servicenow

Washington DC Now Platform-Fähigkeiten

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsverzeichnis

Now Platform-Fähigkeiten erweitern 5
Konfigurationsmanagement 9
Configuration Management Database (CMDB) 12
Gemeinsames Servicedatenmodell 663
Anwendungsservices 820
Daten von Drittparteien in integrieren CMDB 881
Konversations-Schnittstellen 1356
Konversations-Schnittstellen-Konsole 1358
Virtual Agent 1422
Now Assist in Virtual Agent 2322
Mitarbeiterchat 2355
Sidebar 2427
Konversations-Schnittstellen Diagnosetool 2462
Dashboard für Konversationsanalysen 2471
Verwalten Sie Instanzdatenquellen 2535
Aktionszuordnung für Entitätsansicht 2536
Instanzübergreifende Datenreplikation 2550
MetricBase 2631
MID-Server 2678
Remotetabellen 2951
Inhaltsfunktionen verwalten 2969
Dokumentenservices 2970
Wissensmanagement 3051
Antwortvorlagen 3422
Servicefähigkeiten verwalten 3432
Self-Service 3433
Serviceverwaltung 3443
Servicekatalog 3767
Messaging-Service 4171
Hermes Messaging-Service 4183
Passwortzurücksetzung 4213
Benachrichtigen 4382
Personen und Arbeitsfähigkeiten verwalten 4447
Erweiterte Arbeitszuweisung 4448
Kompetenzmanagement 4568
Omnichannel Callback 4592
Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf 4603
Proaktive Auslöser 4611
Interaktionsmanagement 4636

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live-Feed Core-UI....4646
E-Signatur....4717
ServiceNow Sprachfunktionen....4722
Now Platform Legacy-Fähigkeiten....4771
Connect....4772
Klassische Orchestration....4826
Legacy: Chat....5142
Legacy-Notify....5183
Aufgaben-Kommunikationsmanagement....5212
Klassischer Workflow....5228
ATF Test Generator und Cloud Runner....5474
ATF Test Generator und Cloud Runner – Übersicht....5475
Cloud-Benutzer einrichten....5477
Tests werden generiert....5478
Tests mit Cloud Runner werden ausgeführt....5482
Planen der Testausführung....5484
ATF Test Generator und Cloud Runner – Referenz....5485
HTTP-Antwortheader....5489
Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader....5491
Antwortvorlagen....5495
Antwortvorlagen aktivieren....5498
Antwortvorlage erstellen oder ändern....5500

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

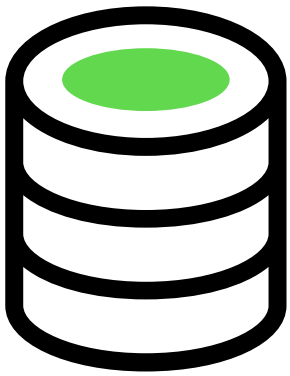
Now Platform-Fähigkeiten erweitern

Erweitern Sie die Now Platform mit zusätzlichen Anwendungen und Funktionen.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Configuration Management Database (CMDB) verwalten



Konfigurieren Sie verbundene Geräte, Apps und Services, die Sie verwenden, mit einem leistungsstarken Tool zur Entscheidungsunterstützung.

Conversational Interfaces erstellen



Ermöglichen Sie Now Platform, Benutzerprobleme mit dem KI-gestützten Virtual Agent-Chatbot zu lösen.

Instanzdatenquellen verwalten



Behandeln Sie alle Ihre Daten effizient über Instanzen, Datenbanken und mehr hinweg.

Inhalt verwalten



Erstellen und teilen Sie Dokumente und Wissensartikel mit Ihren Benutzern.

Services verwalten



Verwalten Sie servicebezogene Anwendungen wie Selfservice und den Servicekatalog.

Personen und Arbeit verwalten

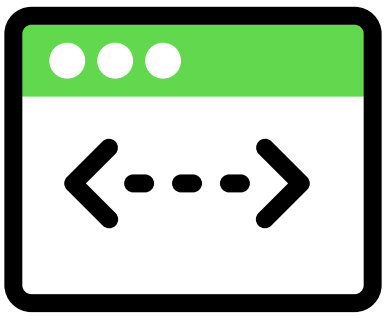


Erledigen Sie Verwaltungs- und Managementanforderungen an einem Ort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltet-Fähigkeiten



Überprüfen Sie die -Apps und -Plugins von veraltet mit Funktionen für Bestandskunden.

CMDB verwalten

Steuern Sie die Infrastruktur Ihres Unternehmens, indem Sie Assets, Services und die Beziehungen zwischen ihnen in der CMDB nachverfolgen. Verwenden Sie in der CMDB Konfigurationsstrategien und eine konsistente Modellierung, um mit allen ServiceNow-Produkten in der Now Platform zu arbeiten.



Conversational Interfaces erstellen

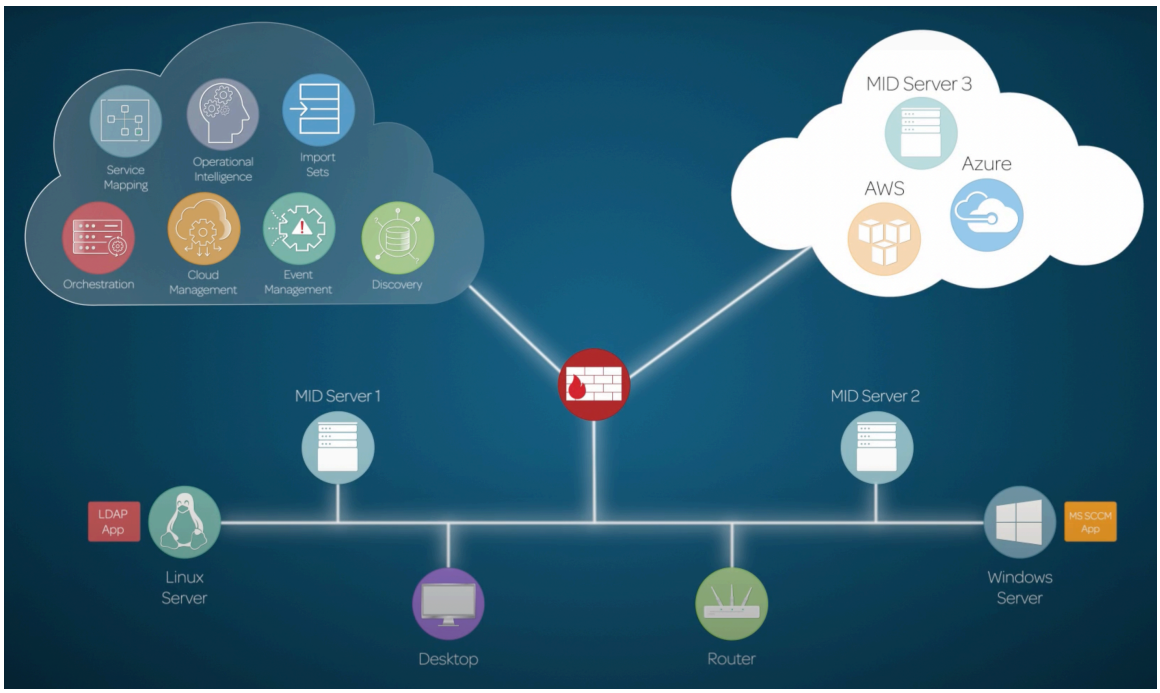
Bieten Sie Ihren Benutzern mit ServiceNow® Konversations-Schnittstellen eine optimale Konversations-Experience in den von ihnen bevorzugten Chatkanälen (Service Desk-Mitarbeiter und/oder Virtual Agents).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Instanzdatenquellen verwalten

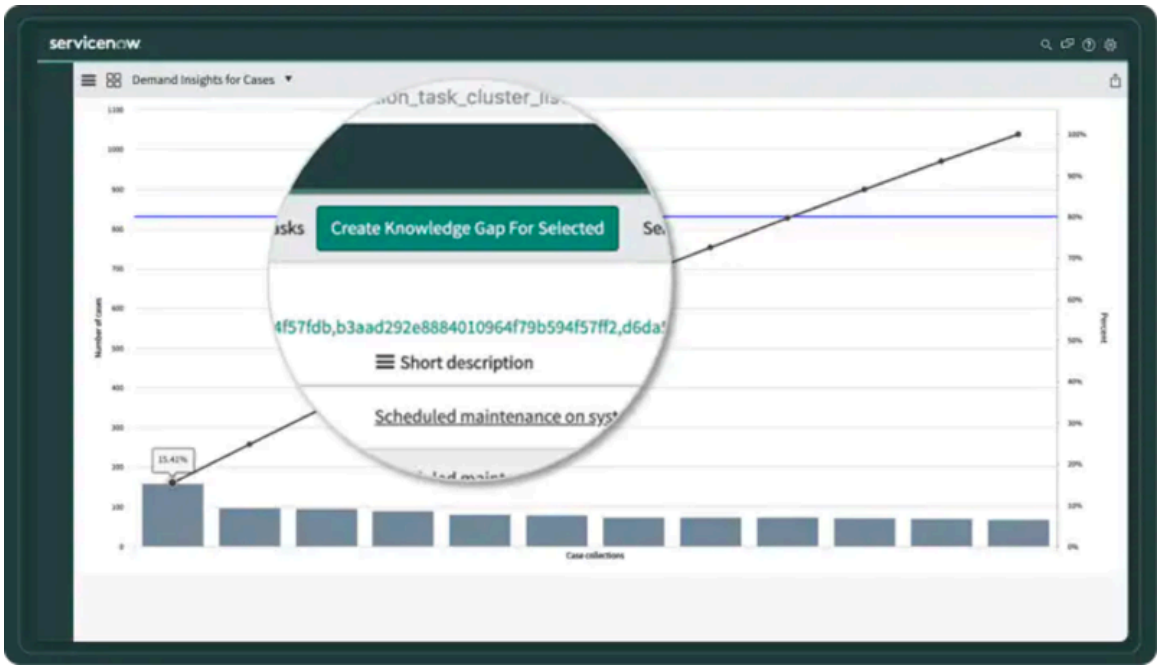
Sorgen Sie mit ServiceNow-Tools für eine klare Übersicht über alle Daten in Ihren Instanzen, Datenbanken und Drittanbieteranwendungen, um Datenabruf, -speicherung, -freigabe, -standardisierung und -überwachung zu verwalten.



Inhalt verwalten

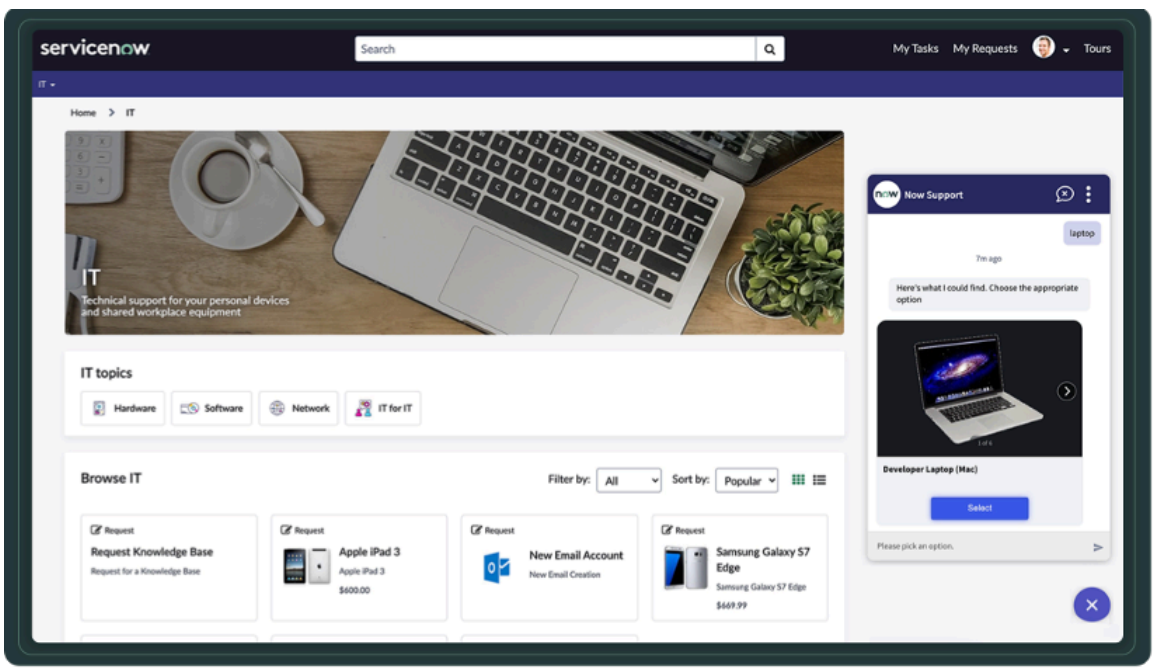
Geben Sie Ihren Benutzern mit der Content Management-Suite, die Produkte für Dokument- und Knowledge Base-Verwaltung umfasst, schnell und einfach Zugriff auf die Informationen, die sie benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Services verwalten

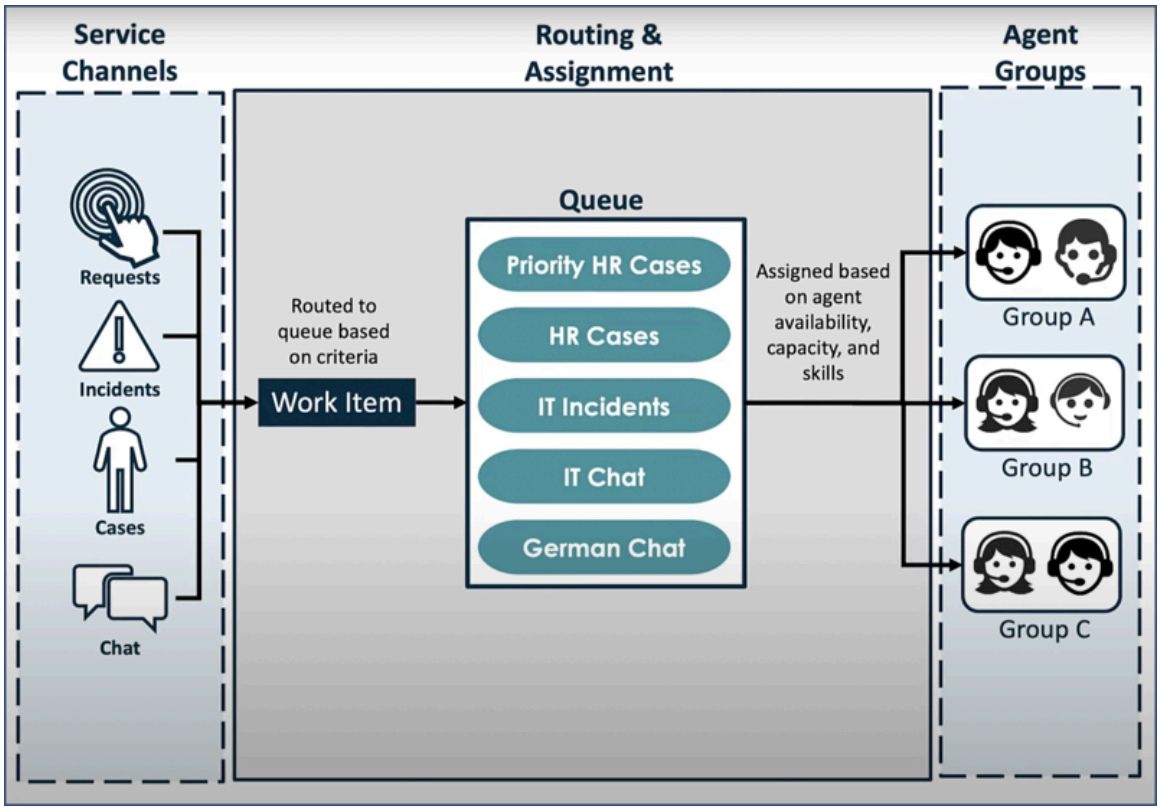
Stellen Sie Ihren Kunden mit der Anwendung ServiceNow® Servicekatalog maßgeschneiderte Kataloge für Produkte zur Verfügung, und erstellen Sie Portale für Serviceanfragen. Kombinieren Sie diese Anwendung mit dem Selfservice-Plugin, um Ihren Benutzern schnellen Zugriff auf die verfügbaren Tools zu ermöglichen.



Personen und Arbeit verwalten

Überwachen Sie Mitarbeiter, Zuteilungen und Aufgaben in der Now Platform mithilfe von Tools, um die Kommunikation zu zentralisieren, Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer über Apps zu verbinden, Kompetenzen von Personen zu bewerten und zuzuordnen sowie Aufgaben basierend auf verfügbarem Personal zuzuteilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Veraltet-Fähigkeiten

Erkunden Sie die verschiedenen ServiceNow Veraltet-Optionen für frühere Releases von Now Platform, etwa automatisierte Arbeitsprozesse, Kommunikationsprozess-Management sowie Integrationen von Sprach- und Textnachrichten.

Anwendungen und Funktionen

- Configuration Management Database (CMDB)
- Conversational Interfaces
- Advanced Work Assignment
- Interaction Management
- Live Feed-Core-UI
- E-Signatur
- ServiceNow Voice
- Password Reset
- Kompetenzmanagement
- Servicekatalog

Konfigurationsmanagement

Die Anwendung Configuration Management Database (CMDB) ist eine zentralisierte Quelle, die Ihnen vollständigen Einblick in Ihre IT-Umgebung bietet. Durch das Speichern von Informationen über die Infrastruktur Ihrer Organisation und deren Konfiguration können Sie mit diesem System Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung

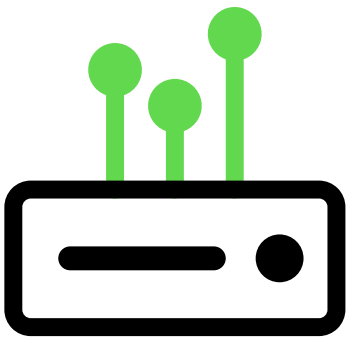
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sicherstellen. Andere ServiceNow® -Anwendungen verbessern die Effektivität der CMDB-Anwendung oder überschneiden sich eng, um die erforderlichen Geschäftsziele zu ermöglichen.

Übersicht

Video: CMDB | Übersicht

Konfigurationsverwaltung CMDB (CMDB)



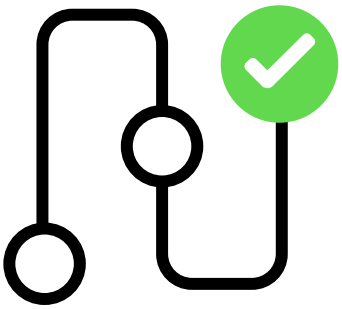
Erstellen, passen und überwachen Sie Darstellungen Ihrer Geschäftsinfrastruktur, um ServiceNow® Produkte und Services zu unterstützen.

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)



Erhalten Sie eine konsistente Modellierung in CMDB mit standardisierter Datenterminologie, die im gesamten Now Platform verwendet werden kann.

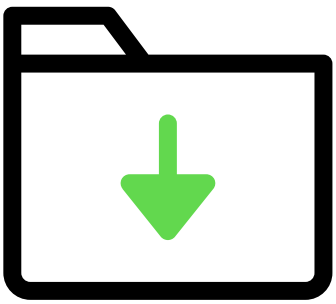
Anwendungsservices



Erstellen Sie Anwendungsservice-CIs aus Geräten und Anwendungen, die Geschäftsbereiche und verschiedene Produkte verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenintegration  Verwenden Sie Service Graph und zugehörige Tools, um die CMDB mit Daten von Drittanbietern zu füllen. Konvertieren Sie importierte Daten so, dass sie den CMDB-Definitionen und -Strukturen entsprechen, um die CMDB-Integrität sicherzustellen.		

Configuration Management Database (CMDB)

Erstellen Sie Modelle Ihrer Infrastruktur mit Configuration Management. Speichern Sie Ihre Infrastrukturdaten, dargestellt durch Konfigurationselemente (CIs) – alle Computer, Server, Router, Datenbankinstanzen und Services in Ihrem Netzwerk. Analysieren Sie Trends, reduzieren Sie Probleme und behandeln Sie Incidents, indem Sie Beziehungen zwischen CIs überwachen.

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)

Stellen Sie sicher, dass Ihre Daten in jeder Datenbank konsistent und für jedes ServiceNow -Produkt bereit sind. CSDM enthält Standardbegriffe und -definitionen für Ihr CI und alle von Ihnen verwendeten IT-Services. Ordnen Sie Ihre Daten mithilfe dieser Modellierung eindeutig den Tabellen CMDB zu, um sie den Apps, die sie verwenden, im gesamten Now Platformbereitzustellen.

Anwendungsservices

Verwenden Sie Anwendungsservices, um Vorgänge verschiedener ServiceNow Geschäftsbereiche und Produkte darzustellen und zu verwalten. Ein Anwendungsservice ist eine Reihe verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie der Organisation einen Service anbieten, z. B. das interne E-Mail-System einer Organisation. Die verschiedenen CIs und die Beziehungen zwischen ihnen bilden einen Anwendungsservice und werden in CMDBgespeichert.

Datenintegration

Füllen Sie die CMDB aus, indem Sie Daten von Drittparteien im Stapel in CMDBimportieren und integrieren. Verwenden Sie Service Graph-Connectors, um Prozessparameter und alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erforderlichen Konvertierungen anzugeben, die auf die importierten Daten angewendet werden sollen. Solche Integrationen nutzen robuste CMDB-Prozesse wie Identifizierung und Abgleich, um die Integrität der CMDB nach Datenintegrationen von Drittanbietern sicherzustellen.

Problembehandlung und Hilfe

- Whitepaper: CMDB-Design und -Konfiguration
- Whitepaper: CMDB-Design
- Whitepaper: Verbessern der Datenqualität von Configuration Items
- Whitepaper: CMDB-Designhinweise
- CMDB 101 - Was ist eine Configuration Management Database und warum benötigen Sie eine? (ServiceNow® Community-Beitrag)
- KB0546686: CMDB-Ressourcenseite
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Configuration Management Database (CMDB)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB), um logische Darstellungen von Assets, Services und den Beziehungen zwischen ihnen zu erstellen, die die Infrastruktur Ihrer Organisation bilden. Details zu diesen Komponenten werden in der CMDB als Konfigurationselemente (CIs) gespeichert, die Sie zur Überwachung der Infrastruktur verwenden können, um Integrität, Stabilität und kontinuierlichen Servicebetrieb sicherzustellen.

Übersicht

Verwenden Sie Kernfunktionen wie CMDB-Integrität, CMDB-Identifizierung und -Abgleich und CMDB-Datenmanager, um Integritätsprobleme zu überwachen und zu erkennen, Datenintegritätsprobleme auszugleichen und den Datenlebenszyklus zu verwalten.

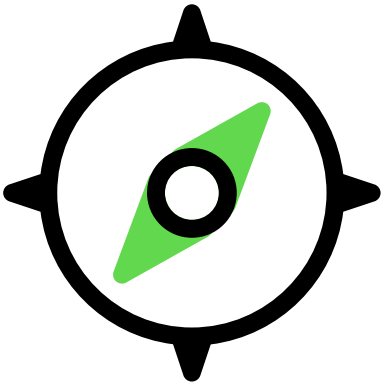
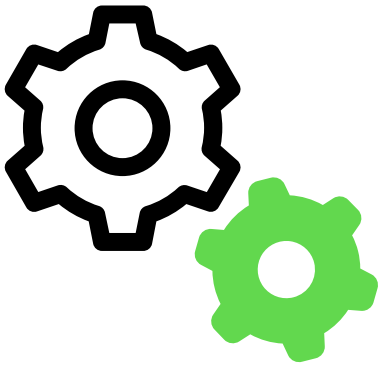
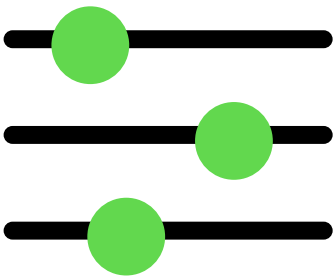
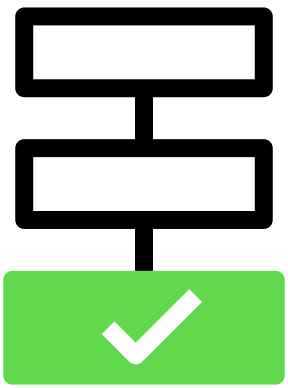
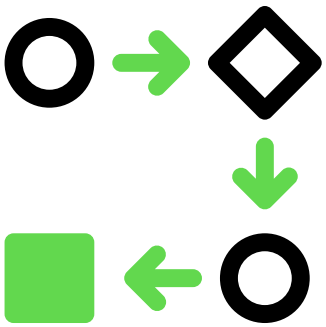
Hinweis:
CMDB-Module, Funktionen und Assistenten werden auf Mobilgeräten nicht unterstützt. Sie können kein Mobilgerät verwenden, um auf den CI-Klassenmanager, den Abfragegenerator oder die Nachbesserung von CI-Duplikaten zuzugreifen oder auf CMDB-Funktionen wie Identifizierung und Abgleich, CMDB-Integrität, CI-Lebenszyklusverwaltung, Baseline-CMDB und vorgeschlagene Änderungen zuzugreifen oder sie zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Automatische Übersetzung

Erkunden	Konfigurieren	CMDB-Arbeitsbereich
		
Übersicht über CMDB	CMDB mit Daten füllen	CMDB-Integrität über Dashboards verwalten.
CI-Klassen Manager	**CMDB 360 / CMDB mit mehreren Quellen**	**CMDB-Datenmanager**
		
Sie können grundlegende Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für Identifizierung, Abgleich und CMDB-Integrität anzeigen, erstellen oder bearbeiten.	Verfolgen und verwalten Sie, wie mehrere Quellen dieselben CI-Attribute ausfüllen.	Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Behebung von CI-Duplikaten



Korrigieren Sie Einzel- oder Massen-Deduplizierungsaufgaben.

CIs-Nachweis



Überprüfen Sie das Vorhandensein der tatsächlichen IT-Infrastruktur und der Anwendungen, systematisch und in großen Mengen.

Datenzertifizierung



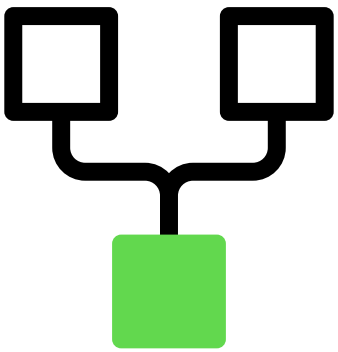
Validieren Sie alle Daten in der CMDB regelmäßig oder bei Bedarf in CMDB- und Nicht-CMDB-Tabellen.

CMDB-Abfragegenerator



Erstellen Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen.

Einheitliche Übersicht



Zeigen Sie eine hierarchische Zuordnung von CIs und die Beziehungen zwischen ihnen an.

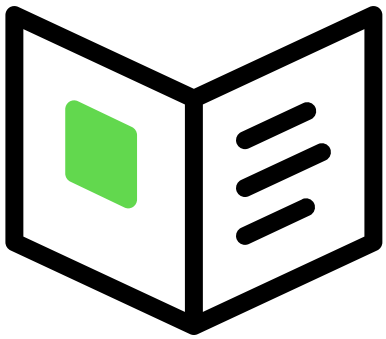
CMDB-Integrität



CMDB-Integrität überwachen und verwalten: doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits.

Referenzthemen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Referenz enthalten detaillierte Beschreibungen von Tabellen, Eigenschaften, Formularen und Rollen.

Problembehandlung und Hilfe

- CMDB-Design und -Konfiguration
- CMDB-Design
- Verbesserung der Datenqualität für Konfigurationselemente
- CMDB-Designleitfaden
- CMDB 101: Was ist eine Konfigurationsverwaltungsdatenbank, und warum benötigen Sie sie? (ServiceNow® Community-Beitrag)
- KB0546686: CMDB-Ressourcenseite
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Übersicht über CMDB

Die Konfigurations-Management-Datenbank (CMDB) erstellt und verwaltet die logischen Konfigurationen, die Ihre Netzwerkinfrastruktur zur Unterstützung eines ServiceNow-Service benötigt.

Diese logischen Servicekonfigurationen werden den physischen Layoutdaten der unterstützenden Netzwerk- und Anwendungsinfrastruktur in jeder Ihrer Domänen zugeordnet. Sie verfolgen den physischen und logischen Zustand von IT-Service-Elementen und ordnen Incidents dem Status der Service-Elementen zu. Dies hilft, Trends zu analysieren und Probleme und Incidents zu reduzieren.

Die Konfigurationen werden in einer Configuration Management Database (ServiceNow CMDB) gespeichert, die aus Entitäten besteht, die als Configuration Items (CI) bezeichnet werden und Teil Ihrer Umgebung sind. Ein CI kann sein:

- Eine physische Entität, beispielsweise ein Computer oder Router
- Eine logische Einheit, beispielsweise eine Datenbankinstanz
- Konzeptionell, beispielsweise ein Anforderungsservice

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In jedem Fall sollten bestimmte Attribute des CI gepflegt werden bzw. sollten die CI kontrolliert werden können. Möglicherweise müssen am CI Changes vorgenommen und verfolgt werden. Ein CI ist nicht für sich eigenständig. CIs haben Abhängigkeiten und Beziehungen zu anderen CIs. Beispielsweise kann der Ausfall von Laufwerken eine Datenbankinstanz beeinträchtigen, was sich auf den Anforderungsservice auswirkt, den die Personalabteilung verwendet, um Ausrüstung für neue Mitarbeiter zu bestellen.

Diese Beziehungsdaten machen die CMDB zu einem leistungsfähigen Werkzeug für die Entscheidungsunterstützung. Wenn Sie die Abhängigkeiten und sonstigen Beziehungen zwischen Ihren CIs verstehen, können Sie beispielsweise genau feststellen, wer und was von dem Ausfall dieser Gruppe von Laufwerken betroffen ist. Wenn Sie feststellen, dass ein Router ausgefallen ist, können Sie die Auswirkungen dieses Ausfalls beurteilen. Wenn Sie sich für ein Upgrade des Prozessors auf einem Server entscheiden, können Sie ermitteln, wer oder was während des Ausfalls betroffen ist.

Configuration Items sind von Umgebung zu Umgebung unterschiedlich, da jeder Kunde individuelle Anforderungen hat. Möglicherweise benötigt ein Kunde Angaben zu den genauen physischen Attributen eines Computers, während diese für einen anderen Kunden bedeutungslose Daten darstellen. Die NOW Platform bietet einen Mechanismus zum einfachen Definieren neuer Klassen von Configuration Items und der neuen Beziehungen, die zwischen den CIs bestehen. Es können neue Klassen definiert werden, die andere Klassen erweitern. Beispielsweise existiert eine Klasse „Laptop“, die die Klasse „Computer“ erweitert. Die Klasse „Computer“ selbst erweitert die CI-Basisklasse. Benutzerdefinierte Klassenerweiterungen sind automatisch Teil der ServiceNow-Umgebung und fügen sich nahtlos in die Integrationspunkte für andere ITIL-Prozesse ein.

Sie können beispielsweise den Wert des Attributs *Used for* in der Tabelle „cmdb_ci_server“ auf 'Entwicklung', 'Test' oder 'Produktion' einstellen. Diese Werte geben die Umgebung an, die das CI unterstützt, und dienen dazu, ein CI während seines Lebenszyklus in einer sich verändernden Umgebung nachzuverfolgen.

Extended CMDB

In Basissystemen bietet CMDB Kernfunktionen für die Configuration Management Database, einschließlich Modulen für Hardware und Konfigurationselemente. Das separate Extended-CMDB-Plugin umfasst eine Sammlung von Modulen für spezialisierte Configuration Items, z. B. Funkhardware, Testausrüstung und Voice-Systemhardware.

Um die CMDB zu erweitern, können Sie die folgenden Plugins aktivieren, um auf die Module für spezialisierte Konfigurationselemente zuzugreifen.

- CMDB-Mainframe (com.snc.cmdb.mainframe)
- CMDB-Funkkategorie (com.snc.cmdb.radio.category)
- CMDB-Telekommunikationskategorie (com.snc.cmdb.telecom.category)
- CMDB-Testausrüstung (com.snc.cmdb.test.equipment)

CMDB-Hierarchie und CI-Klassenmanager

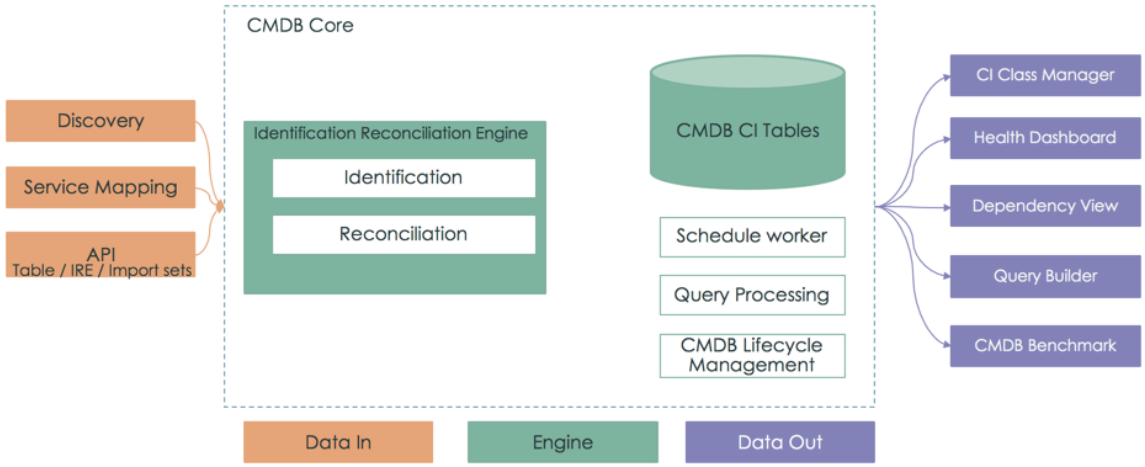
Sätze von CIs, die Attribute gemeinsam nutzen, werden in ihrer eigenen Klassentabelle gespeichert. Alle CMDB-Tabellen sind durch Beziehungen verbunden und erben Attribute voneinander, um ein Netz von Tabellen zu bilden, die als *CMDB-Hierarchie*bezeichnet werden.

Verwenden Sie CI-Klassen Manager, um CMDB-Klassen innerhalb der CMDB-Hierarchie, CMDB-Integrität und andere klassenbezogene Definitionen zu verwalten. Im CI-Klassenmanager können Sie beispielsweise Klassenattribute, Klassenidentifizierungsregeln

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und die Liste der CIs für eine bestimmte Klasse anzeigen. Um die Liste der CIs in der CMDB anzuzeigen, können Sie im Filternavigator auch cmdb_ci_list.do eingeben.

Architektur



Zugehörige Tabellen

Es gibt Tabellen, die nicht Teil der CMDB-Hierarchie sind, sich aber dennoch als CMDB-Daten qualifizieren. *Zugehörige Tabellen*, z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number], sind nicht inhärent aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] abgeleitet, verfügen jedoch über mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB-CI verweist. Zugehörige Tabellen werden in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] angegeben.

Einige Szenarien, die zugehörige Tabellen betreffen, können zu verwaisten oder anderweitig veralteten Datensätzen in zugehörigen Tabellen führen. Ein CI in einer zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in der CMDB gelöscht wird. Sie können den CMDB-Datenmanager verwenden, um eine Richtlinie des Richtlinientyps „Zugehörigen CMDB-Eintrag löschen“ zu erstellen, die die nicht benötigten Daten zugehöriger Elemente kaskadiert löscht. Weitere Informationen zum Erstellen dieser CMDB Data Manager-Richtlinie finden Sie unter Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB Workspace.

Erforderliche Rollen

Das direkte Lesen von CMDB-Tabellen erfordert die Rolle „cmdb_read“. Für den Zugriff auf das **Konfigurationsmodul** sind jedoch die Rollen „asset“, „itil“ oder „itil_admin“ erforderlich. Zum Anzeigen von CMDB-bezogenen Datensätzen in der Benutzeroberfläche ist die Rolle „itil“ normalerweise ausreichend. Für das Aktualisieren von Datensätzen und für andere Manipulationen von Datensätzen sind normalerweise Rollen mit höheren Berechtigungen erforderlich, wie es aus den jeweiligen Verfahrensbeschreibungen im Dokumentationssatz hervorgeht.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Domänentrennung und Configuration Management Database (CMDB)

Domänentrennung wird in der Configuration Management Database (CMDB) unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die folgenden Themen enthalten Details zur Domain Separation in Configuration Management(CMDB)-Modulen:

- Domain Separation in CMDB-Integrität
- Domänentrennung und CMDB-Abfragegenerator
- Domänentrennung und CMDB-Identifizierung und -Abgleich
- Domänentrennung und der Beziehungsformatierer und der CI-Beziehungs-Editor
- CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Zugehörige Informationen

Domänentrennung und Configuration Management Database (CMDB)

CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten

CMDB-Klassifizierungen sind Gruppen von CIs, die Attribute gemeinsam nutzen und in ihrer eigenen Klassentabelle gespeichert sind. Mit Klassifizierungen können Administratoren eine Klassenhierarchie für die CIs in der CMDB definieren.

Eine CI-Klasse bezieht sich auf den tatsächlichen Tabellennamen in der Instanzdatenbank. In diesem Kontext ist „CI-Typ“ ein Anzeigename, unter dem ein CI bekannt ist, z. B. Computer, Router oder Drucker.

Eines der Merkmale einer CMDB-Klasse ist ihre Abhängigkeit von anderen Klassen. Eine Klasse kann unabhängig oder abhängig sein, was die Abhängigkeit oder die Abhängigkeit der Klassen-CIs bestimmt.

Unabhängige CIs

CIs aus einer unabhängigen Klasse, z. B. Server-CIs, die für sich vorhanden sind und nicht von anderen CIs abhängig sind.

Abhängige CIs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CIs aus einer abhängigen Klasse, die von einer Beziehung zu einem anderen CI abhängen und ohne die abhängige Beziehung nicht für sich allein existieren können. Beispiel:

- Netzwerkadapter-CIs können ohne die Hardware-CIs, die sie enthalten, nicht sinnvoll vorhanden sein.
- Anwendungs-CIs können ohne das Server-CI, auf dem sie gehostet werden, nicht für sich allein vorhanden sein.

Um eine CI-Abhängigkeit herzustellen, können Sie den CI-Klassenmanager verwenden, um abhängige Beziehungsregeln für eine CI-Klasse anzugeben.

Informationen zum Erstellen unabhängiger oder abhängiger Identifizierungsregeln zum Identifizieren unabhängiger bzw. abhängiger CIs finden Sie unter Identifizierungsregeln.

Verwaltung abhängiger CIs

Eine Lebenszyklusaktualisierung für ein CI wirkt sich auf die abhängigen CIs aus. Wenn beispielsweise das CI, von dem ein abhängiges CI abhängt, gelöscht wird, wird das abhängige CI verwaist und kann nicht mehr verwendet werden. Um die Integrität und Integrität der CMDB zu erhalten, wendet das System kaskadierende Bereinigungsprozesse auf abhängige CIs an, die von einer Lebenszyklusaktualisierung betroffen sind.

Weitere Informationen zu unabhängigen und abhängigen CIs finden Sie unter CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten.

Um sicherzustellen, dass abhängige CIs nach dem Löschen oder Archivieren von CIs ordnungsgemäß verwaltet werden, müssen Sie:

1. Aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs wie unten beschrieben.
2. Genehmigen Sie die CMDB-Datenmanager- Aufgaben, die von der Verwaltung abhängiger CIs generiert werden, manuell, oder konfigurieren Sie diese Aufgaben so, dass keine Überprüfung und Genehmigung erforderlich ist.

Beispiele für abhängige CIs, die eine kaskadierende Bereinigung erfordern:

- Die Tomcat-Anwendung (T1) wird auf einem Linux-Server (L1) ausgeführt und enthält eine WAR-Datei (W1). Wenn L1 gelöscht wird, werden T1 und W1 zu verwaisten abhängigen CIs.
- Netzwerkadapter werden zu verwaisten abhängigen CIs, wenn die Hardware selbst gelöscht wird.
- Ein Linux-Server wurde stillgelegt und ist auf das Ende seiner Lebensdauer festgelegt. Es wird davon ausgegangen, dass Anwendungen, die von ihm abhängen, ebenfalls nicht betriebsbereit sein sollten, wenn der Server nicht mehr funktionsfähig ist.

Hinweis:
Ein *verwaistes abhängiges CI* im Kontext des Datenmanagers unterscheidet sich von einem *verwaisten CI* im Kontext der CMDB-Integrität. Ein verwaistes abhängiges CI im Kontext des Datenmanagers gehört zu einer abhängigen Klasse und fehlt die abhängige Beziehung. Die Definition eines verwaisten CI im Kontext der CMDB-Integrität ist breiter und umfasst alle CIs, die den CMDB-Integritäts-Verwaisungsregeln entsprechen. Weitere Informationen zu verwaisten CIs in CMDB Health finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs

So aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs nach dem Löschen oder Archivieren von CIs:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie Ihre Umgebung für CMDB Data Manager. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Umgebung für CMDB Data Manager und der eigenen Voraussetzungen für CMDB Data Manager finden Sie unter Arbeiten mit CMDB Data Manager.
- Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled* auf **true** (Standard) festgelegt ist. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden. Um den Eigenschaftswert anzuzeigen oder zu ändern, müssen Sie ihn zuerst der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .

Kaskadierende Bereinigungsvorgänge gelten nur ab, wenn Sie die Funktion „Verwaltung abhängiger CIs“ aktivieren. Informationen zum Anwenden der kaskadierenden Bereinigung auf verwaiste abhängige CIs, die bereits vor Aktivierung der Funktion in der CMDB vorhanden waren, finden Sie unter Bereinigung vorhandener verwaister abhängiger CIs kaskadieren.

Abhängige CIs kaskadieren und stilllegen

Wenn ein CI auf Außerkraftsetzen festgelegt ist, versuchen die Verwaltungsdatenprozesse für abhängige CIs, alle von diesem CI abhängigen CIs kaskadierend zu aktualisieren und ebenfalls außer Kraft zu setzen.

Wenn ein CI auf „Stillgelegt“ aktualisiert wird (entweder gemäß Lebenszyklusregeln oder gemäß CSDM-Standards, in denen *Life Cycle Stage* das **Ende der Lebensdauer** und *Life Cycle Stage Status* „ **Stillgelegt**“ ist), überprüft das System alle Beziehungsdatensätze für dieses CI. Für jede Beziehung, die mit einem abhängigen CI besteht, fügt das System das abhängige CI der Tabelle [cmdb_abhängig_ci_ledger] hinzu. Diese CIs werden bei Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanager als bereit zur Außerkraftsetzung festgelegt.

Kaskadierendes Archiv abhängiger CIs

Durch die Archivierung eines CI können die abhängigen CIs in der CMDB als verwaiste Elemente belassen werden. Um die Anhäufung veralteter Daten zu verhindern, wendet das System Bereinigungsprozesse an, die diese verwaisten abhängigen CIs kaskadieren.

Verwaiste abhängige CIs werden nicht sofort archiviert. Wenn ein CI archiviert wird, werden alle CI-Beziehungsdatensätze für dieses CI in der Tabelle [cmdb_rel_ci] ebenfalls archiviert. Das System sucht dann nach abhängigen CIs, die durch diese Archivierung verwaist wurden. Alle CIs in der Abhängigkeitskette, die als verwaistes abhängiges CI identifiziert werden, werden auf eine der folgenden Bedingungen überprüft. CIs, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen, sind keine verwaisten abhängigen CIs und werden daher nicht archiviert:

- Das CI ist ein nicht behandeltes doppeltes CI (das CI ist einer nicht gelösten Deduplizierungsaufgabe zugeordnet).
- Das CI verfügt über mehrere übergeordnete CIs.
- Das CI weist weitere Beziehungen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel-ci] auf.
- Das CI gehört zu einer ausgeschlossenen Klasse. Ausgeschlossene Klassen werden in der Tabelle „CMDB Abhängiger CI-Klassenausschluss“ [cmdb_abhängig_ci_class_exclusion] gespeichert. Im Basissystem ist diese Tabelle vorab mit einigen Klassen wie *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*und anderen VMware-bezogenen Klassen gefüllt. Sie können den Satz von Klassen verwalten, die von der Verwaltung verwaister abhängiger CIs ausgenommen sind, indem Sie dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder sie entfernen.

Schließlich werden nur die CIs der Tabelle „CMDB – Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_abhängig_ci_ledger] hinzugefügt, für die diese Bedingungen nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gelten. Diese CIs werden nach der Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanagerals bereit für die Archivierung festgelegt.

Kaskadierendes Löschen von abhängigen CIs

Durch das Löschen eines CI können die abhängigen CIs als verwaiste Elemente in der CMDB zurückbleiben. Um die Anhäufung veralteter Daten zu verhindern, wendet das System Bereinigungsprozesse an, die diese verwaisten abhängigen CIs kaskadieren und löschen.

Verwaiste abhängige CIs werden nicht sofort gelöscht. Wenn ein CI gelöscht wird, werden alle CI-Beziehungsdatensätze für dieses CI in der Tabelle [cmdb_rel_ci] kaskadiert gelöscht. Vor dem Löschen jedes dieser Beziehungsdatensätze prüft das System, ob das CI am anderen Ende der Beziehung zu einer abhängigen Klasse gehört. Alle CIs in der Abhängigkeitskette, die als vom gelöschten CI abhängig identifiziert werden, werden auf eine der folgenden Bedingungen überprüft. CIs, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen, sind keine verwaisten abhängigen CIs und werden daher nicht gelöscht:

- Das CI ist ein nicht behandeltes doppeltes CI (das CI ist einer nicht gelösten Deduplizierungsaufgabe zugeordnet).
- Das CI verfügt über mehrere übergeordnete CIs.
- Das CI weist weitere Beziehungen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel-ci] auf.
- Das CI gehört zu einer ausgeschlossenen Klasse. Ausgeschlossene Klassen werden in der Tabelle „CMDB Abhängiger CI-Klassenausschluss“ [cmdb_abhängig_ci_class_exclusion] gespeichert. Im Basissystem ist diese Tabelle vorab mit einigen Klassen wie *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*und anderen VMware-bezogenen Klassen gefüllt. Sie können den Satz von Klassen verwalten, die von der Verwaltung verwaister abhängiger CIs ausgenommen sind, indem Sie dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder sie entfernen.

Schließlich werden nur die CIs der Tabelle „CMDB – Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_abhängig_ci_ledger] hinzugefügt, für die diese Bedingungen nicht gelten. Diese CIs werden nach der Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanageralls bereit zum Löschen festgelegt.

Externe Beziehungen

Für die Lösch- und Archivierungsvorgänge verfolgt das System auch die externen Beziehungen von CIs in der Tabelle „Auswertungskonfiguration für abhängige CI-Beziehungen“ [cmdb_abhängig_ci_extra_rels_config]. Externe Beziehungen sind Beziehungen, die sich nicht in der Abhängigkeitskette des CI befinden und deren Löschen oder Archivieren vom Wert der Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* abhängt. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt. In diesem Fall werden fremde Beziehungen nicht gelöscht oder archiviert. Sie können die Eigenschaft auf „ **false** “ festlegen, um diese Beziehungen zu löschen und zu archivieren.

Die Eigenschaft *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check*] ist im Basissystem nicht vorhanden. Um den Eigenschaftswert anzuzeigen oder zu ändern, müssen Sie ihn zuerst der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwendung des CMDB-Datenmanagers zum Anwenden von kaskadierenden Bereinigungsvorgängen

Verwaltungsprozesse für abhängige CIs verwenden den CMDB-Datenmanager, um die Lebenszyklusaktualisierungen für die abhängigen CIs in der Tabelle „CMDB-Hauptbuch für abhängige CIs“ [cmdb_abhängig_ci_ledger] auf folgende Weise zu verarbeiten:

1. Anfordern und Erhalten von Genehmigungen von Benutzern für Lebenszyklus-Updates für die CIs.
2. Durchführen der tatsächlichen CI-Aktualisierungen zum Löschen, Archivieren oder Außerkraftsetzen, nachdem diese Vorgänge genehmigt wurden.

Das System generiert die Datenmanager-Richtlinien „Abhängiges CI – Löschung“, „Abhängiges CI – Archiv“ und „Abhängiges CI – Stilllegen“ für den Satz von CIs, die gelöscht, archiviert oder stillgelegt werden können. Diese Richtlinien werden mit den entsprechenden On-Demand-Richtlinientypen festgelegt. Dann muss ein Datenmanageradministrator oder -benutzer gemäß der Einstellung `Managed By Group` diese Aufgaben überprüfen und genehmigen, bevor der Datenmanager die Subflows zum Löschen, Archivieren oder Außerkraftsetzen auf die abhängigen CIs anwendet.

Um diese Aufgaben automatisch zu genehmigen, verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um die Kennzeichnung **„Überprüfung** erforderlich“ der entsprechenden Datenmanager-Richtlinien zu entfernen. Diese Aufgaben werden dann ausgeführt, ohne dass ein Benutzereingriff erforderlich ist.

Bereinigung vorhandener verwaister abhängiger CIs kaskadieren

Wenn Sie die Funktion „Verwaltung abhängiger CIs“ aktivieren, gelten die kaskadierenden Bereinigungsvorgänge nur ab dem Zeitpunkt, zu dem die Funktion aktiviert ist. Es kann jedoch erforderlich sein, einen ähnlichen kaskadierenden Bereinigungsvorgang auf verwaiste abhängige CIs anzuwenden, die bereits in der CMDB vorhanden waren, bevor die Funktion aktiviert wurde.

Aktivieren Sie die regelmäßige Aufgabe „Verwaiste CIs bereinigen“, um eine einmalige kaskadierende Bereinigung von verwaisten abhängigen CIs in der gesamten CMDB durchzuführen. Die regelmäßige Aufgabe „Verwaiste CIs bereinigen“ überprüft die gesamte CMDB, um verwaiste abhängige CIs zu identifizieren. Diese CIs werden dann auf die gleiche Weise verarbeitet wie kaskadiert gelöschte CIs. CIs, die zum Löschen bereit sind, werden der Tabelle „CMDB – Abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_abhängig_ci_ledger] hinzugefügt. Der CMDB-Datenmanager wird dann wie im Abschnitt Verwendung des CMDB-Datenmanagers zum Anwenden von kaskadierenden Bereinigungsvorgängen beschrieben genutzt.

Die geplante Aufgabe „Verwaiste CIs bereinigen“ soll nur einmal ausgeführt werden. Danach deaktiviert sich die Aufgabe selbst. Abhängig von der Größe der CMDB kann es mehrere Tage dauern, bis die geplante Aufgabe „Verwaiste CIs bereinigen“ abgeschlossen ist.

CMDB-Datensatztypen

Die CMDB enthält die folgenden wichtigen Datensatztypen.

CMDB-Datensatztypen

Datensatztypen	Beschreibung
Configuration Item (CI)	Jeder Computer, Gerät oder Service in der CMDB. Ein CI-Datensatz enthält alle relevanten Daten wie Hersteller, Lieferant, Standort usw. Configuration Items können entweder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Datensatztypen (Fortsetzung)

Datensatztypen	Beschreibung
	mithilfe von Tabellen, Listen und Formularen innerhalb der Plattform mit der Discovery-Anwendung erstellt oder verwaltet werden.
Beziehungstyp	Eine definierte Beziehung zwischen einem CI und einem anderen CI, einem Benutzer oder einer Gruppe. Beziehungstypen werden zweimal definiert, einmal aus der Perspektive der untergeordneten CI und einmal aus der Perspektive der übergeordneten CI. Ein übergeordnetes CI, das ein untergeordnetes CI antreibt, verwendet beispielsweise den Beziehungstyp **Treibt an::Wird angetrieben von**. Beispiele für Beziehungstypen sind **Im Rack::Rack enthält**, **Log bewertet von::Bewertet Logs für**, oder **Sicherung durchgeführt von::Führt Sicherungen durch für**. CMDB-Beziehungen können mit Discovery oder den Tabellen, Listen und Formularen innerhalb der Plattform erstellt werden. Das CMDB-Formular verfügt über eine spezielle Symbolleiste „Zugehörige Elemente“, die zum Ändern von Beziehungen optimiert ist.

Zugehörige Listen von CI-Komponenten

Zugehörige Listen in CI-Datensätzen zeigen zusätzliche Komponenten an, die in diesem CI enthalten sind, z. B. Laufwerke auf einem Server und die Regeln, die das Verhalten eines Netzwerkrouters steuern.

Wann Discovery ausgeführt wird, wird die zugehörige List mit den Komponenten aufgefüllt, die Discovery auf dem CI findet. Der CI-Datensatz zeigt möglicherweise von Scan zu Scan unterschiedliche Listen an, abhängig davon, ob Discovery die Komponente gefunden hat.

Standardmäßig werden in den zugehörigen Listen nur die Komponenten angezeigt, die dem beim letzten Scan erkannten CI in der CMDB zugeordnet sind. Komponenten, die in der CMDB aufgezeichnet werden, aber nicht in einem Scan erkannt werden, gelten als nicht vorhanden und erscheinen nicht in der Liste.

Es gibt zwei Arten von Komponenten, die in der zugehörigen Liste angezeigt werden: Komponenten, die selbst CIs sind (z. B. Festplatten), und Komponenten, die keine CIs sind (Seriennummern und Regeln). Die Standardfilterbedingung in den Breadcrumbs für Komponenten, die CIs sind, lautet **[Status] [!=] [Absent]**. Die Filterbedingung für Komponenten, die keine CIs sind, lautet **[Absent] [=] [false]**.

Beispielsweise kann ein Router mehrere zugehörige Listen haben, die von diesen Filterbedingungen betroffen sind, einschließlich Routing-Regeln, Laufwerke, Schnittstellen und Netzwerkadapter. Nur die Komponenten, die während der letzten Discovery gefunden wurden, erscheinen in diesen zugehörigen Listen.

Zugehörige Liste „Teams“.

Die zugehörige Liste „Teams“ ordnet eine Benutzergruppe basierend auf dem Gruppentyp einem CI zu und bietet Flexibilität bei der Nachverfolgung der verschiedenen Arten von Gruppen, die einem CI zugewiesen sind. Die zugehörige Liste „Teams“ wird in CI-Formularen für CIs der Klasse „Service“ [cmdb_ci_service] und ihrer untergeordneten Klassen wie die Klasse „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_auto] angezeigt.

Die Verwendung der zugehörigen Liste „Teams“ kann nützlich sein, wenn in der Organisation viele Datenquellen verwendet werden und IntegrationHub ETLverwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Basissystem enthält die zugehörige Liste „Teams“ Gruppentypen, die den Feldern entsprechen:

- *Approval Group*
- *Change Group*
- *Managed by Group*
- *Support Group*

Wenn Sie eine Gruppenzuweisung für ein CI-Formular einer dieser Klassen festlegen, wird diese Gruppenzuweisung automatisch mit der zugehörigen Liste „Teams“ synchronisiert. Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe für einen Anwendungsservice festlegen, wird ein Beziehungsdatensatz erstellt, der die neue Gruppenzuweisung für das CI darstellt. Die zugehörige Liste „Teams“ in solchen CI-Formularen zeigt immer die aktuellen Einstellungen für die verschiedenen Gruppenzuweisungen für das CI an.

Wenn einem CI mehrere Gruppen zugewiesen sind, können Sie in der zugehörigen Liste „ **Teams** “ in einem CI-Formular eine dieser Gruppen als primär festlegen. Wenn ein Incident mit diesem CI erstellt wird, wird der Incident dieser primären Gruppe zugewiesen. Es kann jeweils nur ein Gruppentyp für ein CI als primär festgelegt werden.

Verwenden Sie beispielsweise die zugehörige Liste „Teams“ für einen Anwendungsservice mit den folgenden Eigenschaften:

- Erfordert Zugriff auf eine Datenbank
- Wird auf Linux-Servern ausgeführt
- Hat eine Gruppe, die mit der Verwaltung des Softwareteils der tatsächlichen Anwendung beauftragt ist

In diesem Beispiel können Sie alle diese Gruppenzuweisungen nachverfolgen, indem Sie die entsprechenden Gruppentypen hinzufügen und CIs mit den neuen benutzerdefinierten Gruppentypen festlegen.

Synchronisierung nach Richtung

Wenn Sie den Wert eines der Zuweisungsgruppenfelder in einem Service-CI-Formular festlegen oder ändern, wird die zugehörige Liste „Teams“ mit dieser Änderung aktualisiert, und es wird ein zugehöriger Datensatz zu Teams hinzugefügt, wenn kein entsprechender Datensatz vorhanden ist. Wenn Sie beispielsweise ein **leeres** Feld Supportgruppe auf **Datenbank San Diego** festlegen und das Formular speichern, fügt das System einen Teams-Datensatz hinzu, in dem *Group type* die **Supportgruppe** und die **Benutzergruppe** die **Datenbank San Diego**ist.

Umgekehrt wird jede Änderung in einem zugehörigen Teams-Datensatz, bei dem *Group type* einem der Gruppenzuweisungsfelder im CI entspricht, mit dem entsprechenden Feld synchronisiert. Wenn Sie beispielsweise *Support Group* im **Gruppentyp***User group* auf **CAB-Genehmigung** festlegen, wird das Feld Supportgruppe im CI-Formular mit dem Wert für **CAB-Genehmigung** aktualisiert.

Das Löschen eines Teams-Datensatzes wirkt sich nicht auf die Gruppenzuweisungsfelder im CI aus.

Fügen Sie die zugehörige Liste „Teams“ einem Service-CI-Formular hinzu

Standardmäßig wird die Registerkarte für die zugehörige Liste „Teams“ nicht im Abschnitt „Zugehörige Listen“ in Service-CI-Formularen angezeigt. Sie können die zugehörige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste Teams hinzufügen, indem Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ des Formulars, **Konfigurieren** und dann **Zugehörige Listen**auswählen. Verschieben Sie in der angezeigten Liste Verfügbar **Teams** in die Liste Ausgewählt, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Fügen Sie der zugehörigen Liste Teams einen benutzerdefinierten Gruppentyp hinzu

Mit der zugehörigen Liste „Teams“ können Sie benutzerdefinierte Gruppentypen hinzufügen, die in Ihrer Organisation benötigt werden, wodurch die ursprüngliche Liste der unterstützten Gruppentypen erweitert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin, asset oder cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Gruppentyp hinzuzufügen, müssen Sie die Wörterbuchdefinition der Spalte *`group_type`* in der Tabelle *`cmdb_rel_team`*] ändern.

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Service-CI-Formular die zugehörige Liste **Teams** aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Spalten** die Spalte **Gruppentyp** aus.
3. Fügen Sie im **Formular** „Wörterbucheintrag“ auf der Registerkarte „Auswahl“ eine neue Zeile für eine neue Teams-Auswahl hinzu, z. B. **„Rechenzentrumsgruppe“**.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Eine CI-Klasse erstellen

Erstellen Sie eine CI-Klasse (Tabelle), die eine Erweiterung einer vorhandenen CI-Klasse ist. Erstellen Sie dann Identifizierungs- und Abgleichsregeln für die neue Klasse.

Vorbereitungen
Für die Klasse, die erweitert wird, muss das Feld *`Is_Extendable`* aktiviert sein, um anzuzeigen, dass die Klasse erweiterbar ist.

Erforderliche Rolle:

- „Itil_admin“ und „personalize_dictionary“: Erforderlich zum Bearbeiten der Tabelle „Dictionary“
- admin: Voller Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der CI-Klassen Manager ist ein zentraler Ort zum Verwalten von CMDB-Tabellen und zum Erstellen einer Klasse, die von einer anderen CMDB-Klasse abgeleitet ist. Das Erstellen einer Klasse erfordert grundlegende Details wie eine Bezeichnung und einen Namen. Identifizierungs- und Abgleichsregeln sind auch erforderlich, um sicherzustellen, dass die Klasse von der Identifizierungsmaschine erfolgreich identifiziert werden kann.

Weitere Informationen zum Erweitern einer Klasse und zum Ableiten von Attributen von einer übergeordneten Klasse in diesem Prozess finden Sie unter Tabellenerweiterungen und Klassen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen zu erweitern.
3. Wählen Sie die Klasse aus, aus der die neue Klasse erweitert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Nachfolgeklasse hinzufügen**.
   Die Option **Nachfolgeklasse hinzufügen** wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Klasse erweiterbar ist.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Grundlegende Informationen bereitstellen** die Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Eine eindeutige Bezeichnung für die Klasse (z. B. Laptops oder Thin Clients). Die Bezeichnung wird in Listen- und Formularansichten für die Klasse angezeigt. Durch Aktualisieren des Felds **Bezeichnung** wird auch der Bezeichnungsdatensatz in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Feldbezeichnungen in Data Dictionary-Tabellen . Die maximale Länge der Zeichenfolge beträgt 80 Zeichen.
Tabellenname	Wird basierend auf der Tabellenbezeichnung und der Präfixzeichenfolge „u_cmdb_ci“ automatisch ausgefüllt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten. Die maximale Länge der Zeichenfolge beträgt 80 Zeichen.
Beschreibung	Erläuterung des Verwendungszwecks der Klasse.
Symbol	Das der Klasse zugeordnete Symbol.
Erweiterbar	Indikator, ob diese Klasse erweitert werden kann.
Prinzipalklasse	Gibt an, ob diese Klasse im Prinzipalklassenfilterenthalten ist. Wenn diese Klasse im Prinzipalklassenfilter enthalten ist, werden CIs aus dieser Klasse in CI-Listenansichten angezeigt, wenn der Prinzipalklassenfilter angewendet wird.

6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Attribute hinzufügen** auf das Pluszeichen, und geben Sie Details für jede neue Klassenspalte ein.
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
   Eine Beschreibung der verschiedenen Spalten in der Listenansicht finden Sie unter Wörterbucheintragsformular . Um ein Attribut als CI-Bezeichner für die Klassenidentifizierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

festzulegen, doppelklicken Sie in die Spalte Identifizierungsregel des Attributs, und legen Sie sie auf **true**fest.

8. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Identifizierungsregel festlegen** die Identifizierungsregel **Abgeleitet** und ihre **Identifier-Einträge**.
   Sie können auf **Ersetzen** klicken, um die abgeleitete Regel durch eine neue Identifizierungsregel und neue, für die neue Klasse spezifische Identifier-Einträge zu ersetzen. Informationen zu Identifizierungsregeln und Identifier-Einträgen finden Sie unter Identifizierungsregeln.
9. Klicken Sie in der Registerkarte **Abhängigkeiten** auf **Abhängigkeit hinzufügen**, um abhängige Regeln hinzuzufügen.
   Die Registerkarte **Abhängigkeiten** wird nur angezeigt, wenn für die ausgewählte Klasse abhängige Identifizierungsregeln gelten.
10. Klicken Sie in der Registerkarte **Abgleichregeln hinzufügen** auf **Hinzufügen**, um die folgenden Regeln zu erstellen:
    a. Abgleichregeln
    b. Datenaktualisierungsregeln
11. Überprüfen Sie in der Registerkarte **Vorgeschlagene Beziehungen hinzufügen** das Diagramm der Klasse, die von vorgeschlagenen Beziehungen abgeleitet wurde.
12. Verwenden Sie den Filter, um nur eingehende, ausgehende oder bestimmte Beziehungstypen anzuzeigen.
13. So fügen Sie eine vorgeschlagene Beziehung für die Klasse hinzu:
    a. Klicken Sie auf **Neu**.
    b. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen“ eine **Beziehung** und eine **Zielklasse** für die Beziehung aus. **Diese Klasse** und die **Zielklasse** werden in der vorgeschlagenen Beziehung übergeordnet oder untergeordnet, basierend auf Ihrer Auswahl der **Beziehung**.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Beim Erstellen von Beziehungen für die Klasse im Abfrage-Generator wird die Liste der vorgeschlagenen Beziehungen aktualisiert.
14. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Zugehörige Informationen

CMDB-Identifikation und -Abgleich

Ein CI erneut klassifizieren

Sie können ein Upgrade oder Downgrade durchführen oder die Klasse eines CIs wechseln, indem Sie dessen Attribut **Klasse** ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder asset (im Allgemeinen die Rollen, die zum Aktualisieren eines CI erforderlich sind)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Klasse wird mit einem eindeutigen Satz von Attributen definiert. Dieser Satz besteht aus Attributen, die von der übergeordneten Klasse abgeleitet wurden, und weiteren für die Klasse definierten Attributen.

Wenn Sie ein CI neu klassifizieren, geschieht Folgendes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Die Attribute werden an die Attribute der neu zugewiesenen Klasse angepasst. Attribute werden nach Bedarf hinzugefügt oder entfernt.
2. Wenn Attribute für die aktuelle Klasse eindeutig und nicht in der neu klassifizierten Klasse definiert sind, gehen sie verloren.
3. Ein neuer Datensatz mit der aktuellen sys_id des CI wird in die Tabelle der neuen Klasse eingefügt, mit dem entsprechenden Satz von Attributen für die Klasse (die sys_id des CI wird beibehalten).

Abhängig von der Neuklassifizierung geschieht Folgendes.

Downgrade

Die CI-Klasse wird auf eine höhere Klasse in der Klassenhierarchie aktualisiert, und die neu zugewiesene Klasse ist ein übergeordnetes Element der aktuellen Klasse. Zum Beispiel eine Neuklassifizierung eines CIs aus der Klasse `cmdb_ci_server` zur Klasse `cmdb_ci_computer`.

Zum Beispiel hat die Klasse `cmdb_ci_server` Attribute, die die Klasse `cmdb_ci_computer` hat nicht. Während des Downgrades werden diese Attribute und ihre jeweiligen Werte nicht in den neuen CI-Datensatz aufgenommen, der in die Klasse `cmdb_ci_computer` eingefügt wird.

Upgrade

Die CI-Klasse wird auf eine Klasse aktualisiert, die in der Klassenhierarchie niedriger liegt, und die neu zugewiesene Klasse ist ein abgeleitetes untergeordnetes Element der aktuellen Klasse und verfügt über zusätzliche Attribute. Zum Beispiel eine Neuklassifizierung eines CIs aus der Klasse `cmdb_ci_computer` zur Klasse `cmdb_ci_server`.

Switch

Die neu zugewiesene Klasse befindet sich in einem anderen Zweig in der Klassenhierarchie und verfügt über andere Attribute als die aktuelle Klasse. Zum Beispiel eine Neuklassifizierung eines CIs aus der Klasse `cmdb_ci_linux_server` zur Klasse `cmdb_ci_win_server`.

Ein Switch ist eine Kombination aus Downgrade und Upgrade. Wenn zum Beispiel das CI auf die `cmdb_ci_server` herabgestuft und dann auf die Klasse `cmdb_ci_win_server` hochgestuft wird. Daher gehen Attribute auf dieselbe Weise wie bei einem Downgrade-Vorgang verloren.

Hinweis:
Vermeiden Sie das Downgrade und den Wechsel von CI-Klassen, da dies zu Datenverlust führen kann. Wenn die automatische Neuklassifizierung von CIs aktiviert ist (standardmäßig), kann der Identifizierungsvorgang zu einigen automatischen Neuklassifizierungen führen, was zu Datenverlust führt.

Informationen zur CI-Reklassifizierung durch die Identification and Reconciliation Engine (IRE) und zugehörige Systemeigenschaften, die das Verhalten der automatischen CI-Reklassifizierung steuern, finden Sie unter CI-Reklassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Prozedur

1. Suchen Sie das CI, das Sie neu klassifizieren möchten, und zeigen Sie es in einer Listenansicht an. Sie können den Applikationsnavigator verwenden. Wenn das CI beispielsweise ein Server ist, geben Sie in das Navigationssuchfeld cmdb_ci_server.list ein, um das CI in der Ansicht **Server** anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Klasse** in der Liste angezeigt wird.
   Wenn dieses Attribut nicht angezeigt wird, personalisieren Sie die Liste, um das Feld **Klasse** hinzuzufügen.
3. Doppelklicken Sie auf den Wert **Klasse** für das CI, und wählen Sie eine neue Klasse.
4. Klicken Sie auf das grüne Kontrollkästchen, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

Löschen Sie CIs

Sie können den CI-Klassenmanager verwenden, um CIs zu löschen, die nicht mehr erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu richtlinienbasierten, groß angelegten automatisierten CI-Löschungen finden Sie unter Arbeiten mit CMDB Data Manager.

Hinweis:
Sie können keine Basissystemtabellen löschen. Weitere Informationen zum Löschen benutzerdefinierter Tabellen finden Sie unter Tabelle löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste CI-Klassen zu erweitern, und wählen Sie dann die Klasse aus, aus der Sie CI-Datensätze löschen möchten.
3. Klicken Sie in der Klassennavigationsleiste links auf **CI-Liste**.
4. Wählen Sie in der Formularansicht für die CI-Liste die CIs aus, die Sie löschen möchten.
   Aktivieren Sie das Kontrollkästchen im Header, um alle CIs auszuwählen, die sichtbar sind.
5. Klicken Sie **auf Aktionen für ausgewählte Zeilen,** und klicken Sie dann auf **Löschen**.
6. Klicken Sie auf **Löschen** im Dialogfeld **Bestätigung**.

Ergebnisse
Nach dem Löschen von CIs, von denen ein abhängiges CI abhängt, wird auch die abhängige Beziehung gelöscht. Das abhängige CI wird verwaist und nicht sofort gelöscht. In dieser Situation versucht das System, solche verwaisten abhängigen CIs kaskadierend zu löschen, um die Anhäufung veralteter Daten zu verhindern und die Integrität der CMDB zu erhalten. Weitere Informationen dazu, wie das System verwaiste abhängige CIs verwaltet, finden Sie unter Verwaltung verwaister abhängiger CIs.

Klassendefinitionen und Metadaten anzeigen und bearbeiten

Verwenden Sie den CI-Klassen Manager als zentralen Speicherort, um die CMDB-Klassenhierarchie, die CI-Tabellendefinitionen und die Klassen-CIs zu untersuchen. Zeigen Sie die Details zu jeder Tabelle an, z. B. ihre Bezeichnung und Felder, Beziehungen und alle zugehörigen Metadatendefinitionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der CI-Klassen Manager zeigt die gesamte CMDB-Klassenhierarchie in einer Strukturansicht an und konsolidiert Klassendefinitionen an einem zentralen Speicherort. Sie können Metadateninformationen für eine Klasse anzeigen, z. B. Abgleichregeln, obligatorische und empfohlene Felder sowie Audit-Vorlagen. Sie können auch eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bestimmte Klasse auswählen, um sie anzuzeigen, zu ändern oder ihre Definition zu erweitern, um eine abgeleitete Klasse zu erstellen. Für jede Klasse können Sie direkt auf die für die Klasse definierten CMDB-Integritätseinstellungen, Identifizierungs- und Abgleichregeln, Verwaisungs-Scorecards und Zertifikatvorlagen zugreifen.

Weitere Informationen zum Erweitern einer Klasse und zum Ableiten von Attributen von einer übergeordneten Klasse in diesem Prozess finden Sie unter Tabellenerweiterungen und Klassen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen zu erweitern, und wählen Sie eine Klasse aus, für die Details angezeigt werden sollen.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste die folgenden Elemente, um weitere Details für die Klasse anzuzeigen.
   - **Klasseninformationen**:
     - **Basisinformationen**: zeigt Details zu der ausgewählten Klasse an, wie z. B. Anzeige- und Tabellenname, Beschreibung und Klassensymbol. Ermöglicht das Bearbeiten einiger Klassendefinitionen, und verhindert die Bearbeitung einiger Details, z. B. des Tabellennamens.

       Erforderliche Rolle: itil zum Lesen und itil_admin und personalize_dictionary zum Schreiben.

     - **Attribute**: zeigt Tabellenattribute (Spalten) an. Damit können Sie diese Attribute bearbeiten und neue hinzufügen. Eine Beschreibung der verschiedenen Attribute in der Listenansicht finden Sie unter Dictionary-Eintragsformular .

       Erforderliche Rolle: personalize_dictionary zum Lesen und Schreiben

       So fügen Sie ein Attribut hinzu:

       a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Hinzugefügt**, und blättern Sie zum Ende der Liste.
       b. Doppelklicken Sie auf **Neue Spalte einfügen**, und geben Sie Details für jedes neue Klassenattribut ein. Setzen Sie **Identifizierung** auf „true“, um ein Attribut als CI-ID für die Klassenidentifizierung zu kennzeichnen.
       c. Klicken Sie auf **Speichern**, und beheben Sie alle auftretenden Fehler.

     - **Identifizierung** und **Abgleich**: Zeigt dies an und ermöglicht Ihnen das Bearbeiten, Erstellen und Löschen von Identifizierungs- und Aufnahmeregeln, Abgleichs- und Datenaktualisierungsregeln für die Klasse.

       Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

       Erforderliche Rolle: itil zum Lesen und itil_admin (zusätzlich zu itil) zum Schreiben.

     - **Abhängige Beziehungen**: Zeigt Hosting- und Einschluss-Beziehungen für die Klasse an, und ermöglicht das Bearbeiten, Erstellen und Löschen dieser Elemente. Weitere Informationen finden Sie unter Abhängige CMDB-Beziehungsregeln.

       Erforderliche Rolle: itil zum Lesen und itil_admin (zusätzlich zu itil) zum Schreiben.

     - **Vorgeschlagene Beziehungen**: Zeigt ein Diagramm aller vorgeschlagenen Beziehungen für die Klasse an und ermöglicht das Löschen oder Hinzufügen von vorgeschlagenen Beziehungen für die Klasse. Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagramm zu vergrößern oder zu verkleinern und das Diagramm auf der Seite zu verschieben. Verwenden Sie den Filter, um bestimmte Beziehungstypen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen.

Erforderliche Rolle: itil

- **Alle Beziehungsregeln**: zeigt ein kombiniertes Diagramm aller vorgeschlagenen Beziehungen und aller abhängigen Beziehungen für die Klasse an. Mit den Navigationswerkzeugen können Sie die Ansicht vergrößern oder verkleinern und das Diagramm auf der Seite verschieben oder zentrieren. Verwenden Sie den Filter, um bestimmte Beziehungskategorien anzuzeigen.
- **Integrität**: Ermöglicht das Überprüfen und Konfigurieren von CMDB-Systemzustandseigenschaften, Scorecards sowie Regeln und Einstellungen für alle CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken auf Klassenebene. Informationen zum Aktivieren und Konfigurieren der CMDB-Integrität sowie zum Anzeigen von Integritätsberichten finden Sie unter CMDB-Integrität.

  Erforderliche Rolle: itil zum Lesen und itll_admin (zusätzlich zu itil) zum Schreiben.
- **CI-Liste**: zeigt die CIs der ausgewählten Klasse an. Hiermit können Sie CIs der ausgewählten Klasse erstellen und andere Vorgänge wie Löschen ausführen.

  Erforderliche Rolle: itil für Lesen. Die Schreibanforderungen richten sich nach den ausgewählten Tabelleneinstellungen.

Zugehörige Informationen

Kartensymbole erstellen oder ändern

Aktualisieren Sie die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter

Verwalten Sie die Liste der Klassen, die im Prinzipalklassenfilter enthalten sind, um die CIs, die in CIs-Listenansichten angezeigt werden, auf bestimmte Klassen zu beschränken, die Sie benötigen. Sie können CMDB-Klassen zum Prinzipalklassenfilter hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin und personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenden Sie den CMDB-Prinzipalklassenfilter in Listenansichten von CMDB-CIs an, sodass nur CIs angezeigt werden, die zu den Klassen im Filter gehören. In einem Basissystem enthält der Prinzipalklassenfilter keine Klassen. Die Einstellung „Prinzipalklasse“ gilt nur für die aktuelle Klasse und wird nicht von untergeordneten Klassen abgeleitet.

Weitere Informationen zu Listenansichtsfiltern finden Sie unter Filter in einer Listenansicht speichern und verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste CI-Klassen zu erweitern, und wählen Sie dann eine Klasse aus, die dem Prinzipalklassenfilter hinzugefügt oder daraus entfernt werden soll.
3. Navigieren Sie in der Klassennavigationsleiste zu **Klasseninformationen** > **Grundlegende Informationen**.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Formular „Grundlegende Informationen“ die **Prinzipalklasse**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der Prinzipalklassenfilter wird aktualisiert, wenn die Klasse aus der Liste der Klassen im Filter hinzugefügt oder entfernt wird. Wenn Sie den Prinzipalklassenfilter auf eine Listenansicht „Configuration Items“ anwenden, werden nur CIs aus Klassen angezeigt, die im Filter enthalten sind.

Nächste Maßnahme

In beiden der folgenden Szenarien wird die Liste der CIs aktualisiert, um nur CIs anzuzeigen, deren Klasse im Prinzipalklassenfilter enthalten ist:

- **1.** Geben Sie im **Filternavigator**`cmdb_ci.list` ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.
  2. Klicken Sie in der Listenansicht „Konfigurationselemente“ auf das **Menüsymbol** Listensteuerelemente, wählen Sie **Filter** aus, und klicken Sie dann auf **Prinzipalklasse**.

- **1.** Öffnen Sie ein Change Request-Formular.
  2. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie die Registerkarte **Betroffene CIs** aus. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
  3. Klicken Sie im Formular **„Betroffene CIs hinzufügen“** auf das **Menüsymbol** Listensteuerelemente, wählen Sie **Filter** aus, und klicken Sie dann auf **Prinzipalklasse**.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von betroffenen CIs zu Change-Anforderungen finden Sie unter Zugeordnete CIs in einer Change-Anforderung .

CI-Beziehungen in der CMDB

Im Gegensatz zu einer statischen Asset-Liste können Sie mit der CMDB nicht nur die Configuration Items (CIs) in Ihrem System, sondern auch die Beziehungen zwischen diesen Elementen nachverfolgen.

Eine Beziehung in der CMDB besteht aus zwei CIs und einem Beziehungstyp:

- Übergeordnete CI
- Untergeordnete CI
- Typ der Beziehung, die beide CIs verknüpft

Beispielsweise in der Beziehung [Server1] [Managed by] [Server2]:

- Server1 ist das untergeordnete CI
- Server2 ist das übergeordnete CI
- [Managed by] ist der Beziehungstyp

Beispielsweise kann eine Webanwendung Daten aus einer Instanz von Oracle lesen, die wiederum von einer zugrunde liegenden Hardware abhängen kann. Die meisten CIs in einer CMDB haben mehrere Beziehungen zu anderen CIs, Benutzern und Gruppen.

Die Beziehungen zwischen CIs können automatisch erkannt werden. Wenn Sie Discovery verwenden, können viele Beziehungen durch den Discovery Prozess automatisch in das System geladen werden. Wenn Sie Ihre Daten aus einem anderen System importieren, erhalten Sie eine Art Beziehung.

Sie können zu automatisch erkannten Beziehungen hinzufügen, Beziehungen erstellen oder Beziehungen für ein CI bearbeiten, indem Sie CI-Beziehungs-Editor aus dem CI-Formular starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige und nicht abhängige Beziehungen

Abhängige Beziehungen, wie Tomcat RunsOn Hardware, werden von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwendet, um abhängige CIs zu identifizieren.

Nicht abhängige Beziehungen werden nicht für die CI-Identifizierung verwendet und können daher gelöscht werden, wenn sie nicht mehr benötigt werden. CMDB verfolgt die Discovery-Quelle und die Zeit des letzten Scans für nicht abhängige Beziehungen in der Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_source]. Abhängige Beziehungen werden für die CI-Identifizierung verwendet. Daher sollten sie nicht direkt gelöscht werden, und sie werden nicht nachverfolgt.

Informationen in der Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_source] können verwendet werden, um zu entscheiden, ob das Löschen einer nicht abhängigen Beziehung sicher ist. Beispielsweise kann eine Discovery-Quelle, die versucht, eine nicht abhängige Beziehung zu löschen, Folgendes bestätigen:

- Es gibt keine anderen Datenquellen für diese Beziehung.
- Die Beziehung wurde für einen bestimmten Zeitraum nicht aktualisiert und wird daher nicht mehr benötigt.

Wenn eine nicht abhängige Beziehung aus der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] gelöscht wird, werden alle kaskadierenden entsprechenden Datensätze in der Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_source] gelöscht.

Schlüsselbeziehungen

Die folgende Tabelle enthält Beschreibungen für einige wichtige CMDB-Beziehungen.

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
Flow nach	Anwendungs-Flow von	Verbindungen zwischen Endpunkt-CIs. **Hinweis:** Nur für den internen Gebrauch (Servicemodell).
Verbunden mit	Verbunden von	Netzwerkverbindungen zwischen Elementen, die miteinander kommunizieren. Beispiele: Workstation zu Switch, Switch zu Switch, Kubernetes-Arbeitsauslastung zu Service.
Enthält	Enthalten in	In der Regel eine Containment-Beziehung (CI zu enthaltenem CI). Das untergeordnete CI hat normalerweise ein einzelnes übergeordnetes CI mit diesem Beziehungstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
		Beispiele: Tomcat zu Tomcat WAR, VMware-Rechenzentrum enthält Netzwerk.
Definiert Ressourcen für	Erhält Ressourcen von	Übergeordnetes CI definiert/ruft Ressourcen von einem untergeordneten CI ab. Beispiel: VMware – Ressourcenpool ruft Ressourcen vom ESX-Server ab.
Abhängig von	Verwendet von	Übergeordnetes CI ist vom untergeordneten CI abhängig. Dies bedeutet, dass sich das Problem/die Änderung im untergeordneten CI auf das übergeordnete CI auswirken kann.
Gehostet auf	Hosts	Hosting-Beziehung zwischen einem Element und seinem Host. Beispiele: Cloud-Ressource zu logischem Rechenzentrum, K8s-Arbeitsauslastung zu K8s-Cluster.
Endpunkt implementieren in	Endpunkt implementieren von	Endpunkt für CI, das diesen Endpunkt verfügbar macht **Hinweis:** Nur für den internen Gebrauch (Servicemodell).
Verwaltet	Verwaltet von	Wird normalerweise verwendet, wenn ein CI ein oder mehrere andere CIs verwaltet. Beispiel: vCenter verwaltet vCenter-Rechenzentrum.
Mitglieder	Mitglied von	Wird normalerweise für Cluster verwendet, bei denen ein Clusterknoten Mitglied eines Clusters ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
		Beispiel: ESXi-Server ist Mitglied des vCenter-Clusters.
Eigentümer von	Eigentum von	In der Regel eine Containment-Beziehung (CI zu im Besitz befindlichem CI). Das untergeordnete CI hat normalerweise ein einzelnes übergeordnetes Element mit diesem Beziehungstyp.
Wird ausgeführt auf	Wird ausgeführt	In der Regel zwischen einem CI, das eine Softwareanwendung darstellt, und der Host-Hardware/VM. Beispiel: Tomcat wird auf dem Linux-Server ausgeführt.
Endpunkt verwenden an	Endpunkt verwenden von	Vom CI zu einem ausgehenden Endpunkt **Hinweis:** Nur für den internen Gebrauch (Servicemodell).

Zugehörige Informationen

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

Das System führt eine Tabelle („Suggested Relationship“ [cmdb_rel_type_suggest]) von Beziehungstypen, die basierend auf seiner Klasse für einen CI-Typ geeignet sind. Sie können vorgeschlagene Beziehungen verwalten, indem Sie zu navigieren **Konfiguration** > **Vorgeschlagene Beziehungen**, oder im CI-Klassenmanager.

Modell für Vorschläge

Der Beziehungs-Editor verfügt über ein Basis-CI. Das Basis-CI bestimmt das CI als das Basis-CI in der neuen Beziehung, in dem sich ein Benutzer vor Start des Editors befand. Wenn Sie den Beziehungs-Editor vom lnux100-CI aus gestartet haben, wird lnux100 zum Basis-CI. Außerdem hat jedes CI im System einen Typ (Klasse). Beispielsweise ist der bond lnux100 vom Typ des Linux-Servers.

Viele CI-Typen sind untergeordnete Elemente anderer Typen in der Hierarchie. Die Klassenhierarchie für einen Linux-Server lautet beispielsweise:

`cmdb_ci -> cmdb_ci_hardware ->cmdb_ci_computer -> cmdb_ci_server -> cmdb_ci_linux_server`

Das Vorschlagsmodell analysiert die vorgeschlagene Beziehungstabelle für alle Beziehungen, deren Basisklasse die aktuelle Basisklasse des Benutzers oder eine seiner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übergeordneten Klassen ist. Bei einem Linux-Server würde das Vorschlagsmodell beispielsweise alle Beziehungen abrufen, deren Basisklasse Folgende war:

`cmdb_ci_linux_server`, `cmdb_ci_server`, `cmdb_ci_computer`, `cmdb_ci_hardware`oder `cmdb_ci`

ITOM-Transparenzverwendet, sofern verfügbar, erweiterte Erkennungsmuster, um CI-Beziehungen zu identifizieren und der Tabelle „Vorgeschlagene Beziehungen“ hinzuzufügen.

Vorgeschlagene CI-Beziehungen im Beziehungs-Editor

Der CI-Beziehungs-Editor verwendet das Vorschlagsmodell, um Benutzer bei der Auswahl angemessener Beziehungen für Configuration Items zu unterstützen.

Betrachten Sie zum Beispiel diese Beziehungstypen im System:

- Liefert Strom für :: Empfängt Strom von
- Läuft auf :: Hosts

In der Regel verwendet ein Benutzer diese Beziehungen, um die folgenden sinnvollen Beziehungen zwischen zwei Elementen wie folgt zu definieren:

- eine Datenbank läuft auf einem Server
- ein Rack versorgt einen Server mit Strom

Normalerweise wäre keine der folgenden Definitionen angemessen:

- Ein Rack läuft auf einem Server
- Ein Server läuft auf einer Datenbank

Beschreibungen einiger wichtiger Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CMDB.

Zugehörige Informationen

CI-Klassen Manager

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Fügen Sie eine vorgeschlagene Beziehung für eine Klasse hinzu. Die Liste der vorgeschlagenen Beziehungen für eine Klasse ist verfügbar, wenn Sie eine neue Beziehung für ein CI dieser Klasse erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil zum Anzeigen. Zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von vorgeschlagenen Beziehungen - itil_admin.

Prozedur

1. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager (erforderliche Rolle: itil_admin):
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
   b. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste CI-Klassen zu erweitern, und wählen Sie dann die Klasse aus, der Sie eine vorgeschlagene Beziehung hinzufügen möchten.
   c. Klicken Sie in der Klassennavigationsleiste auf **Vorgeschlagene Beziehungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie auf **Neu**.

e. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen“ eine **Beziehung** und eine **Zielklasse** für die Beziehung aus.
Diese Klasse und die **Zielklasse** werden in der vorgeschlagenen Beziehung übergeordnet oder untergeordnet, basierend auf Ihrer Auswahl der **Beziehung**.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

2. Oder navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Beziehungen** > **Vorgeschlagene Beziehungen** (Erforderliche Rolle: admin):

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder „Vorgeschlagene Beziehungen“

Feld	Beschreibung
Basisklasse	Die Basisklasse in der Beziehung, die je nach Beziehungstyp entweder das übergeordnete Element oder das untergeordnete Element in der Beziehung ist.
Beziehung	Beziehungstyp.
Abhängige Klasse	Die abhängige Klasse in der Beziehung, die je nach Beziehungstyp entweder das übergeordnete Element oder das untergeordnete Element in der Beziehung ist.

Example: Vorgeschlagene Beziehung, die hinzugefügt werden kann

Hinweis:
Dieselbe übergeordnete Klasse und Beziehung können mehr als einmal angezeigt werden.

Nächste Maßnahme

Möglicherweise müssen Sie eine vorgeschlagene Beziehung löschen, um beispielsweise die Auswahl der verfügbaren Beziehungen im CI-Beziehungs-Editor einzuschränken. Das Entfernen einer vorgeschlagenen Beziehung wirkt sich nicht auf Beziehungen aus, die von Discovery erstellt oder aktualisiert werden.

Governance-Regeln für Beziehungen

Beziehung Governance-Regeln sind eine Reihe von Beziehungsregeln, die verwendet werden, um Konsistenz und Gültigkeit bei der Modellierung von Beziehungen zwischen Configuration Items (CIs) in der CMDB sicherzustellen. Verwenden Sie Beziehung Governance-Regeln, um die Auswahl von Beziehungstypen oder Richtungen zu verhindern, die zwischen bestimmten CI-Typen nicht zulässig sind.

Verschiedene Anwendungen wie Discovery und Service Mapping erstellen Beziehungen zwischen CIs. Jede Anwendung verwendet möglicherweise inkonsistente Beziehungstypen oder -richtungen, um dieselbe Entität darzustellen, was zu mehreren Ansichten derselben CIs führt. Beziehung Governance-Regeln definieren gültige Beziehungstypen und gültige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtungen zwischen Paaren von CI-Typen, was zu gültigen und konsistenten Beziehungen in der CMDB führt.

Beziehung Governance-Regeln bestehen aus:

- Abhängige CMDB-Beziehungsregeln: Regeln (Hosting- und Eindämmungsregeln), die zur CI-Identifizierung verwendet werden. Sie können abhängige Beziehungsregeln im CI-Klassenmanager anzeigen und ändern, nachdem Sie eine Klasse aus der Klassenhierarchie ausgewählt und auf **Abhängige Beziehung** geklickt haben.
- Vorgeschlagene Beziehungen: Regeln, die auf vorhandenen vorgeschlagenen Beziehungen in der Tabelle „Vorgeschlagene Beziehung“ [cmdb_rel_type_suggest] basieren. Vorgeschlagene Beziehungen werden in CI-Beziehungs-Editor verwendet. Sie können vorgeschlagene Beziehungen im CI-Klassenmanager anzeigen und ändern, nachdem Sie eine Klasse aus der Klassenhierarchie ausgewählt und auf **Vorgeschlagene Beziehungen** geklickt haben.
- Referenzregeln: Regeln, die hauptsächlich von Cloud Management verwendet werden, um alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren von referenzierenden und referenzierten CIs in der Servicedefinition darzustellen.
- Integrierte gültige Beziehungen: Die folgenden Beziehungen sind im Basissystem als gültige Beziehungen vordefiniert:
  - cmdb_ci_endpoint -> Anwendungsfluss nach::Anwendungsfluss von -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Endpunkt implementieren in::Endpunkt implementieren von -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> Endpunkt verwenden für::Endpunkt verwenden von -> cmdb_ci_endpoint

Allgemeines Verhalten

- Beziehung Governance-Regeln unterstützen eine Übernahme.

  Angenommen, die empfohlene Beziehung „cmdb_ci_appl Läuft auf::Läuft cmdb_ci_hardware“ ist vorhanden. Dann ist eine Beziehung „Läuft auf::Läuft“ zwischen einem CI „cmdb_ci_appl_dot_net“ und einem CI „cmdb_ci_windows_server“ gültig. Dies liegt daran, dass die .Net Anwendungs-Klasse von der Anwendungs-Klasse und die Windows-Server-Klasse von der Hardware-Klasse übernommen wird.

- Doppelte Beziehung Governance-Regeln sind nicht zulässig.
- Beziehung Governance-Regeln sind nicht domänengetrennt.
- Es darf mehr als einen Beziehungstyp zwischen den beiden CI-Typen geben.

  Zum Beispiel sind die folgenden Beziehungen gültig:
  - cmdb_ci_appl Abhängig von::Verwendet von cmdb_ci_service
  - cmdb_ci_appl Empfängt Daten von::Sendet Daten an cmdb_ci_service

Berichte

Eine Beziehung zwischen CIs wird als gültig betrachtet, wenn sie einer der Beziehung Governance-Regeln entspricht. Verwenden Sie das CMDB-Dashboard, um Berichte über allgemeine Beziehungsintegrität einschließlich der Einhaltung von Beziehung Governance-Regeln anzuzeigen. Der Bericht „Beziehungen, die nicht alle Beziehungsregeln erfüllen“ zeigt CI-Beziehungen, die nicht die Beziehung Governance-Regeln erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Beziehungsformatierer

Das Standard-CI-Formular enthält einen CI-Beziehungsformatierer, mit dem Sie ein CI und seine Beziehungen in verschiedenen Ansichten untersuchen können. Über den CI-Beziehungsformatierer können Sie auch den CI-Beziehungs-Editor für das CI starten.

Wenn das Plugin für die Domain Separation aktiviert ist, werden nur Beziehungen angezeigt, in denen der angemeldete Benutzer berechtigt ist, beide CIs anzuzeigen.

Der CI-Beziehungsformatierer enthält eine Liste zugehöriger CIs und eine Symbolleiste mit Steuerelementen zum Anzeigen der Beziehungen zwischen dem aktuellen CI und den zugehörigen CIs. Sie können die Steuerungen in diesem Formatierer konfigurieren, um verschiedene Aspekte der Ansicht zu ändern. Weitere Informationen zu Formatierern finden Sie unter Formatierer erstellen und dem Formular hinzufügen .

Hinweis:

- Wenn ein Endpunkt ein untergeordnetes Element in einer Beziehung und derselbe Endpunkt ein übergeordnetes Element in einer anderen Beziehung ist, wird dieser Endpunkt ausgeblendet und erscheint nicht in der Ansicht des Beziehungsformatierers. In ähnlicher Weise sind Beziehungsqualifizierer-Ketten ebenfalls ausgeblendet und werden nicht in der Ansicht des Beziehungsformatierers angezeigt.
  - Beispiel: CI1 > Endpunkt > CI2

    In diesem Beispiel ist CI1 durch Beziehungen zum Endpunkt zu CI2 zugehörig. Eine einzelne Beziehung erscheint im Beziehungsformatierer:

    CI1 > CI2 (Diese Beziehungen werden als direkte Beziehung ohne Endpunkt angezeigt, da der Endpunkt in einer Beziehung ein übergeordnetes Element und in einer anderen Beziehung ein untergeordnetes Element ist.)

  - Beispiel: CI1 > Endpunkt1 > CI2 > Endpunkt2

    Zwei Beziehungen erscheinen im Beziehungsformatierer:

    CI1 > CI2 (endpoint1 ist ausgeblendet, da er ein übergeordnetes Element in einer Beziehung und ein untergeordnetes Element in einer anderen Beziehung ist).

    CI1 > CI2 > Endpunkt2 (wird als Beziehung der Ebene 2 angezeigt – Endpunkt1 ist ausgeblendet, und Endpunkt2 wird als untergeordnetes Element und nicht als übergeordnetes Element in einer anderen Beziehung angezeigt).
- Bei Instanzen, die die Anforderungen des Internetbrowsers für den Formatierer für CI-Beziehungen nicht erfüllen, enthält das Standard-CI-Formular stattdessen den Formatierer für veraltete CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Veralteteter CI-Beziehungsformatierer.
- CIs, die nicht aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitert wurden, werden in Dependency Views-Karten und in CI-Beziehungsformatierern nicht angezeigt.
- Die Beziehung *`Applicative Flow To::Application Flow From`* ist ein spezieller Beziehungstyp, der nur zwischen Service Mapping-Endpunkten verwendet wird. Dieser Beziehungstyp ist nicht für die Verwendung in der CMDB als Beziehung zwischen CIs vorgesehen und wird daher nicht im Beziehungsformatierer angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen zum Anzeigen zugehöriger CIs

Steuerung	Definition
 CI-Beziehung hinzufügen	Startet den Beziehungs-Editor zum manuellen Erstellen von CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten.
 Abhängigkeitsansichten anzeigen	Startet eine Dependency Views-Karte in einem anderen Fenster oder einer anderen Registerkarte. Das CI ist der zentrale Knoten in der Karte mit einer konfigurierbaren Anzahl von Ebenen über und unter diesem Knoten in der Hierarchie. Kartenindikatoren neben den Knoten geben die Anzahl der Aufgaben, Incidents, Probleme, Changes oder Ausfälle an, die sich auf diesen Knoten beziehen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um ausgeblendete Knoten zu erweitern oder eine Liste zugehöriger Aufgaben oder Probleme anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Dependency Views-Zuordnung.
CI suchen	Filtert die in der Anzeige enthaltenen CIs.

Klicken Sie auf das Symbol „  “), um zusätzliche Ansichtseinstellungen zu konfigurieren, mit denen die angezeigten Daten gefiltert werden. Die Einstellungen bleiben erhalten, wenn Sie sich abmelden und wieder anmelden.

Einstellungen für zugehörige Elemente

Einstellung	Beschreibung
Beziehungen im Layout „Flach“/ „Struktur“ anzeigen	Um eine flache Liste der zugehörigen CIs anzuzeigen, die nach Beziehungstyp in alphabetischer Reihenfolge gruppiert sind, klicken Sie auf **Flat** (Standardwert). Klicken Sie auf Struktur, um Gruppen zugehöriger CIs in einer hierarchischen Struktur**anzuzeigen**. Wenn Sie die Strukturansicht auswählen, können Sie keine weiteren Einstellungen zum Anzeigen zugehöriger CIs konfigurieren. Eine einzelne Liste von vorgelagerten und nachgelagerten Beziehungen wird angezeigt.
Beziehungen im geteilten/ zusammengefügten Layout anzeigen	Um eine einzelne Liste anzuzeigen, die sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Beziehungen enthält, klicken Sie auf **Zusammenfügen** (Standardwert). Beziehungen werden nach Beziehungstyp gruppiert. Klicken Sie auf **Geteilt**, um separate Listen für Vorangegangene- und Nachfolgende-Beziehungen anzuzeigen.
Beziehungen nach max. Ebene filtern	Wählen Sie die Anzahl der nachgelagerten und vorgelagerten Ebenen in der Hierarchie aus, die bei der Anzeige von CIs in einer flachen Ansicht berücksichtigt werden sollen. Der Standardwert ist 3.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für zugehörige Elemente (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
Beziehungen nach Beziehungstyp filtern	Wählen Sie die anzuzeigenden Beziehungstypen aus. Der Standardwert ist „Alle Beziehungstypen“.
Beziehungen nach CMDB-Ansicht filtern	Filtern Sie nach in CMDB-Ansichten angegebenen Tabellen, wenn Beziehungsfilter vorhanden sind.

Der Beziehungsformatierer verwendet die folgenden Symbole, um zusätzliche Informationen zu Changes, Problemen und Ausfällen im Zusammenhang mit CIs in der Beziehung zu liefern:

Symbole im Zusammenhang mit CIs

Symbol	Beschreibung
	Kürzlich geschlossene Changes
	Geplante Changes
	Derzeit geöffnete Changes
	Kürzlich geschlossene Nichtverfügbarkeiten
	Probleme
	Incidents
	Geplante Nichtverfügbarkeiten
	Derzeit offene Nichtverfügbarkeiten

In großen Netzwerken kann eine Liste zusammengehöriger CIs übermäßig lang sein, was die Leistung beeinträchtigen kann, wenn ein CI-Formular gerendert wird. Sie können diese Eigenschaften konfigurieren, um die angezeigte Datenmenge zu steuern. Um eine Eigenschaft zu finden, geben Sie sys_properties.list im linken Navigationsfilter ein, und suchen Sie nach der Eigenschaft.

Eigenschaften im Zusammenhang mit Leistung

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ecmdb.find_relationship_issues	Blendet ein Symbol im CI-Beziehungsformatierer ein oder aus, das auf offene Probleme für das CI verweist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ gesetzt (zeigt das Symbol an).
glide.ui.max_relation_levels	Gibt den maximalen Pegel für die Anzeige von CIs in der flachen Ansicht an, bevor die maximale Beziehungsgrenze erreicht wird. Der Standardwert ist 5.
glide.ui.max_relations	Gibt die maximale Anzahl zugehöriger CIs an, die angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften im Zusammenhang mit Leistung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn überschritten: • Eine Benachrichtigung weist darauf hin, dass der Grenzwert erreicht wurde und nicht alle Beziehungen angezeigt werden. Der Standardwert ist 1000. • Das flache Layout kehrt zur Strukturlayoutansicht zurück.

Zugehörige Informationen

Einen Formatierer erstellen und ihn dem Formular hinzufügen

Einen Beziehungsfilter erstellen oder bearbeiten

Domänentrennung und der Beziehungsformatierer und der CI-Beziehungs-Editor

Domänentrennung wird im Beziehungsformatierer und im CI-Beziehungs-Editor unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

Funktionsweise der Domänentrennung im Beziehungsformatierer und Beziehungs-Editor

- **Beziehungsformatierer**

  Der Beziehungsformatierer wird von der Domänentrennung unterstützt.
  Der Beziehungsformatierer wird verwendet, um CMDB-Beziehungen in der Benutzeroberfläche in verschiedenen Ansichten anzuzeigen. Da die CI-Beziehungstabelle (cmdb_rel_ci) nicht domänengetrennt ist, sind Beziehungen nur im Beziehungsformatierer sichtbar, wenn sowohl übergeordnete als auch untergeordnete CIs (cmdb) in der Domäne sichtbar sind.

  Die Tabelle „CI-Beziehungstyp“ (cmdb_rel_type) ist nicht domänengetrennt. Daher stehen im Beziehungsformatierer alle Beziehungstypen zur Auswahl als Filter zur Verfügung.

  Standardmäßig wird die Domänentrennung im Beziehungsformatierer unterstützt.

- **Beziehungs-Editor**

  Der Beziehungs-Editor wird von der Domänentrennung unterstützt. Mit dem Beziehungs-Editor können Sie neue Beziehungen hinzufügen oder vorhandene Beziehungen für das aktuelle CI löschen.

  - Der CI-Beziehungs-Editor zeigt eine Liste von CIs an, die Beziehungen hinzufügen oder daraus entfernen können. Da sie domänengetrennt sind, werden in der CI Listenansicht im Beziehungs-Editor die für die aktuelle Domäne sichtbaren CIs angezeigt.
  - Der CI-Beziehungs-Editor zeigt eine Liste von Beziehungen an, die hinzugefügt oder entfernt werden sollen. Da die CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] nicht domänengetrennt ist, werden in der Beziehungslistenansicht alle Beziehungen des aktuellen CI angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Vorgeschlagene Beziehung“ (cmdb_rel_type_suggest) ist nicht domänengetrennt. Dies bedeutet, dass alle im Beziehungs-Editor vorgeschlagenen Beziehungstypen für alle Domänen sichtbar sind.

Standardmäßig wird die Domain Separation im Beziehungs-Editor unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung und Configuration Management Database (CMDB)

Einen Beziehungsfilter erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Beziehungsfilter, um CI-Beziehungen aus ausgewählten Tabellen im CI-Beziehungsformatierer anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der CI-Beziehungsformatierer zeigt zugehörige CIs für das Basis-CI und die Beziehungen zwischen den CIs an. Sie können Beziehungsfilter für den CI-Beziehungsformatierer verwenden, um CI-Beziehungsansichten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Beziehungen** > **Beziehungsfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie einen Filter zum Bearbeiten aus.
3. Geben Sie den Namen des Beziehungsfilters ein oder bearbeiten Sie ihn.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie im Abschnitt **Konfigurationstypen** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie im Formular **Mitglieder bearbeiten** die Tabellen der CIs aus, die Sie mit dem Filter anzeigen möchten, und verschieben Sie die Tabellen in die **Liste der Konfigurationstypen**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

In einem CI-Formular können Sie in den Einstellungen für den Beziehungsformatierer den neu definierten Beziehungsfilter aus der Liste **Beziehungen nach CMDB-Ansicht filtern** auswählen.

Klicken Sie im alten CI-Beziehungsformatierer auf **Ansicht**, und wählen Sie den neu definierten Beziehungsfilter.

Nachdem Sie einen Filter ausgewählt haben, zeigt der Beziehungsformatierer nur CIs aus den im Filter angegebenen Tabellen oder aus absteigenden Tabellen an.

Beziehungen aus der Ansicht „Beziehungsformatierer“ ausschließen

Erstellen Sie eine Liste von Beziehungen, die nicht in der Ansicht „Beziehungsformatierer“ in CI-Formularen angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So zeigen Sie die Ausschlussliste für Beziehungstypen an – itil
- So erstellen, aktualisieren oder löschen Sie die Ausschlussliste für Beziehungstypen – itil_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Beziehungen** > **Beziehungstyp-Ausschlussliste**.
2. Klicken Sie in der Ansicht „Liste der CI-Beziehungsfilter“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie das CI-Beziehungsfilter-Formular aus, um die Beziehung anzugeben, die Sie aus der Ansicht ausschließen möchten.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ausgeschlossene Beziehungen werden in der Beziehungsformatierer-Ansicht von CI-Formularen nicht angezeigt.

Veralteter CI-Beziehungsformatierer

Bei Instanzen, die die Anforderungen des Internetbrowsers für den neuesten Formatierer für CI-Beziehungen nicht erfüllen, enthält das Standard-CI-Formular stattdessen den Formatierer für veraltete CI-Beziehungen.

Dieses Element enthält die Liste der zugehörigen CIs und eine Symbolleiste mit Steuerelementen zum Anzeigen der Beziehungen zwischen dem aktuellen CI und den zugehörigen CIs. Weitere Informationen zum aktuellen CI-Beziehungsformatierer finden Sie unter CI-Beziehungsformatierer.

Feld „Zugehörige Elemente“



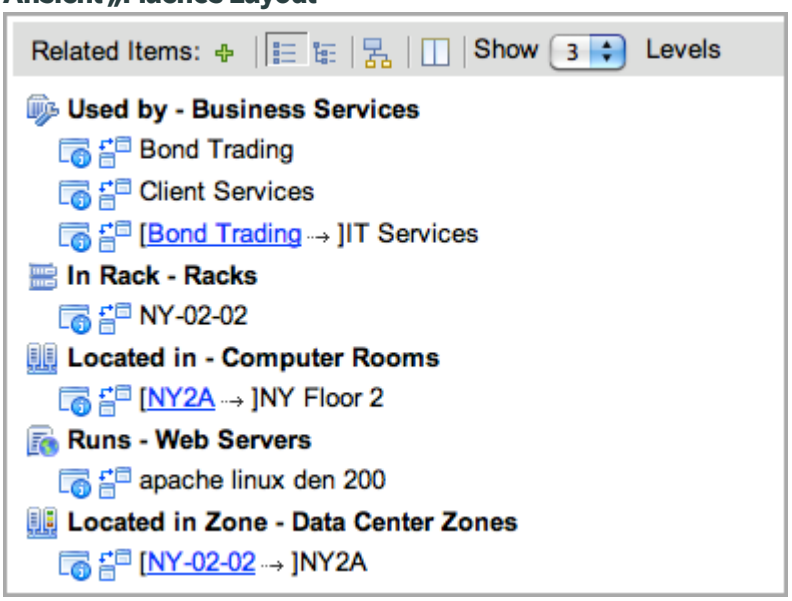
Hinweis:
Die veraltete BSM-Karte bietet eine umfassendere Ansicht der CI-Beziehungen.

Konfigurieren Sie die Steuerungen in diesem Formatierer mit zwei Eigenschaften, die unterschiedliche Aspekte der Ansicht einschränken.

Flaches Layout

Klicken Sie auf das Symbol für flaches Layout (Symbol für), um zugehörige CIs nach Beziehung zu gruppieren.

Ansicht „Flaches Layout“

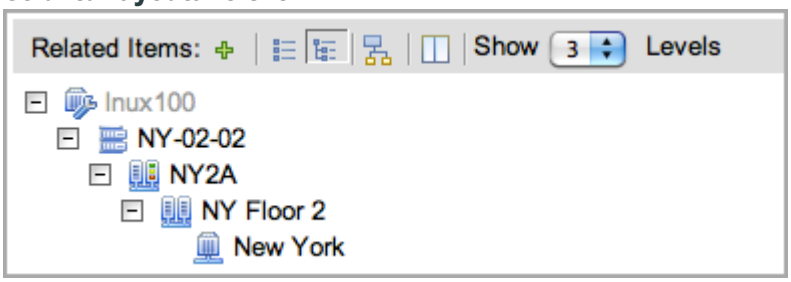


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Strukturlayout

Klicken Sie auf das Strukturlayoutsymbol ( ), um zugehörige CIs in einer hierarchischen Struktur zu gruppieren.

Strukturlayoutansicht



CI-Beziehungs-Editor

Verwenden Sie den Beziehungs-Editor, um CI-Beziehungen anzuzeigen, zu erstellen, zu ändern oder zu löschen. Öffnen Sie den Beziehungs-Editor aus dem CI-Beziehungsformatierer.

Wenn Sie den Beziehungs-Editor verwenden, wird das CI, von dem aus der Editor gestartet wurde, als Basis-CI festgelegt. Sie können dann ein oder mehrere CIs als zweites CI für die Beziehung auswählen. Abhängig vom ausgewählten Beziehungstyp kann das Basis-CI das übergeordnete CI oder das untergeordnete CI in der neuen Beziehung werden.

Der Beziehungs-Editor funktioniert unterschiedlich, je nachdem, ob Sie das Kontrollkästchen **Vorgeschlagene Beziehung verwenden** auswählen.

- Bei vorgeschlagenen Beziehungen listet der Beziehungs-Editor alle verfügbaren Beziehungstypen für das Basis-CI auf. Wählen Sie zum Definieren einer neuen Beziehung einen Beziehungstyp und dann ein zweites CI für die Beziehung aus.

  Vorgeschlagene Beziehungen werden für Sie hervorgehoben. Diese Beziehungen werden blau mit dem Präfix [Suggested] angezeigt.

- Ohne vorgeschlagene Beziehungen definieren Sie eine neue Beziehung, indem Sie zuerst ein zweites CI für die Beziehung auswählen, und dann einen übergeordneten oder einen untergeordneten Beziehungstyp auswählen.

Hinweis:
Die folgenden Beziehungstypen werden nur für Service Mapping-Endpunkte verwendet und können nicht als Beziehungstyp zwischen zwei CIs verwendet werden:

- *`Implement End Point To:Implement End Point From`*
- *`Use End Point To: Use End Point From`*
- *`Applicative Flow To:Applicative Flow From`*

Vorgeschlagene Beziehungen

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Vorgeschlagene Beziehung verwenden** im Editor auswählen, erscheint die Liste **Vorgeschlagene Beziehung**. Sie zeigt alle verfügbaren CI-, Benutzer- und Gruppenbeziehungstypen für das Basis-CI an. Beziehungstypen haben das Suffix **(Übergeordnet)** oder **(Untergeordnet)**, um den Beziehungsdeskriptor anzuzeigen, und die vorgeschlagenen Beziehungstypen werden blau angezeigt und mit dem Präfix „*“ versehen.

Wenn Sie eine Beziehung auswählen, legen Sie auch das Basis-CI als übergeordnetes oder untergeordnetes CI in der neuen Beziehung fest. Wenn Sie beispielsweise den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungstyp „Feeds“ auswählen, wird das Basis-CI zum designierten übergeordneten CI, und das zweite von Ihnen ausgewählte CI wird zum untergeordneten CI in dieser Beziehung.

Nachfolgende Beziehungen

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Vorgeschlagene Beziehung verwenden** im Editor nicht auswählen, wird die Liste **Nachfolgende Beziehungen** angezeigt. Sie zeigt alle Beziehungen an, in denen das Basis-CI das übergeordnete CI ist. Das untergeordnete CI der Beziehung wird in der Spalte **Untergeordnet** angezeigt.

Vorangegangene Beziehungen

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Vorgeschlagene Beziehung verwenden** im Editor nicht auswählen, wird die Liste **Vorangegangene Beziehungen** angezeigt. Sie zeigt alle Beziehungen an, in denen das Basis-CI das untergeordnete CI ist. Das übergeordnete CI in jeder Beziehung wird in der Spalte **Übergeordnet** angezeigt.

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Veralteter CI-Beziehungsgenerator

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Verwenden Sie den Beziehungs-Editor, um CI-Beziehungen anzuzeigen, zu erstellen oder zu ändern. Sie können den Beziehungs-Editor über den CI-Beziehungsformatierer öffnen.

Vorbereitungen

Sie müssen unterstützte Browserversionen verwenden, um den neuesten CI-Beziehungs-Editor verwenden zu können. Wenn Sie keine unterstützte Browserversion verwenden, stellt die Instanz den veralteten CI-Beziehungsgenerator bereit.

- Firefox Version 20 und höher
- Chrome Version 25 und höher
- Safari Version 6 und höher
- Internet Explorer Version 9 und höher

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen von Beziehungen: ITIL oder Asset
- So zeigen Sie Beziehungen an, je nach Status der Tabellen-API-ACL:
  - Falls inaktiv (Standard): ITIL oder Asset
  - Falls aktiv: ITIL oder Asset und snc_platform_rest_api_access

  Weitere Informationen finden Sie unter REST-API und Tabellen-API.

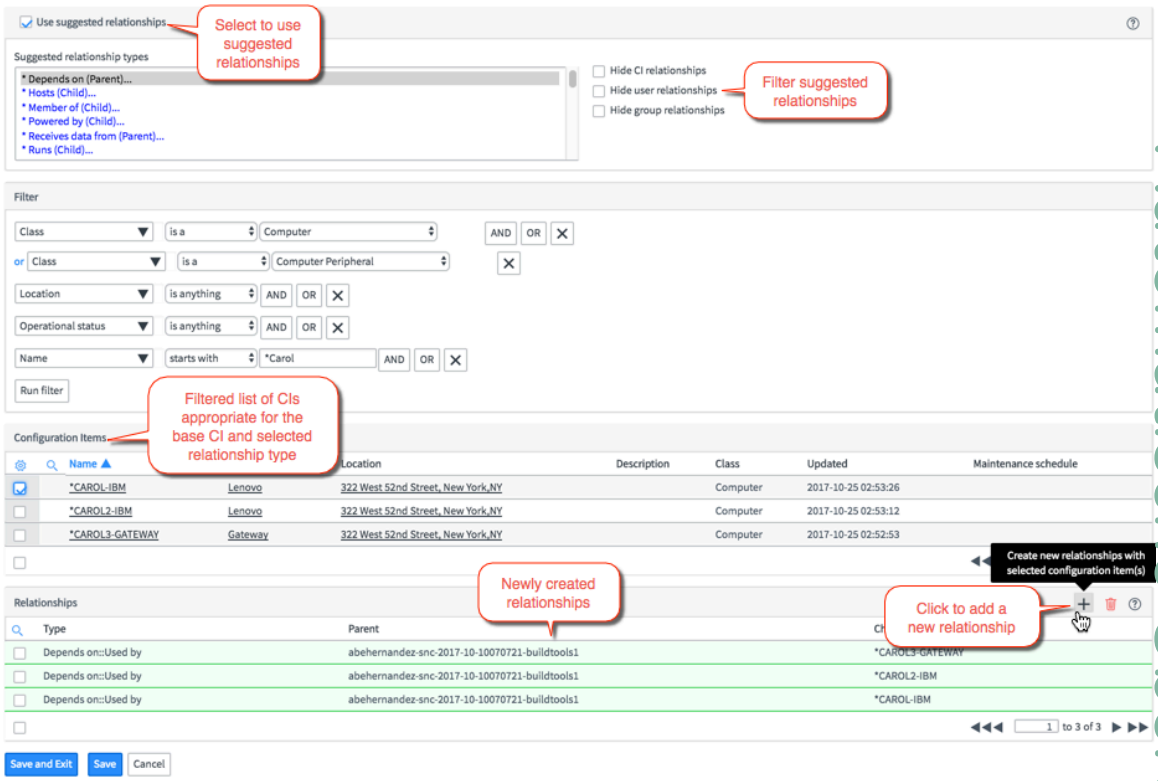
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Beziehungs-Editor funktioniert unterschiedlich, je nachdem, ob Sie die Option **Vorgeschlagene Beziehung verwenden** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie den Beziehungs-Editor:
   a. Öffnen Sie ein CI-Formular.
   b. Suchen Sie den Abschnitt **Zugehörige Elemente** in der Mitte des Formulars.
   c. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) im Abschnitt **Zugehörige Elemente**.
2. Um vorgeschlagene Beziehungen zu verwenden, wählen Sie zuerst einen Beziehungstyp, und dann ein oder mehrere CIs als untergeordnete CIs in der Beziehung aus:



   a. Wählen Sie **Vorgeschlagene Beziehung**.
   b. Wählen Sie in der Liste **Vorgeschlagener Beziehungstyp** einen Beziehungstyp aus.
   Sie können die Liste der vorgeschlagenen Beziehungen mithilfe der Kontrollkästchen für Filter filtern.

Filteroption	Beschreibung
CI-Beziehungen ausblenden	Blendet alle Beziehungen zwischen dem Basis-CI und einem anderen CI aus (z. B. „Empfängt Daten von“). Der Standardfilter wird in der Benutzereinstellung „ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci“ gespeichert.
Benutzerbeziehungen ausblenden	Blendet alle Beziehungen zwischen dem Basis-CI und einem Benutzer aus (z. B. „Protokolle überprüft von“). Der Standardfilter wird in der Benutzereinstellung „ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user“ gespeichert.
Gruppenbeziehungen ausblenden	Blendet alle Beziehungen zwischen dem Basis-CI und einer Gruppe aus (z. B. „Datensicherung durchgeführt von“). Der Standardfilter wird in der Benutzereinstellung „ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group“ gespeichert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

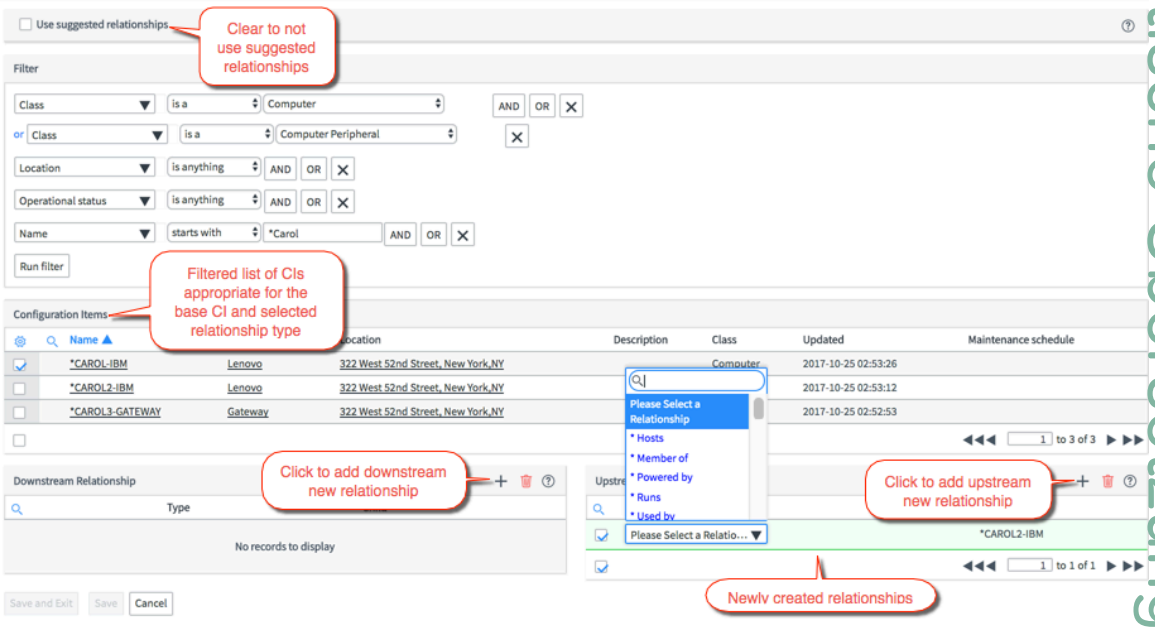
Die Liste **Configuration Items** zeigt alle für das Basis-CI und den ausgewählten Beziehungstyp geeignete CIs an. Die Liste **Beziehungen** am unteren Rand des Editors zeigt alle vorhandenen Beziehungen des ausgewählten Beziehungstyps an, bei dem das Basis-CI ein übergeordnetes CI oder ein untergeordnetes CI ist.

c. Wählen Sie in der Liste **Configuration Items** ein oder mehrere CIs als zweites CI für die Beziehung aus. Sie können die Liste **Configuration Items** durch Hinzufügen von Bedingungen im Abschnitt **Filter** und Klicken auf **Filter ausführen** filtern.

Wenn Sie einen übergeordneten Beziehungstyp ausgewählt haben, werden diese CIs zum untergeordneten CI in der Beziehung. Wenn Sie einen untergeordneten Beziehungstyp auswählen, werden die ausgewählten CIs zum übergeordneten CI in der Beziehung.

d. Klicken Sie im Abschnitt **Beziehungen** auf das Pluszeichen (+), um die neuen Beziehungen hinzuzufügen.
Alternativ können Sie die ausgewählten CIs auf die Liste **Beziehungen** ziehen. Jede neue Beziehung besteht aus dem Basis-CI, dem ausgewählten Beziehungstyp und einem ausgewählten zweiten CI.

3. Um vorgeschlagene Beziehungen nicht zu verwenden, wählen Sie zuerst ein oder mehrere CIs als untergeordnete CIs in der Beziehung aus, und wählen Sie dann den Beziehungstyp aus:



a. Deaktivieren Sie **Vorgeschlagene Beziehung**.

b. Wählen Sie in der Liste **Configuration Items** ein oder mehrere CIs als zweites CI für die Beziehung aus. Sie können die Liste **Configuration Items** durch Hinzufügen von Bedingungen im Bereich **Filter** und Klicken auf **Filter ausführen** filtern. Je nach dem von Ihnen ausgewählten Beziehungstyp werden die ausgewählten CIs möglicherweise zu einem übergeordneten oder untergeordneten CI in der Beziehung.

c. Klicken Sie mit mindestens einem in der Liste **Configuration Items** ausgewähltem CI auf das Pluszeichen (+) im Abschnitt **Nachfolgende Beziehungen** oder **Vorangegangene Beziehungen**, um die Beziehung zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Erstellen einer Beziehung, in der das Basis-CI das übergeordnete CI und das ausgewählte CI das untergeordnete CI ist, fügen Sie die Beziehung zu **Nachfolgende Beziehungen** hinzu.
- Zum Erstellen einer Beziehung, in der das Basis-CI das untergeordnete CI ist und das ausgewählte CI das übergeordnete CI ist, fügen Sie die Beziehung zu **Vorangegangene Beziehungen** hinzu.

d. Für jede neu erstellte Beziehung in der Liste **Vorangegangene Beziehungen** oder **Nachfolgende Beziehungen** klicken Sie auf **Bitte eine Beziehung auswählen**, und wählen Sie einen Beziehungstyp aus.

- Die Liste der verfügbaren Beziehungstypen in der Liste **Nachfolgende Beziehungen** enthält nur übergeordnete Beziehungen, in denen das Basis-CI das übergeordnete CI ist.
- Die Liste der verfügbaren Beziehungstypen in der Liste **Vorangegangene Beziehungen** enthält nur untergeordnete Beziehungen, in denen das Basis-CI das untergeordnete CI ist.

e. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und Beenden**.
Erst nachdem Sie alle Informationen eingegeben haben, die zum Erstellen der Beziehung erforderlich sind, leuchten diese Schaltflächen auf und zeigen an, dass Aktualisierungen ausstehen, die gespeichert werden müssen.

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

CI-Beziehungen in der CMDB

Sicherheit von CI-Beziehungen

Löschen Sie eine CI-Beziehung

Behalten Sie die Integrität der CMDB bei, indem Sie alle CI-Beziehungen löschen, die für ein CI nicht mehr relevant oder benötigt werden. Verwenden Sie den Beziehungs-Editor, um CI-Beziehungen zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ITIL oder Asset

Hinweis:
Das Löschen einer Beziehung zu einem abhängigen CI kann zu Identifizierungsproblemen führen, da das abhängige CI keine Beziehung mehr zu dem CI hat, von dem es abhängig ist.

Prozedur

1. Starten Sie den Beziehungs-Editor:

a. Öffnen Sie das CI-Formular des CI, für das Sie eine Beziehung löschen möchten.

b. Suchen Sie den Abschnitt **Zugehörige Elemente** in der Mitte des Formulars.

c. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) im Abschnitt **Zugehörige Elemente**.

2. Wählen Sie im Beziehungs-Editor im Abschnitt „Beziehungen“ die Beziehungen aus, die Sie für das CI löschen möchten.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Beziehungen** löschen.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und Beenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veralteter CI-Beziehungsgenerator

Diese Seite wird zur manuellen Definition von CI-Beziehungen verwendet. Sie ist eine ausgereifte Version des Standard-Slushbucket. Klicken Sie im veralteten CI-Beziehungsformatierer auf das Symbol für den CI-Beziehungsgenerator (✚), um die veraltete Seite „Beziehungen definieren“ anzuzeigen.

Weitere Informationen zum aktuellen CI-Beziehungs-Editor finden Sie unter CI-Beziehungs-Editor.

Einen CI-Beziehungstyp auswählen

Die obere Hälfte des veralteten Beziehungs-Editors enthält ein großes Optionsfeld, in dem Sie auswählen können, welche Art von Beziehung Sie bearbeiten möchten. Klicken Sie auf die Beziehungsart, mit der Sie arbeiten möchten.

Die Liste der CI-Beziehungen filtern

Im veralteten Beziehungs-Editor bieten die Kontrollkästchen am rechten Rand des Auswahlfelds eine schnelle Möglichkeit, die Liste der verfügbaren Beziehungen zu filtern.

Standardmäßig zeigt das System eine Liste aller vorgeschlagenen Beziehungen für den ausgewählten CI-Typ an. Wenn Sie beispielsweise eine Datenbankinstanz ausgewählt haben, ist die Beziehung „Läuft auf“ sinnvoll, die Beziehung „Bietet HLK für“ jedoch nicht. Der Standardfilter wird in den Benutzereinstellungen „ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_cici_manage_relationships_filter_hint.sys_user“ und „ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group“ gespeichert.

- **CI-Beziehung ausblenden** - Blendet alle Beziehungen zwischen diesem CI und einem anderen CI aus (z. B. „Empfängt Daten von“).
- **Benutzerbeziehungen ausblenden** - Blendet alle Beziehungen zwischen diesem CI und einem Benutzer aus (z. B. „Protokolle überprüft von“).
- **Gruppenbeziehungen ausblenden** - Blendet alle Beziehungen zwischen diesem CI und einer Gruppe aus (z. B. „Datensicherung durchgeführt von“).
- **Alle Beziehungen** anzeigen – Wenn Sie die entsprechende Rolle haben (standardmäßig itil_admin), erhalten Sie ein zusätzliches Kontrollkästchen mit der Bezeichnung „Alle Beziehungen anzeigen“. Wenn Sie auf dieses Kontrollkästchen klicken, können Sie eine beliebige im System definierte Beziehung auswählen, unabhängig davon, wo sie sich in der Liste „Vorgeschlagen“ für diesen CI-Typ befindet.

CI-Beziehungsziele auswählen

Im veralteten Beziehungs-Editor können Benutzer CIs für einen Beziehungstyp verknüpfen oder deren Verknüpfung aufheben.

Sobald Sie einen Beziehungstyp auswählen, füllt das System die beiden Auswahlfelder am unteren Rand des Bildschirms mit CIs aus, die für die von Ihnen vorgeschlagene Beziehung geeignet sind. Das Auswahlfeld auf der linken Seite enthält eine Liste von CIs, die über diese Beziehung vernünftigerweise verknüpft werden könnten, während das rechte Feld eine Liste der CIs enthält, die bereits verknüpft sind.

1. Verknüpfen Sie Elemente oder heben Sie die Verknüpfung auf.

Neue Elemente verknüpfen	Bewegen Sie dieses CI aus dem linken Feld in das rechte Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfung bestehender Elemente aufheben	Bewegen Sie sie aus dem rechten Feld nach links.

Wenn Sie eine der beiden Arten von Änderungen vornehmen, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass Änderungen ausstehen.

2. Übernehmen oder verwerfen Sie Ihre Changes.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern“.	Dadurch werden Ihre Changes gespeichert, und Sie kehren zum vorherigen Bildschirm zurück (entweder eine CI- oder BSM-Karte, je nachdem, wie Sie hierher gekommen sind).
Klicken Sie auf die Schaltfläche „Abbrechen“.	Dadurch verlassen Sie das Programm, ohne Ihre Changes zu speichern.

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Beziehungsqualifizierer

Ein Beziehungsqualifizierer, bei dem es sich um ein CI des Typs Qualifizierer [cmdb_ci_qualifier] handelt, speichert wichtige Informationen zu den CI-Beziehungen.

In einem Beziehungsqualifizierer können Sie beliebige eindeutige Informationen zur Beziehung zwischen zwei CIs mit Anmerkungen versehen. Sie können mehrere Qualifiziermerkmale für eine einzelne Beziehung definieren, sodass eine Qualifiziererkette entsteht. Es kann jedoch nur eine einzige Qualifiziererkette für einen bestimmten Beziehungstyp zwischen zwei CIs geben.

Für eine Beziehung zwischen einem übergeordneten CI und einem untergeordneten CI können Sie beispielsweise ein Beziehungsqualifiziermerkmal hinzufügen, um darauf hinzuweisen, dass die Beziehung basierend auf dem Datenverkehr (z. B. *cmdb_ci_qualifier_trafficbased*) erkannt wurde. Dies führt dazu, dass zwei Datensätze in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] für die Beziehung vorhanden sind.

- Ein Datensatz, der das übergeordnete CI und das neue Qualifiziermerkmal verknüpft
- Ein Datensatz, der das neue Qualifiziermerkmal und das untergeordnete CI verknüpft

Für diese Beziehung gibt es ein übergeordnetes CI und ein untergeordnetes CI sowie einen Beziehungsqualifizierer des Typs *cmdb_ci_qualifier_trafficbased*.

Informationen zur Verwendung von Beziehungsqualifizierern im Identifizierungsprozess finden Sie unter Identifizierungsregeln.

Sicherheit von CI-Beziehungen

Wenn Sie Sicherheit auf CI-Beziehungen anwenden, ist es wichtig, die Zugriffssteuerungen auf die CI-Beziehungstabelle (cmdb_rel_ci) anzuwenden und auch für die * Tabelle eine Operation „editCIRelations“ zu erstellen.

Wenn für die aktuelle Instanz eine Sicherheit für „editCIRelations“ definiert ist, wird sie beim Upgrade automatisch auf „edit_ci_relations“ angewendet. Die veraltete Sicherheit wird entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Mit einem CI-Beziehungs-Rollup können Sie einen Beziehungstyp summieren, zählen, oder Max-, Min- oder Mittelwerte bilden. Sie können CI-Beziehungs-Rollups erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein CI-Beziehungs-Rollup kann für die Nachverfolgung und den Empfang von Benachrichtigungen nützlich sein. Beispiel:

- Addieren Sie in einem Summen-Rollup Felder aus mehreren CIs, und zeigen Sie das Ergebnis auf einem anderen CI an, zu dem sie gehören. Wenn Sie also vier Configuration Items in einem Rack haben, die alle Strom verbrauchen, erstellen Sie einen CI-Beziehungs-Rollup, um den gesamten Stromverbrauch zu addieren und das Ergebnis in einem Feld auf dem Rack-CI-Formular anzuzeigen.
- Wenn ein bestimmter Energieverbrauch in einem Rack überschritten wird, senden Sie eine Benachrichtigung.
- Senden Sie bei einem Rack mit 10 Steckplätzen eine Benachrichtigung, wenn 9 Steckplätze belegt sind.

CI-Beziehungs-Rollups verwenden die Geschäftsregel *`cmdb synch event`* in der Tabelle [cmdb_ci]. Obwohl diese Geschäftsregel standardmäßig aktiv ist, müssen Sie die Regel leicht ändern, bevor sie ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Beziehungen** > **CI-Beziehungs-Rollups**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder für CI-Beziehungs-Rollups

Feld	Beschreibung
CI-Beziehungstyp	Wählen Sie aus der Liste einen Beziehungstyp aus, der mit dem Rollup verwendet werden soll. Zum Beispiel enthält **Mitglieder::Mitglied von** den übergeordneten Deskriptor **Mitglieder** und den untergeordneten Deskriptor **Mitglied von**.
Typ	Wählen Sie den Rollup-Typ aus der Dropdown-Liste aus: COUNT, MAX, MEAN, MIN oder SUM.
Übergeordnetes Feld	Das Zielfeld, in dem die Operation ausgeführt wird.
Untergeordnetes Feld	Die Eingabe für den Gleichungstyp. Das übergeordnete Feld wird durch die Auswahl im untergeordneten Feld beeinflusst.
Rollup-Klasse	Die Klassen, die die Beziehung verwenden können. Sie können beispielsweise angeben, dass die Beziehung nur für Racks gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um die Business Rule `cmdb synch event` auszuführen, navigieren Sie zu **Business Rules**.
5. Verwenden Sie das Suchfeld, um die Tabelle [cmdb synch event] zu finden.
6. Klicken Sie auf die Geschäftsregel `cmdb synch event`, um zur Seite „Geschäftsregel“ zu **wechseln**.
7. Wählen Sie die Kontrollkästchen **Aktualisieren**, **Löschen** und **Abfrage**.
   Wenn Sie außerdem möchten, dass CI-Beziehungs-Rollups bei einer Änderung einer Beziehung neu berechnet werden, verwenden Sie ein ähnliches Verfahren, um das Kontrollkästchen **Aktiv** in der Geschäftsregel `cmdb_rel_ci synch event` zu aktivieren.

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

CMDB-Schemamodell

Das CMDB-Schemamodell (Configuration Management Database) besteht aus einer Reihe verbundener Tabellen, die alle von einem Unternehmen gesteuerten Assets und Business Services und deren Konfigurationen enthalten.

Zugehörige ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- CMDB-Tabellenbeschreibungen: Beschreibungen der wichtigsten CMDB-Tabellen im Basissystem.
- CMDB CI Class Models: Eine ServiceNow Store App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die CMDB-Basisklassenhierarchie erweitern. Dies umfasst Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und ggf. abhängige Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen dann als jede andere CMDB-Basisklasse verwenden.
- CMDB wird ausgefüllt: Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Auffüllen der CMDB.
- Erkennungsmuster : Eine ServiceNow Store -App, die eine Bibliothek von Erkennungsmustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Service Graph Connectors: ServiceNow Store Apps, die vordefinierte Integrationen für den Import und die Integration gängiger Daten von Drittparteien in CMDB-Klassen bereitstellen. Enthält auch den IntegrationHub ETL- Assistenten zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

CMDB-Tabellen enthalten Informationen über Computer und Geräte im Netzwerk, Softwareverträge und Lizenzen, Geschäftsservices usw. Der IT-Desk kann die CMDB verwenden, um die Geräte ihrer Netzwerkbenutzer und die Beziehungen zwischen ihnen besser zu verstehen. Die CMDB kann auch von anderen Prozessen innerhalb des Systems referenziert werden.

Anwendungen wie Asset-Management und Contract Management funktionieren in Verbindung mit der CMDB. Asset-Management und Software Asset Management verweisen auf CMDB mit allen Assets, Hardware, Software, Assets auf Lager sowie Datensätzen für Hersteller und Lieferanten. Die Anwendung Contract Management enthält Informationen zu Verträgen, einschließlich Leasingverträgen, Serviceverträgen, Bestellungen, Garantien und Softwarelizenzen. Die Anwendung Configuration Management Database (CMDB) fokussiert auf den Betriebsablauf.

Weitere Hintergrundinformationen zur CMDB finden Sie im Beitrag ServiceNow Community unter CMDB 101 – Was ist eine Konfigurationsverwaltungsdatenbank, und warum benötigen Sie sie? .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige CMDB-Tabellen

Wichtige Tabellen in der Configuration Management Database (CMDB):

- Die Configuration Item-Basistabelle [cmdb], die die CMDB-Kerntabelle für Nicht-IT-CIs ist (absteigende Klassen sind Nicht-IT-CIs).
- Die Kerntabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci], in der die Basisattribute aller CIs gespeichert werden. Für den Zugriff auf diese Tabelle ist die Benutzerrolle „admin“, „itil“ oder „asset“ erforderlich (absteigende Klassen sind IT-CIs).
- Die CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci], die alle Beziehungen zwischen CIs definiert.

Die Configuration Item-Tabelle wird auf andere Tabellen wie Database [cmdb_ci_database] und Computer [cmdb_ci_computer] erweitert. Die Tabelle „Computer“ wird um die Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] erweitert, die zur UNIX-Server-Tabelle [cmdb_ci_unix_server] und so weiter erweitert wird.

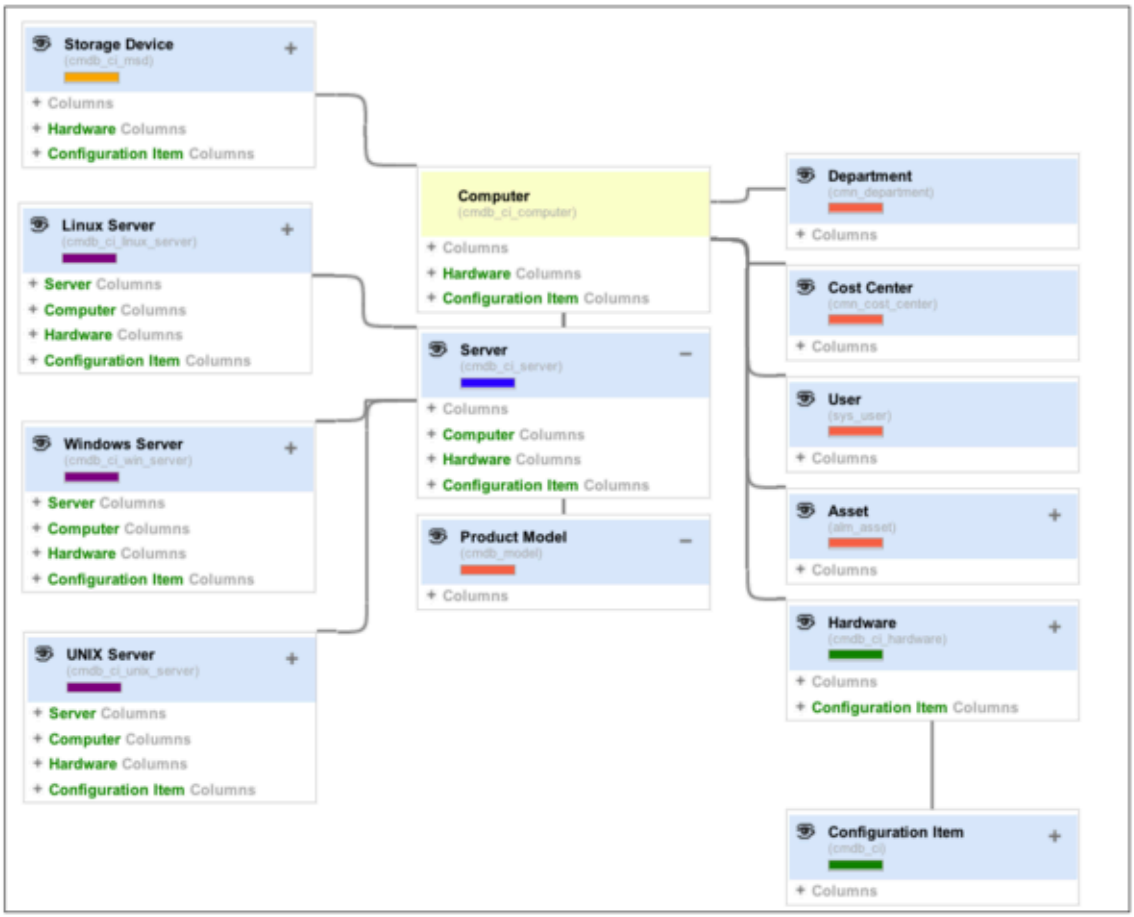
Hinweis:
In der Configuration Item-Basistabelle [cmdb] wird das Erweiterungsmodell für die Tabelle pro Partition verwendet. Dieses Modell hat andere Verhaltensweisen zum Replizieren und Ableiten von Informationen als andere erweiterte Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenerweiterung und -klassen .

Sie können die Schemazuordnung verwenden, um weitere Details zu Tabellen und ihren Beziehungen anzuzeigen:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten**.
2. Wählen Sie eine Tabelle aus, und klicken Sie auf **Schemazuordnung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schemazuordnung



Hinweis:
CIs, die nicht aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitert wurden, werden in Dependency Views-Karten und in CI-Beziehungsformatierern nicht angezeigt.

CI-Attribute

Attribute gelten für alle CIs in einer Klassifizierung. Um Attributwerte für ein CI zu ändern, bearbeiten Sie das entsprechende CI. Um einer Klasse ein eindeutiges Attribut hinzuzufügen, erweitern Sie die Klassentabelle, und erstellen Sie eine neue Klassifizierung für dieses CI.

Die Position eines CIs in einer Klassifizierungshierarchie wird durch die Attribute bestimmt, die es mit den darunter befindlichen CIs teilt. Jedes Mal, wenn ein CI ein einzelnes Attribut von seinem übergeordneten Element hat, wird die Klassifizierungshierarchie verzweigt.

Server haben beispielsweise andere Attribute als Computer, zu denen auch Workstations und Laptops gehören. Linux-Server und UNIX-Server haben unterschiedliche Attribute in der übergeordneten Serverklassifizierung und untereinander, sodass sie separate Zweige in der Hierarchie belegen.

CMDB-Tabellenbeschreibungen

Liste der Tabellen in der CMDB in einem Basissystem mit Name, Bezeichnung und Beschreibung des Typs der in der Tabelle gespeicherten Informationen.

Sie können Tabellen in einem Basissystem erweitern, indem Sie eine Store-App CMDB CI Class Models installieren, die Klassenmodelle hinzufügt, die bestimmte Technologien unterstützen. Diese Erweiterungen umfassen Klassendefinitionen, Identifizierungsregeln,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnereinträge und ggf. abhängige Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci	Konfigurationselement	Basiskonfigurationselementtabelle.
cmdb_ci_acc	Zubehör	Zubehör für Telefone, Computer usw.
cmdb_ci_ad_controller	Active Directory-Domänencontroller	Microsoft Active Directory-Domänencontroller
cmdb_ci_ad_domain	AD-Domäne	Microsoft Active Directory-Domäne.
cmdb_ci_aix_server	AIX-Server	Server, auf dem das Betriebssystem AIX ausgeführt wird
cmdb_ci_alias	Alias	Pseudonym für Datenspeicherorte, virtuelle E-Mail-Adressen, Zeiger usw.
cmdb_ci_apache_web_server	Apache-Webserver	Server, der die Apache-Webserversoftware hostet.
cmdb_ci_appl	Anwendung	Anwendung, eine Sammlung von Dateien und Daten, die einen Service bereitstellen und Geschäftsprozesse verwalten.
cmdb_ci_appl_now_app	ServiceNow Anwendung	CIs, die Event Management für verschiedene Komponenten wie den Auswirkungsrechner generiert, die zum Binden von Warnungen verwendet werden, die später in Zuordnungen angezeigt werden. Wird intern von der Selbstintegrität verwendet, wenn interne Integritätsprüfungen für Schlüsselkomponenten wie Connector-Instanzstatus und MID Server-Status überwacht werden. Übergeordnete Klasse für alle ServiceNow Anwendungen.
cmdb_ci_application_cluster	Anwendungscluster	Logische Gruppe von Servern mit Clustering-Software, die auf jedem der Server in der Gruppe installiert ist, sodass sich die Gruppe wie ein einzelnes System verhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_application_server_resource	Anwendungsserverressource	Übergeordnete Klasse für Anwendungsserver wie ColdFusion-Anwendungsserver.
cmdb_ci_app_server	Anwendungsserver	Eine Basistabelle für logische CIs, die die primäre Funktion eines physischen oder virtuellen Servers angeben, z. B. eines Tomcat-Servers oder eines WebSphere-Servers.
cmdb_ci_app_server_composer	Composer	Server, auf dem IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit gehostet wird.
cmdb_ci_app_server_datapower	Datenleistung	Server, der die IBM DataPower Gateway Secure-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_domino	Domino	Server, auf dem die IBM Domino-Software gehostet wird
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP UCMDB	Server, der die HP uCMDB-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_java	JavaServer	Server, der die Java-Anwendung hostet.
cmdb_ci_app_server_jb_module	Delivery Controller	Server, der das innere Modul der JBoss-Anwendung hostet (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	Server, der den JBoss-Anwendungsserver (JBoss AS) hostet, einen plattformübergreifenden Java-Anwendungsserver, Open Source, der vom Softwareunternehmen JBoss entwickelt wurde.
cmdb_ci_app_server_jrun	JRun	Server, der die JRun-Anwendung hostet.
cmdb_ci_app_server_jrun_war	JRun-WAR-Inklusion	Server, der das innere Modul der JRun-Anwendung hostet (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Oracle Essbase-Server	Server, der die Oracle Essbase-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_ora_ias	Oracle iAS	Server, der Oracle Internet Application Server hostet.
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Oracle iAS Web-Modul	Server, der das innere Modul der Oracle iAS-Anwendung (bereitgestellte Anwendung) hostet.
cmdb_ci_app_server_remedy	Remedy HS-Server	Server, der die Anwendung Remedy HSSServer hostet.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Server, der die Apache Tomcat-Software hostet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	Tomcat WAR	Server, der das innere Modul der Apache Tomcat-Anwendung (bereitgestellte Anwendung) hostet.
cmdb_ci_app_server_vendavo	Vendavo-Anwendungsserver	Server, der die Vendavo-Anwendungsserver-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA-Weblogik	Server, der Oracle WebLogic-Server hostet.
cmdb_ci_app_server_webseal	WebSEAL	Server, der die IBM Tivoli Access Manager-Lösung hostet.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	Server, der die IBM WebSphere-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	Server, der das innere Modul von Tomcat hostet.
cmdb_ci_app_server_ws_ear	Websphere EAR	Server, der das innere Modul der IBM WebSphere-Software hostet.
cmdb_ci_app_server_ws_odr	Websphere ODR LB	Server, der die WebSphere ODR LB-Anwendung hostet.
cmdb_ci_appl_active_directory	Active Directory Service	Internes Softwaremodul der AD-Domänenanwendung.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Microsoft BizTalk Server-Software.
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	BizTalk Orchestration	Internes Modul der Microsoft Biztalk Server-Software.
cmdb_ci_appl_ca	CA Enterprise Communicator	CA Enterprise Communicator-Software.
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	CA eTrust Directory-Server	CA eTrust Directory-Server-Software.
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	CA Introscope Enterprise Manager-Software.
cmdb_ci_appl_ca_id_man	CA Identity Manager-Bereitstellungsserver	CA Identity Manager-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco CallManager	Cisco CallManager-Software (Cisco Unified Communications Manager).
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Cisco Fibre InterConnect-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_app	Citrix-Anwendungssymbol	Inneres Modul der Citrix-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Citrix Collector	Citrix Collector-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP- oder Präsentationsserver	Citrix XenApp-Software.
cmdb_ci_appl_connectit	Connect-It Service	Connect-It-Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Control-M-Software.
cmdb_ci_appl_delivery_controler	Bereitstellungscontroller	Controller-Software für Anwendungsbereitstellung.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Documentum Brava Job Processor	Brava-Auftragsverarbeiter-Software (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Documentum Brava-Lizenzserver	Brava (EMC Documentum) Lizenzserversoftware.
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Documentum DocBase	Documentum Docbase-Software.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Documentum Broker	Documentum Docbase-Broker-Software.
cmdb_ci_appl_dot_net	.NET-Applikation	Microsoft .NET-Anwendungssoftware.
cmdb_ci_appl_schnellsuche	Schnellsuche	Microsoft FAST Search-Software (für die SharePoint-Plattform für Zusammenarbeit).
cmdb_ci_appl_generic	Allgemeine Anwendung	Generische Anwendung, die vom System identifiziert wird, wenn ein Endpunkt mit einem offenen Port im Listen-Modus vorhanden ist und kein Muster dafür vorhanden ist.
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Oracle GlassFish-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_glassfish_war	GlassFish WAR	Inneres Modul der GlassFish-Anwendung (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_appl_groundwork	Grundlage	Grundlagen-Überwachungssoftware (Open Source).
cmdb_ci_appl_hp_index	HP SM-Indexserver	HP Service Manager Index Server-Software.
cmdb_ci_appl_hp_operations	HP Operations Manager	HP Operations Manager-Software.
cmdb_ci_appl_hp_qc	HP Quality Center	HP Quality Center-Software.
cmdb_ci_appl_hp_service	HP Service Manager	HP Service Manager-Software.
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP SM-Knowledge Base	HP Service Manager KnowledgeBase-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	IBM CICS Transaction Server-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	IBM CICS Transaction Gateway-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	IBM WebSphere Message Broker-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	IBM WMB HTTP-Listener	IBM WebSphere HTTP Listener-Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM WebSphere MQ	IBM Websphere MQ-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	IBM WebSphere MQ Queue	Internes Modul der IBM WebSphere MQ-Software.
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	HP Asset Center-Software.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Mongo-Konfigurationsserver	Mongo Configuration Server-Software.
cmdb_ci_appl_mongos	Mongos-Server	MongoDB-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Dynamic CRM-Komponente	Microsoft Dynamic CRM-Software.
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	Microsoft Message Queuing-Software (MSMQ).
cmdb_ci_appl_ora_conc	Oracle Concurrent Server	Oracle Concurrent Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_disc	Oracle Discoverer Engine	Oracle Discoverer-Software.
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Oracle Discoverer-Benutzeroberfläche	Oracle Discoverer UI-Modulsoftware.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	Oracle ESB	Oracle Enterprise Service Bus-Software.
cmdb_ci_appl_ora_forms	Oracle Forms Engine	Oracle Forms-Software.
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	Oracle Forms-Benutzeroberfläche	Oracle Forms UI-Software.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Oracle Fulfillment-Server	Oracle Fulfillment Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_http	Oracle HTTP-Server	Oracle HTTP Server-Software (Webebene der Oracle Fusion-Middleware).
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	Oracle Weblogic JMS-Warteschlange	Oracle WebLogic JMS-Software.
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Oracle Metric-Client	Oracle Metric-Client-Software.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Oracle Metric-Server	Oracle Metric-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Benachrichtigungs-Server	Oracle Notification Server (Ons)-Software.
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Oracle OACORE-Server	Oracle OACORE-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Oracle OAFM-Server	Oracle OAFM-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Oracle Process Manager	Oracle BPEL Process Manager-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_queue	Advanced Queue Queue	Oracle Advanced Queuing-Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_ora_report	Oracle Reports Server	Die Oracle Report Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Oracle-Anwendung TNS-Service	TNS-Listener-Software (Oracle Application Express).
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Oracle TNS Listener Engine	Oracle Application Express-Software.
cmdb_ci_appl_personsoft	PeopleSoft-Applikationsserver	Peoplesoft-Anwendungsserver-Software.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	RabbitMQ-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	RabbitMQ-Cluster	RabbitMQ-Cluster-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_sap_ascs	SAP ASCS-Anwendung	SAP ASCS-Software.
cmdb_ci_appl_sap_bo	SAP Business Objects CMS-Server	SAP Business Objects CMS-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	SAP BO BOXIScheduleRouter	SAP BO boxischedulerouter-Software.
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	SAP Business Objects	SAP-Objektanwendung.
cmdb_ci_appl_sap_ci	SAP CI-Anwendung	Die SAP-Zentralinstanz-Software.
cmdb_ci_appl_sap_di	SAP DI-Anwendung	Oracle Development Infrastructure-Software (DI).
cmdb_ci_appl_sap_ers	SAP ERS-Anwendung	Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS)-Software.
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	SAP HANA-Datenbank	SAP HANA-Software.
cmdb_ci_appl_sap_jc	SAP JC-Anwendung	SAP JC-Software (Java-Anwendung).
cmdb_ci_appl_sap_scs	SAP SCS-Anwendung	SAP SCS-Software (Zentrale Services).
cmdb_ci_appl_sendmail	Sendmail	Sendmail-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Microsoft SharePoint-Software.
cmdb_ci_appl_sp_service	SharePoint-Service	Microsoft Windows SharePoint Services (WSS)-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_falke	TIBCO Hawk	TIBCO Hawk-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix BusinessWorks	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	ActiveMatrix Business Works-Prozess	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks Process-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	TIBCO Enterprise Message Service-Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_tibco_queue	EMS-Warteschlange	Tibco EMS-Warteschlangensoftware (Enterprise Message Service).
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Tuxedo-Software (Middleware-Transaktionen für Unix, erweitert für verteilte Vorgänge).
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Tuxedo-Portal	Tuxedo-Portalsoftware.
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Vignette Content Management Server	Vignette (Open Text Corp) Content Management Server-Software.
cmdb_ci_appl_vignette_search	Vignette Search Starter	Vignette (Open Text Corp) Search Server-Software.
cmdb_ci_appl_vignette_server	Vignette-Server	Vignette (Open Text Corp) Serversoftware.
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	WebLogic-JMS-Server	WebLogic JMS-Software.
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	Weblogic-LB	WebLogic-Server-Lastenausgleichssoftware.
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Weblogic-Modul-Server	WebLogic-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Websphere-Portal	WebSphere Portal-Software.
cmdb_ci_appl_wmb	WMB-Flow	WebSphere Message Broker-Software.
cmdb_ci_application_cluster	Anwendungscluster	Logischer Cluster von Servern auf Anwendungsebene.
cmdb_ci_application_software	Anwendungssoftware	Computerprogramm, das entwickelt wurde, um eine Gruppe koordinierter Funktionen, Aufgaben oder Aktivitäten zum Nutzen des Benutzers auszuführen. Eine Erweiterung der Softwaretabelle, die Informationen zur installierten Software bereitstellt (kein laufender Prozess).
cmdb_ci_ats_power_eq	Automatischer Transfer-Switch	Stromschalter, der eine Last zwischen zwei Quellen umschaltet.
cmdb_ci_availability_set	Verfügbarkeitssatz	Logische Gruppierung von virtuellen Computern, die auf der Microsoft Azure-Plattform ausgeführt werden.
cmdb_ci_batch_job	Batch-Auftrag	Ein Computerprogramm oder eine Reihe von Programmen, die im Batch-Modus verarbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_aws_datacenter	AWS-Rechenzentrum	Logische Darstellung eines Amazon Web Services-Rechenzentrums.
cmdb_ci_azure_datacenter	Azure-Rechenzentrum	Logische Darstellung eines Microsoft Azure-Rechenzentrums.
cmdb_ci_base_rpa_process	Basis-Bot-Prozess	Geschäftsgrund, Prozesstyp und Zeitplan.
cmdb_ci_base_rpa_robot	Basis-Robot	Computer, auf dem der Robot ausgeführt wird, Status und Typ.
cmdb_ci_business_app	Geschäftsanwendung	Alle Geschäftsanwendungen.
cmdb_ci_business_process	Geschäftsprozess	Ein Prozess, der im Besitz des Unternehmens ist und von diesem ausgeführt wird und zur Bereitstellung eines Produkts oder eines Business Service für einen Geschäftskunden beiträgt.
cmdb_ci_chassis_server	Servergehäuse	Eine Stahlstruktur, die zur Unterbringung oder physischen Zusammenstellung von Servern in verschiedenen Formfaktoren verwendet wird.
cmdb_ci_cim_profile	CIM-Profile	CIM-Profile (UML).
cmdb_ci_cim_server	CIM-Server	Server, der CIM-Profile hostet
cmdb_ci_schaltung	Stromkreis	Informationen zu Stromkreisen.
cmdb_ci_cloud_database	Clouddatenbank	Datenbank, die auf einer Cloud-Computing-Plattform ausgeführt wird.
cmdb_ci_cloud_ip_address	Cloud-IP-Adresse	Webserver, der auf einer Cloud-Computing-Plattform ausgeführt wird.
cmdb_ci_cluster	Cluster	Logische Gruppe von Computerressourcen, die durch Software miteinander verbunden sind, um als eine logische Computerressource zu fungieren.
cmdb_ci_cluster_node	Cluster-Knoten	Einzelne Rechenressource, die logisch/operativ in einen Cluster eingebunden ist.
cmdb_ci_cluster_resource	Clusterressource	Systemobjekt, bei dem es sich um einen Satz oder eine Gruppierung von Clusterressourcen handelt, die zum Verwalten von Events in einer geclusterten Umgebung verwendet werden.
cmdb_ci_cluster_vip	Virtuelle Cluster-IP	Cluster-VIP-Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_cmp_price_product_base	Preisbasis für Cloudprodukte	Wird verwendet, um die ungefähren monatlichen Kosten für die Ausführung eines Stapels zu berechnen, der auf virtuellen Servern in einer Cloud-Umgebung basiert: • Cloud-Preisbasis: Allgemeine Preisbasis zum Speichern von Preisinformationen aller Ressourcen aller unterstützten Clouds. • Cloud-Preisproduktbasis: Basistabelle zum Speichern der gemeinsamen Attribute aller Preisgestaltungsressourcen. • VM-Instanzpreis: Spezifische Tabelle, die die Cloud-Preisproduktbasis erweitert, um die VM-spezifischen Produktinformationen aller unterstützten Clouds zu speichern. Übergeordnete Klasse für Cloud-Produktpreise, z. B. VM-Instanzpreis.
cmdb_ci_cmp_resource	Cloud-Ressource	Generische Cloud-Ressourcen
cmdb_ci_comm	Kommunikationsgerät	Informationen zu Kommunikationsgeräten Eine Auswahlliste mit Geräten wie Mobiltelefon, Telefon, Konferenztelefon und WLAN.
cmdb_ci_computer	Computer	Eine Erweiterung der Hardwaretabelle, die Computereigenschaften erfasst.
cmdb_ci_computer_room	Computerraum	Logische Darstellung eines Computerraums.
cmdb_ci_config_automation_server	Verwaltungsserver	DevOps-Tools wie Chef und Puppet, die zum Verwalten von Serverkonfigurationen verwendet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Übergeordnete Klasse für Anwendungsverwaltungsserver wie Puppet Master.
cmdb_ci_config_file	Konfigurationsdatei	Konfigurationsdateien, die die Parameter und Anfangseinstellungen für einige Computerprogramme festlegen.
cmdb_ci_crac	Zugangskontrolle für Computerraum	Klimaanlagen zur Kühlung von Rechenzentren.
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU/DSU	Digitales Schnittstellengerät, das zum Anschließen von Netzwerkgeräten an einen digitalen Stromkreis verwendet wird.
cmdb_ci_database	Datenbank	Organisierte Sammlung von Daten, z. B. der Satz von Dateien, in denen Daten gespeichert werden, der Grund für eine Datenbank und die Metadaten zu den Daten.
cmdb_ci_datacenter	Datencenter	Einrichtung zur Unterbringung von Computersystemen und zugehörigen Komponenten, z. B. Telekommunikations- und Speichersysteme. Sie umfasst im Allgemeinen redundante oder Notstromversorgungen, redundante Datenkommunikationsverbindungen, Umgebungskontrollen (z. B. Klimaanlage und Feuerlöschanlage) und verschiedene Sicherheitsgeräte.
cmdb_ci_datapower_server	Data Power Hosting Server	Server, auf dem die IBM DataPower Gateway-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_datastore	Datenspeicher	Datenspeicher sind wie Dateisysteme, sie abstrahieren den physischen Speicher und bieten ein Modell zum Speichern von Dateien. Die untergeordnete Klasse stellt den VMware-spezifischen Datenspeicher dar. Übergeordnete Klasse für VMWare-Datenspeicherobjekttypen wie vCenter-Datenspeicher.
cmdb_ci_db_catalog	Datenbankkatalog	Metadaten, die Datenbankobjekte wie Basistabellen, Ansichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		(virtuelle Tabellen), Synonyme, Wertebereiche, Indizes, Benutzer und Benutzergruppen für eine bestimmte Datenbankinstanz definieren.
cmdb_ci_db_db2_catalog	DB2-Katalog	Datenbankkatalog für die DB2-Datenbank.
cmdb_ci_db_db2_instance	DB2-Instanz	Instanz einer DB2-Datenbank.
cmdb_ci_db_hbase_instance	HBase-Instanz	Instanz einer HBase-Datenbank.
cmdb_ci_db_instance	Datenbankinstanz	Software und Arbeitsspeicher, die zum Bearbeiten von Daten in einer Datenbank verwendet werden.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	MongoDB-Instanz	Instanz einer MongoDB-Datenbank.
cmdb_ci_db_mssql_analysis	SQL Server Analysis Services	Microsoft SQL Server Analysis Services-Software.
cmdb_ci_db_mssql_catalog	MSFT SQL-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Microsoft SQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_mssql_int_job	SQL Server Integration Services-Auftrag	Geplante Aufgabe zum Ausführen eines SQL Server Integration Service-Pakets.
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	MSQL Server Integration Services-Software.
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	SQL Server-Software, die für die serverbasierte Berichterstellung verwendet wird.
cmdb_ci_db_mysql_catalog	MySQL-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer MySQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_mysql_clustermgnode	MySQLClusterMGMNode	Primäre administrative MySQL-Schnittstelle zu einem ausgeführten Cluster
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	MySQLClusterDataNode	Zusammenfassungstabelle, die in den Abschnitten [ndbd] oder [ndbd default] einer config.ini-Datei zum Konfigurieren von MySQL-Cluster-Datenknoten verwendet wird.
cmdb_ci_db_mysql_instance	MySQL-Instanz	Instanz einer MySQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_catalog	Oracle-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Oracle-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_instance	Oracle-Instanz	Instanz einer Oracle-Datenbank.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_db_ora_listener	Oracle-Datenbanklistener	Prozess, der auf einem Oracle Database-Server ausgeführt wird.
cmdb_ci_db_postgresql_instance	PostgreSQL-Instanz	Instanz einer PostgeSQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_syb_catalog	Sybase-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Sybase-Datenbank.
cmdb_ci_db_syb_instance	Sybase-Instanz	Instanz einer Sybase-Datenbank.
cmdb_ci_desktop_software	Desktop-Software	Software, die auf Desktops und Laptops verwendet wird.
cmdb_ci_dir_policy_server	Richtlinienserver	Richtlinienserver, der eine Sicherheitskomponente eines richtlinienbasierten Netzwerks bereitstellt, das Autorisierungsservices bereitstellt und die Nachverfolgung und Steuerung von Dateien erleichtert.
cmdb_ci_dir_site_minder_server	Site Minder	Server, auf dem die SiteMinder-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_directory_ad_forst	AD-Gesamtstruktur	Active Directory-Gesamtstruktur.
cmdb_ci_directory_ha	HA-Proxy	HAProxy-Software.
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	Software „Identity Identification Feature Pack“ (Active Directory).
cmdb_ci_directory_ldap	LDAP-DB	LDAP-Datenbanksoftware (Lightweight Directory Access Protocol).
cmdb_ci_directory_server	Verzeichnisserver	Server, auf dem die LDAP-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_disk	Datenträger	Allgemeine Kategorie von Datenspeichermechanismen.
cmdb_ci_disk_partition	Datenträgerpartition	Abschnitte eines Datenträgers getrennt, sodass Informationen in jedem Abschnitt separat verwaltet werden können.
cmdb_ci_display_hardware	Anzeigehardware	Hardware, die zum Anzeigen von Informationen in visueller Form verwendet wird.
cmdb_ci_dns_alias	DNS-Alias	Synonym für den Host, der zur Auflösung von DNS-Adressen verwendet wird.
cmdb_ci_dns_name	DNS-Name	Primäre DNS-Namen
cmdb_ci_docker	Docker-Container	Docker-Container (eine Laufzeitinstanz eines Docker-Image).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_docker_engine	Docker-Engine	Docker-Software zum Ausführen und Verwalten von Docker-Containern.
cmdb_ci_docker_image	Docker-Bild	Docker-Images Geordnete Sammlung von Stammdateisystemänderungen und den entsprechenden Ausführungsparametern zur Verwendung innerhalb einer Containerlaufzeit.
cmdb_ci_docker_image_tag	Docker-Bild-Tag	Docker-Tag, eine Bezeichnung, die auf ein Docker-Image in einem Repository angewendet wird.
cmdb_ci_docker_local_image	Lokales Docker-Bild	Lokal verwaltetes Docker-Image
cmdb_ci_drs_vm_config	DRS-VM-Konfig.	Distributed Resource Scheduler (DRS)-Verhalten für die VMs im vCenter, die das Clusterverhalten überschreiben.
cmdb_ci_ec2_instance	EC2-VM-Instanz	Virtuelle Maschine, die auf der EC2-Plattform (Amazon Elastic Compute Cloud) ausgeführt wird.
cmdb_ci_email_server	E-Mail-Server	Server, auf dem E-Mail-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_email_server_jes	JES	Server mit JES-Software (MTA/ MDA-Hybrid-Server mit mehreren Funktionen)
cmdb_ci_endpoint	Endpunkt	Endpunkt, der den Einstiegspunkt zu einem Service, einem Prozess, einer Warteschlange oder einem Themenziel in der serviceorientierten Architektur darstellt.
cmdb_ci_environment	Umgebung	Logische Gruppierung von Hardware und Software, die zum Entwickeln, Testen und Bereitstellen von Computerservices verwendet wird. Beispiele: Entwicklung, Test, Qualitätssicherung und Produktion.
cmdb_ci_esx_resource_pool	ESX-Ressourcenpool	VMware-Satz physischer Ressourcen
cmdb_ci_esx_server	ESX-Server	Physischer ESX-Server, auf dem das VMware ESXi-Betriebssystem ausgeführt wird
cmdb_ci_exchange_backend	ExchangeBackEndServer	Server, auf dem die Exchange-Software ausgeführt wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange-Clientzugriffsserver	Server, auf dem Exchange-Software ausgeführt wird, die Clientzugriffsservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Exchange-Edge-Transport-Server	Server, auf dem die Exchange-Edge-Transport-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_exchange_frontend	ExchangeFrontEndServer	Server, auf dem die Exchange-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_exchange_hub	ExchangeHub	Server, auf dem die Exchange-Hub-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Exchange-Hub-Transport-Server	Server, auf dem die Exchange-Hub-Software ausgeführt wird, die Transportservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Exchange-Postfach	Exchange-E-Mail-Account
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Exchange-Postfachserver	Server, auf dem Exchange-Software ausgeführt wird, die Clientzugriffsservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_service_component	Exchange-Servicekomponente	Exchange-Servicekomponentensoftware.
cmdb_ci_facility_hardware	Gebäude-Hardware	Basisklasse für Hardware, die für Gebäudeservices wie Strom, Wasser, Kanalisation, Luft und Sicherheit verwendet wird.
cmdb_ci_fc_disk	Fibre Channel-Datenträger	Basistabelle für Fibre Channel-Datenträger.
cmdb_ci_fc_export	Fibre-Channel-Export	Speichervolume, das von einem Speicherserver über das Fibre Channel-Protokoll exportiert wird.
cmdb_ci_fc_port	Fibre-Channel-Port	Fibre Channel-Port auf einem Speicherserver, FC-Switch oder HBA eines Hosts.
cmdb_ci_fddi_network	FDDI-Karten	Karten „Fibre Distributed Data Interface“
cmdb_ci_file_system	Dateisystem	Dateisysteminformationen für einen Server, die Details wie Bereitstellungspunkt, Kapazität und Typ des Dateisystems erfassen.
cmdb_ci_file_system_nfs	NFS-Dateisystem	Erweiterung des Dateisystems, das NFS-Dateisysteminformationen bereitstellt.
cmdb_ci_file_system_smb	SMB-Dateisystem	Erweiterung des Dateisystems, das SMB-Dateisysteminformationen bereitstellt.
cmdb_ci_firewall_network	Firewall-Hardware	Firewall-Hardware

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_ftp_server	FTP-Server	Server, der FTP-Services bereitstellt.
cmdb_ci_kraftstoff_tank	Treibstofftank	Kraftstofftank.
cmdb_ci_generator_power_eq	Stromgenerator	Stromgenerator.
cmdb_ci_group	Gruppe	Logische Gruppe von CIs.
cmdb_ci_hardware	Hardware	Basisklasse für Hardware.
cmdb_ci_host_cluster	Host-Cluster	Cloudunabhängige Methode zur Darstellung einer Gruppe von Hosts als Cluster. Die untergeordnete Klasse stellt die spezifischen Details des VMware vCenter-Clusters dar. Übergeordnete Klasse für VMWare-Hostcluster-Objekttypen wie vCenter-Cluster.
cmdb_ci_hpux_server	HPUX-Server	Server, auf dem die HPUX-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_hub_network	Hub-Hardware	Physischer Netzwerk-Hub
cmdb_ci_hvac	HLK-Zubehör	Heiz-, Klima- und Klimageräte.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Hyper-V-Cluster	Cluster der Hyper-V-Server
cmdb_ci_hyper_v_instance	Hyper-V-VM-Instanz	Hyper-V-VM-Instanz Diese Tabelle erweitert die generische VM-Instanztabelle [cmdb_ci_vm_instance].
cmdb_ci_hyper_v_network	Virtuelles Hyper-V-Netzwerk	Virtuelles Hyper-V-Netzwerk
cmdb_ci_hyper_v_object	Hyper-V-Objekt	Basisklasse für alle Hyper-V-Objekte.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Hyper-V-Ressourcenpool	Hyper-V-Ressourcenpool
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Hyper-V-Ressourcenpool-Komponente	Ressourcenpoolkomponente, die zum Ressourcenpool gehört.
cmdb_ci_hyper_v_server	Hyper-V-Server	Server, auf dem Hyper-V-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_ids_network	Angriffserkennungssystem	Sicherheitsangriffserkennungssysteme.
cmdb_ci_iisdirectory	IIS Virtual Directory	Virtuelles Verzeichnis im IIS-Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_imaging_hardware	Bildverarbeitungshardware	Hardware, die zum Erstellen elektronischer/physischer Images verwendet wird.
cmdb_ci_inetinfo	Inetinfo-Service	Inetinfo-Service der IIS-Anwendung.
cmdb_ci_inf_software	Infrastruktursoftware	Basisklasse für Unternehmenssoftware oder -programme, die speziell dafür entwickelt wurden, Geschäftsorganisationen bei der Ausführung grundlegender Aufgaben wie Personalunterstützung, Geschäftstransaktionen sowie interne Services und Prozesse zu unterstützen.
cmdb_ci_information_object	Informationsobjekt	Arten von Informationen, die eine Geschäftsanwendung oder eine andere Entität verarbeitet. Beispiele: „Daten zum Mitarbeitergehalt“, „Mitarbeiterdaten“ und „Vertriebsdaten“.
cmdb_ci_installed_bundles	Installierte Pakete	Erweiterung der Tabelle „VM-Objekt“ [cmdb_ci_vm_object], die Pakete installierter Software darstellt.
cmdb_ci_infra_service	Infrastrukturservice	IT-Services, die die Bereitstellung der Computerinfrastruktur unterstützen.
cmdb_ci_infra_service_ldap	LDAP-Service	LDAP-Service wird ausgeführt.
cmdb_ci_ip_address	IP-Adresse	IP-Adresse
cmdb_ci_ip_device	IP-Gerät	Basisklasse für Geräte mit einer IP-Adresse.
cmdb_ci_ip_firewall	IP-Firewall	Firewall-Hardware
cmdb_ci_ip_network	IP-Netzwerk	IP-Netzwerkinformationen, die Details wie Subnetz, Router und Router_Schnittstellentyp erfassen.
cmdb_ci_ip_phone	IP-Telefon	IP-fähiges Telefon (VOIP).
cmdb_ci_ip_router	IP-Router	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_ip_server	IP-Server	Serverhardware
cmdb_ci_ip_service	IP-Service-Instanz	Basistabelle für IP-Services, die auf einem Server wie Unix-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Daemon oder Windows-Service ausgeführt werden.
cmdb_ci_ip_switch	IP-Switch	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_iplanet_web_server	lplanet-Webserver	Server, auf dem die Software Oracle iPlanet Web Server (OiWS) ausgeführt wird.
cmdb_ci_isam_server	ISAM-Server	Server, auf dem die ISAM-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_iscsi_disk	iSCSI-Datenträger	Host-Mount eines iSCSI-Datenträgers.
cmdb_ci_iscsi_export	iSCSI-Export	Speichervolume, das von einem Speicherserver über iSCSI exportiert wird.
cmdb_ci_kubernetes_component	Kubernetes-Komponente	Kubernetes-Cluster, Eingang, Namespace, Knoten, Pod, Service, Volume und Arbeitsauslastung Stellt auch offene Schicht-Build-Konfiguration, Bereitstellungskonfiguration, Docker-Image-Repository, Gruppe, Images, Images, Stream, Projekt, Route und Benutzer dar. Übergeordnete Klasse für Kubernetes-Komponenten wie Pods und Cluster.
cmdb_ci_kvm	KVM	Hypervisor, der Kernel-basierte virtuelle Computer (KVMs) verwaltet.
cmdb_ci_kvm_network	Network	Virtuelles KVM-Netzwerk
cmdb_ci_kvm_object	KVM-Objekt	Basisobjekt für alle KVM-Objekte.
cmdb_ci_kvm_storage_pool	Speicher-Pool	KVM-Speicherpool.
cmdb_ci_kvm_storage_volume	Speicher-Laufwerk	KVM-Speichervolume
cmdb_ci_kvm_vm_instance	Instanz der virtuellen KVM-Maschine	VM-Instanz, die auf einem KVM-Hypervisor ausgeführt wird
cmdb_ci_lb	Lastenausgleichsmodul	Server, der als Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_a10	A10 Lastenausgleich	Server, der als A10-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Server, der als ACE-Lastenausgleichsmodul fungiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Server, der als Alteon-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_appl	Lastenausgleichsmodul-Anwendung	Anwendung, die Lastausgleichsfunktionen bereitstellt.
cmdb_ci_lb_backend_server	LB-Backend-Server	Server, der als Back-End-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	Server, der als F5 BIG-IP-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Server, der als Cisco CSM-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Server, der als Cisco CSS-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BIG-IP GTM	Server, der als F5 BigIP GTM-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BIG-IP LTM	Ein Server, der als F5 BigIP LTM-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_haproxy	HAProxy-Lastenausgleichsmodul	Server, der als HA-Proxy-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_isa	ISA-Server	Server, der als ISA-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_modjk	Modjk-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Cisco CSM-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_modproxy	ModProxy-Lastenausgleichsmodul	Server, der als ModProxy-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix Netscaler	Server, der als Citrix Netscaler-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_network	Netzwerk-Lastenausgleichsmodul	Server, der den Netzwerklastenausgleich durchführt
cmdb_ci_lb_nginx	Nginx-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Nginx-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_pool	Lastenausgleichsmodul-Pool	Sammlung von Host-zu-Port-Zuordnungen, die ausgeglichen werden sollen.
cmdb_ci_lb_pool_member	Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	Host-zu-Port-Zuordnung einer auszugleichenden Anforderung.
cmdb_ci_lb_radware	Radware-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Radware-Lastenausgleichsmodul fungiert
cmdb_ci_lb_service	Lastenausgleichsmodul-Service	Virtueller Service, den das Gerät ausgleicht, indem Anforderungen an Mitglieder innerhalb eines Pools weitergeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_lb_template	Lastenausgleichsmodul-Vorlage	Lastenausgleichsmodul-Vorlage, die Lastenausgleichsmodul-bezogene Konfigurationseinstellungen für eine bestimmte Art von Netzwerkdatenverkehr enthält.
cmdb_ci_lif	LIF	Logische Schnittstelle.
cmdb_ci_lb_vlan	Lastenausgleichsmodul-VLAN	Virtuelles LAN-Segment
cmdb_ci_linux_server	Linux-Server	Server mit Linux-Software
cmdb_ci_logical_datacenter	Logisches Rechenzentrum	Logisches VMware vCenter-Rechenzentrum
cmdb_ci_lpar	Logische Partition	Eine logische Partition, allgemein als LPAR bezeichnet, ist eine Teilmenge der Hardwareressourcen eines Computers, die als separater Computer virtualisiert wird.
cmdb_ci_lvm_pool	LVM-Pool	Linux Volume Manager-Speicherpool
cmdb_ci_lvm_pool_member	LVM-Poolmitglied	Mitglied des Linux Volume Manager-Speicherpools
cmdb_ci_mainframe	IBM-Mainframe	Großformatiges IBM-Computersystem.
cmdb_ci_mainframe_hardware	Mainframe-Hardware	Die Hardwarekomponenten eines großen Computersystems.
cmdb_ci_mainframe_lpar	IBM-Mainframe-LPAR	Logische Partition, die allgemein als LPAR bezeichnet wird und eine Teilmenge der Hardwareressourcen eines Mainframe-Computers ist, virtualisiert als separater Computer.
cmdb_ci_memory_module	Speichermodul	Platine, die den Arbeitsspeicher bereitstellt.
cmdb_ci_mfp_printer	Multifunktionsdrucker	Physisches Gerät mit Scan-, Kopier- und Faxfunktionen.
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Microsoft iis-Webserver	Server, auf dem Internet Information Services (IIS) für Windows-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_modem_network	Modem-Hardware	Physische Modemhardware.
cmdb_ci_mpio_pool	Multipfad-E/A-Pool	Multipfad-E/A-Pool, der mehrere redundante Pfade zum Speicher darstellt.
cmdb_ci_mpio_pool_group	Multipfad-E/A-Poolgruppe	Gruppe von Multipfad-E/A-Pools.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_mpio_pool_path	Multipfad-E/A-Poolpfad	Einzelner Pfad in einem MPIO-Pool
cmdb_ci_msd	Speichergerät	Physisches Speichergerät
cmdb_ci_nas_file_system	NAS-Dateisystem	Erweiterung der Dateisystemtabelle [cmdb_ci_file_system], die Netzwerkspeicher darstellt.
cmdb_ci_nat_gateway	NAT-Gateway	Funktionalität für NAT-Gateway.
cmdb_ci_netapp_cdot	NetApp CDOT	Funktionalität des Betriebssystems NetApp Clustered Data OnTap
cmdb_ci_netapp_datacenter	NetApp-Rechenzentrum	Logisches NetApp-Rechenzentrum
cmdb_ci_netapp_svm	NetApp-SVM	NetApp Storage Virtueller Computer
cmdb_ci_netapp_volume	NetApp-Volume	NetApp FlexVol-Speichervolume
cmdb_ci_net_app_server	Netzwerkgeräte-Hardware	Server, der als Netzwerkgerät konfiguriert ist
cmdb_ci_netgear	Netzwerkgerät	Erweiterung der Hardwaretabelle, die Netzwerkgeräte wie Router, Switch, Hub, Gateway und Bridge erfasst.
cmdb_ci_netware_server	Netware-Server	Server, auf dem die NetWare-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_network	Cloud-Netzwerk	VMware vCenter-Cloud-Netzwerk
cmdb_ci_network_acl	Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste	Netzwerkzugriffssteuerungsliste (ACL).
cmdb_ci_network_acl_rule	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste	Regel zur Steuerung von Netzwerkzugriffsrechten.
cmdb_ci_network_adapter	Netzwerkadapter	Netzwerkadapter-Hardware
cmdb_ci_network_policy_group	Netzwerk-Richtliniengruppe	Gruppenrichtlinie, die von Active Directory-Services verwendet wird.
cmdb_ci_network_template	Netzwerkvorlage	OpenStack-Datei, die zum Konfigurieren eines Netzwerks verwendet wird.
cmdb_ci_nic	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle	Virtueller Netzwerkadapter
cmdb_ci_nginx_web_server	Nginx-Webserver	Server, auf dem die Nginx-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_openstack_datacenter	OpenStack-Rechenzentrum	Logisches OpenStack-Rechenzentrum
cmdb_ci_optische_transport	Glasfaserausstattung	Glasfaser, die für Datennetzwerke mit großer Entfernung und hoher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Leistung verwendet werden. Glasfaser wird häufig in Telekommunikationsdiensten wie Internet, TV und Telefon verwendet. Untergeordnete Klasse von Übertragungshardware und übergeordnete Klasse für Telekommunikations-Glasfasergeräte wie optische Multiplexer und Terminalgeräte.
cmdb_ci_oslv_container	Virtualisierungscontainer auf Betriebssystemebene	Container (eine Laufzeitinstanz eines Docker-Image).
cmdb_ci_oslv_engine	Virtualisierungs-Engine auf Betriebssystemebene	Software zum Ausführen und Verwalten von Containern.
cmdb_ci_oslv_image	Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	Container-Images. Geordnete Sammlung von Stammdateisystemänderungen und den entsprechenden Ausführungsparametern zur Verwendung innerhalb einer Containerlaufzeit.
cmdb_ci_oslv_image_tag	Virtualisierungsbild-Tag auf Betriebssystemebene	Container-Tag, eine Bezeichnung, die auf ein Container-Image in einem Repository angewendet wird.
cmdb_ci_oslv_local_image	Lokales Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	Lokal verwaltetes Container-Image
cmdb_ci_osx_server	OS/X-Server	Server mit Betriebssystem OS/X
cmdb_ci_os_template	Bild	Softwaredateien, die zum Erstellen einer neuen Instanz einer Computing-Ressource wie Server, Desktop, virtueller Computer und virtueller Router verwendet werden.
cmdb_ci_outofband_device	Out-of-Band-Gerät	Hardware, die für die Out-of-Band-Verwaltung verwendet wird.
cmdb_ci_patches	Patch	Patchen Sie Software, um ein Computerprogramm oder die unterstützenden Daten zu reparieren oder zu verbessern.
cmdb_ci_pc_hardware	Personal Computer	Elektronischer Allzweckcomputer, der aufgrund seiner Größe, seiner Fähigkeiten und seines Preises

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		für den individuellen Gebrauch geeignet ist.
cmdb_ci_pcf_component	CloudFoundry-Komponente	Cloud Foundry bietet ein hocheffizientes, modernes Modell für die Bereitstellung nativer Cloud-Anwendungen auf Grundlage von Kubernetes. Die Komponente stellt Anwendung, Domäne, Organisation, Kontingent, Routen, Service, Serviceplan, Platz und Platzinstanzen dar. Übergeordnete Klasse für die Preisbasis von Cloud-Produkten wie virtuellen Computern.
cmdb_ci_pdu	PDU	Stromverteilungseinheit (PDU)
cmdb_ci_pdu_outlet	Steckdose	Einzelner Ausgang einer PDU
cmdb_ci_peripheral	Computer-Peripheriegerät	Verschiedene Computer-Peripheriegeräte wie Monitor, Docking-Station, KVM-Switch, Projektor, Scanner, Tastatur, Maus und UPS.
cmdb_ci_personal_printer	Persönlicher Drucker	Drucker, dessen Größe, Fähigkeiten und Preis ihn für die individuelle Verwendung geeignet machen.
cmdb_ci_plotter	Plotter	Drucker mit Funktionen zum Drucken großer Vektorgrafiken.
cmdb_ci_power_eq	Stromversorgung	Hardware, die zur Verwaltung der Stromversorgung verwendet wird.
cmdb_ci_port	Port	Schnittstelle zwischen einem Computer und anderen elektronischen Geräten.
cmdb_ci_port_group	Portgruppe	Gruppe von Ports auf einem virtuellen Switch.
cmdb_ci_print_queue	Druckwarteschlange	Druckwarteschlange, eine Liste von Druckerausgabeaufträgen in einem reservierten Speicherbereich, einschließlich des aktuellen Status aller aktiven und ausstehenden Druckaufträge.
cmdb_ci_printer	Drucker	Physisches Gerät, das eine persistente lesbare Darstellung von Grafiken oder Text auf Papier

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		oder ähnlichen physischen Medien ermöglicht.
cmdb_ci_printing_hardware	Druck-Hardware	Physisches Gerät, das eine persistente lesbare Darstellung von Grafiken oder Text auf Papier oder ähnlichen physischen Medien ermöglicht.
cmdb_ci_puppet_master	Puppet – Primär	Server, auf dem die PuppetMaster-Anwendung ausgeführt wird.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Qtree-Dateisystem.
cmdb_ci_qualifier	Qualifizierer	Beziehungsqualifizierer-CIs, die wichtige Informationen zu CI-Beziehungen enthalten. In einem Beziehungsqualifizierer können Sie beliebige eindeutige Informationen zur Beziehung zwischen zwei CIs mit Anmerkungen versehen. Sie können mehrere Qualifiziermerkmale für eine einzelne Beziehung definieren, sodass eine Qualifiziererkette entsteht. Es kann jedoch nur eine einzige Qualifiziererkette für einen bestimmten Beziehungstyp zwischen zwei CIs geben. Übergeordnete Klasse für die verschiedenen Beziehungsqualifiziertypen wie Einstiegspunktmarkierungen und Grenzverbindungen.
cmdb_ci_rack	Rack	Rechenzentrums-Racks mit Details wie Rack-Einheiten, verwendeten Rack-Einheiten und Stromverbrauch.
cmdb_ci_raid	RAID	Speicherpool mit RAID-Mechanismen zur Sicherstellung der Datenintegrität.
cmdb_ci_raid_member	RAID-Mitglied	Mitglied des Speicherpools mit RAID-Mechanismen.
cmdb_ci_resource_group	Ressourcengruppe	Der Ressourcenpool ist eine logische Abstraktion für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		flexible Verwaltung von Ressourcen.
cmdb_ci_sa_scaling_pol_base	Skalierungsrichtlinie	Übergeordnete Klasse für Skalierungsrichtlinienoptionen für virtuelle Computer, z. B. einfach und dynamisch.
cmdb_ci_san	Storage Area Network	Netzwerk, das Zugriff auf Speicher auf Blockebene bietet
cmdb_ci_san_connection	SAN-Verbindung	Verbindung in einem SAN-Netzwerk
cmdb_ci_san_disk	SAN-Datenträger	Basistabelle für die Tabellen „iSCSI-Datenträger“ [cmdb_ci_iscsi_disk] und „Fibre Channel-Datenträger“ [cmdb_ci_fc_disk].
cmdb_ci_san_endpoint	SAN-Endpunkt	Ein Ende einer SAN-Verbindung.
cmdb_ci_san_export	SAN-Export	Basistabelle für die Tabellen „iSCSI-Export“ [cmdb_ci_iscsi_export] und „Fibre Channel-Export“ [cmdb_ci_fc_export].
cmdb_ci_san_fabric	SAN-Fabric	Hardware, die Workstations und Server mit Speichergeräten in einem SAN verbindet. Wird als „Fabric“ bezeichnet.
cmdb_ci_san_zone	SAN-Zone	Teilmenge des SAN-Speichers, auf den bestimmte Benutzer beschränkt sind.
cmdb_ci_san_zone_alias	SAN-Zonenalias	Sammlung von SAN-Zonenmitgliedern.
cmdb_ci_san_zone_alias_member	SAN-Zonenaliasmitglied	M2m-Beziehung zwischen SAN-Zonenaliassen und SAN-Zonenmitgliedern.
cmdb_ci_san_zone_member	SAN-Zonenmitglied	Ports und Geräte in einer SAN-Zone
cmdb_ci_san_zone_set	SAN-Zonenset	Sammlung von SAN-Zonen.
cmdb_ci_scanner	Scanner	Hardware, die zum Erstellen einer digitalen Vorstellung von Papierdokumenten verwendet wird.
cmdb_ci_server	Server	Basisklasse für alle Servertypen.
cmdb_ci_server_snapshot	Server-Snapshot	Server-Snapshot, der den Status eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt darstellt.
cmdb_ci_service	Service	IT-Service, der einen Geschäftsprozess (ITIL) direkt unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_service_auto	Anwendungsservice	Services, die vom System überwacht werden können, wobei im Basissystem nur Anwendungsservices enthalten sind. Wenn Service Mapping aktiviert ist, können auch Datensätze für dynamische CI-Gruppen vorhanden sein. Wenn Event Management aktiviert ist, können Datensätze für Alarmgruppen vorhanden sein.
cmdb_ci_service_business	Business-Service	Geschäftsservices werden für Geschäftskunden veröffentlicht und unterstützen in der Regel eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten. Geschäftsservices können häufig von Geschäftskunden bestellt werden.
cmdb_ci_service_discovered	Zugeordneter Anwendungsservice	Anwendungsservices, erstellt durch die Methode der manuellen Serviceauffüllung. Für jeden Anwendungsservice gibt es einen Container-CI-Datensatz, der den Anwendungsservice modelliert.
cmdb_ci_service_technical	Technischer Service	Technische Services werden für Serviceverantwortliche veröffentlicht und liegen in der Regel einem oder mehreren Business Services zugrunde. Ein technischer Service kann eine operative Ansicht haben, die aus einem oder mehreren technischen Serviceangeboten besteht.
cmdb_ci_solaris_instance	Solaris-VM-Instanz	VM-Instanz, auf der die Solaris-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_solaris_server	Solaris-Server	Physischer Server, auf dem die Solaris-Software ausgeführt wird
cmdb_ci_spkg	Software	Softwarepaketinformationen mit Details wie Version, Installationsanzahl, Lizenzanzahl, Paketname und Schlüssel (wenn SAM aktiviert ist).
cmdb_ci_storage_controller	Speichercontroller	Logisches Gerät, das ein Speichervolume oder einen Fibre Channel-Port steuert.
cmdb_ci_storage_device	Speichergerät	Basistabelle für Blockspeichergeräte wie DAS, SAN und NAS.
cmdb_ci_storage_disk	Speicher-Datenträger	Datenträger, der in einem Speicherserver installiert ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_storage_export	Speicherexport	Basistabelle für die SAN-Exporttabelle [cmdb_ci_san_export].
cmdb_ci_storage_fileshare	Speicher-Dateifreigabe	NAS-Dateisystem auf einem Speicherserver (ein exportiertes Dateisystem).
cmdb_ci_storage_hba	Speicher-HBA	Hostbusadapter für Fibre Channel. Das physische Gerät, das Fibre Channel-Ports bereitstellt.
cmdb_ci_storage_pool	Speicher-Pool	Logische Sammlung von Speicher.
cmdb_ci_storage_pool_member	Speicherpoolmitglied	Logisches Volume in einem Speicherpool.
cmdb_ci_storage_switch	Speicher-Switch	Fibre Channel-Switch
cmdb_ci_storage_volume	Speicher-Laufwerk	Volume auf einem Speicherserver
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Snapshot des Speicher-Laufwerks	Der Server-Snapshot ist der Status eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt.
cmdb_ci_subnet	Subnetz	Teil eines größeren Netzwerks.
cmdb_ci_sun_dir_proxy_server	Sun Directory-Proxy-Server	Server, auf dem die Sun ONE Directory Proxy Server-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Sun LDAP-Server	Server, auf dem die LDAP-Software (Sun ONE Directory Server) ausgeführt wird
cmdb_ci_surge_power_eq	Überspannungsschutzgerät	Stromversorgungsgeräte, die zur Vermeidung von Stromstößen verwendet werden.
cmdb_ci_tape_server	Server-Bandgerät	Hardware für die Verwendung von Magnetbandspeicher.
cmdb_ci_tomcat_connector	Tomcat-Connector	Software, die Webserver-Plugins bereitstellt, um Webserver mit Tomcat und anderen Back-Ends zu verbinden.
cmdb_ci_tower_eq	Tower-Anlage	Übergeordnete Klasse für Tower-Anlagen und Tower-Zubehör wie Lampen und Signalgeber.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	Regeln, die es dem Router ermöglichen, eine Netzwerkadresse einer anderen neu zuzuordnen.
cmdb_ci_transport_hardware	Übertragungshardware	Telekommunikationshardware, die für die digitale Kommunikation verwendet wird, und zugehörige Hardware, z. B. Telekommunikations-Racks,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Server zur Verbindung des Ports mit dem LAN, Relais, Kanalbanken und Netzwerk-Switches. Übergeordnete Klasse für Telekommunikations-Hardware wie Multiplexer und Glasfasergeräte.
cmdb_ci_ucs_blade	Cisco-UCS-Blade	Physische Cisco UCS Blade-Server-Hardware.
cmdb_ci_ucs_chassis	Cisco-UCS-Gehäuse	Physische Cisco UCS-Gehäusehardware, die zur Aufnahme der Cisco UCS Blade-Serverhardware verwendet wird.
cmdb_ci_ucs_equipment	Cisco-UCS-Zubehör	Cisco UCS-Produkte (Unified Computing System).
cmdb_ci_unix_cluster	UNIX-Cluster	Satz von Computern, die zusammen geclustert sind, um eine einzelne Unix-Serverressource darzustellen.
cmdb_ci_unix_daemon	UNIX-Daemon	Unix-Hintergrundprozess mit langer Ausführungszeit, der zur Beantwortung von Anforderungen für Services verwendet wird.
cmdb_ci_unix_server	UNIX-Server	Server mit Unix-Software.
cmdb_ci_ups	UPS	Unterbrechungsfreie Stromversorgungsgeräte, bei denen es sich bei den Geräten um herkömmliche UPS-Geräte handelt.
cmdb_ci_ups_alarm	UPS-Alarm	Alarm „Unterbrechungsfreie Stromversorgung“.
cmdb_ci_ups_bypass	UPS-Umgehung	Unterbrechungsfreie Stromversorgung – Umgehung.
cmdb_ci_ups_input	UPS-Eingabe	Stromeingang zu einem unterbrechungsfreien Stromversorgungsgerät.
cmdb_ci_ups_output	UPS-Ausgabe	Ausgangsleistung eines unterbrechungsfreien Stromversorgungsgeräts.
cmdb_ci_ups_power_eq	Unterbrechungsfreie Stromversorgung	Unterbrechungsfreie Stromversorgungsgeräte, wobei es sich bei den Geräten um nicht herkömmliche UPS-Geräte handelt, die den Strom verwalten.
cmdb_ci_vcenter	VMware vCenter-Instanz	Installierte Instanz der VMware vCenter-Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_vcenter_cluster	VMware vCenter-Cluster	Satz von Servern, die zusammenarbeiten, während VMware vCenter-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	DRS-Regel für VMWare vCenter-Cluster	vCenter-spezifische Tabelle, in der grundlegende Regelinformationen für Distributed Resource Scheduler (DRS) gespeichert werden. Speichert die Affinitätsregel, die angibt, dass die Mitglieder einer ausgewählten VM-DRS-Gruppe für die Mitglieder einer bestimmten Host-DRS-Gruppe ausgeführt werden können oder müssen. Wird von der vCenter-API ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo .
cmdb_ci_vcenter_datacenter	VMware vCenter-Datencenter	VMware vCenter-Rechenzentrumsobjekte.
cmdb_ci_vcenter_datastore	VMware vCenter-Datenspeicher	VMware vCenter-Datenspeicherobjekte mit Details wie Kapazität, freiem Speicherplatz, Dateisystem und Typ.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	Datenspeicher-Datenträger	Einzelner VMware vCenter-Datenspeicher-Datenträger
cmdb_ci_vcenter_folder	VMware vCenter-Ordner	VCenter-Ordner, die zum Gruppieren von Objekten desselben Typs verwendet werden können, um die Verwaltung zu erleichtern.
cmdb_ci_vcenter_network	VMware vCenter-Netzwerk	Virtuelles VMware vCenter-Netzwerk
cmdb_ci_vcenter_object	VMware vCenter-Objekt	Basisklasse für die meisten VMware vCenter-Objekte.
cmdb_ci_vcenter_server_obj	VMware vCenter-Serverobjekt	VMware-Hypervisor
cmdb_ci_veritas_disk	Veritas-Laufwerk	Physischer Datenträger, der von Veritas Volume Manager gesteuert wird
cmdb_ci_veritas_disk_group	Veritas Disk Group	Sammlung von Datenträgern in Veritas Volume Manager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_veritas_plex	Veritas-Plex	Logische Partition in Veritas Volume Manager
cmdb_ci_veritas_subdisk	Veritas Subdisk	Partition einer Veritas_disk.
cmdb_ci_veritas_volume	Veritas-Laufwerk	Zusammenfassung von Plexen.
cmdb_ci_virtualization_server	Virtualisierungsserver	Von der ESX-Servertabelle [cmdb_ci_esx_server] verwendete Basistabelle.
cmdb_ci_virtual_desktop	Virtueller Desktop	Die Desktop-Umgebung des Benutzers (z. B. Symbole, Hintergrundbilder, Fenster, Ordner, Symbolleisten und Widgets) wird remote auf einem Server gespeichert.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	Virtuelles privates Gateway	Zwei VPN-Endpunkte für automatisches Failover.
cmdb_ci_vm	Virtuelle Maschine HyperVisor	Hypervisor-Software.
cmdb_ci_vm_instance	VM-Instanz	Allgemeine Informationen zu virtuellen Computern
cmdb_ci_vm_object	VM-Objekt	Basisklasse für alle VM-Objekte. Übergeordnetes Element für alle Objekte wie Hyper-V-Objekt und KVM-Objekt.
cmdb_ci_vm_parallels	Parallelen	Instanz der Parallels-Software.
cmdb_ci_vm_template	VM-Vorlage	Vorlage, eine Masterkopie eines virtuellen Computers, der zum Erstellen vieler Klone verwendet werden kann. Basistabelle für alle VM-Vorlagen.
cmdb_ci_vm_user_credentials	VM-Benutzeranmeldeinformationen	Anmeldeinformationen, die zur Authentifizierung von Zugriffsrechten und -berechtigungen verwendet werden.
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	VMware-Spezialisierung der VM-Tabelle. Wird nicht mehr verwendet.
cmdb_ci_vm_zones	Zonen	Partitionierte virtuelle Betriebssystemumgebung in einem Solaris-Betriebssystembereich.
cmdb_ci_voice_hardware	Sprachsystem-Hardware	Telekommunikationssysteme, die Telefonanlagen, Telefonzentralen und Voicemail darstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		Übergeordnete Klasse für Telekommunikations-Sprachsystem-Hardware wie Voicemail und Nebenstellenanlagen.
cmdb_ci_volume_template	Volume-Vorlage	Satz von Regeln, die eine oder mehrere Fähigkeiten eines Speichervolumes angeben (Speicherauswahl und Layoutregeln).
cmdb_ci_vmware_instance	VMware-VM-Instanz	VMware-VM-Instanz auf VMware-Hypervisor
cmdb_ci_vmware_template	VMware-VM-Vorlage	Masterkopie einer VMware-VM, die zum Erstellen vieler Klone verwendet werden kann.
cmdb_ci_vpc	Virtuelle Private Cloud	Bei Bedarf konfigurierbarer Pool gemeinsam genutzter Computerressourcen, die in einer Public Cloud-Umgebung zugewiesen sind.
cmdb_ci_vpn	Virtuelles privates Netzwerk	Privates Netzwerk, das für die Ausführung in einem öffentlichen Netzwerk konfiguriert ist
cmdb_ci_vpn_connection	VPN-Verbindung	Sichere Verbindung zu einem anderen Netzwerk über das Internet.
cmdb_ci_vserver_peer	VServer-Peer	Erweitert die Tabelle „VM-Objekt“ [cmdb_ci_vm_object]. Peer-Beziehung zwischen den VServern (NetApp).
cmdb_ci_wap_network	Drahtloser Zugriffspunkt	Netzwerk-Hardwaregerät, das einem WLAN-konformen Gerät die Verbindung mit einem kabelgebundenen Netzwerk ermöglicht.
cmdb_ci_web_application	Web-Anwendung	Client-Server-Softwareanwendung, bei der der Client (oder die Benutzeroberfläche) in einem Webbrowser ausgeführt wird.
cmdb_ci_web_domino	Lotus Domino HTTP-Server	Server, auf dem die IBM Notes-Software ausgeführt wird (ehemals Lotus Notes/IBM Domino).
cmdb_ci_web_server	Webserver	Computersystem, das Anforderungen über HTTP aus dem World Wide Web verarbeitet.
cmdb_ci_web_service	Webservice	Service, der von einem elektronischen Gerät für ein anderes elektronisches Gerät

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Tabellenbezeichnung	Tabellenbeschreibung
		angeboten wird und über das World Wide Web miteinander kommuniziert.
cmdb_ci_web_site	Website	Eine Sammlung zugehöriger Webseiten.
cmdb_ci_websphere_cell	Websphere-Zelle	Eine logische Gruppierung von IBM Websphere-Knoten (auf denen jeweils ein oder mehrere Anwendungsserver ausgeführt werden), die zentral verwaltet werden.
cmdb_ci_win_cluster	Windows-Cluster	Ein einzelner (virtueller) Server, der aus einem oder mehreren physischen Windows-Servern besteht.
cmdb_ci_win_cluster_node	Windows-Cluster-Knoten	Ein physisches Mitglied der Windows-Clusteranwendung.
cmdb_ci_win_cluster_resource	Windows-Clusterressource	Eine logische oder physische Entität, die von der Windows-Cluster-Anwendung verwaltet wird.
cmdb_ci_win_domain_controller	Windows-Domänencontroller	Ein Server, der auf Sicherheitsauthentifizierungsanforderungen innerhalb einer Windows Server-Domäne reagiert.
cmdb_ci_win_server	Windows-Server	Einen Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird
cmdb_ci_windows_service	Windows-Service	Ein Windows-Computerprogramm, das im Hintergrund ausgeführt wird.
cmdb_ci_zone	Datencenter-Zone	Ein angegebener Teil einer Rechenzentrumsanlage.

Klasse „Configuration Item“ [cmdb_ci].

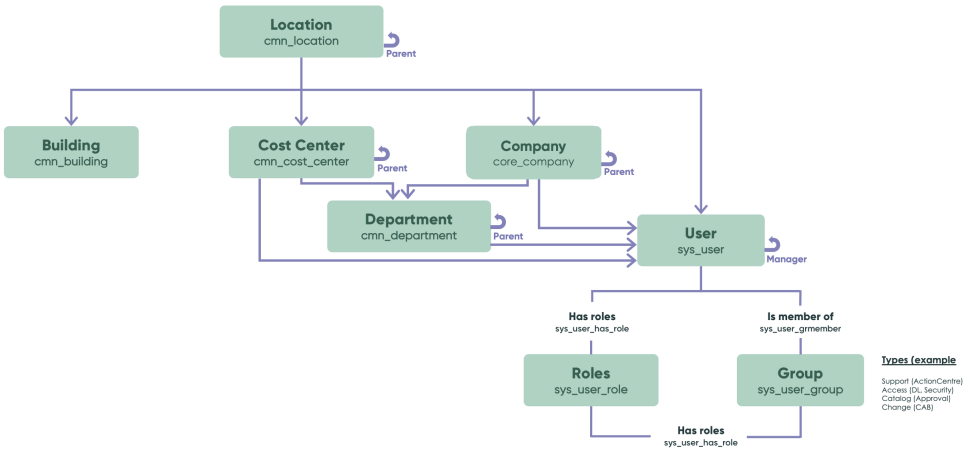
Attribute in der Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci], die die Klasse „Basis-Konfigurationselement“ [cmdb] erweitert.

⚠ Warnung:
Ändern Sie keines dieser Attribute im Wörterbuch. Ändern Sie beispielsweise nicht den Typ des Attributs `location` von Referenz zu Liste. Solche Änderungen können dazu führen, dass Funktionen, die die CMDB verwenden, nicht ordnungsgemäß funktionieren.

Beschreibungen gängiger CMDB-Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

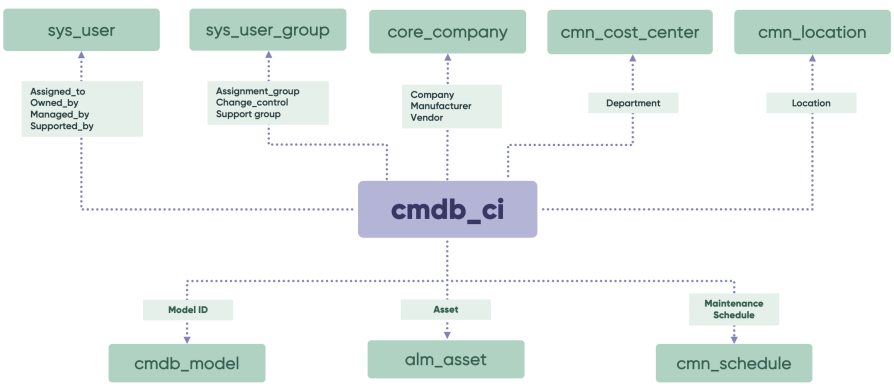
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinsamer Kern, Benutzertabellen



now.

CMDB-CI-Schema im Zusammenhang mit allgemeinen Kern- und Nicht-Kern-Tabellen



Attribute

Attribut	Beschreibung
Asset-Tag	Asset-Tag/Service-Tag für das jeweilige Asset
Zugewiesen	Datum und Uhrzeit der Zuordnung zum Benutzer
Attribute	Beschreibung der Verwendung von Attributen für die Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
Kann drucken	Gibt an, ob die Instanz drucken kann
Kategorie	Name der für die Instanz zutreffenden Kategorie
Eingecheckt	Datum und Uhrzeit des Einscheckens
Ausgecheckt	Datum und Uhrzeit des Auscheckens
Klasse	System-Klassenname
Kommentare	Anmerkungen zu der Instanz
Zuordnungs-ID	ID der Instanz aus einer anderen Datenquelle
Kosten	Finanzwert in lokaler Währung (wie im Feld „Kostenwährung“ definiert)
Kostenwährung	Name der Währung (wie Dollar, Pfund, Euro)
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der der Datensatz erstellt wurde
Erstellt von	Name der Person/Datenquelle, die den Datensatz ursprünglich erstellt hat
Beschreibung	Anpassung (wie bereitgestellt) und Funktion (Zweck) der Instanz
Discovery-Quelle	Name der primären (vertrauenswürdigsten) Discovery-Quelle
DNS-Domäne	Name der DNS-Domäne, zu der die Instanz gehört
Domäne	Domänen-ID, zu der die Instanz gehört
Domänenpfad	Domänenpfad, zu der die Instanz gehört
Fällig	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz fällig war
Fällig in	Beschreibung, auf welche Weise die Instanz fällig war
Fehleranzahl	Anzahl der bis zu diesem Zeitpunkt bei der Instanz aufgezeichneten Fehler
Zuerst erkannt	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuerst entdeckt wurde
Vollqualifizierter Domänenname	Vollständiger Pfadname der Domäne, zu der die Instanz gehört
Hauptaccount	Kontoname/-nummer des Hauptbuchs
Installiert	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuletzt installiert wurde
Rechnungsnummer	Rechnungsnummer, die im Beschaffungsprozess verwendet wird
IP-Adresse	Primäre IP-Adresse, die von der Instanz verwendet wird
Begründung	Beschreibung der Begründung für die Instanz
Leasingvertrag	Anzahl der aktuellen Leasingverträge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
MAC-Adresse	MAC-Adresse der Instanz
Modellnummer	Original-Modellnummer des Herstellers
Überwachen	Gibt an, ob die Instanz überwacht wird
Neuester Discovery-Scan	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuletzt entdeckt wurde
Name	Name der CI-Instanz
Betriebsstatus	Konfigurierbare Auswahlliste mit Werten für aktuelle Betriebsstatus
Bestellung erhalten	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz ursprünglich empfangen wurde
Bestellt	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz ursprünglich bestellt wurde
Auftragsnummer	Bestellnummer, die im Beschaffungsprozess verwendet wird
Gekauft	Datum, an dem die Instanz gekauft wurde
Verifizierung erforderlich	Kennzeichnung, die angibt, ob für die Instanz eine Verifizierung erforderlich ist
Seriennummer	Seriennummer der Instanz
Synchronisierung überspringen	Kennzeichnung, die angibt, ob die Synchronisation zwischen Asset-Management und der CMDB übersprungen werden kann
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuletzt gestartet wurde
Unterkategorie	Name der Unterkategorie für die Instanz
Sys-ID	ServiceNow Sys-ID (GUID)
Tags	Zugehörige Tags
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der die Instanz zuletzt aktualisiert wurde
Aktualisiert von	Person/Datenquelle, die den Datensatz zuletzt aktualisiert hat
Aktualisierungen	Konfigurierbare Auswahlliste mit Werten für Aktualisierungszustände
Ablauf der Garantie	Datum, an dem die aktuelle Garantie abläuft

Referenzattribut	Referenz für
Genehmigungsgruppe	Gruppentabelle
Asset	Asset-Tabelle
Zugewiesen an	Anwendertabelle
Gruppe ändern	Gruppentabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

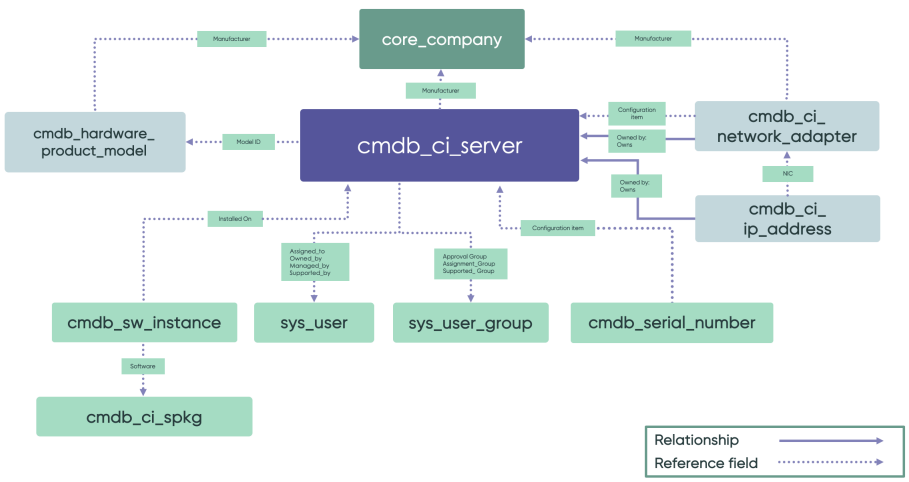
Referenzattribut	Referenz für
Unternehmen	Unternehmenstabelle
Kostenstelle	Kostenstellentabelle
Abteilung	Abteilungstabelle
Standort	Standorttabelle
Wartungsplan	Zeitplantabelle
Verwaltet von	Anwendertabelle
Hersteller	Unternehmenstabelle
Modell-ID	Tabelle „Produktmodell“.
Eigentum von	Anwendertabelle
Zeitplan	Zeitplantabelle (für normale Verarbeitung)
Support-Gruppe	Gruppentabelle
Support durch	Benutzer
Lieferant	Unternehmenstabelle

Hardwareklasse [cmdb_ci_hardware].

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für die CMDB-Hardwareklasse [cmdb_ci_hardware].

Beschreibungen gängiger CMDB-Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis:
cmdb_sw_instance, wie im Diagramm angegeben, verweist auf die Klasse cmdb_software_instance.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribute

Die Hardwareklasse fügt die folgenden eindeutigen Attribute hinzu:

Attribut	Beschreibung
hardware_status	Status der Hardware, z. B. **In Wartung** oder **Deaktiviert**. Wird verwendet, um den Status mit der Asset-Klasse zu synchronisieren.
hardware_substatus	Status der sekundären Hardware Jede Einstellung in *`hardware_status`* führt zu einem anderen Satz von Auswahlmöglichkeiten, die für dieses Feld verfügbar sind.
default_gateway	Standard-Gateway, über das der Computer verbunden ist

Schlüsselbeziehungsstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselbeziehungen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Hardware-, Computer- oder Server-CIs:

- Seriennummer: Während der CI-Identifizierung suchen Identification and Reconciliation Engine (IRE)-Prozesse an zwei Stellen nach einer Seriennummer. Eines ist das Attribut für die CI-Seriennummer und das zweite ist die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] mit Verweis auf die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

  - Speichern Sie Seriennummern eines anderen Typs als „System“ nur in der Tabelle „Seriennummer“ (und nicht im CI-Attribut des Servers).
  - Wenn die Seriennummer des Systems verfügbar ist, speichern Sie sie sowohl im Attribut *`Serial Number`* des CI als auch in der Tabelle „Seriennummer“.

  Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die mit dem Server-CI verknüpft ist. Diese Tabelle verfügt über ein Feld Typ, in dem Sie den Typ der Seriennummer (System, UUID, Chassis, Bios oder Baseboard) angeben und den tatsächlichen Wert speichern können. Verwenden Sie die folgenden Windows-Standards für Seriennummerntypen in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number]:

  - *`system`*: Produktidentifizierung, z. B. Seriennummer für Software, Chipnummer auf einem Hardware-Chip oder Projektnummer (für nicht kommerzielle Produkte).
  - *`uuid`*: Universally Unique Identifier (UUID) für das Produkt. Eine UUID ist ein 128-Bit-Bezeichner, der sich garantiert von anderen generierten UUIDs unterscheidet.
  - *`chassis`*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung eines physischen Elements verwendet wird. Wert ist das Seriennummernelement der Systemgehäuse- oder Chassis-Struktur in den SMBIOS-Informationen. Dieser Typ stellt die Eigenschaften dar, die einem physischen Systemgehäuse zugeordnet sind.
  - *`bios`*: Die zugewiesene Seriennummer des BIOS. Dieser Typ stellt die Attribute der grundlegenden Eingabe-/Ausgabeservices (BIOS) des Computersystems dar, die auf dem Computer installiert sind.
  - *`baseboard`*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung des physischen Elements verwendet wird. Diese Eigenschaft wird von CIM_PhysicalElement geerbt und manchmal als „Motherboard-Seriennummer“ bezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Netzwerkadapter:
  - Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.
  - Legen Sie das Attribut *Name* in der Netzwerkadapterklasse auf den Namen des Netzwerkadaptergeräts fest (z. B. eth0, eth1).
  - Legen Sie das Attribut *MAC Address* als MAC-Adresswert fest. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppelpunkten zwischen Oktetten und Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

    Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung *Owned By::Owns* zum zugeordneten Hardware-CI. Geben Sie einen Verweis aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das CI mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI verwenden.
- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut *IP Address* und im Attribut *Name* (um leere *Name* -Attribute zu vermeiden).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
  - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit Doppelpunkt-Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
  - Legen Sie das Attribut *Netmask* auf die IP-Adresse fest.
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung vom Typ „Eigentum **::** Eigentum“ zum zugeordneten Hardware-CI.
  - Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] mithilfe des Konfigurationselements mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI an.
  - Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.
- Netzwerkadapter und IP-Adresse:
  - Speichern Sie die MAC-Adresse des auf einem Server installierten Netzwerkadapters in der Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter].
  - Speichern Sie die IP-Adresse in der IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address].
  - Speichern Sie die MAC-Adresse oder IP-Adresse nicht in der Serverklasse [cmdb_ci_server].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Referenzstrukturen

Verwenden Sie die folgenden wichtigen Referenzen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Hardware-, Computer- oder Server-CIs:

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - 1:1-Referenz zurück zur Serverklasse [cmdb_ci_server].
  - Viele-zu-eins-Referenz auf die Softwareklasse
  Diese Referenzen werden in den Referenzattributen *`Installed on`* bzw. *`Product Name`* gespeichert.

  Wenn das Plugin „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder „Software Asset Management“ [com.snc.software_asset_management] installiert ist, speichern Sie die Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] anstatt in der Tabelle „cmdb_software_instance“.
- *`Manufacturer`* und *`Model ID`* sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*und *`Supported By`* sind Referenzattribute für die Benutzertabelle [sys_user]. *`Change Group`* und *`Support Group`* sind Referenzattribute für die Gruppentabelle [sys_user_group].

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für die Klassen „Hardware“, „Computer“ und „Server“, die identisch sind. Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichnereinträge auf, die in der Reihenfolge der Priorität aufgeführt sind:

1. Identifier-Eintrag, der die mit der Seriennummer [cmdb_serial_number] angegebene Lookup-basierte Identifizierung als Suchtabelle verwendet. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Bezeichnereintrag, der mit dem Attribut *`Serial Number`* im CI angegeben wird.
3. Bezeichnereintrag für das Attribut *`Name`*. Wenn *`Serial Number`* nicht verfügbar ist, wird das Attribut *`Name`* (entspricht dem Hostnamen) verwendet. Wenn sowohl das Attribut *`Serial Number`* als auch das Attribut *`Name`* angegeben sind, sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf den Namen zurück.
4. Bezeichnereintrag, der für die Attribute *`MAC Address`*/*`IP Address`* in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist. Verlassen Sie sich jedoch nicht nur auf *`MAC Address`*/*`IP Address`*.

   Wenn *`Serial Number`* und *`Name`* nicht verfügbar sind und nur *`MAC Address`*/*`IP Address`* verfügbar sind, verwenden Sie *`MAC Address`* als Namen des CI. Wenn Sie *`MAC Address`* als Namen für das CI verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie kein leeres CI erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

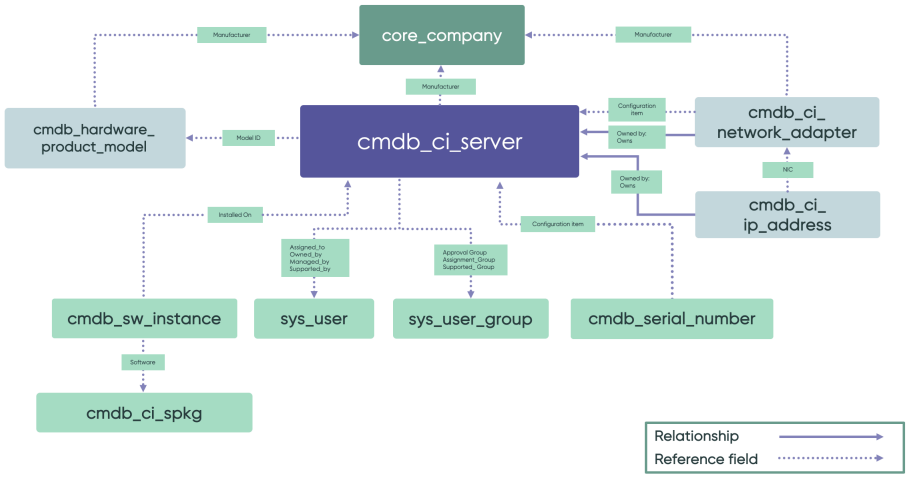
Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer].

Attribute, Identifizierungsregeln und andere wichtige Schemastrukturen für die CMDB-Computerklasse [cmdb_ci_computer].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen gängiger CMDB-Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis:
cmdb_sw_instance, wie im Diagramm angegeben, verweist auf die Klasse cmdb_software_instance.

Attribute

Die Klasse „Computer“ fügt die folgenden eindeutigen Attribute hinzu:

Attribut	Beschreibung
CD_ROM	Gibt an, ob eine CD-ROM vorhanden ist.
CD-Geschwindigkeit	Geschwindigkeit von CD_ROM.
Gehäusetyp	Typ des Computergehäuses
Anzahl der CPU-Kerne	Anzahl der Kerne pro CPU
CPU-Kern-Thread	Anzahl der Threads pro Kern
CPU-Anzahl	Anzahl der CPUs
CPU-Name	Name der CPU
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	Geschwindigkeit der CPU
CPU-Typ	CPU-Typ
Festplattenspeicher (GB)	Speicherplatz (in GB)
Diskette	Typ des Diskettenlaufwerks
Formfaktor	Formfaktor des Computers
Objekt-ID	Objekt-ID des Computers (z. B. die dem Computer zugeordnete VM-ID)
Betriebssystem	Name des Betriebssystems

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
BS-Adressbreite (Bits).	Betriebssystem-Bit (z. B. 32, 64)
BS-Domäne	NA
BS Service Pack	Service Pack, das auf dem Betriebssystem installiert ist
BS-Version	Version des Betriebssystems.
RAM (MB)	Menge des Arbeitsspeichers des Computers.
IstVirtuell	True/False gibt an, ob das Gerät auf einer VM-Instanz ausgeführt wird

Referenzattribut	Referenz für
CPU-Hersteller	Tabelle „Unternehmen“ [core_company]

Schemabeschreibung

Das CMDB-Schemamodell trennt nicht zwischen physischen Servern und Computern und virtuellen Servern und Computern. Stattdessen haben die Klassen „Computer“ und „Server“ ein Feld mit dem Namen `IsVirtual`. Wenn ein Computer oder Server eine virtuelle Instanz ist, legen Sie dieses Attribut `IsVirtual` auf **true**fest.

Wie im Abschnitt „VM-Schema“beschrieben, legen Sie zum vollständigen Modellieren eines virtuellen Computers das Attribut `IsVirtual` im Computer- oder Server-CI auf **true**fest. Erstellen Sie einen VM-Instanz-Datensatz [cmdb_ci_vm_instance] mit dem Attribut `BIOS UUID` als Schlüsselbezeichner. Erstellen Sie dann eine Hosted_On-Beziehung zwischen dem VM-Instanzdatensatz und der Computer- oder Serverinstanz, und legen Sie `IsVirtual` auf **true**fest.

Schlüsselbeziehungsstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselbeziehungen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Hardware-, Computer- oder Server-CIs:

- Seriennummer: Während der CI-Identifizierung suchen Identification and Reconciliation Engine (IRE)-Prozesse an zwei Stellen nach einer Seriennummer. Eines ist das Attribut für die CI-Seriennummer und das zweite ist die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] mit Verweis auf die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

  - Speichern Sie Seriennummern eines anderen Typs als „System“ nur in der Tabelle „Seriennummer“ (und nicht im CI-Attribut des Servers).
  - Wenn die Seriennummer des Systems verfügbar ist, speichern Sie sie sowohl im Attribut `Serial Number` des CI als auch in der Tabelle „Seriennummer“.

  Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die mit dem Server-CI verknüpft ist. Diese Tabelle verfügt über ein Feld Typ, in dem Sie den Typ der Seriennummer (System, UUID, Chassis, Bios oder Baseboard) angeben und den tatsächlichen Wert speichern können. Verwenden Sie die folgenden Windows-Standards für Seriennummerntypen in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number]:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *system*: Produktidentifizierung, z. B. Seriennummer für Software, Chipnummer auf einem Hardware-Chip oder Projektnummer (für nicht kommerzielle Produkte).
- *uuid*: Universally Unique Identifier (UUID) für das Produkt. Eine UUID ist ein 128-Bit-Bezeichner, der sich garantiert von anderen generierten UUIDs unterscheidet.
- *chassis*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung eines physischen Elements verwendet wird. Wert ist das Seriennummernelement der Systemgehäuse- oder Chassis-Struktur in den SMBIOS-Informationen. Dieser Typ stellt die Eigenschaften dar, die einem physischen Systemgehäuse zugeordnet sind.
- *bios*: Die zugewiesene Seriennummer des BIOS. Dieser Typ stellt die Attribute der grundlegenden Eingabe-/Ausgabeservices (BIOS) des Computersystems dar, die auf dem Computer installiert sind.
- *baseboard*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung des physischen Elements verwendet wird. Diese Eigenschaft wird von CIM_PhysicalElement geerbt und manchmal als „Motherboard-Seriennummer“ bezeichnet.

- Netzwerkadapter:
  - Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.
  - Legen Sie das Attribut *Name* in der Netzwerkadapterklasse auf den Namen des Netzwerkadaptergeräts fest (z. B. eth0, eth1).
  - Legen Sie das Attribut *MAC Address* als MAC-Adresswert fest. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppelpunkten zwischen Oktetten und Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

    Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung *Owned By::Owns* zum zugeordneten Hardware-CI. Geben Sie einen Verweis aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das CI mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI verwenden.

- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut *IP Address* und im Attribut *Name* (um leere *Name* -Attribute zu vermeiden).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
  - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit Doppelpunkt-Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
  - Legen Sie das Attribut *Netmask* auf die IP-Adresse fest.
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung vom Typ „Eigentum **::** Eigentum“ zum zugeordneten Hardware-CI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] mithilfe des Konfigurationselements mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI an.
- Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

- Netzwerkadapter und IP-Adresse:

  - Speichern Sie die MAC-Adresse des auf einem Server installierten Netzwerkadapters in der Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter].
  - Speichern Sie die IP-Adresse in der IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address].
  - Speichern Sie die MAC-Adresse oder IP-Adresse nicht in der Serverklasse [cmdb_ci_server].

Wichtige Referenzstrukturen

Verwenden Sie die folgenden wichtigen Referenzen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Hardware-, Computer- oder Server-CIs:

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - 1:1-Referenz zurück zur Serverklasse [cmdb_ci_server].
  - Viele-zu-eins-Referenz auf die Softwareklasse
    Diese Referenzen werden in den Referenzattributen *`Installed on`* bzw. *`Product Name`* gespeichert.

    Wenn das Plugin „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder „Software Asset Management“ [com.snc.software_asset_management] installiert ist, speichern Sie die Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] anstatt in der Tabelle „cmdb_software_instance“.
- *`Manufacturer`* und *`Model ID`* sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*und *`Supported By`* sind Referenzattribute für die Benutzertabelle [sys_user]. *`Change Group`* und *`Support Group`* sind Referenzattribute für die Gruppentabelle [sys_user_group].

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für die Klassen „Hardware“, „Computer“ und „Server“, die identisch sind. Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichnereinträge auf, die in der Reihenfolge der Priorität aufgeführt sind:

1. Identifier-Eintrag, der die mit der Seriennummer [cmdb_serial_number] angegebene Lookup-basierte Identifizierung als Suchtabelle verwendet. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI
2. Bezeichnereintrag, der mit dem Attribut *`Serial Number`* im CI angegeben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Bezeichnereintrag für das Attribut *Name*. Wenn *Serial Number* nicht verfügbar ist, wird das Attribut *Name* (entspricht dem Hostnamen) verwendet. Wenn sowohl das Attribut *Serial Number* als auch das Attribut *Name* angegeben sind, sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf den Namen zurück.
4. Bezeichnereintrag, der für die Attribute *MAC Address/IP Address* in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist. Verlassen Sie sich jedoch nicht nur auf *MAC Address/IP Address*.

   Wenn *Serial Number* und *Name* nicht verfügbar sind und nur *MAC Address/IP Address* verfügbar sind, verwenden Sie *MAC Address* als Namen des CI. Wenn Sie *MAC Address* als Namen für das CI verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie kein leeres CI erstellen.

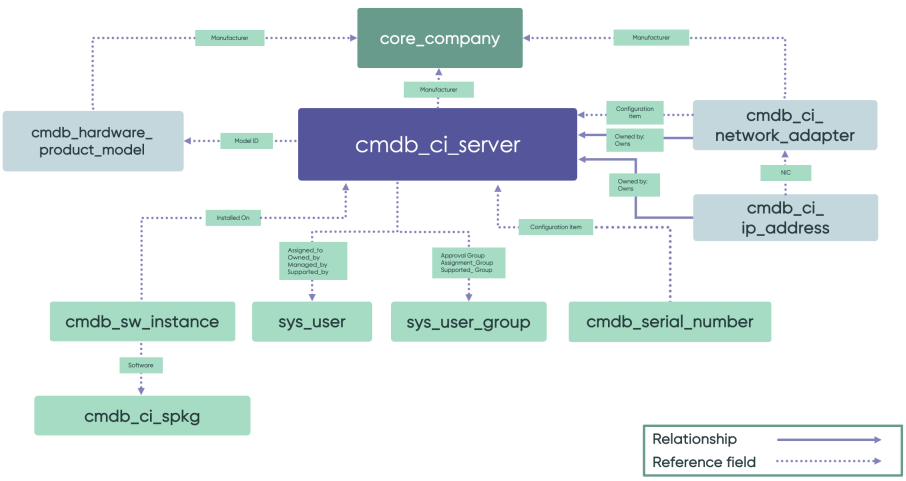
Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

Serverklasse [cmdb_ci_server].

Attribute, Identifizierungsregeln und andere wichtige Schemastrukturen für die Klasse „CMDB-Server“ [cmdb_ci_server].

Beschreibungen gängiger CMDB-Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis:
cmdb_sw_instance, wie im Diagramm angegeben, verweist auf die Klasse cmdb_software_instance.

Attribute

Die Server-Klasse fügt die folgenden eindeutigen Attribute hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
Klassifizierung	Typ des Servers, z. B. Produktion, Entwicklung, Notfallwiederherstellung oder Benutzerakzeptanztests (UAT).
Firewall-Status	Server mit Internet- oder Intranetzugriff.
Hostname	Verwenden Sie das Attribut Name, um den Hostnamen des Servers anstelle des Attributs Hostname zu speichern.
Verwendet für	Vom Server unterstützter Business Service, z. B. Produktion, Staging oder Qualitätssicherung (QA). Dieses Attribut verwendet das Auswahllistenfeld *Used for* aus der Servicetabelle [cmdb_ci_service].

Referenzattribut	Referenz für
Notfallsicherung	Servertabelle [cmdb_ci_server]. Verweis auf einen anderen Server, der der Sicherungsserver für diesen Server ist.

Referenzklassen

Die folgenden Referenzklassen erweitern die Server-Klasse. Sie fügen keine neuen Attribute hinzu.

Referenzklasse	Name	Beschreibung
cmdb_ci_solaris_server	Solaris-Server	Server, auf dem das Betriebssystem Oracle Solaris ausgeführt wird
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Lastenausgleichsmodul Cisco Security Manager (CSM)
cmdb_ci_win_server	Windows-Server	Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Lastenausgleichsmodul der Cisco Application Control Engine
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix NetScaler	Citrix NetScaler-Lastenausgleichsmodul
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Alteon-Lastenausgleichsmodul
cmdb_ci_lb	Lastenausgleichsmodul	Generisches Lastenausgleichsmodul
cmdb_ci_lb_a10	A10-Lastenausgleichsmodul	A10-Lastenausgleichsmodul
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Lastenausgleichsmodul Cisco Content Services Switch (CSS).
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Lastenausgleichsmodul Cisco Global Site Selector (GSS).
cmdb_ci_osx_Server	OS/X-Server	Server mit Betriebssystem OS/X

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenzklasse	Name	Beschreibung
cmdb_ci_HPUX_Server	HPUX-Server	Server mit Betriebssystem HP-UX
cmdb_ci_tape_server	Server-Bandgerät	Server mit einem Bandlaufwerk
cmdb_ci_Server_Hardware	Serverhardware	Serverhardware
cmdb_ci_datapower_server	Data Power-Hosting-Server	IBM DataPower-Hosting-Server
cmdb_ci_net_app_server	Netzwerkgerät-Hardware	NetApp-Hardware
cmdb_ci_netware_server	Netware-Server	Server, auf dem das Betriebssystem NetWare ausgeführt wird
cmdb_ci_ibm_zos_server	IBM zOS-Server	Server mit Betriebssystem IBM z/OS
cmdb_ci_storage_node_element	Speicherknotenelement	Speicherknoten
cmdb_ci_chassis_server	Servergehäuse	Servergehäuse
cmdb_ci_lb_network	Netzwerklastenausgleichsmodul	Hardware des Netzwerklastenausgleichsmoduls
cmdb_ci_Unix_Server	Unix-Server	Server mit Unix-Betriebssystem
cmdb_ci_linux_server	Linux-Server	Server mit Linux-Betriebssystem
cmdb_ci_virtualization_server	-Virtualisierungsserver	Abstrakte Basistabelle, die von Hyper-V-Server [cmdb_ci_hyper_v_server] und ESX-Server [cmdb_ci_esx_server] verwendet wird.
cmdb_ci_mainframe	IBM-Mainframe	Großes Computersystem mit High-End-Fähigkeiten

Schemabeschreibung

Das CMDB-Schemamodell trennt nicht zwischen physischen Servern und Computern und virtuellen Servern und Computern. Stattdessen haben die Klassen „Computer“ und „Server“ ein Feld mit dem Namen *`IsVirtual`*. Wenn ein Computer oder Server eine virtuelle Instanz ist, legen Sie dieses Attribut *`IsVirtual`* auf **true**fest.

Wie im Abschnitt „VM-Schema“beschrieben, legen Sie zum vollständigen Modellieren eines virtuellen Computers das Attribut *`IsVirtual`* im Computer- oder Server-CI auf **true**fest. Erstellen Sie einen VM-Instanz-Datensatz [cmdb_ci_vm_instance] mit dem Attribut *`BIOS UUID`* als Schlüsselbezeichner. Erstellen Sie dann eine Hosted_On-Beziehung zwischen dem VM-Instanzdatensatz und der Computer- oder Serverinstanz, und legen Sie *`IsVirtual`* auf **true**fest.

Schlüsselbeziehungsstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselbeziehungen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Hardware-, Computer- oder Server-CIs:

- Seriennummer: Während der CI-Identifizierung suchen Identification and Reconciliation Engine (IRE)-Prozesse an zwei Stellen nach einer Seriennummer. Eines ist das Attribut für die CI-Seriennummer und das zweite ist die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] mit Verweis auf die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie Seriennummern eines anderen Typs als „System“ nur in der Tabelle „Seriennummer“ (und nicht im CI-Attribut des Servers).
- Wenn die Seriennummer des Systems verfügbar ist, speichern Sie sie sowohl im Attribut *`Serial Number`* des CI als auch in der Tabelle „Seriennummer“.

Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die mit dem Server-CI verknüpft ist. Diese Tabelle verfügt über ein Feld Typ, in dem Sie den Typ der Seriennummer (System, UUID, Chassis, Bios oder Baseboard) angeben und den tatsächlichen Wert speichern können. Verwenden Sie die folgenden Windows-Standards für Seriennummerntypen in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number]:

- *`system`*: Produktidentifizierung, z. B. Seriennummer für Software, Chipnummer auf einem Hardware-Chip oder Projektnummer (für nicht kommerzielle Produkte).
- *`uuid`*: Universally Unique Identifier (UUID) für das Produkt. Eine UUID ist ein 128-Bit-Bezeichner, der sich garantiert von anderen generierten UUIDs unterscheidet.
- *`chassis`*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung eines physischen Elements verwendet wird. Wert ist das Seriennummernelement der Systemgehäuse- oder Chassis-Struktur in den SMBIOS-Informationen. Dieser Typ stellt die Eigenschaften dar, die einem physischen Systemgehäuse zugeordnet sind.
- *`bios`*: Die zugewiesene Seriennummer des BIOS. Dieser Typ stellt die Attribute der grundlegenden Eingabe-/Ausgabeservices (BIOS) des Computersystems dar, die auf dem Computer installiert sind.
- *`baseboard`*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung des physischen Elements verwendet wird. Diese Eigenschaft wird von CIM_PhysicalElement geerbt und manchmal als „Motherboard-Seriennummer“ bezeichnet.

- Netzwerkadapter:
  - Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.
  - Legen Sie das Attribut *`Name`* in der Netzwerkadapterklasse auf den Namen des Netzwerkadaptergeräts fest (z. B. eth0, eth1).
  - Legen Sie das Attribut *`MAC Address`* als MAC-Adresswert fest. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppelpunkten zwischen Oktetten und Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

    Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung *`Owned By::Owns`* zum zugeordneten Hardware-CI. Geben Sie einen Verweis aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das CI mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI verwenden.

- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut *`IP Address`* und im Attribut *`Name`* (um leere *`Name`* -Attribute zu vermeiden).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
- Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit Doppelpunkt-Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
- Legen Sie das Attribut *Netmask* auf die IP-Adresse fest.
- Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung vom Typ „Eigentum **::** Eigentum“ zum zugeordneten Hardware-CI.
- Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] mithilfe des Konfigurationselements mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI an.
- Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

- Netzwerkadapter und IP-Adresse:

  - Speichern Sie die MAC-Adresse des auf einem Server installierten Netzwerkadapters in der Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter].
  - Speichern Sie die IP-Adresse in der IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address].
  - Speichern Sie die MAC-Adresse oder IP-Adresse nicht in der Serverklasse [cmdb_ci_server].

Wichtige Referenzstrukturen

Verwenden Sie die folgenden wichtigen Referenzen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Hardware-, Computer- oder Server-CIs:

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - 1:1-Referenz zurück zur Serverklasse [cmdb_ci_server].
  - Viele-zu-eins-Referenz auf die Softwareklasse
    Diese Referenzen werden in den Referenzattributen *Installed on* bzw. *Product Name* gespeichert.

    Wenn das Plugin „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder „Software Asset Management“ [com.snc.software_asset_management] installiert ist, speichern Sie die Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] anstatt in der Tabelle „cmdb_software_instance“.
- *Manufacturer* und *Model ID* sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*und *Supported By* sind Referenzattribute für die Benutzertabelle [sys_user]. *Change Group* und *Support Group* sind Referenzattribute für die Gruppentabelle [sys_user_group].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für die Klassen „Hardware“, „Computer“ und „Server“, die identisch sind. Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichnereinträge auf, die in der Reihenfolge der Priorität aufgeführt sind:

1. Identifier-Eintrag, der die mit der Seriennummer [cmdb_serial_number] angegebene Lookup-basierte Identifizierung als Suchtabelle verwendet. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Bezeichnereintrag, der mit dem Attribut *`Serial Number`* im CI angegeben wird.
3. Bezeichnereintrag für das Attribut *`Name`*. Wenn *`Serial Number`* nicht verfügbar ist, wird das Attribut *`Name`* (entspricht dem Hostnamen) verwendet. Wenn sowohl das Attribut *`Serial Number`* als auch das Attribut *`Name`* angegeben sind, sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf den Namen zurück.
4. Bezeichnereintrag, der für die Attribute *`MAC Address`*/*`IP Address`* in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist. Verlassen Sie sich jedoch nicht nur auf *`MAC Address`*/*`IP Address`*.

   Wenn *`Serial Number`* und *`Name`* nicht verfügbar sind und nur *`MAC Address`*/*`IP Address`* verfügbar sind, verwenden Sie *`MAC Address`* als Namen des CI. Wenn Sie *`MAC Address`* als Namen für das CI verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie kein leeres CI erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

Klasse VMware vCenter-Objekt [cmdb_ci_vcenter_object].

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für VM-bezogene Klassen.

Beschreibungen gängiger CMDB-Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Schemabeschreibung

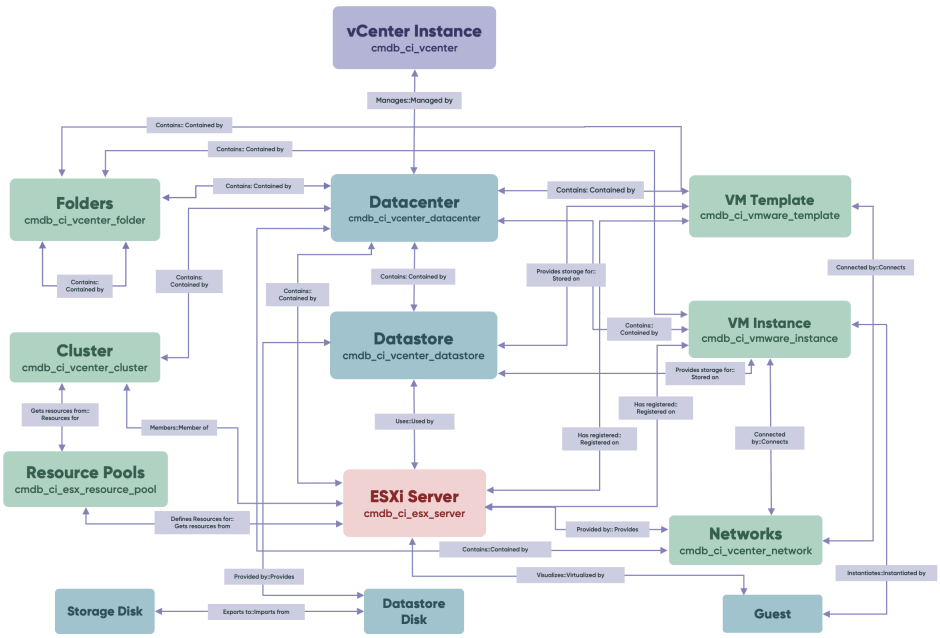
ServiceNow® verfügt über eine umfangreiche Modellierung der Umgebung virtueller Computer (Virtual Machines, VMs) mit Klassen wie:

- VMware vCenter-Cluster [cmdb_ci_vcenter_cluster]
- VMware vCenter-Rechenzentrum [cmdb_ci_vcenter_datacenter]
- VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance]

Virtuelle Computer werden wie jeder andere Server modelliert, wobei jedoch das Attribut *`IsVirtual`* auf **true**festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schemastruktur der VMware vCenter-Instanz



Im obigen Diagramm wird der „erkannte“ virtuelle Server als „Gast“ (VM-Objekt) bezeichnet. Folgen Sie dem vorherigen Diagramm für die weitere Modellierung von VMware-Komponenten.

Wichtige Referenzstrukturen

Der Gast verfügt über die folgenden wichtigen Schlüsselreferenzstrukturen:

- Eine Instanziiert::InstanziiertBy-Beziehung mit cmdb_ci_vmware_instance (der von Center gemeldeten VM-Instanz).
- Eine Beziehung vom Typ „Virtualisierung::Virtualisiert von“ mit ESXi-Server (die Hardware mit installierter ESXi-Virtualisierungssoftware).
- Gast (Erkannt, VMObject) hat auch eine Beziehung vom Typ „HasRegistered::RegisteredOn“ zum ESXi-Server.

Identifizierungsregeln

- Gastbetriebssystem: Das Gastbetriebssystem wird als Server modelliert (wobei *`IsVirtual`* auf **true**festgelegt ist), und daher folgen die Identifizierungsregeln den Regeln für die Serverklasse. In den meisten Betriebssystemen wird die BIOS-UUID als Seriennummer angegeben. Es ist wichtig, dass Sie die richtigen VMware-Richtlinien befolgen, um sicherzustellen, dass die BIOS-UUID nicht wiederverwendet wird. Eine geklonte BIOS-UUID verursacht Probleme mit Identifizierungsregeln.
- VM-Instanzen: IRE verwendet die Instanz-MosRef-ID als Schlüsselbezeichner.
- ESX-Server: Der Server wird als Bare-Metal-Server modelliert (*`IsVirtual`* ist auf „ **false**“ festgelegt) und wendet daher die Identifizierungsregeln der Serverklasse an.

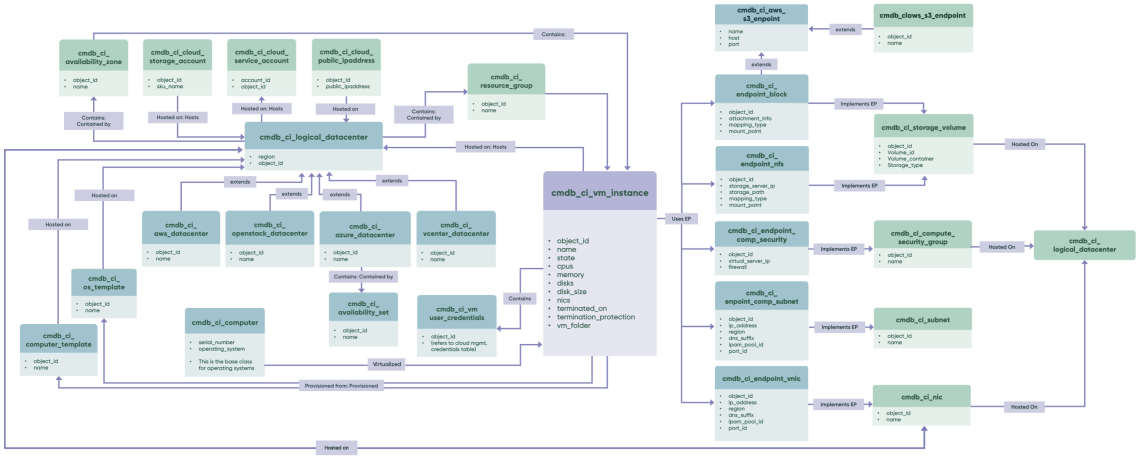
Cloud-Klasse

Beschreibung, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für die CMDB-Cloud-Klassen.

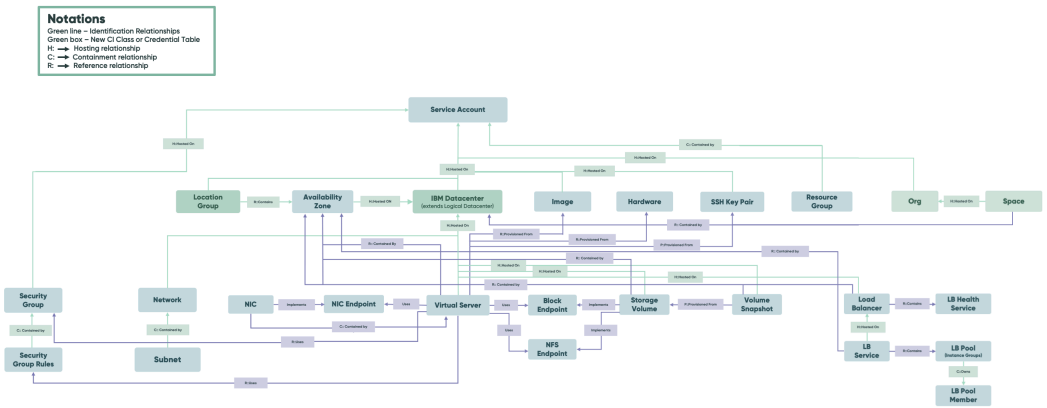
Beschreibungen gängiger CMDB-Tabellen in einem Basissystem finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWS/Azure/OpenStack-Klassenmodell



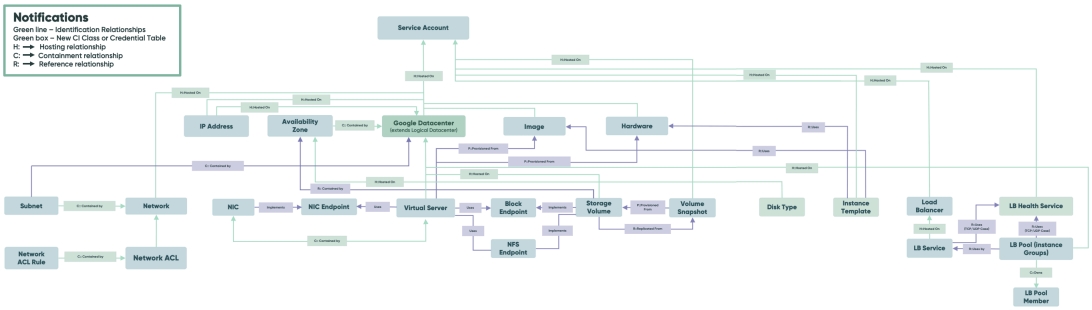
IBM Datacenter Cloud Schema-Modell



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Google-Rechenzentrumsschemamodell



Beschreibung des Cloud-Schemas

ServiceNow verfügt über umfangreiche Modelle von Cloud-Umgebungen, darunter Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP) und IBM Cloud. Was die Berechnungsseite betrifft, sind die Modelle für Cloud-Umgebungen und für virtuelle Server ähnlich. Zum Beispiel sind Instanzen von Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) und Microsoft® Azure Cloud Compute eine Erweiterung von VM-Instanzen, in denen CIs normalerweise durch eine direkte Verbindung mit dem Cloud-Bestand erstellt werden. VM-Instanzen stellen jedoch nicht die tatsächliche Nutzung der Cloud-Instanz dar.

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account] ist die Hauptklasse für die Nachverfolgung von Cloud-Konten wie AWS, GCP und Azure (und ersetzt beispielsweise die Verwendung der Tabelle „cmdb_ci_aws_account“ für AWS).

Beispielsweise können Sie einen Linux-Gasthost, der auf Amazon EC2 ausgeführt wird, durch die Klasse „Server“ [cmdb_ci_server] darstellen, wobei das Attribut `IsVirtual` auf „ **true** “ festgelegt ist und die Beziehung Wird ausgeführt auf:Wird ausgeführt in der EC2-Instanz festgelegt ist. Durch die Integration des AWS Config-Service oder der Amazon CloudWatch-Anwendung werden Informationen zur EC2-Objekt-ID bereitgestellt. Wenn Discovery oder ein anderes Erkennungsprogramm auf dem Linux-Gasthost ausgeführt wird, wird *hostname*bereitgestellt .

Voraussetzungen:

- Abrufen der richtigen UUID, die in der Seriennummerntabelle [cmdb_serial_number] gespeichert wird.
- Verbinden/Erstellen der Cloud-Instanz mit dem Host-BS, Abgleichen der UUID/Objekt-ID und Erstellen der Beziehung Wird ausgeführt am:Wird ausgeführt

Außerdem gibt es ein vollständiges Modell von Speicher, Netzwerk, Lamda/Funktionen zusätzlich zur Modellierung verschiedener Regionen mit dem Konzept der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] mit Hosts:HostedOn-Beziehung zu Compute, Storage usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Identifizierungsregel

Das Basissystem enthält vordefinierte Identifizierungsregeln für Cloud-Schemaklassen. Ein Cloud-Objekt erfordert die folgenden Identifizierungselemente:

- Objekt-ID: Dies ist gleichbedeutend mit den IDs, die Cloud-Anbieter für jede Art von Cloud-Ressource verwenden, z. B. Azure Compute, EC2 und Amazon Simple Storage Service (S3).
- Die Objekt-ID ist pro Region eindeutig und weist daher eine abhängige Beziehung auf, die Informationen aus der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_data_center] über die Region erfordert, in der die Cloud-Ressource gehostet wird. Zum Beispiel AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter], Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter], Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter], die aus dem logischen Rechenzentrum erweitert werden.

  Das logische Rechenzentrum selbst verfügt über zwei Identifier-Einträge:☒
  - Objekt-ID: Eindeutige ID des logischen Rechenzentrums, falls zutreffend
  - Region: Die Region der Cloud-Ressource
- Das logische Rechenzentrum weist eine Abhängigkeit von Cloud-Servicekonten auf, die über zwei Bezeichnereinträge verfügt:
  - Objekt-ID: Eindeutige ID des Accounts, falls zutreffend.
  - Konto-ID: Die eindeutige Konto-ID, die die verschiedenen Cloud-Ressourcen umfasst. Die Account-ID ist im Allgemeinen zutreffender als die Objekt-ID.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

Store-App „CMDB CI Class Models“

Configuration Management Database (CMDB) enthält sofort einsatzbereite Klassen, die Daten zu Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) speichern. Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassenmodelle hinzu, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen.

Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Zugehörige ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- CMDB-Schemamodell: Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für wichtige CMDB-Klassen.
- CMDB-Tabellenbeschreibungen: Beschreibungen der wichtigsten CMDB-Tabellen im Basissystem.
- CMDB wird ausgefüllt: Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Auffüllen der CMDB.
- Erkennungsmuster : Eine ServiceNow Store -App, die eine Bibliothek von Erkennungsmustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Graph Connectors: ServiceNow Store Apps, die vordefinierte Integrationen für den Import und die Integration gängiger Daten von Drittanbietern in CMDB-Klassen bereitstellen. Enthält auch den IntegrationHub ETL- Assistenten zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

Fügen Sie Klassenmodelle hinzu

Die App fügt Klassen, Spalten und die zugehörigen Metadaten als zugehörige Datensätze in den folgenden Tabellen hinzu:

- CMDB-Klasseninformationen [cmdb_class_info]: Klassenbeschreibungen
- Bezeichner [cmdb_identifier]: Identifizierungsregeln
- Bezeichnereintrag [cmdb_identifier_entry]: Bezeichnereinträge
- CMDB-Metadaten-Hosting-Regeln [cmdb_metadata_hosting]: Abhängige Beziehungen

Erkennen Sie mithilfe von Erweiterungsklassen

In der Tabelle werden die Software und Technologien aufgelistet, die Anwendungen mithilfe der Erweiterungsklassen erkennen können. Sie enthält Links zur Dokumentation für CMDB CI Class Models und die entsprechenden Erkennungsmuster.

Software/Technologie	Store-App CMDB CI Class Models	ServiceNow Store -Erkennungsmuster
Avi-Lastenausgleichsmodul	Erweiterungsklassen des Avi-Lastenausgleichsmoduls	Avi Vantage-Lastenausgleicherkennung
BYOL-Modell von RDS für Oracle	BYOL-Modell von RDS für Oracle Erweiterungsklassen	
Firewall	Firewall-Erweiterungsklassen	
IBM Hardware Management Console (HMC)	Erweiterungsklassen der IBM Hardware Management Console (HMC).	IBM Virtualisierung und Erkennung der Hardwareverwaltungskonsole
Internet der Dinge (IoT)	Erweiterungsklassen für das Internet der Dinge (IoT).	N/V
Nutanix	Nutanix-Erweiterungsklassen	Nutanix Acropolis-Erkennung
OpenStack	OpenStack-Erweiterungsklassen	OpenStack-Ressourcenerkennung
Red Hat Virtualization (RHV)	Erweiterungsklassen für Red Hat Virtualization (RHV).	Red Hat Virtualisierung-Erkennung
Transport Layer Security (TLS)	TLS-Erweiterungsklassen (Transport Layer Security).	Von der App „Certificate Inventory and Management ServiceNow Store “ bereitgestellte Discovery-Verfahren
VMware NSX (Lastenausgleichsmodul)	Erweiterungsklassen für VMware NSX-Lastenausgleichsmodule	VMware NSX Advanced Load Balancer-Erkennung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Stellen Sie sicher, dass die Installation erfolgreich war

Stellen Sie nach der Installation der Store-App CMDB CI Class Models sicher, dass die Klassen erfolgreich hinzugefügt wurden:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.

   Diese Liste enthält die hinzugefügten Klassen, z. B. die Nutanix-Klassen.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, um die entsprechenden Klassendetails, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängigen Beziehungen anzuzeigen, falls zutreffend.

Hinweis:
Die Deinstallation der CMDB CI Class Models-Anwendung kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen und zu unerwartetem Verhalten führen.

API-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für APIs (Anwendungsprogrammierschnittstelle) hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen (falls zutreffend). Sie können die hinzugefügten Klassen als jede andere CMDB-Klasse verwenden. Anwendungen wie Muster für Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

APIs

APIs sind eine Reihe von Definitionen und Protokollen, die es Computerprogrammen ermöglichen, miteinander zu kommunizieren, sodass Sie Anwendungssoftware erstellen oder integrieren können. APIs verwenden normalerweise webbasierte Technologie, um mit anderen APIs zu kommunizieren. APIs werden im Allgemeinen verwendet, um Aufträge oder Aufgaben programmgesteuert auszuführen oder um Daten anzuzeigen, zu importieren, zu exportieren, zu löschen oder zu ändern.

Die in diesem Release hinzugefügten Klassen erweitern das Datenmodell und bieten eine Grundlage für die Darstellung von API-CI-Klassen. Sie können diese Grundlage für Folgendes verwenden:

- Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick über Ihre APIs.
- Identifizieren Sie Sicherheitsprobleme und Schwachstellen, die einem API-Endpunkt zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.49.0 fügt die folgenden Klassen für die API hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
API [cmdb_ci_api]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	APIs, die es zwei Computerprogrammen ermöglichen, miteinander zu kommunizieren, normalerweise mithilfe von webbasierten Technologien. Beispiel: ChatAPI (https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com).
API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Wiederverwendbare Objekte im Zusammenhang mit Ihrer API-Definition, die die Funktionalität oder den Datenaustausch erleichtern. Beispiel: GET https://[instance].service-now.com/api/now/table/{tablename}.
API-Frontend [cmdb_ci_api_frontend]	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Der Teil einer API, über den ein Client oder Benutzer interagiert oder Anforderungen stellt. Beispiel: GET https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}.
API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Der Teil einer API, der Anforderungen durch Interaktion mit Back-End-Services wie Servern erfüllt. Beispiel: Lambda:Chat-API-Proxy.
API-Gateway [cmdb_ci_api_gateway]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	API-Infrastruktur, die Client-API-Anforderungen zentralisiert und Back-End-Prozesse und -Services verwaltet. Beispiel: Kong Gateway.
Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Konfigurationselement [cmdb_ci_api]	API, die von einem Gateway oder Verwaltungsservice erkannt wurde. Sie können eine Abhängigkeit von einem Gateway für APIs in dieser Klasse erzwingen.

Klassenattribute

CMDB CI Class Models: Release 1.49.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Attribute hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-API [cmdb_ci_api]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Basis-URL	Zeichenfolge (1024)	Basisadresse, von der aus alle API-Komponenten erweitert werden.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Typ	Auswahlliste	Typ der API. Sie können Folgendes angeben: • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Version	Numerisch	Version der API.
Angegebener Standort	URL	URL zum Speicherort der API-Spezifikation. Beispiel: OpenAPI-Spezifikationsdefinition.

API-Komponente [cmdb_ci_api_component]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Methode	Zeichenfolge	REST API-Methoden. Beispiele: • GET • POST • LÖSCHEN
Protokoll	Zeichenfolge	Kommunikationsprotokoll. Beispiel: HTTP, HTTPS.
Host	Zeichenfolge (100)	System, das die API hostet.
Pfad	Zeichenfolge (1024)	Spezifische Route, der die API folgt.
Port	Zeichenfolge	Kommunikationsport. Beispiel: 80, 443 usw.
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche Internet erreichbar ist. Geben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Komponente [cmdb_ci_api_component] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		Sie 1 oder „wahr“ an, wenn die Komponente erreichbar ist.
Autorisierung	Zeichenfolge	Typ der Autorisierung oder Authentifizierungsmethode. Beispiel: • Standard • Schlüssel • OAuth • Keine
Anforderungsdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Anforderung. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse
Antwortdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Antwort. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse

API-Frontend [cmdb_ci_api_frontend]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Übergeordnete ID	Verweis auf [cmdb_ci_api_frontend]	Verweis auf eine übergeordnete API-Komponente.

API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Typ	Zeichenfolge	Back-End-Protokolltypen der API. Beispiele: • Lambda • HTTP • Logik-App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Gateway [cmdb_ci_api_gateway]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.

Hinweis:
Die verwaltete API [cmdb_ci_managed_api] ist spezifisch für APIs, die von Gateways und anderen verwalteten Services erkannt werden, und führt derzeit keine neuen Attribute ein.

Wichtige Beziehungsstrukturen

Es gibt eine Reihe von Schlüsselbeziehungen, die für API- und Kong-Klassen definiert werden müssen.

API-Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehung	Untergeordnete Klasse	Beziehungstyp
API [cmdb_ci_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Vorgeschlagen
API-Gateway [cmdb_ci_api_gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_managed_api]	Abhängig
API-Frontend [cmdb_ci_api_frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]	Vorgeschlagen
API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]	Verwendet::Verwendet von	Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Vorgeschlagen

Zugehörige Nicht-CMDB-Tabellen

CMDB CI Class Models v 1.49.0 führt diese Nicht-CMDB-Tabellen als zugehörige Listen für die folgenden API-Erweiterungsklassen ein:

Zugehörige API-Liste

API-Bereitstellung [api_deployment]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name der API-Bereitstellung.
API	Referenz	Verweis auf die bereitgestellte API (cmdb_ci_api).
Nicht abgeglichener API-Endpunkt	Referenz	Verweis auf den nicht abgeglichenen API-Endpunkt, wenn die API nicht mit einer vorhandenen API

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Bereitstellung [api_deployment] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		(cmdb_ci_unmatched_api_endpoint) übereinstimmt.
Konfigurationselement	Referenz	Verweis auf das Konfigurationselement. Dies wird normalerweise manuell als Referenz angegeben, wenn Sie wissen, für welches CI die API bereitgestellt wird.

Hinweis:
Die Nicht-CMDB-API-Bereitstellungstabelle bezieht sich sowohl auf die Klassen „API“ [cmdb_ci_api] als auch auf die Klassen „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Zugehörige Liste der API-Komponenten

API-Header [api_header]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name des API-Headers.
API-Komponente	Referenz	Verweis auf die Komponente, in der der API-Header definiert ist (cmdb_ci_api_component).
Nicht abgeglichener API-Endpunkt	Referenz	Verweis auf die nicht abgeglichene API, wenn der Endpunkt nicht mit einer vorhandenen API oder Komponente (cmdb_ci_unmatched_endpoint) abgeglichen werden kann.

Zugehörige Listen für API-Gateways

API-Verbraucher [api_consumer]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Benutzername	Zeichenfolge (100)	Name des API-Verbrauchers.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Benutzerdefinierte ID	Zeichenfolge (100)	Alternativer Anzeigename des Benutzers.
API-Gateway	Referenz	Verweis auf das Gateway, in dem der Verbraucher definiert ist (cmdb_ci_api_gateway).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Richtlinie [api_policy]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name der API-Richtlinie.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Front-End	Referenz	Verweis auf das API-Frontend (cmdb_ci_api_frontend).
Verwaltete API	Referenz	Verweis auf die verwaltete API (cmdb_ci_managed_api).
Verbraucher	Referenz	Verweis auf die Nicht-CMDB-Tabelle „API-Verbraucher“ (api_consumer).
Protokolle	Zeichenfolge	Array von Protokollen, für die diese API-Richtlinie gelten kann.
Aktiv	Boolean	Bestimmt, ob diese Nicht-CMDB-Tabelle als aktiv oder inaktiv betrachtet wird.
API-Gateway	Referenz	Verweis auf das Gateway, in dem der Verbraucher definiert ist (cmdb_ci_api_gateway).

API-Erweiterungsklassen ohne Übereinstimmung

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für nicht abgeglichene APIs (Anwendungsprogrammierschnittstelle) hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen (falls zutreffend). Sie können die hinzugefügten Klassen als jede andere CMDB-Klasse verwenden. Anwendungen wie Muster für Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

Nicht abgeglichene APIs

API-Endpunkte, die nicht gut genug strukturiert sind, um die Klassen „API“ [cmdb_ci_api] und „API-Komponente“ [cmdb_ci_api_component] auszufüllen, füllen stattdessen die Klasse „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]. Nicht abgeglichene APIs werden normalerweise von Integrationen wie Sicherheitsscannern oder Observability-Tools verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.49.0 fügt die folgende Klasse für nicht abgeglichene API-Endpunkte hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nicht abgeglichener API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	APIs mit unstrukturierten Endpunkten, die cmdb_ci_api oder cmdb_ci_api_component nicht ausfüllen können.

Klassenattribute

CMDB CI Class Models: Release 1.49.0 fügt der Klasse „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] die folgenden Attribute hinzu.

Nicht abgeglichener API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Methode	Zeichenfolge	Back-End-Protokolltypen der API. Beispiele: • Lambda • HTTP • Logik-App
Protokoll	Zeichenfolge	Kommunikationsprotokoll. Beispiel: HTTP, HTTPS.
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche Internet erreichbar ist. Geben Sie 1 oder „wahr“ an, wenn die Komponente erreichbar ist.
Autorisierung	Zeichenfolge	Typ der Autorisierung oder Authentifizierungsmethode. Beispiel: • Standard • Schlüssel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht abgeglichener API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		• OAuth • Keine
Anforderungsdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Anforderung. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse
Antwortdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Antwort. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse

Wichtige Beziehungsstrukturen

Die CMDB-Klasse „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] und die Nicht-CMDB-Tabelle „Erkannter API-Endpunkt“ [api_endpoint_discovered] sind für Szenarien gedacht, in denen unstrukturierte API-Daten erfasst werden und über die Fähigkeiten von IntegrationHub-ETL hinaus verarbeitet werden müssen.

Der erkannte API-Endpunkt [api_endpoint_discovered] kann als Bereitstellungstabelle für Rohdaten für die Klassen API [cmdb_ci_api] und API-Komponente [cmdb_ci_api_component] dienen. API-Daten, die nicht aus einer gut strukturierten Datenquelle stammen oder auf die keine Standardidentifizierungsregeln angewendet werden können, können zuerst die Tabelle „API-Endpunkt erkannt“ [api_endpoint_discovered] füllen. Sie können dann eine benutzerdefinierte Integration verwenden, um sicherzustellen, dass ordnungsgemäß formatierte Daten, die den Qualitäts- und Bedingungsanforderungen für API [cmdb_ci_api] und API-Komponente [cmdb_ci_api_component] entsprechen, die am besten geeignete Tabelle füllen.

In Fällen, in denen die Daten nicht korrekt analysiert werden können oder unerwartet strukturiert sind, können Sie stattdessen eine benutzerdefinierte Integration verwenden, um die Tabelle „Nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] auszufüllen.

Daten, die die Tabelle „API-Endpunkt erkannt“ [api_endpoint_discovered] ausfüllen, werden alle 30 Tage gelöscht.

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_discovered]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name des API-Endpunkts.
Methode	Zeichenfolge	REST API-Methoden. Beispiele:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_discovered] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		• GET • POST • LÖSCHEN
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
Typ	Auswahlliste	Typ der API. Sie können Folgendes angeben: • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Autorisierung	Zeichenfolge	Typ der Autorisierung oder Authentifizierungsmethode. Beispiel: • Standard • Schlüssel • OAuth • Keine
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche Internet erreichbar ist. Geben Sie 1 oder „wahr“ an, wenn die Komponente erreichbar ist.
Anforderungsdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Anforderung. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse
Antwortdatentypen	Zeichenfolge (255)	Liste der Datentypen in der Antwort. Beispiele: • CC • E-Mail • Adresse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_discovered] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Header	Zeichenfolge (255)	Kommagetrennte Liste mit Kopfzeilennamen.
Konfigurationselement	Referenz	Verweis auf ein übereinstimmendes CMDB-CI (API-Komponente oder nicht abgeglichener API-Endpunkt).

Zugehörige Nicht-CMDB-Tabellen

Die API-Erweiterungsklasse „Nicht abgeglichen“ verwendet die Nicht-CMDB-Tabelle „API-Bereitstellung“ [api_deployment] als zugehörige Liste:

API-Bereitstellung [api_deployment]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name der API-Bereitstellung.
API	Referenz	Verweis auf die bereitgestellte API (cmdb_ci_api).
Nicht abgeglichener API-Endpunkt	Referenz	Verweis auf den nicht abgeglichenen API-Endpunkt, wenn die API nicht mit einer vorhandenen API (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint) übereinstimmt.
Konfigurationselement	Referenz	Verweis auf das Konfigurationselement. Dies wird normalerweise manuell als Referenz angegeben, wenn Sie wissen, für welches CI die API bereitgestellt wird.

Erweiterungsklassen des Avi-Lastenausgleichsmoduls

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für das Avi-Lastenausgleichsmodul hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

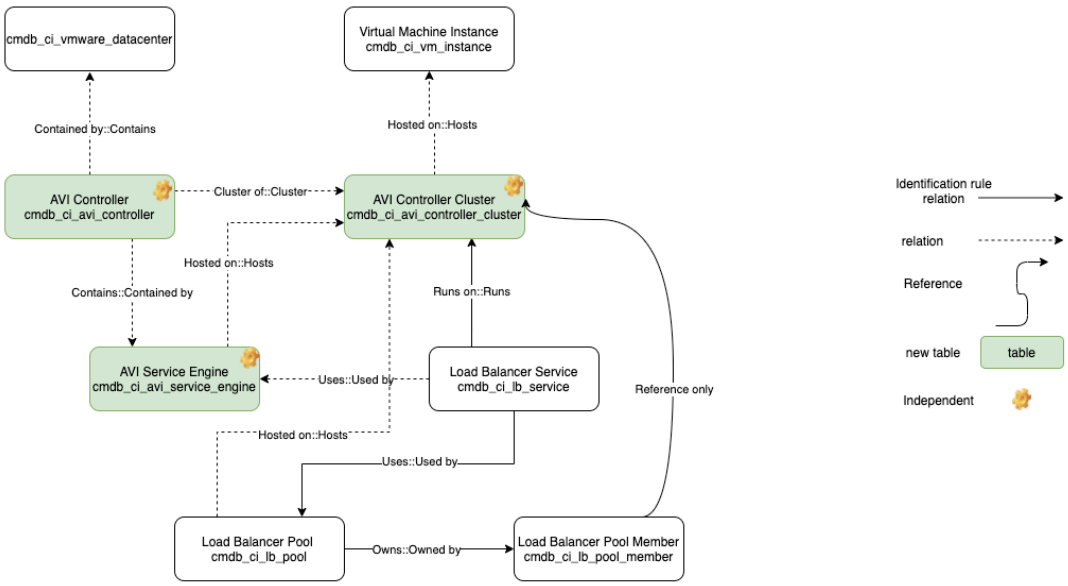
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Avi-Lastenausgleichsmodul

Die Avi Vantage-Plattform basiert auf softwaredefinierten Prinzipien, die es einer Architektur der nächsten Generation ermöglichen, die Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit zu bieten, die von IT und Geschäftsbereichen erwartet wird. Die Architektur der Avi Vantage-Plattform trennt die Daten- und Steuerungsebenen, um Anwendungsservices über den Lastausgleich hinaus bereitzustellen, z. B. Anwendungsanalysen, vorausschauende automatische Skalierung, Mikrosegmentierung und Selfservice für App-Besitzer in lokalen oder Cloud-Umgebungen. Die Plattform bietet einen zentral verwalteten, dynamischen Pool von Lastausgleichsressourcen auf handelsüblichen x86-Servern, virtuellen Computern oder Containern, um granulare Services nahe an einzelnen Anwendungen bereitzustellen. Durch die Bereitstellung dieser Services können Netzwerkservices nahezu unbegrenzt skaliert werden, ohne dass die Verwaltung Hunderter verschiedener Appliances komplex ist.

Discovery verwendet das Erkennungsmuster „ Avi Vantage-Lastenausgleichsmodul “, um Ressourcen des Avi-Lastenausgleichsmoduls zu finden.

Avi-Lastenausgleichsmodul-Klassen, die in die CMDB-Klassenhierarchie integriert sind



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert. CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für das Avi-Lastenausgleichsmodul hinzu. Eine Liste der Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Avi-Controller [cmdb_ci_avi_controller]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Avi Controller ist ein zentraler Verwaltungs- und Kontrollpunkt, der das „Geist“ des gesamten Avi Vantage-Systems ist und in der Regel als redundanter Cluster mit drei Knoten bereitgestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Avi-Controller-Cluster [cmdb_ci_avi_controller_cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der Avi-Controller-Cluster verwendet Big Data-Analysen, um die Daten zu analysieren und Administratoren in intuitiven Dashboards in der Avi-Administratorkonsole umsetzbare Einblicke zu präsentieren.
Avi-Service-Engine [cmdb_ci_avi_service_engine]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Avi Service Engines (SEs) verarbeiten alle Datenebenenvorgänge in Avi Vantage, indem sie Anweisungen vom Avi Controller empfangen und ausführen.

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt der jeweiligen Klasse die folgende Spalte hinzu.

Avi-Service-Engine [cmdb_ci_avi_service_engine]

Spalte hinzugefügt	Beschreibung
version	Die Version der Avi-Service-Engine-Ressource.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

BYOL-Modell von RDS für Oracle Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für das BYOL-Modell von RDS für Oracle hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

BYOL-Modell von RDS für Oracle

Amazon RDS für Oracle ist eine vollständig verwaltete kommerzielle Datenbank, die das Einrichten, Betreiben und Skalieren von Oracle -Bereitstellungen in der Cloud erleichtert. Sie können Amazon RDS für Oracle unter zwei verschiedenen Lizenzierungsmodellen ausführen: „Lizenz enthalten“ und „Bring-Your-Own-License (BYOL)“. Im Servicemodell „Lizenz enthalten“ benötigen Sie keine separat erworbenen Oracle Lizenzen. Die Datenbanksoftware Oracle wurde von AWSlizenziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wir unterstützen die Erkennung der RDS-Datenbanken und ihrer Lizenzen.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert. CMDB CI Class Models: Release 1.23.0 fügt die folgenden Klassen für das BYOL-Modell von RDS für Oraclehinzu. Eine Liste der Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Beschreibung
cmdb_ci_cloud_database	Die Cloud-Datenbanken.
cmdb_ci_serverless_hardware	Informationen zum Hardwaretyp der Datenbanken.

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.23.0 fügt der jeweiligen Klasse die folgende Spalte hinzu.

Serverlose Hardware [cmdb_ci_serverless_hardware]

Spalte hinzugefügt	Beschreibung
cloud_vendor	Der Cloud-Anbieter.
host_type	Der Hosttyp, z. B. PaaS/IaaS.
cpu_core_count	Anzahl der CPU-Kerne.
cpu_core_thread	Anzahl der CPU-Threads.
cpu_count	Anzahl der CPUs.
object_id	ID des CI

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Spalte hinzugefügt	Beschreibung
multi_az	Bestimmt, ob die Datenbank in mehreren Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird (wahr/falsch).
replication_enabled	Bestimmt, ob die Replikation aktiviert ist (true/false).
replication_type	Replikationstyp.
Replikat_Quelle	Datenbankname der Replikationsquelle.

Firewall-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für Firewall-Geräte hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen (falls zutreffend). Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

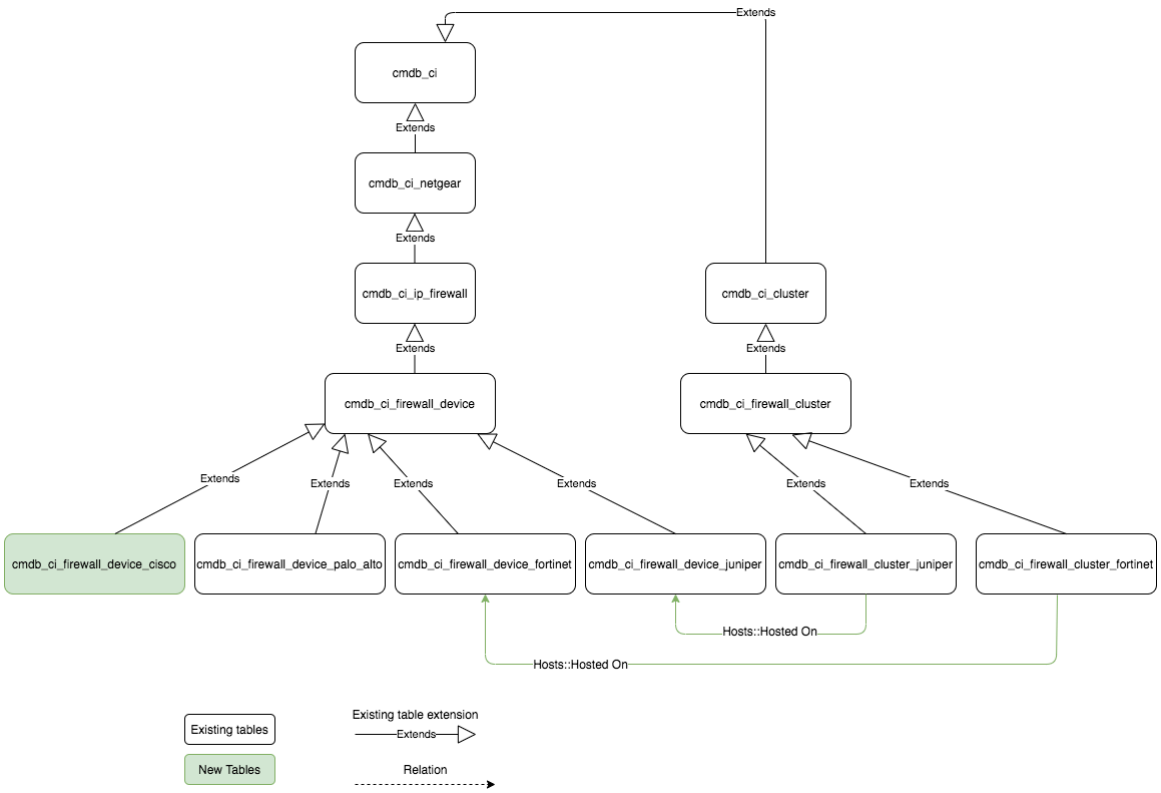
Apps im Store anfordern

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

Firewalls

Eine Firewall ist ein Netzwerksicherheitssystem, das den eingehenden und ausgehenden Netzwerkdatenverkehr basierend auf Sicherheitsrichtlinien überwacht und steuert. Firewalls bilden normalerweise eine Barriere zwischen einem internen Netzwerk und einem nicht vertrauenswürdigen externen Netzwerk, z. B. dem Internet. Sie besteht normalerweise aus Sicherheitsrichtlinien, die dazu beitragen, eine Organisation vor externen Bedrohungen und Cyberangriffen zu schützen. Firewall-Anbieter stellen möglicherweise einen zentralen Firewall-Manager bereit, um viele Firewall-Geräte und die auf ihnen vorhandenen Sicherheitsrichtlinien zu verwalten. Zum Beispiel ist Panorama™ das zentrale Verwaltungssystem für Palo Alto Networks-Firewalls.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte Firewall-Erweiterungsklassen (CMDB CI Class Models: Release 1.11.0)



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte Firewall-Erweiterungsklassen (CMDB CI Class Models: Release 1.10.0)



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.10.0 fügt die folgenden Klassen für die Erkennung von Netzwerk-Firewall-Geräten hinzu oder aktualisiert sie. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall]	NETGEAR [cmdb_ci_netgear]	Enthält alle Netzwerk-Firewalls
Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall]	Netzwerksicherheitssystem, das eingehenden und ausgehenden Netzwerkdatenverkehr basierend auf Sicherheitsrichtlinien überwacht und steuert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Fortinet-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device_fortinet]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Fortinet-Firewall-Gerät
Juniper-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Juniper-Firewall-Gerät
Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Gruppe von Firewall-Geräten.
Panorama-Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group_panorama]	Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group]	Gruppe von Panorama-Firewall-Geräten
Palo-Alto-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Palo Alto-Firewall-Gerät
Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_cluster]	Gruppe von Firewall-Knoten, die als einzelne logische Entität fungieren.
Fortinet-Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	Fortinet-Firewall-Cluster
Juniper-Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	Juniper-Firewall-Cluster
Firewall-Manager [cmdb_ci_firewall_manager]	CMDB-CI [cmdb_ci]	System, das eine zentralisierte Verwaltung für viele Firewall-Geräte und die darauf befindlichen Sicherheitsrichtlinien bietet.
Panorama-Firewallmanager [cmdb_ci_firewall_manager_panorama]	Firewall-Manager [cmdb_ci_firewall_manager]	Das zentralisierte Tool zur Verwaltung der Netzwerksicherheit für Palo Alto Networks-Firewalls.
Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Die Sicherheitsrichtlinie, die vom Firewall-Gerät erzwungen wird
Sicherheitsrichtlinie für Panorama-Firewall [cmdb_ci_firewall_sec_policy_panorama]	Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	Die Sicherheitsrichtlinie, die vom Panorama-Firewall-Gerät erzwungen wird

CMDB CI Class Models: Release 1.12.0 fügt die folgende Klasse für die Erkennung von Netzwerk-Firewall-Geräten hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Cisco-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device_cisco]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Alle Cisco-Firewallgeräte.

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.10.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hardware-Betriebssystem	Auf der Hardware ausgeführtes Betriebssystem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hardware-Betriebssystemversion	Version des auf der Hardware ausgeführten Betriebssystems

Klasse des Firewall-Clusters [cmdb_ci_firewall_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hardware-Betriebssystem	Auf der Hardware ausgeführtes Betriebssystem
Hardware-Betriebssystemversion	Version des auf der Hardware ausgeführten Betriebssystems

CMDB CI Class Models: Release 1.12.0 fügt den vorhandenen Klassen keine Spalten hinzu.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Erweiterungsklassen der IBM Hardware Management Console (HMC).

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für die IBM Hardware Management Console (HMC) hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

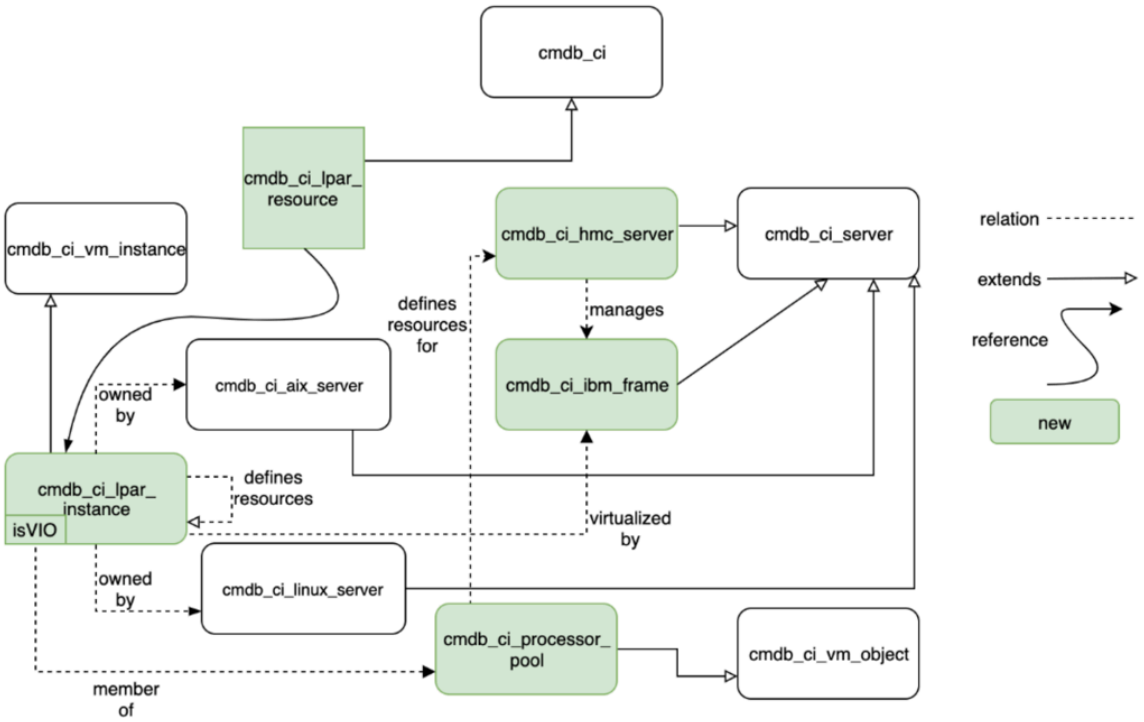
IBM Hardware Management Console (HMC)

Die IBM HMC-Erweiterungsklassen unterstützen die Erkennung der IBM Virtualisierungstechnologie durch Folgendes:

- Erkennung von LPARs/Frames, die für SAM-Anwendungsfälle erforderlich sind
- Topologiedaten von IBM HMC, die für die Event-Korrelation erforderlich sind
- Topologiedaten für ITSM-Anwendungsfälle, z. B. In-Frame-Migration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte IBM HMC-Erweiterungsklassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI Class Models: Release 1.3.0 fügt die folgenden Klassen für IBM HMC hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM-Frame [cmdb_ci_ibm_frame]	Server [cmdb_ci_server]	Physischer IBM-Computer mit erheblichen Ressourcen, die virtualisiert werden können.
IBM HMC-Prozessorpool [cmdb_ci_processor_pool]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Gemeinsam genutzter IBM-Pool, der zur Zuteilung von Prozessoren zu einer Gruppe von LPARs verwendet wird

CMDB CI Class Models: Release 1.2.0 fügt die folgenden Klassen für IBM HMC hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM HMC-Server [cmdb_ci_hmc_server]	Server [cmdb_ci_server]	IBM-Konsole, die Frames verwaltet und Pools logische Partitionen (LPARs) zuweist.
IBM-Frame [cmdb_ci_ibm_frame]	-Server [cmdb_ci_server	Physischer IBM-Computer mit erheblichen Ressourcen, die virtualisiert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM LPAR-Instanz [cmdb_ci_lpar_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Logische IBM-Partition, die den virtuellen Aspekt des Betriebssystems darstellt.
LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Ressource einer LPAR-Instanz.
IBM HMC-Prozessorpool [cmdb_ci_processor_pool]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Gemeinsam genutzter IBM-Pool, der zur Zuteilung von Prozessoren zu einer Gruppe von LPARs verwendet wird

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.3.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

IBM Frame-Klasse [cmdb_ci_ibm_frame].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Aktuell verfügbare Prozessoreinheiten	Aktuell verfügbare Prozessoreinheiten.
Konfigurierbare Prozessoreinheiten	Konfigurierbare Prozessoreinheiten.
Konfigurierbare Arbeitsspeichereinheiten	Konfigurierbare Arbeitsspeichereinheiten.
Installierte Prozessoreinheiten	Installierte Prozessoreinheiten.
Aktuell verfügbare Arbeitsspeichereinheiten	Aktuell verfügbare Arbeitsspeichereinheiten.
Installierte Arbeitsspeichereinheiten	Installierte Arbeitsspeichereinheiten.

Klasse des IBM HMC-Prozessorpools [cmdb_ci_processor_pool].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
LPAR-IDs	LPAR-IDs
LPAR-Namen	LPAR-Namen
Frame-Name	Frame-Name

CMDB CI Class Models: Release 1.2.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

IBM HMC-Serverklasse [cmdb_ci_hmc_server].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Frame-Anzahl	Anzahl der Frames.

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Ist VIO	Kennzeichnet, ob diese VM ein virtueller Eingabe-/Ausgabeserver (VIO) in der HMC-Topologie ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
High-Watermark-VCPU	Spitze in der Auslastung der virtuellen CPU, die während des Berichtszeitraums zugewiesen wurde.
Frame-Seriennummer	Seriennummer eines Frames (Frame ist ein physischer Computer wie ESX).
VIO-Server	Liste der VIO-Server

Klasse der LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Partitionsname	Name der Partition
Partitionsnummer	Nummer der Partition.
Typ	Typ der LPAR-Ressource.
Modus	Modus der LPAR-Ressource.
Berechtigte Kapazität	Zugeteilte Kapazität gewährt.
Partitionsgruppen-ID	ID einer Gruppe von Partitionen.
ID von freigegebenem Pool	ID eines Pools gemeinsam genutzter Prozessoren.
Virtuelle Online-CPUs	Eine virtuelle CPU.
Maximaler Arbeitsspeicher	Maximale Menge an Arbeitsspeicher.
Min. Arbeitsspeicher	Mindestmenge an Arbeitsspeicher.
Variable Kapazitätsgewichtung	Gewichtung der Prozessorkapazität der logischen Partition.
Mindestkapazität	Mindestanzahl von Prozessen.
Kapazitätsschritt	Inkremente des Prozesses.
Maximale Anzahl physischer CPUs im System	Maximale im System zugewiesene CPUs.
Aktive physische CPUs im System	Aktuelle CPUs im System.
Aktive CPUs im Pool	Anzahl der aktiven CPUs in einem Pool
Freigegebene physische CPUs im System	Anzahl der gemeinsam genutzten CPUs in einem System.
Maximale Kapazität des Pools	Maximale Kapazität von Prozessen innerhalb eines Pools.
Berechtigte Kapazität des Pools	Anzahl der berechtigten Prozesse.
Freie Kapazität	Anzahl der freien Speicherplätze.
Physischer CPU-Prozentsatz	Anzahl der dem System zugeordneten CPUs.
Freie Gewichtung	Kostenlose Ressourcen in der Instanz.
Gewünschte virtuelle CPUs	Zielanzahl der virtuellen CPUs.
Gewünschter Arbeitsspeicher	Zielgröße des Arbeitsspeichers.
Gewünschte variable Kapazitätsgewichtung	Angestrebte Prozessorauslastung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse der LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Gewünschte Kapazität	Zielressourcen, die in der Instanz verwendet werden
High-Watermark-VCPU	Spitze in der Auslastung der virtuellen CPU, die während des Berichtszeitraums zugewiesen wurde.

Klasse des IBM HMC-Prozessorpools [cmdb_ci_processor_pool].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Pool-ID	ID des Prozessorpools.
Anzahl der CPU-Kerne	Anzahl der CPU-Kerne
Arbeitsspeicheranzahl	Menge des verwendeten Arbeitsspeichers.
Nicht zugewiesene Kerne	Anzahl der nicht verwendeten Kerne.
Nicht zugewiesener Arbeitsspeicher	Menge des nicht zugewiesenen Arbeitsspeichers.

Die folgende Klasse weist keine hinzugefügten Spalten auf: IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame].

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Erweiterungsklassen für das Internet der Dinge (IoT).

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für das Internet der Dinge (IoT) hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

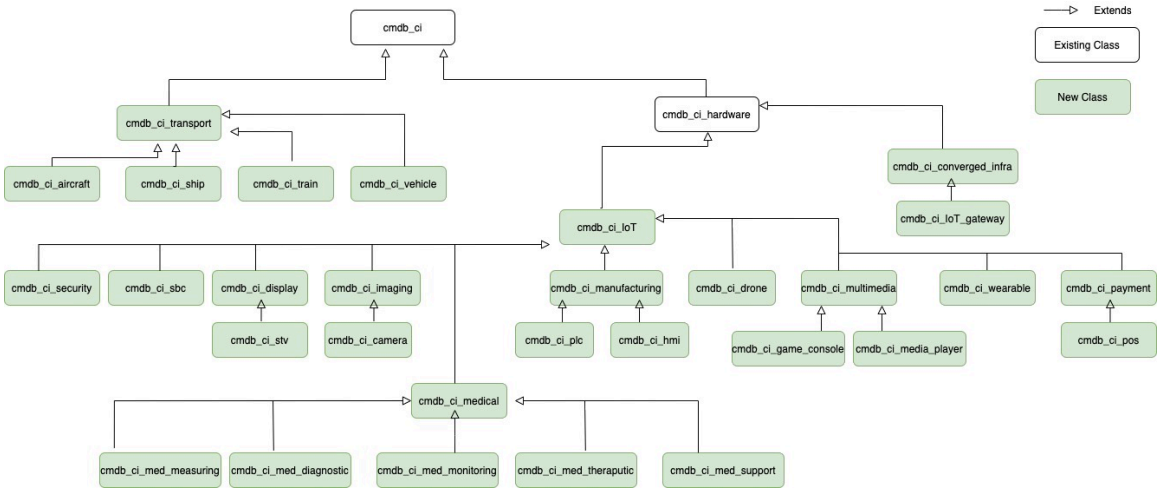
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Internet der Dinge (IoT)

IoT ist ein System miteinander verbundener Computergeräte, mechanischer und digitaler Maschinen, Objekte, Tiere oder Personen, die mit eindeutigen Bezeichnern und der Fähigkeit versehen sind, Daten über ein Netzwerk zu übertragen, ohne dass eine Interaktion zwischen Menschen oder Computern erforderlich ist. Die in diesem Release hinzugefügten Klassen erweitern das Datenmodell und bieten eine Grundlage für die Darstellung von IoT-CI-Klassen. Diese Grundlage liegt Workflows für Enterprise Asset Management (EAM), Governance Risk Compliance (GRC), Component Supply Management (CSM) und Field Service Management (FSM) zugrunde, die die Verwaltung von IoT-Geräten und die Transportvehikel, in denen sich einige befinden, umgeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte IoT-Erweiterungsklassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für IoT hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Transporttyp [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	Transportarten, die verbundene Technologie enthalten.
Konvergente Infrastruktur [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	Geräte, die sowohl Computer- als auch Netzwerkfunktionen ausführen.
IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
-Flugzeuge [cmdb_ci_air]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, die Luft oder Raum als primären Transportweg nutzt. Zum Beispiel Maschinen und Helikopter.
Versenden [cmdb_ci_ship]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, bei der Wasser als primärer Transportweg genutzt wird. Zum Beispiel liefert.
Trainieren [cmdb_ci_train]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, die Schienen als primären Pfad verwendet. Beispiel: Bahn
Fahrzeug [cmdb_ci_vehicle]	Transporttyp [cmdb_ci_transport]	Eine Transportmethode, bei der Rollen oder Ketten als Fortbewegungsmethode verwendet werden. Zum Beispiel Autos, Lastwagen, Planierraupen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IoT-Gateway [cmdb_ci_IoT_gateway]	Konvergente Infrastruktur [cmdb_ci_converged_infra]	Ein Gerät, das die folgenden Services bereitstellt: • Leitet Pakete zwischen LAN und WAN auf der IP-Ebene weiter. • Führt Funktionen auf Anwendungsebene zwischen IoT-Knoten und anderen Entitäten aus. • Ermöglicht lokale Kommunikation mit kurzer Reichweite zwischen IoT-Geräten.
Sicherheitsgerät [cmdb_ci_security]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das eine Sicherheitsfunktion erfüllt, z. B. Abzeichenleser.
Single Board Computing [cmdb_ci_sbc]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Single Board Computing-Gerät, z. B. ein Raser-Pi.
Anzeigegerät [cmdb_ci_display]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das Bilder anzeigt.
Bildverarbeitungsgerät [cmdb_ci_imaging]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das Bilder aufnimmt.
Medizinisches Gerät [cmdb_ci_medizinisch]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das eine medizinische Versorgungsfunktion erfüllt, z. B. eine Rufbereitschaftsstation.
Produktionsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das einen Produktionsprozess unterstützt.
Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Ein verbundenes Gerät, das die Generierung oder Bereitstellung von Medieninhalten unterstützt.
Zahlungsgerät [cmdb_ci_payment]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das den Kauf von Waren oder Dienstleistungen ermöglicht.
-Drohne [cmdb_ci_drone]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Unbemanntes verbundenes Gerät mit Mobilität.
Wearable-Technologie [cmdb_ci_wearable]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das von einer Entität wie einer Smart Watch getragen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Smart-TV [cmdb_ci_stv]	Anzeigegerät [cmdb_ci_display]	Ein TV-Gerät, das mit dem Netzwerk verbunden ist und Anwendungen ausführen kann.
IP-Kamera [cmdb_ci_ip_Camera]	Bildverarbeitungsgerät [cmdb_ci_imaging]	Eine Kamera, die mit dem Netzwerk verbunden ist
Medizinisches Messgerät [cmdb_ci_med_measuring]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_medizinisch]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das medizinische Messungen durchführt, z. B. das iStat-System von Abbott.
Medizinisches Diagnosegerät [cmdb_ci_med_diagnostic]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_medizinisch]	Ein medizinisches Diagnosegerät, das mit dem Netzwerk verbunden ist, z. B. ein CT-System.
Medizinisches Überwachungsgerät [cmdb_ci_med_monitoring]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_medizinisch]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das zur Überwachung medizinischer Patienten verwendet wird Zum Beispiel das Patientenüberwachungssystem von Ellipse.
Medizinisches Therapiegerät]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_medizinisch]	Ein Gerät, das mit dem Netzwerk verbunden ist und eine medizinische Patientenbehandlung bereitstellt. Zum Beispiel der Compex-Muskelstimulator.
Medizinisches Hilfsmittel [cmdb_ci_med_support]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_medizinisch]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das bei der medizinischen Versorgung hilft. Zum Beispiel die Pyxis-Medstation.
Prozesslogik-Controller [cmdb_ci_plc]	Produktionsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	Ein mit dem Netzwerk verbundener Logik-Controller, der in der Produktion verwendet wird. Zum Beispiel Geräte von SIEMENS und Allen Bradley.
Human Machine Interface (Mensch-Maschine-Schnittstelle). [cmdb_ci_hmi]	Produktionsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	Eine mit dem Netzwerk verbundene HMI, die in der Produktion verwendet wird. Zum Beispiel Geräte von SIEMENS und Allen Bradley.
Spielkonsole [cmdb_ci_spiel_konsole]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das zum Abspielen oder Streamen von Medien verwendet wird. Zum Beispiel eine Xbox oder Playstation.
Media-Player	Multimedia-Gerät	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
[cmdb_ci_media]	[cmdb_ci_multimedia]	zur Wiedergabe digitaler Medieninhalte verwendet wird. Beispiel: Amazon Fire TV.
Überwachungssteuerung anzeigen [cmdb_ci_monitor_control]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_multimedia]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das die Anzeige von Medien auf einem Monitor steuert. Zum Beispiel ein Crestron Media Controller.
Point-of-Sale-Gerät [cmdb_ci_pos]	Zahlungsgerät [cmdb_ci_payment]	Ein Gerät mit Netzwerkverbindung, das beim Kauf von Waren oder Dienstleistungen verwendet wird. Zum Beispiel ein Kreditkartenleser.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Kong-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für Kong-Gateways hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen (falls zutreffend). Sie können die hinzugefügten Klassen als jede andere CMDB-Klasse verwenden. Anwendungen wie Muster für Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

Kong

Kong ist eine API-Verwaltungsplattform, mit der Unternehmen den Client- und Hostverkehr besser verwalten können.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.49.0 fügt die folgenden Klassen für Kong hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Kong-Gateway	API-Gateway	Die Kong-Gateway-Anwendung, die einzelne APIs hostet und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
[cmdb_ci_kong_gateway]	[cmdb_ci_api_gateway]	verwaltet. Beispiel: Kong Gateway instanceName.
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Lastenausgleichsmodul-Anwendung [cmdb_ci_lb_appl]	Das Standardlastenausgleichsmodul in der Gateway-Anwendung „Kong“, das bei der Erfüllung von API-Anforderungen auf Back-End-Serviceinstanzen verweist. Beispiel: httpbin-upstream.
Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Back-End mit Lastenausgleich des Gateways, das API-Anforderungen erfüllt. Beispiel: httpbin-target1.

Klassenattribute

CMDB CI Class Models: Release 1.49.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Attribute hinzu.

Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Administrator-URL	Zeichenfolge (255)	URL zum Senden von Admin-API-Anforderungen.
Datenbank	Zeichenfolge	Typ der vom Kong-Gateway verwendeten Datenbank. Beispiel: Postgres oder Cassandra.

Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_appl]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Algorithmus	Zeichenfolge	Typ des für den Lastausgleich verwendeten Algorithmus. Beispiel: Round-Robin.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.

Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Ziel	Zeichenfolge (255)	URL der Zielintegration.

Wichtige Beziehungsstrukturen

Es gibt eine Reihe von Schlüsselbeziehungen, die für API- und Kong-Klassen definiert werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kong-Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehung	Untergeordnete Klasse	Beziehungstyp
API-Back-End [cmdb_ci_api_backend]	Verwendet::Verwendet von	Kong-Lastenausgleichsmodul	Vorgeschlagen
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_appl]	Enthält::Enthalten in	Kong-Ziel	Abhängig
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Kong-Lastenausgleichsmodul	Abhängig

Zugehörige Nicht-CMDB-Tabellen

Die Klasse „Kong Gateway“ verwendet die Nicht-CMDB-Tabelle „Kong Workspace“ als zugehörige Liste:

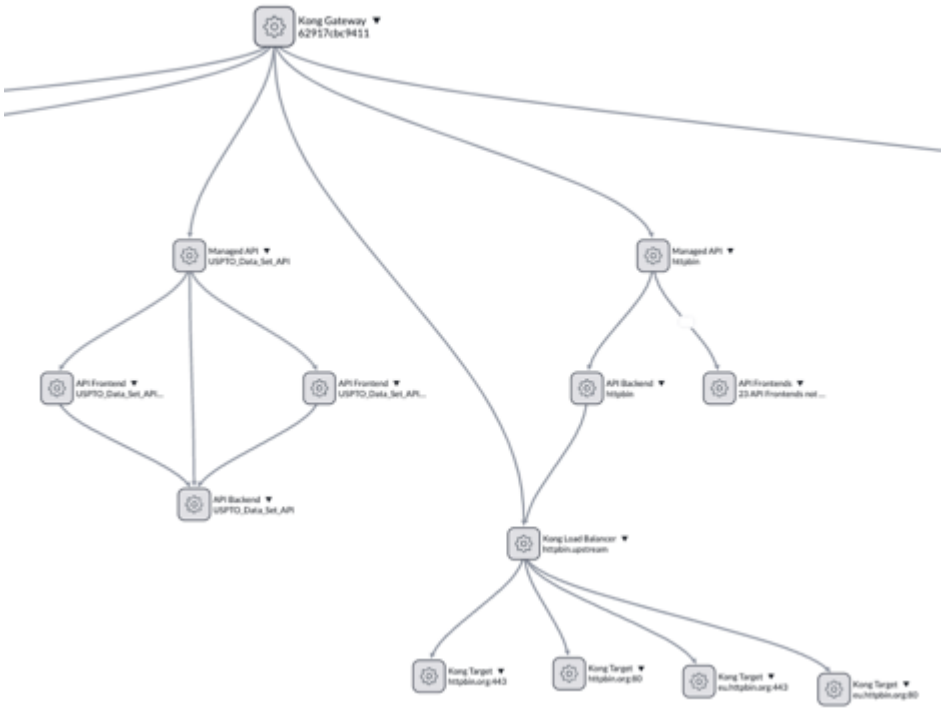
Kong Workspace [kong_workspace]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name des Kong-Arbeitsbereichs.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
API-Gateway	Referenz	Verweis auf das Kong-API-Gateway.

Beispiel für das Kong-Gateway

Hier ist ein Beispiel für eine Abhängigkeitsansicht für die Gateway-Klasse „Kong“, die zeigt, wie ein Gateway die abhängige verwaltete API-abhängige Klasse mit zugehörigen APIs und Komponenten ausfüllt. Die verwaltete API-Klasse wird in Bezug auf das Gateway als Beziehung der ersten Ebene betrachtet, während die Front-End- und Back-End-Komponenten als Beziehungen der zweiten Ebene betrachtet werden. Von hier aus können Sie dann Warnungen an diese CIs binden, dynamische CIs für Serviceansichten und Incidents konfigurieren oder zusätzliche Workflows einrichten, die CIs verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kubernetes-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für das Kubernetes-Muster hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

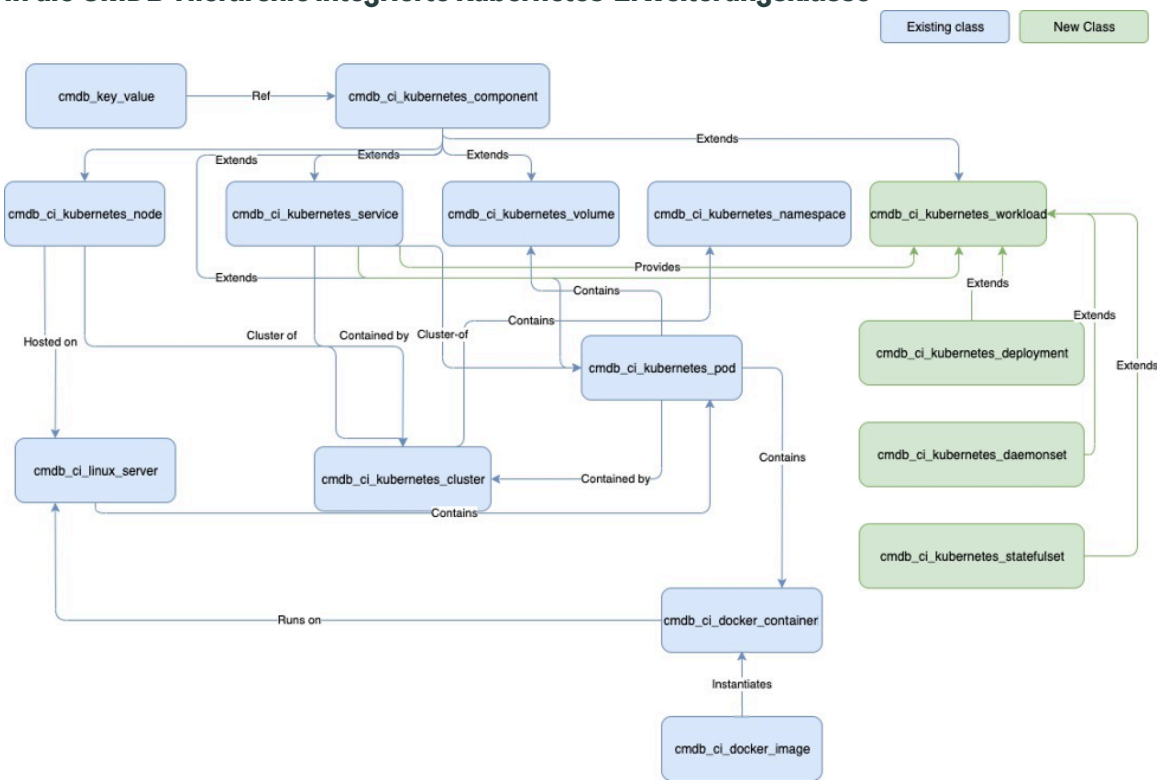
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Kubernetes-Muster

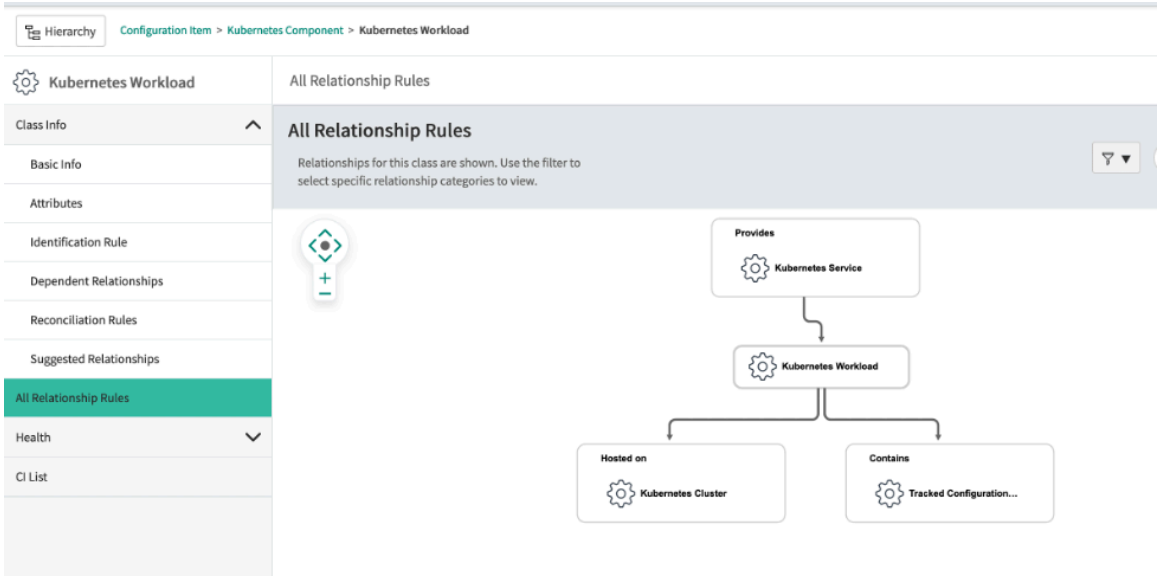
Der Haupt-Flow des Kubernetes-Musters hilft bei der Erkennung von Kubernetes-Kernelementen. Die -Klassen in diesem Release erweitern die Unterstützung für die Erkennung von Kubernetes-Workload-Controller-Komponenten wie Bereitstellungen, DaemonSets und StatefulSets. Die Workload-Freigabebibliothek erfasst Informationen über Bereitstellungen, DaemonSets und StatefulSets und speichert sie in den entsprechenden Tabellen. Andere Erweiterungen umfassen eine YAML- und eine Servicenetzerweiterung, die eine YAML-Datei generiert, um Konfigurationsdateien nachzuverfolgen und Service-zu-Service-Beziehungen zu erstellen, indem Servicenetzinformationen erkannt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In die CMDB-Hierarchie integrierte Kubernetes-Erweiterungsklasse



Kubernetes-Arbeitsauslastung



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.12.0 fügt die folgenden Klassen für das Kubernetes-Muster hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Felder	Beziehung
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		Stellt bereit von cmdb_ci_kubernetes_service
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Gewünschte Replikate • Replikate aktualisiert • Replikate gesamt • Replikate verfügbar • Replikate nicht verfügbar	Wird im Cluster gehostet
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Ausgeführte Pods • Pods warten • Pods erfolgreich • Pods fehlgeschlagen • Verfügbare Pods	Wird im Cluster gehostet
cmdb_ci_kubernetes_statefulset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Ausgeführte Pods • Pods warten • Pods erfolgreich • Pods fehlgeschlagen • Verfügbare Pods	Wird im Cluster gehostet

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Netzwerkangriffserkennungssystem (Network Intrusion Detection System, NIDS) – CI-Erweiterungsklasse

Die Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) [cmdb_ci_nids] erstellt die Beziehungen zwischen passiven Netzwerküberwachungsgeräten und den erkannten Geräten im Netzwerk. Ein NIDS-Manager verwaltet die NIDS-Sensoren, die die Geräte erkennen, und erstellt „Erkennt::erkannt“. by“-Beziehungen zwischen den NIDS-Datensätzen (übergeordnet) und den erkannten CIs (untergeordnet).

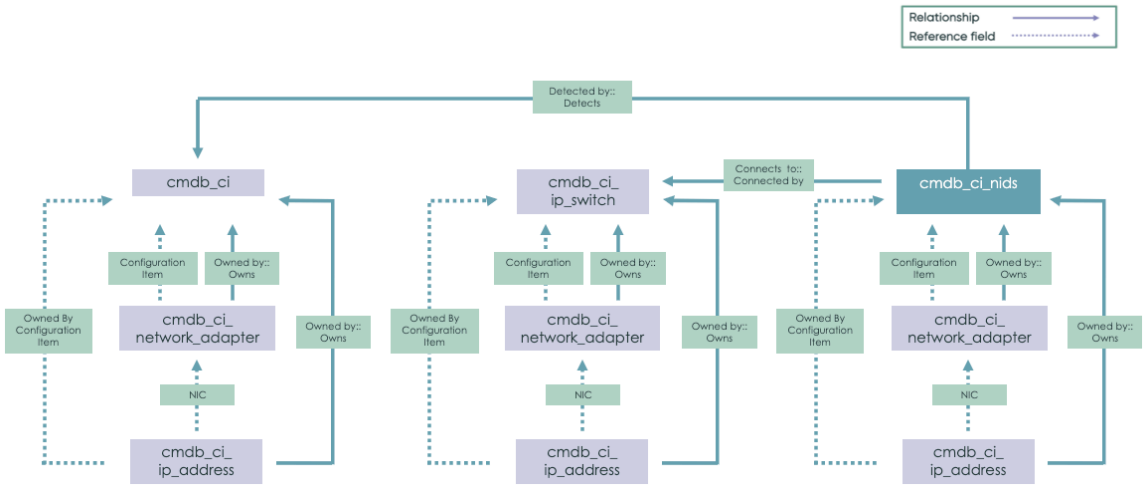
In diesem Thema werden die relevanten Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Schemastruktur des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS)



Klassen

CMDB CI Class Models: Release 1.30 fügt die folgenden Klassen für das Netzwerkangriffserkennungssystem (NIDS) hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Netzwerkangriffserkennungssystem (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_ids_network	NIDS ist ein Angriffserkennungssystem innerhalb des Netzwerks, das den Datenverkehr von allen Geräten im Netzwerk untersucht. NIDS-Scanner erstellen Beziehungen zwischen den OT-Netzwerk-Scangeräten und den OT-Geräten im Netzwerk. Ein NIDS-Manager verwaltet die NIDS-Sensoren

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.30 fügt der Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) [cmdb_ci_nids] die folgenden Spalten hinzu.

Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) [cmdb_ci_nids].

Spaltenbezeichnung	Spaltenname	Beschreibung
ID der NIDS-Quelle	Correlation_id	Bezeichner des NIDS-Geräts. Verwendet die zugewiesene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) [cmdb_ci_nids]. (Fortsetzung)

Spaltenbezeichnung	Spaltenname	Beschreibung
		Korrelations-ID für die NIDS als nids_source_id.
Name der NIDS-Quelle	nids_source_name	Name des NIDS-Geräts
Zuweisung des Netzwerktyps	network_type_assignment	Gibt an, ob sich das Gerät in einem IT- oder OT-Netzwerk befindet.
NIDS-Zuweisungsstandort	isa_entity_site	ISA-Site, die dem NIDS zugewiesen ist. Diese Informationen sind verfügbar, wenn dem angemeldeten Benutzer eine ISA-Administratorrolle zugewiesen ist.

Rollen und Zugriffskontrolllogik (ACLs)

Die Rolle „NIDS-Administrator“ *(cmdb_nids_admin)* ist der Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) [cmdb_ci_nids] zugeordnet: Kann OT-Datensätze für Netzwerk-IDS (NDIS) erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Um die Netzwerk-IDS-Anwendungsauswahl im Anwendungsmenü anzuzeigen, müssen Sie über diese Rolle verfügen.

Schlüsselbeziehungsstruktur

Für jeden CMDB-CI-Datensatz mit einer Beziehung vom Typ „Erkannt von“ zu einem NIDS-Datensatz führt ein von ServiceNow Operational Technology zertifizierter Service Graph Connector Folgendes aus:

1. Weist dem CI die folgenden NIDS-bezogenen Metadatenwerte zu:
   a. Standort
   b. Unternehmen
   c. Zugehörige Anwender (Eigentum von, Verwaltet von, Unterstützt von, Zugewiesen an)
   d. Zugehörige Benutzergruppen (Genehmigungsgruppe, Verwaltet nach Gruppe, Supportgruppe, Change-Gruppe)
2. Wenn der NIDS-Netzwerktyp auf OT festgelegt ist, werden dem CI die folgenden NIDS-bezogenen Metadatenwerte zugewiesen:
   a. Erstellt einen OT-Gerät-Datensatz (cmdb_ot_entity) für das CI unter Verwendung der Referenz cmdb_ot_entity im CI.
   b. Weist dem OT-Gerät-Datensatz die NIDS-Zuweisungszone zu.
   c. Wenn Prozessmanager Industrie installiert ist, weisen Sie dem OT-Gerät-Datensatz die NIDS-Zuweisungs-Site zu.

Erweiterungsklassen für Network Inventory (NI).

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für die Anwendung Telecommunications Network Inventory hinzu oder aktualisiert sie. Telecommunications Network Inventory verwendet die Erweiterungsklassen Network Inventory (NI), um die Klassenhierarchie des Konfigurationselements (CI) von Configuration Management Database (CMDB) zu erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit diesen Erweiterungen kann CMDB Informationen über den Netzwerkbestand eines Service Providers speichern. Die Store-App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich:

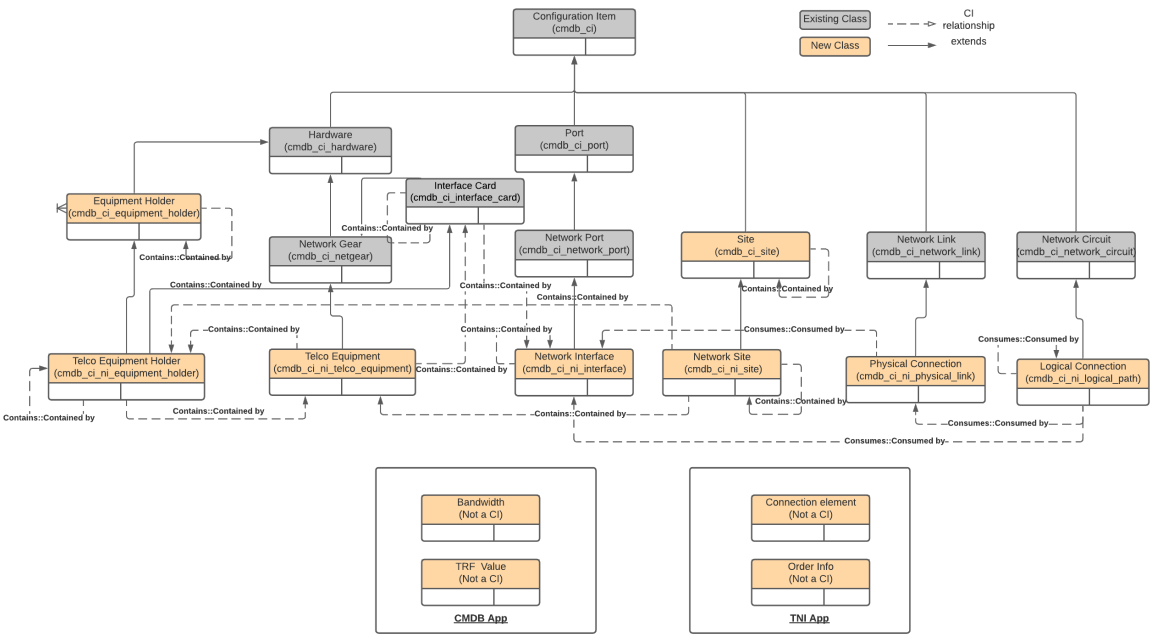
- Klassenbeschreibungen
- Identifizierungsregeln
- Bezeichner-Einträge
- Abhängige Beziehungen, falls zutreffend.

Mit der Anwendung ServiceNow Telecommunications Network Inventory können Sie eine digitale Darstellung Ihrer physischen und logischen Netzwerke erstellen. Diese Anwendung verwendet die NI-Klassenerweiterungen, um CIs auszufüllen, die die Grundlage Ihres Bestandsmodells für digitale Netzwerke bilden. Weitere Informationen finden Sie unter Telecommunications Network Inventory .

Apps im Store anfordern

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

Telecommunications Network Inventory (NI)-Schemastruktur



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI Class Models hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NI-Erweiterungsklassen

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Netzwerkstandort [cmdb_ci_ni_site]	Website [cmdb_ci_site]	Netzwerkstandort Erfasst und verwaltet die standortspezifischen Attribute für jeden Netzwerkstandort, einschließlich der Netzwerkzentren, Gebäude, Stockwerke und Räume, in denen sich Geräte befinden. Mit den Netzwerkstandortdatensätzen können Sie alle Geräte an einem Standort anzeigen. Sie können die Standorte nach zugewiesenem Typ, Rolle oder Funktionskategorie filtern.
Telekommunikationsgerätehalter [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	Gerätehalter [cmdb_ci_equipment_holder]	Halter für Telekommunikationsgeräte. Stellt die physischen Einheiten dar, die die Telekommunikationsgeräte enthalten, einschließlich der Gehäuse, Einschübe, Schränke, Steckplätze, Relais-Racks und Aufstellungen. Die Aufstellungen enthalten die einzelnen Relais-Racks. Jedes Relais-Rack enthält die Geräteregale. Die Gerätehalter können die anderen Gerätehalter enthalten. Mit den Gerätehalter-Datensätzen können Sie Ihre Netzwerk-Assets nachverfolgen und verwalten.
Telekommunikationsgeräte [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Netzwerkgerät [cmdb_ci_netgear]	Telekommunikationsgerät. Stellt ein Regal oder Gerät dar, das die technische Funktionalität in einem Netzwerk bereitstellt. Beispiele sind Router, Modems, Mobilgeräte, optische Kabel, Relais und Switches. Das Gerät kann über Steckplätze, Karten oder Ports verfügen. Das Gerät kann innerhalb eines Gerätehalters oder für sich allein vorhanden sein, da nicht alle Geräte in einem Rack montiert sind. Mit den Ausrüstungsdatensätzen können Sie Ihre Netzwerk-Assets nachverfolgen und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_ni_interface]	Netzwerkport [cmdb_ci_ni_network_port]	Netzwerkschnittstelle Erfasst und verwaltet gerätespezifische Attribute für die Netzwerkschnittstellen.
Schnittstellenkarte [cmdb_ci_interface_card]	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Schnittstellenkarte Stellt Schnittstellenkarten dar, die in einem Netzwerk gespeichert sind. Karten können mehr als einen Steckplatz belegen und andere Karten enthalten. Dies können physische oder logische (virtuelle) Geräteports sein. Jedem Port ist ein Bandbreitenwert zugewiesen. Die Bandbreiten werden verbraucht, wenn sie in Netzwerkdesigns verwendet werden.
Physische Verbindung [cmdb_ci_ni_physical_link]	Netzwerk-Link [cmdb_ci_network_link]	Physische Verbindung Stellt die physischen Portverbindungen auf den Schnittstellenkarten in Ihren Netzwerken dar.
Logische Verbindung [cmdb_ci_ni_logical_path]	Netzwerkleitung [cmdb_ci_network_current]	Logische Verbindung Stellt die logischen oder virtuellen Portverbindungen auf den Netzwerkschnittstellenkarten dar. Eine logische Verbindung stellt normalerweise die mehreren physischen Verbindungen auf einer Schnittstellenkarte dar.

Nutanix-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für Nutanix hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutanix Enterprise Cloud-Plattform

Die Nutanix Enterprise Cloud-Plattform ist ein konvergentes, skalierbares Rechen- und Speichersystem, das virtuelle Computer hostet und speichert. Alle Knoten in einem Nutanix-Cluster teilen sich die Verwaltung von Clusterressourcen. Die grundlegende Einheit für den Cluster ist ein Nutanix-Knoten, der einen Standard-Hypervisor ausführt und Prozessoren, Arbeitsspeicher und lokalen Speicher (SSDs und Festplatten) enthält. Auf jedem Knoten wird ein virtueller Nutanix-Controller-Computer ausgeführt, der die Bündelung des lokalen Speichers von allen Knoten im Cluster ermöglicht.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Multi-Cluster-Manager, der für die Verwaltung mehrerer Acropolis-Cluster verantwortlich ist, um eine einzige, zentralisierte Verwaltungsschnittstelle bereitzustellen.

CMDB CI Class Models: Release 1.2.0 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster bestehend aus den physischen Knoten, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Maschine des Nutanix-Controllers, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierte Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_storage_pool]	Gruppierung physischer Datenträger innerhalb eines Nutanix-Clusters, die normalerweise verwendet wird, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		eine physische Trennung zwischen virtuellen Computern zu erstellen.
Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instanz]	Ein virtueller Computer, der in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

CMDB CI Class Models: Release 1.1.5 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster bestehend aus den physischen Knoten, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Maschine des Nutanix-Controllers, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierte Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_storage_pool]	Gruppierung physischer Datenträger innerhalb eines Nutanix-Clusters, die normalerweise verwendet wird, um eine physische Trennung zwischen virtuellen Computern zu erstellen.
Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instanz]	Ein virtueller Computer, der in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

CMDB CI Class Models: Release 1.1.4 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster bestehend aus den physischen Knoten, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Maschine des Nutanix-Controllers, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierte Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_storage_pool]	Gruppierung physischer Datenträger innerhalb eines Nutanix-Clusters, die normalerweise verwendet wird, um eine physische Trennung zwischen virtuellen Computern zu erstellen.
Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instanz]	Ein virtueller Computer, der in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt der Klasse Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central] keine Spalten hinzu.

CMDB CI Class Models: Release 1.2.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Identifier) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters
Vollversion	Vollversion des Clusters Beispiel: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die sich auf diesen Cluster beziehen
Internes Subnetz	Subnetz der internen IP-Adressen
NCC-Version	Version der Nutanix-Clusterprüfung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
NTP-Server	NTP-Server, die zu diesem Cluster gehören
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind
Zeitzone	Zeitzone des Clusters
Version	Version des Clusters Beispiel: 5.10.3.1

Nutanix-Controller-VM-Klasse [cmdb_ci_nutanix_controller_vm].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher (MB)	Auf dem Controller verfügbarer Arbeitsspeicher (in MB).
Status	Ein/Aus-Status des Controllers.
VM-ID	UUID der VM des Controllers.
Objekt-ID	ID des virtuellen Computers des Controllers

Klasse Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_storage_container].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf Datenträger aktiviert ist, d. h. Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten (HDD) angewendet wird. Die Leistungsstufendeduplizierung ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf dem Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob Erasure Coding aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen haben keine hinzugefügten Spalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models: Release 1.1.5 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Identifier) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters
Vollversion	Vollversion des Clusters Beispiel: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8451?d fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die sich auf diesen Cluster beziehen
Internes Subnetz	Subnetz der internen IP-Adressen
NCC-Version	Version der Nutanix-Clusterprüfung
NTP-Server	NTP-Server, die zu diesem Cluster gehören
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind
Zeitzone	Zeitzone des Clusters
Version	Version des Clusters Beispiel: 5.10.3.1

Nutanix-Controller-VM-Klasse [cmdb_ci_nutanix_controller_vm].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher	Für die VM verfügbarer Arbeitsspeicher (in MB).
Status	Ein/Aus-Status der Stromversorgung.
VM-ID	UUID der VM des Controllers.
Objekt-ID	ID des virtuellen Computers des Controllers

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_storage_container].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf Datenträger aktiviert ist, d. h. Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten (HDD) angewendet wird. Die Leistungsstufendeduplizierung ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf dem Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob Erasure Coding aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen haben keine hinzugefügten Spalten:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models: Release 1.1.4 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Identifier) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters
Vollversion	Vollversion des Clusters Beispiel: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die sich auf diesen Cluster beziehen
Internes Subnetz	Subnetz der internen IP-Adressen
NCC-Version	Version der Nutanix-Clusterprüfung
NTP-Server	NTP-Server, die zu diesem Cluster gehören

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind
Zeitzone	Zeitzone des Clusters
Version	Version des Clusters Beispiel: 5.10.3.1

Nutanix-Controller-VM-Klasse [cmdb_ci_nutanix_controller_vm].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher	Für die VM verfügbarer Arbeitsspeicher (in MB).
Status	Ein/Aus-Status der Stromversorgung.
VM-ID	UUID der VM des Controllers.
Objekt-ID	ID des virtuellen Computers des Controllers

Klasse Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_storage_container].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf Datenträger aktiviert ist, d. h. Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten (HDD) angewendet wird. Die Leistungsstufendeduplizierung ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf dem Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob Erasure Coding aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen haben keine hinzugefügten Spalten:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

OpenStack-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für OpenStack hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

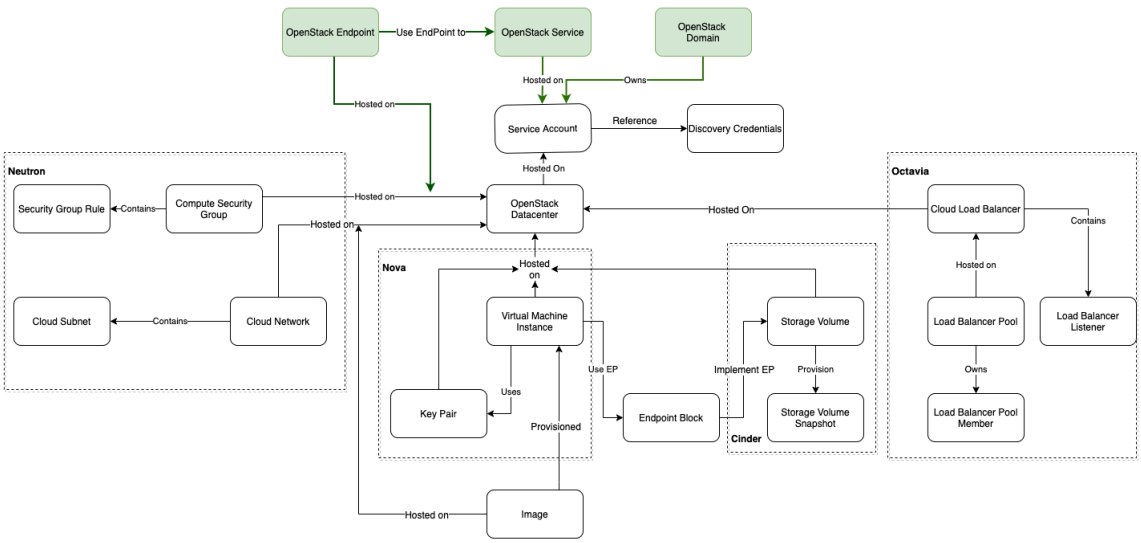
Apps im Store anfordern

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

OpenStack

OpenStack ist ein Cloud-Betriebssystem, das große Pools von Rechen-, Speicher- und Netzwerkressourcen in einem Rechenzentrum steuert. Alle diese Ressourcen werden über APIs mit gemeinsamen Authentifizierungsmechanismen verwaltet und bereitgestellt. Andere Komponenten stellen Services wie Orchestration, Fehlermanagement und Servicemanagement bereit, um eine hohe Verfügbarkeit von Benutzeranwendungen sicherzustellen. OpenStack ist in Services unterteilt, damit Sie Komponenten je nach Bedarf per Plug-and-Play verwenden können. Diese Komponenten sind auf horizontale Skalierbarkeit ausgelegt, sodass Sie problemlos neue Ressourcen hinzufügen können, um Ihre Cloud im Laufe der Zeit zu erweitern.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte OpenStack-Klassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI Class Models hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI Class Models: Release 1.8.0 fügt die folgenden Klassen für OpenStack hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
OpenStack-Services [cmdb_ci_cloud_openstack_service]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Ein OpenStack-Webservice, auf den über eine URL zugegriffen werden kann.
OpenStack-Endpunkt [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der Zugriffspunkt eines Service.
OpenStack-Domäne [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Eine Sammlung von Benutzern, Gruppen und Projekten.

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.8.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

OpenStack-Services-Klasse [cmdb_ci_cloud_openstack_service].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
type	Servicetyp, der die vom Service implementierte API beschreibt. Mögliche Werte: Berechnen, EC2, Identität, Image, Netzwerk oder Volume
enabled	Definiert, ob der Service und seine Endpunkte im Servicekatalog angezeigt werden (true/false).

OpenStack-Endpunktklasse [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Schnittstelle	Der Schnittstellentyp, der die Sichtbarkeit des Endpunkts beschreibt Mögliche Werte: • öffentlich – Für Endbenutzer auf einer öffentlich verfügbaren Netzwerkschnittstelle sichtbar. • Intern – Für Endbenutzer auf einer nicht gemessenen internen Netzwerkschnittstelle sichtbar. • admin – Für Administratoren auf einer sicheren Netzwerkschnittstelle sichtbar.
enabled	Definiert, ob der Service und seine Endpunkte im Servicekatalog angezeigt werden (wahr/falsch).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

OpenStack-Domänenklasse [cmdb_ci_cloud_openstack_domain].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
enabled	Definiert, ob die Domäne aktiviert ist (wahr/falsch).

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Operational Technology (OT)-Erweiterungsklassen

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für Operational Technology (OT) hinzu oder aktualisiert sie.

Datenmodell für operative Technologie (OT).

Das Datenmodell Operational Technology (OT) wurde erstellt, um die Verwaltung von „OT-Gerät“-Daten zu ermöglichen. Operational Technology, die Industrieanlagen steuert, kann auf IT-Klassenhardware (Computer, Server, Netzwerkgeräte usw.) oder auf bestimmten Hardwareprofilen basieren, die nicht im IT-Klassenmodell von ServiceNow enthalten sind (SPS, HMIs, Engineering-Arbeitsplätze, Historians, usw.). Daher enthält ein einzelnes OT-Gerät im OT-Datenmodell zwei Hauptkomponenten:

1. Ein CI-Klassendatensatz. Dies kann ein IT- oder ein OT-Klassen-CI sein.
2. Ein Datensatz mit OT-Gerät-Details. Dies beschreibt den OT-Gerätetyp (Funktion) und andere OT-spezifische Attribute.

Jedes OT-Gerät in CMDB kann so unterschieden werden, dass es eine Referenz für „OT-Gerät-Details“ [cmdb_ot_entity Referenzfeld] zu einem bestimmten OT-Gerät-Detail-Datensatz [cmdb_ot_entity table] hat. Dies ist eine bidirektionale Referenz. Die Referenz ot_device in der Tabelle cmdb_ot_entity verweist auf den CI-Datensatz. Wenn die cmdb_ot_entity-Referenz eines bestimmten CI-Datensatzes **nicht** leer ist, wird das CI als OT-Gerät betrachtet.

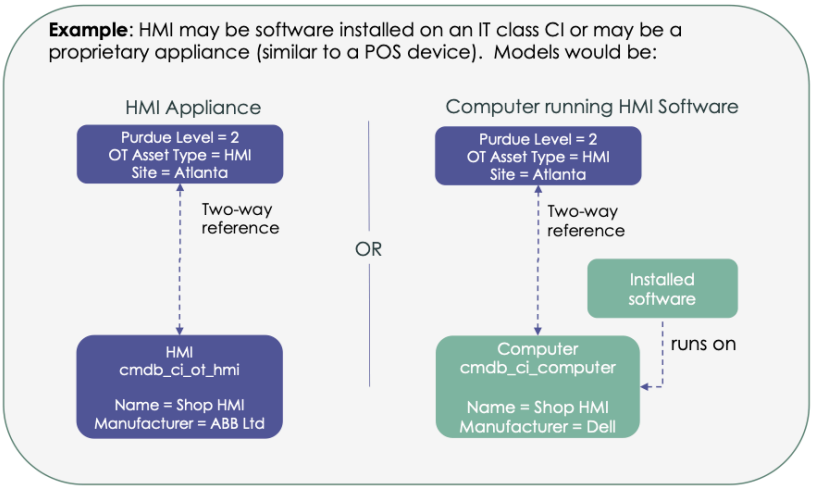
Zum Beispiel könnte ein HMI-OT-Gerät (Human Machine Interface) auf mindestens zwei verschiedene Arten zusammengesetzt sein.

1. Ein Computer-CI mit einem OT-Gerät-Detaildatensatz, der seinen „OT-Gerät-Typ“ als HMI beschreibt.
2. Ein HMI-CI mit einem OT-Gerät-Detaildatensatz, der seinen „OT-Gerät-Typ“ auch als HMI beschreibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

A record in any CI class can be designated as an “OT Asset”

All OT Asset records include a record in the OT Entity table **cmdb_ot_entity to** stores OT specific metadata



Auf diese Weise kann eine Liste von HMIs und eine Liste aller Computer in einem Unternehmen abgeleitet werden.

Weitere Informationen zum OT-Datenmodell finden Sie unter Operational Technology -Produktansicht.

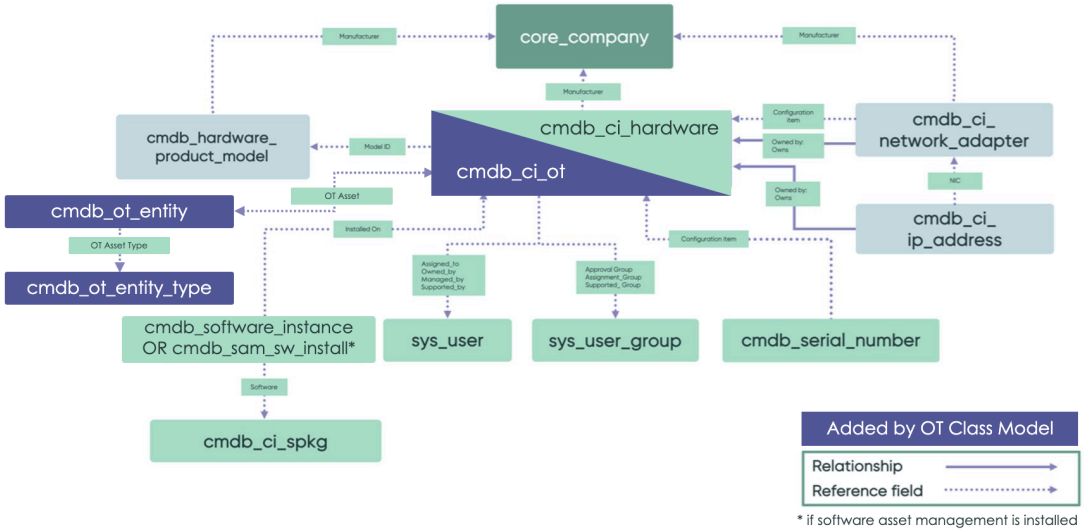
Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie Discovery für Operational Technologyund Service Graph Connector für Operational Technology (Excel) verwenden diese Klassenerweiterungen, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Service Graph Connector for Operational Technology (Excel)
- Discovery for Operational Technology

Hinweis:
In Operational Technologywerden CIs, die in einem OT-Netzwerk zur Automatisierung eines industriellen Prozesses verwendet werden, häufig als OT-Geräte bezeichnet. Dieser Begriff sollte nicht mit einem Gerätedatensatz verwechselt werden, der häufig in der Praxis von Asset Management verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operational Technology (OT)-Schemastruktur



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI Class Models hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI Class Models: Release 1.30 fügt die folgenden Klassen für Operational Technology (OT) hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
-CNC [cmdb_ci_ot_cnc]	cmdb_ci_ot_control	Computer Numerical Control, wird für die automatisierte Steuerung von Bearbeitungswerkzeugen wie Bohrmaschinen, Drehmaschinen, Aggregaten und 3D-Druckern verwendet.
DCS [cmdb_ci_ot_dcs]	cmdb_ci_ot_control	Verteiltes Steuerungssystem. Erzielt die Kontrolle mithilfe von Intelligenz, die über den kontrollierten Prozess verteilt ist, anstatt durch eine zentral gelegene einzelne Einheit.
DPU [cmdb_ci_ot_dpu]	cmdb_ci_ot_control	Verteilte Verarbeitungseinheiten ICS in einem dedizierten Netzwerk, wobei jede DPU Tausende von E/A-Punkten verarbeitet.
EWS [cmdb_ci_ot_ews]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Engineering-Workstation. Eine Computerplattform für die Konfiguration, Wartung und Diagnose von ICS-Anwendungen und anderen Steuerungssystemen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Historian [cmdb_ci_ot_historian]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Datenverlauf. Eine zentralisierte Datenbank, die die Datenanalyse für industrielle Prozesse unterstützt.
HMI [cmdb_ci_ot_hmi]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Human-Machine-Schnittstelle. Hardware oder Software, über die ein Operator mit einem Controller interagiert.
IED [cmdb_ci_ot_ied]	cmdb_ci_ot_control	Intelligentes elektronisches Gerät. Empfängt oder sendet Daten/ Steuerung von oder an eine externe Quelle für Stromnetze.
Industrieller Aktuator [cmdb_ci_ot_industrial_actuator]	cmdb_ci_ot_field_device	Komponente einer Maschine, die für die Bewegung und Steuerung eines Mechanismus verantwortlich ist, z. B. für das Öffnen eines Schiebers.
Industrielaufwerk [cmdb_ci_ot_industrial_drive]	cmdb_ci_ot_field_device	Ausrüstung zur Steuerung der Geschwindigkeit von Maschinen. Es kann sich um ein mechanisches, elektro-, elektro- oder elektrostatisches Gerät handeln.
Industrieller 3D-Drucker [cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer]	cmdb_ci_ot_control	Gerät, das in der generativen Fertigung für die Konstruktion eines dreidimensionalen Objekts aus einem CAD-Modell oder einem digitalen 3D-Modell verwendet wird.
Industrie-Robot [cmdb_ci_ot_industrial_robot]	cmdb_ci_ot_field_device	Für die Produktion verwendetes Robotiksystem.
Industriesensor [cmdb_ci_ot_industrial_sensor]	cmdb_ci_ot_field_device	Sensorgerät zur Überwachung des Zustands von Geräten
Inspektionsgerät [cmdb_ci_inspektion_device]	cmdb_ci_inspektion_gerät	Qualitätssicherungsgerät zur Steuerung und Validierung der Qualität eines Material oder Produkts.
Netzwerkausrüstung [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	Netzwerkgeräte sind elektronische Geräte, die für die Kommunikation und Interaktion zwischen Geräten in einem Computernetzwerk erforderlich sind.
Operations-Technologie [cmdb_ci_ot]	cmdb_ci_hardware	Basisklasse für Operational Technology, verwendet für die industrielle Steuerung. Zum Beispiel in der Produktion.
OPC-Client [cmdb_ci_ot_opc_client]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Softwaremodul, mit dem Anwendungen Daten von einem OPC-Server abrufen oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Überwachungssteuerungen mit einem OPC-Server durchführen können.
OPC-Server [cmdb_ci_ot_opc_server]	cmdb_ci_ot_control	Softwaremodul, mit dem Anwendungen ihre Daten über OPC für die Außenwelt bereitstellen können.
OT-Steuerungsmodul [cmdb_ci_ot_control_module]	cmdb_ci_ot_control	Modul wie eine SPS oder ein DCS, das mit einem OT-Steuerungssystem verbunden ist.
OT-Steuerungssystem [cmdb_ci_ot_control]	cmdb_ci_ot	Basisklasse für industrielle Steuerungssysteme (ICS), normalerweise auf Purdue-Modellebene 1 oder 2.
OT-Aufsichtssystem [cmdb_ci_ot_Supervisory]	cmdb_ci_ot	Basisklasse für Überwachungssysteme, normalerweise auf Purdue-Modellebene 2 oder 3
OT-System [cmdb_ci_ot_system]	cmdb_ci_ot_system	Kategorie der Technologie und Systeme, die zur Verwaltung, Steuerung und Überwachung physischer Prozesse, Maschinen und industrieller Abläufe verwendet werden.
SPS [cmdb_ci_ot_plc]	cmdb_ci_ot_control	Speicherprogrammierbarer Controller. Wird zur Steuerung von OT-Geräten verwendet.
Protokollkonverter [cmdb_ci_protocol_converter]	cmdb_ci_hardware_network_gear	Gerät, das zur Konvertierung des standardmäßigen oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.
RTU [cmdb_ci_ot_rtu]	cmdb_ci_ot_control	Remote-Terminaleinheit Spezielle Datenerfassungs- und Steuerungseinheit zur Unterstützung von DCS- und SCADA-Remotestationen
SCADA-Client [cmdb_ci_ot_scada_client]	cmdb_ci_ot_Supervisory	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung. Client, mit dem ein Operator einen SCADA-Server verwalten kann.
SCADA-Server [cmdb_ci_ot_scada_server]	cmdb_ci_ot_control	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung. System, das Daten sammeln und verarbeiten und operative Steuerungen über große Entfernungen anwenden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.30 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Operational Technology (OT) Klasse [cmdb_ci_ot].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
firmware_version	Firmware-Version, die von der Discovery-Quelle gemeldet wird.
hardware_version	Von Discovery-Quelle gemeldete Hardwareversion.

OT-Steuerungssystemklasse [cmdb_ci_ot_control_system].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
has_module	true/false-Wert, der beschreibt, ob das System über Module verfügt, z. B. Chassis-/Blade-Architektur.
backplane_name	Vom System gemeldeter Zeichenfolgenname oder -nummer für die Backplane.
backplane_id	Vom System gemeldete eindeutige ID für die Backplane

Klasse OT-Steuerungsmodul [cmdb_ci_ot_control_module].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
slot_number	Gemeldeter Slot im Steuerungssystem, das dieses Modul verwendet.
module_type	Von der Discovery-Quelle gemeldeter Modultyp

Klasse OT-Feldgerät [cmdb_ci_ot_field_device].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
device_type	Liste, die beschreibt, ob das Gerät dem übergeordneten Steuerungssystem Eingaben, Ausgaben oder beides bereitstellt.

Formularansicht

Alle Operational Technology (OT)-Erweiterungsklassen verfügen über eine Formularansicht „Standardansicht“, die das Attribut „OT-Gerät-Details“ oben im Formular enthält.
In der folgenden Tabelle werden die anderen Klassen aufgelistet, in deren Formularkontextmenü die Ansicht **„Operational Technology (OT)“** angezeigt wird. Dies ist die Standardformularansicht für Benutzer mit der Rolle „cmdb_ot_viewer“ für die folgenden Klassen.

Klasse	Beschreibung
-Basishardware [cmdb_ci_hardware]	Basisklasse für Hardware.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Beschreibung
Basiscomputer [cmdb_ci_computer]	Eine Erweiterung der Hardwaretabelle, die Computereigenschaften erfasst.
Basisserver [cmdb_ci_server]	Basisklasse für alle Servertypen.
Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Server mit Linux-Software
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Einen Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird
Basisklasse des IoT-Geräts [cmdb_ci_iot]	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
IP-Firewall und erweiterte Klassen [cmdb_ci_ip_firewall]	Enthält alle Netzwerk-Firewalls
IP-Router [cmdb_ci_ip_router]	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
IP-Switch [cmdb_ci_ip_switch]	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgeräte“ [cmdb_ci_netgear].
Protokollkonverter [cmdb_ci_protocol_converter]	Gerät, das zur Konvertierung des standardmäßigen oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.

Klassen, die nicht in der Tabelle enthalten sind, verfügen standardmäßig nicht über die Ansicht Operational Technology (OT). Für zusätzlich erforderliche Klassen können Sie dem Kontextmenü des Formulars die Ansicht Operational Technology (OT) hinzufügen. Weitere Informationen zu den Kontextmenüoptionen für Formulare finden Sie unter Form context menu .

Rollen und Zugriffskontrolllogik (ACLs)

Die folgenden Rollen sind den folgenden Klassen von Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] und den zugehörigen Tabellen zugeordnet:

Administrator (cmdb_ot_admin)

Kann OT-Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Ein Administrator kann auch den OT-Gerätetyp im Formular „OT-Gerät“ bearbeiten und bestimmte Konfigurationen in den OT-Entitätstabellen verwalten.

Bearbeiter (cmdb_ot_editor)

Kann OT-Gerätedatensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.

Betrachter (cmdb_ot_viewer)

Kann OT-Gerät-Datensätze lesen.

Hinweis:

Für die Tabellen cmdb_ci_ot und cmdb_ot_entity:

- Ein Benutzer muss über eine dieser drei OT-Rollen verfügen, um OT-Geräte anzuzeigen.
- IT-Benutzer mit einer zugewiesenen itil-Rolle können OT-Geräte in der Tabelle „cmdb_ci_ot“ und Datensätze in der Tabelle „cmdb_ot_entity“ nicht anzeigen. IT-Benutzer können weiterhin IT-Asset-Klassen anzeigen, z. B. Computer, Installierte Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

OT-Kunden möchten möglicherweise den Zugriff auf OT-Geräte von Benutzern mit einer reinen IT-Rolle (itil) einschränken, und zwar sowohl für die Rolle „Betrachter“ als auch für die Rolle „Administrator“.

Schlüsselbeziehungsstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselbeziehungen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Operational Technology (OT)-CIs:

OT-System

Die Tabellenattribute [cmdb_ci_ot_system] umfassen:

Attribut	Beschreibung
Hersteller	Referenzattribut für die Tabelle „Unternehmen“ [core_company].4
Modell	Referenzattribut für die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model].
Beschreibung	Detaillierte Erklärung des Systems.
Standort	Speicherort des Systems.
Site	Site, die dem System zugeordnet ist.
Typ	Kategorie für das System.

In der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] können Sie dem System OT-Geräte über die Beziehung „Comprised::Comprises of“ mit hinzufügen.

OT-Entität

Da jede CI-Klasse in einem OT-Netzwerk gefunden werden kann, erfasst die Tabelle „OT-Entität“ [cmdb_ot_entity] zusätzliche Attribute, die in einer OT-Umgebung erforderlich sind:

Attribut	Beschreibung
Business-Relevanz	Geschäftskritikalität, die in der Discovery-Quelle zugewiesen ist.
OT-Gerät	Verweis auf das CI im OT-Netzwerk
OT-Gerätetyp	Die Funktion des OT-Geräts, unabhängig von der CI-Klasse. • Bei einem dedizierten HMI-Gerät befindet sich das CI in der Klasse cmdb_ci_ot_hmi, und der OT-Gerätetyp muss HMI sein. • Bei einem Computer, der die Funktion eines HMI ausführt, befindet sich das CI in der Klasse cmdb_ci_computer, und der OT-Gerätetyp muss HMI sein
Purdue-Ebene	Purdue-Ebene des OT-Geräts.
Zone	Zone, die dem OT-Gerät zugewiesen ist und normalerweise im Kontext eines Zonen-/Kanalmodells verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die OT-Entität ist eine zugehörige Liste, die der Tabelle Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] und erweiterten Tabellen hinzugefügt wird. Wenn Sie OT-Entitätsmetadaten für eine vorhandene CI-Klasse anzeigen möchten, fügen Sie dem Formular zuerst die zugehörige Liste hinzu.

OT-Entitätstyp

Die Tabelle [cmdb_ot_entity_type] verfolgt den Typ des OT-Geräts, dessen Funktion ein OT oder Nicht-OT-CI ausführt. Sie dient als notwendiger Teil des Datenmodells auf Purdue-Ebene und erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

Now Platform enthält Datensätze, die gängige OT-Gerätetypen von OT-Gerät-CIs darstellen. Die Tabellenattribute „OT-Entitätstyp“ umfassen:

Attribut	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigename eines bestimmten OT-Gerätetyps.
Name	Wert, der zum Identifizieren eines bestimmten OT-Gerät-Typs verwendet wird.
OT-Tabelle	Wert, der zum automatischen Ausfüllen des Felds „Typ“ für den OT-Entitätsdatensatz [cmdb_ot_entity] eines OT-Klassen-CI verwendet wird.
Übergeordnet	Übergeordneter Typ eines bestimmten Typs, der auf einen Datensatz in derselben Tabelle [cmdb_ot_entity_type] verweist.

Seriennummer

Während der CI-Identifizierung suchen die Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) an zwei Stellen nach einer Seriennummer. Eines ist das Attribut für die CI-Seriennummer und das andere ist die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number], mit Verweis auf die Tabelle Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot].

- Sie speichert alle Seriennummern eines anderen Typs als die System-Seriennummer und nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im Server-CI-Attribut).
- Wenn die Seriennummer des Systems verfügbar ist, wird sie sowohl im Attribut „Seriennummer“ des CI als auch in der Tabelle „Seriennummer“ gespeichert.
- Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Beziehung, die auf das Operational Technology (OT) CI zurückführt. Diese Tabelle verfügt über ein Feld Typ zum Angeben des Typs der Seriennummer.
- Verwenden Sie für Operational Technology (OT) den Zeichenfolgenwert *`system`* für den Seriennummerntyp, um einen ordnungsgemäßen Abgleich über verschiedene Quellen hinweg sicherzustellen.

Netzwerkadapter

Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.

1. Legen Sie das MAC-Adressattribut als MAC-Adresswert fest.
   - Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppelpunkten zwischen Oktetten und Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.
   - Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Legen Sie das Attribut Name in der Netzwerkadapterklasse so fest, dass es mit der MAC-Adresse identisch ist.
3. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung vom Typ „Eigentum:Eigentum“ zum zugeordneten Hardware-CI.
4. Wenn Sie das CI mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI verwenden, geben Sie einen Verweis aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an.

IP-Adresse

Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.

1. Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut „IP-Adresse“ und im Attribut „Name“, um leere Namensattribute zu vermeiden.
   - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNN“ mit dezimalbasierten Oktetten und Punkttrennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
   - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Hexadezimalzeichen in Kleinbuchstaben mit Doppelpunkt-Trennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Nullwerte bereinigt werden.
2. Legen Sie das Attribut Netmask auf die IP-Adresse fest.
3. Legen Sie das Attribut Name in der Netzwerkadapterklasse so fest, dass es mit der MAC-Adresse identisch ist.
4. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung vom Typ „Eigentum::Eigentum“ zum zugeordneten Hardware-CI.
5. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung vom Typ „Eigentum::Eigentum“ zum zugeordneten Hardware-CI.
6. Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] an, indem Sie das Konfigurationselement mit einem Verweis auf das zugeordnete Hardware-CI verwenden.
7. Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie auch die IP-Adresse in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

Netzwerkadapter und IP-Adresse

Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.

1. Speichern Sie die MAC-Adresse des auf einem Server installierten Netzwerkadapters in der Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter].
2. Speichern Sie die IP-Adresse in der IP-Adressklasse [cmdb_ci_ip_address].

Hinweis:
Speichern Sie die MAC-Adresse oder IP-Adresse nicht in der Tabelle Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot]. Das Standardformular Operational Technology (OT) ist so konfiguriert, dass die IP-Adresse aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ angezeigt wird.

Wichtige Referenzstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselreferenzen als wichtige Richtlinien beim Erstellen von Operational Technology (OT)-Datensätzen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lesen Sie beim Erstellen von Computer- oder Serverdatensätzen für OT-Geräte, die auf Computern oder Servern ausgeführt werden, die folgenden Themen:
  - Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer].
  - Serverklasse [cmdb_ci_server].
- Die Attribute „Hersteller“ und „Modell-ID“ sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- Die Attribute „Eigentum von“, „Zugewiesen an“, „Verwaltet von“ und „Unterstützt von“ sind Referenzattribute für die Benutzertabelle [sys_user]. Die Attribute „Change-Gruppe“ und „Supportgruppe“ sind Referenzattribute für die Gruppentabelle [sys_user_group].

Identifizierungsregeln

Now Platform enthält eine vordefinierte Identifizierungsregel für die Klassen Operational Technology (OT). Diese Identifizierungsregel weist die folgenden Schlüsselbezeichnereinträge auf, die in der Reihenfolge der Priorität aufgeführt sind:

1. Bezeichnereintrag, der die in Seriennummer [cmdb_serial_number] angegebene Identifizierung als Suchtabelle verwendet. Die Seriennummerntabelle ist eine Viele-zu-Eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI
2. Bezeichnereintrag, der im Attribut Seriennummer im CI angegeben ist.
3. Bezeichnereintrag, der im MAC-Adressattribut in der Netzwerkadaptertabelle angegeben ist.
4. Bezeichnereintrag für das Attribut Name.
   - Wenn Seriennummer und MAC-Adresse nicht verfügbar sind, wird das Attribut Name (normalerweise der vom System gemeldete Hostname) verwendet.
   - Wenn Seriennummer und Name nicht verfügbar sind und nur die MAC-Adresse verfügbar ist, verwenden Sie MAC-Adresse als Namen des CI. Wenn Sie die MAC-Adresse als Namen für das CI verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie kein leeres CI erstellen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifikation und -Abgleich.

Modellierung eines OT-Systems

Ein OT-System bezieht sich auf eine Kategorie von Technologie und Systemen, die zur Verwaltung, Steuerung und Überwachung physischer Prozesse, Maschinen und industrieller Abläufe verwendet werden. OT-Systeme werden normalerweise in Sektoren wie Produktion, Energie, Versorgung und Transport eingesetzt.

OT-Systeme können Folgendes umfassen.

- Speicherprogrammierbare Steuerungen (SPS)
- Industrielle Internet-of-Things-Geräte (IIoT).
- Verteilte Steuerungssysteme (DCS)
- SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition)
- Industrielle Steuerungssysteme (ICS)
- Sicherheitsinstrumentierungssysteme (SIS).
- Manufacturing Execution Systems (MES).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Prozesssteuerungssysteme
- Transportmanagementsysteme☒
- Energiemanagementsysteme
- Gebäudemanagementsysteme (BMS)

Diese Systeme stellen gemeinsam sicher, dass industrielle Prozesse effizient und sicher ablaufen.

DCS-Beispiel

Sie können OT-Systeme modellieren, um andere Steuerungssysteme zu erstellen. Sie können beispielsweise ein verteiltes Steuerungssystem (Distributed Control System, DCS) und alle zugehörigen Komponenten (SPS, Steuerungsmodule, EWS, RTU, HMI, SCADA usw.) modellieren.

Ein DCS ist eine Plattform für die automatisierte Steuerung und den Betrieb einer Anlage oder eines industriellen Prozesses. Es koordiniert und überwacht die gesamte Anlage mit vielen unterschiedlichen Prozessen.

Ein DCS ist ein prozessorientiertes System, das eine Steuerung im geschlossenen Regelkreis verwendet. In der folgenden Tabelle werden die Komponenten eines DCS beschrieben.

DCS-Komponenten

Komponente	Beschreibung
Betreiberstationen	Das Herzstück des DCS: Operatoren zeigen Prozesse an und überwachen Alarme und Warnungen.
Server, EWS, Historian	Datenerfassung und Datenaustausch für Hardwarekonfigurationen
Controller, E/A-Module	Datenaustausch mit Servern
Feldgeräte	Geräte wie Sender, Schalter, Aktuatoren und Schieber.

Ein DCS unterscheidet sich von einem zentralisierten Steuerungssystem, bei dem ein einzelner Controller an einem zentralen Ort die Steuerungsfunktion übernimmt, während in einem DCS jedes Prozesselement, jeder Computer oder jede Gruppe von Computern von einem dedizierten Controller gesteuert wird.

Veraltete Klassen

CMDB CI Class Models: Release 1.30 wurde mit Release des OT-Klassenmodells vorläufig veraltet (nicht entfernt, aber wie folgt markiert):

Klasse	Beschreibung
Human Machine Interface [cmdb_ci_hmi]	OT-Geräte wurden nach cmdb_ci_ot verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_ot_hmi.
Produktionsgerät [cmdb_ci_manufacturing]	OT-Geräte wurden nach cmdb_ci_ot verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie cmdb_ci_ot als Basisklasse oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Beschreibung
	andere generische untergeordnete Klassen nach Bedarf.
Speicherprogrammierbare Steuerung [cmdb_ci_plc]	OT-Geräte wurden nach cmdb_ci_ot verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_ot_plc.

Es wurde ein Skript bereitgestellt, um Datensätze aus diesen Klassen in die neuen Klassentabellen zu migrieren. Die Administratorrolle ist erforderlich, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**
2. Suchen Sie den Datensatz mit dem Namen **OTDevicesMigrationUtils**.
3. Navigieren zu **Definition** > **Skripteinbindungen** > **.**
4. Kopieren Sie im Hintergrundfenster das bereitgestellte Skript, und fügen Sie es ein.
5. Wählen Sie den entsprechenden Bereich aus, und führen Sie das Skript aus.

Problembehandlung

Im Folgenden finden Sie einige Tipps zur Problembehandlung:

Problem	Vorgeschlagene Lösung
OT-Gerät-Menüelemente können nicht angezeigt werden	Stellen Sie sicher, dass dem angemeldeten Benutzer die entsprechenden Rollen zugewiesen wurden. Weitere Informationen finden Sie im vorherigen Abschnitt „Rollen“.
Fehler beim Erstellen oder Aktualisieren eines OT-Gerät-Datensatzes	Erlauben Sie nur einen OT-Gerät-Datensatz (cmdb_ot_entity) pro CI.

Apps im Store anfordern

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

Store-App „CMDB CI Class Models“ fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie von CMDB erweitern, einschließlich:

- Klassenbeschreibungen
- Identifizierungsregeln
- Bezeichner-Einträge
- Abhängige Beziehungen, falls zutreffend.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Erweiterungsklassen für Red Hat Virtualization (RHV).

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für Red Hat Virtualization (RHV) hinzu oder aktualisiert sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

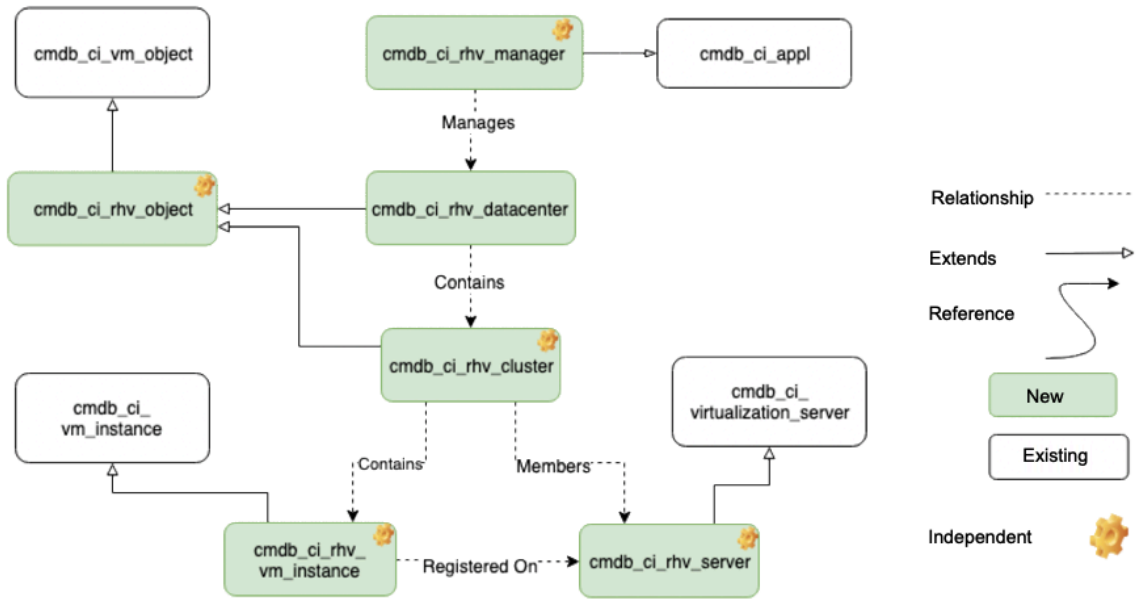
Apps im Store anfordern

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

Red Hat Virtualization (RHV)

Red Hat Virtualization (RHV) ist ein Virtualisierungsprodukt, das auf dem Hypervisor Kernel-based Virtual Machine (KVM) basiert. RHV verwendet das SPICE-Protokoll und Virtual Desktop Server Manager (VDSM) mit einem RHEL-basierten zentralen Verwaltungsserver. Die RHV-Lösung basiert auf zwei primären Softwarekomponenten: Red Hat Virtualization Manager (RHV-M) und Red Hat Virtualization Hypervisoren oder Hosts: Red Hat Enterprise Linux oder RHV Host (RHV-H).

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte RHV-Klassen



Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI Class Models hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI Class Models: Release 1.8.0 fügt die folgenden Klassen für RHV hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
RHV-LRZ	Logisches Rechenzentrum	Logisches RHV-Rechenzentrum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
[cmdb_ci_rhv_ldc]	[cmdb_ci_logical_datacenter]	
RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_datacenter] Diese Klasse wird gelöscht.	N/V	N/V

CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für RHV hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
RHV-Server [cmdb_ci_rhv_server]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_virtualization_server]	Der RHV-Virtualisierungshost
RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Eine Basisklasse, von der andere Klassen abgeleitet werden sollen.
RHV-Manager [cmdb_ci_rhv_manager]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	RHV-Manager-Instanz
RHV-Cluster [cmdb_ci_rhv_cluster]	RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	RHV-Cluster
RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_datacenter] **Hinweis:** Diese Klasse wird in CMDB CI Class Models 1.6.0 gelöscht.	RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	RHV-Rechenzentrum
RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instanz]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instanz]	RHV-VM-Instanz

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.6.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

RHV-Serverklasse [cmdb_ci_rhv_server].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
URL	URL, die für den Zugriff auf das Objekt verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

RHV-Objektklasse [cmdb_ci_rhv_object].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
href_id	Href-ID
manager_id	Manager-ID
URL	URL für den Zugriff auf das Objekt (in untergeordneten Klassen verwendet).

RHV-Manager-Klasse [cmdb_ci_rhv_manager].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
URL	URL des Managers.
product_name	Produktname.

RHV-Clusterklasse [cmdb_ci_rhv_cluster].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
cpu_type	CPU-Typ
cpu_architecture	CPU-Architektur.
ksm	Aktivierungsstatus der Kernel-Richtlinie für das Zusammenführen derselben Seite (Kernel Same-Page Merging, KSM).
fencing_policy	Fencing-Richtlinie
memory_overcommitment	Menge des im Cluster zulässigen Speichers mit Mehrfachvergabe
transparent_huge_pages	Richtlinie für transparente Seiten mit großem Arbeitsspeicher
ballooning	Arbeitsspeicher-Ballooning für Gäste
compatibility_version	Kompatibilitätsversion

Klasse der RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
mgmt_url	Verwaltungs-URL.
cpu_architecture	CPU-Architektur.
delete_protected	Geschützte löschen (true/false)
ha_priority	HA-Priorität
high_availability	Hohe Verfügbarkeit (true/false)
memory_policy_guaranteed	Garantierter Arbeitsspeicher (MB)
memory_policy_max_mb	Maximaler Arbeitsspeicher in der dynamischen Arbeitsspeicherzuteilungsrichtlinie.
multi_queues	Mehrere Warteschlangen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse der RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
placement_policy	Platzierungsrichtlinie
cpu_sockets	Anzahl der CPU-Sockets
stateless	Zustandslos (true/false)
storage_error_resume_behaviour	Verhalten einer VM, die aufgrund eines Speicher-E/A-Fehlers angehalten wurde. Beispiele: AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED und KILL.
start_time	Startzeit.
stop_time	Endzeit.
threads	Anzahl der Threads
time_zone	Zeitzone
usb	USB-aktivierter Status
run_once	Einmal ausführen
Typ	RHV-Typ

Die folgende Klasse wurde in CMDB CI Class Models 1.6.0 gelöscht.

Klasse RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_datacenter].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
quota_mode	Kontingentmodusrichtlinie

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

TLS-Erweiterungsklassen (Transport Layer Security).

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt eine Klasse für TLS-Zertifikate hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

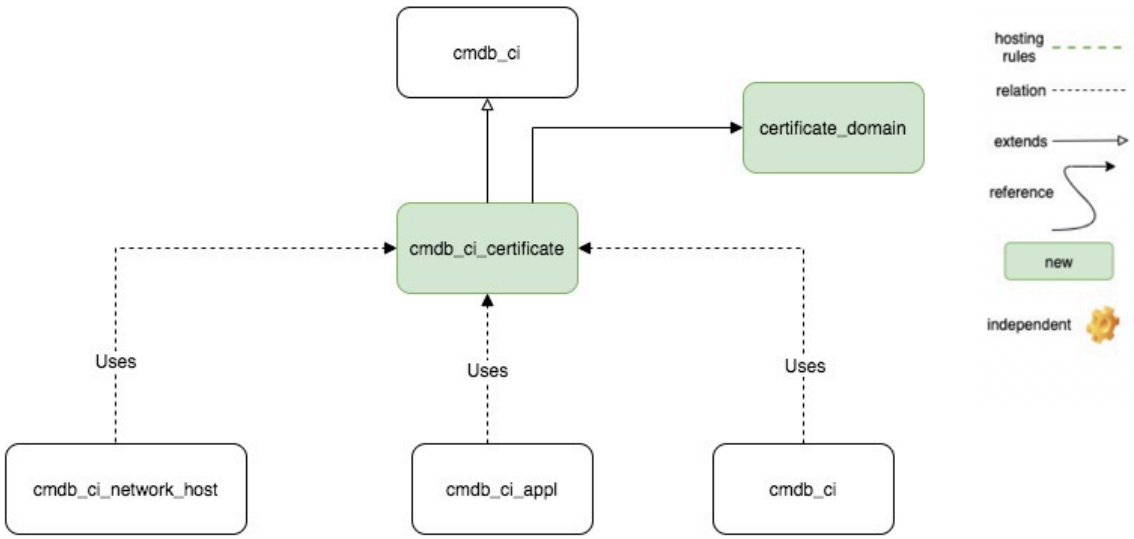
Transport Layer Security (TLS)

TLS ist ein kryptografisches Protokoll, das Kommunikationssicherheit über ein Computernetzwerk bietet. Das TLS-Protokoll bietet Datenschutz und Datenintegrität zwischen kommunizierenden Computeranwendungen. Sobald sich Client und Server auf die Verwendung von TLS geeinigt haben, handeln sie mithilfe eines Handshake-Verfahrens

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine statusbehaftete Verbindung aus. Der Server stellt normalerweise die Identifizierung in Form eines digitalen Zertifikats bereit. Das Zertifikat enthält den Servernamen, die vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle (CA), die für die Authentizität des Zertifikats bürgt, und den öffentlichen Verschlüsselungsschlüssel des Servers. Der Client bestätigt die Gültigkeit des Zertifikats, bevor fortgefahren wird. Wenn der Handshake abgeschlossen ist, wird eine gesicherte Verbindung hergestellt.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte TLS-Zertifikatklassen



Zertifizierungsklasse für bereichsbezogene Apps

Die Zertifizierungsklasse für bereichsbezogene Apps unterstützt TLS-Zertifikate. Mit dieser Klasse können Sie Zertifikate proaktiv verwalten, indem Sie Stakeholder über bevorstehende Abläufe auf dem Laufenden halten. Verwenden Sie diese Erweiterungsklasse, um sicherzustellen, dass Zertifikate überwacht und erneuert werden, bevor sie ablaufen, um schwerwiegende Ausfälle der Produktionssysteme zu verhindern.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die relevanten Klassen aufgelistet, die von der Store-App CMDB CI Class Models hinzugefügt oder aktualisiert werden. Weitere Informationen zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI Class Models: Release 1.4.0 aktualisiert die folgende Klasse:

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Ein öffentliches Schlüsselzertifikat im X.509-Standardformat.

Die Store-App CMDB CI Class Models ändert die Klasse „Eindeutiges Zertifikat“ [cmdb_ci_certificate] wie folgt:

- Das Attribut *assigned_to* hängt jetzt vom Attribut *assignment_group* ab, sodass Benutzer im Attribut *assigned_to* basierend auf dem angegebenen *assignment_group*gefiltert werden.
- Die Store-App Certificate Inventory and Management füllt die Tabelle „Eindeutiges Zertifikat“ [cmdb_ci_certificate]. Die Listenansicht für diese Klasse verfügt nicht über die Schaltfläche **Neu**, und Sie können der Tabelle keine neuen Datensätze mehr hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies liegt daran, dass bestimmte Felder aus binär codierten Parametern im Zertifikat extrahiert werden, die Benutzer möglicherweise nicht angeben können. Außerdem müssen Zertifikate erkannt und nicht hochgeladen werden.

- Sie können im Attribut `Certificate file` keine Anhänge mehr hinzufügen oder löschen.

CMDB CI Class Models: Release 1.3.0 fügt die folgenden Klassen hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App möglicherweise erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	N/V
Zertifikatdomäne [certificate_domain]	N/V	Vollqualifizierter Domänenname

Klassenspalten

CMDB CI Class Models: Release 1.4.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Zertifikatdatei	Zertifikat in codierter Form.
Fingerabdruck	Hashwert des Zertifikats
Fingerabdruck-Algorithmus	Algorithmus, der zum Hashen des Zertifikats verwendet wird
Ist Zertifizierungsstelle	Gibt an, ob ein Zertifikat eine Zertifizierungsstelle (CA) ist oder nicht.
Ist selbstsigniert	Gibt an, ob das Zertifikat selbst signiert ist oder nicht.
Bearbeiter	Entität, die das Zertifikat signiert und ausgestellt hat. Referenz: Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]
Allgemeiner Ausstellername	Allgemeiner Name des Ausstellers
Eindeutiger Ausstellername	Eindeutiger Name des Ausstellers
Schlüsselgröße	Größe des vom Signaturalgorithmus verwendeten Schlüssels Auswahlmöglichkeiten: • Aufgaben mit Priorität 1 erstellen • Aufgaben mit Priorität 3 erstellen • Keine Verlängerungsaufgaben erstellen
Verlängerungsnachverfolgung	Gibt an, ob Aufgaben mit Priorität 1 oder Priorität 3 für ablaufende Zertifikate erstellt werden sollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]. (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Stammaussteller	Stammentität, die das Zwischenzertifikat signiert und ausgestellt hat. Auswahlmöglichkeiten: • Extern • Intern Referenz: Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]
Servicetyp	Gibt an, ob das Zertifikat für externe oder interne Services verwendet wird.
Signaturalgorithmus	Der zum Signieren des Zertifikats verwendete kryptografische Algorithmus. Auswahlmöglichkeiten: • Ausgegeben • Installiert • Widerrufen • Deaktiviert
Status	Lebenszyklusstatus des Zertifikats
Alternativer Antragstellername	Liste vollqualifizierter Domänennamen, die durch das Zertifikat gesichert werden Referenz: Zertifikatdomäne [certificate_domain]
Allgemeiner Antragstellername	Identifiziert den dem Zertifikat zugeordneten Hostnamen/die Domäne
Antragstellerland	Zweistelliger Ländercode des Antragstellers.
Eindeutiger Antragstellername	Identifizierende Informationen des Antragstellers
Betreff-E-Mail	E-Mail-Adresse des Antragstellers.
Antragsteller-Ort	Ort des Antragstellers
Antragstellerorganisation	Organisation des Antragstellers.
Antragsteller-Organisationseinheit	Organisationseinheit des Antragstellers
Antragstellerstatus	Status des Antragstellers
Gültig ab	Gültigkeitsstartzeitraum des Zertifikats
Gültig bis	Gültigkeitsendzeitraum des Zertifikats
Version	X.509-Version des Zertifikats

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifikatdomänenklasse [certificate_domain].

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Domäne	Vollqualifizierter Domänenname

CMDB CI Class Models: Release 1.3.0 fügt keine Spalten hinzu.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Erweiterungsklassen für VMware NSX-Lastenausgleichsmodule

Die Store-App CMDB CI Class Models fügt Klassen für VMware NSX-Lastenausgleichsmodule hinzu oder aktualisiert sie.

Die App fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und ggf. abhängigen Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere Klasse CMDB verwenden. Anwendungen wie die Muster Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Apps im Store anfordern

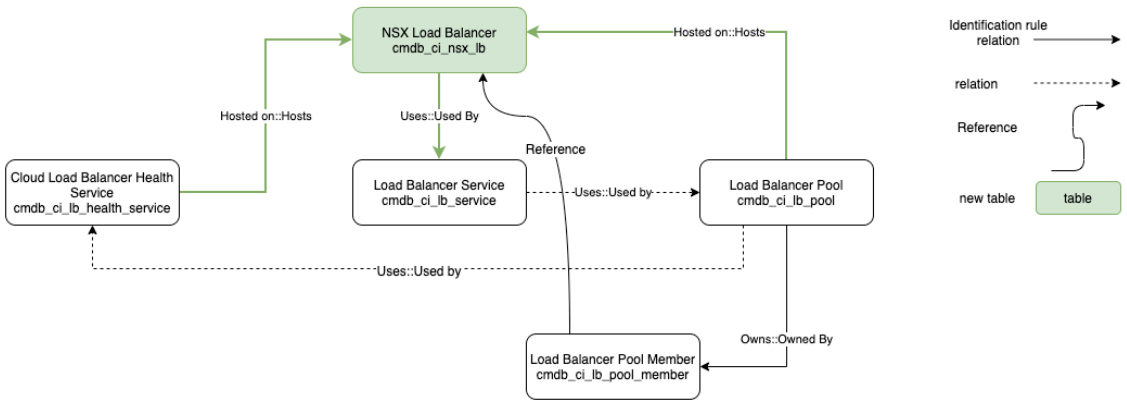
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

VMware NSX (Lastenausgleichsmodul)

NSX ist eine von VMware angebotene Netzwerkvirtualisierungslösung. Zu den in der NSX-Lösung enthaltenen virtuellen Ressourcen gehören virtuelle LANs (VLANs), virtuelle Lastenausgleichsmodule, virtuelle Router, Switches und Firewalls.

ServiceNow Discovery verwendet das Erkennungsmuster „ VMware NSX Advanced Load Balancer “, um VMware NSX-Lastenausgleichsmodule und ihre Komponenten zu finden: Listener, Pools, Poolmitglieder und Integritätsservices.

In die CMDB-Klassenhierarchie integrierte VMware NSX-Lastenausgleichsmodule



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgelistet, die die Store-App CMDB CI Class Models hinzufügt oder aktualisiert.

CMDB CI Class Models: Release 1.10.0 fügt die folgenden Klassen für das VMware NSX-Lastenausgleichsmodul hinzu. Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
NSX-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_nsx_lb]	Load Balancer [cmdb_ci_lb]	Die Tabelle mit den Ressourcen des NSX-Lastenausgleichsmoduls

Klassenspalten

Das Erkennungsmuster „VMware NSX Advanced Load Balancer“ führt eine neue Tabelle mit einer Identifizierungsregel und einem Eintrag ein. Die Tabelle verwendet nur die Spalten, die vom übergeordneten Element geerbt wurden.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

Erweitern von Klassen und Regeln

Erweitern und aktualisieren Sie CMDB CI Class Models Store-App-Klassen und -Regeln bei Verwendung von Integrationstools von Drittanbietern.

Wenn Sie ein Drittanbietertool für die Integration mit ServiceNow -Apps verwenden, können Lücken zwischen der Integration und verschiedenen CIs auftreten. Bei einigen der integrierten Tabellen und Klassen fehlen möglicherweise Klassen und Regeln, die nicht in der Store-App CMDB CI Class Models enthalten sind.

Mit den Klassen und Regeln in der folgenden Tabelle können Sie die Store-App CMDB CI Class Models für -Integrationen hinzufügen und erweitern:

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
Postgresql-Schema cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_postgresql_instance->Enthält:Enthalten in->cmdb_ci_postgresql_schema
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
		• Bezeichner: cmdb_ci_postgresql_schema • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item
Informationsobjekt cmdb_ci_information_object	cmdb_ci	Identifizierungsregel: Unabhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_information_object • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item
Oracle-Katalog cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_ora_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item
MySQL-Katalog cmdb_ci_db_mysql_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_mysql_instance->Enthält:Enthalten in->cmdb_ci_db_mysql_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_mysql_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item
MS-SQL-Datenbank	cmdb_ci_db_instance	Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
cmdb_ci_db_mssql_database		• Bezeichner: cmdb_ci_db_mssql_database • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item
Sybase-Katalog cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_syb_instance->Enthält:Enthalten in->cmdb_ci_db_syb_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_syb_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item
DB2-Katalog cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_db_db2_instance->Enthält:Enthalten in->cmdb_ci_db_db2_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_db_db2_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: configuration_item

Eine Liste der CMDB-Klassen in einem Basissystem, einschließlich der Klassen, die diese Store-App erweitert, finden Sie unter CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Zugehörige Informationen

CMDB-Schemamodell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-CMDB

Die CMDB-Baseline bietet Funktionen, die Ihnen helfen, die an Ihren Configuration Items (CIs) in der CMDB vorgenommenen Changes zu verstehen und zu steuern.

- Sie können eine Baseline erstellen, die eine Momentaufnahme Ihrer Configuration Items in der CMDB ist. Sie können die Changes überprüfen, die seit einer vorherigen Baseline an diesem Configuration Item vorgenommen wurden. Es können mehrere Baselines erstellt werden, und das System verfolgt die pro Baseline vorgenommenen Changes.

  Beim Erstellen einer Baseline werden die Attribute des CI sowie alle Beziehungen der ersten Ebene für das CI erfasst. Alle Changes am Basis-CI oder an zugehörigen CIs werden erfasst und angezeigt. Neu erstellte CIs werden nicht automatisch zu einer Baseline hinzugefügt.

- Verknüpfen Sie ein Configuration Item mit einer Aufgabe, einen Change oder eine Change-Aufgabe und dem CI, um Changes vorzuschlagen, nachdem die Change abgeschlossen ist. Sie können Changes aufzeichnen und diese Changes werden nicht sofort auf das CI angewendet, sondern verzögern sich, bis die Change abgeschlossen ist.

  Wenn die Change abgeschlossen ist, können Sie die vorgeschlagenen Changes anwenden, wodurch alle zuvor vorgeschlagenen Changes vorgenommen und die Changes der Aufgabe zugeordnet werden.

  Weitere Informationen zur Planung und Implementierung einer Baseline-CMDB finden Sie im Knowledge Base-Artikel CMDB Baseline Life-Cycle Best Practices and Diff Formatter Troubleshooting [KB0829681] .

CMDB-Baseline erstellen

Sie können eine Baseline für ein CI erstellen, um Aktualisierungen des CI im Laufe der Zeit nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin und itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Baselines** > **Baselines**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Baseline ein.
   Standardmäßig ist die Tabelle „cmdb_ci ausgewählt“, sodass der Datensatz die Basislinie für alle Configuration Items im System erstellt.
4. **Wahlweise:** Um die Baseline auf bestimmte CIs zu beschränken, wählen Sie eine andere **Tabelle**, oder wählen Sie **Bedingungen**, die ein CI erfüllen muss, damit es einen Baseline-Eintrag hat.

   Example
   Sie können beispielsweise eine Basislinie für die Datenbanktabelle mit der Bedingung **[Location] [is] [<configured location>]** erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Erstellung einer Baseline ist zeitaufwändig und erfolgt im Hintergrund. Eine Meldung am oberen Rand der Datensatzliste informiert Sie darüber, dass Ihre Baseline geplant wurde, und Sie erhalten eine E-Mail, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterschiede zur Baseline anzeigen

Sie können die Changes, die an einem CI oder anderen CIs der ersten Ebene vorgenommen wurden, anzeigen, indem Sie das CI-Formularlayout so konfigurieren, dass das Differenzfeld für die CMDB-Baseline angezeigt wird. Dieses Feld wird im Formular als „Basesline-Differenzen“ bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

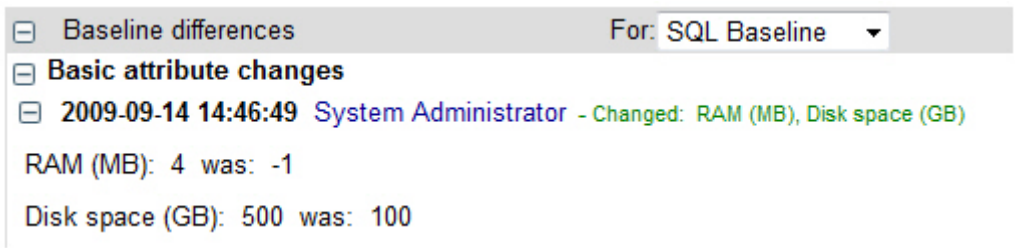
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen werden nur für die Tabelle cmdb_ci und untergeordnete Tabellen angezeigt. Sie können die Systemeigenschaft `com.cmdb.baseline.max_changes` ändern, um die Anzahl der Beziehungen und Änderungen zu begrenzen, die in einem Baseline-Unterschiedsabschnitt in einem CI-Formular angezeigt werden (standardmäßig auf 100 festgelegt).

Prozedur

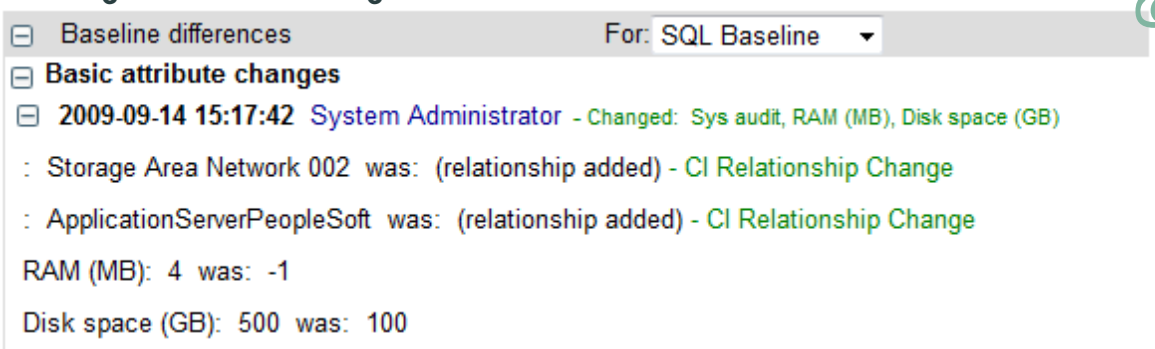
1. Einen CI-Datensatz öffnen
2. Wählen Sie aus der Auswahlliste die Baseline aus, die Sie für dieses CI anzeigen möchten.
   Das Feld zeigt die Details aller Changes an, die am aktuellen Datensatz für die ausgewählte Baseline vorgenommen wurden, oder zeigt an, dass keine Changes vorgenommen wurden.

   Details zu Baseline-Unterschieden

3. Klicken Sie zum Hinzufügen einer Beziehung zum CI auf das grüne Plus-Symbol in der Symbolleiste **Zugehörige Elemente**.
   Die neue Beziehung wird unter der Symbolleiste angezeigt. Weitere Informationen zur Symbolleiste „Zugehörige Elemente“ und zur Steuerung der Anzeige finden Sie unter CI-Beziehungsformatierer.
4. Aktualisieren Sie ein zugehöriges CI und zeigen Sie die Changes an, die als **Grundlegende Attribut-Changes** im aktuellen CI-Datensatz angezeigt werden.

   Grundlegende Attribut-Changes

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Leistung zu verbessern und Speicherprobleme zu vermeiden, wenn große Mengen von Baseline-Unterschiedsdaten in CI-Formularen angezeigt werden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Legen Sie die Systemeigenschaft `com.cmdb.baseline.entry.attachment` auf „true“ fest.
2. Führen Sie das Korrekturskript `CMDB Baseline convert XML to attachment` manuell aus. Weitere Informationen zum Ausführen eines Korrekturskripts finden Sie unter Run fix scripts .

Eigenschaften für die Baseline-CMDB

Verwenden Sie die CMDB-Baseline-Eigenschaften, um zu konfigurieren, wie viele Änderungen und Beziehungen für ein CI im Baseline-Diff für das CI angezeigt werden können.

Diese Eigenschaften sind für die Baseline-CMDB verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Eigenschaften für die Baseline-CMDB

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Changes und Beziehungen für ein CI, die im Feld „Unterschiede zur Baseline“ für das CI angezeigt werden können. com.cmdb.baseline.max_changes	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Baseline-Eigenschaften**
com.cmdb.baseline.entry.attachment	Ermöglicht die manuelle Ausführung des Korrekturskripts `CMDB Baseline convert XML to attachment`. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ setzen und dann das Korrekturskript `CMDB Baseline convert XML to attachment` ausführen, wird die Leistung beim Anzeigen großer Mengen von Baseline-Unterschiedsdaten in CI-Formularen verbessert. Bei „false“ verwendet die CMDB-Baseline-Diff-Komponente veraltete Methoden, die möglicherweise große Mengen von Baseline-Unterschiedsdaten nicht laden können. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen • Weitere Informationen: Baseline-CMDB

Store-App CMDB-Arbeitsbereich

CMDB-Arbeitsbereich ist eine effiziente, zentrale und modernisierte Möglichkeit für Sie. Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich, um die CMDB zu durchsuchen und zu erkunden, den Zustand und die letzten Aktivitäten zu untersuchen und auf verschiedene CMDB-Dashboards und -Tools zuzugreifen, um Aufgaben in Ihrer Organisation zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung

Sehen Sie sich das folgende Video an, um mit CMDB-Arbeitsbereichzu beginnen. Abhängig von der Version Ihres CMDB-Arbeitsbereichkönnen sich einige UI-Elemente und -Funktionen unterscheiden. Einführung in CMDB-Arbeitsbereich

Allgemeine Interaktion

- CMDB-Arbeitsbereich nutzt viele Performance Analytics -Fähigkeiten und -Funktionen, z. B. Indikatorquellen. In den Ansichten CMDB-Arbeitsbereich können Sie die verschiedenen Karten auswählen, um einen Drilldown zu Performance Analytics KPI-Detailbereichen durchzuführen, in denen Trends für die zugehörigen Daten angezeigt werden. Im Bereich „KPI-Details“ können Sie verschiedene Einstellungen ändern, um den Umfang der Daten zu ändern. Sie können auch Datensätze anzeigen auswählen, um die dem Diagramm zugeordneten **Datensätze** aufzulisten.
- Listen in CMDB-Arbeitsbereich haben ein Filtersymbol (

), das Sie auswählen können, um die für die Liste verwendete Filterdefinition anzuzeigen.

CMDB-Arbeitsbereich unterstützt keine Domänentrennung.

Apps im Store anfordern

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

Hinweis:
Ab Release CMDB-ArbeitsbereichSan Diego wird die Store-App [] automatisch installiert, wenn das Produkt installiert oder aktualisiert wird.

Aktivieren Sie Demodaten

Aktivieren Sie Demodaten, um demodatenspezifische regelmäßige Aufgaben zu installieren, die bei Erfüllung der erforderlichen Anforderung Demodaten in CMDB-Arbeitsbereich Karten generieren und ausfüllen, z. B.:

- Diagramm „Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich und in der Ansicht „Einblicke“: Wenn die Tabelle „Cloud-Servicekonten“ [cmdb_ci_cloud_service_account] vorhanden ist
- Karten in der CMDB 360-Ansicht: Wenn CMDB 360 aktiviert ist
- Karten in der Ansicht „Einblicke“, Kachel „Einführung der CMDB-Funktion“:
  - Von IRE verarbeitete CIs
  - Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle
  - Datenmanager
  - Datennachweis
  - Abfragengenerator
  - Intelligente Suche
- Karten in der Kachel „Was ist neu“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So füllen Sie CMDB-Arbeitsbereich Dashboards mit Demodaten aus:

1. Aktivieren Sie bei der Installation der Store-App CMDB-Arbeitsbereich**Demodaten laden**.
2. Greifen Sie auf die geplante Aufgabe *`[Demo] – CMDB Workspace demo data`* zu, und wählen Sie **Jetzt ausführen**aus.

Hinweis:
Als allgemeine Vorgehensweise sollten Sie Demodaten nicht in einer Produktionsinstanz aktivieren, um zu verhindern, dass Demodaten mit echten Produktionsdaten gemischt werden.

Voraussetzungen

- Plugins:
  - Empfohlen: CSDM-Aktivierung (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    Ermöglicht Zuordnungen von veralteten *`Lifecycle Status`* Feldern und die Synchronisierung mit Statusfeldern von Vorgängerversionen. Weitere Informationen zur Verwendung und Anpassung von Lebenszyklusregeln, wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, finden Sie unter Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen.
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB CSDM Support (com.snc.cmdb.csdm)
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB-Seitenvorlagen (sn_cmdb_pg_templts)
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB NLQ Search Connected (sn-cmdb-nlq-search)

  Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Rollen: Um auf CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen, müssen Sie mindestens über eine der folgenden Rollen verfügen, die für die Interaktion mit CMDB-Arbeitsbereichwichtig sind. Je nachdem, welche dieser Rollen Ihnen zugewiesen ist, haben Sie möglicherweise nur Zugriff auf einige der in CMDB-Arbeitsbereichverfügbaren Funktionen:
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_editor
  - sn_cmdb_user

  Hinweis:
  Wenn Sie Detailinformationen für CMDB-Arbeitsbereichanzeigen , gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Schlüsselrollen CMDB-Administrator, CMDB-Bearbeiter oder CMDB-Benutzer bestimmte Rollen erfordern.
- Funktionen: CMDB-Arbeitsbereich bietet Zugriff auf eine Vielzahl von Anwendungen und Funktionen. Damit CMDB Workspace jedoch aussagekräftige Berichte, Übersichten und Trends bereitstellen kann, müssen Sie einige dieser Funktionen einrichten und konfigurieren. Das Setup für solche Funktionen wird unter Zusätzliche Anforderungen aufgeführt.

Greifen Sie auf den CMDB-Arbeitsbereich zu

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** , um auf die Zielseite CMDB-Arbeitsbereich zuzugreifen.

Zusätzlich zur unten beschriebenen Startseitenansicht können Sie in den folgenden Ansichten von CMDB-Arbeitsbereichauf Funktionen zugreifen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- „Meine Arbeit“: Verwalten Sie CMDB Data Manager-Aufgaben wie Nachweisaufgaben, die Ihnen zugewiesen sind.
- CMDB 360-Ansicht: Zeigen Sie Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten in einem Dashboard an, und erstellen Sie CMDB 360-Abfragen.
- Verwaltungsansicht: Zeigen Sie die letzten wichtigen Aktivitäten und Integritätsindikatoren für die CMDB an und greifen Sie auf Verwaltungstools und Dashboards zu (nur für CMDB-Administratoren zugänglich), die Ihre Verwaltungsaufgaben unterstützen.
- Ansicht „Einblicke“: Zeigen Sie den Grad der Akzeptanz der wichtigsten CMDB-Tools, -Funktionen und -Anwendungsservices an. Erkunden Sie die Vorteile, und installieren Sie diese Tools und Funktionen, um die Effizienz Ihrer CMDB-Funktionalität zu maximieren.

Intelligente Suche

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer.

Ermöglicht die Verwendung der von Intelligente Suche für CMDBbereitgestellten NLQ-Suchfunktionen (Natural Language Query). Verwenden Sie das Eingabefeld, um eine Suchzeichenfolge in alltäglicher Sprache zu erstellen. Während Sie tippen, wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge angezeigt, wobei Elemente einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text entsprechen, z. B. Tabellennamen.

Sie können:

- Wählen Sie **Suchtipps aus, um Tipps** zum Erstellen von Suchzeichenfolgen anzuzeigen. Weitere Informationen zur Verwendung von, Beispiele für Einzel- und Mehrfachtabellensuche, erweiterte Filterung und Beziehungen finden Sie in der intelligenten Suche.
- Wählen Sie **Suche** aus, um die Abfrage auszuführen, wenn die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert wurde, oder um das Dialogfeld „Abfrage einschränken“ zu öffnen.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

    - Wählen Sie **Mehr Ergebnisse laden** aus, um den nächsten Satz von 100 Ergebnissen anzuzeigen.
    - Wählen Sie **Alle Ergebnisse** laden aus, um den Rest der Abfrageergebnisse anzuzeigen, bis zu der in der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.max_results_limit angegebenen Anzahl (standardmäßig 10.000).

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die Schaltfläche **Im Abfragegenerator anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den CMDB-Abfragegenerator mit Ihrer Abfrage zu öffnen, die vollständig im Abfragegenerator-Canvas erstellt wurde. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um mit der Bearbeitung der Abfrage fortzufahren.

  - Wenn in der Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen auftreten, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld Abfrage einschränken angezeigt, in dem Sie aus vorgeschlagenen CI-Klassen auswählen und die Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage weiter analysieren können. Diese vorgeschlagenen CI-Klassen basieren auf Ausdrücken in Ihrer Suchzeichenfolge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die CI-Klassen auszuwählen, die der gewünschten Suche entsprechen, und wählen Sie dann **Suchergebnisse anzeigen** aus, um die Abfrage auszuführen.

- Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, werden bei Auswahl von **Suche** keine Abfrageergebnisse generiert. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **Feedback senden** aus, um Ihr Feedback für Ihren CMDB-Administrator zur Überprüfung aufzuzeichnen.

- Verwenden Sie die Liste Beispielsuchen, um mit der Ausführung einer vordefinierten Suche zu beginnen. Diese Liste besteht aus häufigeren Suchvorgängen oder Suchvorgängen, die schwieriger zu erstellen sind, z. B. Suchvorgänge, die Anwendungsservices betreffen.
- Verwenden Sie die Liste Ihre letzten Suchvorgänge, um eine vorherige Suche erneut auszuführen.
- Wählen Sie **Ergebnisfeedback** aus, um Feedback zu den Suchergebnissen zur Überprüfung an Ihren CMDB-Administrator zu senden.

Weitere Informationen zur Verwendung von NLQ mit der intelligenten Suche finden Sie unter Intelligente Suche für CMDB.

Alternativ können Sie **stattdessen Bedingte Suche** verwenden auswählen, um eine grundlegende Condition Builder -Funktionalität zu verwenden, bei der Sie Bedingungen für die Suche nach CIs einer bestimmten Klasse angeben können.

Sie können:

- Wählen Sie **Neuer Bedingungssatz aus**, um einen Bedingungsausdruck hinzuzufügen.
- Wählen Sie **Zugehörige Listenbedingung** aus, um einen Bedingungsausdruck für zugehörige Listen hinzuzufügen .
- Wählen Sie **Suche** aus, um die CMDB zu durchsuchen.

Wählen Sie in der Ergebnisliste ein CI aus, um Details anzuzeigen, einschließlich einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und verschiedener Arten von Attributen, z. B. Schlüssel- und Erkennungsattribute. Weitere Informationen finden Sie unter Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
• Zugeordneter Anwendungsservice • Anwendungsservice • Anwendungsservice-Gruppe • Dynamische CI-Gruppe • Tag-basierter Service	Rolle „app_service_user“.
• Business-Service • Technischer Service • Ausfall des Anwendungsservice	Rolle service_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Aktionen

Zugänglich für: CMDB-Administrator und CMDB-Editor.

Wichtige Aktionen verschiedener Kategorien, die Ihre Aufmerksamkeit oder Aktion erfordern. Es gibt mehrere Aufgabenkategorien, z. B.:

- Von CMDB-Integritätgenerierte Integritätsaufgaben: Wählen Sie in integritätsbezogenen Karten wie „Duplizierte CIs“, „Verwaiste CIs“, „veraltete CIs“ und „Deduplizierungsaufgaben“ CIs anzeigen oder **Aufgaben** anzeigen aus, um **Detailinformationen** zur Liste der zugeordneten CIs oder wichtigen Aufgaben anzuzeigen.
  In von IREgenerierten deduplizierungsbezogenen Karten können Sie auf das Deduplizierungs-Dashboard und die Deduplizierungsbibliotheken zugreifen, um Deduplizierungsaufgaben in großen Mengen zu beheben.
- Vom CMDB-Datenmanagergenerierte Datennachweis- und Lebenszyklusgenehmigungsaufgaben: Wählen Sie in Karten im Zusammenhang mit Datennachweisen, z. B. „Neuzuweisungsanforderungen“ und „Nicht zugewiesene überfällige Karten“, die Option „ **Aufgaben** anzeigen“ aus, um Detailinformationen zu den zugehörigen wichtigen Aufgaben anzuzeigen.

Wichtige Aktionen werden in der Tabelle „CMDB WS Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] gespeichert, auf die nur Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin zugreifen können. Autorisierte Benutzer können Attribute einer wichtigen Aktion wie `Active` und `Filter conditions`ändern, aber nicht die Attribute `Type`, `Persona`und `Table`.

- Wichtige Aktionskarten werden gemäß der angemeldeten Benutzerrolle angezeigt, wie in der Tabelle „CMDB WS Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] angegeben.
- Eine Karte wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Datensatz die Filterbedingung der Karte erfüllt.
- Wenn Sie eine integritätsbezogene Karte anzeigen und ein zugeordnetes CI ändern, werden die resultierenden Auswirkungen auf Integritäts-KPIs möglicherweise erst nach dem nächsten Zyklus der CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge angezeigt.

Weitere Informationen zum Verwalten der Karten in der Kachel „Wichtige Aktionen“ finden Sie unter Ändern Sie wichtige Aktionen in CMDB-Arbeitsbereich.

Neuigkeiten

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer.

Anzahl der neu erstellten CIs innerhalb eines aktuellen Zeitintervalls. Die Summe der neuen CIs zählt alle CI-Typen, einschließlich Anwendungen, Hardware und Anwendungsservices, die auch in separaten Karten in der Kachel angezeigt werden. Standardmäßig werden Verlaufsdaten für die **letzten 24 Stunden**zusammengefasst, wofür Sie ein anderes Zeitintervall festlegen können, z. B. **Letzte 7 Tage**.

Wählen Sie eine Karte aus, um einen Drilldown zu einem Performance Analytics-KPI-Detailbereich durchzuführen, der den Trend für das jeweilige Element anzeigt.

Die Anzahlen in den Karten „Was ist neu“ basieren auf den folgenden Tabellen:

Anzahl	Tabelle
Neue CIs	Konfigurationselement [cmdb_ci]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl	Tabelle
Neue Anwendung	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Neue Hardware	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Neue Anwendungsservices	Anwendungsservice [cmdb_ci_service_auto]

CI-Übersicht

Die folgenden Registerkarten enthalten Zusammenfassungen zu CIs:

CI-Zusammenfassung

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer (ohne Registerkarten).

Ein Diagramm aller CIs in der CMDB, gruppiert nach bis zu 20 CMDB-Gruppen. Die CMDB-Gruppen im Diagramm werden als Gruppen eng verwandter Klassen angegeben.

Wählen Sie einen Balken aus, um Detailinformationen zu den Klassen in der Gruppe und ihren CIs anzuzeigen. Führen Sie dann einen Drilldown für ein CI durch, um Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen mit einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und verschiedenen Arten von Attributen wie Schlüssel- und Erkennungsattributen anzuzeigen.

Sie können benutzerdefinierte Klassengruppen hinzufügen, indem Sie CMDB-Gruppen mit den folgenden Einstellungen erstellen:

- Der Gruppentyp ist auf „CMDB Workspace“ festgelegt.
- Wird durch codierte Abfragen ausgefüllt.

Solche benutzerdefinierten Klassengruppen werden nach der nächsten Ausführung der geplanten Aufgaben *`CMDB Workspace – Group`* und *`Encoded Query Counts`* angezeigt und aktualisieren den CMDB-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

In Systemen mit einer sehr großen Anzahl von CIs, z. B. einer Million oder mehr CIs, kann der Satz von Abfragen, der das Widget „CI-Übersicht“ ausfüllt, unangemessen lange ausgeführt werden. In diesem Fall können Sie die Standardabfragen durch eine Reihe einfacherer Abfragen ersetzen, die diese Last verarbeiten können, und das CI-Übersichts-Widget ordnungsgemäß laden. Die Ergebnisse der einfacheren Abfragen sind jedoch nicht so vollständig oder genau wie die Ergebnisse der ursprünglichen Abfragen. Ein grundlegender Unterschied zwischen den ursprünglichen und den einfacheren Abfragen besteht darin, dass die einfacheren Abfragen nur CSDM-Attribute (Common Service Data Model) für den CI-Status verwenden (z. B. *life_cycle_stage*), während die Standardabfragen auch die veralteten Attribute *operational_status* und *status* verwenden. In einer Umgebung, die nicht zu CSDM migriert wurde, liefern die einfachen Abfragen weniger Ergebnisse.

Sie können die einfache Abfrage in der Spalte *cmdb_group_contains_encoded_querySimple Condition* in der Tabelle [] untersuchen (nur Lesezugriff).

Um den einfacheren Satz von Abfragen zu verwenden, setzen Sie die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* auf „ **true** “ (standardmäßig „**false** “).

Meine CIs

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor.

Ein Diagramm der CIs, die von Ihnen oder der im Attribut *Managed by Group* zugewiesenen Gruppe verwaltet werden und deren Mitglied Sie sind. CIs werden nach bis zu 20 gängigen Klassenkategorien gruppiert, z. B. *Applications*, *Devices*und *Servers*. Wenn mehr als 20 Klassen angezeigt werden sollen, werden alle verbleibenden Klassen in einem zusätzlichen Balken im Diagramm zusammengefasst.

Wählen Sie eine Klassenleiste aus, um Detailinformationen zu den CIs für die Klasse anzuzeigen. Führen Sie dann einen Drilldown zu einem beliebigen Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen mit einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und verschiedenen Arten von Attributen durch, z. B. Schlüssel- und Erkennungsattribute.

Verwenden Sie die Eigenschaft sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled , um dieses Diagramm ein- oder auszublenden.

Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Hinweis:
Dieses Verfahren gilt für Vancouver- und spätere Instanzen. Wenn Sie eine Instanz verwenden, die älter als Vancouver ist, lesen Sie das nächste Element.

Diagramme, die Anzahlen und Details für Ressourcen anzeigen, die in verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Vergleich zu Ressourcen, bei denen dies nicht der Fall ist, mit Aufgliederung nach wichtigen CI-Klassen wie Anwendungen, Datenbanken und Rechenzentren. Ressourcen können in Cloud-Services wie Microsoft Azure Cloudoder in der lokalen Instanz oder anderen Nicht-Cloud-Lösungen bereitgestellt werden. Für einige laufende Vorgänge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in der Organisation sind möglicherweise Details erforderlich, die schwer zu erhalten sind.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, damit die Diagramme Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen angezeigt werden und aussagekräftige Daten anzeigen:

- Die Tabelle „Cloud-Servicekonten“ [cmdb_ci_cloud_service_account] muss vorhanden sein.
- Die Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] muss mindestens einen Datensatz für ein Cloud-Rechenzentrum enthalten.
- Die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] muss mindestens einen Datensatz für ein Rechenzentrum enthalten, das in der Organisation als Cloud-Speicher klassifiziert ist. Im Basissystem ist diese Tabelle vorab mit mehreren Datensätzen für gängige Cloud-Services gefüllt, z. B. die Azure-Rechenzentrumsklasse [cmdb_ci_azure_datacenter]. Das Diagramm berechnet und zeigt nur Daten für Cloud-Services an, für die in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] ein Datensatz vorhanden ist.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rechenzentren in Ihrer Organisation mit Cloud- oder Nicht-Cloud-Klassifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie Rechenzentren für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

Die folgenden Cloud- und Nicht-Cloud-Diagramme sind verfügbar:

- CI-Klassen-Balkendiagramm:

  Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, Nicht-Cloud) dar, z. B. der Balken für Anwendungen/Cloud. Für jeden Balken gibt es eine regelmäßige Aufgabe, die alle 24 Stunden ausgeführt wird, um die Daten für den Balken zu sammeln und zu berechnen. Die Ausführungszeit hängt von der Menge und Komplexität der Daten ab, die eine Aufgabe erfasst, die für jede geplante Aufgabe unterschiedlich sein kann. Außerdem sind die Zeitpläne der Aufgaben gestaffelt, damit sie nicht alle gleichzeitig ausgeführt werden und die Ressourcen erschöpft sind. Weitere Informationen zu den klassenspezifischen Kriterien, die für die Diagrammberechnungen verwendet werden, finden Sie unter Klassenspezifische Kriterien für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

  Wenn es ein CI-Klasse/Typ-Paar gibt, das in der Organisation nicht wichtig ist, können Sie dieses Paar aus dem CI-Klassendiagramm ausschließen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Konfigurieren Sie CI-Klassen für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen.

  Im CI-Klassendiagramm können Sie:

  - Wählen Sie eine Leiste aus, um den Bereich Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen zu öffnen. Wählen Sie dann eine der folgenden Registerkarten aus, um weitere Details für den Balken anzuzeigen:

    Cloud-CIs im Vergleich zu Nicht-Cloud-CIs

    Zeigt ein Balkendiagramm für CIs an, die in einem Cloud-Service gespeichert sind, und die CIs, die es nicht sind, pro CI-Klasse. Wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie für jede CI-Klasse den Cloud- oder Nicht-Cloud-Balken aus, um die CIs anzuzeigen, die dem ausgewählten Balken in einer Listenansicht zugeordnet sind. Sie können dann ein CI aus der Liste auswählen, um weitere Detailinformationen zum CI-Detailbereich anzuzeigen.

CI-Klassen nach Cloud-Anbieter

Kreisdiagramme pro CI-Klasse mit detaillierteren Details für die CIs, die bei Cloud-Providern gehostet werden. Kreissegmente haben zufällig ausgewählte Farben und zeigen eine Aufgliederung nach Cloud-Providern für verschiedene CI-Klassen. Wählen Sie für jeden Kreis ein Segment aus, um die CIs anzuzeigen, die dem Kreissegment in einer Listenansicht zugeordnet sind. Sie können dann ein CI aus der Liste auswählen, um weitere Detailinformationen zum CI-Detailbereich anzuzeigen.

- Wählen Sie **Letzte Updates** aus, um den aktualisierten Status für die geplanten Aufgaben anzuzeigen, die die Daten für das Diagramm erzeugen. Der Status ist farbcodiert und gibt an, ob die Aufgabe erfolgreich abgeschlossen wurde (grün) oder nicht abgeschlossen wurde (rot).

- Anwendungsservices-Kreisdiagramm:

  Das Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ ist ab CMDB Workspace v3.6 verfügbar.

  Das Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ verwendet die Tabelle „Service Configuration Item-Zuordnungen“ [svc_ci_assoc] und überprüft den Cloud-/Nicht-Cloud-Status von Anwendungsservice-CIs im CI-Klassendiagramm. Anwendungsservices werden im Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ wie folgt klassifiziert:

  - Cloud: Es wurde festgestellt, dass alle CIs im Anwendungsservice in einem Cloud-Service gehostet werden.
  - Nicht-Cloud: Für alle CIs im Anwendungsservice wurde festgestellt, dass sie nicht in einem Cloud-Service gehostet werden.
  - Hybrid: Der Anwendungsservice enthält eine Mischung von CIs, von denen einige in Cloud-Services gehostet werden und andere nicht.
  - Unbekannt: Die Cloud/Nicht-Cloud-Klassifizierung konnte nicht bestimmt werden, da einige der Anwendungsservice-CIs nicht als Cloud- oder Nicht-Cloud-CIs klassifiziert sind.

  Hinweis:
  Da die Klassifizierung von Anwendungsservices von der Klassifizierung von CIs im CI-Klassendiagramm abhängt, kann es zu Diskrepanzen zwischen den beiden Diagrammen kommen. Dies kann auftreten, wenn ein Anwendungsservice-CI seinen Cloud-/Nicht-Cloud-Status geändert hat und das Anwendungsservices-Diagramm noch nicht aktualisiert wurde, um diese Änderung widerzuspiegeln.

  Wählen Sie das Diagramm Anwendungsservices aus, um auf die Listenansichten der zugehörigen Anwendungsservices zuzugreifen, gruppiert nach Cloud-/Nicht-Cloud-Klassifizierungen. In diesen Listenansichten können Sie Detailinformationen zur Zuordnung Abhängigkeitsansichten für Anwendungsservices anzeigen.

Die den Diagrammen zugeordneten geplanten Aufgaben sind mit mehreren hartcodierten Grenzwerten eingerichtet, deren Überschreitung zu Fehlerbedingungen führt, die sich im Aufgabenstatus widerspiegeln. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitüberschreitung ist auf zwei Stunden festgelegt, und die maximale Anzahl der zu erfassenden Datensätze ist auf 500.000 festgelegt. Wenn ein Job eines dieser Limits überschreitet, wird er automatisch angehalten.

Eine geplante Aufgabe, die an 3 (Standard) aufeinanderfolgenden Tagen nicht abgeschlossen werden kann, wird für zukünftige Ausführungen automatisch deaktiviert. Sie können die Deaktivierung geplanter Aufgaben wie folgt verwalten:

- Ändern Sie die Standardanzahl der aufeinanderfolgenden Tage, die gezählt werden, indem Sie die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure*] der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen und dann ihren Wert festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .
- Setzen Sie eine deaktivierte geplante Aufgabe fort.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
• Ansicht „Zugeordneter Anwendungsservice“. • Anwendungsservice • Dynamische CI-Gruppe • Tag-basierter Service	Rolle „app_service_user“.

Meine Arbeit

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer.

Alle offenen Aufgaben aus dem CMDB-Datenmanager, die Ihnen oder einer zugewiesenen Gruppe im Attribut *Managed by Group* zugewiesen sind, der Sie angehören. Für CMDB-Administratoren auch Aufgaben, die niemandem zugewiesen sind, damit CMDB-Administratoren diese nicht zugewiesenen Aufgaben zuweisen können. Aufgaben können beispielsweise Nachweisaufgaben und lebenszyklusbezogene Aufgaben sein.

Wählen Sie **Offene Aufgaben** und **Überfällige Aufgaben aus, um die Aufgaben** zu überprüfen und zu verarbeiten.

CMDB-Integrität

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer.

Integritätsmetriken für CIs und Beziehungen. Wählen Sie die Prozentzahlen aus, um zu den Dashboards „CMDB-Integrität“ und „CMDB-Beziehungsintegrität“ zu navigieren:

- Die Gesamtprozentsatzzahl stellt die Integrität aller CIs als Zusammenfassung aller drei Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für die Integrität dar. Diese KPIs sind Richtigkeit, Compliance und Vollständigkeit, die jeweils aus Untermetriken bestehen.
- Die Beziehungsprozentsatzzahl stellt die Gesamtintegrität von Beziehungen als Zusammenfassung der KPIs für verwaiste, doppelte und veraltete Beziehungen dar.
- Die farbcodierte Statusbezeichnung folgt den im CI-Klassenmanager angegebenen Schwellenwerten der CMDB-Integritäts-Bewertungsliste. Die Bezeichnungen „Beste“,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Gefährdet“ und „Kritisch“ werden jedoch durch „Ausgezeichnet“, „Mittel“ bzw. „Schlecht“ ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Schwellenwerte für CMDB-Integritäts-Bewertungsliste konfigurieren.

- Wählen Sie **Faktoren aus, die sich auf Ihre Punktzahl auswirken**, um die Aufgliederung der Punktzahl in Prozent nach den drei wichtigsten KPIs (Vollständigkeit, Compliance und Richtigkeit) anzuzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität, KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität und Integrität von CI-Beziehungen anzeigen.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
CMDB-Integrität	Rolle „asset“ oder „itil“. Richten Sie CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie

CIs insgesamt

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer.

Anzahl und Trend der Gesamtzahl der CIs in der CMDB für die letzten 7 Tage.

Verwenden Sie die Eigenschaft sn_cmdb_ws.total_cis.enabled , um dieses Diagramm ein- oder auszublenden.

Quick-Links

Eine Liste mit Links zu wichtigen CMDB-Dashboards und -Tools. Sie können der Liste der Quick-Links, die Ihnen zur Verfügung stehen, einen Link hinzufügen.

- Abhängigkeitsansicht: Bietet eine grafische Infrastrukturansicht für ein CI und alle Anwendungen oder Geschäftsservices, zu denen es gehört und die es unterstützt.
- Abfragegenerator: Erstellen Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen, die sich über mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen erstrecken und viele CIs umfassen können, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.
- CMDB-Datenmanager: Erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und verfolgen Sie Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral.
- CI-Klassenliste : Listenansicht der CMDB-CIs, gruppiert nach allgemeinen Klassen.
- Einheitliche Übersicht: Grafische Zuordnung, die die Hierarchie von CIs und die Beziehungen zwischen ihnen und Anwendungsservices zeigt. Direkt über die Zuordnung können Sie auf Attribute von CIs und Beziehungen sowie zugehörige Elemente wie Changes, Incidents und Probleme für ein CI zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktivität	Eingabehilfe	Zusätzliche Anforderungen
Abhängigkeitsansicht	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	Rolle „dependency_views“
Abfragengenerator	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	Rolle cmdb_query_builder_read
Datenmanager	CMDB-Administrator	
Fügen Sie einen benutzerdefinierten Quick-Link hinzu, oder bearbeiten Sie ihn	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	

Freigegebene Seiten

Weitere Informationen zu den freigegebenen Seiten finden Sie auf der Dev-Website:

- CI-Servicebeziehungen
- CI-Infrastrukturbeziehungen

CI-Detailbereich

Wenn Sie einen Drilldown zu einem CI-Datensatz durchführen, werden die folgenden Details für das CI angezeigt:

- CI-Zeitleiste – Letzte 14 Tage: Eine Zeitleiste von CI-Aktivitäten wie Change-Anforderungen.
- CI-Integrität: Eine Zusammenfassung der CI-Integrität mit zugehörigen Elementen wie kritische Incidents, unvollständige Attribute und veraltete Beziehungen für das CI.

  Rollenanforderung: itil (für den Zugriff auf Incidents).
- Details: CI-Attribute, gruppiert in Kategorien wie Schlüsselattribute, Asset-Attribute, Discovery-Attribute, Betriebsattribute und Weitere Attribute.

  Hinweis:
  Verwenden Sie die Formularansicht `CMDB - Workspace` für eine CI-Klasse, um zu konfigurieren, welche Attribute angezeigt werden.
- Aktivität: Ein Aktivitätenstrom, um nachzuverfolgen, was im CI-Datensatz geändert wurde.
- Infrastrukturbeziehungen: Liste der Infrastruktur-CIs, die sich auf das CI beziehen.
- Servicebeziehungen: Liste der Geschäftsanwendungen, Serviceangebote und Anwendungsservices, mit denen das CI verbunden sein kann.

Im CI-Detailbereich können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Open Dependency View** (Abhängigkeitsansicht öffnen) aus, um die Dependency Views -Karte zu öffnen und eine grafische Infrastrukturansicht des spezifischen CI-Datensatzes anzuzeigen.
- Wählen Sie **CMDB 360-Daten** anzeigen aus, um CMDB 360-Details auf CI-Attributebene für den spezifischen CI-Datensatz anzuzeigen.
- Wählen **Sie Speichern** aus, um alle an Attributen für den CI-Datensatz vorgenommenen Änderungen zu speichern.
- Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (...) für zusätzliche Funktionen aus:
  - Wählen **Sie Change**erstellen aus, um eine neue Change-Anforderung für den CI-Datensatz zu erstellen.
  - Wählen **Sie Incident**erstellen aus, um einen neuen Incident für den CI-Datensatz zu erstellen.
  - Wählen Sie **Löschen** aus, um den CI-Datensatz zu löschen.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
CI-Details Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	
CI-Integrität	itil
Zugehörige offene Changes Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	Rolle sn_change_read
Zugehörige Incidents Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	Rolle sn_incident_read
Zugehörige Warnungen Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	Event Management-Plugin (com.glideapp.itom.snac). Rolle evt_mgmt_user Richten Sie Event Management ein
Zugehörige Anwendungsservices Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	Rolle „app_service_user“.
CMDB 360-Daten anzeigen	Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Benutzer	
Speichern Zugänglich für: CMDB-Administrator	
Weitere Aktionen/Löschen Zugänglich für: CMDB-Administrator	

– Ansicht „Meine Arbeit “ in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Ansicht „ –Meine Arbeit “ in CMDB-Arbeitsbereich, um Ihre Aufgaben zu verwalten. Aufgaben in dieser Ansicht beziehen sich auf Daten-Compliance, z. B. Nachweisaufgaben und andere lebenszyklusbezogene Aufgaben. Die Liste der Aufgaben für CMDB-Administratoren kann auch nicht zugewiesene Aufgaben enthalten, die neu zugewiesen werden können.

Zugriff

Rollenanforderungen: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator), sn_cmdb_editor (CMDB-Editor) oder sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer).

Um auf die -AnsichtMeine Arbeit zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Meine Arbeit** in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich.

Aufgabenstatus

Der Abschnitt „Aufgabenstatus“ enthält die Gesamtanzahl der Aufgaben nach Status. Die Anzahlen auf jeder Statuskarte beziehen sich auf Nachweis- und Nicht-Nachweis-, Zertifizierungs- und Lebenszyklusaufgaben. Aufgaben insgesamt ist beispielsweise die Anzahl aller offenen Aufgaben aus dem CMDB-Datenmanager, die Ihnen oder einer zugewiesenen Gruppe im Attribut `Managed by Group` zugewiesen sind, der Sie angehören. Für CMDB-Administratoren auch Aufgaben, die niemandem zugewiesen sind.

Wählen Sie eine Statuskarte aus, um die zugehörigen Aufgaben auf den Registerkarten **Nachweisaufgaben** und **Alle anderen Aufgaben** im Abschnitt „Meine Aufgaben“ anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise im Abschnitt „ **Aufgabenstatus“ die Statuskarte** In Bearbeitung auswählen, werden in der Liste Nachweisaufgaben laufende Nachweisaufgaben und in der Liste **Alle anderen Aufgaben** alle laufenden Nicht-Nachweisaufgaben angezeigt.

Zertifizierungsaufgaben

In der Listenansicht „Zertifizierungsaufgaben“ im Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden alle Datenzertifizierungsaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den CMDB-Datenmanagerrichtlinien angehören. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Aufgaben, indem Sie die Audit-Ergebnisse für die zugehörigen CIs und Attributwerte überprüfen. Weitere Informationen zum Überprüfen von Datenzertifizierungsaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie die Zertifizierungsaufgaben in CMDB Workspace.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachweisaufgaben

Auf der Nachweisaufgaben“**im** Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden alle Nachweisaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den Nachweisrichtlinien für CMDB-Datenmanager angehören. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Nachweisaufgaben, indem Sie das physische Vorhandensein von IT-Infrastruktur oder Anwendungen überprüfen, die den CIs in den Aufgaben zugeordnet sind. Weitere Informationen zum Überprüfen und Verarbeiten von Nachweisaufgaben finden Sieunter.

Auf der Registerkarte Überfällige Aufgaben werden die überfälligen **Aufgaben** aufgelistet, sodass Sie diese Aufgaben mit höherer Priorität überprüfen können.

Lebenszyklusaufgaben

Auf der Registerkarte **Alle anderen Aufgaben** im Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden alle Aufgaben mit Ausnahme von Nachweisaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den CMDB-Datenmanagerrichtlinien angehören. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Aufgaben.

Ansicht [CMDB 360 in CMDB Workspace

Das Dashboard CMDB 360 bietet Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360 Daten. CMDB 360 erfasst Daten zu allen Discovery-Quellen, die Attributwerte für CIs melden. Verwenden Sie die Ansicht [CMDB 360 in Configuration Management Database (CMDB) Workspace, um Aktivitäten nachzuverfolgen und potenzielle Probleme von Erkennungsquellen zu identifizieren. Sie können auch eigene Abfragen und zugehörige Zeitpläne und Berichte erstellen , um CMDB 360 Daten zu untersuchen.

- Konzepte und andere Hintergrundinformationen zu CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen finden Sie unter CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen.
- Weitere Informationen zu allen CMDB 360 Dashboard-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Dashboard CMDB 360 ..
- Weitere Informationen zur Verwendung der CMDB 360-Ansicht finden Sie unter CMDB 360-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis:
Die meisten Karten im CMDB 360-Dashboard unterstützen Nicht-CMDB-Tabellen in ihrer Zusammenfassung oder können so konfiguriert werden, dass sie Unterstützung bieten. Die Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ gilt jedoch beispielsweise nicht für Nicht-CMDB-Tabellen. Das Erstellen von Abfragen für Nicht-CMDB-Tabellen wird ebenfalls unterstützt. Informationen zur Unterstützung von Nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

Zugriff

Anforderungen:

- Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer) oder eine Rolle, die sn_cmdb_user enthält
- Zusätzliche Anforderung: Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

Um auf die CMDB 360-Ansicht in CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich

Die Verwaltungsansicht bietet CMDB-Administratoren schnellen Zugriff auf wichtige Verwaltungstools und detaillierte Einblicke in die CMDB-Integrität und -Aktivitäten. Die Ansicht enthält und Details wie doppelte CIs und aktuelle Aktivitäten in der CMDB.

Zugriff

Rollenanforderung: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator)

Um auf die Verwaltungsansicht zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.

CMDB-Datenmanager

Die folgenden Karten zeigen Details zu CIs und Richtlinien, die CMDB Data Managerzugeordnet sind:

Abgelehnte CIs

CIs, die während einer Überprüfung von Nachweisaufgaben als abgelehnt festgelegt wurden.

Ausgeschlossene CIs

festgelegte CIs CIs festgelegt als von CMDB Data Manager-Richtlinien ausgeschlossen.

Richtlinienentwürfe

Entwürfe für Datenmanager-Richtlinien, die erstellt, aber nicht veröffentlicht wurden.

CI-Richtigkeit

Die Karten in diesem Abschnitt zeigen den Integritätsstatus für die Submetriken des Richtigkeits-KPI CMDB-Integrität. Die Anzahl basiert auf dem Testen von CIs anhand vordefinierter Datenintegritätsregeln, z. B.:

- Identifizierungsregeln (um doppelte CIs zu erkennen)
- Verwaiste CI-Regeln
- Veraltungs-CI-Regeln

Sie können das Zeitintervall festlegen, das in den Berechnungen für diese Anzahlen verwendet wird.

Weitere Informationen zur Richtigkeits-KPI und zu den Submetriken für Duplikate, Verwaiste und Veraltete finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Aktuelle Aktivitätstrends

Die folgenden Karten zeigen aktuelle Aktivitäten in der CMDB:

Letzte CI-Aktivität

Ein 7-Tage-Diagramm, das Metriken im Zusammenhang mit CIs zeigt, z. B. die Anzahl der neuen CIs und aktualisierten CIs.

Letzte Anwendungsserviceaktivität

Ein 7-Tage-Diagramm, das Metriken im Zusammenhang mit Anwendungsservices zeigt, z. B. die Gesamtzahl der Anwendungsservices, neue und aktualisierte Anwendungsservices und die Anzahl der Anwendungsservices mit Ausfällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltungstools

Stellt Links bereit, mit denen Sie auf CMDB-Dashboards, -Tools und -Listenansichten zugreifen können. Die Links werden wie unten beschrieben nach Kategorien gruppiert.

Hinweis:
Einige Links sind je nach Installation von -Anwendungen, aktiven Plugins und Ihrer zugewiesenen Rolle bedingt verfügbar. Stellen Sie für einen Link, der nicht angezeigt wird, sicher, dass alle Anforderungen für den Link erfüllt sind.

Verwalten:

- CI-Klassen Manager: Sie können Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für Identification and Reconciliation (IRE) und CMDB-Integrität zentral anzeigen, erstellen oder bearbeiten.

  Zusätzliche Rollenanforderung: itil oder personalize_dictionary.

- Datenmanager: Erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und verfolgen Sie Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral.
- Deduplizierungsvorlagenbibliothek: Erstellen und verwalten Sie Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken, um Deduplizierungsaufgaben in großen Mengen zu beheben.
- Deduplizierungs-Dashboard: Zeigen Sie Anzahlen und Einblicke für doppelte CIs in der CMDB an, und führen Sie Deduplizierungsvorlagen aus und verfolgen Sie sie nach, um Deduplizierungsaufgaben in großen Mengen zu beheben.
- CMDB-Gruppen: Zeigen Sie eine Listenansicht der aktuellen CMDB-Gruppen an, in der Sie neue CMDB-Gruppen erstellen und die vorhandenen CMDB-Gruppen verwalten können. Eine CMDB-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, auf die Sie CI-Aktionen gemeinsam auf alle CIs in der Gruppe anwenden können. Beispielsweise kann CMDB Health CIs in einer CMDB-Gruppe vom Integritätstyp überwachen und die zusammengefasste Integrität für die Gruppe als Ganzes melden.
- Dynamische CI-Gruppen: Zeigen Sie eine Listenansicht der aktuellen dynamischen CI-Gruppen an, in der Sie neue dynamische CI-Gruppen erstellen und die vorhandenen verwalten können. Dynamische CI-Gruppen fungieren als Anwendungsservices, die mit Mitgliedern der CMDB-Gruppe gefüllt werden, die der dynamischen CI-Gruppe zugeordnet ist. Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen finden Sie unter Anwendungsservices.

Optimieren:

- CMDB-Integrität: Zeigen Sie die CMDB-Integritäts-Dashboards an, und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken, anhand derer CIs in CMDB-Integritäts-Dashboards ausgewertet werden.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie
  - Rollen: asset oder itil

- CMDB-Datengrundlagen-Dashboard: Zeigt das CMDB-Datengrundlagen-Dashboard an.

  Zusätzliche Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richten Sie Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen ein
- Rollen: asset, Itil_admin oder admin
- Plugin: com.snc.cmdb.getwell

- Deduplizierungsaufgaben: Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe mithilfe des Assistenten zur Duplikat-CI-Korrektur, der Sie durch den Abgleich von CI-Duplikaten führt.

  Zusätzliche Rollenanforderung: itil.

- CMDB-Korrekturregeln: Regeln, die einer Aufgabe CMDB-Integrität zugeordnet sind, die für einen fehlgeschlagenen CMDB-Integritätstest erstellt wurde. Eine CMDB-Korrekturregel führt einen Fehlerkorrektur-Workflow aus, um ein von CMDB Health gemeldetes Problem zu beheben.

Visualisieren:

- Abhängigkeitsansichten: Bietet eine grafische Infrastrukturansicht für ein CI und alle Anwendungen oder Geschäftsservices, zu denen es gehört und die es unterstützt.

  Zusätzliche Rollenanforderung: Dependency_views.

- Abfragegenerator: Erstellen Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen, die sich über mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen erstrecken und viele CIs umfassen können, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.

  Zusätzliche Rollenanforderung: cmdb_query_builder_read.

Erstellen: Neuer technischer Service

Zusätzliche Rollenanforderung: service_admin.

Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich, um den Grad der Akzeptanz wichtiger CMDB-Funktionen und Anwendungsservices anzuzeigen und zu erhöhen, um die Gesamtintegrität der CMDB zu verbessern. Erfahren Sie, wie Tools und Funktionen die Integrität und Effizienz Ihrer CMDB maximieren können, und verwenden Sie direkte Links, um Funktionen sofort zu installieren und zu verwenden.

Die Ansicht „Einblicke“ ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.4.6 verfügbar.

Zugriff

Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer) oder eine Benutzerrolle, die sn_cmdb_user (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor) enthält.

Um auf die Ansicht „Einblicke“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke** aus.

Die Ansicht „Einblicke“ enthält die folgenden Kacheln:

- Einführung der CMDB-Funktion
- CMDB-Leistungseinblicke
- Anwendungsservices
- Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung der CMDB-Funktion

Zeigt Skalendiagramme für die allgemeinen Akzeptanzstufen aller drei Kategorien von CMDB-Tools und -Funktionen an:

Datenerfassung

Tools und Funktionen, die die Erfassung hochwertiger Daten in der CMDB unterstützen und sicherstellen.

Data Governance

Tools und Funktionen, mit denen Sie die CMDB-Daten verwalten können, nachdem sie erfasst wurden.

Suche und Analytics

Tools und Funktionen, die aussagekräftige und hilfreiche Einblicke in die CMDB-Daten bieten.

Wählen Sie jedes Skalendiagramm in der Kachel aus, um auf die Registerkarte und die zugehörigen Karten mit weiteren Details zu den Funktionen in der Kategorie zuzugreifen. Achten Sie besonders auf Kategorien mit geringer Akzeptanz und auf Funktionen, die noch nicht in der Instanz implementiert wurden und für die Sie eine Einführung in Betracht ziehen sollten.

Auf jeder Kategorieregisterkarte werden Karten für die Funktionen in der Kategorie und die folgenden allgemeinen Karten angezeigt:

- Gesamtakzeptanzebene für die Registerkarte: Die berechnete Gesamtakzeptanzebene für die Registerkarte. Berechnungen sind für jede Registerkarte spezifisch und können beispielsweise auf dem Grad der Akzeptanz einiger oder aller Funktionen auf der Registerkarte basieren.
- Akzeptanzfortschritt: Installations-, Aktivierungs- oder Nutzungsstatus pro Funktion auf der Registerkarte. Wählen Sie den Link einer Funktion aus, um auf eine relevante Ressource zuzugreifen, z. B. auf die Zielseite der Funktion mit einem Übersichts-Dashboard oder einen Installationsort.

Je nach Akzeptanzstufe kann eine Karte einen der folgenden Ressourcenlinks enthalten:

- **Weitere Informationen**: Link zur Dokumentation, um die Vorteile und die Verwendung der Funktion zu erfahren und zu erkunden.
- **Demo anzeigen**: Link zu einer kurzen Demo über die Funktion.
- **Erste Schritte**: Link zu einer Zielseite, auf der Sie die Funktion sofort nutzen können.
- **App installieren**: Link zu ServiceNow Store, wo Sie die App sofort installieren können.

Karten verwenden verschiedene Methoden, um die Instanz zu untersuchen und festzustellen, ob die Funktion der Karte installiert, aktiviert und verwendet wird. Beispielsweise überprüfen einige Karten den Installationsstatus von Plugins, und einige Karten stützen sich auf Daten in den spezifischen Funktionstabellen. Viele Zählungen und Zusammenfassungsdaten, die auf Karten angezeigt werden, basieren auf Performance Analytics-Indikatoren, die auf Basis der Tabelle „Basis-Aggregatdaten“ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] erstellt werden.

- Wenn das Ergebnis ist, dass die Funktion der Karte installiert ist oder verwendet wird, zeigt die Karte Diagramme und Zählungen zum Grad der Nutzung an. In diesem Fall wird die Bezeichnung der Karte möglicherweise geringfügig angepasst.
- Wenn das Ergebnis ist, dass die Funktion der Karte nicht installiert ist oder nicht verwendet wird, werden Links zu Ressourcen bereitgestellt, in denen Sie die Funktion erkunden, installieren und verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die meisten geplanten Kartenaufgaben werden alle 24 Stunden ausgeführt. Daher basieren einige Kartendaten je nach Datentyp auf aktuellen, aber nicht auf aktuellen Daten. Der Zeitstempel Zuletzt aktualisiert in den Karten spiegelt die Erfassungszeit für die Daten wider, die für die Karte verwendet wurden. Außerdem spiegelt eine Karte unmittelbar nach den ersten Schritten mit einer Funktion nicht den aktuellen Status oder die Verwendung der Funktion wider, und zwar bis zu 24 Stunden, zu denen die geplante Aufgabe der Karte ausgeführt wird (für die von IRE verarbeiteten CIs basierend auf der Quellkarte). zugeordnete geplante Aufgabe, CMDB-Arbeitsbereich – Zusammenfassungen monatlich ausfüllen, wird monatlich ausgeführt).

Die folgenden Abschnitte enthalten Details für jede Karte, einschließlich des für die Karte verwendeten Berechnungsskripts.

Einführung der CMDB-Funktion: Datenerfassung

Die allgemeine Akzeptanzebene für die Datenerfassung ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 80 % der CIs werden von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) verarbeitet.
- Moderat (gelb): 80–90 % der CIs werden von IRE verarbeitet
- Hoch (grün): Über 90 % der CIs werden von IRE verarbeitet

Die Datenerfassung enthält die folgenden Funktionen und Zusammenfassungen:

Von IRE verarbeitete CIs

Bestimmt den Prozentsatz der CIs, die von IREverarbeitet werden, durch Überprüfen der Tabelle „Quelle“ [sys_object_source]. CIs, die nicht von IRE verarbeitet werden, stellen ein Datenintegritätsrisiko dar.

Der Prozentsatz der CIs, die von IRE verarbeitet werden, bestimmt sowohl den Grad der Akzeptanz für diese Funktionskarte als auch den Gesamtakzeptanzgrad für die gesamte Datenerfassungskategorie.

Service Graph Connectors

Bestimmt den Installations- und Verwendungsstatus von Service Graph Connectorsdurch Folgendes:

- Wenn das Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license) aktiv ist
- Wenn in der Instanz mindestens ein Service Graph Connector installiert ist

Wenn Service Graph Connectors installiert sind und verwendet werden, zeigt die Karte die Anzahl dieser Connectors an.

Hinweis:
Die Anzahl der Service Graph Connectors, die auf der Karte angezeigt wird, kann geringfügig von der Anzahl der Connectors abweichen, die auf der Website ServiceNow Store angezeigt werden, da die verwendeten Zählmethoden unterschiedlich sind.

IntegrationHub ETL

Bestimmt basierend auf Datensätzen in der Tabelle „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquellen“ [cmdb_inst_application_feed], ob die Store-App IntegrationHub ETL installiert und verwendet wird. Wenn IntegrationHub ETL verwendet wird, zeigt die Karte eine Anzahl von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ETL-Transformationszuordnungen in IntegrationHub ETL an (Demo-ETL-Transformationszuordnungen werden nicht gezählt).

Wählen Sie **ETL-Transformationszuordnungen anzeigen** aus, um IntegrationHub ETL zu öffnen, in dem Sie vorhandene ETL-Transformationszuordnungen untersuchen und neue erstellen können.

Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle

Diagramm mit von IRE verarbeiteten CIs, gruppiert nach Service Graph Connectors, ServiceNow Discovery, einer Kombination aus beidem und anderen, für die letzten sechs Monate

Die folgenden Discovery-Quellen werden als ServiceNow Discovery gezählt:

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-Transparenz
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

Zeigen Sie auf das Diagramm, um monatliche Zusammenfassungsdaten anzuzeigen.

Diese Karte ist ausgeblendet, wenn keine von IRE verarbeiteten CIs vorhanden sind.

CMDB-Anwendung für APIs und CLI

Bestimmt, ob die CMDB-Anwendung für APIs und die CLI -Store-App installiert sind.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Store-App nicht installiert ist, und bietet hilfreiche Ressourcen für die Erkundung und Einführung von.

Einführung der CMDB-Funktion: Data Governance

Die allgemeine Akzeptanzebene für Data Governance ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 33 % der Funktionen werden verwendet
- Moderat (gelb): 33–66 % der Funktionen werden verwendet
- Hoch (grün): Über 66 % der Funktionen werden verwendet

Der allgemeine Grad der Akzeptanz von Data Governance hängt davon ab, ob CMDB Data Manager- Funktionen verwendet werden.

Hinweis:
Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4, die auf Performance Analytics-Indikatoren zum Sammeln und Speichern von Verlaufsnutzungsdaten basiert, vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt wurde. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem, was auf der Karte angezeigt wird, führen.

CMDB-Datenmanager/-CIs, die in Datenmanager-Richtlinien verwendet werden

Bestimmt die Nutzung, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Es gibt vom Benutzer erstellte Richtlinien zum Löschen, Außerkraftsetzen oder Archivieren (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB Data Manager Policy and Attributes“ [cmdb_data_manager_policy_and_attributes]).
- In den letzten 90 Tagen wurden CIs von diesen benutzerdefinierten Richtlinien zum Löschen, Außerkraftsetzen oder Archivieren verarbeitet (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB-Datenverwaltungsrichtlinienausführungen“ [cmdb_data_management_policy_execution]).

Wenn CMDB Data Manager verwendet wird, zeigt ein Diagramm mit CIs, die von diesen Richtlinien in den letzten sechs Monaten verarbeitet wurden, nach Monat und nach Richtlinientyp.

Datennachweis/CIs, die im Datennachweis verwendet werden

Bestimmt die Nutzung, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Es gibt vom Benutzer erstellte Nachweisrichtlinien (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB Data Manager Policy and Attributes“ [cmdb_data_manager_policy_and_attributes]).
- In den letzten 90 Tagen wurden CIs von diesen benutzerdefinierten Nachweisrichtlinien verarbeitet (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB-Datenverwaltungsrichtlinienausführungen“ [cmdb_data_management_policy_execution]).

Wenn ein Datennachweis verwendet wird, zeigt ein Diagramm mit CIs, die in den letzten sechs Monaten von Nachweisrichtlinienaufgaben verarbeitet wurden, nach Monat.

Datensynchronisierung

Überprüft, ob mindestens eine Klasse vorhanden ist, für die das Attribut `managed_by_group` global festgelegt ist, sodass alle Klassen-CIs mit demselben Wert synchronisiert werden.

Weitere Informationen zum Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen mit dem CI-Klassenmanager finden Sie unter Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest.

Die Karte „Datensynchronisierung“ ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar.

Prinzipalklassen

Überprüft, ob der Prinzipalklassenfilter mit mindestens einer Prinzipalklasse konfiguriert ist. Der Prinzipalklassenfilter begrenzt die Anzahl der CIs, die in Listenansichten angezeigt werden, sodass nur CIs von Prinzipalklassen angezeigt werden. Die Reduzierung der Datenmenge in Listenansichten auf relevante Daten verbessert Leistung und Effizienz.

Weitere Informationen zum Verwalten des Prinzipalklassenfilters im CI-Klassenmanager finden Sie unter Aktualisieren Sie die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter.

Die Prinzipalklassenkarte ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar.

Einführung der CMDB-Funktion: Search & Analytics

Die allgemeine Akzeptanzebene für Search & Analytics ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Niedrig (rot): Weniger als 33 % der Funktionen werden verwendet
- Moderat (gelb): 33–66 % der Funktionen werden verwendet
- Hoch (grün): Über 66 % der Funktionen werden verwendet

Search & Analytics enthält die folgenden Funktionen und Zusammenfassungen:

CMDB-Abfragegenerator/Abfragegenerator-Abfragen

Ermittelt, ob der CMDB-Abfragegenerator verwendet wird, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- In der Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ [qb_saved_query] sind Datensätze vorhanden, in denen *Source***QB**ist
- In den letzten 90 Tagen wurden Abfragen oder mit Berichten ausgeführte Abfragen ausgeführt

Hinweis:
Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4, die auf Performance Analytics-Indikatoren zum Sammeln und Speichern von Verlaufsnutzungsdaten basiert, vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt wurde. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem, was auf der Karte angezeigt wird, führen.

Wenn der CMDB-Abfragegenerator verwendet wird, wird ein Diagramm mit der Anzahl der Abfrageausführungen und Abfrageausführungen in Berichten für die letzten sechs Monate nach Monat angezeigt.

Zeigen Sie auf das Diagramm, um monatliche Zusammenfassungsdaten anzuzeigen.

Intelligente Suche

Ermittelt, ob Intelligente Suche für CMDB verwendet wird, indem die Tabelle „NLQ-Abfrageprotokolle“ [nlq_query_log] auf Datensätze überprüft wird, in denen *source***CMDB_WS**ist, aus den letzten 90 Tagen. Wenn die intelligente Suche verwendet wird, wird die Anzahl der Abfragen der intelligenten Suche für die letzten sechs Monate nach Monat angezeigt.

Hinweis:
Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4, die auf Performance Analytics-Indikatoren zum Sammeln und Speichern von Verlaufsnutzungsdaten basiert, vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt wurde. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem, was auf der Karte angezeigt wird, führen.

CMDB 360 – Datensätze in Multisource

Gesamtzahl der CMDB 360 -Rohdatensätze im CMDB 360-Datenspeicher, der Datensätze für jeden Discovery-Quellbericht für jedes CI-Attribut enthält. Diese Karte ist identisch mit der Karte „CMDB 360-Datensätze insgesamt“ in der Kachel „Discovery-Quellen“ in der CMDB 360-Ansicht.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert ist. Dies wird durch Überprüfen des Plugins „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license) und der Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource_enabled bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB 360-Abfragen

Anzahl der CMDB 360-Abfragen, die in der Tabelle „CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen“ [cmdb_multisource_query] vorhanden sind.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert ist. Dies wird durch Überprüfen des Plugins „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license) und der Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource_enabled bestimmt.

CMDB Data Foundation-Dashboard

Bestimmt, ob die Store-App CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards (einschließlich des Dashboards CMDB Data Foundation) installiert ist.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Store-App nicht installiert ist, und bietet hilfreiche Ressourcen für die Erkundung und Einführung von. Die Funktion wird jedoch weiterhin in die Berechnung der Gesamtakzeptanz von Search & Analytics einbezogen.

Dashboard „CMDB-Integrität“

Ermittelt, ob CMDB-Integrität verwendet wird, indem überprüft wird, ob mindestens ein CMDB-Integritäts-Dashboard-Auftrag aktiviert ist.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Funktion nicht verwendet wird, und bietet hilfreiche Ressourcen für die Erkundung und Einführung von. Die Funktion wird jedoch weiterhin in die Berechnung der Gesamtakzeptanz von Search & Analytics einbezogen.

CMDB-Leistungseinblicke

CMDB Performance Insights ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar und wird nur für Benutzer mit der Rolle „sn_cmdb_admin“ (CMDB-Administrator) angezeigt.

CMDB Performance Insights hilft Ihnen zu verstehen, wie sich Ihre Konfigurationen auf die Leistung Ihrer CMDB auswirken. Sie können die Diagramme und Tools in CMDB Performance Insights verwenden, um Leistungsprobleme zu beheben, zu debuggen oder zu diagnostizieren. CMDB Performance Insights analysiert auch Ihre CMDB und Service Graph Connectors in Ihrer Instanz, um Empfehlungen zur Verbesserung der Leistung Ihrer CMDB zu generieren. Die Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ selbst kann bis zu zwei dieser Empfehlungen anzeigen.

Wählen Sie **Leistungseinblicke anzeigen** aus, um auf die CMDB-Leistungseinblicke-Daten zuzugreifen.

Die Registerkarte Nutzlasten und CIs enthält die folgenden Kacheln:

Teilnutzlasten

Teilnutzlasten treten auf, wenn die Datenquelle nicht genügend Informationen zur eindeutigen Identifizierung des CI bereitstellt, sodass die IRE das CI nicht verarbeiten kann.

- Gesamtanzahl der Teilnutzlasten:

  Zeigt die Gesamtzahl der Teilnutzlasten an, die in Ihrer Instanz vorhanden sind. Eine große Anzahl von Teilnutzlasten in Ihrer Instanz kann zu einer Verschlechterung der CMDB-Leistung führen.

  Weitere Informationen zu Teilnutzlasten finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Discovery-Quelle:

  Gliedert die Anzahl der Teilnutzlasten nach Discovery-Quellen auf. Sie können Detailinformationen für Segmente in diesem Kreisdiagramm anzeigen, um die Liste der Teilnutzlasten mit Fehlern anzuzeigen, gefiltert nach Discovery-Quelle.

  Sie können Detailinformationen zu bestimmten Teilnutzlasten anzeigen, um den aufgetretenen Fehler besser zu verstehen. Wenn Sie Detailinformationen für eine teilweise Nutzlast anzeigen, wird das vollständige Nutzlastelement angezeigt, das Sie überprüfen können, um die spezifischen Fehler zu beheben und zu beheben.

  Weitere Informationen zu Fehlertypen finden Sie unter Nutzdatenausführung mithilfe der Identifikationssimulation generieren und simulieren.

Zugehörige Datensätze

Daten zu zugehörigen Datensätzen, für die Referenzen fehlen. Einem Datensatz fehlt eine Referenz, wenn das Feld *Referenced* für diesen Datensatz leer ist.

- Zugehörige Datensätze mit fehlendem Verweis:

  Zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht auf ein CI im Feld *Referenced* in der zugehörigen Tabelle verweisen. Eine vollständige Liste der zugehörigen Tabellen und der zugehörigen Felder *Referenced* finden Sie in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry].

  Weitere Informationen zu zugehörigen Tabellen finden Sie unter Übersicht über CMDB.

- Zugehörige Datensätze mit fehlendem Verweis nach Tabelle:

  Gliedert die Anzahl der CMDB-Datensätze mit fehlenden Referenzen nach Tabelle auf. Sie können Detailinformationen für die Segmente in diesem Diagramm anzeigen, um die nach Tabelle gefilterte Liste der spezifischen Datensätze anzuzeigen.

  Bevor Sie Detailinformationen für ein Segment dieses Kreisdiagramms anzeigen können, müssen Sie über alle Benutzerrollen verfügen, die zum Anzeigen der Tabelle erforderlich sind.

  Sie können in der Listenansicht auch **Neu** auswählen, um einen neuen Datensatz der zugehörigen Eintragstabelle zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines zugehörigen Eintragstabellendatensatzes finden Sie unter Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken.

Doppelte und veraltete CIs

Ein CI wird während der Identifizierung und des Abgleichs als Duplikat gekennzeichnet. Ein CI wird als veraltet gekennzeichnet, wenn es nicht innerhalb des Zeitraums der effektiven Dauer aktualisiert wurde, der in der Veraltungsregel CMDB-Integrität für die CI-Klasse angegeben ist.

- CIs:

  Zeigt die Anzahl der CIs an, die entweder doppelt vorhanden oder veraltet sind.

- Veraltete Datensätze nach Klasse:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gliedert die Anzahl der veralteten CIs basierend auf der CI-Klasse auf. Sie können Detailinformationen für die Segmente in diesem Kreisdiagramm anzeigen, um die Liste der spezifischen CI-Datensätze anzuzeigen, die nach Klassen gefiltert sind.

Weitere Informationen zu veralteten CIs finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

- Doppelte Datensätze nach Klasse:

  Gliedert die Anzahl der doppelten CIs basierend auf der CI-Klasse auf. Sie können Detailinformationen für Segmente in diesem Kreisdiagramm anzeigen, um die Liste der spezifischen CI-Datensätze anzuzeigen.

  Weitere Informationen zu doppelten CIs finden Sie unter Behebung von CI-Duplikaten.

Beziehungsdatensätze ohne über- oder untergeordnetes Element

Zeigt die Trendlinie und die Anzahl der Beziehungsdatensätze in der Tabelle „CI-Beziehungen“ [cmdb_rel_ci] an, bei denen ein übergeordnetes oder untergeordnetes CI fehlt. CIs, bei denen ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element fehlt, werden als ungültige Datensätze betrachtet und können sich auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken.

Empfehlungen

Empfehlungen in diesem Bereich enthalten einen Link zur zugehörigen Dokumentation und ermöglichen normalerweise den direkten Zugriff auf das zugehörige Tool, die Funktion oder die Systemeigenschaft. Erweitern oder minimieren Sie den Bereich, indem Sie auf das Glühbirnensymbol klicken.

Die ersten beiden Empfehlungen werden auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.

Sie können eine Empfehlung nur anzeigen, wenn Sie über die erforderlichen Rollen für den Zugriff auf die Funktion, das Tool oder die Systemeigenschaft verfügen. Benutzer mit der Rolle „sn_cmdb_admin“ können Empfehlungen ausblenden oder die Reihenfolge anpassen, in der Empfehlungen angezeigt werden. Benutzer können die Felder **Aktiv** und **Reihenfolge** in der Tabelle „CMDB WS Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] verwenden, um diese Elemente zu konfigurieren.

Die Registerkarte „Service Graph Connectors“ enthält die folgenden Kacheln:

Hinweis:

- Die Registerkarte Service Graph Connectors wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über mindestens einen Service Graph Connector verfügt und Sie die Rolle cmdb_inst_admin innehaben.
- Um Datensätze aus Datenquellen oder geplanten Datenimporten aus CMDB-Arbeitsbereichzu bearbeiten, müssen Sie den **Anwendungsbereich** möglicherweise auf die **Anwendung** der Datenquelle oder des Datenimports festlegen.

Connectors-Datenquelle

Konfigurationen in Ihren Service Graph Connector -Datenquellen wirken sich auf die Erfassung und Verarbeitung eingehender Daten aus. Durch das Ändern Ihrer Service Graph Connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-Datenquellenkonfigurationen kann die Datenverarbeitung optimiert werden, wodurch Ihre CMDB effizienter wird und die Auswirkungen auf die Leistung Ihrer Instanz reduziert werden.

- Quellen mit deaktivierter Batch-Verarbeitung:

  Zeigt den Prozentsatz von Service Graph Connector Datenquellen in der Tabelle „Datenquellen“ [sys_data_source] mit deaktivierter Option „ **Batch-Import verwenden**“ an. Außerdem werden die Gesamtzahl der Datenquellen und die Anzahl der Datenquellen mit aktivierter oder deaktivierter Stapelverarbeitung aufgelistet.

  Um die Batch-Verarbeitung zu aktivieren, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz einer bestimmten Datenquelle zu und wählen **Batch-Import verwenden**aus. Weitere Informationen zur Stapelverarbeitung finden Sie unter Data source fields .

  Sie können auch **Bearbeiten** auswählen, um eine Datenquelle in der Listenansicht zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten einer Datenquelle finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Datenquelle aus CMDB-Leistungseinblicken.

- Quellen mit gleichzeitigem Import deaktiviert:

  Zeigt den Prozentsatz der geplanten Datenimporte von Service Graph Connector Datenquellen in der Tabelle „Geplante Datenimporte“ [scheduled_import_set] an, bei denen der **gleichzeitige Import** deaktiviert ist. Außerdem werden die Gesamtzahl der geplanten Datenimporte und die Anzahl der geplanten Datenimporte mit ein- oder ausgeschaltetem **Gleichzeitigem Import** aufgelistet.

  Um den gleichzeitigen Import zu aktivieren, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz eines bestimmten geplanten Datenimports zu und wählen **Gleichzeitiger Import**aus. Weitere Informationen zum gleichzeitigen Import finden Sie unter Concurrent imports .

  Sie können auch **Bearbeiten** auswählen, um einen geplanten Datenimport aus der Listenansicht zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines geplanten Datenimports finden Sie unter Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken.

- Quellen mit nicht benutzerdefinierter Partitionsmethode:

  Zeigt den Prozentsatz der geplanten Datenimporte von Service Graph Connector Datenquellen in der Tabelle „Geplante Datenimporte“ [scheduled_import_set] an, die eine nicht benutzerdefinierte Größenpartitionsmethode verwenden. Sie listet auch die Gesamtzahl der geplanten Datenimporte und die Anzahl der geplanten Datenimporte auf, die eine nicht benutzerdefinierte Partitionsmethode verwenden.

  Um eine Partitionsmethode mit benutzerdefinierter Größe zu verwenden, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz eines bestimmten geplanten Datenimports zu. Vergewissern Sie sich, dass **Gleichzeitiger Import** ausgewählt ist. Wählen Sie im angezeigten Dropdown-Menü **Partitionsmethode** die Option **Benutzerdefinierte Größe**aus. Weitere Informationen zu Partitionsmethoden finden Sie unter Schedule a data import .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch **Bearbeiten** auswählen, um einen neuen geplanten Datenimport aus der Listenansicht zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines geplanten Datenimports finden Sie unter Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken.

Ausführungstrends für Connectors

Fasst Service Graph Connectors mit Ausreißer-Connector-Ausführungen zusammen, bei denen die Anzahl der importierten Zeilen oder die Verarbeitungsrate erheblich höher oder niedriger als der 30-Tage-Trend ist.

- Connectors mit Ausreißern bei Verarbeitungsrate:

  Zeigt die Anzahl der Service Graph Connectors an, die innerhalb der letzten 30 Tage als Ausreißer mit Connector-Ausführungsverarbeitungsraten außerhalb der erwarteten Trendlinien betrachtet werden.

- Connectors mit Ausreißern bei Importanzahl:

  Zeigt die Anzahl der Service Graph Connectors an, die innerhalb der letzten 30 Tage als Ausreißer mit Importanzahlen der Connector-Ausführung außerhalb der erwarteten Trendlinien betrachtet werden.

Sie können Detailinformationen für die Karten in der Kachel „Connectors-Ausführungstrends“ anzeigen, um auf das Fenster „Service Graph Connector-Ausführungstrends“ zuzugreifen. In diesem Fenster ist ein Service Graph Connector im Dropdown-Menü „Connectors“ nur verfügbar, wenn er über einen Ausführungsdatensatz verfügt.

Klicken Sie auf die Registerkarten im Fenster „Service Graph Connector-Ausführungstrends“, um die folgenden Diagramme und die Listenansicht der Connector-Ausführung der ausgeführten Connector-Importsätze anzuzeigen:

- Verarbeitungsrate:

  Modelliert die Trendlinie der Verarbeitungsraten für Connector-Ausführungen. Zeigt die Rate an, mit der ein Connector Datenzeilen über einen bestimmten Zeitraum verarbeitet.

  Es gibt zwei Zonen: das Konfidenzband und das Vorhersageband. Service Graph Connectors mit Verbindungsausführungen, deren Verarbeitungsraten außerhalb des Vorhersagebands liegen, werden als Ausreißer betrachtet. Diese Zonen werden nicht angezeigt, wenn Sie mehr als eine Service Graph Connectorauswählen.

- Importanzahl:

  Modelliert die Trendlinie von Zeilen, die für Connector-Ausführungen verarbeitet werden. Zeigt die Anzahl der Zeilen an, die ein Connector über einen bestimmten Zeitraum verarbeitet.

  Es gibt zwei Zonen: das Konfidenzband und das Vorhersageband. Service Graph Connectors mit Connector-Ausführungen, deren Importzeilenanzahlen außerhalb des Vorhersagebands liegen, werden als Ausreißer betrachtet.

In beiden Diagrammen können Sie Ausreißer und Nicht-Ausreißer Service Graph Connectors auswählen, um die Trendlinien gegeneinander anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Verarbeiten von Daten mit Service Graph Connectorsfinden Sie unter Service Graph Connectors.

Anwendungsservices (Anwendungsservices-Dashboard)

Zeigt ein Diagramm mit der Anzahl der Anwendungsservices in Ihrer Organisation basierend auf Datensätzen in der Tabelle „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_auto] an. Das Diagramm zeigt den Trend der Gesamtzahl der Anwendungsservices pro Tag für die letzten sieben Tage. Verwenden Sie das Dashboard für Anwendungsservices, um die Akzeptanzebene und Integrität von Anwendungsservices zu überwachen

Hinweis:
Einige Auffüllungsmethoden für Anwendungsservices sind nur mit Service Mapping verfügbar und werden daher nicht in der Kachel angezeigt, wenn Service Mapping nicht installiert ist.

Wählen Sie das Diagramm aus, um auf die Kachelregisterkarten und deren Karten mit weiteren Details zuzugreifen. Achten Sie besonders auf Anwendungsservices, die nicht vollständig konfiguriert sind und in denen Daten fehlen. Reduzieren Sie die Anzahl der unvollständigen Anwendungsservices, indem Sie Anwendungsservices bearbeiten und leere Attribute ausfüllen.

Wählen Sie eine beliebige Karte aus, um Detailinformationen zur Listenansicht der jeweiligen Anwendungsservices anzuzeigen.

Die Registerkarte Übersicht zeigt die folgenden Zusammenfassungen:

- Anwendungsservices insgesamt: Anzahl aller Anwendungsservices.
- Definierte Auffüllungsmethode: Anzahl der Anwendungsservices, für die eine Auffüllungsmethode angegeben ist.
- Auffüllungsmethode nicht definiert: Anzahl der Anwendungsservices, für die keine Auffüllungsmethode angegeben ist.
- Anwendungsservicetypen: Diagramm der Anwendungsservices nach Auffüllungsmethoden wie „Dynamische CI-Gruppe“ und „Manuell“, einschließlich Anwendungsservices ohne Auffüllungsmethode (Leer). Das Diagramm enthält Geschäftsservices, die in Anwendungsservices konvertiert wurden.
- Anwendungsservices mit fehlenden Daten: Diagramm der Anwendungsservices nach Schlüsseldaten wie Serviceangebot und Besitzer, die fehlen.

Die Registerkarte Anwendungsserviceabdeckung enthält die folgenden Kacheln und Karten:

- Anwendungsserver
  - Server gesamt: Gesamtzahl der Anwendungsserver.
  - Nicht im Anwendungsservice enthaltene Server: Anzahl der Anwendungsserver, die sich in keinem Anwendungsservice befinden.
  - Server nicht in einem Anwendungsservice: Diagramm der Anwendungsserver, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden, nach Klasse.
- Datenbanken
  - Datenbanken insgesamt: Gesamtzahl der Datenbanken
  - Datenbanken, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden: Anzahl der Datenbanken, die sich in keinem Anwendungsservice befinden.
  - Datenbanken, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden: Diagramm der Datenbanken, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden, nach Klasse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hardwareserver
  - Hardwareserver insgesamt: Gesamtzahl der Hardwareserver.
  - Hardwareserver, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden: Anzahl der Hardwareserver, die sich in keinem Anwendungsservice befinden.
  - Hardwareserver, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden: Diagramm der Hardwareserver, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden, nach Klasse.

Hinweis:
Anwendungsserver, Hardwareserver und Datenbanken, die nicht in Anwendungsservices enthalten sind, werden nur bis etwa 100.000 gezählt, auch wenn die tatsächliche Anzahl diesen Grenzwert überschreitet. Diese Anzahlbegrenzung wird durch die Eigenschaft glide.cmdb.csdm.app_service.max_results festgelegt.

Wählen Sie „ **Eigentum von**“, **„Supportgruppe“**oder **„Change-Gruppe“** aus, um die Liste der Anwendungsservices, die im Dashboard enthalten sind, nach einem Schlüsselattribut zu filtern. Ein Filter wirkt sich nicht auf die Anzahl der Anwendungsservices aus, in denen das entsprechende Filterattribut fehlt. Wenn Sie beispielsweise nach Besitzer filtern, ändert sich die Anzahl der Karte „Fehlender Besitzer“ nicht.

Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Diagramme,die Anzahlen und Details für Ressourcen und Anwendungsservices anzeigen, die in verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Vergleich zu solchen, die es nicht sind. Ressourcen und Anwendungsservices können in Cloud-Services wie Microsoft Azure Cloud oder in der lokalen Instanz oder anderen Nicht-Cloud-Lösungen bereitgestellt werden. Für einige laufende Vorgänge in der Organisation sind möglicherweise Details erforderlich, die schwer zu erhalten sind.

Weitere Informationen zu undden Diagrammenfinden Sie unter „Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ in der Store-App CMDB Workspace.

Das Anwendungsservices-Kreisdiagramm ist ab CMDB-Arbeitsbereich v3.6 verfügbar.

Ändern Sie wichtige Aktionen in CMDB-Arbeitsbereich

Ändern Sie die Darstellungsreihenfolge und andere Eigenschaften der wichtigen Aktionskarten, die auf der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereichangezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Aufgabenkarten, die in der Kachel „Wichtige Aufgaben“ auf der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereichangezeigt werden, werden in der Tabelle „CMDB WS Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] gespeichert. Sie können einige Attribute dieser Karten bearbeiten, einschließlich der Einstellung, die steuert, ob eine bestimmte Karte überhaupt angezeigt wird. Karten in der Kachel „Wichtige Aktionen“ sind nur für die Benutzerrollen „CMDB-Administrator“ [sn_cmdb_admin] und „CMDB-Bearbeiter“ [sn_cmdb_editor] verfügbar, und jede wird für eine dieser Rollen konfiguriert.

Es gibt einige Überschneidungen in den Aufgabenkarten, die für einen CMDB-Administrator und einen CMDB-Editor angezeigt werden. Die Filter in diesen Aufgabenkarten sind jedoch unterschiedlich. Normalerweise enthält der Kartenfilter für CMDB-Administratoren auch nicht zugewiesene Aufgaben, die ein CMDB-Administrator zuweisen muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nur die Bearbeitung ist möglich. Sie können in dieser Tabelle keine Aktionsdatensätze hinzufügen oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list`ein.
3. Bearbeiten Sie in der Listenansicht der Tabelle die Tabellenzeile, die Sie ändern möchten, oder klicken Sie auf die Zeile, um das Datensatzformular zu öffnen.

Feld	Beschreibung
Persona	Der angemeldete Benutzer (z. B. CMDB-Administrator), für den diese Karte angezeigt wird. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Typ	Aufgabengruppe, zu der diese Aufgabe gehört, z. B. Doppelte CIs. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Tabelle	Die im Kartenfilter verwendete Tabelle. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Aktiv	Bestimmt, ob die Karte für diese Aktion in CMDB-Arbeitsbereichangezeigt wird.
Bestellung	Numerischer Wert, der die Reihenfolge jeder Karte innerhalb der restlichen Karten in der Kachel „Wichtige Aktionen“ bestimmt. Karten mit niedrigeren Reihenfolgennummern werden vor Karten mit höheren Reihenfolgennummern angezeigt.
Filterbedingung	Filter für die Aufgaben, die für die Karte enthalten sind.
Listenspalten	Spalten, die in der Listenansicht angezeigt werden, wenn Sie auf eine Karte klicken, um die zugehörigen Aufgaben anzuzeigen.
Auflisten gruppiert nach	Attribut, das nach den der Karte zugeordneten Aufgaben in der Listenansicht der Karte gruppiert werden soll. Die Listenansicht der Karte wird angezeigt, wenn Sie auf eine Karte klicken, um die zugehörigen Aufgaben anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie einen Quick-Link zu hinzu CMDB-Arbeitsbereich

Um sofort auf benötigte Tools oder Daten zuzugreifen, fügen Sie der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereicheinen eigenen Quick-Link hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Quick-Links werden in der Tabelle „Quick-Links“ [sn_cmdb_ws_quick_links] gespeichert, einschließlich der im Basissystem enthaltenen. Nur der Benutzer, der einen Quick-Link hinzugefügt hat, hat Zugriff auf diesen Link und kann diesen hinzugefügten Link anschließend bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Quick-Links“ auf das Symbol „+“.
3. Geben Sie die **URL** und den **Anzeigetext** für den Link ein, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.

   Eine gültige URL muss mit „http:“ oder „https:“ beginnen. Um eine Verknüpfung zu einem Tool in der Instanz herzustellen, z. B. dem CI-Klassenmanager, geben Sie die vollständige URL für die Zielseite des Tools ein.
4. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Ergebnisse
Der neue Link ist nur für den Benutzer verfügbar, der den Link erstellt hat, im Abschnitt Quick-Links auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf das Symbol Quick-Links bearbeiten, um einen hinzugefügten Link zu bearbeiten, zu löschen oder neu zu positionieren. Verwenden Sie dann die Pfeile nach oben und unten, um einen Link innerhalb der Liste zu verschieben, und klicken Sie auf das Symbol Bearbeiten neben einem Link, den Sie ändern oder aus der Liste löschen möchten.

Konfigurieren Sie Rechenzentren für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen in CMDB-Arbeitsbereich bestimmt, welche CIs und Anwendungsservices in einer Cloud gespeichert sind und welche sich nicht in der Organisation befinden. Zusätzlich zu den Basissystemklassifizierungen können Sie Cloud- und Nicht-Cloud-Klassifizierungen hinzufügen, die bestimmte Rechenzentrumsbereitstellungen in der Organisation widerspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] werden Rechenzentrumsklassen mit einer Klassifizierung gespeichert, die in der Organisation als Cloud-Speicher verwendet wird oder nicht. Die Berechnungen für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen in der CI-Übersichtskachel in CMDB Workspacespiegeln die Rechenzentren in dieser Tabelle und ihre Klassifizierungen wider.

CIs werden hauptsächlich dann als Nicht-Cloud-CIs gezählt, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Das CI ist keinem Rechenzentrum zugeordnet.
- Das CI ist einem Rechenzentrum zugeordnet, das in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ als Nicht-Cloud klassifiziert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Basissystem enthält die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ mehrere gängige Rechenzentren. Beispielsweise wird die Klasse „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_azure_datacenter] als „Cloud“ klassifiziert. Daher bezieht das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen in seinen Berechnungen und Balken die Azure-Rechenzentrumsklasse [cmdb_ci_azure_datacenter] ein.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator sn_cmdb_ws_datacenter_type.list ein, um auf die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ zuzugreifen.
3. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Rechenzentrumstyp“ für ein Rechenzentrum aus, das in der Organisation verwendet wird.

Feld	Beschreibung
Rechenzentrumsklasse	Eine untergeordnete Klasse der Klasse „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter], die in der Organisation verwendet wird.
Typ	Klassifizierung, die angibt, ob die angegebene **Rechenzentrumsklasse** als Cloud-Speicher verwendet wird oder nicht.
Cloud-Provider	Benutzerdefinierte Bezeichnung für den Cloud-Provider.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Setzen Sie eine deaktivierte geplante Aufgabe für das Diagramm „Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ fort

Reaktivieren Sie eine geplante Aufgabe, um die Datenerfassung für das Diagramm „Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ in CMDB-Arbeitsbereichfortzusetzen .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten in den Benutzerrollen sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor, sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen in CMDB-Arbeitsbereich verwendet mehrere geplante Aufgaben, die die Daten für die Diagramme sammeln und berechnen. Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, Nicht-Cloud) dar, z. B. Anwendungen/Cloud. Jeder Balken ist einer eigenen geplanten Aufgabe zugeordnet. Wenn eine geplante Aufgabe ihre Grenzen in Bezug auf Zeit und Menge der erfassten Daten überschreitet, wird sie automatisch angehalten. Eine Aufgabe, die an 3 (Standard) aufeinanderfolgenden Tagen nicht abgeschlossen werden kann, wird für zukünftige Ausführungen automatisch deaktiviert.

Gehen Sie wie folgt vor, um die deaktivierte geplante Aufgabe später wieder aufzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**.
2. Geben Sie im Filternavigator sysauto_query_builder.list ein, und öffnen Sie die Tabelle „Geplante E-Mail von Abfragegeneratoren“.
3. Legen Sie in **der Listenansicht „Geplante E-Mail von Abfragegeneratoren“Aktiv** auf „ **true** “ fest, damit die geplante Aufgabe fortgesetzt wird.

Konfigurieren Sie CI-Klassen für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Schließen Sie Paare von *CI Class/Type* im Diagramm „Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen“ in CMDB-Arbeitsbereichein oder schließen Sie sie aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „CMDB Insight-Abfragekategorien“ [sn_cmdb_ws_insight_query_category] enthält die Paare *CI Class/Type* für das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen in der CI-Übersichtskachel in CMDB Workspace. Die Einstellung *Active* in einem Datensatz bestimmt, ob das entsprechende *CI Class/Type* - Paar im Diagramm angezeigt wird. Standardmäßig sind alle Paare so konfiguriert, dass sie im Diagramm angezeigt werden.

Ein *CI Class/Type* - Paar wird entsprechend seiner *Active* -Einstellung und unabhängig vom Status der zugehörigen geplanten Aufgabe angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator sn_cmdb_ws_insight_query_category.list ein, um auf die Tabelle „CMDB Insight-Abfragekategorien“ zuzugreifen.
3. Legen Sie *Active* für ein CI-Klasse/Typ-Paar auf „ **true** “ oder „ **false** “ fest.
   Legen Sie beispielsweise *Active* für das **Anwendungs-** /**Nicht-Cloud-**Paar auf „ **false** “ fest. Diese Einstellung schließt alle CIs in der Anwendungsklasse aus dem Diagramm aus, bei denen festgestellt wurde, dass sie nicht in der Cloud sind.

Klassenspezifische Kriterien für das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Das Diagramm Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen enthält die Anzahl für mehrere Schlüsselklassen. Das Diagramm verwendet verschiedene Klassen und Beziehungskriterien für jede Klasse, um zu bestimmen, welche Ressourcen als Cloud und welche als Nicht-Cloud gelten.

Das Diagramm Cloud- im Vergleich zu Nicht-Cloud-Ressourcen wird in der CI-Übersichtskachel in der Store-App CMDB Workspace angezeigt.

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Cloud:

  VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Nicht-Cloud:

  VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hostet) -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren)

- Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] (es sei denn, es gibt VM-Instanz-Datensätze ohne Beziehungen).

-Server [cmdb_ci_server]:

- Cloud:

  Server [cmdb_ci_server] -> (Virtualisiert von::Virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Nicht-Cloud:

  Server [cmdb_ci_server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren)

  ODER

  Server [cmdb_ci_server] hat keine Beziehungen zur VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance].

- Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] (es sei denn, es gibt Serverdatensätze ohne Beziehungen).

Anwendung [cmdb_ci_appl]:

- Cloud:

  Anwendung [cmdb_ci_appl] -> (Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt) -> Server [cmdb_ci_server]-> (Virtualisiert von::Virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hostet) -> Rechenzentrum (one der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hostet) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account]

  ODER

  Anwendung [cmdb_ci_appl] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Nicht-Cloud:

  Anwendung [cmdb_ci_appl] -> Server [cmdb_ci_server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrum Rechenzentrumsklasse (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren)

  ODER

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung [cmdb_ci_appl] -> Server [cmdb_ci_server] -> keine Beziehung zur VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Entspricht der Summe von Cloud und Nicht-Cloud (nicht die Datensatzanzahl in der Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl])
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]: • Cloud: Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> (Gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (logisches Rechenzentrum der Cloud) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> Rechenzentrum (logisches Rechenzentrum ohne Cloud)“ ODER Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> keine Beziehung zu -> Rechenzentrum • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] (es sei denn, es sind Kubernetes-Cluster-Datensätze ohne Beziehungen vorhanden).
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]: • Cloud: Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> (Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt) -> Server -> (Virtualisiert von::Virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Logisches Rechenzentrum (eines der die konfigurierten Cloud-Rechenzentren)-> (Gehostet auf::Hostet) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] ODER Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hostet) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> Server [cmdb_ci_server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrum (logisches Rechenzentrum ohne Cloud) ODER Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance] -> Server [cmdb_ci_server] ohne Beziehung -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Summe aus Cloud und Nicht-Cloud (kann kleiner sein als die Gesamtzahl der Datensätze, abzüglich der fehlerhaft erstellten Datensätze)
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Cloud: cmdb_ci_storage_volume -> (Gehostet auf::Hosts) -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] (eines der konfigurierten Cloud-Rechenzentren) -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] • Nicht-Cloud: cmdb_ci_storage_volume -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] (eines der konfigurierten Nicht-Cloud-Rechenzentren) ODER cmdb_ci_storage_volume -> keine Beziehungen mit Rechenzentrum
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]: • Cloud: Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (Gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service-account] (erfordert Store-App „CMDB CI Class Models“) • Nicht-Cloud: N/V (Diese Tabelle darf niemals Nicht-Cloud-Datensätze enthalten)
Servicekonten [cmdb_ci_cloud_service_account]: • Cloud: Attribut „datacenter_type“ ist mit der richtigen Rechenzentrumsklasse ausgefüllt • Nicht-Cloud: N/A (Diese Tabelle darf niemals Nicht-Cloud-Datensätze enthalten)

Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] direkt aus dem CMDB Performance Insights-Tool in der Ansicht CMDB-Arbeitsbereich Einblicke. Aktualisieren Sie die zugehörige Tabelle so, dass sie im Feld Referenziert korrekt auf ein anderes CI verweist, wenn eine Referenz in der zugehörigen Tabelle fehlt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und eine beliebige Rolle, die für den Zugriff auf eine zugehörige Tabelle erforderlich ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem Datensatz fehlt eine Referenz, wenn das **Referenzfeld** für diesen Datensatz leer ist. Mit CMDB Performance Insights können Sie zugehörige Tabellen, in denen eine Referenz fehlt, einfach bearbeiten, nachdem Sie einen Drilldown für ein Segment des Diagramms „Zugehörige Datensätze mit fehlender Referenz“ durchgeführt haben.

Die vollständige Liste der zugehörigen Tabellen und zugehörigen referenzierten Felder finden Sie in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke**aus.
2. Wählen Sie auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ die Option Leistungseinblicke **anzeigen**aus.
3. Navigieren Sie zur Kachel „Zugehörige Datensätze“ der Registerkarte „ **Nutzlasten und CIs** “, und wählen Sie dann ein Segment des Diagramms in der Karte „Zugehörige Datensätze mit fehlender Referenz nach Tabelle“ aus.
4. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen neben einem Datensatz, und wählen Sie dann **Bearbeiten**aus.
5. Geben Sie die entsprechenden CMDB-CI-Referenzen an, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.

Zugehörige Informationen

Übersicht über CMDB

Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich

Bearbeiten Sie eine Datenquelle aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie eine Datenquelle für Service Graph Connectors, um die Daten anzugeben, die ein Importsatz erfassen soll. Erwägen Sie die Konfiguration eines Batch-Prozesses, um die Erfassung effizienter zu gestalten und die Leistung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und import_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke**aus.
3. Wählen Sie auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ die Option Leistungseinblicke **anzeigen**aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte „Service Graph Connectors“ die Karte Quellen mit deaktivierter Batch-Verarbeitung aus.
5. Aktivieren Sie in der Listenansicht „Datenquellen“ ein Kontrollkästchen neben einem Datensatz.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
7. Konfigurieren Sie die Datenquelle.
   Weitere Informationen zu Datenquellen finden Sie unter:
   - Create a data source
   - Data source fields
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport direkt aus CMDB-Leistungseinblicken für Service Graph Connectors. Erwägen Sie die Aktivierung des **gleichzeitigen** Imports mit einer Partition mit benutzerdefinierter Größe, um eingehende Daten in mehrere Importsätze aufzuteilen und die Importsätze gleichzeitig zu transformieren, um die Verarbeitungszeit zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und eine der folgenden Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- import_scheduler
- import_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich**Einblicke**aus.
3. Wählen Sie auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ die Option Leistungseinblicke **anzeigen**aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Service Graph Connectors auf die Karte Quellen mit gleichzeitigem Import deaktiviert oder auf die Karte Quellen mit nicht benutzerdefinierter Partitionsgröße.
5. Aktivieren Sie in der Listenansicht „Geplante Importsätze“ ein Kontrollkästchen neben einem Datensatz.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
7. Konfigurieren Sie den geplanten Datenimport.
   Möglicherweise müssen Sie Ihren Anwendungsbereich ändern, um einen geplanten Datenimport aus CMDB-Arbeitsbereichzu erstellen oder zu bearbeiten.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren eines geplanten Datenimports finden Sie unter Schedule a data import .
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich

Mit CMDB-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins CMDB-Arbeitsbereich (sn_cmdb_ws) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Eigenschaften, Tabellen, Benutzerrollen und geplante Aufgaben.ServiceNow

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Darüber hinaus fügt das Plugin CMDB-Arbeitsbereich den CMDB-Gruppentyp „CMDB-Arbeitsbereich“ hinzu.

Installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden vom Plugin „Configuration Management (CMDB)“ (com.snc.cmdb) installiert, das in den Basissystemen enthalten ist.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	Blendet den Abschnitt „Meine CIs“ der CI-Übersicht auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich für Benutzer mit der Rolle „sn_cmdb_editor“ ein/aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	Blendet den Abschnitt CIs insgesamt auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich ein/aus. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	Anzahl der Tage, nach denen, wenn eine oder mehrere Discovery-Quellen die Meldung von CIs beenden, dieses CI in das Diagramm „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ in der CMDB 360-Ansicht aufgenommen wird. • Typ: Ganzzahl • Standard: 7 • Speicherort: Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **CMDB 360**aus. Wählen Sie Einstellungen aus, und konfigurieren Sie im Abschnitt „Potenzielle Probleme“ die **Anzahl der Tage, seit CIs zuletzt von einer Discovery-Quelle erkannt wurden**. • Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie das Dashboard CMDB 360 ..
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	Maximale Anzahl von Datensätzen, die beim Drilldown aus den folgenden Diagrammen als Listenansichten angezeigt werden: • CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden • Datenabweichung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen • CIs mit einer einzigen Quelle Details: • Typ: Ganzzahl • Standard: 100.000 • Speicherort: Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **CMDB 360**aus. Wählen Sie Einstellungen aus, und konfigurieren Sie die **maximale Anzahl von Datensätzen, die im Abschnitt Global verarbeitet werden** sollen. • Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie das Dashboard CMDB 360 ..
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	Anfängliche Standardanzahl der Ebenen vom Startknoten nach oben und unten in der CMDB-Hierarchie, die auf einer Karte angezeigt werden sollen. Nach oben geht die Hierarchie von allen übergeordneten Elementen zu ihren übergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. Nach unten geht die Hierarchie von allen untergeordneten Elementen zu ihren untergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. • Typ: Ganzzahl • Standard: 3 • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen Die Bearbeitung wirkt sich auf alle Benutzer aus und erfordert die Benutzerrolle sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels	Maximale Anzahl von Ebenen vom Startknoten nach oben und unten in der CMDB-Hierarchie, die auf einer Karte angezeigt werden sollen. Nach oben geht die Hierarchie von allen übergeordneten Elementen zu ihren übergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. Nach

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	unten geht die Hierarchie von allen untergeordneten Elementen zu ihren untergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. • Typ: Ganzzahl • Standard: 25 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] Die Bearbeitung wirkt sich auf alle Benutzer aus und erfordert die Benutzerrolle sn_cmdb_admin.

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden vom Plugin „Configuration Management (CMDB)“ (com.snc.cmdb) installiert, das in den Basissystemen enthalten ist. Diese Rollen sind für den Zugriff auf und die Interaktion mit CMDB-Arbeitsbereicherforderlich und der Vollständigkeit halber enthalten.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin]	Bietet vollständigen Zugriff auf CMDB-Daten, -Tools und -UIs in CMDB-Arbeitsbereich. Ein CMDB-Administrator legt beispielsweise Richtlinien im CI-Klassenmanager und Anforderungen für Anwendungsservices fest. CMDB-Administrator bietet die höchste Zugriffsebene für die CMDB.	• data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
CMDB-Editor [sn_cmdb_editor]	Bietet Zugriff auf CMDB-Datensätze in CMDB-Arbeitsbereich. Ein CMDB-Editor verfügt über Schreibberechtigungen für CMDB-Datenmanageraufgaben und für CIs, kann jedoch keine Richtlinien ändern, z. B. im CMDB-Datenmanager oder im CI-Klassenmanager.	• sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
CMDB-Benutzer [sn_cmdb_user]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf die CMDB-Daten und auf grundlegende UIs wie CMDB-Berichte und -Dashboards in CMDB-Arbeitsbereich.	• canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
CMDB-Administrator mit mehreren Quellen [cmdb_ms_admin]	Bietet vollständigen Zugriff auf Daten, Dashboard-Konfigurationen und Abfragen im Zusammenhang mit CMDB mit mehreren Quellen und CMDB 360.	cmdb_ms_editor
CMDB-Editor mit mehreren Quellen	Bietet Zugriff auf CMDB 360-Datensätze und ermöglicht Benutzern das Erstellen und Bearbeiten von CMDB 360-Abfragen.	cmdb_ms_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[cmdb_ms_editor]		
CMDB-Anwender mit mehreren Quellen [cmdb_ms_user]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Daten aus mehreren Quellen, CMDB 360-Abfragen und zugehörige UIs wie CMDB 360-Berichte und -Dashboards und Multisource Report Builder.	cmdb_read

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Arbeitsbereich – Sammlung	Aktualisiert die Informationen in allen 7-Tage-Aktivitätsdiagrammen, z. B. im Diagramm „CI-Aktivität in den letzten 7 Tagen“.
Dashboard-Analysen mit mehreren Quellen – Auffüllung	Wird täglich ausgeführt, um die zusammengefassten Statistiken von CMDB 360-Daten zu berechnen und die Zielseite des CMDB 360-Dashboards auszufüllen.
Dashboard-Sammlung mit mehreren Quellen	Sammelt CMDB 360-Daten und ruft dann die geplante Aufgabe `Multisource Dashboard Analytics Population` auf.
Dashboard-Datengenerator mit mehreren Quellen (Demodaten)	Demoauftrag, der CMDB 360-Tabellen mit simulierten Daten ausfüllt, um die Zielseite des CMDB 360-Dashboards zu präsentieren. Wird bei Bedarf ausgeführt.
Einblick – Cloud-Nicht-Cloud-Aggregat	Wird alle 30 Minuten ausgeführt, um Daten für das Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcendiagramm zu sammeln.
Einblick – Cloud-Anwendungen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_appl
Einblick – Nicht-Cloud-Anwendungen	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_appl
Einblick: Cloud-Objektspeicher	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_cloud_object_storage
Einblick: Cloud-Servicekonto	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_cloud_service_account
Einblick – Cloud-DB-Instanzen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_db_instance
Einblick: Nicht-Cloud-DB-Instanzen	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_db_instance
Einblick – Cloud-Kubernetes-Cluster	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_kubernetes_cluster
Einblick: Nicht-Cloud-Kubernetes-Cluster	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_kubernetes_cluster
Einblick – Cloud-Server	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_server

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Einblick – Nicht-Cloud-Server	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_server
Einblick – Cloud-Speichervolume	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_storage_volume
Einblick – Nicht-Cloud-Speichervolume	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_storage_volume
Einblick: Cloud-VM-Instanzen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_vm_instance
Einblick: Nicht-Cloud-VM-Instanzen	Sammelt Nicht-Cloud-Daten für die Tabelle cmdb_ci_vm_instance
CMDB-Arbeitsbereich – Zusammenfassungen täglich ausfüllen (Umbenannt von CMDB-Arbeitsbereich – Gruppen- und codierte Abfrageanzahlen)	Wird täglich ausgeführt, um die neuesten Daten aus der Instanz für Karten wie das CI-Zusammenfassungsdiagramm auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich und die folgenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ zu erfassen: • Von IRE verarbeitete CIs • In Datenmanager-Richtlinien verwendete CIs • Im Datennachweis verwendete CIs • Abfragegeneratorabfragen • Intelligente Suche Füllt die Tabelle „Basiszusammenfassungsdaten“ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] mit den erfassten Daten. Ruft nach Abschluss der Erfassung die geplante Aufgabe *`CMDB Workspace Aggregates Daily Collection`* auf.
CMDB-Arbeitsbereich – Zusammenfassungen monatlich ausfüllen	Wird monatlich ausgeführt, um Daten aus der Instanz für die Karte „Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle“ in der Ansicht „Einblicke“ zu sammeln. Ruft nach Abschluss der Erfassung die geplante Aufgabe *`CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection`* auf.
CMDB Workspace fasst tägliche Sammlung zusammen	Eine Performance Analytics -Aufgabe, die die neuesten Daten speichert, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`* generiert wurden. Die gespeicherten Daten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
CMDB Workspace fasst die monatliche Sammlung zusammen	Eine Performance Analytics -Aufgabe, die die neuesten Daten speichert, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`* generiert wurden. Die gespeicherten Daten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
[Demo] – CMDB Workspace-Sammlung	Unterstützt Demodaten für Diagramme CMDB-Arbeitsbereich in verschiedenen Ansichten, z. B. in der Ansicht „Home“. Wird nur installiert, wenn **Demodaten** laden aktiviert war, als die Store-App CMDB Workspace installiert oder aktualisiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[Demo] – CMDB-Arbeitsbereich Demodaten	Aktiviert Demodaten für CMDB-Arbeitsbereich -Diagramme in Ansichten wie der Ansicht „Einblicke“ und der CMDB 360-Ansicht (wenn CMDB 360 aktiviert ist). Füllt die Tabelle „Basiszusammenfassungsdaten“ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] mit zufälligen Zahlen, die Trendlinien in Diagrammen in den Ansichten „Home“ und „Einblicke“ darstellen. Anschließend werden geplante Aufgaben zur Demodatenerfassung ausgeführt. Wird nur installiert, wenn **Demodaten laden aktiviert** war, als die Store-App CMDB-Arbeitsbereich installiert oder aktualisiert wurde.
[Demo] CMDB-Arbeitsbereich fasst die tägliche Sammlung zusammen	Eine Performance Analytics -Aufgabe, die Demodaten für CMDB-Arbeitsbereich -Diagramme in verschiedenen Ansichten wie der Ansicht „Einblicke“ unterstützt und nur installiert wird, wenn **Demodaten laden aktiviert** war, als die Store-App CMDB-Arbeitsbereich installiert oder aktualisiert wurde. Speichert die Demodaten, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`* generiert wurden. Die Demodaten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
[Demo] CMDB-Arbeitsbereich fasst die monatliche Sammlung zusammen	Eine Performance Analytics -Aufgabe, die Demodaten für Diagramme CMDB-Arbeitsbereich in verschiedenen Ansichten wie der Ansicht „Einblicke“ unterstützt und nur installiert wird, wenn **Demodaten** laden aktiviert war, als die Store-App CMDB Workspace installiert oder aktualisiert wurde. Speichert die Demodaten, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`* generiert wurden. Die Demodaten werden dann in den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
CMDB-Arbeitsbereich Sammlung bei Bedarf mit Lookback	Sammelt Verlaufsdaten (vergangene 30 Tage) für einige Indikatoren, z. B. die Integrationsausreißer. Wird während der Installation oder des Upgrades automatisch ausgeführt und nicht mit einem wiederkehrenden Zeitplan konfiguriert.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Gruppenmetadaten [sn_cmdb_ws_group_metadata]	CMDB-Gruppendaten mit Anzahl der CIs in jeder Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Gruppenabfrage-Metadaten [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	Codierte Abfragen mit der Anzahl von CIs in jeder Untergruppe codierter Abfragen.
NLQ-Beispielsuche [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	Beispielsuchen, die angezeigt werden, wenn Sie das Suchfeld eines Widgets „Intelligente Suche für CMDB“ auswählen.
NLQ-Beispielsuchtabelle [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	Verweist auf die tatsächlichen Tabellen, die Beispielsuchen zugeordnet sind, die angezeigt werden, wenn das Suchfeld einer intelligenten Suche für das CMDB-Widget ausgewählt wird.
NLQ Ausgeschlossene Tabelle [sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	Tabellen mit mehrdeutigen Namen, die von der intelligenten Suche ausgeschlossen werden sollen. Diese Tabellen werden nicht in Vorschlägen angezeigt, und andere Tabellen mit ähnlichen Namen werden in den Suchergebnissen mit höherer Priorität behandelt.
Konfiguration wichtiger Aktionen [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	Konfiguration von Darstellung und Verhalten von wichtigen Aktionskarten, die auf der Zielseite von CMDB-Arbeitsbereichangezeigt werden. Die Bearbeitung in dieser Tabelle ist nur für Benutzer mit der Rolle sn_cmdb.admin möglich. Autorisierte Benutzer können Attribute einer wichtigen Aktion ändern, z. B. Aktiv und Filterbedingungen, aber nicht die Attribute Typ, Persona und Tabelle.
Quick-Links [sn_cmdb_ws_quick_links]	Quick-Links, die auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich angezeigt werden.
CIs nach Anzahl der Quellen [sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	CIs, gruppiert nach der Anzahl der Erkennungsquellen, von denen sie erkannt wurden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie in der CMDB 360-Ansicht auf das Balkendiagramm CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen klicken.
CIs mit einer einzigen Quelle [sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	CIs, die nur von einer Discovery-Quelle gemeldet wurden Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie die CIs mit einem einzelnen Discovery-Quelldiagramm in der CMDB 360-Ansicht auswählen.
CMDB-Arbeitsbereich – Metadaten der Klasse mit mehreren Quellen [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	Klassenkonfigurationseinstellungen wie Klassenauswahl und Gewichtungen, die CMDB-Administratoren in der CMDB 360-Ansicht ändern können. Wird von CMDB 360 Analytics-Auffüllungsabfragen verwendet, um einen Stichprobensatz von Abdeckungsdaten für die CIs nach Anzahl der Quellen und CIs mit Drilldown-Karten für eine einzelne Quelle zu speichern.
Datenabweichung mit mehreren Quellen – Datensätze [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch]	Datenabweichungsdatensätze, die aufgrund von Attributdiskrepanzen aus verschiedenen Datenquellen gefunden wurden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie in der CMDB 360-Ansicht das Datenabweichungsdiagramm auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Arbeitsbereich – Konfigurationen von Datenabweichungen mit mehreren Quellen [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch_config]	Einstellungen für Datenabweichungen, z. B. die Auswahl von Klassen, Attributen, Bedingungen und Gewichtungen, die CMDB-Administratoren in der CMDB 360-Ansicht ändern können. Wird von CMDB 360 Analytics-Auffüllungsabfragen verwendet, um einen Beispielsatz von Datenabweichungsdatensätzen in der Tabelle „sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch“ zu speichern.
Discovery-Quellen, die keine CIs melden [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	Daten, wenn eine oder mehrere Discovery-Quellen nach der angegebenen Anzahl von Tagen (X kann in der CMDB 360-Ansicht festgelegt werden und werden in der Systemeigenschaft „sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days“ gespeichert) aufhören, CIs zu melden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie in der CMDB 360-Ansicht das Diagramm „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ auswählen.
Gewichtungstyp in Einstellungen für Arbeitsbereich mit mehreren Quellen [sn_cmdb_ws_ms_settings_weight_type]	Gewichtungstyp (automatisch oder manuell) für Datenabweichungs- und Abdeckungseinstellungen in der CMDB 360-Ansicht.
Datencenter-Typen [sn_cmdb_ws_datacenter_type]	Klassifizierungen von Rechenzentrumsklassen, die in der Organisation, die für das Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcendiagramm verwendet wird, als Cloud oder Nicht-Cloud betrachtet werden.
Abfragekategorien für CMDB-Einblicke [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	Klassenkategorien und ihr Status für die Aufnahme in das Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcendiagramm
CMDB-Einblicksdaten [sn_cmdb_ws_insight_data]	Veraltete Tabelle zum Speichern von Daten für das Diagramm „Cloud- und Nicht-Cloud-Ressourcen“. Ab CMDB-Arbeitsbereich Version 3.4 wird stattdessen die Tabelle „CMDB-Produkteinblick-Daten“ [sn_cmdb_ws_product_insight_data] verwendet.
Zusammengefasste Base-Daten [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	Zusammenfassungsdaten für CMDB-Arbeitsbereich Karten und übergeordnete Tabelle zu anderen Zusammenfassungstabellen. Wenn die Verarbeitung für eine Anzahl abgeschlossen ist, wird *State* des vorhandenen Datensatzes für diese Anzahl auf „Deaktiviert“ gesetzt und ein neuer Datensatz für diese Anzahl wird mit dem aktualisierten **Anzahlwert** erstellt. Karten in CMDB-Arbeitsbereich -Ansichten zeigen nur Werte für Anzahlen an, bei denen *State* = **bereit**ist. Schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Service Graph Connector [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	Details zu allen Service Graph Connectors, die derzeit in ServiceNow Store verfügbar sind (mit Ausnahme von Innovation Lab-Connectors). Daten werden verwendet, um eine aktuelle Anzahl für die Karte „Service Graph Connectors“ in der Ansicht „Einblicke“ bereitzustellen. Schreibgeschützt
Bewertungskonfiguration [sn_cmdb_ws_rating_config]	Start- und Endwerte für verschiedene Bewertungen einer Kategorie. Zum Beispiel Start- und Endwerte für niedrige, mittlere und hohe Akzeptanzstufenbewertungen für die Data Governance-Kategorie in der Ansicht „Einblicke“. Schreibgeschützt
Funktionskategorie [sn_cmdb_ws_feature_category]	Metadaten der Funktionskarte für die meisten Funktionen auf CMDB Workspace-Ebene. Schreibgeschützt
CMDB-Produkteinblicksdaten [sn_cmdb_ws_product_insight_data]	Aggregierte Anzahl für jede Klasse und Rechenzentrumsklasse, die für Karten in der Ansicht „Einblicke“ verwendet wird. Schreibgeschützt
Laufzeitattribute der Funktionskategorie [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	Laufzeitattribute im Zusammenhang mit Leistungseinblicken, die beim Ausführen verschiedener geplanter Aufgaben verwendet werden können. Schreibgeschützt
Integrationszusammenfassungsdaten [sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	Informationen zu Integrationsausreißern im Zusammenhang mit Leistungseinblicken. Details für jede Integration mit Ausführungsdatensätzen, die Verarbeitungsrate oder Zeilenausreißer enthalten. Schreibgeschützt
Teilnutzlastelemente [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	Extrahierte Teilnutzlastinformationen im Zusammenhang mit Leistungseinblicken. Enthält Discovery-Quelle, Fehler und Klasse, die jedem Teilnutzlastelement zugeordnet sind. Schreibgeschützt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Einblickdaten des Anwendungsservice [sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	Details zu Anwendungsservices, z. B. Klassifizierung (Cloud vs. Nicht-Cloud, Hybrid oder unbekannt) und Anzahl der dem Anwendungsservice zugeordneten CIs. Schreibgeschützt
Tabellenattribute [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	Satz erweiterter Eigenschaften pro Klasse, die im kontextbezogenen Seitenbereich im Attributebereich für ein ausgewähltes CI in der einheitlichen Übersicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie erweiterte Eigenschaften für eine Klasse.
Zugehörige Knotenelemente zuordnen [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	Kategorisierung und Reihenfolge zugehöriger Elemente pro Klasse, die im Bereich „Zugehörige Elemente“ im kontextbezogenen Seitenbereich, in CI-Abzeichen und in Zeitleisten angezeigt werden. Gilt in der einheitlichen Übersicht. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie zugehörige Elemente.
Knotenzuordnungsreferenzen [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	Referenzbeziehungen, die als Beziehung mit gepunkteten Linien in der einheitlichen Übersicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuordnungsreferenzen.
Klassensymbole [sn_cmdb_ws_class_icon]	Ordnet Symbolwerte von ServiceNow Platform UI Builder (UIB) (z. B. „serverbox-outline“) CMDB-Klassenanzeigenamen zu, für die sie in der einheitlichen Übersicht verwendet werden (z. B. „Netzwerkdatenträger“).
Knotenzuordnungsprofile [sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	Klassenprofile, die Standardfilter und einige Einstellungen für die einheitliche Übersicht enthalten, pro Klasse. Ein Klassenprofil wird angewendet, wenn keine Filtervoreinstellung aktiv ist, auf die anfängliche Zuordnung und beim Festlegen der Filtervoreinstellung auf Standardansicht. Die Angabe eines Klassenprofils kann besonders für Service Mapping-Daten mit der Klasse „Zugeordneter Anwendungsservice“ nützlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Klassenprofile.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
CMDB Data Management-Zertifizierungsaufgabe zu Dokument [sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document]	Zuordnungen zwischen Zertifizierungsaufgaben und Datensätzen.
CMDB-Zertifizierungsattributstatus [sn_cmdb_ws_dm_certification_attribute_status]	Vereinfachtes fehlgeschlagenes Attributstatus-JSON. Wird für die Meldung von Zertifizierungsausnahmen verwendet.
Ausführungskontext der CMDB-Datenverwaltungsaufgabe [sn_cmdb_ws_dm_task_execution_context]	Zuordnungen zwischen Aufgaben und dem Ausführungskontext einer Richtlinie

CMDB-Identifikation und -Abgleich

Das Modul „Identifikation und Abgleich“ bietet ein zentralisiertes Framework für das Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen. Sie trägt dazu bei, die Integrität der CMDB und einiger Nicht-CMDB-Tabellen aufrechtzuerhalten, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden.

Die Verwendung mehrerer Datenquellen erhöht das Risiko von Inkonsistenzen durch doppelte Datensätze. Um die Integrität der Datenbank zu gewährleisten, ist es wichtig, CIs und Services korrekt zu identifizieren, damit neue Datensätze nur für wirklich neue CIs erstellt werden.

Die Identification and Reconciliation Engine (IRE) trägt wie folgt zur Aufrechterhaltung der Datenintegrität bei:

- Verhindern Sie doppelte CIs, indem Sie CIs mithilfe von Identifizierungsregelsätzen eindeutig identifizieren
- Stimmen Sie CI-Attribute ab, indem Sie zulassen, dass nur autorisierende Datenquellen in die CMDB oder in eine unterstützte Nicht-CMDB-Tabelle schreiben
- CIs neu klassifizieren
- Stellen Sie ein zentralisiertes Framework bereit, um Identifizierung und Abgleich über verschiedene Datenquellen hinweg durchzuführen

Datenquellen wie ServiceNow Event Management, Horizontal Discovery, Import Sets, Cloud Insights, Pattern Discovery und Manuelle Eingabe verwenden IRE-APIs, um die CI-Identifizierung und den Abgleich durchzuführen. Darüber hinaus kann jede Datenquelle einer Drittpartei REST/Skriptfähige IRE-APIs nutzen, um auch die CI-Identifizierung und den Abgleich durchzuführen.

Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen

IRE-Prozesse unterstützen einige Nicht-CMDB-Tabellen. Sie können Identifizierungsregeln, Abgleichsregeln und andere IRE-bezogene Regeln erstellen, um die Integrität von Daten sicherzustellen, die in unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen eingefügt oder aktualisiert werden. Details finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und CMDB-Identifizierung und -Abgleich

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

Übersicht

Domänentrennung wird während des IRE-Prozesses (CMDB Identification and Reconciliation) erzwungen. IRE-Prozesse sind domänenbezogen, und die Domänentrennung wird auf die Identifizierungs- und Abgleichsregeln angewendet.

Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung .

Funktionsweise der Domain Separation bei Identifikation und Abgleich

Die Domänentrennung in der Identifizierungs-Engine wird erzwungen, wenn Benutzer das Plugin für die Domänentrennung aktivieren. Die Domänentrennung für IRE weist zwei Betriebsmodi in domänengetrennten Instanzen auf:

- Strikter Modus (standardmäßig aktiviert): In diesem Modus verarbeitet die Identifizierung nur die CIs, in denen die Domänen-ID mit der Domäne des aktuell angemeldeten Benutzers identisch ist. Wenn in Domänen (einschließlich übergeordneter und untergeordneter Domänen) doppelte CIs vorhanden sind, werden diese CIs nicht als doppelte CIs betrachtet, da ihre Domänen-IDs nicht übereinstimmen.

- Plattformdomänentrennungsmodus (standardmäßig deaktiviert): In diesem Modus folgt IRE dem Verhalten der Plattformdomänentrennung. Während der Identifizierung können übergeordnete Domänen auf alle CIs in ihren untergeordneten Domänen oder in einer der Domänen zugreifen, in die sie Einblick haben. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Enthält Domänen .

  Der Domänentrennungsmodus der Plattform ist für die Verwendung durch fortgeschrittene Benutzer für sehr spezifische oder fortgeschrittene Anwendungsfälle vorgesehen.

  Hinweis:

  Der Modus zur Domänentrennung der Plattform birgt einige Risiken, die bei aktualisierten Instanzen größer und bei zBoot-Instanzen viel geringer sind.

  Abhängig davon, wie IRE-Prozesse in einer domänengetrennten Instanz konfiguriert werden, kann das Festlegen von IRE auf die Verwendung des Plattformdomänentrennungsmodus zu unerwartetem und unerwünschtem Verhalten führen, wenn es nicht mit Bedacht verwendet wird. Eines der Risiken besteht darin, dass nach dem Aktivieren des Plattformdomänentrennungsmodus IRE-Prozesse aus einer anderen Domäne ausgeführt werden als der, in der zuvor IRE-Prozesse ausgeführt wurden. In dieser Situation werden CIs, die zuvor als eindeutig identifiziert wurden, möglicherweise als doppelte CIs identifiziert, was dazu führen kann, dass einige Anwendungen fehlschlagen.

  Wenn eine Anwendung IRE in einer domänengetrennten Umgebung bereits effektiv verwendet, bietet der Wechsel in den Domänentrennungsmodus der Plattform keinen Vorteil, der ein gewisses Risiko darstellen könnte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled, um zwischen diesen beiden Modi für die IRE-Domänentrennung zu wechseln. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **false**festgelegt.

Plattformdomänentrennungsmodus

Legen Sie die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled auf „ **true** “ fest, um den Domänentrennungsmodus der Plattform für die IRE-Verarbeitung zu aktivieren. Mit dem Domänentrennungsmodus der Plattform können übergeordnete Domänen während der IRE-Verarbeitung auf alle untergeordneten Domänen zugreifen. Beispielsweise kann IRE ein übereinstimmendes CI in einer untergeordneten Domäne erkennen und dieses CI dann aktualisieren, anstatt ein neues zu erstellen.

Im Domänentrennungsmodus der Plattform für IRE:

- IRE, die von einer übergeordneten Domäne ausgeführt werden, können auf CIs zugreifen, die in ihrer Domäne, untergeordneten Domänen, die sich niedriger in der Domänenhierarchie befinden, und auf globale Domänen enthalten sind.
- IRE, die von der globalen Domäne ausgeführt werden, können auf alle CIs zugreifen.
- Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen werden unterstützt.

Hinweis:
Wenn der Plattformdomänentrennungsmodus aktiviert ist, kann die IRE-Erkennung doppelter CIs unerwartet ansteigen.

Domänentrennung während des Identifizierungsprozesses

Domänentrennung während des Identifizierungsprozesses wird wie folgt erzwungen:

- Unabhängig von der Einstellung der Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled :
  - Domänen-IDs müssen nicht explizit in der Eingabenutzlast der Identifizierungs-Engine-APIs gesendet werden. Intern bewirkt die Identifizierungsmaschine, dass die aktuelle Domänen-ID des Benutzers die Identifizierungsmaschinen-APIs aufruft.
  - Wenn während des Abgleichs keine Datensätze gefunden werden und ein CI eingefügt wird, stimmt die CI-Domänen-ID mit der Domänen-ID der Domäne des angemeldeten Benutzers überein. Beim Aktualisieren eines CI ändert sich die CI-Domänen-ID nicht.
  - Wenn während des Abgleichs Duplikate gefunden werden, haben die in der Tabelle [reconcile_duplicate_task] erstellten Deduplizierungsaufgaben dieselbe Domänen-ID wie die doppelten CIs.
  - Wenn während des Abgleichs eine Neuklassifizierung des CI nicht zulässig ist, werden Neuklassifizierungsaufgaben in der Tabelle [reclassification_task] mit derselben Domänen-ID wie das CI erstellt, für das eine Neuklassifizierung erforderlich ist.
- Wenn die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled auf **false**festgelegt ist:
  - Beim Abgleich werden nur CIs verwendet, die dieselbe Domänen-ID wie die Domäne des aktuell angemeldeten Benutzers haben.
  - Doppelte CIs, die domänenübergreifend vorhanden sind (einschließlich übergeordneter und untergeordneter Domänen), werden von IRE nicht als doppelte CIs betrachtet.
- Wenn die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled auf **true**festgelegt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Doppelte CIs, die domänenübergreifend vorhanden sind (z. B. übergeordnete und untergeordnete Domänen), werden von IRE als doppelte CIs betrachtet.
- CIs aus der angemeldeten Benutzerdomäne und untergeordneten Domänen werden während des Abgleichs verwendet.

Domain Separation und Identifizierungsregeln

Die im Identifizierungsprozess verwendeten Identifizierungsregeln und Identifizierungsinklusionsregeln für die Identifikation werden immer auf globaler Ebene definiert. Zum Beispiel haben die folgenden Tabellen kein sys_domain-Feld:

- Bezeichner (cmdb_identifier)
- Identifier-Einträge (cmdb_identifier_entry)
- Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry)
- Aufnahmeregeln für Identifizierung (cmdb_ie_active_config)

Domain Separation und Abgleichregeln

Die Abgleichsdefinitionsregeln, die während des Abgleichs verwendet werden, können für verschiedene Domänen definiert werden. Beispielsweise verfügen die folgenden Tabellen über die Felder sys_domain, sys_overrides und sys_domain_path:

- Abgleichsdefinition (cmdb_reconciliation_definition)
- Datenquellenrangfolge (cmdb_datasource_precedence)
- Datenquellen-Veraltungsdefinitionen (cmdb_datasource_staleness)

Komponenten und Prozess von Identifizierung und Abgleich

Die CMDB Identification and Reconciliation-Funktionalität wird von der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Regeln und Aufgaben unterstützt. Identifizierungsregeln, Abgleichregeln, IRE-Datenquellenregeln, Deduplizierungsaufgaben und Neuklassifizierungsaufgaben bestimmen, wie IRE CIs identifiziert und abgleicht.

Konzepte und Komponenten von Identifizierung und Abgleich

Identifizierung

Prozess der eindeutigen Identifizierung von CIs, um zu bestimmen, ob ein CI bereits in der CMDB vorhanden ist oder ob es sich um ein neu erkanntes CI handelt, das der CMDB hinzugefügt werden muss. Identifizierungsprozesse stützen sich auf Identifizierungsregelnoder auf eindeutige IDs für CIs, die Datenquellen bereitstellen können.

Abgleich

Prozess des Abgleichs von CIs und CI-Attributen, indem zugelassen wird, dass nur bestimmte autorisierende Datenquellen auf CI-Tabellen- und Attributebene in die CMDB schreiben. Die CMDB wird in Echtzeit aktualisiert, während Datensätze verarbeitet werden. Es gibt keinen Bereitstellungsbereich, um die Abgleichsaktivitäten zu überprüfen, bevor sie festgeschrieben werden. Abgleichprozesse basieren auf Abgleichregeln und IRE-Datenquellenregeln.

Ein Abgleich ist nur für Aktualisierungsvorgänge erforderlich, wenn der Identifizierungsprozess ein CI in der CMDB identifiziert, das einem eingehenden CI in der Nutzlast entspricht. Wenn IRE ein neues CI einfügt, wird kein Abgleich angewendet.

Deduplizierungsaufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Instanz während des Identifizierungs- und Abgleichprozesses auf doppelte CIs stößt, wird jeder Satz doppelter CIs in einer Deduplizierungsaufgabegruppiert. Überprüfen Sie die Informationen in diesen Aufgaben, um zu sehen, wie festgestellt wurde, dass diese CIs Duplikate sind.

Reklassifizierungsaufgaben

Während des CI-Identifikationsprozesses muss ein übereinstimmendes CI möglicherweise hochgestuft, herabgestuft oder auf eine andere CI-Klasse umgestellt werden. Wenn die automatische Neuklassifizierung deaktiviert ist, generiert das System eine Neuklassifizierungsaufgabe. Überprüfen Sie die Informationen in diesen Aufgaben und entscheiden Sie, ob eine manuelle Neuklassifizierung des CI angemessen ist.

APIs

Die Identifizierungs- und Abgleichs-APIs sind eine zentralisierte Gruppe von APIs, die mit verschiedenen Datenquellen verwendet werden können, wie z. B. Discovery , Überwachung oder Import Sets. Sie können damit Identifizierung und Abgleich erzwingen, bevor Daten in der CMDB gespeichert werden. Datenquellen schreiben nicht direkt in die CMDB. Stattdessen rufen sie zuerst APIs auf, um sicherzustellen, dass die zu schreibenden Daten keine Inkonsistenzen verursachen.

APIs für die Identifizierungsmaschine sind in Bereichs-Apps verfügbar. Das Plugin „Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)“ (com.snc.cmdb.scoped) ermöglicht einer bereichsbezogenen App in Skripts die Verwendung des Präfix „sn_cmdb.IdentificationEngine“.<method> “, um auf die APIs der Identifizierungs-Engine zuzugreifen. Das Plugin „Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)“ ist in Basissystemen aktiviert.

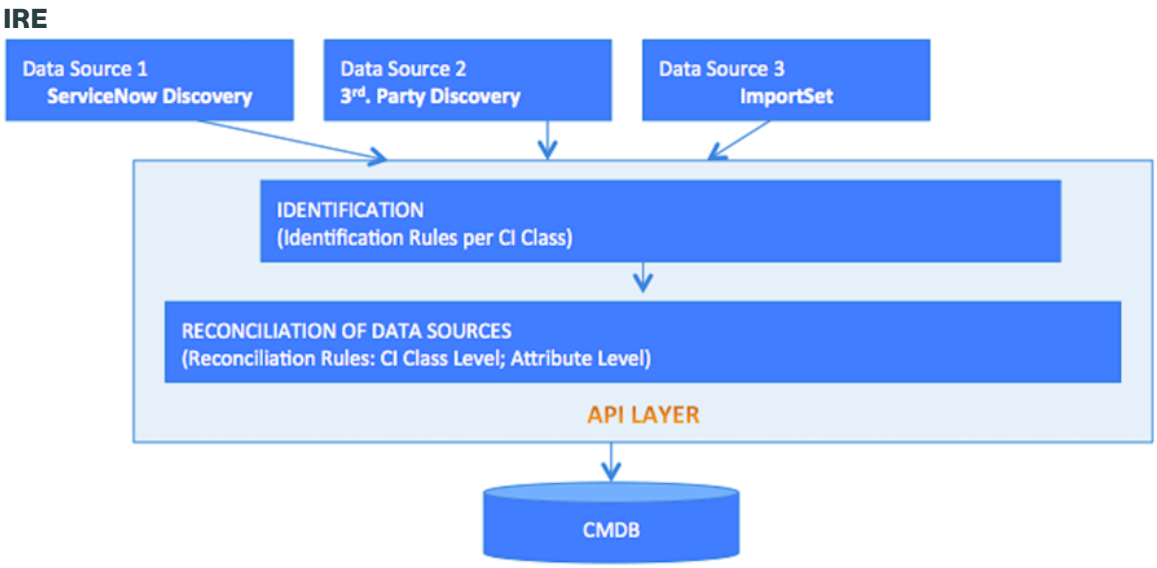
- createOrUpdateCI() : Eine skriptfähige API, die ein CI basierend auf Identifizierungs- und Abgleichsregeln erstellt oder aktualisiert.
- identifyCI() : Ähnlich wie die API `createOrUpdateCI`, aber das Ergebnis wird nicht an die Datenbank übergeben. Verwenden Sie diese API mit einer bestimmten Payload, um herauszufinden, ob das Identifizierungsmodul Einfügungs- oder Aktualisierungsvorgänge durchführt, ohne die Vorgänge zu bestätigen.
- CreateOrUpdateCIEnhanced() : Eine skriptfähige API, die die Funktionalität erweiterter IRE-Funktionen wie teilweise Nutzlast, teilweises Commit, unvollständige Nutzlast und Deduplizierung von Nutzlastelementen bereitstellt. Sie können die erweiterten Funktionen auswählen, die verwendet werden sollen. Wenn Sie jedoch teilweise Nutzlasten aktivieren, werden die Deduplizierung von Nutzlastelementen und teilweises Commit automatisch aktiviert.
- identifyCIEnhanced : Ähnlich wie die API `createOrUpdateCIEnahnced`, aber das Ergebnis wird nicht an die Datenbank übermittelt. Verwenden Sie diese API mit einer bestimmten Payload, um herauszufinden, ob das Identifizierungsmodul Einfügungs- oder Aktualisierungsvorgänge durchführt, ohne die Vorgänge zu bestätigen.
- CMDBTransformUtil : Eine API, die ausschließlich mit Import Sets verwendet werden soll, um Identifizierungs- und Abgleichprozesse auf Daten anzuwenden, die von Import Sets importiert wurden.

Vordefinierte Identifikationen sind für viele der Tabellen im Basissystem enthalten. Sie können diese Regeln für Ihre Organisation anpassen. Wenn eine neue Tabelle in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB erstellt wird, leitet sie aus ihrer übergeordneten Tabelle Identifizierungs- und Abgleichsregeln ab, sofern diese Regeln vorhanden sind. Erstellen Sie die Regeln auf untergeordneter oder übergeordneter Ebene, um Identifizierungs- und Abgleichsregeln auf eine neue Tabelle anzuwenden.

Prozessablauf für Identifikation und Abgleich



Identification and Reconciliation Engine (IRE)

Identification and Reconciliation Engine (IRE) ist eine regelbasierte Engine, die als zugrunde liegende Schlüsselkomponente in Identification and Reconciliation fungiert. IRE bietet ein zentralisiertes Framework für die Durchführung von Identifizierungs- und Abgleichprozessen für verschiedene Datenquellen. IRE verwendet Identifizierungsregeln, Abgleichregeln und IRE-Datenquellenregeln, wenn eingehende Daten verarbeitet werden, bevor Daten in die CMDB eingefügt oder aktualisiert werden. IRE-Prozesse helfen bei der Aufrechterhaltung der Datenintegrität in der CMDB.

- IRE verhindert doppelte CIs durch eindeutige Identifizierung von CIs
- IRE gleicht CI-Attribute ab, indem nur autorisierende Datenquellen in die CMDB geschrieben werden dürfen.

Identification and Reconciliation Engine (IRE)

IRE ist eine zugrunde liegende Schlüsselkomponente in Identification and Reconciliation und bietet ein zentralisiertes Framework für die Durchführung von Identifizierungs- und Abgleichsprozessen für verschiedene Datenquellen. IRE verwendet Identifizierungsregeln, Abgleichregeln und IRE-Datenquellenregeln, wenn eingehende Daten verarbeitet werden, bevor diese Daten in die CMDB eingefügt werden.

IRE-Prozesse helfen bei der Aufrechterhaltung der Datenintegrität in der CMDB.

- IRE verhindert doppelte CIs durch eindeutige Identifizierung von CIs
- IRE gleicht CI-Attribute ab, indem nur autorisierende Datenquellen in die CMDB geschrieben werden dürfen.

ServiceNow® -Anwendungen wie Service-Mapping, horizontale Erkennung und Mustererkennung verwenden APIs, um Identifizierungs- und Abgleichprozesse anzuwenden. Sie können IRE-Prozesse auch auf Daten anwenden, die von Import Sets importiert wurden. Wenn Sie andere Datenquellen verwenden, einschließlich Datenquellen von Drittanbietern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie REST oder skriptfähige IRE-APIs nutzen, um Identifizierung und Abgleich durchzuführen

Zusätzliche Information:

- Informationen zu Eigenschaften, die sich auf einige Funktionen von IRE auswirken: Siehe Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.
- Informationen zur Verwendung von IRE-APIs: Siehe IdentificationEngine – Scoped .
- Informationen zum Aktivieren des Debugging und zum Überprüfen von Problemen mit einer Nutzlast: Weitere Informationen finden Sie unter So protokollieren Sie die an IRE gesendete Nutzlast und überprüfen die Probleme mit der Nutzlast [KB0750382] .
- Informationen zu den Schritten, die IRE ausführt, die die Funktionsweise von IRE veranschaulichen, z. B. Validierung der Nutzlast, Anwendung des Abgleichs und Übergabe der Daten an die CMDB: Siehe [CMDB - IRE]. Funktionsweise der CMDB Identification and Reconciliation Engine bei Übergabe eines CI (als Nutzlast) zu createOrUpdateCI() [KB0750386] .
- Informationen zum Ausführen einer Nutzlast über IRE: Siehe [CMDB IRE], wie die CI-Identifizierung bei Bedarf mit der Nutzlast ausgeführt wird [KB0750383] .

CI-Identifizierung

Der CMDB Identifikationsprozess basiert auf Identifizierungsregeln, um CIs eindeutig zu identifizieren. Wenn möglich, können CIs auch anhand der Werte *source_name* und *source_native_key* im Abschnitt *sys_object_source_info* der Nutzlast und der Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] eindeutig identifiziert werden. Wenn die Identifizierung mit dieser Methode erfolgreich ist, ist es nicht erforderlich, übereinstimmende Algorithmen anzuwenden, die auf Identifizierungsregeln basieren, was eine langsamere Identifizierungsmethode ist.

Ein eindeutiger CI-Bezeichner kann im optionalen Objekt *sys_object_source_info* in der IRE-Nutzlast bereitgestellt werden.

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_win_server",
   "values": {
    "name": "SAMLABVM52"
   },
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "16777219",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "SCCM Computer Identity",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  }
 ]
}
```

Identifizierung der Nutzlastelemente

IRE generiert Bezeichnerschlüssel für alle Nutzlastelemente in einer eingehenden Nutzlast und verwendet diese Schlüssel dann, wenn versucht wird, teilweise und eingehende Nutzlasten abzugleichen. Ein Bezeichnerschlüssel basiert entweder auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kombination der Werte *source_name* und *source_native_key* aus dem Objekt *sys_object_source_info*.
- Identifizierungskriteriumsattribute.

IRE speichert die Bezeichnerschlüssel, die Teilelementen zugeordnet sind, in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlast-Index“ [cmdb_ire_partial_payloads_index] und verwendet diese Schlüssel dann, um eine Übereinstimmung mit Bezeichnern eingehender Nutzlasten zu versuchen.

Zeitstempel in Schlüsselattributen

Um in Konflikt stehende Attributwerte aufzulösen, verwendet IRE Zeitstempel in den folgenden Attributen, um Datensätze zu identifizieren, die älter als der aktuelle Datensatz sind und daher ignoriert werden können:

- Neueste Discovery (*last_discovered*) und Discovery-Quelle (*discovery_source*):

  Die letzte Erkennung (*last_discovered*) ist der Zeitstempel der letzten Erkennung des CI. IRE aktualisiert während der Nutzlastverarbeitung immer die Attribute *last_discovered* und *discovery_source* von CIs, auch wenn keine anderen CI-Attribute aktualisiert werden. Wenn *last_discovered* in der Nutzlast angegeben ist, aktualisiert IRE das CI nur dann mit dem angegebenen Wert, wenn die Zeit *last_discovered* in der Nutzlast neuer ist als die in der CMDB. Wenn *last_discovered* in der Nutzlast nicht angegeben ist, aktualisiert IRE das Attribut *last_discovered* mit dem aktuellen Zeitstempel.

  Sie können die Systemeigenschaften glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older und glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now verwenden, um dieses Standardverhalten zu ändern.

- „Zuerst erkannt“ (*first_discovered*) ist der Zeitstempel der ersten Erstellung des CI.

  - Wenn das CI zum ersten Mal erstellt wird: Wenn in der Nutzlast ein Wert angegeben ist, fügt IRE diesen Wert ein. Andernfalls fügt IRE den aktuellen Zeitstempel ein.
  - In nachfolgenden Aktualisierungen: Wenn ein Wert angegeben wird, aktualisiert IRE das CI mit dem angegebenen Wert. Andernfalls wird das Attribut nicht aktualisiert.

Sie können auch die folgenden Systemeigenschaften verwenden, um zu ändern, wie IRE den Wert *source_recency_timestamp* in einer Nutzlast verwendet, um das Attribut *last_scan* in der Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] zu aktualisieren:

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Erweiterte IRE-Funktionen

Die skriptfähigen APIs CreateOrUpdateCIEnhanced() und identifyCIEnhanced bieten die Funktionalität für die folgenden erweiterten IRE-Funktionen, die nach Bedarf aktiviert oder deaktiviert werden können:

Teilnutzlasten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IRE isoliert Elemente, für die Datenquellen nicht genügend Informationen zur eindeutigen Identifizierung des CI bereitgestellt haben und die Verarbeitung daher nicht fortgesetzt werden kann. Einige dieser Elemente werden als Teilelemente identifiziert, die zur möglichen späteren Verarbeitung gespeichert werden. Andere Elemente werden als unvollständige Elemente identifiziert, die nur zu Protokollierungszwecken gespeichert werden.

Beispiel: SCCM verfügt über mehrere Feeds, z. B. einen Datenträger-Feed und einen Computer-Feed. Der Datenträger-Feed enthält möglicherweise vollständige Informationen zum Datenträger, aber unzureichende Informationen zum Computer-CI, von dem er abhängig ist.

API-Option: `partial_payloads`, standardmäßig aktiviert. Wenn `partial_payloads` aktiviert ist, werden `partial_commits` und `deduplicate_payloads` automatisch aktiviert, unabhängig von ihrer Einstellung in den Optionen.

Teilweise Commits

Fehler in einigen Elementen verhindern nicht, dass die restlichen Elemente in einer Nutzlast festgeschrieben werden. Wenn eine Nutzlast Elemente mit Fehlern enthält, schreibt IRE daher weiterhin die verbleibenden gültigen Elemente in der Nutzlast fest. In dieser Situation werden einige der nicht bestätigten Elemente als Teilnutzlasten und andere nicht bestätigte Elemente als unvollständige Nutzlasten gespeichert.

API-Option: `partial_commits`, standardmäßig aktiviert.

Nutzlastelemente deduplizieren

IRE dedupliziert doppelte Elemente innerhalb der Nutzlast und führt diese Duplikate zur Verarbeitung zu einem einzigen Nutzlastelement zusammen.

API-Option: `deduplicate_payloads`, standardmäßig aktiviert.

Zusammenfassung generieren

IRE generiert Zusammenfassungen in der Ausgabenutzlast mit Verarbeitungsdetails wie der Anzahl der Aktualisierungen pro Klasse.

API-Option: `generate_summary`, standardmäßig deaktiviert.

Teilelemente

Ein Nutzlastelement wird als Teilelement eingestuft, wenn es die erforderlichen Daten für die eindeutige Identifizierung enthält und einen der folgenden Fehler aufweist. Die eindeutige Identifizierung erfordert, dass das Nutzlastelement den Abschnitt [`sys_object_source_info` mit den Werten `source_name` und `source_native_key` oder den vollständigen Satz der für die CI-Klasse angegebenen Identifizierungskriteriumsattribute oder beides aufweist.

IRE-Fehler für ein Teilelement:

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES – Element verfügt nicht über Identifizierungskriteriumsattribute, um mindestens einen Bezeichnereintrag für den Abgleich zu verwenden
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY – CI kann nicht erstellt werden, da ein erforderliches Attribut fehlt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MISSING_DEPENDENCY – Für das abhängige CI fehlt eine Abhängigkeitsbeziehung, die in der Nutzlast angegeben ist.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE – Eine IRE-Datenquellenregel verhindert, dass die angegebenen Datenquellen CIs der angegebenen Klasse erstellen.

Weitere Informationen zu IRE-Fehlermeldungen finden Sie unter IRE-Fehlermeldungen.

Wenn die Verarbeitung fehlschlägt, weil Nutzlastelemente als Teilelemente bestimmt wurden, werden die Teilelemente als Teilnutzlasten in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] im JSON-Format für eine spätere mögliche Verarbeitung gespeichert. IRE verwendet Bezeichnerschlüssel, um zu versuchen, eingehende abzugleichen Nutzlasten mit gespeicherten Teilnutzlasten.

Wenn eine Datenquelle später die Daten sendet, die im Teilelement fehlten, gleicht IRE die eingehende Nutzlast mit den gespeicherten Teilnutzlasten ab. IRE führt dann alle übereinstimmenden Teilnutzlasten mit der eingehenden Nutzlast zusammen. Um in Konflikt stehende Attribute aufzulösen, verwendet IRE entweder *source_recency_timestamp* (wenn *source_native_key* und *source_name* identisch sind) oder statische Abgleichsregeln, die für die Klasse angegeben sind. Das Ergebnis ist eine vollständige und gültige Nutzlast, die IRE dann verarbeitet, um die entsprechenden CIs zu erstellen oder zu aktualisieren.

Teilnutzlasten, die älter als 90 Tage sind, werden aus der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] gelöscht.

Beispiel für eine Teilnutzlast:

```
Disk feed:
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_computer",
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "DISK_FEED",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  },
  {
   "className": "cmdb_ci_disk",
   "values": {
    "name": "disk1"
   }
  }
 ],
 "relations": [{
          "parent": 0,
          "child": 1,
          "type": "Contains::Contained by"}
          ]
}
```

Das Computerelement in der obigen Nutzlast weist keine Attribute auf und kann daher von IRE nicht verarbeitet werden. *source_name* und source_native_key werden jedoch bereitgestellt, sodass es sich um ein Teilelement handelt. Da das Computerelement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

teilweise ist, ist das Datenträgerelement, das vom Computerelement abhängt, ebenfalls ein Teilelement.

Beispiel für eine nachfolgende Nutzlast, die die vorherige Teilnutzlast durch Bereitstellung der fehlenden Details vervollständigt:

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_linux_server",
      "values": { "name": 'linux001',
              "ip_address": "100.126.38.19",
              "mac_address": "DSWER4587" },
      "sys_object_source_info": {
          "source_native_key": "Server001",
          "source_name": "SCCM",
          "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
          "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
      }
    }
  ]
}
```

Der Computer in der Teilnutzlast und der Server in der neuen Nutzlast stimmen überein, da *source_name* und *source_native_key*identisch sind. Daher werden die Teilnutzlast und die neue Nutzlast zusammengeführt, der Vorgang wird festgeschrieben, und die Teilnutzlast wird aus der Tabelle „Teilnutzlasten“ gelöscht.

Es gibt ein Limit für die Anzahl der Elemente pro Teilnutzlast, das durch die Eigenschaft glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size festgelegt wird (standardmäßig 1000). Das Speichern von zugeordneten Beziehungen, Referenzen und abhängigen Elementen in einer Teilnutzlast kann dazu führen, dass dieses Limit erreicht wird. In diesem Fall wird die Nutzlast in mehrere Teilnutzlasten aufgeteilt.

Weitere Informationen zu Teilnutzlasten finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Unvollständige Elemente

Ein Nutzlastelement wird als unvollständiges Element eingestuft, wenn:

- Sie enthält nicht alle Daten, die für die eindeutige Identifizierung erforderlich sind
- Es ist ein Fehler aufgetreten, der keinem Teilelement zugeordnet ist

Eine eindeutige Identifizierung ist nicht möglich, wenn weder *source_name* und *source_native_key* innerhalb des Objekts *sys_object_source_info* noch der vollständige Satz der für die CI-Klasse angegebenen Identifizierungskriteriumsattribute angegeben ist.

Unvollständige Elemente werden als unvollständige Nutzlasten in der Tabelle „Unvollständige CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_ire_incomplete_payloads] im JSON-Format gespeichert. Unvollständige Elemente werden gespeichert, um Nutzlasten mit nicht behebbaren Fehlern zu protokollieren, und nie wieder verarbeitet.

Hinzufügen von Beziehungen

Fügen Sie Beziehungen hinzu, indem Sie entweder Indizes oder das optionale JSON-Element „internal_id“ verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Objekt `relations` in der Nutzlast, um Beziehungen hinzuzufügen oder zu aktualisieren, indem Sie auf `internal_ids` von Elementen verweisen. Beziehungen können mithilfe von Hauptelementen und zugehörigen Elementen in der Nutzlast erstellt werden. Beispiel:

- Beziehung (übergeordneter Index, untergeordneter Index, Beziehungstyp)
- Beziehung (übergeordnete interne ID, untergeordnete interne ID, Beziehungstyp)

Weitere Informationen und Code-Muster finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Referenzen zwischen Nutzlastelementen hinzufügen

Fügen Sie Referenzen zwischen zwei Nutzlastelementen hinzu, indem Sie das optionale JSON-Element `internal_id` verwenden, das Nutzlastelemente eindeutig identifiziert.

Verwenden Sie den Block `referenceItems`, um Referenzen hinzuzufügen oder zu aktualisieren. Sie können Referenzen zwischen zwei beliebigen Elementen hinzufügen, einschließlich Hauptelementen, Suchelementen und zugehörigen Elementen, in einer einzigen Nutzlast.

Weitere Informationen und Code-Muster finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Erneute CI-Klassifizierung

Verwenden Sie die Kennzeichnungen `updateWithoutUpgrade`, `updateWithoutDowngrade`und `updateWithoutSwitch` im Einstellungsblock in einer Nutzlast, um unbeabsichtigte Aktualisierungen der CIs-Klasse zu verhindern. Diese Kennzeichnungen verhindern ein Upgrade, Downgrade oder Wechseln der Klasse eines CI, das mehrere Datenquellen unbeabsichtigt versuchen könnten, während sie dasselbe CI aktualisieren. Weitere Informationen und Code-Muster finden Sie unter CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Kennzeichnungen für die Neuklassifizierung haben Vorrang vor allen anderen Systemeinstellungen für CI-Reklassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Hinzufügen von benutzerdefinierten Vorher- und Nach-Skripts

Verwenden Sie IntegrationHub ETL, um benutzerdefinierte Java-Skripts für eine Datenquelle einer CMDB-Integrationsanwendung hinzuzufügen. Diese Skripts bieten während der Verarbeitung von CMDB-Integrationen Zugriff auf die IRE-Eingabe- und -Ausgabenutzlasten.

Bevor Skripts Zugriff auf einen Batch von Eingabenutzlasten bieten, die an IRE gesendet werden. Mit einem benutzerdefinierten Vor-Skript können Sie:

- Überspringen Sie eine Nutzlast im Batch, indem Sie `status` auf `SKIPPED` setzen. Geben Sie optional einen Grund für das Überspringen der Nutzlast an, der als Kommentar in der jeweiligen Import Set-Zeilentabelle angezeigt wird.
- Ändern Sie die Eingabenutzlast.
- Schreiben Sie andere benutzerdefinierte Logik in das Skript, das die IRE-Nutzlast verwendet.

Nach-Skripts bieten Zugriff auf die IRE-Eingabe- und -Ausgabenutzlasten. Mit einem benutzerdefinierten Nach-Skript können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergleichen Sie auf einfache Weise die Ein- und Ausgabenutzlasten, und identifizieren Sie die verschiedenen Vorgänge, die IRE für jedes CI ausgeführt hat.
- Greifen Sie auf die sys_ids der CIs zu, die von der IRE erstellt oder aktualisiert wurden.
- Schreiben Sie andere benutzerdefinierte Logik in das Skript, das die IRE-Ausgabenutzlast verwendet.

CI-Identifizierung und -Abgleich auf Import Sets anwenden

Sie können Prozesse von CMDB-Identifikation und -Abgleich anwenden, wenn Import Sets zum Importieren von CIs in die CMDB verwendet werden. Durch die CI-Identifizierung können doppelte CIs in der CMDB verhindert werden, die Import Sets sonst verursachen könnten.

Das Auffüllen von CMDB-Tabellen mit Import Sets kann unabsichtlich zu doppelten CIs führen, wenn mehrere importierte Datensätze mit einem vorhandenen CI identisch sind. Um diese Duplizierung zu minimieren, können Sie beim Importieren neuer Datensätze in CMDB-Tabellen Prozesse von CMDB-Identifikation und -Abgleich auf Import Sets anwenden.

Transform Map-Skript

Fügen Sie im onBefore-Transformationszuordnungsskript für einen Importsatz einen Aufruf an die CMDBTransformUtil- API hinzu, ähnlich dem folgenden Codebeispiel:

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
	var errorMessage = cmdbUtil.getError();
	log.error(errorMessage);
} else {
	log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
	log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

Der Code-Satz `ignore = true` verhindert, dass Import Sets denselben Datensatz erneut erstellen, nachdem er von der Identifizierungsmaschine verarbeitet wurde.

Prozess

Die Identifizierungsmaschine führt eine Identifizierung jedes Quelldatensatzes durch, bevor er in die CMDB eingefügt wird. Die Identifizierungsmaschine ermittelt, ob der Datensatz ein Duplikat eines vorhandenen CI ist, und führt dann Folgendes aus:

- Wenn nicht doppelt vorhanden: Fügt den Datensatz in die Zieltabelle ein.
- Wenn doppelt vorhanden: Aktualisiert das vorhandene CI in der CMDB mit Daten aus dem Quelldatensatz.

Die CMDBTransformUtil-API verarbeitet die Quelldaten vor und übergibt dann die Eingabewerte an die Identifizierungs-Engine, wobei Import Set standardmäßig die Datenquelle ist. Die API „CMDBTransformUtil“ unterstützt ein Zielfeld, das ein Referenzfeld ist, auf dieselbe Weise wie Import Sets es unterstützt. Die API „CMDBTransformUtil“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unterstützt auch ein Quellskript, bei dem Quellskripts ausgewertet werden, um den Zielwert zu ermitteln, der dann an die Identifizierungsmaschine übergeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Feldzuordnung erstellen .

Geben Sie mehrere Zieltabellen für einen Importsatz an

Sie können jeden Datensatz in einem Import Set mit einer eigenen Zieltabelle konfigurieren. Anstatt dann alle transformierten Datensätze in eine einzige Zieltabelle einzufügen, werden die Datensätze in die verschiedenen Zieltabellen eingefügt, die pro Datensatz angegeben sind. Beispielsweise müssen Sie möglicherweise einige Datensätze aus dem Import Set in die Klasse „Computer“ und andere Datensätze in die Klasse „Server“ einfügen.

Berücksichtigen Sie beim Importieren von Daten mit Import Sets die folgenden Schritte:

- Fügen Sie in der Datenquellendatei eine Zieltabellenspalte hinzu. Verwenden Sie eine Zeichenfolge wie „MyTable“, um die Spaltenkopfzeile zu kennzeichnen. Geben Sie in jeder Datensatzzeile die Zieltabelle für den Datensatz als gültigen CMDB-Klassennamen ein, z. B. „cmdb_ci_computer“.
- Fügen Sie nach der automatischen Zuordnung von **übereinstimmenden Feldern** im Formular „Tabellentransformationszuordnung“ eine Feldzuordnung für die hinzugefügte Zieltabellenspalte hinzu, um eine Beziehung zwischen Klassen und den Zieltabellen in der CMDB herzustellen.
  1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Feldzuordnung** “ im Formular „Tabellentransformationszuordnung“ auf **Neu**.
  2. Legen Sie das **Quellfeld** auf die Kopfzeile der Zieltabellenspalte fest, die Sie in der Datenquellendatei hinzugefügt haben, z. B. `MyTable`.
  3. Legen Sie das **Zielfeld** auf **Klasse fest**.
  4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn Sie einen Importsatz mit mehreren Zieltabellen konfigurieren, wie in den obigen Schritten beschrieben, wird die im Formular „ **Tabellentransformationszuordnung** “ angegebene Zieltabelle nicht verwendet.

Beschränkungen

Es gelten folgende Einschränkungen:

- Ein Import Set sollte einer einzelnen Transform Map zugeordnet werden. Stellen Sie beim Hinzufügen eines Aufrufs zur API „CMDBTransformUtil“ sicher, dass noch eine einzelne Transform Map für das Import Set vorhanden ist.
- Die CMDBTransformUtil-API überprüft nicht, ob Pflichtfelder Werte enthalten, wenn sie mit Import Sets verwendet werden. Unabhängig davon, ob *`enforce mandatory fields`* in der Transformationszuordnung festgelegt ist, schlägt der Datenimport fehl, wenn ein Pflichtfeld keinen Wert enthält.
- CI-Identifizierung und -Abgleich kann nicht auf Import Sets für abhängige CIs (CIs mit abhängigen Identifizierungsregeln) angewendet werden.

Zugehörige Informationen

Eine Transform Map erstellen

Identifizierungsregeln

Der CMDB Identifikationsprozess basiert auf Identifizierungsregeln, um CIs eindeutig zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Identifizierungsregel gilt für eine CI-Klasse und besteht aus einem einzigen *CI-Bezeichner* und einem oder mehreren *Bezeichner-Einträgen* und *zugehörigen Einträgen*, jeder mit einer anderen Priorität. Jeder Bezeichner-Eintrag definiert einen eindeutigen Attributsatz mit einer bestimmten Priorität, und jeder zugehörige Eintrag definiert Regeln zum Identifizieren zugehöriger Elemente. Erstellen Sie starke Identifizierungsregeln, die mit der höchsten Priorität für die stärksten Bezeichner-Einträge und zugehörigen Einträge festgelegt sind.

Der Identifizierungsprozess und die Identifizierungsregeln verwenden die CIs-Attribute zur Identifizierung:

Einzigartige Attribute

Designierte Sätze von Kriterium-Attributwerten eines CI, mit denen das CI eindeutig identifiziert werden kann. Eindeutige Attribute können aus derselben Tabelle oder aus abgeleiteten Tabellen stammen.

Erforderliche Attribute

Designierte Attribute eines CI, die nicht leer sein dürfen.

Ableitung in der CMDB-Hierarchie

Wenn für eine untergeordnete Klasse keine Identifizierungsregel explizit definiert ist, leitet die untergeordnete Klasse ihre Identifizierungsregel, einschließlich aller zugehörigen Identifizierungseinträge und zugehörigen Einträge, von der übergeordneten Klasse ab. Später kann explizit eine eigene Identifizierungsregel für die untergeordnete Klasse definiert werden. In diesem Fall ist die Identifizierungsregel, die ursprünglich von der übergeordneten Klasse abgeleitet wurde, einschließlich aller zugehörigen Identifizierungseinträge und zugehörigen Einträge, in der untergeordneten Klasse nicht mehr gültig. Außerdem müssen Sie Identifizierungseinträge und zugehörige Einträge in der neu erstellten Identifizierungsregel in der untergeordneten Klasse explizit hinzufügen.

Beispiel: Die Klassenidentifizierungsregel `Hardware` hat einen zugehörigen Eintrag für die Tabelle `Software Instance`. Diese Identifizierungsregel, einschließlich des zugehörigen zugehörigen Eintrags für die Tabelle `Software Instance`, wird von der Klasse `Computer` abgeleitet. Wenn Sie dann eine neue Identifizierungsregel für die Klasse `Computer` erstellen, wird die Identifizierungsregel überschrieben, die von der Klasse `Hardware` abgeleitet wurde. Daher ist die Identifizierungsregel der Klasse `Hardware`, einschließlich des zugehörigen Eintrags für die Tabelle `Software Instance`, für die Klasse `Computer` nicht mehr gültig. Wenn derselbe zugehörige Eintrag benötigt wird, müssen Sie explizit einen zugehörigen Eintrag für die Tabelle `Software Instance` in der neu erstellten Identifizierungsregel für die Klasse `Computer` hinzufügen.

Identifizierungsregeltypen

Die CI-Abhängigkeit wird im CI-Klassenmanager durch die abhängigen Beziehungsregeln für die CI-Klasse angegeben:

Unabhängige CIs

CIs, z. B. Server-CIs, die für sich vorhanden sind und nicht von anderen CIs abhängig sind.

Abhängige CIs

CIs, die von einer Beziehung zu einem anderen CI abhängen und ohne die abhängige Beziehung nicht eigenständig existieren können. Beispiel:

- `Network Adapter` CIs können ohne die `Hardware` CIs, die sie enthalten, nicht sinnvoll vorhanden sein.
- `Application` CIs können ohne das `Server` CI, auf dem sie gehostet werden, nicht für sich allein vorhanden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schritte zum Identifizieren abhängiger CIs können sich von den Schritten zum Identifizieren unabhängiger CIs unterscheiden. Dieser Unterschied spiegelt sich in den Unterschieden zwischen abhängigen Identifizierungsregeln und unabhängigen Identifizierungsregeln wider:

Unabhängige Identifizierungsregel

Eine Regel, die ein CI basierend auf seinen eigenen Attributen und unabhängig von anderen CIs oder Beziehungen identifiziert.

Abhängige Identifizierungsregel

Eine Regel, bei der das Identifizieren eines CI zuerst ein abhängiges CI identifiziert. Ein CI kann von einem oder mehreren CIs abhängig sein, und ein abhängiges CI kann nur ein einziges übergeordnetes CI mit Abhängigkeit haben. Die Beziehungstypen zwischen dem CI und seinen abhängigen CIs werden ebenfalls in den Identifizierungsprozess einbezogen. Um die Identifizierung abhängiger CIs zu unterstützen, erstellen Sie abhängige Beziehungen, die die Abhängigkeitskette innerhalb der CI-Typen definieren.

Die für die Identifizierung eines abhängigen CI verwendete Payload können eine Beziehung zu einer Qualifikationskette enthalten. Bei einer solchen Beziehung vergleicht das System, wenn es ein übereinstimmendes übergeordnetes/untergeordnetes Paar gibt, die Qualifikationskette in der Payload mit der Qualifikationskette der CIs in der Datenbank. Wenn ein Unterschied besteht, wird die Qualifikationskette in der Datenbank so aktualisiert, dass sie mit der Qualifikationskette in der Payload für diese Beziehung übereinstimmt.

Bezeichner-Einträge

Sie können einen Bezeichnereintrag so konfigurieren, dass ein CI nicht nur basierend auf den eigenen Attributen des CI (feldbasierte Identifizierung), sondern auch basierend auf der zugehörigen Liste des CI (suchbasierte Identifizierung) abgeglichen wird, z. B. **Seriennummern** oder **Netzwerkadapter**. Die Suchtabelle, die zur Identifizierung verwendet wird, muss über ein Referenzfeld verfügen, das auf *cmdb_ci* verweist.

Es gibt drei Arten von Bezeichner-Einträgen:

Regulärer Bezeichner-Eintrag

Basiert auf den Attributen des CI, die das CI eindeutig identifizieren.

Bezeichner-Eintrag suchen

Verwendet eine Suchtabelle (zugehörige Tabelle), die eine Referenz zum zu identifizierenden CI enthält. Nachdem Sie eine zugehörige Suchtabelle ausgewählt haben, wählen Sie Bezeichnerattribute aus der zugehörigen Tabelle aus, die entweder auf die Tabelle cmdb_ci selbst oder auf eine ihrer untergeordneten Elemente verweisen.

Wenn die Suchdatensätze noch nicht vorhanden sind, werden sie in die Suchtabelle eingefügt, auf die im Bezeichnereintrag verwiesen wird.

Hybrider Bezeichner-Eintrag

Eine Kombination von beidem, einem regulären Bezeichnereintrag und einem Such-Bezeichnereintrag.

Beispiel: Bei der Erkennung von virtuellen Computern in einer Cloud-Umgebung, die zwei virtuelle Computer mit identischen Seriennummern enthalten kann Ein Suchbezeichnereintrag für die Hardwaretabelle wie [Tabelle: Seriennummer, Kriteriumsattribute: Seriennummer, Seriennummerntyp] kann diese beiden virtuellen Computer nicht eindeutig identifizieren. Allerdings kann ein hybrider Bezeichnereintrag wie [Tabelle: Seriennummer, Kriterienattribute: Seriennummer,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seriennummertyp + (Namensfeld aus der Hardware-Tabelle)] die beiden virtuellen Computer nicht eindeutig identifizieren.

Richtlinien für Suchtabellen

Folgen Sie diesen Richtlinien, wenn Sie eine Suchtabelle in einem Bezeichner-Eintrag angeben.

1. Stellen Sie sicher, dass Suchtabellen auf die Tabelle „cmdb_ci“ verweisen.
2. Es ist vorzuziehen, eine exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Kontrollkästchen **Exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Suche)**) für eine stärkere Identifizierungsregel zu erzwingen. Bei der Suchen-Identifikation erzwingt diese Option den Abgleich nur für die genaue Übereinstimmung mit der Anzahl der Suchen-Datensätze. Unter Eine CI-Identifizierungsregel erstellen oder bearbeiten finden Sie weitere Details.
3. Erstellen Sie keine widersprüchlichen Identifizierungsregeln, insbesondere für auf Suchen basierende Regeln.

   Beispiel: In einem CI-Bezeichner für die Klasse „Hardware“ geben Sie eine auf Suchen basierte Regel für die Klasse „Netzwerkadapter“ an und definieren einen CI-Bezeichner für die Klasse „Netzwerkadapter“. Duplikate können möglicherweise in der Netzwerkadaptertabelle erstellt werden, da widersprüchliche Regeln zum Identifizieren eines eindeutigen CI in dieser Tabelle gelten:

   - Eine Regel, die nur Kriterienattribute betrachtet (CI Bezeichner-Regel).
   - Eine andere Regel, die Kriteriumattribute und referenzierte „sys_id“ (Suchregel) betrachtet.

Beispiel: CI mit zugehörigen Elementen, die eingefügt werden müssen - sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
           className:'cmdb_ci_spkg',
           values: {
             name:'package1',
             version:'version1'
             }
      }],
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098'
      }
}]
};
```

Zugehörige Einträge

Sie können zugehörige Einträge definieren, bei denen es sich um Regeln handelt, die auf zugehörigen CIs basieren. Ein zugehöriger Eintrag basiert auf einer zugehörigen Tabelle, bei der es sich um eine beliebige Tabelle (CMDB oder Nicht-CMDB) handeln kann, die einen Verweis auf das identifizierte CI enthält. Mit zugehörigen Einträgen können Sie Datensätze in anderen Tabellen erstellen oder aktualisieren, in denen die Daten dem CI zugeordnet sind, das durch die Bezeichnereinträge identifiziert wird. Zugehörige Einträge werden nicht verwendet, um CIs direkt zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Auswahl einer zugehörigen Tabelle für die Regel wird die Liste im Feld **Referenziert** mit Feldern aus der zugehörigen Tabelle aufgefüllt, die entweder auf die Tabelle „cmdb_ci“ oder auf dieser Tabelle untergeordnete Elemente verweisen.

Ein zugehöriger Eintrag für eine Klasse wird von untergeordneten Klassen abgeleitet, für die keine zugehörigen Einträge angegeben sind.

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Eine CI-Identifizierungsregel erstellen oder bearbeiten

Identifizierungsregeln dienen der eindeutigen Identifizierung der CIs in der CMDB im Rahmen des Identifikations- und Abgleichsverfahrens. Jede CMDB-Klasse kann einer einzelnen Identifizierungsregel zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie in einer CI-Identifizierungsregel einen CI Bezeichner sowie Bezeichner-Einträge und zugehörige Einträge an, die das CI eindeutig identifizieren.

Überprüfen Sie Folgendes, bevor Sie Identifizierungsregeln erstellen:

- Identifizierungsregeln
- Effektive Nutzung der CMDB-Identifikation

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Identifizierungsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Identifizierungsregel**.
5. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine vorhandene Regel zu bearbeiten, oder klicken Sieim Abschnitt „Identifizierungsregel“ auf **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen.
   Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Feld	Beschreibung
Unabhängig/ Abhängig	Angabe, ob der CI Identifier das CI unabhängig von anderen CIs identifizieren kann oder nicht. **Hinweis:** Um die Regel als **Abhängig** zu definieren, müssen Sie abhängige Beziehungsregeln für die ausgewählte Klasse angeben.
Name	Name des CI Bezeichners.
Beschreibung	Beschreibung des CI-Bezeichners.

6. Klicken Sie im Abschnitt Bezeichnereinträge auf einen vorhandenen Bezeichnereintrag, um ihn zu bearbeiten, oder klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Dialogfeld „Bezeichnereintrag“ eine Option aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
   Fahren Sie mit einem der folgenden drei Schritte gemäß der von Ihnen ausgewählten Option fort.

Option	Beschreibung
Verwenden Sie Attribute aus der Haupttabelle <table>	Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Tabelle (regulärer Bezeichner-Eintrag).
Attribute aus einer anderen Tabelle (Suchtabelle) verwenden	Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Attributen aus einer beliebigen zugehörigen Tabelle mit Ausnahme der derzeit ausgewählten Tabelle (Such-Bezeichner-Eintrag).
Attribute aus der Haupttabelle und einer weiteren Tabelle (Hybrid) verwenden	Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Tabelle und aus anderen Tabellen (hybrider Bezeichner-Eintrag).

8. **Attribute aus Haupttabelle <'table'> verwenden** : Legen Sie die Optionen im Formular fest, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

   „Tabelle durchsuchen“ ist auf die aktuell ausgewählte Tabelle in der CI-Klassenliste voreingestellt.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der Bezeichner-Eintrag aktiv ist. Eine Identifizierungsregel muss mindestens einen aktiven Bezeichner-Eintrag aufweisen.
Priorität	Priorität des Bezeichner-Eintrags. Bezeichner-Einträge werden auf Grundlage von Prioritäten angewendet. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden mit höherer Priorität behandelt. Bezeichner-Einträge von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen zu neuen Einträgen zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Kriteriumsattribute	Satz von Attributen, die das CI eindeutig identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Das Hinzufügen von Referenzfeldern als Kriteriumsattribute ist möglich. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Null-Attribut unterstützen	Wenn diese Option ausgewählt ist und mindestens ein Kriteriumsattribut nicht NULL ist, wird versucht, einen Abgleich mit einem Bezeichnereintrag durchzuführen, auch wenn Kriteriumsattribute NULL sind. Andernfalls müssen alle Kriteriumsattribute Werte aufweisen, damit versucht werden kann, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen.
Rückgriff auf übergeordnete Regeln zulassen	Ermöglicht die Verwendung der Identifizierungsregeln des übergeordneten Elements des CIs, wenn für diese Identifizierungsregel keine Übereinstimmung gefunden wird. Gilt nur für abhängige Identifizierungsregeln.
Erweiterte Optionen	Ein Filter zum Eingrenzen des Datensatzes, in dem ein übereinstimmendes CI gesucht wird. Nur verfügbar, wenn die Systemeigenschaft *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* auf „ **true** “ festgelegt ist (standardmäßig „**false** “). Im Basissystem sind Bezeichnereinträge verschiedener Klassen mit erweiterten Optionenbedingungen vorkonfiguriert. Alle diese vorkonfigurierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen werden automatisch angewendet, wenn Sie diese Eigenschaft auf **true**setzen. Um unerwartetes Verhalten zu verhindern, überprüfen Sie daher diese vordefinierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen, bevor Sie diese Eigenschaft auf **true**setzen. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

Hinweis:
Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute haben und *sys_class_name* eines davon ist (z. B. [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), kann das andere Attribut nicht NULL sein, auch wenn das **Attribut Null zulassen** aktiviert ist. Diese Einschränkung ist darauf zurückzuführen, dass *sys_class_name* als ein spezielles, übereinstimmendes System-Attribut betrachtet wird.

9. Option „**Attribute aus einer anderen Tabelle verwenden“ (Suchtabelle)** :

   a. Legen **Sie Tabelle durchsuchen** auf eine andere Tabelle als die aktuell in der CI-Klassenliste ausgewählte Tabelle fest.
   Die **Tabelle „Suche** in“ muss ein Referenzfeld zu *cmdb_ci*haben, andernfalls wird der Identifier-Eintrag als ungültig betrachtet.

   b. Legen Sie die restlichen Felder fest, wie im vorherigen Schritt beschrieben.

   c. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Erweiterte Optionen,** und geben Sie die Informationen für einen Suchbezeichner ein (scrollen Sie bei Bedarf nach unten).

Erweiterte Option	Beschreibung
Diese Bedingungen	Ein Filter zum Eingrenzen des Datensatzes, in dem ein übereinstimmendes CI gesucht wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Option	Beschreibung
müssen alle erfüllt werden.	
Exakte Übereinstimmung mit Anzahl erzwingen	Ordnen Sie für die Suchidentifizierung ein CI nur bei exakter Übereinstimmung mit der Anzahl der Suchdatensätze zu. Wenn dies erzwungen wird, müssen alle Suchelemente für ein CI in der Nutzlast übereinstimmende Datensätze in der Suchtabelle haben, die auf dasselbe CI verweisen: **i.** Es werden nur CI-Übereinstimmungen herangezogen, die alle Suchelemente aus der Eingabe-Payload aufweisen, die auf das CI in der CMDB verweisen. **ii.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird das älteste erstellte CI als finale Übereinstimmung ausgewählt. Wenn dies nicht erzwungen wird, reicht ein Suchelement für ein CI in der Nutzlast aus, das einem Datensatz in der Suchtabelle entspricht, um eine Übereinstimmung zu berücksichtigen: **i.** Gleicht Übereinstimmungen mit allen CIs ab, die mindestens ein Suchelement aus der Eingabe-Payload aufweisen, das auf das CI in der CMDB verweist. **ii.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, werden die CIs ausgewählt, die die maximale Anzahl an Suchelementen aus der Eingabe-Payload aufweisen, die auf das CI in der CMDB verweisen. **iii.** Wenn noch immer mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird das älteste erstellte CI als finale Übereinstimmung ausgewählt.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

10. Attribute aus der Haupttabelle und einer anderen Tabelle (Hybrid) verwenden :

a. Legen Sie die Optionen auf der Registerkarte **Allgemeine Einstellungen** wie in den vorherigen Schritten beschrieben fest, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

b. Wählen Sie auf der Registerkarte Haupttabelleneinstellungen die zu verwendenden Attribute aus der aktuell ausgewählten Tabelle aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
„Tabelle durchsuchen“ ist auf die aktuell ausgewählte Tabelle in der CI-Klassenliste voreingestellt.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Suchtabelleneinstellungen eine Tabelle durchsuchen** aus, und wählen **Sie** dann in **Kriteriumsattribute Attribute** aus der angegebenen Tabelle aus.
„**Tabelle durchsuchen** “ muss ein Referenzfeld zu `cmdb_ci`haben, andernfalls wird der Bezeichnereintrag als ungültig betrachtet.

Sie können auf **Erweiterte Optionen** klicken und die Informationen für einen Suchbezeichner eingeben, wie im vorherigen Schritt beschrieben (scrollen Sie ggf. nach unten).

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Option **Null-Attribut zulassen** in der Hybridoption ist auf **false**festgelegt. Daher müssen alle ausgewählten Kriteriumsattribute aus der aktuell ausgewählten Tabelle und aus der Such-Tabelle einen Wert aufweisen. Außerdem ist das Festlegen optionaler Bedingungen nur für die Suchtabelle und nicht für die Haupttabelle verfügbar.

11. **Wahlweise:** Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Einträge“ auf einen vorhandenen zugehörigen Eintrag, um ihn zu bearbeiten, oder klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen zu erstellen.

    a. Aktualisieren Sie das Formular Zugehöriger Eintrag, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Formular „Zugehörige Einträge“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der zugehörige Eintrag aktiv ist.
Zugehörige Tabelle	Eine zugehörige Tabelle, die auf das CI verweist, das abgeglichen wird.
Referenziertes Feld	Ein referenziertes Feld in der **Zugehörigen Tabelle**, das das referenzierte CI speichern soll. Dieses Feld verweist immer auf die Tabelle „cmdb_ci“ oder auf eine untergeordnete Tabelle der Tabelle „cmdb_ci“.
Priorität	Priorität des zugehörigen Eintrags für die angegebene **Zugehörige Tabelle**. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden bei der Abgleichung eines zugehörigen Elements mit einer bestimmten zugehörigen Tabelle mit höherer Priorität behandelt. Zugehörige Einträge für die angegebene zugehörige Tabelle von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Kriteriumsattribute	Der Satz von Attributen, um das zugehörige Element eindeutig zu identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Das Hinzufügen von Referenzfeldern als Kriteriumsattribute ist möglich. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ▪ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ▪ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um Identifizierungsregelattribute anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Null-Attribut unterstützen	Wenn mindestens ein Kriteriumsattribut in der zugehörigen Tabelle nicht null ist, lassen Sie den Versuch zu, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen, selbst wenn Kriteriumsattribute vorliegen, die null sind.
Filterbedingungen	Fügen Sie Bedingungen hinzu, um einen Filter zum Eingrenzen der Datensätze zu erstellen, die nach einem übereinstimmenden zugehörigen Element durchsucht werden.

Hinweis:
Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute haben und *sys_class_name* eines davon ist (z. B. [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), kann das andere Attribut nicht NULL sein, auch wenn das **Attribut Null zulassen** aktiviert ist. Diese Einschränkung ist darauf zurückzuführen, dass *sys_class_name* als ein spezielles, übereinstimmendes System-Attribut betrachtet wird.

Example:
Zum Beispiel gilt die vordefinierte **Hardware-Regel** für die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware]. Sie hat einen Identifier-Eintrag mit dem Attributkriterium **Seriennummer, Seriennummerntyp**, und das Feld **Tabelle durchsuchen** ist auf **Seriennummer** gesetzt.

Das folgende Nutzlast-Snippet fügt der Klasse *cmdb_ci_linux_server*, die ein untergeordnetes Element der *Hardware* -Klasse ist, ein CI hinzu. Es zeigt auch, wie Sie zugehörige Elemente in der Payload hinzufügen können, für die Sie **Zugehörige Einträge** auf der Seite „CI Identifier“ für die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] erstellen sollten:

```
{
   "items": [
      {
         "className": "cmdb_ci_linux_server",
         "lookup": [
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                  "serial_number_type": "system",
                  "valid": "true"
               }
            },
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
                  "serial_number_type": "uuid",
                  "valid": "true"
               }
            },            }
         ],

   “related": [
            {
               "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
               "values": {
                  “name": “chassis1",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "category": "category1",
                "short_description": "My Chassis 1"
            }
          },
          {
            "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
            "values": {
                "name": "chassis2",
                "category": "category2",
                "short_description": "My Chassis 2"
            }
          },   }
    ],

        "values": {
            ......
            "name": "xpolog2.lab3",
            "os_name": "Linux",
            "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
 2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
            "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
            "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
        }
      }
    ]
}
```

Wenn die **Hardware-Regel** angewendet wird, wird die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] nach einer Übereinstimmung mit den im Schlüssel Suche angegebenen Werten durchsucht. Wenn **Exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Suche)** aktiviert ist, muss nicht jeder Suchschlüssel eine Übereinstimmung zurückgeben, solange mindestens eine Übereinstimmung vorhanden ist. Wenn alle Übereinstimmungen auf dasselbe CI verweisen, wird dieses CI als vorhandener CI-Datensatz betrachtet. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, fährt die Identifizierungssuche mit dem nächsten Regeleintrag fort. Wenn alle Regeln erschöpft sind, ohne eine Übereinstimmung zu finden, wird ein neuer CI-Datensatz in der Datenbank erstellt.

Nächste Maßnahme

Sie können optional eine Aufnahmeregel erstellen, um den Umfang der in der Identifizierung enthaltenen CIs einzugrenzen.

Eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellen

Schränken Sie den Umfang der CIs ein, die in den Identifizierungsprozess einbezogen werden, indem Sie eine Identifizierungseinschlussregel erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Duplizierungserkennung unabhängiger CIs verarbeitet die Engine für Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation Engine, IRE) nur die CIs, die die Aufnahmeregeln für Identifizierung erfüllen. Sie können beispielsweise einen Filter so festlegen, dass nur CIs mit dem Status „Operativ“ einbezogen werden. Wenn keine Regeln zur Aufnahme von IDs vorhanden sind, werden alle CIs in den Identifikationsprozess und in die Berechnungen der doppelten CMDB-Integritätsmetrik einbezogen. Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Identifizierung. Die Aufnahmeregeln für Identifizierung werden auf Klassenebene definiert.

Identifizierungsaufnahmeregeln wirken sich zusätzlich zu den Aufnahmeregelnfür Integrität auch indirekt auf das aus, was in CMDB-Integritäts-Dashboards für doppelte CIs angezeigt wird.

Hinweis:
Aufnahmeregeln für Identifizierung wirken sich auf jedes Skript aus, das IRE aufruft. Erstellen Sie sie daher mit Bedacht. Aufnahmeregeln für die Identifizierung können die Identifizierung bestimmter Arten von CIs verhindern. Das kann sich nachteilig auf einige Funktionen von Discovery und Service Mapping auswirken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die CI-Klassenliste anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste** Klasseninformationen, und wählen Sie **Identifizierung**aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Inclusion Rule (Advanced)“ (Einschlussregel (Erweitert)) **Hinzufügen** aus, um eine Regel zu erstellen, oder wählen Sie **Bearbeiten**, um eine vorhandene Regel zu bearbeiten.
   Geben Sie im Dialogfeld „Aufnahmeregeln erstellen“ ein Kriterium im Feld **Aktive Datensatzbedingung** ein. CIs müssen diese Kriterien erfüllen, um in den Identifizierungsprozess und in die doppelte CMDB-Integritätsmetrik aufgenommen zu werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Aufnahmeregeln für Identifizierung** > , um die Liste aller Identifizierungsaufnahmeregeln anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Aufnahmeregeln für Integrität erstellen

Abgleichregeln

Abgleichsregeln bestimmen, welche Discovery-Quellen CI-Attribute aktualisieren können.

Discovery-Quellen wie EventManagement, ImportSet, ManuelEntry und Tivoli werden mit der API createOrUpdateCI() verwendet, um manuelle Updates für CIs zu simulieren. Ohne Abgleichsregeln können Discovery-Quellen die Aktualisierungen der Attributwerte gegenseitig überschreiben.

Es gibt zwei Arten von Abgleichsregeln:

Statische Abgleichregeln

Statische Abgleichregeln sind die veralteten Abgleichregeln, die Prioritäten für die verschiedenen Discovery-Quellen für die Aktualisierung von CI-Attributen festlegen. Statische Abgleichregeln geben an, welche Erkennungsquellen Klassenattribute aktualisieren können, und geben die Rangfolge unter diesen Erkennungsquellen an.

Stellen Sie beim Erstellen statischer Abgleichsregeln sicher, dass für jede Discovery-Quelle, die zum Aktualisieren eines Attributs berechtigt ist, eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abgleichsregel vorhanden ist. Abgleichsregeln können auf übergeordneter und untergeordneter Klassenebene definiert werden.

Statische Abgleichregeln werden in der Tabelle „Abgleichdefinition“ [cmdb_reconciliation_definition] gespeichert.

Dynamische Abgleichsregeln

Dynamische Abgleichsregeln basieren auf Attributwerten, die von CMDB 360/ CMDB mit mehreren Quellen verarbeitet werden, und nicht auf der Discovery-Quellenpriorität. Zuerst verarbeitet CMDB 360 die aktuellen Nutzlastdaten im CMDB 360-Datenspeicher. Anschließend wählt IRE unter Anwendung einer dynamischen Abgleichsregel den größten oder am häufigsten gemeldeten Wert aus, z. B. für alle Erkennungsquellen. Da dynamische Abgleichregeln CMDB 360 nutzen, müssen Sie diese Funktion aktivieren, um dynamische Abgleichregeln zu verwenden.

Das Erstellen dynamischer Abgleichsregeln kann beispielsweise nützlich sein, wenn es schwierig wird, die Prioritätsreihenfolge für mehrere Erkennungsquellen festzulegen. Pro Klassenattribut kann nur eine einzige dynamische Abgleichregel vorhanden sein.

Dynamische Abgleichsregeln werden in der Tabelle „Dynamische Abgleichsdefinitionen“ [cmdb_dynamic_reconciliation_definition] gespeichert.

Beispiele für statische Abgleichsregeln

Die folgenden Beispiele für statische Abgleichsregeln werden für die Klasse *cmdb_ci_computer* und ihre untergeordnete Klasse *cmdb_ci_linux_server* erstellt:

1. Discovery ist ausschließlich zum Aktualisieren des Attributs *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer* berechtigt.

   Da Abgleichregeln von untergeordneten Klassen von übergeordneten Klassen abgeleitet werden, autorisiert diese Regel Discovery auch, das Attribut *name* in allen untergeordneten Klassen für die Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

2. ServiceWatch ist ausschließlich berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_linux_server* zu aktualisieren.
3. ServiceWatch ist ausschließlich berechtigt, alle Attribute in der Klasse *cmdb_ci_linux_server* zu aktualisieren, wie konfiguriert, indem das Feld **Attribute** in der Regel leer gelassen wird.

Weitere Informationen zum Erstellen einer statischen Abgleichsregel, die beispielsweise eine Discovery-Quelle zum Aktualisieren eines bestimmten Attributs wie [Erstellen Sie eine CI-Abgleichregel autorisiert, finden Sie unter *name*.

Verwenden von Abgleichsregeln

Beachten Sie beim Erstellen von Abgleichsregeln die folgenden Prinzipien, die auf Flexibilität und die Verfeinerung von Regeln auf Attributebene ausgelegt sind:

Rangfolge der dynamischen Abgleichsregeln

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichsregeln für dasselbe CI-Attribut vorhanden sind, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang vor der statischen Abgleichsregel.

Autorisierung für alle Attribute in einer Klasse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit einer statischen Abgleichsregel können Sie eine Discovery-Quelle autorisieren, alle Attribute in einer Klasse zu aktualisieren. Diese Berechtigung kann jedoch für einige der Attribute durch Regeln für untergeordnete Klassen überschrieben werden, in denen bestimmte Attribute aufgelistet sind.

Wenn beispielsweise nur die Beispielregeln Nr. 1 und Nr. 3 oben erstellt werden, ist Discovery berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_linux_server* zu aktualisieren. ServiceWatch ist berechtigt, alle anderen Attribute in der Klasse mit Ausnahme des Attributs *name* zu aktualisieren.

Um die Autorisierung von Discovery zum Aktualisieren des Attributs *name* zu überschreiben, wird die obige Beispielregel Nr. 2 hinzugefügt, um ServiceWatch ausdrücklich zum Aktualisieren des Attributs zu autorisieren.

Autorisierung nur für bestimmte Attribute in einer Klasse

Um eine Discovery-Quelle zum Aktualisieren bestimmter Attribute in einer Klasse zu autorisieren, erstellen Sie eine statische Abgleichsregel für die Discovery-Quelle, und listen Sie diese Attribute in der Regel auf. Eine Regel, die Zugriff auf bestimmte Attribute in einer Klasse gewährt, überschreibt andere statische Abgleichsregeln mit einer leeren Attributliste, die Zugriff auf die gesamte Klasse gewährt.

Beispielregel Nr. 1 oben gewährt Discovery die ausschließliche Berechtigung zum Aktualisieren des Attributs *namecmdb_ci_computer* der Klasse []. Alle anderen Erkennungsquellen können das Attribut *name* eines CI in der Klasse *cmdb_ci_computer*] nicht aktualisieren.

Untergeordnete Klassenregeln überschreiben übergeordnete Klassenregeln

Alle für eine untergeordnete Klasse definierten Abgleichregeln überschreiben die für die übergeordnete Klasse definierten Regeln. Diese Regel gilt auch, wenn die Abgleichregel des untergeordneten Elements statisch und die des übergeordneten Elements dynamisch ist (dynamische Abgleichregeln haben Vorrang vor statischen Abgleichregeln, wenn sie für dieselbe Ebenenklasse gelten).

Beispiel: Regel Nr. 1 oben lässt Discovery das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer* und allen ihren untergeordneten Klassen aktualisieren. Regel Nr. 2 für die untergeordnete Klasse *cmdb_ci_linux_server*, die Regel Nr. 1 für die übergeordnete Klasse überschreibt, autorisiert ServiceWatch jedoch ausdrücklich, dieses Attribut in der untergeordneten Klasse zu aktualisieren.

Als Ergebnis:

- Discovery kann das Attribut *name* der untergeordneten Klasse *cmdb_ci_linux_server* nicht aktualisieren. Nur ServiceWatch ist berechtigt, dieses Attribut zu aktualisieren.
- Discovery ist berechtigt, das Attribut *name* von CI-Datensätzen in allen anderen untergeordneten Klassen der Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

Überlappende statische Abgleichsregeln

Statische Abgleichsregeln, die verschiedene Erkennungsquellen für dieselben Attribute derselben Klasse autorisieren, können nebeneinander vorhanden sein und schließen sich nicht gegenseitig aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angenommen, die folgende Regel wird hinzugefügt. Sie ähnelt Beispielregel Nr. 1 oben, autorisiert jedoch eine andere Discovery-Quelle:

ServiceWatch ist berechtigt, das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer* zu aktualisieren.

Wie Beispielregel Nr. 1 oben gilt diese neue Regel für das Attribut *name* in der Klasse *cmdb_ci_computer*, sodass sowohl Discovery als auch ServiceWatch das Attribut aktualisieren können. Alle Abgleichsregeln werden erzwungen, um zu verhindern, dass die Aktualisierungen der Discovery-Quellen gegenseitig überschrieben werden.

Weitere Informationen zu Abgleichsregeln finden Sie im Knowledge Base-Artikel [CMDB – Data Precedence Rules] Understanding the CMDB Data Precedence Rules and Troubleshooting [KB0756709]
(Ab dem Paris-Release werden Abgleichs- und Datenreihenfolgeregeln zusammengeführt.

Domänentrennung

Wenn Domain Separation aktiviert ist, können Sie Abgleichregeln für bestimmte Domänen festlegen. Wenn die Regeln der übergeordneten Domäne nicht überschrieben werden, gelten sie für CIs der untergeordneten Domäne. Alle Regeln, die für eine Domäne sichtbar sind, werden angewendet, und eine Regel, die die übergeordnete Domäne überschreibt, zeigt die Version der untergeordneten Domäne an.

CMDB-Abgleichregeln verstehen und Probleme beheben [KB0756709]

Erstellen Sie eine CI-Abgleichregel

Erstellen Sie eine statische oder dynamische CI-Abgleichregel.

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichsregeln für dasselbe CI-Attribut vorhanden sind, hat die dynamische Regel Vorrang.

Hinweis:
Sie können keine Abgleichsregel für Systemfelder oder für Identification and Reconciliation Engine (IRE)-spezifische Felder wie das Feld Discovery-Quelle (discovery_source) erstellen. Außerdem können Abgleichsregeln nicht mithilfe von Referenzfeldern per Dot-Walk ausgeführt werden.

Erstellen Sie eine statische Abgleichsregel

Eine statische Abgleichregel gibt Klassenattribute an, die Discovery-Quellen aktualisieren dürfen, und verhindert, dass nicht autorisierte Discovery-Quellen die Attributwerte überschreiben. Eine statische Abgleichsregel gibt auch die Priorisierung zwischen mehreren Discovery-Quellen an. Ohne statische Abgleichsregeln können Discovery-Quellen die Aktualisierungen der Attributwerte gegenseitig überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Statische Abgleichregeln werden in Verbindung mit Datenaktualisierungsregeln verwendet, um Abgleichschritte für ein CI zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und durch welche Discovery-Quelle ein CI aktualisiert werden kann. Wenn mehrere Discovery-Quellen berechtigt sind, dieselben Klassenattribute zu aktualisieren, weisen Sie jeder dieser Discovery-Quellen eine Priorität zu, um zu verhindern, dass sie sich gegenseitig überschreiben.

Nachdem eine autorisierte Discovery-Quelle ein Attribut aktualisiert hat, werden nachfolgende Updates nur aus derselben Discovery-Quelle oder aus einer Discovery-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quelle mit einer höheren Priorität akzeptiert. Updates aus einer Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität werden abgelehnt, es sei denn, die folgenden beiden Bedingungen sind erfüllt:

- Die Quelle mit niedrigerer Priorität ist die erste Quelle, die das CI aktualisiert.
- Das CI ist aufgrund von Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse veraltet.

Rangfolge der statischen Abgleichsregeln:

- Die für ein bestimmtes Attribut konfigurierte Regel hat Vorrang gegenüber der Regel, die mit **Auf alle Attribute anwenden** festgelegt ist (unabhängig vom Prioritätswert).
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit **Auf alle Attribute anwenden**festgelegt sind, hat die direkt für die Klasse spezifische Regel Vorrang vor der abgeleiteten Regel
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit Auf **alle Attribute anwenden auf** derselben Klassenebene festgelegt sind, wird die Rangfolge durch die Regelprioritäten bestimmt.

Informationen zur letzten Discovery-Quelle, die jedes Attribut aktualisiert, werden in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ [cmdb_datasource_last_update] gespeichert, jedoch erst nach Aktivierung der Abgleichsregel. Daher kann es zu unerwarteten Aktualisierungen kommen, nachdem Sie die Regel aktiviert haben, bis die Datenquelle mit der höchsten Priorität das CI aktualisiert hat.

Statische Abgleichregeln wirken sich auf den Abgleich veralteter CI-Attribute aus. Während der Abgleichung werden nicht nur die Informationen in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ berücksichtigt, sondern auch die Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse, um zu bestimmen, ob ein CI-Attribut veraltet ist. Ein CI-Attribut wird als veraltet eingestuft, wenn es nicht innerhalb eines Zeitraums von der letzten Discovery-Quelle aktualisiert wurde, um das CI zu aktualisieren. Der Zeitraum wird durch die effektive Dauer in der Datenaktualisierungsregel für die Klasse für die Discovery-Quelle angegeben. In diesem Fall ist die Aktualisierung zulässig, wenn eine andere autorisierte Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität versucht, das veraltete CI-Attribut zu aktualisieren.

Wenn eine dynamische Abgleichsregel für dasselbe CI-Attribut wie in einer statischen Abgleichsregel vorhanden ist, hat die dynamische Regel Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Hierarchieliste CI-Klassen zu öffnen.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, für die eine Abgleichsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste** Klasseninformationen, und wählen Sie dann **Abgleichsregeln**aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt Abgleichsregeln **Hinzufügen** aus, um eine Regel zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Regel zur Bearbeitung aus.
6. Wählen Sie die Kachel **Statische** Abgleichsregel aus, falls sie angezeigt wird.
   Wenn CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen nicht aktiviert ist, können Sie keine dynamische Abgleichsregel erstellen, und die Kacheln zur Auswahl des Regeltyps werden nicht angezeigt.
7. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Datenquellen hinzufügen und** priorisieren aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen zur Aktivierung dieser Abgleichregel.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, für die Sie diese Regel konfigurieren.
Priorität	Priorität der **Quelle** innerhalb anderer Discovery-Quellen für die angegebenen Attribute. Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität. Discovery-Quellen ohne Abgleichregel erhalten die niedrigste Priorität.

Sie können mehrere Paare aus **Discovery-Quelle** und **-Priorität**hinzufügen.

8. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Attribute** auswählen aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

Feld	Beschreibung
Auf alle Attribute anwenden	Autorisiert die angegebenen Discovery-Quellen, alle Attribute der angegebenen Klasse zu aktualisieren. **Hinweis:** Diese Regel wird von jeder Regel überschrieben, die für ein bestimmtes Attribut gilt. In diesem Fall können Sie anstelle dieser Option alle Attribute direkt für **Attribute einbeziehen**.
Attribute	Attribute aus der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse, die die angegebenen Discovery-Quellen aktualisieren dürfen. Nur verfügbar, wenn **Auf alle Attribute anwenden** nicht ausgewählt ist.
Mit Null aktualisieren	Attribute, die die angegebenen Discovery-Quellen mit einem Nullwert aktualisieren können. Standardmäßig können autorisierte Discovery-Quellen einen Nicht-Null-Wert nicht mit einem Null-Wert überschreiben. Attribute in dieser Liste, die sich nicht in der **Attributeliste** befinden, sind nicht in den Attributen enthalten, die die Discovery-Quellen mit einem Nullwert aktualisieren können.

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Filterbedingung** festlegen aus, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um diese Regel beispielsweise nur auf CIs anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.

Hinweis:
Die Systemeigenschaft glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update bestimmt, wann Filterbedingungen angewendet werden. Standardmäßig werden diese Filterbedingungen angewendet, nachdem sich Attributwerte während der Nutzlastverarbeitung geändert haben. Legen Sie diese Eigenschaft auf „ **true** “ fest, damit die Identification and Reconciliation Engine (IRE) die Filterbedingungen anwendet, bevor sich die Attributwerte ändern.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie:
  - **Attribute**: Zum Anzeigen nur von Abgleichsregeln für ein bestimmtes Attribut.
  - **Discovery-Quellen**: Zum Anzeigen nur von Abgleichsregeln für eine bestimmte Discovery-Quelle.
- Wählen Sie **Vorschauregel** aus, um pro Attribut die Rangfolge zwischen Discovery-Quellen, die zum Aktualisieren dieses Attributs berechtigt sind, und dynamische Abgleichsregeln anzuzeigen.
- Wenn CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen aktiviert ist, können Sie:
  - Wählen Sie **Vorschaudaten** aus, um alle Attribute für ein bestimmtes CI anzuzeigen. Außerdem werden für jedes Attribut der aktuelle CMDB-Wert und von Discovery-Quellen Werte für das Attribut gemeldet.
  - **Wählen Sie Neu** berechnen aus, um CI-Attributwerte nach dem Ändern der Abgleichsregeln neu zu berechnen.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Ausgleichsdefinitionen** , um eine Listenansicht aller Definitionen von Abgleichsregeln anzuzeigen.

Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel

Eine dynamische Abgleichregel verwendet CMDB 360-Daten, um einen Wert auszuwählen, z. B. den größten gemeldeten Wert, um ein CI zu aktualisieren.

Vorbereitungen

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn dasselbe CI-Attribut sowohl eine statische Abgleichsregel als auch eine dynamische Abgleichsregel aufweist, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang.

Eine dynamische Abgleichregel unterstützt mehrere Regeltypen, z. B. den größten gemeldeten Wert und den am häufigsten gemeldeten Wert. Bei der Anwendung einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dynamischen Abgleichsregel verarbeitet IRE die aktuelle Nutzlast und untersucht dann den CMDB 360-Datenspeicher, um einen Wert auszuwählen, mit dem die CMDB aktualisiert werden soll. Abhängig vom Typ der dynamischen Abgleichsregel ist die Auswahl des entsprechenden Werts möglicherweise nicht sofort aussagekräftig. Beispielsweise gibt es möglicherweise keinen einzelnen Wert, der am häufigsten gemeldet wird, oder für einige Werte wird der Zeitstempel der letzten Erkennung nicht gemeldet. Daher greift IRE bei Bedarf auf die Untersuchung zusätzlicher Details zurück, z. B. zuletzt gemeldete, zuletzt erkannte und zuletzt aktualisierte Werte, um den am besten geeigneten Wert auszuwählen.

Hinweis:
Sie können keine dynamische Abgleichsregel hinzufügen, wenn Sie im CI-Klassenmanager eine neue untergeordnete Klasse erstellen. Sie müssen zuerst die neue untergeordnete Klasse speichern und dann die dynamische Abgleichsregel hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Hierarchieliste CI-Klassen zu öffnen.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, für die eine Abgleichsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Abgleichregeln**.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Abgleichregeln“ auf **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zum Bearbeiten auszuwählen.
6. Wählen Sie die Kachel **Dynamische** Abgleichsregel aus.
7. **Wählen Sie auf der Registerkarte Regel** auswählen im Listenfeld **Dynamischer Regeltyp** einen Regeltyp aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. **Wählen Sie auf der Registerkarte Attribute** auswählen die Attribute aus, auf die die Regel angewendet werden soll.
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Attribute, auf die der angegebene Regeltyp nicht angewendet werden kann, und Attribute, für die bereits eine dynamische Abgleichregel vorhanden ist, werden nicht angezeigt.
10. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Filterbedingung** festlegen aus, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um beispielsweise eine Regel nur auf CIs anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie:
  - **Attribute**: Zum Anzeigen nur von Abgleichsregeln für ein bestimmtes Attribut.
  - **Discovery-Quellen**: Zum Anzeigen nur von Abgleichsregeln für eine bestimmte Discovery-Quelle.
- Wählen Sie **Vorschauregel** aus, um pro Attribut die Rangfolge zwischen Discovery-Quellen, die zum Aktualisieren dieses Attributs berechtigt sind, und dynamische Abgleichsregeln anzuzeigen.
- Wählen Sie **Vorschaudaten** aus, um alle Attribute für ein bestimmtes CI anzuzeigen. Außerdem werden für jedes Attribut der aktuelle CMDB-Wert und von Discovery-Quellen Werte für das Attribut gemeldet.
- CI-Attributwerte neu berechnenan.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Ausgleichsdefinitionen** , um eine Listenansicht aller Definitionen von Abgleichsregeln anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel

Geben Sie Datenaktualisierungsregeln an, um zu bestimmen, ob ein CI für eine bestimmte Discovery-Quelle veraltet ist. Solche CIs können dann von einer autorisierten Discovery-Quelle mit niedrigerer Priorität aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenaktualisierungsregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

Datenaktualisierungsregeln werden in Verbindung mit statischen Abgleichregeln verwendet, um Abgleichschritte für ein CI zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und durch welche Discovery-Quelle ein CI aktualisiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Datenaktualisierungsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Abgleichregeln**.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Datenaktualisierungsregeln“ auf **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zum Bearbeiten auszuwählen.
6. Füllen Sie die Details im Dialogfeld „Datenaktualisierungsregeln erstellen“ aus.

Feld	Beschreibung
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, für die die Veraltung ausgewertet wird.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für den Veraltungstest verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn die in der statischen Abgleichsregel für die CI-Klasse angegebenen Felder nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums von der angegebenen Discovery-Quelle aktualisiert wurden, wird das CI für diese Discovery-Quelle als veraltet eingestuft. Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. `15 x`, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Ist der Gesamtwert ungültig, wird der Standardwert 0 verwendet.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel

Wenn Sie die Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwenden, können Sie verhindern, dass eine bestimmte Discovery-Quelle (Datenquelle) neue CIs für eine bestimmte Klasse einfügt. Erstellen Sie IRE-Datenquellenregeln für Erkennungsquellen, denen Sie bei der Erstellung von CIs nicht vertrauen, denen Sie jedoch weiterhin bei der Aktualisierung der vorhandenen CIs vertrauen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

IRE-Datenquellenregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

Zum Beispiel ein IP-Scan-Tool, das Netzwerkgeräte, aber keine Server erkennt und daher Server-CIs ohne Details erstellt. Sie können verhindern, dass eine solche Discovery-Quelle bestimmte CIs erstellt, gleichzeitig aber zulassen, dass diese spezifischen CIs aktualisiert werden, falls sie vorhanden sind. IRE-Datenquellenregeln werden in der Tabelle „IRE-Datenquellenregel“ [cmdb_ire_data_source_rule] gespeichert.

- Untergeordnete Klassen leiten IRE-Datenquellenregeln von übergeordneten Klassen ab, wie es bei Identifizierungsregeln der Fall ist.
- IRE-Datenquellenregeln, die für eine untergeordnete Klasse angegeben werden, überschreiben alle von einer übergeordneten Klasse abgeleiteten IRE-Datenquellenregeln.

Wenn IRE einen Einfügevorgang verarbeitet, der durch eine IRE-Datenquellenregel verboten ist, schlägt der Einfügevorgang fehl. Dieser Fehler tritt auf, wenn die Discovery-Quelle und die CI-Klasse im Einfügevorgang und in einer IRE-Datenquellenregel übereinstimmen. Wenn CreateOrUpdateCIEnhanced() verwendet wird, speichert IRE die fehlgeschlagene Nutzlast in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] zur späteren Verwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein Einfügevorgang von der IRE-Datenquellenregel nicht zugelassen wird, schlägt bei Verwendung von createOrUpdateCI() die gesamte IRE-Nutzlast fehl, da createOrUpdateCI() keine teilweisen Commits zulässt.

Wenn später eine zulässige Discovery-Quelle versucht, dasselbe CI einzufügen, fügt IRE das CI ein, nachdem es mit dem übereinstimmenden CI aus den Teilnutzlasten zusammengeführt wurde. IRE löscht dann die Teilnutzlast aus der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] und lässt zukünftige Aktualisierungen durch die in der Regel angegebene Erkennungsquelle zu.

IRE-Datenquellenregeln gelten nicht für Suchvorgänge und zugehörige Elemente, und nur eine einzige Regel kann für jedes Klasse/Discovery-Quellenpaar aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **IRE-Datenquellenregel**.
2. Klicken Sie in der Listenansicht auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „IRE-Datenquellenregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die IRE-Datenquellenregel.
Betrifft	Die Klasse (und untergeordnete Klassen), für die die angegebene Discovery-Quelle (Datenquelle) keine CIs erstellen darf.
Datenquelle	Discovery-Quelle (Daten), die keine CIs der angegebenen Klasse erstellen darf.
Einfügen nicht zulässig	Verhindert, dass die angegebene Discovery-Quelle (Datenquelle) neue CIs aus der angegebenen Klasse in die CMDB einfügt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn es sich um ein Nutzlastelement mit einer Einfügeanforderung handelt, bei dem die Discovery-Quelle und die CI-Klasse mit der Discovery-Quelle und der CI-Klasse übereinstimmen, die in der IRE-Datenquellenregel angegeben sind:

1. Der Einfügevorgang schlägt fehl, und IRE protokolliert die folgende Meldung:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE: Einfügen in [xyz] ist für Datenquelle [xyz] durch IRE-Datenquellenregel blockiert.

2. Wenn Sie CreateOrUpdateCIEnhanced() verwenden, speichert IRE das Nutzlastelement als Teilnutzlast in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads].

Wenn später, fügt eine zulässige Discovery-Quelle erfolgreich ein CI ein, das dem CI aus einem Teilnutzlastelement entspricht:

1. Das aktuelle CI wird mit dem übereinstimmenden CI aus der Teilnutzlast zusammengeführt, wobei nach Bedarf statische Abgleichsregeln angewendet werden.
2. Die entsprechende Teilnutzlast in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] wird gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Spätere Nutzlasten, in denen die nicht zulässige Discovery-Quelle das jeweilige CI aktualisiert, werden erfolgreich ausgeführt.
4. Mit IRE kann die Discovery-Quelle, der zuvor das CI nicht eingefügt wurde, dasselbe CI aktualisieren, das jetzt in der CMDB vorhanden ist.

Erkennen von doppelten CIs

Wenn der Identifizierungsprozess auf doppelte CIs stößt, gruppiert er jeden Satz doppelter CIs in einer Deduplizierungsaufgabe zur Überprüfung und Korrektur. Eine große Anzahl doppelter CIs könnte auf schwache Identifikationsregeln zurückzuführen sein. Sie können das Identifizierungsmodul so konfigurieren, dass doppelte CIs abgeglichen werden.

Während der CMDB-Identifikation wird die Verarbeitung von doppelten CIs durch die Eigenschaften *glide.identification_engine.skip_duplicates* (standardmäßig auf „true“ gesetzt) und *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* (standardmäßig auf 5 gesetzt) und die Anzahl der erkannten doppelten CIs bestimmt. Sie können diese Eigenschaften so konfigurieren, dass doppelte CIs automatisch abgeglichen werden und die Duplizierung übersprungen wird.

- Wenn *glide.identification_engine.skip_duplicates* „true“ ist und die Anzahl der doppelten CIs unter dem von *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* angegebenen Schwellenwert liegt, wird das älteste der doppelten CIs als Übereinstimmung ausgewählt und aktualisiert. Dieses älteste doppelte CI wird auch das Haupt-CI für diesen Satz doppelter CIs. Die restlichen doppelten CIs werden als Duplikate gekennzeichnet, indem *duplicate_of* von cmdb_ci auf das entsprechende Haupt-CI festgelegt wird. Während des Abgleichs filtert die Identifizierungs-Engine alle CIs heraus, die als Duplikat eines CI gekennzeichnet sind.
- Wenn *glide.identification_engine.skip_duplicates* gleich „false“ ist, dann schlägt der Abgleich doppelter CIs mit einem Fehler fehl, und keines der doppelten CIs wird aktualisiert.

In beiden Fällen werden immer Deduplizierungsaufgaben erstellt.

Hinweis:
Wenn bei einem doppelten CI eines der anderen Attribute als *duplicate_of* durch die IRE-Verarbeitung aktualisiert wird, wird das CI nicht mehr als doppeltes CI betrachtet. In dieser Situation wird der Wert von *duplicate_of* im CI gelöscht.

Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

Deduplizierungsaufgaben überprüfen

Weitere Informationen zum Überprüfen und Remediieren von Deduplizierungsaufgaben und zur Verwendung des Haupt-CI finden Sie unter Behebung von CI-Duplikaten.

Nutzdatenausführung mithilfe der Identifikationssimulation generieren und simulieren

Die Identifikationssimulation ist ein zentraler Ort für die automatische Erstellung einer garantierten Vollständigkeit und Gültigkeit der Nutzdaten. Sie können dann die Verarbeitung der Nutzlast durch die Engine für Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation Engine, IRE) simulieren und die Ergebnisse untersuchen, bevor sie tatsächlich zur Ausführung durch IRE übermittelt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation, um eine Eingabenutzlast zu erstellen, und simulieren Sie die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE. Sie können dann die Ergebnisse überprüfen, gegebenenfalls die Identifikationsregeln anpassen und die Simulation der aktualisierten Payload erneut ausführen.

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation zu folgenden Zwecken:

- Automatisches Erstellen von Eingabe-Payloads, die auf vorhandenen Identifizierungsregeln, Hosting- und Containment-Regeln basieren.
- Simulieren der Ausführung einer Payload (die automatisch durch Identifikationssimulation oder manuell erstellt wurde)
- Durchsuchen von Payload-Ausgabe und Ausführungsprotokollnachrichten nach einer simulierten Ausführung

Hinweis:

- Die Identifikationssimulation bestätigt keine Aktualisierungen an der CMDB.
- Die Identifizierungssimulation unterstützt die Simulation von Verarbeitungsnutzlasten, die bereitgestellt werden und Nicht-CMDB-Tabellen enthalten, unterstützt jedoch nicht die Generierung solcher Nutzlasten.

Payloads automatisch mithilfe der Identifikationssimulation generieren

Verwenden Sie die Identifikationssimulation, um automatisch eine Eingabe-Payload für eine angegebene Klasse zu erstellen. Die erstellte Nutzlast ist vollständig mit allen erforderlichen abhängigen CIs, korrekt strukturiert und syntaktisch gültig für die Verarbeitung durch die Engine für Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation Engine, IRE).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während der Identifikationssimulation erstellte Payload gilt für die angegebene Klasse. Für eine abhängige CI-Klasse werden Sie aufgefordert, Informationen zu allen Abhängigkeiten einzugeben. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben, erstellt die Identifizierungssimulation die Payload basierend auf Ihrer Eingabe.

Hinweis:

Das automatische Generieren von Nutzlasten, die Nicht-CMDB-Tabellen enthalten, wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**, und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation**.
2. Klicken Sie im Kasten **Mit CI-Klasse beginnen** auf **Start**.
3. Wählen Sie im Formular **„Nutzlastinformationen“** im Feld Datenquelle die **Datenquelle** aus, die dieser Klassenaktualisierung zugeordnet ist.
   Wählen Sie für die ServiceNow Discovery-Datenquelle ServiceNow aus.
4. Wählen Sie die **Klasse** in der Payload aus.
   a. Wählen Sie im Bereich **Kriteriumsattribute** die CI-Identifier-Attribute aus, und geben Sie dann die Werte an, die ein CI eindeutig identifizieren.
   b. Geben Sie im Bereich **Zusätzliche Attribute** Attribute und Werte an, mit denen übereinstimmende CIs aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie für abhängige CIs, die abhängigen Identifikationsregeln zugeordnet sind, die Abschnitte **Kriterienattribute** und **Zusätzliche Attribute** in allen angezeigten Abschnitten **Containerebene** aus.
6. Klicken **Sie auf Skript generieren**.
7. Wenn Fehler darauf hinweisen, dass Felder fehlen, füllen Sie die fehlenden Felder aus, und klicken Sie dann erneut auf **Skript generieren**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Simulation ausführen**, um die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren.
- Untersuchen Sie die Ergebnisse der Simulation, passen Sie die Payload nach Bedarf an, und kombinieren Sie sie nach Bedarf mit anderen Payloads für andere Klassen. Verwenden Sie nach dem Finalisieren der Nutzlast die API „createOrUpdateCI()“, um die Nutzlast über IRE auszuführen, was zu tatsächlichen Aktualisierungen der CMDB führt.
- Klicken Sie auf **Skript** kopieren, um das JSON-Skript in die Zwischenablage zu kopieren. Sie können dieses Skript dann in eine Drittanbietersoftware oder in einen anderen Bildschirm der Identifizierungssimulation einfügen.

Payload-Verarbeitung mithilfe der Identifikationssimulation simulieren

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation, um den IRE-Prozess (Identification and Reconciliation Engine) der CI-Identifizierung für eine Eingabenutzlast zu simulieren. Geben Sie eine gültige Payload an, die mithilfe der Identifikationssimulation oder manuell erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**, und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation**.
2. **Wahlweise:** So führen Sie eine Simulation einer vorhandenen Nutzlast aus:
   a. Klicken Sie auf der Kachel **Mit der vorhandenen Nutzlast beginnen** auf **Start**.
   b. Wählen Sie auf der Seite JSON-Nutzlast einfügen die **Datenquelle** aus, die dieser Klassenaktualisierung zugeordnet ist.
   c. **Wahlweise:** Wählen **Sie Erweiterte Identifizierung verwenden** aus, um die identifyCIEnhanced -API für die erweiterte CI-Identifizierung anzuwenden, anstatt die identifyCI-API zu verwenden.
   d. Fügen Sie die JSON-Payload in die leere Canvas ein.
3. **Wahlweise:** Um eine neue Nutzlast zu erstellen, klicken Sie in der Kachel **Mit CI-Klasse beginnen auf Starten.**
   Weitere Informationen finden Sie unter Payloads automatisch mithilfe der Identifikationssimulation generieren.
4. Klicken Sie auf **Simulation ausführen**, um die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

1. Untersuchen Sie die Ergebnisse der Simulation im Ergebnisbereich, und passen Sie die Payload nach Bedarf an:
   a. Klicken Sie auf **Ausführung Nr. 1**, um die **Kontext-ID** und die **Ausführungs-ID** der simulierten Ausführung anzuzeigen.
   b. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Ausführung Nr. 1**, um zusätzliche Details anzuzeigen.
      - **Eingabe**: Zeigt die Payload für die Simulation an.
      - **Protokolle**: Zeigt alle protokollierten Nachrichten an, die IRE während der Simulation der Verarbeitung der Nutzlast gemäß der angegebenen Protokollierungsebene generiert hat.
      - **Ausgabe**: Zeigt die von IRE zurückgegebene Ausgabenutzlast an.
2. Verwenden Sie nach dem Finalisieren der Nutzlast die API „createOrUpdateCI()“ , um die Nutzlast über IRE auszuführen, was zu tatsächlichen Aktualisierungen der CMDB führt.

Protokollierungsebene für Identifikationssimulation festlegen

Die Identifizierungssimulation protokolliert jeden Schritt einer simulierten Payload-Verarbeitung. Sie können diese Ausführungsprotokolle anschließend untersuchen, um festzustellen, ob eine Payload wie erwartet verarbeitet wurde und ob die Identifikationsregeln wirksam sind. Sie können die Protokollierungsebene so anpassen, dass sie hilfreich ist und die Anzahl der Meldungen nicht zu hoch oder zu gering ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**, und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für **Einstellungen**.
3. Wählen Sie die Protokollierungsebene für die Identification and Reconciliation Engine (IRE) unter **IE-Protokollebene** und für den Servicecache unter **Servicecache-Protokollebene**aus.
   Die Protokollierungsebenen werden in aufsteigender Reihenfolge angezeigt, von der minimalen bis zur maximalen Protokollierungsebene.
4. Klicken Sie erneut auf das Symbol für **Einstellungen**, um das Dialogfeld **Einstellungen** zu schließen.

Untersuchen Sie die Ausführungsprotokolle

Die Identifizierungssimulation stellt Ausführungsprotokolle bereit, die von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) generiert werden. Sie können auf diese Ausführungsprotokolle für Nutzlastausführungen zugreifen, um Ergebnisse zu untersuchen und zu Debugging-Zwecken. Ausgabeprotokolle der IRE-Nutzlast werden in einem benutzerfreundlichen Format auf einer zentralen Seite angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außerdem können interne Anwendungen, die IRE verwenden (z. B. Discovery), eine interne API aufrufen, um eine URL zum Anzeigen von IRE-Ausführungsprotokollen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Protokollierung erfolgt im Zusammenhang mit einer bestimmten Ausführung des Identifizierungsmoduls. Sie können die Protokollliste nach einer bestimmten Datenquelle und einem bestimmten Zeitbereich filtern. Es werden bis zu 1000 Ausführungsprotokolle, die bis zu 2 Monate alt sind, gruppiert nach Kontext-IDs und Ausführungszeiten angezeigt. Mit der Eigenschaft glide.identification_logs.max_run_ids können Sie das Limit von 1000 ändern.

Sie können die Protokollierungsebene mithilfe der Eigenschaft *glide.discovery.identification.log_level* steuern, indem Sie den Wert auf eine der folgenden Optionen festlegen:

- Info
- Warnen
- Fehler
- Debuggen
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

Hinweis:
IRE führt vor der Verarbeitung von Identifizierungsregeln eine erste Überprüfung einer Nutzlast durch. Wenn IRE doppelte CIs basierend auf einem beliebigen Klassenbezeichner erkennt, wird die Nutzlast abgelehnt, und die Verarbeitung wird beendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Identifizierungsprotokolle**.
2. Filtern Sie die Liste der Ausführungen wie folgt:
   a. **Quelle**: Wählen Sie die Datenquelle aus, für die Ausführungsprotokolle angezeigt werden sollen.
   b. **Zeitbereich**: Geben Sie einen Zeitbereich an, für den Ausführungsprotokolle angezeigt werden sollen. In der Liste **Ausführungen** werden alle Ausführungen für die angegebene Datenquelle im angegebenen Zeitbereich angezeigt.
3. Klicken Sie in der Liste **Ausführungen** auf eine **Ausführungsnummer**, um deren **Kontext-ID** und **Ausführungs-ID** anzuzeigen.
   Jeder ausgeführten Payload ist eine eindeutige Kontext-ID zugeordnet. Jede Ausführung dieser Payload ist mit einer eindeutigen Ausführungs-ID verknüpft. Eine einzelne Kontext-ID für eine Payload, die mehrmals ausgeführt wird, ist mehreren Ausführungs-IDs zugeordnet.
4. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil für eine **Ausführungsnummer**, um zusätzliche Details anzuzeigen.
   - **Eingabe**: Zeigt die Payload für die Ausführung an.
   - **Protokolle**: Zeigt alle protokollierten Meldungen an, die die Identifizierungs-Engine beim Ausführen der Payload entsprechend der angegebenen Protokollierungsebene generiert hat.
   - **Ausgabe**: Zeigt die von der Identifizierungs-Engine zurückgegebene Ausgaben-Payload an.

IRE-Fehlermeldungen

Die Identification and Reconciliation Engine (IRE) generiert die folgenden Fehler und Meldungen. Abhängig von den Einstellungen werden diese Nachrichten im Bereich „Identifizierungsprotokollierung“ und in den Systemprotokollen angezeigt.

Informationen zu suchbasierter CI-Identifizierung und Qualifiziererketten finden Sie unter Eine CI-Identifizierungsregel erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
IRE führt vor der Verarbeitung von Identifizierungsregeln eine erste Überprüfung einer Nutzlast durch. Wenn IRE doppelte CIs basierend auf einem beliebigen Klassenbezeichner erkennt, wird die Nutzlast abgelehnt, und die Verarbeitung wird beendet.

Weitere Informationen zum CMDB-Identifizierungsnutzlastfehler: „FEHLER BEIM AUSFÜHREN DER AUSFÜHRUNG BEI VERBINDUNG“ finden Sie unter CMDB-Identifizierungsnutzlastfehler – „Einfügen fehlgeschlagen mit Fehler Fehler beim Einfügen von cmdb_ci...“, wobei Knotenprotokolle „FEHLER BEIM AUSFÜHRUNGSVERSUCHEN BEI VERBINDUNG“ anzeigen. Knowledge Base-Artikel „Doppelter Eintrag 'XXX' für Schlüssel 'XXX'" .

Fehler: IDENTIFICATION_RULE_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Identitätsregel fehlt für Tabelle [*xyz*]	**Beschreibung:** Es fehlt eine Identifizierungsregel für eine Klasse. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass eine Identifizierungsregel für Tabelle [*xyz*] vorhanden ist und dass die Regel aktiv ist.

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

Meldung	Beschreibung und Auflösung
In der Payload fehlt ein Mindestsatz von Eingabewerten für Kriteriumsattribute (Matching) aus der Identifizierungsregel für Tabelle [*xyz*]. Fügen Sie diese Eingabewerte im Payload-Element „*abc*“ hinzu.	**Beschreibung:** Fehlender Mindestsatz von Werten für Kriteriumsattribute für eine Identifizierungsregel. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload einen Mindestsatz von Werten für Kriteriumsattribute für den CI Bezeichner für die Tabelle [*xyz*] hinzu. Öffnen Sie den CI-Klassenmanager, klicken Sie auf **Hierarchie**, und wählen Sie die Klasse [*xyz* aus. Überprüfen Sie die Identifizierungsregel und die Identifier-Einträge für Tabelle [*xyz*.

Fehler: NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
„sys_class_name“ darf nicht Schlüsselfeld in einer unabhängigen Identitätsregel für „*xyz*“ sein.	**Beschreibung:**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Das Klassenattribut wurde dem CI Bezeichner hinzugefügt, was nicht unterstützt wird. **Auflösung:** Entfernen Sie das Klassenattribut aus dem CI Bezeichner für die Tabelle [*xyz*].

Fehler: IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Identitätsregel für Tabelle [*xyz*] fehlt die Suchregel für Klasse [*abc*].	**Beschreibung:** Die Payload hat einen Klassennamen für die Suche, aber die entsprechende Suchregel fehlt. **Auflösung:** Fügen Sie einen Such-Bezeichner-Eintrag mit [Tabelle durchsuchen] als [*abc*] für den CI Bezeichner für Tabelle [*xyz*] hinzu.

Fehler: IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Identitätsregel für Tabelle [*xyz*] fehlt die zugehörige Regel für Klasse [*abc*].	**Beschreibung:** Die Payload hat einen zugehörigen Klassennamen, aber die entsprechende zugehörige Regel fehlt. **Auflösung:** Fügen Sie einen zugehörigen Eintrag mit [Zugehörige Tabelle] als [*abc*] innerhalb des CI Bezeichner für Tabelle [*xyz*] hinzu.

Fehler: NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Für eine abhängige Identitätsregel darf keine Suchregel für „*xyz*“ bestehen.	**Beschreibung:** Für eine abhängige Identitätsregel darf keine Suchregel bestehen. **Auflösung:** Entfernen Sie den Such-Bezeichner-Eintrag aus dem abhängigen CI Bezeichner für Tabelle [*xyz*].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehler: INVALID_INPUT_DATA

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Ungültige sys_id in der Payload gefunden. In Tabelle [*abc*] ist kein Datensatz mit sys_id [*xyz*] vorhanden, oder es handelt sich um einen doppelten Datensatz, bei dem das Feld [duplicate_of] auf ein Haupt-CI festgelegt ist	**Beschreibung:** Die Payload hat einen Verweis auf eine ungültige sys_id. **Auflösung:** Entfernen Sie die referenzierte sys_id, oder geben Sie eine gültige sys_id an.
In der Payload existiert keine Datenquelle. Sie müssen einen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] in der Tabelle [cmdb_ci] angeben.	**Beschreibung:** In der Payload existiert keine Datenquelle. **Auflösung:** Geben Sie in der Payload einen gültigen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] aus der Tabelle [cmdb_ci] an.
In der Payload existiert die ungültige Datenquelle [*xyz*]. Sie müssen einen Auswahlwert aus dem Feld [discovery_source] in der Tabelle [cmdb_ci] angeben.	**Beschreibung:** Die Payload enthält eine ungültige Datenquelle. **Auflösung:** Geben Sie in der Payload einen gültigen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] aus der Tabelle [cmdb_ci] an.
Keine solche Beziehung mit dem Namen [*xyz*] existiert in Tabelle [cmdb_rel_type]. Wenn die Standardbeziehung für [*xyz*] entfernt oder umbenannt wurde, sollte sie wiederhergestellt werden.	**Beschreibung:** Die Payload verweist auf eine Beziehung, die in der Tabelle [cmdb_rel_type] nicht vorhanden ist. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass die Referenz auf die Beziehung korrekt ist. Wenn es sich um eine neue Beziehung handelt, fügen Sie sie der Tabelle [cmdb_rel_type] hinzu. Oder, wenn die Standardbeziehung für [*xyz*] entfernt oder umbenannt wurde, stellen Sie diese wieder her.
Payload-Beziehungen „*xyz*“ hat einen ungültigen übergeordneten Datensatzindex: [*0*].	**Beschreibung:** Payload verweist auf ungültige übergeordnete Indizes. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Payload-Indizes, und stellen Sie sicher, dass sie alle gültig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Nutzlastbeziehungen *xyz* 'hat einen ungültigen untergeordneten Datensatzindex: [*0*]	**Beschreibung:** Payload verweist auf ungültige untergeordnete Indizes. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Payload-Indizes, und stellen Sie sicher, dass sie alle gültig sind.

Fehler: DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Es gibt doppelte Beziehungstypdatensätze mit dem Namen [*xyz*] in Tabelle [cmdb_rel_type] mit sys_ids: [*abc*].	**Beschreibung:** Es gibt doppelte Datensätze in der Tabelle [cmdb_rel_type] für die Beziehung. **Auflösung:** Entfernen Sie die doppelten Datensätze.

Fehler: DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Elemente in der Payload gefunden (Index *0* und *1*) mit className [*xyz*] und Feldern [*abc*]. Entfernen Sie doppelte Elemente aus der Payload.	**Beschreibung:** Die Payload enthält zwei Elemente, deren Kriteriumsattribute identische Werte aufweisen. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten Elemente.

Fehler: LOCK_TIMEOUT

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Synchronisationssperre für *xyz* konnte nicht abgerufen werden.	**Beschreibung:** Fehler beim Abrufen der System-Mutex-Sperre. **Auflösung:** Erhöhen Sie die Mutex-Ablaufzeit durch Hinzufügen der Systemeigenschaft **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** und Festlegen eines ganzzahligen Werts, der größer ist als der Standardwert (15 Min.).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehler: MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Datensätze in Tabelle [*xyz*] mit Feldern [*abc*] gefunden.	**Beschreibung:** Es wurden doppelte Datensätze in der angegebenen Tabelle gefunden. **Auflösung:** Beheben Sie die doppelten Datensätze, die vom Identifizierungsmodul gefunden wurden. Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten.

Fehler: REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Fehlendes Pflichtfeld [*xyz*] in der Tabelle [*abc*]. Fügen Sie einen Eingabewert für ein Pflichtfeld in der Nutzlast hinzu	**Beschreibung:** Ein erforderliches Attribut fehlt in der Nutzlast. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload den Eingabewert für das Pflichtfeld [*xyz*] in Tabelle [*abc*] hinzu.

Fehler: MISSING_DEPENDENCY

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Payload sind keine Beziehungen für die abhängige Klasse [*xyz*] definiert, die mit Containment-/Hosting-Regeln [*abc*] übereinstimmt. Fügen Sie geeignete Beziehungen in der Payload für „*def*“ hinzu.	**Beschreibung:** Für die abhängige Klasse sind keine Beziehungen definiert, die eine ihrer Metadatenregeln erfüllt. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload geeignete Beziehungen für die abhängige Klasse [*xyz*] hinzu, die mit Containment-/Hosting-Regeln [*abc*] übereinstimmt.

Fehler: METADATA_RULE_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Für die abhängige Klasse [*xyz*] sind keine Containment- oder Hosting-Regeln definiert. Fügen Sie Containment-/Hosting-Regeln für „*abc*“ hinzu.	**Beschreibung:** Für die abhängige Klasse sind keine Containment- oder Hosting-Regeln definiert. **Auflösung:**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Fügen Sie für die abhängige Klasse [*xyz*] Containment- oder Hosting-Regeln hinzu.

Fehler: MEHRFACHABHÄNGIGKEITEN

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Mehrere abhängige Beziehungselemente [*xyz*] und [*abc*] in Payload gefunden.	**Beschreibung:** Es gibt mehrere abhängige Beziehungselemente. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der mehreren abhängigen Beziehungselemente [*xyz*] oder [*abc*].
Mehrere Pfade führen zum selben Ziel: *xyz -> abc*.	**Beschreibung:** Mehrere Pfade führen zum selben Ziel. **Auflösung:** Entfernen Sie doppelte Beziehungs-/Qualifiziererketten, die möglicherweise zwischen *xyz -> abc* vorhanden sind.

Fehler: VERLASSEN

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Abbruch der Verarbeitung des Payload-Elements „*xyz*“, da es von Payload-Element „*abc*“ abhängt, das Fehler hat.	**Beschreibung:** Abhängiges Payload-Element ist fehlerhaft, daher wird die Verarbeitung abgebrochen. **Auflösung:** Beheben Sie den Fehler in dem abhängigen Payload-Element „abc“.
Übereinstimmender Datensatz mit sys_id [*xyz*] kann in Tabelle [*abc*] nicht gefunden werden.	**Beschreibung:** Übereinstimmende sys_id ist in der entsprechenden Tabelle nicht vorhanden. **Auflösung:** Prüfen Sie in Tabelle [*abc*], ob der übereinstimmende Datensatz ein gültiger Datensatz ist, der auf der Eingabe-Payload basiert.
API der Identifikations-Engine wurde rekursiv aufgerufen, Vorgang wird abgebrochen...	**Beschreibung:** Die API der Identifikations-Engine wurde rekursiv aufgerufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Auflösung: Vermeiden Sie ein rekursives Aufrufen der API der Identifikations-Engine.
Fehler beim Verarbeiten der Payload von *xyz* ermittelt.	**Beschreibung:** Fehler beim Verarbeiten der Payload aufgetreten. **Auflösung:** Beheben Sie alle in der Ausgabenutzlast von *xyz*genannten Fehler.
Bei der Verarbeitung von Beziehungen sind Fehler im Payload-Element *xyz* aufgetreten.	**Beschreibung:** Payload-Element hat Fehler. **Auflösung:** Beheben Sie die Fehler im Payload-Element „*xyz*“.
Fehler beim Analysieren der Eingabe-JSON-Payload: *xyz*.	**Beschreibung:** Beim Analysieren der JSON-Payload ist ein Fehler aufgetreten. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass die Eingabe-JSON-Payload das korrekte JSON-Format aufweist.

Fehler: MULTI_MATCH

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Es wurden doppelte abhängige Datensätze gefunden, die eine Beziehung [*xyz*] mit demselben CI (className:[*abc*], sysId:[*def*]) haben.	**Beschreibung:** Doppelte abhängige CIs gefunden. **Auflösung:** Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten, und löschen Sie dann doppelte Datensätze.
Mehrere Beziehungen zwischen Payload-Elementen „*xyz*“ und „*abc*“ gefunden.	**Beschreibung:** Mehrere Beziehungen zwischen Payload-Elementen gefunden. **Auflösung:** Prüfen Sie, ob möglicherweise doppelte Beziehungsketten und Qualifiziererketten vorhanden sind.
Doppelte Datensätze in Suchtabelle [*xyz*] mit Feldern [*abc*] und Referenzfeld [*def*] gefunden.	**Beschreibung:** Es wurden doppelte Datensätze in der Suchtabelle gefunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Auflösung: Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten, und löschen Sie dann doppelte Datensätze.

Fehler: QUALIFICATION_LOOP

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Qualifizierungskette hat eine Schleife, die die Beziehung „*xyz*“ enthält.	**Beschreibung:** Qualifizierungskette hat eine Schleife. **Auflösung:** Entfernen Sie die Schleife aus der Qualifizierungskette mit Beziehung „xyz“.

Fehler: TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Ungültige Payload, Qualifizierungskette hat mehrere mögliche Pfade für Payload-Elemente „*xyz*“ und „*abc*“.	**Beschreibung:** Mehrere Qualifizierungspfade gefunden. **Auflösung:** Entfernen Sie die mehreren möglichen Qualifizierungspfade zwischen den Elementen „xyz“ und „abc“.

Fehler: RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Erneute CI-Klassifizierung nicht zulässig von Klasse [*xyz*] zu [*abc*].	**Beschreibung:** Erneute CI-Klassifizierung nicht zulässig. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Reklassifizierungsaufgaben auf Informationen zur erneuten Klassifizierung, und prüfen Sie, ob die erneute Klassifizierung von Klasse [*xyz*] zu [*abc*] gültig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehler: DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte zugehörige Elemente (0 und 1) im Payload-Index 1 mithilfe der Felder xyz gefunden.	**Beschreibung:** Doppelte zugehörige Elemente vorhanden. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten zugehörigen Elemente in der Payload.

Fehler: DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Suchelemente (0 und 1) im Payload-Index 1 mithilfe der Felder *xyz* gefunden.	**Beschreibung:** Doppelte Suchelemente vorhanden. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten Suchelemente in der Payload.

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Einfügen in [*xyz*] ist für Datenquelle [*abc*] durch IRE-Datenquellenregel blockiert	**Beschreibung:** Eine IRE-Datenquellenregel ist so konfiguriert, dass verhindert wird, dass die Datenquelle [*abc*] CIs der Klasse [*xyz*] einfügt. **Auflösung:** Löschen oder aktualisieren Sie die entsprechende IRE-Datenquellenregel, damit die Datenquelle [*abc*] CIs der Klasse [*xyz*] einfügen kann. Oder warten Sie, bis eine andere zulässige Datenquelle dasselbe CI erstellt.

CI-Reklassifizierung während der IRE-Verarbeitung

Während des CI-Identifizierungsprozesses der Identification and Reconciliation Engine (IRE) muss ein CI möglicherweise in einen anderen `sys_class_name-` Typ neu klassifiziert werden. Standardmäßig werden CIs automatisch neu klassifiziert. Wenn die automatische erneute Klassifizierung deaktiviert ist, wird das CI nicht neu klassifiziert, und das System generiert eine Reklassifizierungsaufgabe, die Sie überprüfen müssen.

Die Klasse eines CI kann aktualisiert, heruntergestuft oder in eine andere Verzweigung in der Klassenhierarchie geändert werden. Weitere Informationen zu Vorgängen der erneuten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassifizierung finden Sie unter Ein CI erneut klassifizieren. Sie können Systemeigenschaften und Nutzlastkennzeichnungen verwenden, um das IRE-Verhalten der CI-Neuklassifizierung global oder einzeln pro CI zu konfigurieren.

Hinweis:
Eine erneute CI-Klassifizierung ist nur zwischen zwei Klassen mit identischen Identifizierungsregeln möglich.

Konfigurieren Sie die automatische CI-Reklassifizierung mithilfe von Systemeigenschaften

Sie können Systemeigenschaften verwenden, um das systemweite IRE-Verhalten für die CI-Reklassifizierung zu konfigurieren. Informationen zu Eigenschaften im Zusammenhang mit der CI-Neuklassifizierung, einschließlich Zugriff, finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

- Die folgenden Eigenschaften aktivieren oder deaktivieren automatische Neuklassifizierungsaktualisierungen, die in einer Nutzlast angegeben sind. Diese Eigenschaften sind im Basissystem auf „ **true** “ festgelegt, wodurch die Verarbeitung von CI-Aktualisierungen, einschließlich Aktualisierungen der CI-Neuklassifizierung, ermöglicht wird.

  Um automatische Aktualisierungen der Neuklassifizierung zu deaktivieren, legen Sie die entsprechende Eigenschaft auf **false**fest. In diesem Fall lehnt IRE eine Nutzlast (oder ein Nutzlastelement in der erweiterten IRE) mit den entsprechenden Neuklassifizierungsaktualisierungen ab und erstellt eine Neuklassifizierungsaufgabe.

  - `glide.class.upgrade.enabled`
  - `glide.class.downgrade.enabled`
  - `glide.class.switch.enabled`

- Die folgenden Eigenschaften ermöglichen es IRE, CI-Updates mit Neuklassifizierungsvorgängen zu verarbeiten. Abhängig von der Eigenschaftseinstellung verarbeitet oder überspringt IRE jedoch die Neuklassifizierungsaktualisierung. Diese Eigenschaften sind im Basissystem auf „ **falsch** “ festgelegt. In diesem Fall verarbeitet IRE CI-Aktualisierungen einschließlich aller CI-Neuklassifizierungen.

  Legen Sie eine Eigenschaft auf „ **true** “ fest, um IRE für die Verarbeitung von CI-Aktualisierungen zu konfigurieren, aber nicht für die CI-Aktualisierungen bzw. Aktualisierungen der Neuklassifizierung.

  - `glide.identification_engine.update_without_switch_enabled`
  - `glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled`
  - `glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled`

  Dieser Satz von Eigenschaften hat Vorrang vor dem vorherigen Satz von Eigenschaften (glide.class.<reclassification> .aktiviert). Beispiel: Bei den folgenden in Konflikt stehenden Eigenschaftseinstellungen hat die zweite Eigenschaft Vorrang vor der ersten:

  - `glide.class.downgrade.enabled` = **falsch**
  - `glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled` = **wahr**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die IRE-Verarbeitung eines Nutzlastelements beim Wechsel eines CI von Linux-Server zu Windows-Server. Mit den folgenden Standardeigenschaftseinstellungen im Basissystem aktualisiert IRE die Attribute einschließlich des Klassenwechsels:

- *glide.class.switch.enabled* = **wahr**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **falsch**

Mit den folgenden Eigenschaftseinstellungen aktualisiert IRE jedoch die Attribute, überspringt jedoch den Klassenwechsel:

- *glide.class.switch.enabled* = **wahr**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **wahr**

Konfigurieren Sie die automatische CI-Reklassifizierung in Eingabenutzlasten

Sie können Kennzeichnungen verwenden, die den Systemeigenschaften in der Eingabenutzlast der APIs „CreateOrUpdateCIEnhanced()“ oder „createOrUpdateCI()“ entsprechen. Legen Sie diese Flags in der Nutzlast auf „ **true** “ oder „ **false** “ fest, um die entsprechenden Systemeigenschaftseinstellungen auf der Ebene des Nutzlastelements vorübergehend zu überschreiben.

Für die folgenden Nutzlast-Flags, die das Verhalten der Neuklassifizierung steuern, hat die Einstellung Vorrang, sofern sie festgelegt ist, unabhängig von der Einstellung der entsprechenden Eigenschaft *glide.class.xxx.enabled*.

- `classUpgrade`
- `classDowngrade`
- `classSwitch`

Für die folgenden Nutzlastkennzeichnungen, die das Neuklassifizierungsverhalten steuern, prüft das System, ob entweder die Kennzeichnung oder die entsprechende *glide.identification_engine.update_xxx_enabled* -Eigenschaft auf „wahr“ gesetzt ist, um die Aktualisierung ohne den entsprechenden Neuklassifizierungsvorgang zu ermöglichen:

- `updateOhneUpgrade`
- `updateOhneDowngrade`
- `updateOhneSwitch`

Außerdem können Sie Einstellungen für Nutzlastebene (die für alle Elemente innerhalb einer Nutzlast gelten) pro Datenquelle übergeben, indem Sie im Formular „Robuste Umwandler für Importsätze“ Eigenschaften für die CI-Reklassifizierung angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des robusten Import Set-Umwandlers.

Die folgende beispielhafte JSON-Payload ermöglicht die automatische erneute Klassifizierung für das angegebene CI:

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch:
 true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

Einschränkungsregeln für Neuklassifizierung

Verhindern Sie, dass IRE während der Nutzlastverarbeitung ein Downgrade durchführt oder eine CI-Klasse wechselt, um Datenverlust zu vermeiden. Eine Einschränkungsregel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Neuklassifizierung verhindert eine CI-Klassenänderung für bestimmte Quell- und Zielklassen, während andere Eigenschaftsaktualisierungen für das CI verarbeitet werden.

Sie können eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung verwenden, um beispielsweise ein Downgrade der CI-Klasse von *cmdb_ci_linux_server* (Quellklasse) auf *cmdb_ci_server* (Zielklasse) zu verhindern. Oder, um einen CI-Klassenwechsel von Linux-Server zu Windows-Server zu verhindern. Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung können bei der Verwendung eines Service Graph Connector nützlich sein, was zu einem Downgrade oder Wechsel der Klasse und einem potenziellen Verlust wichtiger Daten führen kann.

So steuern Sie die Anwendung von Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung:

- Verwenden Sie die Systemeigenschaft *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled*, um die Anwendung aktiver Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung global zu aktivieren oder zu deaktivieren. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt.

- Verwenden Sie die Nutzlastkennzeichnung *skipReclassificationRestrictionRules* in einer IRE-Nutzlast, um die Anwendung aktiver Beschränkungsregeln für die Neuklassifizierung zu verhindern.

  Zum Beispiel eine Nutzlast mit der Kennzeichnung *skipReclassificationRestrictionRules* :

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_server",
   "values": {
    "short_description": "Linux server description",
    "name": "Linux Server 1"
   },
   "settings": {
    "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
   }
  }
 ]
}
```

Informationen zum Erstellen einer Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung finden Sie unter Erstellen Sie eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung.

Erstellen Sie eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung

Reduzieren Sie den Datenverlust während der IRE-Verarbeitung, indem Sie eine CI-Klassenänderung für bestimmte Quell- und Zielklassen verhindern. Eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung wirkt sich nur auf das Attribut *Class* aus und verhindert nicht die Aktualisierung der restlichen CI-Eigenschaften.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Itil_admin (Itil hat nur Leseberechtigung)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn während der IRE-Verarbeitung einer Nutzlast ein CI neu klassifiziert werden muss (Downgrade oder Klasse wechseln), überprüft IRE die Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung. Wenn eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktuelle CI-Neuklassifizierung gilt, verarbeitet IRE die Aktualisierung der CI-Eigenschaften, überspringt jedoch die CI-Neuklassifizierung.

Die IRE-Ausgabe enthält spezifische Details zu jeder Verarbeitung im Zusammenhang mit den Einschränkungsregeln für die Neuklassifizierung.

Eine Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung gilt nur für die Richtung zwischen der angegebenen Quelle und den Zielklassen. Die Regel verhindert keine Neuklassifizierung in die umgekehrte Richtung, von der angegebenen Zielklasse in die Quellklasse. Um die Neuklassifizierung zwischen zwei Klassen in beide Richtungen einzuschränken, geben Sie zwei separate Regeln für die Neuklassifizierung an, eine für jede Richtung.

Prozedur

1. Geben Sie `cmdb_ire_reclassification_restriction.list` in den Filternavigator ein.
2. Füllen Sie das Formular „Reklassifizierungsbeschränkung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Einschränkungsregel für die Neuklassifizierung.
Quelltabelle	Aktuelle CI-Klasse.
Quellvererbung	Ob die Reklassifizierungsbeschränkungsregel auf untergeordnete Klassen der **Quelltabelle angewendet werden**soll.
Zielklasse	Zielklasse der Neuklassifizierung.
Zielvererbung	Ob die Reklassifizierungsbeschränkungsregel auf untergeordnete Klassen der **Zieltabelle angewendet werden**soll.
Typ	CI-Reklassifizierungstyp: **Downgrade** oder **Switch**.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

In der Listenansicht „Reklassifizierungsbeschränkungen“ können Sie eine Reklassifizierungsbeschränkungsregel aktivieren oder deaktivieren, indem Sie ihren Wert **Aktiv** auf „true“ oder „false“ setzen.

Reklassifizierungsaufgaben anzeigen

Wenn die automatische erneute Klassifizierung von CIs deaktiviert ist, werden Reklassifizierungsaufgaben für CIs erstellt, die während des Identifizierungsprozesses nicht automatisch neu klassifiziert werden konnten. Überprüfen Sie diese Aufgaben, um die CIs zu finden und zu entscheiden, ob sie neu klassifiziert werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Reklassifizierungsaufgaben**.
2. Wählen Sie eine Reklassifizierungsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie die Details im Reklassifizierungsaufgabenformular.

Reklassifizierungsaufgabenformular

Feld	Beschreibung
Configuration Item	Das CI, das neu klassifiziert werden muss.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die darauf hinweist, dass die erneute Klassifizierung des CI nicht zulässig war.
Beschreibung	Beschreibung mit Angabe der aktuellen Klasse des CI und der Klasse, in die das CI geändert werden muss.
Interne Payload	Im Identifizierungsprozess verwendete Payload.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Aufgabendetails geprüft haben, können Sie das in der **Beschreibung** der Aufgabe angegebene CI suchen und manuell neu klassifizieren. Details finden Sie unter Ein CI erneut klassifizieren.

Abhängige CMDB-Beziehungsregeln

Servicedefinitionen bestehen aus CI-Typen und Beziehungstypen. Abhängige Beziehungsregeln definieren die Abhängigkeitsstruktur der CI-Typen und der Beziehungstypen in diesen Service-Definitionen und helfen bei der CI-Identifizierung und beim Erstellen von Business Service-Karten.

Die durch diese Regeln definierten Abhängigkeiten werden bei der Identifizierung abhängiger CIs verwendet, um die Reihenfolge der CI-Identifizierung zu priorisieren und um CIs und die entsprechenden abhängigen CIs in einer Payload zuzuordnen. Abhängige Beziehungsregeln werden auch von Service Mapping verwendet und können für benutzerdefinierte CI-Typen definiert werden. Nachdem Sie einen neuen CI-Typ definiert haben, können Sie abhängige Beziehungsregeln definieren, die angeben, wie der neue CI-Typ mit vorhandenen Typen in der CMDB zusammenhängt.

Abhängige Beziehungsregeln bestehen aus Hosting- und Containment-Regeln (abhängige Beziehungsregeln), wobei jeder Typ die Daten aus einer anderen Perspektive des CI modelliert. Containment-Regeln stellen die Konfigurationshierarchie der CIs dar und beschreiben, welches CI welche anderen CIs enthält. Hosting-Regeln repräsentieren die Platzierung von CIs in einer Unternehmensdefinition und beschreiben, wo CIs ausgeführt werden.

Sowohl Hosting- als auch Containment-Regeln beschreiben einen Beziehungstyp zwischen zwei CI-Typen, und derselbe Beziehungstyp kann in einer Hosting-Regel und in einer Containment-Regel verwendet werden. Der Kontext, in dem die Beziehung verwendet wird, unterscheidet zwischen einer Containment- und einer Hosting-Regel.

Abhängige Beziehungsregeln verwalten:

- Um auf Regeln auf Klassenebene zuzugreifen, verwenden Sie den CI-Klassenmanager. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
- Verwenden Sie den Metadaten-Editor, um auf gruppierte Regeln zuzugreifen. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Metadaten-Editor**.

Die Plugins, die für eine Instanz aktiviert wurden, bestimmen, welche Hosting- und Containment-Regeln in einem Basissystem vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hosting-Regeln

Hosting-Regeln repräsentieren alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren aus Hosting- und gehosteten CIs in der Servicedefinition. Hosting-Regeln sind ein flacher Regelsatz, der eine Tiefe von nur einer Ebene aufweist und immer Ressourcen beinhaltet, in der Regel physische oder virtuelle Hardware. Jede Hosting-Regel ist eine eigenständige Regel zwischen zwei CI-Typen, die einen gültigen CI-Typ beschreibt, der entweder von einem anderen CI-Typ gehostet werden kann oder einen anderen CI-Typ hosten kann. Eine Hosting-Regel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. „Hosted On::Hosts“) und einem untergeordneten CI-Typ. Sie können beispielsweise über eine Hosting-Regel verfügen, die angibt, dass der CI-Typ „Anwendung“ gegenüber dem CI-Typ „Hardware“ eine Beziehung vom Typ „Runs On::Runs“ aufweist.

Ein CI kann auf mehreren Ressourcen gehostet werden (z. B. Windows und Linux). Dieses CI wird durch eine Hosting-Regel für das CI mit jeder Ressource dargestellt, auf der das CI gehostet werden kann. Während der CI-Identifizierung sollte das Paar von CIs, das geprüft wird, mindestens eine Hosting-Regel erfüllen.

Hosting-Regeln werden in der Tabelle „Hosting-Regeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_hosting] gespeichert.

Containment-Regeln

Containment-Regeln stellen die Containment-Hierarchie für einen CI-Typ dar und beschreiben gültige Objekte, die ein CI-Typ in der Servicedefinition enthalten kann, sowie gültige Objekte, die im CI-Typ enthalten sein können. Containment-Regeln sind in einer Containment-Regeln-Gruppe miteinander verkettet, und ein CI-Typ ist das übergeordnete Element auf oberster Ebene (Stammelement) der Gruppe Die Sammlung von Containment-Regeln konstruiert eine hierarchische Zuordnung von Containment-Beziehungen. Containment-Regeln sind logische Konzepte zur Darstellung logischer CIs, z. B. zur Beschreibung von Software, die auf einem Server ausgeführt wird. Eine Containment-Regel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. „Contained By::Contains“) und einem untergeordneten CI-Typ. Möglicherweise verfügen Sie über eine Containment-Regel, die angibt, dass der CI-Typ „Tomcat“ gegenüber dem CI-Typ „WAR-Datei“ eine Beziehung vom Typ „Contains::Contained By“ aufweist.

Endpunkte sind spezielle Containment-Regeln, die eingehende oder ausgehende Verbindungen im Modell angeben und die CI-Typen bezeichnen, in denen Daten eines bestimmten Typs in die Servicedefinition ein- oder aus ihr herausfließen. Nachdem Sie einer Containment-Regel einen Endpunkt hinzugefügt haben, können Sie der Endpunktregel keine untergeordneten Regeln hinzufügen.

Containment-Regeln werden in der Tabelle „Containment-Regeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_containment] gespeichert.

Referenzregeln

Referenzregeln werden hauptsächlich von Cloud Management verwendet, um alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren aus referenzierenden und referenzierten CIs in der Servicedefinition darzustellen.

- Referenzregeln sind ein flacher Regelsatz, der eine Tiefe von nur einer Ebene aufweist.
- Referenzregeln beinhalten immer Ressourcen, normalerweise virtuelle Entitäten. Jede Referenzregel ist eine eigenständige Regel zwischen zwei CI-Typen, die einen gültigen CI-Typ beschreibt, der entweder von einem anderen CI-Typ referenziert werden kann oder einen anderen CI-Typ referenzieren kann. Beide CI-Klassen sollten unabhängig voneinander bestehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

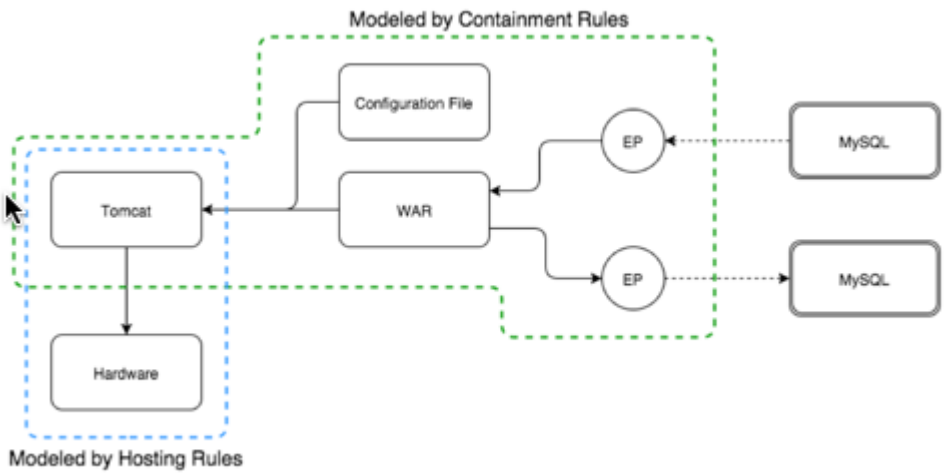
- Eine Referenzierungsregel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. Provisioned From::Provisioned) und einem untergeordneten CI-Typ. Beispielsweise können Sie über eine Referenzierungsregel verfügen, die angibt, dass der CI-Typ „Virtuelle Maschine“ gegenüber dem CI-Typ „Bild“ eine Beziehung vom Typ Provisioned From::Provisioned aufweist.
- Ein CI kann mehrere Ressourcen referenzieren (z. B. kann eine VM-Instanz eine Referenzbeziehung sowohl mit Image- als auch mit Hardwarevorlagen haben). Dieses CI wird durch eine Referenzierungsregel für das CI mit jeder Ressource dargestellt, von der das CI referenziert werden kann.
- Die Referenzregel kann nicht Teil der CI-Identifikation sein.
- Referenzregeln werden in der Tabelle „Referenzregeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_reference] gespeichert.

Regelanforderungen

Die Regeln, die Sie erstellen, sind an die folgenden Anforderungen gebunden, die die Beziehungen einschränken und sicherstellen, dass nur gültige Optionen in den Dropdown-Listen des Metadaten-Editors verfügbar sind.

- CI-Typ, der als untergeordnetes Element in einer Containment-Regel enthalten ist: Weder dieser CI-Typ noch seine untergeordneten Elemente können ein übergeordnetes Element auf oberster Ebene (Stammelement) einer anderen Containment-Regel sein, und der CI-Typ kann weder als übergeordnetes noch als untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel vorhanden sein.
- CI-Typ, der ein übergeordnetes Element auf oberster Ebene (Stammelement) einer Containment-Regel ist: Er kann kein untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel sein (z. B. können Sie nicht auf Tomcat gehostet werden, wenn Tomcat Containment-Regeln hat).
- CI-Typ, der ein untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel ist: Er darf weder übergeordnetes noch untergeordnetes Element in einer Containment-Regel sein.
- CI-Typ, der ein übergeordnetes Element in einer Hosting-Regel ist: Er darf kein untergeordnetes Element in einer Containment-Regel sein.
- Hosting-Regeln können keine Schleifen wie „Tomcat –runs_on- VMWare –runs_on-Tomcat“ erstellen.

Example: Modell für Hosting- und Containment-Regeln



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hosting-Regeln, die das Diagramm modellieren:

Tomcat wird auf Hardware ausgeführt.

Containment-Regeln, die das Diagramm modellieren:

- Tomcat enthält („Contains“) Konfigurationsdatei
- Tomcat enthält („Contains“) WAR
- WAR hat bei MySQL zwei Endpunkte für JDBC:
  - Eingehend
  - Ausgehend

Example: Gültiges Regelwerk

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

Der zweite Metadateneintrag löst die dritte Anforderung aus, die erfüllt ist (es handelt sich um eine Hosting-Regel, nicht um eine Containment-Regel).

Erstellen Sie abhängige Beziehungsregeln

Erstellen Sie Hosting- und Containment-Regeln (abhängige Beziehungsregeln) für CI-Klassen, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Sie können im CI-Klassenmanager eine grundlegende Hosting- oder Containment-Regel erstellen. Oder verwenden Sie den Metadaten-Editor, um Gruppen von Hosting- und Containment-Regeln sowie eingehende oder ausgehende Endpunkte in Containment-Regeln zu erstellen. Der CI-Klassenmanager und der Metadaten-Editor werden synchronisiert. Sie können jedes dieser Tools verwenden, um eine abhängige Regel anzuzeigen und zu bearbeiten.

Abhängige Beziehungsregeln für eine CMDB-Klasse erstellen

Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um eine grundlegende abhängige Beziehungsregel (Hosting- oder Containment-Beziehungsregel) für eine CMDB-Klasse zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Klasse, für die Sie eine abhängige Beziehungsregel erstellen, muss eine abhängige Identifizierungsregel besitzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie die Klasse aus, für die Sie eine Hosting- oder eine Containment-Regel erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Klassennavigationsleiste auf **Abhängige Beziehungen**.
4. Klicken Sie in der Ansicht „Abhängige Beziehungen“ auf **Abhängigkeit hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Details im Dialogfeld „Abhängige Beziehungsregel hinzufügen“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Regeltyp	Angabe, ob diese Regel eine Hosting-Regel oder eine Containment-Regel ist.
Diese Klasse	Die Klasse, für die die Regel gilt.
Beziehung	Die Art der Beziehung der Regel.
Zielklasse	Die Zielklasse für die abhängige Beziehungsregel. Die Bezeichnung dieser Klasse als untergeordnete oder übergeordnete Klasse basiert auf der angegebenen **Beziehung**.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Sie können auf **Auf „Abgeleitet" zurücksetzen** klicken und dann den Vorgang bestätigen, um alle abhängigen Beziehungsregeln zu löschen, die speziell für die ausgewählte Klasse hinzugefügt wurden. Es verbleiben nur abhängige Beziehungen, die von einer übergeordneten Klasse abgeleitet wurden.

Weitere Informationen zu untergeordneten und übergeordneten Klassen finden Sie unter Tabellenerweiterungen und Klassen .

Sammlungen von Containment-Regeln erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie eine Containment-Regel für CIs, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Containment-Regel ist eine abhängige Beziehungsregel, die eine Beziehung zwischen zwei CIs definiert. Sie ist wie folgt strukturiert: CIType1 RelationshipType CIType2. Der erste CI-Typ, den Sie hinzufügen, wird in einer Gruppe von Containment-Regeln (einer Kette von Containment-Regeln) das CI der obersten Ebene. Der gesamte Satz von Containment-Regeln wird als Gruppen gemäß der CIs der obersten Ebene organisiert.

Um eine Containment-Regelgruppe für einen neuen CI-Typ zu erstellen, müssen Sie zuerst den CIType1 der Beziehung hinzufügen. Um eine untergeordnete Containment-Regel für einen vorhandenen CI-Typ hinzuzufügen, müssen Sie diesen CI-Typ auswählen und den zweiten Teil der Beziehungsregel definieren, der als Beziehungstyp und als CIType2 bezeichnet wird.

Jeder Regel innerhalb einer Containment-Regel-Gruppe können eingehende oder ausgehende Endpunkte hinzugefügt werden, die durch blaue Aufwärts- und Abwärtspfeile markiert werden. Nachdem Sie einen Endpunkt hinzugefügt haben, können Sie diesem Zweig der Hierarchie der Containment-Regeln keine Containment-Regel hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Metadaten-Editor**.
2. Klicken Sie im Metadaten-Editor auf die Registerkarte **Containment-Regeln**.
3. Klicken Sie auf **Neue Regel** hinzufügen, um eine Regel auf oberster Ebene hinzuzufügen, oder verweisen Sie auf eine Regel, für die Sie eine untergeordnete Regel hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das grüne „+"-Symbol, das auf der rechten Seite angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Vervollständigen Sie das Formular **Containment-Regel hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Configuration Item-Typ	Die CI-Klasse, für die die Regel gilt.
Beziehungstyp	Die Art der Beziehung der Regel.
Beziehungsrichtung umkehren	Aktivieren Sie diese Option, um die umgekehrte Beziehung in der Regel zu verwenden.
Immer in Servicemodell einbeziehen	Aktivieren Sie diese Option, um die CIs der angegebenen Klasse immer in die Servicezuordnung aufzunehmen, wenn ihr übergeordnetes CI (basierend auf der Containment-Beziehung) in der Servicezuordnung vorhanden ist.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Untergeordneten Regeln einen Endpunkt hinzufügen:
   a. Verweisen Sie auf eine untergeordnete Regel, zu der Sie einen Endpunkt hinzufügen möchten.
   b. Klicken Sie auf das blaue „+“-Symbol, das rechts erscheint.
   c. Vervollständigen Sie das Formular **Endpunkt hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Endpunktart	Die Art des Endpunkts.
Eingehend oder abgehend	Die Richtung des Endpunkts.

   d. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Sammlungen von Hosting-Regeln erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie Hosting-Regeln für CIs, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Vorbereitungen

Eine Hosting-Regel ist eine abhängige Beziehungsregel, die eine Beziehung zwischen zwei CIs definiert. Sie ist wie folgt strukturiert: <CI Type1> <Beziehungstyp> <CI Type2>. Zum Erstellen einer Hosting-Regel müssen Sie einen CI-Typ als <CI Type1> in der Beziehungsregel hinzufügen und dann den zweiten Teil der Beziehungsregel definieren, der den Beziehungstyp und <CI Type2> darstellt. Der gesamte Satz von Hosting-Regeln wird als Gruppen gemäß der gehosteten CIs der obersten Ebene organisiert.

Eine Hosting-Regel enthält implizit zwei Regeln, die jeweils die Umkehrung der anderen darstellen. Wenn Sie die Regel „<CI Type1> <Beziehungstyp> <CI Type2>“ erstellen, wird die Regel „<CI Type2> <umgekehrter Beziehungstyp> <CI Type1>“ automatisch hinzugefügt.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Metadaten-Editor**.
2. Klicken Sie im Metadaten-Editor auf die Registerkarte **Hosting-Regeln**.
3. Klicken Sie auf **Neue Regel** hinzufügen, um eine Regel auf oberster Ebene hinzuzufügen, oder verweisen Sie auf eine Regel, für die Sie eine untergeordnete Regel hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das grüne „+“-Symbol, das auf der rechten Seite angezeigt wird.
4. Vervollständigen Sie das Formular **Gehostete Regel/Hosting-Regel hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Typ des Konfigurationselements	Der <CI Type2> in der Regel.
Beziehungsart	Die Art der Beziehung der Regel.
Beziehungsrichtung umkehren	Aktivieren Sie diese Option, um die Beziehung in der Regel umzukehren.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen

Wenden Sie IRE-Prozesse (Identification and Reconciliation Engine) auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen an, um die Datenintegrität und -integrität dieser Tabellen sicherzustellen.

Ab Release Washington DC unterstützt IRE einige Nicht-CMDB-Tabellen. Sie können alle IRE-Funktionen mit einigen Nicht-CMDB-Tabellen verwenden, nachdem Sie Identifizierungsregeln (CI-Bezeichner und Bezeichnereinträge) für diese Tabellen erstellt haben. Nicht-CMDB-Tabellen, die für IRE-Funktionen unterstützt werden, umfassen:

- In einem anwendungsspezifischen Bereich: Alle Nicht-CMDB-Tabellen
- Im globalen Bereich: Nur Nicht-CMDB-Tabellen, die im Basissystem voreingestellt sind. Im Release Washington DC werden beispielsweise die Nicht-CMDB-Tabellen „Standort“ [cmn_location], „Abteilung“ [cmn_department], „Kostenstelle“ [cmn_cost_center], „Gebäude“ [cmn_building], „Benutzer“ [sys_user] und „Gruppe“ [sys_user_group] unterstützt.

Sie können CI-Klassen Manager nicht zum Verwalten von IRE-bezogenen Regeln für Nicht-CMDB-Tabellen verwenden. Stattdessen müssen Sie direkt mit den entsprechenden Tabellen in Listenansichten arbeiten, um diese Regeln wie in den folgenden Verfahren beschrieben zu erstellen und zu verwalten:

- Erstellen Sie eine Identifizierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine Abgleichsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel für Nicht-CMDB-Tabellen
- Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine Identifizierungsaufnahmeregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle
- Simulieren Sie die Nutzlastausführung mithilfe der Identifizierungssimulation
- Teilnutzlasten verwenden
- Überprüfen und korrigieren Sie Deduplizierungsaufgaben

Sie können die folgenden Store-Apps mit unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CMDB 360 in CMDB Workspace
- IntegrationHub ETL

IRE-Prozesse werden mit den folgenden Unterschieden auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen angewendet:

- IRE füllt die Attribute *discovery_source*, *last_discovered*und *first_discovered* nicht aus, wenn diese Attribute in der Nicht-CMDB-Tabelle nicht vorhanden sind.
- IRE verwendet den Klassennamen der Nicht-CMDB-Tabelle als *sys_class_name*, wenn die Tabelle kein *sys_class_name* -Attribut enthält.
- IRE-Nutzlasten unterstützen keine Beziehungen mit Nicht-CMDB-Tabellen.

Hinweis:
Obwohl die IRE-bezogene Benutzeroberfläche und die zugehörige Dokumentation möglicherweise auf CMDB- und CMDB-Elemente verweisen, gelten die meisten dieser Verweise auch für unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen.

Erstellen Sie eine Identifizierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Um die Funktionen der Identification and Reconciliation Engine (IRE) mit unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen zu verwenden, müssen Sie zuerst Identifizierungsregeln erstellen, die die Tabellendatensätze eindeutig identifizieren. Jede Nicht-CMDB-Tabelle kann einer einzelnen Identifizierungsregel zugeordnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Identifizierungsregel besteht aus einem einzelnen Bezeichner für die Tabelle, einem oder mehreren Bezeichnereinträgen und einem oder mehreren zugehörigen Einträgen.

Überprüfen Sie die folgenden Themen, bevor Sie Identifizierungsregeln erstellen:

- Identifizierungsregeln
- Effektive Nutzung der CMDB-Identifikation

Beim Erstellen von Bezeichnereinträgen können Sie die Felder **Tabelle** durchsuchen und **Kriteriumsattribute im Formular „Bezeichnereintrag“ so konfigurieren, dass eine der folgenden Optionen implementiert wird** :

Regulärer Bezeichner-Eintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der zugeordneten Bezeichnertabelle.

Bezeichner-Eintrag suchen

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus einer anderen zugehörigen Tabelle (Suchtabelle) als der aktuell ausgewählten Tabelle.

Hybrider Bezeichner-Eintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Haupttabelle und aus einer anderen Tabelle (Suchtabelle).

Für Nicht-CMDB-Tabellen werden nur unabhängige Identifizierungsregeln unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Identifikation/Abgleich** > **CI-Identifier**.
2. Klicken Sie in der Listenansicht Bezeichner auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Bezeichner-Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Gilt für Klasse, für die der CI-Identifier gilt.
Betrifft	Unterstützte Nicht-CMDB-Tabelle.
Unabhängig	Muss aktiviert sein, um anzugeben, dass der Bezeichner einen Datensatz unabhängig von anderen Datensätzen identifizieren kann.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Suchen und öffnen Sie in der Listenansicht Bezeichner den soeben erstellten Bezeichner.
6. Wechseln Sie im **Bezeichnerformular zur Registerkarte Bezeichnereinträge**, und klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie das Formular „Bezeichnereintrag“ aus.

Feld	Beschreibung
Identifier	Voreinstellung mit dem Namen der Tabelle des zugeordneten Bezeichners.
Tabelle durchsuchen	Voreinstellung mit der Bezeichnung der Tabelle des zugeordneten Bezeichners. So erstellen Sie: ○ Ein regulärer Identifier-Eintrag: Setzen Sie ihn auf die Identifier-Tabelle, und wählen Sie **Kriteriumsattribute** aus derselben Tabelle aus. ○ Ein Suchbezeichnereintrag: Legen Sie ihn auf eine andere Tabelle (Suchtabelle) fest, und wählen Sie **Kriteriumsattribute** aus dieser Suchtabelle aus. ○ Einen Hybrid-Bezeichnereintrag: Legen Sie eine andere Tabelle (Suchtabelle) fest, und führen Sie dann die folgenden Schritte aus. ▪ Wählen Sie in der Suchtabelle **Kriteriumsattribute** aus. ▪ Fügen Sie nach dem Speichern der Regel mithilfe von Hintergrundskripts Kriterienattribute für **hybride CI** -Einträge aus der aktuellen Tabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Weitere Schritte“ am Ende dieser Aufgabe. Eine Suchtabelle muss einen Verweis auf die zugeordnete Identifier-Tabelle enthalten.
Kriteriumsattribute	Satz von Attributen, die den Datensatz eindeutig identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es ist möglich, Referenzfelder als Kriteriumsattribute hinzuzufügen. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs.
Priorität	Priorität der Anwendung des Identifier-Eintrags. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden mit höherer Priorität behandelt. Bezeichner-Einträge von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Aktiv	Gibt an, ob der Identifier-Eintrag aktiv ist. Eine Identifizierungsregel muss mindestens einen aktiven Bezeichner-Eintrag aufweisen.
Exakte Übereinstimmung mit Anzahl erzwingen	Für die Suchidentifizierung wird ein Datensatz nur bei exakter Übereinstimmung mit der Anzahl der Suchdatensätze abgeglichen. Wenn dies erzwungen wird, müssen alle Suchelemente für einen Datensatz in der Nutzlast übereinstimmende Datensätze in der Suchtabelle haben, die auf denselben Datensatz verweisen: **a.** Gleicht nur Datensätze ab, bei denen alle Suchelemente aus der Eingabenutzlast auf den Datensatz in der Tabelle verweisen. **b.** Wenn es mehrere Übereinstimmungen gibt, wird der älteste erstellte Datensatz als endgültige Übereinstimmung ausgewählt. Wenn dies nicht erzwungen wird, reicht ein Suchelement für einen Datensatz in der Nutzlast aus, der einem Datensatz in der Suchtabelle entspricht, um eine Übereinstimmung zu berücksichtigen: **a.** Entspricht einem beliebigen Datensatz, bei dem mindestens eines der Suchelemente aus der Eingabenutzlast auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **b.** Wenn es mehrere Übereinstimmungen gibt, werden die Datensätze mit der maximalen Anzahl von Suchelementen aus der Eingabenutzlast ausgewählt, die auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **c.** Wenn noch mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wird der älteste erstellte Datensatz als endgültige Übereinstimmung ausgewählt.
Null-Attribut unterstützen	Wenn diese Option ausgewählt ist und mindestens ein Kriteriumsattribut nicht NULL ist, wird versucht, einen Abgleich mit einem Bezeichnereintrag durchzuführen, auch wenn Kriteriumsattribute NULL sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Andernfalls müssen alle Kriteriumsattribute Werte aufweisen, damit versucht werden kann, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen.
Rückgriff auf übergeordnete Regeln zulassen	Ermöglicht die Verwendung der Identifizierungsregeln der übergeordneten Tabelle des Datensatzes, wenn für diese Identifizierungsregel keine Übereinstimmung gefunden wird. Gilt nur für abhängige Identifizierungsregeln.
Optionale Bedingung	Ein Filter zum Eingrenzen der Datensätze, die nach einem übereinstimmenden Datensatz durchsucht werden. Nur verfügbar, wenn die Systemeigenschaft `glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition` auf „ **true** “ festgelegt ist (standardmäßig „**false** “). Im Basissystem sind Bezeichnereinträge verschiedener Klassen mit erweiterten Optionenbedingungen vorkonfiguriert. Alle diese vorkonfigurierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen werden automatisch angewendet, wenn Sie diese Eigenschaft auf **true**setzen. Um unerwartetes Verhalten zu verhindern, überprüfen Sie daher diese vordefinierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen, bevor Sie diese Eigenschaft auf **true**setzen. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich.

Hinweis:
Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute haben und `sys_class_name` eines davon ist (z. B. [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), kann das andere Attribut nicht NULL sein, auch wenn das **Attribut Null zulassen** aktiviert ist. Diese Einschränkung ist darauf zurückzuführen, dass `sys_class_name` als ein spezielles, übereinstimmendes System-Attribut betrachtet wird.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular „Bezeichner“ die Registerkarte **Zugehörige Einträge** aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.
10. Füllen Sie das Formular Zugehöriger Eintrag aus.

Formular „Zugehörige Einträge“

Feld	Beschreibung
Identifier	Voreinstellung mit dem Bezeichner, dem dieser zugehörige Eintrag zugeordnet ist.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der zugehörige Eintrag aktiv ist.
Zugehörige Tabelle	Eine zugehörige Tabelle (Suchtabelle), die auf den abgeglichenen Datensatz verweist.
Referenziertes Feld	Ein referenziertes Feld in **Zugehörige Tabelle** mit einem Verweis auf die zugeordnete Bezeichnertabelle.
Kriteriumsattribute	Der Satz von Attributen, um das zugehörige Element eindeutig zu identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es ist möglich, Referenzfelder als Kriteriumsattribute hinzuzufügen. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um Identifizierungsregelattribute anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen.
Null-Attribut unterstützen	Wenn mindestens ein Kriteriumsattribut in der zugehörigen Tabelle nicht null ist, erlauben Sie den Versuch, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichnereintrag zu finden, auch wenn Kriteriumsattribute vorhanden sind, die null sind.
Priorität	Priorität des zugehörigen Eintrags für die angegebene **Zugehörige Tabelle**. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden beim Abgleichen eines zugehörigen Elements mit einer bestimmten zugehörigen Tabelle mit höherer Priorität behandelt. Zugehörige Einträge für die angegebene zugehörige Tabelle von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Optionale Bedingung	Filterbedingungen, um die Menge der Datensätze einzugrenzen, die nach einem übereinstimmenden zugehörigen Element durchsucht werden.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um Kriteriumsattribute zu einem Feld **Kriteriumsattribute des Hybrideintrags-CI** in einem Hybrid-Bezeichnereintrag hinzuzufügen, müssen Sie Hintergrundskripts verwenden, anstatt das Formular „Bezeichnereintrag“ zu verwenden. Navigieren Sie nach dem Speichern der Identifizierungsregel zu **Systemdefinitionen** > **Skripts – Hintergrund**, geben Sie dann ein Skript ein, das die Attribute hinzufügt, und klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Beispielskript:

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

Dieser Prozess erfordert die Administratorrolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Abgleichsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Erstellen Sie eine statische oder dynamische CI-Abgleichregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle.

Weitere Informationen zu statischen Abgleichregeln, dynamischen Abgleichregeln und anderen Prinzipalen im Zusammenhang mit Abgleichregeln finden Sie unter Abgleichregeln.

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichsregeln für dasselbe Datensatzattribut vorhanden sind, hat die dynamische Regel Vorrang.

Hinweis:
Sie können keine Abgleichsregel für Systemfelder oder für Identification and Reconciliation Engine (IRE)-spezifische Felder wie das Feld Discovery-Quelle (discovery_source) erstellen. Außerdem können Abgleichsregeln nicht mithilfe von Referenzfeldern per Dot-Walk ausgeführt werden.

Erstellen Sie eine statische Abgleichsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Eine statische Abgleichsregel gibt Klassenattribute an, die Datenquellen aktualisieren dürfen, und verhindert, dass nicht autorisierte Datenquellen die Attributwerte überschreiben. Eine statische Abgleichsregel gibt auch die Priorisierung zwischen mehreren Datenquellen an. Ohne statische Abgleichsregeln können Datenquellen die Aktualisierungen der Attributwerte gegenseitig überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Statische Abgleichregeln werden in Verbindung mit Datenaktualisierungsregeln verwendet, um Abgleichschritte für einen Datensatz zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und von welcher Datenquelle ein Datensatz aktualisiert werden kann. Wenn mehrere Datenquellen berechtigt sind, dieselben Attribute zu aktualisieren, weisen Sie jeder dieser Datenquellen eine Priorität zu, um zu verhindern, dass sie sich gegenseitig überschreiben.

Nach der Aktualisierung eines Attributs durch eine autorisierte Datenquelle werden weitere Updates nur von der gleichen Datenquelle oder von einer Datenquelle mit höherer Priorität akzeptiert. Aktualisierungen aus einer Datenquelle mit einer niedrigeren Priorität werden abgelehnt, sofern die folgenden Bedingungen nicht erfüllt sind:

- Die Quelle mit niedrigerer Priorität ist die erste Quelle, die den Datensatz aktualisiert.
- Der Datensatz wurde basierend auf Datenaktualisierungsregeln für die Klasse veraltet.

Rangfolge der statischen Abgleichsregeln:

- Die für ein bestimmtes Attribut konfigurierte Regel hat Vorrang gegenüber der Regel, die mit **Auf alle Attribute anwenden** festgelegt ist (unabhängig vom Prioritätswert).
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit **Auf alle Attribute anwenden**festgelegt sind, hat die direkt für die Klasse spezifische Regel Vorrang vor der abgeleiteten Regel
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei Regeln, die mit Auf **alle Attribute anwenden auf** derselben Klassenebene festgelegt sind, wird die Rangfolge durch die Regelprioritäten bestimmt.

Informationen zur letzten Discovery-Quelle, die jedes Attribut aktualisiert, werden in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ [cmdb_datasource_last_update] gespeichert, jedoch erst nach Aktivierung der Abgleichsregel. Daher kann es zu unerwarteten Aktualisierungen kommen, nachdem Sie die Regel aktiviert haben, bis die Datenquelle mit der höchsten Priorität das CI aktualisiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statische Abgleichsregeln wirken sich auf den Abgleich veralteter Attribute aus. Während der Abgleichung werden nicht nur die Informationen in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ berücksichtigt, sondern auch die Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse, um zu bestimmen, ob ein CI-Attribut veraltet ist. Ein CI-Attribut wird als veraltet eingestuft, wenn es nicht innerhalb eines Zeitraums von der letzten Discovery-Quelle aktualisiert wurde, um das CI zu aktualisieren. Der Zeitraum wird durch die effektive Dauer in der Datenaktualisierungsregel für die Klasse für die Discovery-Quelle angegeben. In diesem Fall ist die Aktualisierung zulässig, wenn eine andere autorisierte Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität versucht, das veraltete CI-Attribut zu aktualisieren.

Wenn eine dynamische Abgleichsregel für dasselbe Datensatzattribut wie in einer statischen Abgleichsregel vorhanden ist, hat die dynamische Regel Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Ausgleichsdefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Abgleichsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular Abgleichsdefinition aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Die Datenquelle, für die Sie diese Regel konfigurieren.
Priorität	Priorität der **Datenquelle** innerhalb anderer Datenquellen für die angegebenen Attribute. Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität. Datenquellen ohne Abgleichsregel wird die niedrigste Priorität zugewiesen.
Betrifft	Autorisiert die angegebene Datenquelle, alle Attribute der angegebenen Nicht-CMDB-Tabelle zu aktualisieren. **Hinweis:** Diese Einstellung wird von jeder Einstellung überschrieben, die für ein bestimmtes Attribut gilt. In diesem Fall können Sie anstelle dieser Option alle Attribute direkt für **Attribute einbeziehen**.
Filterbedingung	Bedingungen, die Datensätze erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um diese Regel beispielsweise nur auf Datensätze anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Systemeigenschaft glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_upd bestimmt, wann Filterbedingungen angewendet werden. Standardmäßig werden diese Filterbedingungen angewendet, nachdem sich Attributwerte während der Nutzlastverarbeitung geändert haben. Legen Sie diese Eigenschaft auf „ **true** “ fest, damit die Identification and Reconciliation Engine (IRE) die Filterbedingungen anwendet, bevor sich die Attributwerte ändern.
Attribute	Attribute aus der aktuellen oder einer übergeordneten Klasse, die die angegebene Datenquelle aktualisieren darf. Nur verfügbar, wenn **Auf alle Attribute anwenden** nicht ausgewählt ist.
Aktualisieren mit null	Attribute, die die angegebene Datenquelle mit einem Nullwert aktualisieren kann. Standardmäßig sind autorisierte Datenquellen nicht in der Lage, Werte ungleich Null mit Nullwerten zu überschreiben. Attribute in dieser Liste, die nicht in der Liste **Attribute** sind, sind nicht in den Attributen enthalten, die die Datenquelle mit einem Nullwert aktualisieren kann.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Eine dynamische Abgleichsregel für Nicht-CMDB-Tabellen verwendet CMDB 360-Daten, um einen Wert auszuwählen, z. B. den größten gemeldeten Wert, um einen Datensatz zu aktualisieren.

Vorbereitungen

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn dasselbe CI-Attribut sowohl eine statische Abgleichsregel als auch eine dynamische Abgleichsregel aufweist, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang.

Eine dynamische Abgleichregel unterstützt mehrere Regeltypen, z. B. den größten gemeldeten Wert und den am häufigsten gemeldeten Wert. Bei der Anwendung einer dynamischen Abgleichsregel verarbeitet IRE die aktuelle Nutzlast und untersucht dann den CMDB 360-Datenspeicher, um einen Wert auszuwählen, mit dem die CMDB aktualisiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden soll. Abhängig vom Typ der dynamischen Abgleichsregel ist die Auswahl des entsprechenden Werts möglicherweise nicht sofort aussagekräftig. Beispielsweise gibt es möglicherweise keinen einzelnen Wert, der am häufigsten gemeldet wird, oder für einige Werte wird der Zeitstempel der letzten Erkennung nicht gemeldet. Daher greift IRE bei Bedarf auf die Untersuchung zusätzlicher Details zurück, z. B. zuletzt gemeldete, zuletzt erkannte und zuletzt aktualisierte Werte, um den am besten geeigneten Wert auszuwählen.

Hinweis:
Sie können keine dynamische Abgleichsregel hinzufügen, wenn Sie im CI-Klassenmanager eine neue untergeordnete Klasse erstellen. Sie müssen zuerst die neue untergeordnete Klasse speichern und dann die dynamische Abgleichsregel hinzufügen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**.
2. Geben Sie im Filternavigator `cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list` ein, um die Tabelle „Dynamische Abgleichsdefinitionen“ zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Listenansicht „Dynamische Abgleichsdefinitionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular „Definition des dynamischen Abgleichs“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	
Attribute	Attribute, für die die Regel angewendet werden soll. Attribute, auf die der angegebene Regeltyp nicht angewendet werden kann, und Attribute, für die bereits eine dynamische Abgleichregel vorhanden ist, werden nicht angezeigt.
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um beispielsweise eine Regel nur auf CIs anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanz]**.
Betrifft	Nicht-CMDB-Tabelle, für die diese Regel gilt.
Dynamischer Regeltyp	Regeltyp, der auf CMDB 360-Daten basiert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Um die Funktionen der Identification and Reconciliation Engine (IRE) auf unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen anzuwenden, erstellen Sie Datenaktualisierungsregeln für diese Tabellen. Datenaktualisierungsregeln werden verwendet, um zu bestimmen, ob ein Datensatz für eine bestimmte Datenquelle veraltet ist. Solche Datensätze können dann von einer autorisierten Datenquelle mit niedrigerer Priorität aktualisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenaktualisierungsregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

Datenaktualisierungsregeln werden in Verbindung mit statischen Abgleichregeln verwendet, um Abgleichschritte für einen Datensatz zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und von welcher Datenquelle ein Datensatz aktualisiert werden kann.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**.
2. Geben Sie im Filternavigator `cmdb_datasource_staleness.list` ein, um die Tabelle „Datenquellen-Veraltungsdefinitionen“ zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Listenansicht „Veraltungsdefinitionen für Datenquelle“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular „Datenquellen-Veraltungsdefinitionen“ aus.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Nicht-CMDB-Klasse, für die diese Regel gilt.
Datenquelle	Datenquelle, für die die Veraltung von Datensätzen ausgewertet wird.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für die Veraltungsbewertung verwendet wird. Wenn die in der statischen Abgleichsregel für die Klasse des Datensatzes angegebenen Felder nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums von der angegebenen Datenquelle aktualisiert wurden, wird der Datensatz für diese Datenquelle als veraltet eingestuft. Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. `15 x`, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Ist der Gesamtwert ungültig, wird der Standardwert 0 verwendet.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Identifizierungsaufnahmeregel für eine Nicht-CMDB-Tabelle

Schränken Sie den Umfang der Datensätze ein, die in den Identifizierungsprozess von Nicht-CMDB-Datensätzen einbezogen werden, indem Sie eine Identifizierungseinschlussregel erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Duplizierungserkennung unabhängiger CIs verarbeitet die Identification and Reconciliation Engine (IRE) nur die Datensätze, die die Aufnahmeregeln für Identifizierung erfüllen. Sie können beispielsweise einen Filter so festlegen, dass nur Datensätze einbezogen werden, deren Status „Operativ“ ist. Wenn keine Identifizierungsaufnahmeregeln vorhanden sind, werden alle Datensätze in den Identifizierungsprozess einbezogen.

Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Identifizierung. Die Aufnahmeregeln für Identifizierung werden auf Klassenebene definiert.

Hinweis:
Aufnahmeregeln für Identifizierung wirken sich auf jedes Skript aus, das IRE aufruft. Erstellen Sie sie daher mit Bedacht. Aufnahmeregeln für Identifizierung können die Identifizierung bestimmter Datensatztypen verhindern, was sich auf einige Funktionen von Discovery und Service Mapping auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Aufnahmeregeln für Identifizierung**.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Identifikationsaufnahmeregeln“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Identifikationsaufnahmeregeln“ aus.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Nicht-CMDB-Tabelle, für die diese Regel gilt.
Aufnahmebedingung	Kriterien, die Nicht-CMDB-Datensätze erfüllen müssen, um in den Identifizierungsprozess einbezogen zu werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel für Nicht-CMDB-Tabellen

Wenn Sie die Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwenden, können Sie verhindern, dass eine bestimmte Datenquelle neue Datensätze für eine bestimmte Nicht-CMDB-Tabelle einfügt. Erstellen Sie IRE-Datenquellenregeln für Datenquellen, denen Sie beim Erstellen von Datensätzen nicht vertrauen, denen Sie jedoch weiterhin vertrauen, wenn es darum geht, die vorhandenen Datensätze zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

IRE-Datenquellenregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln gelten.

- Untergeordnete Klassen leiten IRE-Datenquellenregeln von übergeordneten Klassen ab, wie es bei Identifizierungsregeln der Fall ist.
- IRE-Datenquellenregeln, die für eine untergeordnete Klasse angegeben werden, überschreiben alle von einer übergeordneten Klasse abgeleiteten IRE-Datenquellenregeln.

Wenn IRE einen Einfügevorgang verarbeitet, der durch eine IRE-Datenquellenregel verboten ist, schlägt der Einfügevorgang fehl. Dieser Fehler tritt auf, wenn die Datenquelle und die Datensatzklasse im Einfügevorgang und in einer IRE-Datenquellenregel übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn CreateOrUpdateCIEnhanced() verwendet wird, speichert IRE die fehlgeschlagene Nutzlast in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] zur späteren Verwendung.

Hinweis:
Wenn ein Einfügevorgang von der IRE-Datenquellenregel nicht zugelassen wird, schlägt bei Verwendung von createOrUpdateCI() die gesamte IRE-Nutzlast fehl, da createOrUpdateCI() keine teilweisen Commits zulässt.

Wenn eine zulässige Datenquelle später versucht, denselben Datensatz einzufügen, fügt IRE den Datensatz ein, nachdem er mit dem übereinstimmenden Datensatz aus den Teilnutzlasten zusammengeführt wurde. IRE löscht dann die Teilnutzlast aus der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] und lässt zukünftige Aktualisierungen durch die in der Regel angegebene Datenquelle zu.

IRE-Datenquellenregeln gelten nicht für Suchvorgänge und zugehörige Elemente, und nur eine einzige Regel kann für jedes Klasse/Datenquellen-Paar aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **IRE-Datenquellenregeln**.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „IRE-Datenquellenregeln“ auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „IRE-Datenquellenregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Datenquelle, die keine CIs der angegebenen Klasse erstellen darf.
Aktiv	Aktiviert die IRE-Datenquellenregel.
Betrifft	Die Klasse (und untergeordnete Klassen), für die die angegebene Datenquelle keine Datensätze erstellen darf.
Einfügen nicht zulässig	Verhindert, dass die angegebene Datenquelle neue Datensätze der angegebenen Klasse in die Nicht-CMDB-Tabelle einfügt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn es sich um ein Nutzlastelement mit einer Einfügeanforderung handelt, bei dem die Datenquelle und die Datensatzklasse mit der Datenquelle und der Datensatzklasse übereinstimmen, die in der IRE-Datenquellenregel angegeben sind:

1. Der Einfügevorgang schlägt fehl, und IRE protokolliert die folgende Meldung:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE: Einfügen in [xyz] ist für Datenquelle [xyz] durch IRE-Datenquellenregel blockiert.

2. Wenn Sie CreateOrUpdateCIEnhanced() verwenden, speichert IRE das Nutzlastelement als Teilnutzlast in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads].

Wenn später, fügt eine zulässige Datenquelle erfolgreich einen Datensatz ein, der dem Datensatz aus einem Teilnutzlastelement entspricht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Der aktuelle Datensatz wird mit dem übereinstimmenden Datensatz aus der Teilnutzlast zusammengeführt, wobei nach Bedarf statische Abgleichsregeln angewendet werden.
2. Die entsprechende Teilnutzlast in der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ [cmdb_ire_partial_payloads] wird gelöscht.
3. Spätere Nutzlasten, in denen die nicht zulässige Datenquelle den entsprechenden Datensatz aktualisiert, werden erfolgreich ausgeführt.
4. Mit IRE kann die Datenquelle, der zuvor das Einfügen des Datensatzes untersagt war, denselben Datensatz aktualisieren, der jetzt in der Nicht-CMDB-Tabelle vorhanden ist.

Effektive Nutzung der CMDB-Identifikation

Verwenden Sie die CMDB-Identifikation effektiv.

Identifizierungsregeln

Eine *unabhängige Identifizierungsregel* identifiziert ein CI unabhängig von anderen CIs basierend auf den Attributen des CI.

Eine *abhängige Identifizierungsregel* identifiziert ein CI anhand seiner abhängigen CIs und der Beziehungen des identifizierten CI zu diesen abhängigen CIs. Die Identifizierung mit einer abhängigen Identifizierungsregel basiert auf den abhängigen CIs und den Beziehungen und Qualifizierern zwischen dem identifizierten CI und seinen abhängigen CIs. Die Identifikation erfordert dann mehr Zeit als bei einer unabhängigen Identifizierungsregel und ist anfällig für Identifizierungsfehler. Die Verwendung abhängiger Regeln sollte daher minimiert werden.

Die CI-Modellierung bestimmt, welcher Typ von Identifizierungsregeln für die ordnungsgemäße CI-Identifikation erforderlich ist.

Erstellen Sie Identifizierungsregeln in der folgenden Reihenfolge:

1. Unabhängige Identifizierungsregeln: Es ist immer vorzuziehen, unabhängige Identifizierungsregeln anstelle von abhängigen Identifizierungsregeln zu erstellen. Wenn Sie ein CI modellieren, definieren Sie das CI mit einem vollständigen Satz von Attributen, die sich für eine unabhängige Identifizierung eignen, sodass keine zusätzlichen CIs für die Identifizierung erforderlich sind.
2. Abhängige Identifizierungsregeln: Wenn abhängige Identifizierungsregeln erstellt werden müssen, definieren Sie eine einzige Abhängigkeitsebene. Maximal zwei Abhängigkeitsebenen werden unterstützt.
3. Vermeiden Sie das Erstellen von Such-Bezeichner-Einträgen. Von der Verwendung eines Such-Bezeichner-Eintrags wird dringend abgeraten, da dies die Leistung beeinträchtigen kann. Sollte dies jedoch unvermeidbar sein, stellen Sie sicher, dass Sie zuerst Klassendefinitionen überprüfen und Updates in Betracht ziehen, die die Verwendung unabhängiger Identifizierungsregeln zulassen.
4. Begrenzen Sie die Anzahl der Bezeichner-Einträge innerhalb einer Identifizierungsregel idealerweise auf 1. Ein zweiter Bezeichner-Eintrag kann die Leistung weiter reduzieren, ebenso wie jeder weitere Bezeichner-Eintrag.
5. Erstellen Sie strenge Identifizierungsregeln, in denen die stärksten Bezeichner-Einträge und zugehörige Einträge mit der höchsten Priorität festgelegt werden.
6. Stellen Sie sicher, dass sich die Identifizierungsregel auf der Klassenebene befindet, auf der sie sich befinden muss.

Nutzlast

Erstellen Sie die Nutzlast in der folgenden Reihenfolge der Wichtigkeit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Payload-Größe: Begrenzen Sie die Anzahl der CIs pro Payload auf 500.
2. Vermeiden Sie doppelte Einträge in der Payload.

   Beispiel: Wenn eine Identifizierungsregel ein Kriteriumsattribut für das Feld **Name** aufweist, dann hat die folgende Payload doppelte Elemente, was zu einem Fehler führt:

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. Übergeben Sie keine Systemdaten wie die folgenden in der Payload.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
      }}]
};
```

4. Geben Sie den erforderlichen Mindestsatz an Kriteriumsattributen für jedes Payload-Element an, je nachdem, was in den entsprechenden Identifizierungsregeln angegeben ist.
5. Verwenden Sie beim Abgleichen von CIs die sysIds der CIs, falls verfügbar.
   Wenn vorhanden, kann IRE die sysId verwenden, um ein CI direkt zu finden, ohne Kriteriumsattribute aus der Identifizierungsregel zu erfordern. In diesem Fall verwendet IRE die sysId nicht im Abgleichprozess.
   - Beispiel: Unabhängiges CI, das aktualisiert werden muss – sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

   - Beispiel: Abhängiges CI, das eingefügt werden muss. Tomcat-War-CI ist von Tomcat-CI abhängig, und Tomcat-CI ist von Linux Server-CI abhängig. SysIds für Tomcat- und Linux-CIs sind verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            name:'war1',
            short_description:'my description'          }
      }, {
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
         values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
         }
      }, {
         className:'cmdb_ci_linux_server',
         values: {
            sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
         }
      }],
      relations: [{
               parent:1,
               child:0,
               type: 'Contains::Contained by'}, {
                  parent:1,
                  child:2,
                  type:'Runs on::Runs'}
               ]
            };
```

- Beispiel: Abhängiges CI, das aktualisiert werden muss – sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            sys_id:'039387euey637465sytet',
            short_description:'my description new'          }
      }]
            };
```

6. Beim Einfügen vieler CIs, die alle von demselben CI abhängen, sollten Sie Ihre API-Aufrufe serialisieren. Andernfalls kann der Versuch, viele CIs gleichzeitig zu verarbeiten, das System blockieren und die Gesamtsystemleistung erheblich beeinträchtigen.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Verwenden Sie die Eigenschaften Identifizierung und Abgleich, um die Engine für Identifizierung und Abgleich (Identification and Reconciliation Engine, IRE) zu konfigurieren.

Die folgenden Eigenschaften sind für Identifizierung und Abgleich verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Eigenschaft	Beschreibung
Setzen Sie die Anforderung durch, dass erforderliche Attribute bei der Identifizierung und Abgleich nicht Null sein dürfen. glide.required.attribute.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte**
Klassen-Upgrade während der IRE-Identifizierung und des Abgleichs zulassen. glide.class.upgrade.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte** • Erfahren Sie mehr: CI-R Bei „ **false**“ lehnt IRE eine IRE) mit der entsprechen eine Neuklassifizierungsaufga
Klassen-Downgrades während der IRE-Identifizierung und des Abgleichs zulassen. glide.class.downgrade.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte** • Erfahren Sie mehr: CI-R Bei „ **false**“ lehnt IRE eine IRE) mit der entsprechen eine Neuklassifizierungsaufga
Klassenwechsel während der IRE-Identifizierung und des Abgleichs zulassen. glide.class.switch.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafte** • Erfahren Sie mehr: CI-R Bei „ **false**“ lehnt IRE eine IRE) mit der entsprechen eine Neuklassifizierungsaufga
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI-Neuklassifizierung zu ver Eigenschaft `glide.class`

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zu Tabelle • Erfahren Sie mehr: CI-R Abhängig von der Eigens Upgrade-Update: • **true**: IRE verarbeitet die Neuklassifizierung des • **false**: IRE verarbeitet d Neuklassifizierung des
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI- Updates zu verarbeiten. D *glide.class.downgrade* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zu Tabelle • Erfahren Sie mehr: CI-R Abhängig von der Eigens Downgrade-Update: • **true**: IRE verarbeitet die Downgrade-Reklassifizi • **false**: IRE verarbeitet d Downgrade-Reklassifizi
glide.identification_engine.update_without_switch_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI- zu verarbeiten. Diese Eig *glide.class.switch.en* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zu Tabelle • Erfahren Sie mehr: CI-R Abhängig von der Eigens Switch-Aktualisierung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **true**: IRE verarbeitet die Switch-Reklassifizierun • **false**: IRE verarbeitet d Switch-Reklassifizierun
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	Aktivieren oder deaktivier Einschränkungsregeln für • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zu Tabelle • Erfahren Sie mehr: CI-R
Erlauben Sie die Aktualisierung eines leeren Feldes durch eine Datenquelle mit niedrigerer Priorität. glide.reconciliation.override.null	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafter**
Steuert, wie die Identifizierung eine kleine Gruppe von doppelten CIs verarbeitet. glide.identification_engine.skip_duplicates	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Andere Werte: **Wahr** Wenn die Anzahl *glide.identifi* Schwellenwert lie Übereinstimmung wird auch als Hau Für die restlichen Verweis auf das I **false** Die Zuordnung eines • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschafter**
Maximale Anzahl von CIs, die in einer Gruppe von doppelten CIs enthalten sein können, damit die Identifizierung die doppelten CIs entsprechend der Einstellung von *glide.identification_engine.skip_duplicates* verarbeiten kann.	Wenn die Anzahl der dop verarbeitet die Identifizier *glide.identification_*

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Konfiguration** > **Abgleichseigenschaften**
Maximale Anzahl der Protokollausführungen, die beim Navigieren zu angezeigt werden können **Konfiguration** > **Identifizierungsprotokolle**. glide.identification_logs.max_run_ids	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Konfiguration** > **Abgleichseigenschaften**
glide.cache.size.service_cache	Maximale Cache-Größe (in MB Beziehungen verwendet wird. verwendeten Cache-Daten gelö **Hinweis:** Sie können die Service-C • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.granular_insert_locking	Bestimmt, ob mehrere granular verwendet werden sollen. Setzen Sie den Wert auf mehrerer granularer Einfü • Typ: wahr | falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	Steuert das Batch-Update des F verarbeitet werden. Legen Sie diese Option au die für das Feld *last_di* einer Identifizierungs- und • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine ben zwischengespeicherten A Suchelementen.

Automatische Übersetzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15000 • Speicherort: Zu Tabelle **Hinweis:** Wenn aufgrund einer Opt lokalen Caches ein Arbeit `glide.identificat` und `glide.identificat` auf 0 fest.
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine ben zwischengespeicherten A • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000 • Speicherort: Zu Tabelle **Hinweis:** Wenn aufgrund einer Opt lokalen Caches ein Arbeit `glide.identificat` und `glide.identificat` auf 0 fest.
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine ben zwischengespeicherten A • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 • Speicherort: Zu Tabelle Wenn Sie den Wert auf 0 unabhängige CIs vermied
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	Aktivieren und konfiguriere Verwendung von IRE auß protokolliert. Beispiel: Ver Scheduled Jobs. • Typ: Zeichenfolge • Werte: info, warn, erro • Speicherort: Zu Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Abhängig von der Einstel sich auf die Gesamtsysten fest, und beschränken Sie Debugging erforderliche M Weitere Informationen zu Artikel zum Erfassen von IRE [KB0750382] .
glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size	Maximale Anzahl von Eler sind. Wenn dieses Limit e Wenn IRE beispielsweise und zugehörige Beziehun zusammengeführt. Diese führen. Das Anpassen dieser Eige Zusammenhang mit der IF • Typ: Ganzzahl • Standard: 1000 • Weitere Informationen: • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.partial_items_process_limit	Maximale Anzahl von Teil abgerufen werden sollen. nur Teilelemente ab, die v entsprechen. Das Anpassen des Werts der IRE-Verarbeitung von • Typ: Ganzzahl • Standard: 2000 • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit	Absolute Grenze der Anz werden sollen. Danach be Tabelle „CMDB-IRE-Teilnu des Werts kann bei Leistu Verarbeitung von Teilelem • Typ: Ganzzahl • Standard: 5000 • Speicherort: Zu Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	Legt fest, wie IRE die Att der CMDB aktualisiert. • true: Wenn *last_disc* *last_discovered* des nicht, um die Attribute CMDB zu aktualisieren. • false: Auch wenn *last_* *last_discovered* des um die Attribute *last_* aktualisieren. **Hinweis:** Nur die oben genannten A Eigenschaft betroffen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Weitere Informationen: • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	Wenn die robuste Transfo Eigenschaft *ire.skip_up* Importsatz-Transformer " ni Eigenschaft für die *skip_* Option. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	Bestimmt, wie IRE den W Nutzlast verwendet, um d „Quelle" [sys_object_sour • true: Wenn *source_re* und älter als der *last_* Attribut *last_scan* in d • false: Auch wenn *sourc* *last_scan* des CI in de Attribut *last_scan* in d **Hinweis:** Nur die oben genannten A Eigenschaft betroffen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Weitere Informationen: -Attributen • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	Wenn RTE die benutzerd *ire.skip_updating_las* Transformer " nicht überg die *ire.skip_updating_* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: -Attributen • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	Schaltet den Supportmod Verarbeitung um. • false: IRE-Prozesse we Grundlegendes Deaktiv untergeordnete Domän • true: Die IRE-Domänen Domänentrennung. Im während der IRE-Verar suchen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	Aktiviert erweiterte Optio Identifizierungsregeln. Mi Bedingungen hinzufügen, einem übereinstimmende

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft wi (keine Auswirkungen Im Basissystem sind mit erweiterten Optio vorkonfigurierten Bed automatisch angewer Um unerwartetes Ver vordefinierten Beding Sie diese Eigenschaft primären Navigation der Listenansicht „Be • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: • Speicherort: Zu Tabelle
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	Bestimmt, ob Filterbeding Wertänderung während d • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: dynamische Abgleichsregel • Speicherort: Zu Tabelle

Automatische Übersetzung

Mit Identifikation und Abgleich installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit „Identification and Reconciliation“ (im Plugin „com.snc.cmdb“ enthalten) installiert, einschließlich Tabellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bezeichner [cmdb_identifier]	Identifizierungsregelsätze, die für verschiedene Klassen von CIs definiert sind.
Abgleichsdefinition [cmdb_reconciliation_definition]	Statische Abgleichsregeln, die für verschiedene Klassen von CIs auf Tabellen- und Feldebene definiert sind.
Dynamische Abgleichsdefinitionen	Dynamische Abgleichsregeln, die für verschiedene Attribute und Klassen definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[cmdb_dynamic_reconciliation_definition]	
Identifier-Eintrag [cmdb_identifier_entry]	Regeleinträge mit unterschiedlichen Prioritäten, die jedem Bezeichner zugewiesen sind.
Audit-Ergebnis duplizieren [duplicate_audit_result]	Doppelte Audit-Ergebnisse, die einer bestimmten doppelten Aufgabe entsprechen. Diese Ergebnisse werden automatisch während des Identifizierungsprozesses generiert und sollten nicht manuell hinzugefügt werden.
Doppelte Aufgabe nachbessern [reconcile_duplicate_task]	Aufgabe zum Beheben von Duplikationen, die während des Identifizierungsprozesses erkannt wurden. Datensätze werden automatisch generiert, und Benutzer sollten Datensätze nicht manuell hinzufügen.
Reklassifizierungsaufgabe [reclassification_task]	Reklassifizierungsaufgaben, die während des Identifizierungsprozesses generiert wurden.
Datenquellen-Verlauf [cmdb_datasource_last_update]	Informationen zur letzten Datenquelle, die jedes Attribut aktualisiert hat. Wird verwendet, um zu bestimmen, ob eine Datenquelle ein veraltetes CI aktualisieren kann.
Veraltungsdefinition für Datenquelle [cmdb_datasource_staleness]	Effektive Dauer pro Datenquelle. Wenn die effektive Dauer überschritten wird, bestimmt CMDB-Integrität, dass die von dieser Datenquelle bereitgestellten Informationen veraltet sind.
Identifizierungsmodul-Kontext [cmdb_ie_context]	Eingabe-Payload und Datenquelle (discovery_source von cmdb_ci), die als Eingabe für eine bestimmte API für das Identifizierungsmodul verwendet werden. Speichert Informationen darüber, welche spezifische Identifizierungs-Engine-API aufgerufen wird (`identifyCI` - oder `createOrUpdateCI` -API). Speichert auch Informationen zu erweiterten IRE-Optionen, die in der Identifizierungssimulation verwendet werden. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
Ausführung der Identifizierungs-Engine [cmdb_ie_run]	Spezifischer cmdb_ie_context-Datensatz, der für das Identifizierungsmodul ausgeführt wurde. Außerdem Informationen zu der von APIs zurückgegebenen Ausgabe-Payload, z. B. Start- und Endzeit der Ausführung und ob die Ausführung erfolgreich war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
Protokoll der Identifizierungs-Engine [cmdb_ie_log]	Identifizierungs-Engine-Protokolle für eine bestimmte cmdb_ie_run, die in der Identifizierungssimulation simuliert wird. Außerdem Details zu Protokollebene und Reihenfolge. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
IRE-Datenquellenregel [cmdb_ire_data_source_regel]	IRE-Datenquellenregeln.
CMDB-IRE – teilweise Nutzlasten [cmdb_ire_partial_payloads]	Nutzlastelemente, die als teilweise bestimmt wurden und später mit einer eingehenden Nutzlast abgeglichen werden können. Wenn eine Teilnutzlast abgeglichen und verarbeitet wird, wird sie aus der Tabelle „CMDB-IRE-Teilnutzlasten“ gelöscht. Teilnutzlasten, die älter als 90 Tage sind, werden aus der Tabelle gelöscht. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).
CMDB-IRE – Index teilweiser Nutzlasten [cmdb_ire_partial_payloads_index]	Bezeichnerschlüssel, die Teilelementen zugeordnet sind. IRE verwendet diese Schlüssel, um einen Abgleich mit Bezeichnern eingehender Nutzlasten zu versuchen. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).
CMDB IRE – unvollständige Nutzlasten [cmdb_ire_incomplete_payloads]	Unvollständige Elemente, die im JSON-Format als unvollständige Nutzlasten gespeichert werden. Unvollständige Elemente werden gespeichert, um Nutzlasten mit nicht behebbaren Fehlern zu protokollieren, und nie wieder verarbeitet. Die Tabelle ist für die Tabellenrotation mit einer Dauer von einem Tag und sieben Tabellenrotationen konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).
Zusammengefasste Statistiken IRE-Ausgabe [cmdb_ire_output_aggregat_stats]	Diese Tabelle wird ausgefüllt, wenn RTE IRE aufruft, z. B. bei der Verarbeitung von Integrationen. Details zu Daten, die von Import Sets oder der robusten Transformations-Engine (RTE) in die CMDB eingefügt wurden (über IRE). Die Anzahl der eingefügten Elemente, Teilelemente und aktualisierten Elemente, die für jeden CI-Typ pro Ausführung gespeichert werden.
IRE-Ausgabezielelemente [cmdb_ire_output_target_item]	Diese Tabelle wird ausgefüllt, wenn RTE IRE aufruft, z. B. bei der Verarbeitung von Integrationen. Details zu Daten, die von Import Sets oder der robusten Transformations-Engine (RTE) in die CMDB eingefügt wurden (über IRE). Zielklasse und sys_id werden pro ImportSet-Zeilen-ID innerhalb einer Ausführung gespeichert. Damit diese Tabelle ausgefüllt wird, muss RTE die Eigenschaft `ire_output_detailed_stats` übergeben.
Einschränkungen für erneute Klassifizierung [cmdb_ire_reclassification_restriction]	Einschränkungsregeln für Neuklassifizierung. Diese Regeln verhindern Switch- und Downgrade-Updates für Neuklassifizierungen für bestimmte Quell- und Zielklassen. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Reklassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Benutzerrollen installiert

Rolle	Beschreibung
cmdb_payload_admin	Wird Benutzern mit der Rolle „cmdb_admin“ automatisch zugewiesen und ist nur für den internen Gebrauch bestimmt.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

CMDB wird ausgefüllt

Sie können die CMDB füllen, indem Sie Discoveryverwenden, IntegrationHub ETL oder Import Sets verwenden, um Daten aus einer Drittanbieterquelle zu importieren und zu integrieren, mit einer externen CMDB integrieren oder CIs manuell erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die CMDB mit Informationen füllen, erstellen Sie einen Datensatz für jedes Konfigurationselement in der Tabelle „cmdb_ci“ oder in einer der Tabellen, die diese Tabelle erweitern.

Zugehörige ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- CMDB-Schemamodell: Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für wichtige CMDB-Klassen.
- CMDB-Tabellenbeschreibungen: Beschreibungen der wichtigsten CMDB-Tabellen im Basissystem.
- CMDB CI Class Models: Eine ServiceNow Store App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die CMDB-Basisklassenhierarchie erweitern. Dies umfasst Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und ggf. abhängige Beziehungen. Sie können die hinzugefügten Klassen dann als jede andere CMDB-Basisklasse verwenden.
- Erkennungsmuster : Eine ServiceNow Store -App, die eine Bibliothek von Erkennungsmustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Service Graph Connectors: ServiceNow Store Apps, die vordefinierte Integrationen für den Import und die Integration gängiger Daten von Drittparteien in CMDB-Klassen bereitstellen. Enthält auch den IntegrationHub ETL- Assistenten zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

ITIL Configuration Management automatisch erkennen

Der Schlüssel zu jeder Konfigurationsverwaltungs-Geschäftspraxis ist die anfängliche und laufende Bestandsaufnahme oder Erkennung dessen, was Sie besitzen. Die ServiceNow-Plattform bietet folgende Optionen für die automatische Erkennung.

- Das separate und äußerst robuste Discovery- Produkt.
- Bei Organisationen, die die bereits implementierten Erkennungs-Technologien wie SMS, Tally NetCensus, LanDesk oder andere verwenden möchten, kann die ServiceNow-Plattform die Integration dieser Technologien über Webdienste unterstützen. Gescannte Daten können direkt in der CMDB zugeordnet werden.

Weitere Informationen zum Entwerfen, Erstellen und Verwalten der CMDB finden Sie im Whitepaper CMDB Design & Konfiguration .

Discovery

Das Produkt Discovery füllt die CMDB automatisch aus. Discovery durchsucht das Netzwerk nach allen angeschlossenen Computern und Geräten und füllt dann die CMDB mit Informationen zur Konfiguration, Bereitstellung und zum aktuellen Status jedes Computers/Geräts. Discovery verwendet Probes, Sensoren und Muster, um Daten über Computer, Server, Drucker, eine Vielzahl von IP-fähigen Geräten und die Beziehungen zwischen allen gefundenen Elementen zu sammeln und zu verarbeiten. Discovery meldet auch die ausgeführte Software und die TCP-Verbindungen zwischen Computersystemen und stellt so deren Beziehungen her. Diese Informationen werden an die Instanz zurückgesendet und zum Ausfüllen der CMDB verwendet.

Weitere Informationen zu Discovery finden Sie unter:

- ITOM-Transparenz
- Discovery – Grundlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie Daten von Drittparteien mit IntegrationHub ETL

Verwenden Sie IntegrationHub ETL, um Daten von einer Drittpartei in die CMDB zu importieren und zu integrieren. Erstellen Sie mit IntegrationHub ETL ETL-Transformationszuordnungen, die für die Integration von Daten aus bestimmten Datenquellen verwendet werden. IntegrationHub ETL führt Sie durch den Import von Quelldaten, die Transformation von Daten bei Bedarf und die Auswahl von Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen, denen die Daten zugeordnet werden sollen. Anschließend zeigen Sie eine Vorschau der Integrationsergebnisse an und passen alle Konfigurationen an, bevor Sie wiederkehrende Integrationen planen.

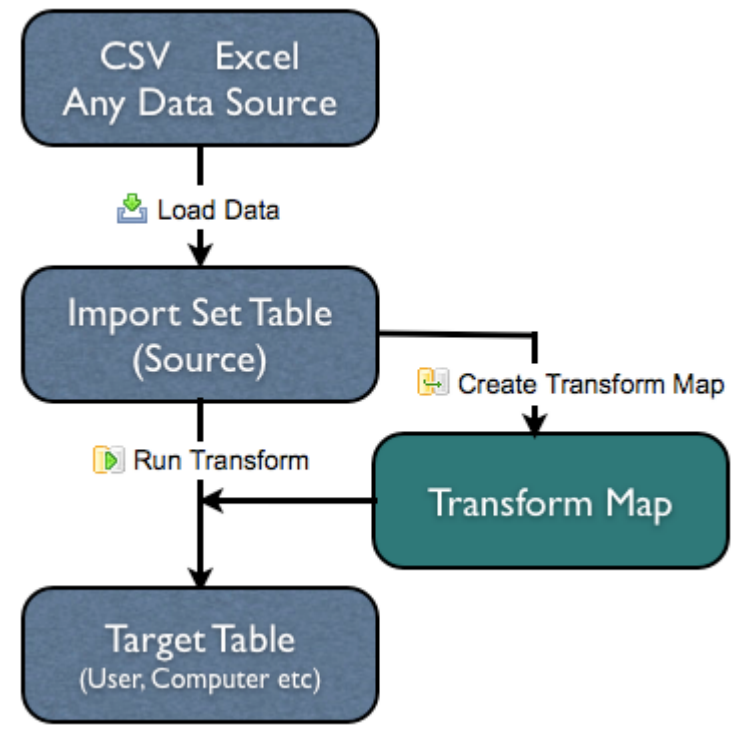
Besuchen Sie ServiceNow Store -Website zum Anzeigen und Herunterladen gängiger Integrationen.

Importieren Sie Daten aus einer anderen Quelle mithilfe von Importsätzen

Sie können Daten mithilfe von Import Sets in die CMDB importieren. Import Sets suchen nach Informationsdateien (in Formaten wie XML, Excel oder CSV), importieren sie und wandeln sie in die erforderliche Tabelle um. Dieser Prozess kann geplant oder bei Bedarf durchgeführt werden.

Um Beziehungen zwischen CIs zu importieren, verwenden Sie Import Sets, um die Tabelle [cmdb_rel_ci] mit Informationen zum übergeordneten Element, zum untergeordneten Element und zur Art der Beziehung zu füllen. Die Tabelle [cmdb_rel_ci] zeigt eine Liste aller CI-Beziehungen an und ist beim Importieren von CI-Daten hilfreich.

Übersicht über Import Sets



CMDB-Instanz-API

Verwenden Sie die CMDB-Instanz-API , um die CMDB auszufüllen, indem Sie CMDB-Tabellen erstellen oder aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manuell ein CI erstellen

Erstellen Sie ein einzelnes CI für eine bestimmte Klasse. Die erforderliche Rolle basiert auf den Einstellungen der Klassentabelle, die Sie für das CI auswählen.

1. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
   b. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen. Wählen Sie die Klasse aus, die für das CI verwendet werden soll.
   c. Wählen Sie in der Klassennavigationsleiste **CI-Liste** , und klicken Sie dann in der CI-Listenansicht auf **Neu**.
   d. Füllen Sie das CI-Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
2. Oder verwenden Sie direkt eine Tabelle:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie dann die Klasse aus, die für das CI verwendet werden soll, z. B. Business Services.
   b. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators die Tabellenbezeichnung (z. B. 'Linux') oder den Tabellennamen im folgenden Format ein <table name>.list (such as 'cmdb_ci_linux_server.list'). Drücken Sie dann die Eingabetaste.
   c. Klicken Sie in der Listenansicht der Tabelle auf **Neu**, und füllen Sie die Formularfelder für die Tabelle aus.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen

CMDB 360 speichert den vollständigen Verlauf zu Discovery-Quellen und vorgeschlagenen Werten, die an Aktualisierungen von CI-Attributen beteiligt sind. Verwenden Sie CMDB 360-Daten, um nachzuverfolgen, wie die CMDB mit verschiedenen Discovery-Quellen auf CI-Attributebene gefüllt wird. Außerdem, um CI-Aktualisierungen aus einer bestimmten Discovery-Quelle rückgängig zu machen oder Attributwerte mithilfe aktualisierter Abgleichsregeln neu zu berechnen.

Ab Release Utah ist die CMDB-Funktion mit mehreren Quellen Teil der CMDB 360-Funktion. CMDB 360 bietet alle Funktionen von CMDB mit mehreren Quellen und zusätzliche Funktionen wie ein Analytics-Dashboard und neue Abfragefunktionen. Sie können in der CMDB 360-Ansicht in CMDB Workspaceauf alle CMDB 360-Fähigkeiten zugreifen.

Funktionsweise von CMDB 360

Wenn mehrere Discovery-Quellen versuchen, dasselbe CI-Attribut zu aktualisieren, verwendet die Identification and Reconciliation Engine (IRE) Abgleichsregeln, um eine einzelne Discovery-Quelle für die Aktualisierung auszuwählen. Ohne CMDB 360 werden Details zu den Discovery-Quellen mit niedrigerer Priorität, deren Werte abgelehnt wurden, verworfen. Außerdem ist es ohne CMDB 360 schwierig, die Quelle eines Attributwerts zu identifizieren.

Mit CMDB 360 werden die Rohdetails für jede Kombination aus Discovery-Quelle und CI für beide Discovery-Quellen beibehalten, die für ein Update ausgewählt wurden, und für alle anderen, die nicht aktualisiert wurden. CMDB 360-Daten, bestehend aus Datensätzen für jede Kombination aus Discovery-Quelle und CI, werden in der Tabelle „CMDB MultiSource-Daten“ [cmdb_multisource_data] gespeichert. Sie können den CMDB 360-Datenspeicher untersuchen, abfragen und Berichte erstellen.

Optional können Sie Klassen und ihre untergeordneten Elemente von der Erfassung und Verarbeitung von CMDB 360-Daten ausschließen. Die Tabelle „CMDB MultiSource-

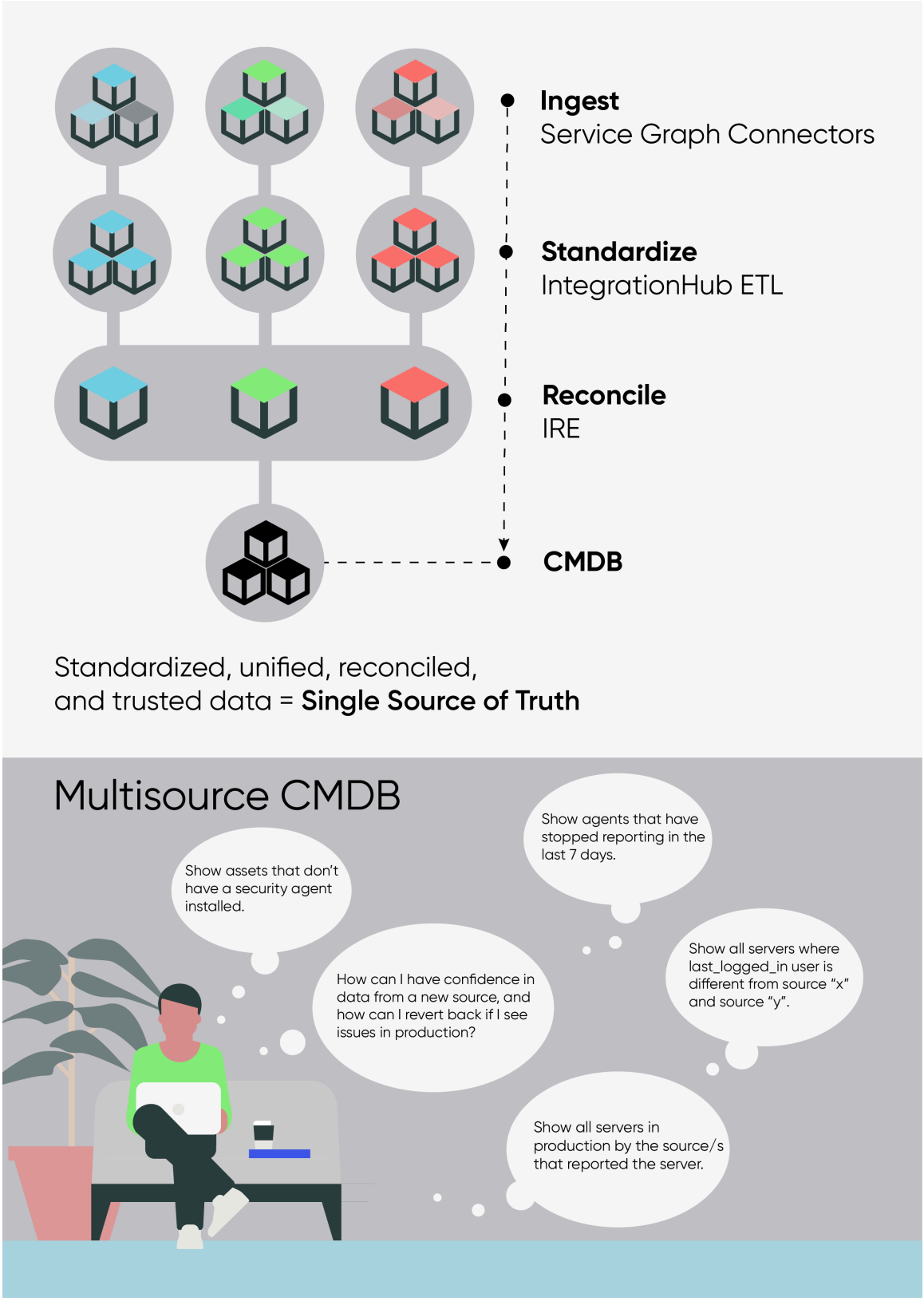
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten“ [cmdb_multisource_data] enthält keine Daten für diese ausgeschlossenen Klassen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie Klassen aus CMDB 360 aus.

Hinweis:
CMDB 360 unterstützt Nicht-CMDB-Tabellen. Der weit verbreitete Begriff Configuration Item (CI) kann sich auch auf einen Nicht-CMDB-Tabellendatensatz beziehen. Informationen zur Unterstützung von Nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB 360-Einblicke in Datenquellenprozesse



Nachdem Daten anfänglich aus mehreren Datenquellen erfasst wurden, werden mehrere Prozesse auf angewendet, um die Daten zu standardisieren und abzugleichen, bevor sie in der CMDB gespeichert werden. CMDB 360 bietet Einblicke, die Sie bei der Konfiguration einiger dieser Prozesse unterstützen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von CMDB 360

Verwenden Sie CMDB 360 für Folgendes:

- Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregelan.
- Steuern Sie CI-Aktualisierungen auf der Ebene der Discovery-Quelle und des CI-Attributs.
- Visualisieren Sie Erkennungsquellen von Attributwerten auf Attributebene.
- Ändern Sie die Abgleichregeln, und berechnen Sie dann die CMDB-Daten unter Berücksichtigung der aktualisierten Abgleichregeln neu.
- Machen Sie die CMDB-Datenintegration aus einer bestimmten Discovery-Quelle rückgängig, wenn Sie beispielsweise feststellen, dass die Discovery-Quelle nicht zuverlässig ist. Berechnen Sie CI-Attributwerte neu, während Sie die Discovery-Quelle ausschließen, die Sie ignorieren möchten.
- Validieren Sie eine neue Discovery-Quelle, indem Sie ihre Daten mit Daten aus anderen Discovery-Quellen vergleichen, von denen bekannt ist, dass sie gültig sind.
- Verbessern Sie Datenverwaltung, Datenqualität und operative Einblicke durch Abfragen von CMDB 360-Daten. Verwenden Sie den CMDB 360-Abfragegenerator in CMDB-Arbeitsbereich, um Abfragen für CMDB 360-Datensätze, Discovery-Quellen und CI-Datensätze zu erstellen.

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

- Aktivieren Sie das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license).
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB 360-Eigenschaften**. Vergewissern Sie sich dann im Bereich CMDB 360-Eigenschaften, dass die Eigenschaft glide.identification_engine.multisource_enabled (Aktiviert CMDB 360) auf **true**festgelegt ist.
- Optional Schließen Sie Klassen aus CMDB 360 aus.

Standardmäßig verfolgt CMDB 360 Discovery-Quelleninformationen für CIs aus CMDB-Klassen und erfasst keine Daten für Nicht-CMDB-Tabellen. Sie können die Nachverfolgung von Daten für CMDB- und Nicht-CMDB-Klassen unabhängig voneinander aktivieren oder deaktivieren, indem Sie die folgenden Systemeigenschaften verwenden:

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus CMDB-Klassen)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus Nicht-CMDB-Klassen).

Bericht über CMDB 360-Daten

Verwenden Sie Ansicht [CMDB 360 in CMDB Workspace, um Einblicke in den CMDB 360-Datenspeicher zu erhalten. Erstellen Sie Berichte, die beispielsweise Folgendes tun:

- Suchen Sie nach CIs, die von keiner Discovery-Quelle gemeldet werden.
- Suchen Sie nach Discovery-Quellen, die Daten in Ihrer CMDB ausfüllen.
- Vergleichen Sie Attributwerte über Discovery-Quellen hinweg.
- Vergleichen Sie Attributwerte zwischen CMDB und anderen Discovery-Quellen.
- Beschränken Sie Berichte für CMDB 360-Daten auf einen bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder eine CMDB-Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter Beispiel für CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen finden Sie weitere Details.

Visualisieren Sie CMDB 360-Daten

CMDB 360 ist in der Benutzeroberfläche sehr ausführlich:

- Klicken Sie auf der Seite „Abgleichregeln“ im CI-Klassenmanager auf die Registerkarte **Datenvorschau**, um pro Attribut die Discovery-Quellen anzuzeigen, die zum Aktualisieren dieses Attributs berechtigt sind, in der Rangfolge.
- Klicken Sie in einem CI-Formular auf den zugehörigen Link **CMDB 360-Datenvorschau**, um pro CI-Attribut den aktuellen Wert in der CMDB und eingehende Werte aus anderen Discovery-Quellen anzuzeigen.

Protokollierung

Aktivieren Sie die Protokollierung für CMDB 360, indem Sie die Systemeigenschaft glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisourcehinzufügen und aktivieren. Suchen Sie in der Protokolltabelle [syslog] nach Einträgen, in denen `source=“cmdb_multisource“` ist.

CMDB 360-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Die CMDB 360-Ansicht bietet Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten, mit denen Sie Aktivitäten nachverfolgen und potenzielle Probleme von Discovery-Quellen identifizieren können. Sie können auch verschiedene Arten eigener Abfragen und zugehörige Zeitpläne und Berichte erstellen , um CMDB-Daten zu untersuchen.

Verwenden Sie die CMDB 360-Ansicht in CMDB Workspace, um auf alle CMDB 360-Fähigkeiten zuzugreifen. Weitere Informationen zu allen CMDB 360-Dashboard-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Dashboard CMDB 360 ..

Hinweis:
Die meisten Karten im CMDB 360-Dashboard unterstützen Nicht-CMDB-Tabellen in ihrer Zusammenfassung oder können so konfiguriert werden, dass sie Unterstützung bieten. Die Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ gilt jedoch beispielsweise nicht für Nicht-CMDB-Tabellen. Das Erstellen von Abfragen für Nicht-CMDB-Tabellen wird ebenfalls unterstützt. Informationen zur Unterstützung von Nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

Zugriff

Anforderungen:

- Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Benutzer) oder eine Rolle, die sn_cmdb_user enthält
- Zusätzliche Anforderung: Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

Um auf die CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.

Potenzielle Probleme

Karten auf der Kachel „Potenzielle Probleme“ zeigen Details zu CIs mit Erkennungsquellen an, die die CIs falsch melden.

CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listet CIs auf, die von mehreren Discovery-Quellen erkannt werden, aber mindestens eine der Discovery-Quellen innerhalb einer bestimmten Anzahl von Tagen die Berichterstellung beendet hat. Die Anzahl der Tage seit der letzten Erkennung von CIs durch eine Discovery-Quellen-Dashboard-Einstellung wird in der Zusammenfassung der Karte verwendet.

Führen Sie einen Drilldown auf dieser Karte durch, um eine Listenansicht der CIs für die Karte und die spezifische Discovery-Quelle pro CI anzuzeigen, die nicht mehr gemeldet wird.

Beispiel: Sie konfigurieren 7 Tage für die Einstellung. Ein Linux-Server-CI mit dem Namen „backup-linux.ean.com“ wird von diesen Erkennungsquellen innerhalb der angegebenen Anzahl von Tagen gemeldet:

- ServiceNow - heute.
- ServiceWatch – vor 4 Tagen.
- AgentClientCollector – vor 8 Tagen.

In diesem Szenario wird das CI auf der Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ angezeigt, da AgentClientCollector vor mehr als sieben Tagen gemeldet hat.

Datenabweichung

Listet CIs auf, für die verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte melden. Attribute gelten als nicht übereinstimmend, wenn verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte für das Attribut melden. CIs, die angezeigt werden, wenn Sie Detailinformationen für diese Karte anzeigen, können Probleme mit dem einzelnen CI oder Ihren Abgleichregeln aufdecken.

Die spezifischen Datensätze, die in der Listenansicht mit Detailinformationen angezeigt werden, hängen von den Einstellungen im Dashboard Datenabweichung ab.

Führen Sie einen Drilldown zur Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ durch, um Details zu allen Discovery-Quellen mit Werten für das Attribut anzuzeigen. Auf der Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ können Sie das Feld Suchattribute verwenden, um nach bestimmten Attributen zu suchen, und eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Alle Attribute**: Zeigt alle Attribute der ausgewählten Klasse an, unabhängig davon, ob sie einen Wert in der CMDB haben.
- **Attribute mit CMDB-Werten**: Zeigt nur Attribute der ausgewählten Klasse mit einem Wert in der CMDB an.
- **Attribute mit Daten**aus mehreren Quellen: Zeigt alle Attribute der ausgewählten Klasse an und zeigt für jedes Attribut den aktuellen CMDB-Wert und alle anderen Discovery-Quellen mit einem Wert für das Attribut an.

Unabhängig von der Option, die Sie auf der Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ auswählen, wird ein Discovery-Quellenwert, der für den aktuellen CMDB-Wert verwendet wurde, grün hervorgehoben. Diese Werte sind identisch mit dem CMDB-Wert des Attributs.

Discovery-Quellen

Karten in der Kachel „Discovery-Quellen“ zeigen die zusammengefasste Anzahl für Ihre Discovery-Quellen an.

Anzahl der Discovery-Quellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Gesamtzahl der Discovery-Quellen, die CMDB 360-Daten melden.

CMDB 360-Datensätze insgesamt

Die Gesamtzahl der CMDB 360-Rohdatensätze im CMDB 360-Datenspeicher, der Datensätze für jeden Discovery-Quellbericht für jedes CI-Attribut enthält.

Abgeglichene CIs

Die Gesamtzahl der eindeutigen CIs, die in der CMDB nach der Verarbeitung eingehender Daten aus allen Discovery-Quellen erstellt wurden, einschließlich nach dem Abgleich von Daten aus mehreren Discovery-Quellen für dieselben CIs. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich.

Übersicht über Discovery-Quelle

Die Verteilung von CMDB 360-CIs auf alle Berichts-Discovery-Quellen.

Gespeicherte Anfragen

Die Karte „Gespeicherte Abfragen“ zeigt bis zu 20 Ihrer CMDB 360-Abfragen an. Sie können die Karte verwenden, um diese Abfragen zu bearbeiten und auszuführen oder neue Abfragen zu erstellen. Gespeicherte Abfragen werden sowohl in der Karten- als auch in der Listenansicht nach den zuletzt erstellten oder aktualisierten Abfragen sortiert.

Wenn Ihre Instanz von einer Instanz aktualisiert wurde, die Abfragen des Berichtsgenerators mit mehreren Quellen enthielt, werden diese Abfragen auf der Karte „Gespeicherte Abfragen“ angezeigt.

- Klicken Sie auf eine gespeicherte Abfrage, um sie zu ändern oder anzuzeigen, bevor Sie ausführen.
- Klicken Sie auf das Aktionssymbol einer Abfrage, und wählen Sie dann **Ausführen**aus.
- Klicken Sie auf **Alle Abfragen anzeigen**, um alle gespeicherten Abfragen anzuzeigen, in denen Sie eine Abfrage untersuchen oder ausführen können.
- Klicken Sie auf **Abfrage** erstellen, um eine Abfrage eines der folgenden Typen zu erstellen:
  - Datensätzeabrufen: Erstellt eine Abfrage, mit der Sie Ihre CMDB 360-Daten untersuchen können. Sie fragt Ihre CMDB 360 nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen und von den angegebenen Discovery-Quellen gemeldet werden.
  - Lücke finden: Erstellt eine Abfrage, mit der Sie Lücken in Discovery-Quellen analysieren können, die Ihre CMDB 360-Daten melden. Er fragt Discovery-Quellen, die CIs melden, mit Discovery-Quellen erkennt, die nicht dieselben CIs melden.
  - Attributwerte vergleichen: Erstellt eine Abfrage, mit der Sie CIs mit Attributwerten identifizieren können, die sich in mehreren Discovery-Quellen oder in der CMDB unterscheiden. Sie fragt mindestens zwei Discovery-Quellen und/oder die CMDB nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.
- Planen Sie eine CMDB 360 -Abfrage für einen Bericht , um diese Abfrage regelmäßig auszuführen. Durch die Planung einer Abfrage können Sie einen CMDB 360-Bericht erstellen, der die Abfrageergebnisse mit der Berichterstellungsfunktion der -Plattform integriert.

Abdeckung

Karten auf der Kachel „Abdeckung“ zeigen eine Aufgliederung der CIs nach der Anzahl der Discovery-Quellen, die diese CIs melden.

CIs mit einer einzigen Quelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt CIs an, die nur von einer einzigen Discovery-Quelle gemeldet werden, mit einer Aufgliederung nach der Discovery-Quelle, die diese CIs meldet.

CIs nach Anzahl der Quellen

Zeigt CIs an, die von mehreren Discovery-Quellen gemeldet werden, gruppiert nach der Anzahl der Discovery-Quellen, die diese CIs melden.

Die spezifischen Daten, die Karten in dieser Kachel in Listenansichten anzeigen, hängen von den Dashboard-Einstellungen „Abdeckungskarten“ ab. Außerdem beschränkt die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only` ab CMDB-Arbeitsbereich Version 3.6.2 standardmäßig die Daten für beide Karten in dieser Kachel auf CMDB-Klassen. Diese Einstellung reduziert die Menge der Daten, die auf den Karten angezeigt werden. Sie können die Eigenschaft auf **„false** “ festlegen, um sowohl CMDB- als auch Nicht-CMDB-Daten einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360.

Konfigurieren Sie das Dashboard CMDB 360 .

Konfigurieren Sie Einstellungen im CMDB 360 -Dashboard des Configuration Management Database (CMDB) -Arbeitsbereichs, um festzulegen, wie Ihre CMDB 360 -Daten analysiert und zusammengefasst werden. Diese Einstellungen wirken sich auf die Daten aus, die auf den Karten angezeigt werden, und auf die Datensätze, die angezeigt werden, wenn Sie Detailinformationen für diese Karten in Ihrem Dashboard CMDB 360 anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.
3. Wählen Sie **Einstellungen aus**.
4. Konfigurieren Sie globale Einstellungen.
   Die Einstellung **Maximale Anzahl der zu verarbeitenden Datensätze** bestimmt die maximale Anzahl von Datensätzen, die angezeigt werden können, wenn Sie Detailinformationen für die Karten im CMDB 360-Dashboard anzeigen. Wenn die Gesamtzahl der zurückgegebenen Datensätze größer als der angegebene Einstellungswert ist, schneidet das Dashboard die Ausgabe der Listenansicht entsprechend dieser Einstellung und den Einstellungen der einzelnen Karten zu.

   Sie können diese Einstellung verwenden, um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die CMDB 360 verarbeiten muss. Die Einstellung gilt für die folgenden Karten:

   - CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden
   - Datenabweichung
   - CIs mit einer einzigen Discovery-Quelle
   - CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen

   Das CMDB 360-Dashboard legt diesen Wert standardmäßig auf 100.000 fest.
5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für potenzielle Probleme.
   Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnungen für Karten in der CMDB 360-Ansicht/Kachel „Potenzielle Probleme“ und die Liste der CIs aus, die angezeigt werden, wenn Sie Detailinformationen für diese Karten anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfigurieren Sie CIs, die nicht von Erkennungsquellen gemeldet werden.
Die Einstellung **Anzahl der Tage seit der letzten Erkennung von CIs durch eine Discovery-Quelle** bestimmt die Anzahl der Tage, die für die Berechnung der Karte „Nicht von Discovery-Quellen gemeldete CIs“ verwendet werden. Die Karte zeigt CIs, die von mehreren Quellen erkannt werden können, aber mindestens eine Discovery-Quelle hat in der angegebenen Anzahl von Tagen nicht zu diesem CI gemeldet.

b. Konfigurieren Sie Datenabweichung.
Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnung der Karte „Datenabweichung“ und die Liste der CIs aus, die angezeigt werden, wenn Sie die Karte aufschlüsseln. Diese Einstellungen legen die für die Karte zu verwendenden Klassen und die relative Gewichtung jeder dieser Klassen in den Berechnungen fest.

Einstellung	Beschreibung
Automatische Datengewichtungen	Verteilt Gewichtungen gleichmäßig auf die ausgewählten CI-Klassen.
Manuelle Datengewichtungen	Geben Sie eine benutzerdefinierte Gewichtung für jede CI-Klasse an.
CI-Klassen auswählen, die Sie in die Berechnung einbeziehen möchten	Geben Sie die CI-Klassen an, die Sie auf Attributabweichungen überprüfen möchten. Von Ihnen angegebene CI-Klassen umfassen auch alle untergeordneten Klassen. Attribute gelten als nicht übereinstimmend, wenn verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte für das Attribut melden.
CIs anzeigen, bei denen das EVERY-Attribut nicht übereinstimmt	Wählen Sie diese Option aus, um nur CIs mit einer Diskrepanz zwischen den Erkennungsquellen für jedes von Ihnen angegebene Attribut einzubeziehen.
CIs anzeigen, bei denen das ANY-Attribut nicht übereinstimmt	Wählen Sie diese Option aus, um nur CIs mit einer Diskrepanz zwischen Discovery-Quellen für ein von Ihnen angegebenes Attribut einzubeziehen.
Attribut auswählen	Geben Sie die Attribute an, die Sie auf Nichtübereinstimmungen überprüfen möchten.

6. Konfigurieren Sie die Abdeckungseinstellungen.
Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnungen für Karten in der CMDB 360-Ansicht in der Kachel CMDB-Arbeitsbereich und die Liste der CIs aus, die angezeigt werden, wenn Sie Detailinformationen für diese Karten anzeigen. Diese Einstellungen legen die für die Karten zu verwendenden Klassen und die relative Gewichtung jeder dieser Klassen fest.

Einstellung	Beschreibung
Automatische Datengewichtungen	Verteilt die Gewichtungen für die ausgewählten CI-Klassen gleichmäßig.
Manuelle Datengewichtungen	Geben Sie eine benutzerdefinierte Gewichtung für jede CI-Klasse an.
CI-Klassen auswählen, die Sie in die Berechnung einbeziehen möchten	Geben Sie die CI-Klassen an, die Sie in die Karten „CIs mit einer einzelnen Quelle“ und „CIs nach Anzahl der Quellen“ aufnehmen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	Von Ihnen angegebene CI-Klassen umfassen auch alle untergeordneten Klassen.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine CMDB 360 Get Records-Abfrage

Erstellen Sie im Dashboard [CMDB 360 Ihres Configuration Management Database (CMDB) -Arbeitsbereichs eine Abfrage zum Abrufen von Datensätzen, um die vorhandenen CMDB 360]-Daten zu erkunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.
3. Klicken Sie auf der Kachel „Gespeicherte Abfragen“ auf **Abfrage erstellen.**
4. Klicken Sie **auf Ich möchte CMDB 360-Daten abrufen**.
5. Wählen Sie die CI-Klassen aus, die in die Abfrage aufgenommen werden sollen.
   Sie können auf eine ausgewählte Klasse klicken, um den Bedingungsgenerator zu öffnen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für jede Klasse erfüllt sein müssen. Verwenden Sie **Und** oder **Oder**, um mehrere Bedingungen anzugeben.

   Wählen Sie **Alle Klassen** aus, wenn Sie alle CI-Klassen ohne Bedingungen einbeziehen möchten.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie Discovery-Quellen aus, die abgefragt werden sollen.
   Die Abfrage ruft CMDB 360 Daten ab, die aus den von Ihnen angegebenen Discovery-Quellen stammen.

   Sie können die Eingabeaufforderung Discovery-Quellen auswählen leer lassen, um Daten für alle Discovery-Quellen abzurufen.
8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Ergebnislayout“.

Feld	Beschreibung
Eindeutige CMDB 360 Datensätze anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie nur eindeutige CMDB 360 Datensätze anzeigen möchten. Datensätze für dieselben CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen werden konsolidiert.
CI-Datensätze nach Discovery-	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Datensätze für jedes CI- und Discovery-Quellenpaar anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quelle anzeigen	
Ergebnisse beschränken auf	Begrenzt die Abfrageergebnisse auf CIs, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie **Anwendungsservices**, **Technische Services**oder **CMDB-Gruppen**auswählen, wird eine Eingabeaufforderung angezeigt. Sie können die Eingabeaufforderung verwenden, um den Service oder die Gruppe anzugeben, nach der die Abfrage filtern soll.

10. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
11. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
12. Klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme
Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan oder Bericht erstellen möchten.

Auf der Seite CMDB 360 „ Abfrageergebnisse“:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse laden:**Um die nächste Ergebnisseite anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit angegeben (standardmäßig 100 Elemente).
  - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden: Um alle Ergebnisse anzuzeigen, bis zu dem in der Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.max.limit “ angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
  - Klicken Sie auf einen CMDB 360 -Quellenlink, um auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auf **Zeitplan erstellen** klicken, um einen Zeitplan einzurichten, der Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Wenn Sie Ihre Abfrage planen, können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auf **Bericht erstellen klicken, um einen Bericht** zu konfigurieren, den Sie mithilfe der Reporting-Funktionen verwalten können.
- Greifen Sie auf der Seite „Abfrageergebnisse“ auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen. Klicken Sie beispielsweise auf einen Link in der Spalte „Primärer Datensatz“, und klicken Sie dann auf der Seite „CI-Details“ auf **CMDB 360-Daten anzeigen**.

Erstellen Sie eine CMDB 360-Abfrage „Lücke finden“.

Erstellen Sie im CMDB 360-Dashboard Ihres Configuration Management Database (CMDB) -Arbeitsbereichs eine Abfrage „Lücke suchen“, um CIs zu finden, die nicht von einer Discovery-Quelle gemeldet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lücken in der Discovery-Quellenberichterstattung treten auf, wenn mindestens eine Discovery-Quelle das CI meldet und eine andere nicht, sodass Sie Discovery-Quellen identifizieren können, bei denen möglicherweise ein Problem vorliegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.
3. Klicken **Sie auf Abfrage erstellen.**
4. Klicken Sie **auf Ich möchte Lücken in Daten zwischen Discovery-Quellen finden**.
5. Wählen Sie die CI-Klassen aus, die Sie auf Lücken überprüfen möchten.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie Discovery-Quelle ohneBerichterstellung aus.
   Eine nicht meldende Discovery-Quelle ist eine Discovery-Quelle, die CIs nicht wie erwartet meldet. Mehrere nicht meldende Discovery-Quellen haben eine ODER-Bedingung miteinander.
8. Wählen Sie eine oder zwei Discovery-Quellen für die Berichterstellung aus.
   Diese Erkennungsquellen melden das CI wie erwartet und dienen als Baseline für die Identifizierung der Lücke in der Berichterstellung.

   Sie können die Eingabeaufforderung **Select Reporting Discovery Sources for Gap Tracking** leer lassen, um alle Discovery-Quellen in die Abfrage einzubeziehen.
9. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
10. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Ergebnislayout“.

Feld	Beschreibung
Eindeutige CMDB 360-Datensätze anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie nur eindeutige CMDB 360-Datensätze anzeigen möchten. Datensätze für dieselben CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen werden konsolidiert.
CI-Datensätze nach Discovery-Quelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Datensätze für jedes CI- und Discovery-Quellenpaar anzeigen möchten.
Ergebnisse beschränken auf	Begrenzt die Abfrageergebnisse auf CIs, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie **Anwendungsservices**, **Technische Services**oder **CMDB-Gruppen**auswählen, wird eine Eingabeaufforderung angezeigt, in der Sie den Service oder die CMDB-Gruppe angeben können, nach der die Abfrage filtern soll.

11. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
12. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
13. Klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten.

Auf der Seite „CMDB 360-Abfrageergebnisse“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse laden:**Um die nächste Ergebnisseite anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit angegeben (standardmäßig 100 Elemente).
  - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden: Um alle Ergebnisse anzuzeigen, bis zu dem in der Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.max.limit “ angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
  - Klicken Sie auf den Link einer CMDB 360-Quelle, um auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auf **Zeitplan erstellen** klicken, um einen Zeitplan einzurichten, der Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Wenn Sie Ihre Abfrage planen, können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auf **Bericht erstellen klicken, um einen Bericht** zu konfigurieren, den Sie mithilfe der Reporting-Funktionen verwalten können.
- Greifen Sie auf der Seite „Abfrageergebnisse“ auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen.

Erstellen Sie eine CMDB 360 -Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten im Dashboard [CMDB 360 Ihres Arbeitsbereichs Configuration Management Database (CMDB), um CIs mit nicht übereinstimmenden Attributwerten zwischen Discovery-Quellen zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Abfrage können Sie feststellen, ob ein Problem damit vorliegt, wie eine Discovery-Quelle ein CI meldet.

Die Abfrage „Attributwerte vergleichen“ vergleicht CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen auf nicht übereinstimmende Werte. Nichtübereinstimmungen treten auf, wenn eine Erkennungsquelle Attributwerte für ein CI meldet, die sich von Werten unterscheiden, die von anderen Erkennungsquellen oder CMDBgemeldet werden. Sie können die Abfrage verwenden, um diese CIs zu identifizieren und die Attributwerte abzugleichen oder Probleme mit den Erkennungsquellen zu beheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.
3. Klicken **Sie auf Abfrage erstellen**.
4. Klicken Sie **auf Ich möchte Attributwerte zwischen Discovery-Quellen oder mit der CMDB vergleichen**.
5. Wählen Sie eine CI-Klasse aus, für die Sie Attributwerte vergleichen möchten.
   Sie können auf eine ausgewählte Klasse klicken, um den Bedingungsgenerator zu öffnen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für jede Klasse erfüllt sein müssen. Verwenden Sie **Und** oder **Oder**, um mehrere Bedingungen anzugeben.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Zu vergleichende Attribute“.

Feld	Beschreibung
Beliebiges Attribut stimmt nicht überein.	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie CIs abrufen möchten, bei denen eine Diskrepanz mit einem der angegebenen Attributwerte zwischen den Discovery-Quellen besteht.
Nicht jedes Attribut stimmt überein	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie CIs abrufen möchten, bei denen eine Diskrepanz mit jedem angegebenen Attributwert zwischen den Discovery-Quellen besteht.
Attribute zum Vergleich auswählen	Geben Sie die Attribute an, die Sie auf nicht übereinstimmende Werte vergleichen möchten.

8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie die Discovery-Quellen aus, für die Sie Attributwerte vergleichen möchten.

Formular „Discovery-Quellen“.

Feld	Beschreibung
Vergleichen Sie mit CMDB	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die angegebenen Attributwerte mit Ihren im CMDBaufgezeichneten CI-Attributen vergleichen möchten. Wenn Sie mit CMDBvergleichen, benötigen Sie nur eine Discovery-Quelle.
Discovery-Quellen auswählen	Die Discovery-Quellen, die Sie vergleichen möchten. Wählen Sie mindestens zwei aus.
Ergebnisse beschränken auf	Begrenzt die Abfrageergebnisse auf CIs, die zu einem Service oder einer CMDB -Gruppe gehören. Wenn Sie **Anwendungsservices**, **Technische Services**oder **CMDB-Gruppen**auswählen, wird eine Eingabeaufforderung angezeigt. Sie können die Eingabeaufforderung verwenden, um den Service oder die Gruppe anzugeben, nach der die Abfrage filtern soll.

10. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
11. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
12. Klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten.

Auf der Seite CMDB 360 „ Abfrageergebnisse“:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse laden:**Um die nächste Ergebnisseite anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit angegeben (standardmäßig 100 Elemente).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden: Um alle Ergebnisse anzuzeigen, bis zu dem in der Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.max.limit “ angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
- Klicken Sie auf einen CMDB 360 -Quellenlink, um auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.

- Sie können auf **Zeitplan erstellen** klicken, um einen Zeitplan einzurichten, der Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Wenn Sie Ihre Abfrage planen, können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auf **Bericht erstellen klicken, um einen Bericht** zu konfigurieren, den Sie mithilfe der Reporting-Funktionen verwalten können.
- Greifen Sie auf der Seite „Abfrageergebnisse“ auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen.

Planen Sie eine CMDB 360 -Abfrage für einen Bericht

Richten Sie einen Zeitplan ein, um CMDB 360 Daten regelmäßig abzufragen. Verwenden Sie geplante Abfragen, um CMDB 360 Daten für von Ihnen erstellte Berichte bereitzustellen, die Einblicke geben können, wie Erkennungsquellen den Configuration Management Database (CMDB) ausfüllen und wie zuverlässig diese Erkennungsquellen sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Abfrage CMDB 360 mindestens einmal ausführen.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_editor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **CMDB 360**aus.
3. Erstellen Sie auf der Kachel „Gespeicherte Abfragen“ eine CMDB 360 -Abfrage oder greifen Sie darauf zu. Wenn Sie eine neue Abfrage erstellt haben, müssen Sie die Abfrage mindestens einmal ausführen, bevor Sie auf der Seite mit den Abfrageergebnissen auf **Zeitplan erstellen** klicken können.
4. Wählen Sie auf der Seite „Ergebnislayout“ der Abfrage **Zeitplanabfrage** aus.
   Um einen Zeitplan für die Abfrage „Attributwerte vergleichen“ zu erstellen, wählen Sie **Zeitplanabfrage** auf der Seite „Discovery-Quellen“ aus.
5. **Geben** Sie eine Ausführungshäufigkeit und die Uhrzeit an, zu der die Ausführung der Abfrage geplant werden soll.
   Wenn Sie Wöchentlich oder Monatlich auswählen, müssen Sie auch einen Wochentag bzw. Kalendertag auswählen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen CMDB 360-Bericht, um CMDB 360 Abfrageergebnisse in die Berichterstellungsfunktionen der -Plattform zu integrieren. Bei jeder Ausführung der Abfrage wird der generierte Bericht automatisch aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine CMDB 360 Get Records-Abfrage

Erstellen Sie eine CMDB 360-Abfrage „Lücke finden“.

Erstellen Sie eine CMDB 360 -Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schließen Sie Klassen aus CMDB 360 aus

Verhindern Sie, dass CMDB 360 Daten für Klassen erfasst, speichert und analysiert, für die sie nicht benötigt werden. CMDB 360 verarbeitet große Datenmengen. Daher kann das Ausschließen von Klassen dazu beitragen, die Leistung der geplanten Aufgabe „Auffüllung von Dashboard-Analysen mit mehreren Quellen“ und von CMDB 360-Abfragen zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_ms_admin (automatisch in der CMDB-Administratorrolle enthalten)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Klassen aus CMDB 360 auszuschließen, müssen Sie Datensätze direkt in der Tabelle CMDB 360 für abgelehnte Klassen [cmdb_multisource_deny_class] verwalten. Fügen Sie für jede Klasse, die Sie ausschließen möchten, einen aktiven Datensatz für diese Klasse hinzu. Wenn Sie eine Klasse aus CMDB 360 ausschließen, werden auch ihre absteigenden Klassen automatisch ausgeschlossen. Im Basissystem wird die CMDB 360-Tabelle der abgelehnten Klassen standardmäßig mit einigen Klassen ausgefüllt, z. B. dscy_net_base und discovery_net_base.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie dann im Filternavigator `cmdb_multisource_deny_class.list` ein, um die CMDB 360-Tabelle der abgelehnten Klassen zu öffnen.
2. Wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.
   - Wählen Sie die auszuschließende Klasse (mit ihren untergeordneten Elementen) im Feld mit der Bezeichnung **Diese Klasse verweigern und alle erweiterten Klassen aus dieser Klasse zum Speichern von CMDB 360-Daten aus**.
   - Vergewissern Sie sich, dass **Aktiv** ausgewählt ist. Wenn **Aktiv** nicht ausgewählt ist, wird die angegebene Klasse nicht aus CMDB 360 ausgeschlossen.
   - Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Vorhandene Daten für die angegebene Klasse und ihre absteigenden Klassen werden schrittweise mithilfe von Datensatzbereinigungen aus der Tabelle „CMDB 360-Daten“ [cmdb_multisource_data] entfernt, ohne dass sich dies auf das System auswirkt.

Nächste Maßnahme
Sie können **Aktiv** deaktivieren oder einen Datensatz für eine Klasse, die Sie in die CMDB 360-Datenerfassung aufnehmen möchten, vollständig löschen.

CI-Attributwerte neu berechnen

Ändern Sie Abgleichsregeln, oder schließen Sie eine Discovery-Quelle aus, die für ungültig befunden wurde. Verwenden Sie dann die aktualisierten Abgleichsregeln bei der Neuberechnung von CI-Attributwerten, für die diese Abgleichsregeln oder Discovery-Quellen gelten.

Vorbereitungen
Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360an.

Wenn Sie eine Neuberechnung durchführen möchten, um aktualisierte Abgleichregeln anzuwenden, müssen Sie zuerst die Abgleichregeln aktualisieren.

Erforderliche Rolle: itil_admin oder sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CMDB 360 generiert automatisch eine Neuberechnungsaufgabe für jede von Ihnen übermittelte Neuberechnung. Wenn Sie mehrere Neuberechnungen übermitteln, wird für jeden Vorgang eine Neuberechnungsaufgabe generiert, es wird jedoch jeweils nur eine Aufgabe ausgeführt. Um alle Neuberechnungsaufgaben aufzulisten, geben Sie `cmdb_multisource_recomp_task.list` im linken Navigationssuchfeld ein.

Es gibt eine maximale Anzahl von Datensätzen, die in einen einzelnen Neuberechnungsvorgang einbezogen werden können. Diese Anzahl wird durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit angegeben (standardmäßig 100.000).

Hinweis:

- Bei der Neuberechnung werden CIs übersprungen, die von mehreren Discovery-Quellen gemeldet werden, jedoch unterschiedliche Klassennamen aufweisen.
- Die Neuberechnung von CI-Attributwerten wird bei Nicht-CMDB-Tabellen nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie eine Klasse aus der CI-Klassenhierarchieliste aus.
3. Erweitern Sie im linken Bereich **Klasseninformationen**und wählen Sie **Abgleichsregeln**aus.
4. Klicken Sie auf der Seite „Abgleichregeln“ auf **Neu berechnen**.
5. Wählen Sie den **Neuberechnungstyp aus**.
   - **Ersetzen Sie Werte aus der angegebenen Discovery-Quelle durch Werte aus der Discovery-Quelle, die gemäß den Abgleichsregeln als nächstes Priorität hat**: Berechnen Sie Attributwerte für die Klassen-CIs neu, indem Sie die in den Abgleichsregeln angegebenen Prioritäten anwenden und die angegebene **Discovery-Quelle**ausschließen. Datensätze für die Discovery-Quelle, die Sie ausschließen, werden auch aus dem CMDB 360-Datenspeicher entfernt.

     Dieser Vorgang gilt für Daten, die in der CMDB vorhanden sind. Wenn Abgleichregeln für die von Ihnen ausgeschlossene Discovery-Quelle in Kraft bleiben, können zukünftige Daten aus dieser Discovery-Quelle die CMDB füllen.
   - **Aktualisierte Abgleichsregeln anwenden**: Berechnet Attributwerte für die Klassen-CIs neu und wendet die aktualisierten Abgleichsregeln an, die jetzt gültig sind.
6. Wählen **Sie Umfang neu berechnen aus**.
   Die Bereiche wachsen von einer Option zur nächsten:
   - **Nur CIs dieser Klasse**neu berechnen: Basisumfang der neu zu berechnenden CIs.
   - **CIs dieser und abgeleiteter Klassen neu berechnen**: Erweitern Sie den Basisumfang, um CIs aus abgeleiteten Klassen einzubeziehen.
   - **CIs dieser Klasse und abgeleiteter Klassen zusammen mit ausgewählten zugehörigen Elementen neu berechnen**: Erweitern Sie den vorherigen Bereich, um auch CIs aus angegebenen zugehörigen Elementen einzubeziehen. Wählen Sie die zugehörigen Elemente aus, die in die Neuberechnung einbezogen werden sollen.
7. Wählen Sie die **Aktion Löschen** für CIs aus, für die die ausgeschlossene Discovery-Quelle die einzige Discovery-Quelle ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Datensatz löschen**: Löschen Sie den CI-Datensatz aus CMDB.
- **Datensatzattribute auf benutzerdefinierten Wert**festlegen: Legen Sie ein angegebenes CI-Attribut auf einen benutzerdefinierten Wert fest, um das CI aus regulären Vorgängen zu entfernen, ohne das CI zu löschen. Legen Sie beispielsweise das Attribut *`Operational status`* auf *`Retired`*fest.

8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Überprüfen Sie auf der Seite „Prüfung“ sorgfältig die Anzahlen für die betroffenen CIs, um sicherzustellen, dass alle Datensatzanzahlen Ihren Erwartungen entsprechen.
10. Wählen Sie **Zurück**, um alle Einstellungen für die Neuberechnung anzupassen.
11. Wählen **Sie Neu berechnen aus**.

Nächste Maßnahme

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Klicken Sie in der Statusmeldung, die für den Neuberechnungsvorgang angezeigt wird, auf den Link, um die CMDB 360-Aufgabe „Neuberechnung“ für weitere Details anzuzeigen. Die Neuberechnungsaufgabe zeigt den Fortschritt und Status der Neuberechnung an.

  Sie können die Neuberechnung abbrechen, indem Sie **Status** auf **Geschlossen - unvollständig** setzen und **Aktualisieren**auswählen. Sie können den **Status** dann wieder auf **„In Arbeit** “ zurücksetzen, um die Neuberechnung an der Stelle fortzusetzen, an der sie abgebrochen wurde.

- Geben Sie im linken Navigationssuchfeld `cmdb_multisource_recomp_task.list` ein, um den Status und Fortschritt aller Neuberechnungsaufgaben anzuzeigen.

Berichtsgenerator mit mehreren Quellen (veraltet)

Verbessern Sie die CMDB-Datenverwaltung, indem Sie CMDB-Daten aus mehreren Quellen abfragen und melden. Verwenden Sie den Berichtsgenerator mit mehreren Quellen, um Einblicke darüber zu erhalten, wie Discovery-Quellen die CMDB ausfüllen und wie zuverlässig sie sind. Anschließend können Sie die Abgleichsregeln bei Bedarf anpassen, um die Qualität der CMDB-Daten zu verbessern.

CMDB 360 in CMDB-Arbeitsbereich

Ab Release Washington DC ist die CMDB-Funktion mit mehreren Quellen Teil der CMDB 360-Funktion, auf die in CMDB-Arbeitsbereichzugegriffen werden kann. Erstellen, Anzeigen, Ändern, Planen, Erstellen von Berichten und Ausführen von CMDB 360-Abfragen mit dem CMDB 360 -Abfragegenerator in der Store-App CMDB Workspace. Verwenden Sie den CMDB 360-Abfragegenerator, um Abfragen der folgenden Typen zu erstellen:

- Datensätzeabrufen: Fragt Ihre Discovery-Quellen nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.
- Lückesuchen: Fragt nach Lücken in Discovery-Quellen ab, die Ihre CMDB 360-Daten melden. Fragt Discovery-Quellen, die CIs melden, mit Discovery-Quellen erkennt, die nicht dieselben CIs melden.
- Attributwerte vergleichen: Fragt CIs mit Attributwerten ab, die sich in mehreren Discovery-Quellen oder in der CMDB unterscheiden. Fragt mindestens zwei Discovery-Quellen und/oder die CMDB nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veralteter Berichtsgenerator mit mehreren Quellen

Anstatt den CMDB 360-Abfragegenerator in CMDB-Arbeitsbereichzu verwenden, können Sie weiterhin den veralteten Multisource-Berichtgenerator verwenden, wie in diesem Thema beschrieben.

Nachdem Sie eine Abfrage mit mehreren Quellen im Berichtsgenerator für mehrere Quellen erstellt haben, können Sie die Abfrage ausführen, um die Ergebnisse anzuzeigen. Sie können dann auch einen *Bericht* mit mehreren Quellen erstellen, der die Ergebnisse der Abfrage aus mehreren Quellen mit den Reporting -Funktionen der -Plattform integriert. Allgemeine Schritte zum Erstellen eines Berichts mit mehreren Quellen:

1. Erstellen Sie eine Abfrage, speichern Sie sie und führen Sie sie aus.
2. Erstellen Sie einen Zeitplan für die Abfrage.
3. Erstellen Sie einen Multisource-Bericht, der auf der Multisource-Abfrage basiert.

Sie können Abfragen erstellen, die Folgendes finden:

- Alle Discovery-Quellen, die Daten in Ihre CMDB füllen.
- CIs, die von keiner Discovery-Quelle gemeldet werden
- Alle CIs, die von einer Discovery-Quelle erkannt wurden, aber nicht von einer anderen Discovery-Quelle

Sie können andere Abfragen erstellen, die beim Vergleich mit der CMDB Unterschiede in den CI-Attributwerten zwischen mehreren Datenquellen anzeigen:

- Zeigen Sie, wie sich ein Attributwert zwischen einer Discovery-Quelle und dem aktuellen CMDB-Datensatz unterscheidet. Suchen Sie beispielsweise nach Hardware-CIs mit einem anderen Speicherort als dem, was von SCCM gemeldet wird.
- Zeigen Sie, wie sich ein Attribut zwischen SourceA, SourceB und SourceC unterscheidet. Zeigen Sie beispielsweise alle Computer-CIs an, bei denen sich der RAM zwischen SCCM, ServiceWatch und CMDB unterscheidet.

Sie können Abfrageergebnisse nach CI-Datensätzen, CMDB-Datensätzen mit mehreren Quellen oder Discovery-Quellen anzeigen. Sie können die Berichtsergebnisse auch auf CIs innerhalb eines bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder einer CMDB-Gruppe beschränken.

Erstellen Sie eine Multisource-Abfrage im veralteten Multisource-Berichtgenerator

Fragen Sie die CMDB-Daten mit mehreren Quellen ab, um Einblicke darüber zu erhalten, wie Discovery-Quellen die CMDB ausfüllen, und verwenden Sie diese Abfrage dann, um einen Bericht mit Daten aus mehreren Quellen zu erstellen.

Vorbereitungen

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite „Berichtgenerator mit mehreren Quellen“ wird dynamisch aktualisiert, wenn Sie Felder festlegen. Daher werden einige der in den folgenden Schritten beschriebenen Felder möglicherweise nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator mit mehreren Quellen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Berichtgenerator mit mehreren Quellen“ eine Abfrage aus, die bearbeitet oder ausgeführt werden soll, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie **Name** und **Beschreibung** für die Abfrage ein.
4. Wählen Sie den **Ergebnistyp** für die Abfrage aus.
   - **CI-Datensätze**: Die Ergebnisse zeigen eindeutige CIs aus dem CMDB-Datenspeicher mit mehreren Quellen.
   - **Datensätze**mit mehreren Quellen: Die Ergebnisse zeigen alle Einträge von CI/Discovery-Quellen-Kombinationen aus CMDB-Daten mit mehreren Quellen.
   - **Discovery-Quellen:**Die Ergebnisse werden nach Discovery-Quellen gruppiert, die den Abfragekriterien entsprechen.
5. Wählen Sie **Nur Unterschied** anzeigen aus, um Unterschiede in CI-Attributwerten anzuzeigen, und wählen Sie dann den **Typ des Unterschieds aus**.
   - **Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle**: Zeigt Unterschiede in den Attributwerten zwischen den CMDB-Daten und den angegebenen Discovery-Quellen an.
   - **Zwischen Discovery-Quellen**: Zeigen Sie Unterschiede in Attributwerten zwischen den angegebenen Discovery-Quellen basierend auf Daten aus mehreren Quellen an.
6. Wählen Sie die **Klasse** aus, auf die die Abfrage angewendet werden soll, oder wählen Sie **Alle Klassen** aus, um die Abfrage auf alle Klassen anzuwenden.
   Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für die Klasse erfüllt sein müssen. Verwenden Sie **Und** oder **Oder**, um mehrere Bedingungen anzugeben.
7. Verwenden Sie den Slushbucket, um ein oder mehrere **Discovery-** Quellelemente auszuwählen, die abgefragt werden sollen.
8. Legen Sie **das Vergleichsfeld** mit den Klassenattributen fest, für die Unterschiede angezeigt werden sollen.
   Verwenden Sie die Operatoren OR und AND, um basierend auf mehreren Attributen zu vergleichen.

   Die Liste der Attribute ist eine vorab ausgefüllte Teilmenge der Klassenattribute, zu der Sie keine Elemente hinzufügen oder entfernen können.
9. Legen Sie **Ergebnisse begrenzen auf** fest, um die Abfrageergebnisse auf CIs zu beschränken, die zu einem bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder einer CMDB-Gruppe gehören.
10. Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Ausführen**.

Nächste Maßnahme

- Auf der Seite „CMDB-Abfrage mit mehreren Quellen“:
  - Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
    - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse laden:**Um die nächste Ergebnisseite anzuzeigen. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird durch die Systemeigenschaft glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit angegeben (standardmäßig 100 Elemente).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse**laden: Um alle Ergebnisse anzuzeigen, bis zu dem in der Systemeigenschaft „ glide.identification_engine.multisource.query.max.limit “ angegebenen Grenzwert (standardmäßig 10.000).
- Klicken Sie auf einen CMDB- oder CI-Wert-Link mit mehreren Quellen, um auf die entsprechenden Datensätze zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.

○ Klicken Sie in der Spalte Konfigurationselement auf einen CI-Link, um das CI-Formular zu öffnen. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ im CI-Formular auf die Registerkarte **Multisource** -Daten, um Multisource-Daten anzuzeigen, z. B. Discovery-Quellen, die sich auf das CI beziehen.

- Erstellen Sie einen Zeitplan für die Abfrage, und stellen Sie sicher, dass der Zeitplan mindestens einmal ausgeführt wird. Dieser Schritt ist zum Erstellen eines Berichts mit mehreren Quellen erforderlich.

Hinweis:
Nach dem Erstellen einer Abfrage sind die Schaltflächen **Zeitplan erstellen** und **Bericht erstellen** zunächst ausgegraut. Erst nach dem Speichern der Abfrage können Sie einen Zeitplan für die Abfrage erstellen und ausführen, und erst dann können Sie einen Bericht erstellen, der auf der Abfrage basiert.

Planen Sie eine Abfrage mit mehreren Quellen

Erstellen Sie nach dem Speichern und Ausführen einer Abfrage mit mehreren Quellen einen Zeitplan für die Abfrage, die nach einem festgelegten Zeitplan automatisch ausgeführt werden soll. Abfrageergebnisse werden in einer Ergebnistabelle gespeichert, und Sie können E-Mail-Adressen für die Ergebnisse konfigurieren, die an gesendet werden sollen, oder die Ergebnisse in CMDB-Dashboards einbeziehen.

Vorbereitungen
Die Abfrage für den Zeitplan muss bereits gespeichert und mindestens einmal ausgeführt worden sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator mit mehreren Quellen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Berichtgenerator mit mehreren Quellen“ die Abfrage aus, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Bericht mit mehreren Quellen“ auf **Zeitplan erstellen**.
4. Klicken Sie in der geplanten E-Mail von Berichtsgeneratoren mit mehreren Quellen auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular „Geplante E-Mail von Berichtsgeneratoren mit mehreren Quellen“ aus.

Feld	Beschreibung
Abfrage	Gespeicherte Abfrage, die im Berichtsgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurde.
Benutzer	Benutzer, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Gruppen	Benutzergruppen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Run-Kosten Zeit	Häufigkeit und Uhrzeit für die automatische Ausführung der Abfrage. Wenn Sie **Ausführen** auf **Bei Bedarf**festlegen, wird die Abfrage nur ausgeführt, wenn Sie sie manuell ausführen.
E-Mail-Adressen	Weitere Ad-hoc-E-Mail-Adressen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Betreff	Text, der als Betreff der E-Mail mit den Abfrageergebnissen angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Text, der im E-Mail-Text mit den Abfrageergebnissen enthalten ist.
Typ	Typ der Datei mit den Abfrageergebnissen, die an die E-Mail angehängt werden.
Zip-Ausgabe	Ermöglicht das Komprimieren der Ergebnisdatei.
Bedingt	Aktivieren Sie eine Bedingung für die Ausführung der Abfrage, und geben Sie die **Bedingung** im Feld Bedingung an. Wenn die angegebene Bedingung nicht erfüllt ist, wird die Abfrage nicht ausgeführt.
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Abfrage ausgeführt wird (Java-Skript). Wird nur angezeigt, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Deaktivieren Sie das Senden einer E-Mail für eine Abfrageausführung, die keine Ergebnisse zurückgibt.

Hinweis:
Wenn Sie Update Sets verwenden , um Zeitpläne mit mehreren Quellen aus einer Umgebung außerhalb der Produktion in eine Produktionsumgebung zu portieren, überprüfen Sie die Einstellungen für **Benutzer** und **Gruppen** im Zeitplan. Alle Benutzer oder Gruppen, die in der Produktionsumgebung nicht vorhanden sind und die Abfrageergebnisse erhalten müssen, müssen auf eine der folgenden Arten erneut hinzugefügt werden:

- Manuell in der Produktionsumgebung erstellt. In diesem Fall müssen Sie auch den ungültigen Benutzer oder die ungültige Gruppe in der Produktionsumgebung (portiert aus einer Nicht-Produktionsumgebung) aus allen Zeitplänen entfernen und stattdessen den neuen Benutzer oder die neue Gruppe hinzufügen.
- Explizit aus der Nicht-Produktions- in die Produktionsumgebung portiert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn **Ausführen** in einem Zeitplan auf **Bei Bedarf** festgelegt ist oder Sie eine Abfrage zufällig ausführen müssen, auch wenn sie einen wiederkehrenden Zeitplan hat, können Sie diese Abfrage wie folgt manuell ausführen:
  1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Zeitpläne für Berichte mit mehreren Quellen**.
  2. Wählen Sie in der Listenansicht „Geplante E-Mail von Berichtsgeneratoren mit mehreren Quellen“ die Abfrage aus, die Sie ausführen möchten.
  3. Klicken Sie im Formular „Geplante E-Mail des Berichtsgenerators mit mehreren Quellen“ auf **Jetzt**ausführen.
- Erstellen Sie einen Multisource-Bericht für die Abfrage, der die Multisource-Abfrageergebnisse mit der Plattform- Reporting -Funktion integriert.

Erstellen Sie einen Bericht basierend auf einer Multisource-Abfrage (CMDB 360).

Nach dem Erstellen, Speichern, Ausführen und Planen einer Multisource-Abfrage (CMDB 360) können Sie einen Multisource-Bericht (CMDB 360) erstellen, der die Abfrageergebnisse in die Berichterstellungsfunktion der -Plattform integriert. Sie können beispielsweise einen solchen Multisource-Bericht (CMDB 360) in die CMDB-Dashboards der Plattform aufnehmen.

Vorbereitungen

Die Multisource-Abfrage (CMDB 360) für den Bericht muss bereits gespeichert sein, einen Zeitplan haben und mindestens einmal ausgeführt worden sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Bericht erstellen, der auf einer Multisource-Abfrage (CMDB 360) basiert, wird eine Berichtsquelle erstellt, die Sie dann mithilfe von Reporting -Funktionen verwalten können.

Hinweis:
Wenn Sie Ansicht [CMDB 360 in CMDB Workspace zum Generieren der CMDB 360-Abfrage und des Berichts verwenden, können Sie im folgenden Verfahren mit Schritt 4 fortfahren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator mit mehreren Quellen**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht des Berichtsgenerators mit mehreren Quellen die Abfrage aus, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Bericht mit mehreren Quellen“ auf Bericht **erstellen**.
4. Klicken Sie im Formular „Bericht erstellen“ auf **Speichern** oder **Ausführen**.

Trouble?

Ein Bericht zeigt die Ergebnisse für die letzte Abfrageausführung an. Wenn sich die Abfrage in der Zwischenzeit geändert hat, werden im Bericht Ergebnisse angezeigt, die nicht mit der Abfrage synchronisiert sind. Wenn Sie die Abfrage aktualisieren, stellen Sie sicher, dass die aktualisierte Abfrage sofort ausgeführt wird, damit der Bericht mit der Abfrage synchronisiert wird.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Hinzufügen eines Multisource-Berichts (CMDB 360) zum CMDB-Richtigkeits-Dashboard beispielsweise finden Sie unter Berichte zu einem Dashboard hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen

Verwenden Sie Beispielabfragen, um eigene CMDB-Abfragen mit mehreren Quellen zu erstellen.

Diskrepanz bei mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen

Feld	Einstellung
Name	Diskrepanz bei mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (Discovery-Quelle vs. Discovery-Quelle)
Beschreibung	Suchen Sie nach Linux-Servern, deren Name „backup“ enthält und die eine Diskrepanz in `Disk Capacity` ODER `CPU Count` ODER `Serial Number` zwischen Erkennungsquellen ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli aufweisen.
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen Discovery-Quellen
Klasse	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
Bedingungen	[Name] [enthält] [Sicherung]
Discovery-Quelle	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli
Das zu vergleichende Feld	`Disk Capacity` ODER `CPU Count` ODER `Serial Number`
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Diskrepanz bei mehreren Attributen zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quellen

Feld	Einstellung
Name	Diskrepanz bei mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (CMDB vs. Discovery-Quellen)
Beschreibung	Suchen Sie nach Linux-Servern, deren Name „backup“ enthält und die eine Diskrepanz in `Disk Capacity` UND `CPU Count` UND `Fully Qualified Domain Name` für Discovery-Quellen ServiceNow/ServiceWatch/SCCM aufweisen
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle
Klasse	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
Bedingungen	[Name] [enthält] [Sicherung]
Discovery-Quelle	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diskrepanz bei mehreren Attributen zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quellen (Fortsetzung)

Feld	Einstellung
Das zu vergleichende Feld	*Disk Capacity* UND *CPU Count* UND *Fully Qualified Domain Name*
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Von ServiceNow, aber nicht von Tivoli erkannte Server

Feld	Einstellung
Name	Erkennung durch Tivoli fehlt
Beschreibung	Von ServiceNow, aber nicht von Tivoli erkannte Server
Ergebnistyp	CI-Datensätze
Klasse	Server [cmdb_ci_server]
Discovery-Quelle	[ist] [ServiceNow] [ist nicht] [Tivoli]
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle Erkennungsquellen für Sicherungsserver

Feld	Einstellung
Name	Discovery-Quellen – Sicherungsserver
Beschreibung	Alle Erkennungsquellen für Sicherungsserver
Ergebnistyp	Datenquellen
Klasse	Server [cmdb_ci_server] und Klassenbedingung: [Hostname][beginnt mit][Sicherung]
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen, bei denen sich der gemeldete Wert für Standort zwischen Altiris- und Tivoli-Erkennungsquellen unterscheidet

Feld	Einstellung
Name	Vergleich von Location-Altiris mit Tivoli
Beschreibung	Listet alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen auf, bei denen sich der gemeldete Wert für Standort zwischen Altiris- und Tivoli-Erkennungsquellen unterscheidet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen, bei denen sich der gemeldete Wert für Standort zwischen Altiris- und Tivoli-Erkennungsquellen unterscheidet (Fortsetzung)

Feld	Einstellung
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen Discovery-Quellen
Discovery-Quelle	• Altiris • Tivoli
Das zu vergleichende Feld	Standort
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen für Linux-Server, bei denen sich der Standortwert von dem von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet

Feld	Einstellung
Name	Linux-Serverstandort: Unterschied zu Tivoli-Wert
Beschreibung	Alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen für Linux-Server, bei denen sich der Standortwert von dem von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet.
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Klasse	Linux-Server
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle
Discovery-Quelle	[ist][Tivoli]
Das zu vergleichende Feld	Standort
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360

Mehrere Arten von Komponenten beziehen sich auf CMDB 360 (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“), z. B. Tabellen und Eigenschaften.

Eigenschaften

Öffnen Sie die Seite CMDB 360 Eigenschaften, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB 360-Eigenschaften**. Sie können den Mauszeiger über das Fragezeichen (?) bewegen. Symbol für eine Eigenschaft, um Eigenschaftsnamen anzuzeigen.

Sie müssen über die Rolle cmdb_ms_admin verfügen, um Eigenschaftswerte ändern zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.identification_engine.multisource_enabled	Aktiviert CMDB 360. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	Aktiviert die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs von CMDB-Klassen (abgeleitet von Klasse „cmdb_ci“) • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus Nicht-CMDB-Klassen (nicht von der cmdb_ci-Klasse abgeleitet). Zum Beispiel die Klasse „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] oder die Klasse „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance]. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	Maximale Anzahl der Elemente, die pro Abfrageergebnisseite im CMDB 360-Berichtgenerator angezeigt werden sollen. Das Ändern des Werts dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung beim Ausführen einer Abfrage auswirken. • Typ: Numerisch • Standardwert: 100 • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
glide.identification_engine.multisource.query.max.limit	Maximale Anzahl der Abfrageergebnisse, die angezeigt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	werden sollen, wenn Sie im CMDB 360- **Berichtgenerator auf Alle Ergebnisse** laden klicken. Das Ändern des Werts dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung beim Ausführen einer Abfrage auswirken. • Typ: Numerisch • Standardwert: 10.000 • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	Maximale Anzahl von CIs, die in einen CMDB 360-Neuberechnungsvorgang einbezogen werden können. • Typ: Numerisch • Standardwert: 100000 • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	Aktivieren Sie die Protokollierung für CMDB 360. CMDB 360-Protokolle werden in der Protokolltabelle [syslog] gespeichert, wobei *source* auf „cmdb_multisource“ festgelegt ist. • Typ: Zeichenfolge • Werte: info, warn, error, debug oder debugVerbose • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen
sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	Beschränkt den Umfang der Daten in der Kachel „Abdeckung“ im CMDB 360-Dashboard in CMDB Workspacenur auf CMDB-Klassen (abgeleitet von der Klasse cmdb_ci). • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ True: Bezieht nur Daten aus CMDB-Klassen ein. ○ False: Daten aus CMDB- und Nicht-CMDB-Tabellen einbeziehen. • Speicherort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties]

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB 360-Daten [cmdb_multisource_data]	CMDB 360-Datenspeicher. Enthält die von allen Discovery-Quellen gesendeten Rohdaten
CMDB MultiSource-Spaltenmetadaten [cmdb_multisource_column_metadata]	Zuordnung von Attributen für jede Klasse zu schwebenden Spalten. Wird verwendet, um die Leistung von Abfragen zu verbessern, die ein hohes Datenvolumen umfassen.
CMDB Multisource-Abfragen [cmdb_multisource_query]	CMDB 360-Abfragedefinitionen, die vom Benutzer in CMDB-Arbeitsbereich oder im älteren Multisource Report Builder erstellt wurden.
Abfragestatus [cmdb_multisource_query_status]	Ausführungsstatus von Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im älteren Multisource Report Builder erstellt wurden.
CMDB Multisource-Abfrageergebnisse [cmdb_multisource_query_result]	Ergebnisse für Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im veralteten Multisource-Berichtgenerator erstellt wurden, konfiguriert mit dem Ergebnistyp CI-Datensätze
CMDB Multisource-Abfrageergebnis Multisource-Datensätze [cmdb_multisource_query_result_ms_record]	Ergebnisse für Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im veralteten Multisource-Berichtgenerator erstellt wurden, konfiguriert mit dem Ergebnistyp der CMDB 360-Datensätze.
CMDB Multisource-Abfrageergebnis Discovery-Quellen [cmdb_multisource_query_result_disco_source].	Ergebnisse für Abfragen, die in CMDB-Arbeitsbereich oder im veralteten Berichtsgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurden, konfiguriert mit dem Ergebnistyp Discovery-Quelldatensätze.
CMDB Multisource-Neuberechnungsaufgabe CIs [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	Alle CIs, die an einer Neuberechnung beteiligt sind
CMDB Multisource-Neuberechnungsaufgaben [cmdb_multisource_recomp_task]	Neuberechnungsanforderungen und Fortschrittsstatus.
CMDB 360 – abgelehnte Klassen	Klassen, die von der CMDB 360-Datenerfassung und -verarbeitung ausgeschlossen sind. Für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[cmdb_multisource_deny_class]	jede Klasse mit einem aktiven Datensatz sind keine Daten in der Tabelle „CMDB 360-Daten“ [cmdb_multisource_data] vorhanden.

Rollen

Rolle	Beschreibung
cmdb_ms_read	Kann auf eine CMDB 360-Abfrage zugreifen und diese ausführen, aber keine Abfrage erstellen. Enthält die Rolle „cmdb_read“.
cmdb_ms_editor	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen, hat vollständigen Lese- und Schreibzugriff, kann jedoch keine Neuberechnung durchführen. Enthält die Rolle „cmdb_ms_read“.
cmdb_ms_admin	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle „cmdb_ms_write“.

CMDB-Datenverwaltung

Integrität und Integrität der CMDB sind für die verschiedenen Funktionen von entscheidender Bedeutung, die von den Daten in der CMDB abhängen. Wenn die CMDB wächst und sich die Infrastruktur ändert, kann die CMDB veraltete, doppelte oder veraltete CIs ansammeln und daher die IT-Infrastruktur und die Anwendungen in der Organisation nicht mehr genau widerspiegeln.

Der CMDB-Datenmanager ist ein wichtiges Tool, mit dem Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können, die den organisatorischen Anforderungen für die Datenverwaltung entsprechen. Der CMDB-Datenmanager ist eine umfassende und integrierte Lösung, die auf große CMDBs skaliert werden kann. Sie unterstützt die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis. Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um CI-Lebenszyklusvorgänge zu automatisieren und zu steuern, damit die CMDB in einem fehlerfreien und effizienten Betriebszustand bleibt.

Die Verwaltung doppelter CIs ist auch eine wichtige Datenverwaltungsaufgabe, die zur Aufrechterhaltung der CMDB-Integrität beiträgt.

Arbeiten mit CMDB Data Manager

CMDB Data Manager ist ein richtliniengesteuertes Framework für die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis. Der CMDB-Datenmanager ist eine umfassende und integrierte Lösung, die sich auf große CMDBs skalieren lässt und schnelle Änderungen in einer cloudbasierten Welt bewältigt.

Bei großen CMDBs können sich im Laufe der Zeit große Mengen veralteter CIs ansammeln, die sich auf die Gesamtleistung auswirken können. Benutzerdefinierte entschärfende Lösungen können schwierig zu entwickeln und zu warten sein und sind auch fehleranfällig. Der CMDB-Datenmanager ist das Tool, mit dem Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können. Erstellen Sie Richtlinien, um CI-Lebenszyklusvorgänge zu automatisieren und zu steuern, damit die CMDB in einem fehlerfreien und effizienten Betriebszustand bleibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um Richtlinien zu erstellen, die Ihre Organisationsprozesse für die Verwaltung des Lebenszyklus von CIs darstellen, z. B.:

- Außerkraftsetzen aller Computer ohne Besitzer, die vor mehr als einem Jahr erstellt wurden (Richtlinientyp „Stilllegen“)
- Archivieren Sie alle Linux-Server im Rechenzentrum von Seattle, die seit sechs Monaten nicht aktualisiert wurden (Richtlinientyp „Archivieren“).
- Löschen Sie alle Container, die in der letzten Woche nicht erkannt wurden (Richtlinientyp „Löschen“).
- Alle CIs an einem angegebenen Speicherort nachweisen (Nachweisrichtlinientyp).
- Genehmigen Sie Lebenszyklusaufgaben, die von der abhängigen CI-Verwaltunggeneriert wurden, kaskadieren, löschen, archivieren oder stilllegen.
- Löschen Sie verwaiste, veraltete oder irrelevante Datensätze in Nicht-CMDB-bezogenen Tabellen. Die zugehörigen Nicht-CMDB-Tabellen in der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] enthalten Verweise auf CMDB-Tabellen. Ein CI in einer zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in der CMDB gelöscht wird (Richtlinientyp „Delete CMDB Related Entry“).
- Zertifizieren Sie, dass Attribute einen bestimmten Wert haben, der für das Geschäft erforderlich ist.

Sie können CMDB Data Manager-Richtlinien nur auf Klassen anwenden, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern. Daher können Sie den CMDB-Datenmanager nicht zum Verwalten von Klassen verwenden, z. B. solche, die von CMDB CI Class Models importiert wurden.

CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten verwenden, um den CMDB-Datenmanager vollständig zu verwalten, auf allgemeine Analysen und Zählungen für seine Richtlinien und Aufgaben zuzugreifen und Ihre Aufgaben zu überprüfen. Weitere Informationen zur Verwendung des CMDB-Datenmanagers in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

CMDB-Datenmanager auf der Core-UI (UI 16)

CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich bietet die neuesten Funktionen des CMDB-Datenmanagers, einschließlich einiger Funktionen, die im CMDB-Datenmanager auf Basis der Core-UI (UI 16) nicht verfügbar sind. Der auf der Core-UI (UI 16) basierende CMDB-Datenmanager ist verfügbar, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**. Weitere Informationen zur Verwendung des CMDB Data Manager Legacy-Builds auf der Core-UI finden Sie unter CMDB-Datenmanager auf der Core-UI (UI 16).

Bedingungen

Richtlinie

Eine CMDB-Datenmanagerrichtlinie erfasst den gesamten Verwaltungsplan für ein Lebenszyklus-Event, z. B. die CI-Deaktivierung. Eine Richtlinie ist einem Subflow (dem Richtlinien-Subflow) zugeordnet, der die Aufgaben (die Richtlinienaufgaben) für die Ziel-CIs der Richtlinie erstellt. Eine Richtlinie wird mit einem Richtlinientyp konfiguriert, und die Richtlinienaufgaben führen Vorgänge aus, die diesem Richtlinientyp zugeordnet sind, z. B. das Archivieren oder Löschen eines CI-Datensatzes. Außerdem können Sie eine Richtlinie so konfigurieren, dass eine Genehmigung erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Richtlinientyp, der Richtlinien-Subflow und die Richtlinienaufgaben sind alle auf ein bestimmtes Lebenszyklus-Event von CIs ausgerichtet. Beispielsweise ist ein Richtliniensatz mit dem Richtlinientyp „löschen“ dem Subflow „löschen“ zugeordnet, und seine Richtlinienaufgaben behandeln das Löschen von CIs.

Eine tägliche regelmäßige Aufgabe verarbeitet alle veröffentlichten CMDB Data Manager-Richtlinien.

Richtlinien-Subflow

Der Richtlinien -Subflow enthält die zugrunde liegende Logik zur Verarbeitung eines Lebenszyklus-Events wie Stilllegen oder Löschen. Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung erforderlich ist, wird der Richtlinien-Subflow erst ausgeführt, nachdem eine Richtlinienaufgabe genehmigt wurde.

Das Basissystem stellt mehrere allgemeine Subflows bereit, z. B. Löschen, Archivieren und Stilllegen, die Sie mit -Richtlinien verwenden können. Sie können auch benutzerdefinierte Subflows erstellen, die in der Organisation benötigt werden.

Richtlinienaufgabe

Eine separate Aufgabe wird erstellt und jedem eindeutigen Wert `Managed By Group` innerhalb des Satzes von Ziel-CIs in einer Richtlinie zugewiesen. Eine Richtlinienaufgabe löst den Richtlinien-Subflow aus, verfolgt den Satz von Ziel-CIs für die Aufgabe nach und übernimmt bei Bedarf die Genehmigung der Aufgabe.

Wenn eine Richtlinie eine Genehmigung erfordert, lösen die Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow erst aus, wenn ein Mitglied der Gruppenzuweisung im Attribut `Managed by Group` der Ziel-CIs die Aufgaben genehmigt. Wenn eine Aufgabe abgelehnt wird oder das Attribut `Managed by Group` leer ist, wird die Aufgabe einem Administrator zugewiesen, der manuell eingreifen muss, um die Aufgabe zu lösen.

Wenn eine Richtlinie nicht so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung erforderlich ist, werden die Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.

CI-Ausschlussliste

Eine Reihe von CIs, für die Richtlinien eines angegebenen Typs nicht gelten.

Richtlinientypen

Sie können Richtlinien der folgenden Typen erstellen:

Löschen

Verwenden Sie diese Option, um ein CI aus seiner aktuellen Tabelle zu entfernen, ohne die Option, das CI in einen aktiven Status zurückzusetzen.

Stilllegen

Verwenden Sie diese Option, um ein CI zu löschen, während das CI in Listenansichten und in Prozessen wie CMDB-Integrität aktiv bleibt.

Bestätigung

Verwenden Sie, um Nachweisaufgaben zuzuweisen und zu verarbeiten, die das Vorhandensein der tatsächlichen IT-Infrastruktur und Anwendungen überprüfen, die Sie besitzen. Da CIs kontinuierlich aus verschiedenen Datenquellen in die CMDB erfasst werden, unterstützen Nachweise von CIs die Integrität der CMDB. Weitere Informationen zur Verwendung des Nachweisrichtlinientyps finden Sie unter CIs-Nachweis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Archiv

Verwenden Sie diese Option, um ein CI aus seiner aktuellen Tabelle zu entfernen und das CI in einer separaten Archivtabelle zur temporären Aufbewahrung zu speichern. Durch die Archivierung eines CI wird das CI aus Ansichten und Funktionen wie Karten und dem Beziehungsformatierer ausgeschlossen. Während der Aufbewahrungsdauer können Sie CIs in den aktiven Status zurückversetzen. Am Ende des Aufbewahrungszeitraums werden archivierte CIs aus ihrer Archivtabelle gelöscht.

CMDB-bezogenen Eintrag löschen

Verwenden Sie diese Option, um irrelevante oder veraltete Daten aus zugehörigen Tabellen zu bereinigen, damit CMDB-Daten fehlerfrei und relevant bleiben, wenn sich der Status der referenzierten CIs ändert.

Zugehörige Tabellen, z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number], sind nicht Teil der CMDB-Hierarchie, gelten jedoch dennoch als CMDB-Daten. Zugehörige Tabellen sind nicht inhärent aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci], haben jedoch mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB-CI verweist. Zugehörige Tabellen werden in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] angegeben.

Zertifizierung

Verwenden Sie diese Option, um zu bestätigen, dass bestimmte Attribute einen bestimmten Wert haben.

Sie können Ihre Richtlinien für Stilllegen, Löschen und Archivieren so implementieren, dass sie den CSDM-Standards (Common Service Data Model) entsprechen, bei denen beispielsweise CIs nur dann archiviert und gelöscht werden, wenn sich ein CI bereits im stillgelegten Status befindet. Wenn Sie diese Lebenszyklusrichtlinien erstellen, wendet das System Prozesse an, um alle abhängigen CIs zu verwalten, die möglicherweise zurückgelassen werden. Weitere Informationen zu diesen Prozessen und zur Überprüfung, ob die Funktion aktiviert ist, finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.

Now Platform® Datenarchivierung

Die Funktionalität, die der Archivrichtlinientyp im CMDB-Datenmanager bereitstellt, basiert auf der Now Platform® Datenarchivierungsfunktion, die speziell für CMDB-CIs angewendet wird, und erweitert sie. Während der Verarbeitung einer Archivrichtlinie zum Archivieren von CMDB-CIs verwendet CMDB Data Manager Komponenten und Prozesse der Datenarchivierung Now Platform® auf folgende Weise:

- Die Tabelle „Archivregel“ [sys_archive] enthält die Archivregeln Now Platform®, einschließlich der CMDB-Archivregel `Archive Configuration Items`, die von CMDB Data Manager Archive-Richtlinien verwendet wird.
- Data Manager stützt sich auf die geplante Aufgabe `Archive`, um (standardmäßig jede Stunde) auszuführen und CMDB Data Manager-Archivrichtlinien zu verarbeiten. Die geplante Aufgabe `Archive` wird in der Tabelle „Zeitplanelement“ [sys_trigger] gespeichert.
- In der Tabelle Now Platform® der Archivauftragsausführungsblöcke [sys_archive_run_chunk] enthält das Attribut `Keys` die sys_ids der zu archivierenden CMDB-CIs (wobei Regel-ID die ID der CMDB-Archivregel ist).
- Archivierte Datensätze werden in den Archivtabellen Now Platform® gespeichert, denen das Präfix 'ar_' vorangestellt ist. In ähnlicher Weise wird bei der ersten Ausführung eines CMDB-Archivierungsauftrags eine Archivtabelle für jede CMDB-Klasse erstellt (mit Präfix

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„ar_cmdb“). Daher dauert diese anfängliche CMDB-Archivierungsaufgabe länger als nachfolgende CMDB-Archivierungsaufgaben.

Für jede Datenmanager-Archivierungsrichtlinie stapelt das System die zu archivierenden Richtlinien-CIs in Stapel von 1000 CIs. Die Tabelle „sys_archive_run_chunk“ enthält einen Datensatz für jeden dieser Batches.

CMDB-Archivtabellen, z. B. ar_cmdb_ci_computer, werden unter aufgelistet **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivtabellen**.

Wenn Sie den CMDB-Datenmanager zum Archivieren von CIs verwenden, können Sie die Datenarchivierungsfunktionen von Now Platform® auch direkt anwenden, z. B. das Wiederherstellen archivierter Datensätze während einer CIs-Aufbewahrungsdauer.

Lebenszyklusstatusregeln und Deaktivierungsdefinitionen

Lebenszyklusstatusregeln definieren den Stilllegungsstatus für Klassen in Ihrer Organisation und unterstützen den Übergang von CIs durch Lebenszyklusphasen bei Verwendung des CMDB-Datenmanagers. Nach dem Außerkraftsetzen von CIs konfiguriert CMDB Data Manager die außer Kraft gesetzten CIs gemäß den Deaktivierungsdefinitionen, die in den Lebenszyklusregeln für die CIs-Klasse angegeben sind. Die Verwendung einer CMDB Data Manager-Richtlinie zum Stilllegen, Archivieren oder Löschen erfordert, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Sie können Lebenszyklusregeln im Basissystem aktivieren, um die Standarddefinitionen anzuwenden, diese Regeln anzupassen oder Lebenszyklusregeln für in Ihrer Organisation benötigte Klassen hinzuzufügen.

Der Lebenszyklusstatus eines CI wirkt sich auf die Sichtbarkeit und Einbeziehung von CIs in laufende CMDB-Prozesse aus:

- Ein stillgelegtes CI ist nicht von Ansichten oder Prozessen wie CMDB-Integrität ausgeschlossen.
- Ein archiviertes CI ist nicht mehr in seiner aktiven Tabelle vorhanden und wird stattdessen in einer separaten Archivtabelle gespeichert. Archivierte CIs sind nicht mehr sichtbar oder in Prozesse wie Listenansichten, Zuordnungen und Beziehungsformatierer eingebunden. Archivierte CIs können für einen bestimmten Aufbewahrungszeitraum aufbewahrt werden, bevor sie aus der Archivtabelle gelöscht werden. Während dieser Aufbewahrungsdauer können archivierte CIs manuell in einen aktiven Status zurückgesetzt werden, indem archivierte Datensätze mit der Funktion Now Platform® wiederhergestellt werden.
- Ein gelöschtes CI ist in der Tabelle, zu der es gehörte, nicht mehr vorhanden, und es gibt keine Möglichkeit, es in einem aktiven Status wiederherzustellen. Das Löschen eines CI ist ein irreversibler Vorgang.

Weitere Informationen zum Zugriff auf und zur Verwaltung von Lebenszyklusregeln finden Sie unter Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen.

Konfigurieren Sie die -Umgebung für CMDB Data Manager

Bereiten Sie Ihre Umgebung auf die Verwendung des CMDB-Datenmanagers vor:

1. Einige Richtlinientypen wie die Lebenszyklusrichtlinien Stilllegen, Archivieren und Löschen erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Diese Anforderung gilt nicht für alle Richtlinientypen. Diese Anforderung gilt beispielsweise nicht für den Richtlinientyp „Nachweis“. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Sie können die Genehmigung von Richtlinien optimieren, indem Sie das Attribut *Manage by Group* von CIs ausfüllen, auf die Sie in Richtlinien abzielen möchten. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um dieses Attribut für eine ganze Klasse in einem einzigen Synchronisierungsvorgang auszufüllen. Weitere Informationen zu dieser Datensynchronisierung finden Sie unter Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest. Wenn das Attribut *Managed by Group* für ein CI nicht ausgefüllt ist, wird der Genehmigungsprozess an den Administrator weitergeleitet.

CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich, um Richtlinien, CIs-Lebenszyklus und Nachweisaufgaben zu verwalten, Analysen zu laufenden CMDB-Datenmanager-Prozessen anzuzeigen und zugewiesene Aufgaben zu genehmigen oder abzulehnen.

CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten, um den CMDB-Datenmanager zu verwalten, auf allgemeine Analysen und Zählungen für seine Richtlinien und Aufgaben zuzugreifen und Ihre Aufgaben zu überprüfen:

- Verwenden Sie Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich, um Richtlinien zu erstellen und nachzuverfolgen und Ausschlusslisten und Deaktivierungsdefinitionen zu verwalten.
- Verwenden Sie die Kachel „Wichtige Aktionen“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich, um auf Datennachweise und Lebenszyklusgenehmigungsaufgaben zuzugreifen, z. B. auf Neuzuweisungsanforderungen und nicht zugewiesene überfällige Aufgaben. Zeigen Sie Detailinformationen für diese Aufgabenkarten an.
- Verwenden Sie die Kachel „Meine Arbeit“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich, um auf alle offenen Aufgaben zuzugreifen, die Ihnen oder der im Attribut *Managed by Group* zugewiesenen Gruppe zugewiesen sind, deren Mitglied Sie sind. Für CMDB-Administratoren werden nicht zugewiesene Aufgaben auch in die Neuzuweisung einbezogen. Überprüfen und verarbeiten Sie alle Aufgaben. Überprüfen und verarbeiten Sie Nachweisaufgaben, indem Sie das physische Vorhandensein von IT-Infrastruktur oder Anwendungen überprüfen, die den CIs in den Aufgaben zugeordnet sind.
- Verwenden Sie die Ansicht „Meine Arbeit“ in CMDB Workspace, um auf Nachweis- und Nicht-Nachweisaufgaben zuzugreifen, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß CMDB Data Manager-Richtlinien angehören. Überfällige Nachweisaufgaben werden in einer separaten Liste **überfälliger Aufgaben angezeigt**.

Richtlinien im CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwalten:

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB Workspace
- Überprüfen Sie CMDB Data Manager-Aufgaben in CMDB-Arbeitsbereich
- Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben
- Verwalten Sie Deaktivierungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager
- Verwalten Sie Ausschlusslisten für CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich

Datenmanager in verwalten CMDB-Arbeitsbereich

Als CMDB-Administrator können Sie Richtlinien erstellen, CI-Nachweise verwalten, CI-Ausschlusslisten verwalten, auf CMDB Data Manager-Einblicke zugreifen und auf Subflows und Einstellungen zugreifen, die im CMDB Data Manager verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte mit CMDB Data Manager in CMDB-Arbeitsbereich

Die Übersichtsseite des Datenmanagers bietet eine Dashboard-Ansicht der Datenmanageraufgaben und ermöglicht Ihnen die ersten Schritte mit der Verwendung des CMDB-Datenmanagers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Datenmanager-Übersicht** aus.
   Die Übersichtsseite des Datenmanagers enthält die folgenden Karten:

   Offene Aufgaben

   Anzahl der offenen Aufgaben, die für Datenmanager-Richtlinien erstellt wurden.

   Führen Sie einen Drilldown der Karte durch, um eine Listenansicht mit Details zu den Aufgaben zu öffnen, die der Karte zugeordnet sind.

   Nicht zugewiesene Aufgaben

   Anzahl der offenen Aufgaben, die für Datenmanager-Richtlinien erstellt wurden und nicht zugewiesen sind.

   Führen Sie einen Drilldown der Karte durch, um eine Listenansicht mit Details zu den Aufgaben zu öffnen, die der Karte zugeordnet sind.

   Ausstehende Aufgaben

   Aufgaben im Status „Ausstehend“, z. B. Archivaufgaben, bei denen das Archiv noch verarbeitet wird.

   Geschlossene unvollständige Aufgaben

   Aufgaben, bei denen während der Verarbeitung Fehler aufgetreten sind, die dazu geführt haben, dass die Aufgabe nicht erfolgreich abgeschlossen wurde. Solche Aufgaben befinden sich im Status Geschlossen – unvollständig.

   Überfällige Aufgaben

   Anzahl der Aufgaben mit einem Fälligkeitsdatum, z. B. Nachweisaufgaben, deren Fälligkeitsdatum abgelaufen ist.

   Alterungsaufgaben

   Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der Aufgaben ohne Fälligkeitsdatum und ohne Aktivität für die in der Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe` angegebene Anzahl von Tagen anzeigt (standardmäßig 30).

   Richtlinien, deren Bewertung fehlgeschlagen ist

   Richtlinien, deren Auswertung zu einem bestimmten Zeitpunkt fehlgeschlagen ist und die sich in einem Fehlerstatus befinden. Diese Richtlinien erfordern Ihre Aufmerksamkeit. Nach der Lösung von Problemen können Sie sie erneut veröffentlichen.

   Arbeitslast

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gruppen: Aufgaben, die einer Gruppe zugewiesen sind.
- Einzelpersonen: Aufgaben, die einzelnen Benutzern zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB Workspacean.
- Verwalten Sie Deaktivierungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager.
- Verwalten Sie Ausschlusslisten für CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich.
- Zeigen Sie CMDB Data Manager-Analysen in an CMDB-Arbeitsbereichan.
- Zeigen Sie Eigenschaften und andere Einstellungen für den CMDB-Datenmanager an, indem Sie im linken Navigationsbereich **Einstellungen** auswählen. Weitere Informationen zu den Systemeigenschaften, die diesen Einstellungen zugeordnet sind, finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit CMDB Data Manager.

Verwalten Sie Deaktivierungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager

Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich, um eine Lebenszyklusregel zu erstellen, zu bearbeiten oder zu aktivieren, um den Stilllegungsstatus in Ihrer Organisation für eine Klasse zu definieren. Tabellen, die in CMDB-Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinien festgelegt sind, müssen einer aktiven Lebenszyklusregel zugeordnet werden. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien werden so festgelegt, dass sie den zugehörigen Definitionen für die Klassenstilllegung entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Weitere Informationen zu Lebenszyklusregeln, die im CMDB-Datenmanager verwendet werden, finden Sie unter Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Lebenszyklusregeln im Basissystem sind inaktiv, und Sie müssen alle Regeln, die Sie mit einer CMDB-Datenmanagerrichtlinie verwenden möchten, aktivieren, indem Sie das Attribut `Active` auf **true**setzen. Lebenszyklusregeln werden in der Tabelle „CMDB – Benutzerdefinierte Definitionen für Stilllegung“ [cmdb_retirement_custom_definitions] gespeichert.

Hinweis:

- Jede CMDB-Klasse kann nur einer einzigen Lebenszyklusregel zugeordnet werden.
- Unabhängig davon, wo Sie Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen verwalten, werden dieselben Definitionen sowohl im Datenmanager (Core-UI) als auch im Datenmanager in CMDB Workspaceverwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie im Bereich Erste Schritte auf der Übersichtsseite des Datenmanagers die Option Deaktivierungsdefinitionen **verwalten**aus.
4. Überprüfen Sie auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ die Listenansicht der Deaktivierungsdefinitionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. **Wahlweise:** Führen Sie einen Drilldown zu einer Definition durch, und schalten Sie dann im Formular „Stilllegungsdefinition“ auf **Aktiv**, um eine Definition zu aktivieren oder zu deaktivieren.

b. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Bedingungen für die Definition.

c. Wählen **Sie Definition speichern aus**.

5. Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ die **Option Definition hinzufügen**aus.

6. Füllen Sie das Formular „Stilllegungsdefinition“ aus, und wählen Sie dann **Definition speichern**aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Schaltet die Deaktivierungsdefinition zwischen aktiv und inaktiv um.
Tabelle	Tabelle, für die die Deaktivierungsdefinition gilt.
Bedingungsgenerator	Bedingung, die angibt, was der Ruhestand in der Organisation bedeutet. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien, die zur angegebenen Tabelle gehören, werden wie in der Stilllegungsdefinition festgelegt. Daher können Sie in dieser Definition nur **AND-** Klauseln verwenden, während **OR** -Klauseln nicht anwendbar sind.

Verwalten Sie Ausschlusslisten für CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen und verwalten Sie Ausschlusslisten für die verschiedenen Richtlinientypen im CMDB-Datenmanager. Richtlinien des angegebenen Typs zielen nicht auf CIs und andere Datensätze in der Ausschlussliste für diesen Richtlinientyp ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Unabhängig davon, wo Sie Ausschlusslisten verwalten, wird dieselbe Liste sowohl im Datenmanager (Core-UI) als auch im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwendet.
- Der Zertifizierungsrichtlinientyp unterstützt keine Ausschlusslisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.

2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.

3. Wählen Sie in der linken Leiste **Ausgeschlossene Datensätze** aus.
Die Listenansicht „Ausgeschlossene Datensätze“ zeigt Listen aller derzeit ausgeschlossenen Datensätze, gruppiert nach Richtlinientyp. Sie können jede Gruppe erweitern, um ihre CIs und andere Datensätze anzuzeigen, und dann einen Drilldown zu einem beliebigen Datensatz durchführen.

4. **Wahlweise:** Entfernen Sie ausgeschlossene Datensätze aus der Ausschlussliste:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erweitern Sie eine Richtlinientypgruppe, um die Liste der ausgeschlossenen Datensätze anzuzeigen.

b. Wählen Sie in der Listenansicht die Datensätze aus, die Sie aus der Ausschlussliste entfernen möchten.

c. Wählen **Sie Entfernen aus der Liste aus**

d. Wählen Sie im Dialogfeld „Entfernung aus Ausschlussliste bestätigen“ die Option **Bestätigen**aus.
Die ausgewählten Datensätze werden aus der Ausschlussliste entfernt und können für den Richtlinientyp ausgewählt werden.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie Datensätze zu einer Ausschlussliste hinzu:

a. Wählen Sie **Datensätze** ausschließen aus, und füllen Sie das Formular „Datenfilter“ aus.

Feld	Beschreibung
Tabellen	Tabelle, aus der CIs oder Datensätze für die Ausschlussliste ausgewählt werden sollen.
Filterbedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Kriterien anzugeben, die CIs oder Datensätze aus den angegebenen **Tabellen** erfüllen müssen, um in die Ausschlussliste aufgenommen zu werden.
Bedingung zugehöriger Liste	Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die auf zugehörigen Listen basiert, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie ausschließen möchten.

b. Wählen **Sie Filter anwenden aus,** und überprüfen Sie dann die Liste der Suchergebnisse.

c. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie den Ausschlusslisten hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Fortfahren**aus.

d. Wählen Sie auf der Seite „Richtlinientyp auswählen“ die Richtlinientypen aus, für die die ausgewählten Datensätze ausgeschlossen werden sollen, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.

e. Überprüfen Sie die Details des Ausschlusses auf der Zusammenfassungsseite, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB Workspace

Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie, um CIs-Lebenszyklus-Events wie das Löschen automatisch zu verarbeiten. Durch die Anwendung konsistenter und standardmäßiger Lebenszyklusrichtlinien auf CIs wird die Integrität der CMDB aufrechterhalten.

Vorbereitungen

- Die Lebenszyklusrichtlinien Stilllegen, Archivieren und Löschen erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.
- Vergewissern Sie sich, dass ein benutzerdefinierter Subflow, den Sie einer Richtlinie zuordnen möchten, vorhanden ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der Navigationsleiste auf der linken Seite **Subflows** aus.
4. Überprüfen Sie die Subflows auf der Seite „Datenmanager-Subflows“, und führen Sie einen Drilldown zu einem Subflow durch, um ihn in Flow Designer zu öffnen.
5. Wählen **Sie Neuen Subflow** erstellen aus, um einen neuen Subflow in Flow Designer zu erstellen .

- So fordern Sie eine Überprüfung und eine Genehmigung für eine Richtlinienaufgabe an: Stellen Sie sicher, dass das Attribut `Managed By Group` in Ziel-CIs ausgefüllt ist und dass die zugewiesenen Benutzer berechtigt sind, die Richtlinienaufgaben zu genehmigen.
- Wenn Asset Management aktiviert ist, überprüfen Sie, ob diesem CI ein Asset-Datensatz zugeordnet ist, bevor Sie das CI stilllegen. Überprüfen Sie den zugeordneten Asset-Datensatz, falls vorhanden, und vergewissern Sie sich, dass der Asset-Status (install_status) `Retired`lautet.

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie für jede Richtlinie einen Richtlinientyp, einen Subflow für Lebenszyklusrichtlinien, eine Reihe von CIs, die als Ziel-CIs verwendet werden sollen, und andere Optionen an, die für den ausgewählten Richtlinientyp spezifisch sind. Ziel-CIs müssen in der Regel aus Klassen stammen, die die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitern, und mit dem Richtlinientyp „CMDB zugehörigen Eintrag löschen“ auch Tabellen in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry]. Der Zertifizierungsrichtlinientyp unterstützt jedoch beispielsweise auch Nicht-CMDB-Tabellen.

Legen Sie Bedingungsfilter fest, um den anfänglichen Satz von CIs anzugeben, für die die Richtlinie gilt. Sie können dann den anfänglichen Satz von CIs weiter eingrenzen, indem Sie eine CI-Ausschlussliste für den Richtlinientyp verwenden. Während der endgültigen Vorschau der Richtlinie oder aus einer Richtlinienaufgabe können Sie einzelne CIs auswählen, die ebenfalls für den Richtlinientyp ausgeschlossen werden sollen. Darüber hinaus werden für Vorgänge, die erfordern, dass sich CIs in einem stillgelegten Status befinden, Stilllegungsdefinitionen in Lebenszyklusstatusregeln erzwungen. Die Richtlinie wird schließlich auf den resultierenden Satz von CIs angewendet, nachdem alle diese Filter angewendet wurden.

Hinweis:
CMDB Data Manager begrenzt die Anzahl der Ziel-CIs pro Aufgabe auf 10.000. Wenn eine Aufgabe diese Anzahl überschreitet, erstellt der Datenmanager automatisch so viele zusätzliche Aufgaben wie erforderlich, um alle CIs für die Aufgabe einzubeziehen. Wenn Sie beispielsweise 30.000 CIs in einer Nachweisaufgabe anstreben, gliedert Datenmanager diese Aufgabe in drei Aufgaben mit jeweils 10.000 CIs.

Weitere Informationen zu Lebenszyklusstatusdefinitionen und anderen Konzepten für die Arbeit mit dem CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit CMDB Data Manager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Leiste **Richtlinien** aus.
   Weitere Informationen zur Seite „Richtlinien“ finden Sie unter Zeigen Sie CMDB Data Manager-Richtlinien in an CMDB-Arbeitsbereich.
4. Wählen **Sie Neue Richtlinie erstellen aus**.
5. Füllen Sie das Formular „Allgemeine Informationen“ aus, und wählen Sie dann **Fortfahren**aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Richtlinie
Beschreibung	Beschreibung für die Richtlinie.
Richtlinientyp	Lebenszyklus-Event- oder Datenverwaltungsaktion, z. B. Löschen oder Nachweis, die von dieser Richtlinie verwaltet wird, und gibt den Typ der Aktionen an, die für Ziel-CIs ausgeführt werden sollen. Ihre Einstellung **Richtlinientyp** bestimmt, welche Felder in den folgenden Formularen angezeigt werden.
Arbeitsnotizen	Hinweise, die intern und nur für Administratoren sichtbar sind.

6. Füllen Sie das Formular „Datenfilter“ aus.
   a. Füllen Sie die Filterbedingungen für die Ziel-CIs und Datensätze für die Richtlinie aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der Ziel-CIs oder -Datensätze für die Richtlinie ausgewählt werden sollen.
Filterbedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Kriterien anzugeben, die CIs aus der angegebenen **Tabelle** erfüllen müssen, um als Ziel-CIs für die Richtlinie berücksichtigt zu werden.
Bedingung zugehöriger Liste	Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die auf zugehörigen Listen basiert, die den Zieldatensätzen für die Richtlinie zugeordnet sind.

   b. Wählen **Sie Filter anwenden** aus, und überprüfen Sie dann die Ergebnisse der Auswirkungsanalyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Analyse schätzt die Anzahl der CIs, für die die Richtlinie gilt, basierend auf den Richtlinienfiltern, CI-Ausschlusslisten und der Lebenszyklusphase von CIs. Beispiel:

- Wenn der Richtlinientyp „Deaktiviert“ ist, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, sich jedoch gemäß den Definitionen für die Deaktivierung von Klassen bereits im Status „Deaktiviert“ befinden, nicht das Ziel der Richtlinie.
- Wenn der Richtlinientyp „Archivieren“ oder „Löschen“ lautet, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber nicht gemäß den Klassendefini Ein Filter für die Attribute `Life Cycle Stage` oder `Life Cycle Stage Status` hat keine Auswirkungen, wenn die jeweilige Definition der Klassenlöschung auf diesen Attributen basiert.

Überprüfen Sie die Listen auf den folgenden Registerkarten:

- **Enthaltene Datensätze**: Sie können Datensätze auswählen, die von der Richtlinie ausgeschlossen werden sollen, und **Datensätze**ausschließen auswählen.
- **Ausgeschlossene Datensätze**: Wählen Sie Datensätze aus, die in die Richtlinie aufgenommen werden sollen, und wählen Sie **Datensätze einbeziehen**aus.

Hinweis:
Die Registerkarte Ausgeschlossene Datensätze wird nicht angezeigt, wenn der Richtlinientyp Zertifizierung ist.

c. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

7. Füllen Sie das Zuweisungsformular aus, und wählen Sie dann **Fortfahren**aus.

Legen Sie den **Zuweisungstyp** und dann das angezeigte Feld **Aufgabenzuweisung** fest, um den Typ der Zuweisung und die Tabellenspalten anzugeben, die für die Zuweisung der Richtlinienaufgaben verwendet werden sollen. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** wird dynamisch mit Spalten in der Tabelle gefüllt, für die die Richtlinie erstellt wird, die auf **Zuweisungstyptabellen** verweist, wie folgt:

- **Benutzerfeld**: Weist einem Benutzer im Benutzerfeld, das in der **Aufgabenzuweisung**angegeben ist, Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Felder in der vom Datenfilter festgelegten Tabelle, die auf die Benutzertabelle [sys_user] verweisen (z. B. `Attested by` und `Assigned to`).
- **Benutzergruppenfeld**: Weist der Benutzergruppe Richtlinienaufgaben im Benutzergruppenfeld zu, das in der **Aufgabenzuweisung**angegeben ist. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Felder aus der im Datenfilter festgelegten Tabelle, die auf die Gruppentabelle [sys_user_group] verweisen (z. B. `Change Group` und `Support Group`).
- **Bestimmter Benutzer**: Weist dem in der **Aufgabenzuweisung**angegebenen Benutzer Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Benutzer mit der Rolle `data_manager_user`.
- **Bestimmte Benutzergruppe**: Weist der Benutzergruppe, die in der **Aufgabenzuweisung**angegeben ist, Richtlinienaufgaben zu. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** enthält Benutzergruppen, die entweder direkt der Rolle `data_manager_user` zugeordnet sind oder mindestens einen Benutzer mit der Rolle `data_manager_user` enthalten.

8. Füllen Sie das Optionenformular aus, und wählen Sie dann **Fortfahren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die angezeigten Optionen hängen davon ab, ob sie für den ausgewählten Richtlinientyp relevant sind. Daher werden einige der folgenden Optionen nicht in Ihrem Formular angezeigt. Beispielsweise sind nicht alle Richtlinientypen einem Subflow zugeordnet.

Feld	Beschreibung
Tage zu vervollständigen	Maximale Anzahl von Tagen, bis zu der Richtlinienaufgaben abgeschlossen sein müssen.
Unterablauf	Ein Subflow mit den Aktionen, die für die Ziel-CIs für die Richtlinie ausgeführt werden. Der Subflow entspricht normalerweise dem Richtlinientyp. Wenn der **Richtlinientyp** beispielsweise auf **Zugehörigen CMDB-Eintrag**löschen festgelegt ist, legen **Sie Subflow** auf **Zugehöriges**Eintragskonfigurationselement löschen fest.
Benötigt Überprüfung	Option, um eine Überprüfung und Genehmigung der Richtlinienaufgaben durch die Gruppenzuweisung im Attribut „CIs“ `Managed by Group` oder durch einen Administrator zu erfordern. Andernfalls werden alle Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.
Aufbewahrungszeit	Die Dauer, für die archivierte CIs in der Archivtabelle aufbewahrt werden, bevor sie gelöscht werden. Während des angegebenen Aufbewahrungszeitraums können Sie die Datenarchivierungsfunktion Now Platform® verwenden, um archivierte CIs wiederherzustellen .
Felder anzeigen	Ein oder mehrere Felder, die in Listenansichten in Datenzertifizierungsaufgaben angezeigt werden und die Datensätze, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, eindeutig identifizieren. Die ausgewählten Felder dürfen sich nicht mit Feldern in **Zertifizierungsfeldern**überschneiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zertifizierungsfelder	Ein oder mehrere Felder, deren Wert überprüft und zertifiziert werden muss. Die ausgewählten Felder dürfen sich nicht mit Feldern in **Anzeigefelder**überschneiden.
Anweisungen	Alle Anweisungen an zugewiesene Benutzer, um sie beim Abschließen der Aufgaben zu unterstützen.

9. Füllen Sie das Zeitplanformular aus, und wählen Sie dann **Fortfahren**aus.

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Wiederkehrender Zeitplan, der angibt, wie oft und wann die Aufgabe ausgeführt werden soll. Mit der Option **Bei Bedarf** wird kein wiederkehrender Zeitplan für die Ausführung der Richtlinie festgelegt. Ihre Einstellung bestimmt, welche anderen Felder im Formular angezeigt werden.
Startzeit	Uhrzeit, zu der die Ausführung der Richtlinie gestartet werden soll.
Wochentag	Wochentag, an dem die Richtlinie ausgeführt werden soll
An	Tag des Monats, an dem die Richtlinie ausgeführt werden soll
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit der ersten Ausführung der Richtlinie.
Nach jedem ausführen	Intervall (in Tagen) zwischen aufeinanderfolgenden Ausführungen nach der ersten Ausführung der Richtlinie.

10. Überprüfen Sie die Richtliniendetails im Überprüfungsformular, und wählen Sie dann Richtlinie veröffentlichen aus, um die **Richtlinie** zu aktivieren, oder **Speichern und** beenden, um die Richtlinie als Entwurf zu speichern.
Sie können später mit der Konfiguration eines Richtlinienentwurfs fortfahren und ihn veröffentlichen, wenn er fertig ist.

Ergebnisse

Nachdem Sie eine Richtlinie veröffentlicht haben:

- Eine tägliche regelmäßige Aufgabe verarbeitet die veröffentlichte Richtlinie, und Richtlinienaufgaben werden wie in der Richtlinie festgelegt zugewiesen. Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, lösen Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow aus. Probleme bei der Richtlinienausführung werden in einem Fehlerprotokoll mit Benachrichtigungen an den CMDB Data Manager-Administrator aufgezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass für ihre Aufgaben eine Genehmigung erforderlich ist, werden E-Mail-Benachrichtigungen an Mitglieder der Zuweisungsgruppe im Attribut *Managed by Group* des CI gesendet. Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, löst eine Richtlinienaufgabe den Richtlinien-Subflow erst aus, nachdem die Aufgabe genehmigt wurde.

- Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, wird die Aufgabe nach Abschluss einer Richtlinienaufgabe vom Richtlinien-Subflow geschlossen. Für eine Nachweisrichtlinie (die keinem Subflow zugeordnet ist) muss ein Benutzer alle CIs in der Aufgabe verarbeiten und die Aufgabe übermitteln, um sie zu schließen.
- Für Nachweisrichtlinien werden Nachweisaufgaben Benutzern wie angegeben zugewiesen, und diese Aufgaben werden im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt, wenn sich diese Benutzer anmelden.
- Bei einigen Richtlinientypen, z. B. Löschen, wird die Liste der Ziel-CIs in einer CSV-Datei zusammengefasst, die dann zu Nachverfolgungszwecken an die Aufgabe angehängt wird.
- Veraltete Aufgaben werden von einer täglichen geplanten Aufgabe auf **Geschlossen (abgebrochen**) gesetzt. Eine Aufgabe wird veraltet, wenn sie noch offen ist und nach mindestens 90 Tagen nicht genehmigt wurde. Die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird, wird durch die Systemeigenschaft *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* bestimmt.

Nächste Maßnahme

- Veröffentlichen Sie einen Entwurf einer Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereichan.
- Wählen Sie auf der Seite „Richtlinien“ in der Listenansicht „Veröffentlichte Richtlinien“ eine Richtlinie aus, um Richtliniendetails in einem Richtlinienformular anzuzeigen. Wählen Sie **Richtlinie anzeigen** aus, um die Einstellungen auf allen Richtlinienformularseiten anzuzeigen.
- Wählen Sie auf der Seite „Richtlinien“ in der Listenansicht „Veröffentlichte Richtlinien“ eine Richtlinie aus, die Sie deaktivieren möchten. Wählen Sie in einem Richtlinienformular Richtlinie **deaktivieren** aus, um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern.
- Klicken Sie in der Kachel „Offene Richtlinienaufgaben“ auf **Offene** Aufgaben anzeigen, um die Verarbeitung von Richtlinienaufgaben in der Listenansicht der CMDB-Datenverwaltungsaufgabensteuerung nachzuverfolgen. Die Spalte Erfolgsprozentsatz zeigt den Prozentsatz der CIs in der Aufgabe an, für die die Aufgabe abgeschlossen ist. Ein CI wird in einer Archivierungsaufgabe erst dann als abgeschlossen gezählt, wenn der Archivierungsprozess für das CI vollständig abgeschlossen wurde (und nicht als abgeschlossen gezählt wird, während das CI beispielsweise anfänglich für die Archivierung bereitgestellt wird).
- Benutzer melden sich beim CMDB-Arbeitsbereich an, um ihnen zugewiesene Nachweisaufgaben zu überprüfen und zu verarbeiten.
- Benutzer melden sich beim CMDB-Arbeitsbereich an, um ihnen zugewiesene Nicht-Nachweisaufgaben zu überprüfen und zu verarbeiten.

Veröffentlichen Sie einen Entwurf einer Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich

Wenn Sie einen Entwurf einer Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereicherstellt oder ältere Zertifizierungszeitpläne importiert haben, können Sie diesen Richtlinienentwurf durch Veröffentlichung aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers in der linken Leiste Richtlinien aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ die Listenansicht „Richtlinienentwürfe“ aus.
5. Wählen Sie die Richtlinie aus, die Sie veröffentlichen möchten, und wählen Sie dann im Richtlinienformular die **Option Richtlinie bearbeiten**aus.
6. Überprüfen Sie alle Richtlinieneinstellungen, indem Sie die zu überprüfenden Seiten in der linken Leiste auswählen.
7. Wählen Sie in der linken Leiste Überprüfen aus, und wählen Sie dann im Überprüfungsformular Folgendes aus:
   a. **Veröffentlichen Sie eine Richtlinie, um die Richtlinie** zu aktivieren.
   b. **Speichern** und beenden, um alle Änderungen zu speichern und die Richtlinie im Entwurfsmodus zu belassen.

Nächste Maßnahme
Deaktivieren Sie eine Richtlinie, um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern:

1. Wählen Sie auf der Seite „Richtlinien“ die Listenansicht „Veröffentlichte Richtlinien“ aus.
2. Wählen Sie eine Richtlinie aus, die Sie deaktivieren möchten.
3. Wählen Sie in einem Richtlinienformular Richtlinie **deaktivieren**aus.

Zeigen Sie CMDB Data Manager-Richtlinien in an CMDB-Arbeitsbereich

Datenmanager-Richtlinien in einer Dashboard-Ansicht anzeigen, mit einer Zeitleiste der bevorstehenden geplanten Richtlinien, Anzahlen und gruppiert nach Richtlinienstatus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Leiste **Richtlinien** aus.

   Wählen Sie eine Registerkarte auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ aus:

   - Veröffentlichte Richtlinien: Stellt die folgenden Karten bereit:

     Bevorstehende geplante Richtlinien

     Zeitleiste mit geplanten Richtlinien im Zeitverlauf. In der Zeitleiste können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie auf Indikatoren, um Details zu einer geplanten Richtlinie anzuzeigen.
- Vergrößern oder verkleinern Sie die Ansicht, um die Zeitspanne der Zeitleiste zu verlängern oder zu verkürzen.
- Gehen Sie in der Zeit vor oder zurück.
- Zeigen Sie die Zeitleistenlegende an oder blenden Sie sie aus, in der Sie den Schalter Nachweisrichtlinie umschalten können, um Nachweisrichtlinienindikatoren auf der Zeitleiste ein- oder auszublenden.

Richtlinien

Kreisdiagramm, das die Aufgliederung der Richtlinien nach Richtlinientyp zeigt.

Veröffentlichte Richtlinien

Listenansicht der veröffentlichten Richtlinien. Sie können Detailinformationen für eine Richtlinie anzeigen, um die Richtlinienformularansicht mit weiteren Details zur Richtlinie anzuzeigen.

- Richtlinienentwürfe: Richtlinien im Entwurfsstatus.
- Deaktivierte Richtlinien: Richtlinien, die deaktiviert wurden und daher nicht aktiv sind.
- Richtlinien, deren Bewertung fehlschlägt: Richtlinien, die ungültig sind und daher Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB Workspace
- Verwalten Sie Deaktivierungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager

Zeigen Sie CMDB Data Manager-Analysen in an CMDB-Arbeitsbereich

Der CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereich stellt Diagramme und Anzahlen bereit, die den Gesamtstatus der Datenmanager-Richtlinien in der Organisation anzeigen. Überprüfen Sie diese Details, um den Fortschritt nachzuverfolgen und Probleme zu identifizieren, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Analytik** aus.
   Die Analytics-Seite des Datenmanagers enthält die folgenden Diagramme:

   Von Lebenszyklusrichtlinien verarbeitete CIs

   Anzahl der CIs, die in den letzten sechs Monaten von jeder Art von Lebenszyklusrichtlinie verarbeitet wurden, z. B. „Löschen“ und „Archivieren“.

   Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen von Aufgaben

   Durchschnittliche Anzahl der Tage, die in den letzten sechs Monaten zum Schließen von Aufgaben benötigt wurden, nach allgemeinem Richtlinientyp wie Lebenszyklus und Nachweis.

   Geschlossene Aufgaben vs. unvollständige Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Aufgaben pro Monat, die im letzten Jahr abgeschlossen und unvollständig waren.

Ausführungszeit der Richtlinie

Anzahl der Richtlinien pro Tag, aufgeschlüsselt nach der Länge der Ausführungszeit, im letzten Monat.

Überprüfen Sie CMDB Data Manager-Aufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie Datenmanageraufgaben (außer Nachweis), die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den CMDB-Datenmanagerrichtlinien angehören. Während der Überprüfung können Sie eine Aufgabe genehmigen, stornieren oder neu zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Überprüfen von Nachweisaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Meine Arbeit** aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Meine Aufgaben“ die Registerkarte **Alle anderen Aufgaben** aus.
3. Überprüfen Sie die Listenansicht der Genehmigungsaufgaben, und wählen Sie dann die Aufgabe aus, die Sie verarbeiten möchten.
4. Überprüfen Sie die Aufgabendetails im Aufgabenformular.
5. **Wahlweise:** CMDB-Administratoren können **Aufgabe** abbrechen auswählen, wenn die Aufgabe nicht benötigt wird.
   Die abgebrochene Aufgabe wird ohne weitere Verarbeitung gelöscht.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Erneut** zuweisen aus, wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist. **Wählen Sie dann Mir zuweisen** oder **Neuzuweisung anfordern** aus.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Datensätze** überprüfen aus, um die Ziel-CIs und -datensätze für die Aufgabe zu überprüfen.

   a. Wählen Sie alle Datensätze aus, die Sie für die Aufgabe ausschließen möchten, und wählen Sie dann **Ausschließen**aus.
   Die für die Aufgabe ausgeschlossenen Datensätze werden auch der Ausschlussliste des zugeordneten Richtlinientyps hinzugefügt. Daher werden diese Datensätze von zukünftigen Aufgaben des zugeordneten Richtlinientyps ausgeschlossen.

   b. Wählen Sie **Erneut** zuweisen aus, wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist.

   c. Wählen **Sie Mir zuweisen** oder **Neuzuweisung anfordern** aus.

   d. Wählen **Sie Aufgabe** genehmigen aus, um den der Richtlinie zugeordneten Subflow auszulösen.

CMDB-Datenmanager auf der Core-UI (UI 16)

Mit dem CMDB-Datenmanager, der auf der Core-UI (UI 16) basiert, können Sie Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zielseite des CMDB-Datenmanagers (Core-UI) bietet eine Dashboard-Ansicht mit Richtlinien, ausgeschlossenen CIs und offenen Richtlinienaufgaben. Greifen Sie auf die offenen Richtlinienaufgaben zu, die die Aufmerksamkeit der Verwaltungsgruppe oder des CMDB Data Manager-Administrators erfordern. Zeigen Sie eine Vorschau dieser Aufgaben an und genehmigen oder lehnen Sie sie ab, um den Prozess fortzusetzen.

Richtlinien im CMDB-Datenmanager (Core-UI) verwalten:

- Erstellen Sie eine CMDB Data Manager-Richtlinie
- Genehmigen oder lehnen Sie eine CMDB-Datenmanageraufgabe ab
- Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben
- Verwalten Sie Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers

Um auf den CMDB-Datenmanager (Core-UI) zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**.

Erstellen Sie eine CMDB Data Manager-Richtlinie

Erstellen Sie eine Richtlinie im CMDB Data Manager Legacy-Build auf der Core-UI (UI 16), um CIs-Lebenszyklus-Events wie das Löschen automatisch zu verarbeiten. Durch die Anwendung konsistenter und standardmäßiger Lebenszyklusrichtlinien auf CIs wird die Integrität der CMDB aufrechterhalten.

Vorbereitungen

- Die Lebenszyklusrichtlinien Stilllegen, Archivieren und Löschen erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.
- Stellen Sie sicher, dass alle benutzerdefinierten Subflows, die Sie einer Richtlinie zuordnen möchten, vorhanden sind.
- So fordern Sie eine Überprüfung und eine Genehmigung für eine Richtlinienaufgabe an: Stellen Sie sicher, dass das Attribut `Managed By Group` in Ziel-CIs ausgefüllt ist und dass die zugewiesenen Benutzer berechtigt sind, die Richtlinienaufgaben zu genehmigen.
- Wenn Asset Management aktiviert ist, überprüfen Sie, ob diesem CI ein Asset-Datensatz zugeordnet ist, bevor Sie das CI löschen. Überprüfen Sie den zugeordneten Asset-Datensatz, falls vorhanden, um sicherzustellen, dass der Asset-Status (install_status) `Retired`lautet.

Erforderliche Rolle:

- data_manager_admin: Vollständiger Zugriff auf Richtlinien
- data_manager_user: Kann Richtlinien lesen und in der Vorschau anzeigen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie für jede Richtlinie einen Richtlinientyp, einen Lebenszyklus-Subflow und eine Reihe von CIs an, die als Ziel-CIs ausgeführt werden sollen. Ziel-CIs müssen aus Klassen stammen, die die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitern, und mit dem Richtlinientyp „CMDB zugehörigen Eintrag löschen“ auch Tabellen in der Tabelle „Zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry].

Legen Sie Bedingungsfilter fest, um den anfänglichen Satz von CIs anzugeben, für die die Richtlinie gilt. Sie können dann den anfänglichen Satz von CIs weiter eingrenzen, indem Sie eine CI-Ausschlussliste für den Richtlinientyp verwenden. Während der endgültigen Vorschau der Richtlinie oder aus einer Richtlinienaufgabe können Sie einzelne CIs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auswählen, die ebenfalls für den Richtlinientyp ausgeschlossen werden sollen. Darüber hinaus werden für Vorgänge, die erfordern, dass sich CIs in einem stillgelegten Status befinden, Stilllegungsdefinitionen in Lebenszyklusstatusregeln erzwungen. In diesen Fällen:

- CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber nicht gemäß den Definitionen für die Klassenlöschung stillgelegt werden, sind nicht das Ziel der Richtlinie.
- Ein Filter für die Attribute `Life Cycle Stage` oder `Life Cycle Stage Status` hat keine Auswirkungen, wenn die jeweilige Definition der Klassenlöschung auf diesen Attributen basiert.

Die Richtlinie wird schließlich auf den resultierenden Satz von CIs angewendet, nachdem alle diese Filter angewendet wurden.

Hinweis:
CMDB Data Manager begrenzt die Anzahl der Ziel-CIs pro Aufgabe auf 10.000. Wenn eine Aufgabe diese Anzahl überschreitet, erstellt der Datenmanager automatisch so viele zusätzliche Aufgaben wie erforderlich, um alle CIs für die Aufgabe einzubeziehen. Wenn Sie beispielsweise 30.000 CIs in einer Nachweisaufgabe anstreben, gliedert Datenmanager diese Aufgabe in drei Aufgaben mit jeweils 10.000 CIs.

Weitere Informationen:

- Informationen zu Lebenszyklusstatusdefinitionen finden Sie unter Arbeiten mit CMDB Data Manager.
- Informationen zum Erstellen einer Richtlinie im CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie in CMDB Workspace.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**.
2. Klicken Sie auf der Zielseite des CMDB-Datenmanagers in der Kachel „Richtlinien“ auf Richtlinien **anzeigen**.
3. Klicken Sie in der Listenansicht „CMDB-Datenmanager-Richtlinie und -Attribute“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder in den verschiedenen Abschnitten auf der Registerkarte **Richtlinie definieren** aus.

Hinweis:
Einige Felder gelten nur für bestimmte Richtlinientypen. Daher werden einige der folgenden Felder möglicherweise nicht für den von Ihnen ausgewählten Richtlinientyp angezeigt.

Feld (allgemein)	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Richtlinie
Aufgabenzuweisungsgruppe	Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Aufgabe fällig in Tagen	Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Richtlinienaufgaben, z. B. Nachweisaufgaben.
Benötigt Überprüfung	Aktivieren, um eine Überprüfung und Genehmigung der Richtlinienaufgaben durch die Gruppenzuweisung im Attribut CIs `Managed by Group` oder durch einen Administrator zu erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld (allgemein)	Beschreibung
	Andernfalls werden alle Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.
Richtlinientyp	Lebenszyklus-Event- oder Datenverwaltungsaktion, z. B. Löschen oder Nachweis, die von dieser Richtlinie verwaltet wird, und gibt den Typ der Aktionen an, die für Ziel-CIs ausgeführt werden sollen.
Anwendergruppe	Gruppe, die als Aufgabenzuweisungsgruppe für den Richtlinientyp „CMDB zugehörigen Eintrag löschen“ verwendet werden soll. Die Liste ist eine Teilmenge von Benutzergruppen aus der Gruppentabelle [sys_user_group], in der mindestens ein Mitglied die Rolle data_manager_user hat.
Wenden Sie die Aufbewahrungszeit an	Die Dauer, für die archivierte CIs in der Archivtabelle aufbewahrt werden, bevor sie gelöscht werden. Während des angegebenen Aufbewahrungszeitraums können Sie die Datenarchivierungsfunktion Now Platform® verwenden, um archivierte CIs wiederherzustellen.

Feld (Bedingungsfilter)	Beschreibung
Tabelle der zugehörigen Einträge.	Die zugehörige Tabelle zum Anwenden einer Richtlinie zum Löschen eines zugehörigen CMDB-Eintrags. Die Liste enthält zugehörige Tabellen aus der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry].
Bedingungsfilter	Kriterien, die CIs erfüllen müssen, um als Ziel-CIs in die Richtlinie aufgenommen zu werden. Zusätzliche Filter, z. B. eine CI-Ausschlussliste, können den Satz der Ziel-CIs weiter eingrenzen.

Feld (Aktion)	Beschreibung
Unterablauf	Ein Subflow mit den Aktionen, die für die Ziel-CIs für die Richtlinie ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld (Aktion)	Beschreibung
	Der Subflow entspricht normalerweise dem Richtlinientyp. Wenn der **Richtlinientyp** beispielsweise auf **Zugehörigen CMDB-Eintrag**löschen festgelegt ist, legen **Sie Subflow** auf **Zugehöriges**Eintragskonfigurationselement löschen fest. **Hinweis:** Der Nachweisrichtlinientyp ist keinem Subflow zugeordnet.

Feld (Zeitplan)	Beschreibung
Häufigkeit	Wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Startzeit	Zeit, um mit der Ausführung der Aufgabe zu beginnen, wenn sie ausgeführt werden soll.

5. **Wahlweise:** Klicken **Sie** im Abschnitt „Bedingungsfilter“ auf Filter ausführen, um die resultierende Liste der CIs anzuzeigen, die den Bedingungsfiltern entsprechen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Vorschau**, und warten Sie, bis eine Auswirkungsanalyse für die Richtlinie auf der Seite **Preview Policy Impact** (Vorschau der Richtlinienauswirkung) abgeschlossen ist.
   Diese Analyse schätzt die Anzahl der CIs, für die die Richtlinie gilt, basierend auf den Richtlinienfiltern, CI-Ausschlusslisten und der Lebenszyklusphase von CIs. Beispiel:
   - Wenn der Richtlinientyp stillgelegt ist, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, sich aber bereits in einem stillgelegten Status befinden, nicht das Ziel der Richtlinie.
   - Wenn der Richtlinientyp Archivieren oder Löschen lautet, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber nicht stillgelegt werden, nicht das Ziel der Richtlinie.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste der Ziel-CIs CIs aus, die Sie für den Richtlinientyp ebenfalls ausschließen möchten.
   Klicken Sie auf **CI ausschließen** und dann auf **Vorschau** neu berechnen, um die Daten auf der Vorschauseite neu zu berechnen.
9. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Richtlinie zu aktivieren.
   Nicht veröffentlichte Aufgaben werden als Entwurfsrichtlinien gespeichert.

Ergebnisse

Nachdem Sie eine Richtlinie veröffentlicht haben:

- Eine tägliche regelmäßige Aufgabe verarbeitet die veröffentlichte Richtlinie, und Richtlinienaufgaben werden wie in der Richtlinie festgelegt zugewiesen. Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, lösen Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow aus. Probleme bei der Richtlinienausführung werden in einem Fehlerprotokoll mit Benachrichtigungen an den CMDB Data Manager-Administrator aufgezeichnet.

  Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass für ihre Aufgaben eine Genehmigung erforderlich ist, werden E-Mail-Benachrichtigungen an Mitglieder der Zuweisungsgruppe im Attribut *Managed by Group* des CI gesendet. Wenn die Richtlinie einem Subflow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugeordnet ist, löst eine Richtlinienaufgabe den Richtlinien-Subflow erst aus, nachdem die Aufgabe genehmigt wurde.

- Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, wird die Aufgabe nach Abschluss einer Richtlinienaufgabe vom Richtlinien-Subflow geschlossen. Für eine Nachweisrichtlinie (die keinem Subflow zugeordnet ist) muss ein Benutzer alle CIs in der Aufgabe verarbeiten und die Aufgabe übermitteln, um sie zu schließen.
- Für Nachweisrichtlinien werden Nachweisaufgaben Benutzern wie angegeben zugewiesen, und diese Aufgaben werden im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt, wenn sich diese Benutzer anmelden.
- Bei einigen Richtlinientypen, z. B. Löschen, wird die Liste der Ziel-CIs in einer CSV-Datei zusammengefasst, die dann zu Nachverfolgungszwecken an die Aufgabe angehängt wird.
- Veraltete Aufgaben werden von einer täglichen geplanten Aufgabe auf **Geschlossen (abgebrochen**) gesetzt. Eine Aufgabe wird veraltet, wenn sie noch offen ist und nach mindestens 90 Tagen nicht genehmigt wurde. Die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird, wird durch die Systemeigenschaft `cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days` bestimmt.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie in der Kachel „Offene Richtlinienaufgaben“ auf **Offene** Aufgaben anzeigen, um die Verarbeitung von Richtlinienaufgaben in der Listenansicht der CMDB-Datenverwaltungsaufgabensteuerung nachzuverfolgen. Die Spalte Erfolgsprozentsatz zeigt den Prozentsatz der CIs in der Aufgabe an, für die die Aufgabe abgeschlossen ist. Ein CI wird in einer Archivierungsaufgabe erst dann als abgeschlossen gezählt, wenn der Archivierungsprozess für das CI vollständig abgeschlossen wurde (und wird nicht als abgeschlossen gezählt, wenn das CI beispielsweise nur für die Archivierung bereitgestellt wird).
- Benutzer melden sich beim CMDB-Arbeitsbereich an, um ihnen zugewiesene Nachweisaufgaben zu überprüfen und zu verarbeiten.
- Sie können eine Richtlinie im CMDB-Datenmanager öffnen und auf **Deaktivieren** klicken, um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern.
- Verwalten Sie Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagersan.

Zugehörige Informationen

Arbeiten mit CMDB Data Manager

Genehmigen oder lehnen Sie eine CMDB-Datenmanageraufgabe ab

Wenn Sie ein autorisierter Genehmiger sind, erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung, in der Sie aufgefordert werden, eine CMDB Data Manager-Richtlinienaufgabe zu überprüfen. Genehmigen Sie die Aufgabe im CMDB Data Manager Legacy Build on Core UI (UI 16), um die Verarbeitung fortzusetzen, oder lehnen Sie die Aufgabe ab, um sie zur detaillierteren Überprüfung an den CMDB Data Manager-Administrator zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- data_manager_admin: Vollständiger Zugriff auf Richtlinienaufgaben und kann den Status einer nicht zugewiesenen Aufgabe auf „In Bearbeitung“ setzen.
- data_manager_user: Lesezugriff auf Richtlinienaufgaben und kann eine zugewiesene Richtlinienaufgabe genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Autorisierte Genehmiger für eine Aufgabe sind alle Benutzer in der Zuweisungsgruppe der Aufgabe mit den Rollen „data_manager_user“ oder „data_manager_admin“.

Weitere Informationen zur Verwendung des erweiterten CMDB-Datenmanagers in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**.
2. Wählen Sie auf der Zielseite des CMDB-Datenmanagers in der Kachel „Offene Richtlinienaufgaben“ **Offene Aufgaben anzeigen**aus.
3. Wählen Sie in der Listenansicht „CMDB Data Management Task Control“ (CMDB-Datenverwaltungsaufgabensteuerung) eine Aufgabe aus, die überprüft werden soll.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Zugehörige** Listen“ die Registerkarte Genehmiger aus.
5. Wählen Sie in einem Datensatz, in dem Sie der Genehmiger sind, in **der**Spalte **Status** den Wert **Angefordert** aus.
6. Legen Sie im Genehmigungsformular den **Status** auf Ihre Genehmigungsauswahl fest, z. B. **Genehmigt** oder **Abgelehnt**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

1. Das Feld *Approval* der Aufgabe wird auf **Genehmigt** oder **Abgelehnt**gesetzt.
2. Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird der Richtlinien-Subflow ausgelöst, um die Verarbeitung der Richtlinienaufgaben für die Ziel-CIs fortzusetzen.

Lebenszyklusregeln bearbeiten und aktivieren (Core-UI)

Erstellen, bearbeiten oder aktivieren Sie eine Lebenszyklusregel, um den Stilllegungsstatus in Ihrer Organisation für eine Klasse zu definieren. Tabellen, die in CMDB-Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinien festgelegt sind, müssen einer aktiven Lebenszyklusregel zugeordnet sein. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien werden so festgelegt, dass sie den zugehörigen Definitionen für die Klassenstilllegung entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- data_manager_user hat Lesezugriff
- cmdb_admin und data_manager_admin haben vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lebenszyklusregeln im Basissystem sind inaktiv, und Sie müssen alle Regeln aktivieren, die Sie mit einer CMDB-Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinie verwenden möchten. Um eine Lebenszyklusregel zu aktivieren, legen Sie das Attribut *Active* auf **true**fest.

Jede CMDB-Klasse kann nur einer einzigen Regel zugeordnet werden. Lebenszyklusregeln werden in der Tabelle „CMDB – Benutzerdefinierte Definitionen für Stilllegung“ [cmdb_retirement_custom_definitions] gespeichert.

Sie können Lebenszyklusregeln alternativ im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmanager in verwalten CMDB-Arbeitsbereich und Verwalten Sie Deaktivierungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager. Unabhängig davon, wo Sie Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen verwalten, werden dieselben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen sowohl in Data Manager Legacy, das auf der Core-UI (UI 16) basiert, als auch in Data Manager in CMDB-Arbeitsbereichverwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konfiguration** > **CMDB – Definitionen für Deaktivierungen**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht die Lebenszyklusregel/-tabelle aus, die Sie bearbeiten möchten, und bearbeiten oder füllen Sie dann das Formular „Benutzerdefinierte CMDB-Stilllegung“ aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Lebenszyklusregel.
Tabelle	Die CMDB-Klasse, für die die Lebenszyklusregel gilt, einschließlich aller untergeordneten Klassen der angegebenen Klasse.
Stilllegungsdefinition	Eine oder mehrere Attributbedingungen, die zusammen den Stilllegungsstatus für die Klasse definieren. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien, die zur angegebenen Tabelle gehören, werden wie in der Stilllegungsdefinition festgelegt. Daher können Sie in dieser Definition nur **AND-** Klauseln verwenden, während **OR** -Klauseln nicht anwendbar sind.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verwalten Sie Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers

Erstellen Sie eine Ausschlussliste für die verschiedenen Richtlinientypen von CMDB Data Manager, indem Sie den Legacy-Build von CMDB Data Manager auf der Core-UI (UI 16) verwenden. Richtlinien eines bestimmten Richtlinientyps zielen nicht auf die CIs oder andere Datensätze in der Ausschlussliste für diesen Richtlinientyp ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- data_manager_admin: Vollständiger Zugriff auf CI-Ausschlusslisten
- data_manager_user: Lesezugriff und kann ein CI zu einer CI-Ausschlussliste hinzufügen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Unabhängig davon, wo Sie Ausschlusslisten verwalten, wird dieselbe Liste sowohl im Datenmanager (Core-UI) als auch im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverwendet. Weitere Informationen zum Verwalten von CI-Ausschlusslisten im erweiterten CMDB-Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Datenmanager**.
2. Klicken Sie auf der Zielseite des CMDB-Datenmanagers in der Kachel „Ausgeschlossene CIs“ auf **Ausgeschlossene CIs anzeigen**.
3. Klicken Sie in der Listenansicht „Ausgeschlossene CIs“ auf **Ausschlussliste bearbeiten** und füllen Sie das Formular Ausgeschlossene CIs angeben aus.

Feld	Beschreibung
Richtlinientyp	Typ der Richtlinie, aus der die angegebenen CIs ausgeschlossen werden sollen.
Bedingungsfilter	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, um für den angegebenen Richtlinientyp ausgeschlossen zu werden.

4. Klicken **Sie auf Filter ausführen**.
   Alle CIs, die die Bedingungsfilter erfüllen, werden im Abschnitt „Ergebnisse“ angezeigt.
5. Wählen Sie in der Ergebnisliste CIs aus, die Sie aus den Richtlinien des jeweiligen Richtlinientyps ausschließen möchten.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Ausgeschlossene CIs“ auf das Symbol „+“, um die ausgewählten CIs der Liste der ausgeschlossenen CIs hinzuzufügen.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste Ausgeschlossene CIs die CIs aus, die Sie aus der Ausschlussliste entfernen möchten, und klicken Sie dann auf das Papierkorbsymbol.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen

Verwenden Sie eine Lebenszyklusregel, um die Deaktivierungsdefinition für eine Klasse anzugeben, die Prozesse und Protokolle in Ihrer Organisation widerspiegelt. Diese Regeln unterstützen den Übergang von CIs durch Lebenszyklusphasen, wie durch CMDB Data Manager-Richtlinien implementiert. Für jede Zielklasse in einer CMDB Data Manager-Richtlinie „Stilllegen“, „Archivieren“ oder „Löschen“ ist eine Lebenszyklusregel erforderlich.

Hinweis:
Dieselben Lebenszyklusregeln und Deaktivierungsdefinitionen werden sowohl in der veralteten Version von Data Manager, die auf der Core-UI (UI 16) basiert, als auch in Data Manager in CMDB Workspaceverwendet.

Verwendung

Lebenszyklusregeln werden in Lebenszyklusrichtlinien wie folgt verwendet:

- Festlegen von Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien gemäß den zugehörigen Klassen-Stilllegungsdefinitionen.
- Herausfiltern von Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien, bei denen gemäß ihren zugehörigen Stilllegungsdefinitionen ermittelt wurde, dass sie sich bereits in einem stillgelegten Status befinden. Diese CIs sind nicht das Ziel, auch wenn sie den Richtlinienfilter erfüllen.
- CIs als bereit zur Verarbeitung durch eine Archivierungs- oder Löschrichtlinie identifizieren Archivierungs- und Löschrichtlinien können nur CIs verarbeiten, die sich in einem stillgelegten Status befinden, der ihren zugehörigen Klassendefinitionen entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daher werden Ziel-CIs in Archivierungs- und Löschrichtlinien anhand der zugehörigen Definitionen für die Deaktivierung von Klassen überprüft, um sicherzustellen, dass sie sich in einem deaktivierten Status befinden, bevor sie archiviert oder gelöscht werden können.

Vordefinierte Lebenszyklusregeln

Das Basissystem enthält vordefinierte Lebenszyklusregeln für Schlüsselklassen wie Hardware [cmdb_ci_hardware] und Anwendung [cmdb_ci_appl], die in der Tabelle „CMDB – Benutzerdefinierte Definitionen für Stilllegung“ [cmdb_retirement_custom_definitions] gespeichert sind. Die vordefinierte Regel für die Klasse Service [cmdb_ci_service] definiert beispielsweise, dass für ein stillgelegtes CI der Wert der Attribute [operational status], [Phase] und [Status] **Stillgelegt**lautet.

Vordefinierte Lebenszyklusregeln sind standardmäßig inaktiv, und Sie müssen eine Regel aktivieren, die einer Zielklasse in einer CMDB Data Manager-Richtlinie „Stilllegen“, „Archivieren“ oder „Löschen“ entspricht. Nur in einer aktualisierten Instanz, in der der CMDB-Datenmanager verwendet wird, ist die Lebenszyklusregel für die Klasse „Configuration Item“ [cmdb_ci] aktiv. In diesem Fall gelten die Deaktivierungsdefinitionen in dieser Regel aufgrund der Ableitung in der gesamten CMDB-Hierarchie.

Sie können die Standarddefinition einer vordefinierten Lebenszyklusregel verwenden oder eine Regel an die Vorgehensweisen in Ihrer Organisation anpassen. Sie können auch Lebenszyklusregeln für zusätzliche Klassen hinzufügen. Jede CMDB-Klasse kann jedoch nur einer einzigen Lebenszyklusregel zugeordnet werden.

CMDB Data Manager-Anforderung

Die Richtlinien „Stilllegen“, „Archivieren“ und „CMDB Data Manager löschen“ erfordern, dass für jede der Klassen, für die die Richtlinie gilt, eine entsprechende aktive Lebenszyklusregel vorhanden ist. Nach dem Außerkraftsetzen eines CI werden die CI-Attribute gemäß der Lebenszyklusregel für die CI-Klasse konfiguriert.

Ableitung in der CMDB-Hierarchie

Lebenszyklusregeln werden in der gesamten CMDB-Hierarchie auf die gleiche Weise abgeleitet wie andere Regeln, z. B. Identifizierungsregeln. Untergeordnete Klassen, die aus einer übergeordneten Klasse mit einer Lebenszyklusregel erweitert wurden, leiten diese Regel ab, es sei denn, es ist eine Lebenszyklusregel auf der Ebene der untergeordneten Klasse definiert.

Wenn Deaktivierungsdefinitionen für Klassen auf verschiedenen Ebenen der Klassenhierarchie vorhanden sind, gelten die Deaktivierungsdefinitionen, die für eine Klasse am spezifischsten sind. Wenn beispielsweise Deaktivierungsdefinitionen für die Klasse „Computer“ und „Configuration Item“ vorhanden sind, gelten die Klassendefinitionen „Computer“ auch für die untergeordneten Klassen. Alle anderen Klassen, die keine untergeordneten Elemente der Klasse „Computer“ sind, verwenden die Konfigurationselement-Definitionen für die Außerkraftsetzung.

Informationen zum Erstellen einer Lebenszyklusregel finden Sie unter Deaktivierungsdefinitionen in CMDB Workspace verwalten oder Lebenszyklusregeln bearbeiten und aktivieren (Core-UI).

Behebung von CI-Duplikaten

Wenn die Instanz während der Identifizierung und des Abgleichs (Identification and Reconciliation, IRE) auf doppelte CIs stößt, gruppiert sie jeden Satz doppelter CIs in einer Deduplizierungsaufgabe zur Überprüfung und Korrektur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deduplizierungsaufgaben

Deduplizierungsaufgaben enthalten Details zur Duplizierung, einschließlich einer Liste aller doppelten CIs. Überprüfen Sie die Details jedes doppelten CI in der Aufgabe und die Daten, die verwendet wurden, um zu bestimmen, dass das CI ein Duplikat ist.

Um eine Deduplizierungsaufgabe zu korrigieren, müssen Sie den Satz doppelter CIs in einem einzigen CI abgleichen, wodurch die Duplizierung eliminiert wird. Von einer Deduplizierungsaufgabe aus können Sie den Assistenten zur Duplikat-CI-Korrektur ausführen, um eine einzelne Deduplizierungsaufgabe zu korrigieren. Oder Sie greifen auf das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB Workspace zu, um Deduplizierungsvorlagen zu erstellen, die Deduplizierungsaufgaben in großen Mengen beheben.

Weitere Informationen zu IRE-Prozessen, die doppelte CIs erkennen und Deduplizierungsaufgaben generieren, finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Haupt-CI

Das *Haupt-CI* spielt eine wichtige Rolle bei der Korrektur doppelter CIs. Das Haupt-CI ist eines der doppelten CIs, die Sie als aktives CI beibehalten möchten, nachdem Sie die restlichen doppelten CIs mit diesem Haupt-CI abgeglichen haben. Sie können dann den Rest der doppelten CIs möglicherweise stilllegen oder löschen oder ihren Attributen benutzerdefinierte Werte zuweisen. Der erste Schritt während der Fehlerkorrektur besteht in der Auswahl eines Haupt-CI für den Fehlerkorrekturprozess. Während der Fehlerkorrektur wählen Sie aus, welche Attributwerte, Beziehungen und zugehörigen Elemente aus den doppelten CIs mit dem Haupt-CI abgeglichen werden sollen. Alternativ können Sie keine Daten konsolidieren und das Haupt-CI unverändert lassen.

Das Attribut `duplicate_of` in doppelten CIs wird verwendet, um einen Verweis auf das Haupt-CI zu speichern. Bei doppelten CIs, die in einer Instanz vorhanden waren, die auf Release New York oder höher aktualisiert wurde, ist das Haupt-CI unbekannt. Nach dem Upgrade wird `duplicate_of` für diese doppelten CIs auf „Unbekannt“ festgelegt. Dies gibt an, dass das CI ein Duplikat, das Haupt-CI jedoch unbekannt ist.

Vor der Fehlerkorrektur sind alle CIs in einem Satz doppelter CIs Duplikate voneinander. Nach der Fehlerkorrektur besteht ein Satz doppelter CIs aus einem Haupt-CI und einer beliebigen Anzahl von CIs, die jeweils als Duplikat des Haupt-CI betrachtet werden. Das Attribut `duplicate_of` des Haupt-CI ist leer. Das Attribut `duplicate_of` für alle übrigen doppelten CIs im Satz verweist auf das Haupt-CI des Satzes.

Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente

Eine Liste zugehöriger Elemente, die global bei der Korrektur doppelter CIs mit allen Deduplizierungsaufgaben verwendet wird. Während der Fehlerkorrektur werden standardmäßig alle Elemente aus der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt, um mit dem Haupt-CI zusammengeführt zu werden. Während der Korrektur wirkt sich das Hinzufügen oder Entfernen zugehöriger Elemente, die zusammengeführt werden sollen, nicht auf die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente aus. Weitere Informationen finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Zusammenführen von Attributen und zugehörigen Elementen, die Assets zugeordnet sind, wird nicht unterstützt. Asset-bezogene Tabellen sind nicht in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente enthalten und daher nicht für die Zusammenführung verfügbar.
- Wenn ein Szenario eine inaktive Change-Anforderung umfasst, wird das Feld **Konfigurationselement** im Formular „Change-Anforderung“ gelöscht. Wenn der aktuelle Wert ein doppeltes CI ist, wird es nicht mit dem Haupt-CI zusammengeführt.

Deduplizierungs-Dashboard

CMDB Workspace bietet eine Lösung für die Deduplizierungskorrektur, mit der Sie Deduplizierungsaufgaben in großen Mengen korrigieren können. Mit dem Deduplizierungs-Dashboard und den Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken können Sie mehrere Deduplizierungsaufgaben konsistent in einem einzigen Vorgang beheben. Mit der Deduplizierungsvorlagenbibliothek in CMDB-Arbeitsbereich können Sie eine vorkonfigurierte Deduplizierungsvorlage mit den Korrektureinstellungen für eine -Klasse erstellen. Über das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich können Sie dann die vorkonfigurierte Vorlage für mehrere Deduplizierungsaufgaben für die in der Vorlage festgelegte Klasse ausführen. Die Korrektureinstellungen in der Vorlage werden dann konsistent auf die doppelten CIs der Deduplizierungsaufgaben angewendet, um die CI-Duplizierung zu beheben.

Weitere Informationen zum Korrigieren doppelter CIs in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Nachbesserung von CI-Duplikaten

Ein Assistenten-ähnliches Tool zur Deduplizierungskorrektur, mit dem Sie einen Satz doppelter CIs abgleichen können, die einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe zugeordnet sind. Sie können eines der doppelten CIs auswählen, das als aktives CI beibehalten werden soll, und dann entscheiden, wie der Rest der doppelten CIs verarbeitet werden soll. Mit der Nachbesserung von CI-Duplikaten können Sie Abgleichoptionen für Attribute, Beziehungen und zugehörige Elemente festlegen.

Informationen zur Verwendung der Nachbesserung von CI-Duplikaten finden Sie unter Deduplizierungsaufgaben korrigieren (veraltet).

Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung doppelter CIs auswirken

Während der CMDB-Identifizierung wird die Verarbeitung von Sätzen doppelter CIs bestimmt durch:

- Eigenschaft `glide.identification_engine.skip_duplicates` (standardmäßig „true“).
- Eigenschaft `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` (standardmäßig 5).
- Anzahl der doppelten CIs in einem Satz.

Informationen dazu, wie sich diese Eigenschaften auf die Verwaltung doppelter CIs auswirken, finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Besondere Nachbesserungsszenarien

Es gibt einige spezielle Korrekturszenarien, in denen sich die Korrektur doppelter CIs unterschiedlich verhält:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Große Anzahl von doppelten CIs

Der Support für den Abgleich doppelter CIs ist begrenzt, wenn die Anzahl der doppelten CIs einen bestimmten Schwellenwert überschreitet. Dieser Schwellenwert basiert auf dem Wert der Eigenschaft `glide.duplicate_ci_remediator.max.cis`, die standardmäßig auf 1.000 festgelegt ist. Sie können diese Eigenschaft aktualisieren, um den Schwellenwert zu erhöhen. Dieser Schwellenwert überschreitet jedoch niemals 5.000, selbst wenn Sie die Eigenschaft auf einen Wert über 5.000 festlegen.

Wenn die Anzahl der doppelten CIs für eine Deduplizierungsaufgabe den Schwellenwert überschreitet, sind die im Assistenten verfügbaren Optionen begrenzt:

- Auf der Registerkarte **Haupt-CI** auswählen wird nur die Liste **Empfohlen** der Haupt-CIs angezeigt, und nur die Option **Haupt-CI verwenden** ist verfügbar.
- Empfehlungen basieren nur auf den ältesten erstellten, neuesten aktualisierten und zuletzt entdeckten CIs.
- Der Abgleich von Attributkonflikten und CI-Beziehungen wird nicht unterstützt, und es werden nur standardmäßige zugehörige Elemente abgeglichen.

Doppelte Seriennummern

Die Duplikat-CI-Korrektur wird normalerweise auf doppelte CMDB-CIs angewendet. In einigen Situationen können jedoch Deduplizierungsaufgaben für doppelte Seriennummern erstellt werden. Wenn die Fehlerkorrektur auf doppelte Seriennummern angewendet wird, wird die Zusammenführung von Beziehungen aus doppelten Datensätzen nicht referenziert und nicht angewendet.

Große Anzahl zugehöriger Elemente

Eine Deduplizierungsaufgabe kann einer großen Anzahl zugehöriger Elemente zugeordnet sein, die den Korrekturprozess blockieren könnten, da beim Laden der Aufgabe eine Zeitüberschreitung auftritt. Um den Korrekturprozess in diesem Fall fortzusetzen, können Sie versuchen, die Fehlerkorrektur in einem eingeschränkten Modus auszuführen. Fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode` hinzu, und legen Sie ihren Wert auf „ **true** “ fest, um die Option Remediator für **Duplikat-CI verwenden (eingeschränkter Modus)** im Dialogfeld „Remediate“ (Fehlerkorrektur) anzuzeigen. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und die Fortsetzung der Fehlerkorrektur zu ermöglichen, finden Sie unter Verwenden des eingeschränkten Modus innerhalb der Duplikat-CI-Fehlerkorrektur [KB1542272] .

Beschränkungen

IRE verwendet das Feld `duplicate_of` intern, indem es im Rahmen des Mechanismus zum Überspringen von Duplikaten ausgefüllt wird, und Sie sollten manuelle Aktualisierungen dieses Felds einschränken. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Wenn Sie versuchen, den Wert von `duplicate_of` direkt in einem CI-Formular oder mithilfe eines Skripts zu ändern, werden die folgenden Einschränkungen erzwungen, um die Datenintegrität sicherzustellen:

- Ein CI kann nicht sein eigenes Haupt-CI sein (Sie können ein CI nicht als Duplikat von sich selbst festlegen).
- Ein CI und sein Haupt-CI dürfen nicht aus verschiedenen Domänen stammen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Attribut *duplicate_of* des Haupt-CI kann kein CI als sein Haupt-CI referenzieren (Sie können ein CI nicht als Duplikat eines anderen doppelten CIs festlegen, um eine Kette von doppelten CIs zu erstellen).

  - Wenn Sie versuchen, ein CI als Duplikat eines anderen doppelten CI festzulegen, wird das CI als Duplikat des Haupt-CI des doppelten CI festgelegt, das Sie festlegen möchten. Wenn das Haupt-CI des doppelten CI, das Sie festlegen möchten, „Unbekannt“ ist, schlägt der Vorgang fehl.

    Beispiel: Versuchen, ein CI als Duplikat eines anderen doppelten CI festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of* = leer CI2: *duplicate_of* = **CI3** CI3: Haupt-CI	CI1: *duplicate_of* = **CI2**	CI1: *duplicate_of* = **CI3** CI2: *duplicate_of* = **CI3** CI3: Haupt-CI

    Wenn CI2 ein Duplikat von „Unbekannt“ ist, schlägt der Vorgang fehl.

  - Wenn ein Haupt-CI zu einem Duplikat eines anderen CI wird, kann es nicht mehr ein Haupt-CI sein. Alle CIs, die Duplikate dieses Haupt-CI waren, werden als Duplikate des neuen Haupt-CI festgelegt.

    Beispiel: Es wird versucht, ein Haupt-CI als Duplikat eines anderen CI festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of* = **CI4** CI2: *duplicate_of* = **CI4** CI3: *duplicate_of* = **CI4** CI4: Haupt-CI CI5: *duplicate_of* = leer	CI4: *duplicate_of* = **CI5**	CI1: *duplicate_of* = **CI5** CI2: *duplicate_of* = **CI5** CI3: *duplicate_of* = **CI5** CI4: *duplicate_of* = **CI5** CI5: Haupt-CI

  - Wenn ein Haupt-CI zu einem Duplikat eines CI innerhalb desselben doppelten CI-Satzes wird, wird das ausgewählte Duplikat zum Haupt-CI im doppelten CI-Satz. Die restlichen doppelten CIs im Satz werden als Duplikate des neuen Haupt-CI festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Es wird versucht, ein Haupt-CI als Duplikat eines CI innerhalb des Satzes doppelter CIs festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of* = **CI4** CI2: *duplicate_of* = **CI4** CI3: *duplicate_of* = **CI4** CI4: Haupt-CI	CI4: *duplicate_of* = **CI1**	CI1: Haupt-CI CI2: *duplicate_of* = **CI1** CI3: *duplicate_of* = **CI1** CI4: *duplicate_of* = **CI1**

- Sie können ein CI, das das Haupt-CI für einen Satz doppelter CIs ist, nicht löschen. Um ein Haupt-CI zu löschen, müssen Sie zuerst die Zuordnung dieses Haupt-CI zu allen doppelten CIs aufheben. Löschen Sie entweder alle doppelten CIs, die diesem Haupt-CI zugeordnet sind, oder entfernen Sie den Verweis auf dieses Haupt-CI aus allen *duplicate_of* -Attributen in doppelten CIs, die ihn enthalten.

CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen Sie Bibliotheken von Deduplizierungsvorlagen in CMDB-Arbeitsbereich, um Deduplizierungsaufgaben auf konsistente Weise und im Stapel zu beheben. Deduplizierungsvorlagen sind mit allen erforderlichen Einstellungen für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben pro Klasse vorkonfiguriert.

Verwenden Sie das Deduplizierungs-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich, um eine Übersicht und Einblicke zu doppelten CIs in Ihrer CMDB zu erhalten. Mit dem Deduplizierungs-Dashboard können Sie Deduplizierungsvorlagen erstellen und diese Vorlagen in Bibliotheken organisieren. Sie können Deduplizierungsaufgaben auch untersuchen und dann eine vorkonfigurierte Vorlage ausführen, um mehrere Deduplizierungsaufgaben in einem einzigen Vorgang zu beheben.

Weitere Informationen:

- Weitere Informationen zu allgemeinen Konzepten, Einschränkungen und Sonderfällen für die Duplikat-CI-Korrektur sowie in Sonderfällen wie Korrekturen mit einer großen Anzahl von doppelten CIs finden Sie unter Behebung von CI-Duplikaten.
- Informationen zum Korrigieren einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe mit dem veralteten Remediator für CI-Duplikate finden Sie unter Deduplizierungsaufgaben korrigieren (veraltet).
- Weitere Informationen zu Identification and Reconciliation-Prozessen (IRE), die doppelte CIs erkennen, und zu anderen Konzepten im Zusammenhang mit der Duplizierung von CIs finden Sie unter Erkennen von doppelten CIs.

Zugriff

Rollenanforderung: cmdb_dedup_admin oder eine Rolle, die cmdb_dedup_admin enthält (z. B. sn_cmdb_admin).

Um auf die Deduplizierungsfunktion in CMDB-Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Verwaltung** aus. Wählen Sie dann in den Verwaltungstools im Abschnitt „Verwalten“ die folgenden Links aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Deduplizierungs-Dashboard**
- **Deduplizierungsvorlagenbibliothek**

Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken

Verwenden Sie eine Deduplizierungsvorlage, um eine konsistente Fehlerkorrektur auf mehrere ähnliche Deduplizierungsaufgaben in einer einzigen Aktion anzuwenden. Eine Deduplizierungsvorlage enthält die Einstellungen, die erforderlich sind, um Deduplizierungsaufgaben für eine Klasse zu beheben. Zum Beispiel, wie das Haupt-CI ausgewählt wird, welche Methode zum Konsolidieren von Attributen verwendet wird und was mit den doppelten CIs (abgesehen vom Haupt-CI) nach der Remediation geschehen soll. Eine Deduplizierungsvorlage enthält auch Bedingungen, mit denen Deduplizierungsaufgaben abgeglichen werden. Wenn Sie eine Deduplizierungsvorlage ausführen, werden die Korrektureinstellungen in der Vorlage auf alle Deduplizierungsaufgaben angewendet, die den Vorlagenbedingungen entsprechen.

Um eine Deduplizierungsvorlage ausführen zu können, muss sich die Vorlage im Status „Veröffentlicht“ befinden (eine Vorlage befindet sich anfänglich im Status „Entwurf“). Sie können die Veröffentlichung einer veröffentlichten Vorlage rückgängig machen, sodass sie vorübergehend nicht verfügbar ist, bis Sie sie erneut veröffentlichen.

Organisieren Sie Ihre Deduplizierungsvorlagen in Bibliotheken, um Vorlagen nach Kategorien zu gruppieren, die in Ihrer Organisation von Bedeutung sind, und um die Suche nach einer Vorlage zu erleichtern. Sie können beispielsweise mehrere Deduplizierungsvorlagen erstellen, die alle für dieselbe CMDB-Klasse gelten, z. B. *`cmdb_ci_win_server`*. Fügen Sie dann alle diese Vorlagen der Bibliothek „Deduplizierungsvorlagen für cmdb_ci_win_server“ hinzu, um den Zugriff zu erleichtern.

Deduplizierungs-Dashboard

Das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich ist ein zentraler Ort für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben. Verwenden Sie das Dashboard für Folgendes:

- Zeigen Sie alle Deduplizierungsvorlagen auf einem Kartensatz an. Jede Karte zeigt Details zu einer Vorlage. Auf einer Vorlagenkarte können Sie **Aufgabe** zuweisen auswählen, um der Vorlage Deduplizierungsaufgaben zuzuweisen, und die Vorlage ausführen, um die zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zu beheben.
- Wählen **Sie Alle** ausführen aus, um alle Vorlagen auszuführen, wobei jede Vorlage die zugewiesenen und übereinstimmenden Deduplizierungsaufgaben korrigiert.
- Wählen Sie **Deduplizierungsaufgaben** anzeigen aus, um auf eine Listenansicht der Deduplizierungsaufgaben mit Details wie der Zuweisung der Deduplizierungsvorlage zuzugreifen. In der Listenansicht können Sie **Nur Aufgaben anzeigen, die KEINEN Vorlagenbedingungen entsprechen** auswählen, um nur die Deduplizierungsaufgaben anzuzeigen, die keiner Vorlagenklasse zugewiesen sind oder nicht zugeordnet sind.
- Wählen Sie das Kontextmenüsymbol und dann **Vorlagenbibliotheken anzeigen aus, um Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken** zu erstellen und zu verwalten.
- **Wählen** Sie die Registerkarte Wird ausgeführt aus, um die derzeit ausgeführten Vorlagen nachzuverfolgen.
- Wählen Sie die Registerkarte **Abgeschlossen** aus, um den Status und Details zum endgültigen Status einer Ausführung zu überprüfen, z. B. Abgeschlossen, Abgebrochen oder Abgeschlossen mit Fehlern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich „Deduplizierungseinblicke“.

Der Bereich „Deduplizierungseinblicke“ auf der rechten Seite des Deduplizierungs-Dashboards enthält Zählungen und Einblicke in Bezug auf die laufenden Deduplizierungsprozesse in Ihrer Organisation. Dieser Bereich enthält die folgenden Karten und Links, die Sie bei der Lösung von Problemen unterstützen:

- Gesamtanzahl der Deduplizierungsaufgaben, die in der letzten Woche behoben wurden.
- Deduplizierungsaufgaben, die mit verschiedenen Arten von Fehlern abgeschlossen wurden und daher Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Stellt den Link Deduplizierungsaufgaben anzeigen **, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern bereit,** um auf eine Listenansicht der zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen. Sie können Fehlermeldungen untersuchen und Detailinformationen zu Aufgaben anzeigen, um weitere Details zur Fehlerbehebung zu erhalten.
- Deduplizierungsaufgaben, die den Bedingungen in keiner Vorlage entsprechen und daher nicht zur Korrektur durch eine Vorlage zugewiesen werden können. Stellt den Link Deduplizierungsaufgaben anzeigen **, die nicht übereinstimmen** bereit, um auf eine Listenansicht der zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen. Sie können Detailinformationen für Aufgaben anzeigen.
- Top 5 der Discovery-Quellen, die doppelte CIs generieren

Überprüfen Sie die Deduplizierungsvorlagen, und stellen Sie sicher, dass sie ordnungsgemäß für die Korrektur der laufenden doppelten CIs konfiguriert sind, die in der CMDB durch neu hinzugefügte Daten generiert werden.

Erstellen Sie eine Deduplizierungsvorlage

Erstellen Sie eine Deduplizierungsvorlage, die Sie dann ausführen können, um vorkonfigurierte und konsistente Fehlerkorrekturen im Stapel auf Deduplizierungsaufgaben anzuwenden. Organisieren Sie Ihre Vorlagen in Bibliotheken, die in Ihrer Organisation sinnvoll sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig befindet sich eine neu erstellte Vorlage im Entwurfsmodus. Daher müssen Sie die Vorlage nach dem Erstellen veröffentlichen, um sie für die Korrektur verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Bibliothek** für Deduplizierungsvorlagen.
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Bibliothek für die neue Vorlage.
   a. Wählen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die **Option Bibliothek erstellen**aus.
   b. Füllen Sie im Dialogfeld „Neue Bibliothek erstellen“ den **Namen** und die **Beschreibung** für die neue Bibliothek aus.
   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die **Option Vorlage erstellen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie auf der Seite „Neue Vorlage“ die verschiedenen Abschnitte der Vorlage, indem Sie die restlichen Schritte ausführen.

5. **Allgemeine Informationen**: Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vorlage.
Klasse	CMDB-Klasse, auf die diese Vorlage angewendet werden kann.
Vorlagenbibliothek	Bibliothek, zu der die Deduplizierungsvorlage gehört Wählen Sie eine neu erstellte Bibliothek oder eine andere BibliothekWählen Sie eine Bibliothek aus, oder wählen Sie das Symbol „+“, um eine neue Bibliothek zu erstellen.

Option	Beschreibung
Automatisch alle Deduplizierungsaufgaben auswählen, die der ausgewählten Klasse entsprechen	Weisen Sie der Vorlage alle Deduplizierungsaufgaben, die der Vorlagenklasse entsprechen, zur Korrektur zu.
Fügen Sie alle untergeordneten Klassen hinzu	Weisen Sie der Vorlage auch alle Deduplizierungsaufgaben, die den absteigenden Klassen der Vorlagenklasse entsprechen, zur Korrektur zu. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Option **Automatisch alle Deduplizierungsaufgaben auswählen, die der ausgewählten Klasse entsprechen** ausgewählt ist.

6. **Haupt-CI**auswählen: Wählen Sie die Methode zur Auswahl des Haupt-CI aus der Dropdown-Liste aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

Hinweis:

- Das Anwenden der ausgewählten Methode auf einen Satz doppelter CIs muss zu genau einem CI führen. Wenn die ausgewählte Methode während der Korrektur keine CIs oder mehrere CIs zurückgibt, wird unabhängig von Ihrer Auswahl automatisch die Methode **Zuletzt aktualisiert** angewendet.
- Nachdem Sie das Haupt-CI aus dem Satz der doppelten CIs ausgewählt haben, wird das Haupt-CI vom Rest der doppelten CIs getrennt. Ab diesem Zeitpunkt bezieht sich „Duplikat-CIs“ auf alle anfänglichen doppelten CIs, mit Ausnahme des ausgewählten Haupt-CI.

7. **Attribute**zusammenführen: Konfigurieren Sie Zusammenführungsattribute aus doppelten CIs im Haupt-CI, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Methode aus, die zum Zusammenführen der Attribute doppelter CIs mit den entsprechenden Attributen des Haupt-CI verwendet werden soll.
Wählen Sie für jede Methodenkarte auf der linken Seite (z. B. Zuletzt aktualisiertes CI verwenden) Attribute in der Liste auf der rechten Seite aus, die mit dieser Methode mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden sollen.

b. Wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Lassen Sie beim Zusammenführen von Attributen mit dem Haupt-CI Nullwertaktualisierungen zu	Ermöglicht beim Zusammenführen doppelter CIs mit dem Haupt-CI, dass ein Nullwert aus einem doppelten CI einen Nicht-Null-Wert im Haupt-CI überschreibt.
Lassen Sie Aktualisierungen von doppelten CIs nur zu, wenn der Haupt-CI-Wert NULL ist	Beim Zusammenführen doppelter CIs mit dem Haupt-CI: ▪ Verhindert Aktualisierungen an Haupt-CI-Attributen, deren Wert nicht NULL ist. ▪ Ermöglicht Aktualisierungen für Haupt-CI-Attribute, die einen NULL-Wert haben, mit einem Nicht-NULL-Wert.

8. **Beziehungen**zusammenführen: Wählen Sie eine Option zum Zusammenführen von Beziehungen aus doppelten CIs im Haupt-CI aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

9. **Zugehörige Elemente zusammenführen**: Wählen Sie die Methode aus, die zum Zusammenführen von zugehörigen Elementen verwendet werden soll, die den doppelten CIs im Haupt-CI zugeordnet sind, und wählen Sie dann **Weiter**aus.
Informationen zur Standardliste der zugehörigen Elemente, die in Deduplizierungsprozessen verwendet werden, finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

10. **Aktionen**für doppelte CIs: Wählen Sie aus, was mit den doppelten CIs geschehen soll, nachdem sie gemäß den Vorlageneinstellungen mit dem Haupt-CI zusammengeführt wurden, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

11. **Überprüfen und testen**: Greifen Sie auf die folgenden Registerkarten zu, um die Vorlage durch Überprüfen und Testen abzuschließen.

    a. **Zusammenfassung**: Überprüfen Sie alle Vorlageneinstellungen, und wählen Sie **„Zurück“**, um die Einstellungen zu ändern.

    b. **Test**: Wählen Sie eine Beispiel-Deduplizierungsaufgabe aus, und wählen Sie dann **Speichern und Vorschau der Ergebnisse anzeigen**, um die Vorlage zu speichern und auszuführen.

    c. Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse des Fehlerkorrekturtests an.

    d. Wählen **Sie Speichern und beenden** aus, um die Vorlage zu speichern und zur Homepage der Deduplizierungsvorlagen zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die neue Vorlage wird der angegebenen Bibliothek im Entwurfsmodus hinzugefügt und kann bearbeitet werden. Eine Vorlage im Entwurfsmodus ist jedoch erst für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben verfügbar, wenn Sie sie veröffentlichen.

Nächste Maßnahme
- Veröffentlichen Sie eine Deduplizierungsvorlage
- Führen Sie eine Vorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben zu beheben
- Korrigieren Sie eine einzelne Aufgabe

Führen Sie eine Vorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben zu beheben

Führen Sie eine Deduplizierungsvorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben in großen Mengen zu beheben. Eine Deduplizierungsvorlage ist mit Korrektureinstellungen pro Klasse vorkonfiguriert. Beim Ausführen einer Deduplizierungsvorlage werden die zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben konsistent gemäß den Vorlageneinstellungen korrigiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine einzelne Vorlage ausführen, um die zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zu beheben, oder alle veröffentlichten Vorlagen gleichzeitig ausführen, wobei jede die zugehörigen Aufgaben korrigiert. Stellen Sie vor dem Ausführen von Vorlagen sicher, dass diese Vorlagen ordnungsgemäß mit ihren Korrektureinstellungen konfiguriert und den Deduplizierungsaufgaben zugewiesen sind. Deduplizierungsaufgaben können basierend auf den Vorlagenbedingungen automatisch einer Vorlage zugewiesen werden. Sie können einer Vorlage auch manuell zusätzliche Deduplizierungsaufgaben zuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Wählen Sie den Link **Deduplizierungs-Dashboard** in Management-Tools im Abschnitt „Verwalten“ aus.
3. Wählen Sie eine Vorlagenbibliothek auf der Registerkarte **Bereit** aus, oder wählen Sie **Alle Bibliotheken** in der Dropdown-Liste der Bibliotheken aus (standardmäßig auf **Alle Bibliotheken** festgelegt).
   Der Kartensatz wird so gefiltert, dass nur die Vorlagen aus der ausgewählten Bibliothek angezeigt werden oder dass alle Vorlagen aus allen Bibliotheken angezeigt werden, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Alle Bibliotheken** auswählen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die **Option Alle** ausführen aus, um alle Deduplizierungsvorlagen für die ihnen zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben auszuführen.
   Um einer Vorlage Deduplizierungsaufgaben zuzuweisen oder eine einzelne Vorlage auszuführen, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.
5. Suchen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die Karte mit der Vorlage, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie auf dieser Karte **Aufgaben zuweisen** aus.
6. Wählen Sie in der Liste Verfügbare Deduplizierungsaufgaben die Aufgaben aus, die Sie mit der ausgewählten Deduplizierungsvorlage beheben möchten. Wählen Sie dann Auswahl **hinzufügen** aus, um die ausgewählten Aufgaben der aktuellen Vorlage zuzuweisen.

   Verfügbare Deduplizierungsaufgaben listet alle offenen Deduplizierungsaufgaben auf, von denen einige möglicherweise nicht mit der Vorlage kompatibel sind. Wenn Sie versuchen, eine nicht kompatible Aufgabe zuzuordnen, wird ein Fehler angezeigt. Einige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Aufgaben in der Liste sind möglicherweise einer anderen Vorlage zugewiesen, und Sie können diese der aktuellen Vorlage neu zuweisen.

Der Bereich Zugewiesene Deduplizierungsaufgaben auf der rechten Seite enthält zwei Registerkarten:

- **Alle übereinstimmenden Aufgaben**: Zeigt Deduplizierungsaufgaben an, die der Bedingung der ausgewählten Vorlage entsprechen.
- **Ihre ausgewählten Aufgaben**: Zeigt die Aufgaben an, die Sie der Vorlage zur Korrektur zugewiesen haben.

Die ausgewählten Aufgaben werden der Liste auf der Registerkarte **Ihre ausgewählten Aufgaben** im Bereich Zugewiesene Deduplizierungsaufgaben auf der rechten Seite hinzugefügt. Die Vorlage wird für alle Aufgaben in der Liste **Ihre ausgewählten Aufgaben** und alle Aufgaben in der Liste **Alle übereinstimmenden Aufgaben** ausgeführt, die keiner anderen Vorlage zugewiesen sind.

7. Wählen **Sie Vorlage ausführen aus**.
   Die ausgewählte Vorlage wird der ausgeführten Warteschlange hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

- **Wählen** Sie die Registerkarte Wird ausgeführt aus, um den Fortschritt und die Details der Vorlagen nachzuverfolgen, die Sie der ausgeführten Warteschlange hinzugefügt haben und die derzeit ausgeführt werden. Allgemeine Anzahlen für die Vorlagenausführung werden angezeigt, wenn diese Anzahlen verfügbar werden. Die Vorlagen werden nach ihrer Startzeit sortiert, wobei die Vorlage mit der letzten Startzeit oben in der Liste angezeigt wird.
  - Wählen Sie **Details** aus (nur zugänglich, nachdem alle Deduplizierungsaufgaben berechnet wurden), um weitere Details zu dieser Ausführung anzuzeigen und Detailinformationen zu Deduplizierungsaufgaben anzuzeigen.
  - Wählen Sie **Abbrechen**, um die Ausführung einer Vorlage anzuhalten. Die Details für die stornierte Vorlage werden auf der Registerkarte **Abgeschlossen** mit dem Status Abbruch angefordert hinzugefügt. Nach Abschluss der Stornierung ändert sich der Status in „Abgebrochen“.

  Nach Abschluss einer Vorlagenausführung werden deren Details nicht mehr auf der Registerkarte **Wird** ausgeführt angezeigt, sondern sind auf der Registerkarte **Abgeschlossen** verfügbar. Außerdem kann die fertige Vorlage erneut auf der Registerkarte **Bereit** ausgeführt werden.

- Wählen Sie die Registerkarte **Abgeschlossen** aus, um die allgemeine Anzahl pro Vorlage anzuzeigen, z. B. fehlerhafte und übersprungene Aufgaben und die allgemeine Ausführungszeit. Die Vorlagen werden nach ihrer Abschlusszeit sortiert, wobei die Vorlage, die zuletzt abgeschlossen wurde, oben in der Liste angezeigt wird. Wählen Sie **Details** für eine Vorlage aus, um auf eine Listenansicht der zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben der Vorlage zuzugreifen. Diese Listenansicht zeigt Details für jede Deduplizierungsaufgabe, z. B. Status (farbcodiert) und ggf. Fehlermeldung. Sie können Detailinformationen für eine Deduplizierungsaufgabe anzeigen.
- Wählen Sie in der Karte Mit Fehlern abgeschlossene Deduplizierungsaufgaben im Bereich „Deduplizierungseinblicke“ auf der rechten Seite die Option Deduplizierungsaufgaben anzeigen **, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern** aus. Die Listenansicht „Deduplizierungsaufgaben mit Fehlern“ zeigt Deduplizierungsaufgaben, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden, zusammen mit einer Fehlermeldung. Sie können Detailinformationen zu Deduplizierungsaufgaben in der Liste anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Korrigieren Sie eine einzelne Aufgabe

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe mithilfe einer Deduplizierungsvorlage in CMDB-Arbeitsbereichoder mit der veralteten Duplikat-CI-Fehlerkorrektur.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Wählen Sie den Link **Deduplizierungs-Dashboard** in Management-Tools im Abschnitt „Verwalten“ aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Deduplizierungsvorlagen“ die **Option Deduplizierungsaufgaben anzeigen**aus.
4. Wählen Sie in der Listenansicht der Deduplizierungsaufgaben die Aufgabe aus, die Sie korrigieren möchten.
5. **Wählen** Sie im Aufgabenformular Fehlerkorrektur aus.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Fehlerkorrektur“ aus, welche Methode Sie für die Fehlerkorrektur verwenden möchten, und wählen Sie dann **Fehlerkorrektur**aus.

Nächste Maßnahme

Im Aufgabenformular:

- Verfolgen Sie den Fortschritt und die Details der Korrektur im Aktivitätenstrom nach, bis die Korrektur abgeschlossen ist.
- Wählen Sie die Registerkarte **Audit-Ergebnisse** duplizieren aus, um die Ergebnisse des doppelten Audits anzuzeigen.

Veröffentlichen Sie eine Deduplizierungsvorlage, oder heben Sie die Veröffentlichung auf

Nach dem Erstellen einer Deduplizierungsvorlage müssen Sie die Entwurfsvorlage veröffentlichen, um sie für die Ausführung verfügbar zu machen. Möglicherweise müssen Sie auch die Veröffentlichung einer veröffentlichten Deduplizierungsvorlage aufheben, damit sie vorübergehend nicht für die Deduplizierungskorrektur verfügbar ist, bis Sie sie erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

- Eine Vorlage, die Sie veröffentlichen möchten, darf sich nicht im Status „Veröffentlicht“ befinden.
- Eine Vorlage, deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, muss derzeit veröffentlicht sein.
- Wenn die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, derzeit ausgeführt wird oder sich in der Warteschlange befindet, müssen Sie warten, bis die Ausführung abgeschlossen ist, oder die Ausführung abbrechen. Wählen Sie im Dashboard „ **Deduplizierung** “ die Registerkarte Wird ausgeführt aus, suchen Sie die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, und klicken Sie dann auf der Karte der Vorlage auf **Abbrechen**.

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Bibliothek** für Deduplizierungsvorlagen.
3. Suchen Sie im Bibliotheksbereich nach der Vorlage, die Sie veröffentlichen oder deren Veröffentlichung Sie aufheben möchten, und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:
   a. Veröffentlichen: Stellen Sie sicher, dass alle Abschnitte der Vorlage vollständig sind, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorlage veröffentlichen“ die Option **Veröffentlichen**aus.
   c. Veröffentlichung rückgängig machen: **Wählen** Sie Veröffentlichung rückgängig machen, und wählen Sie im Dialogfeld „Veröffentlichung der Vorlage rückgängig machen“ die Option Veröffentlichung **rückgängig machen**aus.

Ergebnisse

Eine veröffentlichte Vorlage:

- Wird auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ verfügbar gemacht und kann zur Fehlerkorrektur verwendet werden.
- Kann nicht bearbeitet oder stillgelegt werden.

Eine nicht veröffentlichte Vorlage wird wieder in den Entwurfsmodus versetzt:

- Ist auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ nicht mehr verfügbar und kann nicht zur Korrektur ausgewählt werden.
- Kann bearbeitet oder gelöscht werden.

Eine Vorlage löschen

Löschen Sie eine Vorlage, die nicht mehr für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben benötigt wird.

Vorbereitungen

Die Vorlage, die Sie löschen möchten, muss sich in einem nicht veröffentlichten Statusbefinden.

Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin (standardmäßig enthalten in sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Bibliothek** für Deduplizierungsvorlagen.
3. Wählen Sie im Bibliotheksbereich die Vorlage aus, die Sie löschen möchten, und **klicken**Sie dannauf Stilllegen.
4. Wählen Sie das Kontextmenü der Vorlage und dann **Vorlage stilllegen**aus.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorlage stilllegen“ die **Option Stilllegen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Eine stillgelegte Vorlage ist im Deduplizierungs-Dashboard nicht mehr verfügbar und kann nicht zur Fehlerkorrektur verwendet werden.

Deduplizierungsaufgaben überprüfen (veraltet)

Überprüfen Sie die Details von Deduplizierungsaufgaben, und beheben Sie anschließend gegebenenfalls eine Deduplizierungsaufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil zum Anzeigen und itil_admin oder cmdb_dedup_admin zur Korrektur einer Deduplizierungsaufgabe.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alternativ können Sie Deduplizierungsfunktionen in CMDB-Arbeitsbereichverwenden. Verwenden Sie das Deduplizierungs-Dashboard und die Deduplizierungsvorlagenbibliothek für Folgendes:

- Deduplizierungsaufgaben überprüfen
- Korrigieren Sie Deduplizierungsaufgaben im Stapel mithilfe von Deduplizierungsvorlagen
- Erhalten Sie Einblicke in die Anzahl und den Status der Deduplizierung in Ihrer Organisation

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Wenn es sich bei einem doppelten CI um ein abhängiges CI handelt, können Sie die Details der abhängigen Beziehung, von „Von CI abhängig“ und einer beliebigen Beziehungsqualifiziererkette anzeigen. Wenn das abhängige CI über eine Suchtabelle verfügt, können Sie die Details der jeweiligen Suchtabelle anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Deduplizierungsaufgaben**.
2. Wählen Sie eine Aufgabe aus.

Formular zur Nachbesserung doppelter Aufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Aufgabennummer
Zugewiesen an	Person, die für die Lösung der Aufgabe verantwortlich ist
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Arbeitshinweise	Details, die beschreiben, wie das CI als Duplikat identifiziert wurde. **Hinweis:** Nicht verfügbar bei Deduplizierungsaufgaben, die vor dem Release London erstellt wurden. Dieses Feld enthält auch Benutzerhinweise zu den Entscheidungen und Schritten zum Lösen der Aufgabe.
Priorität	Aufgabenpriorität
Status	Status der Deduplizierungsaufgabe im Verlauf der Lösung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Abschnitt mit den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Ergebnisse der Überprüfung auf Duplikate**, um die Liste der doppelten CIs in dieser Aufgabe anzuzeigen.
   Sie können auf ein CI klicken, um weitere CI-Details anzuzeigen.

Spalte	Beschreibung
Doppeltes CI	Verweis auf das doppelte CI. **Hinweis:** Dieses Feld ist eine Dokument-ID, d. h. es kann auf jeden Datensatz in einer Tabelle verweisen. Wenn das referenzierte CI im Rahmen der Lösung doppelter Aufgaben gelöscht wird, ist dieses Feld leer.
Beziehung	Bei einem doppelten CI, bei dem es sich um ein abhängiges CI handelt, zeigt dieses Feld die Beziehung zwischen dem doppelten CI und „Von CI abhängig“ an.
Von CI abhängig	Wenn das doppelte CI ein abhängiges CI ist, wird in diesem Feld die Abhängigkeit von CI angezeigt.
Discovery-Quelle	Discovery-Methode für das CI.

Nächste Maßnahme

Analysieren Sie Deduplizierungsaufgaben, um zu bestimmen, welche CIs aktiv bleiben sollen und welche der doppelten CIs in den Listen mit den Ergebnissen der Überprüfung auf Duplikate veraltet oder falsch sind. Klicken Sie auf **Remediate** (Fehlerkorrektur), um eine einzelneDeduplizierungsaufgabe zu beheben.

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Dokument-ID-Feld

Deduplizierungsaufgaben korrigieren (veraltet)

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe mithilfe des Assistenten zur Duplikat-CI-Korrektur. Verwenden Sie den Assistenten, um durch den Nachbesserungsprozess für doppelte CIs geführt zu werden oder einen benutzerdefinierten Workflow anzuwenden.

Vorbereitungen

Lesen Sie die folgenden Themen, um sich mit wichtigen Konzepten der Duplikat-CI-Korrektur vertraut zu machen:

- Behebung von CI-Duplikaten , um mehr über allgemeine Konzepte, Einschränkungen und Sonderfälle wie Korrekturen mit einer großen Anzahl von doppelten CIs zu erfahren.
- Eigenschaften im Zusammenhang mit der Korrektur doppelter CIs für Informationen zu wichtigen Eigenschaften, die sich auf Prozesse der Duplikat-CI-Korrektur auswirken. Einschließlich der Eigenschaft glide.duplicate_ci_remediator.dry_run, die bestimmt, ob die Duplikat-CI-Korrektur die CMDB tatsächlich aktualisiert oder nicht.

Erforderliche Rolle: itil zum Lesen, itil_admin oder cmdb_dedup_admin zum Schreiben

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie für die Massenkorrektur von Deduplizierungsaufgaben das Deduplizierungs-Dashboard sowie Deduplizierungsvorlagen und -bibliotheken, die im CMDB-Arbeitsbereich verfügbar sind.. Mit den Deduplizierungsfunktionen in CMDB-Arbeitsbereichkönnen Sie eine Deduplizierungsvorlage mit Korrektureinstellungen vorkonfigurieren, die dann konsistent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf mehrere Deduplizierungsaufgaben angewendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Während Sie durch die Registerkarten des Nachbesserungstools für CI-Duplikate navigieren, werden CIs nicht aktualisiert. Alle Updates werden erst im letzten Schritt nach dem Klicken auf **Nachbessern** übernommen.

Hinweis:
Die Fehlerkorrektur verhält sich anders, wenn die Fehlerkorrektur eine große Anzahl doppelter CIs umfasst oder wenn es sich bei den Duplikaten um Seriennummern handelt. Weitere Informationen zu Sonderfällen bei der Fehlerkorrektur finden Sie unter Behebung von CI-Duplikaten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Deduplizierungsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Deduplizierungsaufgabe, die Sie nachbessern möchten.
3. Wählen Sie im Aufgabenformular **Remediate**(Korrektur) aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbessern“ eine der folgenden Optionen aus:
   - **Die Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden (empfohlen)**: Verwenden Sie den Assistenten, um doppelte CIs gemäß Ihren Konfigurationen und Einstellungen zu konsolidieren. Arbeiten Sie die Registerkarten des Nachbesserungstools für CI-Duplikate ab, um den Abgleich zu konfigurieren.

     Hinweis:
     Diese Option ist für Nicht-CMDB-Tabellen nicht verfügbar.

   - **Verwenden Sie einen benutzerdefinierten Nachbesserungs-Workflow**: Verwenden Sie eine vorhandene CMDB-Nachbesserungsregel, oder wählen Sie **Neue hinzufügen** aus, um eine neue zu erstellen.
     - Legen Sie im Formular für die CMDB-Nachbesserungsregel **Aufgabentyp** auf `Doppelte Aufgabe nachbessern` fest, und wählen Sie **Aktiv** aus.
     - Legen Sie im Workflow-Formular **Tabelle** auf „Doppelte Aufgabe nachbessern“ [reconcile_duplicate_task] und **Wenn die Bedingung erfüllt ist** auf `Keine` fest.
     - Stellen Sie sicher, dass der zugehörige Workflow doppelte CIs nachbessert.

     Wählen Sie im Dialogfeld „Korrektur“ die Option **Weiter** aus, um den Workflow zu starten und die Duplikat-CI-Korrektur zu beenden. Das Formular zur Nachbesserung von CI-Duplikaten wird angezeigt, in dem Sie den **Status** der Aufgabe aktualisieren können.

   - **Remediator für CI-Duplikate verwenden (eingeschränkter Modus)**: Wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft `glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode` auf **true**festgelegt ist. Möglicherweise müssen Sie diese Option verwenden, wenn die Fehlerkorrektur aufgrund einer Zeitüberschreitung beim Laden der Deduplizierungsaufgabe blockiert wird. Diese Option kann relevant sein, wenn einer Deduplizierungsaufgabe eine große Anzahl zugehöriger Elemente zugeordnet ist, sodass die Fehlerkorrektur mit den eingeschränkten Funktionen in einem eingeschränkten Modus fortgesetzt werden kann. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und die Fortsetzung der Fehlerkorrektur zu ermöglichen, finden Sie unter Verwenden des eingeschränkten Modus innerhalb der Duplikat-CI-Fehlerkorrektur [KB1542272] .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Auf der Registerkarte **Haupt-CI** auswählen in der Duplikat-CI-Korrektur:

   a. Wählen Sie das Haupt-CI für diesen Abgleich mithilfe einer der folgenden Listen mit doppelten CIs aus. Für jedes CI können Sie auf den Link **Name** klicken, um die Attribute des CI anzuzeigen, oder auf den Link **Zugehörige** Elemente klicken, um die Anzahl der zugehörigen Elemente anzuzeigen.

   - **Empfohlen**: Eine Teilmenge der Liste „ **Alle** “, die nur vom System empfohlene Haupt-CIs enthält. Systemempfehlungen basieren auf der Überprüfung der doppelten CIs nach folgenden Kriterien:
     - CI mit den meisten zugehörigen Elementen.
     - CI mit den meisten Beziehungen.
     - Zuletzt ermitteltes CI.
     - Neuestes aktualisiertes CI.
     - Ältestes erstelltes CI.
     - Vorheriges Haupt-CI, falls zuvor eines ausgewählt wurde.
   - **Alle**: Alle doppelten CIs für die Deduplizierungsaufgabe.

   Mit allen Optionen können Sie eine Zusammenfassung der Nachbesserungseinstellungen anzeigen, bevor Sie mit der Nachbesserung beginnen.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, ob Attributwerte, Beziehungen oder zugehörige Elemente aus einem der doppelten CIs im Haupt-CI konsolidiert werden sollen:

   - **Manuell nachbessern**: Ermöglicht die Angabe, welche Attributwerte, Beziehungen und zugehörigen Elemente aus doppelten CIs im Haupt-CI konsolidiert werden sollen.
   - Haupt-**CI**verwenden: Behält die Haupt-CI-Attributwerte bei, führt Beziehungen zusammen und führt nur die standardmäßigen zugehörigen Elemente zusammen.

     Fahren Sie mit Schritt 7 fort, da bei dieser Auswahl alle Konfigurationen übersprungen werden, außer die Aktion für die doppelten CIs in der **Bestimmen Sie doppelte CI-Aktionen** Seite.

6. Prüfen Sie auf der Registerkarte **Attributwerte zusammenführen** inkonsistente Werte für jedes Attribut. Wählen Sie für jedes Attribut aus, ob der Wert des Haupt-CI beibehalten werden soll, oder wählen Sie einen Wert aus einem doppelten CI für das mit festzulegende Haupt-CI aus.
7. Wählen Sie **Weiter**.

Spalte	Beschreibung
Attribut	Attribut, für das es unterschiedliche Werte gibt.
Haupt-CI-Wert	**Attributwert** im Haupt-CI.
Andere Werte	Die Anzahl der eindeutigen Werte **Attribut** innerhalb der doppelten CIs.

So überschreiben Sie den Haupt-CI-Attributwert mit einem doppelten CI-Wert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf den Link **Andere Werte**.

b. Klicken Sie im Dialogfeld „Attribut“ auf **Eindeutige Werte**, um nur eindeutige Attributwerte anzuzeigen, oder auf **Alle**, um alle Attributwerte einschließlich identischer Werte anzuzeigen.

c. Wählen Sie einen Wert für das Haupt-CI- **Attribut** aus, das mit festgelegt werden soll.
Sie können **auf Auf Original** zurücksetzen klicken, um die Auswahl eines anderen Attributwerts für das Haupt-CI rückgängig zu machen.

d. Klicken Sie auf **Auswählen**.

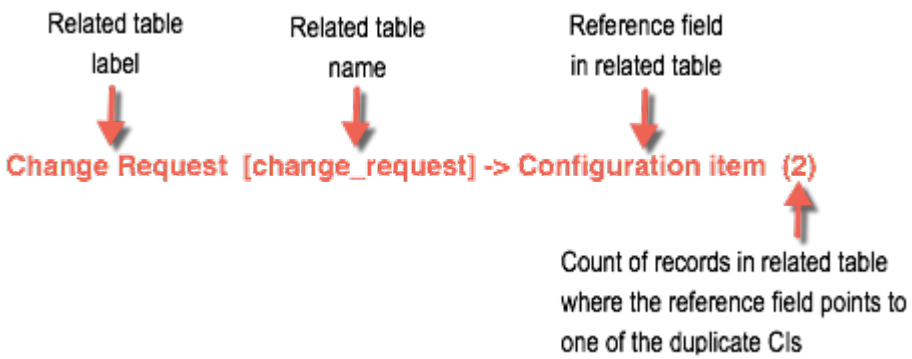
Hinweis:
Attribute wie Systemfelder, Discovery-Felder (*discovery_source*, *last_discovered*, *first_discovered*) und schreibgeschützte Felder (wie das Asset-Feld) werden nicht in der Liste angezeigt.

8. Auf der Registerkarte **Beziehungen und zugehörige Elemente zusammenführen**:

a. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungen zusammenführen“ aus, ob alle Beziehungen aus allen doppelten CIs im Haupt-CI zusammengeführt werden sollen.
Klicken Sie auf **Alle Beziehungen anzeigen**, um alle Beziehungen anzuzeigen, in denen ein doppeltes CI ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element ist. Sie können auf einen **übergeordneten** oder **untergeordneten** Link klicken, um weitere Details anzuzeigen. Verwaiste und doppelte Beziehungen von doppelten CIs werden gelöscht, wenn Sie Beziehungen zusammenführen. Weitere Informationen zum Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

b. Verwenden Sie im Abschnitt „Zugehörige Elemente zusammenführen“ den Slushbucket, um zugehörige Elemente auszuwählen, die mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden sollen. Klicken Sie auf **Alle zugehörigen Elemente anzeigen**, um alle zugehörigen Tabellen (Elemente) und die Anzahl der Verweise in jeder Tabelle auf eines der doppelten CIs anzuzeigen. Sie können auf die Links in Zugehörige Elemente des **Haupt-CI** und **Zugehörige Elemente des CI-Duplikats** klicken, um Details zu den zugehörigen Elementen anzuzeigen.

Zugehörige Elemente im Slushbucket haben das folgende Format:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardmäßig sind alle Elemente in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente zum Zusammenführen ausgewählt.
- Zugehörige Elemente (Tabellen), die keine Verweise auf ein doppeltes CI enthalten, werden nicht aufgelistet, es sei denn, diese Tabelle ist in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente enthalten.
- Da Asset-bezogene Tabellen Teil der Ausschlussliste sind, können sie nicht zusammengeführt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

c. Klicken Sie auf **Weiter** .

9. Wählen Sie auf der Registerkarte Aktionen für **doppelte CIs bestimmen** eine der folgenden Aktionen aus, die nach Abschluss des Abgleichs ausgeführt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

- **Benutzerdefinierte Werte für Attribute festlegen** (empfohlen): Behalten Sie alle doppelten CIs bei. Markieren Sie die doppelten CIs als ungültig, indem Sie ein bestimmtes **Attribut** für alle doppelten CIs auf einen bestimmten **Wert** festlegen. Legen Sie zum Beispiel *`Operational Status`* auf Deaktiviert fest, um die doppelten CIs zu deaktivieren.

  Das Attribut *`duplicate_of`* der doppelten CIs wird automatisch auf das entsprechende Haupt-CI festgelegt. Außerdem werden die doppelten CIs keiner Deduplizierungsaufgabe hinzugefügt, nachdem diese Aufgabe korrigiert wurde. Wenn die Identifizierungs-Engine nicht so konfiguriert ist, dass die Duplizierungübersprungen wird, stellen Sie sicher, dass die Aufnahmeregeln für die Identifizierung so konfiguriert sind, dass doppelte CIs bei der Identifizierung ausgeschlossen werden. Diese Konfiguration verhindert, dass neue Deduplizierungsaufgaben mit denselben doppelten CIs nach der Nachbesserung erstellt werden.

  Hinweis:
  Discovery-Felder, Systemfelder, schreibgeschützte Felder und Datumsfelder werden aus der Attributliste ausgeschlossen.

- **Löschen**: Löschen Sie alle doppelten CIs (nur das Haupt-CI bleibt).

  Hinweis:
  Überprüfen Sie die Rollback- und Löschwiederherstellung auf Informationen zum Rückgängigmachen der Löschung von CIs und zugehörigen Datensätzen.

10. Auf der Registerkarte **Überprüfen und bestätigen**:

a. Überprüfen Sie die Zusammenfassung der erwarteten Updates für diesen Abgleich doppelter CIs. Updates basieren auf Ihrer Auswahl. Daher enthält die Zusammenfassung nur die zutreffenden Details. Diese Zusammenfassung kann Details der Beziehungen und zugehörigen Elemente enthalten, die mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden, die Attributwerte, mit denen das Haupt-CI festgelegt wird, und die Anzahl der zu löschenden CIs. Klicken Sie auf **Attribute**, **Beziehungen**, **Zugehörige Elemente** bzw. **Doppelte CI-Aktionen**, um weitere Details wie Änderungen an Attributwerten anzuzeigen.

b. Klicken Sie auf **Nachbessern**, um den Abgleich gemäß Ihren Abgleicheinstellungen abzuschließen. Sobald Sie fertig sind, wird der **Status** der Aufgabe auf **Geschlossen- vollständig** gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Die folgenden Beziehungen werden gelöscht, ohne mit dem Haupt-CI zusammengeführt zu werden:

- Beziehungen, in denen das Feld für Typ, untergeordnetes Element oder übergeordnetes Element leer ist.
- Beziehungen, für die die Zusammenführung mit dem Haupt-CI zu zyklischen Beziehungen führt.
- Beziehung, für die die Zusammenführung mit dem Haupt-CI zu doppelten Beziehungen führt.

Nächste Maßnahme

Der Abgleichprozess wird im Hintergrund ausgeführt und kann eine Weile dauern. Nach Abschluss sendet das System eine Bestätigungsnachricht an die für die Nachbesserung der Aufgabe zuständige Person. Inzwischen können Sie:

- **Identifizierungsregeln überprüfen**: Überprüfen Sie die Identifizierungs- und Aufnahmeregeln, und nehmen Sie die erforderlichen Updates vor, um die CI-Duplizierung zu reduzieren.
- **Fortschritt überprüfen**: Zeigen Sie die Aufgabenaktivitäten an, die im Verlauf der Nachbesserung protokolliert werden.
- **Haupt-CI anzeigen**: Zeigen Sie das Haupt-CI für diesen Abgleichprozess an.

Deduplizierungsaufgaben manuell erstellen

Erstellen Sie eine Deduplizierungsaufgabe manuell, wenn sie nicht automatisch erstellt wird. Sie können dann die Duplikat-CI-Korrektur oder das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich verwenden, um die manuell erstellte Aufgabe zu korrigieren.

In einigen Situationen werden doppelte CIs nicht automatisch erkannt und Deduplizierungsaufgaben werden nicht automatisch generiert. Eine solche Situation tritt bei einer Klasse auf, für die keine Identifikationsregeln definiert sind und die Identifikations-Engine nicht angewendet werden kann. Sie möchten diese doppelten CIs jedoch trotzdem mit der Nachbesserung von CI-Duplikaten oder dem Deduplizierungs-Dashboard in abgleichen CMDB-Arbeitsbereich.

Verwenden Sie die CMDBDuplicateTaskUtils -API, um manuell eine Deduplizierungsaufgabe zu erstellen, in der alle doppelten CIs angegeben sind. Die von Ihnen manuell erstellten Deduplizierungsaufgaben und die automatisch erstellten Aufgaben werden in derselben Tabelle gespeichert ([reconcile_duplicate_task]) und auf dieselbe Weise verarbeitet.

Hinweis:
Sie können nur für CMDB-CIs manuell eine Deduplizierungsaufgabe erstellen. Ein CI kann nur in einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe als doppeltes CI angegeben werden.

Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten

Sie können Elemente aus der Standardliste der zugehörigen Elemente hinzufügen oder entfernen, die bei der Duplikat-CI-Korrektur für alle Deduplizierungsaufgaben verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente wird von der Remediator für CI-Duplikate verwendet und auf der Registerkarte **Beziehungen und** zugehörige Elemente zusammenführen angezeigt. Sie können die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste nur für eine bestimmte Aufgabe in der Duplikat-CI-Korrektur ändern, ohne dass sich dies auf die globale Standardliste auswirkt.

Die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente wird auch vom Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich für die Fehlerkorrektur verwendet.

Eine globale Änderung der Liste wirkt sich auf die Fehlerkorrektur aller Deduplizierungsaufgaben im Remediator für CI -Duplikate und im Deduplizierungs-Dashboard in aus CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis:
Nur zugehörige Elemente, bei denen das Referenzfeld auf „Configuration Item“ [cmdb_ci] in *sys_dictionary* verweist, können für die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt werden. Zugehörige Elemente mit Verweisen auf ein untergeordnetes Element der Konfigurationselement-Klasse können nicht für die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt werden, sind jedoch weiterhin für das Zusammenführen im Nachbesserungstool für CI-Duplikate für eine bestimmte Aufgabe verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Doppelte standardmäßige zugehörige Elemente der CI-Nachbesserung**.
2. Verwenden Sie auf der Seite „Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente für Remediator für CI-Duplikate“ den Slushbucket, um Elemente aus der Liste **Ausgewählt** hinzuzufügen oder daraus zu entfernen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eigenschaften im Zusammenhang mit der Korrektur doppelter CIs

Verwenden Sie die Deduplizierungseigenschaften, um zu konfigurieren, wie die Fehlerkorrektur doppelter CIs funktioniert, wenn Sie die Nachbesserung von CI -Duplikaten oder das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereichverwenden.

Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Obwohl die folgenden Eigenschaften auf die Duplikat-CI-Korrektur verweisen, haben diese Eigenschaften eine entsprechende Wirkung bei der Duplikat-CI-Korrektur im CMDB-Arbeitsbereich.

Eigenschaft	Beschreibung
Attribute, bei denen *max_length* diesen Eigenschaftswert (standardmäßig 4000) überschreitet, werden von den Registerkarten **Haupt-Clauswählen, Attributwerte zusammenführen**und **Aktionen für doppelte CIs bestimmen** im Assistenten zur Duplikat-CI-Fehlerkorrektur ausgeschlossen. glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	Wenn *max_length* für ein Attribut gleich dem Eigenschaftswe den Eigenschaftswert gekürzt, und das Attribut wird in Attributli • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E** **Hinweis:** Diese Eigenschaft wirkt sich auf die Leistung von Dedupliz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Durch Kommata getrennte Liste zusammengehöriger Tabellen im Format „<table>.<reference column> “, die während der Duplikat-CI-Korrektur vom Zusammenführen ausgeschlossen werden. glide.duplicate_ci_remediator.related_items_blacklist	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configuration_it • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E**
Schwellenwert für die Anzahl der doppelten CIs, bei dessen Überschreitung die Unterstützung für den Abgleich bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten eingeschränkt wird (standardmäßig 1.000). glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E** • Weitere Informationen: Siehe „Große Anzahl doppe Dieser Schwellenwert überschreitet niemals 5.000, selbst wenn S
Steuert, ob doppelte CIs bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten tatsächlich durch die Aktualisierung von Datensätzen in der CMDB korrigiert werden oder nicht. glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	Bei Festlegung auf „false“ (Standardwert) werden die Sie können diese Eigenschaft auf „true“ setzen und d Datensätze aktualisiert werden. In diesem Fall beschr tatsächlichen Nachbesserung vorgenommen werden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **E**
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	Aktiviert die Korrektur im eingeschränkten Modus in zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrekt der Option **Remediator für Duplikat-CI verwenden (ein** eingeschränkten Modus in der Duplikat-CI-Korrektur verwenden • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_prop • Weitere Informationen: Deduplizierungsaufgaben korrigi Setzen Sie diese Option auf „ **true** “, um die Korrektu

Für die Duplikat-CI-Korrektur installierte Komponenten

Zur Unterstützung der Duplikat-CI-Korrektur installierte Tabellen (im Plugin „com.snc.cmdb“ enthalten).

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Doppelte Aufgabe nachbessern	Deduplizierungsaufgaben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[reconcile_duplicate_task]	
Audit-Ergebnis duplizieren [duplicate_audit_result]	Zu jeder Deduplizierungsaufgabe gehörige CIs
Nachbesserung von CI-Duplikaten [cmdb_duplicate_ci_remediation]	Eingabe, Optionen auf jeder Registerkarte, Gesamtstatus der Nachbesserung und Ergebnisse jeder Ausführung des Nachbesserungstools für CI-Duplikate
CMDB Workspace Deduplizierungsvorlagenbibliothek [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	Bibliotheksnamen und ihre Beschreibungen.
Vorgeschlagene Aufgabe der Deduplizierungsvorlage [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	Zuordnungen von Deduplizierungsaufgaben zu Vorlagen

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Deduplizierung: Doppelte Aufgabendaten ausfüllen	Wird täglich ausgeführt, um Metadaten, z. B. die Identifizierungsattribute und Identifizierungsregeln, die beim Generieren einer Deduplizierungsaufgabe verwendet werden, in eine leicht zugängliche Tabelle zu kopieren. Die Metadaten werden in der Tabelle „Daten zu doppelten Aufgaben abgleichen“ [reconcile_duplicate_task_data] gespeichert und für Analysen für das Deduplizierungs-Dashboard verwendet.
Deduplizierung: Datensätze der Vorlagenaufgabenausführung ausfüllen	Wird jede Minute ausgeführt, um die für eine Vorlage geltenden Deduplizierungsaufgaben gemäß Ihren Einstellungen auszuwerten. Basierend auf den Einstellungen werden der Vorlage übereinstimmende Aufgaben und manuell hinzugefügte Aufgaben zur Korrektur zugewiesen. Deduplizierungsaufgaben werden behoben, nachdem Sie **Vorlage**ausführen ausgewählt haben.
Deduplizierung: Vorlagenplaner	Wird jede Minute vom Vorlagenplaner ausgeführt, um die Kapazität der Ausführungs-Engine zu überprüfen. Wenn Kapazität verfügbar ist, werden neue Deduplizierungsaufgaben, die der Warteschlange hinzugefügt wurden, zur Korrektur ausgewählt. Deduplizierungsaufgaben werden nicht korrigiert und verbleiben im Status „Bereit“, es sei denn, diese Aufgabe wird regelmäßig ausgeführt.
Deduplizierung: Vorgeschlagene Vorlagen	Wird stündlich ausgeführt, um die Anzahl der Aufgaben zu zählen, die jeder veröffentlichten Vorlage entsprechen, und die Anzahl der Aufgaben, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
und verwaiste Aufgaben ausfüllen	keiner veröffentlichten Vorlage entsprechen. Diese Anzahlen werden dann auf verschiedenen Karten im Deduplizierungs-Dashboard angezeigt.

CIs-Nachweis

Verifizieren Sie systematisch und per Massenvorgang das Vorhandensein Ihrer tatsächlichen IT-Infrastruktur und Anwendungen. Da CIs kontinuierlich aus verschiedenen Datenquellen in die CMDB erfasst werden, stellen Sie die Integrität der CMDB sicher. Entfernen Sie alle veralteten CIs, die einer IT-Infrastruktur oder Anwendungen zugeordnet sind, die nicht mehr vorhanden sind.

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich, erstellen Nachweisrichtlinie zu erstellen, und geben Sie die nachzuweisenden CIs und die Nachweishäufigkeit an. Weisen Sie Nachweisaufgaben Benutzern zu, die mit den CIs vertraut sind oder diese verwalten und die IT-Infrastruktur oder Anwendungen, die diese CIs darstellen, nachweisen oder ablehnen können. Abgelehnte CIs, die nicht mehr benötigt werden, können dann stillgelegt, archiviert oder aus der CMDB gelöscht werden.

Benutzer können in CMDB Workspace zur „Meine Arbeit“ in CMDB Workspace wechseln, um die ihnen zugewiesenen Nachweisaufgaben anzuzeigen, und die Aufgaben dann überprüfen und verarbeiten.

Intelligente Erkennung und automatischer Nachweis

Die intelligente Erkennung optimiert und vereinfacht den CI-Nachweis. Mit *der intelligenten Erkennung können Sie CIs*, die automatisch von Erkennungsprogrammen erkannt werden, nur basierend auf den aktuellen Erkennungsergebnissen automatisch nachweisen.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, um die intelligente Erkennung zu aktivieren:

- Discovery ist in Ihrer Organisation aktiviert, oder Service Graph Connectors sind implementiert.
- Die Systemeigenschaft *`sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled`* ist auf „ **false** “ (Standardwert) festgelegt.

Darüber hinaus verwendet die intelligente Erkennung die folgenden Systemeigenschaften als Filter, wenn eine Liste von CIs erstellt wird, die Kandidaten für den automatischen Nachweis sind. Um als Kandidaten für den automatischen Nachweis aufgenommen zu werden, müssen folgende CIs erkannt werden:

- Innerhalb des von der Systemeigenschaft *`sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window`* angegebenen Discovery-Zeitfensters (z. B. innerhalb der letzten 30 Tage)
- Durch eine beliebige Discovery-Quelle, die nicht durch die Systemeigenschaft *`sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion`* ausgeschlossen wird

Wenn Sie diese Kandidaten-CIs dann überprüfen, können Sie sie automatisch nachweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften, die dem Nachweis zugeordnet sind

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_ws.attestation.intelligent_detection.deaktiviert	Deaktiviert die intelligente Erkennung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Werte: ○ **true**: Intelligente Erkennung deaktivieren. ○ **false**: Intelligente Erkennung aktivieren. • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen • Weitere Informationen: Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben
sn_cmdb_ws.attestation.intelligent_detection.discovery_source.exclusion	Kommagetrennte Liste von Erkennungsquellen, die von der intelligenten Erkennungsverarbeitung ausgeschlossen werden. Zum Beispiel eine Datenquelle, die bei der Erkennung von CIs unzuverlässig ist. CIs, die von Discovery-Quellen in der Liste erkannt wurden, können keine Kandidaten für einen automatischen Nachweis sein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Manuelle Eingabe • Speicherort: Systemeigenschaft • Weitere Informationen: Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_ws.attestation.intelligent_detection.discovery_window	Anzahl der Tage (*Erkennungsfenster*), anhand derer die intelligente Erkennung bestimmt, ob ein CI ein Kandidat für einen automatischen Nachweis ist. Nur CIs, die innerhalb dieses Erkennungsfensters erkannt wurden, können Kandidaten für den automatischen Nachweis sein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaft • Weitere Informationen: Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben

Überprüfen Sie die CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben

Überprüfen Sie Nachweisaufgaben, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den Nachweisrichtlinien für CMDB-Datenmanager angehören. Überprüfen Sie das physische Vorhandensein von IT-Infrastruktur oder Anwendungen, die CIs in der Nachweisaufgabe zugeordnet sind, und verarbeiten Sie diese CIs dann entsprechend.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- CMDB-Administrator: data_manager_admin, sn_cmdb_admin (enthält bereits die Rolle data_manager_admin)
- CI und Serviceverantwortlicher oder -manager: data_manager_user, sn_cmdb_user (enthält bereits die Rolle „data_manager_user“)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Benachrichtigungen über Ihnen zugewiesene Nachweisaufgaben erhalten haben, überprüfen Sie die tatsächliche IT-Infrastruktur oder die Anwendungen, die Sie besitzen, und verarbeiten Sie die CIs in der Aufgabe entsprechend. Anfänglich werden alle CIs in der Nachweisaufgabe in der Liste „Noch nicht überprüft“ aufgeführt und erfordern daher einen Nachweis. Nachgewiesene CIs werden dann in eine Liste mit nachgewiesenen CIs verschoben, während von Ihnen abgelehnte CIs in eine separate Liste mit abgelehnten CIs verschoben werden. Nach der Verarbeitung aller CIs in der Aufgabe können Sie die Aufgabe übermitteln und abschließen.

Während Sie die CIs in der Aufgabe verarbeiten, werden Details Ihrer Aktivitäten im Aktivitätenstrom der Aufgabe erfasst.

Nachweisaufgaben werden in der Ansicht „ –Meine Arbeit“ in der Store-App CMDB Workspaceausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann **Meine Arbeit** im Menü CMDB-Arbeitsbereich aus.
   Alle Nachweisaufgaben, die Ihnen oder Zuweisungsgruppen zugewiesen sind, denen Sie angehören, werden auf der **Datennachweis** " Nachweisaufgaben im Abschnitt „Meine Aufgaben" angezeigt. Nachweisaufgaben sind Details wie Fälligkeitsdaten und Kurzbeschreibungen für diese Aufgaben zugeordnet. Zuweisungsgruppen, denen Sie angehören, werden ebenfalls aufgelistet.
2. Wählen Sie eine zu überprüfende Aufgabe aus der Liste der Nachweisaufgaben aus. Wählen Sie für eine Massenüberprüfung mehrere Aufgaben aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben „Konfigurationselement", um alle Aufgaben in der Liste zu überprüfen.
3. Überprüfen Sie die Details einer Aufgabe:

   a. **Wahlweise:** Administratoren können **Aufgabe** abbrechen auswählen, wenn der Nachweis der CIs in der Aufgabe nicht erforderlich ist.
   Zum Beispiel, wenn die Aufgabe irrtümlich erstellt wurde. Die abgebrochene Aufgabe wird ohne weitere Verarbeitung gelöscht.

   b. **Wahlweise:** Wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, klicken Sie auf **Erneut** zuweisen, und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus.
   Abhängig von Ihrer Auswahl ist Ihnen die Aufgabe möglicherweise nicht mehr zugewiesen.

   - **Für mich**: Wenn die Aufgabe noch keinem bestimmten Benutzer zugewiesen ist und Sie der Besitzer der CIs sind, die die Aufgabe verarbeiten können.
   - (Optional) **An anderen Benutzer**: Wenn Sie nicht der tatsächliche Besitzer der CIs sind und eine andere Person als Besitzer für die Aufgabe geeignet ist. Legen Sie im Dialogfeld „Anderem Benutzer neu zuweisen" die **Option Zuweisen an** für diesen Benutzer fest, und geben Sie den Grund für die Neuzuweisung ein. Klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

     Für einen CI-Besitzer werden nur Benutzer aus der Zuweisungsgruppe angezeigt, der die Aufgabe derzeit zugewiesen ist. Für Administratoren werden alle Benutzer mit der Rolle „data_manager_user" angezeigt.
   - **Zur Neuzuweisung senden**: Wenn Sie nicht der richtige Benutzer für diese Aufgabe sind und der Administrator die Aufgabe einer anderen Person zuweisen muss. Geben Sie im Dialogfeld Zur Neuzuweisung senden den Grund für den Vorgang ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**, um eine Benachrichtigung an den Administrator zu senden.

   c. Klicken Sie **auf CIs überprüfen, um nachzuweisen**, um den CI-Nachweisvorgang fortzusetzen.
   Wenn die Aufgabe niemandem zugewiesen ist, wird sie automatisch dem aktuellen Benutzer zugewiesen.
4. **Wahlweise:** Wenn das Dialogfeld „Intelligente Erkennung" angezeigt wird, klicken Sie auf **Überprüfen**, um die **CIs** zu überprüfen, oder auf Automatischer Nachweis, um die erkannten CIs ohne Überprüfung nachzuweisen.
   Wenn Sie auf **Abbrechen**klicken, können Sie später im Widget „Intelligente Erkennung" auf **Automatischen** Nachweis ausführen klicken. Bei der Überprüfung der nachzuweisenden CIs wird die Liste im Bereich „Intelligente Erkennung" nach CIs gefiltert, die Kandidaten für den automatischen Nachweis sind, sodass Sie alle diese CIs im Stapel automatisch nachweisen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Überprüfen Sie die Details der CIs in der Liste.

b. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Auto-attest (** Automatisch nachweisen), um alle CIs in der Liste automatisch nachzuweisen und in die Liste der nachgewiesenen CIs zu verschieben.

c. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Automatische Bestätigung abbrechen**, um alle CIs in der Liste Noch nicht überprüft zu belassen und später unabhängig von der intelligenten Erkennung mit dem Nachweis dieser CIs fortzufahren.

5. Überprüfen Sie die CIs in der Liste Noch nicht überprüft.
Sie können auf ein CI klicken, um ein Dashboard mit weiteren Details wie CI-Integrität, Schlüsseleigenschaften und CMDB 360-Datenzu öffnen. Die im CI-Dashboard angezeigten Details hängen von den Einstellungen und der Aktivierung verschiedener Funktionen ab.
Verwenden Sie die folgenden Karten in der rechten Leiste, um Hilfe und Status zu erhalten:

- Klicken Sie auf Nachweisaktionen (Nachweisaktionen für ), um Hilfe zu den möglichen Aktionen zu erhalten, die Sie bei der Überprüfung von CIs ausführen können.
- Klicken Sie auf Nachweisstatus (Nachweisstatus des ), um Ihren Fortschritt beim Überprüfen und Nachweisen von CIs anzuzeigen.
- Klicken Sie auf den Status der ), um zu ermitteln, ob CIs Kandidaten für den automatischen Nachweis sind, und um den automatischen Nachweis anzuwenden, falls zutreffend.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte Details des Bereichs CIs der Nachweisprüfung die CIs aus, die Sie verarbeiten möchten, und wählen Sie eine Aktion aus, die auf alle ausgewählten CIs angewendet werden soll.

- Wählen Sie die CIs aus, deren Vorhandensein Sie nachweisen können, und klicken Sie auf **Nachweisen**, um sie in die Liste Nachgewiesen zu verschieben.

  Um den Nachweis rückgängig zu machen, wählen Sie die Liste „Nachgewiesen“ aus, wählen Sie die CIs aus, die Sie zurück in die Liste „Noch nicht überprüft“ verschieben möchten, und klicken Sie auf **Nachweis rückgängig machen**. Oder wählen Sie die CIs aus, die Sie in die Liste „Abgelehnt“ verschieben möchten, und klicken Sie auf **Ablehnen**.

- Wählen Sie die CIs aus, deren Vorhandensein Sie nicht nachweisen können, und klicken Sie auf **Ablehnen**, um sie in die Liste Abgelehnt zu verschieben. Geben Sie im Dialogfeld „Zurückweisung von CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

  Um die Ablehnung rückgängig zu machen, wählen Sie die Liste „Abgelehnt“ aus, wählen Sie die CIs aus, die Sie zurück in die Liste „Noch nicht überprüft“ verschieben möchten, und klicken Sie auf **Nachweis rückgängig machen**. Oder wählen Sie die CIs aus, die Sie in die Liste Nachgewiesen verschieben möchten, und klicken Sie auf **Nachweisen**.

- Wählen Sie die CIs aus, die nicht in diese Aufgabe und zukünftige Datenmanager-Nachweisrichtlinien aufgenommen werden sollen, und klicken Sie auf **Ausschließen**. Geben Sie im Dialogfeld „Ausschließen von CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

  Diese ausgeschlossenen CIs werden der Ausschlussliste der CMDB-Datenmanager-Nachweisrichtlinien hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausschlusslisten des CMDB-Datenmanagers. Nur ein Administrator kann diesen Vorgang mit dem CMDB-Datenmanager rückgängig machen.

- Wählen Sie alle CIs aus, die Sie als Duplikate anderer CIs identifizieren, und klicken Sie auf **Duplikate aus Aufgabe entfernen**. Geben Sie im Dialogfeld „Entfernen doppelter CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

  Diese doppelten CIs werden aus der Nachweisaufgabe entfernt und eine Deduplizierungsaufgabe für sie generiert, die den von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) erstellten Deduplizierungsaufgaben ähnelt. Weitere Informationen zur Verarbeitung und Korrektur von Deduplizierungsaufgaben finden Sie unter Behebung von CI-Duplikaten.

  Hinweis:
  Nur ein Administrator kann diesen Vorgang rückgängig machen.

- Nach der Verarbeitung aller CIs in der Aufgabe wird die Schaltfläche **Absenden** aktiviert, wenn die Liste Noch nicht überprüft leer ist. Klicken Sie auf **Absenden**und dann im Dialogfeld Nachweis übermitteln auf **Absenden**, um die Aufgabe zu schließen.

Datenzertifizierung

Die Datenzertifizierung verwaltet geplante und On-Demand-Validierungen von Daten in CMDB- und Nicht-CMDB-Tabellen.

Der CMDB werden Informationen von Discovery durch Importieren von Tools von Drittanbietern oder manuell hinzugefügt. Aus regulatorischen oder verfahrenstechnischen Gründen müssen die Informationen in der CMDB auf Richtigkeit geprüft und zertifiziert werden. Die für die Zertifizierung verantwortliche Person oder das Team kann festlegen, für welche Informationen eine Verifizierung und ein Verifizierungszeitplan erforderlich sind. Der Zeitplan generiert dann eine Prüfliste zum Prüfen der Daten. Personen, denen Zertifizierungsaufgaben zugewiesen sind, beantworten eine Reihe von Fragen, um die Daten zu prüfen.

Die Datenzertifizierung kann für bestimmte Felder in bestimmten Tabellen durchgeführt werden. Basierend auf dem Zertifizierungszeitplan werden Zertifizierungsaufgaben automatisch erstellt und zugewiesen. Sie können beispielsweise eine Zertifizierung einrichten, um wichtige Informationsfelder wie **Betriebssystem** und **CPU-Anzahl** auf allen Windows-Servern am Standort Chicago zu prüfen. Sie können die Aufgaben dann automatisch dem entsprechenden Teammitglied zuweisen.

Domänengetrennte Systeme können die Anwendung Data Certification nutzen.

Datenzertifizierungserfahrung in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten verwenden, um die Datenzertifizierung vollständig zu verwalten und zu verwenden, verschiedene Analysen anzuzeigen und Datenzertifizierungsaufgaben zu bearbeiten, z. B.:

- Erstellen Sie eine Zertifizierungsrichtlinie für Datenmanager.
- Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Zertifizierungsrichtlinien für Datenmanageran.
- Überprüfen Sie die Zertifizierungsaufgaben in CMDB Workspace.
- Überprüfen Sie fehlgeschlagene Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereichan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich bietet keine Funktionen wie Zurücksetzen, Zusammenführen mehrerer Datenzertifizierungsaufgaben und Eskalation.

Weitere Informationen zur Verwendung der Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Datenzertifizierungserfahrung in CMDB-Arbeitsbereich.

Data Certification on Core UI (UI 16)

Datenzertifizierungserfahrung in CMDB-Arbeitsbereich bietet die neueste Datenzertifizierungs-Funktionalität. Der ältere Build von Data Certification on Core UI (UI 16) ist jedoch verfügbar, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Datenzertifizierung**. Weitere Informationen zur Verwendung des CMDB Data Manager Legacy-Builds auf der Core-UI finden Sie unter Data Certification on Core UI (UI 16).

Hinweis:

Die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich und der ältere Build von Datenzertifizierung in der Core-UI funktionieren separat und sind nicht synchronisiert. Daher werden Datenzertifizierungselemente, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, z. B. Definitionen und Zeitpläne, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht enthalten.

Informationen zum Konvertieren von Daten, die im Legacy-Build von Data Certification on Core UI erstellt wurden, in Zertifizierungsrichtlinienentwürfe in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Zertifizierungsrichtlinien für Datenmanager.

Datenzertifizierungserfahrung in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich, um die Datenzertifizierung zu verwalten, Zertifizierungsrichtlinien zu erstellen, Datenzertifizierungsaufgaben zu verwalten und Analysen zu laufenden Prozessen anzuzeigen.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich und der ältere Build von Datenzertifizierung in der Core-UI funktionieren separat und sind nicht synchronisiert. Daher werden alle Datenzertifizierungsdefinitionen, z. B. Filter und Zertifizierungszeitpläne, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht verfügbar.

Datenzertifizierungserfahrung in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten, um die Datenzertifizierung zu verwalten:

- Verwenden Sie Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich, um zum CMDB-Datenmanager zu navigieren und eine neue Zertifizierungsrichtlinie zu erstellen.
- Verwenden Sie die Kachel „Meine Arbeit“ auf der Zielseite CMDB-Arbeitsbereich, um auf Ihre offenen und überfälligen Zertifizierungsaufgaben zuzugreifen, die Sie überprüfen und verarbeiten müssen.
- Verwenden Sie die Ansicht „Meine Arbeit“ in CMDB Workspace, um auf alle Datenzertifizierungsaufgaben zuzugreifen, die Ihnen im Abschnitt „Zertifizierungsaufgaben“ zugewiesen wurden.

Verwalten Sie Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie die Zertifizierungsaufgaben in CMDB Workspace
- Überprüfen Sie fehlgeschlagene Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Zertifizierungsrichtlinien für Datenmanager

Konvertieren Sie Zertifizierungszeitpläne, die in der veralteten Datenzertifizierungsanwendung (ausgeführt auf der Core-UI) erstellt wurden, in Entwürfe für Data Manager-Zertifizierungsrichtlinien, die in CMDB-Arbeitsbereichverfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die ältere Datenzertifizierungs-Anwendung auf der Core-UI verwendet haben, sind die zugehörigen Zertifizierungszeitpläne in der neuen Implementierung von Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich Version 6.0 nicht verfügbar. Sie können diese Definitionen in Entwürfe für Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien konvertieren. Anschließend können Sie die konvertierten Richtlinien in CMDB-Arbeitsbereich veröffentlichen, genau wie beim Veröffentlichen von Data Manager-Richtlinienentwürfen.

Legacy-Zertifizierungszeitpläne, die erfolgreich konvertiert wurden, werden automatisch deaktiviert.

Bei dieser Konvertierung werden die meisten Felder aus dem veralteten Zertifizierungszeitplan migriert. Die Felder `Assign to empty` und `Last run date` werden jedoch nicht in Datenmanagertabellen von CMDB-Arbeitsbereich migriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option Management aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Datenmanagers oben auf der Seite im Banner die Option **Importieren** aus.
   Wenn keine veralteten Zertifizierungszeitpläne zum Importieren vorhanden sind, wird das Benachrichtigungsbanner zum Importieren vorhandener Richtlinien nicht angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld Import des Zertifizierungszeitplans in Richtlinienentwürfe bestätigen die Option In **Entwurfsrichtlinien**importieren aus.

   a. Verfolgen Sie den Fortschritt im Dialogfeld „Import wird ausgeführt“ nach.

   b. Überprüfen Sie die Importergebnisse im Dialogfeld „Importzusammenfassung“.

      Wenn frühere Konvertierungsvorgänge vorhanden waren, spiegeln die Ergebnisse nur den aktuellen Konvertierungsvorgang wider. Zum Beispiel enthält die Anzahl Abgeschlossen nur die Datensätze, die in der aktuellen Ausführung erfolgreich konvertiert wurden.

      Wählen Sie die Links aus, die den abgeschlossenen und übersprungenen Ergebnissen zugeordnet sind, um Detailinformationen zu den zugehörigen Datensätzen anzuzeigen.

      Um zusätzliche Details anzuzeigen, wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator cert_schedule.list ein, um die Tabelle „Zertifizierungszeitpläne“ zu öffnen. Die Spalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`Migration Status` und `Migration exception` enthalten Details, die besonders für fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze wichtig sind.

c. Wählen Sie **Richtlinienentwürfe** anzeigen aus, um die konvertierten Richtlinien auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ auf der Registerkarte „Richtlinienentwürfe“ anzuzeigen.

5. Wahlweise: Veröffentlichen Sie einen Entwurf einer Datenmanager-Richtlinie in CMDB-Arbeitsbereich

Ergebnisse

- Wenn Sie sich anmelden, während diese Konvertierung ausgeführt wird, wird auf der Übersichtsseite des Datenmanagers eine Fortschrittsmeldung angezeigt. Sie können auf den Link **Details anzeigen** klicken, um das Dialogfeld „Import wird ausgeführt“ mit Details zum Fortschritt des Vorgangs zu öffnen.
- Die veralteten Zertifizierungszeitpläne sind als Zertifizierungsrichtlinienentwürfe im Datenmanager in CMDB-Arbeitsbereichverfügbar.
- Die veralteten Zertifizierungszeitpläne sind deaktiviert.

Überprüfen Sie die Zertifizierungsaufgaben in CMDB Workspace

Überprüfen Sie die Werte von Datensatzfeldern und CI-Attributen in Zertifizierungsaufgaben, die Ihnen zugewiesen sind, und zertifizieren, bearbeiten oder lassen Sie die Überprüfung dann entsprechend Ihren Ergebnissen fehlschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Zertifizierungsaufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, können Sie sie einem anderen Benutzer zuweisen, wenn Sie den entsprechenden Prüfer kennen, oder einen Administrator bitten, die Aufgabe neu zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs **Meine Arbeit** aus.
2. **Wahlweise:** Im Abschnitt „Meine Aufgaben“ können Sie mehrere Aufgaben auswählen, um Aufgaben in großen Mengen neu zuzuweisen.

   a. Wählen Sie die Registerkarte Zertifizierungsaufgaben und dann die Aufgabe(n) aus, die Sie neu zuweisen möchten.

   - Wählen Sie **Neu zuweisen**aus: Weisen Sie eine Aufgabe einer anderen Gruppe oder einem anderen Benutzer zu, wenn Sie nicht der richtige Benutzer sind, um die Feldwerte zu überprüfen, und Sie wissen, wer der richtige Prüfer ist.
     - **Zuweisungsgruppe**: Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, der der Benutzer angehört.
     - **Zuweisen an:** Suchen Sie nach dem entsprechenden Prüfer, dem diese Aufgabe neu zugewiesen werden soll.
     - **Grund für diese Aktion übermitteln**: Geben Sie einen Grund ein, warum Sie die Aufgabe neu zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie das **Dropdown** -Menü Erneut zuweisen aus, und wählen Sie dann **Mir**zuweisen aus: Weisen Sie die Aufgabe, die nicht zugewiesen ist, sich selbst zu, wenn Sie der richtige Prüfer für diese Aufgabe sind.
- Wählen Sie das **Dropdown** -Menü Neu zuweisen aus, und wählen Sie dann **Neuzuweisung**anfordern aus: Fordern Sie die Neuzuweisung der Aufgabe an, die Ihnen fälschlicherweise an eine andere Person zugewiesen wurde. Geben Sie einen Grund ein, warum die Aufgabe neu zugewiesen werden muss, und wählen Sie dann **Absenden**aus.

b. Wählen Sie **Fortfahren aus**.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte Zertifizierungsaufgaben die Zertifizierungsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie die Details der Zertifizierungsaufgabe, und wählen Sie dann **Zu zertifizierende Datensätze überprüfen aus**.

> **Hinweis:**
> Sie können die Aufgaben auf dieser Seite neu zuweisen. Informationen zur Überprüfung der Neuzuweisungsoptionen finden Sie in Schritt 2.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte Überprüfung nicht abgeschlossen die Datensätze aus, für die Sie die Überprüfung abschließen möchten, und wählen Sie dann **Zertifizieren** oder **Fehlschlagen**aus.

   Sie können alle Datensätze für die Massenverarbeitung auswählen, indem Sie **Protokoll** und dann **Select all** (Alle auswählen) auswählen<n> Element/Elemente in diesem Listenlink, der angezeigt wird.

   Der Prüfungsabschluss „Zertifiziert“ oder „Fehlgeschlagen“ wird in Massen nur auf die Zertifizierungsfelder in den ausgewählten Datensätzen angewendet, für die noch eine Überprüfung aussteht. Zum Beispiel ist ein Zertifizierungsfeld, das bereits als zertifiziert markiert ist, nicht durch die Auswahl von **Fehlschlagen**betroffen. Nur die nicht überprüften Felder werden als fehlgeschlagen markiert. Datensätze, deren Überprüfung abgeschlossen ist, werden auf die Registerkarte Überprüfung abgeschlossen verschoben.

6. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie detailliert überprüfen möchten, und wählen Sie dann **Datensätze überprüfen**aus.

   Ein Häkchen neben einer Spaltenüberschrift kennzeichnet die Felder, deren Werte in dieser Zertifizierungsprüfung enthalten sind (als *Zertifizierungsfelder*bezeichnet). Alle anderen Spalten enthalten zusätzliche Felder, die bei der Identifizierung der Datensätze helfen (als *Anzeigefelder*bezeichnet).

   Wenn Sie Datensätze (oder CIs) zur Überprüfung auswählen, werden die Felder (oder Attribute) für die ausgewählten Datensätze auf der rechten Seite in einem separaten Feldüberprüfungsabschnitt angezeigt. Wenn Sie einen einzelnen Datensatz zur Überprüfung auswählen, werden die Feldwerte des ausgewählten Datensatzes angezeigt. Wenn Sie mehrere Datensätze zur Überprüfung auswählen, werden die Feldwerte nicht angezeigt. **Wählen** Sie in diesem Abschnitt die Felder aus, auf die Ihre Überprüfungsergebnisse angewendet werden sollen, oder wählen Sie Alle Felder auswählen aus, um die Überprüfungsergebnisse auf alle Felder anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Absenden** aus, wenn alle Datensätze überprüft wurden.
   Die Schaltfläche **Absenden** ist erst verfügbar, wenn alle Datensätze in der Aufgabe überprüft wurden und die Aufgabe abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme

Sie können die Zertifizierungsergebnisse auf der Registerkarte Überprüfung abgeschlossen überprüfen und die Zertifizierungsergebnisse ändern oder Feldwerte bearbeiten.

Überprüfen Sie fehlgeschlagene Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie Datensätze (und CIs), die die Zertifizierungsprüfung nicht bestanden haben und Ihnen zugewiesen sind. Diese Ausnahmen werden in einer Liste angezeigt, die dynamisch aktualisiert wird, wenn Zertifizierungsaufgaben überprüft werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Meine Arbeit** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Banner Zertifizierungsausnahmen **Zum Anzeigen hier klicken aus**.
3. Wählen Sie eine Dropdown-Liste aus, um eine Aufgabe zu erweitern und die Datensätze und Felder anzuzeigen, die die Zertifizierungsprüfung nicht bestanden haben.
4. Wählen Sie die Zertifizierungsdokument-ID des Felds aus, das Sie aktualisieren möchten.
   Die Spalte Element zeigt die Felder, die bei der Überprüfung fehlgeschlagen sind. Die Spalte „Zertifizierungsdokument-ID“ enthält Links zu den entsprechenden Datensätzen.
5. Überprüfen Sie die Details der Felder, die aktualisiert werden müssen.

Nächste Maßnahme

Im Thema Überprüfen Sie die Zertifizierungsaufgaben in CMDB Workspace erfahren Sie, wie Sie die entsprechende Zertifizierungsaufgabe suchen und überprüfen und falsche Feldwerte aktualisieren. Sie können auch direkt auf Datensatz- und CI-Formulare zugreifen, um falsche Werte zu aktualisieren.

Data Certification on Core UI (UI 16)

Mit dem Legacy-Build von Data Certification on Core UI (UI 16) können Sie Datenzertifizierungsaufgaben zentral nachverfolgen und bearbeiten, Zertifizierungsfilter erstellen und Zertifizierungszeitpläne definieren.

Alternativ können Sie die vollständige Funktionalität der Datenzertifizierung im Store-App CMDB-Arbeitsbereichverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Data Manager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich und der ältere Build von Datenzertifizierung in der Core-UI funktionieren separat und sind nicht synchronisiert. Daher werden Datenzertifizierungselemente, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, z. B. Filter und Zeitpläne, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht enthalten.

Informationen zum Konvertieren von Zeitplänen, die im Legacy-Build von Data Certification on Core UI erstellt wurden, in Zertifizierungsrichtlinienentwürfe in CMDB-Arbeitsbereichfinden Sie unter Konvertieren Sie veraltete Zertifizierungszeitpläne in Zertifizierungsrichtlinien für Datenmanager.

Data Certification aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Data Certification“, um auf die Anwendung zuzugreifen. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird auch das Plugin „Version Management“ aktiviert, das Zertifizierungsfilterversionen verwaltet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Data Certification“.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Mit Data Certification installierte Komponenten

Durch Aktivieren des Plugins „Data Certification“ werden die folgenden Komponenten installiert.

Demo-Data sind mit Data Certification verfügbar. Die Demo-Daten enthalten Informationen, einschließlich Filter, Zeitpläne, Instanzen und Aufgaben.

Tabellen

Data Certification fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Tabelle	Beschreibung
Zertifizierungsaudit-Definition [cert_audit_definition]	Speichert Sammlungen von Zertifizierungsplänen, die als einzelne Entität ausgeführt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Elemente der Zertifizierungsaudit-Definition [m2m_cert_audit_def_cert_sched]	Listet die Zertifizierungspläne in jeder Zertifizierungsaudit-Definition auf.
Zertifizierungsaudit-Instanz [cert_audit_instance]	Speichert die Zertifizierungsinstanzen, die einer bestimmten Auditdefinition zugeordnet sind.
Zertifizierungselement [cert_element]	Speichert die Datenelemente, die in Zertifizierungsaufgaben gruppiert sind.
Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Speichert die Daten, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, unter Verwendung einer Filterbedingung für die Zertifizierung.
Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Speichert eine Sammlung von Zertifizierungsaufgaben, die eine einzelne Instanz einer geplanten Zertifizierung darstellen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Audit“ [cert_audit].
Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Speichert die Zertifizierung für einen bestimmten Satz von Informationen in einer bestimmten Tabelle, welchem Benutzer oder welcher Gruppe die Aufgaben zugewiesen sind und wie oft diese Zertifizierung durchgeführt wird.
Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Speichert einzelne Zertifizierungsaufgaben. Zertifizierungsaufgabe erweitert die Task Table.

Script Includes

Data Certification fügt die folgenden Script Includes hinzu.

Name	Beschreibung
CertificationAjax	Stellt Dienstprogramme bereit, mit denen einzelne Zertifizierungselemente zertifiziert, abgelehnt oder zurückgesetzt werden können.
CertificationTaskCreate	Benutzerdefinierter Code, der den Standardcode für Zertifizierungsaufgaben erweitert.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Aktualisiert Informationen zu Zeit und Prozent des Abschlusses für eine Zertifizierung.
CertificationUtilities	Stellt Dienstfunktionen für die Zertifizierung bereit.

Clientskripts

Data Certification fügt die folgenden Clientskripts hinzu:

Name	Tabelle	Beschreibung
Alarm bei geprüften Feldern	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Gibt eine Warnung aus, wenn der Zertifizierer versucht, einen Datensatz zu verlassen, ohne die geprüften Elemente zu bestätigen
Tabellennamen überprüfen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Aktualisiert den Tabellennamen, wenn ein anderer Filter ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Richtlinien

Data Certification fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu:

Name	Tabelle	Beschreibung
Nächste geplante Ausführung ausblenden	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Blendet das Feld *Nächste geplante Ausführung* aus, wenn der Zeitplan einmalig oder nur bei Bedarf ausgeführt werden soll.
• „Ausführen“ zugeordnete Felder ausblenden, wenn „Aktiv“ auf „Falsch“ festgelegt ist • Ausführen ausblenden, wenn nicht aktiv	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Blendet das Feld *Ausführen* aus, wenn *Aktiv* auf *Falsch* festgelegt ist.
Tabellennamen mit Schreibschutz versehen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld *Tabelle*.
Tabellenfeld ausblenden	Zertifizierungselement [cert_element]	Blendet das Feld *Tabelle* im Zertifizierungsaufgabenformular aus.
Feld für abgeschlossenen Prozentsatz mit Schreibschutz versehen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld *Prozent abgeschlossen*, wenn der *Status In Arbeit*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* oder *Abgebrochen* lautet.
Zuweisen-an-Felder anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Zuweisen an* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzer* lautet, und blendet das Feld *Zuweisen an* für alle anderen Zuweisungsarten aus.
Gruppenfeld anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Zuweisungsgruppe* an, wenn die Zuweisungsart *Gruppe* lautet, und blendet das Feld *Zuweisungsgruppe* für alle anderen Zuweisungsarten aus.
Benutzerfeld anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Benutzer* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzer* lautet.
Zuweisungsfelder anzeigen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Zeigt die Option *Zuweisen an leer* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzerfeld* oder *Gruppenfeld* lautet.

Business Rules

Data Certification fügt die folgenden Business Rules hinzu:

Name	Tabelle	Beschreibung
Daten für bestimmte Aufgaben anpassen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Passt Datumsangaben für Aufgaben an, die zur Zertifizierungsinstanz gehören, wenn die Datumsangaben für eine aktive Zertifizierung geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Instanz abbrechen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Bricht alle offenen Zertifizierungsaufgaben ab, wenn eine aktive Zertifizierung abgebrochen wird.
Zertifizierungsaudit-Instanz-Events	Zertifizierungsaudit-Instanz [cert_audit_instance]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine aktive Zertifizierungsaudit-Instanz erstellt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine aktive Zertifizierungsaudit-Instanz als abgeschlossen oder unvollständig gekennzeichnet wird.
Zertifizierungselement-Events	Zertifizierungselement [cert_element]	Sendet das Event „Fehlgeschlagen“, wenn ein Element einer Zertifizierung als fehlgeschlagen gekennzeichnet wird.
Zertifizierungsinstanz-Events	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine Instanz einer Zertifizierung erstellt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine Instanz einer Zertifizierung abgeschlossen wird.
Zertifizierungsinstanz-Rollup	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Aktualisiert das Feld *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz.
Zertifizierungsaufgaben-Events	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine Aufgabe eingefügt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine Aufgabe deaktiviert wird. Sendet das Event „Abgebrochen“, wenn eine Aufgabe abgebrochen wird.
Zertifizierungsaufgabenwerte	Zertifizierungselement [cert_element]	Aktualisiert „Prozent abgeschlossen“ der übergeordneten Aufgabe, wenn ein Zertifizierungselement aktualisiert wird.
Fortschritt des Zertifizierungsaudits überprüfen	Zertifizierunginstanz [cert_instance]	Aktualisiert den Abschlussstatus der Auditinstanz insgesamt, wenn eine Zertifizierung, die Teil eines Audits ist, abgeschlossen ist.
Zertifizierungsansichten bereinigen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Bereinigt alle zugehörigen Datensätze, wenn eine Zertifizierungsinstanz gelöscht wird.
Felder des Zertifizierungsplans kopieren	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Kopiert Changes des Zertifizierungsplans in die Zertifizierungsinstanz.
Zertifizierungsaufgaben zusammenführen	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Führt zwei Aufgaben zusammen, wenn eine Aufgabe neu zugewiesen wird und es eine andere Aufgabe für dieselbe Instanz mit dem neuen Benutzer gibt.
Löschen von Filter mit Zeitplan verhindern	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Verhindert das Löschen eines Filters, der in einem Zeitplan verwendet wird.
Benachrichtigung bei Neuzuweisung	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Sendet eine Benachrichtigung an den neuen und den vorherigen Beauftragten, wenn eine Aufgabe erneut zugewiesen wird.
Rollup-Status	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Aktualisiert alle erforderlichen übergeordneten Elemente, wenn der Aufgabenstatus geändert wird.
Audit-Referenzen aktualisieren	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Stellt die Kompatibilität von Data Certification-Datensätzen mit den Datensätzen im Status „Gewünschter Zustand“ her. Diese Regel stellt sicher, dass das Feld *Audit* korrekt ausgefüllt ist, wenn ein Datensatz mit „Einfügen und beibehalten“ eingefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Audit-Ergebnis aktualisieren	Zertifizierungselement [cert_element]	Stellt die Kompatibilität von Data Certification-Datensätzen mit den Datensätzen im Status „Gewünschter Zustand“ für Berichtszwecke her. Diese Regel fügt zertifizierte Werte in die Spalte *Gewünschter Wert* ein, wenn ein Audit *Zertifiziert* wird. Die Regel fügt zudem tatsächliche Werte in die Spalte *Diskrepanzwert* ein, wenn ein Audit *Fehlgeschlagen* ist.
Folgeaufgabe und Audit-Referenzen aktualisieren	Zertifizierungselement [cert_element]	Stellt die Kompatibilität von Data Certification-Datensätzen mit den Datensätzen im Status „Gewünschter Zustand“ für Berichtszwecke her. Diese Regel stellt die Kompatibilität von Zertifizierungsaufgaben mit Folgeaufgaben her und zeigt alle Aufgaben unabhängig vom Ursprung an.
Zeit der nächsten Ausführung aktualisieren	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Aktualisiert das Feld *Nächste geplante Ausführung*, wenn ein Zeitplan *Täglich*, *Wöchentlich*, *Monatlich* oder *Regelmäßig* ausgeführt wird.
Felder überprüfen	Zertifizierungsplan [cert_schedule]	Überprüft, dass weder im Feld *Anzeige* noch im Feld *Zertifizierung* ein Feld verwendet wird, wenn die Felder eines Zertifizierungsplans geändert werden.

Formatierer

Data Certification fügt den folgenden Formatierer hinzu:

Formatierer

Name	Beschreibung
Zertifizierungsaufgabenelemente	Aktiviert die benutzerdefinierte Formatierung von Benutzeroberflächenelementen für eine Zertifizierungsaufgabe. Zeigt beispielsweise ein grünes Häkchen und ein rotes Ausrufezeichen an, die beim Zertifizieren eines Elements verwendet werden sollen.

Eigenschaften

Eigenschaften

Name	Tabelle	Beschreibung
glide.ui.cert_task_activity.fields	Systemeigenschaften [sys_properties]	Definiert, welches Journalfeld das Aufgabenaktivitätsfeld ist. Standard: work_notes

Benutzerrollen

Data Certification fügt die folgenden Benutzerrollen hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
certification_admin	Zertifizierung	Kann: • Zertifizierungen erstellen und konfigurieren • Angegebene Antworten überschreiben • Zertifizierungsaufgaben für Verantwortliche für Zertifizierungsaufgaben durchführen • Benachrichtigungen zu Zertifizierungsaufgaben jederzeit an Benutzer und Verantwortliche senden • Zertifizierungen in einem beliebigen Status abbrechen oder löschen
certification_filter_admin	Zertifizierung	Kann alle Datenzertifizierungsfilter erstellen und verwalten
Zertifizierung	Keine	Kann aktive oder unvollständige Aufgaben aktualisieren, die Rolleninhabern oder Gruppen zugewiesen sind, deren Mitglied sie sind. Kann auch Configuration Items aktualisieren, für die Rolleninhaber oder Gruppen, deren Mitglied sie sind, verantwortlich sind. Erhält E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Zertifizierungsaufgaben zugewiesen werden.

Events

Data Certification fügt die folgenden Ereignisse hinzu. Das ServiceNow-System verwendet diese Ereignisse, um E-Mail-Benachrichtigungen über Changes in Zertifizierungsdatensätzen an Aufgabenverantwortliche und Manager zu senden.

Name	Beschreibung
cert_audit_instance.completed	Eine Zertifizierungsaudit-Instanz wurde abgeschlossen.
cert_audit_instance.inserted	Eine Zertifizierungsaudit-Instanz wurde eingefügt.
cert_element.failed	Ein Zertifizierungselement hat die Zertifizierung nicht bestanden.
cert_instance.complete	Eine Zertifizierungsinstanz wurde abgeschlossen.
cert_instance.inserted	Eine Zertifizierungsinstanz wurde eingefügt.
cert_task.cancelled	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde abgebrochen.
cert_task.completed	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde abgeschlossen.
cert_task.escalate	Ein Datensatz für Zertifizierungsaufgaben wurde eskaliert.
cert_task.inserted	Eine neue Zertifizierungsaufgabe wurde erstellt.
cert_task.notifications	Eine Benachrichtigung über eine Zertifizierungsaufgabe wurde erneut an einen Benutzer gesendet.
cert_task.overdue	Eine Zertifizierungsaufgabe hat das angegebene Abschlussdatum überschritten.
cert_task.reassign	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde neu zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
cert_task.warning	Ein neuer Eskalationspunkt für eine Aufgabe wurde erreicht.

E-Mail-Vorlagen

Data Certification fügt die folgenden E-Mail-Vorlagen hinzu:

Name	Meldung
certification.task.cancelled	Eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, wurde abgebrochen.
certification.task.reminder.inserted	Für eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist ein Eingreifen erforderlich.
certification.task.reminder.outstanding	Für eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist ein Eingreifen erforderlich.
certification.task.reminder.overdue	Eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist überfällig.

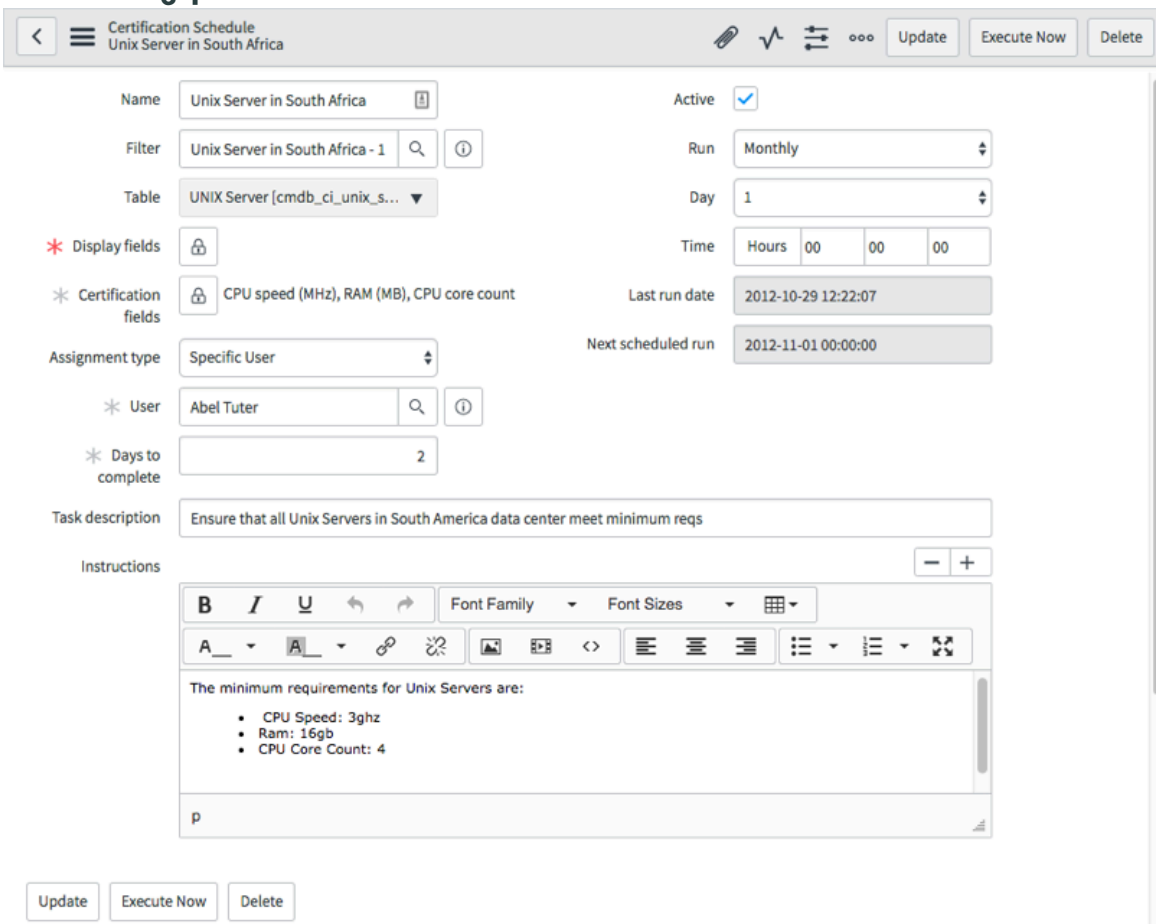
Zertifizierungszeitpläne

Ein Zertifizierungsplan definiert die Informationen, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, sowie die Häufigkeit der Ausführung.

Der Zertifizierungsplan generiert nach jedem angegebenen Zeitintervall oder bei Bedarf eine Reihe von Zertifizierungsaufgaben, die auf festgelegten Bedingungen basieren. Verwenden Sie den zugehörigen Link „Vorschau auf Zertifizierungsaufgaben anzeigen“, um eine Vorschau der aus einem Zertifizierungsplan generierten Zertifizierungsaufgaben anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsplan



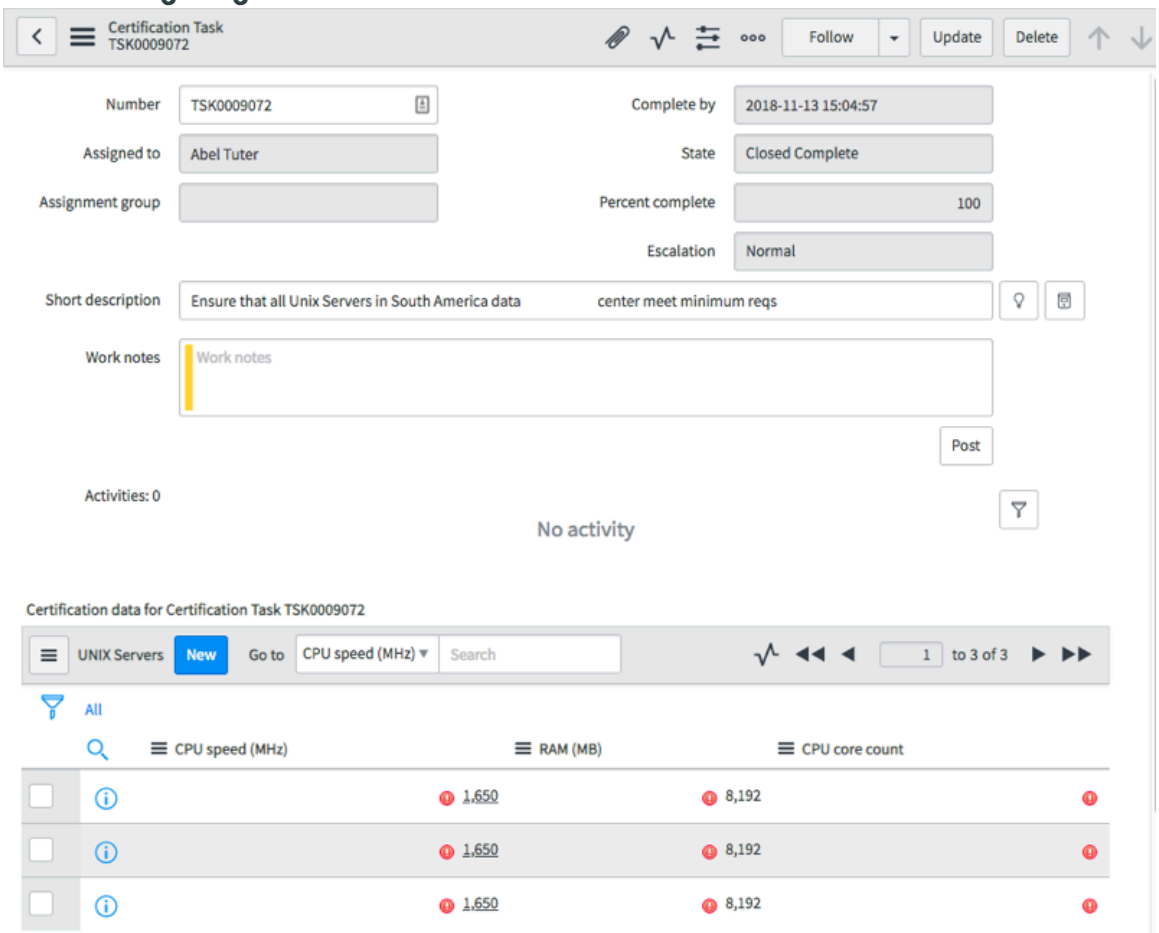
Zertifizierungsaufgaben

Eine Zertifizierungsaufgabe stellt die Arbeiten dar, die zur Überprüfung der mit einem bestimmten Datensatz verknüpften Daten erforderlich sind.

Für die Durchführung der Zertifizierungsaufgaben sind die jeweiligen Aufgabenverantwortlichen zuständig. Aufgaben haben einen zugeordneten Workflow, der in regelmäßigen Abständen Erinnerungen an den Aufgabenverantwortlichen und gegebenenfalls an den Vorgesetzten des Verantwortlichen sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsaufgabe



Hinweis:
Wenn die Nachricht

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

angezeigt wird, bedeutet dies Folgendes:

- In den Tabellen „cmbd_ci“ und „cmdb_ci_server“ ist eine große Datenmenge vorhanden.
- Die Verarbeitung der Datenzertifizierungsaufgabe ist nicht abgeschlossen (Datenzertifizierungsaufträge werden noch verarbeitet).

Laden Sie die Seite gemäß den Anweisungen erneut, und warten Sie auf den Abschluss der Verarbeitung.

Ungültige Elemente bereinigen

Verwenden Sie die UI-Aktion **Ungültige Elemente** bereinigen, um Zertifizierungselemente abzufragen und zu löschen, die auf ungültige Datensätze verweisen. Jede Zertifizierungsaufgabe verfügt über einen Zertifizierungszeitplan, und jeder Zertifizierungszeitplan verfügt über die Felder Tabelle und Filter. Wenn Sie diese UI-Aktion verwenden, wird die folgende Verarbeitung ausgeführt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sammelt alle verfügbaren Datensätze aus dem Feld „Tabelle“ im Zertifizierungszeitplan mit Filtern, die im Zertifizierungszeitplan verfügbar sind.
2. Sammelt alle Zertifizierungselemente, die der aktuellen Zertifizierungsaufgabe zugeordnet sind
3. Löscht die Zertifizierungselemente, die für die im vorherigen Schritt erfassten Daten nicht mehr verfügbar sind.
4. Nach dem Löschen ungültiger Datensätze wird der Prozentsatz des Zertifizierungsabschlusses anhand der folgenden Formel neu berechnet:

   (1 - (Anzahl der ausstehenden Zertifizierungselemente / Gesamtanzahl der zugeordneten Zertifizierungselemente)) * 100;)

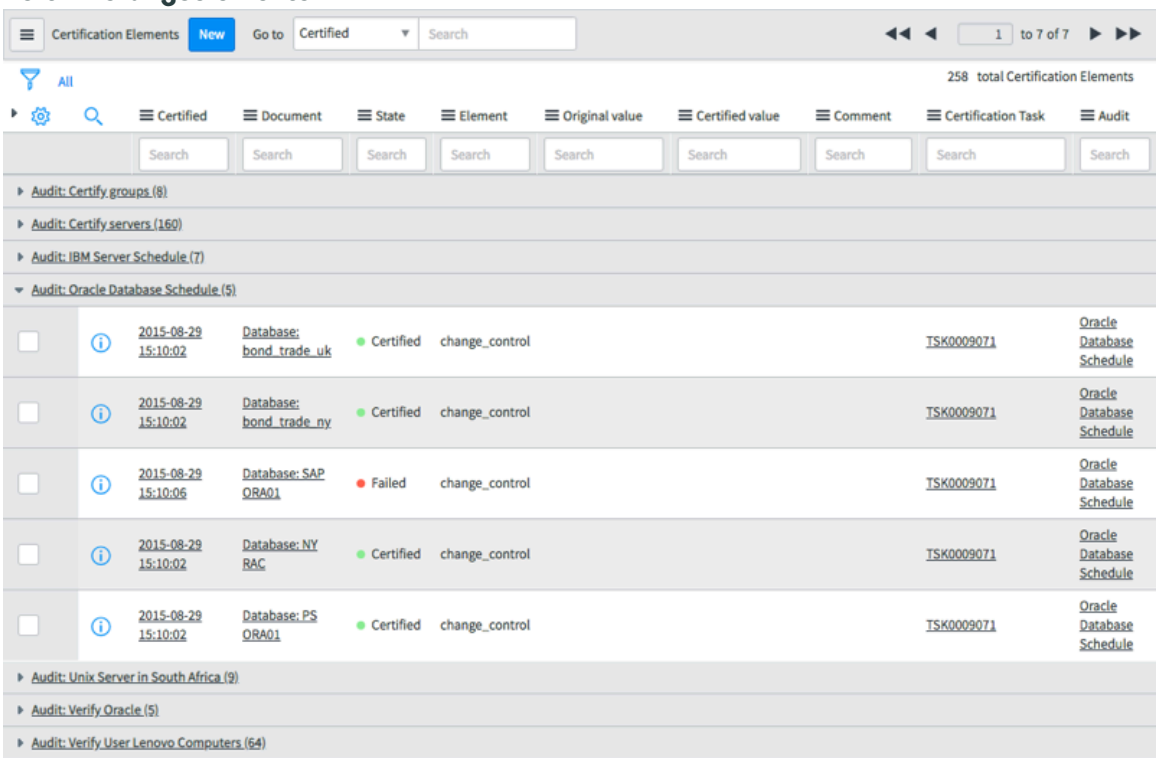
5. Wenn keine Zertifizierungselemente mit dem Status Ausstehend vorhanden sind, wird die zugehörige Zertifizierungsaufgabe als Geschlossen markiert und deaktiviert.
6. Wenn verbleibende Zertifizierungselemente mit dem Status Ausstehend vorhanden sind, wird die zugehörige Zertifizierungsaufgabe aktiviert und ihr Status in In Bearbeitung geändert.

Zertifizierungselemente

Jedes Element aller zu zertifizierenden Datensätze wird in einem eigenen Zertifizierungselementdatensatz nachverfolgt.

Darüber hinaus werden Datum und Uhrzeit der Zertifizierung des Elements, Kommentare sowie die ursprünglichen und zertifizierten Werte des Feldes nachverfolgt. Sie können Elemente für einzelne Zertifizierungsaufgaben anzeigen. Oder Sie können direkt auf die Tabelle „Zertifizierungselemente“ [cert_element] zugreifen, indem Sie zu **Alle** navigieren und dann im Feld Filter cert_element.list eingeben.

Zertifizierungselemente

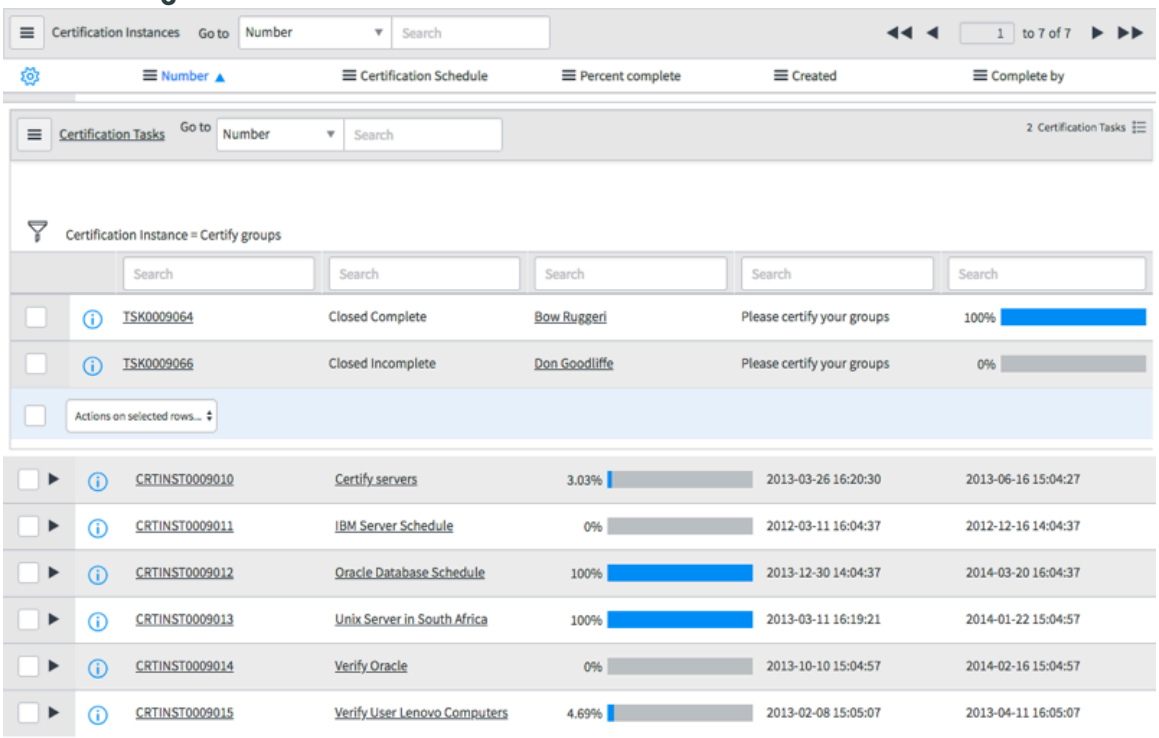


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsinstanzen

Eine Zertifizierungsinstanz ist die Sammlung von Zertifizierungsaufgaben für die Ausführung eines Zertifizierungsplans.

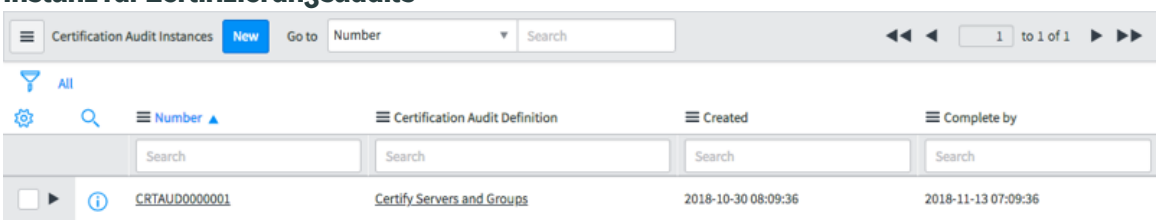
Zertifizierungsinstanzen



Instanzen für Zertifizierungsaudits

Eine Zertifizierungsaudit-Instanz ist eine Sammlung von Zertifizierungsinstanzen und -aufgaben, die durch eine einzelne Ausführung der Zertifizierungsaudit-Definition generiert werden.

Instanz für Zertifizierungsaudits

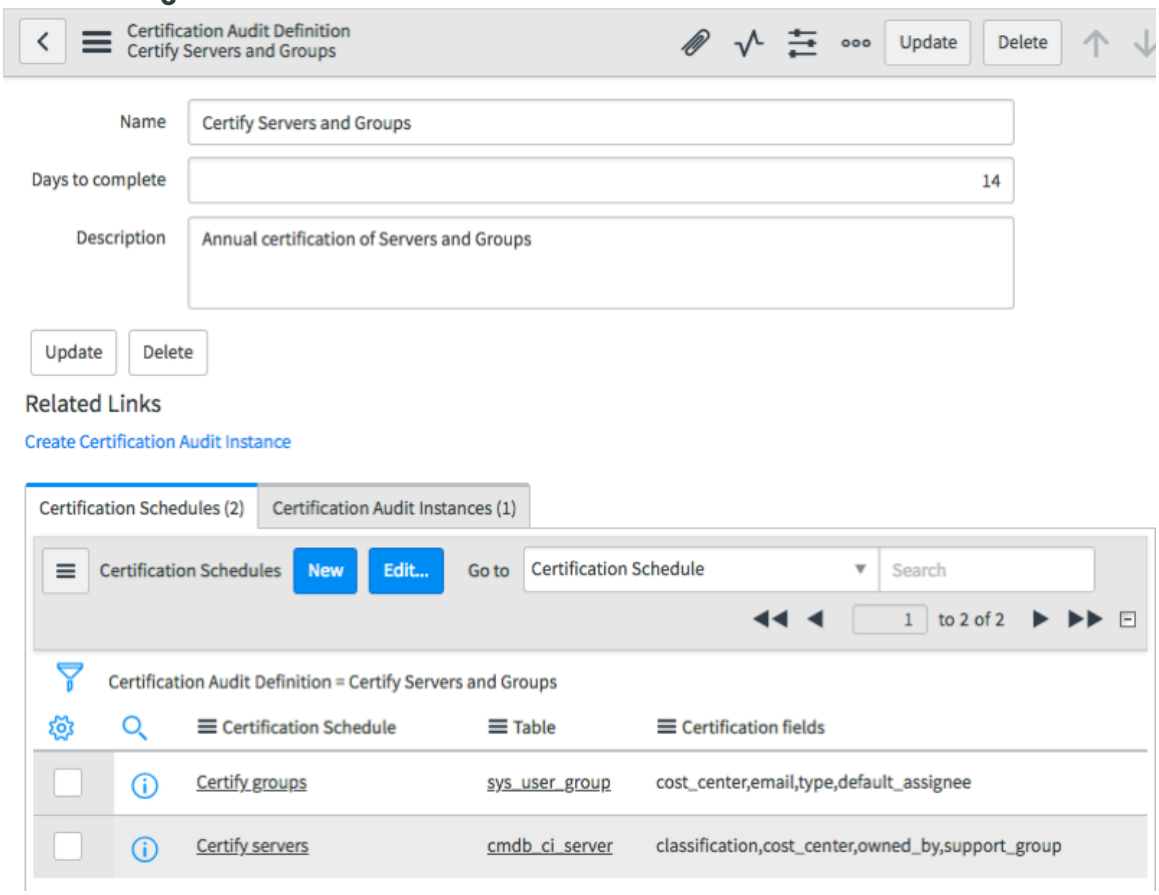


Zertifizierungsaudit-Definition

Eine Zertifizierungsaudit-Definition ist eine Sammlung von Zertifizierungsplänen, die gleichzeitig ausgeführt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsaudit-Definition



Modul „Data Certification – Übersicht“

Das Modul „Data Certification – Übersicht“ zeigt verschiedene Berichte zur Datenzertifizierung auf der Homepage der Data Certification-Konsole an.

Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Überprüfen und zertifizieren Sie Zertifizierungen, und lassen Sie sie nicht bestehen
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsebenen nach Rolle (Fortsetzung)

Rolle	Zugriff
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Modul „Data Certification – Übersicht“

Das Übersichtsmodul enthält folgende Berichte:

Beschreibung des Moduls „Data Certification – Übersicht“

Bericht	Beschreibung	Tabelle
30/60/90 Day Task Aging	Gruppiert Aufgaben nach der Anzahl von Tagen (*30*, *60*, *90* und *90 und mehr*) ab dem Eröffnen der Aufgabe.	Zertifizierungsaufgabe
Zertifizierungsinstanzen	Führt alle Zertifizierungsinstanzen auf.	Zertifizierungsinstanz
Zertifizierungsfortschrittsbericht	Gruppiert Aufgaben nach dem Aufgabenverantwortlichen und gibt den prozentualen Fortschritt der Aufgabe an.	Zertifizierungsaufgabe
Bericht über Abschluss der Zertifizierungsaufgabe	Gruppiert Aufgaben nach dem Aufgabenverantwortlichen und zeigt an, welche Aufgaben abgeschlossen sind.	Zertifizierungsaufgabe
Ausnahmen bis heute	Listet alle Aufgabenelemente mit Kommentaren und einem Status von *Fehlgeschlagen* oder *In Arbeit* auf.	Zertifizierungselement
Funktionaler Rollup	Listet die Vorgesetzten auf, denen Gruppen mit zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben zugeordnet sind. Bei dem Bericht handelt es sich um ein horizontales, nach Status gruppiertes Balkendiagramm, wobei jeder Balken einen Vorgesetzten einer Zuweisungsgruppe darstellt.	Zertifizierungsaufgabe
Hierarchischer Rollup	Zeigt die Vorgesetzten an, denen Mitarbeiter mit zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben zugeordnet sind (Aufgabenverantwortliche). Bei dem Bericht handelt es sich um ein horizontales, nach Status gruppiertes Balkendiagramm, wobei jeder Balken einen Vorgesetzten eines Aufgabenverantwortlichen darstellt (im Feld **Zugewiesen an** angegeben).	Zertifizierungsaufgabe
Bevorstehende Zeitpläne	Listet alle Zeitpläne auf, die innerhalb der nächsten 30 Tage ausgeführt werden sollen.	Zertifizierungsplan

Zugehörige Informationen

Modul „Data Certification – Übersicht“ verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modul „Data Certification – Übersicht“ verwenden

Zeigen Sie den Status von Datenzertifizierungsaufgaben an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

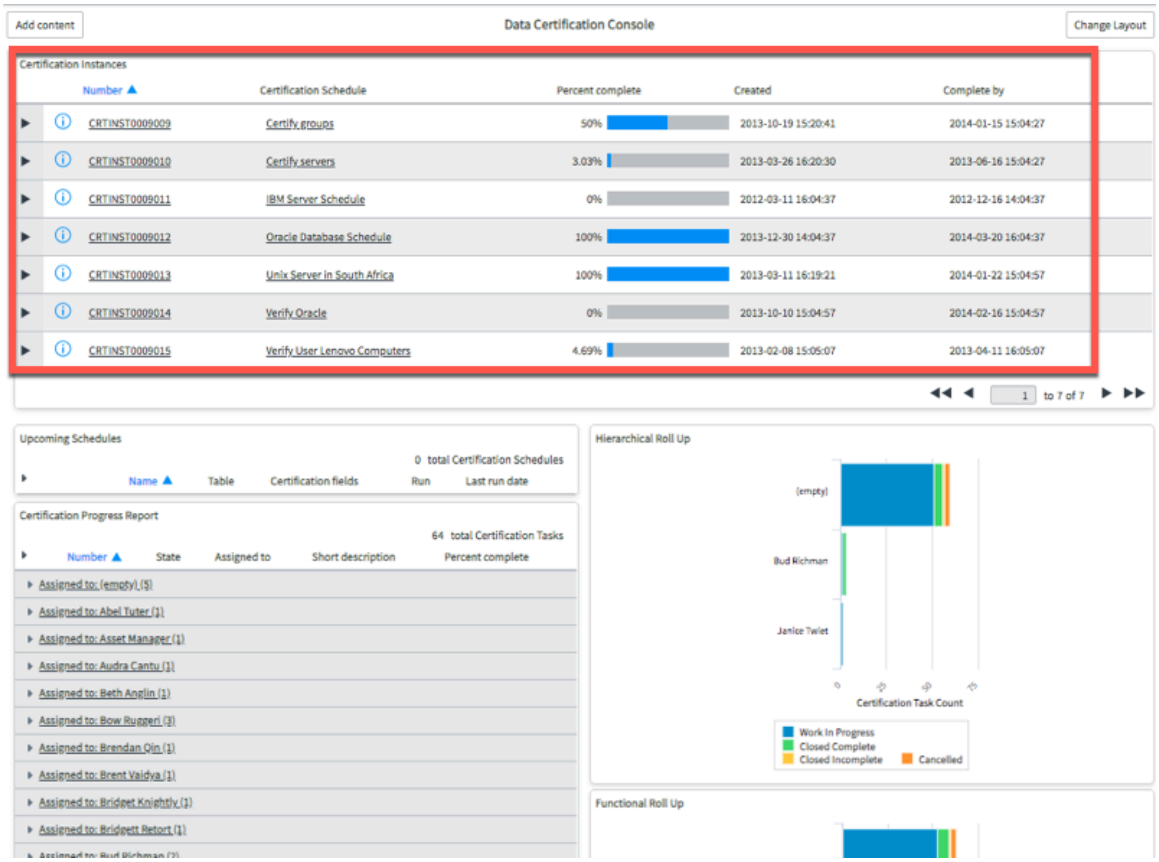
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.
   Klicken Sie beispielsweise im Balkendiagramm **Functional Roll Up** auf einen der farbigen Balken, und der Bildschirm der Data Certification-Konsole wird durch Detailinformationen ersetzt.
3. Aktualisieren Sie Felder direkt auf der Übersichtsseite.

Example:

Im roten Feld in der Abbildung wird beispielsweise ein Zertifizierungsplan im Bericht „Zertifizierungsinstanzen“ aktualisiert.

Modul „Data Certification – Übersicht“



Zugehörige Informationen

Modul „Data Certification – Übersicht“

Data Certification-Planung

Sie können den Zertifizierungsprozess durch eine Erstplanung erfolgreicher gestalten.

In Zertifizierungsplänen und Zertifizierungsaudit-Definitionen legen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ fest, wann Zertifizierungen durchgeführt werden, wer sie durchführt und welche Daten zertifiziert werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Filterversionen anzeigen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, wenn sie über den erforderlichen Zugriff auf die jeweiligen Tabellen verfügen. Im ServiceNow-Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben keinen Zugriff auf alle Tabellen, die zum Erstellen eines Filters erforderlich sind. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Dieser Benutzer benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf die folgenden Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Datenzertifizierung planen

Um den Datenzertifizierungsprozess zu planen, müssen Sie Folgendes definieren:

- Der Zertifizierungsplan definiert die Zertifizierung für einen bestimmten Satz von Informationen in einer bestimmten Tabelle. Er generiert auch Zertifizierungsaufgaben, um diese Zertifizierung durchzuführen. Pro Aufgabenverantwortlichem wird eine Zertifizierungsaufgabe generiert, und ein Zertifizierungsinstanzdatensatz gruppiert die Aufgaben.
- Die optionale Zertifizierungsaudit-Definition fasst gemeinsam auszuführende Zertifizierungspläne zusammen und generiert zu deren Ausführung Zertifizierungsaudit-Instanzen.

Die folgenden Fragen müssen für jeden Zertifizierungsplan beantwortet werden:

- Welche Informationen müssen zertifiziert werden?
- Wann ist das Fälligkeitsdatum für die Zertifizierung?
- Wer muss die Zertifizierung durchführen?

Zertifizierungsfilter erstellen

Ein Filter ist eine Teilmenge von Configuration Items aus einer beliebigen ServiceNow-Tabelle, der mit einem standardmäßigen Bedingungsgenerator erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Beispiel ist ein Filter, der alle UNIX-Server im australischen Rechenzentrum auswählt.

Mit Filtern können Sie:

- Mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version auswählen, die Sie verwenden möchten.
- Einen Filter für mehrere Zertifizierungspläne verwenden.
- Beim Erstellen der Bedingungen die Anzahl der Datensätze anzeigen, die Ihrem Filter entsprechen.

Hinweis:
Zertifizierungsfilter müssen vor dem Erstellen von Zertifizierungsplänen erstellt werden.

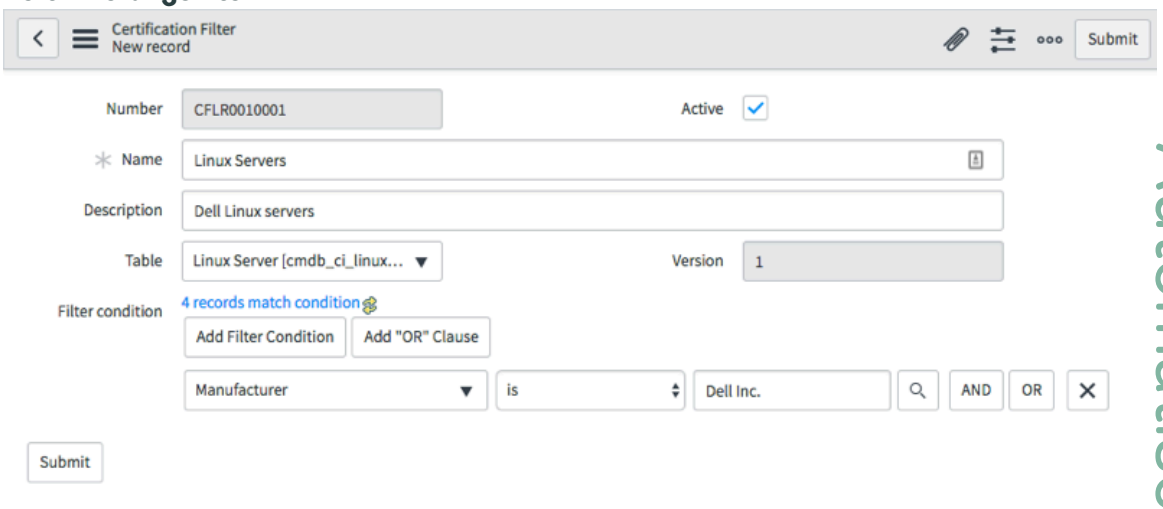
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zertifizierungsfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Diese Aktion speichert den Filter als Version 1.

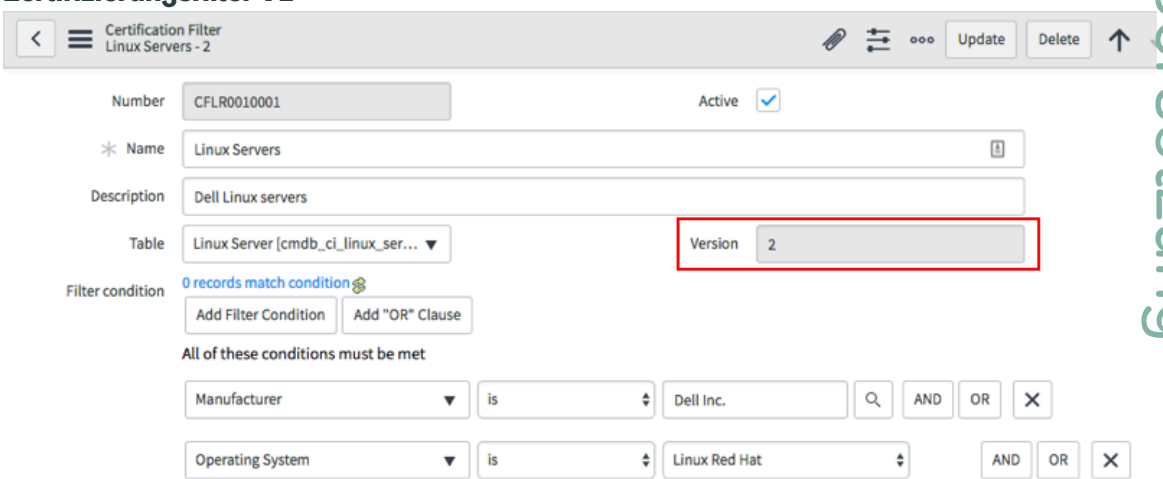
Zertifizierungsfilter V1



5. Um eine andere Filterversion zu erstellen, ändern Sie die Filterbedingungen und klicken auf **Aktualisieren**.

   Das System speichert den neuen Filter und erhöht die Versionsnummer.

Zertifizierungsfilter V2

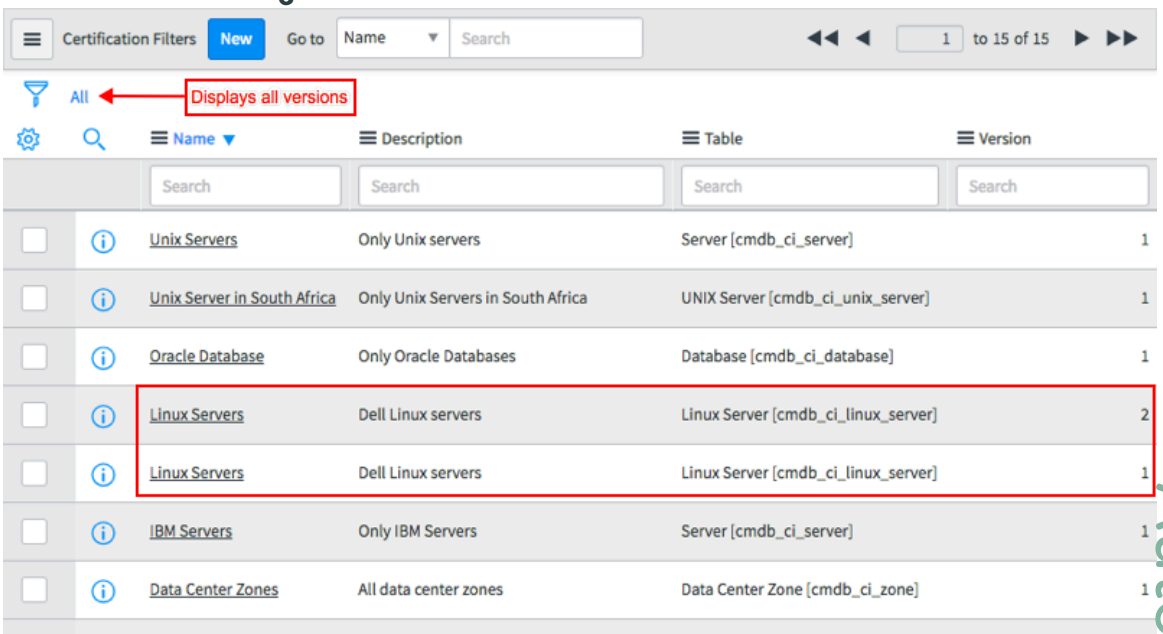


   Standardmäßig wird in der Liste der Zertifizierungsfilter nur die aktuelle Version jedes Filters angezeigt. Um alle Filterversionen anzuzeigen, klicken Sie in den Breadcrumbs auf **Alle**.

Automatische Übersetzung

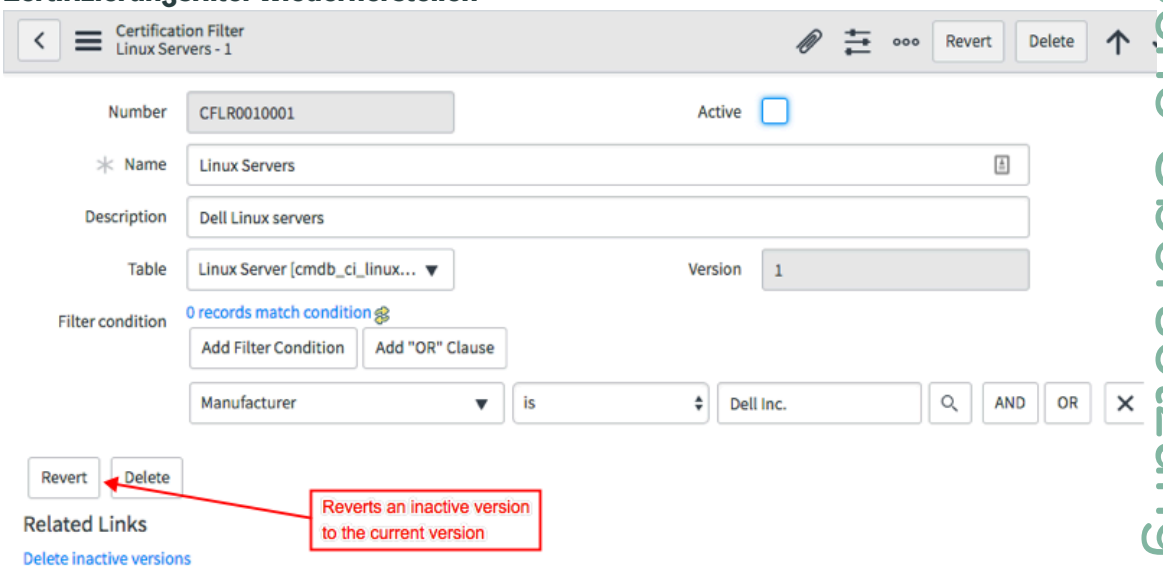
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Zertifizierungsfilter



6. Um einen inaktiven Filter als aktuelle Version festzulegen, öffnen Sie den inaktiven Filter und klicken auf **Wiederherstellen**.

Zertifizierungsfilter wiederherstellen



Diese Aktion erstellt eine neue, aktive Version des Filters und deaktiviert alle vorherigen Versionen.

7. Um eine einzelne Filterversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.
8. Um inaktive Versionen eines Filters zu löschen, klicken Sie in diesem **Filterdatensatz** unter **Zugehörige Links** auf Inaktive Versionen löschen.

   Sie können keinen Filter löschen, der in einer Zeitplandefinition verwendet wird. Das System zeigt eine Warnung an, und der Filter wird nicht gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen von Zertifizierungsfiltern

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Filtername.
Beschreibung	[Optional] Kurze Beschreibung des Filters.
Nummer	[Schreibgeschützt] Automatisch zugewiesene Filteridentifikationsnummer.
Tabelle	Tabelle mit den zu filternden Datensätzen. Die Verwendung der Tabelle „Datenbankansicht“ [sys_db_view] wird durch die Version eingeschränkt.
Aktiv	Stellt den Filter im Formular „Zertifizierungszeitplan“ im Feld **Filter** bereit.
Version	Aktuelle Version dieses Filters. Bei wesentlichen Changes am Filter wird die aktuelle Version inaktiviert. Das System kopiert den aktualisierten Filter, kennzeichnet ihn als *aktiv* und erhöht die Versionsnummer. Das System speichert alle Versionen des Filters und stellt sie für Benutzer zur Verfügung. Es können mehrere Versionen eines Filters als *aktiv* gekennzeichnet sein.
Filterbedingung	Feld, Operator und Wert zum Erstellen der Bedingung. Die verfügbaren Optionen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Sie können die Anzahl der Datensätze anzeigen, die dem Filter entsprechen, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol klicken **Bedingungen aktualisieren**  Wenn dem Filter kein Datensatz entspricht, kennzeichnet das System die Zertifizierungsinstanz als **Geschlossen – vollständig** und legt den Wert **Prozent abgeschlossen** auf **100 %** fest.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungspläne definieren

Ein Zertifizierungsplan legt die anzuzeigenden Felder, die Felder, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, Zuweisungen von Zertifizierungsaufgaben, Abschlussanforderungen für Aufgabenverantwortliche, Häufigkeit des Zeitplans sowie detaillierte Anweisungen fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Vorschauoption, um anzuzeigen, welche Aufgaben erstellt werden, bevor Sie den Zeitplan speichern. Wenn die Aufgaben nicht Ihren Wünschen entsprechen, bearbeiten Sie den Zeitplan und zeigen die Aufgaben erneut in der Vorschau an. Das System erstellt automatisch Zertifizierungsaufgaben, wenn ein Zeitplan ausgeführt wird.

So planen Sie eine Zertifizierung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Plandefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Zertifizierungszeitplan definieren

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für den Zeitplan.
Filter	Ein Zertifizierungsfilter für diesen Zeitplan.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Die Tabelle mit den zu zertifizierenden Datensätzen. Um den Tabellennamen zu ändern, wählen Sie einen anderen **Filter** aus, oder erstellen Sie einen neuen **Filter**.
Felder anzeigen	Die Felder, die in der Liste der Zertifizierungsaufgaben angezeigt werden, um den Kontext bereitzustellen. Diese Felder erfordern selbst keine Zertifizierung. Beispielsweise müssen Benutzer das Feld **Name** eines Datensatzes nicht zertifizieren, es wird aber angezeigt, damit Benutzer wissen, welchen Datensatz sie gerade zertifizieren.
Zertifizierungsfelder	Die Felder, die in diesem Zertifizierungsplan zu zertifizieren sind.
Zuweisungsart	Eine Liste, aus der ausgewählt werden kann, wie der Zertifizierungszeitplan die Zertifizierungsaufgaben zuweist. ○ **Benutzerfeld**: Wählen Sie ein Benutzerreferenzfeld in der zu zertifizierenden Tabelle aus. Wählen Sie beispielsweise den im Feld **Verwaltet von** angegebenen Benutzer aus, um den Benutzer anzugeben, der die Aufgabe ausführt. Diese Auswahl zeigt die Felder **Zuweisen an** und **Zuweisen an leer** an. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ **Bestimmter Benutzer**: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Benutzer** angezeigt. ○ **Gruppenfeld**: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld in der zu zertifizierenden Tabelle aus. Wählen Sie zum Beispiel das Feld **Support-Gruppe** aus, um den Benutzer anzugeben, der die Aufgabe ausführt. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zuweisen an Gruppe** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Alle Mitglieder der Gruppe aus dem Referenzfeld des Datensatzes werden den Aufgaben zugewiesen. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ **Bestimmte Gruppe**: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Alle Mitglieder der genannten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.
Anwender	Dieses Feld erscheint, wenn: ○ **Zuweisungsart** auf **Bestimmter Benutzer** festgelegt ist. Das System weist diesem Benutzer alle Zertifizierungsaufgaben für diesen Zeitplan zu. ○ Das Feld **Zuweisen an leer** ist auf **Zugewiesene Aufgabe erstellen** festgelegt, und Sie haben **Benutzerfeld** als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zuweisungsart ausgewählt. Das System weist diesem Benutzer Zertifizierungsaufgaben zu, die nicht zugewiesene Datensätze enthalten. Sie können nur Benutzer mit der Zertifizierungsrolle auswählen.
Zuweisen an Gruppe	Das Gruppenfeld, das die Gruppe definiert, die den Zertifizierungsaufgaben zugewiesen ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Gruppenfeld** festgelegt ist.
Gruppe	Die bestimmte Gruppe, der Zertifizierungsaufgaben für diesen Zeitplan zugewiesen sind. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Bestimmte Gruppe** festgelegt ist.
Zuweisen an	Das Benutzerfeld, das definiert, welcher Benutzer der Zertifizierungsaufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Das zu verwendende Verhalten, wenn das in **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** ausgewählte Feld für den zu zertifizierenden Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Aufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt die Einstellung in diesem Feld, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** oder **Gruppenfeld** festgelegt ist. Folgende Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ **Aufgabe nicht erstellen**: Es wird keine Aufgabe erstellt, wenn das Feld **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** leer ist. ○ **Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen**: Erstellen Sie eine Aufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ **Zugewiesene Aufgabe erstellen**: Erstellen Sie eine Aufgabe, und weisen Sie sie dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn Sie die Zuweisungsart **Benutzerfeld** ausgewählt haben, ist das Feld **Benutzer** verfügbar. Wenn Sie **Gruppenfeld** ausgewählt haben, ist das Feld **Gruppe** verfügbar. Der Zeitplan erstellt automatisch Zertifizierungsaufgaben für alle Datensätze, die im Feld „Zuweisen an“ Werte enthalten, unabhängig von der Auswahl für „Zuweisen an leer“.
Tage zur Durchführung	[Erforderlich] Die Anzahl der Tage, in der Aufgabenverantwortliche die Zertifizierungsaufgaben abschließen müssen. Wenn der Zertifizierungszeitplan Teil einer Zertifizierungs-Auditdefinition ist, überschreibt der Wert der Auditdefinition **Tage zur Durchführung** den für den Zertifizierungszeitplan festgelegten Wert.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diesen Zertifizierungszeitplan zu aktivieren und Zertifizierungsaufgaben zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit zu generieren. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Planungsfelder im Formular auszublenden (außer **Letztes Ausführungsdatum**) und keine Zertifizierungsaufgaben zu generieren.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der Zertifizierungsaufgaben generiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	Wenn **Ausführen** auf **Wöchentlich** festgelegt ist, der Wochentag, an dem der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert. Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** festgelegt ist, der Monatstag, an dem der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert. Wenn als Tag **29**, **30** oder **31** angegeben ist, wird die Zertifizierung für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der der Zeitplan zum Generieren von Zertifizierungsaufgaben ausgeführt wird, als Zeitangabe, Tage oder beides angegeben. Legen Sie zum Beispiel **Tage** auf **10** und **Stunden** auf **14:00:00** fest, um den Zeitplan alle 10 Tage um 14:00 Uhr auszuführen und Zertifizierungsaufgaben zu erstellen.
Wird gestartet	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** oder **Einmal** festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Zeit	Wenn **Ausführen** auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Einmal** festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitplan zuletzt ausgeführt wurde, entweder regelmäßig oder manuell, und Zertifizierungsaufgaben generiert wurden.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Aufgabenbeschreibung	Eine Beschreibung, die dem Feld **Kurzbeschreibung** der Zertifizierungsaufgabe hinzugefügt wird.
Anweisungen	Ein HTML-Feld für Anweisungen an den Benutzer oder die Gruppe, der/die die Zertifizierung durchführt.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Vorschau der Zertifizierungsaufgaben anzeigen

Bei der Vorschau der Zertifizierungsaufgaben werden alle Changes am Formular „Zertifizierungsplan“ gespeichert und die Aufgaben angezeigt, die beim Ausführen des Zertifizierungsplans erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

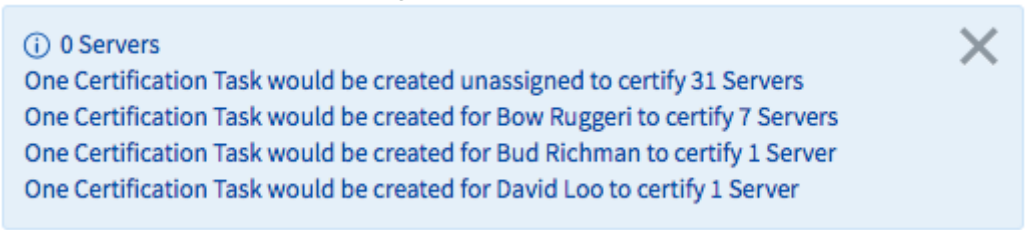
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Vorschau von Aufgaben ist besonders hilfreich, wenn Sie verschiedene Kombinationen von Optionen in den Feldern **Zuweisungsart**, **Zuweisen an** und **Zuweisen an leer** testen möchten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Plandefinitionen**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Zertifizierungszeitplans.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Vorschau der Zertifizierungsaufgaben anzeigen**.

   Die zu erstellenden Aufgaben werden oben auf dem Bildschirm angezeigt.

Info-Nachricht für Zertifizierungen



Zugehörige Informationen
Data Certification-Planung

Zertifizierungspläne definieren

Benachrichtigungen zum Zertifizierungsplan verwenden
Nachdem Sie einen Zertifizierungsplan definiert haben, sendet das System basierend auf den Informationen im Zeitplan automatisch Benachrichtigungen an bestimmte Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Benachrichtigungen werden automatisch gesendet:

Benachrichtigungen zum Zertifizierungsplan

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	Name der E-Mail-Vorlage	Benachrichtigung wird gesendet an
0 % (wenn eine Aufgabe erstellt wird)	certification.task.reminder.inserted	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben
50 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben
75 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben
95 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen zum Zertifizierungsplan (Fortsetzung)

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	Name der E-Mail-Vorlage	Benachrichtigung wird gesendet an
100 %	certification.task.reminder.overdue	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben

Die in den Benachrichtigungen verwendeten E-Mail-Vorlagen können bearbeitet werden, um beispielsweise den E-Mail-Nachrichtentext zu ändern.

Einen Zertifizierungsplan ausführen

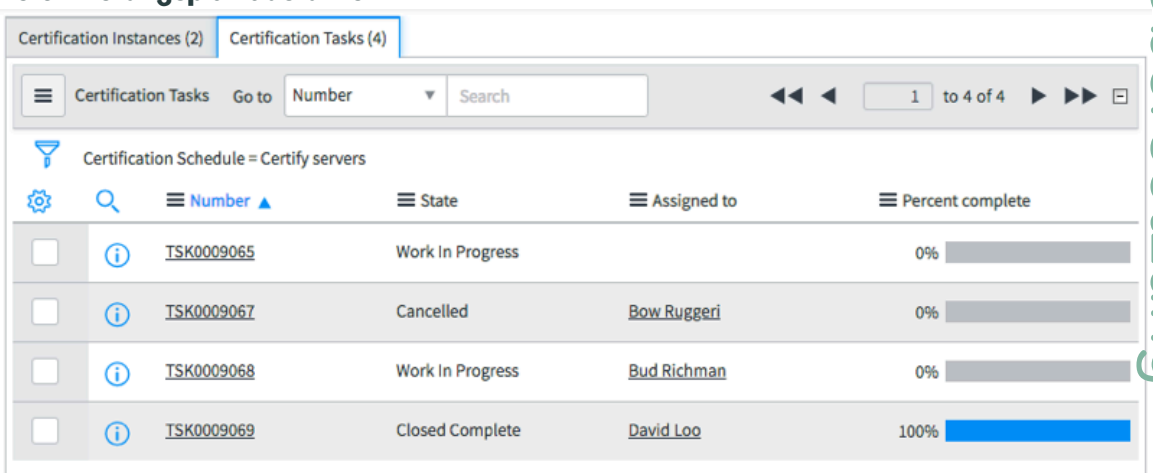
Durch Ausführen eines Zertifizierungsplans werden Zertifizierungsaufgaben basierend auf dem Zeitplan generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Plandefinitionen**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Zertifizierungszeitplans.
3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

   In den zugehörigen Listen **Zertifizierungsinstanzen** und **Zertifizierungsaufgaben** werden die vom Zeitplan generierten Instanzen oder Aufgaben angezeigt. Wie lange es dauert, um alle Zertifizierungsaufgaben zu generieren, hängt von der Größe der ausgewählten Tabelle und davon ab, wie viele Felder zertifiziert werden müssen.

Zertifizierungsplan ausführen



Zertifizierungsaudits definieren und erstellen

Ein Zertifizierungsaudit ist eine Sammlung von Zertifizierungsplänen, die als einzelne Entität ausgeführt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zertifizierungsaudits können hilfreich sein, wenn mehrere Zertifizierungspläne vorhanden sind. Nachdem Sie eine Zertifizierungsaudit-Definition erstellt haben, können Sie eine Zertifizierungsaudit-Instanz generieren. Die Zertifizierungsaudit-Instanz ist eine Sammlung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Zertifizierungsinstanzen und -aufgaben, die durch eine einzelne Ausführung der Zertifizierungsaudit-Definition generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Audits** > **Auditdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zertifizierungszeitpläne** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie links in der Liste **Sammlung** einen oder mehrere Zeitpläne aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Zertifizierungsprüfinstanz erstellen**.

Das System generiert basierend auf den ausgewählten Zertifizierungszeitplänen eine Auditinstanz. Alle Auditinstanzen, die auf dieser Auditdefinition basieren, sind in der zugehörigen Liste **Instanzen für die Zertifizierungsprüfung** aufgeführt.

Zertifizierungs-Audit definieren und erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Auditdefinition.
Tage zur Durchführung	Die Anzahl der Tage, in der Aufgabenverantwortliche die von dieser Auditdefinition erstellten Zertifizierungsaufgaben abschließen müssen. Überschreibt das identische Feld im Zertifizierungsplan.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des beabsichtigten Audits.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungsaudit-Instanz nachverfolgen

Sie können jederzeit eine Liste aller Zertifizierungsaudit-Instanzen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Audits** > **Auditinstanzen**.
2. Sehen Sie sich die zugehörige Liste **Zertifizierungsinstanzen** an.

Die Liste enthält alle zugehörigen Instanzen, die im Rahmen des Audits generiert wurden.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzertifizierungsleistung

Nach dem Planen des Zertifizierungsprozesses können Zertifizierungsaufgaben gemäß den definierten Zeitplänen ausgeführt werden.

Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Zertifizierungsaufgaben durchführen. Die Zertifizierungsaufgaben können im Rahmen von Zertifizierungsinstanzen verfolgt werden.

Zugehörige Informationen

Data Certification-Planung

Zertifizierungspläne definieren

Mit Data Certification installierte Komponenten

Zertifizierungsaufgaben anzeigen und lösen

Nachdem Sie einen Zertifizierungsplan manuell oder zu einem geplanten Zeitpunkt ausgeführt haben, führt das ServiceNow-System bestimmte Aktionen durch.

- Erstellt Zertifizierungsaufgaben für alle Datensätze, die die Filteranforderungen in der angegebenen Tabelle erfüllen, z. B. Aufgaben aus der Tabelle „Konfigurationselement “ [cmdb_ci].
- Weist die neuen Aufgaben dem Benutzer oder der Gruppe zu, die in diesen Feldern des Zertifizierungsplans angegeben sind:
  - Zuweisen an
  - Anwender
  - Zuweisen an Gruppe
  - Gruppe
- Legt die neuen Aufgaben auf den Status *In Arbeit* fest.
- Fügt den entsprechenden Feldern im Datensatz der Zertifizierungsaufgabe die Zertifizierungsplanwerte für *Kurzbeschreibung* und *Zugewiesen an* hinzu.
- Fügt dem Datensatz der Zertifizierungsaufgabe die Datumsfelder des Zertifizierungsplans *Tage zur Durchführung* und *Abschließen bis* entsprechend dem Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe erstellt wurde, hinzu.

Hinweis:
Wenn der Zertifizierungsfilter mit keinen CIs übereinstimmt, setzt das System den *Status* auf *Geschlossen – vollständig* und *Prozent abgeschlossen* auf *100*.

Um die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Meine Aufgaben**. Informationen zum Lösen von Ihnen zugewiesenen Aufgaben finden Sie unter Elemente zertifizieren. Weitere Informationen zu Zweck und Verwendung von Zertifizierungsaufgaben finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben.

Die folgenden Informationen werden im Datensatz der Zertifizierungsaufgabe nachverfolgt:

Datensatz der Zertifizierungsaufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine Identifikationsnummer für die Zertifizierungsaufgabe.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der für die Zertifizierung der Daten verantwortlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz der Zertifizierungsaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Die für die Zertifizierung der Daten zuständige Gruppe.
Abschließen bis	[Schreibgeschützt] Ein Datumsfeld, das eine Frist für die Aufgabe enthält. Dieses Feld wird automatisch entsprechend dem Feld „Tage zur Durchführung“ des Zertifizierungsplans ausgefüllt.
Status	[Schreibgeschützt] Der aktuelle Status der Zertifizierungsaufgabe. Folgende Status sind möglich: „In Arbeit“, „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – vollständig“ und „Abgebrochen“.
Prozent abgeschlossen	Der Aufgabenfortschritt in Prozent. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn sich eine Aufgabe im Status „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – vollständig“ oder „Abgebrochen“ befindet.
Eskalation	[Schreibgeschützt] Die Eskalationsstufe der Aufgabe. Wenn 0–49 % der Zeit bis zum Abschluss vergangen sind, wird dieses Feld auf „Normal“ festgelegt. Bei 50 % wird dieses Feld auf „Mittel“ festgelegt und eine E-Mail-Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen gesendet. Bei 75 % wird dieses Feld auf „Hoch“ festgelegt und eine E-Mail-Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen gesendet. Bei 95 % bleibt dieses Feld auf „Hoch“ festgelegt, aber eine zweite E-Mail-Erinnerung wird an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten gesendet.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieses Feld wird automatisch mit dem Text aus dem Feld „Aufgabenbeschreibung“ des Zertifizierungsplans ausgefüllt.
Arbeitshinweise	Informationen über die für die Zertifizierung ausgeführten Arbeiten.

Elemente zertifizieren

Das Formular „Zertifizierungsaufgabe“ enthält eine Liste aller zu zertifizierenden Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

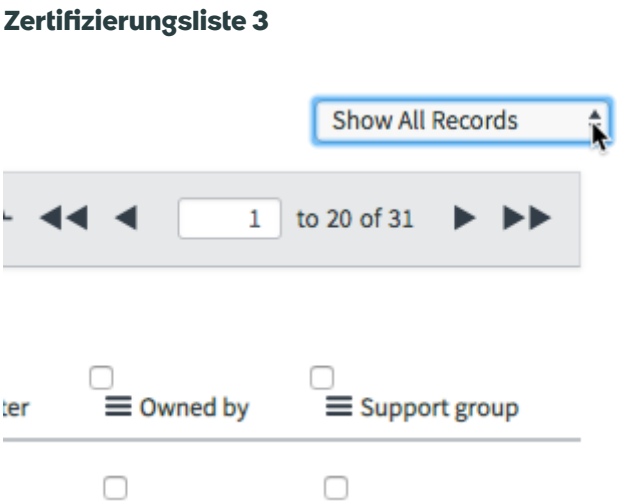
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie alle Elemente in einer Aufgabe zertifiziert haben, können Sie keine Elemente mehr zurücksetzen.

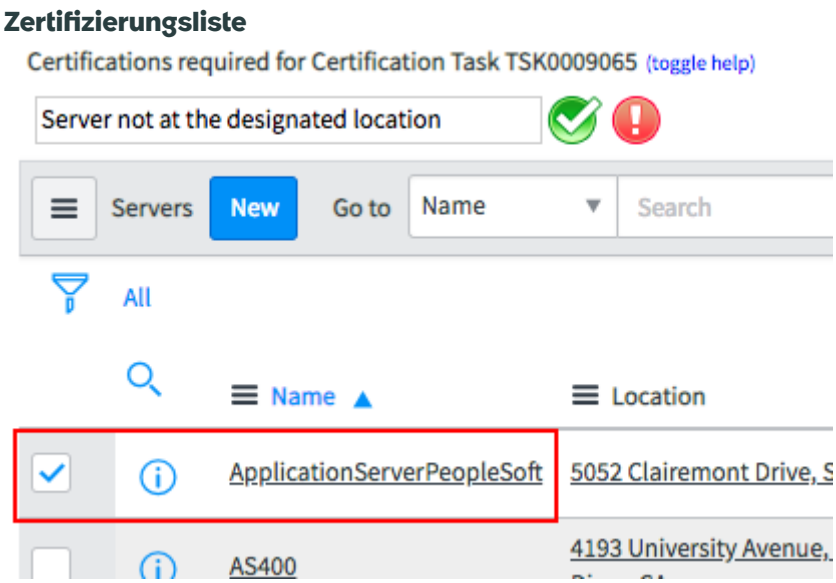
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Zertifizierungsaufgabe mit dem *Status In Arbeit*.
3. Wählen Sie in der rechten oberen Ecke der Liste Datensätze, für die eine Zertifizierung für diese Aufgabe erforderlich ist, oder alle Datensätze aus, die Teil dieser Zertifizierungsaufgabe sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Zertifizierungselement.
5. Geben Sie oberhalb der Liste in *Optionaler Kommentar für überprüfte Elemente* Informationen ein, die für andere nützlich sein könnten.



6. Führen Sie Folgendes aus:
   - Klicken Sie auf das grüne Häkchen, um das Element zu bestätigen.
   - Klicken Sie auf das rote Ausrufezeichen, um das Element abzulehnen.
7. Um das zertifizierte oder abgelehnte Element anzuzeigen, setzen Sie die Ansicht auf *Alle Datensätze anzeigen*.

   Neben dem Element wird ein grünes Häkchen oder ein rotes Ausrufezeichen angezeigt.
8. Zeigen Sie auf ein Symbol, um Zertifizierungskommentare anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Stellen Sie sicher, dass alle Elemente über die korrekte Zertifizierung verfügen, entweder akzeptiert oder abgelehnt.

   Wenn Sie alle Elemente zertifiziert haben, können Sie keine Elemente mehr zurücksetzen. Wenn alle Elemente einer Zertifizierungsaufgabe zertifiziert oder abgelehnt sind, ändert sich der *Status* der Aufgabe in *Geschlossen – vollständig*.

Audit-Ergebnisse anzeigen

Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, nachdem Sie die Elemente zertifiziert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

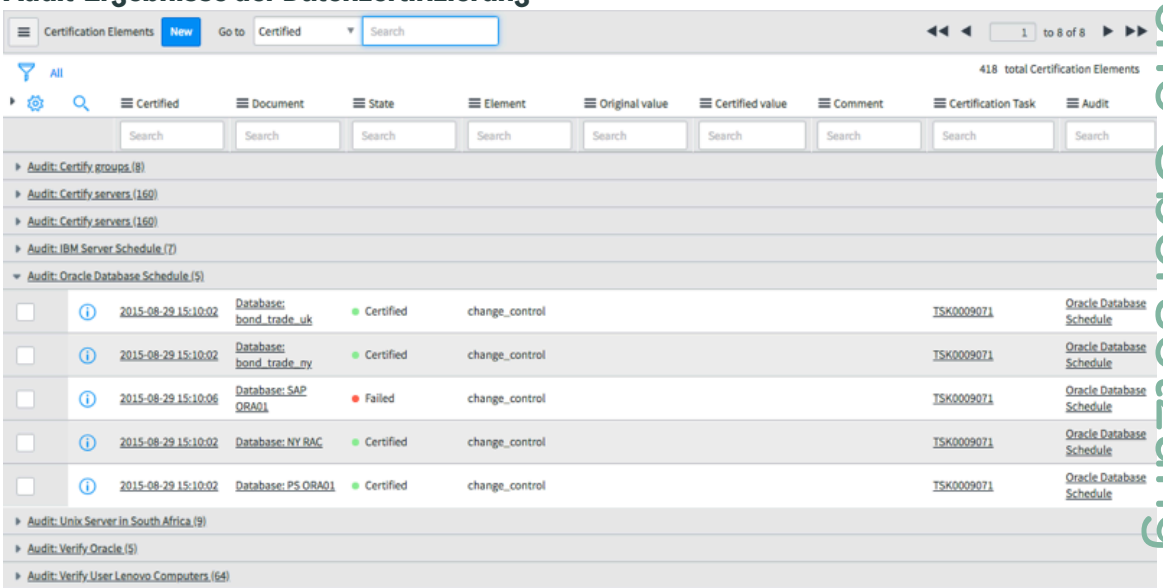
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Audit-Ergebnisse**.

   Die Liste der Audit-Ergebnisse der Datenzertifizierung wird nach Zertifizierungsinstanzen gruppiert angezeigt. Bei zertifizierten Configuration Items wird nur der *Originalwert* angezeigt. Für fehlgeschlagene CIs werden Werte in *Zertifizierter Wert* und *Originalwert* angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Links in der Liste, um die zugehörigen Datensätze zu öffnen.

Audit-Ergebnisse der Datenzertifizierung



Zertifizierungslisten exportieren

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können die Zertifizierungsliste exportieren und die Liste im Excel-, CSV-, XML- oder PDF-Format speichern. Diese Liste ist nützlich, wenn Sie eine lange Liste von Zertifizierungselementen haben oder wenn viele verschiedene Benutzer für die Zertifizierung von Elementen in einem einzigen Zertifizierungsplan zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Allgemeine Informationen und allgemeine Exportschritte finden Sie unter Listenexport.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.
3. Öffnen Sie in der Zertifizierungsdatenliste ein beliebiges Spalten-Kontextmenü, und führen Sie den Export durch.

Zertifizierungen zurücksetzen

Nach der Zertifizierung aller Elemente können Sie kein Element mehr zurücksetzen.

- Um einzelne Zertifizierungen zurückzusetzen, klicken Sie in der Zertifizierungsliste mit der rechten Maustaste auf das Element und wählen **Zertifizierung rückgängig machen** aus.
- Um die gesamte Aufgabe auf ihren Ausgangspunkt zurückzusetzen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Zertifizierungen auf ‚Ausstehend' zurücksetzen**.

Aufgaben mit einer Zertifizierungsinstanz nachverfolgen

Die zugehörige Liste „Zertifizierungsaufgaben" im Datensatz der Zertifizierungsinstanz enthält Informationen zu den zugehörigen Aufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld *Status* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz ist schreibgeschützt und enthält den kumulativen Status der mit der Instanz verknüpften Zertifizierungsaufgaben. In der Spalte *Prozent abgeschlossen* können Benutzer mit der Rolle „certification_admin" den Fortschritt der Aufgabe rasch nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen.

So verfolgen Sie eine Zertifizierungsinstanz nach:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsinstanz.
3. Zeigen Sie die folgenden Felder an, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Zertifizierungsinstanz

Feld	Beschreibung
Nummer	[Schreibgeschützt] Automatisch generierte Identifikationsnummer für die Instanz.
Zertifizierungsplan	Der Zertifizierungsplan, mit dem die Zertifizierungsinstanz erstellt wurde.
Status	[Schreibgeschützt] Aktueller Status der Zertifizierungsinstanz: „In Arbeit", „Abgeschlossen", „Geschlossen – unvollständig" oder „Abgebrochen". Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen.
Erstellt	[Schreibgeschützt] Datum und Uhrzeit der Erstellung der Zertifizierungsinstanz. Das Datum wird automatisch ausgefüllt, wenn mit der Schaltfläche „Jetzt ausführen" der zugehörige Zertifizierungsplan ausgeführt wird.
Abschließen bis	[Erforderlich] Datum und Uhrzeit, zu der die Zertifizierungsinstanz abgeschlossen sein muss. Das System aktualisiert dieses Feld bei der Ausführung des Zeitplans

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	mit der in der Instanz angegebenen Frist. Alle mit der Zertifizierungsinstanz verknüpften Zertifizierungsaufgaben müssen vor dem Abschluss der Instanz als „Abgeschlossen“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ gekennzeichnet werden.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der Instanz, der den Status „Geschlossen – vollständig“ erreicht hat. Dieses Feld wird automatisch gemäß den Feldern „Prozent abgeschlossen“ der zugehörigen Zertifizierungsaufgaben ausgefüllt.
Aufgabenbeschreibung	Informationen zur Zertifizierungsinstanz. In diesem Feld wird automatisch der Text aus dem Feld „Aufgabenbeschreibung“ des zugehörigen Zertifizierungsplans angezeigt.
Anweisungen	Feld für Anweisungen an den Benutzer oder die Gruppe, der/die die Zertifizierung durchführt. Dieses Feld wird automatisch mit Informationen aus dem Feld „Anweisungen“ des zugehörigen Zertifizierungsplans ausgefüllt.

Zertifizierungsinstanzen abbrechen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Zertifizierungsinstanz abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Instanz muss sich im *Status In Arbeit* befinden. Durch Abbrechen einer Zertifizierungsinstanz:

- Wird der *Status* der Zertifizierungsinstanz in *Abgebrochen* geändert.
- Werden alle zugehörigen Zertifizierungsaufgaben mit dem Status *In Arbeit* in *Abgebrochen* geändert.

So brechen Sie eine Zertifizierungsinstanz ab:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsinstanz.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen

Im Feld „Status“ einer Zertifizierungsaufgabe können Sie den Fortschritt der Aufgabe nachverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die verfügbaren Aufgabenstatus sind *In Arbeit*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Abgebrochen*.

Wenn sich der Status einer Zertifizierungsaufgabe ändert, ändert sich in den folgenden Fällen auch der Status der Zertifizierungsinstanz:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich eine Zertifizierungsaufgabe im Status *In Arbeit* befindet, wird die Zertifizierungsinstanz auf den Status *In Arbeit* gesetzt.
- Wenn sich alle Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* befinden, wird die Zertifizierungsinstanz auf den Status *Abgebrochen* gesetzt.
- Wenn sich alle Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* oder *Geschlossen – vollständig* befinden, wird die Instanz auf den Status *Geschlossen – vollständig* gesetzt. Wenn sich beispielsweise drei Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* befinden und eine sich im Status *Geschlossen – vollständig* befindet, wird der Instanzstatus in *Geschlossen – vollständig* geändert.
- Wenn sich eine Zertifizierungsaufgabe im Status *Geschlossen – unvollständig* und der Rest der Aufgaben sich entweder im Status *Abgebrochen* oder *Geschlossen – vollständig* befindet, wird die Instanz auf *Geschlossen – unvollständig* gesetzt.

So zeigen Sie den Status von Zertifizierungsaufgaben an:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** und wählen Sie **Meine Aufgaben** oder **Alle Aufgaben**.
2. Sehen Sie sich die Spalte *Status* für jede Aufgabe an.

Zertifizierungsaufgaben eskalieren

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Aufgabe im Status „In Arbeit“ eskalieren. Um eine Aufgabe zu eskalieren, muss dem im Feld „Zugewiesen an“ des Aufgabendatensatzes angegebenen Aufgabenverantwortlichen ein Vorgesetzter zugeordnet sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Personalisieren Sie das Benutzerformular so, dass das Feld *Manager* angezeigt wird.

Bei der Eskalation einer Aufgabe:

- Wird eine E-Mail-Nachricht an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten (Manager) des Aufgabenverantwortlichen gesendet, in der angegeben ist, dass die Aufgabe eskaliert wurde.
- Wird der Vorgesetzte (Manager) als neuer Aufgabenverantwortlicher festgelegt.

Das Ereignis „cert_task.escalate“ löst die Eskalation aus, und die E-Mail-Benachrichtigung erhält den Titel *Eskalationsbenachrichtigung*. Um den Text der gesendeten E-Mail-Nachricht zu bearbeiten, bearbeiten Sie direkt die E-Mail-Benachrichtigung mit der *Eskalationsbenachrichtigung*.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

So eskalieren Sie eine Zertifizierungsaufgabe aus dem Formular „Zertifizierungsaufgabe“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Zertifizierungsaufgabe *Nummer*aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen **Sie Eskalieren aus**.
   Ist die Schaltfläche *Eskalieren* nicht verfügbar, ist dem Benutzer im Feld *Zugewiesen an* kein *Manager* (Vorgesetzter) zugeordnet.

Zertifizierungsaufgaben von der Zertifizierungsaufgabenliste aus eskalieren

Eskalieren Sie eine Zertifizierungsaufgabe, um den Vorgesetzten des aktuellen Aufgabenverantwortlichen zu informieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Um eine Aufgabe zu eskalieren, muss dem im Feld „Zugewiesen an“ des Aufgabendatensatzes angegebenen Aufgabenverantwortlichen ein Vorgesetzter zugeordnet sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der *Nummer*einer Zertifizierungsaufgabe. Sie können mehrere Kontrollkästchen aktivieren.
3. Klicken Sie unter der Liste im Menü *Aktionen für ausgewählte Zeilen* auf **Eskalation**.
   Ist die Schaltfläche *Eskalation* nicht verfügbar, ist dem Benutzer im Feld *Zugewiesen an* kein *Manager* (Vorgesetzter) zugeordnet. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus der Liste aus. In der Menüoption wird angezeigt, wie viele Aufgaben nicht für eine Eskalation geeignet sind, z. B. *Eskalation (4 von 6)*.

Zertifizierungsaufgaben erneut zuweisen

Wenn Sie über die Rolle „certification_admin“ verfügen, können Sie jede Zertifizierungsaufgabe im Status *In Arbeit* erneut zuweisen. Aufgaben im Status *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Abgebrochen* können nicht erneut zugewiesen werden. Beim erneuten Zuweisen einer Aufgabe erhalten der aktuelle Aufgabenverantwortliche und der neue Aufgabenverantwortliche eine Nachricht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: certification_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das mit der Neuzuweisung verknüpfte Ereignis heißt „cert_task.reassign“, und die E-Mail-Benachrichtigung erhält den Titel *Neuzuweisung von Zertifizierungsaufgaben*. Um den Text der gesendeten E-Mail-Nachricht zu bearbeiten, bearbeiten Sie direkt die E-Mail-Benachrichtigung mit der *Neuzuweisung von Zertifizierungsaufgaben*.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

So weisen Sie eine Zertifizierungsaufgabe erneut zu:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Geben Sie in das Feld *Zugewiesen an* einen neuen Namen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erinnerungen für Zertifizierungsaufgaben senden

Der Workflow „Eskalationen von Zertifizierungsaufgaben“ sendet automatische E-Mail-Erinnerungen.

Der Workflow „Eskalationen von Zertifizierungsaufgaben“ sendet automatische E-Mail-Erinnerungen an:

- Den Verantwortlichen für die Zertifizierungsaufgabe.
- Die Zuweisungsgruppe, wenn die Zuweisungsgruppe im Formular *Zertifizierungsaufgabe* angegeben wurde.
- Den Vorgesetzten des für die Zertifizierungsaufgabe Verantwortlichen, falls erforderlich und wenn im Benutzerformular ein Manager (Vorgesetzter) angegeben wurde.

Die Erinnerungen basieren auf dem Feld *Abschließen bis* des Datensatzes der Zertifizierungsaufgabe. Bei einer Änderung des Datums *Abschließen bis* wird der Erinnerungszeitplan automatisch an das neue Datum angepasst.

Erinnerungen für Zertifizierungsaufgaben

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	E-Mail-Erinnerung wird gesendet an	Wert im Feld „Eskalation“ im Aufgabendatensatz
50 %	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben	Mittel
75 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch
95 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch
100 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch

Um Erinnerungen für verschiedene oder mehrere Intervalle festzulegen, bearbeiten Sie den Workflow „Eskalationen von Zertifizierungsaufgaben“. Zusätzlich zu den automatisch gesendeten E-Mail-Erinnerungen können Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ jederzeit E-Mail-Erinnerungen manuell senden.

E-Mail-Erinnerungen vom Zertifizierungsaufgabenformular aus senden

Anleitung zum manuellen Senden von E-Mail-Erinnerungen vom Formular „Zertifizierungsaufgaben“ aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Erinnerungen von der Zertifizierungsaufgabenliste aus senden

Anleitung zum manuellen Senden von E-Mail-Erinnerungen von der Zertifizierungsaufgabenliste aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der *Nummer*einer Zertifizierungsaufgabe. Sie können mehrere Kontrollkästchen aktivieren.
3. Klicken Sie unter der Liste im Menü *Aktionen für ausgewählte Zeilen* auf **E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden**.
4. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus der Liste aus.
   In der Menüoption wird angezeigt, wie viele Benachrichtigungen ausstehen und wie viele gesendet wurden, z. B. *E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden (15 von 18)*.

Zertifizierungsaufgaben als „Geschlossen – unvollständig“ kennzeichnen

Kennzeichnen Sie eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“, wenn zum Beispiel nur einige Elemente zertifiziert werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Benutzer können eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“ kennzeichnen:

- Benutzer mit der Rolle „certification_admin“.
- Benutzer, die im Feld *Zugewiesen an* des Datensatzes der Zertifizierungsaufgabe angegeben sind.

So kennzeichnen Sie eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** und wählen Sie **Alle Aufgaben**oder **Meine Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Geben Sie in das Feld *Arbeitsnotizen* Informationen darüber ein, warum die Aufgabe nicht abgeschlossen werden konnte.
4. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.

   Wenn mindestens eine Aufgabe in einer Zertifizierungsinstanz als *Geschlossen – unvollständig* gekennzeichnet ist, werden die Felder *Abschlussdatum* und *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz nicht aktualisiert. Ein Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ kann:

   - Die unvollständige Aufgabe oder die Aufgaben abschließen.
   - Die unvollständige Aufgabe oder die Aufgaben abbrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich alle Aufgaben für die Zertifizierungsinstanz im Status *Geschlossen – vollständig* oder *Abgebrochen* befinden:

- Setzt das System das Datumsfeld *Abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit.
- Wird das Feld *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz auf 100 Prozent festgelegt.

Zertifizierungsaufgaben abbrechen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Zertifizierungsaufgabe im Status „In Arbeit“ oder „Geschlossen – unvollständig“ abbrechen.

Beim Abbrechen einer Zertifizierungsaufgabe wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an den Aufgabenverantwortlichen oder die Zuweisungsgruppe gesendet, der/die der Aufgabe zugewiesen ist. Der Vorgesetzte des Aufgabenverantwortlichen oder der Zuweisungsgruppe wird nicht benachrichtigt.

Einzelne Aufgaben abbrechen

Brechen Sie bestimmte Datenzertifizierungsaufgaben im Status „In Arbeit“ ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
2. Suchen Sie eine Aufgabe mit dem *Status In Arbeit*.
3. Klicken Sie auf die *Nummer* der Aufgabe.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Alle Aufgaben in einer Instanz abbrechen

Brechen Sie Datenzertifizierungsaufgaben im Status „In Arbeit“ ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**.
2. Suchen Sie eine Instanz mit dem *Status In Arbeit*.
3. Klicken Sie auf die *Nummer* der Instanz.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Alle Aufgaben in der Instanz mit dem Status *In Bearbeitung* werden abgebrochen. Der Aufgabenverantwortliche oder die Zuweisungsgruppe wird benachrichtigt.

Die für die Benachrichtigung verwendete E-Mail-Vorlage heißt *certification.task.cancelled*. Die E-Mail-Vorlagen können bearbeitet werden, um beispielsweise den Text der E-Mail-Nachricht zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation und Data Certification

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

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellt sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Service Providers der Anwendung übertragen werden.
- In der -Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. die Domäne zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client meine Antwort sehen können.

Funktionsweise der Domänentrennung in Data Certification

- Die Datenzertifizierung hat nur grundlegende Domänentrennung. Solange die Zertifizierungsinstanzen (CIs) oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, ordnungsgemäß nach Domänen getrennt sind und sich die Benutzer, die die CIs oder Datensätze zertifizieren müssen, in einer Domäne befinden, in der die Daten angezeigt werden können, funktioniert die Datenzertifizierung wie erwartet.
- Empfehlung: Der Instanzbesitzer muss für die Zuweisung von Zertifizierungsaufgaben und Zertifizierungsinstanzen zur richtigen Domäne verantwortlich sein. Durch das Ändern der Domäne für diese Datensätze wird die Funktionalität nicht geändert, die Ansicht der Datensätze wird jedoch eingeschränkt.

So richten Sie die Domänentrennung für die Datenzertifizierung ein

Nach dem Aktivieren des Plugins „Domain Separation“ sind keine zusätzlichen Schritte zum Einrichten der Domänentrennung für die Datenzertifizierung erforderlich.

- Instanzbesitzer bestimmen, welche CIs oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, nach Domänen getrennt werden können.
- Kunden können eine domänengetrennte Umgebung konfigurieren, indem sie einer Domäne Aufgaben zuweisen. Wenn die Daten jedoch bereits domänengetrennt sind, können nur Benutzer mit den richtigen Domänenberechtigungen die Daten in einer Zertifizierungsaufgabe anzeigen.

Wie Mandantendomänen ihre eigenen Anwendungsdaten verwalten

Es ist nicht erforderlich, die Domäne in den Zertifizierungstabellen festzulegen, aber es ist möglich, wenn der Instanzbesitzer dies wünscht. Solange die zu zertifizierenden CIs oder Datensätze domänengetrennt sind, können Benutzer mit den richtigen Domänenberechtigungen sie anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänengetrennte Tabellen

- cert_instance – Durch das Ändern der Domäne in dieser Tabelle werden weder die Funktionalität noch die Domänen der aus der Tabelle erstellten Aufgaben geändert.
- cert_task – Durch das Ändern der Domäne in dieser Tabelle werden die Domänen-Anzeigeberechtigungen der Aufgabe geändert.
- cert_element – Es wird nicht empfohlen, die Domäne für diese Datensätze zu ändern. Solange die zu zertifizierenden CIs oder Datensätze bereits domänengetrennt sind, spiegeln cert_element-Datensätze dies wider.
- cert_filter – Wenn Sie die Domäne in dieser Tabelle ändern, ändert sich die Domänenanzeige und -filterung von CIs oder Datensätzen.

Anwendungsfälle

Instanzbesitzer, die über mehrere Clients verfügen, die ihre eigene Infrastruktur zertifizieren, können diesen CIs und den Zertifizierungsaufgaben Domänen zuweisen, um die Ansicht von einem Client auf einen anderen zu beschränken.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Komponenten im Zusammenhang mit CMDB Data Manager

Die folgenden geplanten Aufgaben, Tabellen, Rollen und Eigenschaften beziehen sich auf CMDB Data Manager. Einige davon werden mit CMDB-Arbeitsbereichinstalliert.

Systemeigenschaften

Als Datenmanager-Administrator (data_manager_admin) können Sie CMDB-Datenmanager-Eigenschaften in CMDB Workspaceanzeigen.

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** und wählen Sie dann in der Menüleiste CMDB-Arbeitsbereich die Option **Management** aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verwalten“ in den Verwaltungstools auf den Link **Datenmanager**.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Einstellungen** aus.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	Größe jedes gelöschten oder archivierten CI-Batches (wirkt sich auf die Leistungsoptimierung aus). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout	Schwellenwert (in Millisekunden) für die Ausführungszeit des Subflows. Ein Subflow, der diesen Schwellenwert während der Ausführung überschreitet, wird abgebrochen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 600.000 (10 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time	Anzahl der Tage, in denen archivierte CIs aus Archivtabellen noch wiederhergestellt werden können. Nach Ablauf der angegebenen Anzahl von Tagen werden archivierte CIs dauerhaft aus den Archivtabellen gelöscht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days	Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird und von der täglichen geplanten Aufgabe *`CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner`* auf „ **Geschlossen – abgebrochen** “ gesetzt wird. Details: • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe	Anzahl der Tage, bevor eine Datenmanageraufgabe als veraltet markiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor archivieren/löschen	Verarbeitet alle veröffentlichten Richtlinien vom Typ Archivieren und Löschen: • Wendet Richtlinien nur auf CIs an, die bereits stillgelegt sind. • Verarbeitet zuerst alle Archivrichtlinien. Wenn keine Fehler aufgetreten sind, werden alle Löschrichtlinien verarbeitet.
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor stilllegen	Verarbeitet alle veröffentlichten Richtlinien vom Typ Stilllegen: Wendet Richtlinien nur auf CIs an, die nicht stillgelegt sind.
CMDB-Datenmanager – Bereinigung veralteter Aufgaben	Bereinigt veraltete CMDB-Datenmanager-Aufgaben, indem die Aufgabe auf **„Geschlossen – abgebrochen“**gesetzt wird. Die Systemeigenschaft *`cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days`* bestimmt die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird (standardmäßig 90).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Eine Aufgabe wird veraltet, wenn: • Die Aufgabe wurde vor mindestens 90 Tagen (standardmäßig) erstellt und ist noch offen. • Die Genehmigungsanforderungen sind älter als 90 Tage (standardmäßig) und die Aufgabe wurde noch nicht genehmigt.
CMDB-Datenmanager – Zugehöriger Zutrittsrichtlinienprozessor löschen	Verarbeitet die Richtlinie „Zugehörigen CMDB-Eintrag löschen“, indem die angegebenen zugehörigen Tabellen aus der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] gelöscht werden.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie [cmdb_data_management_policy]	Details zu CMDB-Datenmanagerrichtlinien.
Ausführungen der CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie [cmdb_data_management_policy_execution]	Ausführungsdatensätze, die jeder Richtlinienbewertung entsprechen.
CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie – Laufzeitattribute [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	Aktuelle Richtlinienmetadaten, einschließlich Status und Zusammenfassung.
Steuerung für CMDB-Datenverwaltungsaufgabe [cmdb_data_management_task]	Öffnen Sie Richtlinienaufgaben, die von veröffentlichten Richtlinien generiert wurden.
CMDB-Datenverwaltungsaufgaben an CIs [cmdb_data_management_task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben zu CIs.
CMDB-Datenmanager – Aufgabe an Dokumente [cmdb_data_management_task_to_document]	Zuordnungen von Aufgabe und zu zugehörigen Elementen.
CMDB-Nachweisaufgaben für Datenverwaltung an CIs [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben- und Nachweis-CIs.
CMDB-Datenverwaltungsaufgaben an CIs [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgabe und CIs für den Richtlinientyp „Löschung abhängiger CIs“.
Ausgeschlossene CIs [cmdb_policy_ci_exclusion_list]	Verfolgt die CIs nach, die während der Richtlinienauswertung ausgeschlossen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Richtlinientyp [cmdb_policy_type]	Vom CMDB-Datenmanager unterstützte Richtlinientypen.
CMDB-Richtlinientyp-Kategorien [cmdb_policy_type_categories]	Zuordnungen von Richtlinientypen zu Flow Designer-Kategorien.
CMDB – benutzerdefinierte Definitionen für Stilllegung [cmdb_retirement_custom_definition]	Lebenszyklusregeln für Lebenszyklusrichtlinien (Stilllegen/Archivieren/Löschen). Zum Beispiel benutzerdefinierte Deaktivierungsdefinitionen.
CMDB-Richtlinie – Geplante Aufgaben [cmdb_policy_scheduled_job]	Details zur geplanten Aufgabe der Richtlinie.
Auswertungskonfiguration für abhängige CI-Beziehungen [cmdb_abhängig_ci_extra_rels_config]	Informationen zu externen Beziehungen von CIs, die für die Lösch- und Archivierungsvorgänge verwendet werden. Externe Beziehungen sind Beziehungen, die sich nicht in der Abhängigkeitskette des CI befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB Abhängige CI-Klassenausschlüsse [cmdb_abhängig_ci_class_exclusion]	Ausgeschlossene Klassen für abhängiges CI, die mit den Richtlinientypen Archivieren/ Stilllegen/Löschen verwendet werden, um zu bestimmen, welche CIs verwaiste abhängige CIs sind. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch [cmdb_abhängig_ci_ledger]	Bereitstellungstabelle für verwaistes abhängiges CI im Zusammenhang mit der Löschung oder Archivierung des Haupt-CI, von dem sie abhängig sind. Wird auch in einem Vorgang zum kaskadierenden Außerkraftsetzen abhängiger CIs verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB-CI – Hauptbuch am Ende der Lebensdauer [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	CIs, die als stillgelegt festgelegt werden und zu einer Klasse gehören, die nachgelagerte Abhängigkeiten aufweist. Wird in der Richtlinie für die Stilllegung abhängiger CIs verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CMDB Data Manager-Administrator [data_manager_admin]	Kann auf alle Funktionen im CMDB-Datenmanager zugreifen, einschließlich: • Vollständiger Zugriff auf zugewiesene Aufgaben. • Vollständiger Zugriff auf Richtlinien. • Möglichkeit zum Zuordnen von Subflow-Kategorien zu Richtlinientypen. Kann Richtlinien erstellen, bearbeiten und löschen, Vorschauen berechnen, Aufgaben genehmigen und Ausschlusslisten verwalten.	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read
CMDB Data Manager-Benutzer [data_manager_user]	Kann CMDB-Datenmanager-Richtlinien im schreibgeschützten Modus anzeigen und Vorschauen berechnen. Kann die folgenden Aufgaben ausführen: • Zeigen Sie zugewiesene Aufgaben an. • Eine zugewiesene Aufgabe aktualisieren, genehmigen oder ablehnen. • Ein CI einer Ausschlussliste aus seiner Aufgabe hinzufügen.	cmdb_read

CMDB-Gruppen

Eine CMDB-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, mit der Sie CI-Aktionen gemeinsam auf alle CIs anwenden können, die Mitglieder der Gruppe sind.

Beispielsweise kann eine CMDB CI Lifecycle Management-API eine skriptfähige CMDB-Gruppen-API verwenden, um die Liste der CIs der Gruppe abzurufen und anschließend eine CI Lifecycle Management-Aktion gemeinsam auf alle CIs anzuwenden. Sie können auch eine CMDB-Gruppe mit der Serviceauffüllungsmethode „ Dynamische CI-Gruppe “ verwenden, um einen Anwendungsservice auszufüllen.

Gruppentyp

Eine CMDB-Gruppe wird mit einem Gruppentyp konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein CMDB-Gruppentyp auf Integrität festgelegt ist, können die CIs in der Gruppe von CMDB-Integrität überwacht werden, und die zusammengefasste Integrität wird für die Gruppe als Ganzes im Dashboard „CMDB-Gruppenansicht“ gemeldet. Beispielsweise können Sie den Zustand nur für CIs an einem bestimmten Standort überwachen.
- Wenn eine CMDB-Gruppe auf CMDB-Arbeitsbereichfestgelegt ist, wird diese Gruppe in der Verwaltungsansicht des im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt.

Erstellen Sie eine CMDB-Gruppe, und füllen Sie sie aus

Je nach Gruppentyp können Sie eine CMDB-Gruppe auffüllen, indem Sie manuell einzelne CIs hinzufügen, gespeicherte CMDB-Abfragen auswählen, oder verschlüsselte Abfragen in der CMDB-Gruppe selbst erstellen. Die aus jeder Abfrage resultierenden CIs werden der Gruppe als Mitglieder hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Zum Anzeigen von CMDB-Gruppen - itil
- Zum Verwenden einer CMDB-Abfrage - cmdb_query_builder über itil
- Zum manuellen Hinzufügen von CIs - itil oder asset

Um eine CMDB-Gruppe mithilfe einer CMDB-Abfrage aufzufüllen, muss auch eine gespeicherte CMDB-Abfrage vorhanden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen**.
2. Wählen Sie im Bereich CMDB-Gruppen die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie das Formular aus, wählen Sie die Titelleiste mit der rechten Maustaste aus, und wählen **Sie Speichern**.

Formular für CMDB-Gruppen

Feld	Beschreibung
Gruppenname	Ein eindeutiger Name für die Gruppe.
Gruppentyp	○ Standard: Grundgruppentyp, der durch manuelles Hinzufügen von CIs, gespeicherten Abfragen und verschlüsselten Abfragen aufgefüllt werden kann. ○ Integrität: Legt die CMDB-Integrität fest, um die Integrität der Gruppen-CIs zu überwachen und Integritätsergebnisse für die gesamte Gruppe zusammenzufassen. Kann nur mit verschlüsselten Abfragen gefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dynamische Filter werden nicht unterstützt, wenn dieser Typ von CMDB-Gruppen ausgefüllt wird. ○ CMDB-Arbeitsbereich: Benutzerdefinierte Klassengruppe, die im Bereich „CI-Übersicht“ in der Store-App CMDB Workspaceangezeigt wird. Kann nur mit verschlüsselten Abfragen gefüllt werden.

4. So verwenden Sie gespeicherte CMDB-Abfragen:
   a. Wählen Sie **CMDB-Gruppe enthält gespeicherte Abfragen** und dann **Abfrage hinzufügen**aus.
   b. Wählen Sie eine Abfrage aus der Liste **Gespeicherte Abfrage des Abfrage-Generators**.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die von der Abfrage zurückgegebenen CIs werden Mitglieder der CMDB-Gruppe.
5. So fügen Sie CIs manuell hinzu:
   a. Wählen Sie **CMDB-Gruppe enthält Konfigurationselemente aus**, und wählen Sie dann **Manuelles CI bearbeiten**aus.
   b. **Wahlweise:** Fügen Sie Filter hinzu.
   c. Wählen Sie CIs in der Liste „ **Konfigurationselement** “ aus, und klicken Sie unten auf das Symbol „**+**“.
   d. Wählen Sie in der Liste **Gruppenmitglieder** die CIs aus, die der Gruppe hinzugefügt werden sollen.
   e. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und Beenden**.
   f. Klicken Sie im Dialogfeld „ **Speichern – Bestätigung** “ auf **OK**.
   g. Wählen Sie **Absenden**.
6. So verwenden Sie codierte Abfragen:
   a. Wählen Sie **CMDB-Gruppe enthält codierte Abfragen** und dann **Neu**aus.
   b. Füllen Sie das Formular „CMDB-Gruppe enthält codierte Abfrage“ mit den Abfragebedingungen aus, die die in die Gruppe aufzunehmenden CIs filtern.

Hinweis:
Dynamische Filter werden für CMDB-Integritätstypgruppen nicht unterstützt, obwohl sie in einer Bedingungsklausel hinzugefügt werden können.

Feld	Beschreibung
Klasse	Klasse, für die die codierte Abfrage gilt.
CI-Übersichtsbedingung	Filter, der bei der Berechnung für das CI-Übersichtsdiagramm in CMDB Workspaceverwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Gilt nur, wenn die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* auf „ **true** “ festgelegt ist (standardmäßig „**false** “). Verbessert die Leistung durch weniger Ergebnisse, wenn eine große Datenmenge in einer Umgebung vorhanden ist, die nicht zu CSDM migriert wurde. Diese Bedingung wird nicht verwendet, wenn **Alle CIs anzeigen**ausgewählt wird.
Bedingung	Filtert die CIs, die in der Gruppe enthalten sind. Wird verwendet, wenn die **einfache Bedingung** nicht anwendbar ist.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie **Alle CIs** anzeigen aus, um alle CIs aus allen Ergebnisspalten der Abfrage anzuzeigen. Es werden jedoch nur CIs aus CMDB-Tabellen angezeigt.

Details zum CI Lifecycle Management für CIs der CMDB-Gruppe anzeigen

Zeigen Sie den CI Lifecycle Management-Betriebsstatus und CI-Aktionen an, die für die CIs gelten, die Mitglieder einer CMDB-Gruppe sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die CMDB-Gruppe auf einer CMDB-Abfrage basiert, wird die Abfrage in Echtzeit ausgeführt und zeigt die resultierenden CIs an. Wenn die Abfrage aufgrund einer Zeitbegrenzung oder aus anderen Gründen nicht erfolgreich abgeschlossen wurde, werden entsprechende Fehlermeldungen angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „ **CMDB-Gruppen** “ auf eine CMDB-Gruppe.
3. Klicken Sie auf **Alle CIs anzeigen**.

Feld	Beschreibung
Configuration Item	CI-Gruppenmitglied
Klasse	Klasse des CI-Gruppenmitglieds.
Betriebsstatus	CI Lifecycle Management-Betriebsstatus des CI, wie z. B. „Reparatur in Arbeit“ oder „Funktionsfähig“. Mögliche Betriebsstatus sind in der Auswahlliste des Felds *Operational status* in der Tabelle „cmdb_ci“ festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionen	CI Lifecycle Management-Aktionen, die für das CI gelten, wie „Klonen“ und „Bereitstellung“. Mögliche Aktionen sind in der CMDB-CI-Aktionen-Tabelle [statemgmt_cmdb_actions] definiert.

CMDB Compliance

CMDB Compliance ist ein Toolsatz, mit dem Administratoren CMDB Daten auf Richtigkeit zertifizieren und in den Daten gefundene Diskrepanzen beheben können.

Hinweis:
Informationen zu Compliance im Kontext interner Geschäftsziele und externer Gesetze und Vorschriften finden Sie unter Policy and Compliance Management erkunden .

Zertifizierungsoptionen

CMDB Compliance bietet die folgenden Zertifizierungsoptionen, die der Größe und den Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen:

Option	Beschreibung
Gewünschter Zustand	Vergleicht automatisch die tatsächlichen Attribute und Beziehungen von bestimmten ServiceNow Datensätzen mit den gewünschten Zuständen für diese Datensätze. Ein Audit kann beispielsweise einen Linux-Datenbankserver erkennen, der nicht über ausreichend RAM verfügt oder dessen Abhängigkeiten von Beziehungen zu einem anderen CI nicht korrekt sind. Das System veröffentlicht dann alle festgestellten Unstimmigkeiten und weist qualifizierten Benutzern automatisch Folgeaufgaben zu, um die Compliance dieses Servers zu gewährleisten.
Architekturcompliance	Vergleicht automatisch die tatsächlichen Attribute bestimmter CIs wie CPU-Anzahl, RAM oder Datenträgergröße mit den erwarteten Attributen für diese CIs. Das System veröffentlicht alle festgestellten Unstimmigkeiten und weist qualifizierten Benutzern automatisch Nachbesserungsaufgaben zu.

Compliance-Vorlagen und -Audits

Mit den Modulen „Vorlagen“ und „Audits“ auf der obersten Ebene des Compliance-Menüs können certification_admin-Benutzer alle Vorlagen- und Audittypen erstellen, bearbeiten und löschen.

Sie können Compliance-Vorlagen und -Audits verwenden, um Datensätze für jede Tabelle in dem ServiceNow System auszuwerten, nicht nur die Tabellen, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern. Compliance-Audits zertifizieren nur Datensatzattribute. Compliance-Vorlagen können in Steuerungstestdefinitionen in Governance, Risk, and Compliance verwendet werden.

Compliance-Aktivierung

Die Compliance-Funktionalität wird vom Plugin „Certification Core“ (com.snc.certification_core) bereitgestellt, das gemeinsam genutzte Funktionen enthält, die für Zertifizierungsaudits erforderlich sind.

Das Plugin „Certification Core“ (com.snc.certification_core) besteht aus den folgenden Plugins und ist standardmäßig aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardmäßig aktiviert: Desired State Certification (com.snc.certification_desired_state)
- Aktivieren Sie: Architektur-Compliance (com.snc.architecture_compliance), wodurch automatisch das Plugin „Version Management“ (com.snc.version) aktiviert wird, das die Versionen von Zertifizierungsfiltern und -vorlagen verwaltet.
- Aktivieren Sie : Data Certification (com.snc.certification_v2), wodurch automatisch das Plugin „Version Management“ (com.snc.version) aktiviert wird, das die Versionen von Zertifizierungsfiltern verwaltet.

Mit Compliance installiert

Diese Komponenten werden mit dem Certification Core-Plugin installiert.

Demodaten sind in den Plugins „Gewünschter Zustand“ und „Architekturcompliance“ enthalten.

Das Certification Core-Plugin fügt diese Tabellen hinzu oder ändert sie.

Compliance Certification Core-Tabellen

Name	Beschreibung
Audit [cert_audit]	Enthält alle Daten, die zur Ausführung eines Audits erforderlich sind, einschließlich der Benutzer, die Folgeaufgaben zugewiesen sind, und des Ausführungszeitplans.
Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Enthält die Ergebnisse spezifischer Zertifizierungsaudits.
Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Enthält die Aufgaben, die aus einer Audit-Unstimmigkeit generiert wurden.
Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Enthält die Definition des gewünschten Zustands des Datensatzes. Die Vorlage enthält einen Filter, der die auszuwertenden Datensätze sowie die erwarteten Attribute und Beziehungswerte identifiziert. Enthält die zu zertifizierenden Datensätze, die erwarteten Attribute und die erwarteten Beziehungswerte.
Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Basistabelle, die die gewünschten Attribut- oder Beziehungsbedingungen definiert, die in Vorlagen verwendet werden.
Zertifizierungsattributbedingung [cert_attr_cond]	Enthält die Bedingungen, die die gewünschten CI-Attributwerte definieren. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungs-CI-Beziehungsbedingung [cert_ci_rel_cond]	Enthält die CI-zu-CI-Beziehungsbedingungen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungsbenutzer-Beziehungsbedingung [cert_user_rel_cond]	Enthält die CI-zu-Benutzer-Beziehungsbedingungen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungsgruppen-Beziehungsbedingung [cert_group_rel_cond]	Enthält die CI-zu-Gruppe-Beziehungsbedingungen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-Tabellen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Zertifizierungsbezogene Listenbedingung [cert_related_list_cond]	Enthält die Bedingungen für zugehörige Listen. Diese Tabelle erweitert die Basistabelle „Zertifizierungsbedingung“ [cert_cond].
Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Enthält einen Zertifizierungsfilter, einschließlich der Tabelle mit den zu auditierenden Datensätzen und den Filterbedingungen.

Benutzerrollen

Die Zertifizierungsrolle wird automatisch allen Benutzern mit der Rolle itil zugewiesen, wenn das Certification Core-Plugin aktiviert ist oder Compliance-Anwendungen aktualisiert werden. Certification Core installiert zwei Business Rules, die beide als **Dem Manager Zertifizierungsrollen hinzufügen** bezeichnet werden und ähnliche Aufgaben an verschiedenen Tabellen ausführen. Eine Regel sucht nach einem Manager, der in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] angegeben ist, und die andere sucht nach der Zertifizierungsrolle in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role]. Wenn sowohl ein Manager als auch die Zertifizierungsrolle für einen Benutzer angegeben sind, erteilt das System dem Manager automatisch die Zertifizierungsrolle. Diese Funktionalität stellt sicher, dass eine Zertifizierungsaufgabe erfolgreich an die nächste Ebene weitergeleitet werden kann. Das System weist diese automatische Rolle nur dem unmittelbaren Vorgesetzten des Benutzers zu und nicht anderen Personen in der Managementkette.

Hinweis:
Wenn ein Manager nur über die Zertifizierungsrolle und keine andere Rolle verfügt, wird er als anfordernde Person betrachtet und nicht als abonnierter Erfüller gezählt.

Compliance Certification Core-Benutzerrollen

Name	Enthält Rollen	Beschreibung
Zertifizierung	Keine	Kann Zertifizierungsaufgaben lesen und aktualisieren, um Unstimmigkeiten zu beheben.
certification_filter_admin	Keine	Kann Zertifizierungsfilter erstellen, lesen und aktualisieren.
certification_admin	Zertifizierung, certification_filter_admin	Kann den gesamten Zertifizierungsprozess verwalten. Diese Benutzer können alle Zertifizierungsdatensätze erstellen, bearbeiten und löschen.

UI-Richtlinien

Compliance Certification Core-UI-Richtlinien

Name	Tabelle	Beschreibung
Schreibschutz für Tabellen aktivieren	Audit [cert_audit]	Aktiviert den Schreibschutz für das von dem ausgewählten Filter abgeleitete Tabellenfeld.
Audittyp ausblenden	Audit [cert_audit]	Blendet das Feld „Audittyp“ aus.
Nächste geplante Ausführung ausblenden	Audit [cert_audit]	Blendet das nächste geplante Ausführungsdatum aus, wenn ein Audit als inaktiv oder bei Bedarf eingestellt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Aufgabenfelder anzeigen, wenn „Aufgaben erstellen“ auf „wahr“ gesetzt wurde	Audit [cert_audit]	Zeigt alle Felder an, die sich auf das Erstellen von Aufgaben beziehen, wenn der Benutzer das Kontrollkästchen „Aufgaben erstellen“ aktiviert hat.
Namen zu einem Pflichtfeld machen	Audit [cert_audit]	Macht den Namen zu einem Pflichtfeld.
Bearbeitung des Datums der letzten Ausführung verhindern	Audit [cert_audit]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld „Datum der letzten Ausführung“.
Benutzerfeld anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Benutzer“ an, wenn Sie die folgenden Zuordnungstypen auswählen: • Benutzerfeld, wenn die Option „Zu leer zuweisen“ „Zugewiesene Aufgabe erstellen“ lautet. • Bestimmter Benutzer
Zuweisen-an-Felder anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Zuweisen an“ an, wenn der Zuordnungstyp „Benutzerfeld“ ist.
Zuweisungsfelder anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Zu leer zuweisen“ an, wenn Sie einen der folgenden Zuordnungstypen auswählen: • Benutzerfeld • Gruppenfeld
Gruppenfeld anzeigen	Audit [cert_audit]	Blendet Felder basierend auf dem ausgewählten Zuordnungstyp ein oder aus. Das System zeigt das Feld „Gruppe“ an, wenn Sie einen der folgenden Zuordnungstypen auswählen: • Bestimmte Gruppe • Gruppenfeld, wenn die Option „Zu leer zuweisen“ „Zugewiesene Aufgabe erstellen“ lautet.
„Ausführen“ zugeordnete Felder ausblenden, wenn „Aktiv“ auf „Falsch“ festgelegt ist	Audit [cert_audit]	Blendet diese Planungsfelder aus, wenn das Audit inaktiv ist: • Ausführen • Tag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		• Zeit • Letzte geplante Ausführung
Skriptfenster für „Skriptiertes Audit“ anzeigen	Audit [cert_audit]	Zeigt das Feld „Dieses Skript ausführen“ an, wenn der Audittyp „Skriptiert“ ist.
Schreibschutz für Tabellen aktivieren	Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Aktiviert den Schreibschutz für das von dem ausgewählten Filter abgeleitete Tabellenfeld.

Script Includes

Compliance Certification Core-Script Includes

Name	Beschreibung
DesiredStateUtil	Utility-Funktionen für den gewünschten Zustand, die zum Klonen einer Vorlage für die Funktionalität „Einfügen“ verwendet werden.
CMDBRElationshipAjax	Tool zum Abrufen aller Beziehungen für eine bestimmte Tabelle.
RelationshipQueryParseAjax	Analysiert Bedingungsfilter. Dieses Script Include ist der interne Code, der zum Generieren der Compliance-Bedingungen verwendet wird.
CertificationUtils	Utility-Funktionen für die Zertifizierung, die den Wert für den nächsten Ausführungszeitpunkt finden usw.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Utility-Methode zum Einstellen der Dauer von Eskalationszeitgebern.
ConditionUtilsAjax	AJAX-Utilities zum Analysieren von Abfragen in einem von Menschen lesbaren Format.
DeleteInactiveVersionsAjax	Serverseitiges AJAX-Skript zum Löschen aller inaktiven Versionen eines Datensatzes.

Clientskripts

Compliance Certification Core-Clientskripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Schreibschutz für Audittypen aktivieren, wenn nicht neu	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Legt den korrekten Audittyp für neue Datensätze fest. Wenn der Datensatz nicht neu ist, wird das Feld „Audittyp“ als schreibgeschützt festgelegt.
Tabellennamen aktualisieren (Filter)	Audit [cert_audit]	Aktualisiert das Feld „Tabellenname“, wenn der Filter aktualisiert wird.
Tabellennamen aktualisieren	Audit [cert_audit]	Aktualisiert das Feld „Tabellenname“, wenn die Vorlage aktualisiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-Clientskripts (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Tabellennamen auf „neu“ setzen	Audit [cert_audit]	Gibt den Tabellennamen aus der Vorlage oder dem Filter zurück.
Tabellennamen aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Aktualisiert das Feld „Tabellenname“, wenn ein neuer Filter ausgewählt wird, und prüft alle vorhandenen Bedingungen, um festzustellen, ob sie für die neue Tabelle geeignet sind.
Bei Festlegen von Tabellen Bedingungen anzeigen	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Blendet Bedingungen entsprechend ein und aus, wenn die Tabelle festgelegt ist.
Bei Changes des Audittyps Filter zurücksetzen	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Löscht den Filter und aktualisiert die angezeigten Listen, wenn der Audittyp geändert wird.

Business Rules

Compliance Certification Core-Business Rules

Name	Tabelle	Beschreibung
Klonbedingung	Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Teil der Zertifizierungs-Versionsverwaltung. Diese Business Rule behält die ursprüngliche ID bei, wenn eine Bedingung geändert wird.
Audittypen aus Audits kopieren	Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Stellt sicher, dass alle Auditergebnisse denselben Audittyp haben wie das Audit, das sie generiert hat.
Werte aus Vorlagen kopieren	Audit [cert_audit]	Wenn ein Benutzer eine Vorlage auswählt und die Tabelle, den Filter und den Audittyp aus der Vorlage aktualisiert.
Bedingungen löschen	Zertifizierungsbedingung [cert_cond]	Teil der Zertifizierungs-Versionsverwaltung, die eine Bedingung löscht.
Löschen von Audits mit Ergebnissen verhindern	Audit [cert_audit]	Verhindert das Löschen eines Audits mit Ergebnissen.
Löschen von Filtern mit Vorlagen verhindern	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Verhindert das Löschen eines Filters, der immer noch mit einer Vorlage oder einem Audit verknüpft ist.
Löschen von Ergebnissen mit Aufgaben verhindern	Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Verhindert das Löschen eines Auditergebnisses mit einer angefügten Aufgabe.
Löschen von Vorlagen mit Audits verhindern	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Verhindert das Löschen einer Vorlage, die weiterhin von einem Audit verwendet wird.
Bedingungstabellen aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Führen Sie beim Speichern von Vorlagenbedingungen alle Workflows ordnungsgemäß aus, und aktualisieren Sie die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance Certification Core-Business Rules (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Bedingungsfelder, um die Anzeigeversion der Bedingungen zu enthalten.
Filterversionen aktualisieren	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Erstellt eine Version, wenn sich der Filter bedeutend ändert.
Zeit der nächsten Ausführung aktualisieren	Audit [cert_audit]	Aktualisiert die Uhrzeit im Feld „Nächste geplante Ausführung“, wenn ein Audit geändert wird.
Nächste Laufzeit während der Ausführung aktualisieren	Audit [cert_audit]	Wenn das Audit ausgeführt wird, aktualisieren Sie das Feld „Nächste geplante Ausführung“ zum nächsten Zeitpunkt, zu dem die Ausführung des Audits geplant ist.
Tabelle aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Aktualisieren Sie die gespeicherte Tabelle gemäß der Tabelle des Filters.
Vorlagenversion aktualisieren	Zertifizierungsvorlage [cert_template]	Erstellt eine Version, wenn sich die Vorlage bedeutend ändert.

Modul „Compliance-Übersicht“

Das Modul „Compliance-Übersicht“ ist eine Art Homepage.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Modul „Compliance-Übersicht“ fasst Folgendes zusammen:

- Aktuelle Auditstatus
- Ausstehende Zertifizierungsaufgaben
- Compliance-Unstimmigkeiten
- Bevorstehende Audits
- Allgemeiner Status der Compliance-Audits für Data Certification, gewünschten Zustand, Architekturcompliance und Skriptaudits

Nur Benutzer mit bestimmten Rollen können auf das Übersichtsmodul zugreifen. Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren)
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsebenen nach Rolle (Fortsetzung)

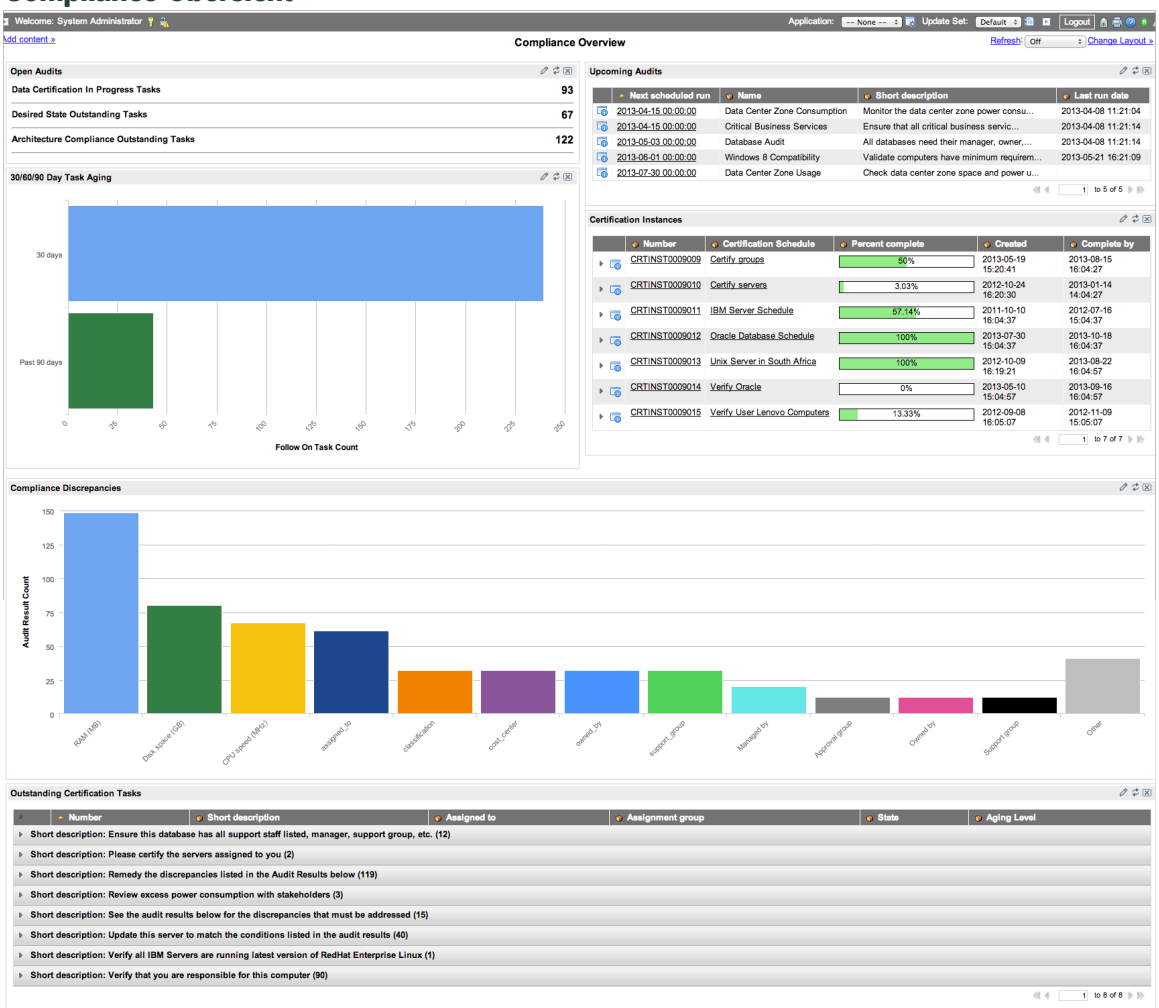
Rolle	Zugriff
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Anzeigen bearbeiten)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie Elemente in den Berichten aus, um weitere Informationen zu erhalten.
   Klicken Sie zum Beispiel auf die Leiste **Speicherplatz (GB)** im Diagramm „Compliance-Unstimmigkeiten“, um eine Liste mit nach Speicherplatzattributen gefilterten Auditergebnissen zu öffnen.

Example:

Compliance-Übersicht



Architektur-Compliance

Architecture Compliance verwaltet geplante oder On-Demand-Audits von CMDB Daten, um zu bestimmen, welche Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) den erwarteten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributen entsprechen. Die Compliance-Audits überprüfen Server, um sicherzustellen, dass ihre physischen Ressourcen, wie z. B. CPU-Geschwindigkeit oder Speicher, bestimmten Standards entsprechen.

Der Compliance-Prozess überprüft Server, um sicherzustellen, dass ihre Ressourcen (z. B. CPU-Geschwindigkeit oder Speicher) den von Ihrer Organisation festgelegten Standards entsprechen. Auditberichte zeigen Unstimmigkeiten unter den Attributen der Ziel-CIs, und ServiceNow weist qualifizierten Benutzern, die diese Unstimmigkeiten beheben können, automatisch Folgeaufgaben zu.

Der für die Compliance-Prüfung zuständige Administrator erstellt Vorlagendefinitionen der gewünschten Attribute und plant dann ein Audit zur Prüfung der CIs auf Compliance. In den Audit-Ergebnissen werden CIs identifiziert, die die Zertifizierung bestehen, und CIs mit Abweichungen aufgelistet, bei denen Fehler aufgetreten sind. ServiceNow generiert automatisch Folgeaufgaben und weist sie zu, um den Prozess zur Wiederherstellung der Compliance der CIs nachzuverfolgen. Benutzer mit der Administratorrolle aktivieren Architekturcompliance.

Architekturcompliance-Rollen

Um auf Zertifizierungselemente zuzugreifen oder diese zu konfigurieren, muss ein Benutzer über die Rolle „certification_admin“ verfügen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, sofern sie auf die erforderlichen Tabellen zugreifen dürfen.

Im Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und keinen Zugriff auf alle erforderlichen Tabellen. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Der Zertifizierungsadministrator benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf diese Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Architekturcompliance-Prozess

Führen Sie diese Aufgaben in dieser Reihenfolge aus, um Konfigurationselemente mit Architekturcompliance zu zertifizieren.

1. Filter erstellen.

   Erstellen Sie einen Filter, der eine Teilmenge der zu zertifizierenden Configuration Items definiert. Sie können mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version aktivieren, die Sie für die Compliance-Prüfung verwenden möchten. Architekturcompliance unterstützt nur Filter für die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] und alle Tabellen, die diese erweitern.

2. Vorlage erstellen.

   Erstellen Sie Vorlagenbedingungen mit Werten aus Referenzfeldern in einer zugehörigen Liste oder Bedingungen, die die erwarteten physischen Attribute jedes CI in einem Audit definieren. Die Vorlage verwendet einen Filter, um zu bestimmen, welche Configuration Items das System basierend auf diesen Bedingungen untersucht.

3. Audits erstellen und ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen und planen Sie ein Audit, oder führen Sie ein Audit bei Bedarf durch. Das Audit generiert basierend auf den Bedingungen in der von Ihnen angegebenen Vorlage einen Satz von Ergebnissen.

4. Audit-Ergebnisse anzeigen.

   Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, die die Unstimmigkeiten zwischen dem in den Vorlagenbedingungen angegebenen erwarteten Status und dem tatsächlichen Status der Configuration Items im Ziel zeigen.

5. Unstimmigkeiten korrigieren.

   Korrigieren Sie die von dem Audit gefundenen Unstimmigkeiten, indem Sie die vom System erstellten Folgeaufgaben ausführen.

Modul „Übersicht über Architekturcompliance“

Das Modul „Übersicht über Architekturcompliance“ zeigt verschiedene Berichte zur Architekturcompliance an. Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Nur Compliance-Benutzer mit bestimmten Rollen können auf das Übersichtsmodul zugreifen. Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren)
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Verwenden des Moduls „Architektur-Compliance-Übersicht“.

Um das Modul „Architektur-Compliance-Übersicht“ zu verwenden, navigieren Sie zu **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Übersicht** und klicken Sie auf Elemente innerhalb der Anzeigen, um weitere Informationen zu erhalten.

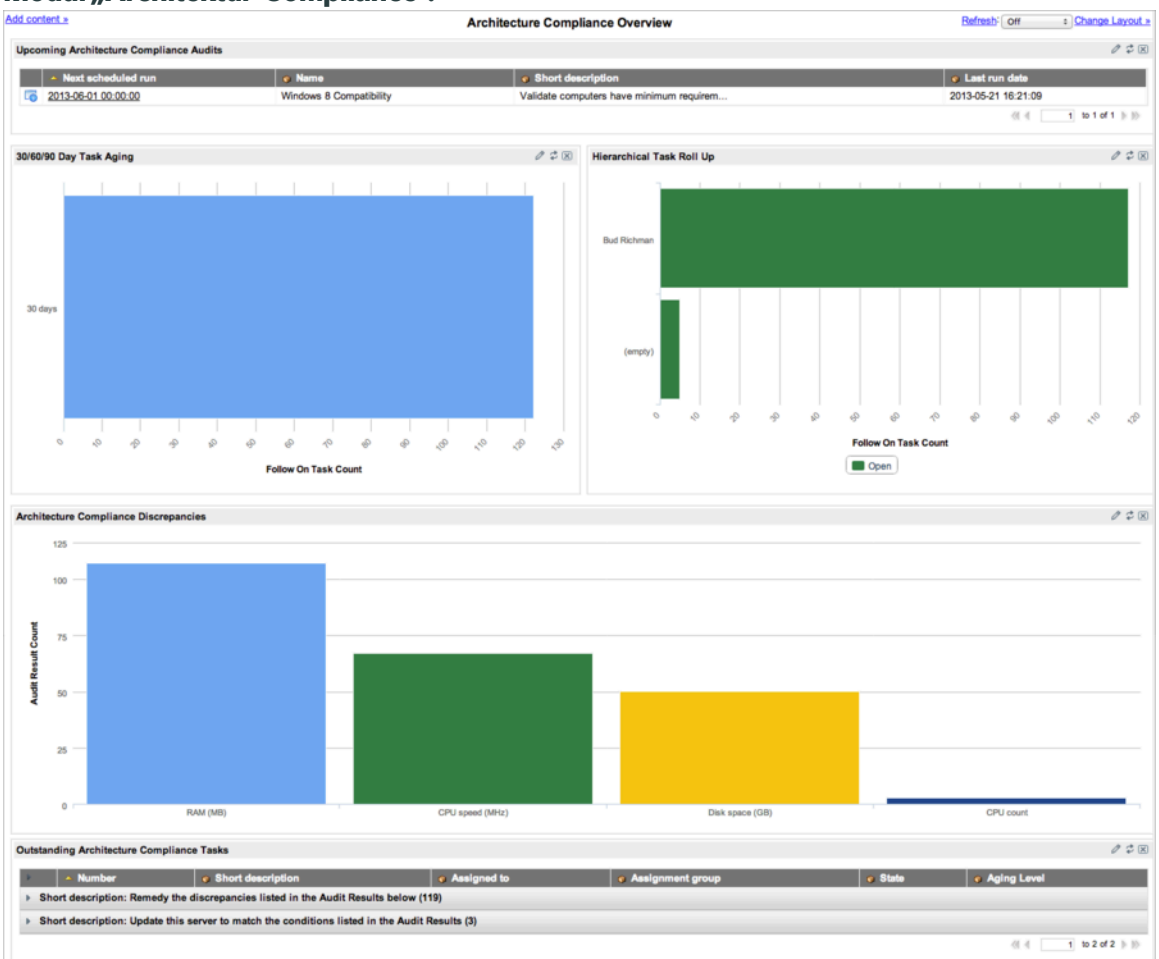
Die verfügbaren Berichte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigen im Modul „Architektur-Compliance-Übersicht“.

Bericht	Beschreibung	Tabelle
30/60/90 Tage Aufgabendauer	Alle ausstehenden Folgeaufgaben, gruppiert nach Alter in Schritten von 30 Tagen.	Zertifizierungsaufgabe
Architekturcompliance-Unstimmigkeiten	Alle geprüften Attributunstimmigkeiten	Audit-Ergebnisse
Hierarchisches Aufgaben-Rollup	Alle Folgeaufgaben gruppiert nach **Zugewiesen an**-Benutzern.	Folgeaufgabe
Ausstehende Aufgaben der Architektur-Compliance	Alle Folgeaufgaben mit dem Status **Ausstehend**, **Offen** oder **In Bearbeitung**	Folgeaufgabe
Anstehende Architekturcompliance-Audits	Alle geplanten Audits	Audit

Modul „Architektur-Compliance“.



Gewünschter Zustand

Desired State führt geplante oder On-Demand-Audits von CMDB Daten durch, um zu bestimmen, welche Datensätze den erwarteten Attributen, CI-Beziehungen und Beziehungen zu anderen Datensätzen im System entsprechen.

Zum Beispiel kann „Gewünschter Zustand“ ermitteln, ob auf einem Computer eine Lizenz für ein bestimmtes Softwareprogramm vorhanden ist. Im Compliance-Prozess werden Configuration Items (CI) daraufhin überprüft, ob ihre Attribute und Beziehungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den von Ihrer Organisation festgelegten Standards entsprechen. Audit-Ergebnisse zeigen Diskrepanzen im gewünschten Zustand eines Datensatzes, und ServiceNow weist qualifizierten Benutzern, die diese Diskrepanzen beheben können, automatisch Folgeaufgaben zu.

Gewünschter Zustand – Rollen

Um auf Zertifizierungselemente zuzugreifen oder diese zu konfigurieren, muss ein Benutzer über die Rolle „certification_admin“ verfügen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, sofern sie auf die erforderlichen Tabellen zugreifen dürfen.

Im Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und keinen Zugriff auf alle erforderlichen Tabellen. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Der Zertifizierungsadministrator benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf diese Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Gewünschter Zustand – Prozess

Beim Zertifizierungsprozess für den gewünschten Zustand können Server überprüft werden, um sicherzustellen, dass ihre physischen Ressourcen, wie z. B. CPU-Geschwindigkeit oder Speicher, bestimmten Standards entsprechen. Durch diesen Prozess wird außerdem sichergestellt, dass allen kritischen Business Services ein Manager, eine Supportgruppe und eine Genehmigungsgruppe zugewiesen sind.

Der für die Zertifizierung zuständige Administrator erstellt Definitionen der gewünschten Zustände und plant dann ein Audit zur Prüfung der CIs auf Compliance. Die Audit-Ergebnisse enthalten die CIs, die die Zertifizierung bestanden haben, und spezifizieren die Diskrepanzen derjenigen CIs, die nicht bestanden haben. Das ServiceNow-System generiert automatisch Folgeaufgaben, um den Anpassungsprozess der CIs an den gewünschten Zustand nachzuverfolgen.

Der gewünschte Zustand unterscheidet sich wesentlich von der Datenzertifizierung. Datenzertifizierung ist ein manueller Prozess, um sicherzustellen, dass Daten der Realität entsprechen. „Gewünschte Zustand“ prüft die gleichen Daten und ermittelt, wann sich die Konfiguration jedes Elements im gewünschten und genehmigten Status befindet.

1. Zertifizierungsfilter erstellen: Erstellen Sie einen Filter, der eine Teilmenge der zu zertifizierenden Configuration Items definiert. Sie können mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version aktivieren, die Sie für die Zertifizierung verwenden möchten. Sie können Filter für die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] und für alle Tabellen, die sie erweitern, erstellen.
2. Vorlage erstellen: Erstellen Sie eine Vorlage mit Bedingungen, die den gewünschten Zustand der physischen Attribute, verknüpften Datensätze und Beziehungen für ein CI definieren. Der Zertifizierungsfilter, den Sie für die Vorlage auswählen, bestimmt, welche Configuration Items das System untersucht.
3. Audit erstellen und ausführen: Erstellen Sie ein Audit mit der Vorlage. Legen Sie fest, dass das Audit nach einem Zeitplan oder bei Bedarf ausgeführt wird. Das Audit generiert entsprechend den Bedingungen der von Ihnen angegebenen Vorlage einen Satz von Ergebnissen. Legen Sie die Verwendung von Folgeaufgaben fest:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie fest, ob das Audit Folgeaufgaben und Zuweisungen erstellt.
- Legen Sie fest, ob die gleiche Folgeaufgabe für den gleichen Audit-Fehler bei mehreren Ausführungen verwendet wird. Das Systemattribut `glide.allow.new.cert_follow_on_task` ist standardmäßig auf „true“ gesetzt, sodass bei jeder Audit-Ausführung neue Folgeaufgaben für denselben Fehler erstellt werden können.

4. Audit-Ergebnisse anzeigen: Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, die die Diskrepanzen zwischen dem in der Vorlage angegebenen gewünschten Zustand und dem tatsächlichen Zustand der Konfigurationselemente im Ziel zeigen.
5. Diskrepanzen korrigieren: Korrigieren Sie die gefundenen Diskrepanzen, indem Sie die vom System erstellten Folgeaufgaben ausführen.

Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“

Das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ zeigt verschiedene Berichte zum gewünschten Zustand an. Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Rollen für das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“

Nur Compliance-Benutzer mit bestimmten Rollen können auf das Übersichtsmodul zugreifen. Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren)
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

- Anzeigen: kann die Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren.
- Anpassen: kann Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.
- Bearbeiten: kann Berichte bearbeiten.

Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ verwenden

Das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ zeigt verschiedene Berichte zum gewünschten Zustand an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

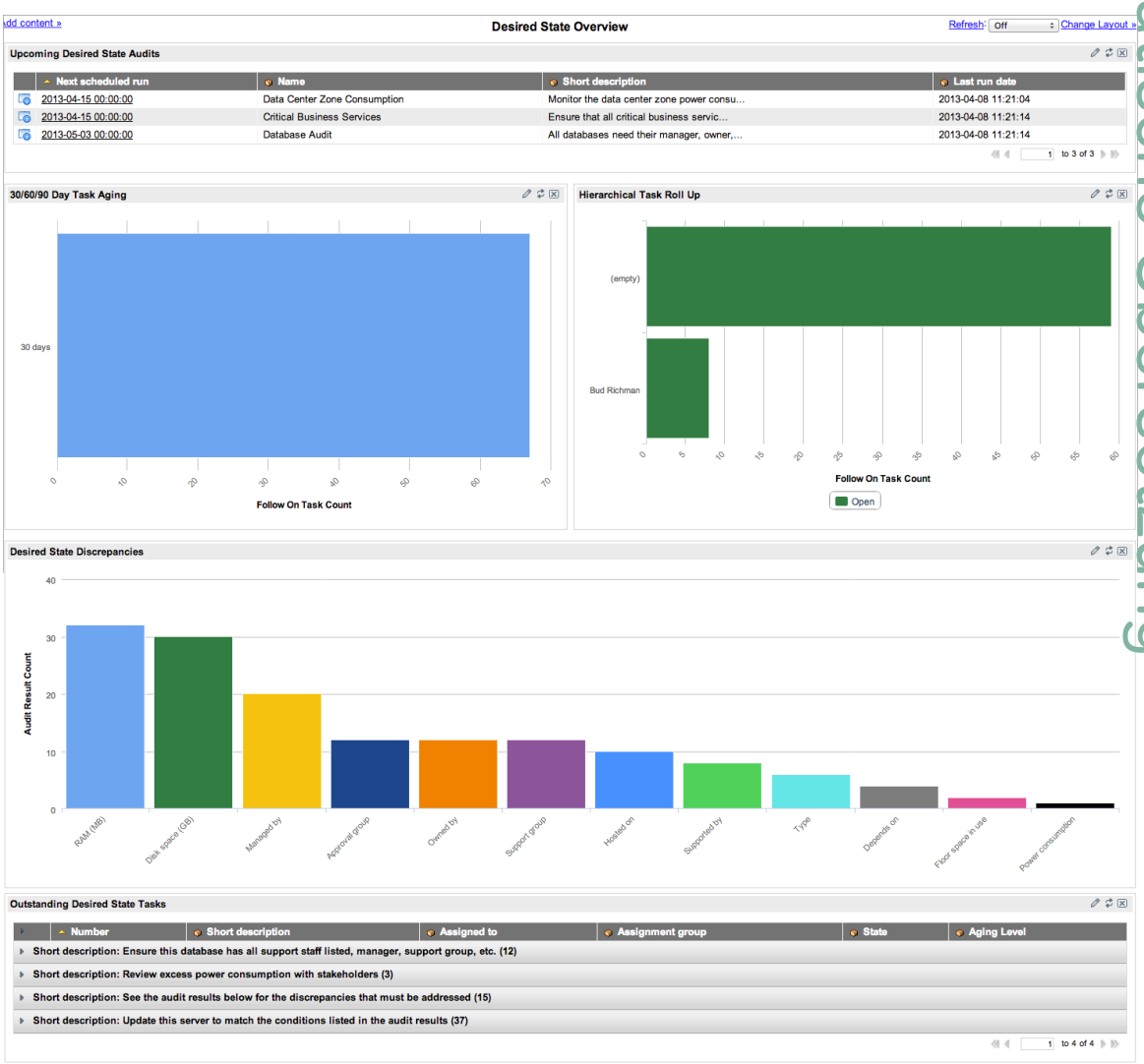
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Übersicht**.
2. Verschieben Sie Berichte, oder fügen Sie Berichte bei Bedarf hinzu.
3. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.

Das Modul „Gewünschter Zustand – Übersicht“ enthält im Basissystem folgende Berichte:

- Bevorstehende Audits des gewünschten Status: Alle geplanten Audits.
- Outstanding Desired State Tasks: Alle Folgeaufgaben mit dem Status **Ausstehend**, **Offen** oder **In Bearbeitung**.
- Hierarchisches Aufgaben-Rollup: Alle Folgeaufgaben gruppiert nach **Zugewiesen an** Benutzer.
- Desired State Discrepancies: Alle Audit-Diskrepanzen für Attribute und Beziehungen.
- 30/60/90 Tage Aufgabendauer: Alle ausstehenden Folgeaufgaben, gruppiert nach Alter in Schritten von 30 Tagen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichterstellung für „Gewünschter Zustand“

Die Anwendung „Gewünschter Zustand“ enthält Berichte zur Auswertung der Audit-Ergebnisse.

Diese Berichte sind für alle Benutzer verfügbar, deren Rolle ihnen den Zugriff auf die Anwendung Reporting ermöglicht. Benutzer mit der Administratorrolle können diese Berichte für bestimmte Gruppenbenutzer freigeben oder die Anzeigeoptionen ändern.

Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**. Geben Sie im Suchfeld *Berichte* den gesamten Berichtsnamen oder einen Teil davon ein, z. B. Gewünschter Zustand. Sie können auch zur gewünschten Kategorie scrollen und einen der Berichte auswählen.

Zusätzlich zu diesen Berichten können Sie eigene Berichte generieren.

Tabelle der Berichte für „Gewünschter Zustand“

Bericht	Beschreibung	Kategorie
Diskrepanzen bei gewünschtem Zustand	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse für den gewünschten Zustand an, die eine Folgeaufgabe enthalten, die sich noch nicht im Status „Geschlossen – vollständig“ befindet. Dieser Bericht wird nach Spaltennamen gruppiert angezeigt. • Typ: Balkendiagramm • Tabelle: Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Audit-Ergebnis
Gewünschtes Statusergebnis mit unstabiler Stabilität	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse an, bei denen das Feld „Stabilität“ den Wert „Unstabil“ enthält. Dieser Bericht wird nach CI gruppiert und nach Audit gestapelt angezeigt. • Typ: Balkendiagramm • Tabelle: Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Audit-Ergebnis
Gewünschtes Statusergebnis mit überschrittenem Schwellenwert	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse an, bei denen das Feld „Schwellenwert“ den Wert „Überschritten“ enthält. Dieser Bericht wird nach CI gruppiert und nach jedem Audit gestapelt angezeigt. • Typ: Balkendiagramm • Tabelle: Audit-Ergebnis [cert_audit_result]	Audit-Ergebnis
Bevorstehende Audits des gewünschten Zustands	Dieser Bericht zeigt alle Audit-Ergebnisse für den gewünschten Zustand an, deren Ausführung in den nächsten zwei Quartalen geplant ist. • Typ: Listenbericht (tabellarisch) • Tabelle: Audit [cert_audit]	Audit
30/60/90 Tage Aufgabendauer für gewünschten Zustand	Dieser Bericht zeigt die Anzahl der Folgeaufgaben an, die für Audit-Typen für den gewünschten Zustand nicht „Geschlossen – vollständig“ sind. Der Bericht ist nach Dauer gruppiert. • Typ: Horizontales Balkendiagramm • Tabelle: Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Folgeaufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle der Berichte für „Gewünschter Zustand“ (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Kategorie
Gewünschter Zustand – hierarchisches Aufgaben-Rollup	Dieser Bericht zeigt ähnliche Daten wie der Bericht „Aufgabendauer“ an, gruppiert die Ergebnisse jedoch nach Manager. • Typ: Horizontales Balkendiagramm • Tabelle: Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Folgeaufgabe
Ausstehende Aufgaben für gewünschten Zustand	Dieser Bericht zeigt ähnliche Daten wie der Bericht „Aufgabendauer“ an, gruppiert die Ergebnisse jedoch nach Kurzbeschreibung. • Typ: Listenbericht (tabellarisch) • Tabelle: Folgeaufgabe [cert_follow_on_task]	Folgeaufgabe

Zertifizierungsaudits

Ein Zertifizierungsaudit vergleicht die tatsächlichen Attribute bestimmter ServiceNow-Datensätze. Dieses Audit wählt einen Filter für die erwarteten Attribute, Beziehungen und zugehörigen Datensatzwerte aus, die durch Vorlagenbedingungen oder ein Skript definiert sind.

Sie können das Audit so konfigurieren, dass Folgeaufgaben erstellt und zugewiesen werden, um die von dem Audit festgestellten Diskrepanzen zu beheben. Audit-Datensätze legen mit einem ServiceNow-Standardzeitplaner fest, wann die Ausführung erfolgen soll. Nach der Ausführung eines Audits werden die Ergebnisse und Folgeaufgaben in den zugehörigen Listen im Audit-Datensatz angezeigt.

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Audits erstellen, aktualisieren, löschen und ausführen. Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Audits, Audit-Ergebnisse und Folgeaufgaben anzeigen.

Erstellen Sie ein Compliance-Audit

Erstellen Sie ein Compliance-Audit. Compliance bietet zwei Arten von Audits: eines verwendet Vorlagen, um Bedingungen zu definieren und das andere ein Skript.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: certification_admin

Prozedur

1. Für dieses Audit muss ein entsprechender Vorlagendatensatz erstellt worden sein.

   Hinweis:
   Die zu auditierenden Werte werden durch Bedingungen in der Vorlage festgelegt.

2. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
   b. Wählen Sie eine Klasse aus der **Klassenhierarchie**aus.
   c. Aktivieren Sie in der Seitenleiste auf der rechten Seite die Option **Erweitert**, und klicken Sie dann in der Gruppe „ **Compliance** “ auf **Audit**.
3. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Alle** > **Compliance** > **Audits**
- **Alle** > **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Audits**
- **Alle** > **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Audits**
- **Alle** > **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audits**

4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System öffnet einen neuen Datensatz für den Audit-Typ, der mit dem gewählten Navigationspfad verknüpft ist. Das Feld **Audit-Typ** ist schreibgeschützt.
5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle beschriebenen Felder verwenden.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

   Die zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse** und **Folgeaufgaben** werden auf dem Formular angezeigt.
7. Um das Audit sofort auszuführen, klicken Sie auf **Audit ausführen**.

   Wenn Vorlagen-Audits ausgeführt werden, aktualisiert ServiceNow das Datum und die Uhrzeit im Feld **Letztes Ausführungsdatum** und füllt die zugehörigen Listen aus. Bei Skript-Audits wird das Feld **Letztes Ausführungsdatum** nicht ausgefüllt.
8. Sehen Sie sich in der zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse** die Datensätze, die bestanden haben, und die von dem Audit gefundenen Diskrepanzen an.

   Sie können Vorlagendatensätze und Folgeaufgaben direkt über diese zugehörige Liste öffnen. Beachten Sie, dass der Wert im Feld **Aufgabenbeschreibung** in den Folgeaufgaben als **Kurzbeschreibung** erscheint.

Hinweis:
Sie können keine Audit-Datensätze mit Audit-Ergebnissen oder Audit-Ergebnisse mit Folgeaufgaben löschen. ServiceNow deaktiviert die Option **Löschen** in Datensätzen und Listen, wenn derartige abhängige Datensätze vorhanden sind.

Audits erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name für dieses Audit.
Filter	Zu verwendender Filter, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet. Dieses Feld ist für Skript-Audits erforderlich, bei allen anderen Audit-Typen ist es ausgeblendet.
Vorlage	[Erforderlich] Vorlage für die Ausführung dieses Audits. Der Audit-Typ filtert die Liste der verfügbaren Vorlagen, und nur die aktiven Versionen der Vorlagen stehen zur Auswahl zur Verfügung. Wenn Sie beispielsweise ein Audit aus „Gewünschter Zustand“ erstellen, können nur Vorlagen mit dem Audit-Typ „Gewünschter Zustand“ ausgewählt werden. Für die Audit-Typen „Gewünschter Status“ und „Architektur-Compliance“ sind nur Vorlagen für Tabellen verfügbar, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Audit-Typ **Geskriptet** lautet.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle für die Vorlage.
Aufgaben erstellen	Option zum Erstellen von Folgeaufgaben zur Korrektur von Diskrepanzen (ausgewählt). In einem Skript-Audit können Sie die Logik für jeden Aufgabenstatus mit **wahr** bilden, um Aufgaben zu erstellen, oder mit **falsch**,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um keine Aufgaben zu erstellen. Dieses Kontrollkästchen ist in einem neuen Auditdatensatz standardmäßig deaktiviert (**falsch**).
Zuweisungsart	Methode zum Zuweisen von Folgeaufgaben. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Aufgabe erstellen** aktiviert ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Benutzerfeld: Wählen Sie ein Benutzerreferenzfeld für die zu prüfende Tabelle aus. Zum Beispiel wählen Sie den Benutzer aus, der im Feld **Verwaltet von** im fehlgeschlagenen Datensatz angegeben ist, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zugewiesen an** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ Bestimmter Benutzer: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Benutzer** angezeigt. ○ Gruppenfeld: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld für die zu prüfende Tabelle aus. Zum Beispiel wählen Sie die Gruppe aus, die im Feld **Support-Gruppe** im fehlgeschlagenen Datensatz angegeben ist, um die Aufgaben auszuführen. Aufgaben werden allen Mitgliedern der Gruppe zugewiesen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zuweisen an Gruppe** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ Bestimmte Gruppe: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Alle Mitglieder der ausgewählten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.
Anwender	Der bestimmte Benutzer, dem dieses Audit Folgeaufgaben zuweist. Dieser Benutzer muss über die Zertifizierungsrolle verfügen. Dieses Feld ist unter folgenden Bedingungen verfügbar: ○ „Zuweisungsart“ ist auf **Bestimmter Benutzer** festgelegt. ○ „Zuweisen an leer“ ist auf **Zugewiesene Aufgabe erstellen** und **Zuweisungsart** ist auf **Benutzerfeld** festgelegt.
Zuweisen an Gruppe	Das Gruppenfeld, das definiert, welcher Gruppe dieses Audit die Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Gruppenfeld** festgelegt ist.
Gruppe	Die bestimmte Gruppe, der dieses Audit Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Bestimmte Gruppe** festgelegt ist.
Zuweisen an	Das Benutzerfeld, das definiert, welchem Benutzer dieses Audit die Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Das zu verwendende Verhalten, wenn das in **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** ausgewählte Feld im geprüften Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Folgeaufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt die Einstellung in **Zuweisen an leer**, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Benutzerfeld oder **Gruppenfeld** festgelegt ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Aufgabe nicht erstellen: Es wird keine Folgeaufgabe erstellt, wenn das Feld **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** leer ist. ○ Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ Zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, und weisen Sie diese dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn die Zuweisungsart **Benutzerfeld** ist, wird das Feld **Benutzer** angezeigt. Wenn die Zuweisungsart **Gruppenfeld** ist, wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Das Audit erstellt automatisch Folgeaufgaben für alle Datensätze, die im Feld **Zuweisen an** Werte enthalten, unabhängig von der Einstellung von **Zuweisen an leer**.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Audits.
Aufgabenbeschreibung	Allgemeine Beschreibung der erforderlichen Arbeit für die Folgeaufgaben für das Audit. Alle von diesem Audit erstellten Folgeaufgaben erben diese Beschreibung.
Aktiv	Aktivierungssteuerung für diesen Audit-Datensatz. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass dieses Audit ausgeführt wird und Folgeaufgaben erstellt werden.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der das Audit generiert. ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	○ Wenn **Ausführen** auf **Wöchentlich** festgelegt ist, der Wochentag, an dem das Audit ausgeführt wird. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** festgelegt ist, der Tag im Monat, an dem das Audit ausgeführt wird. Wenn als Tag 29, 30 oder 31 angegeben ist, wird das Audit für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der das Audit ausgeführt wird, basierend auf einem 24-Stunden-Zeitformat. Geben Sie die Anzahl der Tage zwischen den Audits und die Tageszeit ein, zu der das Audit ausgeführt werden soll. Legen Sie zum Beispiel **Tage** auf **10** und **Stunden** auf **14:00:00** fest, um das Audit alle 10 Tage um 14:00 Uhr auszuführen.
Wird gestartet	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** oder **Einmal** festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird.
Zeit	Wenn **Ausführen** auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Einmal** festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der das Audit ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das letzte Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wurde, entweder nach dem regelmäßigen Zeitplan oder manuell. Dieses Feld wird nicht durch Audit-Vorschauen aktualisiert.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird. Das System berechnet dieses Feld neu, wenn Sie den Zeitplan ändern.
Audit-Typ	[Schreibgeschützt] Der diesem Audit zugewiesene Typ. Das System wählt den Audit-Typ basierend auf der Anwendung aus, in der das Audit erstellt wird. Der Typ kann Folgendes sein: ○ Gewünschter Zustand ○ Architekturcompliance ○ Compliance ○ Geskriptet
Statusfenster	Dauer des Bewertungszeitraums für Schwellenwert und Stabilität. Der Statusfensterwert definiert die Anzahl der Statusfenstereinheiten in einem Bewertungszeitraum für ein Audit. Dieser Wert wird als positive ganze Zahl ausgedrückt. Der Standardwert für dieses Feld ist **7**.
Statusfenstereinheit	Maßeinheit, die die Dauer eines Statusfensters definiert. Der Standardwert für dieses Feld lautet **Tage**. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Minuten ○ Stunden ○ Tage ○ Monate
Anzahl für Schwellenwert	Legt die akzeptable Anzahl von Audit-Fehlern für das Feld für den gewünschten Zustand fest, die innerhalb des angegebenen Statusfensters für ein CI auftreten können. Die Audit-Ergebnisse geben an, wann sich ein Feld für den gewünschten Zustand innerhalb oder außerhalb dieses Schwellenwerts befindet. Der Standardwert für den Schwellenwert ist 5.
Anzahl für Stabilität	Legt die zulässige Anzahl fest, in der Audit-Ergebnisse für ein CI innerhalb des angegebenen Integritätsfensters zwischen **Zertifiziert** und **Fehlgeschlagen** wechseln können. Die Audit-Ergebnisse für ein CI geben an, ob es stabil oder instabil ist. Der Standardwert für die Stabilität ist 1.
Dieses Skript ausführen	Audit-Skript, das ausgeführt werden soll und die Bedingungen enthält, die ein CI erfüllen muss, um das Audit zu bestehen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Audit-Typ **Geskriptet** lautet. Das Audit-Formular enthält ein Beispielskript mit Anweisungen zur Durchführung des Audits und zum Generieren der Folgeaufgaben.

Audits kopieren

Neue Audits können aus einem vorhandenen Audit erstellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Audit-Datensatz, den Sie kopieren möchten.
2. Ändern Sie den Namen oder die Kurzbeschreibung, um dieses Audit vom Original zu unterscheiden.
3. Nehmen Sie alle weiteren, erforderlichen Changes vor.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie im Kontextmenü entweder „Einfügen“ oder „Einfügen und beibehalten“ aus.
   Das System löscht das Feld **Letztes Ausführungsdatum** und fügt den Datensatz in die Datenbank ein.

Planen Sie ein Audit und führen Sie es aus

Das System führt Audits automatisch entsprechend dem von Ihnen konfigurierten Zeitplan durch.

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder der Administratorrolle können Audits, für die die Ausführung „Bei Bedarf“ festgelegt ist, direkt aus dem Audit-Formular generieren, indem sie auf **Audit ausführen** klicken. Bei der Ausführung eines Audits füllt ServiceNow die zugehörige Liste **Audit-Ergebnisse** im Formular aus und zeigt etwaige Folgeaufgaben in der zugehörigen Liste **Folgeaufgaben** an. Klicken Sie auf **Vorschau auf Audit-Ergebnisse**, um eine Audit-Vorschau zu erzeugen, die Ihre Vorlagenbedingungen testet, ohne dass Audit-Ergebnisse generiert werden.

Ergebnisse von Zertifizierungsaudits

Audit-Ergebnisse zeigen die Datensätze an, die ein Audit bestanden oder nicht bestanden haben, und spezifizieren die festgestellten Diskrepanzen.

Als Diskrepanz gilt jede Abweichung von den erwarteten Bedingungen, die in der für das Audit verwendeten Vorlage oder in dem Skript definiert sind. Audit-Ergebnisse enthalten Links zu den Quelldatensätzen und den Folgeaufgaben, damit Datensätze mit Diskrepanzen korrigiert werden können. Datensätze, die ein Audit bestehen, haben einen einzigen Eintrag in der Ergebnistabelle mit dem Status „Zertifiziert“. Für Datensätze, bei denen ein Audit fehlgeschlagen ist, werden alle Diskrepanzen jeweils mit dem Status „Fehlgeschlagen“ angezeigt.

ServiceNow zeigt die Ergebnisse eines Zertifizierungsaudits an diesen Positionen an:

- Audit-Ergebnisliste
- Eine zugehörige Liste im Audit-Datensatz
- Eine zugehörige Liste in der Compliance-Ansicht eines CI-Datensatzes

Audit-Ergebnisse anzeigen

Um Zertifizierungsergebnisse zu generieren, müssen Sie zunächst ein Audit erstellen und ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

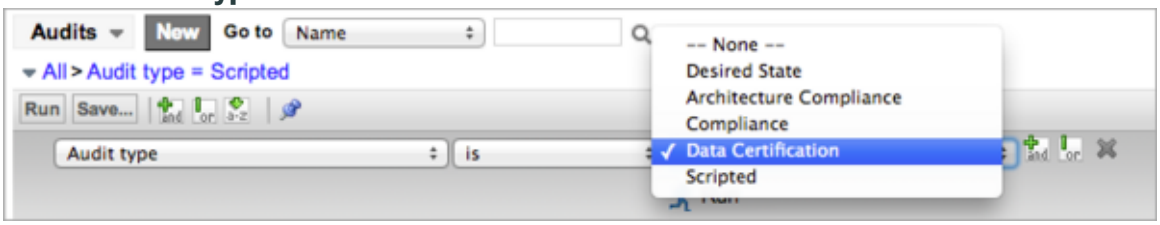
1. Navigieren Sie zu einer der folgenden Positionen:
   - **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Audit-Ergebnisse**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audit-Ergebnisse**
- **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Audit-Ergebnisse**

2. Sie können den Filter in jeder Audit-Ergebnisliste bearbeiten, um die Ergebnisse für alle Audit-Typen anzuzeigen.

Filter für Audit-Typ



Die Ergebnisse werden nach Audit-Typ gefiltert und nach Audit-Nummer gruppiert. Innerhalb der Gruppen werden die Ergebnisse nach Datum aufgelistet, vom ältesten zum neuesten.

3. Sie können den Audit-Datensatz, den CI-Datensatz oder die Folgeaufgaben von dieser Liste aus öffnen.

Hinweis:
Das Feld **Audit-Typ** wird beim Erstellen des Audit-Ergebnisses automatisch festgelegt und kann nicht geändert werden. Bei Skript-Audits wird der Audit-Typ festgelegt, wenn Sie den Audit-Datensatz erstellen.

Audit-Ergebnisse enthalten diese Informationen:

Audit-Ergebnisse

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wurde.
Dokument	Datensatz, der zertifiziert wurde, z. B. ein Configuration Item (CI).
Status	Für jede Bedingung bewertete Ergebnisse der Zertifizierung. Es sind drei Zustände möglich: ○ *Zertifiziert*: Ein zertifizierter Datensatz hat alle Bedingungen erfüllt. Die Instanz generiert nur ein Audit-Ergebnis für einen zertifizierten Datensatz. ○ *Fehlgeschlagen*: Nicht zertifizierte Datensätze haben für jede fehlgeschlagene Bedingung ein Audit-Ergebnis. Die **Felder Spaltenname**, **Gewünschter Wert**, **Diskrepanzwert**und **Folgeaufgabe**werden nur für fehlgeschlagene Ergebnisse ausgefüllt. ○ *Ausstehend*: Dieser Status zeigt an, dass das Audit unvollständig ist. Data Certification-Audits verwenden diesen Status, wenn ein Ergebnis auf Benutzereingaben wartet.
Spaltenname	Geprüftes Feld, Beziehung oder zugehörige Listenspalte, die nicht mit dem erwarteten Status übereinstimmt.
Gewünschter Wert	Nicht gefundenes erforderliches Attribut oder nicht gefundene erforderliche Beziehung für diesen Datensatz aus der Bedingung in der Vorlage für den erwarteten Status. Bei der Datenzertifizierung ist diese Spalte leer, wenn der Datensatz den Status *Fehlgeschlagen* oder *Ausstehend* hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Diskrepanzwert	Tatsächlicher Wert des Attributs, das nicht mit dem erwarteten Status übereinstimmt. Die Folgeaufgabe, sofern vorhanden, dient die Behebung dieser Diskrepanz. In einer Ergebnisliste mit dem Audit-Typ **Data Certification** ist diese Spalte leer, wenn der Datensatz den Status *Zertifiziert* oder *Ausstehend* hat.
Folgeaufgabe	Link zu der Folgeaufgabe, die zur Behebung einer Diskrepanz generiert wurde.
Audit	Link zu dem Audit-Datensatz, der die Ergebnisse erzeugt hat.
Schwellenwert	Status eines geprüften Felds für den gewünschten Zustand mit einem definierten Fehlerschwellenwert. Dieser Schwellenwert ist die akzeptable Anzahl von Fehlern für ein Feld des gewünschten Zustands innerhalb eines angegebenen Statusfensters und wird im Audit-Formular konfiguriert. Mögliche Schwellenwertzustände für die Ergebnisse sind: ○ *Innerhalb Beschränkung* ○ *Überschritten*
Stabilität	Stabilitätsstatus eines CI. Der Stabilitätsstatus basiert auf der Anzahl, wie oft das Audit-Ergebnis für ein Feld des gewünschten Zustands innerhalb eines angegebenen Statusfensters von „Zertifiziert“ zu „Fehlgeschlagen“ wechselt. Mögliche Stabilitätsstatus sind: ○ *Stabil* ○ *Unstabil*

Audit-Ergebnisse löschen

Audit-Ergebnisse können gelöscht werden, allerdings nur wenn dem Audit-Ergebnis keine Folgeaufgabe zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Audit-Ergebnisse**
   - **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audit-Ergebnisse**

   Die Liste ist nach Audit-Namen gruppiert.
2. Aktivieren Sie die Checkbox für ein Ergebnis in der Liste, und wählen Sie dann im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** am Ende der Liste die Option **Löschen** aus.

   Hinweis:
   Wenn der Ergebnisdatensatz eine Folgeaufgabe enthält, ist die Option **Löschen** nicht verfügbar. Wenn Sie mehrere Datensätze auswählen, einige mit und einige ohne Aufgaben, löscht das System nur die Datensätze, die keine Aufgaben enthalten.
3. Klicken Sie auf einen Datums-/Uhrzeit-Link, um die Ergebnisse für ein bestimmtes CI anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Schaltfläche **Löschen** wird nur auf dem Formular angezeigt, wenn das Audit-Ergebnis keine Folgeaufgabe hat.

4. Klicken Sie auf **Löschen**.

Audit-Ergebnisse in der Compliance-Ansicht anzeigen

Nachdem ein Audit ausgeführt wurde, können Sie in der Compliance-Ansicht die Ergebnisse und Folgeaufgaben in den Datensätzen aller geprüften CI anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Ansicht ist nur für Systeme verfügbar, die die im ServiceNow-Basissystem enthaltenen Standard-CI-Klassen, wie Hardware, Software und Computer, verwenden. Informationen zum Erstellen von Ansichten finden Sie unter „Ansichtsmanagement“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und öffnen Sie den Datensatz eines CI, das in einem Compliance-Audit enthalten war.
2. Wählen Sie die zu konfigurierende Ansicht aus, indem Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion ausführen.
   Die Compliance-Ansicht der Audit-Ergebnisse wird angezeigt.

Beschreibungen der Listen in der Compliance-Ansicht der Audit-Ergebnisse

Listen	Beschreibung
Bestandene Audit-Ergebnisse	Listet Audits für dieses CI auf, die ohne Diskrepanzen bestanden wurden. Die Informationen enthalten die Versionen der verwendeten Vorlage und des Filters. Datensätze werden zuerst nach Audit und dann nach Erstellungsdatum und -zeit gruppiert.
Fehlgeschlagene Audit-Ergebnisse	Listet alle fehlgeschlagenen Audits für dieses CI auf. Die Informationen umfassen die Diskrepanzdaten, die Folgeaufgabe sowie die Versionen der verwendeten Vorlage und des Filters. Datensätze werden zuerst nach Audit und dann nach Erstellungsdatum und -zeit gruppiert.
Folgeaufgaben	Listet alle Folgeaufgaben auf, die aus Audit-Diskrepanzen für dieses CI generiert wurden.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Ansicht** > **Compliance** aus dem Kontextmenü.

Vorschau der Ergebnisse

Sie können ein Audit in der Vorschau anzeigen, um potenzielle Ergebnisse anzuzeigen, ohne die Audit-Ergebnisse zu speichern oder Folgeaufgaben zu generieren. Verwenden Sie diese Funktion beispielsweise, um Vorlagenbedingungen auf ihre Richtigkeit zu prüfen, ohne Tausende von Ergebnisdatensätzen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie in einem Audit-Datensatz unter **Zugehörige Links** auf Audit-Ergebnisse in der **Vorschau anzeigen**, um eine Zusammenfassung der potenziellen Audit-Ergebnisse anzuzeigen, die oben im Audit-Datensatz angezeigt wird.

Die Vorschau ändert das Feld **Letztes Ausführungsdatum** nicht.

Statusfenster

Ein Statusfenster ist ein nachfolgender Zeitrahmen, in dem das ServiceNow-System Audit-Ergebnisse von CIs auswertet, für die Felder für den gewünschten Zustand definiert sind.

Die Felder **Statusfenster** und **Statusfenstereinheit** definieren jedes Fenster und werden beendet, wenn ein Audit ausgeführt wird. Ein Audit wird beispielsweise am 15. des Monats mit einem Zeitfenster von sieben Tagen ausgeführt. Es wertet die Schwellenwerte eines Feldes des gewünschten Zustands vom 8. bis zum 15. aus. Wenn dasselbe Audit am nächsten Tag ausgeführt wird, wertet das System den Schwellenwert vom 9. bis zum 16. aus usw. Das Audit zählt ab dem aktuellen Tag sieben Tage rückwärts. ServiceNow wertet einen CI-Schwellenwert für jedes Statusfenster aus, ohne die Ergebnisse des vorherigen Fensters zu berücksichtigen. Infolgedessen kann der Status eines CI für ein Audit fehlschlagen und dann an ein nachfolgendes Audit übergeben werden, das in einem neuen Fenster ausgeführt wird.

ServiceNow wertet die Stabilität aus, indem erfasst wird, wie oft ein Schwellenwert eines gewünschten Status für ein CI im Statusfenster zwischen **Fehlgeschlagen** und **Zertifiziert** wechselt. In dem hier gezeigten Beispiel wurde ein 5-minütiges Statusfenster für das gewünschte Statusfeld einer USV-Einheit festgelegt, das die verbleibende Batteriezeit misst. Der Schwellenwert wurde auf 2 festgelegt, sodass das Feld für zwei Audits im selben Statusfenster fehlschlagen kann.

Im ersten Audit wurde der Schwellenwert für das Feld **Seconds on battery** innerhalb eines 5-minütigen-Fensters vom System ausgewertet. Dieses Fenster lief von 13:52:51 bis zum Zeitpunkt des Audits um 13:57:51. Das Feld für den gewünschten Zustand zeigte für dieses Audit „In Limit“ an, und das zweite Audit wurde weniger als eine Minute später ausgeführt. Die nächsten zwei Audits wurden innerhalb von fünf Minuten nach dem ersten Audit ausgeführt und zeigten, dass der Schwellenwert (auf 2 festgelegt) überschritten wurde. Ein nachfolgendes Audit wurde fünf Minuten nach dem Audit durchgeführt, bei dem der gewünschte Statusfeldschwellenwert zuerst überschritten wurde. Da das Statusfenster genügend Einheiten vorgerückt war, befand sich das Feld **Seconds on battery** wieder innerhalb der Grenzen, wobei nur ein Fehler im 5-minütigem Fenster ausgewertet wurde.

Zertifizierungsfilter

Ein Zertifizierungsfilter erstellt eine Teilmenge von zu auditierenden ServiceNow-Datensätzen, normalerweise von Configuration Items (CI) eines bestimmten Typs, z. B. alle UNIX-Server in einem bestimmten Rechenzentrum.

Sie können jedoch einen Filter für ServiceNow-Tabellen mit allen vom System unterstützten Bedingungssätzen definieren. Geprüfte Datensätze werden abhängig vom Audit-Typ durch einen Filter für erwartete Attribute oder Beziehungen ermittelt.

Sie können mehrere Versionen eines Filters erstellen, inaktive Versionen reaktivieren und die Version auswählen, die Sie in einer Vorlage oder einem Zertifizierungsplan verwenden möchten. In den Vorlagendatensätzen können nur die aktiven Versionen eines Filters ausgewählt werden. Sie können einen einzelnen Filter für mehrere Zertifizierungsvorlagen oder -zeitpläne verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsfilter

Filter	Beschreibung
Datenzertifizierung	Validiert CMDB Daten.
Architektur-Compliance	Verwaltet Überprüfungen von CMDB Daten in Architektur-Compliance-Audits, um zu bestimmen, welche Konfigurationselemente (CIs) den erwarteten Attributen entsprechen.
Gewünschter Zustand	Verwaltet Überprüfungen von CMDB Daten, um zu bestimmen, welche CIs einem gewünschten Status für Attribute und Beziehungen entsprechen.
Compliance	Verwaltet Überprüfungen von Datensätzen aus beliebigen ServiceNow-Tabellen, um zu ermitteln, welche Datensätze mit einem erwarteten Satz von Attributen und zugehörigen Datensatzbedingungen übereinstimmen.
IT Governance, Risk, and Compliance	Generiert Audits und Tests, um sicherzustellen, dass die Kontrollen befolgt werden, und erstellt Aufgaben, um Korrekturmaßnahmen nachzuverfolgen.

Rollen

Im ServiceNow-Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben keinen Zugriff auf die Tabellen, die zum Erstellen eines Filters erforderlich sind.

Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über die zusätzlich benötigten Rollen verfügen. Ein Benutzer benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] gewähren.

Compliance-Filter

Der Compliance-Filter für Lizenzübersichten verwendet die folgenden Felder, um berechtigte Benutzer oder CIs zu definieren.

Diese Feldwerte können unabhängig voneinander oder zusammen zur Berechnung der Compliance verwendet werden.

Compliance-Filter

Wert	Beschreibung
Berechtigtes Unternehmen	Alle Benutzer oder Configuration Items (CI) an allen Standorten dieses Unternehmens in allen Abteilungen sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden. Compliance auf dieser Ebene berechnet, wie viele Lizenzen für das Unternehmen insgesamt erworben werden und wie viele berechtigte Benutzer oder CIs sie nutzen.
Berechtigter Standort	Diesem Unternehmensstandort zugewiesene CIs und Benutzer aus jeder Abteilung sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden. Compliance auf dieser Ebene berechnet, wie viele Lizenzen für diesen Unternehmensstandort erworben werden und wie viele Benutzer und CIs sie nutzen.
Berechtigte Abteilung	Nur die Benutzer oder CIs dieser Abteilung an diesem Unternehmensstandort sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden. Compliance wird nur für eine einzelne Abteilung berechnet.

Im Lizenzformular können Informationen zu allen CIs oder benannten Benutzern, die dieses Softwarepaket verwenden, angezeigt werden. Im Formular ist angegeben, wann ein Lizenzabgleich erforderlich ist, und alle kompatiblen Benutzer oder CIs werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgende Compliance-Stufen sind möglich:

Compliance

Ebene	Beschreibung
Nicht zutreffend	Compliance-Stufen für alle Infrastrukturlizenzen, die sich auf Clusterlizenzen beziehen, werden automatisch auf **Nicht zutreffend** festgelegt. Compliance-Stufen werden nur in der Clusterlizenz und nicht in den zugehörigen Infrastrukturlizenzen berechnet.
Nicht konform	Es werden mehr Lizenzen genutzt, als gekauft wurden. Es gibt mehr Benutzer oder CIs, die diese Lizenz verwenden, als die Lizenz zulässt, und einige Benutzer oder CIs sind nicht berechtigt, dieses Softwarepaket zu verwenden.
Nicht verwendet	Die Lizenzen für dieses Softwarepaket werden derzeit nicht verwendet.
Abgleich erforderlich	CIs oder Benutzer, die nicht zur Verwendung dieser Software berechtigt sind, nutzen Lizenzen. Lizenzen, die einen Abgleich erfordern, gelten als nicht konform. Der Abgleich erfordert Maßnahmen, um sicherzustellen, dass nicht berechtigte Benutzer die Software nicht nutzen. Bei dem Abgleich wird Software deinstalliert oder die Lizenzanzahl erhöht, um den tatsächlichen Benutzerzahlen zu entsprechen.
Nahezu nicht konform	Für ein Softwarepaket mit dieser Compliance-Stufe werden mehr als 95 % der Lizenzen von berechtigten Benutzern oder CIs genutzt. Lizenzübersichten auf dieser Stufe gelten als **Konform**.
Konform	Für dieses Softwarepaket sind ungenutzte Lizenzen vorhanden. Alle Benutzer oder CIs, die eine Lizenz verwenden, sind berechtigt, dieses Softwarepaket zu nutzen.

Filter erstellen

Sie können beliebig viele Versionen eines Filters erstellen. Sie können dann festlegen, welche Versionen aktiv sind und in Compliance-Vorlagendatensätzen, Kontrolltestdefinitionen für Governance, Risk, and Compliance oder Definitionen für Zeitpläne für Data Certification verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und:

   a. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie die Klasse aus, für die Sie einen Filter erstellen möchten.

   b. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Compliance**aus, und klicken Sie dann auf **Zertifizierungsfilter**.

2. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Filter**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Zertifizierungsfilter**
3. Wählen Sie einen vorhandenen Filter zum Bearbeiten aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle unten).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Diese Aktion speichert den Filter als Version 1.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um eine andere Version dieses Filters zu erstellen, öffnen Sie den Datensatz und ändern den Namen, die Tabelle oder die Bedingungen.

Hinweis:
Sie können eine Filterbeschreibung ändern, ohne die Version zu erhöhen.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das System speichert eine neue Version des aktuellen Filters und macht sie zur aktiven Version. Die vorherige Version wird als inaktiv gekennzeichnet. Wenn Sie Vorlagen oder Zeitpläne erstellen, zeigt das System nur aktive Filterversionen zur Auswahl an.

Filter erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	[Schreibgeschützt] Zeigt die automatisch zugewiesene Filteridentifikationsnummer an. Alle Versionen eines Filters haben dieselbe Nummer.
Name	[Erforderlich] Filtername.
Beschreibung	[Optional] Beschreibt diesen Filter. Sie können die Beschreibung eines Filters ändern, ohne die Version zu erhöhen.
Tabelle	Gibt die Tabelle an, die die auszuwählenden Datensätze enthält. Die Vorlage oder der Zeitplan, die diesen Filter verwenden, arbeiten mit dieser Tabelle. Wählen Sie beispielsweise die Tabelle „ESXi-Server“ [cmdb_ci_esx_server] zur Auswahl von VMware ESX-Servern aus.
Aktiv	Stellt diesen Filter im Feld **Filter** der Zertifizierungsvorlage oder des Formulars zur Definition von Zeitplänen bereit. Es können mehrere Versionen eines Filters aktiv sein. Sie können einen Filter aktivieren oder deaktivieren, ohne die Version zu erhöhen.
Version	[Schreibgeschützt] Gibt die Version dieses Filters an. Alle Änderungen an diesem Filter, außer an der Beschreibung oder dem Kontrollkästchen **Aktiv**, inaktivieren den Filter. Das System erhöht die Version des aktualisierten Filters und kennzeichnet sie als aktiv. Das System speichert alle Versionen des Filters und stellt sie für die Reaktivierung zur Verfügung.
Filterbedingung	Gibt die Felder, Operatoren und Werte an, die den Filter bilden. Die verfügbaren Felder basieren auf der ausgewählten Tabelle. Der Bedingungsgenerator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol **Bedingungen aktualisieren**  , um beim Bearbeiten von Bedingungen die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze neu zu berechnen.

Filter kopieren

Neue Filter können aus einem vorhandenen Filter erstellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und:
   a. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie die Klasse aus, für die Sie einen Filter erstellen möchten.
   b. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Gesundheitswesen**, und wählen Sie **Compliance** aus.
   Klicken Sie dann auf **Zertifizierungsfilter**.
2. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Filter**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Zertifizierungsfilter**
3. Öffnen Sie den Filterdatensatz, den Sie kopieren möchten.
4. Ändern Sie den Filternamen oder die Beschreibung, um den neuen Filter vom Original zu unterscheiden.
5. Nehmen Sie alle weiteren, erforderlichen Änderungen vor.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie im Kontextmenü entweder **Einfügen** oder **Einfügen und beibehalten** aus.
   Das System erhöht die Datensatznummer und setzt die Version für den neuen Datensatz auf 1. Sowohl der Originalfilter als auch die Kopie sind aktiv und werden in der Datensatzliste angezeigt. Wenn Sie alle Kopien eines Filters anzeigen, können Sie den gesamten Verlauf des Filters einsehen.

Filter löschen

Nur Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder mit der Administratorrolle können Filterversionen löschen. Sie können jedoch keinen Filter löschen, der in einer Vorlage oder einem Skript-Audit verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können keinen Filter löschen, der in einer Vorlage oder einem Skript-Audit verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und:
   a. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die CI-Klassenliste anzuzeigen.
   b. Wählen Sie die Klasse aus, für die ein Filter gelöscht werden soll.
   c. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität**.
   d. Wählen Sie **Compliance** und dann **Zertifizierungsfilter aus**.
2. Oder navigieren Sie zu einem dieser Module:
   - **Compliance** > **Filter**
   - **Data Certification** > **Zeitpläne** > **Zertifizierungsfilter**
3. Öffnen Sie den Filterdatensatz, den Sie löschen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um eine einzelne Filterversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.

   Für verwendete Filter blendet das System die Schaltfläche **Löschen** aus. Wenn Sie die neueste Version eines aktiven Filters löschen, wird die vorherige Version dieses Filters auf „Aktiv“ gesetzt.

b. Um alle nicht verwendeten und inaktiven Versionen eines Filters zu löschen, öffnen Sie eine beliebige Version dieses Filters und klicken unter **Zugehörige Links** auf **Inaktive Versionen löschen**.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **OK**, um fortzufahren.
   Das System löscht die nicht verwendeten Filterversionen. Im Header werden die Filterversionen angegeben, die nicht gelöscht werden können, da sie in einer Vorlage oder einem Skript-Audit verwendet werden.

Filterversionen in einem Formular verwalten

Im Formular „Zertifizierungsfilter“ können Sie alle Versionen eines Filters anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Versionen können in einer Liste angezeigt werden. In der Standardliste der Filter wird nur die aktive Version jedes Filters angezeigt. Um alle Filterversionen in der Listenansicht anzuzeigen, wählen Sie in den Breadcrumbs **Alle** aus.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine beliebige Version eines Filters.
   In der zugehörigen Liste „Andere Versionen“ werden alle anderen Versionen dieses Filters anzeigt, sowohl aktive als auch inaktive. Sie können weder die Filterversions- noch die Datensatznummer in der Listenansicht bearbeiten.
2. Klicken Sie auf eine Version in der zugehörigen Liste, um den Datensatz für diese Version anzuzeigen.
3. Um einen Filter als aktuelle Version festzulegen, öffnen Sie den Filter, bearbeiten ihn bei Bedarf und klicken dann auf **Wiederherstellen**.

   Diese Aktion führt Folgendes aus:

   - Die vorherige aktive Version des Filters wird inaktiviert.
   - Der inaktive Filter wird kopiert.
   - Diese neue Kopie wird zur aktuellen und aktiven Version.

Zertifizierungsfolgeaufgaben

Das ServiceNow-System kann Folgeaufgaben automatisch generieren und zuweisen, um die bei Compliance-Audits festgestellten Diskrepanzen zu korrigieren.

Das Systemattribut `glide.allow.new.cert_follow_on_task` ist standardmäßig auf „true“ gesetzt, sodass bei jeder Audit-Ausführung neue Folgeaufgaben für denselben Fehler erstellt werden können. Sie können diese Eigenschaft auf „false“ setzen, um das Audit so zu konfigurieren, dass dieselbe Folgeaufgabe für denselben Audit-Fehler bei mehreren Ausführungen verwendet wird.

Folgeaufgaben werden im Audit-Datensatz konfiguriert und qualifizierten Benutzern oder Gruppen zugewiesen. Ein Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ kann Folgeaufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

neu zuweisen. Die zugehörige Liste „Audit-Ergebnisse“ im Formular „Folgeaufgaben“ enthält Links zu den fehlgeschlagenen Datensätzen.

Auf Folgeaufgaben zugreifen

Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können nur auf die ihnen zugewiesenen Folgeaufgaben zugreifen, können diese Folgeaufgaben aber anderen Benutzern zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Meine Folgeaufgaben**.
   Die Liste enthält alle aktiven Folgeaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.

   Der Datensatz zeigt die Einzelheiten der Aufgabe, der Aufgabenaktivität und die fehlgeschlagenen Audit-Ergebnisse an.
3. Öffnen Sie Datensätze aus der zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse**, um alle Diskrepanzen anzuzeigen.
4. Wechseln Sie zu dem im Datensatz genannten CI, und führen Sie die Arbeit aus, die zur Herstellung der Compliance erforderlich ist.
5. Aktualisieren Sie im Folgeaufgabendatensatz das Feld **Status**, und fügen Sie bei der Behebung der Diskrepanzen Arbeitsnotizen hinzu.

   Wenn Sie den Status ändern, aktualisiert das System die Aufgabenaktivität entsprechend.

   Wenn die Aufgabe den Status **Geschlossen – vollständig** hat, wird sie nicht mehr in der Liste **Meine Arbeit** angezeigt.

Folgeaufgaben verwalten

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder der Administratorrolle können alle Folgeaufgaben anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgaben werden einem Benutzer oder einer Gruppe wie im Audit-Datensatz angegeben vorab zugewiesen. Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können die Aufgabe jedoch neu zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur entsprechenden Anwendung:
   - **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Folgeaufgaben**
   - **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Folgeaufgaben**
   - **Compliance** > **Skript-Audits** > **Folgeaufgaben**

   Die Liste der Folgeaufgaben wird nach Audit-Typ gefiltert angezeigt.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.

   Die Felder **Audit** und **Configuration Item** sind für alle Benutzer schreibgeschützt.
3. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Change-Gruppe** oder **Zugewiesen an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Kurzbeschreibung**.

   Die Kurzbeschreibung wird aus dem Feld **Aufgabenbeschreibung** im Formular Audit übernommen.

5. Verwenden Sie die Links in der zugehörigen Liste **Audit-Ergebnisse**, um die einzelnen Datensätze zu öffnen, die das Audit nicht bestanden haben.

6. Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, wenn Sie den Folgeaufgabendatensatz aktualisieren.

Zertifizierungs-Vorlagen

In Zertifizierungs-Vorlagen können Attribute, Beziehungen und Referenzfeldwerte definiert werden, die angeben, was ein Datensatz enthalten soll.

Diese Werte werden zur Durchführung von Audits für ServiceNow-Datensätze verwendet. Der in der Vorlage ausgewählte Zertifizierungsfilter identifiziert die zu auditierenden Tabellen und Datensätze, und die Vorlagenbedingungen legen den erwarteten Status für diese Datensätze fest. Der Typ des Audits, den Sie erstellen, bestimmt, welche Tabellen und Vorlagenbedingungen verfügbar sind.

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Vorlagen erstellen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Vorlagenversionen anzeigen.

Audit-Typen für Zertifizierungs-Vorlagen

Wenn Sie eine Vorlage erstellen, weist ServiceNow einen Audit-Typ zu, der bestimmt, welche Tabellen und Bedingungen in der Zertifizierungs-Vorlage verfügbar sind. Dieser Wert basiert auf der Anwendung, in der die Vorlage erstellt wird. Jede Anwendung listet nur die Vorlagen mit dem zugehörigen Typ auf.

Verfügbare Bedingungsgeneratoren

Verfügbare Bedingungsgeneratoren für Audit-Typen:

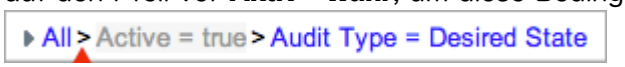
- *Compliance*: Führt Audits für einen beliebigen Satz von ServiceNow-Datensätzen aus, nicht nur Configuration Items (CI). Dieser Audit-Typ stellt die folgenden Arten von Bedingung für alle ServiceNow-Tabellen bereit:
  - *Attribut*: Legt Bedingungen für die Attribute der Datensätze fest.
  - *Zugehörige Liste*: Führt Audits für Datensätze in Tabellen durch, die auf die in der Vorlage definierte Tabelle verweisen.
- *Architekturcompliance*: Definiert die folgenden Arten von Bedingungen für Tabellen, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern.
  - *Attribut*: Legt Bedingungen für physische Attribute von CIs fest, z. B. Speicher oder Datenträgergröße.
  - *Zugehörige Liste*: Führt Audits für Datensätze in Tabellen durch, die auf die in der Vorlage definierte Tabelle verweisen.
- *Gewünschter Zustand*: Definiert die folgenden Arten von Bedingungen für Tabellen, die die Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern.
  - *Attribut*: Legt Bedingungen für physische Attribute von CIs fest, z. B. Speicher oder Datenträgergröße.
  - *CI-Beziehung*: Definiert die Beziehungen, die diese CIs zu anderen CIs haben. Ein Beispiel für eine Beziehung ist ein Business Service wie Outlook Web Access, der von einem Server abhängig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Benutzerbeziehung*: Definiert den Benutzer, der die Protokolldatensätze geprüft hat. Der einzige Operator, der mit diesem Bedingungsgenerator verfügbar ist.
- *Gruppenbeziehung*: Definiert Benutzergruppen, die dieses CI gesichert haben. Der einzige Operator, der mit diesem Bedingungsgenerator verfügbar ist.
- *Zugehörige Liste*: Führt Audits für Datensätze in Tabellen aus, die auf die in der Vorlage definierte Tabelle verweisen.

Datensatzlisten für Zertifizierungs-Vorlagen

In der Standardvorlagenliste wird nur die aktive Version jeder Vorlage angezeigt. Sie können die Breadcrumbs jedoch so aktualisieren, dass alle Vorlagenversionen angezeigt werden.

- Standardvorlagenliste: Die Standardvorlagenliste zeigt nur die aktive Version jeder Vorlage an, gefiltert nach **Audit-Typ**.
- Alle Vorlagenversionen: Um alle Vorlagenversionen für einen Audit-Typ anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil vor **Aktiv = wahr**, um diese Bedingung aus den Breadcrumbs zu entfernen. 

Zertifizierungs-Vorlagen erstellen oder bearbeiten

Befolgen Sie diese Anweisungen, um eine Zertifizierungs-Vorlage zu erstellen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Certification Core-Plugin, um die Compliance-Funktion zu aktivieren. Unter Compliance-Aktivierung finden Sie weitere Details.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie über einen geeigneten Filter verfügen, der die von der Vorlage auszuwertenden Datensätze definiert.

   Die Vorlage wendet die enthaltenen Bedingungen auf diese Datensätze an.

2. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um zum Formular „Zertifizierungs-Vorlage“ zu navigieren:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.

   b. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie die Klasse aus, für die Sie eine Zertifizierungs-Vorlage erstellen möchten.

   c. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Gesundheitswesen**, und klicken Sie auf **Compliance**.

3. Klicken Sie auf **Zertifizierungs-Vorlage**.
4. Oder navigieren Sie zu einem der folgenden Pfade:
   - **Alle** > **Compliance** > **Architektur-Compliance** > **Vorlagen**
   - **Alle** > **Compliance** > **Gewünschter Zustand** > **Vorlagen**
   - **Alle** > **Compliance** > **Vorlagen**
   - **Alle** > **Auditdefinitionen** > **Vorlagen**
5. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie eine Zertifizierungs-Vorlage zum Bearbeiten aus.

   Die folgenden Felder werden automatisch ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzahl**: Jede neue Vorlage hat eine eindeutige Nummer. Alle Versionen derselben Vorlage verwenden dieselbe Nummer.
- **Aktiv**: Alle neuen Vorlagen sind auf *Aktiv* festgelegt.
- **Version**: Die Version einer neuen Vorlage ist auf *1* festgelegt.
- **Audit-Typ**: Das System legt den Standardtyp abhängig von der Anwendung, in der die Vorlage erstellt wurde, auf *Architektur-Compliance*, *Gewünschter Status* oder *Compliance* fest. Sie können einen anderen Typ auswählen, wenn Sie die Vorlage erstellen, das Feld wird jedoch schreibgeschützt, wenn Sie den Datensatz absenden. Das System verwendet Audit-Typen, um Datensatzlisten nach geeigneten Daten zu filtern und um festlegen, welche Bedingungen auf dem Vorlagenformular sichtbar sind.

6. Füllen Sie die folgenden Pflichtfelder aus.
   - **Name**: Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese Vorlage ein. Am Namen sollte der Zweck zu erkennen sein.
   - **Filter**: Wählen Sie den Filter aus, mit dem die zu zertifizierenden Datensätze ermittelt werden. Sie können aktive oder inaktive Filterversionen auswählen. Standardmäßig zeigt das System nur aktive Versionen zur Auswahl an. Wenn Sie den Namen eines Filters eingeben, zeigt die Funktion zum automatischen Vervollständigen alle Versionen zur Auswahl an. Bei Vorlagen für „Architekturcompliance“ und „Gewünschter Zustand“ werden nur Filter in der Auswahlliste angezeigt, die eine aus „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweiterte Tabelle verwenden. Für eine Compliance-Vorlage werden alle Filter in der Auswahlliste angezeigt. Nachdem Sie einen Filter ausgewählt haben, wird der Bedingungsgenerator für Vorlagenbedingungen angezeigt. Die Vorlage arbeitet für die im Filter angegebene Tabelle.
7. Geben Sie eine **Beschreibung** für diese Vorlage ein.
8. Definieren Sie mit den Bedingungsgeneratoren Zertifizierungsbedingungen.

   Alle Bedingungen sind UND-Bedingungen. Der Audit-Typ der Vorlage bestimmt, welche Bedingungen verfügbar sind.

   - **Zertifizierungsattributbedingungen**: [Alle Audit-Typen] Wählen Sie die zu zertifizierenden Attribute oder Spezifikationen von Configuration Items aus, z. B. CPU-Anzahl, Speicher oder Datenträgerspeicher. Die verfügbaren Felder im Condition Builder für Attribute hängen von der Tabelle des Filters ab. Typische ServiceNow-Bedingungen für Attribute sind verfügbar, einschließlich des Operators *zwischen* zum Einstellen numerischer Bedingungen mit Ober- und Untergrenzen. Dieser Operator wurde speziell für die Bedingungen von gewünschten Status hinzugefügt.

     Das Element **Zugehörige Felder anzeigen** unterstützt Dot-Walking, sodass Sie referenzierte Felder in eine Zertifizierungsattributbedingung aufnehmen können. Klicken Sie auf **Zugehörige Felder anzeigen** oder auf **Zugehörige Felder entfernen**, um referenzierte Felder (in der Form <*Feld*>=><*Feld*>) hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie ein referenziertes Feld aus, um zur nächsten Ebene der referenzierten Felder zu gelangen.

     Weitere Informationen finden Sie unter Dot-Walking.

   - **Zertifizierungs-CI-Beziehungsbedingungen**: [Audit-Typ „Gewünschter Status“] Definieren Sie die zu zertifizierenden CI-Beziehungen, z. B. *Wird ausgeführt auf* oder *Abhängig von*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zertifizierungsbenutzer-Beziehungsbedingungen**: [Audit-Typ „Gewünschter Status“] Wählen Sie die gewünschte Benutzerbeziehung für dieses Configuration Item aus. Die im Basissystem angegebene Beziehung lautet *Protokoll geprüft von*.
- **Zertifizierungsgruppen-Beziehungsbedingungen**: [Audit-Typ „Gewünschter Status“] Wählen Sie die gewünschte Gruppenbeziehung für dieses Configuration Item aus. Die im Basissystem angegebene Beziehung lautet *Datensicherung durchgeführt von*.
- **Bedingungen für zugehörige Zertifizierungsliste**: [Alle Audit-Typen] Wählen Sie Feldwerte aus Tabellen aus, die auf die Vorlagentabelle verweisen, oder aus benutzerdefinierten zugehörigen Listen, die über benutzerdefinierte Beziehungen in der Tabelle „sys_relationship“ erstellt werden. Zum Beispiel, um eine Bedingung zu erstellen, die alle Server in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] auf das Vorhandensein von Microsoft Word 2007 auswertet, wie in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] angegeben. Die resultierende Bedingung lautet *[Softwareinstallation->Installiert auf] [Anzeigename] [ist] [Microsoft Word 2007]*.

  Aktivieren Sie **Alle**, um alle Datensätze in die Bedingungsanforderungen der zugehörigen Liste aufzunehmen. Wenn sich in der zugehörigen Liste keine Datensätze befinden, gilt Folgendes:

  - Wenn **Alle** aktiviert ist, ist die Bedingungsanforderung erfüllt.
  - Wenn **Alle** nicht aktiviert ist, ist die Anforderung nicht erfüllt.

Hinweis:
Standardmäßig zeigen die Bedingungsgeneratoren für Beziehungen nur vorgeschlagene Beziehungen an. Um alle möglichen Beziehungen anzuzeigen, aktivieren Sie auf der rechten Seite des Formulars das Kontrollkästchen **Alle Beziehungen anzeigen**.

a. Klicken Sie auf **Neue Zeile einfügen**, um eine Bedingung einzufügen.
Sie können keine leere Bedingung einfügen.

b. Klicken Sie auf das grüne Häkchen, um eine Bedingung zu speichern.
Stellen Sie sicher, dass Sie die Bedingung speichern, bevor Sie andere Vorgänge ausführen. Beim Aktualisieren des Formulars wird die Bedingung nicht gespeichert.

c. Um eine Bedingung zu löschen, klicken Sie auf das rote **X** neben der Bedingung.
Das System kennzeichnet die Bedingung als inaktiv.

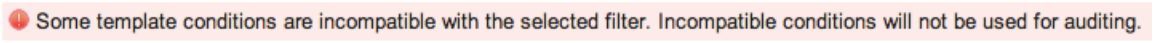
d. Um eine Bedingung wieder zu aktivieren, klicken Sie auf das graue **X**.
Wenn eine andere Bedingung für dasselbe Feld vorhanden ist, verhindert das System eine erneute Aktivierung und warnt Sie vor dem Konflikt.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
ServiceNow speichert die Vorlage als Version 1.

10. Um eine andere Version der Vorlage zu erstellen, ändern Sie den Namen, bearbeiten Sie die Bedingungen, oder wählen Sie einen anderen Filter aus.
Durch das Aktualisieren der Vorlagenbeschreibung wird keine neue Version erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie einen Filter auswählen, dessen Tabelle mit den vorhandenen Vorlagenbedingungen nicht kompatibel ist, zeigt das System eine Warnung an, dass die Bedingungen nicht angewendet werden können.



11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
    Das System speichert eine neue Version der aktuellen Vorlage und kennzeichnet sie als *Aktiv*. Die vorherige Version wird als inaktiv gekennzeichnet.

Zertifizierungs-Vorlagen klonen

Neue Vorlagen können aus einer vorhandenen Vorlage geklont werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den zu kopierenden Vorlagendatensatz.
2. Führen Sie alle erforderlichen Changes durch.
3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung der Vorlage, um sie vom Original zu unterscheiden.
4. Klicken Sie auf **Klon**.
   ServiceNow erhöht die Datensatznummer über der höchsten Vorlagennummer und setzt die Version des neuen Datensatzes auf *1*. Unter der Kopfzeile wird eine Nachricht mit dem Quelldatensatz für den Klon angezeigt. Beide Vorlagen sind *Aktiv* und werden in der Datensatzliste angezeigt. In der Datensatzliste können Sie den gesamten Verlauf der Vorlage anzeigen.

Versionen der Zertifizierungs-Vorlage verwalten

Sie können alle Versionen einer Vorlage im Vorlagenformular anzeigen und verwalten.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine beliebige Version einer Vorlage.
   In der zugehörigen Liste **Andere Versionen** werden alle anderen Versionen dieser Vorlage anzeigt, sowohl aktive als auch inaktive.
2. Klicken Sie auf eine Version in der zugehörigen Liste, um den Datensatz für diese Version anzuzeigen.
3. Aktualisieren Sie die Vorlage, um eine neue Version zu erstellen.
   Das System erhöht die Version der Vorlage, wenn Sie andere Felder als **Beschreibung** und **Aktiv** bearbeiten. Sie können die Vorlagenversionen verwalten, ohne zur Listenansicht zurückzukehren.
4. Um eine inaktive Vorlage zur aktuellen Version zu machen, öffnen Sie diese Version, bearbeiten sie bei Bedarf und klicken dann auf **Wiederherstellen**.
   Dadurch wird Folgendes ausgeführt:
   - Die zuvor aktive Version der Vorlage wird deaktiviert.
   - Die inaktive Vorlage wird kopiert.
   - Die neue Kopie wird zur aktuellen und aktiven Version.
5. Wählen Sie die zugehörige Liste **Audits** aus, um alle für die Verwendung dieser Vorlage konfigurierten Audits anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Audit-Datensatz mit der Vorlagenauswahl und der vorab ausgefüllten Tabelle zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungs-Vorlagen löschen

Zertifizierungs-Vorlagen können gelöscht werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ oder mit der Administratorrolle können Vorlagenversionen löschen. Sie können keine Vorlagenversion löschen, die für ein Audit verwendet wird.

Prozedur

1. Um eine einzelne Vorlagenversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.

   Für verwendete Vorlagen blendet das System die Schaltfläche **Löschen** aus. Wenn Sie die neueste aktive Version einer Vorlage löschen, wird die vorherige Version dieser Vorlage auf *Aktiv* zurückgesetzt.

2. Um alle nicht verwendeten und inaktiven Versionen einer Vorlage zu löschen, öffnen Sie eine beliebige Version dieser Vorlage und klicken unter **Zugehörige Links** auf **Inaktive Versionen löschen**.
   Dieses Steuerelement wird für alle Versionen angezeigt, unabhängig davon, ob sie in einem Audit verwendet werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.
   Das System löscht nur Vorlagenversionen, die nicht in einem Audit verwendet werden. Alle geschützten Versionen werden in einer Meldung aufgeführt, die im Header angezeigt wird.

Skript-Audits

Mit Skript-Audits können Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ ein Audit über ein Skript ausführen, anstatt restriktive Vorlagenbedingungen zu verwenden.

Ein Skript-Audit verwendet einen Zertifizierungsfilter, um zu prüfende Datensätze auszuwählen, und erstellt anschließend Standard-Folgeaufgaben zur Behebung eventueller Diskrepanzen. Mit dieser Art von Audit können Sie solche Werte oder Status abfragen, die in einem Skript definiert werden können. Ein Skript-Audit ist ein bestimmter Audit-Typ, der zusammen mit dem Plugin Gewünschter Zustand aktiviert wird. ServiceNow enthält ein Beispiel-Audit-Skript mit Konfigurationsanweisungen.

Skript-Audits erstellen

Ein Skript-Audit ist ein Audit, dessen Bedingungen durch ein Skript definiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Compliance** > **Skript-Audits** > **Audits**.

   Die Liste ist nach dem Audit-Typ *Geskriptet* gefiltert.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie das Formular aus (siehe Tabelle).

4. Erstellen Sie das Audit-Skript.

   Das Feld *Dieses Skript ausführen* enthält ein Beispielskript mit Anweisungen zur Durchführung des Audits und zum Generieren der Folgeaufgaben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie vom Modul „Skript-Audits“ aus auf Audits zugreifen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Beispielskript:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
/*
////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
////////////////////////////////////////////////

var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that must be addressed';

// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String value of column
 audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for use in logging audit result
 fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // ciId Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the audited record(@see
 auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex. is not empty, greater
 than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id, sysId, followOnTask,
 columnNameSpace, 'greater than', desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
 } else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass via API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be empty.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id, sysId, true);
 }
}
*/
```

Tabelle mit den Feldern für neue Skript-Audits

Feld	Beschreibung
Name	Name für dieses Audit.
Filter	Zu verwendender Filter, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet. Dieses Feld ist für Skript-Audits erforderlich, bei allen anderen Audit-Typen ist es ausgeblendet.
Vorlage	[Erforderlich] Vorlage für die Ausführung dieses Audits. Der Audit-Typ filtert die Liste der verfügbaren Vorlagen, und nur die aktiven Versionen einer Vorlage stehen zur Auswahl zur Verfügung. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Zeigt die Tabelle für die Vorlage an.
Aufgaben erstellen	Erstellt Folgeaufgaben zum Korrigieren von Diskrepanzen, wenn ausgewählt. In einem Skript-Audit können Sie die Logik für jeden Aufgabenstatus erstellen, indem Sie mit „wahr“ eine Aufgabe erstellen oder mit „falsch“ keine Aufgabe erstellen. Dieses Kontrollkästchen ist in einem neuen Auditdatensatz standardmäßig deaktiviert (falsch).
Zuweisungsart	Eine Liste für die Auswahl, wie das Audit die Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen „Aufgabe erstellen“ aktiviert ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Benutzerfeld: Wählen Sie ein Benutzerreferenzfeld in der geprüften Tabelle aus. Wählen Sie zum Beispiel den Benutzer aus, der im fehlgeschlagenen Datensatz im Feld „Verwaltet von“ aufgeführt ist, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder „Zugewiesen an“ und „Zuweisen an leer“ angezeigt. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld „Zuweisen an leer“ verwendet. ○ Bestimmter Benutzer: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld „Benutzer“ angezeigt. ○ Gruppenfeld: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld für die zu prüfende Tabelle aus. Wählen Sie beispielsweise die „Supportgruppe“ aus dem fehlgeschlagenen Datensatz aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder „Zuweisen an Gruppe“ und „Zuweisen an leer“ angezeigt. Alle Mitglieder der Gruppe aus dem Referenzfeld des fehlgeschlagenen Datensatzes werden den Aufgaben zugewiesen. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld „Zuweisen an leer“ verwendet. ○ Bestimmte Gruppe: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld „Gruppe“ angezeigt. Alle Mitglieder der ausgewählten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Der bestimmte Benutzer, dem dieses Audit Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist unter folgenden Bedingungen verfügbar: ○ „Zuweisungsart“ ist auf „Bestimmter Benutzer“ festgelegt. ○ „Zuweisen an leer“ ist auf „Zugewiesene Aufgabe erstellen“ und „Zuweisungsart“ ist auf „Benutzerfeld“ festgelegt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der angegebene Benutzer über die Zertifizierungsrolle verfügt.
Zuweisen an Gruppe	Das Gruppenfeld, das definiert, welcher Gruppe dieses Audit die Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Gruppenfeld“ festgelegt ist.
Gruppe	Die bestimmte Gruppe, der dieses Audit Folgeaufgaben zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Bestimmte Gruppe“ festgelegt ist und Sie als Zuweisungsart „Gruppenfeld“ ausgewählt haben.
Zuweisen an	Das Benutzerfeld, das definiert, welchem Benutzer dieses Audit die Folgeaufgabe zuweist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Benutzerfeld“ festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Das zu verwendende Verhalten, wenn das in „Zuweisen an“ oder „Zuweisen an Gruppe“ ausgewählte Feld im geprüften Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Folgeaufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt der Wert in diesem Feld, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die „Zuweisungsart“ auf „Benutzerfeld“ oder „Gruppenfeld“ festgelegt ist. Folgende Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ Aufgabe nicht erstellen: Es wird keine Folgeaufgabe erstellt, wenn das Feld Zuweisen an oder Zuweisen an Gruppe leer ist. ○ Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ Zugewiesene Aufgabe erstellen: Erstellen Sie eine Folgeaufgabe, und weisen Sie diese dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn Sie die Zuweisungsart „Benutzerfeld“ ausgewählt haben, ist das Feld „Benutzer“ verfügbar. Wenn Sie „Gruppenfeld“ ausgewählt haben, ist das Feld „Gruppe“ verfügbar. Das Audit erstellt automatisch Folgeaufgaben für alle Datensätze, die im Feld „Zuweisen an“ Werte enthalten, unabhängig von der Auswahl für „Zuweisen an leer“.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Audits.
Aufgabenbeschreibung	Allgemeine Beschreibung der erforderlichen Arbeit für die von diesem Audit erstellten Folgeaufgaben. Alle von diesem Audit erstellten Folgeaufgaben erben diese Beschreibung.
Aktiv	Aktiviert diesen Auditzeitplan und generiert Folgeaufgaben zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Planungsfelder im Formular auszublenden (außer „Letztes Ausführungsdatum“) und keine Folgeaufgaben zu generieren.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der das Audit generiert. ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	○ Wenn „Ausführen“ auf „Wöchentlich“ festgelegt ist, der Wochentag, an dem das Audit ausgeführt wird. ○ Wenn „Ausführen“ auf „Monatlich“ festgelegt ist, der Tag im Monat, an dem das Audit ausgeführt wird. Wenn als Tag 29, 30 oder 31 angegeben ist, wird das Audit für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn „Ausführen“ auf „Regelmäßig“ festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der das Audit ausgeführt wird, als Zeitangabe, Tage oder beides angegeben. Legen Sie zum Beispiel „Tage“ auf 10 und „Stunden“ auf „14:00:00“ fest, um das Audit alle 14 Tage um 14:00 Uhr auszuführen.
Wird gestartet	Wenn „Ausführen“ auf „Regelmäßig“ oder „Einmal“ festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird.
Zeit	Wenn „Ausführen“ auf „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ oder „Einmal“ festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der das Audit ausgeführt wird.
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das letzte Datum und die Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wurde, entweder nach dem regelmäßigen Zeitplan oder manuell. Dieses Feld wird nicht durch Audit-Vorschauen aktualisiert.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der das Audit ausgeführt wird. Das System berechnet dieses Feld neu, wenn Sie den Zeitplan ändern.
Audit-Typ	[Schreibgeschützt] Der diesem Audit zugewiesene Typ. Das System wählt den Audit-Typ basierend auf der Anwendung aus, in der das Audit erstellt wurde. „Audit-Typ“ kann Folgendes sein: ○ Gewünschter Zustand ○ Architekturcompliance ○ Compliance ○ Geskriptet
Dieses Skript ausführen	Das auszuführende Audit-Skript. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Audit-Typ „Geskriptet“ lautet. Das Audit-Formular enthält ein Beispielskript mit Anweisungen zur Durchführung des Audits und zum Generieren der Folgeaufgaben. Eine Liste der zur Verfügung stehenden Methoden und der akzeptierten Parameter finden Sie unter Skriptmethoden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptmethoden

ServiceNow stellt vier Methoden zum Erstellen des Audit-Skripts bereit.

Skriptmethoden

Name	Beschreibung	Parameter
getFilterRecords	public GlideRecord getFilterRecords(String filterId)	filterID: Die sys_id des zu verwendenden Filters.
logAuditResultPass	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: Sys_id des ausgeführten Audit-Datensatzes auditedRecordId: Sys_id des geprüften Datensatzes. isCI: True, wenn der geprüfte Datensatz ein CI ist, andernfalls false. domainToUse: Sys_domain des cert_audit-Datensatzes.
logAuditResultFail	public void logAuditResultFail(String auditId, String auditedRecordId, String followOnTask, String columnDisplayName, String operatorLabel, String desiredValue, String discrepancyValue, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: Sys_id des ausgeführten Audit-Datensatzes. auditedRecordId: Sys_id des geprüften Datensatzes. followOnTask: Sys_id der Folgeaufgabe, die dem geprüften Datensatz zugeordnet ist; kann eine leere Zeichenfolge sein. columnDisplayName: Bezeichnung der geprüften Spalte. Beispiel: Speicherplatz (GB). operatorLabel: Bezeichnung des Operators, der zum Auditieren der Spalte verwendet wird. Die Bezeichnung kann zum Beispiel: „ist nicht leer“ oder „größer als“ lauten. desiredValue: Gewünschter Wert der Spalte. discrepancyValue: Diskrepanzwert. isCI: True, wenn der geprüfte Datensatz ein CI ist, andernfalls false.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptmethoden (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Parameter
		domainToUse: Sys_domain des cert_audit-Datensatzes.
createFollowOnTask()	public String createFollowOnTask(String auditId, String ciId, String assignedTo, String assignmentGroup, String shortDescr)	auditId: Sys_id des ausgeführten Audit-Datensatzes. cild: Sys_id des Configuration Item. Diese Zeichenfolge ist leer, wenn die Tabelle nicht aus der Tabelle cmdb_ci erweitert wird. namedTo: Sys_id des zugewiesenen Benutzers der Aufgabe. Diese Zeichenfolge kann leer sein. assignmentGroup: Sys_id der Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist. Diese Zeichenfolge kann leer sein. shortDescr: Der Text, der für die Kurzbeschreibung der Folgeaufgabe verwendet werden soll.

Vorgeschlagene Changes verwalten

Mit der Funktion „Vorgeschlagene Changes“ können Sie Changes an Configuration Items und den zugehörigen Beziehungen vorkonfigurieren. Diese vorkonfigurierten Changes sind für die Implementierung vorbereitet, treten jedoch erst dann auf, wenn sie zu einem späteren Zeitpunkt angewendet werden.

Wenn Sie ein CI anzeigen, können die vorgeschlagenen Changes angezeigt werden, sodass Sie sehen können, was geplant ist.

Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie Changes vornehmen möchten, während sich ein Change-Prozess in der Genehmigungsphase befindet, und die Changes erst implementieren, wenn die Genehmigungen abgeschlossen sind. Wenn die Changes nie genehmigt wird, müssen keine Changes an Datensätzen storniert werden. Wenn die Changes genehmigt wird, werden alle vorgeschlagenen Changes durch einen Schnellbefehl übernommen.

Sie können die folgenden vorgeschlagenen Changes an einem CI vornehmen:

- Ändern Sie ein beliebiges Feld im CI-Formular.
- Fügen Sie eine Beziehung zu diesem CI hinzu oder löschen Sie sie.

Um eine Beziehung zu ändern, müssen Sie die aktuelle Beziehung löschen und eine neue Beziehung hinzufügen. Sie können eine vorgeschlagene Change nicht löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Verlauf anzeigen

Sie können den Verlauf der Changes an einem CI im Listen-, Kalender- oder Zeitleistenformat anzeigen.

Die vorgeschlagenen Changes eines CI anzeigen

Sie können die vorgeschlagenen Changes anzeigen, um zu sehen, was für das CI geplant ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die vorgeschlagenen Changes anzuzeigen, konfigurieren Sie das CI-Formularlayout so, dass das Feld **Geplante CMDB-Changes** angezeigt wird. Vorgeschlagene Changes werden standardmäßig nicht in einem CI-Formular angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Change** > **Offen** und öffnen Sie eine Change-Anforderung.
2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** das **Configuration Item**.
   Sie können auch direkt zum CI-Formular navigieren.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formular-Header-Leiste.
4. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
5. Bewegen Sie das Feld **Geplante CMDB-Changes** zum Feld **Ausgewählt**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das CI-Formular zeigt die Details aller vorgeschlagenen Changes im Bereich **Geplante Changes** an.

Einem CI eine vorgeschlagene Change hinzufügen

Vorgeschlagene Changes an einem CI können vorgenommen werden, während eine Change-Anforderung oder ein aufgabenbezogener Datensatz angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Wechseln Sie im Change Request-Formular zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs**.
   Wenn sich in der Liste der betroffenen CIs keine CIs befinden, klicken Sie auf **Bearbeiten**, um CIs hinzuzufügen, die von dieser Change Request betroffen sind.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, das Sie für eine vorgeschlagene Change konfigurieren möchten, und wählen Sie **Vorgeschlagene Change** aus.
3. Füllen Sie das Formular aus, um die vorgeschlagenen Changes vorzunehmen, und klicken Sie auf **Vorgeschlagene Change speichern**.
   Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen sofort anzuwenden. Klicken Sie auf **Löschen**, um das CI zu löschen.
4. So können Sie eine CI-Beziehung hinzufügen oder entfernen:
   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen im Abschnitt **Zugehörige Elemente**.
   b. Fügen Sie im Abschnitt „Beziehungen“ eine Beziehung hinzu oder löschen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Verwendung des Beziehungs-Editors finden Sie unter Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten.

c. Klicken Sie auf **Vorgeschlagenen Change speichern**.

d. Bestätigen Sie das Speichern der vorgeschlagenen Change.

Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Löschen**, um die Changes sofort zu übernehmen.

Hinweis:
Nur bei CI-Beziehungen verwenden. Das Hinzufügen oder Entfernen von Beziehungen ist für Benutzerbeziehungen und Gruppenbeziehungen nicht gültig.

Nächste Maßnahme
Nachdem die vorgeschlagenen Changes gespeichert wurden, wird die Schaltfläche **Vorgeschlagene Änderungen übernehmen** auf dem Change Request-Formular angezeigt. Mit dieser Schaltfläche kann der Benutzer die vorgeschlagenen Changes in das CI übernehmen. Ihre Business-Prozesse bestimmen den geeigneten Zeitpunkt, um die Changes zu übernehmen. Das CI behält die vorhandenen Daten bei, bis die vorgeschlagenen Changes festgelegt sind. Benutzer können jedoch sehen, dass Changes vorgeschlagen wurden.

Eine vorgeschlagene Change auf ein CI anwenden

Wenn Sie die vorgeschlagenen Changes anwenden, werden alle für diese Change-Anforderung vorgeschlagenen Changes auf das Configuration Item angewendet. Sie können vorgeschlagene Changes ohne Überprüfung anwenden, oder wenn die Verifizierungstests der vorgeschlagenen Change fehlgeschlagen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie die vorgeschlagenen Changes angewendet haben, zeigt der Teil **Geplante Changes** des Formulars **Keine geplanten Changes gefunden** an. Sie können Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes konfigurieren, mit denen Sie vorgeschlagene Changes überprüfen können, bevor Sie die Changes anwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular **Change Request**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorgeschlagene Changes übernehmen**.
   Sie müssen möglicherweise mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile klicken und die Option **Formular neu laden** auswählen, um die Changes zu sehen.

Verifizierungsregel für vorgeschlagene Changes erstellen oder bearbeiten

Stellen Sie sicher, dass die vorgeschlagenen Changes den Business-Anforderungen entsprechen und keine ungültigen Daten in die CMDB einführen. Erstellen Sie eine Regel, die ein Skript zur Überprüfung der vorgeschlagenen Changes enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes für ein CI konfigurieren, können Sie überprüfen, ob die vorgeschlagenen Changes das Skript des Verifizierungstests in der Regel bestehen. Die Ergebnisse des Verifizierungstests werden als bestanden oder nicht bestanden protokolliert, und Sie können die Ergebnisse anzeigen. Das Ausführen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Verifizierungstests ist nicht obligatorisch, und ein nicht bestandener Verifizierungstest hindert Sie nicht daran, die vorgeschlagenen Changes anzuwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Change-Überprüfung** > **Empfohlene Regeln für die Change-Überprüfung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie eine bestehende Regel zur Bearbeitung aus.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular für Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes

Feld	Beschreibung
Regelname	Der Name dieser Regel.
Tabellenname	Die Tabelle, für die diese Regel gilt.
Filterbedingung	Bedingungen, um diese Regel auf bestimmte CIs anzuwenden.
Aktiv	Kontrollkästchen, um diese Regel zu aktivieren.

Regelskript	Ein Java-Validierungsskript, das „true“ oder „false“ zurückgeben muss. Beispiel:
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg.`
	`var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Auf dem Formular **Change Request** können Sie auf **Vorgeschlagene Changes überprüfen** klicken, um die vorgeschlagenen Changes für die betroffenen CIs zu überprüfen.

Vorgeschlagene Changes überprüfen

Bevor Sie die vorgeschlagenen Changes auf die betroffenen CIs anwenden, sollten Sie die Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes verwenden, um zu überprüfen, ob die Changes die Business-Anforderungen erfüllen und der CMDB keine ungültigen Daten hinzugefügt haben.

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie die Regeln, mit denen die vorgeschlagenen Changes überprüft werden. Details finden Sie unter Verifizierungsregel für vorgeschlagene Changes erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können vorgeschlagene Changes auch dann anwenden, wenn sie nicht überprüft wurden oder einen Verifizierungstest nicht bestehen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular **Change Request**, das das CI betrifft.
2. Klicken Sie auf **Vorgeschlagene Changes überprüfen**.
   Die vorgeschlagenen Changes werden mit den Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes verglichen, in denen das CI die **Filterbedingung** Kriterien.
3. Überprüfen Sie die Nachricht, die nach Abschluss des Verifizierungsprozesses oben im Formular angezeigt wird.
   Die Nachricht gibt an, ob die Verifizierungstests erfolgreich waren oder nicht bestanden wurden.

Nächste Maßnahme
Um die Details aller Verifizierungstests anzuzeigen, die in den letzten zwei Tagen für den Change Request durchgeführt wurden, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Protokoll zur Verifizierung von vorgeschlagenen Changes**.

Validierungsskript für geplanten Change erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript, das überprüft, ob eine Change an einer Klasse gemäß den Business-Anforderungen gültig war, und ob die Change geplant wurde oder nicht. Ein Validierungsskript für den geplanten Change wird immer dann verwendet, wenn ein CI-Change in der CI-Zeitleiste oder in der Change-Historie angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System versucht, jede CI-Change wie folgt zu validieren:

- Wenn für das CI oder eines der übergeordneten CIs ein benutzerdefiniertes Skript vorhanden ist, wird das Skript ausgeführt, und die Ergebnisse werden verwendet, um die Change als gültig oder ungültig zu kennzeichnen. Übergeordnete CIs werden in der hierarchischen Reihenfolge geprüft.

- Wenn für das CI oder eines seiner übergeordneten Elemente kein benutzerdefiniertes Skript vorhanden ist, wird ein vordefiniertes Validierungsskript verwendet. Die Change wird als geplante Change ermittelt, wenn die Change zwischen dem Datum für **Arbeitsbeginn** und **Arbeitsende** der Change Request erfolgte, die dem geänderten CI zugeordnet ist.

  Diese Prüfung ist jedoch nicht immer zuverlässig, da ein Benutzer das CI möglicherweise innerhalb der Arbeitsdaten manuell geändert hat, wodurch die Change auch dann als gültig markiert wird, wenn sie ungültig ist.

Das Skript muss einen booleschen Wert (true oder false) zurückgeben, der davon abhängt, ob die Testkriterien im Skript erfüllt werden. Sie können für jede CI-Klasse ein separates Skript definieren, und Sie können mehrere Validierungsskripts für geplante Changes für eine einzelne Klasse definieren. Zum Beispiel, um verschiedene Versionen des Skripts zu führen. Es kann immer nur ein Skript für eine CI-Klasse aktiv sein.

Dies sind die Parameter, die eine Change eindeutig kennzeichnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Felder, die geändert wurden
- Die Datenquelle, die die Change durchgeführt hat
- Der Zeitstempel der Change

Um die Gültigkeit einer Change richtig zu ermitteln, überprüfen Sie die Parameter und wenden Sie Business-Logik an, um zu bewerten, ob die Validierungstests erfüllt sind. Ein Validierungsskript für geplante Changes kann jedes dieser Merkmale testen und feststellen, wann eine Change die zuvor festgelegten Kriterien erfüllt. Das benutzerdefinierte Skript kann beispielsweise prüfen, ob der Modus des CI betriebsbereit ist oder zu Wartungszwecken verwendet wird, oder wer die Change initiiert hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Change-Überprüfung** > **Validierungsskript für geplanten Change**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie ein Validierungsskript zum Bearbeiten aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular für Validierungsskript für geplante Changes

Steuerung	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, um dieses Skript zur Validierung von Changes zu aktivieren.
Gilt für	Klasse, für die dieses Skript gilt
Skript	Skript zur Validierung einer Change. Wenn das Skript keinen booleschen Wert zurückgibt, ist es auf „false“ konfiguriert.

Das Skript verfügt über eine Vorlage, die die Eingabevariablen des Skripts anzeigt.

Vorlage für Skript-Eingangsvariablen

Variable	Typ	Beschreibung
current	GlideRecord	Aktueller Datensatz, der gerade verarbeitet wird.
updatedOn	GlideDateTime	Zeitstempel der Change.
updatedBy	Zeichenfolge	Für die Change verantwortliche Stelle.
fieldsChanged	Zeichenfolge	Kommagetrennte Liste der Namen aller Felder, die geändert wurden.

Example

Dieses Beispielskript prüft, wer die Datensatzaktualisierung initiiert hat. Es gibt „true“ zurück, wenn der Administrator die Datensatzaktualisierung initiiert hat. Andernfalls gibt das Skript „false“ zurück.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
     while(roles.next())
     {
       if(roles.role.name == 'admin')
          return true;
     }
  }
  return false;
}
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Intelligente Suche für CMDB

Verwenden Sie die tägliche Abfrage in natürlicher Sprache (NLQ) in einer Suchzeichenfolge, um eine Reihe von CIs in der CMDB abzufragen. Die intelligente Suche nach CMDB analysiert, löst Mehrdeutigkeiten und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage. Komplexe Suchzeichenfolgen werden vollständig auf einer Canvas des CMDB-Abfragegenerators erstellt, in der Sie fortfahren und verfeinern oder ausführen können.

Die intelligente Suche für CMDB wird nur auf Englisch unterstützt.

Integration mit CMDB-Arbeitsbereich

Die intelligente Suche für CMDB ist in die Store-App CMDB-Arbeitsbereich integriert. Weitere Informationen zur Verwendung der intelligenten Suche für CMDB finden Sie unter CMDB Workspace in CMDB-Arbeitsbereich.

Integration mit CMDB-Abfragegenerator

Die intelligente Suche für CMDB ist in den CMDB-Abfragegenerator in Now Platformintegriert. Diese Integration wird durch die Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.nlq.activated`gesteuert, die standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt ist. Mit der intelligenten Suche für CMDB können Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache im CMDB-Abfragegenerator verwenden, um CIs und ihre Beziehungen mithilfe der intelligenten Suche für CMDB-Funktionen zu finden.

Verwenden der intelligenten Suche für CMDB

Die intelligente Suche ist auf die CMDB zugeschnitten und durchsucht nur die CMDB-Klassenhierarchie nach Tabellen sowie nach CIs und deren Beziehungen.

Verwenden Sie das Suchfeld Intelligente Suche, um eine Suchzeichenfolge in natürlicher Sprache zu erstellen. Ihre Abfragen können sich über mehrere CMDB-Klassen erstrecken und viele CIs betreffen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind. Nach der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auflösung von Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen konvertiert die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge in eine Abfrage, die von der CMDB ausgeführt werden kann. Die CMDB-Abfrage wird dynamisch erstellt, während Sie in das Suchfeld eingeben, und bei Bedarf wird die Rechtschreibprüfung angewendet. Während der Eingabe wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge mit Elementen wie Tabellennamen, übereinstimmenden einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text angezeigt.

Intelligente Suche verwenden:

- **Suchtipps**: Zeigt Details und Tipps zur Verwendung von sowie Beispiele für Einzel- und Mehrfachtabellensuche, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche an. Die Registerkarte Beziehungen enthält einen Link zur Tabelle Implizite CMDB-Beziehungen.

- **Suche**: Abhängig davon, ob die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert wurde und ob die Suche nach einer einzelnen oder mehreren Tabellen erfolgt.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die Schaltfläche **Im Abfragegenerator anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den CMDB-Abfragegenerator mit Ihrer Abfrage zu öffnen, die vollständig im Abfragegenerator-Canvas erstellt wurde. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um mit der Bearbeitung der Abfrage fortzufahren.

  - Wenn in der Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen auftreten, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld Ihre Abfrage einschränken angezeigt, um fortzufahren und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage zu analysieren. Das Dialogfeld enthält vorgeschlagene Synonyme und Bezeichnungen für Ausdrücke in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die Synonyme auszuwählen, die der gewünschten Suche entsprechen, und klicken **Sie** dann auf Start, um die Abfrage auszuführen.

  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, werden durch Klicken auf „ **Suchen** “ keine Abfrageergebnisse generiert. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Feedback** senden, um Ihr Feedback an die Analyse von ServiceNow zu senden.

- **Ergebnisfeedback**: Senden Sie Feedback an ServiceNow Analysten, um Ihre Bewertung der Ergebnisse auszudrücken. Wählen Sie Beschreibungen aus, die die Lücke zwischen den Ergebnissen und den erwarteten Ergebnissen erfassen, und fügen Sie hilfreiche Details hinzu.

Beispielsuchen

Wenn Sie auf das Suchfeld klicken, wird die Dropdown-Liste der vordefinierten Beispielsuchen angezeigt. Die Liste besteht aus häufigeren Suchvorgängen oder Suchvorgängen, die schwieriger zu erstellen sind, z. B. Suchvorgänge, die Anwendungsservices betreffen. Führen Sie eine dieser Suchvorgänge aus, um zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beispielsuchen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] gespeichert
- Referenzierte Tabellen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuchtabelle“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] gespeichert

CMDB-Administratoren (Benutzerrolle sn_cmdb_admin) können eine Beispielsuche ändern, indem sie den Datensatz direkt in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ bearbeiten. Klicken Sie auf **Alle**, und geben Sie dann im Filternavigator sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.listein. Bearbeiten Sie in der Listenansicht „NLQ-Beispielsuchen“ den Datensatz für eine Suche, die Sie ändern möchten.

Jede Änderung an Beispielsuchen wird sowohl in CMDB-Arbeitsbereich als auch im CMDB-Abfragegenerator berücksichtigt.

Synonyme

Die Tabelle „NLQ-Synonym“ [nlq_synonym] ist vorab mit Synonymen für Zeichenfolgen in natürlicher Sprache für CMDB-Tabellen- und -Spaltennamen und -Beziehungen ausgefüllt. Diese Tabelle wird verwendet, um Suchwörter in natürlicher Sprache mit der CMDB-Abfragesprache abzugleichen. Zum Beispiel hat der Ausdruck „Linux-Server“ Synonyme wie „Linux-Server“, „Server“ und „VM-Instanz“.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Hinzufügen von Synonymen, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind, finden Sie unter NLQ-Synonyme .

Implizite CMDB-Beziehungen

Sie können der intelligenten Suche helfen, mehr Ergebnisse zu finden, indem Sie einige der Beziehungen zwischen Klassen als *implizite Beziehungen definieren*. Implizite Beziehungen können in Abfragen nützlich sein, die Serviceangebote und Anwendungsservices betreffen.

NLQ-Administratoren können neue implizite Beziehungen erstellen, indem sie zu navigieren **Alle** > **NLQ** > **Implizite CMDB-Beziehungen**.

Eine implizite Beziehung definiert die Beziehung zwischen zwei Tabellen und enthält alle Filter, die Sie anwenden möchten. Beim Erstellen einer impliziten Beziehung legen Sie die folgenden Elemente fest:

- Aus Tabelle (from_table): Die Klasse, die als übergeordnetes Element fungiert
- Filter: Bedingungen, die auf die Spalten der from_table angewendet werden
- An Tabelle: Die Klasse, die als untergeordnetes Element fungiert
- Beziehung: Wie die from_table mit der to_table interagiert. Beispiel: *Enthält: Enthalten in* bedeutet, dass from_table die to_table enthält
- Übersprungene Tabelle: Die Klasse, die impliziert und nicht vom CMDB-Abfragegenerator erfasst wird

Beispiel: Im CMDB-Abfragegenerator möchten Sie Ihre Serviceangebote anzeigen, bei denen in den letzten 10 Tagen ein P1-Incident aufgetreten ist. Wenn Sie jedoch „ Alle Business Service-Angebote mit p1-Incidents in den letzten 10 Tagenanzeigen“ eingeben, versteht NLQ die Beziehung nicht.

Implizite Beziehungen werden in der Tabelle „NLQ CMDB Implizite Beziehung“ [nlq_cmdb_implicit_relationship] gespeichert und in CMDB-Arbeitsbereich und, falls integriert, auch im CMDB-Abfragegenerator verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu NLQ in Now Platformfinden Sie unter Natural Language Query (NLQ) .

Einheitliche Übersicht

Die Funktion „Einheitliche Übersicht“ zeigt grafisch eine hierarchische Übersicht von CIs und die Beziehungen zwischen ihnen an, während sie sich auf ein von Ihnen ausgewähltes CI (den Startknoten) konzentriert. Die Funktion „Unified Map“ kombiniert einige der Fähigkeiten von Dependency Views und von Service Mapping in einer einzigen Karten-Experience.

Die einheitliche Übersicht ist in CMDB Workspaceenthalten.

Die einheitliche Übersicht zeigt visuell, wie CIs miteinander verbunden sind, was für Produkte wie Change Management , Incident Management und Event Management nützlich ist. Knoten auf der Karte stellen CIs in der CMDB-Hierarchie dar, und verschiedene Arten von Linien zwischen den Knoten stellen die Verbindungen zwischen CIs dar.

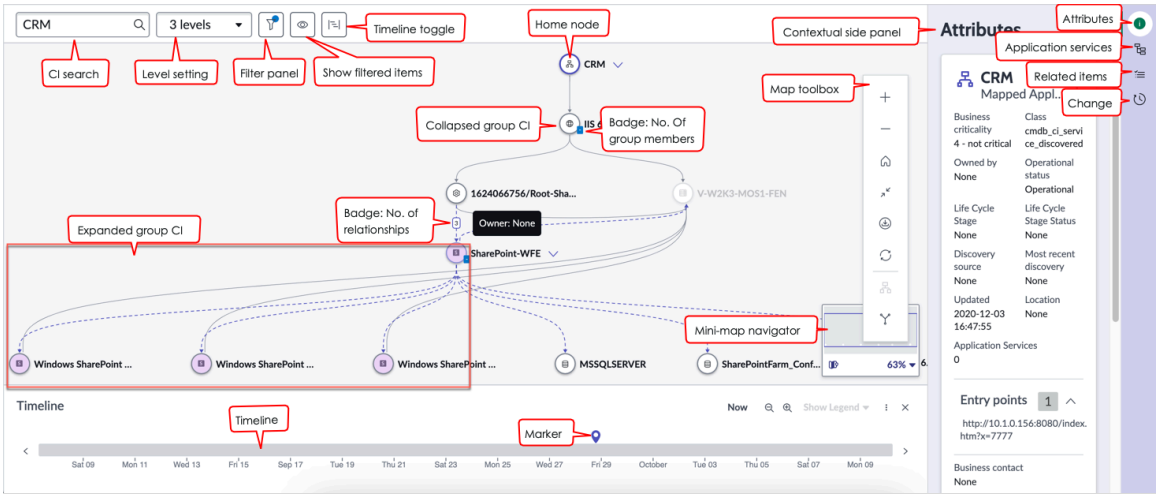
Beispielsweise hilft Ihnen die einheitliche Übersicht, die Auswirkungen eines Change zu verstehen, indem visuell dargestellt wird, wie CIs durch Beziehungen und Referenzen mit anderen CIs verbunden sind. Die einheitliche Übersicht zeigt auch die Zusammensetzung von Anwendungsservices, sodass sie für Produkte wie Event Management und Incident Management nützlich sein kann. Sie können beispielsweise alle CIs anzeigen, die Mitglieder des Anwendungsservice „Umsatz-App“ sind. Sie können Verlaufsänderungen überprüfen und die CIs dann einfach filtern, sodass nur Anwendungs-CIs angezeigt werden.

Die einheitliche Übersicht enthält die folgenden Bereiche:

- Zuordnungsbereich, in dem die Zuordnung für ein CI angezeigt wird und in dem Sie auf die folgenden Dienstprogramme zugreifen können:
  - CI-Suchfeld, in dem Sie nach dem Startknoten-CI für die Karte suchen können
  - Filterbereich, in dem Sie CIs und Beziehungen filtern, die in der Zuordnung angezeigt werden, und Filtervoreinstellungen erstellen, um eine Reihe von Filtern auf eine beliebige Zuordnung erneut anzuwenden
  - Toolbox, mit der Sie verschiedene visuelle Aspekte der Karte ändern können, z. B. den Layoutmodus
  - Minikartennavigator, mit dem Sie die gesamte Karte einfach in einen Interessenbereich verschieben und die Zoomstufe für die Karte festlegen können
- Zeitleiste mit zugehörigen Element-Events für die CIs in der Zuordnung, bis zu sechs Monate in der Vergangenheit und sechs Monate in der Zukunft, ab dem Zeitpunkt der Anzeige der Zeitleiste.
- Kontextabhängiger Seitenbereich auf der rechten Seite, in dem Sie das Modul Attribute, Anwendungsservices, Zugehörige Elementeoder Changes auswählen können. Im Bereich werden verschiedene Arten von Details pro Modul und entsprechend der Auswahl in der Zuordnung angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereiche und Elemente in der einheitlichen Übersicht



Der Karteninhalt und die Details, die in den verschiedenen Modulen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, werden synchronisiert. Das ausgewählte Modul im kontextbezogenen Seitenbereich bestimmt die Art der angezeigten Details, und Ihre Auswahl auf der Karte bestimmt den Umfang. Wenn Sie ein CI auf der Karte auswählen, werden im kontextbezogenen Seitenbereich Details für dieses CI angezeigt. Wenn bei einigen Modulen in der Zuordnung nichts ausgewählt ist, werden im kontextbezogenen Seitenbereich Details für alle CIs in der Zuordnung angezeigt.

Wenn beispielsweise das Modul „Anwendungsservices“ ausgewählt ist und ein CI in der Zuordnung ausgewählt ist, werden im kontextbezogenen Seitenbereich alle Anwendungsservices angezeigt, die sich auf das ausgewählte CI beziehen. Wenn Sie dann einen leeren Bereich auf der Karte auswählen, sodass kein CI ausgewählt ist – Im kontextbezogenen Seitenbereich werden alle Anwendungsservices angezeigt, die einem beliebigen CI in der Karte zugeordnet sind.

Zugriff

Sie können über CMDB Workspaceauf eine der folgenden Arten auf die Funktion „Einheitliche Übersicht“ zugreifen:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**. Wählen Sie dann im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht CMDB-Arbeitsbereich die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
- Wählen Sie in einem CI-Formular die Option **Karte** öffnen aus, um eine Karte für das jeweilige CI als Startknoten der Karte zu öffnen. Standardmäßig müssen CIs betriebsbereit sein, um diese Fähigkeit verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Betriebsstatus von CIs konfigurieren.

Rollenanforderungen:

- Für den Zugriff auf -Zuordnungen: Rollen sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit funktionsfähigen Anwendungsservices zu: app_service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit funktionsfähigen und nicht funktionsfähigen Anwendungsservices zu: app_service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie an: itil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt

Der Zuordnungsbereich zeigt ein grafisches Layout von CIs und ihren Beziehungen, einschließlich Gruppen-CIs wie Anwendungsservices, und eine Zeitleiste. Sie können den Inhalt der Karte wie folgt festlegen und ändern:

Startknoten

Verwenden Sie das Suchfeld, um das CI auszuwählen, z. B. ein Anwendungsservice-CI, auf das die Zuordnung zentriert werden soll. Dieses CI ist der Startknoten der Karte. Der *Basisknoten* ist leicht erkennbar an seiner dickeren Rahmenlinie und an einem Pulsationseffekt. Der Startknoten ist der Schwerpunkt einer Zuordnung, und alle anderen CIs und Beziehungslinien werden im Kontext des Startknotens gezeichnet.

Ebene

Wählen Sie die Dropdown-Liste „Ebenen“ aus, um die Kartenebene festzulegen. Die Zuordnungsebene begrenzt die Anzahl der Hierarchieebenen, für die CIs angezeigt werden sollen, und begrenzt daher die Gesamtgröße einer Zuordnung. Beginnend mit dem Startknoten zeigt die Zuordnung alle CIs in der Hierarchie aufwärts und abwärts bis zur angegebenen Ebene. Standardmäßig werden in der Zuordnung nur die ersten drei Ebenen von CIs angezeigt, die direkt vom Stammknoten absteigen.

Filter

Wählen Sie Filterbereich öffnen („Filterbereich öffnen“), um die in der aktuellen Karte angezeigten Daten zu filtern und Filtervoreinstellungenzu erstellen. Jede Filterkategorie enthält nur Elemente, die für die aktuelle Zuordnung relevant sind. Die Liste in der Kategorie „CI-Typen“ enthält beispielsweise alle CI-Typen in der Zuordnung, und Sie können diese Elemente ein- oder ausfiltern. Wenn Filter angewendet werden, wird auf dem Filtersymbol ein blauer Punkt angezeigt.

Gefilterte Elemente werden nicht in der Zuordnung angezeigt, es sei denn,

Sie wählen anzeigen, Symbol „Gefilterte Elemente anzeigen“ (), um sie als ausgegraute CIs und Beziehungen verfügbar zu machen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zuordnungsfiltern finden Sie unter Kartenfilter konfigurieren.

Service-Mapping

Wenn Service Mapping installiert ist, sind Anwendungsservices, die durch Auffüllungsmethoden von Service Mapping ausgefüllt werden, in Zuordnungen enthalten. Andernfalls werden nur Anwendungsservices angezeigt, die mit CMDB-bezogenen Auffüllungsmethoden gefüllt werden.

Ohne Service Mapping sind keine anderen Daten verfügbar, die Service Mapping für Anwendungsservices bereitstellt, z. B. Beziehungen, Gruppierungen und zugeordnete Anwendungsservicedaten (und Unterklassen dieser Klasse). Außerdem zeigt das Modul „Anwendungsservices“ im kontextbezogenen Seitenbereich keine Details für CIs in der Zuordnung an.

Wenn Service Mapping installiert und die Systemeigenschaft `sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled` aktiviert ist, können Sie über den Service Mapping-Arbeitsbereich auf die einheitliche Übersicht zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Access the Unified Map feature from the Service Mapping Workspace .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern nach Betriebsstatus von CIs

Standardmäßig werden nicht funktionsfähige CIs aus der Zuordnung herausgefiltert, und nur CIs, in denen *Life Cycle Stage***betriebsbereit** oder leer ist, werden in Zuordnungen angezeigt. Bei der Suche nach CIs in einer Zuordnung werden die CIs, die basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert werden, nicht in die Ergebnisse aufgenommen. Außerdem ist beim Anzeigen von Details für ein CI, das basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert wird, z. B. ein nicht funktionsfähiges CI, die Schaltfläche **Karte öffnen** im CI-Formular nicht verfügbar.

Ein Administrator kann dieses Standardverhalten ändern, um nicht funktionsfähige CIs oder CIs einer beliebigen Kombination von *Life Cycle Stage* -Werten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Betriebsstatus von CIs konfigurieren.

Anzahl der Elemente

Die Anzahl der Elemente, die eine Zuordnung abruft und anzeigt, entspricht der Anzahl der Elemente innerhalb der angegebenen Ebene, ohne den Wert der Systemeigenschaft *node.map.max.edge.count* zu überschreiten (standardmäßig 250, und CIs innerhalb einer reduzierten Gruppe werden gezählt):

- Wenn *node.map.max.edge.count* größer ist als die Anzahl der Elemente innerhalb der angegebenen Ebene: Dann werden alle Elemente bis zur angegebenen Ebene in der Zuordnung angezeigt.
- Wenn *node.map.max.edge.count* kleiner ist als die Anzahl der Elemente innerhalb der angegebenen Ebene: Dann werden alle zusätzlichen Elemente, die über die angegebene Ebene hinausgehen, abgeschnitten und nicht in der Zuordnung angezeigt.

Ein Administrator kann die Eigenschaft *node.map.max.edge.count* ändern, was sich auf die Datenmenge auf einer Karte und die Leistung auswirkt.

Kartendarstellung und -interaktion

Die Zuordnung wird anfänglich mit den Standardeinstellungen angezeigt. Farben, die in der einheitlichen Übersicht verwendet werden, um einige Feldwerte hervorzuheben, folgen den Next Experience-Farbschemata, und gestrichelte Linien stellen Referenzen zwischen Endpunkt-CIs dar.

Sie können wie folgt mit der Zuordnung interagieren und die Darstellung des aktuellen Inhalts ändern:

- Verwenden Sie die Toolbox auf der Karte, um die Kartendarstellung zu ändern:
  - Vergrößern oder verkleinern: Fügen Sie der Karte Detailebene hinzu, oder reduzieren Sie sie.
  - An Startknoten ausrichten: Verschieben Sie den Startknoten in die Mitte der Zuordnung.
  - An Bildschirm anpassen: Zentrieren Sie die Karte auf der Canvas, und stellen Sie die maximale Zoomstufe ein, damit die gesamte Karte in die Canvas passt.
  - Karte exportieren: Exportieren Sie die Karte in ein PDF-Dokument auf Ihrem lokalen Laufwerk.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle reduzieren: Reduzieren Sie alle erweiterten Gruppen-CIs, zentrieren Sie die Zuordnung auf der Canvas und legen Sie die Zoomstufe auf die maximale Stufe fest, bei der die gesamte Zuordnung in die Canvas passt.
- Ändern Sie das Kartenlayout auf eine der folgenden Optionen:
  - Einheitliches vertikales Layout: Zeigt Elemente in einem vertikalen Baummuster entsprechend ihren vor- und nachgelagerten Beziehungen an. Diese Option ist das Standardlayout zum Anzeigen zugeordneter Anwendungsservices.
  - Einheitliches erzwungenes Layout: Zeigt Elemente in einer geclusterten Anordnung um ein übergeordnetes CI an, unabhängig von vorgelagerten oder nachgelagerten Beziehungen.

- Sichtbarkeit der Zeitleiste umschalten: Zeigen Sie die Zeitleiste unterhalb der Karte an, oder blenden Sie sie aus, indem Sie auf das Symbol „Sichtbarkeit der Zeitleiste umschalten“ () klicken. Weitere Informationen zur Zeitleiste finden Sie unter Zeigen Sie Ereignisse zu CI-bezogenen Elementen auf einer Zeitleiste an.
- Zeigen Sie auf ein CI, um die Beziehungen zwischen dem CI und den verbundenen CIs zu animieren.
- Verwenden Sie den Minikarten-Navigator rechts unten, um die gesamte Karte einfach auf der Canvas zu verschieben und die Zoomstufe auf eine bestimmte Prozentzahl festzulegen. Sie können den Minikartennavigator ausblenden oder anzeigen.
- Wählen Sie das Nummernabzeichen für ein Gruppen-CI aus, um die Gruppe zu erweitern und ihre Mitglieds-CIs anzuzeigen. Die übergeordnete Gruppe und alle CI-Mitglieder werden vorübergehend hellviolett hervorgehoben (zeigen Sie bei Bedarf auf eine Gruppe). Wählen Sie das Abzeichen erneut aus, um die Gruppe wieder in ihren Gruppen-CI-Modus zu reduzieren.
- Ziehen Sie CI-Knoten auf die Karten-Canvas, um die CIs nach Bedarf neu zu positionieren.

Kontextbezogener Seitenbereich

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf der rechten Seite eines der folgenden Module aus, um verschiedene Arten von Details für CIs in der Zuordnung anzuzeigen:

- Attribute (): Zeigt den Bereich Attribute mit Details an, die auf Auswahlen in der Karte basieren. Weitere Informationen zur Verwendung dieses Moduls finden Sie unter Zeigen Sie Attribute für ein CI oder eine Beziehung in einer Zuordnung an.
- Anwendungsservices (Anwendungsservices für ): Auf Karten im Bereich „Anwendungsservices“ werden wichtige Details wie *`Owner`* und *`Discovery source`*für Anwendungsservices angezeigt. Wenn ein CI in der Zuordnung ausgewählt ist, werden Anwendungsservices angezeigt, die sich auf das ausgewählte CI beziehen. Wenn in der Zuordnung nichts ausgewählt ist, wird ein beliebiger Anwendungsservice angezeigt, der sich auf ein CI in der Zuordnung bezieht.

  Weitere Informationen zur Verwendung dieses Moduls finden Sie unter Anwendungsservices für ein CI in einer Zuordnung anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zugehörige Elemente (): Zeigt zugehörige Elemente gruppiert nach zugehörigen Elementkategorien, z. B. aktive Incidents und Warnungen, im Bereich „Zugehörige Elemente“ an. Wenn ein CI in der Zuordnung ausgewählt ist, werden nur zugehörige Elemente angezeigt, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind. Wenn nichts ausgewählt ist, werden alle zugehörigen Elemente angezeigt, die einem CI in der Zuordnung zugeordnet sind.

  - Weitere Informationen zur Verwendung dieses Moduls finden Sie unter Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI in einer Zuordnung an.
  - Informationen dazu, wie Administratoren die Details zugehöriger Elemente konfigurieren können, die in Abzeichen, Zeitleisten und Karten im Bereich „Zugehörige Elemente“ angezeigt werden, finden Sie unter Konfigurieren Sie Optionen für das Modul Zugehörige Elemente.

- Changes (): Zeigt CI-Changes im Bereich „Changes“ an. Wenn ein CI in der Zuordnung ausgewählt ist, werden nur Änderungen für das ausgewählte CI angezeigt. Wenn kein CI ausgewählt ist, werden im Bereich „Changes“ keine Change-Details angezeigt.

  Weitere Informationen zur Verwendung dieses Moduls finden Sie unter Zeigen Sie Changes für ein CI in einer Zuordnung an.

Servicezuordnungen

Zugeordnete Services werden in der Zuordnung als Gruppen-CIs angezeigt, die Sie erweitern und reduzieren können, um ihre Mitglieder ein- oder auszublenden. Zugeordnete Services sind untergeordnete Elemente der Klasse „Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_auto], z. B. Anwendungsservices und dynamische CI-Gruppen. Ein Abzeichen auf einem Gruppen-CI zeigt die Anzahl der Mitglieder in der Gruppe an.

Wählen Sie das Abzeichen aus, um die Gruppe so zu erweitern, dass alle Mitglieder angezeigt werden, und reduzieren Sie die Gruppe dann wieder, um Mitglieder auszublenden und nur das Gruppen-CI anzuzeigen. Zeigen Sie im erweiterten Modus auf ein CI in der Gruppe, um alle CI-Mitglieder vorübergehend hellviolett hervorzuheben.

Einheitliche Übersicht verwalten

Als Administrator können Sie mehrere Einstellungen in der einheitlichen Übersicht ändern, um die Verwendung von Karten in der Organisation zu berücksichtigen.

Die Konfigurationen der einheitlichen Übersicht in den folgenden Aufgaben wirken sich auf alle Benutzer aus. Benutzer können einige Aspekte ihrer eigenen Experience mit Unified Map anpassen, aber keine Einstellungen in diesen Aufgaben konfigurieren.

Betriebsstatus von CIs konfigurieren

Geben Sie die Betriebsstatus an, in denen sich CIs befinden können, um in Zuordnungen aufgenommen zu werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf alle Benutzer aus. Einzelne Benutzer können diese Einstellung nicht konfigurieren. Unter finden Sie Einstellungen, die einzelne Benutzer verwenden können, um ihre persönliche Experience mit Unified Map anzupassen.

Standardmäßig werden nicht funktionsfähige CIs aus Zuordnungen herausgefiltert, und es werden nur CIs angezeigt, in denen *Life Cycle Stage***betriebsbereit** oder leer ist.

Die Suchergebnisse enthalten nicht die CIs, die basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert werden. Außerdem ist beim Anzeigen von Details für ein CI, das basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert wird, z. B. ein nicht funktionsfähiges CI, die Schaltfläche **Karte öffnen** im CI-Formular nicht verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Feld Filter in der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list ein, um die Tabelle *Operational life cycle modes* zu öffnen.
2. Bearbeiten Sie den Standarddatensatz, dessen *Name***CMDB Workspace Unified Map View**ist.
   a. Entsperren Sie das Feld **Lebenszyklusliste**.
   b. Klicken Sie auf der rechten Seite auf das Symbol **Mehrere hinzufügen/entfernen**.
   c. Wählen Sie im Dialogfeld „Mitglieder bearbeiten“ Werte für Lebenszyklusphasen aus, die CIs in Zuordnungen enthalten können.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
   e. Wählen Sie im Datensatzformular **Aktualisieren**aus.

Konfigurieren Sie zugehörige Elemente

Fügen Sie Kategorien für zugehörige Elemente hinzu, konfigurieren Sie, was auf einzelnen Karten im Modul „Zugehörige Elemente“ angezeigt wird, und konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf Zeitleisten und in Abzeichen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf alle Benutzer aus. Einzelne Benutzer können diese Einstellung nicht konfigurieren. Unter finden Sie Einstellungen, die einzelne Benutzer verwenden können, um ihre persönliche Experience mit Unified Map anzupassen.

Zugehörige Elemente werden im kontextbezogenen Seitenbereich im Bereich „Zugehörige Elemente“ nach Kategorien gruppiert und erscheinen auch in CI-Abzeichen und in Zeitleisten. Die Tabelle „Zugehöriges Element der Knotenzuordnung“ [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] enthält die Einstellungen, die bestimmen, welche zugehörigen Elemente und zugehörigen Details angezeigt werden. Standardmäßig sind beispielsweise allgemeine Kategorien zugehöriger Elemente, z. B. aktive Incidents, so vorkonfiguriert, dass sie angezeigt werden. Sie können Datensätze in der Tabelle „Zugehöriges Element der Knotenzuordnung“ [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] hinzufügen oder ändern, um zugehörige Elemente in Zuordnungen global zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Feld Filter in der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list ein, um die Tabelle „Knotenzuordnung – Zugehöriges Element“ zu öffnen.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Die Kategoriebezeichnung, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird, wenn das Modul „Zugehörige Elemente“ für ein CI ausgewählt wird.
Tabelle	Tabellen, aus denen Datensätze für die Kategorie abgerufen werden.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Kategorie in allen zugehörigen Elementkategorien angezeigt wird. Die Liste der zugehörigen Elementkategorien wird in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Die Kategorie mit der kleinsten Reihenfolgennummer befindet sich oben in der Liste.
Aktiv	Aktiviert die Darstellung der zugehörigen Elementkategorie.
Referenzfeld	Referenzattribut in der angegebenen **Tabelle**, das auf die CIs für die Kategorie verweist. In der Regel auf **Konfigurationselement [cmdb_ci] festgelegt**.

Konfigurieren Sie zugehörige Elemente im kontextbezogenen Seitenbereich Zugehörige Elemente.

Registerkarte „Zugehörige Felder und Bedingungen“.

Nummernfeld	Numerisches Attribut aus der angegebenen **Tabelle**, das jeden Datensatz in der Kategorie eindeutig identifiziert. Dieses Attribut wird in den Datensatzlinks verwendet, die beim Drilldown der zugehörigen Elementkategorie auf jeder einzelnen Karte angezeigt werden.
Titelfeld	Attribut aus der angegebenen **Tabelle**, das als Titel jeder einzelnen Karte angezeigt wird, wenn die Kategorie im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.
Felder	Satz von Attributen aus der angegebenen **Tabelle**, die beim Drilldown der zugehörigen Elementkategorie in einzelnen Karten angezeigt werden. Zum Beispiel beim Drilldown von Warnungen, der Satz von Attributen, die auf jeder einzelnen Warnungskarte angezeigt werden.
Sortierfelder	Reihenfolge der Darstellung des angegebenen Satzes von **Feldern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fußzeilenfeld	Attribut aus der angegebenen **Tabelle**, das am unteren Rand der einzelnen Karten angezeigt wird, wenn die zugehörige Elementkategorie aufgeschlüsselt wird, unabhängig von der in **Felder**sortieren angegebenen Sortierreihenfolge.
Bedingungen	Bedingungen, die auf die angegebene **Tabelle** angewendet werden sollen, die den Satz von Datensätzen für die Kategorie abruft.

Konfigurieren Sie zugehörige Elemente in Abzeichen und Zeitleisten.

Registerkarte „Abzeichen- und Zeitleistenkonfiguration“

Abzeichen- und Zeitleistensymbol	Symbol, das in CI-Abzeichen und auf Zeitleisten für das angegebene zugehörige Element angezeigt wird.
Hervorhebungsfeld für Abzeichen und Zeitleiste	Hervorhebungskonfiguration zum Anwenden von Farben auf die Symbole in Zeitleisten und auf der Karte.
Datumsfeld	Das Datumsfeld, um das Event auf der Zeitleiste zu positionieren.
Enddatumsfeld	Optionales Enddatumsfeld, das für einen Bereich auf der Zeitleiste verwendet werden soll.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Konfigurieren Sie erweiterte Eigenschaften für eine Klasse

Jede Klasse verfügt über einen eindeutigen Satz erweiterter Eigenschaften, die im Bereich „Attribute der einheitlichen Übersicht“ für ein CI angezeigt werden. Viele allgemeine Klassen sind mit solchen Eigenschaften vorkonfiguriert. Sie können die Standardeinstellungen ändern und erweiterte Eigenschaften für zusätzliche Klassen global konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf alle Benutzer aus. Einzelne Benutzer können diese Einstellung nicht konfigurieren. Unter finden Sie Einstellungen, die einzelne Benutzer verwenden können, um ihre persönliche Experience mit Unified Map anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Feld Filter in der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.list ein, um auf die Tabelle Tabellenattribute zuzugreifen.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CMDB-Klassenname	Die Klasse, für die diese Konfiguration gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzeigeattribute	Liste der Attribute, die als erweiterte Attribute im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, wenn ein Benutzer das Eigenschaftenmodul für ein CI auswählt. Die Liste enthält Attribute des angegebenen **CMDB-Klassennamens**, aus denen Sie auswählen können. Um das Feld zu entsperren, wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Anzeigeattributen.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Konfigurieren Sie Zuordnungsreferenzen

Zuordnungsreferenzen ermöglichen Verbindungen auf der Zuordnung zwischen CIs aus zwei Klassen, die nicht durch eine Beziehung verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf alle Benutzer aus. Einzelne Benutzer können diese Einstellung nicht konfigurieren. Unter finden Sie Einstellungen, die einzelne Benutzer verwenden können, um ihre persönliche Experience mit Unified Map anzupassen.

Referenzen verbinden CIs aus zwei Klassen, zwischen denen keine Beziehung besteht. In der Zuordnung werden zwei beliebige CIs aus der referenzierten Klasse und der referenzierenden Klasse durch eine gepunktete Linie verbunden angezeigt, als ob eine Beziehung zwischen ihnen bestünde. Für solche Referenzverbindungen lautet der Beziehungstyp **Referenz**. Es gibt mehrere vorkonfigurierte Kartenreferenzen, die Sie ändern können, und Sie können auch zusätzliche Kartenreferenzen hinzufügen.

Beispielsweise verfügt ein Windows Server-CI-Datensatz über eine Zuordnungsreferenz zu Datensätzen in der Dateisystemtabelle, die Sie in eine Zuordnung aufnehmen möchten. In diesem Fall zeigt Server ABC (referenzierendes CI) Verbindungen zu den Dateisystemen C:\ und D:\ (referenzierte CIs) an.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Feld Filter in der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_reference.list ein, um die Tabelle „Knotenzuordnungsreferenzen“ zu öffnen.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CI-Klasse	Die Referenzierungsklasse, für die diese Konfiguration gilt.
Referenzierte CI-Klasse	Klasse, auf die das angegebene **Referenzfeld** verweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Referenzfeld	Attribut in der angegebenen **CI-Klasse**, die den Verweis enthält.
Umgekehrt anzeigen	Erstellt eine Zuordnungsreferenz für die umgekehrte Referenz zwischen der angegebenen **CI-Klasse** und der **referenzierten CI-Klasse**.
Aktiv	Aktiviert die Konfiguration, sodass die Zuordnungsreferenz referenzierte CIs anzeigt.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Konfigurieren Sie Klassenprofile

Konfigurieren Sie Profile, die Standardzuordnungsfilter und Standardzuordnungsausrichtungen für eine Klasse festlegen. Zum Beispiel, um Service Mapping-Daten für die Klasse „Zugeordneter Anwendungsservice“ anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf alle Benutzer aus. Einzelne Benutzer können diese Einstellung nicht konfigurieren. Unter finden Sie Einstellungen, die einzelne Benutzer verwenden können, um ihre persönliche Experience mit Unified Map anzupassen.

Klassenprofile werden angewendet, wenn mit der aktuellen Zuordnung keine Filtervoreinstellung verwendet wird. Dies geschieht normalerweise, wenn Sie eine Karte anfänglich ohne Filtervoreinstellung laden oder wenn Sie die Filtervoreinstellung auf **Standardansicht**festlegen. Mit Klassenprofilen können Sie im Filterbereich nur die Kategorie „Ebene“ konfigurieren. Mehrere gängige Klassen wie die Klasse „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] sind mit Klassenprofilen vorkonfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann im Feld Filter in der Hauptnavigationsleiste sn_cmdb_ws_node_map_profiles.list ein, um die Tabelle „Knotenzuordnungsprofile“ zu öffnen.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Ausrichtung	Ausrichtung der Karte.
CMDB-CI-Klasse	Klasse des Stammknotens der Karte, für die dieses Profil angewendet werden soll.
Ebenen	Filter in der Kategorie „Ebenen“, um Elemente innerhalb oder außerhalb der Karte zu filtern.
Aktiv	Aktive Profile wirken sich auf die Anzeige der Karte aus.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie ein CI in einer Zuordnung an

Wählen Sie ein CI als *Basisknoten* aus, auf den eine Zuordnung zentriert wird. Der Startknoten in der einheitlichen Übersicht ist der Schwerpunkt einer Übersicht. Alle anderen CIs und Beziehungen in der Zuordnung werden im Kontext des Stammknotens gezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Gruppen-CI als Basisknoten auswählen, z. B. einen Anwendungsservice oder eine dynamische CI-Gruppe, zeigt das Modul Attribute die Attribute des Gruppen-CI selbst und Karten für die CI-Mitglieder der Gruppe an. Jede Karte mit Details für ein CI, das ein Gruppenmitglied ist Wenn Sie eine Zuordnung für ein Anwendungsservice-CI öffnen, zeigt ein Abzeichen für Gruppen-CIs in der Zuordnung die Anzahl der CI-Mitglieder in dieser Gruppe an. In diesem Fall ist die Gruppenfunktionalität verfügbar, mit der Sie die Gruppen-CIs erweitern oder reduzieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach einem CI, für das Sie eine Zuordnung anzeigen möchten.
   Das gefundene und ausgewählte CI wird automatisch als Startknoten für die Zuordnung festgelegt.

Nächste Maßnahme

Sie können den Karteninhalt oder die Darstellung wie in Einheitliche Übersichtbeschrieben ändern und eine der folgenden Interaktionen ausführen:

- CI-Schlüsseldetails auf der Karte anzeigen: Zeigen Sie auf ein CI, um den vollständigen Namen und die Klasse des CI (oder vergrößern Sie die Karte, bis diese Details angezeigt werden), die zugehörigen Elementdetails und die Richtung der CI-Beziehungen anzuzeigen. Wenn einem CI mehrere zugehörige Elemente zugeordnet sind, enthält das CI-Abzeichen die Zeichenfolge „Mehrere“, und auf der Zeitleiste wird ein Abzeichen mit der Anzahl der zugehörigen Elemente angezeigt. Sie können in der Zeitleiste auf dieses Abzeichen zeigen, um alle zugehörigen Elemente anzuzeigen.
- Vollständige CI-Details anzeigen: Wählen Sie ein CI aus (CI-Rahmen wird breiter), um die entsprechenden Details in den Modulbereichen „Attribute“, „Anwendungsservices“, „Zugehörige Elemente“ oder „Changes“ anzuzeigen. Für Gruppen-CIs, z. B. Anwendungsservices oder dynamische CI-Gruppen, werden im Attributebereich auch Detailkarten für die CIs angezeigt, die Mitglieder der Gruppe sind.
- Beziehungsdetails anzeigen: Wählen Sie eine Linie aus, die Beziehungen zwischen den CIs darstellt, um die Beziehungsattribute im kontextbezogenen Seitenbereich auf der rechten Seite anzuzeigen (wählen Sie bei Bedarf das Modul „Attribute“ aus). Wenn mehrere Beziehungen zwischen CIs vorhanden sind, zeigt ein Abzeichen die Gesamtzahl der Beziehungen an, und Details für alle Beziehungen werden im Bereich Attribute angezeigt.
- CI verschieben: Ziehen Sie ein CI an eine andere Stelle auf der Karte. Kartenelemente, die mit diesem CI verbunden sind, werden automatisch verschoben und entsprechend der neuen Platzierung des CI neu gezeichnet.
- Ebeneneinstellung ändern: Wählen Sie die Dropdown-Liste „Ebene“ aus, und legen Sie die Anzahl der Beziehungsebenen aus dem Startknoten fest, für die CIs in der Zuordnung angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie einen anderen Startknoten aus: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI. Wählen Sie dann im Popup-Menü Als Startknoten festlegen aus, um die Zuordnung mit dem ausgewählten CI als **Startknoten** neu zu zeichnen.
- Gruppen-CI erweitern und reduzieren: Wählen Sie das Nummernabzeichen (das die Anzahl der CI-Mitglieder angibt) für ein Gruppen-CI aus, um die Gruppe zu erweitern und ihre CI-Mitglieder anzuzeigen. Wählen Sie das Abzeichen erneut aus, um die Gruppe zu reduzieren und das Gruppen-CI und das Nummernabzeichen anzuzeigen. Im erweiterten Modus werden die übergeordnete Gruppe und alle CI-Mitglieder vorübergehend hellviolett hervorgehoben (zeigen Sie bei Bedarf auf eine Gruppe).

- Gefilterte Elemente anzeigen: Wählen Sie anzeigen, Symbol „Gefilterte Elemente anzeigen“ (), um die gefilterten Elemente auf der Karte in einem grauen Farbton anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zuordnungsfiltern finden Sie unter Kartenfilter konfigurieren.

Zeigen Sie Ereignisse zu CI-bezogenen Elementen auf einer Zeitleiste an

Zeigen Sie zugehörige Elementereignisse wie Incidents und Changes an, die den CIs in der Zuordnung über einen Zeitbereich zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Allgemeine Rollenanforderungen finden Sie unter Einheitliche Übersicht

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie ein CI auf der Karte aus, um die zugehörigen Elemente auf der Zeitleiste anzuzeigen, oder wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus, um zugehörige Elemente für alle CIs auf der Karte anzuzeigen. Mehrere zugehörige Elemente desselben Datums werden in einem Abzeichen gruppiert, das die Anzahl der zugehörigen Elemente in der Gruppe anzeigt.

Der Zeitbereich von Zeitleisten reicht von sechs Monaten in der Vergangenheit bis sechs Monate in die Zukunft, bezogen auf die aktuelle Zeit. Ein Event, das außerhalb dieses Zeitbereichs aufgetreten ist, wird nicht in der Zeitleiste angezeigt. Solche Events werden jedoch möglicherweise weiterhin im entsprechenden Bereich Zugehörige Elemente angezeigt, und ein CI-Abzeichen zeigt möglicherweise Daten für diese zugehörigen Elemente an.

Eine Zeitleiste verwendet eine *Markierung*, um CIs herauszufiltern, die nach dem Markierungsdatum erstellt wurden, und wirkt sich nicht auf zugehörige Elemente in der Zeitleiste aus. Legen Sie die Markierung fest, um Topologieänderungen in der CMDB bis zu einem bestimmten Zeitpunkt zu visualisieren. Zuordnungen werden mit den zugehörigen Zeitleisten synchronisiert und zeigen die CIs und Beziehungen so an, wie sie zum Datum und zur Uhrzeit der Markierung vorhanden waren. Beispielsweise werden CIs, die nach dem Datum und der Uhrzeit der Markierung erstellt wurden, nicht in der Zuordnung angezeigt.

Als Administrator können Sie einige Eigenschaften der Zeitleiste konfigurieren, z. B. welche Details zugehöriger Elemente in Zeitleisten angezeigt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zeitleisten finden Sie unter Konfigurieren Sie zugehörige Elemente.

Zeigen Sie zugehörige Elementereignisse wie folgt in einer Zeitleiste an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Wechseln Sie zur Markierung, um die Datumseinstellung anzuzeigen.
- Wechseln Sie zu einem Abzeichen für zugehörige Elemente, um Details zu den zugehörigen Elementen für diesen Zeitpunkt anzuzeigen.
- Ziehen Sie die Markierung auf ein anderes Datum, das als Markierung festgelegt werden soll.
- Vergrößern oder verkleinern Sie die Ansicht, um den Datumsbereich zu erweitern oder zu verkleinern, der auf der Zeitleiste angezeigt wird.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche Weitere Optionen, und wählen Sie dann **Marker ersetzen, Markerlöschen**oder **Marker hinzufügen**, um den Marker zu verwalten.
- Wählen Sie **Jetzt** aus, um die Markierung auf die aktuelle Uhrzeit zu setzen.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie das Symbol Sichtbarkeit der Zeitleiste umschalten (), um die Zeitleiste ein- oder auszublenden.

Kartenfilter konfigurieren

Geben Sie den Typ der CIs an, die in der aktuellen Zuordnung angezeigt werden sollen, indem Sie Daten mithilfe verschiedener Filterkategorien herausfiltern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Allgemeine Rollenanforderungen finden Sie unter Einheitliche Übersicht

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf alle Benutzer aus. Einzelne Benutzer können diese Einstellung nicht konfigurieren. Unter finden Sie Einstellungen, die einzelne Benutzer verwenden können, um ihre persönliche Experience mit Unified Map anzupassen.

Einige Karten sind möglicherweise zu groß, um nützlich zu sein. Nachdem Sie den Startknoten ausgewählt haben, können Sie die Größe einer Zuordnung reduzieren, indem Sie CIs eines bestimmten Typs oder mit bestimmten Attributwerten herausfiltern. Sie können beispielsweise CIs herausfiltern, die einer bestimmten Discovery-Quelle zugeordnet sind oder sich im Besitz eines bestimmten Benutzers befinden und an denen Sie nicht interessiert sind.

Im Bereich Kartenfilter können Sie nach Ebenentypen, CI-Klassen und Beziehungstypen filtern. Filteroptionen spiegeln die Elemente wider, die sich derzeit in der Zuordnung befinden, und stellen Attributwerte aller Elemente in der Zuordnung dar. Wählen Sie Elemente aus, oder löschen Sie sie, um CIs und Beziehungen in der Zuordnung zu filtern.

Hinweis:

- Filterbedingungen, die das Startknoten-CI herausfiltern können, sind möglicherweise im Zuordnungsfilterbereich verfügbar, da andere CIs auf der Zuordnung vorhanden sind. Sie können das Startknoten-CI jedoch nicht herausfiltern, auch wenn es diesen Filterbedingungen entspricht.
- Zuordnungen rufen nur bis zu 250 CMDB-Elemente ab und zeigen sie an. Alle verbleibenden Elemente werden abgeschnitten und nicht in der Zuordnung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das Sie als Startknoten für die Zuordnung verwenden möchten.
4. Wählen Sie Filterbereich „Filter öffnen“).
5. Wählen Sie im Bereich Kartenfilter die Filter aus, die Sie auf die aktuelle Karte anwenden möchten, oder löschen Sie sie.
6. Schließen Sie den Kartenfilterbereich.

Nächste Maßnahme

- anzeigen Klicken Sie aufdas Symbol „Gefilterte Elemente anzeigen“ (), um alle gefilterten Elemente als ausgegraute Elemente anzuzeigen oder auszublenden.
- Erstellen Sie Filtervoreinstellungen, um einen benutzerdefinierten Filtersatz wiederzuverwenden.

Verwalten Sie Filtervoreinstellungen

Erstellen und speichern Sie einen benutzerdefinierten Satz von Kartenfiltern für einheitliche Übersichten, die Sie dann auf jede Karte anwenden können, um nur das anzuzeigen, was Sie interessiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen benutzerdefinierten Satz von Kartenfiltern konfiguriert haben, können Sie diese Einstellungen als Filtervoreinstellung erfassen. Sie können dann diese Filtervoreinstellung auswählen, um alle Filtereinstellungen automatisch auf die aktuelle Karte anzuwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem CI, das Sie als Startknoten für die Zuordnung verwenden möchten.
4. Wählen Sie Filterbereich „Filter öffnen“).
5. Wählen Sie im Bereich Kartenfilter die Filter aus, die Sie in die Filtervoreinstellung aufnehmen möchten. Die Filtereinstellungen werden auch auf die aktuelle Zuordnung angewendet.
6. Klicken Sie auf das **Sternsymbol, geben Sie einen Namen für**die Voreinstellung ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
7. Schließen Sie den Kartenfilterbereich.

Nächste Maßnahme

- Wenden Sie eine Filtervoreinstellung an: Wählen Sie im Dialogfeld „Kartenfilter“ das Symbol Voreingestellte Liste anzeigen aus, wählen Sie dann einen voreingestellten Filter aus, und schließen Sie den Bereich „Kartenfilter“.
- Filtervoreinstellung aktualisieren: Wählen Sie im Dialogfeld „Zuordnungsfilter“ eine Filtervoreinstellung aus, und aktualisieren Sie die Filtereinstellungen. Wählen Sie dann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Sternsymbol aus, und führen Sie im Dialogfeld „Voreinstellung speichern“ einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie **Voreinstellung aktualisieren aus**
- Wählen **Sie AIs neue Voreinstellung speichern aus,** und geben Sie einen Namen für die Filtervoreinstellung ein

Wählen Sie **Speichern**.

- Filtervoreinstellung entfernen: Wählen Sie die Filtervoreinstellung im Dialogfeld „Zuordnungsfilter“ aus. Wählen Sie, ohne die Voreinstellung zu ändern, das Sternsymbol und dann im Dialogfeld „Voreinstellung entfernen“ die Option **Entfernen**aus.

Zeigen Sie Attribute für ein CI oder eine Beziehung in einer Zuordnung an

Öffnen Sie das Modul „Attribute“ in der einheitlichen Übersicht, um Attribute für ein CI und für Beziehungen anzuzeigen, die sich auf einer Karte befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach einem CI, das als Startknoten für die Zuordnung festgelegt werden soll, und wählen Sie dann das CI oder eine Beziehung in der Zuordnung aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich Attribute ( ) aus, um auf das Attribute-Modul zuzugreifen.
   Im Bereich Attribute werden die folgenden Details angezeigt:
   - Für ein Nicht-Gruppen-CI: Der obere Abschnitt enthält allgemeine Schlüsselattribute wie `Class` und `Discovery source`, die für CIs einer beliebigen Klasse (außer Anwendungsservice-CIs) angezeigt werden. Der untere Abschnitt enthält Attribute, die die Klasse des CI in der CMDB-Hierarchie eindeutig erweitern.
   - Für ein Gruppen-CI: Die obere Karte zeigt Attribute des Gruppen-CI und darunter enthält der Abschnitt „Konfigurationselemente“ Karten mit Attributen für jedes der Gruppenmitglieds-CIs.
   - Für eine einzelne Beziehung: Eine Karte mit den Attributen für die ausgewählte Beziehung.
   - Für ein Abzeichen mit mehreren Beziehungen: Eine Karte für jede der Beziehungen im Beziehungssatz, die die Attribute für die Beziehung anzeigt. Die Anzahl der Karten entspricht der Anzahl auf dem Beziehungsabzeichen, bei dem es sich um die Anzahl der verschiedenen Arten von Beziehungen zwischen den beiden CIs in derselben Richtung handelt. Beziehungsverbindungen basieren auf Datensätzen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci].

Nächste Maßnahme

Wählen Sie auf einer CI-Karte im Bereich Anwendungen das Menü Aktionen und dann eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zeigen Sie CI-Details** an, um das CI-Formular für das CI zu öffnen.
- **In neuer Karte** öffnen, um eine zusätzliche Karte zu öffnen, in der das aktuelle CI als Startknoten festgelegt ist.
- **Legen Sie das CI** als Startknoten fest, um das ausgewählte CI als neuen Startknoten für die Zuordnung festzulegen.

Wählen Sie ein zugeordnetes Anwendungsservice-CI in der Zuordnung aus, um seine Einstiegspunkte im Attributbereich anzuzeigen.

Anwendungsservices für ein CI in einer Zuordnung anzeigen

Öffnen Sie das Anwendungsservices-Modul in der einheitlichen Übersicht, um Details zu Anwendungsservices anzuzeigen, die einem CI zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Service Mapping muss installiert sein, um Anwendungsservices für ein ausgewähltes CI anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach einem CI, das als Startknoten für die Zuordnung festgelegt werden soll, und wählen Sie dann das CI in der Zuordnung aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich Anwendungsservices ( ) aus, um auf das Modul „Anwendungsservices“ zuzugreifen.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI in der Zuordnung aus, um die zugehörigen Anwendungsservices anzuzeigen. Oder wählen Sie einen leeren Bereich in der Zuordnung aus, sodass kein CI ausgewählt ist, um alle Anwendungsservices für eines der CIs in der Zuordnung anzuzeigen.
- Im Bereich Anwendungsservices:
  - Verwenden Sie das Suchfeld, um nach einem bestimmten Anwendungsservice zu suchen.
  - Wählen Sie (öffnen“), um den Filterbereich zu öffnen, und wählen Sie dann eine Kategorie und eine Sortierreihenfolge aus, nach der die Anwendungsservicekarten sortiert werden sollen. Schließen Sie den Filterbereich, um Ihre Einstellungen zu übernehmen.
- Wählen Sie in einer einzelnen Anwendungsservicekarte Anwendungsserviceaktionen ( ) und dann:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zeigen Sie CI-Details** an, um das CI-Formular für das Anwendungsservice-CI zu öffnen.
- **In neuer Zuordnung öffnen, um eine neue Zuordnung** zu öffnen, in der der Anwendungsservice als Startknoten festgelegt ist.
- **CI als** Start festlegen, um den Anwendungsservice als Startknoten in der Zuordnung festzulegen und die Zuordnung entsprechend neu zu zeichnen.

Einige Felder, z. B. *`Business criticality`*, sind farbcodiert, um bestimmte Werte zu kennzeichnen. Zum Beispiel wird der Status Am kritischsten standardmäßig mit einem roten Hintergrund hervorgehoben.

Zeigen Sie Changes für ein CI in einer Zuordnung an

Öffnen Sie das Modul „Changes“ in der einheitlichen Übersicht, um Verlaufsänderungen für ein CI anzuzeigen, das sich in der Übersicht befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach einem CI, das als Startknoten für die Zuordnung festgelegt werden soll, und wählen Sie dann das CI in der Zuordnung aus.
4. Wählen Sie im Seitenbereich Changes („Changes“) aus, um auf das Changes-Modul zuzugreifen.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI in der Zuordnung aus, für das Änderungen angezeigt werden sollen.
- Im Bereich „Changes“:
  - Wählen Sie Filter öffnen ( ), und wählen und konfigurieren Sie dann einen der folgenden Filtertypen:
    - **Beitragstypen**
    - **Feldänderungen**
    - **Gekennzeichnet**
    - **Filtersätze**
  - Wählen Sie das Suchsymbol ( ) aus, und geben Sie Text in das Feld Aktivitätenstrom durchsuchen ein, um bestimmte Änderungen durch Eingabe von Begriffen zu finden.
  - Klicken Sie auf das oder das Sortiersymbole, um zwischen der Sortierung der Change-Karten in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu wechseln.
- Wählen Sie **Weniger** anzeigen oder **Mehr anzeigen** aus, um die minimale oder maximale Detailebene auf einer Change-Karte anzuzeigen.
- In einer einzelnen Karte: Wählen Sie das Symbol Als wichtig kennzeichnen aus, um die Änderung als wichtig zu kennzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI in einer Zuordnung an

Öffnen Sie das Modul „Zugehörige Elemente“ in der einheitlichen Übersicht, um alle zugehörigen Elemente wie aktive Incidents oder aktive Probleme für ein CI anzuzeigen, das sich in der Übersicht befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach einem CI, das als Startknoten für die Zuordnung festgelegt werden soll, und wählen Sie dann das CI in der Zuordnung aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich Zugehörige Elemente („Zugehörige Elemente“) aus, um auf das Modul „Zugehörige Elemente“ zuzugreifen.
   Zugehörige Elemente werden nach Kategorie gruppiert. Die angezeigten Kategorien basieren auf den Optionen Zugehörige Elemente und Abzeichen zeigen die Anzahl der zugehörigen Elemente der jeweiligen Kategorie für ein ausgewähltes CI (oder für alle CIs, wenn kein CI ausgewählt ist) an.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI auf der Karte aus, für das zugehörige Elemente angezeigt werden sollen, oder wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus, sodass kein CI ausgewählt ist, um alle zugehörigen Elemente für eines der CIs auf der Karte anzuzeigen.
- Wählen Sie im Bereich „Zugehörige Elemente“ die Benutzereinstellungen für zugehörige Elemente (für Benutzereinstellungen für zugehörige Elemente) aus, um die zugehörigen Elementkategorien festzulegen, die im Bereich „Zugehörige Elemente“ angezeigt werden sollen.
- Wählen Sie eine zugehörige Elementkategorie aus (die Kategorie muss mindestens ein Element enthalten), um Detailinformationen zu den einzelnen zugehörigen Elementkarten und die wichtigsten Details für jedes zugehörige Element anzuzeigen.
- In einer zugehörigen Elementkarte:
  - Klicken Sie auf den Link des zugehörigen Elements, um Detailinformationen zum Datensatz des tatsächlichen zugehörigen Elements anzuzeigen.
  - Öffnen Sie den Filterbereich, um eine Sortierkategorie und eine Reihenfolge für die Karten festzulegen.

  Einige Details, z. B. `Priority` und `Risk`, sind farbcodiert, um bestimmte Werte hervorzuheben. Farbcodes verwenden die standardmäßigen Farbcodeeinstellungen der Plattform ServiceNow.

Konfigurieren Sie Optionen für das Modul Zugehörige Elemente

Verwenden Sie das Modul „Zugehörige Elemente“ in der einheitlichen Übersicht, um festzulegen, welche Kategorien zugehöriger Elemente, z. B. aktive Incidents und aktive Probleme, für CIs angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Siehe allgemeine Rollenanforderungen für Unified Map

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Elemente werden im kontextbezogenen Seitenbereich nach Kategorien gruppiert, wenn das Modul „Zugehörige Elemente“ ausgewählt wird. Administratoren konfigurieren, welche zugehörigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elementkategorien global verfügbar sind, und Sie können diese Einstellungen weiter an Ihre eigenen Einstellungen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Quick-Links“ in der Ansicht „Startseite“ die Option **Einheitliche Übersicht**aus.
3. Wählen Sie das Symbol „Zugehörige Elemente“ Symbol „Zugehörige Elemente , um das Modul „Zugehörige Elemente“ zu öffnen.
4. Klicken Sie im Bereich „Zugehörige Elemente“ auf das Symbol „Zugehörige Elemente Benutzereinstellungen“ Symbol „Zugehörige Elemente Benutzereinstellung .
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Zugehörige Elemente – Einstellungen“ Elemente in der Liste „Verfügbare Elemente“ aus, um anzugeben, welche zugehörigen Elementkategorien Sie für CIs anzeigen möchten. Ausgewählte Elemente werden in die Listen Ausgewählte Elemente verschoben. Wenn Sie in der Zuordnung ein CI auswählen, für das zugehörige Elemente angezeigt werden sollen, werden diese Kategorien angezeigt.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Abhängigkeitsansichten

ServiceNow® Abhängigkeitsansichten zeigt eine Infrastrukturansicht für ein Configuration Item (CI) und die Anwendungs- oder Business Services an, zu denen es gehört und die es unterstützt. Abhängigkeitsansichten zeigt den Status seiner Configuration Items an und ermöglicht den Zugriff auf CI-bezogene Alarme, Incidents, Probleme, Changes und Services.

Wenn Service Mapping aktiviert ist, werden Abhängigkeitsansichten Karten dafür optimiert, Abhängigkeiten anzuzeigen, die Verbindungen in Anwendungszuordnungn widerspiegeln.

Erkunden • Washington DC • Domain Separation und Dependency Views	Verwalten • Kartenindikatoren erstellen oder ändern • Kartensymbole erstellen oder ändern • Vordefinierte Filter erstellen • „Kartenbezogene Elemente“ erstellen oder ändern • Menüaktionen für Dependency Views erstellen oder ändern • Abhängigkeitstypen erstellen oder bearbeiten	Verwenden • Abhängigkeitsansichten-Karte • Dependency Views ordnen Menüs und Steuerungen zu • Dependency Views-Karten anzeigen • Layouts von Dependency Views-Karten ändern • Ansichten von Dependency Views-Karten filtern • Aktionen für Knoten in Dependency Views-Karten ausführen • Unterstützte Browser für Dependency Views
Entwickeln	Integration	Problembehandlung und Hilfe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten • Mit Dependency Views installierte Komponenten	Metriken für CIs in Dependency Views-Karten anzeigen	• Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Now Community • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Unterstützte Browser für Dependency Views

Die neueste Version oder das neueste Servicepaket von Internetbrowsern ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Karten mit Dependency Views erforderlich.

Das Modul Dependency Views unterstützt die neueste Version oder das neueste Servicepaket der folgenden Browser:

- Firefox mit dem neuesten ESR
- Aktuelle Version von Chrome
- Safari Version 8 oder höher (neueste Version wird empfohlen)
- Microsoft Internet Explorer (IE) Version 11 und Microsoft Edge.

Das Modul Dependency Views wird auf Tablets und mobilen Geräten nicht unterstützt.

Domain Separation und Dependency Views

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Domänentrennung in Dependency Views

Dependency Views werden mit den Tabellen „Configuration Item“ [cmdb_ci] und „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] erstellt. Die Tabelle [cmdb_ci] ist domänengetrennt, die Tabelle [cmdb_rel_ci] jedoch nicht. Sie können Beziehungen nur erstellen, indem Sie zwei CIs auswählen. Sie sollten sich in derselben Domäne befinden, damit Sie sie sehen können.

Um mit der Domain Separation in Dependency Views erfolgreich zu sein, müssen Sie sicherstellen, dass die relevanten CIs für die aktuelle Domäne sichtbar sind. Wenn die Instanz domänengetrennt ist, gelten ServiceNow Regeln für die Domain Separation (siehe den Link „Zugehörige Informationen“ unten).

Mandantendomänen können nur die CIs ihrer Domäne und ihre globalen CIs sehen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Abhängigkeitsansichten-Karte

ServiceNow® In Dependency Views-Karten werden CIs, die Anwendungs- oder Business Services unterstützen, sowie die Beziehungen zwischen den CIs grafisch dargestellt.

Die Store-App CMDB Workspace bietet die Funktion Einheitliche Übersicht als Alternative zur Verwendung von Dependency Views. Unified Map kombiniert die Fähigkeiten von Dependency Views und Service Mapping in einer einzigen Karten-Experience.

Ein ServiceNow Service (Anwendungsservice oder Business Service) stellt Arbeit oder Waren dar, die von einer IT-Infrastruktur unterstützt werden. Die Bereitstellung eines E-Mail-Service an einen Mitarbeiter kann beispielsweise Services wie E-Mail-Server, Webserver und die Arbeit zum Konfigurieren des Benutzerkontos erfordern.

Eine Dependency Views-Karte hat einen Startpunkt, der als Root-CI oder Stammknoten der Karte bezeichnet wird. Das Root-CI ist von einem dunkleren Frame umgeben, der sich mit einem pulsierenden Effekt neu zeichnet, um die Aufmerksamkeit auf das Root-CI zu lenken. Die Karten können sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Abhängigkeiten für das Root-CI anzeigen. Standardmäßig werden in der Dependency Views-Karte drei Ebenen angezeigt, sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Beziehungen. Administratoren können die Anzahl der angezeigten Ebenen konfigurieren. Die Karte reduziert und vergrößert Cluster, um sie besser anzeigen zu können. Standardmäßig werden Cluster reduziert.

In einer Dependency Views-Karte geben Kartenindikatoren an, ob ein CI aktive, ausstehende Probleme hat. Sie können die mit einem CI verbundenen Aufgaben untersuchen, um weitere Details zu erhalten. Wenn Sie aus einem anderen Formular zur Karte zurückkehren, stellt das System die zuletzt angezeigte Karte wieder her, wobei die Standardfilter- und Layouteinstellungen verwendet werden. Wenn Sie auf das Symbol () in einem CI-Datensatz oder Aufgabendatensatz klicken, der ein CI identifiziert, wird die Zuordnung geöffnet.

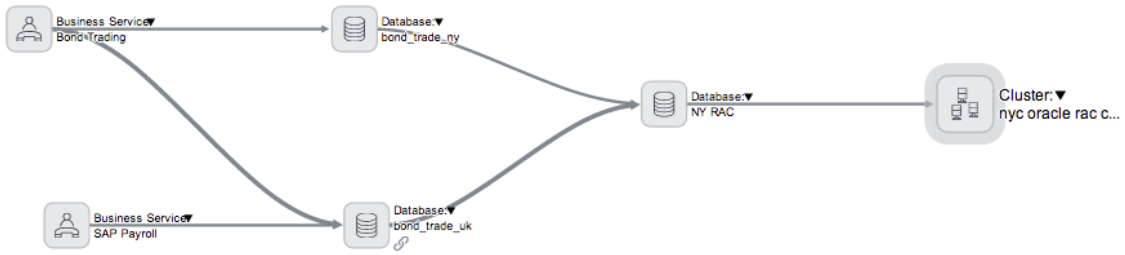
Viele der Beziehungen in der Karte werden durch den Discovery-Prozess erstellt. Sie können auch CI-Beziehungen in der Karte erstellen, definieren und löschen. Sie können die Karte aus verschiedenen Perspektiven anzeigen und bestimmte Datensätze öffnen, die sich auf Configuration Items beziehen. Das System aktualisiert die Zuordnung automatisch, um Änderungen an CMDBwiderzuspiegeln.

Hinweis:
CIs, die nicht aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitert wurden, werden in Dependency Views-Karten und in CI-Beziehungsformatierern nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Modul Dependency Views ist in allen Instanzen aktiv und enthält Demodaten.

Dependency Views-Beispielkarte



Wenn Sie auf das Kartensymbol [ ] in einem CI-Datensatz oder in einem Aufgabendatensatz klicken, der ein CI identifiziert, wird eine Karte geöffnet.

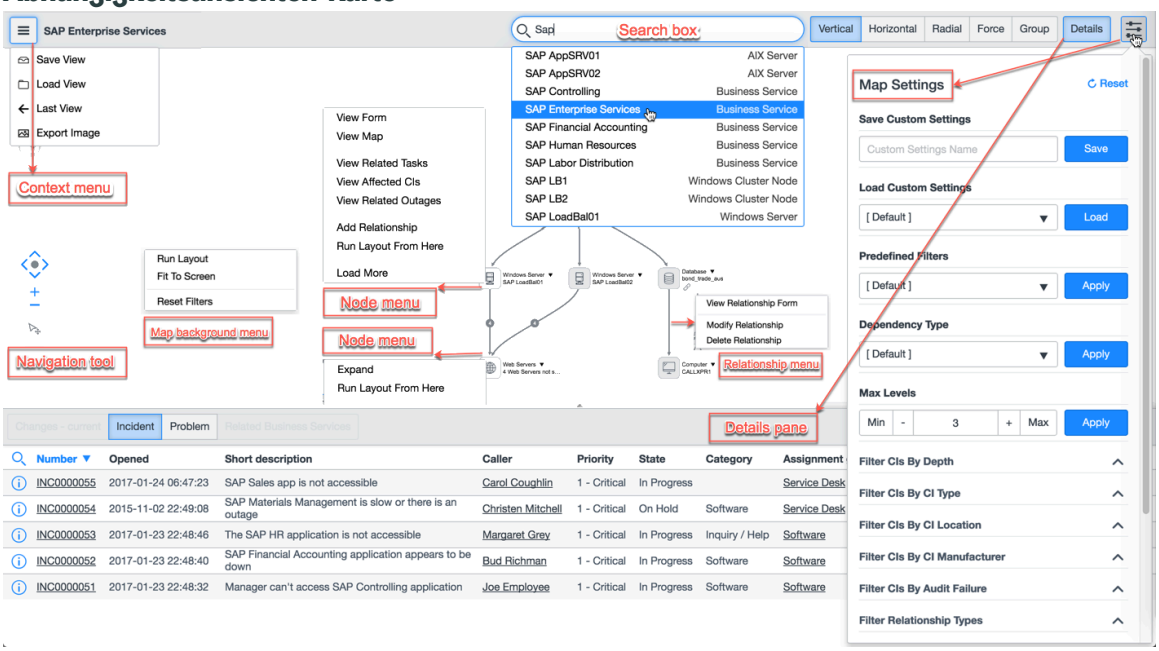
Rollen

Benutzer mit den Rollen itil und ecmdb_admin können Karten anzeigen und alle Aktionen in der Karte ausführen. Zu den Aktionen gehört der Zugriff auf die Kartenansichten und gespeicherten Filter, sowohl von den Listen in der Karte als auch von dem Modul **Gespeicherte Filter** aus.

Dependency Views ordnen Menüs und Steuerungen zu

Dependency Views-Karten enthalten die folgenden Menüs und Steuerungen.

Abhängigkeitsansichten-Karte

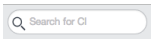


Zuordnungsoptionen

Die folgenden Optionen sind oberhalb der Karte verfügbar.

	Menü zum Speichern, Laden und Exportieren von Ansichten der Karte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

<Root-CI>	Neben dem Menüsymbol befindet sich der Name des aktuellen Stammknotens (CI) der Karte.
	Geben Sie den Namen eines CI, eines Anwendungsservice oder eines Business Service ein, der in die Karte geladen werden soll. Alternativ können Sie mit der Eingabe beginnen, damit das Feature zum automatischen Vervollständigen eine Liste der CIs und Services anbietet, die Ihrem Teilwert entsprechen.
Vertikal	Zeigen Sie die Karte in vertikaler Ansicht an.
Horizontal	Zeigen Sie die Karte in horizontaler Ansicht an.
Radial	Zeigen Sie die Karte in radialer Ansicht an.
Erzwingen	Zentriert die Elemente um das übergeordnete CI, unabhängig von nachgelagerten oder vorgelagerten Beziehungen.
Gruppe	Gruppiert die Elemente nach ihrem CI-Typ.
Details	Zeigt zugehörige Listen an, z. B. Probleme, Changes und zugehörige Services, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind. • Klicken Sie auf einen Service, um die mit diesem Service verknüpften CIs hervorzuheben. • Klicken Sie auf **Zugehörige Services**, und doppelklicken Sie dann auf einen Service, um die Karte im Event Management-Dashboard anzuzeigen. Wenn das Event Management-Plugin aktiv ist, werden auch Events und Alarme angezeigt.
Einstellungen	Legen Sie Filter für die Karte fest.
	Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Ansicht der Karte zu vergrößern oder zu verkleinern, die Symbole auf der Karte neu anzuordnen und die Karte auf der Seite zu verschieben. • Verwenden Sie das Pluszeichen (+), um die Vergrößerung der Karte zu erhöhen. • Verwenden Sie das Minuszeichen (-), um die Vergrößerung der Karte zu verringern. • Klicken Sie auf den Mittelpunkt, um die Karte auf der Seite zu zentrieren. • Verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Seite in diese Richtung zu verschieben. • Verwenden Sie das Auswahlwerkzeug unter dem Navigationswerkzeug, um zwischen dem Verschieben der gesamten Karte und dem Verschieben eines CI auf der Karte umzuschalten.

Kartenmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den Kartenhintergrund klicken.

Layout ausführen	Zeichnet die Karte mit der aktuellen Layoutoption neu.
An Bildschirm anpassen	Ändert die Größe der Karte, um sie an alle Knoten im Kartenfenster anzupassen.
Filter zurücksetzen	Führt die gleiche Aktion aus wie **Filter** > **Zurücksetzen** Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knotenmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten klicken.

Formular anzeigen	Zeigt den Datensatz CMDB des ausgewählten CI auf einer neuen Registerkarte des Browsers an.
Karte anzeigen	Lädt die Karte mit dem ausgewählten CI als dem neuen Stammknoten mit der aktuell definierten Layouteinstellung neu. Diese Option wird nicht auf dem Stammknoten angezeigt.
Verwandte Aufgaben anzeigen	Zeigt alle Aufgaben oder Ausfälle an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind, einschließlich Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Folgeaufgaben. Diese Option ist immer verfügbar, auch wenn dem CI keine Aufgaben zugeordnet sind. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Betroffene CIs anzeigen	Zeigt eine Liste aller Aufgaben an, für die das CI als „Betroffenes CI“ aufgeführt ist. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Sie über das Kartensymbol im Feld „Configuration Item“ eines Aufgabendatensatzes auf die Karte zugreifen.
Verwandte Ausfälle anzeigen	Zeigt alle Ausfälle an, die das ausgewählte CI betreffen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn mit dem CI ein Ausfall verbunden ist. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Beziehung hinzufügen	Diese Option zeigt eine gepunktete grüne Linie an, die Sie zu einem anderen CI ziehen können, um eine Beziehungsverbindung zu erstellen. Über ein Popup-Dialogfeld können Sie den Beziehungstyp definieren.
Erweitern	Zeigt alle CIs und Komponenten innerhalb von Clusterknoten oder virtuellen Gruppen (virtuelle Knoten, die angezeigt werden, wenn `glide.bsm.too_many_childrenen` erreicht ist) an. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten ein Clusterknoten oder ein virtueller Gruppenknoten ist. Wenn **Mehr laden** zuvor verwendet wurde, macht **Erweitern** die Ergebnisse des Vorgangs **Mehr laden** rückgängig. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.
Reduzieren	Reduziert alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens auf einen einzelnen Knoten. Reduziert außerdem eine erweiterte virtuelle Gruppe. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten mit dem Menüelement **Erweitern** erweitert wurde. Wenn **Mehr laden** zuvor verwendet wurde, macht **Erweitern** die Ergebnisse des Vorgangs **Mehr laden** rückgängig.
Layout ab hier ausführen	Diese Option führt das gewählte Layout mit dem aktuellen Knoten erneut aus. Verwenden Sie diese Option, um eine neue oder klarere Ansicht derselben Karte zu erhalten.
Mehr laden	Bei dem ausgewählten Symbol beginnend wird nach der Einstellung von **Max. Ebenen** die nächste Ebene der Karte geladen. Das virtuelle Gruppieren wird auf der neu geladenen Ebene nicht angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungsmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Beziehungslink klicken.

Beziehungsformular anzeigen	Öffnet das Formular **CI-Beziehung**. Sie können die Kategorien **Übergeordnet**, **Typ** und **Untergeordnet** der Beziehung dieses Formulars ändern.
Beziehung bearbeiten	Sucht nach einer neuen Beziehung für diesen Link und wählt sie aus.
Beziehung löschen	Löscht eine Beziehung. Die Beziehung wird gelöscht, nachdem Sie zur Bestätigung aufgefordert wurden.

Clusterknoten in einer Dependency Views-Karte

Dependency Views-Karten können Cluster-Gruppenknoten neben einzelnen CI-Knoten und den untergeordneten Knoten dieser Cluster-Gruppen anzeigen.

Cluster sind CIs in der Tabelle „Cluster“ [cmdb_ci_cluster]. Ein Cluster-CI ist eine organisierte Gruppe von Computer-CIs, die als ein einziges System zusammenarbeiten. Jeder Knoten in einer Cluster-Gruppe steht für ein CI (normalerweise ein Server), das über referenzierte Hardware verfügen kann, z. B. Festplatten und Netzwerkadapter.

Clusterknoten in einer Dependency Views-Karte können in zwei Modi angezeigt werden:

- Reduzierter Modus: Zeigt nur den Cluster-CI-Knoten ohne seine untergeordneten CI-Knoten an. Dieser Modus vermeidet unnötiges Durcheinander in großen Karten.
- Erweiterter Modus: Zeigt den Cluster-CI-Knoten und alle seine untergeordneten CI-Knoten an.

Zu den für einen geclusterten Knoten verfügbaren **Menüoptionen** gehören Reduzieren und **Erweitern**, mit denen Sie die Dichte auf der Karte steuern können.

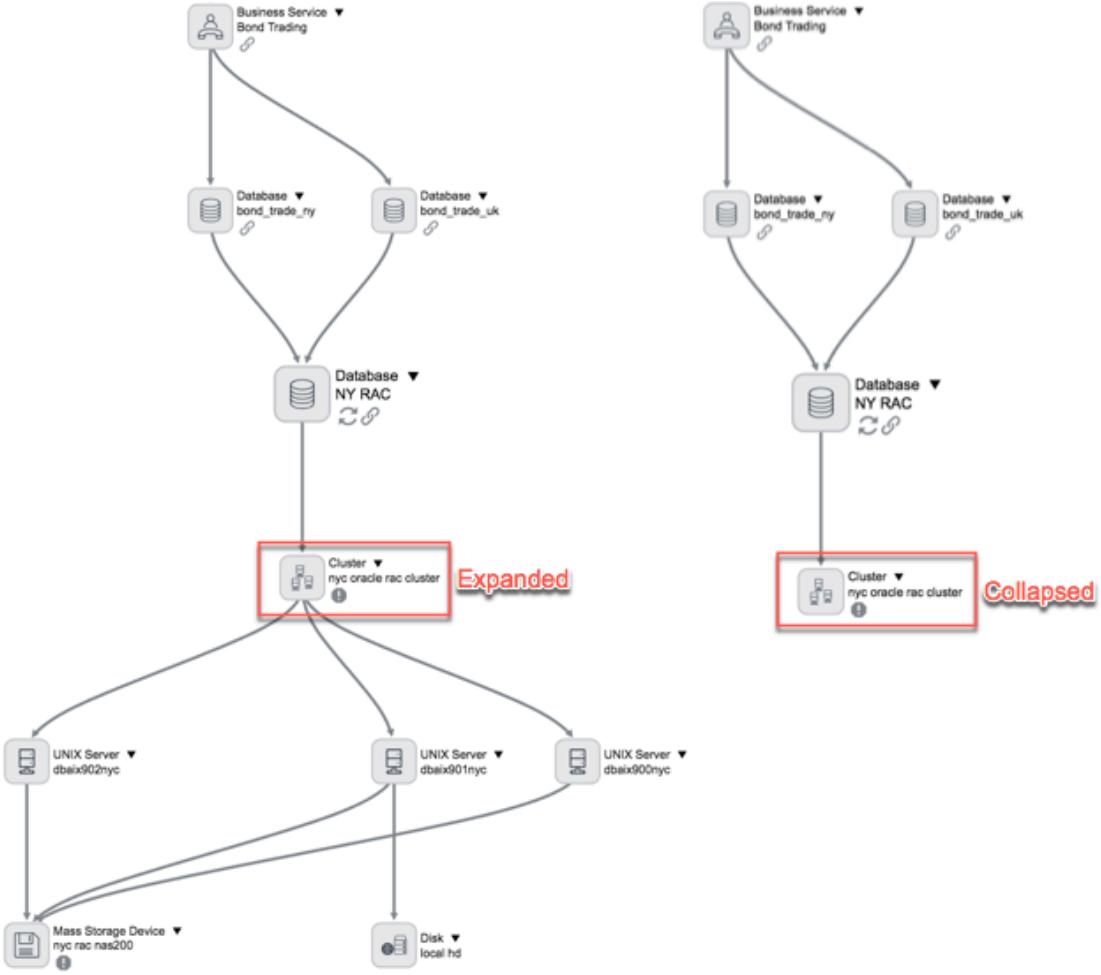
Standardmäßig blendet Dependency Views alle Cluster-Gruppen ein und zeigt Cluster im eingeklappten Modus auf der Karte an.

Anmerkung

Symbole für Clusterknoten und Cluster-Gruppen-CI-Knoten sind durch die Zeichenfolge „Cluster“ und ein eindeutiges Cluster-Symbol gekennzeichnet. Das System durchsucht alle Komponentenknoten in einem Cluster-CI oder einem ausgeblendeten Knoten und sucht nach Aufgaben, Ausfällen und Schwierigkeiten, beispielsweise nach Incidents, Problemen oder Change-Anforderungen. Diese Suche wertet nur die Anzahl der Ebenen aus, die im Diagramm angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein erweiterter Clusterknoten, der seine untergeordneten Knoten anzeigt



Virtuelle Gruppierung von Knoten in einer Dependency Views-Karte

Um die Dichte auf einer Karte zu reduzieren, gruppiert Dependency Views automatisch CIs eines ähnlichen CI-Typs derselben Ebene.

Eine große Anzahl von Knoten kann dazu führen, dass eine Dependency Views-Karte zu dicht wird, um hilfreich zu sein. Wenn daher die Anzahl der Knoten mit einem ähnlichen CI-Typ derselben Ebene den Wert der Eigenschaft `Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping` überschreitet, werden diese Knoten automatisch in eine *virtuelle Gruppe* eingeteilt. Ein einzelner Knoten, der *virtuelle Gruppenknoten*, wird angezeigt, um die virtuelle Gruppe darzustellen, während alle tatsächlichen Knoten in der virtuellen Gruppe (die einen ähnlichen CI-Typ haben) ausgeblendet sind. Virtuelle Gruppenknoten stellen CIs eines ähnlichen CI-Typs dar, sind jedoch selbst keine CIs und können keine Aufgaben zugewiesen bekommen. Die Anzahl der tatsächlichen, reduzierten Knoten in der virtuellen Gruppe wird auf dem virtuellen Gruppenknoten angegeben.

Standardmäßig werden untergeordnete Knoten einer virtuellen Gruppe nicht angezeigt. Sie können die Eigenschaft `Show children of virtual groups` zur Anzeige untergeordneter Knoten unter virtuellen Gruppen aktivieren.

Das virtuelle Gruppieren wird nicht auf der Ebene unterhalb einer virtuellen Gruppe angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind (die Anzahl der Knoten mit einem ähnlichen CI-Typ dieser Ebene übersteigt den vorkonfigurierten Eigenschaftswert). Virtuelles Gruppieren kann jedoch auf der folgenden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ebene erfolgen, wenn diese Kriterien erfüllt sind. Dieses Verhalten hängt nicht von Eigenschaftseinstellungen ab, und Sie können es nicht ändern.

Menüoptionen für eine virtuelle Gruppe umfassen **Erweitern** und **Einklappen**, womit Sie das virtuelle Gruppieren anwenden und nur den virtuellen Gruppenknoten anzeigen oder das virtuelle Gruppieren rückgängig machen und alle tatsächlichen Knoten anzeigen können.

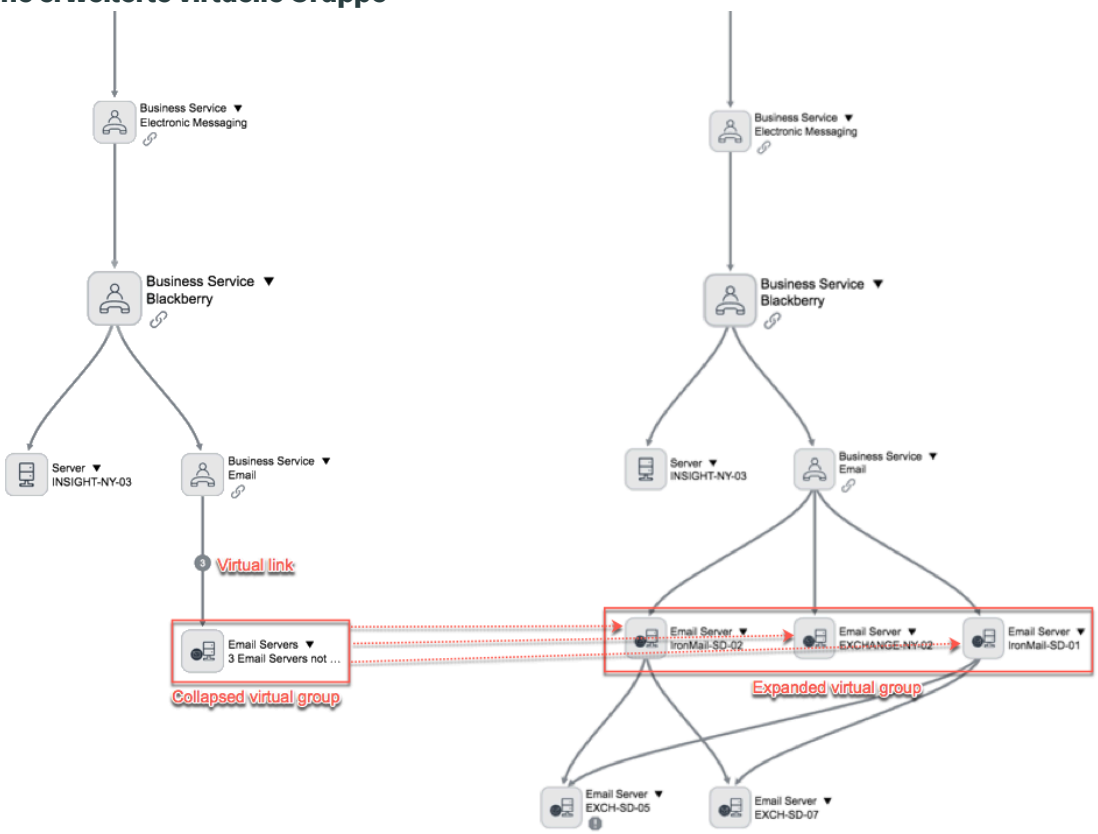
Virtuelle Links

Ein virtueller Knoten ist über einen *virtuellen Link* mit anderen Knoten verbunden. Ein virtueller Link gibt an, dass eine solche Verbindung zwischen mindestens einem CI in der virtuellen Gruppe zu einem anderen CI-Knoten auf der Karte besteht.

Hinweis:
Vordefinierte Filter gelten nicht für virtuelle Gruppen. Daher wird eine virtuelle Gruppe angezeigt, auch wenn sie CIs enthält, die ein vordefinierter Filter ausgeschlossen hätte. Bei der Erweiterung einer virtuellen Gruppe werden vordefinierte Filter angewendet, und einige oder alle zuvor virtuell gruppierten CIs werden möglicherweise nicht mehr auf der Karte angezeigt.

Auch bei der Verwendung der Knotenmenü-Option **Mehr laden** wird das virtuelle Gruppieren auf der neu geladenen Ebene nicht angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind.

Eine erweiterte virtuelle Gruppe



Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Dependency Views verwenden

Verwenden Sie die Layoutsteuerungen in einer Dependency Views-Karte, um zur Erleichterung der Verwaltung Elemente in verschiedenen Konfigurationen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie den Filterbereich auf der Karte, um weniger Ebenen anzuzeigen oder um Elemente herauszufiltern, die Sie nicht sehen möchten, und speichern Sie den Filter anschließend zur späteren Verwendung. Zeichnen Sie neue Beziehungen zwischen Elementen, oder bearbeiten Sie vorhandene Beziehungen.

Dependency Views-Karten anzeigen

Wenn Sie eine Dependency Views-Karte anzeigen, wird die Karte auf das Stamm-CI zentriert und zeigt das Layout und die Anzahl der in den Karteneigenschaften definierten Ebenen an. Wenn Operational Intelligence aktiviert ist, bietet eine Dependency Views-Karte einen Modus, mit dem Sie direkt auf Metrikinformationen für die CIs auf der Karte zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dependency_views (siehe allgemeine Anforderungen)

Allgemeine Rollenanforderungen:

- Um auf eine Dependency Views-Karte entweder über das Navigationsmenü, eine Skript-API oder direkt über eine URL zuzugreifen, ist die mindestens erforderliche Rolle dependency_views. Für einige Vorgänge, die sich auf Symbole, Indikatoren und Menüaktionen beziehen, ist die Rolle ecmdb_admin erforderlich. Einige Vorgänge, die sich auf Eigenschaften und Abhängigkeitstypen beziehen, erfordern die Administratorrolle.
- Dependency Views erzwingen ACL-Berechtigungen für CIs und blenden diese und ihre Beziehung aus der Karte aus, wenn die Berechtigungsanforderung nicht erfüllt ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die von Dependency Views erzeugten Karten basieren auf D3- und Angular-Technologie und bieten eine moderne interaktive grafische Schnittstelle, um Configuration Items und ihre Beziehungen zu visualisieren.

Wenn die Servicezuordnung aktiviert ist, werden Dependency Views-Karten dafür optimiert, Abhängigkeiten anzuzeigen, die Verbindungen in Servicekarten widerspiegeln. Darüber hinaus umfasst die Liste der zugehörigen Services in dem Abschnitt **Details** Anwendungsservices sowie technische und manuelle Services, wenn Event Management aktiviert ist. Alle in einem Service enthaltenen CIs werden auf der Karte unterhalb des Serviceknotens angezeigt.

Karten, die von Service Mapping bereitgestellt werden, gelten für Anwendungsservices, einschließlich umfassender Karten aus der Perspektive der Anwendungsservices. Weitere Informationen finden Sie unter Service Mapping .

Administratoren können die Einstellungen für das Standardlayout der Karte und die Anzahl der angezeigten Ebenen konfigurieren. Wenn Sie über eine gespeicherte Ansicht auf die Karte zugreifen, wird die Karte mit den Eigenschaften in der gespeicherten Ansicht und nicht mit den standardmäßigen Karteneigenschaften geöffnet.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** und öffnen Sie eines der folgenden Module:

- **Karte in neuer Registerkarte anzeigen**: Öffnet die Karte in einer neuen Vollbild-Registerkarte ohne den Anwendungsnavigator.
- **Karte anzeigen**: Öffnet die Karte im Inhaltsbereich der aktuellen Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gespeicherte Ansichten**: Öffnet eine Ansicht einer Karte, die Sie zuvor gespeichert haben.

  Klicken Sie auf eine Zahl in der Spalte **Version**, und klicken Sie dann auf das Kartensymbol „Abhängigkeitsansichten anzeigen“ (Dependency Views-Karte).

Dependency Views-Karten speichern oder laden

Verwenden Sie in dem Modul **Karte anzeigen** das Menüsymbol, um Dependency Views-Karten zu speichern und zu laden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol Ansicht (“).
3. Wählen Sie **Ansicht speichern**. **Ansicht laden** oder **Letzte Ansicht**.

Gespeicherte Ansichten für Dependency Views-Karten löschen

Verwenden Sie das Modul **Gespeicherte Ansichten** zum Löschen einer zuvor gespeicherten Ansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Gespeicherte Ansichten**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kartenansicht, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen** aus dem Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen**.

Layouts von Dependency Views-Karten ändern

Sie können aus verschiedenen Layoutoptionen für Ihre Dependency Views-Karte wählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**.
2. Wählen Sie im Menü oben in der Ansicht eine der folgenden Layoutoptionen aus.
   - **Vertikal**: Zeigt die Elemente in einem vertikalen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an. Dies ist der Standardwert für die anfängliche Ansicht der Karte.
   - **Horizontal**: Zeigt die Elemente in einem horizontalen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an.
   - **Radial**: Zeigt die Elemente in einem radialen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an.
   - **Erzwungen**: Zentriert die Elemente um das übergeordnete CI, unabhängig von Upstream- und Downstream-Beziehungen.
   - **Gruppieren**: Gruppiert die Elemente nach ihrem CI-Typ.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Details**: Zeigt zugehörige Alarme, Incidents, Probleme und zugehörige Services an.

  Zugehörige Services zeigt Anwendungsservices an, die sich auf die aktuell in der Zuordnung angezeigten CIs beziehen. Wenn Event Management aktiviert ist, sind technische Services und manuelle Services enthalten. Sie können auf einen Service doppelklicken, um die Karte im Dashboard „Event Management“ anzuzeigen.

Ansichten von Dependency Views-Karten filtern

Filtern Sie eine Dependency Views-Zuordnung, um bestimmte Typen oder Kategorien von Konfigurationselementen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Filterbereich, um zu steuern, welche Elemente der Karte angezeigt werden, und um Versionen eines Filters für die spätere Verwendung zu speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol , um die Karteneinstellungen zu öffnen.

Karteneinstellungen

Filterbereich-Streifen und Optionen	Beschreibung
Benutzerdefinierte Einstellungen speichern	Konfigurieren Sie die gewünschten benutzerdefinierten Einstellungen, geben Sie dann einen Namen ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Benutzerdefinierte Einstellungen können über die Option **Gespeicherte benutzerdefinierte Einstellungen laden** geladen werden. Navigieren zu **Abhängigkeitsansichten** > **Gespeicherte Einstellungen** > , um alle gespeicherten benutzerdefinierten Einstellungen anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Einstellungen laden	Wenden Sie zuvor gespeicherte benutzerdefinierte Einstellungen auf die aktuelle Karte an.
Vordefinierte Filter	Wenden Sie zuvor definierte Filter an, welche Konfigurationstyp-, CI-Typ- und Beziehungsfilter umfassen. Sie können Vordefinierte Filter als Standard festlegen. Dieser Filter wird zuerst angewendet, bevor alle anderen Filter (z. B. **CIs nach Tiefe filtern**) angewendet werden.
Abhängigkeitstyp	Wenden Sie einen Filter an, der in Echtzeit ausgeführt wird und eine benutzerdefinierte Ansicht einer Servicekarte für ein bestimmtes CI erstellt.
Max. Ebenen	Legen Sie fest, wie viele Ebenen aus dem Root-CI auf der Karte angezeigt werden.
CIs nach Tiefe filtern	Legen Sie fest, welche CI-Ebenen auf der Karte angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterbereich-Streifen und Optionen	Beschreibung
CIs nach CI-Typ filtern	Legen Sie fest, welche CI-Typen in der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Standort filtern	Legen Sie fest, welche CI-Standorte in der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Hersteller filtern	Legen Sie fest, welche CI-Hersteller in der Karte angezeigt werden.
CIs nach Auditfehlern filtern	Blendet CIs aus, die den Veraltungstest der CMDB -Integrität nicht bestanden haben. Diese Option ist nur verfügbar, wenn solche CIs vorhanden sind.
Beziehungstypen filtern	Legen Sie fest, welche Beziehungstypen in der Karte angezeigt werden.
Kartenindikatoren	Legen Sie fest, welche Arten von Aufgaben in der Karte angezeigt und gezählt werden.
Gefilterte Elemente entfernen	**Aus:** Gefilterte Elemente in der Karte grau darstellen. **An:** Keine gefilterten Elemente in der Karte anzeigen.
Layout automatisch ausführen	**An:** Das konfigurierte Layout für die Karte wird bei jedem Filterwechsel erneut angewendet. **Aus:** Das Kartenlayout bleibt statisch, wenn der Filter geändert wird.
Automatisch an Bildschirm anpassen	**An:** Die Kartenvergrößerung wird automatisch erhöht oder verringert, um alle CIs auf der Karte anzuzeigen. **Aus:** Die Kartenvergrößerung bleibt unverändert, wenn die Karte neu geladen wird.

3. Klicken Sie auf einen Filterstreifen, um ihn zu erweitern oder zu reduzieren und um Filterelemente festzulegen.

Metriken für CIs in Dependency Views-Karten anzeigen

Operational Intelligence verarbeitet Metrikdaten für CIs, berechnet Statistiken und Zusammenfassungen und erkennt Metrikanomalien. Mit einer Dependency Views-Karte können Sie in den Metrikmodus wechseln, um direkt auf den Explorer für Einblicke zuzugreifen, der Metrikdaten für CIs in der Karte anzeigt.

Vorbereitungen

Das Plugin „Operational Intelligence“ (com.snc.sa.metric) muss aktiviert sein, um diese Funktionalität zu aktivieren, und Metrikdaten müssen für die CIs in der Dependency Views-Karte verarbeitet werden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Öffnen Sie eine Dependency Views-Karte im Metrikmodus, der eine Dependency Views-Karte mit der Explorer für Einblicke-Funktionalität integriert, die auf die Karte zugeschnitten ist. In diesem Modus können Sie direkt von der Karte aus auf die Explorer für Einblicke-Funktionen zugreifen, um Metrikdaten für die CIs in der Karte zu untersuchen. Auf alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten-CIs kann im rechten Seitenbereich zugegriffen werden, von wo aus Sie Metrikdaten abrufen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen** , um eine Karte zu öffnen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI in der Karte, und wählen Sie **Metriken anzeigen**, um die Karte „Abhängigkeitsansicht“ im Metrikmodus zu öffnen.
   Im rechten Seitenbereich wird standardmäßig das in der Karte „Abhängigkeitsansicht“ gewählte CI ausgewählt, und die Liste aller für dieses CI verfügbaren Metriken wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „**<**“ links neben dem CI, um alle CIs anzuzeigen, für die Sie Metriken untersuchen können.
   Im Umfang des Explorers für Einblicke werden nur die CIs untersucht, die aktuell in der Dependency Views-Karte angezeigt werden, und Sie können keine CIs zur Liste hinzufügen oder daraus entfernen. Wenn Sie Karteneinstellungen oder Filter verwenden, um CIs aus der Karte herauszufiltern, wird dieselbe Filterung auf die CI-Liste angewendet, für die Sie Metriken untersuchen können.
4. Klicken Sie auf ein CI in der Liste der CIs, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI in der Dependency Views-Karte, um zu den Metriken des CI zu gelangen.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abhängigkeitskarte** oder die Registerkarte **Metriken**, um den Modus zu wechseln:

   a. Im Modus **Metriken**: Die vollständige Funktionalität des Insights Explorer ist verfügbar. Sie können Metrikdiagramme erstellen, indem Sie Metriken in den Canvas ziehen.
   Sie können Diagrammeinstellungen ändern, andere Zeitbereiche für die Diagramme auswählen und andere Aktionen ausführen, wie unter Metrikwerte im Explorer für Einblicke anzeigen beschrieben.

   b. Im Modus **Abhängigkeitskarte**: Wählen Sie ein CI in der Karte aus, um zu seinen Metrikdaten zu gelangen, klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Layout**, um ein anderes Layout auszuwählen, oder ändern Sie Karteneinstellungen.

Aktionen für Knoten in Dependency Views-Karten ausführen

Sie können verschiedene zugehörige Elemente für die Knoten in einer Dependency Views-Karte anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Knoten ein reduzierter Knoten ist oder ein Cluster darstellt, gelten die Incidents, Probleme und Change-Anforderungen für alle reduzierten Knoten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**.
2. Klicken Sie auf das Knotenmenüsymbol Knotenmenü neben einem Knoten, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten in der Karte, um auf die folgenden ▼ zuzugreifen:

Knotenmenü

Formular anzeigen	Zeigt den Datensatz CMDB des ausgewählten CI auf einer neuen Registerkarte des Browsers an.
Karte anzeigen	Lädt die Ansicht mit dem ausgewählten CI als dem neuen Stammknoten mit der aktuell definierten Layouteinstellung neu. Diese Option wird nicht auf dem Stammknoten angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwandte Aufgaben anzeigen	Zeigt alle Aufgaben oder Ausfälle an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind, einschließlich Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Folgeaufgaben. Diese Option ist immer verfügbar, auch wenn dem CI keine Aufgaben zugeordnet sind. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Betroffene CIs anzeigen	Zeigt eine Liste aller Aufgaben an, für die das CI als „Betroffenes CI“ aufgeführt ist. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Sie über das Ansichtssymbol im Feld „Configuration Item“ eines Aufgabendatensatzes auf die Ansicht zugreifen.
Verwandte Ausfälle anzeigen	Zeigt alle Ausfälle an, die das ausgewählte CI betreffen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn mit dem CI ein Ausfall verbunden ist. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Beziehung hinzufügen	Diese Option zeigt eine gepunktete grüne Linie an, die Sie zu einem anderen CI ziehen können, um eine Beziehungsverbindung zu erstellen. Über ein Popup-Dialogfeld können Sie den Beziehungstyp definieren.
Erweitern	Zeigt alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens oder eines eingeklappten Knotens an. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten ein reduzierter Knoten oder ein Clusterknoten ist. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.
Reduzieren	Reduziert alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens oder eines eingeklappten Knotens auf einen einzelnen Knoten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten mit dem Menüelement „Erweitern“ erweitert wurde.
Layout ab hier ausführen	Diese Option führt das gewählte Layout mit dem aktuellen Knoten erneut aus. Verwenden Sie diese Option, um eine neue oder klarere Ansicht derselben Karte zu erhalten.
Mehr laden	Bei dem ausgewählten Symbol beginnend wird nach der Einstellung von **Max. Ebenen** die nächste Ebene der Karte geladen. Die Anzahl der zusätzlichen Symbole, die angezeigt werden sollen, ist an den Wert der Eigenschaft `glide.bsm.max_nodes` gebunden.

Dependency Views-Karten exportieren

Exportieren Sie eine Dependency Views-Karte in ein Bild im PNG-Format.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**.
2. Konfigurieren Sie die Kartenansicht so, wie das Bild angezeigt werden soll.
   Das exportierte Bild zeigt die aktuelle Ansicht der Karte.
3. Klicken Sie auf das Symbol für das Ansichtsmenü (Menü „  “).
4. Klicken Sie auf **Bild exportieren**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bild, und wählen Sie **Bild speichern als**, **Drucken** oder eine andere Menüoption.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können keine Bilder aus einer Dependency Views-Karte mit Internet Explorer als Browser exportieren.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche „ X“, um das Fenster **Bild exportieren** zu schließen.

Reduzierte Knoten in Dependency Views-Karten anzeigen

Cluster- und virtuell gruppierte Knoten können in einem eingeklappten Modus angezeigt werden, um unnötiges Durcheinander in großen Karten zu vermeiden.

Prozedur

1. Um einen eingeklappten Knoten zu erweitern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, und wählen Sie **Erweitern** aus dem Kontextmenü.
2. Um einen erweiterten Clusterknoten mit untergeordneten Elementen zu reduzieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI und wählen Sie im Kontextmenü **Reduzieren**aus.

Dependency Views verwalten

Benutzer mit der Administratorrolle können das Erscheinungsbild und das Verhalten von Dependency Views steuern, indem sie Kartenindikatoren, auf Karten bezogene Elemente, Kartensymbole und Menüaktionen konfigurieren.

Kartenindikatoren erstellen oder ändern

Bei Dependency Views-Karten und Anwendungsservicezuordnungen können Sie mithilfe von Symbolen zusätzliche Informationen für ein CI anzeigen, indem Sie die zugehörigen Datensätze anzeigen, z. B. Alarme, Ausfälle, Incidents und Probleme. Diese Symbole werden als *Kartenindikator* bezeichnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standardkonfiguration enthält Kartenindikatoren für die folgenden Datensatztypen:

- Offener Incident.
- Offener Alarm.
- Aktueller ungeplanter Ausfall.
- Aktueller geplanter Ausfall oder ein offenes Problem.
- Aktuelle, geplante oder letzte Change-Anforderung.

Sie können die Anzeige betroffener CIs, Alarme, aktueller Change-Anforderungen, Incidents und Probleme aus dem Karteneinstellungsmenü herausfiltern.

Der Kartenindikator des „Betroffenen CI“ wird für CIs in zwei verwandten, aber nicht identischen Situationen angezeigt. Er erscheint für CIs, für die Aufgaben wie Change-Anforderung, Incident oder Problem direkt erstellt wurden, und für alle CIs, die in diesen Aufgaben (*übergeordnete Aufgaben*) als „Betroffene CIs“ hinzugefügt wurden (das CI, für das eine Aufgabe direkt erstellt wird, wird automatisch als betroffenes CI in dieser Aufgabe hinzugefügt). Der Status betroffener CIs hängt vom Status der jeweiligen übergeordneten Aufgabe ab. Solange die übergeordnete Aufgabe aktiv ist, sind die zugeordneten betroffenen CIs weiterhin von dem Aufgabenproblem betroffen. In einer Karte wird der Indikator des „ Betroffenen CI“ für alle betroffenen CIs angezeigt, solange

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die übergeordnete Aufgabe aktiv ist. In einer Karte zeigt der Tooltip „Betroffenes CI“ die Details der Aufgabendatensätze an, in denen das CI als ein betroffenes CI hinzugefügt wurde. Allerdings enthält der Bereich **Details** keine Registerkarte eines „Betroffenen CI“, und es werden keine weiteren Details zu den betroffenen CIs oder den zugeordneten Aufgaben angezeigt. Nach dem Schließen der übergeordneten Aufgabe wird der Indikator des „Betroffenen CI“ für keine der betroffenen CIs der Aufgaben mehr angezeigt. Weitere Informationen zu betroffenen CIs in Change Management finden Sie unter CIs einer Change-Anforderung zuordnen .

Hinweis:
Details zu betroffenen CIs werden aus den Tabellen `task` und `cmdb_ci` sowie ihren Erweiterungen abgeleitet. Wenn Sie daher benutzerdefinierte Tabellen zum Speichern von CIs für Incidents, Probleme und Changes verwenden, hat dies Auswirkungen auf die Details, die für betroffene CIs angezeigt werden.

Weitere Informationen dazu, wie Zuordnungsindikatoren zum Anzeigen von Aufgaben und Ausfällen in Clustern und eingeklappten Knoten verwendet werden, finden Sie unter Clusterknoten in einer Dependency Views-Zuordnung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Kartenindikatoren**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kartenindikator zu erstellen, oder klicken Sie auf den Namen eines Indikators aus der Spalte **Tabelle**, um einen vorhandenen Kartenindikator zu ändern.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Kartenindikator“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die durch diesen Kartenindikator dargestellt wird. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Zuordnungsindikator befinden. Ansichten werden nicht unterstützt, obwohl sie in der Liste enthalten sind.
Name	Name des Indikators.
Reihenfolge	Prioritätsreihenfolge der Aufgabe. Die Aufgabe mit der höchsten Priorität ist der Indikator mit der niedrigsten Ordnungsnummer.
Symbol	Dateiname und Pfad der Symbolbilddatei, bei der es sich um ein Systemabbild handeln kann. ○ Informationen zum Erstellen eines neuen Symbols finden Sie unter Kartensymbole erstellen oder ändern ○ Informationen zum Erstellen oder Verwenden eines System-Image finden Sie unter Images in der Datenbank speichern .
CMDB CI-Feld	Name des Felds in der ausgewählten Tabelle, das das Configuration Item enthält.
Startfeld	Datensatzeigenschaft, die den Zeitpunkt auf der Zeitleiste des Metrikdiagramms für die Platzierung von Datensätzen im Explorer für Einblicke bestimmt. Mögliche Werte sind abhängig von der ausgewählten **Tabelle**. Der Incident-Indikator hat beispielsweise Werte wie **Tatsächliches Ende**, **Tatsächlicher Start** und **Genehmigungssatz**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibungsfeld	Name des Felds in der ausgewählten Tabelle, das die Beschreibung des Configuration Item enthält.
Beschreibung	Text, der angezeigt werden soll, wenn Sie den Zeiger über den Indikator bewegen. Alphanumerische Zeichen und Leerzeichen sind für dieses Feld gültig.
Bedingungen	Bedingungsgenerator, der angibt, für welche CIs dieser Indikator gelten soll. Beispielsweise wird ein CI, das einen kürzlich vergangenen Ausfall aufweist, für fünf Tage markiert. Sie können eine Bedingung konfigurieren, um einen anderen Zeitraum für das festzulegen, was als aktuell gilt.
In der Servicekarte aktiv	Umschalter, den Sie aktivieren können, um die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für Anwendungsservicezuordnungen verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze in der Zuordnung aktivieren und deaktivieren.
Aktive Abhängigkeiten	Umschalter, den Sie aktivieren können, um die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für Dependency Views-Zuordnungen verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze in der Zuordnung aktivieren und deaktivieren.
In Metriken aktiv	Aktivieren Sie diese Option, um den Umschalter für die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für den Explorer für Einblicke verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze im Explorer für Einblicke aktivieren und deaktivieren.
Bezeichnung	Text, der für den Indikator in der Karte angezeigt werden soll.
Tooltip-Bezeichnung	Präfixteil des Tooltips (Tooltip-Bezeichnung: Tooltip-Info).
Tooltip-Info	Suffixteil des Tooltips (Tooltip-Bezeichnung: Tooltip-Info).

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um einen neuen Kartenindikator einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um einen vorhandenen Kartenindikator zu ändern.

Ergebnisse
Damit ein Indikator in einer Dependency Views-Karte angezeigt wird, muss ein CI alle Filterbedingungen erfüllen, und **Aktive Abhängigkeiten** muss ausgewählt werden.

Kartensymbole erstellen oder ändern

Laden Sie neue Symbole hoch, oder ändern Sie vorhandene Symbole, um das Symbol anzupassen, das für ein CI in Zuordnungen in Dependency Views, Service-Mappingund Ereignismanagementangezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in Dependency Views-Karten verwendeten Symbole werden im Modul „Kartensymbole“ aufgelistet. Datensätze in der Liste **Kartensymbole** sind nach CI-Klassen, z. B. cmdb_ci_linux_server, angeordnet. Der Pfad zu den Standardbilddateien lautet https://.<instance name> .service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg>. Informationen zum Hochladen von Bildern in die Datenbank finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Die Rollen admin oder cmdb_admin sind erforderlich, um auf die Datensätze in dieser Tabelle [ngbsm_icon] zuzugreifen und neue Symbole hochzuladen.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, und führen die folgenden Aktionen aus:
  1. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
  2. Wählen Sie eine Klasse aus, für die das Symbol geändert werden soll.
  3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninfo**, und wählen Sie dann **Basisinfo**.
  4. Klicken Sie im Formular „Basisinfo“ auf **Symbol**.
  5. Wählen Sie im Dialogfeld „Symbole“ ein Symbol aus, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.
  6. Klicken Sie im Formular **Basisinfo** auf **Aktualisieren**.
- Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Kartensymbole**, und führen die folgenden Aktionen aus:
  1. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Kartensymbol zu erstellen, oder klicken Sie auf den Namen eines vorhandenen Symbols in der Spalte **Bezeichnung**, um ein vorhandenes Symbol zu ändern.
  2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

     Formular „Kartensymbole“

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Bezeichnung oder informeller Name der CI-Tabelle, die dieses Symbol in der Ansicht darstellt.
Symbol	Name des Symbols.
URL	Pfad zu dem Symbolbild mit dem folgenden Format: `/image name`.svg Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um einen neuen Pfad einzugeben.

  3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
  4. Klicken Sie auf **Absenden**, um ein neues Symbol einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um ein vorhandenes Symbol zu ändern.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Indikator für Dependency Views-Karten ändern, um das neue Symbol zu verwenden.

Vordefinierte Filter erstellen

Erstellen Sie Filter, um die CIs einzugrenzen, die in einer Dependency Views-Karte angezeigt werden. Sie können Filter erstellen, die auf der Klasse, den Attributen oder den Beziehungen von CIs basieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen vordefinierten Filter, den Sie dann auswählen können, um den Umfang der CIs zu bestimmen, die in einer Dependency Views-Karte angezeigt werden. **Konfigurationstyp**-Filter filtern nach CI-Klasse, **CI-Filter** filtern nach CI-Attributen, und **Beziehungsfilter** filtern nach Beziehungen. Es werden nur CIs in der Karte angezeigt, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit mindestens einem der Konfigurationstypfilter (falls vorhanden), mindestens einem der CI-Filter (falls vorhanden) und mindestens einem der Beziehungstypfilter (falls vorhanden) übereinstimmen. Wenn keine Filter definiert sind, wird keine Filterung angewendet.

Hinweis:
Vordefinierte Filter gelten nicht für virtuelle Gruppen. Daher wird eine virtuelle Gruppe angezeigt, auch wenn sie CIs enthält, die ein vordefinierter Filter nicht eingeschlossen hätte. Bei der Erweiterung einer virtuellen Gruppe werden vordefinierte Filter angewendet, und einige oder alle zuvor virtuell gruppierten CIs werden möglicherweise nicht mehr auf der Karte angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Vordefinierte Filter**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Vordefinierte Filter** auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Filter ein.
4. Klicken Sie auf **Rollen**, und wählen Sie im Dialogfeld **Rollen** die Rollen aus, für die dieser Filter verfügbar ist.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Seite, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Erstellen Sie einen Konfigurationstypfilter:
   a. Klicken Sie auf **Konfigurationstypen**, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie in dem Slushbucket **Sammlung** die Klassen aus, zu denen CIs gehören müssen, um auf der Karte angezeigt zu werden, und verschieben Sie sie in die **Konfigurationstypenliste**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Erstellen Sie einen CI-Filter:
   a. Klicken Sie auf **CI-Filter**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
   b. Geben Sie auf der Seite **CI-Filter** Bedingungen ein, um CIs nach bestimmten Attributwerten zu filtern.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Erstellen Sie einen Beziehungstypfilter:
   a. Klicken Sie auf **Beziehungstyp**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
   b. Wählen Sie in dem Slushbucket **Sammlung** die Beziehungen aus, die CIs besitzen müssen, um auf der Karte angezeigt zu werden, und verschieben Sie sie in die **Beziehungstypenliste**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen vordefinierten Filter erstellt haben, können Sie ihn auf eine Karte anwenden:

1. Klicken Sie auf das Symbol , um die **Karteneinstellungen**zu öffnen.
2. Wählen Sie einen Filter aus der Liste **Vordefinierte Filter**.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Zugehörige Informationen

Ansichten von Dependency Views-Karten filtern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte Filter als Standard festlegen

Sie können einen benutzerdefinierten vordefinierten Filter als vordefinierten Standardfilter zum Anzeigen von Karten festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie den benutzerdefinierten vordefinierten Filter, der als standardmäßiger vordefinierter Filter verwendet werden soll.
2. Klicken Sie in dem Formular für vordefinierte Filter auf das Kontextmenü, und wählen Sie **sys_id kopieren**.
3. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen neuen Benutzereinstellungsdatensatz mit diesen Werten:
   - **Name**: ecmdb.ciview
   - **Typ**: Zeichenfolge
   - **Wert**: Fügen Sie die sys_id des benutzerdefinierten vordefinierten Filters ein
   - **Benutzer**: Lassen Sie das Feld leer, um eine systemweite Einstellung zu erstellen
   - **Beschreibung**: Beschreibung des vordefinierten Filters
   - **System**: Ausgewählt
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie in den **Karteneinstellungen** die Option Standard für **Vordefinierte Filter** auswählen, wird der benutzerdefinierte vordefinierte Filter angewendet, der festgelegt wurde.

Zugehörige Informationen

Ansichten von Dependency Views-Karten filtern

„Kartenbezogene Elemente“ erstellen oder ändern

Das Modul „Kartenbezogene Elemente“ verknüpft referenzierte CIs miteinander, sodass diese in einer Dependency Views-Karte angezeigt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Basissystemkonfiguration enthält die folgenden Tabellen und verknüpft sie mit Elementen in den Tabellen „Computer“ [cmdb_ci_computer] und „Server“ [cmdb_ci_server].

- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Datenbank [cmdb_ci_database]

Einige zusätzliche referenzierte CIs, die auf diese Weise in Beziehung gesetzt werden können, sind Dateisysteme und laufende Prozesse.

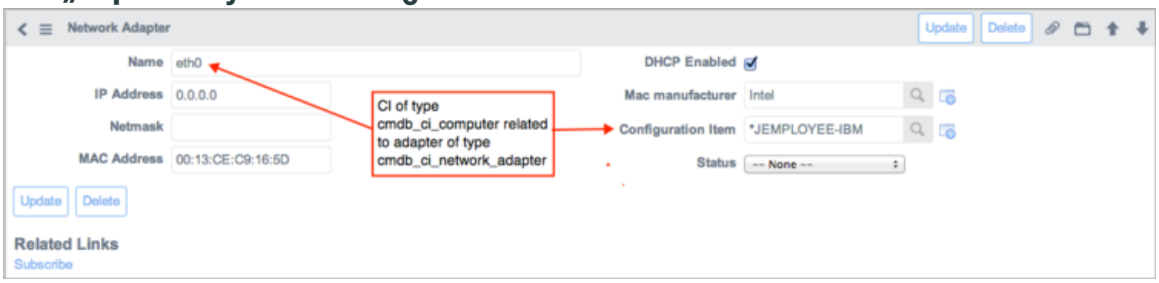
In dem folgenden Beispiel beziehen sich Computerknoten in der Karte auf Netzwerkadapterknoten, wenn das Feld **Configuration Item** der Adapterdatensätze auf den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

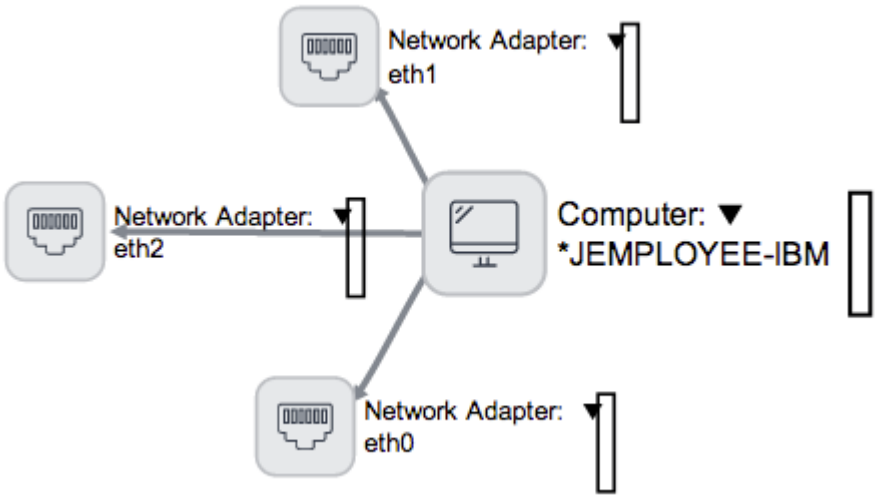
spezifischen CI-Knoten verweist. Greifen Sie über die zugehörige Liste „Netzwerkadapter“ in dem Datensatz cmdb_ci_computer auf einen Netzwerkadapterdatensatz zu, oder erstellen Sie einen solchen Datensatz.

Feld „Dependency Views Configuration Item“



Die Dependency Views-Karte für den Computer *JEMPLOYEE-IBM zeigt den an den Computer angeschlossenen Netzwerkadapter.

Beispiel für „Zugehörige Elemente“ einer Dependency Views-Karte



Sie können Dependency Views konfigurieren, um CIs ohne Beziehungsdatensatz, aber mit Beziehung zu anderen CIs durch Referenzfelder anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Zugehörige Elemente zuordnen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues zugehöriges Element zu erstellen, oder klicken Sie in die Zeile eines vorhandenen CI, um ein vorhandenes kartenbezogenes Element zu ändern.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Beachten Sie die Formulartabelle „Zugehörige Elemente“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**, um ein neues zuordnungsbezogenes Element einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um ein vorhandenes zuordnungsbezogenes Element zu ändern.

Formular „Zugehörige Elemente“

Steuerung	Beschreibung
Configuration Item	CI, das den Basisknoten oder ein CI in einer Tabelle darstellt, die die Basisknotentabelle erweitert. Im Basissystem lautet das Configuration Item, das den Basisknoten darstellt, „Computer“ [cmdb_ci_computer]. Dies umfasst alle Arten von Workstations und Servern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung	Beschreibung
Zugehöriges Element	Tabellenname des zugehörigen Elements. In der Auswahlliste werden nur die Tabelle cmdb_ci und die Tabellen, die sie erweitern, angezeigt.
Zugehöriges Feld	Feld, das dieses zugehörige Element mit dem Configuration Item verknüpft. In vielen Fällen wird der entsprechende Wert automatisch in das Feld eingefügt, nachdem die ersten beiden Felder ausgewählt wurden. Wählen Sie das Dropdown-Menü aus, um zusätzliche Optionen anzuzeigen.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren oder Deaktivieren dieses Datensatzes.

Menüaktionen für Dependency Views erstellen oder ändern

Um eine vorhandene Menüoption zu ändern, erstellen Sie zuerst eine Kopie des ursprünglichen Menüaktionsdatensatzes, und ändern dann die Kopie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Instanz den Datensatz während des Upgrade-Prozesses normal aktualisieren kann und Sie bei Bedarf die ursprüngliche Menüoption schnell wiederherstellen können.

Prozedur

1. Um eine neue Menüoption zu erstellen, navigieren Sie zu **Abhängigkeitsansichten** > **Menü-Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus. Beachten Sie die Formulartabelle „Menüaktion“.
2. Um eine vorhandene Menüoption zu ändern, navigieren Sie zu **Abhängigkeitsansichten** > **Menü-Aktionen**.
3. Öffnen Sie die Menüaktion, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**.
   Dieser Schritt erstellt eine Kopie der Menüaktion und lässt sie zum Bearbeiten geöffnet.
5. Ändern Sie den Namen des kopierten Datensatzes, um Verwirrung zu vermeiden.
6. Ändern Sie die Formularfelder nach Bedarf, und speichern Sie den Datensatz.
7. Öffnen Sie den Originaldatensatz, und deaktivieren Sie ihn, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren.

Formular „Menüaktion“

Steuerung	Beschreibung
Name	Beschreibender Name, der als Menüoption angezeigt wird.
Aktiv	Kontrollkästchen, mit dem Sie diesen Datensatz aktivieren oder deaktivieren können.
Bedingung	Bedingung, die die Anzeige dieser Menüoption auslöst. Wenn sich die Bedingung **falsch** ergibt, wird die Menüoption nicht angezeigt. Das Skript wird im Browser des Benutzers in JavaScript ausgewertet und hat keinen Zugriff auf alle APIs von Business Rules. Details zu verfügbaren Parametern finden Sie unter „Bedingungsparameter“. .
Element	Kartenelement, für das die Menüoption angezeigt wird. Gültige Werte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung	Beschreibung
	○ **Canvas** für das Menü auf dem Kartenhintergrund. ○ **Knoten** für das Menü auf einem CI. ○ **Beziehung** für das Menü auf einem Beziehungslink.
Reihenfolge	Physischer Ort der Option im Menü. Die Option mit der niedrigsten Ordnungsnummer erscheint zuerst im Menü. Alle bearbeitbaren und benutzerdefinierten Optionen werden unter den permanenten Menüoptionen angezeigt.
Skript	Skript, das im Browser ausgeführt wird, wenn die Menüoption ausgewählt ist. Das Skript wird im Browser des Benutzers in JavaScript ausgewertet und hat keinen Zugriff auf alle APIs von Business Rules.
Typ	Der Typ der Menüaktion, die erstellt wird, entweder eine Menüoption oder ein Menütrennzeichen. Das Menütrennzeichen ist eine einzelne Zeile. Wenn der Typ ein Trennzeichen ist, wird das Feld **Skript** ignoriert.

Bedingungs- und Skriptparameter für Menüaktionen

Sie können die folgenden Bedingungs- und Skriptparameter für Menüaktionen verwenden.

Bedingungsparameter

Hinweis:
Die üblichen Konventionen für reguläre Ausdrücke gelten im Bedingungsfeld, z. B. ! für NICHT, && für UND sowie || für ODER.

Das Feld **Bedingung** enthält einen booleschen Ausdruck, der den Wert „wahr“ oder „falsch“ ergibt. Wenn die Bedingung „wahr“ ist oder keine Bedingung vorliegt, wird die angegebene Option im Menü angezeigt, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI oder einen Beziehungslink klicken. Wenn Sie die Option aus dem Menü auswählen, führt ServiceNow das zugehörige Skript aus.

Übliche Elemente zum Erstellen einer Bedingung

Text	Beschreibung
Element	Daten eines Knoten- oder Referenzlinks, mit dem Sie die Rechtsklickaktion ausgeführt haben.
item.label	Bezeichnung des Knotens.
item.ci_type	CI-Typ (Tabelle), wie z. B. `cmdb_ci_service`.
item.name	CI-Name. CI-Typname oder die Tabellenbezeichnung.
item.location	Standort des CI, z. B. New York.
item.manufacturer_name	Name des Herstellers des CI, z. B. Dell Inc.
item.id	Die sys_id des CI.
item.is_selected	Das Element, das in der Karte ausgewählt ist.
item.level	Die aktuelle Standardebene.
item.locationId	Die sys_id des Standorts des CI-Knotens.
item.locationName	Die vollständige Adresse des Standorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übliche Elemente zum Erstellen einer Bedingung (Fortsetzung)

Text	Beschreibung
item.manufaturerId	Die sys_id des Herstellers des CI.

Gültige Bedingungen für Bedingungsparameter

Bedingung	Beschreibung
item.is_collapsed	Der Knoten ist ein eingeklappter Knoten.
item.is_cluster	Der Knoten ist ein Clusterknoten.

Skriptparameter

Menüaktionsskripts werden auf dem Client ausgeführt, wenn ein Benutzer auf die Menüoption klickt. Sie können in Skripts dieselben Bausteine wie in Bedingungen verwenden. Menüaktionsskripts funktionieren nicht auf Trennzeichen. Dies sind einige zusätzliche nützliche Ausdrücke für Skripts:

Bedingung	Beschreibung
item.id	Die sys_id des CI-Knotens oder des Beziehungslinks.
item.source	Die sys_id des übergeordneten oder untergeordneten Elements der Beziehung.
item.target	Die sys_id des übergeordneten oder untergeordneten Elements der Beziehung.
item.label	Der Name des CI-Knotens, z. B. IronMail-SD-02.
item.location	Die sys_id des Standorts des CI-Knotens.
item.location_name	Die vollständige Adresse des Standorts, z. B. 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego, Kalifornien.
item.manufacturer_id	Die sys_id des Herstellers des CI.

Abhängigkeitstypen erstellen oder bearbeiten

Benutzen Sie einen der bereitgestellten Abhängigkeitstypen, oder erstellen Sie einen benutzerdefinierten Abhängigkeitstyp mit einem Skript, das in Echtzeit ausgeführt wird, um eine benutzerdefinierte Ansicht einer Dependency Views-Karte für ein bestimmtes CI zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein JavaScript, um die Karte anzupassen. Das Skript muss den JavaScript-Syntaxrichtlinien und den Anweisungen in der Standardskriptvorlage entsprechen und Plattform-APIs aufrufen können. Verwenden Sie einen Abhängigkeitstyp, zum Beispiel:

- Eingrenzen und Vereinfachen einer Karte, indem CIs weggelassen werden, die für eine bestimmte Aufgabe nicht wichtig sind.
- Einbeziehen nur bestimmter CIs, die standardmäßig ausgeblendet sind, z. B. Qualifizierer, Endpunkte und Einstiegspunkte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Anzeigen virtueller Beziehungen, die berechnet werden und ansonsten in CMDBnicht vorhanden sind.
- Als Tool zum Planen einer neuen Topologiebereitstellung, die auf vorhandenen Ressourcen basiert.

Die folgenden Abhängigkeitstypen sind im Basissystem verfügbar:

Standard

Die Standardeinstellung im Basissystem. Mit dieser Einstellung erfolgt keine Verarbeitung der Abhängigkeitszuordnung durch Skripts für Abhängigkeitstypen, die die Zuordnung filtern oder ändern könnten.

Alle Beziehungen anzeigen

Gibt alle Qualifizierer, Endpunkte und Einstiegspunkte zurück. Dieser Abhängigkeitstyp ist im Basissystem verfügbar und standardmäßig deaktiviert. Normalerweise würden Sie diesen Abhängigkeitstyp für Debugging- und Nachverfolgungszwecke aktivieren.

Die folgenden Abhängigkeitstypen sind mit Service Mapping verfügbar:

Anwendung auf Netzwerkgeräte

Gibt die Netzwerkgeräte in den Netzwerkpfaden zurück, die zu der angegebenen CI bzw. davon weg führen.

Netzwerkgerät zu Anwendungen

Gibt die anwendungsfähigen CIs zurück, die Ziel oder Quelle von Netzwerkpfaden sind, welche das angegebene Netzwerkgerät enthalten. Gibt außerdem die Hosts dieser anwendungsfähigen CIs zurück, und für ein anwendungsfähiges CI, das eine Inklusion darstellt, wird auch das übergeordnete CI zurückgegeben.

Physische Netzwerkverbindungen

Gibt Hosts/Netzwerkgeräte zurück, die physisch mit dem angegebenen Host oder Netzwerkgerät verbunden sind.

Flow-Abhängigkeiten

Gibt alle Server-zu-Server-Verbindungen zurück, die mit dem Netflow-Collector erkannt wurden. Das Skript erstellt ein Diagramm basierend auf Daten in der Tabelle [sa_flow_server_comm]. Diese Tabelle enthält Servicepaare, die durch eine IP-Adresse und einen Empfangsport repräsentiert werden und miteinander kommunizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Datensammlung und -erkennung mit Netflow und Datensammlung und -erkennung mit VPC-Flow-Protokollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Abhängigkeitstypen**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht **Filterskripts laden** einen vorhandenen Abhängigkeitstyp, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie ein Skript ein oder ändern Sie eines unter Einhaltung der Richtlinien und Anforderungen in der bereitgestellten Skriptvorlage.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

In einer Dependency Views-Karte können Sie auf **Abhängigkeitstyp** klicken, um ein benutzerdefiniertes Skript anzuwenden, das in einem Abhängigkeitstyp definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Datenerfassung und -erkennung mit Netflow

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Verwenden Sie Dependency Views-Eigenschaften, um zu konfigurieren, wie Daten in Dependency Views-Karten angezeigt werden.

Diese Eigenschaften sind für Abhängigkeitsansichten verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von CIs, die gleichzeitig in einer Zuordnung angezeigt werden. glide.bsm.max_nodes	Die maximale Anzahl von Knoten, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Wenn mehr Knoten in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Stufentiefe ab der Stamm-CI, die anfangs in Dependency Views angezeigt werden kann. glide.bsm.max_levels	Die Stufentiefe ist die Diagrammentfernung zwischen dem Stamm-CI und einem Knoten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert:: 3 • **Andere mögliche Werte**: 1–49 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Zeigen Sie die Fortsetzung der Karte unterhalb der virtuellen Gruppe an. Virtuelle Links werden verwendet, um virtuelle Gruppen mit ihren untergeordneten Knoten zu verbinden. glide.bsm.show_virtual_node_children	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Anzahl der anzuzeigenden untergeordneten Knoten (der Rest wird reduziert). glide.bsm.too_many_children	Maximale Anzahl von Knoten (eines ähnlichen CI-Typs auf derselben Ebene), die angezeigt werden sollen, bevor das virtuelle Gruppieren angewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Knoten werden eingeklappt, damit die Karte diesen Grenzwert erfüllt. • Typ: Ganzzahl, gültige Werte 1 oder größer • Standardwert: 10 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „wahr“ gibt an, dass herausgefilterte Elemente zusammen mit den getrennten untergeordneten Elementen aus dem Diagramm entfernt werden. Der Wert „falsch“ zeigt an, dass die Elemente in Farbe abgeblendet sind. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Anzahl der Beziehungen pro Knoten. glide.bsm.max_num_rels	Die maximale Anzahl der Beziehungen, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Wenn mehr Beziehungen in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere Werte: 1 oder größer • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert true gibt an, dass das Layout des Diagramms mit dem aktuell ausgewählten Layoutalgorithmus neu berechnet wird, wenn Filter geändert werden. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Der Wert „wahr“ zeigt an, dass bei einem Filterwechsel die Grafik automatisch an den Bildschirm angepasst wird. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „true“ ermöglicht das Zeichnen von Beziehungslinien mit glatten Kurven anstelle von geraden Liniensegmenten. Diese Kurven können den Browser stärker belasten. Wenn sie auf „falsch“ gesetzt werden, kann dies den Ablauf der Animation und der Interaktion für Abhängigkeitsansichten verbessern. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Zeitspanne in Millisekunden, die eine Benachrichtigung auf dem Bildschirm angezeigt wird. glide.ngbsm.notification_display_time	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5.000 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Die maximale Anzahl der Ergebnisse, die bei der Suche nach CIs angezeigt werden. glide.ngbsm.search_ci_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Die maximale Anzahl der Ergebnisse, die bei der Suche nach Beziehungstypen angezeigt werden. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Wenn verfügbar, sollte die Zuordnung die Klassenbezeichnungen für jedes CI anzeigen. glide.ngbsm.show_class_labels	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Kürzen Sie Knotenbeschriftungen auf eine einzelne Zeile, und passen Sie den verfügbaren Platz an (Standard). Deaktivieren, um ganze Bezeichnungen in mehreren Zeilen anzuzeigen und nach Bedarf umzubrechen. glide.ngbsm.truncate_long_labels	Wenn *glide.ngbsm.show_class_labels* aktiviert ist, wird die Klassenbeschriftung immer über der CI-Beschriftung angezeigt, und das Umbrechen gilt sowohl für die Klassen- als auch für die CI-Beschriftung. • Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler horizontaler Abstand zwischen Knoten in einem horizontalen Layout. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler vertikaler Abstand zwischen Knoten in einem horizontalen Layout. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler horizontaler Abstand zwischen Knoten in einem vertikalen Layout. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 125 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler vertikaler Abstand zwischen Knoten in einem vertikalen Layout. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 125 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

Mit Dependency Views installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Next_Gen BSM (com.snc.ng_bsm) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verfügbare CI-Symbole [ngbsm_ci_icons]	Speichert alle verfügbaren CI-Klassensymbole.
Symbole für CI-Typen [ngbsm_ci_type_icon]	Ordnet den CI-Klassennamen Symbole zu.
Zuweisungsskript [ngbsm_script]	Benutzerdefinierte Skripts, die in Echtzeit ausgeführt werden und eine benutzerdefinierte Ansicht einer Karte für ein bestimmtes CI erstellen.
Kartenansicht [ngbsm_view]	Serialisierte Kartenansichten, die von Benutzern gespeichert wurden.
Kartenfilter	Von Benutzern gespeicherte Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[ngbsm_filter]	
Menüaktion [ngbsm_context_menu]	Standardmäßige und benutzerdefinierte Kontextmenüaktionen, die angezeigt werden, wenn Benutzer mit der rechten Maustaste auf eine Karte klicken.
Zugehöriges Element [ngbsm_related_item]	Speichert, welche Referenzfelder beim Erstellen der Karte als Beziehungen behandelt werden sollen. Auf diese Weise können Benutzer CIs einschließen, die über ein Referenzfeld und nicht über eine Beziehung verknüpft sind.
Edge-Farben [bsm_edge_color]	Farbdefinitionen, die beim Zeichnen der Beziehungen zwischen Knoten basierend auf dem Beziehungstyp verwendet werden sollen.
Kartenindikator [bsm_indicator]	Speichert alle Kartenindikatoren.
Gespeicherte BSM-Karte [bsm_graph]	Details zu Karten.
BSM Map-Aktionen [bsm_action]	Aktionen auf der Karte.
BSM Map-Ansicht [map_view]	Vordefinierte Filter übergeordneter Elemente.
Konfigurationstypen der Kartenansicht [map_view_ci_type]	Konfigurationstyp-Filter, die die anzuzeigenden CI-Klassentypen pro vordefiniertem Filter einschränken.
Beziehungstypen der Kartenansicht [map_view_rel_type]	Beziehungstyp-Filter, die die anzuzeigenden Links zwischen CIs für jeden vordefinierten Filter einschränken.
[map_viewroles]	Rollen, auf die ein bestimmter vordefinierter Filter angewendet werden soll.
CI-Filter [map_filter]	CI-Attributfilter, die die anzuzeigenden CIs pro vordefiniertem Filter einschränken.

CMDB abfragen

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die sich über mehrere CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen erstrecken und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.

Der CMDB-Abfragegenerator bietet eine Canvas, in die Sie die CI-Klassen ziehen, die Sie in eine Abfrage einschließen möchten. Dann fügen Sie Beziehungen und AND/OR-Operatoren zwischen den CI-Klassen hinzu und definieren die Beziehungseigenschaften, nach denen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

abgefragt werden soll. Sie können gespeicherte Abfragen verwenden, um eine CMDB-Gruppe mit CIs aufzufüllen. Anschließend können Sie skriptfähige APIs verwenden, um die CI-Liste abzurufen und Aktionen gemeinsam auf alle CIs in der Gruppe anzuwenden.

Es gibt zwei Abfragetypen: CMDB-Abfrage und eine Service-Mapping-Abfrage, die Sie einzeln oder in Kombination verwenden können, um Abfragen zu erstellen, wie z. B.:

- Jegliche Hardware in meinem Serviceangebot, auf der Windows installiert ist.
- Alle CIs eines bestimmten Typs in einem Anwendungsservice. Zum Beispiel alle Apaches/Webserver/Linux-Server pro Service.
- Alle virtuellen Server und die physischen Server, auf denen sie gehostet sind.
- Alle Server, die keinem Anwendungsservice zugeordnet sind.
- Alle Anwendungsservices und ihre zugehörigen Server und die Kosten für jeden Server. Diese Abfrage hilft bei der Bewertung der Technologiekosten für jeden Anwendungsservice.

Startknoten: Der Ausgangspunkt der Abfrage, der im Abfragegenerator-Canvas als **STARTKNOTEN** gekennzeichnet ist. Die erste Klasse, die Sie in die Canvas ziehen, wird automatisch zum Startknoten der Abfrage, und Sie können keinen anderen Startknoten auswählen. In einer komplexen Abfrage muss der Startknoten immer der einzige Knoten sein, der mit einem UND/ODER-Operator verbunden ist. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Knoten mit einem Operator zu verbinden, mit dem der Startknoten verbunden ist, kann die Abfrage nicht ausgeführt werden, und Sie werden aufgefordert, einen anderen Startknoten auszuwählen.

Zusätzliche Informationen

- Ein Webinar finden Sie im Blog-Beitrag CMDB Query Builder-Abfragen und -Berichterstellung – Platform Analytics Academy in der ServiceNow Community.
- Einige Tipps und grundlegende Fehlerbehebungsmaßnahmen für den CMDB-Abfragegenerator finden Sie unter CMDB-Abfragegenerator [KB0681251] .

Intelligente Suche für CMDB-Integration

Standardmäßig ist die Funktionalität Intelligente Suche für CMDB in den CMDB-Abfragegenerator integriert. Wenn Sie den Abfragegenerator öffnen, können Sie das Suchfeld Intelligente Suche verwenden, das über der Abfragegenerator-Canvas angezeigt wird. Mit der intelligenten Suche können Sie alltägliche Abfragen in natürlicher Sprache (NLQ) verwenden, um eine Abfrage zu erstellen. Die intelligente Suche analysiert und löst Mehrdeutigkeiten in Tabellennamen und Beziehungstypen und konvertiert die Suchzeichenfolge in eine gültige Abfrage. Die Abfrage wird vollständig erstellt im Query Builder-Canvas angezeigt, in dem Sie die Abfrage ausführen oder fortsetzen und entwickeln können.

Die Integration der intelligenten Suche für CMDB mit dem CMDB-Abfragegenerator wird durch die Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.nlq.activated`gesteuert, die standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt ist. Wenn Sie die Eigenschaft auf **false**festlegen, ist die intelligente Suche für CMDB im Abfragegenerator nicht verfügbar.

KI-Suche und CMDB

NLQ Genius-Ergebnisse für AI Search verwenden Abfragen in natürlicher Sprache, um CMDB-Tabellen zu finden, die Ihrer Suche entsprechen, ohne ein Portal oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen Arbeitsbereich zu verlassen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius Result configurations in the base system .

Hinweis:
KI-Suche ist eine ergänzende Such-Experience, mit der Sie CMDB-Datensätze in Ihrem normalen Arbeitsablauf anzeigen können, ohne auf den CMDB-Abfragegenerator zugreifen zu müssen. Sie ersetzt nicht die intelligente Suche für CMDB, die speziell entwickelt und in den CMDB-Abfragegenerator integriert wurde.

CMDB Abfrage

Ein Abfragetyp, der die Infrastruktur für CI-Klassen und die Beziehungen und Referenzen abfragt, die sie verbinden. Sie können einer CMDB-Abfrage optional den Kontext von Nicht-CMDB-Tabellen hinzufügen.

Sie können Anwendungsservices in eine CMDB-Abfrage einbeziehen, um beispielsweise Folgendes zu suchen:

- Alle wichtigen Anwendungsservices in Ihrer Datenbank.
- Die gesamte Infrastruktur in einem bestimmten Anwendungsservice.
- Alle Incidents für ein bestimmtes CI in einem Anwendungsservice oder alle Incidents für alle CIs eines Anwendungsservice.
- Alle Anwendungsservices mit einem Muster eines Service, der mit einer Datenbank verbunden ist, und bei denen die Datenbank Incidents aufweist.

Die Liste der verfügbaren Nicht-CMDB-Tabellen enthält eine Teilmenge von Tabellen im System, die einen Verweis auf die Klasse „Configuration Item“ [cmdb_ci] oder ihre untergeordneten Elemente enthalten. Die Liste der Nicht-CMDB-Tabellen enthält Tabellen wie Asset, Aufgabe und Problem. Sie können die Systemeigenschaft glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables verwenden, um die Liste der zur Auswahl stehenden Nicht-CMDB-Tabellen einzugrenzen.

Service-Mapping Abfrage

Ein Abfragetyp, der Anwendungsservices abfragt. Die Abfrage wird in eine Anwendungsservicezuordnung eingebettet. Sie definieren ein Muster und fragen Anwendungsservicezuordnungen ab, die dieses Muster in ihrer Definition enthalten. Die Beziehungen in Service-Mapping-Abfragen werden durch direkte Beziehungen auf einer Ebene abgeglichen, die den CMDB-Abfragen ähneln. Darüber hinaus werden sie auch von indirekten Beziehungen auf mehreren Ebenen abgeglichen, sofern sie vorhanden sind. Eine Abfrage für eine Beziehung zwischen zwei CI-Klassen ist auch dann erfüllt, wenn die beiden CI-Klassen durch dazwischenliegende CI-Klassen verbunden sind, die nicht in der Abfrage angegeben sind.

Kombinierte Abfragen

Sie können die beiden Abfragetypen kombinieren, indem Sie eine gespeicherte Service-Mapping-Abfrage in eine CMDB-Abfrage integrieren. Erstellen Sie beispielsweise eine CMDB-Abfrage für Windows-Server, die mit Tomcat WAR verbunden sind. Verbinden Sie dann die Tomcat WAR CI-Klasse mit einer Service-Mapping-Abfrage. Die Abfrage wird so geändert, dass nach Windows-Servern gesucht wird, die mit Tomcat WAR-Dateien verbunden sind, die in den Services enthalten sind, die von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegeben wurden. Sie können diese Abfrage umkehren, indem Sie **Gehört nicht zu Service**auswählen. Dadurch wird die Abfrage so geändert, dass nach Windows-Servern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gesucht wird, die mit Tomcat WAR-Dateien verbunden sind, die nicht in den von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegebenen Services enthalten sind.

Beziehungseigenschaften

Wenn Sie CI-Klassen auf der Canvas verbinden, zeigt der CMDB-Abfragegenerator in der rechten Leiste die Verbindungseigenschaften an. Dort können Sie die Eigenschaften der Beziehung konfigurieren, z. B. die Beziehungsrichtung. Für Service-Mapping-Abfragen können Sie konfigurieren, ob Sie eine Abfrage nach zugehörigen oder nicht zugehörigen CIs durchführen.

Verbindungseigenschaften umfassen:

- Beziehungstyp: Abfrage nach CIs und absteigenden Klassen mit bestimmten Beziehungstypen.
- Beziehungsrichtung: Welche CI-Klasse das übergeordnete und welche CI-Klasse das untergeordnete Element in der Beziehung ist.
- Beziehungsebene: Abfrage, die sich nur auf Beziehungen der ersten Ebene oder auch auf Beziehungen der zweiten Ebene bezieht.
- Keine Beziehungen: Abfrage nach CIs, die keine Beziehung zur festgelegten Klasse aufweisen.
- Verweisfelder: Ein Feld, das von den übergeordneten und übergeordneten Vorgänger-CI-Klassen verwendet wird, um auf die untergeordnete CI-Klasse zu verweisen.

Es kann bis zu 30 Minuten dauern, bis neu hinzugefügte Beziehungen zwischen CI-Klassen in der Beziehungsliste angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

CMDB-Gruppen

Domänentrennung und CMDB-Abfragegenerator

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

Übersicht

Funktionsweise der Domain Separation im CMDB-Abfragegenerator

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie auf einfache Weise komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die sich über mehrere CMDB-Klassen erstrecken und viele CIs umfassen, die durch unterschiedliche Beziehungen miteinander verknüpft sind. Die Domänentrennung ist standardmäßig aktiviert.

- **Gespeicherte Abfrage**

  Der Benutzer erstellt eine Abfrage, indem er einen Klassenknoten aus der Klassenhierarchie zieht und auf die Canvas ablegt, und die Knoten mit dem Beziehungstyp verbindet.

  Der Benutzer kann die erstellte Abfrage als XML-Datei in der Datenbanktabelle [qb_saved_query] in der CMDB zur späteren Verwendung speichern. Die gespeicherte Abfrage ist nach Domänen getrennt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Abfrageergebnisse**

  Bei einer gespeicherten Abfrage klickt der Benutzer auf **Ausführen**, und das Abfrageergebnis wird gespeichert und in der Plattformlistenansicht angezeigt.

  In den Abfrageergebnissen verhält sich die Domänenaufteilung genauso wie die Plattformlistensicht für die Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] und die Tabelle „CMDB-CI“ [cmdb]. Da die CI-Beziehung nicht domänengetrennt ist, werden folglich alle Beziehungen des Abfrageergebnisses unabhängig von den Domänen angezeigt. Wenn im Gegensatz dazu das Abfrageergebnis nur CI ist, werden die Ergebnisse nur angezeigt, wenn sie in der aktuellen Domäne sichtbar sind, da das CMDB-CI domänengetrennt ist.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung und Configuration Management Database (CMDB)

Eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen

Ein CMDB-Abfragetyp, der die Infrastruktur für CI-Klassen und optional Nicht-CMDB-Tabellen sowie die Beziehungen und Referenzen abfragt, die sie verbinden.

Vorbereitungen

Das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder_read, um nur gespeicherte Abfragen anzuzeigen und auszuführen, und cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset), um Abfragen zu erstellen und zu speichern, gespeicherte Abfragen zu ändern und Abfragen auszuführen.

Autorisierte Benutzer können eine von einem anderen Benutzer erstellte Abfrage aktualisieren und löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie die CI-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen ziehen, die Sie in die Abfrage aufnehmen möchten. Dann werden sie als Knoten auf der Canvas abgelegt und Beziehungseigenschaften zwischen ihnen definiert. Sie können nach den Attributen eines beliebigen Knotens filtern, um die Ergebnisse auf einen bestimmten Satz von CIs dieser Klasse oder auf ein einzelnes bestimmtes CI einzugrenzen. Sie können auch die Eigenschaftsspalten auswählen, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden.

Während Sie schrittweise durch die Erstellung einer Abfrage geführt werden, werden Listenoptionen und andere Benutzeroberflächenelemente des CMDB-Abfragegenerators je nach Erfordernis Ihrer Auswahl dynamisch gefiltert.

Weitere Informationen zur Verwendung des Abfragegenerators finden Sie im Video „CMDB-Abfragegeneratorabfragen und -Berichte – Platform Analytics Academy ServiceNow Community “. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Erstellen von CMDB-Abfragen im Abfragegenerator, einschließlich Abfragen mit Anwendungsservices, finden Sie unter Beispielabfragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und klicken Sie auf **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Führen Sie auf der Seite „ **CMDB** -Abfragegenerator“ einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu erstellen**. Geben Sie einen **Namen**ein, wählen Sie **CMDB-Abfrage** als **Abfragetyp**aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
- Klicken Sie auf ein Widget einer gespeicherten Abfrage, um mit dem Erstellen einer vorhandenen Abfrage fortzufahren. Gespeicherte Anfragen durchsuchen zuerst, falls nötig.
- Zeigen Sie auf die obere rechte Ecke eines gespeicherten Abfrage-Widgets, und klicken Sie auf das Symbol **Abfrage duplizieren**, um eine Kopie einer gespeicherten Abfrage zu bearbeiten. Der Standardname der neuen Abfrage enthält die Zeichenfolge 'copy'.

3. Auf der Canvas können Sie einen der folgenden Vorgänge ausführen:

- Fügen Sie der Abfrage CI-Klassen hinzu: Wählen Sie auf der Registerkarte **CMDB-Klassen** Klassen aus der Hierarchieliste aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
- Fügen Sie der Abfrage ein Anwendungsservice-CI hinzu: Wählen Sie auf der Registerkarte **CMDB-Klassen** die **Anwendungsservice-** Klasse aus der Hierarchieliste aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.

  In den Eigenschaften des Anwendungsservice können Sie in der rechten Leiste **Angehängte Knoten in Muster konvertieren** auswählen, um Muster zwischen dem Anwendungsservice und anderen CMDB-Klassenknoten abzufragen. Bei der Abfrage eines Musters können die Knoten an beiden Enden der Musterverbindung eine beliebige Anzahl von Ebenen voneinander entfernt sein. Wenn **Angehängte Knoten in Muster konvertieren** nicht ausgewählt ist, stellt die Verbindung zwischen dem Anwendungsserviceknoten und anderen CMDB-Klassenknoten direkte Beziehungen dar.
- Fügen Sie der Abfrage Nicht-CMDB-Tabellen hinzu: Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste **Nicht-CMDB-Tabellen** aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.

  Hinweis:
  Eine Nicht-CMDB-Tabelle kann nicht der Startknoten in der Abfrage sein.

- Fügen Sie Verbindungen (Beziehungen oder Muster für Anwendungsservices) zwischen zwei Knoten auf der Canvas hinzu:

  a. Klicken Sie beim ersten Knoten in der Verbindung auf das kleine Quadrat in der Mitte der rechten Seite.

  b. Klicken Sie auf dem zweiten Knoten in der Verbindung auf das kleine Quadrat in der Mitte der linken Seite, um die Verbindung herzustellen.

Verbindungs-UI-Notationen

Darstellung	Beschreibung
Durchgezogene Linie	Eine Beziehung in einer CMDB-Abfrage.
Rotes Sternchen in der Mitte der Verbindungslinie	Informationen wie der Beziehungstyp fehlen, wodurch die Abfrage ungültig wird.
Ebenen:<n> Typen: oder ein<Reference type> Notation auf der Verbindungslinie	Nach Bedarf: die Anzahl der Beziehungsebenen und die Anzahl der Beziehungstypen, die für die Verbindung enthalten sind. Oder ein Referenztyp für eine Beziehung, die einen Verweis darstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darstellung	Beschreibung
Gestrichelte Linie	Eine Musterverbindung zwischen einem Anwendungsserviceknoten und einem anderen Knoten.

- Konfigurieren Sie in den Verbindungseigenschaften in der rechten Leiste die Beziehungseinstellungen (klicken Sie bei Bedarf auf die Verbindungslinie):

  a. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ den **übergeordneten** Knoten aus (der **untergeordnete** Knoten wird automatisch angepasst).

  b. Legen Sie im Abschnitt „Beziehungsebenen“ die **Ebene** auf **Beziehungen der ersten Ebene** fest, wenn die CIs direkt verbunden sind. Oder **bis zu Beziehungen der 2. Ebene,** wenn die CIs entweder direkt oder indirekt über ein anderes CI verbunden sind.

  c. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungstypen und zugehörige Elemente“ eine der beiden Optionen aus:

Option	Beschreibung
Keine Beziehungen	Um eine Abfrage nach CIs ohne Beziehungsverbindung auszuwählen, z. B. Alle Tomcat WAR-CIs, die nicht mit einem Windows-Server verbunden sind.
Beziehungstypen hinzufügen	Um spezifische oder beliebige Beziehungstypen auszuwählen.
Ein zugehöriges Element hinzufügen	Um Abfragen nach zugehörigen CIs zwischen den Knoten durchzuführen.

- Konfigurieren Sie die CI-Referenzspalte für eine Verbindung zu einer Nicht-CMDB-Tabelle: Wählen Sie in der rechten Leiste der Verbindungseigenschaften im Abschnitt „CI-Referenzspalte“ die Spalte mit einem Verweis auf ein CI aus der Liste **CI-Referenzspalte verwenden** aus. Wenn nur eine Option verfügbar ist, wird sie automatisch ausgewählt.
- Konfigurieren Sie das Muster zwischen einem Anwendungsserviceknoten, der mit der Option **Angehängte Knoten in Muster konvertieren** festgelegt ist, und einem Nicht-CMDB-Tabellenknoten: Wählen **Sie Referenzfilter auf alle Knoten im Muster<table>** anwenden aus, um die Abfrage auf das Anwendungsservice-CI selbst und die CIs anzuwenden innerhalb des Anwendungsservice.
- Filter einem Klassenknoten hinzufügen: Wenden Sie Filter an, um eine Klassenabfrage auf eine bestimmte Gruppe von CIs oder eine einzige spezifische CI einzugrenzen.

  a. Zeigen Sie auf den Knoten, dem Sie einen Filter hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Filter anwenden**, das über dem Knoten angezeigt wird.

  b. Fügen Sie im Abschnitt Filter das Attribut und die zugehörigen Listenbedingungen hinzu.

  c. Schließen Sie den Abschnitt **Filter**.
  Fügen Sie beispielsweise einen Filter für den Datenbankspeicherort hinzu, um Datenbanken in Seattle abzufragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie in der rechten Leiste auf **Angewendete Filter**, um alle Filter für jeden Knoten auf der Canvas anzuzeigen.

- Fügen Sie der Abfrage And/Or-Operatoren hinzu:

  a. Verbinden Sie einen Knoten mit zwei anderen Knoten.

  b. Klicken Sie auf das Feld **Und**, das in der Verbindungslinie angezeigt wird, um zwischen den Operatoren **Und**/**Oder** zu wechseln.

  Beispielsweise ist C1 Tomcat WAR, C2 Linux-Server und C3 Windows-Server. Führen Sie eine Abfrage nach allen Tomcat WAR-CIs durch, die entweder mit einem Linux-Server oder einem Windows-Server verbunden sind.

- Fügen Sie Eigenschaftsspalten für einen Knoten hinzu, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden sollen:

  Hinweis:
  Für eine Beziehung enthalten die Abfrageergebnisse die Spalten *parent*, *child*und *type*. Sie können keine anderen Spalten aus der Tabelle [cmdb_rel_ci] hinzufügen.

  a. Klicken Sie im rechten Bereich auf **Eigenschaften**.

  b. Klicken Sie ein- oder zweimal auf einen Knoten, damit der Abschnitt „Berichtsspalten“ in der rechten Leiste angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Spalten hinzufügen**.

  c. Wählen Sie die Eigenschaften aus, und klicken Sie dann außerhalb der Eigenschaftenliste, um sie zu schließen.

- Erstellen Sie eine kombinierte Abfrage, indem Sie eine Service-Mapping-Abfrage in eine CMDB-Abfrage integrieren:

  a. Klicken Sie beim Erstellen einer CMDB-Abfrage in der linken Leiste auf **Gespeicherte Serviceabfragen**.

  b. Wählen Sie eine Service-Mapping-Abfrage, und ziehen Sie sie dann auf die Canvas. Diese Abfrage gibt alle CIs zurück, die die CMDB-Abfrage erfüllen und in den von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegebenen Services enthalten sind.

- Fügen Sie ein Such-Tag hinzu, das dann als Suchkriterium für gespeicherte Abfragen verwendet werden kann:

  a. Klicken Sie oben auf der Canvas auf das Symbol **Tags** hinzufügen.

  b. Klicken Sie auf **Tag hinzufügen**, und geben Sie im Dialogfeld „ **Abfrage-Tags** “ eine oder mehrere Tag-Zeichenfolgen ein.

  c. Klicken Sie erneut auf das Symbol **Tags hinzufügen**, um das Dialogfeld **Abfrage-Tags** zu schließen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** auf ein gespeichertes Abfrage-Widget, und klicken Sie auf **Abfrageinformationen**. Abfragedetails wie Abfragetyp, Datum der letzten Aktualisierung, mit der Abfrage verknüpfte CMDB-Gruppen und Abfragezeitpläne werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Ausführen**.

  Nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

  - Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse laden**, um den nächsten Satz von 100 Ergebnissen anzuzeigen.
  - Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse** laden, um die restlichen Abfrageergebnisse anzuzeigen, bis zu der in der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.max_results_limit angegebenen Anzahl (standardmäßig 10.000).

  Klicken Sie auf ein CI, um das CI-Formular zu öffnen, und klicken Sie im CI-Formular auf Dashboard, um die CI-Integrität im CI- **Dashboard** anzuzeigen.

  Hinweis:

  - Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft glide.security.use_csrf_token auf „true“ festgelegt ist, damit alle Ergebnisse angezeigt werden können.
  - Wenn **Ebene** auf **Bis zu Beziehungen 2. Ebene**festgelegt ist, wird der Beziehungstyp nicht in den Abfrageergebnissen angezeigt.
  - Wenn eine Abfrage ausgeführt wird, warten Sie, bis die Abfrage abgeschlossen ist oder eine Zeitüberschreitung auftritt, bevor Sie eine andere Abfrage öffnen oder ausführen.

- Einstellungendes Abfragegenerators ändern: Klicken Sie auf das Symbol (**Einstellungen**), um das Dialogfeld **Einstellungen** des Abfragegenerators zu öffnen.
- Kopieren und teilen Sie die URL der gespeicherten Abfrage für Benutzer, die auf den CMDB-Abfragegenerator zugreifen können. Wenn Sie die freigegebene URL in ein neues Internetbrowser-Fenster eingeben, wird die gespeicherte Abfrage direkt im CMDB-Abfragegenerator geöffnet.
- Erstellen Sie Berichte im CMDB-Abfragegeneratoran.
- Erstellen Sie einen Zeitplan, um die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen und die Ergebnisse per E-Mail an interessierte Parteien zu senden.
- Abfrageergebnisse exportieren:

  Klicken Sie auf das Kontextmenü der Abfrageergebnisse und wählen Sie **Exportieren** aus. Auch wenn die Schaltfläche **Weitere Ergebnisse** laden sichtbar ist und darauf hinweist, dass zusätzliche Abfrageergebnisse vorhanden sind, werden nur die sichtbaren Ergebnisse exportiert.

- Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage , um eine Abfragedefinition zwischen Instanzen zu portieren.
- Füllen Sie eine CMDB-Gruppe mit der gespeicherten Abfrage aus.
- Löschen Sie eine CMDB-Abfragean.

Zugehörige Informationen

Beispielabfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Service Mapping-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen

Der Abfragetyp „Service Mapping“ ist ein Muster, das aus Klassen und Beziehungen zwischen diesen Klassen besteht. Nachdem Sie das Muster erstellt und die Abfrage ausgeführt haben, gibt die Abfrage alle Service Mapping-Services zurück, die dieses Muster enthalten.

Vorbereitungen

Das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder_read, um nur gespeicherte Abfragen anzuzeigen und auszuführen, und cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset), um Abfragen zu erstellen und zu speichern, gespeicherte Abfragen zu ändern und Abfragen auszuführen.

Autorisierte Benutzer können eine von einem anderen Benutzer erstellte Abfrage aktualisieren und löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie die CI-Klassen, die Sie in die Abfrage einschließen möchten, als Knoten auf die Canvas ziehen und ablegen, und anschließend die Beziehungseigenschaften zwischen ihnen definieren. Sie können für jeden Klassenknoten in der Abfrage nach seinen Attributen filtern, um die Ergebnisse auf eine bestimmte Gruppe von CIs dieser Klasse oder auf ein einzelnes bestimmtes CI zu beschränken. Sie können auch die Eigenschaftsspalten auswählen, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden.

Während Sie schrittweise durch die Erstellung einer Abfrage geführt werden, werden Listenoptionen und andere Benutzeroberflächenelemente des CMDB-Abfragegenerators je nach Erfordernis Ihrer Auswahl dynamisch gefiltert.

Unter Beispielabfragen finden Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Erstellen einer Service Mapping-Abfrage im CMDB-Abfragegenerator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte auf der Seite **CMDB-Abfragengenerator** aus:
   a. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   b. Geben Sie einen **Namen** ein.
   c. Wählen Sie **Service Mapping-Abfrage** als **Abfragetyp**aus.
   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   e. Wählen Sie ein Widget einer gespeicherten Abfrage aus, um mit dem Erstellen einer vorhandenen Abfrage fortzufahren. Gespeicherte Anfragen durchsuchen zuerst, falls erforderlich.
   f. Zeigen Sie auf die obere rechte Ecke eines gespeicherten Abfrage-Widgets.
   g. Klicken Sie auf das Symbol **„Abfrage duplizieren“**, um eine Kopie einer gespeicherten Abfrage zu bearbeiten.
   Der Standardname der neuen Abfrage enthält die Zeichenfolge 'copy'.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Auf der Canvas können Sie einen der folgenden Vorgänge ausführen:
   - Fügen Sie der Abfrage CI-Klassen hinzu: Wählen Sie Klassen aus der Hierarchieliste **CMDB-Klassen** aus, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
   - Fügen Sie Verbindungen (Beziehungen) zwischen zwei Knoten auf der Canvas hinzu:
     a. Klicken Sie auf dem ersten Knoten in der Beziehung auf das kleine Quadrat in der Mitte der rechten Seite.
     b. Klicken Sie auf dem zweiten Knoten in der Beziehung auf das kleine Quadrat in der Mitte der linken Seite, um die Verbindung zu erstellen.
     c. Konfigurieren Sie in den **Verbindungseigenschaften** in der rechten Leiste Folgendes (klicken Sie bei Bedarf auf die Verbindungslinie):
        - Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ den **übergeordneten** Knoten aus (der **untergeordnete** Knoten wird automatisch angepasst).
        - Wählen Sie im Abschnitt Serviceabfrageeigenschaften die **Option Zugehörige CIs suchen** oder **Nicht zugehörige CIs suchen** aus, um ein Muster abzufragen, in dem die beiden Klassen Beziehungen zueinander haben bzw. nicht haben.

          Fragen Sie beispielsweise nach allen Tomcat WAR-CIs, die nicht mit einem Windows-Server verbunden sind.

Darstellungen von Beziehungen auf der Benutzeroberfläche

Darstellung	Beschreibung
Gestrichelte Linie	Eine Beziehung in einer Service Mapping-Abfrage.

   - Filter einem Klassenknoten hinzufügen: Wenden Sie Filter an, um eine Klasse auf eine bestimmte Gruppe von CIs oder ein einziges spezifisches CI einzugrenzen.

     a. Zeigen Sie auf den Knoten, dem Sie einen Filter hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Filter anwenden**, das über dem Knoten angezeigt wird.
     b. Fügen Sie im Abschnitt Filter das Attribut und die zugehörigen Listenbedingungen hinzu.
     c. Schließen Sie den Abschnitt **Filter**.
     Fügen Sie beispielsweise einen Filter für Geschäftsrelevanz hinzu, um nach den „kritischsten“ Geschäften zu suchen.

     Klicken Sie in der rechten Leiste auf **Angewendete Filter**, um alle Filter für jeden Knoten auf der Canvas anzuzeigen.
   - Fügen Sie der Abfrage And/Or-Operatoren hinzu:
     a. Verbinden Sie einen Knoten mit zwei anderen Knoten.
     b. Klicken Sie auf das Feld **Und**, das in der Verbindungslinie angezeigt wird, um zwischen den Operatoren **Und** und **Oder** zu wechseln.

     Beispielsweise ist C1 Tomcat WAR, C2 Linux-Server und C3 Windows-Server. Führen Sie eine Abfrage nach allen Tomcat WAR-CIs durch, die entweder mit einem Linux-Server oder einem Windows-Server verbunden sind.
   - Fügen Sie Eigenschaftsspalten für einen Knoten hinzu, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für Beziehungen werden in den Abfrageergebnissen die Spalten `parent`, `child` und `type` angezeigt. Sie können keine anderen Spalten aus der Tabelle [cmdb_rel_ci] hinzufügen.

a. Klicken Sie im rechten Bereich auf **Eigenschaften**.

b. Klicken Sie ein- oder zweimal auf einen Knoten, sodass der Abschnitt „Berichtsspalten“ des Knotens in der rechten Leiste angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Spalten hinzufügen**.

c. Wählen Sie die Eigenschaften aus, und klicken Sie dann außerhalb der Eigenschaftenliste, um sie zu schließen.

- Wählen Sie Spalten aus, und fügen Sie Filter hinzu, die auf die resultierende Reihe von Services angewendet werden:

  a. Wählen Sie in der rechten Leiste **Eigenschaften** aus, und klicken Sie dann auf eine leere Stelle auf der Canvas, um sicherzustellen, dass nichts ausgewählt ist.

  b. Klicken **Sie** unten in der rechten Leiste auf Spalten hinzufügen, und wählen Sie hinzuzufügende Spalten aus. Klicken Sie außerhalb der Spaltenliste, um sie zu schließen.

  c. Klicken Sie auf das Symbol **Filter für Service Mapping-Abfragen anwenden** oben auf der Canvas, und fügen Sie Filter hinzu.

- Kehren Sie die gesamte Abfrage um, und suchen Sie nach allen Service Mapping-Services, die das Abfragemuster nicht enthalten: Klicken Sie ein- oder zweimal auf einen Knoten, damit Abfrageeigenschaften in der rechten Leiste angezeigt werden. Schalten Sie im Abschnitt „Metadaten“ **Services mit diesem Muster** um, um die Option zu aktivieren oder zu deaktivieren.

- Fügen Sie ein Such-Tag hinzu, das dann als Suchkriterium für gespeicherte Abfragen verwendet werden kann:

  a. Klicken Sie oben auf der Canvas auf das Symbol **Tags** hinzufügen.

  b. Klicken Sie auf **Tag hinzufügen**, und geben Sie im Dialogfeld „ **Abfrage-Tags** “ eine oder mehrere Tag-Zeichenfolgen ein.

  c. Klicken Sie erneut auf das Symbol **Tags hinzufügen**, um das Dialogfeld **Abfrage-Tags** zu schließen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** auf ein gespeichertes Abfrage-Widget, und klicken Sie auf **Abfrageinformationen**, um Abfragedetails wie Abfragetyp, Datum der letzten Aktualisierung und Abfragezeitpläne anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Ausführen**.

Im Abfrageergebnisbereich werden nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage angezeigt.

- Klicken Sie auf **Weitere Ergebnisse laden**, um den nächsten Satz von 100 Ergebnissen anzuzeigen.
- Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse** laden, um die restlichen Abfrageergebnisse anzuzeigen, bis zu der in der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.max_results_limit angegebenen Anzahl (standardmäßig 10.000).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf ein CI, um das CI-Formular zu öffnen, und klicken Sie im CI-Formular auf Dashboard, um die CI-Integrität im CI- **Dashboard** anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn eine Abfrage ausgeführt wird, warten Sie, bis die Abfrage abgeschlossen ist oder eine Zeitüberschreitung auftritt, bevor Sie eine andere Abfrage öffnen oder ausführen.

- Einstellungendes Abfragegenerators ändern: Klicken Sie auf das Symbol „ “), um das Dialogfeld „ **Einstellungen** des Abfragegenerators“ zu öffnen.
- Kopieren und teilen Sie die URL der gespeicherten Abfrage für Benutzer, die auf den CMDB-Abfragegenerator zugreifen können. Wenn Sie die freigegebene URL in ein neues Internetbrowser-Fenster eingeben, wird die gespeicherte Abfrage direkt im CMDB-Abfragegenerator geöffnet.
- Erstellen Sie Berichte im CMDB-Abfragegeneratoran.
- Erstellen Sie einen Zeitplan, um die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen und die Ergebnisse per E-Mail an interessierte Parteien zu senden.
- Abfrageergebnisse exportieren:

  Sichtbare Abfrageergebnisse exportieren: Klicken Sie auf das Kontextmenü Abfrageergebnisse, und wählen Sie **Exportieren**aus. Auch wenn die Schaltfläche **Weitere Ergebnisse** laden sichtbar ist und darauf hinweist, dass zusätzliche Abfrageergebnisse vorhanden sind, werden nur die sichtbaren Ergebnisse exportiert.

- Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage , um eine Abfragedefinition zwischen Instanzen zu portieren.
- Füllen Sie eine CMDB-Gruppe mit der gespeicherten Abfrage aus.
- Löschen Sie eine CMDB-Abfragean.

Zugehörige Informationen

Beispielabfragen

Beispielabfragen

Verwenden Sie die folgenden Beispielabfragen, um eigene CMDB-Abfragen und Service Mapping-Abfragen zu erstellen.

Für die Verwendung des CMDB-Abfragegenerators muss das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) aktiviert sein.

Beispiel für CMDB-Abfrage

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Server mit einer Verbindung zu einer Datenbank zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

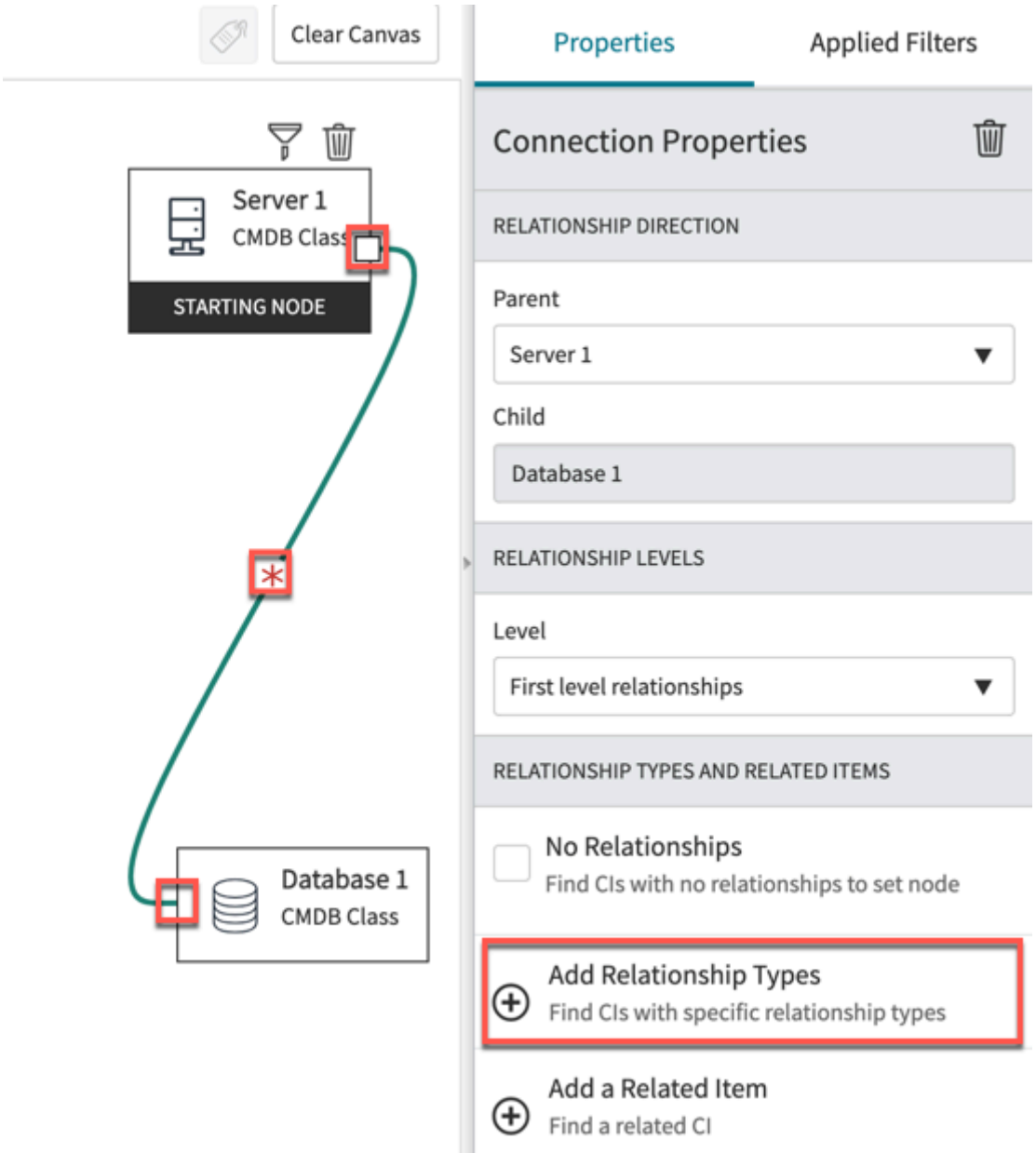
Example:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**. Geben Sie einen **Namen** - Alle Server mit Verbindung zu einer DB ein. Wählen Sie **CMDB-Abfrage**, und klicken Sie auf **Erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Suchen Sie in der Liste **CMDB-Klassen** nach der Klasse **Server**, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
4. Lokalisieren Sie die Klasse **Datenbank**, und platzieren Sie sie rechts neben den Klassenknoten **Server** auf der Canvas.
5. Klicken Sie in die Mitte der rechten Seite von **Server**und dann in die Mitte der linken Seite von **Datenbank**, um eine Verbindungslinie zwischen den beiden Klassenknoten zu erstellen.

6. Klicken Sie ein- oder zweimal auf die Verbindungslinie, bis der Bereich „Verbindungseigenschaften“ in der Seitenleiste angezeigt wird. Klicken Sie im Abschnitt „Beziehungstypen und zugehörige Elemente“ auf **Beziehungstypen** hinzufügen, und fügen Sie alle Beziehungen aus der Liste hinzu.



Die Einstellungen im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ spiegeln die Übergeordnet/Untergeordnet-Richtung in der Beziehung wider. Wenn die Datenbankklasse das übergeordnete Element in der Beziehung ist, werden die Einstellungen für **übergeordnetes** und **untergeordnetes** Element vertauscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**und dann links auf **Gespeicherte Abfragen**, um das Widget für die gespeicherte Abfrage anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf das Abfrage-Widget, um im Bearbeitungsmodus zur Canvas zurückzukehren.
9. Klicken Sie auf **Ausführen**, um die Abfrage auszuführen.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. In jeder Zeile werden der Name eines Server-CIs, der Name eines Datenbank-CIs, und der Beziehungstyp zwischen ihnen angezeigt.
10. Fügen Sie den Abfrageergebnissen Spalten hinzu:
    a. Klicken Sie ein- oder zweimal auf den Knoten **Server 1** auf der Canvas, damit der Abschnitt „Server 1-Berichtsspalten“ im rechten Bereich angezeigt wird. Klicken **Sie auf Spalten hinzufügen**.
    b. Wählen Sie **Hersteller** aus, und klicken Sie dann außerhalb der Spaltenliste, um sie zu schließen.
    c. Klicken Sie auf **Ausführen**.

       Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse, die jetzt die Spalte **Hersteller** enthalten.
    d. Klicken Sie erneut auf **Speichern**, um alle Anpassungen für diese Abfrage zu speichern.

CMDB-Abfragebeispiel – Anwendungsservice 1

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle kritischen Anwendungsservices und ihren Besitzer zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Example:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Geben Sie als **Abfragenamen**Alle kritischen Anwendungsservices ein. Wählen Sie **CMDB-Abfrage aus**, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
4. Suchen Sie in der Liste **„CMDB-Klassen“** nach der Klasse „ **Anwendungsservice“**, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
5. Fügen Sie dem Anwendungsserviceknoten einen Filter hinzu:
   a. Zeigen Sie auf den Anwendungsserviceknoten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Filter anwenden,** das angezeigt wird.
   b. Fügen Sie im Abschnitt „Filter“ die Bedingung **[Geschäftsrelevanz] [ist] [1 - am kritischsten]**hinzu.
   c. Schließen Sie den Abschnitt Filter.
6. Fügen Sie den Abfrageergebnissen Spalten hinzu:
   a. Klicken Sie in der rechten Leiste Eigenschaften auf **Spalten hinzufügen**.
   b. Wählen Sie **Geschäftskritikalität** und **im Besitz von aus**, und klicken Sie dann außerhalb der Spaltenliste, um sie zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie auf **Ausführen**, und überprüfen Sie die Ergebnisse. Sie können beispielsweise nach einem der kritischen Anwendungsservices ohne Besitzer suchen.

CMDB-Abfragebeispiel – Anwendungsservice 2

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Anwendungsservices zu finden, für die ein Incident oder eine Change-Anforderung vorliegt, entweder für den Anwendungsservice selbst oder für ein CI innerhalb des Service.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Example:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Geben Sie als **Abfragenamen**Anwendungsservices mit Incidents oder Change-Anforderungen ein. Wählen Sie **CMDB-Abfrage aus**, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
4. Suchen Sie in der Liste **„CMDB-Klassen“** nach der Klasse „ **Anwendungsservice“**, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
5. Klicken Sie auf **Nicht-CMDB-Tabellen**.
6. Suchen Sie die **Incidents** -Klasse in der Klassenhierarchie, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
7. Suchen Sie die Klasse „ **Change Requests** “ in der Klassenhierarchie, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
8. Verbinden Sie den Anwendungsservice und die Incident-Knoten, und führen Sie dann in der rechten Leiste Eigenschaften folgende Schritte aus:
   a. Wählen **Sie den Referenzfilter für Incidents auf alle Knoten im Muster anwenden aus**.
   b. Setzen **Sie CI-Referenzspalte verwenden** auf **Konfigurationselement**.
9. Verbinden Sie den Anwendungsservice und den Change Request-Knoten, und gehen Sie dann in der rechten Leiste Eigenschaften wie folgt vor:
   a. Wählen **Sie Change Request-Referenzfilter auf alle Knoten im Muster anwenden aus**.
   b. Setzen **Sie CI-Referenzspalte verwenden** auf **Konfigurationselement**.
10. Klicken Sie auf den Operator **Und** zwischen den Knoten Incidents und Change Request und ändern Sie ihn in **Oder**.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.
12. Klicken Sie auf **Ausführen**, und überprüfen Sie die Ergebnisse.

CMDB-Abfragebeispiel – Anwendungsservice 3

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um die gesamte Hardware in meinem Serviceangebot zu finden, auf der Windows installiert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Geben Sie als **Abfragename**Alle Hardware in meinem Serviceangebot ein, auf der Windows installiert ist. Wählen Sie **CMDB-Abfrage aus**, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
4. Suchen Sie in der Liste **„CMDB-Klassen** “ die folgenden Klassen, und ziehen Sie sie auf die Canvas.
   - **Service**
   - **Serviceangebot**
   - **Anwendungsservice**
   - Suchen nach Infrastruktur, **Hardware**
5. Verbinden Sie den Serviceknoten mit dem Serviceangebotsknoten.

   Klicken Sie in der rechten Leiste in Eigenschaften auf **Beziehungstyp hinzufügen**, und wählen Sie die Beziehung **Verbinden zu::Verbunden von aus**.
6. Verbinden Sie den Knoten „Serviced Offering“ (Serviceangebot) mit dem Knoten „Anwendungsservice“.

   Klicken Sie in der rechten Leiste in Eigenschaften auf **Beziehungstyp hinzufügen**, und wählen Sie die Beziehung **Verbinden zu::Verbunden von aus**.
7. Klicken Sie auf den Knoten Anwendungsservice.

   Wählen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften die **Option Angehängte Knoten in Muster konvertieren aus**, um alle CIs innerhalb des Anwendungsservice in die Abfrage einzubeziehen.
8. Verbinden Sie den Knoten „Anwendungsservice“ mit dem Knoten „Hardware“.
9. Gesamte Infrastruktur unter Service,
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
11. Klicken Sie auf **Ausführen**, und überprüfen Sie die Ergebnisse.

    Sie können auf **Spaltenoptionen** der Spaltenüberschrift **Service**klicken und Nach Service gruppieren auswählen. Erweitern Sie dann einen Service, um die gesamte Hardwareinfrastruktur unter diesem Service anzuzeigen.
12. Kehren Sie zum Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ zurück, um die Abfrage so zu erweitern, dass nur Infrastruktur-CIs einbezogen werden, auf denen Windows installiert ist.
13. Klicken Sie auf **Nicht-CMDB-Tabellen**, suchen Sie die **Softwareinstanzklasse**, und ziehen Sie sie in die Canvas.
14. Verbinden Sie den Hardwareknoten mit dem Softwareinstanzknoten.

    Legen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften die **Option CI-Referenzspalte verwenden** auf **Installiert am**fest.
15. Zeigen Sie auf den Knoten Softwareinstanz, und klicken Sie auf das Symbol **Filter anwenden,** das angezeigt wird. Fügen Sie im Abschnitt „Filter“ die Bedingung **[Product Name.Name] [is] [windows]**hinzu. Schließen Sie den Abschnitt Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Klicken Sie auf **Speichern**.
17. Klicken Sie auf **Ausführen**, und überprüfen Sie die neuen Ergebnisse.

Beispiel für eine Service Mapping-Abfrage

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine Service Mapping-Abfrage zu erstellen, um alle Linux-Server in Services zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Example:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und klicken Sie auf **CMDB-Abfragegenerator**
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**. Geben Sie einen **Namen** - Linux-Server in Services ein. Wählen Sie **Service Mapping-Abfrage**, und klicken Sie auf **Erstellen**.
3. Suchen Sie in der Hierarchieliste **„CMDB-Klassen** “ nach **Linux-Server**, und ziehen Sie ihn in die Canvas.
4. Klicken Sie auf **Ausführen**.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. In jeder Zeile werden der Name eines Service Mapping-Services und der Name eines Linux-Servers angezeigt, der Mitglied dieses Services ist.
5. Klicken Sie im rechten Bereich auf **Service einschließlich dieses Musters deaktivieren**, und klicken Sie dann erneut auf **Ausführen**.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. Jetzt wird in jeder Zeile der Name eines Service Mapping-Service angezeigt, der den angegebenen Linux-Server nicht enthält.

Eine CMDB-Teilabfrage ausführen

Sie können eine Teilabfrage im CMDB-Abfragegenerator ausführen, indem Sie einen Abschnitt einer Abfrage definieren und dann ausführen.

Vorbereitungen
Das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während Sie eine Abfrage erstellen oder eine gespeicherte Abfrage überprüfen, können Sie nur einen Abschnitt der Abfrage ausführen. Markieren Sie auf der Canvas im CMDB-Abfragegenerator einen Abschnitt der Abfrage, der die Knoten und Beziehungen der Teilabfrage enthält, die Sie ausführen möchten. Sie können dann die Ergebnisse der Teilabfrage überprüfen und die Abfrage bei Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Klicken Sie auf der Seite des CMDB-Abfragegenerators auf eine Kachel, um eine vorhandene Abfrage zu öffnen.
3. Klicken Sie auf das Auswahlwerkzeug unter Navigationswerkzeug, um in einen Abschnittsauswahlmodus zu wechseln.
4. Umranden Sie einen Abschnitt der Abfrage:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie mit der Maus in die obere linke Ecke des Abschnitts, den Sie erstellen möchten.

b. Ziehen Sie die Maus in die rechte untere Ecke des Abschnitts, den Sie erstellen möchten.
Wenn Sie die Maus ziehen, wird der ausgewählte Abschnitt hellblau hervorgehoben.

c. Lassen Sie die Maus los.
Die Abfrageknoten, die in der Teilabfrage enthalten sind, werden mit einem blauen Rand angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Ausführen**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Startknoten auswählen“ den Startknoten für die Teilabfrage aus und klicken Sie auf **Bestätigen**.

Ergebnisse
Die Ergebnisse der Teilabfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

Löschen Sie eine CMDB-Abfrage

Löschen Sie eine CMDB-Abfrage, die nicht mehr verwendet oder benötigt wird.

Vorbereitungen
Die Abfrage, die Sie löschen möchten, muss bereits gespeichert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset). Autorisierte Benutzer können eine von einem anderen Benutzer erstellte Abfrage löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und klicken Sie auf **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **CMDB** -Abfragegenerator“ die Registerkarte Gespeicherte Abfragen aus, und legen Sie den Anzeigemodus auf Kartenansicht () fest.
3. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Karte mit der Abfrage, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Abfrage löschen“ (X), das in der oberen rechten Ecke der Karte angezeigt wird.

Batch-Größe für Abfragen des CMDB-Abfragegenerators

In einem Basissystem wird jeder ausgeführten Abfragegeneratorabfrage eine globale Batch-Größe von 100 zugewiesen. Bei Bedarf können Sie eine Systemeigenschaft verwenden, um die standardmäßige globale Batch-Größe zu überschreiben oder den Batch-Größenwert pro gespeicherter Abfrage zu optimieren.

Abfragen können sehr unterschiedlich sein, da sie für die Abfrage einer Vielzahl von Klassen konfiguriert werden können. Daher ist die Batch-Größe im Basissystem möglicherweise nicht für jede Abfrage optimal, und bei einigen Abfragen kann eine Zeitüberschreitung auftreten oder der Abschluss sehr lange dauern. Die optimale Batch-Größe für die Ausführung von Abfragen hängt von der Systemlast ab, z. B. Datenmenge und Anzahl der Beziehungen in Ihrem System. Wenden Sie sich an den Support, um Hilfe bei der Berechnung der Batch-Größe für Ihre Abfrage zu erhalten.

Die Batch-Größe ist anwendbar und verhält sich in allen Abfrageausführungsszenarien gleich, unabhängig davon, wie die Ausführung initiiert wurde:

- Benutzeroberfläche des Abfragegenerators (Ad-hoc- oder gespeicherte Abfrage)
- Skriptfähige API des Abfragegenerators

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geplante Aufgaben
- CMDB-Gruppen

Die Batch-Größe für Abfrageausführungen wird in der folgenden Prioritätsreihenfolge zugewiesen:

1. Der Wert im Feld *Execution Batch Size* in der Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ für eine bestimmte gespeicherte Abfrage. Wenn festgelegt, gilt dieser Wert nur für die gespeicherte Abfrage und hat Priorität gegenüber dem globalen Wert 100 und dem Wert der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.batch_size.
2. Der Wert der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.batch_sizebestimmt, falls vorhanden, global die Batch-Größe, die allen Abfrageausführungen zugeordnet wird. Wenn Sie diese Eigenschaft hinzufügen und festlegen, gilt der Wert für alle Abfragen mit Ausnahme gespeicherter Abfragen, für die der Wert *Execution Batch Size* festgelegt ist.
3. Ein globaler Wert von 100, wenn die beiden vorherigen Optionen nicht konfiguriert sind.

Ändern der Batch-Größe für Abfragen

Wenn beim Ausführen von Abfragen Leistungsprobleme auftreten, können Sie den Wert für die Batch-Größe ändern:

- Global für alle Abfragen: Durch Hinzufügen (falls erforderlich) und Festlegen des Werts der Systemeigenschaft glide.cmdb.query.batch_size.
- Pro gespeicherter Abfrage: Legen Sie die Batch-Größe für eine bestimmte gespeicherte Abfrage fest

Legen Sie die Batch-Größe für eine bestimmte gespeicherte Abfrage fest

Konfigurieren Sie eine benutzerdefinierte Batch-Größe für eine gespeicherte Abfrage des CMDB-Abfragegenerators, deren Abschluss lange dauert oder die eine Zeitüberschreitung auftritt. Eine benutzerdefinierte Batch-Größe überschreibt die globale Batch-Größe im Basissystem und den Wert der Systemeigenschaft *glide.cmdb.query.batch.size*.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie sich an den Support, um Hilfe bei der Berechnung der Batch-Größe für Ihre Abfrage zu erhalten.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator qb_saved_query.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um zur Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ zu navigieren.
2. Suchen Sie in der Listenansicht „Gespeicherte Abfragen“ die gespeicherte Abfrage, für die Sie die Batch-Größe ändern möchten.
3. Legen Sie den Wert im Feld *Execution Batch Size* fest, oder ändern Sie ihn.
   Legen Sie den Wert so fest, dass er größer als der globale Wert in der Eigenschaft glide.cmdb.query.batch.size ist, oder erhöhen Sie einen vorhandenen Wert.

Navigation im CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Abfrage zu vergrößern oder zu verkleinern, um die Abfrage zu verschieben, oder um einen Abschnitt der Abfrage zu fassen, der ausgeführt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verwendung des Abfragegenerators muss das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) aktiviert sein.



Verwenden Sie die Schaltflächen im Navigationstool wie folgt:

- Verwenden Sie das Pluszeichen (+), um die Vergrößerung der Abfrage zu erhöhen.
- Verwenden Sie das Minuszeichen (-), um die Vergrößerung der Abfrage zu verringern.
- Klicken Sie auf den Mittelpunkt, um die Abfrage auf der Canvas zu zentrieren.
- Verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Abfrage in diese Richtung zu verschieben.
- Verwenden Sie das Auswahlwerkzeug unter dem Navigationswerkzeug, um zwischen zwei Zuständen zu wechseln:
  - Verschieben der gesamten Abfrage auf der Canvas.
  - Einrahmen eines Abschnitts der Abfrage, den Sie dann als Teilabfrage ausführen können.

Erstellen Sie Berichte im CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie Berichte des CMDB-Abfragegenerators, um die Ergebnisse einer CMDB-Abfrage oder einer Service Mapping-Abfrage anzuzeigen. Erstellen Sie einen Basisbericht oder einen dynamischen Bericht, der automatisch aktualisiert wird, wenn sich die Ergebnisse der zugehörigen gespeicherten Abfrage ändern.

Erstellen Sie einen dynamischen Bericht

Erstellen Sie nach dem Ausführen einer gespeicherten Abfrage im CMDB-Abfragegenerator einen dynamischen Bericht, der kontinuierlich aktualisiert wird, um die neuesten Abfrageergebnisse anzuzeigen. Sie können einen dynamischen Bericht wie jeden anderen mit Reporting erstellten Bericht verwenden und ihn Performance Analytics-Dashboards hinzufügen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Abfrage, für die Sie einen dynamischen Bericht erstellen möchten, eine gespeicherte Abfrage ist und ein Zeitplan für die Abfrage vorhanden ist. Führen Sie außerdem die gespeicherte Abfrage aus, und stellen Sie sicher, dass alle Abfrageergebnisse sichtbar sind.

Erforderliche Rolle:

- Zu erstellen: cmdb_query_builder und report_user
- Zum Anzeigen: Möglicherweise gelten Anforderungen für die Berichterstellungsrolle. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für Anforderungen der Berichterstellungsrolle verwalten.

In einem Basissystem ist die Rolle cmdb_query_builder in den Rollen itil und asset enthalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche **Bericht erstellen** im CMDB-Abfragegenerator, die zum Erstellen eines dynamischen Berichts verwendet wird, ist nur aktiviert, wenn:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Abfrage wird gespeichert
- Die Abfrage hat einen Zeitplan
- Der gesamte Satz von Abfrageergebnissen ist nach einer Abfrageausführung vorhanden

Der anfängliche dynamische Bericht, den Sie erstellen, basiert auf den Ergebnissen der ersten Ausführung der gespeicherten Abfrage. Dann wird bei jeder nachfolgenden Ausführung der gespeicherten Abfrage der zugeordnete Bericht automatisch mit den neuesten Abfrageergebnissen aktualisiert.

Wenn Sie jedoch die Abfragedefinition selbst ändern, sind Abfrage und Bericht nicht mehr synchron, und Sie müssen einen neuen Bericht erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** die gespeicherte Abfrage aus, für die Sie einen Bericht erstellen möchten.
   Stellen Sie sicher, dass die Abfrage einen angegebenen Zeitplan aufweist.
3. Klicken Sie auf **Ausführen**, und stellen Sie sicher, dass alle Abfrageergebnisse angezeigt werden.
4. Klicken Sie auf **Alle Ergebnisse** laden, falls verfügbar, um alle Ergebnisse zu laden.
   Die Schaltfläche **Bericht erstellen** ist nur aktiviert, wenn alle Abfrageergebnisse angezeigt werden.
5. Klicken **Sie auf Bericht erstellen**.
   Wenn der CMDB-Abfragegenerator die Abfrageergebnisse auf einer neuen Registerkarte anzeigt, kehren Sie nach dem Öffnen der neuen Registerkarte mit den Abfrageergebnissen zum Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ zurück.
6. Klicken Sie im Berichtsdesigner auf **Weiter** oder **Zurück**, um den neuen Bericht auf den Registerkarten **Daten**, **Typ**, **Konfigurieren**und **Stil** anzuzeigen und zu konfigurieren.
   Der Bericht ist vorab mit den CMDB-Abfrageergebnissen und einigen anderen Berichtsdetails ausgefüllt.
   - Der**Berichtsname** wird auf den Namen der gespeicherten Abfrage festgelegt.
   - **Quelltyp** ist auf **Datenquelle**festgelegt.
   - **Datenquelle** wird auf die Tabelle festgelegt, in der die Abfrageergebnisse gespeichert werden.
   - **Sys-ID der Abfrage** ist die ID der letzten Ausführung der Abfrage.

   Weitere Informationen zur Berichterstellung und zur Konfiguration eines Berichts im Berichtsdesigner finden Sie unter Berichterstellung , Berichte erstellen .
7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **auf Ausführen**.

Ergebnisse

Der CMDB-Abfragegenerator erstellt eine Berichtsquelle, die Sie an einen Bericht anhängen und mit Dashboards verwenden können. Weitere Informationen zu Berichtsquellen finden Sie unter Berichtsquellen .

Nächste Maßnahme

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die neue Berichtsquelle anzuzeigen. Der Name der neuen Berichtsquelle wird auf den Namen der CMDB-Abfrage festgelegt, aus der sie erstellt wurde, und kann nicht geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie im Abfragegenerator auf **Gespeicherte Abfragen**. Klicken Sie im Fenster „Gespeicherte Abfragen“ in der Kachel der gespeicherten Abfrage auf das Symbol **Abfrageinformationen**. Scrollen Sie zum Ende der Informationsliste, und klicken Sie dann auf den Link unter **Berichtsquelle**.
- Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Berichtsquellen** und suchen Sie die neue Berichtsquelle.

Erstellen Sie einen Basisbericht

Nach dem Ausführen einer Abfrage im CMDB-Abfragegenerator können Sie einen Basisbericht erstellen, der auf die Abfrageausführung beschränkt ist.

Vorbereitungen

Das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle:

- Bericht anzeigen: cmdb_query_builder oder cmdb_query_builder_read
- Bericht erstellen: cmdb_query_builder oder cmdb_query_builder_read und report_user

In einem Basissystem ist die Rolle cmdb_query_builder in den Rollen itil und asset enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und klicken Sie auf **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Erstellen Sie eine Abfrage.
3. Klicken Sie im Abfrageergebnisbereich auf **Weitere Ergebnisse** laden oder **Alle Ergebnisse** laden, um alle Ergebnisse zu laden, die Sie in den Basisbericht aufnehmen möchten.
4. Klicken Sie im Abfrageergebnisbereich auf das Kontextmenü der Spalte, und wählen Sie **Balkendiagramm** oder **Kreisdiagramm**aus.

Ergebnisse

Die Anwendung „Berichte“ erstellt einen Basisbericht, der sich auf die aktuell geladenen Abfrageergebnisse bezieht und statisch ist.

Zugehörige Informationen

Reporting

Eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen

Eine Service Mapping-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen

Eine CMDB-Teilabfrage ausführen

Gespeicherte Anfragen durchsuchen

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie nach einer bestimmten gespeicherten Abfrage suchen, indem Sie eine beliebige Kombination von Suchkriterien verwenden, z. B. Name, Typ, benutzerdefinierte Tags der Abfrage und wer die Abfrage erstellt oder aktualisiert hat.

Vorbereitungen

Um eine gespeicherte Abfrage mithilfe von Suchkriterien mit **Abfrage-Tags** zu lokalisieren, muss der Abfrage ein Abfrage-Tag zugeordnet sein. Weitere Informationen finden Sie unter Eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen oder Eine Service Mapping-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten für itil, itil_admin und asset)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Gespeicherte Abfragen ein Kriterium **Sortieren nach aus**.
3. Geben Sie im Feld **Gespeicherte Abfragen** durchsuchen eine Suchzeichenfolge ein, die der Auswahl **Sortieren nach** entspricht, und wählen Sie dann ein Element aus der Liste aus, das während der Eingabe ausgefüllt wird.
   Die Dropdown-Liste enthält Suchzeichenfolgen, die auf die Sortierkriterien angewendet werden können, z. B. „Abfragename“.
4. Verfeinern Sie die Suche, indem Sie nach Bedarf zusätzliche **Suchzeichenfolgen Gespeicherte Abfragen** eingeben.

Einen Zeitplan für eine CMDB-Abfrage erstellen

Planen Sie eine gespeicherte CMDB-Abfrage so, dass sie einmal zu einem geplanten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird und die Abfrageergebnisse per E-Mail an angegebene Benutzer gesendet wird.

Vorbereitungen

Das Plugin „Core UI “ (com.glide.ui.ui16) muss aktiviert sein, und eine gespeicherte CMDB-Abfrage, die im CMDB-Abfragegenerator erstellt wurde, muss vorhanden sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (für itil und asset enthalten)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Abfrageergebnisse werden als Datei im angegebenen Format an die E-Mail angehängt. Standardmäßig können maximal 10.000 Zeilen angehängt werden. Dies wird durch eine Systemeigenschaft gesteuert.

Prozedur

1. Navigieren Sie bei Bedarf zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** und klicken Sie dann auf eine gespeicherte Abfrage.
2. Klicken Sie auf **Zeitplan erstellen**, und füllen Sie das Formular aus.

Geplante E-Mail vom Abfragegeneratorformular

Feld	Beschreibung
Abfrage	Die auszuführende Abfrage.
Anwender	Benutzer, die Abfrageergebnisse per E-Mail erhalten sollen. Um E-Mails zu erhalten, müssen Benutzer eine E-Mail-Adresse festgelegt haben und in ihren Benutzerdatensätzen „Benachrichtigungen“ auf „Aktivieren“ gestellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppen	Gruppen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
ZIP-Ausgabe	Gibt an, ob der Bericht als ZIP-Datei gesendet werden soll.
Aktiv	Gibt an, ob die Abfrage gemäß dem angegebenen Zeitplan ausgeführt werden soll.
Ausführen	Häufigkeit zum Ausführen der Abfrage.
Zeit	Uhrzeit zum Ausführen der Abfrage.
Bedingt	Gibt an, ob das Feld **Bedingung** angezeigt werden soll, in dem Sie Bedingungen angeben können, unter denen die Abfrage ausgeführt wird.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Geben Sie an, ob E-Mails verteilt werden sollen, wenn die Abfrage keine Ergebnisse zurückgibt.
E-Mail-Adressen	E-Mail-Adressen von Benutzern, die das E-Mail erhalten sollen, aber nicht im System sind.
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Zusätzliche Nachricht, die mit den Abfrageergebnissen geliefert wird.
Bedingung	Vom Benutzer erstelltes Skript, das vor dem Ausführen der Abfrage prüft, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Typ	Dateiformat für die Abfrageergebnisse. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout , um dem Formular dieses Feld hinzuzufügen.

Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage

Exportieren Sie eine gespeicherte CMDB- oder Service Mapping-Abfragedefinition in eine XML-Datei, die Sie später importieren und im CMDB-Abfragegenerator ausführen können. Mit diesem Prozess können Sie eine gespeicherte Abfrage zwischen Instanzen portieren, z. B. aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung.

Vorbereitungen

- Sie müssen eine Abfrage speichern, bevor Sie sie exportieren können.
- Die Domäne in einer exportierten Abfrage muss sowohl in Quell- als auch in Zielinstanzen sichtbar sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (enthalten in itil, itil_admin und asset).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Exportieren einer Kombinationsabfrage wird die integrierte Abfragedefinition Service-Mapping in die exportierte Abfrage eingeschlossen.

Aus Gründen der Abwärtskompatibilität können Sie alternativ Abfragen als Update Set exportieren und importierenverwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Gespeicherte Abfragen exportieren:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** in der Listenansicht oder Kartenansicht eine gespeicherte Abfrage aus.
   b. Klicken Sie oben im Abfragegenerator-Canvas auf das Symbol **„Abfrage** exportieren“.
   c. Warten Sie, bis die Meldung **„Abfrageexport abgeschlossen“** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Herunterladen**.
   Sie können jetzt auf die Abfrage-XML-Datei zugreifen.
3. Gespeicherte Abfrage importieren:
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **„Gespeicherte Abfragen“** oben im Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ auf das Symbol Abfrage importieren.
   b. Wählen Sie im Finder die gespeicherte XML-Abfragedatei aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
   Die importierte Abfrage ist auf der Registerkarte „ **Gespeicherte Abfragen** “ des CMDB-Abfragegenerators in der Instanz verfügbar.

Abfragen als Update Set exportieren und importieren

Exportieren Sie eine gespeicherte Abfrage-Definition als Update Set in eine XML-Datei, die Sie später importieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: zum Exportieren – cmdb_query_builder (in itil und asset enthalten) Zum Importieren: Benutzer mit Berechtigung zum Importieren von Update Sets.
Die Domäne in der exportierten Abfrage muss in beiden Instanzen (Quelle und Ziel) sichtbar sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Exportieren Sie eine Abfrage-Definition als Update Set, das Sie später importieren und committen können. Auf diese Weise können Sie eine Abfrage zwischen Instanzen portieren, z. B. aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung. Weitere Informationen zum Exportieren und anschließenden Festlegen von Update Sets mithilfe von XML-Dateien finden Sie unter Update Set als lokale XML-Datei speichern .

Wenn Sie eine Kombinationsabfrage exportieren, ist die integrierte Service-Mapping-Abfragedefinition im exportierten Update Set enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gespeicherte Abfragen exportieren:
   a. Geben Sie im **Filternavigator**`qb_saved_query.list`ein.
   b. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zur Tabelle „Gespeicherte Abfragen“ zu navigieren.
   c. Wählen Sie in der Listenansicht der gespeicherten Abfragen die Abfrage aus, die Sie exportieren möchten.
   d. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** und dann **Abfrage exportieren**aus.
   e. Warten Sie, bis der **Abfrageexporteur** den Export abgeschlossen hat.
2. Importieren Sie die exportierte gespeicherte Abfrage:
   a. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**.
   b. Wählen Sie im Formular „Abgerufene Update Sets **“ Update Sets aus XML importieren aus**.
   c. **Wählen Sie auf der Seite „XML importieren“ die Option Datei**auswählen aus.
   d. Wählen Sie die exportierte XML-Datei aus.
   e. Wählen Sie **Hochladen** aus.
   f. Öffnen Sie den neuen Datensatz, der der Listenansicht der abgerufenen Update Sets hinzugefügt wurde.
   g. Wählen Sie im Formular „Update Set abgerufen“ die Option **Preview Update Set Batch**(Vorschau für Update Set-Batch) aus.
   h. Schließen Sie das Dialogfeld Batch Update Set Preview (Batch-Update Set-Vorschau).
   i. Wählen Sie **Update Set-Batch festlegen aus**.
   j. Schließen Sie das Dialogfeld „Update Set-Batch festlegen“.

Ergebnisse

Die importierte Abfrage wird den gespeicherten Abfragegenerator-Abfragen der Instanz hinzugefügt.

Einstellungen für CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie Einstellungen, um einige Aspekte des Verhaltens des CMDB-Abfragegenerator zu steuern.

Für die Verwendung des Abfragegenerators muss das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) aktiviert sein.

Öffnen Sie das Dialogfeld **Abfragegeneratoreinstellungen**:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**.
2. Klicken Sie auf der Seite „ **CMDB** -Abfragegenerator“ auf das Symbol für Einstellungen ().
3. Klicken Sie erneut auf das Symbol für Einstellungen, um das Dialogfeld zu schließen.

Einstellung	Beschreibung
Beziehungen in Ergebnissen anzeigen	Zeigen Sie die Beziehung zwischen CIs in den Abfrageergebnissen an.
Vorgeschlagene Verbindungen anzeigen	Filtern Sie die CMDB-Klassen und die Nicht-CMDB-Tabellenlisten im linken Bereich, um nur Klassen und Tabellen anzuzeigen, mit denen der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	ausgewählte Knoten auf der Canvas eine Beziehung hat. Sie können dann ein beliebiges Element aus der gefilterten Liste auf die Canvas ziehen und es mit dem ausgewählten Knoten auf der Canvas verbinden. Diese Einstellung gilt nur für CMDB-Abfragen.
Ergebnisse in neuer Registerkarte anzeigen	Zeigen Sie die Abfrageergebnisse auf einer separaten **Browserregisterkarte**mit dem Titel Abfrageergebnisse an.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie die Eigenschaften des CMDB-Abfragegenerators, um die Abfrageverarbeitung zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für den CMDB-Abfragegenerator verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator

Eigenschaft	Beschreibung
Schränkt die Anzahl der Ergebnisse für eine geplante Abfrage und im Ergebnisabschnitt im Abfragegenerator ein, wenn Sie auf **Alle Ergebnisse laden** klicken. glide.cmdb.query.max_results_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Zeitlimit (in Sekunden) für die Ausführung eines Batch, um einen Batch mit Abfrageergebnissen (100 Ergebnisse) zu erhalten. glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Zeitbegrenzung (in Sekunden) für die Ausführung einer gesamten Abfrage, um alle Ergebnisse zu erhalten glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1800 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Ausschlussliste von Nicht-CMDB-Tabellen, die beim Erstellen einer CMDB-Abfrage nicht im CMDB-Abfragegenerator angezeigt werden sollen.	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables	• Andere Werte: Kommagetrennte Liste mit Tabellennamen (keine Bezeichnungen). Kann „*abc“ enthalten, um alle Tabellen auszuschließen, die „abc“ im Tabellennamen enthalten. • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
glide.cmdb.query.batch_size	Batch-Größe, die global zugewiesen wird, wenn gespeicherte Abfragen ausgeführt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen

Systemgrundlagen in den Dashboards CSDM und CMDB Datengrundlagen überwachen (2.2.2)

Die Store-App ServiceNow® CSDM und CMDB Data Foundations Dashboards enthält Dashboards, die Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Metriken von CMDB und Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) bieten. Diese App enthält Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung ordnungsgemäß konfiguriert sind und potenzielle Risiken gemindert werden.

Hinweis:
CSDM und die Dashboards für CMDB-Datengrundlagen unterstützen keine Domänentrennung.

Apps im Store anfordern

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

Die Store-Apps CSDM und CMDB Data Foundations Dashboards bieten Dashboards, die sich gegenseitig ergänzen.

CMDB-Datengrundlagen-Dashboard

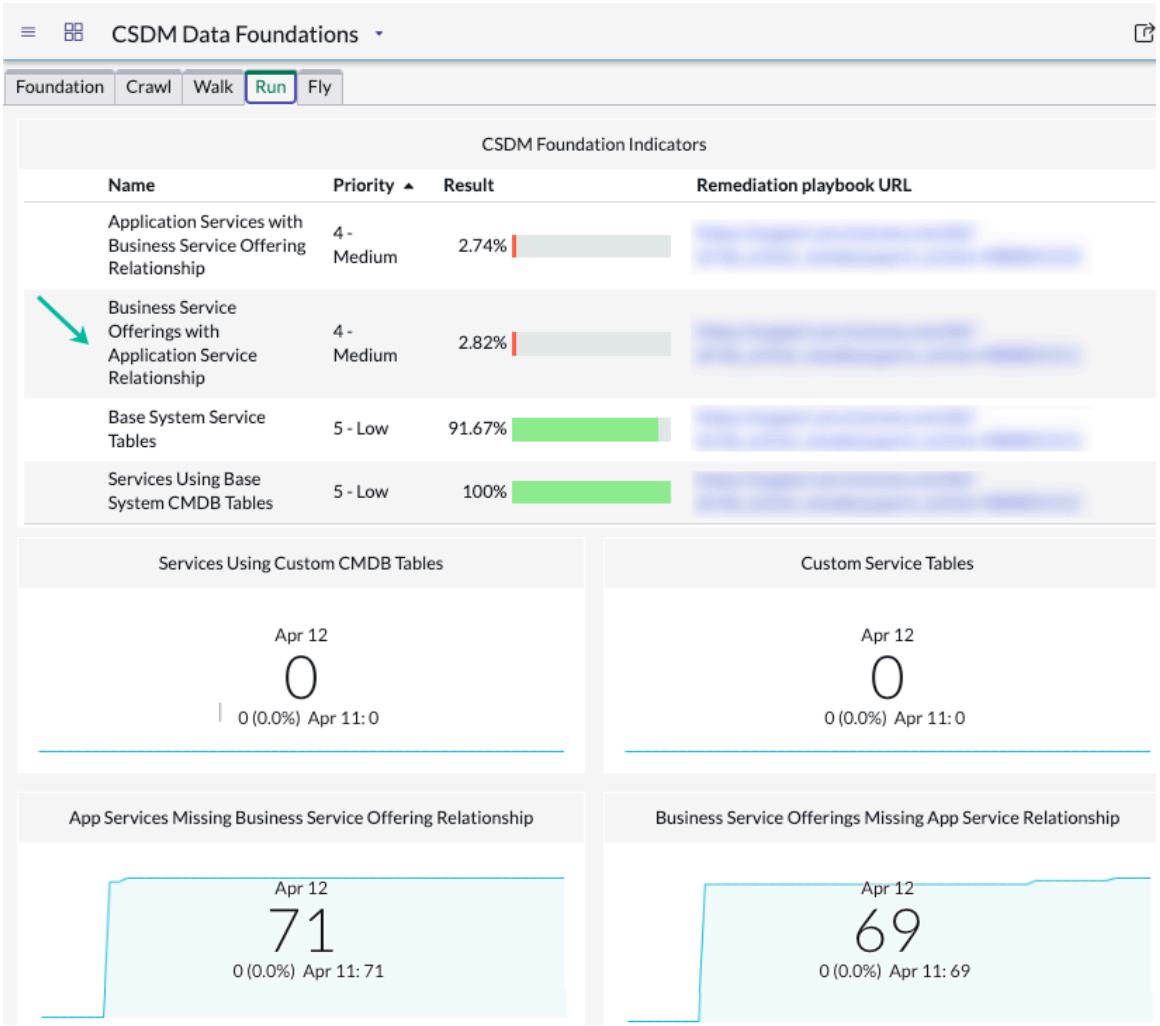
Wertet verschiedene Konfigurationen und Anpassungen in CMDBaus. Dieses Dashboard überprüft, ob wichtige Daten gültig und ordnungsgemäß konfiguriert sind, identifiziert potenzielle Risiken bei der Implementierung und bietet Einblick in diese. Verwenden Sie das Dashboard CMDB „ Datengrundlagen“, um Probleme zu vermeiden und eine kontinuierliche effektive Funktion von CMDBzu unterstützen.

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt wichtige CSDM -Metriken auf einer einzigen Seite an, damit Sie Ihre Now Platform® -Produkte optimal nutzen können.

Auf den Registerkarten im Dashboard können Sie die Implementierungsphase Ihrer Organisation CSDM auswählen (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly). Daher zeigen die Berichte auf der Seite die Metriken an, die für die Reife Ihrer CMDB -Daten geeignet sind. In diesem Beispiel gibt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ an, dass mehrere Business Service-Angebote nicht die erforderlichen Beziehungen zu Anwendungsservices aufweisen. Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die vorgelagerten Auswirkungen ausgefallener Anwendungen erhalten.



Die Dashboard-Fähigkeit von CSDM und CMDB Data Foundations wird vom Plugin com.snc.cmdb.getwell bereitgestellt, das in Basissystemen standardmäßig aktiviert ist.

Eine Einführung finden Sie im Video „ ServiceNow Datengrundlagen-Dashboards für CSDM und CMDB“ .

Greifen Sie auf die Dashboards zu

Um auf diese Dashboards zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration**, und wählen Sie dann **CMDB Data Foundations Dashboard** (CMDB-Datengrundlagen-Dashboard) oder **CSDM Data Foundations**Dashboard (CSDM-Datengrundlagen-Dashboard) aus. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

zwischen den beiden Dashboards wechseln, indem Sie in der Titelleiste eines der beiden Dashboards auf das Symbol zum Ändern des Dashboards () klicken.

Leistung verwalten

Ab CSDM und CMDB Data Foundations Dashboards v2.2 können Sie CSDM- oder CMDB-Metriken deaktivieren.

Um die Leistung zu verbessern, deaktivieren Sie Metriken, die nicht benötigt werden oder umfangreiche Ressourcen erfordern und sich auf die Leistung auswirken. Die aktiven/nicht aktiven Einstellungen für Metriken bleiben für alle Familien-Release-Upgrades erhalten.

Um eine Metrik zu deaktivieren, müssen Sie auf die Tabelle „CMDB/CSDM-Besserungsmetriken“ [sn_getwell_metric] zugreifen, in der alle CMDB- und CSDM-Metriken gespeichert sind. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle [sn_getwell_metric]. Suchen Sie dann die Metrik, die Sie deaktivieren möchten, und legen Sie deren Spalte **Aktiv** auf **false**fest. Kacheln in den Dashboards, die inaktiven Metriken zugeordnet sind, sammeln keine Daten mehr und werden nicht aktualisiert.

Weitere Informationen zum Deaktivieren von Metriken finden Sie unter Metrikberechnungen in Dashboards für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen deaktivieren [KB1430455] .

CMDB-Datengrundlagen-Dashboard

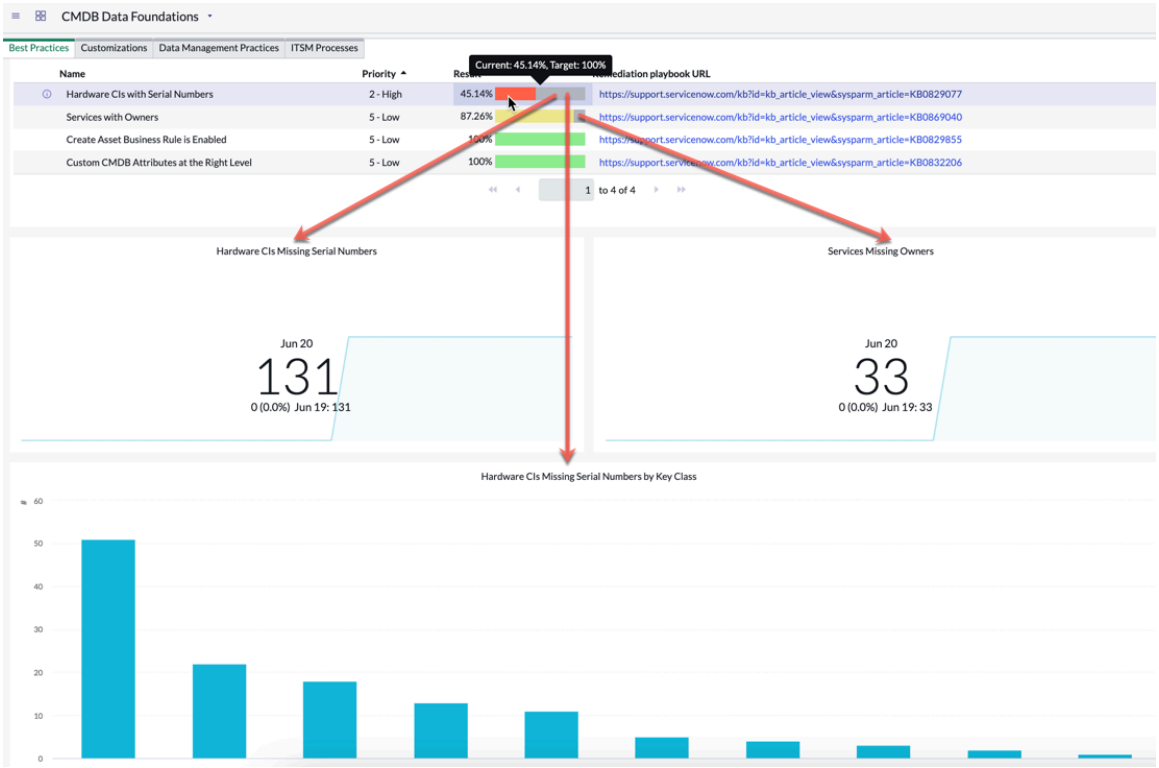
Verwenden Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“, um grundlegende wichtige integritätsbezogene Metriken in CMDB zu überwachen.

Anforderungen

- Für den Zugriff auf das Dashboard „CMDB Data Foundations“ müssen Benutzer mit den Rollen „admin“ , „itil_admin“ oder „asset“ konfiguriert sein. Einige Metriken, mit denen Sie Detailinformationen zu PA-Daten (Performance Analytics) anzeigen können, erfordern möglicherweise zusätzliche Rollen für den Zugriff auf bestimmte Tabellen. Diese Rollen werden pro Metrik entsprechend angegeben.
- Das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - *`CMDB Get Well Metric Collection`*: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind, und füllt die Listenansicht der Metriken aus. Daten werden erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe im Dashboard angezeigt. Die Punktzahlen der Metriken werden in der Tabelle „CMDB-Datengrundlagen – Metrikpunktzahlen“ [sn_getwell_cmdb_score] gespeichert. Dieser Nicht-PA-Job wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`*: Berechnet die Gesamtzahl der nicht konformen CIs, die Metriken zugeordnet sind, und füllt die PA-Widgets im Dashboard aus. Außerdem werden Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereitgestellt, die Metriken zugeordnet sind. Dieser PA-Job wird standardmäßig täglich ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht



Das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ bietet vier Registerkarten, auf denen jeweils ein bestimmter Satz von CMDB-Metriken gruppiert ist:

- **Best Practices**: Überprüft, ob die Verwendung von Tabellen und Eigenschaften zur Unterstützung der Integrität der CMDB vorgesehen ist. Dieser Satz von Metriken überprüft die Einhaltung von CSDM-bezogenen Standards, z. B. für das Ausfüllen von Services und Beziehungen.
- **Anpassungen**: Überprüft, wie Anpassungen an die CMDB verwendet werden. Dieser Satz von Metriken überprüft, dass Anpassungen nicht übermäßig verwendet werden und dass sie nur bei Bedarf verwendet und korrekt angewendet werden.
- *Datenverwaltungspraktiken*: Überprüft, ob der Import von Daten von Drittparteien in die CMDB ordnungsgemäß erfolgt ist, ohne die Integrität der CMDB zu beeinträchtigen. Dieser Satz von Metriken überprüft, ob die importierten Daten ordnungsgemäß konfiguriert und formatiert sind, um die Grundlage für CMDB-Funktionen bereitzustellen.
- **ITSM-Prozesse**: Überprüfen Sie, ob ITSM-Prozesse CMDB-Daten nutzen.

Spalten in der Listenansicht von Metriken

Die folgenden Spalten werden in der Listenansicht der Metriken angezeigt:

Name

Name der Metrik.

Priorität

Priorität einer Metrik. Die Priorität für eine Metrik ist eine Berechnung der Gewichtung der Metrik und des Schweregrads der prozentualen Punktzahl. Die Priorität reicht von **1 – Kritisch** als höchste Priorität bis zur niedrigsten Priorität, die **5 – Niedrig**ist. Metriken werden in ihrer Prioritätsreihenfolge aufgelistet, beginnend mit der Metrik mit der höchsten Priorität (niedrigste Priorität).

Ergebnis

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz der CIs (oder des gemessenen Elements), die der Metrik entsprechen. Eine Leiste zeigt den Prozentsatz der konformen CIs (oder des gemessenen Elements) im Vergleich zum Prozentsatz der nicht konformen Elemente an. Der Teil der Leiste, der die konformen CIs (oder das gemessene Element) darstellt, verwendet das folgende Farbschema, um den Grad der Compliance anzugeben:

- Rot: 0–50 % der gesamten CIs (oder das gemessene Element) sind für die Metrik konform.
- Gelb: 50 bis 90 % der gesamten CIs (oder des gemessenen Elements) sind für die Metrik konform.
- Grün: Über 90 % der gesamten CIs (oder des gemessenen Elements) sind für die Metrik konform.

Der Teil der Leiste, der den Prozentsatz der Elemente darstellt, die für die Metrik nicht konform sind, wird immer in einer dunkleren Schattierung angezeigt. Außerdem sind alle prozentualen Punktzahlen der Metrik so ausgerichtet, dass eine höhere prozentuale Punktzahl und ein kleinerer Abschnitt mit dunklerer Schattierung auf einem Metrikbalken immer den optimaleren Status anzeigen.

Hinweis:
Einige Metriken verwenden einen niedrigeren Schwellenwert, der sich auf das im Dashboard angezeigte Ergebnis auswirkt. Wenn bei diesen Metriken der Prozentsatz der konformen CIs kleiner als der untere Schwellenwert ist, wird das Ergebnis für die Metrik als 0 angezeigt.

Korrektur-Playbook-URL

Links zu Korrektur-Playbook-Artikeln in Now Support. Diese Wissensartikel enthalten Kontext für das jeweilige Problem, Richtlinien zur Behebung des Problems und andere erforderliche Details, um CIs in Compliance zu bringen. Klicken Sie auf den Link, und verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Performance Analytics-Widgets

Die meisten Metriken sind PA-Widgets (Kacheln) von Performance Analytics zugeordnet, die weitere Details zu CIs bereitstellen, die nicht der Metrik entsprechen, und mit dem dunkel schattierten Teil der Metrikleiste korrelieren. Führen Sie einen Drilldown der Kacheln durch, um auf PA-Widgets zuzugreifen, die von der geplanten Aufgabe *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`* bereitgestellt werden.

Auf der Seite „Analytics Hub“:

- Klicken Sie auf das Kontextmenü **Aufgliederungen**, um alle verfügbaren Aufgliederungen anzuzeigen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Option **Echtzeit** (

) ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Datensätze** anzeigen, um eine Listenansicht der entsprechenden CIs anzuzeigen.

Best Practices-Metriken

Die Registerkarte **Best Practices** enthält die folgenden Metriken:

Geschäftsregel „Asset erstellen“ ist aktiviert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüft das Vorhandensein der Geschäftsregel *`Create Asset on insert`*. Wenn die Geschäftsregel vorhanden ist, beträgt die prozentuale Punktzahl für die Metrik 100. Andernfalls wird die prozentuale Punktzahl auf 0 festgelegt.

Benutzerdefinierte CMDB-Attribute auf der richtigen Ebene

Prozentsatz der benutzerdefinierten Attribute, die auf einer höheren Ebene in der CMDB-Hierarchie hinzugefügt werden sollen. Zum Beispiel wurde das benutzerdefinierte Attribut *`Warranty duration`* dreimal in der Klasse „Computer“ hinzugefügt, anstatt das Attribut einmal auf einer höheren Ebene in der Hierarchie hinzuzufügen, was effizienter ist.

- Wenn (Gesamtzahl der Attribute, die nach oben verschoben werden können > 10): Prozentsatz wird auf 0 festgelegt.
- Andernfalls: Der Prozentsatz wird auf (10 – Gesamtzahl der Attribute, die nach oben verschoben werden können)*10 festgelegt.

Hardware-CIs mit Seriennummern

Prozentsatz der Computer- oder Netzwerkgerät-CIs mit Seriennummer im Vergleich zu CIs ohne. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz von „Computer“ oder „Gear“.
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Seriennummer ist leer

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus den CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. Die CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als nicht konforme Computer- oder Netzwerkgerät-CIs ohne Seriennummer gezählt.

Hinweis:
Wenn der Prozentsatz der konformen CIs weniger als 70 % beträgt, wird die prozentuale Punktzahl für diese Metrik auf 0 festgelegt.

Die Kachel „Hardware-CIs mit fehlenden Seriennummern“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Das Diagramm Hardware-CIs mit fehlender Seriennummer nach Schlüsselklassen zeigt die CIs, bei denen eine Seriennummer fehlt, gruppiert nach Schlüsselklassen. Zeigen Sie auf eine Klassenleiste im Diagramm, um weitere Details anzuzeigen, und klicken Sie auf eine Klassenleiste, um auf eine Listenansicht dieser CIs für die Klasse zuzugreifen.

Services mit Besitzern

Prozentsatz der operativen Services, in denen das Feld *owned_by* ausgefüllt ist, im Vergleich zu den operativen Services, in denen dieses Feld nicht ausgefüllt ist.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen operativen Services in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] (wobei *`operational_status`* = **Operativ**). Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/vollständiger Satz von CIs) *100.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kachel „Services Missing Owners“ (Services mit fehlenden Besitzern) zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Anpassungsmetriken

Die Registerkarte **Anpassungen** enthält die folgenden Metriken:

Basissystem-Geschäftsanwendung – Tabellennutzung

Überprüft das Vorhandensein einer benutzerdefinierten Geschäftsanwendungstabelle, bei der es sich um eine Tabelle handelt, die [cmdb_ci] erweitert, deren Name mit „u_“ oder „x_“ beginnt und die die Zeichenfolgen „bus“ und „app“ enthält.

Wenn eine solche benutzerdefinierte Tabelle vorhanden ist, ist sie 0, andernfalls beträgt sie 100.

Die Kachel „Benutzerdefinierte Geschäftsanwendungstabellen“ zeigt alle benutzerdefinierten Geschäftsanwendungstabellen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste all dieser Tabellen.

Nutzung der CMDB-Beziehungstypen des Basissystems

Prozentsatz der Basissystem-Beziehungstypen im Vergleich zu benutzerdefinierten Beziehungstypen, die von Benutzern erstellt wurden. Das Erstellen benutzerdefinierter Beziehungstypen kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen. Daher kann diese Metrik Ihnen helfen, solche Probleme zu vermeiden.

Diese Metrik zählt Datensätze in der Tabelle „Beziehungstyp“ [cmdb_rel_type], in der *sys_package* „global“ und *name* nicht „Verwaltet::Verwaltet von“ ist. Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, ist der Prozentsatz 100
- Wenn die Anzahl > 10 ist, ist der Prozentsatz 0
- Andernfalls Prozentsatz = (10 – Anzahl) * 10

Die Kachel „Benutzerdefinierte CMDB-Beziehungstypen“ zeigt die Beziehungen, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert den dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Dies sind die Beziehungen, die nicht im Basissystem enthalten waren und benutzerdefiniert erstellt wurden. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Beziehungen.

Basissystem-Beziehungstypen nicht gelöscht oder neu erstellt

Prozentsatz der Beziehungstypen, die im Basissystem vorhanden sind und nicht gelöscht oder neu erstellt wurden, im Vergleich zu denen, die gelöscht und möglicherweise neu erstellt wurden. Das Löschen und erneute Erstellen von Basissystembeziehungen kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen. Daher kann diese Metrik Ihnen helfen, potenzielle Probleme zu vermeiden.

Diese Metrik zählt die Anzahl der Basissystembeziehungen, die gelöscht und möglicherweise neu erstellt wurden. Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, wird der Prozentsatz auf 100 festgelegt
- Wenn die Anzahl > 10 ist, wird der Prozentsatz auf 0 festgelegt
- Andernfalls ist der Prozentsatz = (10 – Anzahl) * 10

.

Die Kachel „Gelöschte und/oder neu erstellte CMDB-Beziehungstypen des Basissystems“ zeigt die Beziehungen, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert den dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Beziehungen.

Benutzerdefinierte CMDB-Tabellen mit Standardbenennung

Prozentsatz der benutzerdefinierten CMDB-Tabellen, deren Name nicht mit der Standardzeichenfolge „u_cmdb_ci“ beginnt. Die Metrik zählt Tabellen in der Tabelle „Tabellen“ [sys_db_object], die aus der CMDB-Tabelle erweitert werden und deren Name mit der Zeichenfolge „u_“ beginnt (gibt an, dass es sich um eine benutzerdefinierte Tabelle handelt), aber nicht mit „u_cmdb_ci“.

Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn Anzahl <= 0, dann ist der Prozentsatz 100
- Wenn die Anzahl > 6 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl zwischen 0 und 6 liegt, ist der Prozentsatz (1-(Anzahl/6))*100

Die Kachel „Benutzerdefinierte CMDB-Tabellen, die keine Standardbenennung verwenden“ zeigt die Tabellen, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert den dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste all dieser Tabellen.

Verwendung von benutzerdefinierten Attributen

Prozentsatz der benutzerdefinierten Attribute, die CMDB-Tabellen im Basissystem hinzugefügt wurden. Benutzerdefinierte Attribute werden durch einen Tabellennamen identifiziert, der mit „cmdb_ci“ beginnt, und einen Spaltennamen, der mit „u_“ beginnt.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn (Gesamtanzahl benutzerdefinierter Attribute > 50): Der Prozentsatz wird auf 0 festgelegt.
- Wenn (Gesamtanzahl benutzerdefinierter Attribute < 10): Der Prozentsatz wird auf 100 festgelegt.
- Wenn (Gesamtanzahl benutzerdefinierter Attribute 10–50): Der Prozentsatz ist festgelegt auf (Gesamtanzahl benutzerdefinierter Attribute – 10)/(50-10)*100.

Datenverwaltungspraktiken – Metriken

Die Registerkarte **„Datenverwaltungspraktiken“** enthält die folgenden Metriken:

Aktive CIs, die in den letzten 90 Tagen aktualisiert wurden

Prozentsatz der aktiven CIs für Hardware [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance], die in den letzten 90 Tagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktualisiert wurden, im Vergleich zu den CIs, die nicht aktualisiert wurden (veraltete CIs). Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz von Hardware oder VMware-VM-Instanz
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Aktualisiert >= 90 Tage

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. Die CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als veraltete CIs der Klassen „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] und „VMware-VM-Instanz“ [cmdb_ci_vmware_instance] gezählt.

Hinweis:
Wenn der Prozentsatz der konformen CIs weniger als 65 % beträgt, wird das für diese Metrik angezeigte Ergebnis auf 0 festgelegt.

Die Kachel Aktive CIs, die in 90 Tagen nicht aktualisiert wurden zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Über IRE verarbeitete CIs

Prozentsatz der über IRE verarbeiteten CIs für Hardware [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance] im Vergleich zu den nicht über IRE verarbeiteten CIs. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Sys_id ist IN (target_sys_id FROM sys_object_source table)

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus den CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. Die CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als Hardware-CIs [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz-CIs [cmdb_ci_vmware_instance] gezählt, die nicht über IRE verarbeitet werden.

Hinweis:
Zum Anzeigen aller von PA für diese Metrik bereitgestellten Daten ist die zusätzliche Rolle „admin“ oder „discovery_admin“ erforderlich.

CIs mit Namen

Prozentsatz der Hardware-, VMware-VM-Instanz- oder Anwendungs-CIs mit einem Namen bis zu 200. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz von Hardware [cmdb_ci_hardware], VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance] oder Anwendung [cmdb_ci_appl].
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Name ist leer.

Nicht konforme CIs werden als CIs ohne Namen gezählt, die alle Bedingungen erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl der CIs ohne Namen > 200 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl der CIs ohne Namen <200 ist, ist der Prozentsatz (200-(Anzahl der CIs ohne Namen)/200 * 100).

Die Kachel „CIs mit fehlenden Namen“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

CIs mit Beziehungen zu übergeordnetem und untergeordnetem Element

Prozentsatz nicht verwaister CIs im Vergleich zu verwaisten CIs.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus CIs in Datensätzen aus der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci]. CIs, in denen [parent.sys_class_name=(leer)] ODER [child.sys_class_name=(leer)] ist, werden als verwaiste CIs gezählt.

Die Kachel „Verwaiste CIs“ zeigt die Gesamtzahl der verwaisten CIs an und korreliert mit dem dunkleren Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Behandelte doppelte CIs

Prozentsatz der korrigierten doppelten CIs der Hardware- oder VMware-VM-Instanzklassen, bis zu 200. Wenn die Anzahl der nicht behandelten doppelten CIs den oberen Schwellenwert von 200 überschreitet, wird auf 0 festgelegt. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz der Klasse „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] oder der VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance].
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Duplicate_of in nicht leer

Nicht konforme CIs werden als CIs gezählt, die alle Bedingungen erfüllen. Nicht konforme CIs sind doppelte CIs für Hardware [cmdb_ci_hardware] oder VMware-VM-Instanz [cmdb_ci_vmware_instance], die nicht korrigiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Behebung von CI-Duplikaten.

Die prozentuale Punktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl der nicht konformen CIs > 200 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl der nicht konformen CIs <200 ist, ist der Prozentsatz (200 Anzahl der nicht konformen CIs)/200*100

Die Kachel „Nicht behandelte doppelte CIs“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

CI-Benennung des installierten Servers, die den Hostnamen widerspiegelt

Prozentsatz der Server-CIs, bei denen der Name den Hostnamen widerspiegelt, bis zum ersten Punkt im Namen. Der vollständige Satz von CIs für die Metrik

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

besteht aus allen Servern in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server], in der *install_status*= 1 und *host_name* nicht leer ist.

Beispiele für konforme CIs:

- Servername ist „abc“, und Hostname ist „abc.1.2.3“
- Servername und Hostname sind identisch

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/ Gesamtzahl der CIs)*100.

Die Kachel „CI-Namen des installierten Servers spiegelt den Hostnamen nicht wider“ zeigt die Anzahl der Server-CIs an, die nicht der Metrik entsprechen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Hinweis:
Wenn Sie das Widget „CI-Benennung des installierten Servers, die den Hostnamen nicht widerspiegelt“ manuell aktualisieren müssen, müssen Sie zuerst die Aufgabe „CMDB-Besserungsmetriksammlung“ und dann die Aufgabe „CMDB-Datengrundlagen – PA-Metriksammlung“ ausführen.

Verwaltete CIs mit Modelleinträgen

Prozentsatz der Hardware-CIs [cmdb_ci_hardware] mit einer Modell-ID im Vergleich zu CIs ohne.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen CIs in der Hardwaretabelle [cmdb_ci_hardware]. Konforme CIs sind solche, in denen *model_id* ausgefüllt ist.

Die Kachel „Verwaltete CIs mit fehlenden Modelleinträgen“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Server mit Standort

Prozentsatz der Server-CIs, in denen *Location* ausgefüllt ist, im Vergleich zu Server-CIs, in denen *Location* nicht ausgefüllt ist. Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik sind die Server-CIs in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] mit install_status = 1 und operational_status = 1. Konforme CIs sind CIs, in denen auch der Speicherort nicht NULL ist.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/ Gesamtzahl der CIs)*100.

Die Kachel „Server mit fehlendem Standort“ zeigt die Anzahl der Server-CIs an, die nicht der Metrik entsprechen. Dies sind die Server-CIs, in denen *Location* leer ist. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Eindeutige Standorte

Prozentsatz eindeutiger Standorte im Vergleich zu nicht eindeutigen (doppelten) Standorten.

Der vollständige Satz von Standorten für diese Metrik besteht aus allen Standorten in den Datensätzen der Standorttabelle [cmn_location], in denen *name* nicht NULL ist. Ein doppelter Speicherort wird als Datensatz gezählt, in dem *name* nicht null ist und derselbe Name mehr als einmal verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme CIs/ Gesamtzahl der CIs)*100.

Die Kachel „Doppelte Standorte“ zeigt die Gesamtzahl der CIs, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Hinweis:
Wenn Sie das Widget „CI-Benennung des installierten Servers, die den Hostnamen nicht widerspiegelt“ manuell aktualisieren müssen, müssen Sie zuerst die Aufgabe „CMDB-Besserungsmetriksammlung“ und dann die Aufgabe „CMDB-Datengrundlagen – PA-Metriksammlung“ ausführen.

ITSM-Prozessmetriken

Die Registerkarte **„ITSM-Prozesse** “ enthält die folgenden Metriken:

Changes, die auf ein CI verweisen

Prozentsatz der Change-Anforderungen mit Verweis auf CIs im Vergleich zu Change-Anforderungen ohne. Der vollständige Satz enthält alle Change-Anforderungen, die in den letzten 90 Tagen erstellt wurden. Konforme Datensätze sind Change-Anforderungen, in denen das Feld `cmdb_ci` nicht leer ist.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme Change-Anforderungen/Gesamtzahl der Change-Anforderungen) * 100.

Die Kachel „Changes, die nicht auf ein CI verweisen“ zeigt die Gesamtzahl der Datensätze, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Change-Anforderungen.

Hinweis:
Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_change_read.

Changes, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen

Prozentsatz der Changes in Bezug auf Services mit CIs im Vergleich zu den Changes, bei denen dies nicht der Fall ist. Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen Change Request-Datensätzen. Konforme Datensätze sind Change-Anforderungen, in denen beide Felder `cmdb_ci` und `business_service` nicht leer sind.

Die Kachel „Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen“ zeigt die Gesamtzahl der Datensätze, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert den dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Hinweis:
Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_change_read. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Incidents, die auf ein CI verweisen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz der Incidents, die auf ein CI verweisen, im Vergleich zu den Incidents, die nicht darauf verweisen. Der vollständige Datensatz enthält alle Incidents, die in den letzten 60 Tagen erstellt wurden. Konforme Incidents sind alle Incidents, bei denen das Feld *cmdb_ci* nicht leer ist.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme Incidents/Incidents insgesamt)*100.

Incidents Not Rereferenzing a CI (Incidents, die nicht auf ein CI verweisen) zeigt die Gesamtzahl der Incidents an, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert mit dem dunkler schattierten Teil des Metrikbalkens. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Incident-Datensätze.

Hinweis:
Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_incident_read.

Incidents, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen

Prozentsatz der Incidents, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen, im Vergleich zu den Incidents, bei denen dies nicht der Fall ist. Der vollständige Satz für diese Metrik umfasst alle in den letzten 60 Tagen erstellten Incidents. Konforme Datensätze sind die Incidents, in denen beide Felder *cmdb_ci* und *business_service* nicht leer sind.

Die prozentuale Punktzahl für die Metrik wird berechnet als (Konforme Incidents/Incidents insgesamt)*100.

Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen zeigt die Gesamtzahl der Datensätze, die nicht der Metrik entsprechen, und korreliert den dunkler schattierten Teil der Metrikleiste. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Incident-Datensätze.

Hinweis:
Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_incident_read. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller CIs.

Konfigurieren Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“.

Verwenden Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“, um wichtige grundlegende Metriken des CSDM -Frameworks zu überwachen und auszuwerten.

Vorbereitungen
Eine Einführung in das Dashboard finden Sie unter Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ anzeigen.

- Füllen Sie die CSDM -Metriken aus, bevor Sie das Dashboard zum ersten Mal verwenden: Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** und führen den Auftrag *CSDM Get Well Metric Collection* aus.
- Das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ fügt die folgenden regelmäßigen Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - *CSDM Get Well Metric Collection*: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind. Daten werden erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe im Dashboard angezeigt. Die Punktzahlen der -Metriken werden in der Tabelle „CSDM-Datengrundlagen –

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikpunktzahlen“ [sn_getwell_csdm_score] gespeichert. Die Aufgabe wird standardmäßig täglich ausgeführt.

- *CSDM Data Foundations PA Metric Collection*: Berechnet die Gesamtanzahl der nicht konformen CIs, die jeder Metrik zugeordnet sind. Sie stellt auch Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereit, die Metriken zugeordnet sind.

- Erforderliche Rolle: app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer oder Technology_service_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Konfiguration** > **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**.
2. Wählen Sie eine Registerkarte aus.

   Auf den Registerkarten im Dashboard können Sie die Implementierungsphase Ihrer Organisation CSDM auswählen (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly). Daher zeigen die Berichte auf jeder Registerkarte die Metriken an, die für die Reife Ihrer CMDB -Daten geeignet sind.

3. Überprüfen Sie die Berichte.

   Beachten Sie die Prozentsätze und die Farbcodierung in der Spalte **Ergebnis** für jede Metrik.

   - Wenn der Prozentsatz 100 % beträgt, verfügt das Framework CSDM über die erforderlichen Informationen. Sie müssen nichts weiter tun.
   - Andernfalls fehlen erforderliche Informationen, und zusätzliche Aktionen sind erforderlich. Fahren Sie mit Schritt 5fort.

   Beachten Sie die Metriken auf der Registerkarte **Foundation** :

   Benannte Produktmodelle mit Produktbesitzern

   Zeigt cmdb_model-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

   - **Status** = in Produktion
   - **Name** und **Besitzer** sind nicht leer

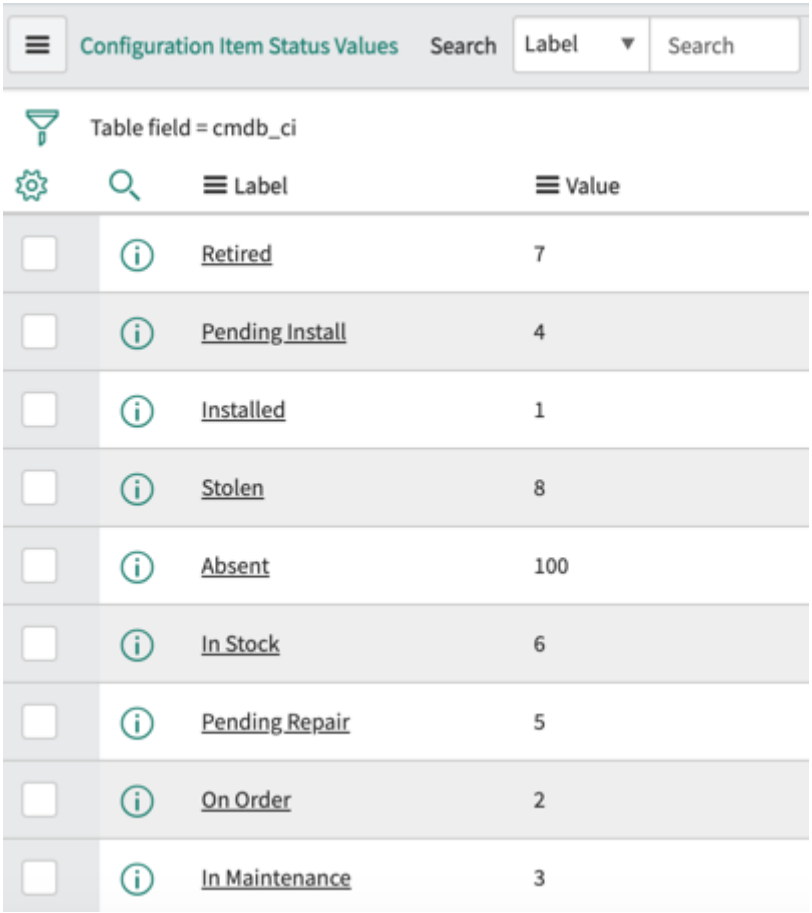
   Statuswerte des Konfigurationselements

   Zeigt den Prozentsatz der CIs mit Standardstatuswerten an.

   - 80 %: Mindestens 1 bis 5 CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.
   - 60 %: 6 bis 10 CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.
   - 40 %: 11 bis 15 CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.
   - 20 %: 16 oder mehr CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.

   Um die Standardstatuswerte basissystemgestützt anzuzeigen, geben *Sie sn_getwell_oob_status_table_field.list* in das Textfeld **Filter** des Navigators ein. Im Formular „Configuration Item-Statuswerte“ werden die Liste der Elemente und die zugehörigen Tabellen angezeigt. Wählen Sie einen Tabellennamen aus, um die Liste der Standardbezeichnungen und -werte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Geschäftsbereiche mit Unternehmen

Zeigt Geschäftsbereichsdatensätze an, bei denen das Feld „ **Unternehmen** “ nicht leer ist.

Standorte mit übergeordneten Elementen.

Zeigt cmdb_ci-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

- **Status** = installiert
- **Betriebsstatus** = betriebsbereit
- **Standort** und **„Location.parent“** sind nicht leer

4. Wählen Sie die Kacheln aus, die den grundlegenden Metriken zugeordnet sind, um auf Performance Analytics-Widgets zuzugreifen.

   Performance Analytics-Widgets werden von der geplanten Aufgabe `CSDM PA Metric Collection` bereitgestellt. Diese Widgets stellen Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereit, die der Metrik zugeordnet sind.

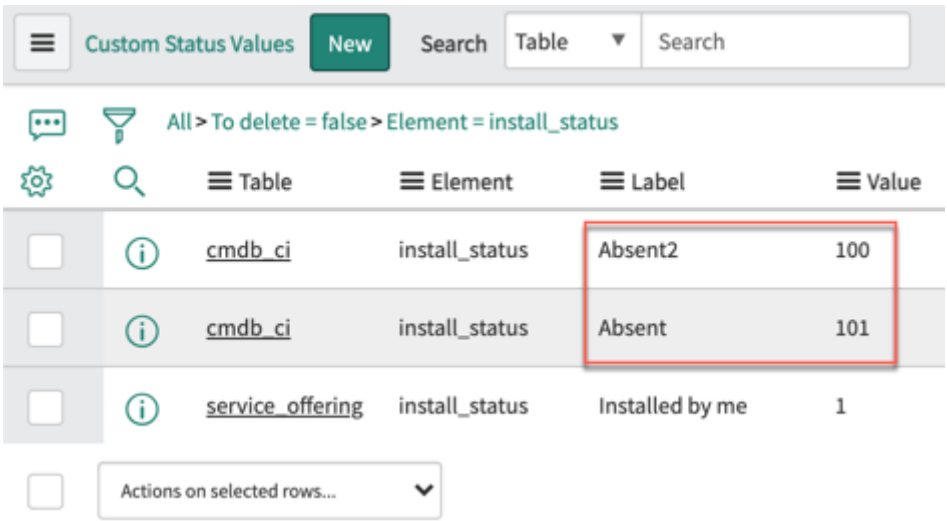
   - Vergewissern Sie sich, dass die Echtzeitoption ausgewählt ist (

 und dann **Datensätze** anzeigen, um die Liste der CIs anzuzeigen.
   - Wählen Sie das Kontextmenü **Aufgliederungen** aus, um verfügbare Aufgliederungen anzuzeigen.

5. Scrollen Sie in der zugehörigen Liste „ **Benutzerdefinierte** Statuswerte“ zur Liste der CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Diagramme zeigen die Anzahl der benutzerdefinierten Werte, die für jedes Element definiert wurden. Klicken Sie auf ein Diagramm, um benutzerdefinierte Werte anzuzeigen, die für das Element definiert wurden. Dieses Beispiel zeigt die benutzerdefinierte Bezeichnungswertkombination für den **Abwesend** -Status.



6. Wählen Sie ein CI aus, um Detailinformationen zur Formularansicht anzuzeigen.

   Die Formularansicht enthält die erforderlichen Informationen. Wenn das Formular nicht angezeigt wird, verfügen Sie möglicherweise nicht über ausreichende Zugriffsberechtigungen. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow -Administrator.

7. Wenn Sie mit dem Formular fertig sind, wählen Sie **Aktualisieren** oder **Löschen**, um zur Listenansicht zurückzukehren.

8. Navigieren Sie, um zum Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ zurückzukehren.

Ergebnisse

Die wichtigsten grundlegenden Metrikergebnisse stehen Ihnen zur Überprüfung und Analyse zur Verfügung.

CMDB-Integrität

Die Überwachung und Aufrechterhaltung der Integrität der CMDB ist für eine effektive und kontinuierliche Verwendung des Produkts unerlässlich. Indikatoren für die Integrität, z. B. doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits, werden bei der Berechnung der Bewertungslisten für die Integrität auf Ebene von CI, Klasse und CMDB verwendet.

Hinweis:
CMDB-Integrität unterstützt keine Nicht-CMDB-Tabellen.

Die Integrität der CMDB-Daten wird für die folgenden KPIs, die jeweils aus Submetriken bestehen, überwacht und gemeldet:

- Vollständigkeit: CIs werden auf erforderliche und empfohlene Felder geprüft, die nicht ausgefüllt sind.
- Richtigkeit: CIs werden anhand vordefinierter Datenintegritätsregeln wie Identifizierungsregeln (zur Erkennung doppelter CIs), verwaisten CI-Regeln und veralteten CI-Regeln getestet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Compliance: Die CMDB-Daten werden auf Einhaltung vordefinierter Zertifikate geprüft.
- Beziehungen: Der Integrität von CI-Beziehungen wird auf Indikatoren wie verwaiste und doppelte Beziehungen getestet. Und auf Einhaltung der vorgeschlagenen Beziehungen, Hosting- und Containment-Regeln.

Nachdem CIs auf verschiedene Integritätsindikatoren getestet wurden, werden die Ergebnisse auf Klassenebene und schließlich auf allgemeiner CMDB-Ebene zusammengefasst. Sie können konfigurieren, wie die Integrität und die Gewichtung der einzelnen KPIs und Metriken auf jeder Ebene der Aggregation berechnet werden. Für die meisten Integritätstests können Sie die Integritätstests selbst konfigurieren.

CMDB Health Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten verwenden, um auf CMDB-Integritätsdetails zuzugreifen, die auf Aktivitäten und Zusammenfassungen der CMDB-Integrität basieren. Beispiel:

- Verwenden Sie die Kachel „Wichtige Aktionen“ auf der Zielseite, um auf Karten mit Aufgaben im Zusammenhang mit CMDB-Integrität wie Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen.
- Verwenden Sie die Kachel „CMDB-Integrität“, um allgemeine Integritätsmetriken für CIs und Beziehungen anzuzeigen, um zu den Dashboards „CMDB-Integrität“ und „CMDB-Beziehungsintegrität“ zu navigieren und um weitere Integritätsdetails für bestimmte CIs anzuzeigen.
- Verwenden Sie Kacheln im gesamten CMDB-Arbeitsbereich, um Detailinformationen zu Integritätsübersichten bestimmter CIs anzuzeigen.

CI-Fehlerkorrektur

CMDB-Integrität bietet ein Framework für die Konfiguration der CI-Fehlerkorrektur . Mithilfe der Fehlerkorrektur können Sie auf verwaltete und standardisierte Weise proaktiv Korrekturmaßnahmen für fehlerhafte CIs vornehmen.

Domänentrennung

Die CMDB-Integrität ist domänenorientiert. Wenn das Domain Separations-Plugin aktiviert wurde, wird die Integrität im CMDB-Dashboard basierend auf Daten, Regeln und Einstellungen aus der angemeldeten Benutzerdomäne angezeigt. Wenn für eine untergeordnete Domäne keine Regeln und Einstellungen definiert sind, werden die Einstellungen des übergeordneten Elements rekursiv angewendet.

Metriktests aus der globalen Domäne werden an Subdomänen weitergegeben. Subdomänen können jedoch über eigene lokale Metriktests verfügen, die die globalen Domänentests überschreiben. Bis zum San Diego -Release wurden lokale Metriktests für Subdomänen auf die Subdomänen-CIs und auch auf die globalen Domänen-CIs (die in Subdomänen sichtbar sind) angewendet. Globale Domänen-CIs, die Metriktests lokaler Subdomänen nicht bestanden haben, könnten aufgrund doppelter Daten große Datenmengen generiert haben.

Ab Release Tokyo werden CIs in der globalen Domäne nur anhand von Metriktests ausgewertet, die in der globalen Domäne angegeben sind. In Subdomänen werden lokale Metriktests nur auf die CIs in dieser Subdomäne und nicht auf die globalen Domänen-CIs angewendet (obwohl die globalen Domänen-CIs in der Subdomäne sichtbar sind). Integritätsergebnisse für CIs in der globalen Domäne werden in Subdomänen angezeigt, und Integritätsergebnisse in Subdomänen spiegeln dieses neue Verhalten wider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation in CMDB-Integrität.

Setup

Um mit dem Erfassen und Aggregieren von Integritätsdaten zu beginnen, müssen Sie die zu CMDB-Integrität gehörigen Aufgaben (Aufgaben des Dashboards zur CMDB-Integrität) aktivieren. Diese sind anfangs deaktiviert. Sie müssen auch CMDB-Integritäts-bezogene Systemeigenschaften und Integritäts-KPI- und Metriktestregeln konfigurieren, um die Berechnung zusammengefasster Daten und anderes CMDB-Integritätsverhalten anzupassen.

Weitere Informationen zum Einrichten und Konfigurieren von CMDB-Integrität finden Sie unter Richten Sie CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie.

Domain Separation in CMDB-Integrität

Dies ist ein Überblick über die Domain Separation in Bezug auf die CMDB-Integrität. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

CMDB-Dashboards sollten mit einem eigenen Regelsatz eingerichtet werden, der den Bedürfnissen des Benutzers am besten entspricht. CMDB-Dashboard-Aufgaben halten sich an diese Regeln, um Berichte zu erstellen. Diese werden in separaten Abschnitten weiter unten behandelt.

So funktioniert die Domain Separation in CMDB-Integrität

Damit Dashboards am effektivsten sind, sollten Benutzer das Dashboard entsprechend konfigurieren. Dies geschieht, indem die Verwaisungs-, Veraltungs- und Aufnahmeregeln entsprechend ihren Anforderungen eingerichtet werden, die sich dann auf die im Dashboard angezeigten Berichte auswirken.

Die Einstellungen und Metriken definieren unterschiedliche Aspekte jeder Anwendung, da jede Domäne unterschiedlich konfiguriert werden kann. Diese Regeln werden zusätzlich zu den Regeln des Basissystems eingerichtet. Es gibt verschiedene Arten von Eigentümern für verschiedene CIs. Jede Domäne verfügt über ihren eigenen Regelsatz.

Metriktests aus der globalen Domäne werden an Subdomänen weitergegeben. Subdomänen können jedoch über eigene lokale Metriktests verfügen, die die globalen Domänentests überschreiben. Bis zum San Diego -Release wurden lokale Metriktests für Subdomänen auf die Subdomänen-CIs und auch auf die globalen Domänen-CIs (die in Subdomänen sichtbar sind) angewendet. Globale Domänen-CIs, die Metriktests lokaler Subdomänen nicht bestanden haben, könnten aufgrund doppelter Daten große Datenmengen generiert haben.

Ab Release Tokyo werden CIs in der globalen Domäne nur anhand von Metriktests ausgewertet, die in der globalen Domäne angegeben sind. In Subdomänen werden lokale Metriktests nur auf die CIs in dieser Subdomäne und nicht auf die globalen Domänen-CIs angewendet (obwohl die globalen Domänen-CIs in der Subdomäne sichtbar sind). Integritätsergebnisse für CIs in der globalen Domäne werden in Subdomänen angezeigt, und Integritätsergebnisse in Subdomänen spiegeln dieses neue Verhalten wider.

Hinweis:
Die Domain Separation ist standardmäßig aktiviert, jedoch kann jede Domäne nach Bedarf konfiguriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integritätseinstellungen

Konfigurieren Sie diese Einstellungen während des Setups:

1. Globale Systemeigenschaften, die die CMDB-Integrität steuern: Systemeigenschaften sind nicht domänengetrennt. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integritäts-Systemeigenschaften.

2. CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge : Für jeden wichtigen KPI, z. B. Vollständigkeit, gibt es einen Dashboard-Auftrag. Diese Aufgabe ermittelt die Integrität der CIs in allen aktivierten Domänen. Es wird nur eine Aufgabe für alle Domänen ausgeführt, und Aufgaben selbst sind nicht domänengetrennt.

   Benutzer können die Häufigkeit festlegen, mit der Aufgaben ausgeführt werden sollen. Der Bericht wird für alle Domänen ausgeführt. Je mehr Domänen in der Aufgabe enthalten sind, desto länger wird der Job ausgeführt.

3. Integritätsmetriken: Diese Optionen sind nach Domänen getrennt und entsprechen der etablierten Logik der „Systemüberschreibungen“ der Domain Separation. Changes werden entsprechend der Domäne vorgenommen, für die der Benutzer angemeldet ist. Basissystemwerte werden in der globalen Domäne definiert. Die überschreibende Domänenlogik bedeutet, dass diese Werte für alle Domänen gelten. Wenn Benutzer andere Werte für eine Domäne wünschen, müssen sie bei einer bestimmten Domäne angemeldet sein und die Eigenschaft von dort aus ändern. Die neue Eigenschaftseinstellung gilt nur für diese Domäne und jede Domäne, die diese Domäne erbt. Weitere Informationen finden Sie unter Integritätsmetriken.

   Hinweis:
   Zu den KPIs für Vollständigkeit, Compliance und Korrektheit: Benutzer können diesen KPI deaktivieren, wenn sie dies nicht als Teil der Dashboard-Punktzahl sehen möchten. Alle diese Einstellungen sind domänengetrennt, und der Benutzer kann bestimmte Eigenschaften für die Domäne definieren.

   a. Gewichtete Durchschnitte: Diese Einstellungen können sich auf alle oder einen Teil der Metriken für Vollständigkeit, Compliance, Korrektheit und Beziehung auswirken. Sie können für verschiedene Domänen unterschiedlich eingestellt werden.

   b. Aktiv: Diese Einstellung ist am wichtigsten, da sie die Ausführungsdauer der Aufgaben beeinflusst. Je mehr Domänen mit Kennzeichnungen auf `Active`festgelegt sind, desto länger dauern die Aufträge. Am besten wählen Sie nur die Domänen aus, die Sie `Active` sein möchten, und rendern den Rest als `Active` = **false**. Sie können dies in den Integritätseinstellungen festlegen. Die Standardeinstellungen für die globale Domäne sind `Active` = **true**, Sie können jedoch bestimmte Domänen ändern oder deaktivieren, die der Benutzer im Dashboard anzeigen möchte. Benutzer sollten beim Ändern dieser Werte die Domänenhierarchie berücksichtigen. Bei einer großen Anzahl von Domänen (> 100) kann die Aufgabe sehr lange dauern. Um dies zu vermeiden, legen Sie `Active` für alle Stammdomänen auf „ **false** “ fest, wodurch alle anderen Domänen in der Hierarchie deaktiviert werden. Wenn sich auf oberster Ebene eine Regel befindet, erben alle untergeordneten Domänen diese Regel.

   c. `Failure Threshold`, `Create Task`, `Task Assignee Group` – Alle diese Einstellungen können für verschiedene Domänen unterschiedlich festgelegt werden, je nachdem, was in jeder Domäne erforderlich ist.

   d. Ausnahmen: Bei Beziehungsmetriken (Beziehung, doppelte Beziehungen, verwaiste Beziehungen, veraltete Beziehungen) ist die Einstellung des Fehlerschwellenwerts nicht nach Domänen getrennt. Der Fehlerschwellenwert für die globale Domäne wird auf alle Domänen angewendet. Selbst wenn Benutzer beispielsweise den Fehlerschwellenwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für eine Domäne überschreiben sollten, wird die Einstellung der globalen Domäne für den Schwellenwert weiterhin angewendet.

e. Problembehandlung/Implementierungsdetails: Diese Einstellungen werden in der domänengetrennten Tabelle *cmdb_health_metric_pref* gespeichert.

CMDB-Integritätsbezogene Regeln

Siehe Einstellungen für CMDB-Integritätsregeln unter:

- Erforderlich
- Empfohlen
- Verwaistes Element
- Veraltung

Die meisten CMDB-Integritätsregeln sind domänengetrennt und werden von den Benutzern bereitgestellt. Benutzer können verschiedene Regeln für verschiedene Domänen definieren, indem sie sich bei jeder Domäne anmelden und Regeln im CI-Klassenmanager hinzufügen/überschreiben.

1. Vollständigkeit
   a. Erforderliche Felder: Diese basieren auf dem im System-Dictionary der Plattform definierten Klassenschema und sind für alle Domänen festgelegt. Diese können nicht geändert werden.
   b. Empfohlene Felder: Diese sind nach Domänen getrennt. Die verwendete Tabelle ist cmdb_recommended_fields , die nach Domäne getrennt ist. Der Benutzer kann diese für verschiedene Domänen einrichten.
2. Korrektheit
   a. Duplikate: Duplikate basieren auf Identifikationsregeln, die nicht domänengetrennt sind. Daher gelten für alle Domänen dieselben Regeln.
   b. Verwaisung: Verwaisungsregeln sind nach Domänen getrennt. Es gibt unterschiedliche Verwaisungsregeln für verschiedene Domänen. Die verwendete Tabelle ist cmdb_health_orphan_rule, die nach Domäne getrennt ist.
   c. Veraltung: Veraltungsregeln sind domänengetrennt. Die verwendete Tabelle ist cmdb_health_staleness_rule. Die Basissystemregel (60 Tage) ist für die globale Domäne festgelegt und wird daher von allen Domänen als Standardregel übernommen.
3. Compliance

   Audit: Audit-Punktzahlen basieren auf dem gewünschten Status oder geskripteten Audits, die im Compliance-Modul vom Anwender definiert wurden. Audits selbst sind domänengetrennt. Wenn die Auditpunktzahl für eine Domäne aktiviert ist, basieren die Punktzahlen nur auf den in dieser Domäne angezeigten Audits.

Aufnahmeregeln für Integrität:

- Aufnahmeregeln für Integrität sind domänengetrennt. Die Regeln werden in der domänengetrennten Tabelle cmdb_health_config gespeichert.
- Jede Domäne kann ihre spezifischen Integritätsaufnahmeregeln und domänenspezifischen Regeln für jede Submetrik haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine Integritätsaufnahmeregel global definiert ist, erben alle Subdomänen die Regel gemäß der Domänenstruktur, und die Regel kann in jeder Domäne überschrieben werden.
- Wenn eine Integritätsaufnahmeregel auf der Klassenebene des Konfigurationselements [cmdb_ci] definiert ist, erben alle absteigenden Klassen die Regel, und die Regel kann auf jeder Klassenebene überschrieben werden.

Integritäts-Dashboards (CMDB-Ansicht/Serviceansicht/Gruppenansicht)

Im Allgemeinen sind CMDB-Integritäts-Dashboards domänenbezogen und zeigen Daten entsprechend dem angemeldeten Domänenbenutzer an. Wenn ein Benutzer bei einer Domäne angemeldet ist und ein Dashboard zur Integrität anzeigt:

1. Es werden nur Punktzahlen für aktivierte Metriken in dieser Domäne angezeigt (basierend auf der Kennzeichnung `Active` für die Integritätseinstellungen, wie oben beschrieben).
2. Alle Punktzahlen basieren auf CIs, die in der jeweiligen Domäne sichtbar sind. (Dies sind reguläre Regeln für die Sichtbarkeit der Domäne: Von dieser Domäne aus können Sie CIs in der globalen Domäne, der spezifischen Domäne, jeder untergeordneten Domäne dieser Domäne oder jeder Domäne anzeigen, die direkt oder indirekt in dieser Domäne enthalten ist.)
3. Die Dashboard-Ansicht basiert auf Domänenregeln, die in der Domänenzuordnung definiert sind, im Gegensatz zu den vom angemeldeten Benutzer bereitgestellten Regeln. Diese Ansicht überschreibt alle zusätzlichen Regeln zur Sichtbarkeit der Domäne, die ein angemeldeter Benutzer haben kann. Der Administrator legt die Grundregeln fest, jedoch nicht jede einzelne Domäne. Der Administrator kann bestimmten Benutzern oder Benutzergruppen zusätzliche Sichtbarkeit für andere Domänen verleihen. Das Dashboard ändert sich jedoch nicht. Das Dashboard folgt streng den oben genannten Domänenregeln, basierend auf der Domänenhierarchie für die Domäne, in der der Benutzer angemeldet ist.
4. Wie im Abschnitt mit den Integritätseinstellungen erläutert, können Benutzer für jede Domäne unterschiedliche Einstellungswerte definieren, die sich auf die im Dashboard gemeldeten Punktzahlen auswirken. Zu den Einstellungen, die sich auf die Punktzahl auswirken können, gehören **Gewichtete Durchschnittswerte**, **Fehlerschwellenwert** und **Aktiv**.
5. Wie im Abschnitt zu den CMDB-Integritätsregeln erläutert, basieren die für die Metriken gemeldeten Punktzahlen auf den für sie definierten Integritätsregeln (Veraltungsregeln, Verwaisungsregeln, empfohlene Regeln, Auditregeln und Aufnahmeregeln), die für eine bestimmte Domäne (im CI-Klassenmanager) unterschiedlich definiert werden können. Nur die erforderliche Metrik und die doppelte Metrik basieren auf Regeln, die in allen Domänen gelten.
6. Serviceansicht/Gruppenansicht: Diese Berichte folgen auch weitgehend den oben genannten Punkten. Normalerweise unterscheiden sich diese Ansichten von verschiedenen Ansichten/Filtern für den Integritätsbericht. Eine basiert auf Business Rules, die andere auf CMDB-Integritätsgruppen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung und Configuration Management Database (CMDB)

Richten Sie CMDB-Integrität ein und konfigurieren Sie sie

Das Datenerfassungssystem ist hochgradig konfigurierbar, das Basissystem ist jedoch minimal für die Erfassung von CMDB-Integritätsdaten konfiguriert. Am wichtigsten ist, dass die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität standardmäßig deaktiviert sind und keine Daten erfasst werden. Um wertvolle und aussagekräftige Daten anzuzeigen, sollten Sie die Einstellungen überprüfen und anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sehen Sie sich KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität an, um zu erfahren, was CMDB-Integrität überwachen kann und was konfiguriert werden muss, um die einzelnen Metriken zu aktivieren und zu unterstützen.
2. Definieren Sie für jeden KPI und die zugehörigen Metriken, die Sie überwachen möchten, die erforderlichen Regeln, und erfüllen Sie andere erforderliche Anforderungen. Erstellen Sie beispielsweise Verwaisungsregeln zum Erkennen verwaister Datensätze, wenn Sie an dieser Metrik interessiert sind.
3. Überprüfen Sie die Schwellenwertbereiche und passen Sie sie an, um die besten, gefährdeten und kritischen Status für die Bewertungslisten der CMDB-Integritätsmetriken zu erhalten. Siehe Schwellenwerte für CMDB-Integritäts-Bewertungsliste konfigurieren.
4. Legen Sie Metrikaggregationseinstellungen fest, deaktivieren Sie KPIs und Metriken, deren Meldung für Sie nicht von Interesse ist, legen Sie Fehlerschwellenwerte fest, und passen Sie gewichtete Aggregationsdurchschnittswerte an. Siehe Zusammenfassungseinstellungen für KPI und Metriken konfigurieren.
5. Beschränken Sie den Umfang der CIs, die in Integritätsberechnungen enthalten sind. Siehe Aufnahmeregeln für Integrität erstellen.
6. Aktivieren Sie die Aufgaben im Integritäts-Dashboard für die KPIs, die gemeldet werden sollen. Siehe Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren.
7. CI-Dashboard anpassen (optional).

CMDB-Integritäts-Systemeigenschaften

Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften, um anzupassen, wie die CMDB-Integrität überwacht und ausgewertet wird.

Erforderliche Rolle: itil_admin

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ***ein.***

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Zeit in Minuten, die ein einzelner Metrikprozessor in jedem geplanten Zyklus ausgeführt wird [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	Wenn die Verarbeitung einer Metrik die angegebene Zeit überschreitet, wird die CMDB-Integritätsverarbeitung angehalten, bis die Ausführung der nächsten CMDB-Integritätsaufgabe geplant ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Speicherort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**. Klicken Sie im rechten Navigator auf **Systemeigenschaften**. Aus Leistungsgründen wird empfohlen, diese Eigenschaft nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	auf einen Wert größer als 120 festzulegen. **Hinweis:** Wenn Sie einen ungültigen Wert eingeben, wird der Standardwert verwendet.
glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth	Eine durch Kommata getrennte Liste, die die Protokollierungsebene von CMDB-Integritätsaufgaben steuert. Bei der Protokollierung werden Einträge in den Systemprotokollen erstellt, um bei jeder Ausführung durch den Integritätsauditprozess generierte Nachrichten zu erfassen. Diese Protokollierung hilft beim Debugging, wenn ein Fehler auftritt. Um beispielsweise Fehler- und Informationsmeldungen zu protokollieren, setzen Sie den Wert auf „error,info“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: error • Andere mögliche Werte : Kommagetrennte Liste mit einem der folgenden Werte: ◦ Info ◦ error ◦ warn Oder „*“, was dem Einschließen aller möglichen Werte entspricht. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	Wenn dieser Wert auf „true“ festgelegt ist, werden Integritätsergebnisse aus anderen Quellen als „CMDB-Integritätsaudit“ (z. B. Cloud Discovery) deaktiviert. Im CMDB-Dashboard werden nur Ergebnisse angezeigt, die durch den CMDB-Integritätsaudit generiert werden. Wenn beispielsweise ein CI standardmäßig durch Discovery

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung

	als veraltet eingestuft wird, wird dieses CI im CMDB-Dashboard als veraltet angezeigt, auch wenn das CI durch den CMDB-Integritätsaudit nicht als veraltet festgelegt wurde. Um die Integritätsergebnisse dieses veralteten CI zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft auf „true“ fest.
	
	• Typ: wahr | falsch
	• Standardwert: falsch
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
	• Weitere Informationen:
	  ○ KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität
	  ○ Erkennung für VMware vCenter

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	Schließen Sie abhängige CIs aus der Metrik für Veralterung der CMDB-Integrität aus. Wenn aktiviert, werden abhängige CIs nicht auf Veralterung überprüft, und zwar unabhängig von den Veralterungs- oder Aufnahmeregeln, die für die jeweiligen CI-Typen definiert sind. • Typ: wahr | falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Zugehörige Informationen

CMDB-Dashboard zur Integrität für Helsinki | Überblick

Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren

Aktivieren und konfigurieren Sie die Aufgaben, die CMDB-Integritätstests verarbeiten, und beginnen Sie mit der Berechnung der CMDB-Integritätspunktzahlen für die KPIs `completeness`, `compliance`, `correctness` und `relationship`. Diese Integritätsbewertungen werden dann im gesamten CMDB-Integritätsbericht zusammengefasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem sind CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben standardmäßig deaktiviert. Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechende Aufgabe für den CMDB-Integritäts-KPI,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für den Daten erfasst und aggregiert werden sollen. Sie können eine Aufgabe nach einem wiederkehrenden Zeitplan oder jederzeit einmalig ausführen.

Weitere Informationen zur Funktionsweise von CMDB-Integritäts-Dashboard-Jobs finden Sie im Blog-Beitrag CMDB HealthDashboard-Nummern verstehen in der ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **CMDB-Ansicht**, und klicken Sie dann auf **CMDB-Integritäts-Dashboard** – Aufträge.
2. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie aktivieren oder konfigurieren möchten.

CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitskeitsbewertung	Skript zur Kalkulation des Vollständigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Compliancebewertung	Skript zur Kalkulation der Compliance-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitsbewertung	Skript zur Kalkulation der Richtigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Beziehungsbewertung	Skript zur Berechnung des CI-Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität.
Dashboard zur CMDB-Integrität - Relationship Compliance Processor	Skript zur Berechnung der Compliance von Beziehungen mit den vorgeschlagenen Beziehungen sowie mit Hosting- und Containment-Regeln.

3. Überprüfen Sie die Standardkonfiguration, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Feld	Beschreibung
Name	Aufgabenname. Belassen Sie dieses Feld mit dem vorab ausgefüllten Namen.
Aktiv	Zum Aktivieren der Aufgabe auswählen.
Bedingt	Ist diese Option aktiviert, muss die geskriptete Bedingung „wahr“ evaluieren, bevor die Ausgabe ausgeführt werden kann.
Run-Kosten	Konfigurieren Sie den Zeitplan für die Aufgabenausführung, oder wählen **Sie Bei Bedarf** aus, um die Aufgabe bei Bedarf manuell auszuführen. Wenn **Aktiv** ausgewählt ist, werden zusätzliche Felder entsprechend Ihrer Auswahl angezeigt. Zum Beispiel **Wiederholungsintervall** (wenn **Ausführen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	auf **Regelmäßig**festgelegt ist) und **Zeit** für verschiedene Einstellungen von **Ausführen**. Füllen Sie die Details aus, um genaue Ausführungszeiten festzulegen.
Zeitzone	Lokale Zeitzone.
Dieses Skript ausführen	Das Skript der Aufgabe **Hinweis:** Änderungen am Skript können zu unerwartetem Verhalten führen.

4. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um die Aufgabe sofort auszuführen.

Ergebnisse

Nachdem Sie eine Aufgabe im CMDB-Dashboard zur Integrität aktiviert haben, werden die Ergebnisse für den KPI zusammengefasst und im CMDB-Dashboard und im CI-Dashboard auf Ebene von CMDB, Klasse und CI angezeigt.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Schwellenwerte für CMDB-Integritäts-Bewertungsliste konfigurieren

Konfigurieren Sie die Schwellenwerte für die besten, gefährdeten und kritischen Statusdefinitionen für die KPIs und Metrikbewertunglisten. Sie können diese Einstellungen global für die gesamte CMDB oder einzeln pro Klasse konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bewertungslisten-Schwellenwerte werden zur Bestimmung des Gesamtstatus von Metriken verwendet und werden durch den oberen und unteren Schwellenwert definiert. Beispiel: Bewertungslisten-Schwellenwerte für die Vollständigkeit:

- 0 - unterer Schwellenwert: Bester Status
- Unterer Schwellenwert - Oberer Schwellenwert: Status „In Gefahr“
- Obere Schwelle - 100: Kritischer Status

Im Basissystem sind für alle KPIs und Metriken die oberen Schwellenwerte auf 67 und die unteren Schwellenwerte auf 33 festgelegt. Sie können die Bewertungslisten-Schwellenwerte so anpassen, dass sie den Fehlerbereich widerspiegeln, der für jeden Integritätsstatus verwendet werden sollte. Das Anwenden der Änderung auf eine Bewertungsliste basiert auf der ausgewählten Klasse in der CI-Klassenliste:

- Wenn die Konfigurationselement-Klasse der obersten Ebene in der Liste der CI-Klassen ausgewählt ist, gelten Changes an Metrikbewertungslisten für die gesamte Hierarchie.
- Wenn in der Liste der CI-Klassen eine andere Klasse ausgewählt ist, werden Changes an Metrikbewertungslisten auf die ausgewählte Klasse angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für CMDB-Gruppen können Sie einen separaten Satz von Bewertungslisten-Schwellenwerten pro CMDB-Gruppe/KPI oder Metrik angeben. Unter Schwellenwerte für CMDB-Gruppen-Bewertungsliste konfigurieren finden Sie weitere Details.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann eine Klasse aus, für die Bewertungslisten festgelegt werden sollen.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität**.
4. Wählen Sie zum Konfigurieren der Gesamtbewertungsliste **Sonstige Scorecards** und dann **Gesamt-Scorecard** aus.
5. So konfigurieren Sie eine Bewertungsliste für einen der KPIs (z. B. Compliance) oder für beziehungsbezogene Metriken (z. B. doppelte Beziehungen):
   a. Wählen Sie oben in der Liste **Hierarchie** die Option **Configuration Item** aus.
   b. Klicken Sie auf ein KPI-Element, entweder **Vollständigkeit**, **Compliance** oder **Richtigkeit**.
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **CMDB Vollständigkeits-Scorecard**, **CMDB-Compliance-Scorecard** oder **CMDB-Korrektheits-Scorecard**.

   Wenn Sie die Configuration Item-Klasse der obersten Ebene auswählen, gelten Änderungen an den Schwellenwerteinstellungen in einer beliebigen Metrikbewertungsliste für die gesamte Klassenhierarchie.
6. So konfigurieren Sie eine Bewertungsliste für eine beliebige Metrik:
   a. Wählen Sie in der Liste der CI-Klassen die Klasse aus, für die die aktualisierte Bewertungsliste gelten soll. Wählen Sie das Configuration Item der obersten Ebene aus, um die Änderung auf die gesamte Hierarchie anzuwenden.
   b. Klicken Sie auf den KPI, der die Metrik enthält, für die Sie die Bewertungsliste konfigurieren möchten. Klicken Sie beispielsweise auf **Vollständigkeit** um die Bewertungsliste für Pflichtfelder zu konfigurieren.
   c. Wählen Sie die Registerkarte „Bewertungsliste“ der zu konfigurierenden Metrik aus, z. B. **Pflichtfelder-Scorecard**.

   Sie müssen möglicherweise auf **Neu** klicken, um die Bewertungslisten zu bearbeiten.
7. Ziehen Sie die Schieberegler des Schwellenwerts, oder geben Sie spezifische Zahlen zum Erhöhen bzw. Reduzieren der Schwellenwerte ein, um Ihre Definitionen für den besten, gefährdeten und kritischen Status der Bewertungsliste anzupassen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität

CMDB-Dashboard zur Integrität für Helsinki | Überblick

Schwellenwerte für CMDB-Gruppen-Bewertungsliste konfigurieren

Jede CMDB-Gruppe kann über einen eindeutigen Satz von Bewertungslisten-Schwellenwerten für Definitionen für den besten, gefährdeten und kritischen Status für spezifische KPIs oder Metriken verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bewertungslisten-Schwellenwerte werden zur Bestimmung des Gesamtstatus von Metriken verwendet und werden durch den oberen und unteren Schwellenwert definiert:

- 0 - unterer Schwellenwert: Bester Status
- Unterer Schwellenwert - Oberer Schwellenwert: Status „In Gefahr“
- Oberer Schwellenwert - 100: Kritischer Status

Im Basissystem sind für alle KPIs und Metriken die oberen Schwellenwerte auf 67 und die unteren Schwellenwerte auf 33 festgelegt. Sie können die Bewertungslisten-Schwellenwerte für eine bestimmte CMDB-Gruppe pro KPI oder Metrik so anpassen, dass sie den Fehlerbereich widerspiegeln, der für die Integritätsberichterstellung verwendet werden sollte.

Bewertungslisten-Schwellenwerte für CMDB-Gruppen werden in der Tabelle [cmdb_health_scorecard_group_threshold] gespeichert.

Prozedur

1. Geben Sie im Suchfeld in der Navigationsleiste `cmdb_health_scorecard_group_threshold.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Klicken Sie in der Liste **Schwellenwerte für CMDB-Integritätsgruppen-Scorecard** auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Oberer Schwellenwert	Oberer Prozentsatz der CIs, die die angegebenen Metriktests nicht bestanden haben. Dieser wird zur Berechnung des besten Status und des Risikostatus verwendet.
CMDB-Gruppe	Die CMDB-Gruppe, für die diese Bewertungslisten-Schwellenwerteinstellung gilt.
Unterer Schwellenwert	Unterer Prozentsatz der CIs, die die angegebenen Metriktests nicht bestanden haben. Dieser wird zur Berechnung des Risikostatus und des kritischen Status verwendet.
Metrik	Die Metrik, für die die Bewertungslisten-Schwellenwerteinstellung gilt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Schwellenwerte für CMDB-Integritäts-Bewertungsliste konfigurieren

Zusammenfassungseinstellungen für KPI und Metriken konfigurieren

Metrikintegritätsbewertungslisten werden in ihren jeweiligen KPI aggregiert, der dann im Gesamt-CMDB-Integritätsbericht aggregiert wird. Legen Sie Aggregationseinstellungen für KPIs und ihre jeweiligen Metriken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fest, deaktivieren Sie KPIs und Metriken, deren Meldung für Sie nicht von Interesse ist, und passen Sie gewichtete Aggregationsdurchschnittswerte an.

Vorbereitungen

Um mit dem Erfassen und Berichten von CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken zu beginnen, müssen Sie zuerst die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren.

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Vollständigkeits-KPI enthält beispielsweise die Metriken *required fields* und *recommended fields*, die beide unterschiedliche Gewichtungen zur Summe beitragen. Sie können das proportionale Gewicht von Pflichtfeldern und empfohlenen Feldern für Vollständigkeit auf jeweils 25 und 75 festlegen. Sie können auch das proportionale Gewicht von Vollständigkeit, Compliance und Richtigkeit innerhalb der aggregierten Summe der Gesamt-CMDB-Integrität konfigurieren.

Hinweis:
Nicht aktive KPIs oder Metriken werden im CMDB-Dashboard in verblassten Farben angezeigt. Dabei werden die neuesten Aggregationen angezeigt, die berechnet wurden, als der KPI oder die Metrik aktiv war.

Wenn Domänen-Support – Domänenerweiterungen aktiviert ist, können Sie die Aggregationseinstellungen pro Domäne konfigurieren.

In dem ServiceNow-Basissystem gibt es für die Gewichtungen der KPIs Standardeinstellungen, und die Metriken werden global festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellungen**.
2. Wählen Sie im rechten Navigator **Integritätsmetriken** aus.
3. Wählen Sie aus der Liste **Metrik auswählen** einen der KPIs, z. B. **Vollständigkeit**, oder eine Metrik aus.

Für **Vollständigkeit**, **Compliance** und **Richtigkeit**:

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie den KPI, damit er im aggregierten CMDB-Integritätsbericht berücksichtigt wird.
Gewichtete Durchschnittswerte	Geben Sie die Gewichtung jeder Metrik im aggregierten KPI-Integritätsbericht an. Die Summe der gewichteten Durchschnittswerte aller Metriken muss 100 betragen.

Für eine Metrik:

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Messgröße, damit Sie im aggregierten Integritätsbericht für den jeweiligen KPI berücksichtigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufgabe erstellen	Wenn ein Datensatz den Metriktest nicht besteht, erstellen Sie eine Aufgabe mit Details zum Fehler. Sie können die Aufgabe dann im CI-Dashboard anzeigen und die Fehlerkorrektur für die Aufgabe konfigurieren.
Fehlerschwellenwert	Wird der Fehlergrenzwert für CIs, die den Integritätsmessgrößentest nicht bestehen, erreicht, wird die Integritätsverarbeitung für die Messgröße in diesem Zyklus angehalten.
Gruppe der Aufgabenbeauftragten	Eine Zuweisungsgruppe für die Aufgabe.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

CMDB-Dashboard zur Integrität für Helsinki | Überblick

CI-Attribute als obligatorisch festlegen

Konfigurieren Sie ein CI-Attribut als obligatorisch, damit es in die CMDB-Integritätstests für die Metrik *required* einbezogen wird, sofern aktiviert. *Required* ist eine Metrik der KPI CMDB-Integrität *completeness*.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Feld als obligatorisch konfiguriert ist, dann prüft der CMDB-Integritätstest bei Aktivierung der Metrik *required*, ob das Feld ausgefüllt ist oder nicht. Das CMDB-Dashboard zeigt den aggregierten Bericht des Prozentsatzes der CIs an, für den mindestens ein erforderliches Feld leer ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
   Wählen Sie dann die Klasse mit dem Feld aus, das als obligatorisch festgelegt werden muss.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninfo**, und wählen Sie dann **Attribute** aus.
   Klicken Sie in der Attributansicht auf **Hinzugefügt**.
4. Suchen Sie das Attribut, das Sie als obligatorisch festlegen möchten, und doppelklicken Sie dann auf dessen Wert **Obligatorisch**, und setzen Sie ihn auf „true“.

   Beim nächsten Öffnen des Formulars erscheint ein Feldstatusindikator neben der Feldbezeichnung und zeigt an, dass die Eingabe des Werts verpflichtend ist.

Hinweis:
Die Einstufung als Pflichtfeld gilt global. Das Feld wird in Formularen überall als Pflichtfeld angezeigt. Außerdem werden Pflichtfelder bei der Tag-basierten Erkennung von Service Mapping nicht korrekt angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Tag-basierte Erkennung in Service Mapping .

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Felder als Pflichtfeld definieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Felder als empfohlen festlegen

Definieren Sie wie empfohlen eine Liste von CI-Feldern. Beachten Sie, dass es wünschenswert ist, dass sie von einer Datenquelle wie Discovery ausgefüllt werden. Anschließend können Sie den CMDB-Vollständigkeits-KPI so konfigurieren, dass empfohlene Felder in seine zusammengefassten Integritätsberichte aufgenommen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie dieses Verfahren für Felder, die nicht obligatorisch sein sollten, aber möglicherweise nützliche Informationen enthalten, die das CI haben sollte. Beispielsweise ein Feld mit Informationen, die an einem bestimmten Punkt bei der Diagnose hilfreich sein können. Anfänglich wird eine abgeleitete Klasse mit den empfohlenen Feldern festgelegt, die auf der übergeordneten Ebene definiert sind. Sie können empfohlene Felder für eine abgeleitete Klasse hinzufügen oder entfernen und sie mit ihren eigenen empfohlenen Feldern festlegen, ohne dass sich dies auf die empfohlenen Felder auf übergeordneter oder gleichgeordneter Ebene auswirkt. Wenn alle empfohlenen Felder für eine abgeleitete Klasse entfernt werden, leitet die abgeleitete Klasse die empfohlenen Felder automatisch von der übergeordneten Klasse ab.

Der CI-Klassenmanager unterstützt, wie empfohlen, kein Dot-Walking für die Auswahl von Feldern aus referenzierten Tabellen. Sehen Sie sich die Schritte unten an, um Tabellen direkt mit empfohlenen Feldern zu aktualisieren, in denen Dot-Walking auf einer Ebene unterstützt wird.

Weitere Informationen zu untergeordneten und übergeordneten Klassen finden Sie unter Tabellenerweiterungen und Klassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, die die Felder enthält, die als empfohlen festgelegt werden müssen.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Vollständigkeit**und dann die Registerkarte Empfohlene Felder aus.
4. Verwenden Sie auf der Registerkarte „Empfohlene Felder“ das Slushbucket, um die Felder, die Sie als empfohlen festlegen möchten, aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** zu verschieben.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Liste der empfohlenen Felder pro Klasse in der Tabelle „Empfohlene CMDB-Felder“ [cmdb_recommended_fields] anzeigen.

Sie können die Tabelle „Empfohlene CMDB-Felder“ direkt außerhalb des CI-Klassenmanagers aktualisieren, in der Sie Dot-Walking verwenden können, um ein Feld aus einer referenzierten Tabelle wie empfohlen zu bestimmen:

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator `cmdb_recommended_fields.list` ein, um auf die Tabelle „Empfohlene CMDB-Felder“ zuzugreifen.
3. Legen Sie im Formular „CMDB – Empfohlenes Feld“ **Tabelle** auf die Tabelle fest, die Sie mit empfohlenen Feldern festlegen möchten.
4. Wählen Sie **Empfohlene Felder** aus, und verwenden Sie den Slushbucket, um empfohlene Felder für die Tabelle auszuwählen. Sie können ein Referenzfeld bis zu einer Ebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erweitern und Dot-Walking verwenden, um ein Feld aus einer referenzierten Tabelle auszuwählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Verwaisungsregeln für CMDB-Integrität erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie eine Verwaisungsregel zur Bestimmung des Prozentanteils von verwaisten CIs in der CMDB. Diese Summe wird dann im Richtigkeits-CMDB-Integritäts-KPI aggregiert und wird beim Gesamt-CMDB-Integritätsbericht berücksichtigt. Verwaiste Regeln werden pro Klasse definiert, und pro Klasse kann nur eine einzige verwaiste Regel definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Bedingungen an, die CIs erfüllen müssen, um als verwaiste CIs betrachtet zu werden. Geben Sie Attribute an, die ein CI haben muss, Beziehungen, die ein CI nicht haben darf, oder beides. In den Beziehungsbedingungen können Sie entweder angeben, dass das CI keine Beziehungen hat, oder eine Reihe spezifischer Beziehungen, die das CI nicht hat.

Hinweis:
Wenn für die verwaiste Metrik eine Integritätsaufnahmeregel vorhanden ist, dürfen die Bedingungen in der Integritätsaufnahmeregel und die Bedingungen in der Integritätsverwaisungsregel nicht identisch sein.

Eine Integritätswaisenregel kann beispielsweise ein CI der Klasse cmdb_ci_computer als verwaistes CI identifizieren, wenn das CI nicht mit einem Besitzer oder Asset festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, für die eine Verwaisungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Richtigkeit**und dann die Registerkarte Verwaisungsregel aus.
4. Wählen Sie eine zu bearbeitende Regel aus, falls vorhanden, oder wählen Sie **Neu**und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Klasse	Die Klasse, für die die Verwaisungsregel gilt.
Attribute	Attributbedingungen, die ein CI erfüllen muss, um als verwaistes CI zu gelten. Zum Beispiel identifizieren die Filterbedingungen, in denen die Felder `Assigned to` und `Owned by` leer sind, die übereinstimmenden CIs als verwaiste Elemente.
Bedingung	And/Or-Vorgang zwischen den Bedingungen für **Attribute** und den Bedingungen für **Beziehung**.
Beziehung	Die Beziehungsbedingungen, die ein CI erfüllen muss, basierend auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Datensätzen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci], um als verwaistes CI betrachtet zu werden. Um festzulegen, dass ein CI keine Beziehungen haben darf, wählen Sie **Beliebige Beziehung** bzw. **Beliebige Klasse** aus.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um die Regel zu speichern.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Veraltungsregel für CMDB-Integrität erstellen oder bearbeiten

Ist die Veraltungsmetrik aktiv, werden Veraltungsregeln zur Bestimmung des Prozentanteils von veralteten CIs in der CMDB verwendet. Diese Summe wird dann im Richtigkeits-KPI aggregiert und bei der Gesamt-CMDB-Integritätsberechnung berücksichtigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Discovery-Einstellung für bestimmte CI-Typen auf „veraltet“ festgelegt ist, erhält diese Einstellung Vorrang gegenüber einer CMDB-Integritäts-Veraltungsregel, die für das CI festgelegt ist. Weitere Informationen dazu, wie Discovery CIs als veraltet markiert, finden Sie unter Discovery für VMware vCenter .

Veraltungsregeln werden pro Klasse definiert. Wenn für eine Klasse keine Regel definiert ist, gilt die Regel des übergeordneten Elements für diese Klasse.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, für die eine Veraltungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der **Klassennavigationsleiste**Integrität, wählen Sie **Richtigkeit**und dann die Registerkarte Veraltungsregel aus.
4. Wählen Sie eine zu bearbeitende Veraltungsregel aus, oder wählen Sie **Neu**und füllen Sie dann das Formular „Veraltungsregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Die Klasse, für die diese Regel gilt.
Tatsächliche Dauer	Der für den Veraltungstest verwendete Zeitraum. Wenn das CI nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wurde (basierend auf Aktualisierung von *sys_updated_on*) , gilt das CI als veraltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. 15 x, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Wenn der gesamte Wert ungültig ist, wird der Wert ignoriert und der vorherige gültige Wert verwendet.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um die Regel zu speichern.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Aufnahmeregeln für Integrität erstellen

Filtern Sie die CIs, die in Integritätsberechnungen enthalten sind und in CMDB-Integritäts-Dashboards angezeigt werden, indem Sie Integritätseinschlussregeln definieren. Aufnahmeregeln für Integrität können pro Domäne angegeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Auswertung für die Integritätsmetriken „Erforderlich“, „Verwaist“, „Empfohlen“, „Duplikate“ und „Veraltung“ gilt nur für CIs, die die Aufnahmeregeln für Integrität erfüllen. Beispiel: Punktzahlen der doppelten Metrik sollen nur für Server- und Netzwerk-CIs angezeigt werden.

Hinweis:

- Durch das Erstellen von Integritätsaufnahmeregeln auf der Ebene der Basistabelle cmdb_ci können Integritätsergebnisse aller Klassen in CMDB-Integritäts-Dashboards möglicherweise herausgefiltert werden.
- Das Anwenden einer Integritätsaufnahmeregel auf die doppelte Metrik wird nur in der globalen Domäne unterstützt.
- Aufgrund von Leistungsproblemen wird Dot-Walking in Integritätseinschlussregeln für die doppelte Metrik nicht unterstützt.

Zusätzlich zu den Aufnahmeregeln für Integrität wirken sich Aufnahmeregeln für Identifizierung auch indirekt darauf aus, was in CMDB-Integritäts-Dashboards für doppelte CIs angezeigt wird. Das Dashboard selbst verwendet die Identifizierungs-Engine (IRE), um doppelte CIs zu identifizieren. Daher werden Aufnahmeregeln für die Identifizierung angewendet.

Vererbung von Integritätseinschlussregeln:

- Wenn für eine untergeordnete Klasse keine Aufnahmeregeln für Integrität angegeben sind, werden die in einer übergeordneten Klasse angegebenen Regeln auf die untergeordnete Klasse angewendet.
- Wenn Integritätsaufnahmeregeln für eine untergeordnete Klasse angegeben sind, haben diese Regeln Vorrang vor Regeln, die in einer übergeordneten Klasse angegeben sind.

Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Integrität, weshalb alle CIs in die CMDB-Integritätsberechnungen einbezogen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Aufnahmeregel für Integrität erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität**, und klicken Sie dann auf **Aufnahmeregeln für Integrität**.
5. Klicken Sie auf eine vorhandene Regel, um sie zu bearbeiten, oder klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie dann das Formular für Aufnahmeregeln für Integrität aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Klasse, für die diese Regeln gelten.
Aktive Datensatzbedingung	Kriterien, die CIs erfüllen müssen, um in die Bewertung der angegebenen Integritätsmetriken aufgenommen zu werden.
Gilt für Metrik	Metriken, für die die Regel gilt.

6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität

Die allgemeine CMDB-Integritätspunktzahl besteht aus drei Leistungskennzahlen (KPIs): *Richtigkeit*, *Compliance*und *Vollständigkeit*, die jeweils aus Untermetriken bestehen. Jeder KPI und jede Metrik wird einer Bewertungsliste zugeordnet, welche den Beitrag zur aggregierten Integrität der gesamten CMDB-Ebene, Klasse und CI-Ebene bestimmt.

Sie können konfigurieren, welche KPIs und Metriken bei der aggregierten Berechnung berücksichtigt werden und deren Gewichtung in der Aggregation festlegen. Im Basissystem sind alle KPIs und alle Metriken im aggregierten Integritätsbericht enthalten.

Gesamt

Eine Zusammenfassung aller drei KPIs (Richtigkeit, Vollständigkeit und Compliance) entsprechend den Gesamtgewichtungseinstellungen für Bewertungslisten.

Korrektheit

Ein KPI, der eine Aggregation der folgenden Metriken entsprechend den Gewichtungseinstellungen der Bewertungsliste für die Richtigkeit darstellt.

Verwaistes Element

Misst den Prozentsatz von verwaisten CIs in der CMDB. Ein CI kann zu einem verwaisten Element werden, wenn es unbeabsichtigt in der CMDB verbleibt, obwohl es nicht mehr benötigt wird. Ein CI wird als verwaist eingestuft, wenn:

- Das CI erfüllt die Kriterien in einer Verwaisungsregel. Diese Kriterien suchen nach bestimmten Attributen, die ein CI aufweisen muss, und nach CIs, die keine Beziehungen haben oder keine spezifischen Beziehungen haben.
- Daten für das CI fehlen in seiner jeweiligen Tabelle oder in einer der Tabellen eines übergeordneten Elements.

Veraltung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst den Prozentsatz von veralteten CIs in der CMDB. Ein CI ist veraltet, wenn es nicht innerhalb des Zeitraums unter **Tatsächliche Dauer**, der in der für die Klasse geltenden Veraltungsregel angegeben ist, aktualisiert wurde.

Das Basissystem enthält eine Standardveraltungsregel für die Klasse „Configuration Item“ [cmdb_ci], die den Zeitraum für **Tatsächliche Dauer** auf 60 Tage setzt. Diese Regel gilt für alle erweiterten CMDB-Klassen und kann durch vom Benutzer definierte klassenspezifische Veraltungsregeln außer Kraft gesetzt werden. Zur Bestimmung der CI-Veraltung wird, falls vorhanden, eine Veraltungsregel für die Klasse des CI verwendet. Andernfalls wird die Standardveraltungsregel verwendet.

Außerdem wird eine Beziehung, in der ein veraltetes CI ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element ist, als veraltete Beziehung bestimmt.

Hinweis:
Discovery markiert VMware vCenter-CIs, die nicht mehr physisch existieren, als veraltet. Standardmäßig hat diese Einstellung Vorrang vor einer CMDB-Integritäts-Veraltungsregel, die für das CI definiert ist. Beim Drilldown im CMDB-Dashboard zu Integritätsergebnissen ist die **Quelle** für CIs, die von Discovery als veraltet eingestuft wurden, **CLOUD_DISCOVERY**. Durch Festlegen der Systemeigenschaft `glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only` auf „true“ wird sichergestellt, dass im CMDB-Dashboard Integritätsergebnisse angezeigt werden, die nur von CMDB-Integrität generiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integritäts-Systemeigenschaften und Discovery für VMware vCenter .

Duplikat

Misst der Prozentsatz der doppelten CIs in der CMDB unter Verwendung von Identifikationsregeln. Nur unabhängige CIs werden auf Duplikate geprüft. In einem Satz von doppelten CIs ist die Anzahl der doppelten CIs die Gesamtanzahl der CIs in dem Satz minus eins. In den detaillierten Diagrammen für einen doppelten Satz von CIs werden alle im Satz enthaltenen CIs angezeigt.

Weitere Details, Beispiele und Informationen zur Fehlerbehebung bei doppelten Metriken finden Sie im Knowledge Base-Artikel CMDB Health – Duplicate Metric – algorithm [KB0726425] .

Vollständigkeit

Ein KPI, der eine Aggregation der folgenden Metriken entsprechend den Gewichtungseinstellungen der Bewertungsliste für die Vollständigkeit darstellt.

Erforderlich

Misst den Prozentsatz der CIs, in denen Felder, die als obligatorisch definiert sind, nicht ausgefüllt sind. Fehlende Felder werden als unvollständig markiert, wobei für dieses CI einige Informationen fehlen. Pflichtfelder entsprechen den Feldern, die im Systemwörterbuch als obligatorisch festgelegt sind.

Empfohlen

Misst den Prozentsatz der CIs, in denen Felder, die als empfohlen festgelegt sind, nicht ausgefüllt sind. Im vordefinierten Zustand sind keine empfohlenen Felder angegeben.

Sie können die regelmäßige Aufgabe „Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln hinzufügen“ verwenden, um Kriteriumsattribute aus aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder festzulegen. Sie können die regelmäßige Aufgabe Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln entfernen verwenden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um Kriteriumsattribute aus aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder aufzuheben.

Compliance

Basierend auf den Ergebnissen tatsächlicher CMDB-Auditausführungen.

Audit

Audit vergleicht tatsächliche Werte angegebener Felder mit erwarteten Werten, die in Vorlagen und Skript-Audits definiert sind. Basierend auf dem Wert unter `Last run date` für Audits identifiziert CMDB-Integrität den Satz der letzten vollständigen Auditausführung und verwendet diese Audit-Ergebnisse. Um den Audittest für die CMDB-Integrität zu bestehen, muss ein CI alle Audits für dieses CI erfüllen. Erstellen Sie ein Compliance-Audit, für das die Ergebnisse in den Compliance-KPI für die CMDB-Integrität einfließen.

Beim Ausführen von Skript-Auditswird `Last run date` nicht ausgefüllt. Damit der Compliance-KPI die Ergebnisse eines Skript-Audits enthält, aktualisieren Sie das Skript in dem Audit, um die Ausführungszeit des Audits aufzuzeichnen.

Beziehungen

Misst die Integrität von CI-Beziehungen, die aus den folgenden Metriken bestehen, die nicht konfigurierbar sind:

Doppelte Beziehungen

Beziehungen mit identischen übergeordneten und untergeordneten CIs, identischem Beziehungstyp und identischem Port. Doppelte Beziehungen werden pro Beziehungstyp angezeigt. In einem Satz von doppelten Beziehungen ist die Anzahl der doppelten Beziehungen die Gesamtanzahl der doppelten Beziehungen in dem Satz minus eins. In den detaillierten Diagrammen für einen doppelten Satz von Beziehungen werden alle im Satz enthaltenen Beziehungen angezeigt.

Verwaiste Beziehungen

Eine Beziehung ohne übergeordnetes CI, ohne untergeordnetes CI oder ohne beide.

Veraltete Beziehungen

Eine Beziehung, in der das übergeordnete CI oder das untergeordnete CI ein veraltetes CI ist.

Eine einzelne Beziehung kann mehr als einen Integritätstest nicht bestehen. Beispielsweise kann eine doppelte Beziehung auch veraltet sein.

Meldet außerdem die folgenden beziehungsbezogenen Zusammenfassungen:

- Beziehungen, die den vorgeschlagenen Beziehungen nicht entsprechen
- Beziehungen, die den Containment-Regeln nicht entsprechen
- Beziehungen, die den Hosting-Regeln nicht entsprechen

Zugehörige Informationen

CMDB-Integritäts-Systemeigenschaften

Zusammenfassungseinstellungen für KPI und Metriken konfigurieren

Schwellenwerte für CMDB-Integritäts-Bewertungsliste konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboards zur CMDB-Integrität

CMDB-Dashboards zeigen CMDB-Integritätsberichte an und ermöglichen Ihnen die Konfiguration der KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität, für die CIs ausgewertet werden.

Dashboard	Verwendung
CMDB-Dashboard **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **CMDB-Ansicht**	Haupt-Dashboard zur CMDB-Integrität • Aggregierte CI-Integrität auf Ebene der gesamten CMDB und auf Klassenebene Die Aggregation wird von der Metrikebene bis zur gesamten CMDB-Ebene angezeigt. • Aggregierte Integrität für CI-Beziehungen und deren Metriken. • Zeigt die Aufgaben an, die für CIs generiert wurden, die bei einem Integritätstest durchgefallen sind. • Führen Sie für jeden KPI einen Drilldown durch, um einen detaillierten Bericht der zugehörigen Metriken, nach Klassen aufgeschlüsselt, zu erhalten. • Verwalten Sie die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität. Video: CMDB-Integritäts-Dashboard
CI-Dashboard **<CI form>** > **Dashboard**	Integritätsberichte auf CI-Ebene: • Ergebnisse zum Bestehen/Durchfallen für jede Metrik pro CI. • Zeigt Incidents, Changes und andere Aufgaben an, die sich auf das CI auswirken, sowie die vom CI betroffenen Business Services.
CI-Klassen Manager **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**	Zentraler Ort zum Verwalten von CI-Klassen und zum Konfigurieren der CMDB-Integritätseinstellungen: • Konfigurieren Sie die Bewertungslisten-Schwellenwerte aller KPIs und zugehöriger Metriken. • Konfigurieren Sie die Gewichtung von KPIs und zugehörigen Metriken bei der Integritätsaggregation. • Verwalten Sie Regeln und Definitionen, die für Integritätstests verwendet werden, z. B. Verwaisungsregeln, Auditzertifikate und Regeln für empfohlene Felder. • Erforschen Sie die Klassenhierarchie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard	Verwendung
	• Aktualisieren und erweitern Sie eine CI-Klasse. • Löschen Sie alle Datensätze für eine Klasse.
CMDB-Integritätseinstellungen **Konfiguration** > **Integritätseinstellungen**	Zentraler Ort zum Konfigurieren der CMDB-Integritätseinstellungen: • Konfigurieren Sie die CMDB-Integritätseinstellungen. • Verwalten Sie die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität. • Aktivieren und konfigurieren Sie gewichtete Durchschnittswerte für KPIs und Metriken. • Legen Sie den maximalen Fehlerschwellenwert für die KPIs fest. • Konfigurieren Sie die Erstellung von Aufgaben für fehlgeschlagene CIs.
CMDB-Service-Dashboard **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **Service-Ansicht**	Haupt-CMDB-Service-Dashboard zur Integrität: • Aggregierte Integrität gesamt und detaillierte Integrität der Services für CIs pro Service. Die Aggregation wird von der Metrikebene bis zur gesamten Serviceebene angezeigt. • Zeigt die Aufgaben an, die für CIs in einem Service generiert wurden, der einen Integritätstest nicht bestanden hat. • Führen Sie für jeden KPI einen Drilldown durch, um einen detaillierten Bericht der zugehörigen Metriken, nach Klassen aufgeschlüsselt, zu erhalten. • Verwalten Sie die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität.
CMDB-Dashboard – Gruppenansicht **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **Gruppenansicht**	Haupt-CMDB-Dashboard für Gruppen (deren Typ „Integrität“ ist): • Aggregierte Integrität gesamt und detaillierte Integrität der CMDB-Integritätsgruppen für CIs in der Gruppe. Die Aggregation wird von der CI-Ebene bis zur Gesamtgruppenebene angezeigt. • Führen Sie für jeden KPI einen Drilldown durch, um einen detaillierten Bericht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard	Verwendung
	der zugehörigen Metriken, nach Klassen aufgeschlüsselt, zu erhalten. • Verwalten Sie die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität.

CMDB-Integritätsberichte anzeigen

Das CMDB-Dashboard dient als zentraler Ort, um aggregierte Integritätsberichte für Ihre CMDB auf einen Blick anzuzeigen, sodass Sie den CMDB-Integritätsstatus besser verstehen können. Außerdem bietet es Funktionen zur Behebung von Integritätsproblemen und zur Verbesserung der CMDB-Integrität.

Das CMDB-Dashboard erfordert einige Konfigurationen, bevor sinnvolle Daten angezeigt werden können. Sobald CMDB-Integrität konfiguriert und die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktiviert sind, werden im Dashboard Daten angezeigt, die nach einem wiederkehrenden Zeitplan automatisch erfasst und berechnet werden. Das CMDB-Dashboard verwendet das Performance Analytics-Framework für Dashboards und nutzt einige der von diesem bereitgestellten Funktionen. Das CMDB-Dashboard ist domänenorientiert.

Für die Verwendung des CMDB-Dashboards ist die Rolle „asset“ oder „itil“ erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Interaktive Dashboards freigeben (**Freigabe**), siehe Interaktive Dashboards freigeben .

> **Hinweis:**
> Nur Benutzer mit der Rolle „itil“ können ein freigegebenes CMDB-Dashboard anzeigen.

- Wie Bewertungskarten in CMDB-Integritäts-Dashboards berechnet werden, erfahren Sie unter CMDB Health Dashboard Score Card Explained [KB0829828] .

Zugriff und Konfiguration

Greifen Sie auf das CMDB-Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **CMDB-Ansicht**. Im CMDB-Dashboard:

- Klicken Sie auf **CMDB-Dashboard zur Integrität – Aufgaben**, um die Aufgaben, die Integritätsdaten für CIs und CI-Beziehungen überwachen und erfassen, zu aktivieren und zu verwalten.
- Klicken Sie auf das Standard-Dashboard **CMDB-Dashboard - CMDB-Ansicht**, um weitere CMDB-Drill-In-Dashboards aufzulisten.

Das CMDB-Dashboard verfügt über zwei Anzeigemodi. Klicken Sie auf **CI-Integrität** oder **Beziehungsintegrität**, um zwischen ihnen zu wechseln.

CMDB-Integritätsansicht

Die CMDB-Integritätsansicht ist die Standardansicht für das CMDB-Dashboard, das Folgendes enthält:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bewertungslisten, die die Gesamtintegrität von CIs in Ihrer CMDB nach Integritäts-KPI und Metrik beschreiben
- Nützliche Berichte, die eine Aufgliederung von doppelten, verwaisten oder veralteten CIs nach Klasse anzeigen
- Widgets, die die 10 häufigsten Incident-, Warnungs- und Change-erzeugenden CIs in der CMDB auflisten

Alle Standard-Widgets in der CI-Klassenansicht können mithilfe der CMDB-Klassenhierarchiestruktur gefiltert werden. Der Klassenhierarchiefilter wird zunächst auf die Stammklasse, Configuration Item (Alle), gesetzt. Klicken Sie auf **Alle**, um eine andere Klasse auszuwählen. Dabei werden alle Widgets im Dashboard gefiltert, um nur Daten für die ausgewählte Klasse und ihre untergeordneten Klassen anzuzeigen.

In jedem Bewertungslisten-Widget werden die horizontale Leiste in der Mitte und die %-Zahl korreliert, um die aggregierte Integritätszusammenfassung für den KPI anzuzeigen. Darunter werden Integritätsergebnisse der zugehörigen Metriken angezeigt, die jeweils gemäß der Konfiguration der Metrikbewertungsliste und ihrem Schwellenwert beitragen.

Mit Ausnahme der Bewertungsliste für „Integrität gesamt“ können Sie in der CI-Klassenansicht ein beliebiges Widget im Detail anzeigen:

- In einem Bewertungslisten-Widget: Klicken Sie auf die große aggregierte Prozentzahl oder die Integritätsleiste, um ein detaillierteres Dashboard für diesen KPI anzuzeigen.
- In einem Diagramm-Widget: Klicken Sie auf einen Balken, um eine Liste aller Datensätze anzuzeigen, die der Balken darstellt.
- In Listen: Klicken Sie auf das „i“-Symbol, um eine Liste aller Aufgaben oder Warnungen anzuzeigen, die sich auf das CI beziehen.

Weitere Informationen zum CMDB-Integritäts-Dashboard finden Sie im Knowledge Base-Artikel CMDB Health Dashboard Score Card Explained (Bewertungskarte für CMDB-Integritäts-Dashboard).

Beziehungsintegritätsansicht

In der Ansicht „Beziehungsintegrität“ werden verschiedene Bewertungslisten für Integritätsindikatoren von CI-Beziehungen in Ihrer CMDB angezeigt. Sie enthält Diagramme mit detaillierten Angaben zu Duplikaten, verwaisten oder veralteten Beziehungen, aufgeschlüsselt nach Beziehungstyp. Sie können diese Diagramme für weitere Details detailliert darstellen.

Das Ändern der ausgewählten CI-Klasse in der Beziehungsansicht hat keine Auswirkungen auf die in dieser Ansicht angezeigten Daten.

Farbcodes

In der CI-Klassensicht und der Beziehungsansicht werden beim Anzeigen des aggregierten Integritätsstatus Farbcodes verwendet. Die Statusdefinitionen basieren auf den Schwellenwerten der einzelnen Bewertungslisten, die im CI-Klassenmanager definiert werden.

Farbcode	Definition	Einstellung für den Standard-Schwellenwert
Grün	Bester	Weniger als oder gleich 33

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Farbcode	Definition	Einstellung für den Standard-Schwellenwert
Orange	Gefährdet	Mehr als 33 und weniger als oder gleich 67
Rot	Kritisch	Mehr als 67
Grau	Unvollständig	N/V

Hinweis:

Die Das Symbol zeigt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Bewertungsliste erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugeordneten aggregierten Zusammenfassungen sind gleich 0 %. Überprüfen Sie die Bewertungslistenregeln, die möglicherweise unwirksam sind. Möglicherweise befindet sich die CMDB auch in einem instabilen Zustand.

Konfiguration des Dashboard-Layouts

Das CMDB-Dashboard verwendet einige der Funktionen, die Performance Analytics für reaktionsfähige Dashboards bereitstellt. Sie können beispielsweise Widgets zum Layout hinzufügen oder daraus entfernen.

Informationen zum Hinzufügen eines Widgets (**Widgets**hinzufügen) und zum Ändern anderer Layouteinstellungen, z. B. Hinzufügen einer Registerkarte (Registerkarte**erstellen**) zum Dashboard, finden Sie unter Dashboards bearbeiten. Das Dropdown-Menü, das beim Hinzufügen eines Widgets angezeigt wird, enthält CMDB-bezogene Widgets, die in CMDB-Dashboards verwendet werden, und andere System-Widgets, die in CMDB-Berichten normalerweise nicht relevant sind.

Domain Separation

Wenn das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ aktiviert ist, ist das CMDB-Dashboard domänenorientiert:

- Das CMDB-Dashboard sammelt und meldet Integritätsfehler und Punktzahlen basierend auf der Domänensichtbarkeit von CIs des Benutzers. Wenn ein Benutzer entsprechend der Domänensichtbarkeit ein CI sehen kann, gilt die Auditregel in der Domäne dieses Benutzers für dieses CI, und zwar unabhängig davon, ob sich das CI in der Domäne des Benutzers oder in einer enthaltenen Domäne befindet. Wenn ein CI Integritätstests aus verschiedenen Benutzerdomänen nicht besteht, werden separate Fehlerdatensätze erstellt.
- Benutzer können KPI- und Metrikeinstellungen entsprechend den Anforderungen in ihrer Domäne konfigurieren. So können unterschiedliche Domänen unterschiedliche Einstellungen, z. B. aktiv/inaktiv, und Schwellenwerte haben.
- Eine untergeordnete Domäne leitet die Integritätskonfigurationen der Domäne des unmittelbar übergeordneten Elements ab, wenn die untergeordnete Domäne keine eigenen konfiguriert. Eine untergeordnete Domäne kann die Konfigurationen übergeordneter Elemente überschreiben, indem sie sie ändert.

Zugehörige Informationen

Dashboard zur CMDB-Integrität für Helsinki | Überblick

Mit interaktiven Dashboards arbeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services-Integritätsberichte anzeigen

Das CMDB-Service-Dashboard dient als zentraler Ort, um aggregierte Integritätsberichte für Services auf einen Blick anzuzeigen. Darüber hinaus können Sie einen Service untersuchen, um Abhilfemaßnahmen durchzuführen, die sich auf Integritätsprobleme beziehen und die CMDB-Integrität verbessern. Das CMDB-Service-Dashboard verwendet das Performance Analytics-Framework für Dashboards und nutzt einige der von diesem bereitgestellten Funktionen.

Anforderungen

- Das „Event Management und Service Mapping Core“-Plugin muss aktiviert sein.
- Erforderliche Rolle: asset oder itil.

Konfiguration

Das CMDB-Service-Dashboard erfordert einige Konfigurationen, bevor sinnvolle Daten angezeigt werden können. Dabei werden dieselben Einstellungen wie beim CMDB-Dashboard verwendet. Das CMDB-Service-Dashboard verwendet die Einstellungen für die Klassen *`Business Service`*, *`Manual Service`* und *`Technical Service`*. Für jedes in einem Service enthaltene CI werden die Regeleinstellungen seiner jeweiligen Klasse angewendet. Sie können diese Einstellungen im CI-Klassenmanager und auf der Seite „CMDB-Integritätseinstellungen“ anpassen. Sobald CMDB-Integrität konfiguriert und die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktiviert sind, werden im CMDB-Service-Dashboard Daten angezeigt, die nach einem wiederkehrenden Zeitplan automatisch erfasst und berechnet werden.

Hinweis:
Das CMDB-Service-Dashboard enthält nicht alle Services aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service]. Nur Services aus der Tabelle „cmdb_ci_service_auto“ und ihren untergeordneten Elementen (cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_service_manual, cmdb_ci_query_based_service) sind enthalten.

Die Systemeigenschaft glide.cmdb.services_hierarchy_limit begrenzt die Anzahl der Service-CIs, die im CMDB-Service-Dashboard angezeigt werden. Dieser Grenzwert gilt für jede untergeordnete Klasse der Anwendungsservices-Klasse [cmdb_ci_service_auto] und ist standardmäßig auf 10.000 festgelegt.

Domänentrennung

Die CMDB-Integrität ist domänenorientiert. Wenn die Domain Separation aktiviert wurde, wird die Integrität im CMDB-Service-Dashboard basierend auf Daten, Regeln und Einstellungen aus der angemeldeten Benutzerdomäne angezeigt. Wenn für eine untergeordnete Domäne keine Regeln und Einstellungen definiert sind, werden die Einstellungen des übergeordneten Elements rekursiv angewendet.

Zugriff

Greifen Sie auf das CMDB-Service-Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **Service-Ansicht**.

Berichtsdetails

Im CMDB-Service-Dashboard werden die aggregierte Integrität für Services sowie Details zu einzelnen Services angezeigt. Für einen bestimmten Service wird im CMDB-Service-Dashboard die aggregierte Integrität für alle CIs in diesem Service angezeigt, einschließlich des Service-CIs selbst. Außerdem enthält es nützliche Berichte zu Serviceklassen wie z. B. der Klasse *`Business Service`*. Sie können diese Berichte detailliert anzeigen, um weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zu doppelten, verwaisten oder veralteten CIs pro Service anzuzeigen sowie Listen der wichtigsten 10 CIs, die Incidents, Warnungen und Changes generieren.

Alle Standard-Widgets können mithilfe der CMDB-Servicehierarchiestruktur gefiltert werden. Der Servicehierarchiefilter ist zunächst auf **Geschäftsservice** festgelegt. Klicken Sie auf **Geschäftsservice**, um diese Option zu erweitern und eine andere Klasse auszuwählen. Dabei werden alle Widgets im Dashboard gefiltert, um nur Daten für die ausgewählte Klasse, ihre untergeordneten Klassen oder Services dieser Klasse anzuzeigen.

In jedem Bewertungslisten-Widget werden die horizontale Leiste in der Mitte und die %-Zahl korreliert, um die aggregierte Integritätszusammenfassung für den KPI anzuzeigen. Darunter werden Integritätsergebnisse der zugehörigen Metriken angezeigt, die jeweils gemäß der Gewichtungskonfiguration der Metrikbewertungsliste und ihrem Schwellenwert beitragen.

Mit Ausnahme der Bewertungsliste für „Integrität gesamt“ können Sie jedes Widget im Service-Dashboard im Detail anzeigen:

- In einem Bewertungslisten-Widget: Klicken Sie auf die große aggregierte Prozentzahl oder die Integritätsleiste, um ein detaillierteres Dashboard für diesen KPI anzuzeigen.
- In einem Diagramm-Widget: Klicken Sie auf einen Balken, um eine Liste aller Datensätze anzuzeigen, die der Balken darstellt.
- In Listen: Klicken Sie auf das „i“-Symbol, um eine Liste aller Aufgaben oder Warnungen anzuzeigen, die sich auf das CI beziehen.

Farbcodes

Das CMDB-Service-Dashboard verwendet beim Anzeigen des aggregierten Integritätsstatus Farbcodes. Die Statusdefinitionen basieren auf den Schwellenwerten für jede Bewertungsliste, die im CI-Klassenmanager definiert werden.

Farbcode	Definition	Einstellung für den Standard-Schwellenwert
Grün	Bester	Weniger als oder gleich 33
Orange	Gefährdet	Mehr als 33 und weniger als oder gleich 67
Rot	Kritisch	Mehr als 67
Grau	Unvollständig	N/V

Die  Das Symbol zeigt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Bewertungsliste erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugeordneten aggregierten Zusammenfassungen zeigen 0 % an.

Zugehörige Informationen

CMDB-Integritätsberichte anzeigen

CMDB-Gruppenintegritätsberichte anzeigen

CMDB-Gruppenintegritätsberichte anzeigen

Das CMDB-Gruppenansichts-Dashboard dient als zentraler Ort, um aggregierte Integritätsberichte für CMDB-Gruppen auf einen Blick anzuzeigen. Darüber hinaus können Sie eine CMDB-Gruppe untersuchen, um Abhilfemaßnahmen durchzuführen, die sich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf Integritätsprobleme beziehen und die CMDB-Integrität verbessern. Das CMDB-Gruppenansichts-Dashboard verwendet das Performance Analytics-Framework für Dashboards und nutzt einige der von diesem bereitgestellten Funktionen.

Konfiguration

Das CMDB-Gruppenansichts-Dashboard erfordert einige Konfigurationen, bevor sinnvolle Daten angezeigt werden können. Dabei werden dieselben Einstellungen wie beim CMDB-Dashboard verwendet. Für jedes in einer CMDB-Gruppe enthaltene CI werden die Regeleinstellungen seiner jeweiligen Klasse angewendet. Sie können diese Einstellungen im CI-Klassenmanager und auf der Seite „CMDB-Integritätseinstellungen“ anpassen. Sobald CMDB-Integrität konfiguriert und die Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktiviert sind, werden im CMDB-Gruppenansichts-Dashboard Daten angezeigt, die nach einem wiederkehrenden Zeitplan automatisch erfasst und berechnet werden.

Die CMDB-Integrität ist domänenorientiert. Wenn die Domain Separation aktiviert wurde, wird die Integrität im CMDB-Gruppenansichts-Dashboard basierend auf Daten, Regeln und Einstellungen aus der angemeldeten Benutzerdomäne angezeigt. Wenn für eine untergeordnete Domäne keine Regeln und Einstellungen definiert sind, werden die Einstellungen des übergeordneten Elements rekursiv angewendet.

Erforderliche Rolle: asset oder itil.

Zugriff

Greifen Sie auf das Dashboard „CMDB-Gruppenansicht“ zu, indem Sie zu navigieren **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **Gruppenansicht**. Wählen Sie dann eine CMDB-Gruppe aus der Dropdown-Liste **CMDB-Integritätsgruppenliste** aus.

Berichtsdetails

Für jede CMDB-Gruppe wird im CMDB-Gruppenansichts-Dashboard die aggregierte Integrität für alle CIs in dieser Gruppe angezeigt. Sie können diese Berichte detailliert anzeigen, um weitere Details zu doppelten, verwaisten oder veralteten CIs pro CMDB-Gruppe anzuzeigen. In jedem Bewertungslisten-Widget werden die horizontale Leiste in der Mitte und die %-Zahl korreliert, um die aggregierte Integritätszusammenfassung für den KPI anzuzeigen. Darunter werden Integritätsergebnisse der zugehörigen Metriken angezeigt, die jeweils gemäß der Gewichtungskonfiguration der Metrikbewertungsliste und ihrem Schwellenwert beitragen.

Mit Ausnahme der Bewertungsliste für „Integrität gesamt“ können Sie jedes Widget im CMDB-Gruppenansichts-Dashboard im Detail anzeigen:

- In einem Bewertungslisten-Widget: Klicken Sie auf die große aggregierte Prozentzahl oder die Integritätsleiste, um ein detaillierteres Dashboard für diesen KPI anzuzeigen.
- In einem Diagramm-Widget: Klicken Sie auf einen Balken, um eine Liste aller Datensätze anzuzeigen, die der Balken darstellt.
- In Listen: Klicken Sie auf das „i“-Symbol, um eine Liste aller Aufgaben oder Warnungen anzuzeigen, die sich auf das CI beziehen.

Farbcodes

Das CMDB-Gruppenansichts-Dashboard verwendet beim Anzeigen des aggregierten Integritätsstatus Farbcodes. Die Statusdefinitionen basieren auf den Schwellenwerten für jede Bewertungsliste, die im CI-Klassenmanager definiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Farbcode	Definition	Einstellung für den Standard-Schwellenwert
Grün	Bester	Weniger als oder gleich 33
Orange	Gefährdet	Mehr als 33 und weniger als oder gleich 67
Rot	Kritisch	Mehr als 67
Grau	Unvollständig	N/V

Die  Das Symbol zeigt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Bewertungsliste erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugeordneten aggregierten Zusammenfassungen zeigen 0 % an.

Zugehörige Informationen

Schwellenwerte für CMDB-Gruppen-Bewertungsliste konfigurieren

CMDB-Integritätsberichte anzeigen

Services-Integritätsberichte anzeigen

CI-Integrität anzeigen

Das CI-Dashboard ist ein zentraler Ort, an dem der Integritätsbericht für ein einzelnes CI, die Change-Historie für das CI in einer Zeitleistenansicht und der Beziehungsformatierer angezeigt werden. In dem CI-Dashboard werden auch Incidents, Changes und andere Aufgaben angezeigt, die sich auf das CI auswirken, sowie vom CI betroffene Business Services. Sie können über ein CI-Formular oder über das CMDB-Dashboard auf das CI-Dashboard zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Integritätspunktzahlen basieren auf den Einstellungen der KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität. Der Bericht wird in Echtzeit aus Daten berechnet, die in integritätsbezogenen Tabellen gespeichert sind und von den CMDB-Dashboard-Aufgaben nach einem wiederkehrenden Zeitplan aktualisiert werden. Die KPIs für Vollständigkeit und Richtigkeit sind immer auf dem neuesten Stand. Bei anderen KPIs werden Aktualisierungen der CMDB möglicherweise nicht angezeigt, da eine der Dashboard-Aufgaben noch nicht ausgeführt wurde.

- Compliance: Abhängig von den Auditzyklen und der Aufgabe „Dashboard zur CMDB-Integrität - Berechnung der Compliance-Punktzahl“.
- Beziehungen: Abhängig von der Aufgabe „CMDB-Dashboard zur Integrität - Berechnung der Richtigkeitspunktzahl“.

Um sicherzustellen, dass die neuesten Aktualisierungen dieser KPIs im CI-Dashboard angezeigt werden, navigieren Sie zu der entsprechenden Dashboard-Aufgabe, und klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wechseln Sie auf eine der folgenden Arten zu einem Dashboard:
   - Klicken Sie in einem CI-Formular auf **Dashboard**.
   - Verwenden Sie die Klassenhierarchie:
     a. Navigieren zu **CMDB-Dashboard** > **CMDB-Integrität**.
     b. Klicken Sie auf **CMDB Dashboard - Alle**, um die Klassenhierarchie anzuzeigen. Geben Sie eine Suchzeichenfolge ein.
     c. Wählen Sie ein CI aus der Gruppe „ **Konfigurationselemente** “ aus.

     Die Suchergebnisse werden nach **Klassen** und **Configuration Items** gruppiert, die mit der Suchzeichenfolge übereinstimmen.
2.

Ergebnisse

Verschiedene Widgets im Bericht zeigen die Integrität des CIs mit den folgenden Farbcodes an:

- Grün: Das CI hat den Integritätstest bestanden (es handelt sich beispielsweise nicht um ein Duplikat).
- Rot: Das CI hat den Integritätstest nicht bestanden (es handelt sich beispielsweise um ein Duplikat).
- Grau: Das CI wurde für diese Metrik nicht getestet, da der Schwellenwert für das CI (Klasse) im CI-Modul nicht festgelegt wurde.

Der Bericht zeigt die Change-Historie für das CI in einem Zeitleistenformat an, in das Sie hinein- oder herauszoomen können, um einen Zeitraum auszuwählen, für den Details angezeigt werden sollen. Verwenden Sie die Registerkarten der zugehörigen Listen **Change**, **Incident**, **Aufgabe**, **Geschäftsservices** und **Warnungen**, um weitere Details im Detail anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Fehlende Regeln oder andere Klassendefinitionen können verhindern, dass einige Integritätspunktzahlen für ein CI ausgewertet werden. Die Ergebnisse im CI-Dashboard in diesen Situationen werden im Folgenden beschrieben:

Duplikat

- Wenn keine Identifikationsregeln ([cmdb_identifier]) für die Klasse des CIs oder dessen Vorgänger definiert sind, wird eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Wenn nur abhängige Identifikationsregeln definiert sind, wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.

Verwaistes Element

- Wenn das CI durch Aufnahmeregeln für Integrität ausgeschlossen ist, erscheint die Benachrichtigung Nicht zutreffend.
- Wenn keine Verwaisungsregeln ([cmdb_health_orphan_rule]) für die Klasse des CIs oder dessen Vorgänger definiert sind, wird eine Benachrichtigung über das Fehlen einer Regel angezeigt.

Veraltung

- Wenn das CI durch Aufnahmeregeln für Integrität ausgeschlossen ist, erscheint die Benachrichtigung Nicht zutreffend.
- Wenn keine Veraltungsregeln ([cmdb_health_staleness_rule]) für die Klasse des CIs oder dessen Vorgänger definiert sind, wird eine Benachrichtigung über das Fehlen einer Regel angezeigt.

Audit

- Wenn für das CI keine Audits ([cert_audit]) definiert sind (CI-Dashboard überprüft nur die gewünschten Zustände und Skript-Audits), wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.
- Wenn für das CI Audits definiert sind, die Audits jedoch nicht ausgeführt wurden, wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.

Zugehörige Informationen

Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren

Zeitleiste der CI-Changes

CI-Beziehungsformatierer

CI-Dashboard anpassen

Fügen Sie auf dem CI-Dashboard Inhalt hinzu, löschen Sie ihn oder ordnen Sie ihn anders an, damit die für Sie wichtigen CI-Integritätsstatistiken angezeigt werden.

Erforderliche Rolle: itil_admin

Klicken Sie in einem CI-Formular auf **Dashboard**, und passen Sie das CI-Dashboard wie folgt an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fassen Sie eine Kachel in der Nähe ihres oberen Randes, und ziehen Sie sie an eine andere Stelle im Dashboard, um das aktuelle Layout neu anzuordnen.
- Klicken Sie oben rechts in einem Widget auf das X, um das Widget auszublenden.
- Klicken Sie auf das Pluszeichen in der oberen linken Ecke des Dashboards, um Inhalt hinzuzufügen. Wählen Sie im Dialogfeld **Inhalt hinzufügen** den hinzuzufügenden Inhalt und den Ort aus, an dem der Inhalt eingefügt werden soll.
- Klicken Sie auf das Zahnradsymbol in einer Widget-Kachel, um Widget-Einstellungen wie Titel und Höhe zu bearbeiten.
- Klicken Sie auf **Auf Standard zurücksetzen**, um die Basissystemeinstellungen wiederherzustellen.

Integrität von CI-Beziehungen anzeigen

Zeigen Sie aggregierte verwaiste, veraltete und doppelte CI-Beziehungen im CMDB-Dashboard an. Sie können die Beziehungsbewertungslisten konfigurieren, die zugrunde liegenden Beziehungs-KPI-Integritätstests jedoch nicht.

Vorbereitungen

Die Relationship Compliance Processor-Dashboard-Aufgabe für das Dashboard zur CMDB-Integrität muss ausgeführt werden, um Daten für diese Berichte zu generieren.

Erforderliche Rolle: itil oder asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CMDB-Integrität misst die CI-Beziehungsintegrität anhand eines separaten KPI und Metriken.

Verwaiste Beziehung

Eine Beziehung, die keinen übergeordneten Typ, untergeordneten Typ oder Beziehungstyp aufweist.

Doppelte Beziehung

Beziehungen mit identischem übergeordneten Typ, untergeordneten Typ und Beziehungstyp.

Veraltete Beziehung

Eine Beziehung, in der eines der CIs veraltet ist. Bei einem veralteten CI sind auch die damit verbundenen Beziehungen veraltet.

Darüber hinaus sind die folgenden Beziehungs-Compliance-Berichte verfügbar:

Beziehungen, die nicht mit allen Beziehungsregeln übereinstimmen

Beziehungen, die keiner Beziehungs-Governance-Regel entsprechen, einschließlich vorgeschlagener Beziehungen und abhängiger Beziehungsregeln.

Beziehungen, die nicht den vorgeschlagenen Beziehungen entsprechen

Vorgeschlagene CI-Beziehungen werden als Regeln verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen empfohlenen Beziehungen entsprechen.

Beziehungen, die nicht den Containment-Regeln entsprechen

Containment-Regeln werden verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen Containment-Beziehungen entsprechen.

Beziehungen, die nicht den Hosting-Regeln entsprechen

Hosting-Regeln werden verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen Hosting-Beziehungen entsprechen.

Für jeden Compliance-Bericht erfordert das Testen einer Beziehung eine Regel (vorgeschlagene Beziehung, Hosting-Regel oder Containment-Regel), in der die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übergeordneten und untergeordneten CI-Klassen mit den übergeordneten und untergeordneten CI-Klassen in der getesteten Beziehung übereinstimmen. Wenn die Beziehungstypen in der Regel und in der getesteten Beziehung nicht übereinstimmen, ist die Beziehung nicht konform. Wenn keine zutreffende Regel gefunden wird, gilt die Beziehung als konform. Regeln gelten für die in der Regel angegebenen Klassen sowie für untergeordnete Klassen. Beim Testen einer Beziehung werden daher Regeln verwendet, die für aufsteigende übergeordnete Elemente der CIs in der getesteten Beziehung gelten. Wenn es mehrere Regeln gibt, die mit den übergeordneten und den untergeordneten CI-Klassen der getesteten Beziehung übereinstimmen, muss die getestete Beziehung nur eine dieser Regeln erfüllen, um konform zu sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard** > **CMDB-Ansicht**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Beziehungsintegrität** aus.
3. Blättern Sie zum Seitenende, um die Beziehungs-Compliance-Berichte zu prüfen.
   Die Berichtsergebnisse sind nach Beziehungstyp gruppiert. Sie können weitere Details anzeigen:
   - Zeigen Sie auf einen Beziehungstyp, um dessen Bezeichnung und den Prozentsatz der Beziehungen anzuzeigen, die nicht konform sind.
   - Klicken Sie auf einen Beziehungstyp, um eine detaillierte Liste aller nicht konformen Beziehungen dieses Typs anzuzeigen. Klicken Sie auf eine bestimmte Beziehung, um weitere Details anzuzeigen, z. B. die Fehlerbeschreibung. In dem Feld **Fehlerbeschreibung** wird nur eine einzige Regel aufgeführt, die die Beziehung nicht erfüllt hat, auch wenn es zusätzliche Regeln gibt, die die Beziehung nicht erfüllt.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie im Knowledge Base-Artikel How to identifiziert and delete doppelte CMDB CI Relationship-Datensätze oder Datensätze mit verwaisten oder fehlenden über- und untergeordneten Beziehungen [KB0780988] .

Zugehörige Informationen

Aufgaben im Dashboard zur CMDB-Integrität aktivieren und konfigurieren

CMDB-Nachbesserungsregeln erstellen

Eine CMDB-Nachbesserungsregel ist einer Aufgabe zugeordnet, die für einen fehlgeschlagenen CMDB-Integritätstest erstellt wurde. Eine CMDB-Nachbesserungsregel wird automatisch oder manuell angewendet, um einen Nachbesserungs-Workflow auszuführen, der beispielsweise veraltete CIs löschen kann.

Vorbereitungen

Sie müssen zuerst einen Korrektur-Workflow erstellen und veröffentlichen, der das CI-Problem behandelt und in der Workflow-Tabelle [wf_workflow] gespeichert ist. Der Workflow kann ein regulärer Workflow oder ein Orchestration-Workflow sein, und die Tabelle im Workflow muss mit dem Aufgabentyp in der Nachbesserungsregel übereinstimmen. Konfigurieren Sie den Workflow ohne Filterbedingungen, indem Sie **Wenn die Bedingung erfüllt ist** auf Keine festlegen, sodass die Filter der CMDB-Nachbesserungsregel gelten.

Weitere Informationen zu Flow Designer (ehemals Workflow) finden Sie unter Flow Designer .

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB Korrekturen**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachbesserung.
Aufgabentyp	Typ der CMDB-Integritätsaufgaben, auf die die Nachbesserung angewendet werden soll.
Aufgabenfilter	Filtert Aufgaben, auf die die Nachbesserung angewendet werden soll. Wendet auch Dot-Walking auf CI-Felder an, sodass die Remediation auf Aufgaben angewendet wird, die übereinstimmenden CIs zugeordnet sind.
Ausführung	○ Manuell: Die Nachbesserung wird manuell angewendet. ○ Automatisch: Der Workflow wird einmalig angewendet, wenn eine Aufgabe erstellt wird, die dem **Aufgabentyp** und dem **Aufgabenfilter** entspricht.
Aktiv	Ermöglicht das Ausführen des Workflows.
Workflow	Der CMDB-Nachbesserungs-Workflow (regulär oder Orchestration), der je nach der Einstellung für **Ausführung** automatisch oder manuell ausgeführt wird. Sie können auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** und dann auf **Neu** klicken, um einen neuen Workflow zu erstellen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn **Ausführung** auf Automatisch festgelegt ist, wendet die Geschäftsregel *`Run remediations for CMDBHealth task`* den Fehlerkorrektur-Workflow auf CIs an, die dem Aufgabenfilter entsprechen. Wenn **Ausführung** auf „Manuell“ festgelegt ist, können Sie den in der Regel definierten Nachbesserungs-Workflow manuell anwenden.

Zugehörige Informationen

Dot-Walking

CMDB-Nachbesserung anwenden

Initiieren Sie manuell einen Workflow, um ein CI nachzubessern, das einen CMDB-Integritätstest nicht bestanden hat. Beispielsweise können Sie CIs, die verwaist oder veraltet sind, nachbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Um eine CMDB-Nachbesserung manuell anzuwenden, muss eine CMDB-Nachbesserungsregel vorhanden sein, in der **Ausführung** auf **Manuell** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außer bei den Integritätsmetriken „Duplikat“ und „Audit“ können Sie auswählen, Aufgaben für Integritätstestfehler für eine Metrik zu erstellen.
Verwenden Sie zur Behebung von Fehlern der Metrik „Duplikat“ Deduplizierungsaufgaben.

Für alle Metriken außer für „Audit“ wird jedes CI, das einen Metriktest nicht bestanden hat, einer einzelnen Aufgabe zugeordnet. Da ein CI mehrere Audits nicht bestehen kann, kann ein einzelnes CI mehreren Auditaufgaben zugeordnet werden. Die erste dieser Aufgaben ist im Feld **Aufgabe** angegeben, und alle zusätzlichen Aufgaben im Feld **Zusätzliche Aufgaben**. Informationen zur Behebung von Fehlern der Metrik „Audit“ finden Sie in den Auditaufgaben für die Audits, die das CI nicht bestanden hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Dashboard**, und klicken Sie dann auf **CMDB-Ansicht**, **Serviceansicht**oder **Gruppenansicht**.
2. Klicken Sie auf einen der Balken in einem Balkendiagramm auf der Seite.
   Oder klicken Sie auf eine Metrikkachel, die der gewünschten Nachbesserung zugeordnet ist, und klicken Sie dann in einem detaillierten Bericht auf einen Balken in einem Balkendiagramm. Um beispielsweise ein verwaistes CI nachzubessern, klicken Sie auf die Kachel **Vollständigkeit**.
3. Wählen Sie in der Spalte **Aufgabe** in der Liste **CMDB-Integritätsergebnisse** die Aufgabe aus, die dem CI zugeordnet ist, das Sie nachbessern möchten. Zeigen Sie auf das Informationssymbol ( ) für einen Ergebnisdatensatz, um das Dialogfeld „CMDB-Integritätsergebnisse“ mit weiteren Details zum Integritätstest anzuzeigen.
   Die Liste der CMDB-Integritätsergebnisse enthält nur Datensätze für die CIs, die einen Metriktest nicht bestanden haben.

Feld	Spalte
CI	Das den Testergebnissen zugeordnete CI.
Klassenname	Die Klasse des CI.
Beschreibung	Details zu den Gründen, warum das CI den Metriktest nicht bestanden hat.
Zuletzt ausgewertet um	Zeitpunkt, zu dem das CI für die Metrik ausgewertet wurde, was zu einem Fehler geführt hat.
Metrik	Die diesem Testergebnis zugeordnete CMDB-Integritätsmetrik.
Quelle	Quelle des Integritätstestfehlers: ○ CMDB-Integritätsaudit: Entspricht dem Dashboard ○ Cloud Discovery
Aufgabe	Die dem Integritätstestfehler zugeordnete Aufgabe. Wenn bei der Auditmetrik mehrere Fehler auftreten, wird nur die erste Aufgabe aufgeführt.
Zusätzliche Aufgaben	Wenn es mehrere Aufgaben gibt, die sich auf die Auditmetrik beziehen, enthält dieses Feld alle Aufgaben außer der ersten, die im Feld **Aufgabe** angegeben ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Spalte
Aktiv	Wird intern in Kombination mit dem Feld **Zu löschen** verwendet, um den korrekten Ergebnissatz zu bestimmen, zu dem dieser Fehler gehört.
Zu löschen	Wird intern in Kombination mit dem Feld **Aktiv** verwendet, um den korrekten Ergebnissatz zu bestimmen, zu dem dieser Fehler gehört.

4. Klicken Sie im Aufgabenformular auf **Nachbessern**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld **Fehlerbehebungen ausführen** die Nachbesserungsregel aus, die Sie anwenden möchten.
   Die Liste der Nachbesserungsregeln basiert auf dem Typ der Integritätsmetrik (z. B. verwaist, veraltet) und auf dem in der Regel definierten Filter.
6. Klicken Sie auf **Ausführen**.

Zugehörige Informationen

CMDB-Nachbesserungsregeln erstellen

Mit CMDB-Integrität installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit CMDB Health installiert (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“), z. B. Tabellen, Eigenschaften und geplante Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	Maximale Anzahl von Service-CIs, die im CMDB-Service-Dashboard angezeigt werden können. Dieser Grenzwert gilt für alle untergeordneten Klassen der Anwendungsservices-Klasse [cmdb_ci_service_auto]. • Typ: Ganzzahl • Standard: 10.000 • Bereich: 0–100.000 • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen • Weitere Informationen: Services-Integritätsberichte anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitskeitsbewertung	Skript zur Kalkulation des Vollständigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Compliancebewertung	Skript zur Kalkulation der Compliance-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitsbewertung	Skript zur Kalkulation der Richtigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Beziehungsbewertung	Skript zur Berechnung des CI-Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität.
Dashboard zur CMDB-Integrität - Relationship Compliance Processor	Skript zur Berechnung der Compliance von Beziehungen mit den vorgeschlagenen Beziehungen sowie mit Hosting- und Containment-Regeln.
Fügen Sie Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln hinzu	Legt alle Kriteriumsattribute aus allen aktiven Bezeichnereinträgen aus allen aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder fest. Diese hinzugefügten empfohlenen Felder werden dann bei der Auswertung der empfohlenen Integritätsmetrik von der geplanten Aufgabe „CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitspunktzahl“ überprüft.
Entfernen Sie Bezeichnerfelder in empfohlenen Regeln	Identifiziert ein empfohlenes Feld, das ein Kriteriumsattribut in einem aktiven Bezeichnereintrag in einer aktiven Identifizierungsregel ist. Entfernt dann die empfohlene Einstellung für dieses Feld.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Integritätsmetrik [cmdb_health_metric]	Details, z. B. ob ein KPI oder eine Metrik aktiviert ist, der maximale Fehlerschwellenwert und andere Einstellungen für alle KPIs und Metriken der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritätsergebnis [cmdb_health_result]	Ergebnisse des neuesten CMDB-Integritätsverarbeitungszyklus.
CMDB-Integritätsbewertungsliste [cmdb_health_scorecard]	Aktuelle und historische Integritätspunktzahlen. Der Status der historischen Punktzahldatensätze ist „Historisch“ und der der neuesten Punktzahldatensätze „Vollständig“.
Verwaisungsregel für CMDB-Integrität [cmdb_health_orphan_rule]	Regeln für die Berechnung von verwaisten Datensätzen pro Klasse.
Empfohlene CMDB-Felder [cmdb_recommended_fields]	Empfohlene Felder pro Klasse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Status der CMDB-Integritätsmetrik [cmdb_health_metric_status]	Interne Tabelle, die den Status aller verarbeiteten KPIs und Metriken verfolgt. Beinhaltet Status, Verarbeitungsdauer und Startdatum der Verarbeitung. Der Status für einen KPI oder eine Metrik ändert sich von „In Arbeit“ in: • Abgeschlossen • MaxFailures • Tägliches Verarbeitungs-Timeout Die Verarbeitung eines KPI oder einer Metrik, bei der eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, wird am folgenden Tag fortgesetzt.
Status des CMDB-Integritätsprozessors [cmdb_health_processor_status]	Interne Tabelle, die den Verarbeitungsfortschritt der einzelnen KPIs und Metriken verfolgt. Enthält eine Liste von Tabellen, die für jeden KPI und jede Metrik verarbeitet werden, sowie den Verarbeitungsstatus. Klassen werden sequentiell verarbeitet, wobei der Status von „Entwurf“ in „In Arbeit“ in „Abgeschlossen“ geändert wird.
CMDB-Beziehung # Integritätsergebnisse aller Regeln [cmdb_health_result_rel_all]	Speichert Ergebnisse zur Beziehungsintegrität, die vom Bericht „Alle Beziehungen“ verwendet werden sollen.

CMDB-Integritäts-Prozessnachverfolgung

Verwenden Sie die folgenden Informationen, um Probleme mit den CMDB-Integritätsprozessen nachzuverfolgen und zu beheben.

Protokollierung

Standardmäßig werden nur Fehlermeldungen unter Angabe des Quellnamens „CmdbHealth“ in der syslog-Tabelle protokolliert. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft „glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth“, um die Protokollierung von Info- und Warnmeldungen (die normalerweise zu Beginn und am Ende jedes Verarbeitungszyklus protokolliert werden) zu aktivieren. Informationen zur Verwendung dieser Eigenschaft finden Sie unter CMDB-Integritäts-Systemeigenschaften.

Verarbeitungsstatus

Wenn Scheduled Jobs aktiviert sind, aber keine Daten im CMDB-Dashboard angezeigt werden, können Sie den Verarbeitungsstatus in der Tabelle „Status der CMDB-Integritätsmetrik“ [cmdb_health_metric_status] überprüfen. Entscheiden Sie abhängig vom Status der *inactive*en Metrik, wie Sie vorgehen sollen.

Zu Beginn lautet der Status aller Metriken „In Arbeit“.

Mögliche Endzustände einer Metrik:

Abgeschlossen

Alle Klassen wurden verarbeitet und die Anzahl der Fehler liegt unter dem maximalen Fehlerschwellenwert.

Max. Fehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der Fehler für diese Metrik hat den maximalen Fehlerschwellenwert erreicht. Die Verarbeitung wurde abgebrochen und beginnt bei der nächsten Ausführung erneut.

Tägliche Timeout-Pause

Der Prozessor hat die Zeitbegrenzung für die maximale Verarbeitungsdauer erreicht. Die Verarbeitung wird angehalten und bei der nächsten Ausführung fortgesetzt.

Am Ende eines Verarbeitungszyklus hängt der Endstatus eines KPI vom Endstatus der zugehörigen Metriken ab. Möglicher Endzustand eines KPI:

Abgeschlossen

Alle zugehörigen Metriken befinden sich im Status „Abgeschlossen“, und die Berechnung der Punktzahl ist abgeschlossen.

Unvollständig

Die Punktzahl wird nicht berechnet, da eine der zugeordneten Metriken den maximalen Fehlerschwellenwert erreicht hat.

Tägliche Timeout-Pause

Zeitüberschreitung, weil eine der zugeordneten Metriken ihre maximale Verarbeitungsdauer erreicht hat.

Verarbeitungsdauer

Wenn eine Zeitüberschreitung für die Verarbeitung einer Metrik auftritt, können Sie herausfinden, für welche Klasse die Verarbeitung zu lange dauert. Anhand dieser Informationen können Sie feststellen, ob Validierungsregeln schwach sind.

Der Fortschritt jeder Metrik wird in der Tabelle „Status des CMDB-Integritätsprozessors“ [cmdb_health_processor_status] verfolgt. Der Status für Klassen, die für eine Metrik verarbeitet wurden, lautet „Abgeschlossen“, und für Klassen, die noch verarbeitet werden müssen, „Entwurf“. Indem Sie die Aktualisierungszeit für jede Klasse betrachten, können Sie die Länge der Verarbeitungsdauer für jede Klasse berechnen.

Verwaiste Datensätze aufgrund einer fehlerhaften Hierarchie

Verwaisungsregeln können ein verwaistes CI erkennen, das Sie nicht aufrufen und löschen können. Möglicherweise besteht auch ein Konflikt zwischen der Listenansicht, in der die verwaisten Datensätze angezeigt werden, und der Gesamtzahl der Datensätze. Diese Feststellungen beruhen auf dem Löschen von Datensätzen in der Datenbank aus nur einer Tabelle in der CMDB-Hierarchie.

Diese CI-Datensätze sind nicht über GlideRecord zugänglich und müssen direkt aus der Datenbank gelöscht werden. Daher müssen Sie sich in diesem Fall zum Löschen eines verwaisten CI aus der Datenbank an den Support wenden, um Hilfe zu erhalten.

Verwaiste Testergebnisse geben an, wo genau die Hierarchie beschädigt ist. Beispielsweise bedeutet die Meldung „This cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] is missing record in cmdb_ci_computer table“, dass ein Datensatz dieser sys_id aus den Tabellen „CMDB“, „cmdb_ci, cmdb_ci_hardware“, „cmdb_ci_server“ und „cmdb_ci_linux_server“ gelöscht werden muss (die Klasse „Computer“ befindet sich in der Hierarchie zwischen den Klassen „Hardware“ und „Server“.)

Skript-Audits übersprungen

Eine Fehlermeldung wird protokolliert, wenn die Ergebnisse eines Skript-Audits nicht im Compliance-KPI enthalten sind. Der Grund dafür kann sein, dass das Skript im Audit nicht aktualisiert wurde, sodass das Feld **Letztes Ausführungsdatum**nicht ausgefüllt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wurde. Ohne einen Wert für **Letztes Ausführungsdatum** kann CMDB-Integrität diese Ausführungsergebnisse nicht als Teil einer kürzlichen vollständigen Auditausführung identifizieren und überspringt diese Ergebnisse.

CMDB-Integritätsprozessstatus: Fehlerschwellenwert erreicht

Im CMDB-Dashboard wird die Zeichenfolge „Schwellenwert für Fehlerzahl erreicht“ angezeigt, wenn die Anzahl der CIs, die die Metriktests nicht bestanden haben, den für die Metrik festgelegten Fehlerschwellenwert erreicht.

Die CMDB-Integrität hält die Verarbeitung dieser Metrik im aktuellen Zyklus an. Daher gibt es keine aggregierte Integritätspunktzahl für die Metrik. Die Verarbeitung wird im nächsten Zyklus erneut versucht. Außerdem wird der Status in der Tabelle „Status der CMDB-Integritätsmetrik“ [cmdb_health_metric_status] für diese Metrik auf `Max Failures` festgelegt.

Wenn die Integritätspunktzahl einer Metrik nicht ausgewertet werden kann, wird der Verarbeitungsstatus des jeweiligen KPI (z. B. Richtigkeit) auf `Incomplete` festgelegt. Im CMDB-Dashboard wird die Zeichenfolge `Incomplete score` für den jeweiligen KPI und für die Gesamtpunktzahl der CMDB-Integrität angezeigt. Zudem sind aggregierte Integritätspunktzahlen für die Metrik für keine Klasse in der CMDB-Hierarchie verfügbar.

Überprüfen und passen Sie die folgenden Definitionen nach Bedarf an:

- Überprüfen und optimieren Sie die Regeln, die für die Metrik definiert wurden, bei der die maximale Anzahl von Fehlern erreicht wurde. Wenn eine der Metrik zugeordnete Regel zu allgemein ist, was zu einer großen Anzahl von Fehlern führt, versuchen Sie, sie wie folgt zu verfeinern:
  - Vollständigkeit:

    Überprüfen Sie die Pflichtfelder für die zugeordneten Klassen, und entfernen Sie diejenigen, die für die Integritätspunktzahl nicht kritisch sind. Überprüfen Sie auch die empfohlenen Felder, die Fehler verursachen, und entfernen Sie diejenigen, die für die Integritätspunktzahl nicht kritisch sind.

    Weitere Informationen finden Sie unter CI-Attribute als obligatorisch festlegen und CI-Felder als empfohlen festlegen.

  - Compliance:

    Überprüfen Sie die Auditfehler aus den Auditaufträgen, und passen Sie die Audits an, um die Anzahl der Fehler zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

  - Richtigkeit:

    - Verwaistes Element: Überprüfen Sie die Verwaisungsregeln, und passen Sie sie an, um übermäßige Verwaisungsfehler zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaisungsregeln für CMDB-Integrität erstellen oder bearbeiten.
    - Veraltung: Überprüfen Sie die effektive Dauer für die Klassen, die Fehler verursachen, und passen Sie die Dauer an, um die Anzahl der Fehler zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Veraltungsregel für CMDB-Integrität erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Duplikat: Überprüfen Sie die Deduplizierungsaufgaben und korrigieren Sie die Aufgaben, um doppelte CIs zu entfernen und die Erstellung von Fehlerdatensätzen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Deduplizierungsaufgaben korrigieren (veraltet).

- Erhöhen Sie den Fehlerschwellenwert für die fehlerhafte Metrik, und prüfen Sie, ob die Verarbeitung für diese Metrik im nächsten Zyklus erfolgreich abgeschlossen wird. Eine Erhöhung des Fehlerschwellenwerts über 500.000 kann die Gesamtleistung beeinträchtigen.

CMDB-Integritätsprozessstatus: unvollständige Punktzahl

Im CMDB-Dashboard wird die Zeichenfolge „Unvollständige Punktzahl“ für eine Metrik angezeigt, wenn die Punktzahl für die Metrik nicht berechnet werden kann.

„Unvollständige Punktzahl“ wird angezeigt, wenn:

- Die Anzahl der CIs, die den Test einer ihrer Submetriken nicht bestehen, den für die Metrik festgelegten Fehlerschwellenwert erreicht. In dieser Situation wird der Verarbeitungsstatus für die jeweilige übergeordnete Metrik (z. B. Richtigkeit) in der Tabelle „Status der CMDB-Integritätsmetrik“ [cmdb_health_metric_status] auf „unvollständig“ gesetzt. Die Verarbeitung für die fehlerhafte Metrik im aktuellen Zyklus wird angehalten, und daher gibt es keine aggregierten Integritätspunktzahlen für die Submetrik, die übergeordnete Metrik oder die gesamte CMDB-Integrität.

  Um dies zu beheben, müssen Sie die zugrunde liegende Ursache dafür beheben, dass CIs die Submetriktests nicht bestehen. Weitere Informationen zum Beheben von Fehlern der Submetrik finden Sie unter CMDB-Integritätsprozessstatus: Fehlerschwellenwert erreicht.

- Bei der Verarbeitung der Submetrik ist ein Fehler aufgetreten.

  Um dies zu beheben, überprüfen Sie die Systemprotokolle, um die Ursache des Fehlers zu ermitteln. Nachdem Sie die Ursache des Problems behoben haben, starten Sie die Verarbeitung erneut, indem Sie die entsprechende Dashboard-Aufgabe der übergeordneten Metrik manuell ausführen.

CI-Klassen Manager

Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um grundlegende Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für die Identifikation, den Abgleich und die CMDB-Integrität zentral anzuzeigen, zu erstellen oder zu bearbeiten. Um auf den CI-Klassenmanager zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.

Hinweis:
Der CI-Klassenmanager unterstützt nicht die Arbeit mit Nicht-CMDB-Tabellen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

Klassengrundlagen	CMDB-Integrität	IRE

• Klassen erstellen
• Grundlegende Informationen zu Klassen anzeigen
• Klassenspalten
	• Erstellen Sie ein Compliance-Audit
	• Zertifizierungsfilter erstellen
	• Zertifizierungsvorlagen erstellen
		• Identifikation:
		  ○ CI-Identifizierungsregeln
		  ○ Aufnahmeregeln für Identifizierung
		• Abgleich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen • Alle CIs für eine Klasse anzeigen • Dependency Views-Kartensymbole für eine Klasse • Löschen Sie CIs • Aktualisieren Sie die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter	• Verwaisungsregel für CMDB-Integrität • Veraltungsregeln für CMDB-Integrität • CI-Felder als empfohlen festlegen • CI-Attribute als obligatorisch festlegen • Schwellenwerte für CMDB-Integritätsbewertungsliste • Aufnahmeregeln für Integrität	○ CI-Abgleichregeln ○ Datenaktualisierungsregeln • Abhängigkeiten: Abhängige Beziehungsregeln (Hosting und Containment)
Service Mapping • Einstiegspunkttypen für Service Mapping • CI-Typen für Service Mapping und Discovery		

CMDB CI Lifecycle Management (veraltet)

Vom Zeitpunkt der Erstellung eines CMDB-CI bis zum Zeitpunkt, zu dem es nicht mehr benötigt wird, würde ein CMDB-CI normalerweise verschiedene Betriebsstatus durchlaufen, während verschiedene Vorgänge ausgeführt werden. Das CI-Lifecycle-Management stellt den Mechanismus zum Definieren von Status und Aktionen für ein CI bereit und ermöglicht Ihnen, basierend auf dem CI-Status geeignete Aktionen anzuwenden, um die Verwaltung des CI-Lifecycle an die geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Der CMDB-Datenmanager ist jetzt eine umfassendere und integriertere Lösung für die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen und Archivieren. Weitere Informationen zum CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit CMDB Data Manager.

Mit CI-Lifecycle-Management verknüpfte Begriffe:

Betriebsstatus

Eine Reihe von Zuständen, in die ein CI gesetzt werden kann, z. B. „Operativ“ oder „Reparatur wird ausgeführt“. Ein CI kann jeweils nur einem Betriebsstatus zugeordnet werden. Die Auswahlmöglichkeiten für Betriebsstatus basieren auf dem Feld `operational_status` in der Tabelle [cmdb_ci]. Es gibt mehrere Betriebsstatus, die im Basissystem definiert sind, wie z. B. „Stillgelegt“ und „Wird gerade repariert“. Sie können diese Liste ändern, um Betriebsstatus anzuzeigen, die für Ihr Unternehmen relevant sind.

Hinweis:
Standardmäßig ist Service Mapping so konfiguriert, dass alle Host-CIs ignoriert werden, für die der Wert des Betriebsstatus `[operational_status]` nicht **1** (Operativ) oder der Wert des Status `[install_status]` **100** (abwesend) ist. Weitere Informationen zu diesem Verhalten finden Sie unter Vorbereiten von angepassten ServiceNow-Bereitstellungen für die Zusammenarbeit mit Service Mapping [KB0647574] in der HI-Wissensdatenbank.

Mit dem CI-Lifecycle-Management können mehrere Bediener und Automatisierungen gleichzeitig verschiedene Betriebsstatus einer CI einstellen. Da einem CI nicht mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betriebsstatus zugeordnet werden können, ist es wichtig, jeden Betriebsstatus mit einer Priorität zu konfigurieren. Diese Prioritäten werden dann in einer solchen Situation verwendet, um zu bestimmen, welcher der Betriebsstatus der kumulierte Betriebsstatus ist.

CI-Aktionen

Eine Reihe von Aktionen, die während der Laufzeit auf ein CI angewendet werden können. Sie können für Ihr Business relevante CI-Aktionen definieren.

Kompatible CI-Aktionen

CI Lifecycle Management ermöglicht es einem CI, mehrere aktive CI-Aktionen gleichzeitig auszuführen, sie müssen jedoch ausdrücklich als kompatibel definiert werden. Standardmäßig gibt es keine zwei Aktionen für ein CI, die miteinander kompatibel sind. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie Aktionspaare angeben, die kompatibel sind und daher gleichzeitig auf ein CI angewendet werden dürfen. Sie können beispielsweise angeben, dass die CI-Aktionen „Patchen“ und „Bereitstellung“ kompatibel sind, sodass beide gleichzeitig auf ein CI angewendet werden können.

Unzulässige CI-Aktionen

Standardmäßig kann jede CI-Aktion auf jedes CI angewendet werden. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie eine Regel definieren, dass eine Aktion für ein CI nicht zulässig ist, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet. Sie können beispielsweise eine nicht zulässige CI-Aktion definieren, in der die Aktion „Bereitstellung“ nicht auf einen Linux-Server angewendet werden darf, der sich im Status „Nicht betriebsbereit“ befindet.

Unzulässige betriebliche Übergänge

Standardmäßig sind Übergänge von einem beliebigen Betriebsstatus in einen anderen zulässig. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie eine Regel definieren, die für ein bestimmtes CI den Übergang von einem bestimmten Betriebsstatus in einen anderen Betriebsstatus nicht zulässt. Sie können beispielsweise festlegen, dass für einen Linux-Server kein Übergang von „Reparatur in Arbeit“ zu „Nicht funktionsfähig“ zulässig ist.

Anforderer

Eine anfordernde Person kann ein Workflow- oder ein Nicht-Workflow-Operator sein, der versucht, Betriebsstatus festzulegen und CI-Aktionen anzuwenden. Jeder anfordernden Person ist eine ID einer anfordernden Person zugeordnet, bei der es sich um eine GUID handelt. Dies kann ein aktiver Workflow-Kontext oder eine nicht als Workflow registrierte Benutzer-ID sein.

Mietzeitraum

Ein Zeitraum, den jede anfordernde Person (insbesondere Nicht-Workflow-Operatoren) angeben kann, während dem eine angegebene CI-Aktion für ein bestimmtes CI aktiv sein darf.

CMDB CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von APIs zum Verwalten von CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen. Und die Benutzeroberfläche, in der Sie Regeln definieren, um bestimmte Betriebsstatusübergänge einzuschränken und Aktionen basierend auf Betriebsstatus zu beschränken. Sie bietet auch einen Mechanismus zum Auditieren des CI-Betriebsstatus und der CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus.

Anbieter wie Automatisierung, Workflows oder Change Management können CI Lifecycle Management als Mechanismus zum Verwalten von CI-Betriebsstatus und zum Anwenden von CI-Aktionen verwenden. Standardmäßig hat das Verhalten von CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für bestimmte Vorgänge und vollständige Einschränkungen für andere Vorgänge. Mit der Benutzeroberfläche von CI Lifecycle Management können Sie dieses Standardverhalten ändern, indem Sie nicht zulässige CI-Aktionen, kompatible CI-Aktionen und nicht zulässige Betriebsübergänge angeben, die einige Vorgänge einschränken und für andere aktivieren.

Mit CI Lifecycle Management können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus verwalten.
- CI-Betriebsstatusübergänge verwalten.
- Bestimmte Betriebsstatusübergänge beschränken.
- Bestimmte Aktionen für bestimmte CI-Typen zuordnen, die sich in einem bestimmten Betriebsstatus befinden.
- IT Service Management-Anwendungen basierend auf dem CI-Betriebsstatus beschränken.
- CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus überwachen.

Lifecycle Management-APIs

CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von APIs zur Verwaltung des CI-Betriebsstatus und der CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus. Alle durch Regeln in der Benutzeroberfläche angegebenen Einschränkungen und Berechtigungen werden erzwungen, wenn Statusverwaltungs-APIs ausgeführt werden. Wenn eine API versucht, eine eingeschränkte Operation auszuführen, wird die Operation blockiert und ein Fehler wird protokolliert.

Anfordernde Personen registrieren

Wenn Sie die Lifecycle Management-APIs zur Anwendung von CI-Aktionen verwenden, müssen anfordernde Personen registriert werden und eine ID für eine anfordernde Person anfordern, die innerhalb der Lifecycle Management-Tabellen eindeutig ist. Um sich anzumelden und ID einer anfordernden Person zu erhalten, sollten Nicht-Workflow-Benutzer die API `registerOperator` aufrufen. Workflow-Benutzer können den aktiven Workflow-Kontext als ID der anfordernden Person verwenden und müssen nicht explizit `registerOperator` aufrufen.

Nach Abschluss der CI-Lebenszyklusvorgänge sollte die anfordernde Person die API `unregisterOperator` aufrufen, um die Registrierung aufzuheben. Alle Statusverwaltungsdatensätze, die dieser bestimmten ID einer anfordernden Person zugeordnet sind, werden dann als inaktiv markiert oder vom Scheduled Job `CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables` entfernt.

Integration mit Incident-Management und Problem-Management

Eine Basisinstanz enthält die vordefinierte CI-Aktion `CreateTask`, die zum Erstellen einer Aufgabe für ein CI verwendet wird. Neue Instanzen haben eine vordefinierte nicht zulässige CI-Aktion, die angibt, dass die Aktion „ **CreateTask** “ für CIs mit dem Betriebsstatus „Deaktiviert“ nicht zulässig ist. Diese Einschränkung ist mit Incident-Management und Problem-Management integriert, um die Erstellung von Incident- oder Problemaufgaben für deaktivierte CIs zu verhindern. Die CI-Aktion „CreateTask“ wird als Referenzqualifizierer für das Feld `Configuration Item` der Incident-/Problem-Tabellen verwendet. In einem neuen Incident oder Problem werden CIs, in denen `Operational Status` auf „Deaktiviert“ festgelegt ist, aus der Liste `Configuration Item` im Formular herausgefiltert. Weitere Informationen zu Referenzqualifizierern finden Sie unter Referenzqualifizierer .

Integration mit Asset-Management

In einem Basissystem werden das Feld [`Operational Status` eines CI und die Felder `Status`/`Hardware Status` (bei Hardware) synchronisiert, wenn einer der beiden Feldwerte **Deaktiviert**lautet. Wenn `Operational Status` eines CI auf **Deaktiviert**festgelegt ist, wird das Feld `Status`/`Hardware Status` automatisch auf **Deaktiviert**festgelegt. Umgekehrt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird *Operational Status* automatisch auch auf **Deaktiviert**festgelegt, wenn das Feld *Status/Hardware Status* eines CI auf **Deaktiviert** festgelegt wird.

- Wenn sich ein Feld *Operational Status* von **Deaktiviert** in einen anderen Status ändert, wird das Feld *Status/Hardware Status* des CI auf **Installiert**gesetzt.

- Wenn sich das Feld *Status/Hardware Status* eines CI von **Deaktiviert** in einen anderen Status ändert, wird das Feld *Operational Status* automatisch auf **Nicht funktionsfähig**gesetzt.

  Eine Statusänderung von „Stillgelegt“ in einen anderen Status ist selten. Standardmäßig wird der Status in „Nicht funktionsfähig“ geändert. Dies ist jedoch möglicherweise nicht der beabsichtigte Status für den Datensatz. Daher ist es wichtig, dass Administratoren den Status in diesem Fall überprüfen und angemessen verwalten.

Sobald der *Status/Hardware Status* eines CI geändert wird, wird er mit dem entsprechenden Feld *Asset State* und umgekehrt synchronisiert, wodurch der *Operational Status* des CI und der entsprechende *Asset State* des CI synchronisiert bleiben.

Weitere Informationen zum Zuordnen der Felder *Asset State* und *Substate* zum Feld *Status/Hardware Status* (bei Hardware) eines CI finden Sie unter Asset-Status und CI-Hardwarestatus zuordnen . Weitere Informationen zum Außerkraftsetzen von Assets finden Sie unter Assets stilllegen .

Erste Schritte mit CI Lifecycle Management

Befolgen Sie diese allgemeinen Schritte, um mit den Aktivitäten des CI Lifecycle Management-Moduls der CMDB-Anwendung zu beginnen und sie nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Scheduled Job CI Lifecycle Management - Interne Statusverwaltungstabellen wiederherstellen im Basissystem, die die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen kontinuierlich überprüft und aufrechterhält.
2. CI-Aktionen definieren.
3. Regeln für Kompatible CI-Aktionen definieren.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CMDB CI-Aktionen** , um derzeit aktive/inaktive CI-Aktionen in der CMDB anzuzeigen.
4. Regeln für Nicht zulässige CI-Aktionen definieren.
5. Regeln für Nicht zulässige Betriebsstatusübergänge definieren.
6. Definieren Sie neue Betriebsstatus durch Ändern des Felds *operational_status* in der Tabelle [cmdb_ci] im System-Dictionary.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Zeigen Sie interne Betriebsstatus an** , um verfügbare Betriebsstatus anzuzeigen, die von jeder anfordernden Person festgelegt werden.
7. Priorität für Betriebsstatus festlegen.
8. Rufen Sie APIs auf, um CI-Aktionen anzuwenden.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CMDB CI-Aktionen** , um anzuzeigen, welche Aktionen übermittelt wurden, und ihren aktiven/inaktiven Status in der CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Zeigen Sie registrierte Benutzer mit CI-Status an** , um aktuell registrierte Operatoren anzuzeigen, die über die `registerOperator` -API registriert wurden.
10. Überprüfen Sie die Aufgaben „Miete verlängern“, und erweitern Sie die Leasingverträge nach Bedarf. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Aufgaben zur Verlängerung der Miete**.

    Diese Aufgaben werden automatisch vom Scheduled Job `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables` für CI-Aktionssätze erstellt, in denen die Miete für eine gültige anfordernde Person abgelaufen ist. Der Anforderer sollte die Lifecycle Management-API `ExtendCIActionLease` verwenden, um den Mietvertrag zu verlängern. Falls jedoch der Mietvertrag für einen bestimmte Kulanzzeitraum abgelaufen ist, markiert den Scheduled Job `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables` den entsprechenden CI-Aktionsdatensatz als „inaktiv“.

    Der Kulanzzeitraum für die abgelaufene Mietdauer ist über die Systemeigenschaft `glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days` konfigurierbar.
11. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Statusmanagement-Protokolle** , um Protokolle von CI Lifecycle Management-Vorgängen anzuzeigen.

Lifecycle Management-APIs

CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von Statusverwaltungs-APIs zum Bearbeiten von CI-Betriebsstatus und zum Anwenden von CI-Aktionen.

Statusverwaltungs-APIs halten sich an Einschränkungen und Berechtigungen, die durch nicht zulässige CI-Aktionen, kompatible CI-Aktionen und nicht zulässige Betriebsübergänge angegeben werden. Wenn eine API versucht, eine eingeschränkte Operation auszuführen, wird die Operation blockiert, ein Fehler wird protokolliert, und eine Aufgabe wird ggf. automatisch erstellt.

Lifecycle Management-APIs können Betriebsstatus und CI-Aktionen für CMDB-Gruppen festlegen, indem sie Lifecycle Management-Massen-APIs verwenden.

Registrierungs-APIs

- registerOperator() - Methode zum Registrieren von Operatoren bei der Statusverwaltung für Nicht-Workflow-Benutzer.
- unregisterOperator(Zeichenfolge requestorId) - Methode zum Aufheben der Registrierung von Operatoren für Nicht-Workflow-Benutzer.
- isValidRequestor(Zeichenfolge requestorId) - Methode, um festzustellen, ob der angegebene Anforderer ein gültiger aktiver Workflow-Benutzer oder ein registrierter Benutzer ist.
- isLeaseExpired(Zeichenfolge requestorId, String ciSysId, String ciActionName) - Methode, um zu prüfen, ob die registrierte Benutzer-Miete abgelaufen ist.
- extendCIActionLease(Zeichenfolge requestorId, ciSysId, ciActionName, leaseTime) - Methode zur Verlängerung der CI-Aktion-Mietdauer für registrierte Benutzer. Wenn der vorherige Mietvertrag bereits abgelaufen ist, verlängern Sie ihn jetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betriebsstatus-APIs

- setBulkCIOperationalState(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, opsLabel, opsStateListOld) - Methode zum Festlegen des Betriebsstatus für ein Array von CIs.
- getOperationalState(Zeichenfolge ciSysId) - Methode zum Abrufen des CI-Betriebsstatus.

CI-Aktionen-APIs

- addBulkCIAction(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, ciActionName, ciActionListOld, leaseTime) - Methode zum Hinzufügen einer CI-Aktion für ein Array von CIs.
- removeBulkCIAction(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, ciActionName) - Methode zum Entfernen einer CI-Aktion für eine Liste von CIs.
- getCIActions (Zeichenfolge ciSysId) - Methode zum Abrufen von CI-Aktionen.

Nicht zulässige Aktion basierend auf der Betriebsstatus-API

isNotAllowedAction(Zeichenfolge ciType, opsLabel, actionName) - Methode, um zu prüfen, ob eine bestimmte CI-Aktion für einen bestimmten Betriebsstatus eines CI-Typs nicht zulässig ist.

API für nicht zulässige Betriebsstatusübergänge

isNotAllowedOpsTransition(Zeichenfolge ciType, opsLabel, transitionOpsLabel) - Methode, die überprüft, ob ein bestimmter Betriebsstatusübergang für einen CI-Typ nicht zulässig ist.

API für kompatible Aktionen

isCompatibleCIAction(Zeichenfolge actionName, otherActionName) - Methode zur Überprüfung, ob zwei bestimmte Aktionen miteinander kompatibel sind.

Example: Statusverwaltungs-APIs verwenden

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

Von CI Lifecycle Management installierte Komponenten

CI Lifecycle Management installiert (im Plugin „com.snc.cmdb“ enthalten) verschiedene Komponententypen, einschließlich Tabellen, Scheduled Jobs und Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CI Lifecycle Management - Interne Statusverwaltungstabellen wiederherstellen	Prüft kontinuierlich und erhält die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen.
Aktualisieren Sie den Lebenszyklus von Legacy-	Aktualisiert die Felder `Life cycle stage` und `Life cycle status` für CIs, wenn sich Legacy-Statusfelder ändern.
„Legacy von CSDM aktualisieren“	Aktualisiert die Legacy-Statusfelder von CIs, wenn sich der Lebenszyklus ändert.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CI-Status registrierter Benutzer [statemgmt_register_users]	Alle aktuell aktiven registrierten Benutzer, die über die API `registerOperator` erstellt wurden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
CI-Aktionen [statemgmt_ci_actions]	Eine Reihe von CI-Aktionen, die während der Laufzeit auf ein CI angewendet werden können.
CMDB CI-Aktionen [statemgmt_cmdb_actions]	Aktive/inaktive CI-Aktionen, die von einer bestimmten anfordernden Person für ein bestimmtes CI festgelegt wurden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Kompatible CI-Aktionen [statemgmt_compat_actions]	Regelwerk, das Paare von CI-Aktionen definiert, die für ein CI kompatibel sind und gleichzeitig angewendet werden können.
Unzulässige CI-Aktionen [statemgmt_not_allow_actions]	Regelwerk, das bestimmte Aktionen definiert, die für ein CI nicht zulässig sind, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet.
Interne Betriebsstatus [statemgmt_ops_state]	Interne Betriebsstatus, die von einer bestimmten aktiven anfordernden Person für ein bestimmtes CI festgelegt werden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Aufgabe zur Verlängerung der Miete [statemgmt_renew_lease_task]	Eine Gruppe von Aufgaben, die automatisch erstellt wurden, um die Miete von CI-Aktionen zu erneuern, deren Mietvertrag abgelaufen ist. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Betriebsstatus – Prioritäten [statemgmt_ops_state_pri]	Prioritäten von Betriebsstatus, die den Vorrang festlegen, wenn mehrere Betriebsstatus von verschiedenen anfordernden Personen für dieselben CIs festgelegt werden.
Unzulässige betriebliche Übergänge	Regelwerk, das bestimmte Betriebsstatusübergänge definiert, die nicht zulässig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[statemgmt_not_allow_ops]	

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	Die maximale Anzahl der Tage, an denen der Ablauf der Mietdauer für CI-Aktionen festgelegt werden kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	Maximale Anzahl von CIs, die CI Lifecycle Management in einer Massenaktualisierungsoperation verarbeiten kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Den Scheduled Job „CI Lifecycle Management“ aktivieren

Wenn Sie mit der Verwendung des CI Lifecycle Management-Moduls beginnen, müssen Sie den Scheduled Job *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`* aktivieren, die standardmäßig deaktiviert ist. Bei diesem Scheduled Job wird die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen kontinuierlich überprüft und aufrechterhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn CI Lifecycle Management-Vorgänge nicht ordnungsgemäß abgeschlossen werden, beispielsweise aufgrund eines Fehlers der anfordernden Person oder einer anfordernden Person, deren Mietvertrag abgelaufen ist, kann die Integrität von Tabellen, die sich auf CI Lifecycle Management beziehen, beeinträchtigt werden. Der Scheduled Job *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`* scannt Tabellen, die sich auf CI Lifecycle Management beziehen, und führt Folgendes aus:

- Deaktiviert oder entfernt alle internen Lifecycle Management-Datensätze mit ungültigen anfordernden Personen und schließt, falls vorhanden, die entsprechenden Aufgaben zur Verlängerung der Miete.
- Erkennt Datensätze, die einer gültigen anfordernden Person zugeordnet sind, dessen Mietvertrag abgelaufen ist, und erstellt automatisch eine Aufgabe zur Verlängerung der Miete, um den Benutzer zu benachrichtigen und Details zum Verlängern des Mietvertrags anzugeben. Wenn die anfordernde Person keine Aktion ausführt und der Mietvertrag für eine bestimmte Kulanzzeit abgelaufen ist (Standardeinstellung 15 Tage), wird der entsprechende CI-Aktionsdatensatz automatisch deaktiviert, und die entsprechende Aufgabe zur Verlängerung der Miete wird geschlossen, falls vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition**, und klicken Sie auf **Regelmäßige Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach dem Auftrag *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`*.
3. Doppelklicken Sie in der entsprechenden Spalte **Aktiv** auf den Wert *`false`*, und wählen Sie *`true`*aus.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Speichern**.

Eine CI-Aktion definieren

Definieren Sie eine CI Lifecycle Management-CI-Aktion, die später auf CIs angewendet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Liste aller Aktionen anzeigen, die derzeit auf CIs angewendet werden, indem Sie zu **Konfiguration** navigieren und auf **CMDB-CI-Aktionen** klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CI-Aktionen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „CI-Aktionen“ die Option **Neu**aus.
3. Geben Sie **Name** und **Beschreibung ein**.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Kompatible CI-Aktionen definieren

Ermöglichen Sie eine CMDB CI Lifecycle Management-Operation, bei der zwei angegebene CI-Aktionen gleichzeitig auf ein CI angewendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist es nicht zulässig, mehr als eine Aktion auf ein CI anzuwenden. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie Paare von CI-Aktionen als kompatibel definieren. Daher können diese Aktionen gleichzeitig auf ein CI angewendet werden. Sie können beispielsweise angeben, dass „Bereitstellung“ und „Patchen“ kompatible CI-Aktionen sind, sodass Sie beide gleichzeitig auf ein CI anwenden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Kompatible CI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Kompatible CI-Aktionen** auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Kompatible CI-Aktionen

Feld	Beschreibung
Aktion	Erste Aktion im Kompatibilitäts-Aktionen-Paar.
Kompatible Aktion	Zweite Aktion im Kompatibilitäts-Aktionen-Paar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Eine API kann die beiden angegebenen Aktionen gleichzeitig erfolgreich auf ein CI anwenden.

Eine nicht zulässige CI-Aktion definieren

Definieren Sie eine Einschränkung für CI Lifecycle Management, in der eine angegebene Aktion für ein CI, das sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet, nicht zulässig ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gibt es im CMDB CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für die Anwendung von CI-Aktionen. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie nicht zulassen, dass eine angegebene Aktion auf ein CI angewendet wird, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet. Sie können beispielsweise eine Einschränkung definieren, in der die Bereitstellungsaktion nicht auf einen Linux-Server angewendet werden kann, der sich nicht in einem Betriebsstatus befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Unzulässige CI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** auf der Seite **Nicht zulässige CI-Aktionen**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Nicht zulässige Aktion	Die Aktion, die eingeschränkt wird.
CI-Typ	Der CI-Typ, für den die Einschränkung gilt. Um eine Regel auf alle CIs anzuwenden, wählen Sie Configuration Item aus.
Betriebsstatus	Der Betriebsstatus, in dem sich das CI befinden muss, um die Einschränkung anzuwenden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Wenn eine API versucht, die angegebene Aktion auf die angegebenen CIs anzuwenden, schlägt die Operation im angegebenen Betriebsstatus fehl, und ein Fehler wird protokolliert.

Priorität für einen Betriebsstatus festlegen

Mit dem CI Lifecycle Management können mehrere Bediener und Automatisierungen gleichzeitig verschiedene Betriebsstatus einer CI einstellen. Ein CI kann nur einen einzigen Betriebsstatus haben. In diesem Fall wird der kumulative Betriebsstatus des CI auf den mit der höchsten Priorität gesetzt. Es wird empfohlen, dass Sie für jeden von Ihnen definierten Betriebsstatus eine Priorität angeben, damit ein kumulativer Status korrekt berechnet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Betriebsstatuspriorität**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Priorität Betriebsstatus** auf den Betriebsstatus, für den Sie die Priorität festlegen oder aktualisieren möchten.
3. Geben Sie eine **Priorität**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität.

Einen nicht zulässigen Betriebsübergang definieren

Definieren Sie eine Einschränkung für CI Lifecycle Management, bei der ein angegebenes CI nicht von einem Betriebsstatus in einen anderen wechseln kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gibt es für CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für den Übergang von CIs von einem Betriebsstatus in einen anderen. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie Übergänge definieren, die für ein angegebenes CI nicht zulässig sind. Sie können beispielsweise eine Einschränkung für den Übergang eines Linux-Servers vom Status „Nicht Betriebsbereit“ in den Status „Reparatur in Arbeit“ definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Unzulässige betriebliche Übergänge**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Nicht zulässige Betriebsübergänge** auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Der CI-Typ, für den die Einschränkung gilt.
Nicht zulässiger Übergang	Der CI-Status, in den der Übergang beschränkt ist.
Betriebsstatus	Der Betriebsstatus, in dem sich das CI befinden muss, damit die Einschränkung gilt.

Ergebnisse
Wenn eine API versucht, ein CI, das sich im angegebenen Betriebsstatus befindet, in einen Status zu ändern, der nicht zulässig ist, schlägt der Vorgang fehl, und ein Fehler wird protokolliert.

CMDB-Benchmarks anzeigen

CMDB berechnet mehrere CMDB-Integritäts-Benchmarks, die dann im Benchmarks-Dashboard angezeigt werden. Diese Benchmarks basieren auf verschiedenen CMDB-Integritätsmetriken, die monatliche Durchschnittswerte, Trends, Vergleiche mit den Branchendurchschnitten Ihrer ServiceNow Peers und globale Benchmarks anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben müssen aktiviert sein, und Integritätsdaten müssen erfasst werden. Navigieren Sie auch zu **Benchmarks** > **Setup** und stellen Sie sicher, dass die CMDB-KPIs unter **IT Operations Management**aktiviert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CMDB bietet die folgenden Benchmarks:

- Prozentsatz der nicht konformen CIs
- Prozentsatz der doppelten CIs
- Prozentsatz der veralteten CIs

Für eine Instanz ist jede dieser Benchmarks der berechnete monatliche Durchschnitt der entsprechenden CMDB-Integritätsmetrik. Die Berechnung eines Monatsdurchschnitts erfordert, dass für jeden Tag des Monats ein Metrikergebniswert vorliegt. Daher wird für jeden Tag, an dem die entsprechende Integritäts-Dashboard-Aufgabe nicht ausgeführt wurde, das aggregierte Ergebnis der an diesem Tag aktuellsten Ausführung angenommen. Der Monatsdurchschnitt wird dann basierend auf der Summe aller täglichen aggregierten Ergebnisse für die Metrik in diesem Monat berechnet, dividiert durch die Anzahl der Tage des Monats. Bei einer CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe, die an einem Tag mehrmals ausgeführt wurde, werden nur die Ergebnisse der letzten Ausführung an diesem Tag für die Berechnung des Monatsdurchschnitts verwendet.

Hinweis:
Die Häufigkeit der Ausführung von CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben hängt davon ab, ob die Aufgabe aktiviert ist, sowie von ihrem Zeitplan und von manuellen Ausführungen.

Globale Durchschnittswerte basieren auf der Summe der monatlichen Durchschnittswerte aller Peer-Instanzen, geteilt durch die Anzahl der Instanzen (abgesehen von Instanzen, für die der monatliche Durchschnittswert 0 ist).

Prozedur

1. Navigieren zu **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Klicken Sie auf das Symbol , und wählen Sie **IT Operations Management**.
3. Klicken Sie auf **ALLES** oder **CMDB**.
4. Klicken Sie auf eine CMDB-Benchmark, um zu Trenddaten und anderen Benchmark-Details zu gelangen.

Zugehörige Informationen

CMDB-Integrität

Benchmarks

Benchmarks-Dashboard

CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Verwenden Sie CMDB-APIs zum Erstellen, Aktualisieren und Lesen von Vorgängen in der CMDB. Domain Separation wird in CMDB-APIs unterstützt.

CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Verwenden Sie die folgenden CMDB-APIs zum Erstellen, Aktualisieren und Lesen von Vorgängen in der CMDB.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CMDBGroupAPI – Scoped
- CMDBTransformUtil – Global
- CMDBUtil – Global
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine – Scoped

Domain Separation in CMDB-APIs

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

CMDB-APIs werden für den Zugriff auf die CMDB von einem Skript aus verwendet. CMDB speichert die CI- und Beziehungsinformationen. CMDB ist domänengetrennt.

CMDB-APIs unterstützen die folgenden Vorgänge:

- Neues CI erstellen:

  Dieser Vorgang durchläuft die Identifizierungs- und Abgleich-Engine, die bei der Erstellung eines CI die Domain Separation unterstützt. Für diesen Vorgang wird die Domäne des Anrufers verwendet.

- Vorhandenes CI aktualisieren:

  Dieser Vorgang durchläuft die Identifizierungs- und Abgleich-Engine, die bei der Erstellung eines CI die Domain Separation unterstützt. Für diesen Vorgang wird die Domäne des Anrufers verwendet.

- Beziehungen erstellen/löschen:

  Die Tabelle cmdb_rel_ci ist nicht domänengetrennt.

- CMDB-CI abfragen/CMDB-Tabelle abfragen:

  Die Ergebnisse werden nach der/den für den Anrufer sichtbaren Domäne(n) gefiltert.

- CMDB-Metadatentabelle abfragen:

  Metadateninformationen sind nicht domänengetrennt.

Domain Separation für CMDB-APIs einrichten

Wenn die Domain Separation für CMDB aktiviert ist, ist sie auch für CMDB-APIs verfügbar.

Datentrennung

Daten werden in der CMDB gespeichert und nach Domänen getrennt. Aus Sicht der CMDB-API sind keine zusätzlichen Arbeiten erforderlich.

Domänengetrennte Umgebungen konfigurieren

Die Konfiguration erfolgt auf CMDB-Ebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn in Basissystem-Anwendungstabellen eine Domänenspalte vorhanden ist

Beachten Sie das Thema Domain Separation in CMDB-Integrität.

Mandantendomänen und Anwendungsdaten

Es gibt keine anwendungsspezifischen Daten, die mit CMDB verwaltet werden können.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung und Configuration Management Database (CMDB)

Schnellstarttests für Configuration Management Database (CMDB) (CMDB)

Überprüfen Sie, ob Configuration Management Database (CMDB) immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Configuration Management Database (CMDB)-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Configuration Management (CMDB)“ (com.snc.cmdb) und des Plugins „CMDB – ATF-Tests“ (com.snc.cmdb.atf).

CMDB BSM: Abhängigkeitsansichten-Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von Abhängigkeitsansichten-APIs.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB BSM: Abhängigkeitsansichten	Testet die Funktionalität von Abhängigkeitsansichten-APIs. Diese APIs rufen Abhängigkeitsansichten-Zuordnungen und zugehörige Zuordnungselemente wie Kontextmenüelemente für ein bestimmtes CI sys_id und mithilfe der ITIL-Benutzerrolle ab.	New York

CMDB-INTEGRITÄT: Test-Suite für CI-Integritäts-Dashboard

Test-Suite, mit der überprüft werden kann, ob das CMDB-CI-Integritäts-Dashboard auf grundlegender Ebene funktionsfähig ist.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB-INTEGRITÄT: Status der Integritätsaufgabe	Überprüft, ob im CMDB-Integritäts-Dashboard noch Aufgaben ausgeführt werden, die vor mindestens 30 Tagen gestartet wurden.	New York
CMDB-INTEGRITÄT: CMDB-Integrität Vollständigkeit/ Empfohlen	Überprüft, ob das CI-Dashboard für die empfohlene Metrik funktionsfähig ist (in KPI „CMDB-	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-INTEGRITÄT: Test-Suite für CI-Integritäts-Dashboard

Test-Suite, mit der überprüft werden kann, ob das CMDB-CI-Integritäts-Dashboard auf grundlegender Ebene funktionsfähig ist.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Integrität Vollständigkeit“ enthalten). Mit diesem Test wird Folgendes validiert: • Erstellung einer Integritätsaufnahmeregel für die Empfehlungsmetrik. • Erstellung eines empfohlenen Felds, das die Integritätsaufnahmeregel erfüllt. • Validiert, ob die Aufnahmeregel für Integrität ordnungsgemäß auf einen Testdatensatz mit fehlenden Daten im empfohlenen Feld angewendet wird.	

CMDB IRE: Test-Suite für die Identification Reconciliation Engine

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionalität der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB IRE: IRE-Validierung	Validiert CI-Identifier und Abgleichsdefinitionen, und prüfen Sie die Indizes für CI-Identifier.	Madrid
CMDB IRE: Abgleichregel	Überprüft Vorgänge für eine Abgleichregel im CI-Klassenmanager mithilfe der Rollen „itil“ und „itil_admin“. Zu den Vorgängen gehören das Erstellen, Bearbeiten und Löschen einer Abgleichregel. Überprüft außerdem, ob die Einstellung aktiv oder nicht aktiv ist, sowie auf abgeleitete Regeln.	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB IRE: Test-Suite für die Identification Reconciliation Engine

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionalität der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB IRE: Identifizierungsregel	Überprüf Vorgänge für eine Identifizierungsregel im CI-Klassenmanager mithilfe der Rollen „itil“ und „itil_admin“. Zu den Vorgängen gehören das Erstellen, Bearbeiten und Löschen einer Identifizierungsregel. Überprüft außerdem, ob die Einstellung aktiv oder nicht aktiv ist, sowie auf abgeleitete Regeln.	Paris

CMDB QB: Test-Suite für Abfragegenerator

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionen von CMDB-Abfragegeneratoren, z. B. Erstellen von Abfragen, Lesen von Abfragen und Ausführen von Abfragen mit zwei zugehörigen Benutzerrollen – cmdb_query_builder und cmdb_query_builder_read.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB QB: Abfragegenerator – Rolle cmdb_query_builder	Verifiziert, ob die Benutzerrolle cmdb_query_builder im CMDB-Abfragegenerator Abfragen speichern und auf alle gespeicherten Abfragen zugreifen und sie ausführen kann.	New York
CMDB QB: Abfragegenerator – Rolle cmdb_query_builder_read	Verifiziert, ob die Benutzerrolle cmdb_query_builder_read im CMDB-Abfragegenerator auf alle gespeicherten Abfragen zugreifen und diese ausführen, aber keine Abfrage speichern kann.	New York

CMDB REL: Beziehungs-Editor und Beziehungsformatierer – Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität des Beziehungs-Editors und des Beziehungsformatierers

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB REL EDITOR: Beziehungs-Editor	Überprüft das Hinzufügen von Beziehungen zu einem CI und das Löschen von Beziehungen	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB REL: Beziehungs-Editor und Beziehungsformatierer – Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität des Beziehungs-Editors und des Beziehungsformatierers

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	aus einem CI mit der ITIL-Benutzerrolle.	
CMDB REL FORMATTER: Beziehungsformatierer	Überprüft die Genauigkeit von CI-Informationen, Beziehungstypen, Beziehungen, zugehörigen Datensätzen wie Change-Tickets und Einstellungen wie CMDB-Ansichten (Beziehungsfilter), die für ein bestimmtes CI im Beziehungsformatierer mithilfe der ITIL-Benutzerrolle angezeigt werden.	New York

CMDB SDK: Test-Suite für SDK-REST-API

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von CMDB-SDK-REST-APIs

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB SDK: CMDB-Metadaten abfragen	Testet die Abfrage von CMDB-Metadaten.	New York
CMDB SDK: Beziehung für ein CI mit REST APIs erstellen	Testet das Erstellen einer Beziehung für ein CI in der CMDB mit den CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: Beziehung für ein CI mit REST APIs löschen	Testet das Löschen einer Beziehung für ein CI mit CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST API erstellen	Testet das Erstellen eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CMDB mit REST APIs abfragen	Testet die Abfrage der CMDB mit CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST APIs aktualisieren	Testet die Aktualisierung eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST APIs abfragen	Testet die Abfrage eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Nützliche zugehörige Listen in CI-Formularen

Standardmäßig enthalten die Formulare, in denen verwaltbare Configuration Items (CI) angezeigt werden – Computer, Drucker, Netzwerkausrüstung, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) und Stromverteilungseinheiten (PDU) – eine Reihe zugehöriger Listen für das Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden zugehörigen Listen gelten für alle Formulare für verwaltbare CIs.

- Netzwerkadapter – Zeigt alle auf einer CI installierten NICs an.
- CI-IPs – Zeigt alle IP-Adressen in diesem CI an:
  - Computer (Workstations, Laptops mit verschiedenen macOS und Windows Betriebssystemen)
  - Windows Server
  - Linux Server
  - AIX-Server
  - Solaris-Server
  - Über SNMP erkannte Geräte.
- DNS-Namen für CIs – Zeigt alle DNS-Namen in einem CI an.

Die Informationen zur IP-Version werden in allen zu IP-Adressen gehörigen Listen und Formularen angezeigt.

Hinweis:
Da alle Pfade hier mit der Liste **IP-Adresse zu DNS-Namen** verbunden sind, die eine IP-Adresse mit einem DNS-Namen verknüpft, wurde dieser Teil des allgemeinen Flows nicht zur Baumstruktur hinzugefügt.

Discovery-Quelle

Eine Tabelle mit der Bezeichnung „Quelle“ [sys_object_source] speichert Informationen, die die Quelle einer Erkennung (durch ServiceNow Discovery oder ein anderes Produkt) identifizieren, die ID dieser Quelle sowie das Datum und die Uhrzeit des letzten Scans. Um diese Informationen anzuzeigen, konfigurieren Sie ein CI-Formular, und fügen Sie die zugehörige Liste **Quellen** hinzu.

Diese Tabelle wird automatisch ausgefüllt, wenn das Discovery-Plugin aktiviert ist.

Enterprise CMDB

Die Enterprise Configuration Management Database (ECMDB) ist für Unternehmen gedacht, die Geschäftssysteme, die aus einer Vielzahl von Komponenten, Geschäfts- und Supportmitarbeitern bestehen, überwachen, verwalten, messen, nachverfolgen und verstehen sowie auf Changes hingewiesen werden möchten.

Beispielsweise kann ein Bond-Trading-Service mehrere Anwendungen und Webserver, mehrere Datenbanken, Linux-, UNIX- und Windows-Server umfassen. Es gibt Sicherheitsprodukte, Netzwerkspeicher, Disaster-Recovery-Verfahren und Hardware usw., die für den ordnungsgemäßen Betrieb des Service erforderlich sind.

Die ECMDB macht es einfach, die Beziehungen manuell einzugeben oder sie automatisch mit Discovery-Tools ausfüllen zu lassen. Neben den Bereichen Hardware, Software, Netzwerk, Datenbank und Speicher ist es von Vorteil, zu wissen, welche Personen oder Gruppen für den Service verantwortlich sind, sowohl aus geschäftlicher als auch aus IT-Perspektive. Wer sind die Geschäftsanwender und Manager? Wer startet und stoppt die Anwendung oder ihre Komponenten? Wer überwacht die Protokolldateien? Wer ist für Sicherung und Wiederherstellung, Geschäftskontinuität und Notfallwiederherstellung verantwortlich?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enterprise CMDB ist mit dem Configuration Management-Plugin (CMDB Enterprise Edition) (com.snc.cmdb.enterprise) verfügbar, das im Basissystem aktiv ist.

CMDB-Beziehungen

Mit der ECMDB können Sie alle Beziehungen problemlos nach Beziehungstyp nachverfolgen.

Die Enterprise CMDB erweitert die Funktionen der ServiceNow-Plattform-CMDB in den folgenden Bereichen.

Erweiterte Configuration Item-Typen

- Cluster
- Datenbankinstanzen (Oracle, MySQL, MSFT SQL Server)
- Dateisysteme (direkt und über Netzwerk verbunden)
- Linux-Server
- Solaris-Server
- AIX-Server

Erweiterte Beziehungen

Eine genaue Beschreibung der Beziehungen zwischen Elementen sowie zwischen Elementen und Personen oder Gruppen ist wichtig, um die Struktur eines Business Service zu verstehen. ECMDB stellt viele Beziehungstypen standardmäßig zur Verfügung, aber die Anzahl der Beziehungstypen kann leicht erweitert werden. Beispiele für Beziehungstypen umfassen Folgendes.

- Verbunden mit
- Abhängig von / Bietet Service für
- Angetrieben von / Treibt an
- Geschützt durch / Schützt
- DR bereitgestellt von/Stellt DR bereit für

Beschreibungen einiger wichtiger Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CMDB.

Visualisierung

Das System kann Beziehungen als Hierarchie darstellen, indem eine standardisierte Strukturansicht verwendet wird, die entweder abgeflacht oder grafisch dargestellt ist, und dies alles in einer einfachen Webschnittstelle.

Auditing

Die Überwachung von Changes an Configuration Items ist standardmäßig aktiviert.

Verbund

Der Verbund von Discovery- und Konfigurationsdaten von Drittparteien wird über Service Graph Connectorsunterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modellierung von Configuration Items (Produktmodelle)

Modellgesteuertes Configuration Management ermöglicht die vordefinierte Definition von CI-Modellen, die mit Produktwartungszyklen, Kostenstellen und Supportorganisationen verbunden werden können, und bietet eine Möglichkeit zur Kapazitäts- und Bestandsplanung. Durch das Definieren von Modellen für CIs (die eine Viele-zu-eins-Beziehung zu dem Modell aufweisen) können Sie tatsächlich entdeckte oder importierte CIs dynamisch in logische, operative und finanzielle Modelle gruppieren. Dies erleichtert einen organisierten Ansatz zur Verwaltung Ihrer Assets (CIs) in ihren jeweiligen Domänen.

Aktionssymbole für die Enterprise Configuration Management Datenbase (ECMDB)

Jedes der folgenden Symbole kann in den ECMDB-Listen zugehöriger Elemente angezeigt werden.

	Für derzeit aktive Incidents bei diesem Configuration Item
	Für derzeit aktive Probleme bei dem Configuration Item
	Für derzeit aktive Changes am Configuration Item, die in der Vergangenheit nicht behandelt wurden, aktuelle, ausstehende Changes. Beispielsweise kann eine Anforderung zum Aktualisieren des Betriebssystems auf einem Server, der gerade ausgeführt wird, dieses Symbol anzeigen.
	Für Changes, die kürzlich am Configuration Item vorgenommen wurden. Changes mit einem „Actual_end_date“ in der Vergangenheit.
	Für Changes, die bald am Configuration Item vorgenommen werden. Changes mit einem „Tatsächlichen Startdatum“ in der Zukunft.
	Für derzeit aktive Changes am Configuration Item, die ein „Tatsächliches Startdatum“ haben
	Für Ausfälle, die kürzlich für das Configuration Item abgeschlossen wurden. Ausfälle mit einem „Enddatum“ in der Vergangenheit.
	Für Ausfälle, die bald für das Configuration Item gelten werden. Ausfälle mit einem „Anfangsdatum“ in der Zukunft.
	Für derzeit aktive Ausfälle des Configuration Items, die ein Datum „Anfangsdatum“ in der Vergangenheit und kein „Enddatum“ haben
	Dies erscheint nur in der Strukturansicht und zeigt an, dass bei einem nachgelagerten Configuration Item mindestens eines der oben genannten Probleme vorliegt.

Bei den letzten Ausfällen und Änderungen wirft das System fünf Kalendertage in die Vergangenheit und sieben Kalendertage in die Zukunft zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicetabellen

In der CMDB speichern untergeordnete Tabellen der Servicetabelle [cmdb_ci_service] Informationen zu Services, einschließlich Anwendungsservices.

Ein Anwendungsservice ist Arbeit oder Ware, die von einer IT-Infrastruktur unterstützt wird. Die Bereitstellung eines E-Mail-Service an einen Mitarbeiter kann beispielsweise Services wie E-Mail-Server, Webserver und die Arbeit zum Konfigurieren des Benutzerkontos erfordern. Eine Anwendungsservice-Management-Zuordnung zeigt die Konfigurationselemente (CIs), die einen Anwendungsservice unterstützen, und die Beziehungen zwischen den CIs grafisch an.

Informationen zu einigen anderen CMDB-Tabellen finden Sie unter CMDB-Schemamodell.

Schlüsselfelder in der Servicetabelle

Feld	Beschreibung
Business-Relevanz	Die Bedeutung dieses Service für das Unternehmen. Dieses Feld kann verwendet werden, um Disaster-Recovery-Strategien für diesen Service zu bestimmen. Standardoptionen sind: • 1 – sehr kritisch • 2 – kritisch • 3 – Weniger kritisch • 4 – nicht kritisch
SLA	Ein Verweis auf die Tabelle „Vereinbarung“ [sla].
Serviceklassifizierung	Bezeichnet die Art des Service. • Anwendungsservice (Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices). • Technischer Service (Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices und Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ aus). • Serviceangebot (Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement Serviceangebote) • Gemeinsam genutzter Service (Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsam genutzte IT-Services). • Abrechenbarer Service (Um einen Service zu repräsentieren, der abgerechnet wurde oder kostenverwaltet ist)
Verwendet für	Gibt an, wie dieser Service verwendet wird. Standardoptionen sind: • Produktion • Staging • QA • Test • Entwicklung • Demonstration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfelder in der Servicetabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Schulung • Disaster Recovery
Unterstützte Benutzer	Die Benutzer, die dieser Service unterstützt. Ein Verweis auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_users_group].
Version	Verwenden Sie dieses Feld für Ihre eigenen Versionsverwaltungsprozesse.

Die Tabelle „Service-Configuration-Item-Zuordnung“

Die Zuordnungstabelle „Service Configuration Item“ [svc_ci_assoc] verbindet einen Anwendungsservice und ein CI, um nachzuverfolgen, welche CIs Teil jedes Anwendungsservice sind.

Die Tabelle „Service-Configuration-Item-Zuordnung“

Feld	Beschreibung
Konfigurationselement-ID	Eine Referenz zur Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci].
Service-ID	Verweis auf die Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service].

Tabellenformularansichten

Wenn Sie ein Tabellendefinitionsformular anzeigen, können Sie das Kontextmenü öffnen und eine Formularansicht auswählen, in der die Tabelle angezeigt werden soll. Die Standardansicht für eine Tabelle ist die Ansicht „Standard“. Für jede Klasse, die eine Erweiterung der CMDB-Tabelle ist, können Sie die Ansicht „CI-Definition“ auswählen, die zusätzlichen Zugriff auf zugehörige Tabellen und Informationen bietet.

Die Formularansicht „CI-Definition“ ist ein zentraler Speicherort, von dem aus Sie eine Tabelle konfigurieren und anzeigen können. Zusätzlich zu den Informationen, die in der Standardansicht angezeigt werden, bietet die Formularansicht der CI-Definition die folgenden Steuerelemente.

Kontrolle	Beschreibung
Registerkarte **Symbol**	Neue NG-BSM-Symbole für CI-Typen anzeigen und erstellen
Registerkarte **CI-Identifier**	Neue CI-Identifier anzeigen und erstellen
Registerkarte **Abgleichsdefinitionen**	Neue Datenquellendefinitionen anzeigen und erstellen
Zugehöriger Link **Aufnahme**	Links zum Metadaten-Editor

Um auf diese zusätzlichen Steuerungen in der Formularansicht „CI-Definition“ zuzugreifen, müssen Sie zuerst eine neue Tabelle erstellen, die von der CMDB-Tabelle abgeleitet ist, und sie dann mit dem Formular „CI-Definition“ anzeigen.

Zugehörige Informationen

Eine CI-Klasse erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platform Analytics-Lösung für Configuration Management (CMDB)

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösungen für Configuration Management (CMDB)zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für das Configuration Management (CMDB). Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Gemeinsames Servicedatenmodell

CSDM ist das Daten-Framework, dem Sie folgen, wenn Sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Sie halten sich an die Richtlinien von CSDM, wenn Sie Konfigurationselemente (CIs) und Beziehungen zwischen CIs in der CMDBdefinieren. Dieser Prozess stellt sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

Über CSDM

Das CSDM ist das standardmäßige Datenmodell für alle Produkte, die die Configuration Management Database (CMDB) verwenden.

- Die CSDM-Richtlinien gewährleisten einen einheitlichen Datenzugriff für Now Platform-Produkte.
- Die CSDM bietet Ihnen klare direkte verbindliche Richtlinien für die Servicemodellierung in der CMDB.
- CSDM-Begriffe und -Definitionen stellen konsistente und genaue Serviceberichte sicher.
- Das CSDM-Datenmodell unterstützt mehrere Konfigurationsstrategien und enthält Richtlinien für die Verwendung von basissystemgestützt-Tabellen und -Beziehungen.
- Sie können den CMDB-Abfragegenerator verwenden, um Berichte zu erstellen, die CMDB-Konfigurationselemente (CIs) und ihre Beziehungen zeigen.

Weitere Informationen zur CSDM finden Sie im Community-Forum . Schauen Sie auch das Youtube-Video CSDM in a Nutshell an.

Playlist aller Videos

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Expertenanleitung zur Bewertung und Verbesserung Ihrer CSDM-Implementierung – die CSDM-Bewertung

Die CSDM -Bewertung bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM und wie sie Prozesse auf Now Platformunterstützen. Um Ihre Organisation bei der Planung und Implementierung von CSDMzu unterstützen, umfasst die Bewertung Interaktionen mit Experten von ServiceNow CSDM und personalisierte Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Common Service Data Model Assessment Accelerators .

Dokumentation zu CSDM

Erkunden



Erfahren Sie, wie das CSDM -Framework sicherstellt, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

Implementieren Sie das -Framework



Wenn Sie das Framework CSDM befolgen, wird sichergestellt, dass Sie Ihr primäres Ziel einer konsistenten Genauigkeit bei Berichterstellung und Analyse erreichen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

Automatische Übersetzung

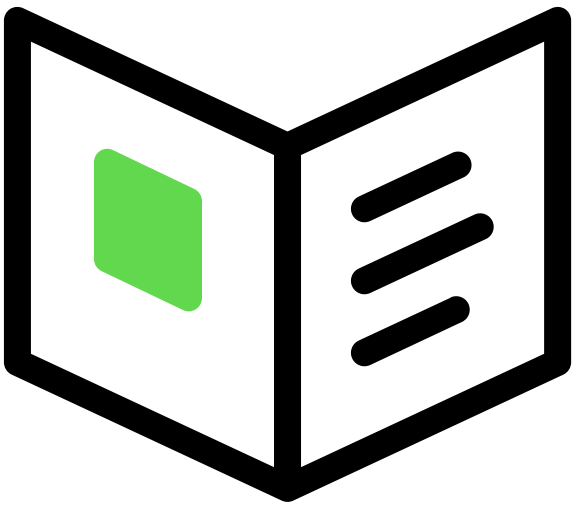
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie das -Framework



CSDM ist das Daten-Framework, dem Sie folgen, wenn Sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Sie halten sich an die Richtlinien von CSDM, wenn Sie Konfigurationselemente (CIs) und Beziehungen zwischen CIs in der CMDB definieren. Dieser Prozess stellt sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

Referenz



Referenzthemen enthalten detaillierte Beschreibungen der Tabellen, Eigenschaften, Formulare und Rollen, die im Framework CSDM verwendet werden.

Wichtige Grundsätze für Design und Entwicklung des CSDM-Framework

Das Framework soll Ihnen helfen, Fehler bei der Implementierung zu vermeiden und sicherzustellen, dass Ihre Now Platform-Produkte genaue, vollständige und konsistente Berichte generieren. Bei der Entwicklung des CSDM-Framework wurden folgende Grundsätze beachtet.

Vereinfachte Konzepte verwenden

Stellen Sie Konzepte auf einfache, eindeutige Weise dar, um Duplikate und Verwirrung bei Datenquellen zu vermeiden.

Für Berichte und Analysen entwerfen

Ein Hauptziel von CSDM ist die Unterstützung einer konsistenten Analyse.

Datenbeziehungen vorschreiben

Teilen Sie Nutzern auf klare Weise mit, welche Beziehungen und Referenzen zum Verknüpfen von CSDM-Tabellen verwendet werden sollen.

Produktübergreifende gemeinsame Nutzung des Datenmodells

CSDM identifiziert ein Datenmodell, das produktübergreifend verwendet wird, um die Konzepte und Zusammenarbeit zu vereinfachen. Durch die Zusammenarbeit mit anderen Produktteams wird der beste gemeinsame Entwurf erzielt.

Klare Definitionen verwenden

Verwenden Sie vereinbarte CSDM-Definitionen überall dort, wo eine Tabelle, eine Referenz oder ein Attribut verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

basissystemgestützt-Tabellen gemeinsam nutzen

zBoot musst standardmäßig gemeinsam benutzte basissystemgestützt CSDM-Tabellen bereitstellen.

Konsistente Datenintegrationen

Um die Datenintegrität sicherzustellen, verwenden Sie bei der Integration externer Datenquellen die vorgeschriebenen Technologien.

Schnellere Einführung

Stellen Sie für jedes neue Release Automatisierung und Anleitungen für CSDM bereit, die das Upgrade beschleunigen und Probleme minimieren.

Data Governance und Prozess ermöglichen

Das Vorhandensein von Daten innerhalb des Modells bietet ohne Governance und ohne einen effektiven Prozess zur Verwaltung der Zuverlässigkeit und Gültigkeit dieser Daten wenig Mehrwert.

Praktische Benutzerdokumentation bereitstellen

(Die Inhalte, die Sie gerade ansehen) Jedes Produktteam, das CSDM-Objekte referenziert, soll dokumentierte Anleitungen zur Verwendung und/oder zum Wert der Objekte bereitstellen.

CSDM -Framework erkunden

Erfahren Sie, wie das CSDM -Framework sicherstellt, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

CSDM – Übersicht

CSDM ist das Daten-Framework, dem Sie folgen, wenn Sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Sie halten sich an die Richtlinien von CSDM, wenn Sie Konfigurationselemente (CIs) und Beziehungen zwischen CIs in der CMDBdefinieren. Dieser Prozess stellt sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

Treten Sie der ServiceNow CSDM-Community bei, um mehr zu erfahren.

Definition von Begriffen in CSDM

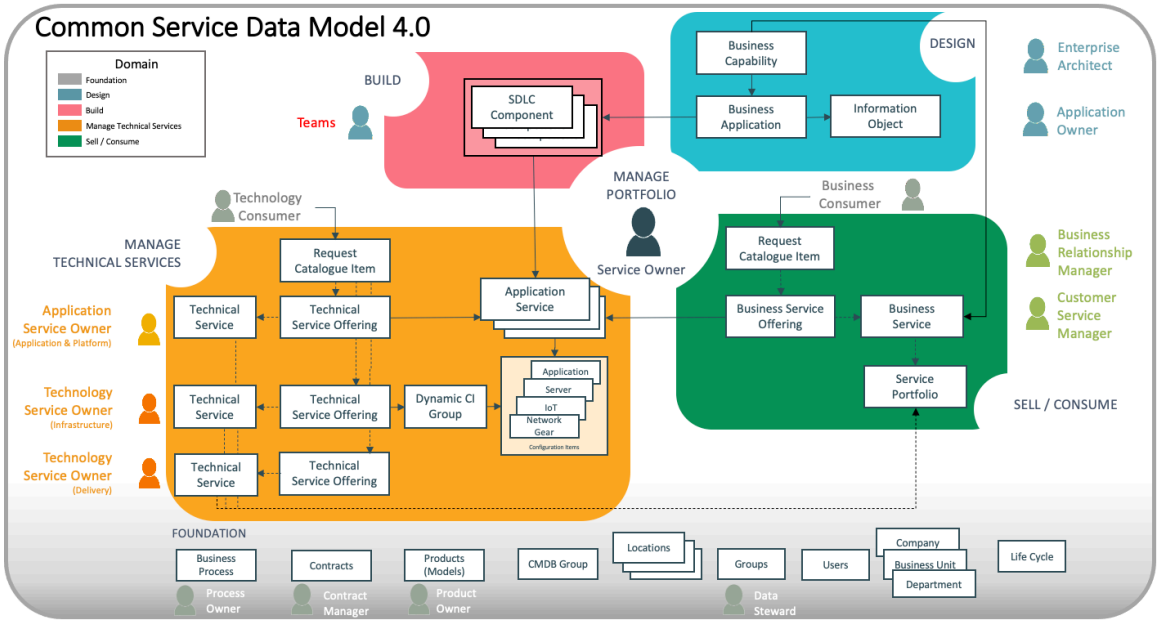
Weitere Informationen finden Sie unter CSDM Begriffe.

CSDM konzeptionelles Modell

In dieser Abbildung werden jede CSDM -Domäne und die verschiedenen Rollen und Benutzertypen identifiziert, die zusammenarbeiten, um Ihre ServiceNow -Anwendungen und -Services zu verwalten. Jede Domäne ist einem oder mehreren Produkten, Services oder Servicetypen zugeordnet.

Eine vollständige Beschreibung finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell — konzeptionelles Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorteile von CSDM

Vorteil	Wert und zugehörige Funktionen
Rationalisierung – Ermittelt, wie gut eine Unternehmensanwendung funktioniert	Identifizieren Sie Einblicke aus operativen Aktivitäten im Zusammenhang mit Services (visualisieren Sie zusammengefasste Informationen für alle Ihre Services und unterstützenden Vorgänge). Anwendungs-Portfoliomanagement (APM) und IT Business Management (ITBM)
Reduzierung von Ausfällen – Identifizieren Sie betroffene Business Services schnell	Kritische Events basierend auf servicebezogenen Informationen priorisieren. IT Service Management (ITSM) und Ereignismanagement
Berichterstellung – Konsistente und zuverlässige Informationen über Ihre Services und digitalen Produkte	Machen Sie sich mit Services, ihrem Aufbau und ihren Verantwortlichkeiten vertraut. IT Service Management (ITSM)
Ausrichtung – Geschäftsprozesse ausrichten, um Risiken zu reduzieren und Compliance sicherzustellen	Serviceintegrität verstehen (Verfügbarkeit, CSAT, Leistung, Schwachstellen, IPC-Statistiken) Governance, Risk und Compliance (GRC)

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847

.

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach `Lebenszyklusphase und Status`.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:
https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

CSDM-Videos in ServiceNow Community

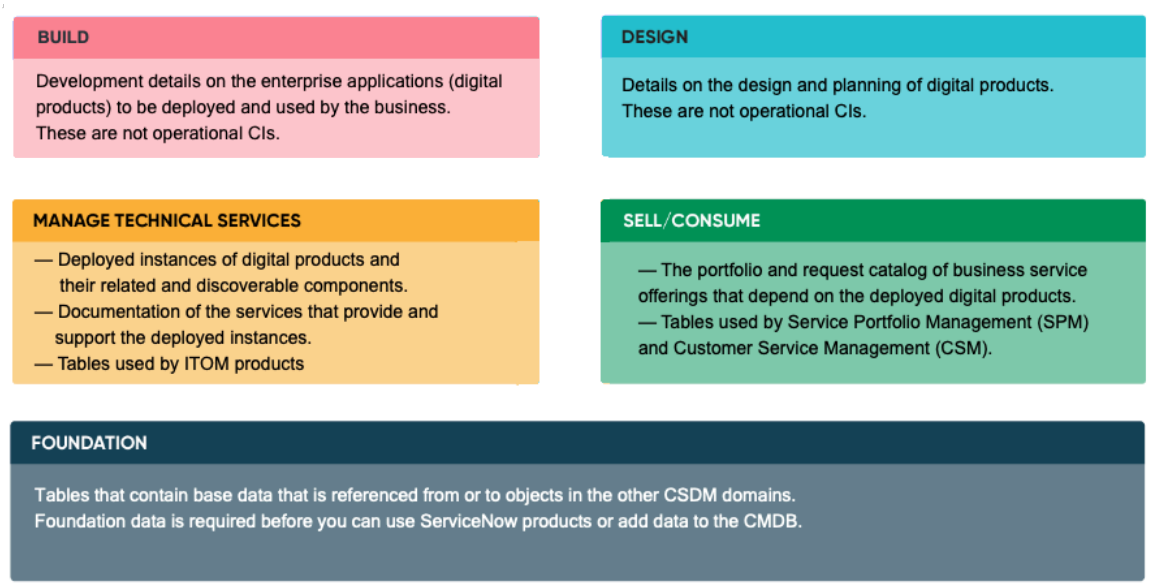
Playlist aller Videos

Gemeinsames Servicedatenmodell — konzeptionelles Modell

CSDM ist das Daten-Framework, dem Sie folgen, wenn Sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Sie halten sich an die Richtlinien von CSDM, wenn Sie Konfigurationselemente (CIs) und Beziehungen zwischen CIs in der CMDBdefinieren. Dieser Prozess stellt sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

CSDM Domänen: Übersicht

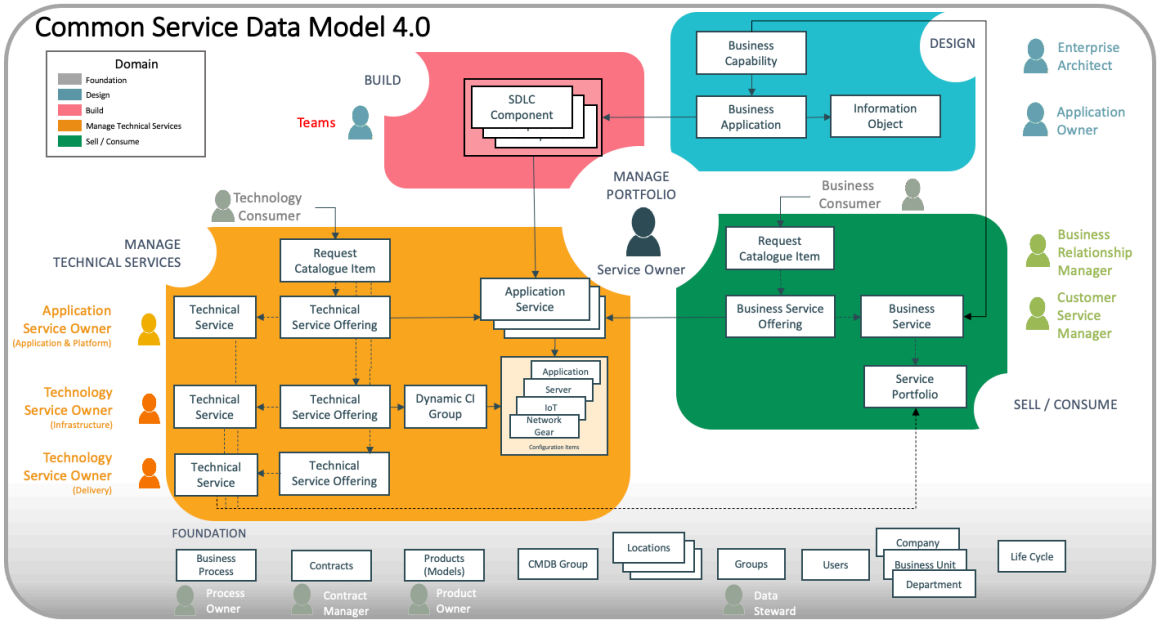
Diese Abbildung des konzeptionellen Modells CSDM zeigt die Farbcodierung, die in allen Inhalten von CSDM angezeigt wird.



CSDM Domänen: Details

Jede Domäne ist einem oder mehreren Produkten, Services oder Servicetypen zugeordnet, die Sie nach Bedarf erweitern können. Jedes Kästchen im Diagramm (außer Katalogelement anfordern) stellt CIs in der CMDBdar. Rollen und Benutzertypen werden neben ihrem Verantwortungsbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Foundation-Domäne

Die Foundation-Domäne umfasst Tabellen, die Basisdaten enthalten, auf die von oder zu Objekten in den anderen CSDM Domänen verwiesen wird. Grundlagendaten sind erforderlich, bevor Sie ServiceNow -Produkte verwenden oder Daten zu CMDBhinzufügen können. Siehe Grundlagendomäne des CSDM -Frameworks

Designdomäne

Die Domäne „Design“ unterstützt das Design und die Planung digitaler Produkte. CIs in der Designdomäne sind nicht betriebsbereit, daher können Sie sie nicht für Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Managementauswählen. Unternehmensarchitekten und Anwendungsbesitzer sind die typischen Benutzer von Tabellen in dieser Domäne. Siehe Designdomäne des CSDM Frameworks.

Build-Domäne

Die Build-Domäne umfasst die Tabellen, die im Build-Aufwand (Systementwicklungslebenszyklus – SDLC oder Agile Development) von digitalen Produkten wie DevOpsverwendet werden. Die Tabellen stellen die logischen Entwicklungsdetails der Unternehmensanwendungen (digitale Produkte) dar, die vom Unternehmen bereitgestellt und verwendet werden sollen. Dies sind keine funktionsfähigen CIs. Siehe Build-Domäne des Frameworks CSDM.

Verwaltet die Domäne „Technische Services“.

Die Domäne „Technische Services verwalten“ umfasst die Tabellen, die von Produkten von IT Operations Management (ITOM) verwendet werden, z. B. Service-Mapping und Discovery. Dies sind bereitgestellte Instanzen von digitalen Produkten und deren zugehörigen und erkennbaren Komponenten sowie Dokumentation der Services, die die bereitgestellten Instanzen bereitstellen und unterstützen. Siehe Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“.

Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ umfasst die Tabellen, die von Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement) und Kundenservice-Management (CSM) verwendet werden. Dies ist das Portfolio und der Anforderungskatalog der Business Service-Angebote, die von den bereitgestellten digitalen Produkten abhängen. Siehe Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ des Frameworks CSDM ..

Domäne „Portfolio verwalten“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Domäne „Portfolio verwalten“ ist eine Ebene über dem konzeptionellen Modell CSDM, das mit den anderen Domänen CSDM interagiert. Der typische Benutzer, ein Serviceverantwortlicher, ist möglicherweise für Services in mehr als einer Domäne verantwortlich. Siehe Domäne „Portfolio verwalten“ des Frameworks CSDM.

Services und Servicetypen

Mit einem Service können Sie die gewünschten Ergebnisse mit minimalen Risiken und ohne Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken erzielen. Diese Definition stimmt mit der Basisdefinition von „Service“ in ITIL v3 und IT4IT überein. Services haben normalerweise drei Komponenten: die Interaktion, das Angebot und das Servicesystem.

Now Platform umfasst die folgenden basissystemgestützt Servicetypen, die Sie erweitern können, um sie an die Servicetypen in Ihrer Organisation anzupassen.

Anwendungsservices (Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_auto])

Anwendungsservices sind logische Darstellungen eines bereitgestellten Anwendungsstapels. Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie die logischen Lebenszyklusstatus verwenden. Anwendungsservices folgen denselben Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.

- Ein Anwendungsservice ist ein operatives CI und eine eindeutige Instanz einer Anwendung.
- Wird in Incident, Problem und Change verwendet.
- Kann für jede Region und jede Umgebung (Entwicklung, QA und Produktion) erstellt werden.
- Kann über manuelle Zuordnung, Servicezuordnung mit Einstiegspunkt und dynamische Abfrage erstellt werden.

Weitere Informationen zu Blattknoten und strukturierten Hierarchien finden Sie unter Designdomäne des CSDM Frameworks.

Geschäftsservices (cmdb_ci_service_business)

Ein Geschäftsservice ist ein Servicetyp, der für Geschäftskunden veröffentlicht wird. Ein Geschäftsservice implementiert normalerweise eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten.

Normalerweise bestellen Geschäftskunden Business Services. Geschäftskunden können die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen über Servicekatalogauswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

- Ein Business Service ist ein operatives CI.
- Ein Geschäftsservice muss ein einstufiger Service und keine Hierarchie von Geschäftsservices sein.
- Ein Geschäftsservice kann für Auswirkungen in Incident, Problem und Change und für Genehmigungen für Change verwendet werden.
- Ein Business Service muss auf den Verbraucher oder Verkäufer ausgerichtet sein.

Weitere Informationen finden Sie unter Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ des Frameworks CSDM ..

Technische Services (cmdb_ci_service_technical)

Technische Services sind die Systeme, die den Administratoren von CIs in der Domäne „Technische Services verwalten“ zugeordnet sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservicebesitzer, Besitzer technischer Services und Besitzer technischer Services. Technische Services sind in der Regel untergeordnete Blattknoten eines oder mehrerer Business Services oder Anwendungsservices in einer strukturierten Hierarchie.

- Technische Services sind operative CIs.
- Ein technischer Service muss ein einstufiger Service und keine Hierarchie technischer Services sein.
- Technische Services werden für die Auswirkung in Incident, Problem und Change verwendet. Wird auch für Genehmigungen für Change verwendet.
- Technische Services müssen anbieterorientiert sein und die Technologie umfassen, die dem Unternehmen zur Nutzung oder zum Verkauf bereitgestellt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

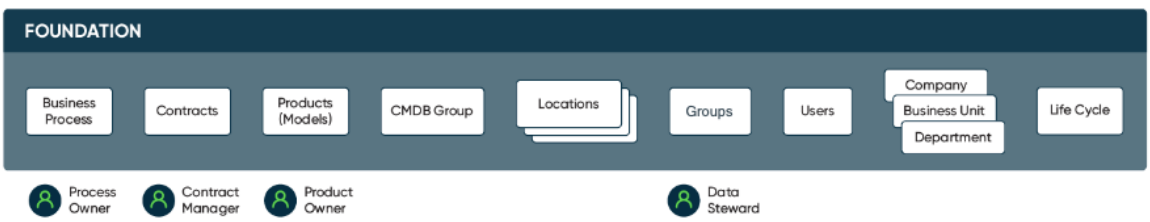
CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Grundlagendomäne des CSDM -Frameworks

Die Foundation-Domäne umfasst Tabellen, die Basisdaten enthalten, auf die von oder zu Objekten in den anderen CSDM Domänen verwiesen wird. Grundlagendaten sind erforderlich, bevor Sie ServiceNow -Produkte verwenden oder Daten zu CMDBhinzufügen können.

Die Tabellen in der Foundation-Domäne werden nicht in Configuration Management Database (CMDB) -Beziehungen verwendet. Stattdessen enthalten die Tabellen wichtige Referenzdaten. Typische Benutzer der Domäne sind Prozessverantwortliche, Datenverantwortliche, Produkteigentümer und Vertragsmanager.



Geschäftsprozess

Ein Geschäftsprozess hat ein klar definiertes Start- und Enddatum. Beispiele für Geschäftsprozesse in der Bankenbranche sind der Kunden-Onboarding-Prozess und der Kreditprüfungsprozess. Jeder Geschäftsprozess kann Relevanz- und Auswirkungsebenen haben. Geschäftsprozesse werden in der Tabelle cmdb_ci_business_process gespeichert.

In einer Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehung können Geschäftsprozesse identifiziert werden, indem das übergeordnete Attribut als Verweis auf einen übergeordneten Geschäftsprozess verwendet wird.

Der Geschäftsprozess ist ein manuell verwaltetes CI, das die deklarierte und bestimmte Relevanz sowie Auswirkungen auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit identifizieren kann. Geschäftsprozesse können monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich überprüft werden. Außerdem kann das nächste Überprüfungsdatum aufgezeichnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsprozessmanagement und Geschäftsprozesse erstellen.

Verträge

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien. In Now Platformenthalten Verträge detaillierte Informationen wie Vertragsnummer, Start- und Enddatum, aktiven Status, Nutzungsbedingungen, Dokumente, Verlängerungsinformationen und finanzielle Bedingungen.

- Ein Vertrag ist kein CI. Verträge verwenden Vertragsmodelltypen aus dem Modul „Produktmodelle“. Verträge werden in der Tabelle [ast_contract] gespeichert.
- Verwenden Sie die Anwendung Contract Management, um Verträge zu verwalten und nachzuverfolgen. Siehe Anwendung „Contract Management“.
- In der Anwendung Service-Level-Management gruppieren Verträge SLAs, die sich auf einen einzelnen Lieferanten oder Kunden beziehen, sowie die CIs, Standorte, Gruppen, Benutzer und untergeordneten Verträge, die sich auf den Vertrag beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Define a service contract.
- Von Vendor Management Workspace verwendete Serviceverträge können Hardware-CIs als Teil einer SLA unterstützen.
- Im Produkt Kundenservice-Management definieren Serviceverträge die Art des Supports, den Kunden erhalten. Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten. Siehe Serviceverträge in Customer Service Management definieren.

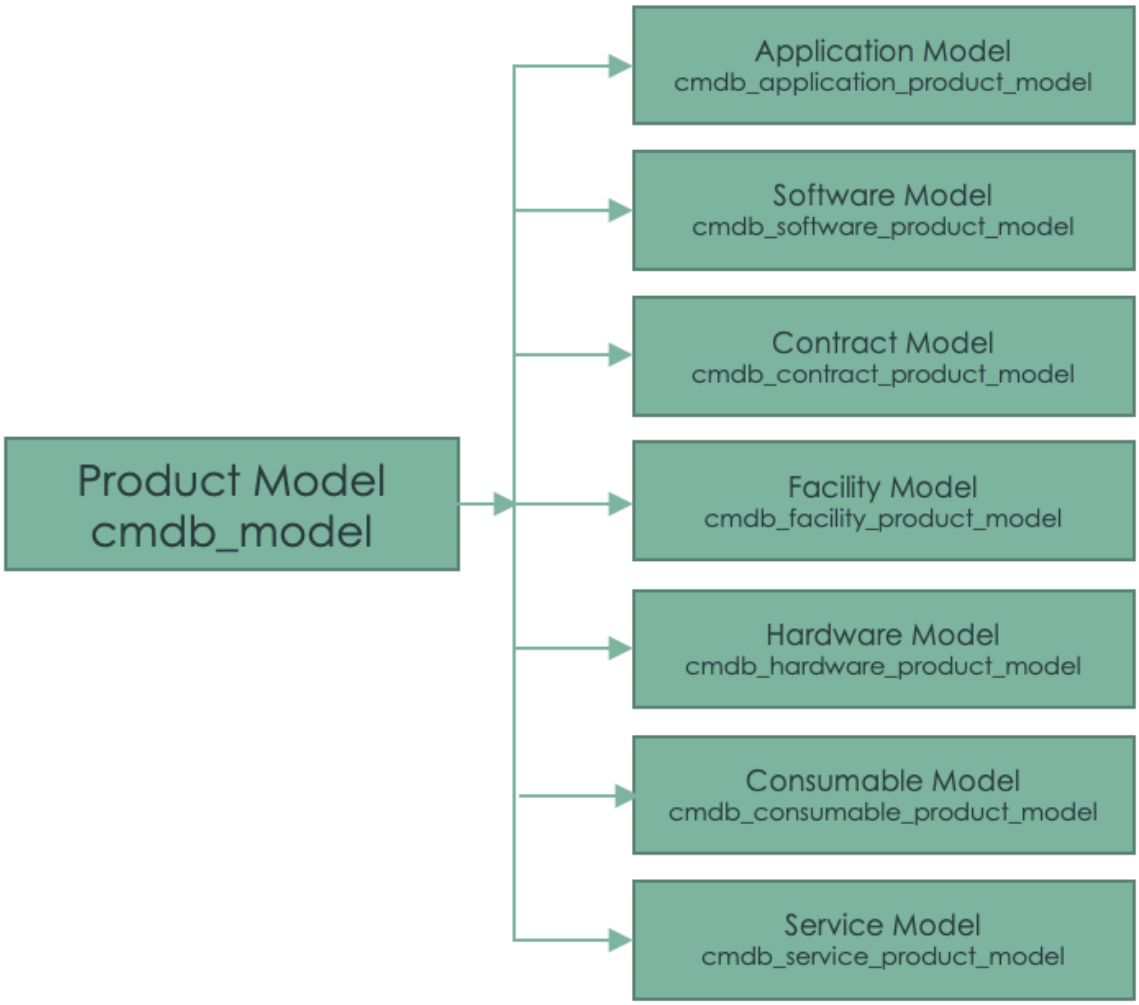
Produkte und Produktmodelle

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts, das zum Verwalten und Nachverfolgen von Anwendungen im Now Platformverwendet wird. Produktmodelle identifizieren den Produkteigentümer, das Team, den Produktstatus, die Kompatibilität mit anderen Produkten, den Verweis auf den Produktkatalog und Referenzobjekte in den verschiedenen Phasen des Produktlebenszyklus. Weitere Informationen finden Sie unter Product Catalog.

Darüber hinaus können Sie die Produkte identifizieren, die das Ende ihrer Lebensdauer erreichen, wie von Drittanbietern oder internen Produkteigentümern definiert. Sie können auch andere Produkte als Komponenten bündeln, um den Satz von Produkten darzustellen, die Ihre Organisation entwickelt, verkauft oder verwendet.

Produktmodelle werden in sieben Basistypen erweitert: Anwendungsmodell (versionsunabhängig), Softwaremodell (versionsspezifisch), Vertragsmodell, Facility-Modell, Hardwaremodell, Verbrauchsgütermodell, Servicemodell. Produkte können gebündelt werden, um eine Sammlung oder Gruppe von Produkten zu erstellen, z. B. einen FlashBlade-Server (Hardwaremodell) oder einen 24/7-Supportservice (Servicemodell).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Produktmodelle werden in der Tabelle [cmdb_model] oder den erweiterten Tabellen gespeichert, die an den sieben Basistypen ausgerichtet sind. Die Produktmodelltabellen sind keine CIs. Konfigurationselemente können das Attribut **Modell-ID** verwenden, um auf Produktmodelle zu verweisen. Beispielsweise kann ein Serviceangebots-CI auf ein bestimmtes Servicemodell verweisen, auf das auch andere Serviceangebote desselben Typs verweisen.

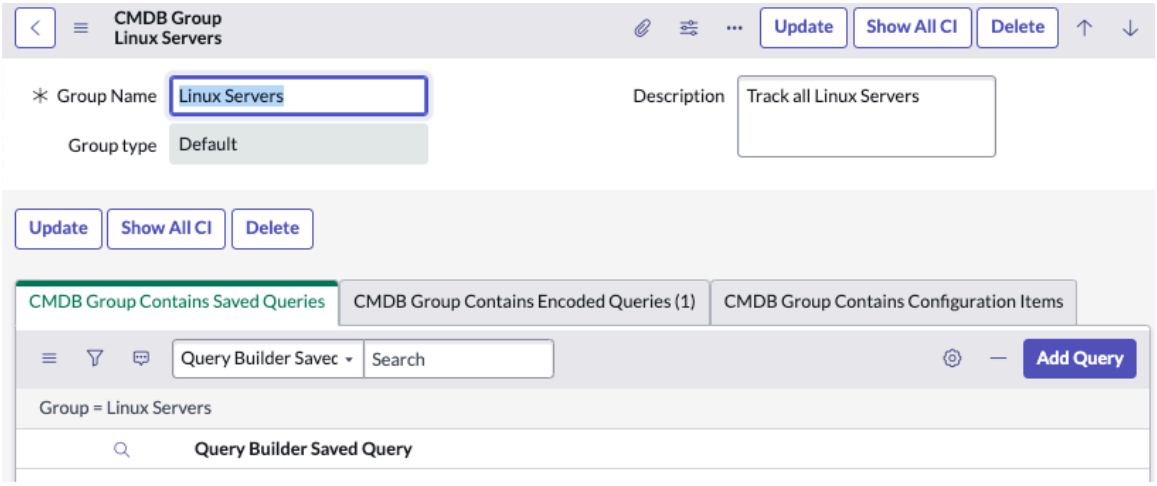
Anwendungs-, Service- und Softwareklasseninstanz-CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre **Modell-ID-Werte [model_id]** möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze. Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs.

CMDB-Gruppe

Eine Gruppe CMDB ist eine Sammlung von CIs (ist jedoch selbst kein CI). Eine Gruppe basiert auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge. Sie können eine Aktion auf alle Mitglieder einer Gruppe gleichzeitig anwenden.

Sie können mit einer Gruppe CMDB in der gesamten Now Platformarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Für CSDMverweist die dynamische CI-Gruppe auf eine Gruppe CMDB, um eine Liste von CIs basierend auf gemeinsamen Kriterien bereitzustellen.
- CMDB Gruppen werden in der Tabelle [cmdb_group] gespeichert.
- Die Gruppe CMDB kann möglicherweise die Tabellen ersetzen, die Sie zum Gruppieren Ihrer CIs verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Gruppen.

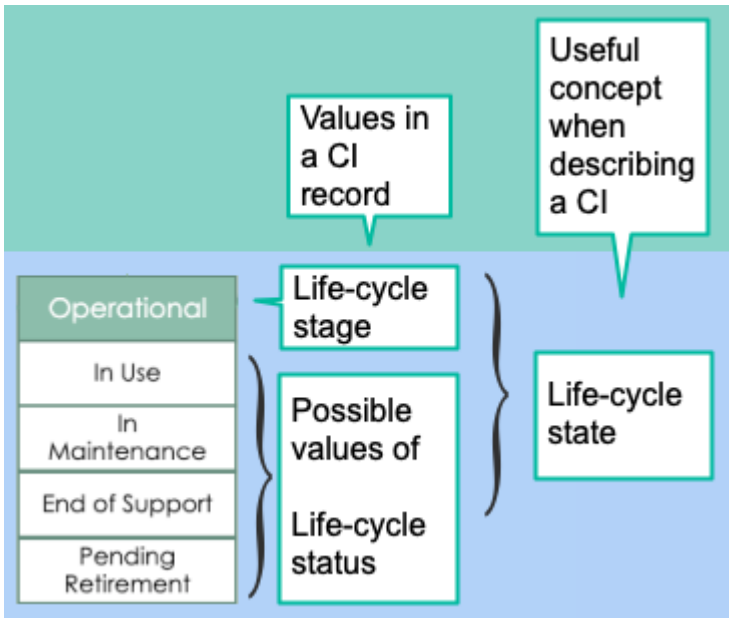
Lebenszyklusstatus

Lebenszyklusstatus verfolgen die Lebenszyklen für Produkte, Assets, Verträge, CIs, Standorte und andere Objekte nach. Die konsistente Verwendung der standardmäßigen CSDM Lebenszykluswerte hilft Ihnen, Objekte durch ihre Übergänge im Laufe der Zeit effektiv nachzuverfolgen. Die Berichterstellung kann daher die tatsächlichen Status von CIs genau widerspiegeln: Nutzung, Verfügbarkeit, Ende des Supports usw.

Sehen Sie sich das Video ServiceNow Community an: CSDM V4 Produkt- und Lebenszyklusdiskussion

Sie können sich den *Lebenszyklusstatus* als Kombination aus zwei Werten eines Assets oder CI vorstellen: *Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* über den Lebenszyklus des CI. Beispielsweise kann sich der Status eines Hardware-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von **In Gebrauch** über **In Wartung** bis hin zum **Ende des Supports**ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie das Framework CSDM aktivieren, können Sie die Felder *`Life Cycle Stage`* und *`Life Cycle Stage Status`* verwenden, um den Lebenszyklus eines Assets nachzuverfolgen. Um die Felder zu verwenden, befolgen Sie das in Zweiter Aktivierungsschritt – Plugin CSDM aktivierenbeschriebene Verfahren. Die folgenden Lebenszyklusprozesse können Lebenszyklusfelder verwenden:

- Produktlebenszyklus
- Hardware-Lebenszyklus
- Logischer Lebenszyklus
- Dokumentlebenszyklus
- Lebenszyklus des Standorts

Legacy-Lebenszyklusstatus werden automatisch aktualisiert

Die folgenden veralteten Status werden automatisch den Feldern *`Life Cycle Stage`* und *`Life Cycle Stage Status`* zugeordnet, wenn Sie das in Zweiter Aktivierungsschritt – Plugin CSDM aktivierenbeschriebene Verfahren anwenden.

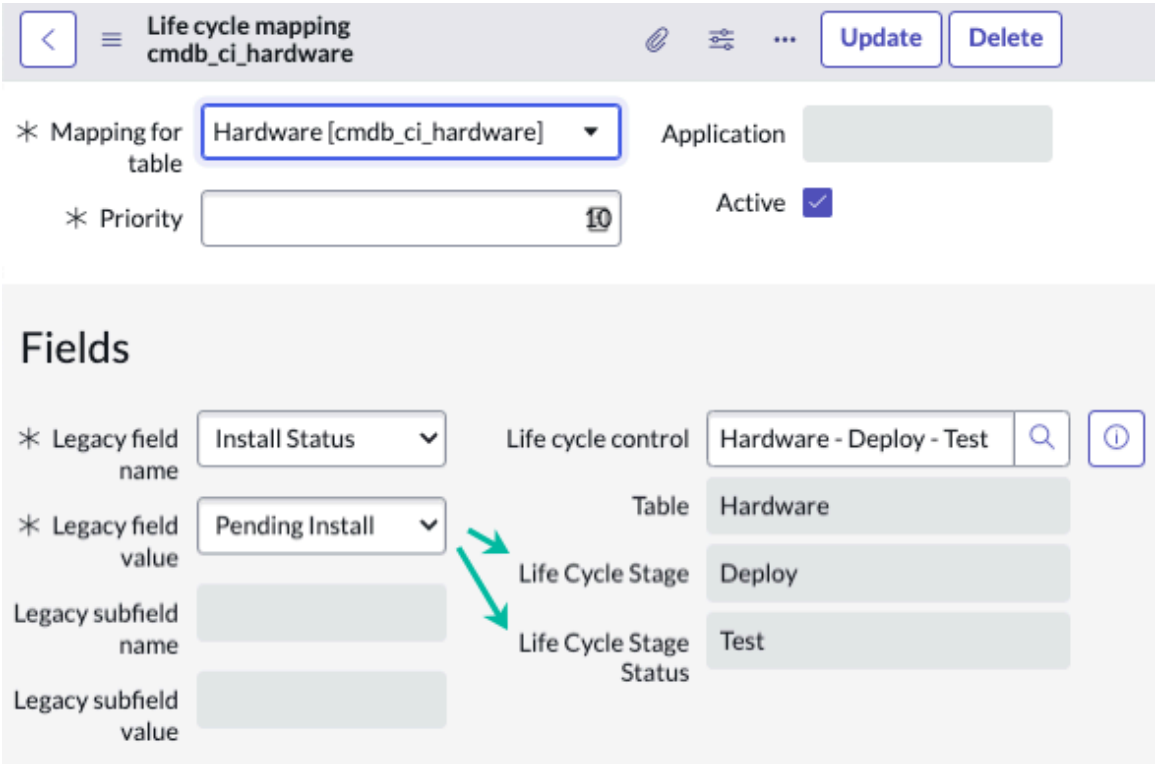
Wichtig:
Legacy-Felder werden nicht gelöscht, nachdem Sie die Felder *`Life Cycle Stage`* und *`Life Cycle Stage Status`* implementiert haben.

- Produktmodellstatus
- Asset-Status
- Asset-Substatus
- Vertragsstatus
- CI-Installationsstatus
- CI-Betriebsstatus
- CI-Hardwarestatus
- CI-Hardware-Substatus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie Ihre vorhandenen Lebenszykluswerte CSDM-Lebenszyklusstatus zu

Modul „Lebenszykluszuordnung“ verwenden (**CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**), um anzugeben, wie Ihre vorhandenen Lebenszykluswerte in CSDM Lebenszyklusstatus konvertiert werden sollen. Die Zuordnung stellt sicher, dass Now Platform Produkte ältere CIs in Ihrer Umgebung „sehen“. In diesem Beispiel wird der vorhandene Wert **Ausstehende Installation** des Attributs „ **Installationsstatus** “ für Hardware-CIs immer dem Lebenszyklusstatus **Bereitstellen/Test** in CMDBzugeordnet. Siehe Geben Sie an, wie Legacy-Lebenszyklusstatus CMDB -Status zugeordnet werden sollen und Aktivieren Sie die Lebenszyklusmigration.



Allgemeine Daten

Allgemeine Datenelemente sind keine Konfigurationselemente. Allgemeine Daten werden im gesamten Now Platformfreigegeben und verwendet. Allgemeine Daten umfassen Organisationsstrukturen (Unternehmen, Geschäftsbereich, Abteilung), Standorte, Gruppen und Benutzer. Viele Produkte von Now Platform sind auf gemeinsame Daten angewiesen, um einen Geschäftsnutzen zu bieten.

Die Planung Ihrer gemeinsamen Daten ist für die effektive Implementierung von Now Platform Produkten und Funktionen von entscheidender Bedeutung. Berücksichtigen Sie die folgenden Probleme:

- Haben Sie eine vertrauenswürdige Quelle für die Daten?
- Haben Sie mehrere Datenquellen?
- Wie oft ändern sich die Daten?
- Verfügen Sie über die Datentiefe, die für die CIs erforderlich ist?
- Wer verwaltet die Daten?

Allgemeine Daten werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unternehmen: [core_company]
- Geschäftsbereich: [business_unit]
- Abteilung: [cmn_department]
- Speicherort: [cmn_location]
- Gruppen: [sys_user_group]
- Benutzer: [sys_user]

Standortverwaltung

Daten, die aus mehreren Quellen und Verbundintegrationen stammen, sind schwierig zu verwalten. Die folgenden Attribute wurden der Standorttabelle (cmn_location) hinzugefügt, um die Verwaltung zu vereinfachen:

- **Quelle**: Der Ursprung des Standortdatensatzes.
- **Standorttyp**: Die Position des Standortdatensatzes in der Hierarchie der Standorte. Sie können die folgenden Optionen verwenden, um eine Hierarchie von Standortdaten zu erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht: Region, Landkreis, Bundesland/Provinz, Stadt, Standort, Gebäude/Struktur, Stockwerk und Raum.
- **Verwaltet von Gruppe**: Die Gruppe, die diesen Standortdatensatz steuert oder verwaltet.
- **Validierung** (duplikat und primär): Kennzeichnen Sie doppelte Datensätze, und filtern Sie manuell Standorte, die nicht angezeigt werden.
- **Lebenszyklusphase** und **Status**der Lebenszyklusphase: Siehe Lebenszyklusstatus.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Designdomäne des CSDM Frameworks

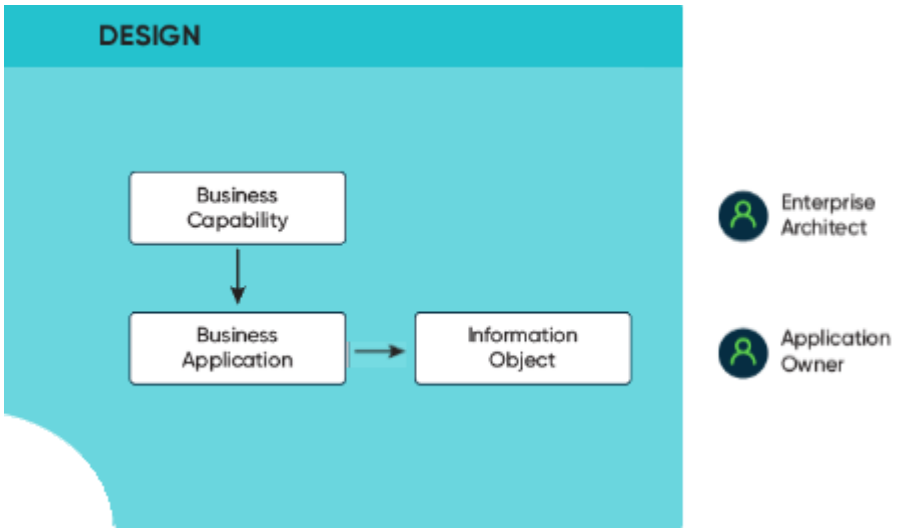
Die Domäne „Design“ unterstützt das Design und die Planung digitaler Produkte. CIs in der Designdomäne sind nicht betriebsbereit, daher können Sie sie nicht für Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Managementauswählen. Unternehmensarchitekten und Anwendungsbesitzer sind die typischen Benutzer von Tabellen in dieser Domäne.

Tabellen, die in der Designdomäne verwendet werden

Die Designdomäne enthält die von Anwendungs-Portfoliomanagement (APM) verwendeten Tabellen. Sie verwenden APM, um Ihre Geschäftsanwendungen zu rationalisieren und zu verwalten, müssen jedoch nicht APM verwenden, um von den Daten in diesen Tabellen zu profitieren.

- Tabelle „Geschäftsfähigkeit“ [cmdb_ci_business_capability]
- Geschäftsanwendungstabelle [cmdb_ci_business_app]
- Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beziehungen zwischen CIs, die die Entscheidungsfindung unterstützen

Ein genaues Servicemodell, das die folgenden Beziehungen umfasst, kann als Grundlage für strategisch ausgerichtete Architekturentscheidungen dienen. Mit den Beziehungen können Sie die Risiken bestimmen, die mit der Verwendung bestimmter Geschäftsfähigkeiten verbunden sind. Darüber hinaus können Sie Services basierend auf ihren Beziehungen zu Geschäftsfähigkeiten und Geschäftsanwendungen bewerten.

Beziehung zwischen einer Geschäftsfähigkeit und ihren unterstützenden Geschäftsanwendungen

Diese Beziehung unterstützt die Visualisierung und Berichterstellung.

- Eine *Geschäftsfähigkeit* ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

  Eine Geschäftsfähigkeit beschreibt normalerweise eine bestimmte Aufgabe, mit der ein oder mehrere Geschäftsergebnisse erzielt werden. Geschäftsfähigkeiten werden häufig als Verben aufgelistet (z. B. Finanzen verwalten oder IT-Supportservices bereitstellen). Sie können Geschäftsfähigkeiten verwenden, um die Kosten von Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices zu rationalisieren und zu priorisieren.

- Eine *Geschäftsanwendung* stellt die Software und Infrastruktur dar, die eine Geschäftsfunktion bereitstellt (z. B. den Titelkatalog). Geschäftsanwendungen sind nicht unbedingt erforderlich, werden jedoch dringend empfohlen, da sie die Produktivität steigern und andere Geschäftsfunktionen ausführen, z. B. Verbindlichkeiten, Forderungen und Hauptbuch. Sie können APM verwenden, um eine Geschäftsanwendung hinzuzufügen, für die Sie Kosten, Nutzung, Geschäftsnutzen, Funktionalität und Risiken nachverfolgen müssen.

Beziehung zwischen einer Geschäftsanwendung und den Anwendungsservices

Die Beziehung verbindet den Datensatz der Geschäftsanwendung, der in Planung und Design verwendet wird, damit, wo und wie sie operativ realisiert wird, dargestellt durch Anwendungsservices. Die Beziehung berücksichtigt jede Verwendung einer Geschäftsanwendung in den Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen (Dev-, Test- und Prod-Anwendungsservice-Instanzen). Häufig gibt es mehrere Produktionsbereitstellungen. Zum Beispiel verwendet ein großes Einzelhandelsunternehmen eine Geschäftsanwendung, die in jeder seiner 1.000 Filialen eine Kasse ausführt. Daher gibt es 1.000 Produktionsinstanzen des Anwendungsservice – eine pro Speicher – für

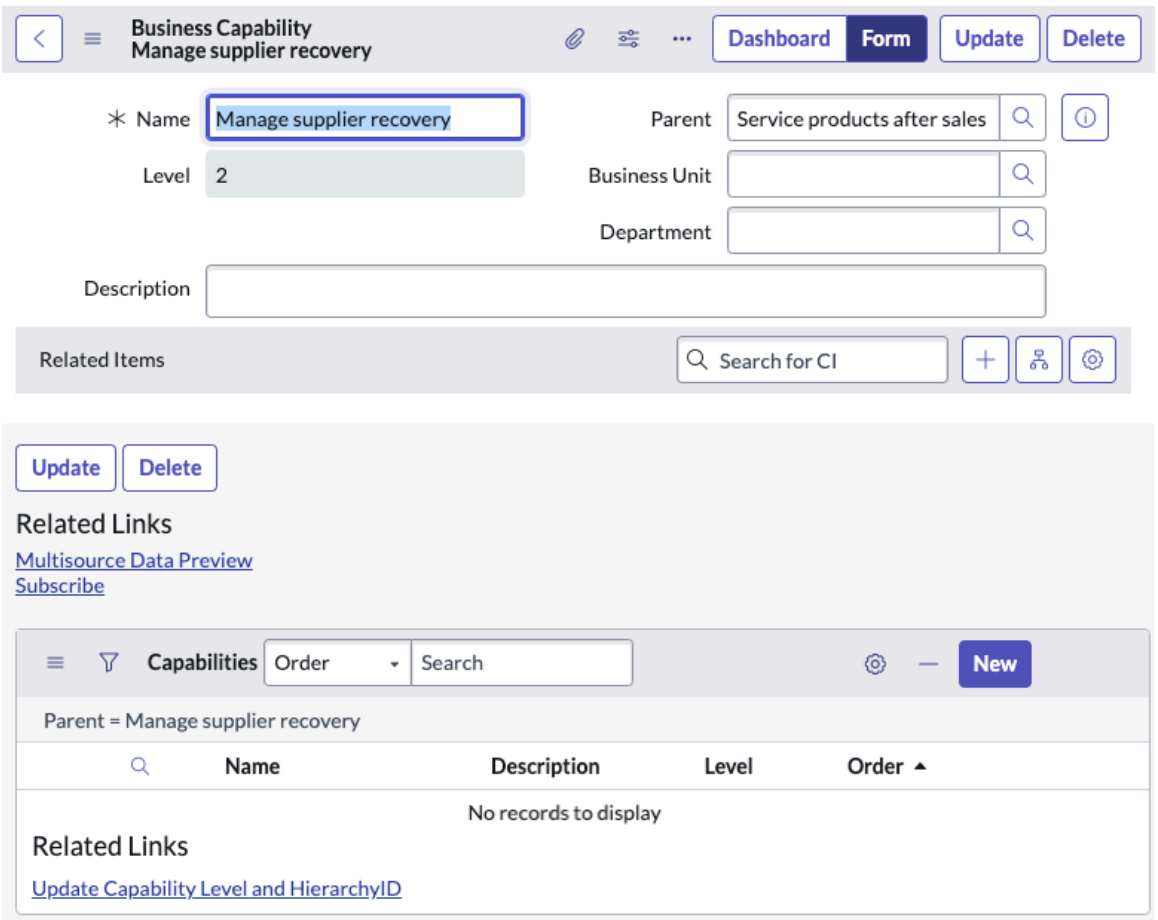
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

diese eine Geschäftsanwendung. Weitere Informationen zur Beziehungfinden Sie im Video „CSDM in a Nutshell“ .

Geschäftsfähigkeiten, die in einer Hierarchie dargestellt werden

Sie können Geschäftsfähigkeiten in einer Hierarchie einer übergeordneten Geschäftsfähigkeit und einer oder mehreren untergeordneten Fähigkeiten darstellen. Untergeordnete Fähigkeiten (Blattknoten) werden durch numerische Werte dargestellt: 1,0 für das übergeordnete Element und 2,0 bis 6,0 für die Blattknoten. Wenn Sie eine Fähigkeit an einem Blattknoten hinzufügen, aktualisieren oder löschen, müssen Sie die Ebenen aller Fähigkeiten für die Blattknoten in dieser Hierarchie nach Bedarf aktualisieren. Wenn eine Geschäftsfähigkeitshierarchie mehr als sechs Ebenen erfordert, teilen Sie die Struktur in mehrere Geschäftsfähigkeiten auf.

Verwenden Sie das Formular „Geschäftsfähigkeit“, um Geschäftsfähigkeiten zu erstellen, zu ändern und zu erweitern.



Um Fähigkeiten zu aktualisieren, wählen Sie den zugehörigen Link **Fähigkeitsebene und HierarchyID** aktualisieren aus. Befolgen Sie diese Richtlinien, wenn Sie Fähigkeiten aktualisieren, um sicherzustellen, dass die Zuordnung der Fähigkeiten die Änderung widerspiegelt:

- Wenn die übergeordnete Fähigkeit in der Hierarchie aktualisiert wird, werden die Ebenen aller Blattknoten-Fähigkeiten neu berechnet.
- Die Gesamtzahl der Blattknotenebenen in einer Hierarchie darf sechs nicht überschreiten.
- Beim Hinzufügen einer Fähigkeit wird die Hierarchieebene automatisch basierend auf der übergeordneten Fähigkeitsebene zugewiesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können nur Fähigkeiten auf Blattknotenebene oder Fähigkeiten ohne Blattknotenebenen löschen.
- Erstellen Sie keine Zirkelbeziehungen. Zum Beispiel kann beim Erstellen einer übergeordneten Fähigkeit eine Blattknoten-Fähigkeit nicht ihr übergeordnetes Element sein.

Hinzufügen einer Geschäftsanwendung

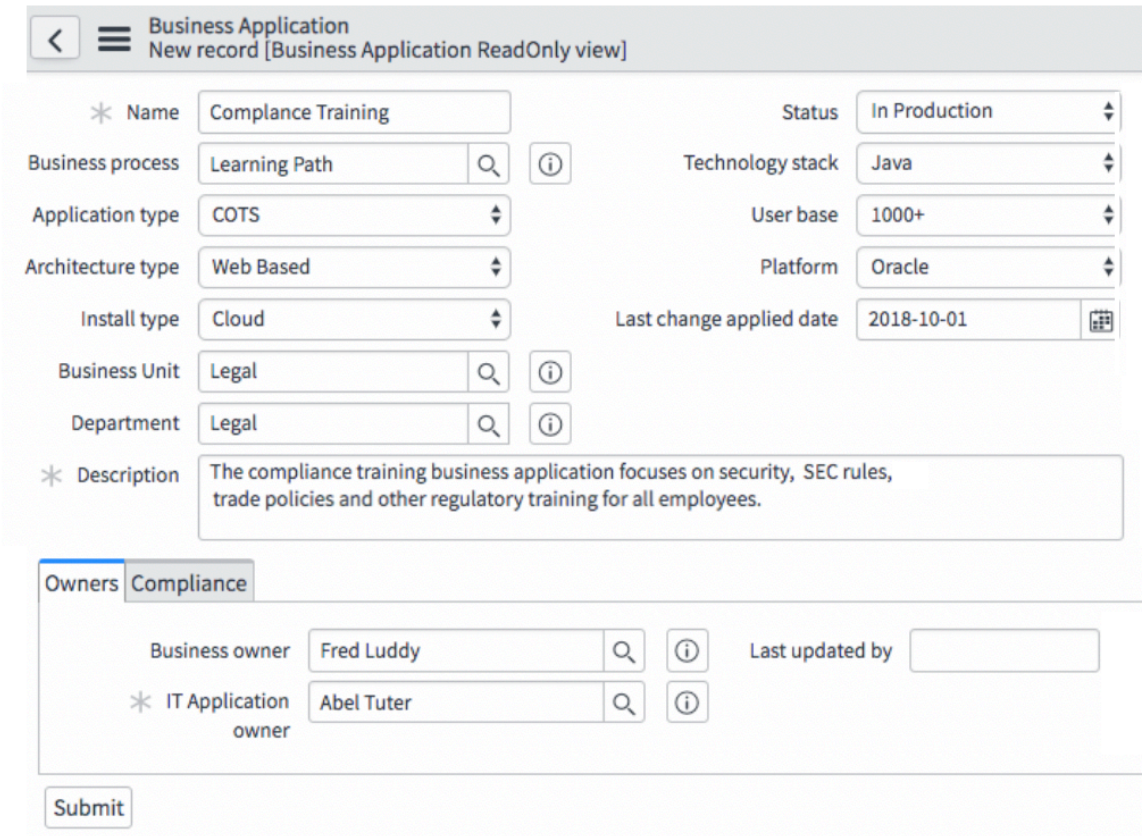
Eine Geschäftsanwendung ist eine manuell verwaltete CI-Klasse. Sie müssen daher die erforderlichen Beziehungen zu CIs manuell erstellen (z. B. mit Instanzen der verwendeten Anwendungsservices). Durch das Erstellen von Beziehungen können Sie Geschäftsanwendungen auch mit Infrastruktur-CIs wie Datenbanken und Webservern verknüpfen. Bei Bedarf können Sie zwei oder mehr Geschäftsanwendungen integrieren oder verbinden, um ihre Beziehung herzustellen.

Eine Geschäftsanwendung kann die folgenden Entitäten umfassen:

- Umgebungen (z. B. Entwicklung, Test oder Produktion).
- Geografien (z. B. Amerika, Asien/Pazifik, Japan (APJ))
- Regionen (z. B. Europa, Naher Osten und Afrika [EMEA]).

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Geschäftsanwendung hinzuzufügen:

- Importieren Sie die Liste der Anwendungen aus einer Tabelle oder einem Drittanbieter-Tool. Um Daten zu importieren, definieren Sie eine Datenquelle und eine Transformationszuordnung und führen Sie dann einen Import aus oder planen Sie ihn.
- Verwenden Sie das Formular „Geschäftsanwendung“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationsobjekt

- Ein Informationsobjekt ist ein CI, das die Informationen (oder den Datentyp), die die Anwendung von der Datenbank erhält, anzeigt und beschreibt. Informationsobjekte sind Teil des Informationsportfolios und werden von der Geschäftsanwendung referenziert.
- Informationsobjekte werden der Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object] zugeordnet.
- Sie können die Informationsobjekttabelle verwenden, um die Datentypen zu identifizieren, die eine Geschäftsanwendung verwendet, einschließlich hochsensibler Daten wie:
  - Persönlich identifizierbare Informationen (PII)
  - Daten des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).
  - HIPAA-Daten (Health Insurance Portability and Accountability Act).

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

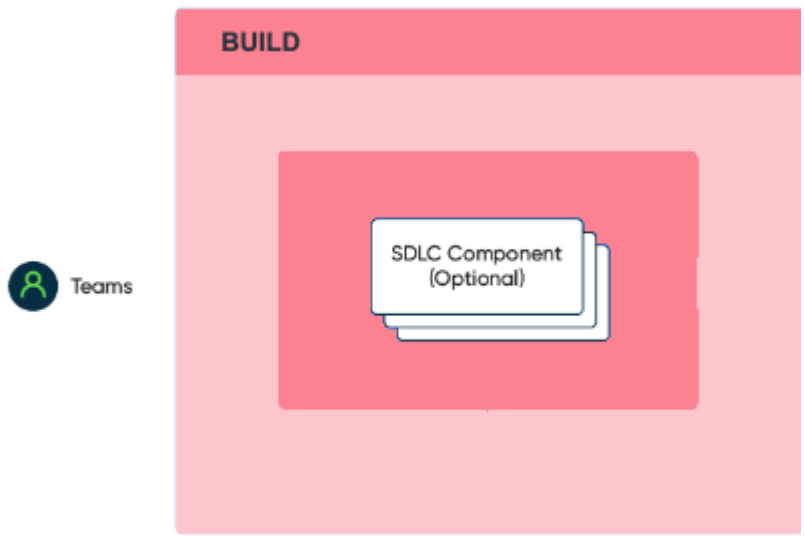
Build-Domäne des Frameworks CSDM

Die Build-Domäne umfasst die Tabellen, die im Build-Aufwand (Systementwicklungslebenszyklus – SDLC oder Agile Development) von digitalen Produkten wie DevOpsverwendet werden. Die Tabellen stellen die logischen Entwicklungsdetails der Unternehmensanwendungen (digitale Produkte) dar, die vom Unternehmen bereitgestellt und verwendet werden sollen. Dies sind keine funktionsfähigen CIs.

SDLC-Komponenten-CI-Datensätze in der SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component] ermöglichen es dem Produkt DevOps, erweiterte Funktionen für die Visualisierung und Verwaltung Ihrer Anwendungsentwicklungspipeline bereitzustellen.

Datensätze in der Tabelle sind nicht betriebsbereit und keine direkten Ziele der Prozesse ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Management. Sie müssen daher keine SDLC-Komponentendatensätze konfigurieren.

Die Tabellen in der Build-Domäne verweisen auf die logischen Entwicklungsdetails der Unternehmensanwendungen, die vom Unternehmen bereitgestellt und verwendet werden sollen. Eine häufige Persona in dieser Domäne ist Teams. Die SDLC-Komponententabelle ist über das Schema CMDB Version 1.33 verfügbar.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SDLC-Komponente

Eine SDLC-Komponente ist ein CI, das einen eindeutigen Entwicklungsaufwand für Code darstellt. Es stellt Teile einer größeren Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts dar, die in ihre individuell entwickelten Komponenten unterteilt sind. Mit anderen Worten, die SDLC-Komponente ist ein Softwareelement einer größeren Anwendung oder Technologie.

Typen von SDLC-Komponenten:

- Anwendung: Ein Anwendungsservice ist eine bereitgestellte Instanz der SDLC-Anwendungskomponente. Beispiele sind Mikroservices und APIs. Das Build-Team erstellt Anwendungsservices normalerweise im Namen des Serviceverantwortlichen (wie in Domäne „Portfolio verwalten“ des Frameworks CSDMbeschrieben).
- Infrastruktur: Jedes Infrastruktur-CI, das einen Snapshot seiner Konfigurationsdetails darstellt, ist eine bereitgestellte Instanz der SDLC-Infrastrukturkomponente. Beispiele sind Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

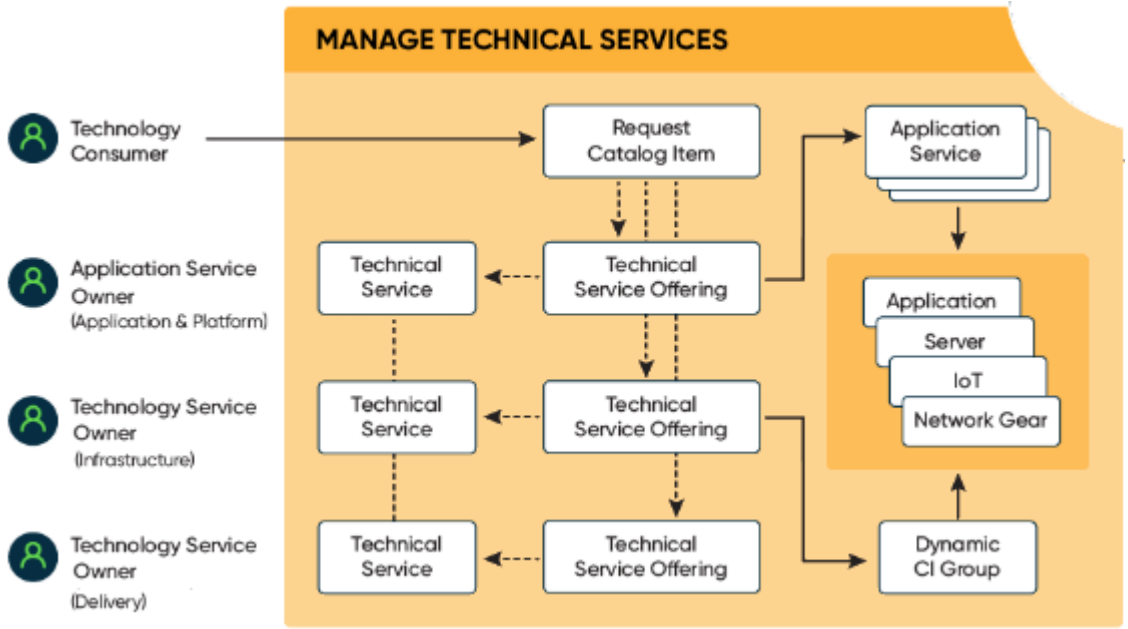
Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM .

Die Domäne „Technische Services verwalten“ umfasst die Tabellen, die von Produkten von IT Operations Management (ITOM) verwendet werden, z. B. Service-Mapping und Discovery. Dies sind bereitgestellte Instanzen von digitalen Produkten und deren zugehörigen und erkennbaren Komponenten sowie Dokumentation der Services, die die bereitgestellten Instanzen bereitstellen und unterstützen.

Die CIs in dieser Domäne sind erkannte Elemente wie installierte Anwendungen, Server und Netzwerkkomponenten. Die Domäne Technische Services verwalten stellt auch das Portfolio der verwendeten technischen Services dar. Diese Services sind betriebsbereit, was bedeutet, dass Sie sie für ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Managementauswählen können.

Typische Benutzer sind Anwendungsservicebesitzer (für die Anwendung und Plattform) und Technologieservicebesitzer (für Infrastruktur und Bereitstellung). Technologieverbraucher können technische Serviceangebote über den Anforderungskatalog anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Tabellen in der Domäne „Technische Services verwalten“ stellen die Technologie dar, die Ihr Unternehmen in der Anbieteransicht verkauft oder verbraucht. Sie müssen zwar nicht Service-Mapping und Discovery verwenden, um die Tabellen auszufüllen, aber diese Produkte beschleunigen den Prozess und minimieren Fehler. Sie ermöglichen Ihnen auch die Verwaltung von CIs und deren Beziehungen. Die Domäne enthält die folgenden Tabellen:

- Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical]
- Technische Services in Ereignismanagement verwenden die dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service].
- Anforderungskatalog
- Tabelle für technische Serviceangebote [service_offering]
- Dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service]
- Zugeordnete Anwendungsservicetabelle [cmdb_ci_service_discovered] (enthalten in Basissystem)

Technische Services

Technische Services sind Serviceverantwortlichen zugeordnet und in der Regel unter einem oder mehreren Geschäfts- oder Anwendungsservices angeordnet. Ein technischer Service kann über ein oder mehrere technische Serviceangebote verfügen.

Benutzer des technischen Service können die Technologien anzeigen und verwalten, die Sie dem Unternehmen bereitstellen. Mit Ereignismanagement können Sie die Serviceleistung überwachen. Sie können Ereignismanagement auch verwenden, um Integritätsprobleme für zugehörige Infrastruktur-CIs und Anwendungsservices zu identifizieren.

Technische Services können als Teil des Serviceportfolios in der Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ verwaltet werden (d. h. eine Serviceportfolio-Hierarchie kann von einem technischen Service referenziert werden). Dies ermöglicht eine vollständigere Hierarchie und Verwaltung von technischen Services und Geschäftsservices im Arbeitsbereich Service-Portfoliomanagement und zugehörigen Arbeitsbereichen. Sie können bessere Entscheidungen treffen, wenn Sie wissen, wie Ausgaben für technische Services die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Business Services verbessern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Business Services und technische Services stellen über spm_taxonomy_node eine Verbindung zu spm_service_portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

Technische Serviceangebote

Technologieverbraucher können technische Serviceangebote (SO) über den Anforderungskatalog anfordern. Der Verbraucher kann normalerweise die folgenden Funktionen und Optionen auswählen:

- Leistungsniveau
- Standort oder Geografie
- Umgebung
- Preisgestaltung
- Verfügbarkeit
- Fähigkeit
- Supportgruppe (für Incident)
- Technische Genehmigungsgruppe (für Change)
- Paketoptionen (Zusagen)

Technische Serviceangebote umfassen in der Regel die folgenden Komponenten:

Eine oder mehrere Servicezusagen

Eine Servicezusage definiert die zwischen Verbraucher und Anbieter vereinbarten Servicebereitstellungsverpflichtungen. Servicezusagen definieren das Serviceniveau eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Relevanz, Umfang, Preisgestaltung und andere Faktoren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Supportstufen für einen Anwendungsservice anbieten:

- Support für ein Angebot auf Produktionsebene: Bietet ein hohes Maß an Verfügbarkeit und Relevanz für Produktionsinstanzen. Beinhaltet eine Antwortzeitgarantie von 5 Minuten rund um die Uhr (24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche).
- Support für ein Angebot außerhalb der Produktionsebene: Eingeschränkte Verfügbarkeit und Relevanz für Instanzen außerhalb der Produktion. Beinhaltet eine 60-minütige Antwortzeit zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, montags bis freitags.

Ein Serviceangebotsabonnement, das aufzeichnet, welche Benutzer Zugriff auf ein Angebot haben

Technische Serviceangebote, die der Tabelle [service_offering] zugeordnet sind, werden als „technischer Service“ klassifiziert und vom Service abgeleitet. Das technische Serviceangebot basiert darauf, wie das übergeordnete Element einen bestimmten technischen Bedarf erfüllt. Jeder operative technische Service sollte mindestens ein technisches Serviceangebot haben.

Jedes über eine dynamische CI-Gruppe zugeordnete CI kann nur einem technischen Service oder technischen Serviceangebot zugeordnet werden. Konflikte können auftreten, wenn ein Service mehrere Angebote mit unterschiedlichen SLAs, OLAs, Supportgruppen und Zusagen umfasst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische CI-Gruppen

Eine dynamische CI-Gruppe besteht aus CIs, die aus einer CMDB Groups-Abfrage resultieren. Sie können beispielsweise eine dynamische CI-Gruppe basierend auf dem Standort erstellen: „alle Webserver in Paris“ oder „alle Oracle-Datenbanken in Mumbai“.

Hinweis:
Dynamische CI-Gruppen enthalten nur CIs und können keine anderen CI-Gruppen enthalten.

Dynamische CI-Gruppen werden der Tabelle [cmdb_ci_query_based_service] zugeordnet und je nach Anwendungsservice oder technischem Service klassifiziert. In den folgenden Situationen empfiehlt es sich, dynamische CI-Gruppen zu verwenden:

Abfragebasierter Anwendungsservice

Sie haben Service-Mapping noch nicht aktiviert, aber Sie haben 12 Server und drei Datenbankinstanzen in MyAppServiceProd. Sie können Ihre Tabellen durch eine dynamische CI-Gruppe als Anwendungsservice ersetzen.

Verwaltete Gruppe von Infrastruktur-CIs

Die Webserver in Dayton werden vom technischen Serviceangebot von Ford Rock City verwaltet. Verwenden Sie eine dynamische CI-Gruppe, anstatt Beziehungen von technischen Serviceangeboten zu Infrastruktur-CIs manuell zu erstellen. Eine einzige Beziehung von Ihrem technischen Serviceangebots-CI (Detroitrockcity) zu Ihrer dynamischen CI-Gruppe (Webserver in Paris) gibt Ihnen die Transparenz, die Sie benötigen.

Eine Möglichkeit, Patches für Ihre CIs zu verwalten

In Change-Managementkönnen Sie die dynamische CI-Gruppe für die zu aktualisierenden CIs auswählen und eine Geschäftsregel verwenden, um das Feld **Betroffenes CI** automatisch auszufüllen.

Anweisungen finden Sie unter Dynamische CI-Gruppen erstellen.

Anwendungsservices

Ein Anwendungsservice ist eine logische Darstellung eines bereitgestellten Systems oder eines Anwendungsstapels. Mit Anwendungsservices können Sie Zuordnungen und Change-Historien für Services anzeigen. Beispielsweise kann die Anwendung Ereignismanagement die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Anwendungsservices identifizieren.

Anwendungsservices können intern sein, z. B. das E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation. Zum Erstellen von Finanzberichten über eine webbasierte Anwendung sind beispielsweise Computer, Webserver, Anwendungsserver, Datenbanken, Middleware und Netzwerkinfrastruktur erforderlich. Die Anwendungen und Hosts sind so konfiguriert, dass sie den Service der Finanzberichterstattung anbieten. Ein Anwendungsservice stellt eine Instanz einer solchen Geschäftsanwendung oder eines solchen Systems in der Entwicklungs-, Test- oder Produktionsumgebung dar.

Anwendungsservices sind die Einstiegspunkte für die Funktion Service-Mapping. Anwendungsservices bilden die Grundlage für einen geschäftlichen oder technischen Service und werden für allgemeine Berichte der Anwendungsservicetabelle [cmdb_ci_service_auto CMDB zugeordnet.

Anwendungsservices sind Schlüsselbeziehungsentitäten für IT Service Management (ITSM), IT Operations Management (ITOM), Strategic Portfolio Management (SPM) und Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices umfassen Beziehungen zwischen Geschäftsanwendungen, Geschäftsservices, technischen Services, Anwendungen und Infrastruktur-CIs. Sie können einen Anwendungsservice verfügbar machen, indem Sie das zugehörige geschäftliche oder technische Serviceangebot verwenden.

Die Tabelle, der ein Anwendungsservice zugeordnet ist, hängt von der Methode ab, die zu ihrer Erstellung verwendet wurde:

Methoden, die Tabellen zugeordnet sind

Zum Erstellen des Anwendungsservice verwendete Methode	Der Tabelle zugeordnet
Discovery von oben nach unten (Service Mapping)	cmdb_ci_service_discovered
Dynamische CI-Gruppe (abfragebasiert)	cmdb_ci_query_based_service
Tags	cmdb_ci_service_tags
Manuell (mithilfe des Formulars „Anwendungsservice erstellen“)	cmdb_ci_service_discovered

- Weitere Informationen zu Anwendungsservices und den Methoden, mit denen Sie sie erstellen können, finden Sie unter Anwendungsservices und Anwendungsservices erstellen.
- Sie können erforderliche Attribute für Anwendungsservices angeben. Siehe Attribute und Beziehungen für Anwendungsservices angeben und Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen.
- Sie können eine Beziehung zwischen einem Anwendungsservice und den Komponenten anderer CSDM Domänen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Mapping .

Anwendungen

Eine Anwendung ist ein Programm oder Modul, das das Verhalten definiert und eine bestimmte Funktion ausführt. Anwendungen sind in der Regel erkennbare Instanzen und bieten einen bestimmten Satz von Funktionen für einen oder mehrere Services.

- Die Anwendungstabelle und die erweiterten Tabellen enthalten eindeutig erkannte Instanzen von Code, der auf dem Host verwendet wird.
- Anwendungen werden als Infrastruktur-CIs betrachtet.
- Die Instanz ist auf die Anwendungen auf einem einzelnen Host beschränkt. Diese Einschränkung stellt sicher, dass Anwendungen während der Erkennung eindeutig identifiziert werden.
- Zwischen der Anwendung und dem Anwendungsservice besteht eine 1:n-Beziehung (und keine 1:1-Beziehung). Eine einzelne installierte Anwendung, z. B. eine Datenbankinstanz, kann je nach Konfiguration und Verwendung der Anwendungen mehrere Anwendungsservices unterstützen.

Hinweis:
Die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] ist kein Bestand oder Portfolio Ihrer Anwendungen. Machen Sie nicht den Fehler, Details zu verwalteten Anwendungen in der Anwendungstabelle zu speichern. Diese Details (Bestands- oder Anwendungsportfolioobjekte) gehören in die Geschäftsanwendungstabelle (wie in Designdomäne des CSDM Frameworksdokumentiert).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Infrastruktur-CIs

Infrastruktur-CIs sind verwaltete physische und logische Komponenten. Ein CI kann ein einzelnes Modul sein, z. B. ein Server, eine Datenbank oder ein Router, oder ein vollständiges System, z. B. ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.

Die zugrunde liegenden Infrastrukturkomponenten oder CIs können kompliziert sein. Die Komplexität nimmt zu, wenn Datenstrukturen über physischen CIs liegen. Aus diesem Grund sollten Sie mit einem Geschäftsbeziehungsmanager oder Unternehmensarchitekten zusammenarbeiten, um Ihre Geschäftsfähigkeiten und Geschäftsanwendungen zu definieren.

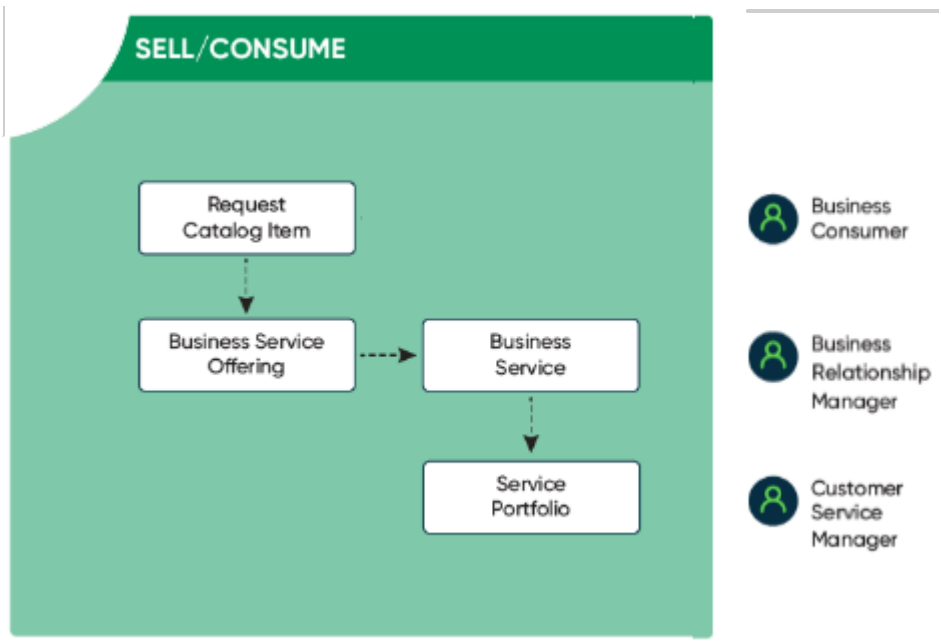
CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ des Frameworks CSDM .

Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ stellt das Portfolio von Business Services dar, die Elemente der Domäne „Technische Services verwalten“ verkaufen oder verbrauchen können. Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ umfasst die Tabellen, die von Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement) und Kundenservice-Management (CSM) verwendet werden. Dies ist das Portfolio und der Anforderungskatalog der Business Service-Angebote, die von den bereitgestellten digitalen Produkten abhängen.

Typische Benutzer sind Geschäftsbeziehungsmanager und Kundenservicemanager. Geschäftskunden können Geschäftsservices über den Anforderungskatalog anfordern. Sie müssen nicht Service-Portfoliomanagement oder CSM verwenden, um die referenzierten Tabellen zu verwenden. Mit diesen Produkten können Sie jedoch Workflows verwalten und servicebezogene Daten melden.



Die Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“ enthält die folgenden Tabellen:

- Business Service-Angebotstabelle [service_offering].
- Die Business Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business] erweitert die Kernservice-Tabelle [cmdb_ci_service].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Bevor die Tabelle „Business Service“ hinzugefügt wurde, waren alle Business Services in der Tabelle „Service“ vorhanden. In Zukunft werden möglicherweise alle Business Services vom Kern cmdb_ci_service zu cmdb_ci_service_business migriert. Bis dahin funktionieren beide Tabellen identisch.

- Serviceportfolio-Tabelle [spm_service_portfolio]. Die Tabelle „Serviceportfolio“ ist keine Tabelle CMDB.

Sie können die Tabellen in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen auswählen, die mit Incident-Management und Change-Managementverwendet werden sollen.

Business-Service-Angebote

Business Service-Angebote sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration von Service-Portfoliomanagement. Business-Service-Angebote werden von Business Services geerbt. Business-Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen, die das Serviceniveau in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preisgestaltung und andere Faktoren definieren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Stufen von Desktop-Support anbieten:

- Ein Silberangebot an Upgrades und Virenschutz.
- Ein Goldangebot mit den Silberzusagen plus einer Antwortzeitgarantie von 30 Minuten zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, Montag bis Freitag.

Hinweis:
Business Services und technische Services stellen über spm_taxonomy_node eine Verbindung zu spm_service_portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

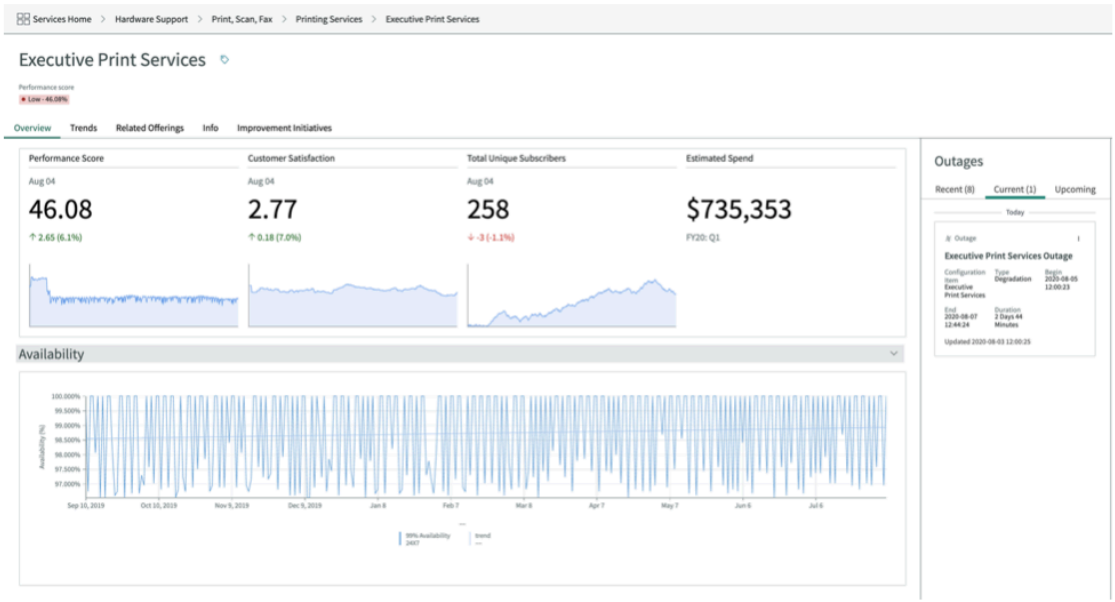
Business Service-Angebote weisen die folgenden Eigenschaften auf:

- Business Service-Angebote passen den Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketoptionen an. Sie können das Serviceangebot verwenden, um verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen für einen bestimmten Service festzulegen.
- Business Service-Angebotszusagen definieren die vereinbarten Servicebereitstellungsverpflichtungen.
- Abonnements für Business Service-Angebote erfassen, welche Benutzer Zugriff auf ein Angebot haben.
- Business-Service-Angebote sind die CMDB -Datensätze, die den spezifischen Geschäftsbereich und die Entität identifizieren, in der der Service bereitgestellt wird. Einige Geschäftsservices und Serviceangebote hängen vom Anwendungsservice ab.
- Business Service-Angebote werden vom Service abgeleitet und in Abhängigkeit davon verfeinert, wie das übergeordnete Element einem bestimmten Geschäftsbedürfnis dient.

Hinweis:
Sie sollten mindestens ein Serviceangebot für jeden operativen Business Service oder technischen Service konfigurieren.

Sie können Ihre Business Service-Angebote im Digital-Portfoliomanagement (DPM)anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Business Service-Angebote haben in der Regel je nach ihren Zusagen unterschiedliche Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). Ohne ein Geschäftsserviceangebot verbleiben SLAs nur auf Prozessebene. Beispielsweise bleibt die SLA bei einem P1-Incident oder einer geringfügigen Änderung und bezieht sich nicht auf das betroffene Serviceangebot.

Sie können Business Services und Business Service-Angebote als Katalogelemente im Servicekatalog darstellen, um sie für Verbraucher verfügbar zu machen.

Geschäftsservices

Ein Geschäftsservice ist Geschäftsbenutzern zugeordnet und in der Regel unter einer oder mehreren Geschäftsfähigkeiten angeordnet. Ein Geschäftsservice kann ein oder mehrere Geschäftsserviceangebote enthalten.

Geschäftskunden können den Anforderungskatalog verwenden, um Business Services, Business Service-Angebote und Servicezusagestufen zu bestellen. Geschäftsservices werden der Tabelle [cmdb_ci_service_business] zugeordnet und als „Geschäftsservices“ klassifiziert.

Serviceportfolios

Ein Serviceportfolio ist eine hierarchische Sammlung von Business Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen. Ein Portfolio kann ein strategisches Geschäftsziel darstellen und ermöglicht es Ihnen, alle enthaltenen Elemente als Gruppe zu verwalten (z. B. Lebenszyklen). Elemente sind in den folgenden Kategorien organisiert:

- Ziel (Geschäftsabsicht)
- Fähigkeit
- Organisation (z. B. Enterprise Resource Planning [ERP] oder Finanzmanagement)
- Geografie (Standort)

Fordern Sie Kataloge an

Ein Anforderungskatalog ermöglicht es Verbrauchern, geschäftliche und technische Produkte, Services, Optionen für Servicezusagen und Angebote zu bestellen und zu verwalten (z. B. den Service Catalog von Human Resources [HR]). Kataloge enthalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelemente und sind der Ausgangspunkt für Verbraucher, um auf verfügbare Services zuzugreifen.

Katalogelement

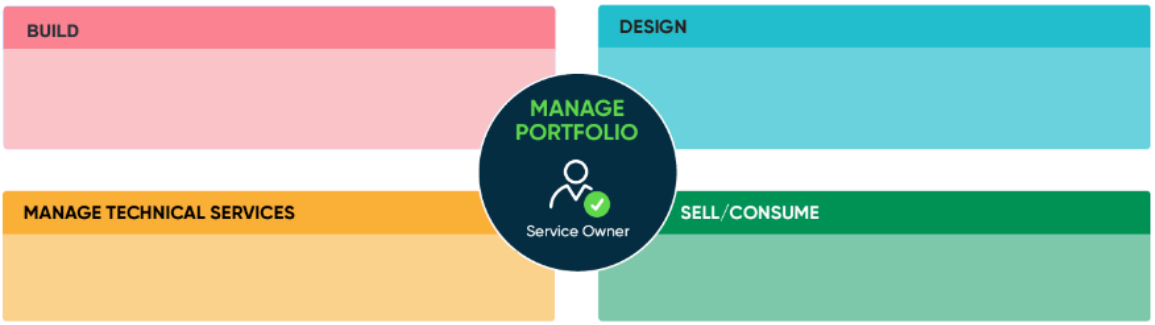
Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, den ein Verbraucher aus dem Katalog anfordern kann. Ein Service kann mehrere Katalogelemente enthalten (z. B. den Mitarbeiter-Onboarding-Katalog). Katalogelemente werden im Service Portal aufgelistet und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder durch Abonnement oder Stellenzuständigkeit). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Domäne „Portfolio verwalten“ des Frameworks CSDM

Die Domäne „Portfolio verwalten“ ist eine Ebene über dem konzeptionellen Modell CSDM, das mit den anderen Domänen CSDM interagiert. Der typische Benutzer, ein Serviceverantwortlicher, ist möglicherweise für Services in mehr als einer Domäne verantwortlich.



Beispielsweise kann in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen der Serviceverantwortliche für Human Resources (HR) finanziell für die Geschäftsanwendung verantwortlich sein, die HR-Services bereitstellt. Der Serviceverantwortliche muss möglicherweise auch die HR-Anwendungsinstanzen (sogenannte Anwendungsservices oder -systeme) verwalten und ist möglicherweise auch für die Auswirkungen der Anwendung auf das Geschäft verantwortlich.

Aufgrund dieser zusätzlichen Verantwortlichkeiten ermöglicht CSDM Serviceverantwortlichen, Geschäftsanwendungen und ihre bereitgestellten Instanzen zu überwachen. Diese Transparenz ermöglicht es Serviceverantwortlichen, ihre Aufgaben zu erfüllen und ihre Verantwortlichkeiten zu erfüllen.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen

Wenn Sie das Framework CSDM befolgen, wird sichergestellt, dass Sie Ihr primäres Ziel einer konsistenten Genauigkeit bei Berichterstellung und Analyse erreichen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

Verbessern Sie Ihre Implementierung von CSDM .

Die CSDM -Bewertung bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM und wie sie Prozesse auf Now Platformunterstützen. Um Ihre Organisation bei der Planung und Implementierung von CSDMzu unterstützen, umfasst die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertung Interaktionen mit Experten von ServiceNow CSDM und personalisierte Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Common Service Data Model Assessment Accelerators .

CSDM aktivieren

Erster Aktivierungsschritt – Ordnen Sie vorhandene Lebenszyklusdaten CSDM -Standards zu

Die CSDM erzwingt standardmäßige Lebenszyklusstatus, um sicherzustellen, dass Assets über Lebenszyklusübergänge hinweg genau nachverfolgt werden. Sie migrieren alle Lebenszyklusdaten über die -Plattform zum CSDM -Standard.

Zweiter Aktivierungsschritt – Plugin CSDM aktivieren

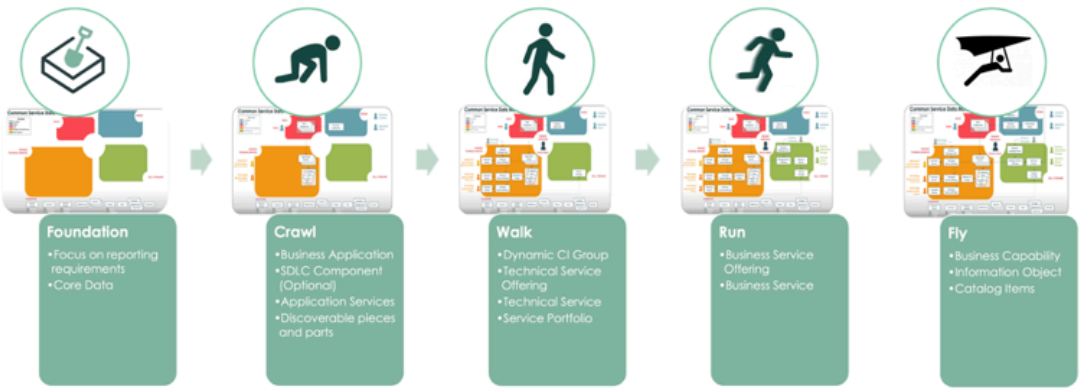
Aktivieren Sie das Plugin CSDM, damit Sie mit der Implementierung des Frameworks beginnen können.

Dritter Aktivierungsschritt – Vorhandene Daten in das CSDM -Framework migrieren

Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich in die erforderlichen Tabellen in CMDBmigriert werden.

Implementieren des Frameworks CSDM

Es ist am besten, einen abgestuften Ansatz zu verwenden, wenn Sie das Framework CSDM implementieren. Jede Implementierungsphase umfasst bestimmte Informationstypen und bietet bestimmte Vorteile. Da jede Phase auf der vorherigen Phase aufbaut, verwenden wir eine Analogie zur Entwicklung einer Person: Foundation, Crawl, Walk, Run und schließlich Fly.



Hinweis:
Geschäftsanwendungen verweisen auf Informationsobjekte im Informationsportfolio. Möglicherweise müssen Sie die Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object] vor der Fly-Phase implementieren. Ihre Geschäftsanforderungen bestimmen die richtige Phase für die Implementierung der Tabelle.

CSDM Implementierungsphasen – Foundation

In der Foundation-Phase der Implementierung des Frameworks CSDM bereiten Sie die Referenzdaten vor, die eine genaue Berichterstellung zur Unterstützung guter Geschäftsentscheidungen ermöglichen. Verwenden Sie die Tabellen basissystemgestützt, wenn Sie mit der Implementierung von CSDM beginnen, um den höchsten Wert aus Ihren ServiceNow -Produkten und Now Platform] abzuleiten.

CSDM Implementierungsphasen – Durchforsten

In der Durchforstungsphase arbeiten Sie an basissystemgestützt CMDB Tabellen, die IT Service Management (ITSM) zugeordnet sind.

CSDM Implementierungsphasen – Walk

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Phase „Walk“ identifizieren und befüllen Sie die Netzwerkinfrastruktur-CIs und -Anwendungen, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden.

CSDM Implementierungsphasen – Ausführen

In der Phase „Ausführen“ richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder nutzt.

CSDM Implementierungsphasen – Fly

Wenn Sie die Fly-Phase erreichen, haben Sie den Prozess der Implementierung des CSDM -Frameworks vollständig oder größtenteils abgeschlossen. Die Fly-Phase schließt den Prozess ab.

Wichtige Richtlinien, die Sie befolgen müssen

- Verwenden Sie beim Verknüpfen von CSDM -Tabellen nur die Beziehungen, die im Modell entworfen wurden.
- Am freigegebenen Datenmodell mit anderen Produktteams zusammenarbeiten. Wenn Sie CSDM und zugehörige Funktionen erweitern, müssen Sie außerdem die bereitgestellte Anleitung befolgen. Wenn Sie die Anleitung befolgen und mit anderen Produktteams zusammenarbeiten, können Sie das beste Design erzielen.
- Verwenden Sie vereinbarte CSDM -Definitionen, wenn Sie eine Tabelle, Referenz oder ein Attribut verwenden.
- Verwenden Sie die bereitgestellten Basistabellen CSDM.
- Verwenden Sie die empfohlenen Technologien, wenn Sie externe Datenquellen integrieren. Der angegebene Prozess stellt Datenintegrität und Integrationskonsistenz sicher.
- Befolgen Sie die bereitgestellten Anleitungen zum Einrichten und Verwenden von Now Platform -Produkten.

Konfigurieren Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“.

Verwenden Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“, um wichtige grundlegende Metriken des CSDM -Frameworks zu überwachen und auszuwerten.

Vorbereitungen
Eine Einführung in das Dashboard finden Sie unter Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ anzeigen.

- Füllen Sie die CSDM -Metriken aus, bevor Sie das Dashboard zum ersten Mal verwenden: Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** und führen den Auftrag *`CSDM Get Well Metric Collection`* aus.
- Das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ fügt die folgenden regelmäßigen Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - *`CSDM Get Well Metric Collection`*: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind. Daten werden erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe im Dashboard angezeigt. Die Punktzahlen der -Metriken werden in der Tabelle „CSDM-Datengrundlagen – Metrikpunktzahlen“ [sn_getwell_csdm_score] gespeichert. Die Aufgabe wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *`CSDM Data Foundations PA Metric Collection`*: Berechnet die Gesamtanzahl der nicht konformen CIs, die jeder Metrik zugeordnet sind. Sie stellt auch Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereit, die Metriken zugeordnet sind.
- Erforderliche Rolle: app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer oder Technology_service_owner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Konfiguration** > **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**.
2. Wählen Sie eine Registerkarte aus.

   Auf den Registerkarten im Dashboard können Sie die Implementierungsphase Ihrer Organisation CSDM auswählen (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly). Daher zeigen die Berichte auf jeder Registerkarte die Metriken an, die für die Reife Ihrer CMDB -Daten geeignet sind.

3. Überprüfen Sie die Berichte.

   Beachten Sie die Prozentsätze und die Farbcodierung in der Spalte **Ergebnis** für jede Metrik.

   - Wenn der Prozentsatz 100 % beträgt, verfügt das Framework CSDM über die erforderlichen Informationen. Sie müssen nichts weiter tun.
   - Andernfalls fehlen erforderliche Informationen, und zusätzliche Aktionen sind erforderlich. Fahren Sie mit Schritt 5fort.

   Beachten Sie die Metriken auf der Registerkarte **Foundation** :

   Benannte Produktmodelle mit Produktbesitzern

   Zeigt cmdb_model-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

   - **Status** = in Produktion
   - **Name** und **Besitzer** sind nicht leer

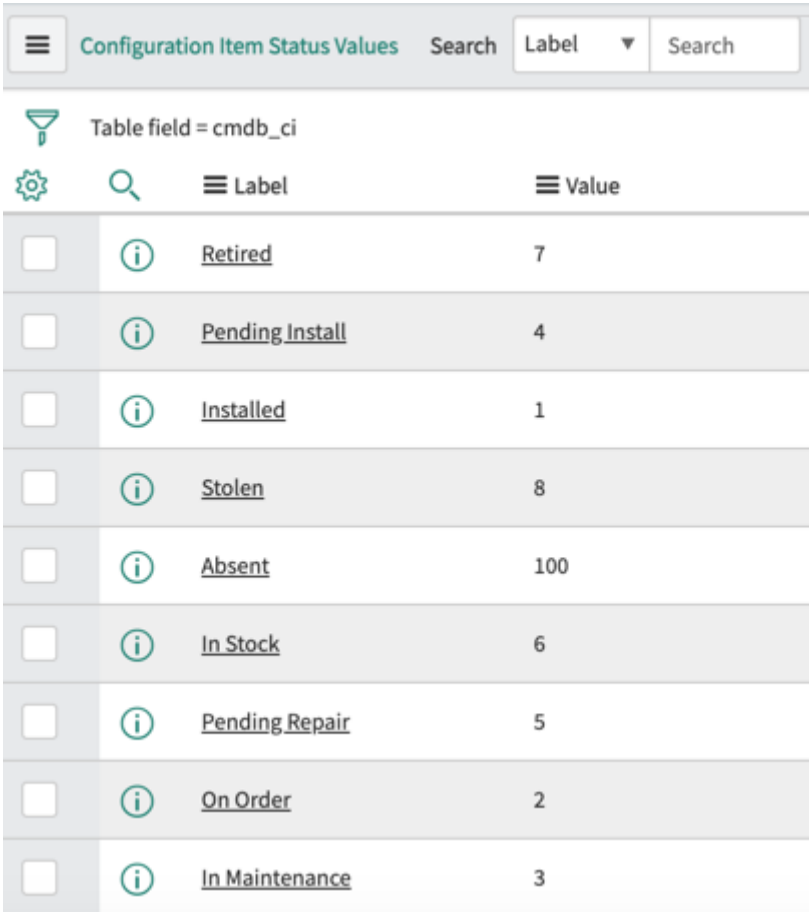
   Statuswerte des Konfigurationselements

   Zeigt den Prozentsatz der CIs mit Standardstatuswerten an.

   - 80 %: Mindestens 1 bis 5 CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.
   - 60 %: 6 bis 10 CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.
   - 40 %: 11 bis 15 CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.
   - 20 %: 16 oder mehr CIs haben benutzerdefinierte Statuswerte.

   Um die Standardstatuswerte basissystemgestützt anzuzeigen, geben *`Sie sn_getwell_oob_status_table_field.list`* in das Textfeld **Filter** des Navigators ein. Im Formular „Configuration Item-Statuswerte“ werden die Liste der Elemente und die zugehörigen Tabellen angezeigt. Wählen Sie einen Tabellennamen aus, um die Liste der Standardbezeichnungen und -werte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Geschäftsbereiche mit Unternehmen

Zeigt Geschäftsbereichsdatensätze an, bei denen das Feld „ **Unternehmen** “ nicht leer ist.

Standorte mit übergeordneten Elementen.

Zeigt cmdb_ci-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

- **Status** = installiert
- **Betriebsstatus** = betriebsbereit
- **Standort** und **„Location.parent“** sind nicht leer

4. Wählen Sie die Kacheln aus, die den grundlegenden Metriken zugeordnet sind, um auf Performance Analytics-Widgets zuzugreifen.

   Performance Analytics-Widgets werden von der geplanten Aufgabe `CSDM PA Metric Collection` bereitgestellt. Diese Widgets stellen Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereit, die der Metrik zugeordnet sind.

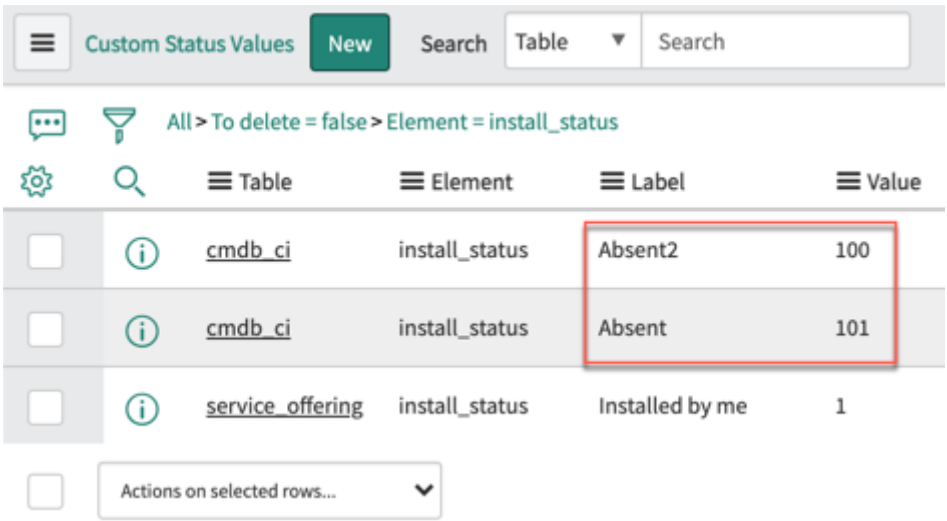
   - Vergewissern Sie sich, dass die Echtzeitoption ausgewählt ist (

 und dann **Datensätze** anzeigen, um die Liste der CIs anzuzeigen.
   - Wählen Sie das Kontextmenü **Aufgliederungen** aus, um verfügbare Aufgliederungen anzuzeigen.

5. Scrollen Sie in der zugehörigen Liste „ **Benutzerdefinierte** Statuswerte“ zur Liste der CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Diagramme zeigen die Anzahl der benutzerdefinierten Werte, die für jedes Element definiert wurden. Klicken Sie auf ein Diagramm, um benutzerdefinierte Werte anzuzeigen, die für das Element definiert wurden. Dieses Beispiel zeigt die benutzerdefinierte Bezeichnungswertkombination für den **Abwesend** -Status.



6. Wählen Sie ein CI aus, um Detailinformationen zur Formularansicht anzuzeigen.

   Die Formularansicht enthält die erforderlichen Informationen. Wenn das Formular nicht angezeigt wird, verfügen Sie möglicherweise nicht über ausreichende Zugriffsberechtigungen. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow -Administrator.

7. Wenn Sie mit dem Formular fertig sind, wählen Sie **Aktualisieren** oder **Löschen**, um zur Listenansicht zurückzukehren.
8. Navigieren Sie, um zum Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ zurückzukehren.

Ergebnisse

Die wichtigsten grundlegenden Metrikergebnisse stehen Ihnen zur Überprüfung und Analyse zur Verfügung.

Erster Aktivierungsschritt – Ordnen Sie vorhandene Lebenszyklusdaten CSDM -Standards zu

Die CSDM erzwingt standardmäßige Lebenszyklusstatus, um sicherzustellen, dass Assets über Lebenszyklusübergänge hinweg genau nachverfolgt werden. Sie migrieren alle Lebenszyklusdaten über die -Plattform zum CSDM -Standard.

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847
.

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach Lebenszyklusphase und Status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:

https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

Nachdem Sie vorhandene Daten migriert haben, verwenden Sie beim Erstellen oder Aktualisieren von CIs weiterhin nur Standard-Lebenszyklusstatus, um die folgenden Vorteile zu erzielen:

- Um Warnungen angemessen zu behandeln, müssen Event Management und Operational Intelligence wissen, ob sich ein CI im Wartungslebenszyklusstatus befindet.
- Um Kostendaten effektiv melden zu können, muss Cloud-Einblicke den Status eines CI kennen.
- Um konsistente Aufgaben und Workflows zu generieren, müssen Audit und Compliance standardmäßige Lebenszykluswerte verwenden.

Sie müssen die Lebenszyklusmigration aktivieren, um veraltete Lebenszykluswerte in die CSDM-Standardfelder und -werte zu migrieren.

Tabelle „Lebenszykluszuordnung“.

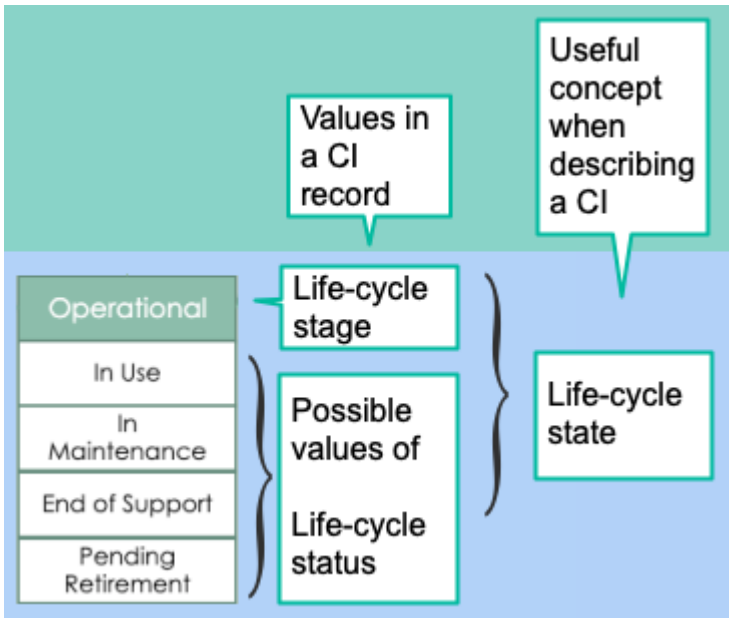
Basissystem enthält die Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [life_cycle_mapping], die vorab mit häufig verwendeten veralteten Lebenszykluszuordnungen ausgefüllt ist. Jeder Zuordnungsdatensatz gibt an, wie der Wert eines veralteten Lebenszyklusfelds basierend auf seiner Tabelle den Standardwerten CSDM zugeordnet wird.

- `Life cycle stage` (life_cycle_stage): Die allgemeinen Lebenszyklusphasen, die ein CI durchläuft, von der Einführung oder Beschaffung bis zur Stilllegung und dem Ende der Lebensdauer.
- `Life cycle status` (life_cycle_stage_status): Der spezifische Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Die Tabelle enthält normalerweise mehrere Datensatzeinträge pro Klasse, wobei jeder Eintrag für ein bestimmtes Legacy-Lebenszyklus- und Lebenszyklus-Wertepaar steht. Wenn für eine Klasse mehrere Datensatzeinträge vorhanden sind, werden die Einträge nach Wichtigkeit und Wahrscheinlichkeit priorisiert, sinnvolle Werte für den Zuordnungsprozess zu enthalten.

Sie können sich den *Lebenszyklusstatus* als Kombination aus zwei Werten eines Assets oder CI vorstellen: *Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* über den Lebenszyklus des CI. Beispielsweise kann sich der Status eines Hardware-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von **In Gebrauch** über **In Wartung** bis hin zum **Ende des Supports**ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzerdefinierte Lebenszykluswerte

In einem Upgradeszenario sucht die Lebenszyklusmigration nach benutzerdefinierten Legacy-Lebenszykluswerten, die im System hinzugefügt wurden. Für jeden benutzerdefinierten Wert fügt das System der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [life_cycle_mapping] einen Datensatz hinzu. Diese Zuordnungsdatensätze sind jedoch unvollständig und inaktiv.

Bevor Sie die Lebenszyklusmigration aktivieren, müssen Sie diese Datensätze bearbeiten und aktivieren, um die gewünschte Lebenszyklussteuerung für die Zuordnung bereitzustellen.

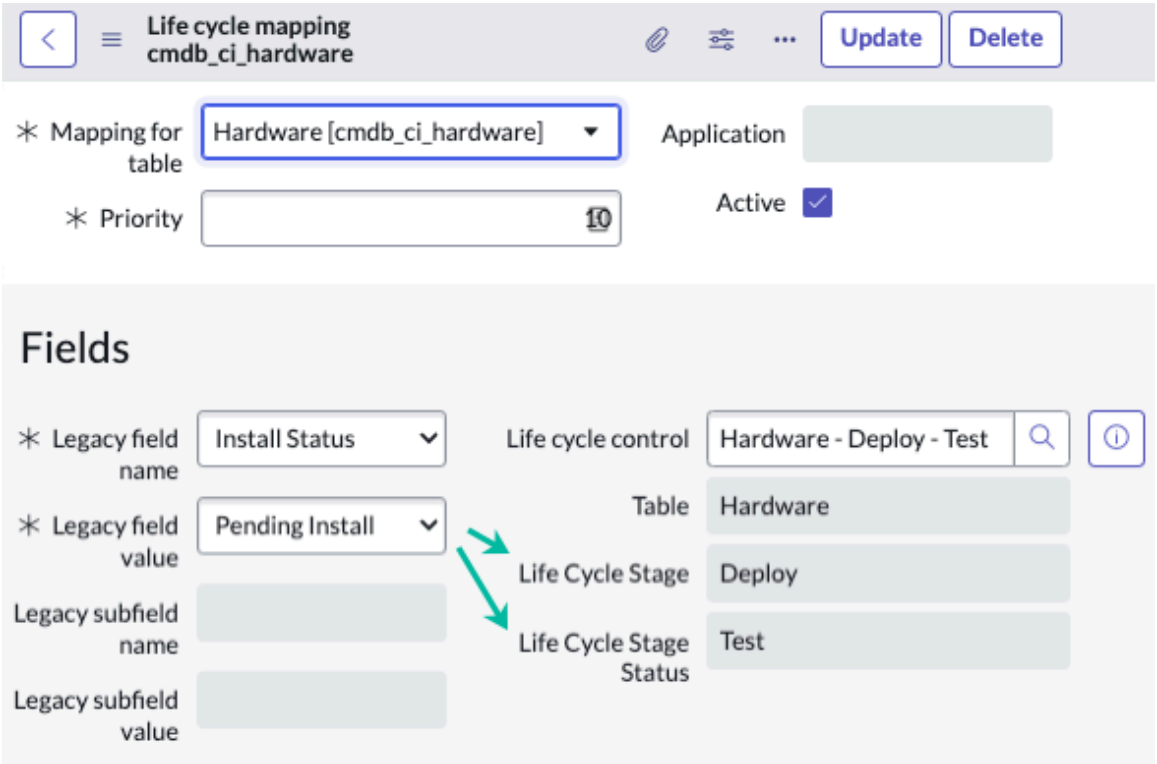
Geben Sie an, wie Legacy-Lebenszyklusstatus CMDB -Status zugeordnet werden sollen

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie Ihre vorhandenen Lebenszykluswerte in CSDM Lebenszyklusstatus konvertiert werden sollen. Die Zuordnung stellt sicher, dass -Produkte von Now Platform genaue Berichte für ältere CIs in Ihrer Umgebung generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin oder asset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel verwenden Ihre vorhandenen Daten ein Lebenszyklusattribut mit der Bezeichnung **Installationsstatus** für Hardware-CIs. Sie verwenden das Formular „Lebenszykluszuordnung“, um den vorhandenen Wert **Ausstehende Installation** des Attributs „ **Installationsstatus** “ dem Lebenszyklusstatus **Bereitstellen/Testen** in CMDBzuzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht „Lebenszykluszuordnungen“ die Option **Neu** aus, und füllen Sie dann das Formular „Lebenszykluszuordnungen“ aus.

Feld	Beschreibung
Zuordnung für Tabelle	Veraltete Tabelle CMDB und absteigende Tabellen, für die diese Zuordnung gilt. Gilt für eine absteigende Tabelle, es sei denn, es ist eine Zuordnung speziell für die absteigende Tabelle konfiguriert.
Priorität	Priorität der Anwendung dieser Zuordnungsdefinition für die Tabelle. Priorität wird verwendet, wenn die Tabelle „life_cycle_mapping“ mehrere Einträge für eine Klasse enthält. Der Eintrag mit der höchsten Priorität wird zuerst verwendet, wenn nach aussagekräftigen Legacy-Werten gesucht wird. Wenn der erste Eintrag nicht verwendet werden kann, wird der nächste Datensatz mit Priorität verwendet. Niedrigere numerische Werte zeigen eine höhere Priorität an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob diese Zuordnungsdefinition angewendet werden soll. Die Deaktivierung führt dazu, dass Zuordnungen mit niedrigerer Priorität verwendet werden oder Standardlebenszyklusfelder auf **TBD**festgelegt werden.
Legacy-Feldname	Legacy-Feld im angegebenen *`Mapping for table`*, das derzeit zum Speichern einer Lebenszyklusphase verwendet wird. Der Wert sollte als Quelle für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Legacy-Feldwert	Legacy-Wert im angegebenen *`Mapping for table`*, der derzeit als Speicher-Lebenszyklusstatus verwendet wird. Der Wert sollte als Quelle für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Legacy-Unterfeldname	Zusätzliches Legacy-Feld im angegebenen *`Mapping for table`*, das auch für die Lebenszyklusverwaltung verwendet wird.
Legacy-Unterfeldwert	Zusätzlicher Legacy-Wert im angegebenen *`Mapping for table`*, der auch für die Lebenszyklusverwaltung verwendet wird.
Lebenszyklussteuerung	Klasse und Lebenszyklusphase und -status, die als autoritative Quelle gültiger Kombinationen für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Tabelle	Standardlebenszyklustabelle, der die angegebene **Zuordnung für Tabelle zugeordnet** werden soll. Die Einstellung basiert auf der Auswahl in **Lebenszyklussteuerung**.
Lebenszyklusphase	Standard-Lebenszyklusphase, der der angegebene **Legacy-Feldname zugeordnet** werden soll. Die Einstellung basiert auf der Auswahl in **Lebenszyklussteuerung**. Wenn es keine Übereinstimmung in der Tabelle „life_cycle_mapping“ gibt, wird der Wert auf **TBD**festgelegt.
Status der Lebenszyklusphase	Standardwert der Lebenszyklusphase, dem der angegebene **Legacy-Feldwert zugeordnet werden** soll. Die Einstellung basiert auf der Auswahl in **Lebenszyklussteuerung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn es keine Übereinstimmung in der Tabelle „life_cycle_mapping“ gibt, wird der Wert auf **TBD**festgelegt.

3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wiederholen Sie den Vorgang. Wenn Sie alle vorhandenen Lebenszyklusstatus zugeordnet haben, migrieren Sie sie zum CMDB.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Aktivieren Sie die Lebenszyklusmigration.

Aktivieren Sie die Lebenszyklusmigration

Aktivieren Sie die Lebenszyklusmigration, um Ihre zugeordneten veralteten benutzerdefinierten Lebenszykluseinstellungen zu den Standardlebenszykluswerten von CSDM zu migrieren. Das Migrationsskript migriert vorhandene und eingehende Daten.

Vorbereitungen

Navigieren Sie zu, bevor Sie die Lebenszyklusmigration aktivieren **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Zuordnungen in der **Listenansicht „Lebenszykluszuordnungen“** :

- Passen Sie Zuordnungen nach Bedarf für Ihre Umgebung an, und fügen Sie sie hinzu.
- Überprüfen Sie die Zuordnungen auf benutzerdefinierte Legacy-Lebenszykluswerte. Diese Zuordnungen sind unvollständig, und Sie müssen die gewünschte Standard-Lebenszyklussteuerung für die Zuordnung angeben.
- Stellen Sie sicher, dass alle Zuordnungen mit einer Lebenszyklussteuerung konfiguriert sind.
- Stellen Sie sicher, dass alle Zuordnungen aktiviert sind.

Erforderliche Rolle: itil_admin oder asset_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**.
2. Klicken Sie in der **Listenansicht „Lebenszykluszuordnungen“** auf **Aktivieren**.
   Die Aktivierung kann nur abgeschlossen werden, wenn alle Zuordnungsdatensätze auf „Aktiv“ gesetzt und mit einer Lebenszyklussteuerung konfiguriert sind und alle Zuordnungsdatensätze für benutzerdefinierte Legacy-Werte vollständig konfiguriert sind.

Ergebnisse

Das Skript führt die folgenden Aktivitäten aus:

- Einmalige Massenzuordnung von veralteten Werten zu den Feldern `Life cycle stage` und `Life cycle status`. Die Zuordnungen basieren auf den Zuordnungsdatensätzen in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“, die Werte, Quelle und Zielfelder enthalten.
- Ändern Sie die Standardeinstellung false für die Systemeigenschaft `csdm.lifecycle.migration.activated` in true. Durch die Änderung wird die Business Rule `Update life cycle from legacy` aktiviert. Zukünftige Vorgänge zum Einfügen oder Aktualisieren von CIs lösen die Regel aus, um die Standardfelder `Life cycle stage` und `Life cycle status` auszufüllen, um sicherzustellen, dass Lebenszyklusstandards kontinuierlich und konsistent verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise beim Erstellen eines Hardware-CI und beim Festlegen der veralteten Felder `Status` und `Operational status`. Nach dem Speichern werden die neuen Lebenszyklus-Standardfelder basierend auf dem entsprechenden Datensatzeintrag in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ automatisch mit den entsprechenden Lebenszyklus-Standardwerten ausgefüllt. Wenn Sie veraltete Werte ändern, werden die Standardfelder basierend auf einem anderen übereinstimmenden Datensatz in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ automatisch aktualisiert.

- Da die Lebenszyklusmigration ein einmaliger Vorgang ist, ist die Schaltfläche **Aktivieren** deaktiviert.

Nächste Maßnahme

Nachdem die Daten erfolgreich migriert wurden, können Sie mit der Datenverwaltung nach dem CSDM-Modell beginnen:

1. Aktivieren Sie das Plugin „CSDM Activation“ (com.snc.cmdb.csdm.activation) .
2. Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um den Lebenszyklus von CIs zentral, in großen Mengen sowie auf standardmäßige und konsistente Weise zu steuern.

Zweiter Aktivierungsschritt – Plugin CSDM aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin CSDM, damit Sie mit der Implementierung des Frameworks beginnen können.

Vorbereitungen

Wichtig:
Bevor Sie das Plugin CSDM aktivieren, müssen Sie Ihre vorhandenen Lebenszyklusdaten Standardattributen CSDM zuordnen. Die Zuordnung ermöglicht es Ihnen, Assets durch ihre Lebenszyklusübergänge mit dem CMDB-Datenmanagereffektiv nachzuverfolgen. Anweisungen finden Sie unter Zu CSDM-Lebenszyklusstandards migrieren.

- Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Prozedur

Aktivieren Sie das Plugin CSDM Activation: `com.snc.cmdb.csdm.activation`.
Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Dritter Aktivierungsschritt – Vorhandene Daten in das CSDM -Framework migrieren

Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich in die erforderlichen Tabellen in CMDBmigriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie die folgenden Punkte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einige CSDM -Tabellen wurden kürzlich eingeführt, daher sind Sie möglicherweise nicht damit vertraut. In der Dokumentation für Ihr ServiceNow -Produkt erfahren Sie mehr über unbekannte Tabellen.
- Sie können weiterhin benutzerdefinierte oder nicht konforme CMDB -Tabellen verwenden. Wenn Sie dies tun, können Sie jedoch möglicherweise nicht alle Vorteile Ihrer ServiceNow -Produkte nutzen.
- Verwenden Sie unbedingt die in CSDM -Migrationstoolsbeschriebenen Migrationstools.

Verwalten Sie die Attribute, die Sie verwenden. Rationalisieren Sie Ihre benutzerdefinierten Attribute. Verwenden Sie die folgenden Richtlinien, um zu entscheiden, ob Sie wirklich alle Anpassungen beibehalten müssen:

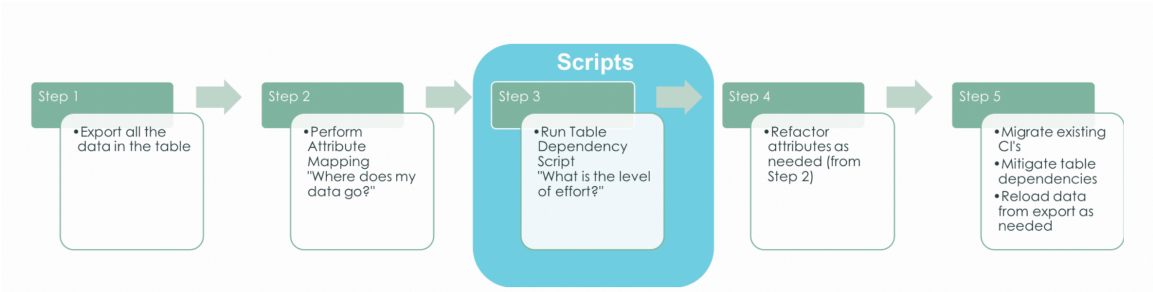
- Best Practice: Das benutzerdefinierte Attribut hat kein zugehöriges Attribut basissystemgestützt, Sie müssen es jedoch verwenden.
- Beibehalten: Das benutzerdefinierte Attribut hat kein zugehöriges Attribut basissystemgestützt, ist jedoch für einen eindeutigen Anwendungsfall erforderlich.
- Refactoring: Das benutzerdefinierte Attribut verfügt über ein basissystemgestützt -Attribut oder eine Fähigkeit, die migriert werden kann.
- Nicht erforderlich: Die Anpassung ist nicht mehr erforderlich. Löschen Sie die Attribute, die Sie nicht oder nur selten verwenden. Erwägen Sie das Löschen von Attributen, wenn es eine bessere Möglichkeit gibt, einen Anwendungsfall anzugehen.

Berücksichtigen Sie zugehörige Abhängigkeiten. Durch das Verschieben von Konfigurationselementen (CIs) in eine neue Tabelle werden zugehörige Abhängigkeiten nicht automatisch verschoben. Um zugehörige Abhängigkeiten zu identifizieren, verwenden Sie die Skripts, die unter Migration in CSDM – Tabellenabhängigkeiten identifizieren (verfügbar in der ServiceNow-Community) beschrieben werden.

Wichtig:
Das Skript verschiebt Ihre Daten oder deren Abhängigkeiten nicht. Es identifiziert nur die Abhängigkeiten. Sie gestalten Daten und Abhängigkeiten im Rahmen der Migration um.

Nachdem Sie die Skripts ausgeführt und die Daten ausgewertet haben, haben Sie eine bessere Vorstellung vom Aufwand, der für die Migration Ihrer Daten erforderlich ist. Entscheiden Sie, ob Sie alle referenzierten Berichte, Regeln und Skripts benötigen. Entscheiden Sie dann, was Sie migrieren möchten, und erstellen Sie einen Migrationsplan.

Migrations-Workflow



Prozedur

1. Sichern Sie Ihre Daten.
   Exportieren Sie Ihre Daten (mit allen Attributen) nach Excel, und bewahren Sie die Datei an einem sicheren Ort auf. Haben Sie einen Notfallplan für den Fall, dass Probleme auftreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Ordnen Sie die Attribute zu.
   Identifizieren Sie die Tabelle, in die die Daten eingefügt werden sollen. Stellen Sie sicher, dass die Zieltabelle über die erforderlichen basissystemgestützt Attribute verfügt. Rationalisieren Sie Ihre benutzerdefinierten Attribute. Entscheiden Sie, welche Anpassungen Sie beibehalten möchten.
3. Verschieben Sie CIs aus vorhandenen Klassen in CMDB Klassen.

   Hinweis:
   Vergessen Sie nicht die nicht konformen Tabellen und deren Abhängigkeiten. Sie könnten Hunderte von Berichten, Geschäftsregeln, Skripts, Tabellenreferenzen und mehr haben, die die Daten in Ihren nicht konformen Tabellen benötigen.

   Durch das Verschieben von CIs in eine neue Tabelle werden Berichte, Geschäftsregeln usw. nicht automatisch verschoben. Wie in den folgenden Schritten beschrieben, identifiziert das Korrekturskript Abhängigkeiten, die Sie umgestalten müssen. Sie können das Korrekturskript aus dem ServiceNow Communityherunterladen.
4. Restrukturieren Sie die Attribute.
   Solidisieren Sie das Datenmodell, und machen Sie die Daten für die Migration bereit.

   Stellen Sie sicher, dass Sie die in den vorherigen Schritten beschriebenen Aufgaben im Zusammenhang mit der Attributzuordnung abgeschlossen haben. Befolgen Sie die Richtlinien, und gestalten Sie Ihre Daten nach Bedarf um.
5. Migrieren Sie die Daten.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie über eine gültige und aktuelle Sicherung verfügen. Erstellen Sie bei Bedarf eine weitere Sicherung. Während der Migration gehen alle benutzerdefinierten oder basissystemgestützt -Attribute verloren, die sich nicht in derselben Tabellenhierarchie befinden.

   Beachten Sie beim Fortfahren die folgenden Punkte:

   - Migrieren Sie Ihre CIs in die neue Klasse, um das CI und alle zugehörigen Objekte, Incidents und Änderungen in die neue Tabelle zu verschieben.
   - Beginnen Sie mit einigen CIs, und erhöhen Sie die Anzahl, wenn Sie sich wohl fühlen.
6. Korrigieren Sie Ihre Tabellenabhängigkeiten:
   a. Ändern Sie Berichte, um die neue Tabelle zu verwenden.
   b. Migrieren Sie Business Rules und Skripts nach Bedarf.
   c. Aktualisieren Sie die Tabellenreferenzen nach Bedarf.
7. Laden Sie die Daten mithilfe der zuvor erstellten Sicherung in die neuen Attribute neu.
8. Validieren Sie alle Daten und Abhängigkeiten.

Ergebnisse

Sie haben Ihre Anwendung erfolgreich zum CSDM -Framework migriert, und Ihre Daten befinden sich an den erforderlichen CMDB -Speicherorten.

CSDM -Migrationstools

Migrationstools vereinfachen den Prozess der Migration Ihrer Daten zum Framework CSDM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenmigrationsskript

Verwenden Sie das Korrekturskript aus ServiceNow Community, um Tabellenabhängigkeiten zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Migration zu CSDM Tabellenabhängigkeiten identifizieren .

CMDB Dashboard „Datengrundlagen“.

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und dann **CMDB Data Foundations Dashboard**(CMDB-Datengrundlagen-Dashboard) auswählen.

- CMDB Dashboard: Jede Registerkarte enthält wichtige Metriken, die die Konfiguration und Anpassungen im CMDBbewerten.
- Die Metriken liefern sichtbare Ergebnisse der Auswertung. Farbcodes und gewichtete Priorität helfen bei der Planung.
- Jede Metrik enthält einen Link zu einem Korrektur-Playbook mit Hintergrundinformationen und Korrekturspielen.

Weitere Informationen finden Sie unter Systemgrundlagen in den Dashboards CSDM und CMDB Datengrundlagen überwachen (2.2.2).

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** und wählen Sie dann **Dashboard CSDM-Datengrundlagen**aus.

Das Dashboard CSDM konzentriert sich auf wichtige Datenelemente, um Sie bei der Implementierung des Frameworks CSDM zu unterstützen. Auf den Registerkarten im Dashboard können Sie die Implementierungsphase Ihrer Organisation CSDM auswählen (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly). Daher zeigen die Berichte auf jeder Registerkarte die Metriken an, die für die Reife Ihrer CMDB -Daten geeignet sind. Siehe Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ anzeigen.

CSDM Implementierungsphasen – Foundation

In der Foundation-Phase der Implementierung des Frameworks CSDM bereiten Sie die Referenzdaten vor, die eine genaue Berichterstellung zur Unterstützung guter Geschäftsentscheidungen ermöglichen. Verwenden Sie die Tabellen basissystemgestützt, wenn Sie mit der Implementierung von CSDM beginnen, um den höchsten Wert aus Ihren ServiceNow -Produkten und Now Platform] abzuleiten.

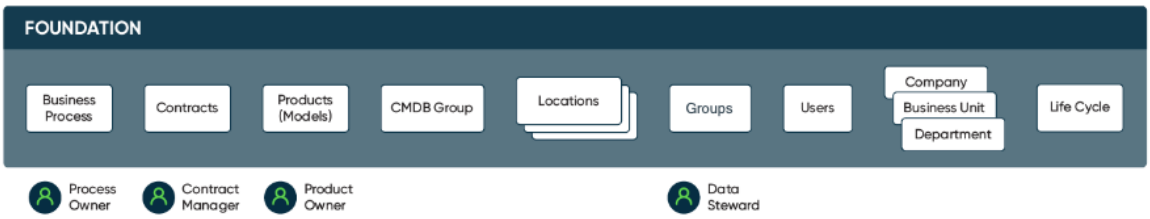
Vorteile der Vorbereitung der Daten in der Foundation-Phase

Die Basis eines jeden guten Datenmodells sind die grundlegenden Daten, auf die im gesamten Modell verwiesen wird.

- Die Tabellen basissystemgestützt dienen als Grundlage für viele Produkte von ServiceNow.
- Die Tabellen helfen Ihrem Unternehmen, sich frühzeitig an den Berichtsanforderungen zu orientieren, um den Wert zu steigern, den Sie aus dem CSDMerhalten. Sie können kostspielige Nacharbeitsaufgaben reduzieren oder eliminieren, die zur Anpassung an die Berichtsanforderungen erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, an denen Sie während der Foundation-Phase arbeiten



Geschäftsprozesstabelle [cmdb_ci_business_process]

Ein Geschäftsprozess hat ein klar definiertes Start- und Enddatum. Beispiele für Geschäftsprozesse in der Bankenbranche sind der Kunden-Onboarding-Prozess und der Kreditprüfungsprozess. Jeder Geschäftsprozess kann Relevanz- und Auswirkungsebenen haben. Geschäftsprozesse werden in der Tabelle cmdb_ci_business_process gespeichert.

Vertragstabelle [ast_contract]

Die Vertragstabelle identifiziert verbindliche Vereinbarungen zwischen zwei Parteien. Berücksichtigen Sie beim CMDBAusfüllen von Services, die von Lieferanten bereitgestellt werden, die Rolle, die Verträge bei der Bewertung von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) spielen.

Produktmodelltabelle [model_id]

Die Produktmodelltabelle [model_id] identifiziert die eindeutigen Typen von Produkten, die Ihre Organisation entwickelt oder verbraucht. Wenn Sie Assets und CIs nach Produktmodell gruppieren, vereinheitlichen und verknüpfen Sie CIs, die Teil desselben digitalen Produkts und derselben Produktportfolios sind. Durch die Gruppierung von Assets und CIs nach Produktmodell können Sie Projekte planen, Kosten überwachen und Ihre Daten rationalisieren. Discovery kann Hardware-Produktmodelle ausfüllen, nachdem sie betriebsbereit sind. Andere Arten von Produktmodellen erfordern jedoch eine Planung durch Produkteigentümer.

Verwenden Sie die *`CSDM-Produktmodellzuweisungsaufgabe`*, um automatisch einen Produktmodell -Datensatz (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell) für jedes logische CI zu generieren, das noch keinem Produktmodellzugeordnet ist. Produktmodelle sind ideal für die Zuordnung von CIs, die Teile eines einzelnen digitalen Produkts sind. Siehe Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs.

CMDB Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service]

Die Gruppentabelle CMDB identifiziert eine Sammlung von CIs basierend auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge. CMDB -Gruppen sind wichtige Elemente dynamischer CI-Gruppen und der strategischen Verwaltung von CIs. Entscheiden Sie frühzeitig, wie Sie CI-Informationen melden und CIs überwachen möchten. Diese Entscheidungen wirken sich darauf aus, wie Sie CMDB -Gruppen erstellen.

Standorttabelle [cmn_location]

Die Standorttabelle identifiziert geografische Standorte eindeutig. Sie können eine Hierarchie von Standortdaten mithilfe des *`übergeordneten`* Attributs erstellen. Die Hierarchie kann Einträge enthalten, die Ihren Berichtsanforderungen entsprechen. Beispielsweise können Sie die Standorttabelle wie folgt ausfüllen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standortattribute Ihrer Organisation



Um mehr Details in Berichte aufzunehmen, können Sie die Standorttabelle um Stockwerke, Räume und sogar Rechenzentren erweitern. Mit Hierarchiefunktionen, vertrauenswürdigen Quelldaten und Ihren Anforderungen können Sie Standorte erstellen, die Ihre zukünftigen Berichtsanforderungen unterstützen.

Gruppentabelle [sys_user_group]

Die Gruppentabelle identifiziert Gruppen von Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Gruppen können Aufgaben wie die Genehmigung von Change-Anforderungen, die Lösung von Incidents, den Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen oder die Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben ausführen. Gruppen verwenden auch die Referenzdaten in CMDB, um zu identifizieren, wie CIs verwaltet (z. B. die Gruppe „Verwaltet von“) und unterstützt werden (z. B. die Support-Gruppe). Alle Geschäftsregeln, Zuweisungsregeln, Systemrollen oder Attribute, die sich auf eine Gruppe beziehen, gelten automatisch für alle Gruppenmitglieder.

Benutzertabelle [sys_user]

Die Benutzertabelle identifiziert die Personen und Anwendungen, die Zugriff auf Ihre ServiceNow -Instanz haben. Sie können Benutzer in Gruppen organisieren, die den Tabellen „Unternehmen“, „Geschäftsbereich“ und „Abteilung“ zugeordnet sind.

Organisationsstruktur

Organisationsstrukturtabellen identifizieren interne Geschäftsstrukturen und externe Kunden, Hersteller und Lieferanten.

Unternehmenstabelle [core_company]

Die Tabelle „Unternehmen“ wird mit den juristischen Personen von Unternehmen ausgefüllt. Entitäten können entweder intern (Ihre Organisation) oder extern sein. Sie können das übergeordnete Attribut verwenden, um eine Hierarchie zu erstellen. Berücksichtigen Sie die juristischen Personen, die Sie für die Berichterstellung benötigen, wenn CMDB ausgefüllt wird.

- Interne Einträge sollten sich auf eine Hierarchie von juristischen Personen und nicht auf eine Hierarchie von Geschäftsbereichen innerhalb einer juristischen Person konzentrieren.
- Externe Einträge werden durch die Kennzeichnung True oder False gekennzeichnet. Die Kennzeichnung „Kunde“ identifiziert Ihre externen Kunden.

  Die Kennzeichnung „Hersteller“ identifiziert Unternehmen, die Produkte erstellen, die Sie verbrauchen. Eine interne Organisation kann ein Hersteller sein.

- Die Kennzeichnung „Lieferant“ identifiziert Organisationen, die Produkte bereitstellen, die Sie erwerben. Eine interne Organisation kann ein Lieferant sein.

Geschäftsbereichstabelle [business_unit]

Die Hierarchie Ihres Unternehmens wird in der Tabelle „Geschäftsbereich“ mit einem Verweis auf die Muttergesellschaft ausgefüllt. Ein Geschäftsbereich ist ein Teil Ihrer Organisation, der für bestimmte Vorgänge verantwortlich ist, z. B. Finanzen, Human Resources (HR) oder IT. Eine Hierarchie innerhalb eines Geschäftsbereichs ist üblich. Bei großen multinationalen Organisationen gibt es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

möglicherweise Geschäftsbereiche, die unabhängige regionale Vorgänge und die spezifischen Vorgänge innerhalb der Region identifizieren.

Abteilungstabelle [cmn_department]

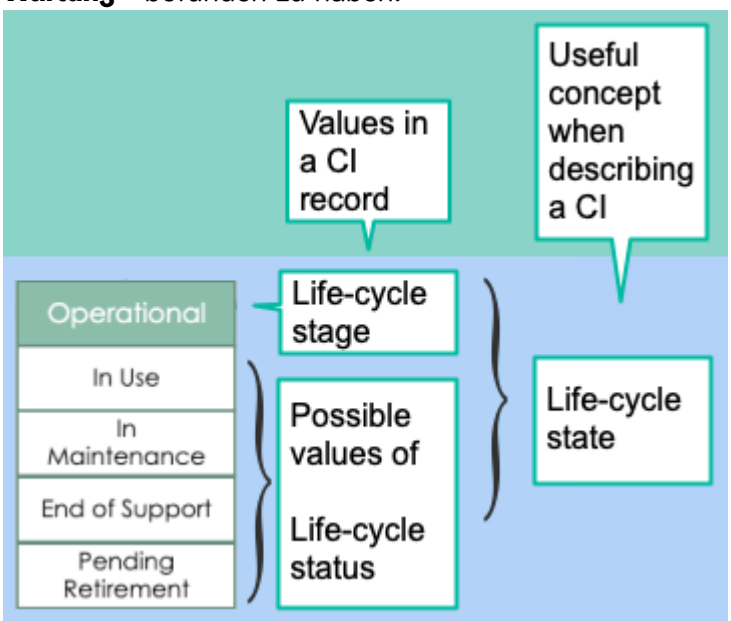
Die Tabelle „Abteilung“ enthält eine detailliertere Detailebene zu einem Geschäftsbereich. Die Tabelle „Abteilung“ bietet Ihnen eine weitere Möglichkeit, Benutzer, Gruppen, Assets und CIs zu kategorisieren.

Lebenszyklustabellen

Lebenszyklusstatus verfolgen die Lebenszyklen für Produkte, Assets, Verträge, CIs, Standorte und andere Objekte nach. Die konsistente Verwendung der standardmäßigen Lebenszykluswerte hilft Ihnen, Objekte durch ihre Übergänge im Laufe der Zeit nachzuverfolgen. Die Berichterstellung kann daher die tatsächlichen Status von CIs genau widerspiegeln: Nutzung, Verfügbarkeit, Ende des Supports usw.

Hinweis:
Basierend auf dem Typ des Elements steuert die Tabelle [life_cycle_control], welche Lebenszyklusphasenwerte für jede Lebenszyklusphase verfügbar sind.

Sie können sich den *Lebenszyklusstatus* als Kombination aus zwei Werten eines Assets oder CI vorstellen: *Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* über den Lebenszyklus des CI. Beispielsweise kann sich der Status eines Hardware-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von **In Gebrauch** über **In Wartung** bis hin zum **Ende des Supports**ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.



Wenn Sie das Framework CSDM aktivieren, können Sie die Felder `Life Cycle Stage` und `Life Cycle Stage Status` verwenden, um den Lebenszyklus eines Assets nachzuverfolgen. Um die Felder zu verwenden, befolgen Sie das in Zweiter Aktivierungsschritt – Plugin CSDM aktivierenbeschriebene Verfahren. Die folgenden Assets können Lebenszyklusstatus verwenden:

- Produktlebenszyklus
- Hardware-Lebenszyklus
- Logischer Lebenszyklus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumentlebenszyklus
- Lebenszyklus des Standorts

Sehen Sie sich das Video ServiceNow Community an: CSDM V4 Produkt- und Lebenszyklusdiskussion

CSDM Implementierungsphasen – Durchforsten

In der Durchforstungsphase arbeiten Sie an basissystemgestützt CMDB Tabellen, die IT Service Management (ITSM) zugeordnet sind.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Durchforstungsphase ausführen

- Die Vorgänge stellen die Mindestanforderungen für den Support von [CMDB für Incident-Management und Change-Managementbereit.
- Das Einrichten von APM geht schneller, da sich Ihre Geschäftsanwendungsdaten in CMDBan der richtigen Stelle befinden.
- Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung von DevOps, da Ihre SDLC-Komponentendaten ausgefüllt und bereit sind, sich auf Ihre Anwendungen zu beziehen.
- Service-Mapping ist einsatzbereit für die Zuordnung von Einstiegspunkten, da Ihre Anwendungsservicedaten ausgefüllt sind.
- Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung von TPM Risikodetails, einer Fähigkeit von APM.

Die Vorgänge bereiten Sie auf die Verwaltung und Überwachung der Lebenszyklen und Versionen der zugrunde liegenden Technologien der Geschäftsanwendungen in Ihrem Unternehmen vor.

Anhand der Daten können Sie veraltete oder gefährdete Software mit APM, Service-Mapping und Software Asset Management (SAM) Professional identifizieren.

Tabellen, an denen Sie während der Durchforstungsphase arbeiten

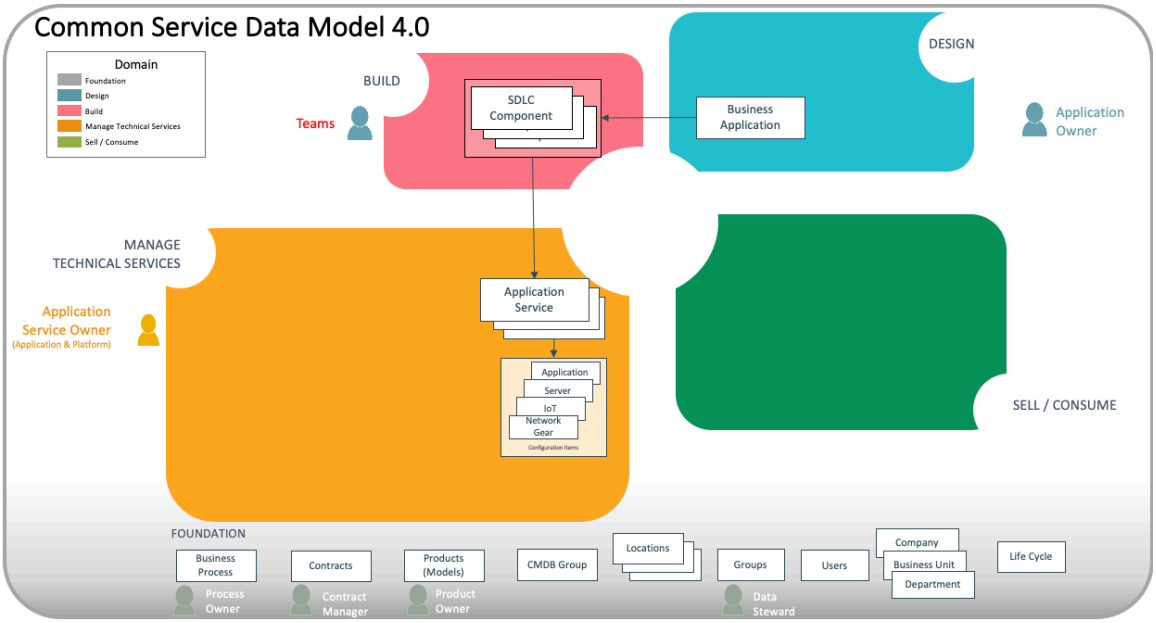
Wichtig:
Zukünftige Produkte und Produkterweiterungen hängen von den Daten ab, die Sie in den einzelnen Tabellen vorbereiten.

Während dieser Phase arbeiten Sie an den folgenden basissystemgestützt CMDB -Tabellen:

- Geschäftsanwendungstabelle [cmdb_ci_business_app]
- Zugeordnete Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_discovered]
- Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] (erkennbar)
- Server/Host (erkennbar)

Hinweis:
Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze von Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konzentrieren Sie sich zunächst auf Anwendungen und die anwendungsbezogenen Daten in den folgenden Bereichen und Tabellen:

Geschäftsanwendungstabelle [cmdb_ci_business_app]

Eine Geschäftsanwendung ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, in der Ihr Bestand, Ihr Anwendungsportfolio und die zugehörigen Metadaten gespeichert werden.

Da diese Tabelle kein operatives Konfigurationselement (CI) ist, wird sie nicht von den Prozessen ITSM Incident-Management, Problem-Managementoder Change-Management verwendet.

SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component]

SDLC-Komponenten-CI-Datensätze in der SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component] ermöglichen es dem Produkt DevOps, erweiterte Funktionen für die Visualisierung und Verwaltung Ihrer Anwendungsentwicklungspipeline bereitzustellen.

Diese Tabelle stellt den Softwareteil oder das Softwareelement eines größeren Ganzen für Anwendungen und Infrastruktur dar. Zugehöriges Material kann als Repräsentant für Entwicklungsdetails dienen. Sie kann verwendet werden, wenn Sie die Schichtung einer Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts identifizieren müssen.

Hinweis:
Dies ist kein operatives CI und kann nicht für Incidents, Probleme und Changes verwendet werden.

Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_auto]

Der Anwendungsservice ist normalerweise das System, das der Anrufer identifiziert, wenn er ein Problem mit einer Anwendung meldet.

Ein zugeordneter Anwendungsservice ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, die die zugehörige Geschäftsanwendung identifiziert, die verwendet wird. Der Anwendungsservice verknüpft alle Elemente von CSDM, in denen Anwendungen vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Möglicherweise verfügen Sie über mehrere Anwendungsservices, die jede Bereitstellung basierend auf der Umgebung (Entwicklung, QA, Produktion) und dem Standort oder der Geografie (Nordamerika, Asien-Pazifik) darstellen.

Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie die logischen Lebenszyklusstatus verwenden. Anwendungsservices folgen denselben Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.

Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl]

Eine Anwendung ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB, die die erkennbare Instanz einer Anwendung darstellt: Code, der sich auf einen Prozess bezieht, der auf einem Host verwendet wird. Diese Tabelle ist kein Bestand Ihrer Anwendungen. Versuchen Sie aufgrund der hohen Komplexität nicht, die Anwendungstabelle manuell auszufüllen. Discovery erstellt und verwaltet diese Tabelle.

Wichtig:
Die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] ist kein Bestand oder Portfolio Ihrer Anwendungen. Machen Sie nicht den Fehler, Details zu verwalteten Anwendungen in der Anwendungstabelle zu speichern. Diese Details (Bestands- oder Anwendungsportfolioobjekte) gehören in die Geschäftsanwendungstabelle (wie in Designdomäne des CSDM Frameworksdokumentiert).

Die Anwendung kann als Ursache eines Incident identifiziert werden. Wenn Sie jedoch Ereignismanagementnicht verwenden, ist die Anwendung möglicherweise nicht die ursprüngliche Ursache.

Wenn Sie Discoveryverwenden, werden Anwendungen automatisch mit ihrem Host verknüpft, der eine Auswirkungshierarchie von Server-zu-Host-Anwendungen bereitstellt.

CSDM Implementierungsphasen – Walk

In der Phase „Walk“ identifizieren und befüllen Sie die Netzwerkinfrastruktur-CIs und -Anwendungen, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Phase „Gehen“ ausführen

Erkannte Infrastruktur-CIs verwalten

Die Vorgänge erleichtern die Verwaltung der erkannten Infrastruktur-CIs. Sie können die Metadaten für diese CIs, z. B. Supportgruppe und technische Genehmigungsgruppe, manuell verwalten. Durch die Identifizierung des technischen Serviceangebots, das diese CIs verwaltet, können Sie:

- Konfigurieren Sie ServiceNow, um diese Metadaten für die zugehörigen untergeordneten Objekte auszufüllen und zu synchronisieren.
- Beseitigen Sie den manuellen Aufwand für die Wartung der Metadaten für Tausende von CIs.

Zeigen Sie unterstützte CIs an

Die Vorgänge erstellen eine Ansicht der CIs, die von den technischen Teams Ihrer Organisation unterstützt werden.

Sie können die spezifischen Supportzuweisungen anzeigen, die Sie je nach Supportstruktur, Vereinbarungen auf Betriebsebene (OLAs) und Zusagen nach Bedarf ändern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem können Sie in dieser Ansicht Ihren Prozess zur Unterstützung von Anwendungen und Technologiebesitzern formalisieren.

Bereitet sich auf vor Service-Portfoliomanagement

Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung von Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement).

Sie können Service-Portfoliomanagement schneller verwenden, da sich Ihre Servicedaten an der richtigen Stelle befinden.

Verwenden Sie den Anforderungskatalog

Mit den Vorgängen können Sie Technologieserviceangebote über den Anforderungskatalogbestellen. Sie können auch die Bestellung einiger Angebote automatisieren, um den Anforderungs-Workflow zu verbessern und zugehörige CIs zu aktualisieren oder zu erstellen.

Hinweis:
Der Anforderungskatalog ist keine Tabelle CMDB.

Vorbereitung für ITOM)-Produkte

Die Vorgänge bilden die Grundlage für Produkte von Information Technology Operations Management (ITOM), z. B. Service-Mapping und Discovery.

Aktivieren Sie Automatisierung

Die Vorgänge ermöglichen automatisiertere Methoden zum Gruppieren von CIs für die Identifizierung und Verwaltung nach technischen Serviceangeboten.

Tabellen, an denen Sie während der Walk-Phase arbeiten

Die Walk-Phase enthält basissystemgestützt CMDB Tabellen, die den Technologieanbieter identifizieren.

Hinweis:
Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze von Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

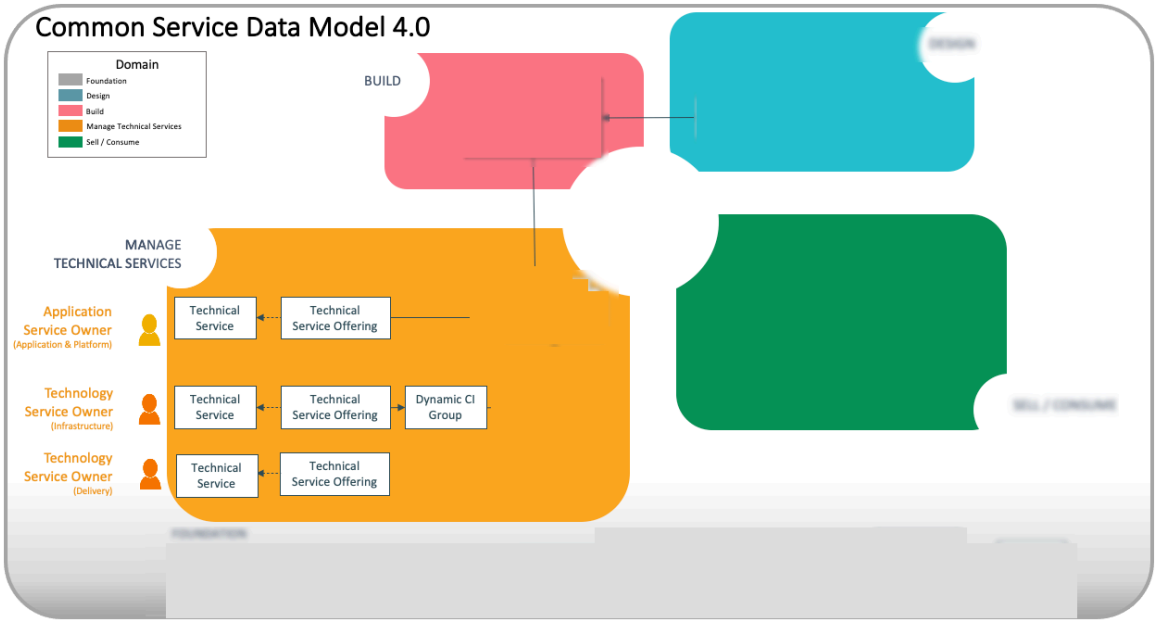


Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical] oder [cmdb_query_based_services] für Ereignismanagement

Die Tabelle „Technischer Service“ hat die Serviceklassifizierung „Technischer Service“. In dieser Tabelle basissystemgestützt CMDB wird der Anbieter der Technologie identifiziert, die Ihr Unternehmen nutzt.

Tabelle „Technologieserviceangebot“ [service_offering]

Ein technisches Serviceangebot ist ein Serviceangebot mit der Serviceklassifizierung „Technischer Service“. Technische Serviceangebote können wie folgt weiter unterteilt werden:

- Standort und Geografie
- Umgebung (Produktion oder Nicht-Produktion)
- Preisgestaltung
- Verfügbarkeit
- Supportgruppe (für Incident-Management)
- Technische Genehmigungsgruppe (für Change-Management)
- Paketoptionen (Zusagen)

Das technische Serviceangebot stammt aus dem Service, je nachdem, wie das übergeordnete Element einen bestimmten technischen Bedarf erfüllt. Jeder operative technische Service muss mindestens einem technischen Serviceangebot zugeordnet sein.

Hinweis:
Nicht alle technischen Serviceangebote müssen sich auf Anwendungs- oder Infrastruktur-CIs beziehen. Managed Service-Anbieter können technische Serviceangebote bereitstellen.

Dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service]

Eine dynamische CI-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, die auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge basiert. Der Abfragegenerator wird in CMDB abfragenbeschrieben. Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ihrer Verwendung finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

CSDM Implementierungsphasen – Ausführen

In der Phase „Ausführen“ richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder nutzt.

ITSM Überlegungen während der Phase „Ausführen“.

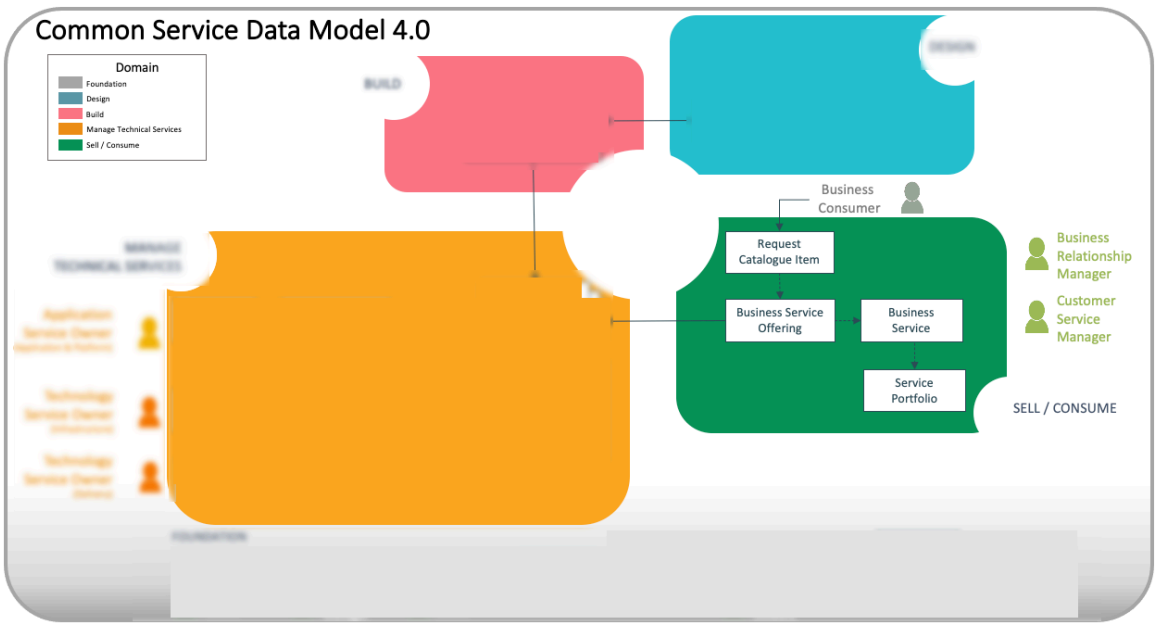
Wenn Sie ITSMverwenden, müssen Sie die Auswirkungen verstehen, die eine Technologie auf Ihr Unternehmen haben kann. Beispielsweise kann Ihr Unternehmen:

- Technologie verbrauchen
- Verkaufen Sie die Technologie (wie bei Kundenservice-Management).
- Beide verkaufen die Technologie und verbrauchen sie.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Phase „Ausführen“ ausführen

- Vorgänge in der Ausführungsphase stellen die Folgenabschätzung für Incident-Management und Change-Managementsicher. Innerhalb eines Incident oder Change können Sie das betroffene Unternehmen identifizieren, sofern Beziehungen zwischen dem ausgewählten CI und den betroffenen Unternehmen bestehen.
- Vorgänge in der Ausführungsphase bieten eine Grundlage für die Verwendung von Service-Portfoliomanagement in Digital-Portfoliomanagement (DPM). Serviceverantwortliche können Serviceportfolios überwachen und servicebezogene Informationen verstehen, einschließlich Servicetrends, Verbesserungsinitiativen, Serviceleistung und Ausfallüberwachung.
- Vorgänge in der Ausführungsphase bilden die Grundlage für die Fähigkeiten von ITSM. Diese Grundlage füllt die zugehörige Tabelle „Abonnieren durch“ in einem Serviceangebot aus, um das betroffene Unternehmen und die betroffenen Abonnenten zu identifizieren. Business Service-Angebote können Abonnenten nach Benutzer, Unternehmen, Standort, Abteilung und Gruppe identifizieren.

Tabellen, an denen Sie während der Ausführungsphase arbeiten



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze von Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs.

Tabelle „Business Service Portfolio“ [service_portfolio]

Hinweis:
Das Business Service-Portfolio ist keine Tabelle CMDB.

Ein Business Service-Portfolio ist keine CMDB -Tabelle. Ein Business Service-Portfolio ist eine hierarchische Sammlung von Business Services (Produkten und Services), die ein Geschäftsziel definieren.

Business-Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business]

Die Business Service-Tabelle ist eine Tabelle basissystemgestützt CMDB. Diese Tabelle identifiziert ein Geschäftsziel, das die von der Technologie verwendete Infrastruktur verwendet (und von ihr abhängig ist).

Diese Abhängigkeit bedeutet, dass der Business Service diese Infrastruktur verkaufen oder verbrauchen muss.

Business Service-Angebotstabelle [service_offering] (Serviceangebot klassifiziert als „Business Service“)

Business Service-Angebote sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration von Service-Portfoliomanagement. Business Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen. Diese Servicezusagen definieren das Serviceniveau eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preisgestaltung und andere Faktoren.

Das Business Service-Angebot stammt aus dem Service. Das Business Service-Angebot wird basierend darauf feinabgestimmt, wie das übergeordnete Element einem bestimmten technischen Bedarf entspricht.

Jeder Business Service sollte mindestens ein Business Service-Angebot haben.

Kataloge und Katalogelemente

Ein Katalog (manchmal auch als Anforderungskatalog oder Serviceanfragekatalog bezeichnet) ist eine Reihe von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Optionen für Servicezusagen und Angeboten, die Benutzer auf Selfservice-Basis bestellen können. Sie können einen Katalog verwalten, um Benutzern die verfügbaren Produkte und Services als Katalogelemente anzuzeigen.

Kataloge (z. B. der Servicekatalog Human Resources [HR]) helfen bei der Verwaltung von Services, auf die ein Benutzer zugreifen kann. Kataloge enthalten Katalogelemente und sind der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services.

Katalogelemente

Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, den Sie aus dem Katalog anfordern können. Ein Service (z. B. der Mitarbeiter-Onboarding-Katalog) kann mehrere Katalogelemente anbieten. Katalogelemente werden im Service Portal aufgelistet und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder durch Abonnement oder Stellenzuständigkeit). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Implementierungsphasen – Fly

Wenn Sie die Fly-Phase erreichen, haben Sie den Prozess der Implementierung des CSDM -Frameworks vollständig oder größtenteils abgeschlossen. Die Fly-Phase schließt den Prozess ab.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Fly-Phase ausführen

Die Fly-Phase ist eine Grundlage für die Verwendung der Fähigkeiten von APM .

Sie können die Fähigkeiten von APM verwenden, um Ihre Geschäftsanwendungen zu rationalisieren. Stellen Sie Fragen wie die folgenden:

- Geben Sie zu viel für Ihre geschäftlichen Fähigkeiten aus?
- Geben Sie zu wenig für Ihre geschäftlichen Fähigkeiten aus?
- Sollen Sie den Betrag, den Sie für neue Geschäftsfähigkeiten ausgeben, erhöhen?

Die Fly-Phase ist eine Grundlage für die Verwendung von APM mit den Fähigkeiten von Service-Portfoliomanagement .

Sie können APM mit den Fähigkeiten von Service-Portfoliomanagement verwenden, um Ihre Business Services und zugehörigen Angebote zu rationalisieren. Stellen Sie Fragen wie die folgenden:

- Geben Sie zu viel oder zu wenig für Services aus?
- Geben Sie zu wenig oder zu wenig für Services aus?
- Sind sie im Vergleich zu neuen Fähigkeiten die richtigen Services?

Die Fly-Phase ist eine Grundlage für die Verwendung der Fähigkeiten von ITSM .

Ab Release New York können Sie den Anforderungskatalog verwenden, um ein Serviceangebot mit einem Katalogelement zu verknüpfen. Sie können den Anforderungs-Workflow auch so verbessern, dass die Tabelle „Abonnieren durch“ automatisch ausgefüllt wird.

Hinweis:
Der Anforderungskatalog ist keine Tabelle CMDB.

Die Fly-Phase kann Sie bei der Verwaltung von Business Services unterstützen

Wenn Ihre Umgebung über eine Kombination von CIs aus jeder der Domänen CSDM verfügt, bietet diese Phase die Möglichkeit, Business Services zu verwalten.

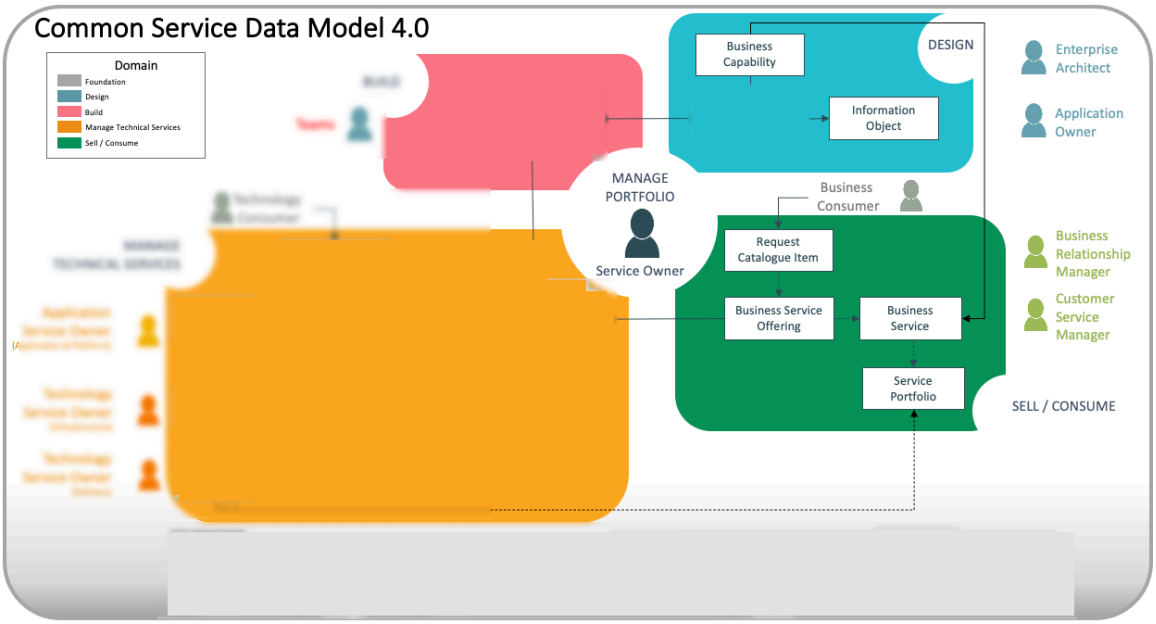
Die Fly-Phase ist eine Möglichkeit, die Arten von Daten zu identifizieren, die in Ihren Geschäftsanwendungen enthalten sein oder von diesen verwendet werden können

Die Informationsobjekttabelle hilft Ihnen zu sehen, was sich in Ihrem Informationsportfolio befindet.

Tabellen, an denen Sie während der Fly-Phase arbeiten

Sie erreichen die Fly-Phase, nachdem Sie alle oder die meisten der vorherigen Phasen abgeschlossen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre **Modell-ID-** Werte möglicherweise nicht auf Datensätze von Produktmodell (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Siehe Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs.

Die Fly-Phase schließt die verbleibenden Aspekte des Frameworks CSDM ab:

Tabelle „Geschäftsfähigkeit“ [cmdb_ci_business_capability]

Eine *Geschäftsfähigkeit* ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object]

Sie erfassen Asset-Informationen als Informationsobjekte. Sie können die Informationsobjekte mit Ihren Geschäftsanwendungen verbinden, um ein Anwendungsportfolio zu erstellen, das Sie jederzeit verwenden können.

Sie können die Tabelle „Informationsobjekt“ verwenden, um die von einer Geschäftsanwendung verwendeten Datentypen zu identifizieren, einschließlich hochsensibler Daten wie:

- Persönlich identifizierbare Informationen (PII)
- Daten des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).
- HIPAA-Daten (Health Insurance Portability and Accountability Act).

Informationsobjekte sind Teil des Informationsportfolios. Das Informationsportfolio ist mit den folgenden Daten verknüpft:

- Datendomänen: Gesamtzahl der Datensätze in der Datendomänentabelle [sn_apm_data_domain].
- Informationsobjekte: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_information_object].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datenbankinstanzen: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance].
- Datenbankkataloge: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankkatalog“ [cmdb_ci_db_catalog].

Wichtig:
Möglicherweise müssen Sie die Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object] als Teil einer früheren Phase implementieren. Ihre Geschäftsanforderungen bestimmen die richtige Phase für die Implementierung der Tabelle.

Anforderungskatalog

Benutzer fordern Services über den Anforderungskatalogan. Der Anforderungskatalog ist keine Tabelle CMDB.

Die Fly-Phase enthält die folgenden Komponenten:

- Tabelle „Business Service Portfolio“ [service_portfolio]
- Business Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business]; (Service klassifiziert als „Business Service“)
- Business Service-Angebotstabelle [service_offering]; (Serviceangebot, klassifiziert als „Business Service“)

Generieren Sie automatisch Produktmodelle für logische CIs

Verwenden Sie die *`CSDM-Produktmodellzuweisungsaufgabe`*, um automatisch einen Produktmodell -Datensatz (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell) für jedes logische CI zu generieren, das noch keinem Produktmodellzugeordnet ist. Produktmodelle sind ideal für die Zuordnung von CIs, die Teile eines einzelnen digitalen Produkts sind.

Vorbereitungen

Benutzer mit Lesezugriff auf geänderte CI-Datensätze können die neuen Produktmodelleanzeigen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungs-, Service- und Softwareklasseninstanz-CIs werden nicht über Discoveryerstellt, daher verweisen ihre **Modell-ID-Werte [model_id]** möglicherweise nicht auf Produktmodell -Datensätze. Um Sie bei der Migration zu einem produktorientierten Verwaltungsparadigma zu unterstützen, sollte jede Instanz eines logischen CI einem Produktmodellzugeordnet werden. Die *`CSDM-Produktmodellzuweisungsaufgabe`* wird für die folgenden Klassen ausgeführt und verwendet den Namen der Klasseninstanz als Namen des neuen Produktmodell.

- Serviceangebot
- Technischer Service
- Anwendungsservice: Das Skript fügt die Version (in Bezug auf die Geschäftsanwendung) dem zugehörigen Softwaremodellnamen hinzu. Zum Beispiel könnte das Softwaremodell für das MyAppService-Anwendungsservice-CI **MyAppService - Version: 2.1**sein.
- Business-Service
- Geschäftsanwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die *CSDM-Produktmodellzuweisungsaufgabe* ruft das *CSDMModelUtil-* Skript auf. Das Skript führt diese Aktionen für jede Instanz der unterstützten CSDM -Klassen aus, die nicht auf eine Produktmodellverweist:

1. Erstellen Sie einen neuen Anwendungsmodell-, Servicemodell- oder Softwaremodell-Datensatz mit demselben Namen wie das CI. Wenn die erforderlichen Informationen zum Generieren des Namenswerts nicht im CI angezeigt werden, verwendet das Skript den von Ihnen angegebenen Standardwert.
2. Fügen Sie für das CI im Feld **Modell-ID [model_id]** einen Verweis auf das neue Produktmodell hinzu.

Vorgang des Skripts:

- Das Skript beachtet die Zugriffsregeln des Administrators CMDB, der das Skript ausführt.
- Wenn ein automatisch generierter Produktmodell -Datensatz für ein Klasseninstanz-CI mit einem vorhandenen Datensatz identisch wäre, wird der vorhandene Datensatz für dieses CI verwendet.
- Wenn Ihre Daten CIs mit identischen Namen enthalten (dies ist eigentlich ein Fehler), können die resultierenden model_id-Werte in Konflikt stehen. Validieren Sie die resultierenden model_ids nach dem Ausführen des Skripts.

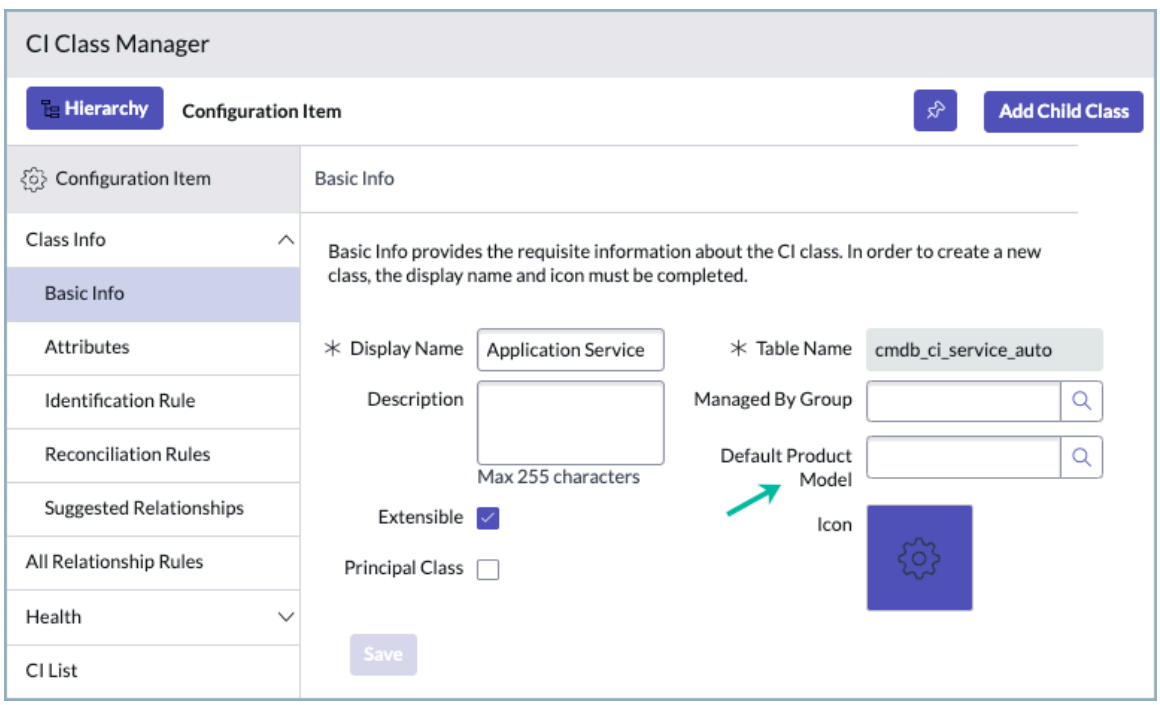
Prozedur

1. Geben Sie den Standardnamen an, der verwendet werden soll, wenn die Namens-/Versionswerte eines CI nicht ausreichen, um den Namen für das neue Produktmodellautomatisch zu generieren.

   a. Navigieren zu **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager** und wählen Sie dann **Hierarchie öffnen**aus.

   b. Navigieren Sie nacheinander zu jeder der unterstützten Klassen (Anwendungsservice, Geschäftsservice usw.).

   c. Geben Sie auf der Seite „ **Grundlegende Informationen** “ für die Klasse den entsprechenden Namen in das Feld **Standardproduktmodell** ein.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Führen Sie die Aufgabe `„CSDM-Produktmodellzuweisung“ aus`.
   a. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**.
   b. Suchen und öffnen Sie die Aufgabe `„CSDM-Produktmodellzuweisung“`.
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Das Skript wird ausgeführt und generiert Produktmodelle.
3. Überprüfen Sie die erstellte Produktmodelle, um sicherzustellen, dass die neuen Werte für die **Modell-ID [model_id]** korrekt sind.

   Verwenden:
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Anwendungsmodelle**
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Servicemodelle**
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Softwaremodelle**
4. Führen Sie die Aufgabe aus, wenn Sie Produktmodell Einstellungen für neue Klasseninstanzen erstellen möchten.

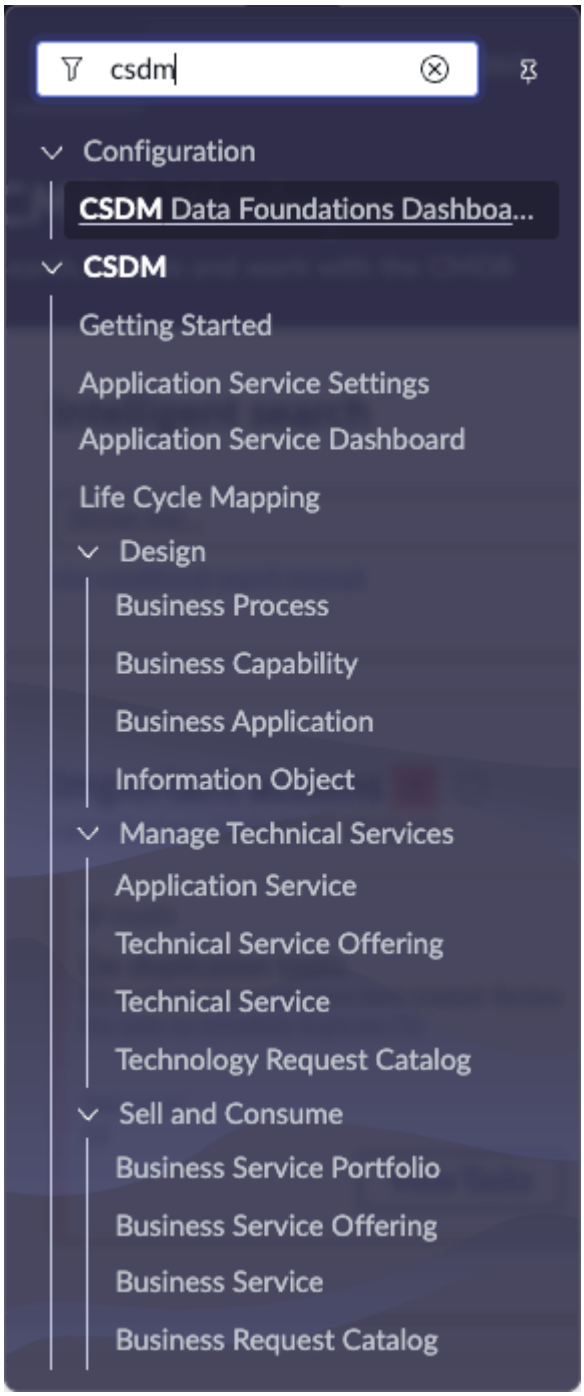
CSDM -Framework verwalten

CSDM ist das Daten-Framework, dem Sie folgen, wenn Sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Sie halten sich an die Richtlinien von CSDM, wenn Sie Konfigurationselemente (CIs) und Beziehungen zwischen CIs in der CMDBdefinieren. Dieser Prozess stellt sicher, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, um den maximalen Wert aus Ihren Now Platform -Anwendungen zu erzielen.

CSDM Module

Navigieren Sie zu den Modulen, die Sie bei der Implementierung und Verwaltung der CSDM -Domänen und ihrer Komponenten unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dashboard für CSDM-Datengrundlagen

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt wichtige CSDM -Indikatoren auf einer einzigen Seite an, damit Sie alle Vorteile Ihrer Now Platform -Produkte nutzen können. Siehe Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ anzeigen.

Erste Schritte

Wählen Sie **Erste Schritte** aus, um die Bibliothek der Benutzerdokumentation CSDM zu öffnen – die Dokumentation, die Sie gerade anzeigen.

Einstellungen für Anwendungsservice

Verwenden Sie das Modul „Anwendungsservice-Einstellungen“, um die Attribute und Beziehungen anzugeben, die erforderlich sind, wenn ein Benutzer einen Anwendungsservice erstellt. Siehe Attribute und Beziehungen für Anwendungsservices angeben.

Anwendungsservice-Dashboard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Anwendungsservice-Dashboard können Sie Anwendungsservices überwachen und verwalten, um sicherzustellen, dass Anwendungsservices vollständig konfiguriert und im CMDBausgefüllt sind. Siehe Anwendungsservices überwachen und verwalten.

Lebenszykluszuordnung

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie Ihre vorhandenen Lebenszykluswerte in CSDM Lebenszyklusstatus konvertiert werden sollen. Die Zuordnung stellt sicher, dass -Produkte von Now Platform genaue Berichte für ältere CIs in Ihrer Umgebung generieren. Siehe Erster Aktivierungsschritt – Ordnen Sie vorhandene Lebenszyklusdaten CSDM -Standards zu.

Design

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Designdomäne von CSDMverwiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Designdomäne des CSDM Frameworks.

Technische Services verwalten

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne Technische Services verwalten von CSDMverwiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

Verkaufen und verbrauchen

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne Verkaufen/Verbrauchen von CSDMverwiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Domäne „Verkaufen/ Verbrauchen“ des Frameworks CSDM ..

Daten für die Gruppen „Verwaltet von“ und „Change“ synchronisieren

Gruppenzuweisungsattribute werden synchronisiert

Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest

Daten mithilfe eines technischen Serviceangebots synchronisieren

Implementieren Sie CSDM für Ihre Anwendung

Anwendungs-Portfoliomanagement -Produktansicht

Business Continuity Management -Produktansicht

Change-Management -Produktansicht

Kundenservice-Management -Produktansicht

DevOps Config -Produktansicht

Incident-Management -Produktansicht

Operational Technology -Produktansicht

ITOM-Transparenz -Produktansicht

Problem-Management -Produktansicht

Servicekatalog -Produktansicht

Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“ anzeigen

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt wichtige CSDM -Indikatoren auf einer einzigen Seite an, damit Sie alle Vorteile Ihrer Now Platform -Produkte nutzen können.

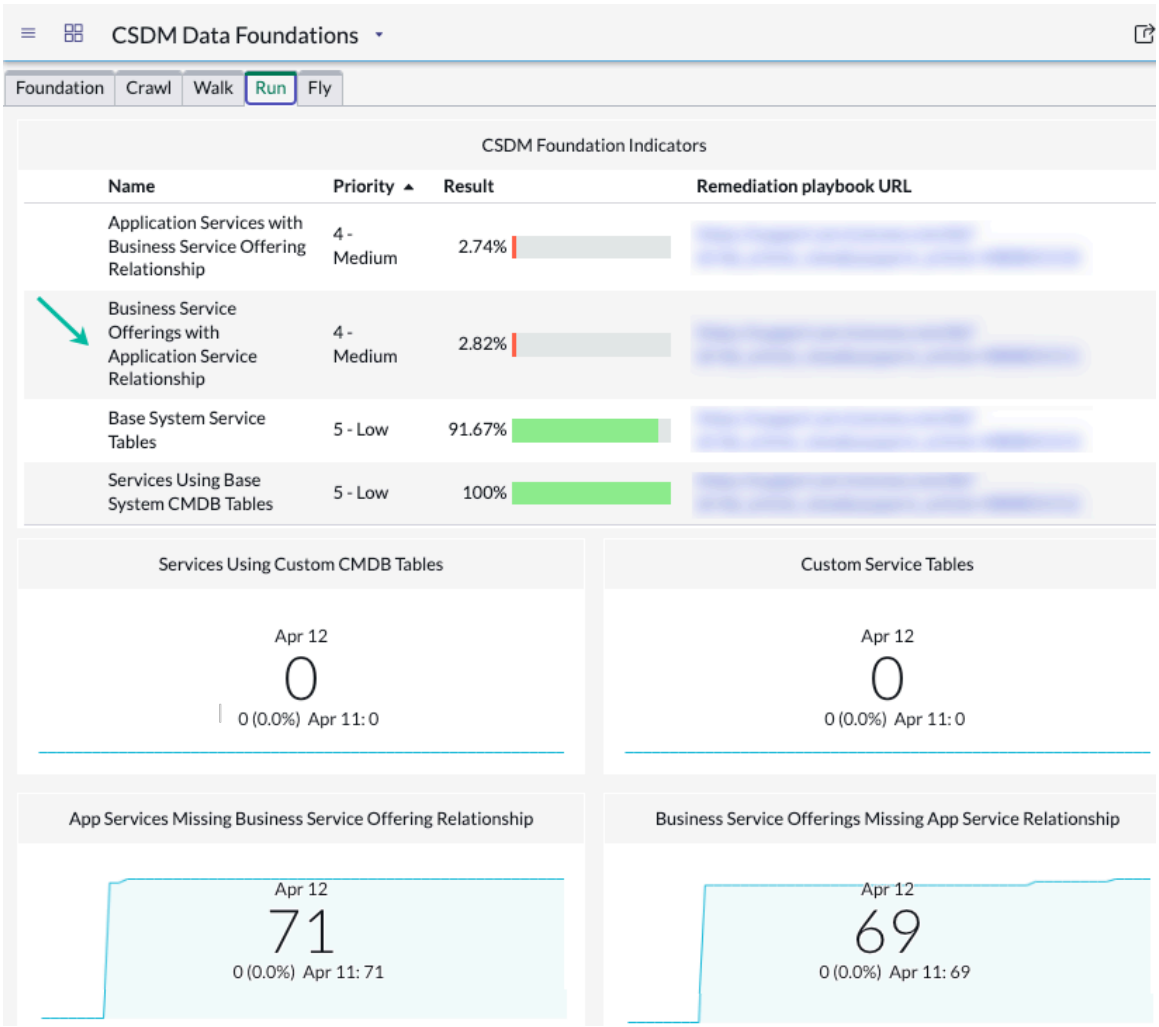
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Auf den Registerkarten im Dashboard können Sie die Implementierungsphase Ihrer Organisation CSDM auswählen (Foundation, Crawl, Walk, Run und Fly). Daher zeigen die Berichte auf jeder Registerkarte die Metriken an, die für die Reife Ihrer CMDB -Daten geeignet sind. Die Bezeichnung in jedem Bericht gibt in einfacher Sprache die angezeigte Metrik an.

Auswahlvorgang **Alle** > **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** , um das Dashboard zu öffnen.

In diesem Beispiel gibt ein Bericht auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ an, dass mehrere Business Service-Angebote nicht die erforderlichen Beziehungen zu Anwendungsservices aufweisen. Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die vorgelagerten Auswirkungen von ausgefallenen Anwendungen erhalten.



- Der **Prioritätswert** ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 – Kritisch (höchste Priorität) bis 5 – Niedrig (niedrigste Priorität).

- Die Spalte **Ergebnis** zeigt einen farbcodierten Balken an, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die wichtige grundlegende Metrik konform sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rot: 0–50 % sind konform.
- Gelb: 50–90 % sind konform.
- Grün: Mehr als 90 % sind konform.

- In der Spalte „ **Remediations-Playbook-URL** “ werden Links zu Wissensartikeln in Now Support mit Anweisungen zum Herstellen von Compliance für die CIs angezeigt. Verwenden Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen, um auf den Wissensartikel zuzugreifen.

Hinweis:
Ab CSDM Datengrundlagen-Dashboard v2.2 werden die folgenden Metriken nicht mehr auf der Registerkarte „ **Fliegen** “ angezeigt:

- Informationsobjekte ohne eine App-Service-Beziehung
- Kataloganforderungselemente im Zusammenhang mit Serviceangeboten

Weitere Informationen

- Eine Einführung finden Sie im Video „ ServiceNow Datengrundlagen-Dashboards für CSDM und CMDB“ .
- Siehe Konfigurieren Sie das Dashboard CSDM „ Datengrundlagen“. und Systemgrundlagen in den Dashboards CSDM und CMDB Datengrundlagen überwachen (2.2.2).

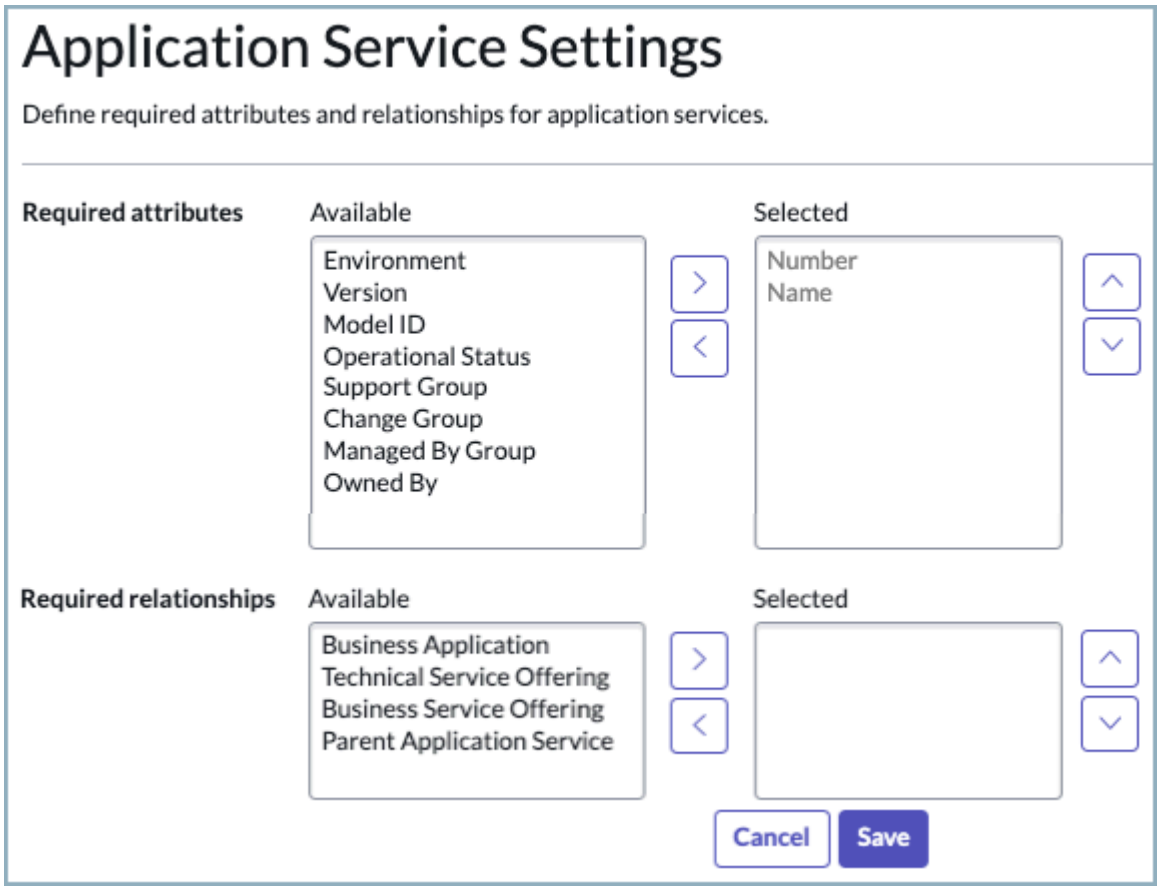
Attribute und Beziehungen für Anwendungsservices angeben

Verwenden Sie das Modul „Anwendungsservice-Einstellungen“, um die Attribute und Beziehungen anzugeben, die erforderlich sind, wenn ein Benutzer einen Anwendungsservice erstellt.

Anwendungsservice-Einstellungen konfigurieren

Navigieren zu **CSDM** > **Einstellungen für Anwendungsservice** , um auf das Formular zuzugreifen. Anweisungen dazu finden Sie unter Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwendungsservices überwachen und verwalten

Mit dem Anwendungsservice-Dashboard können Sie Anwendungsservices überwachen und verwalten, um sicherzustellen, dass Anwendungsservices vollständig konfiguriert und im CMDBausgefüllt sind.

Anwendungsserviceberichte anzeigen

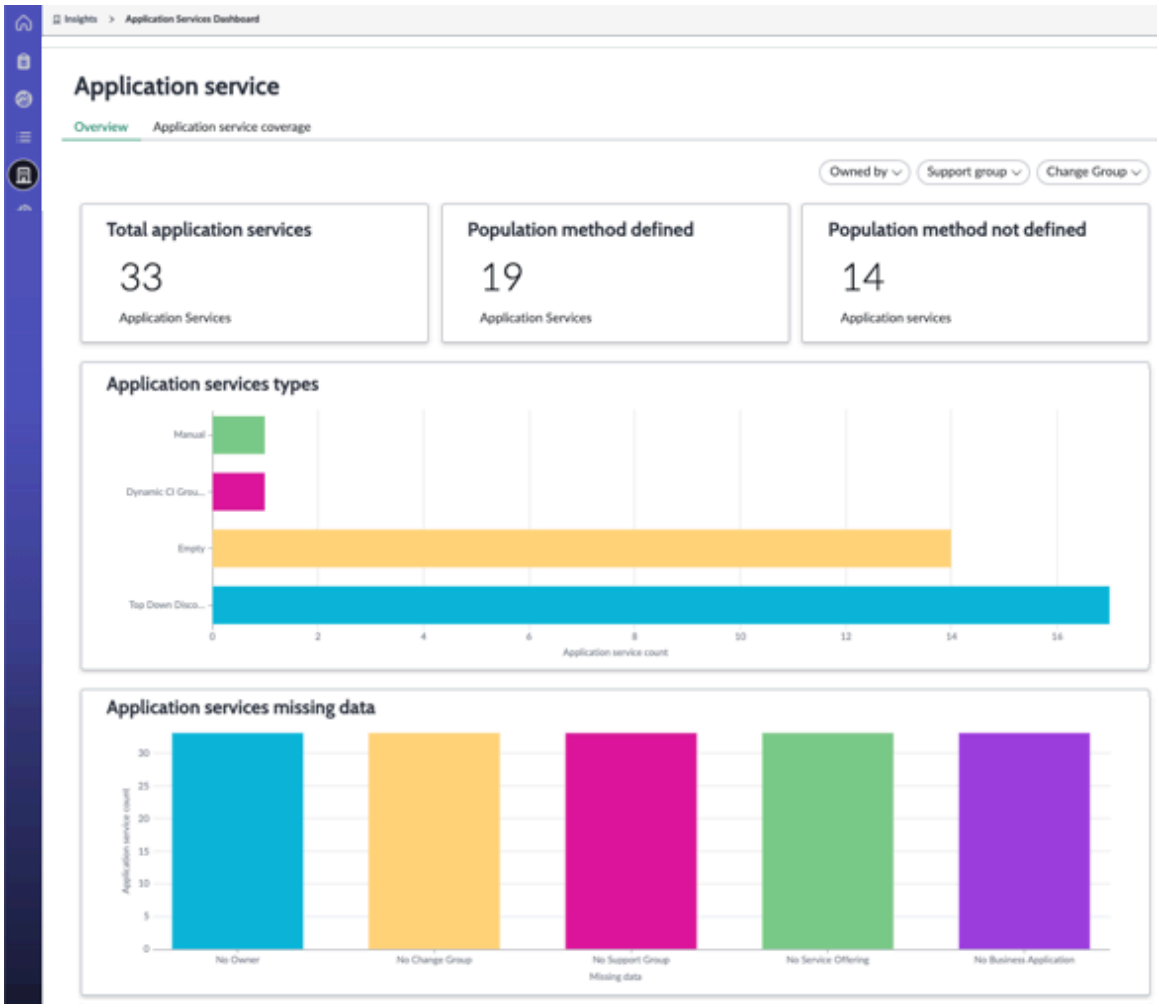
Ein Bericht im Dashboard kann Sie beispielsweise zu einem Anwendungsservice weiterleiten, der nicht mit einer Serviceauffüllungsmethode konfiguriert ist, damit Sie ihn reparieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Integrität von Anwendungsservices im Anwendungsservice-Dashboard überwachen.

Sie haben zwei Optionen:

Zeigen Sie das Anwendungsservice-Dashboard in CMDB Insights an

Um das Dashboard in der Ansicht „Einblicke“ anzuzeigen, wählen Sie **CMDB Workspace**und dann das Symbol für Einblicke (Symbol für) und dann die Kachel „ **Anwendungsservices** “ aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht „Einblicke“ in CMDB-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

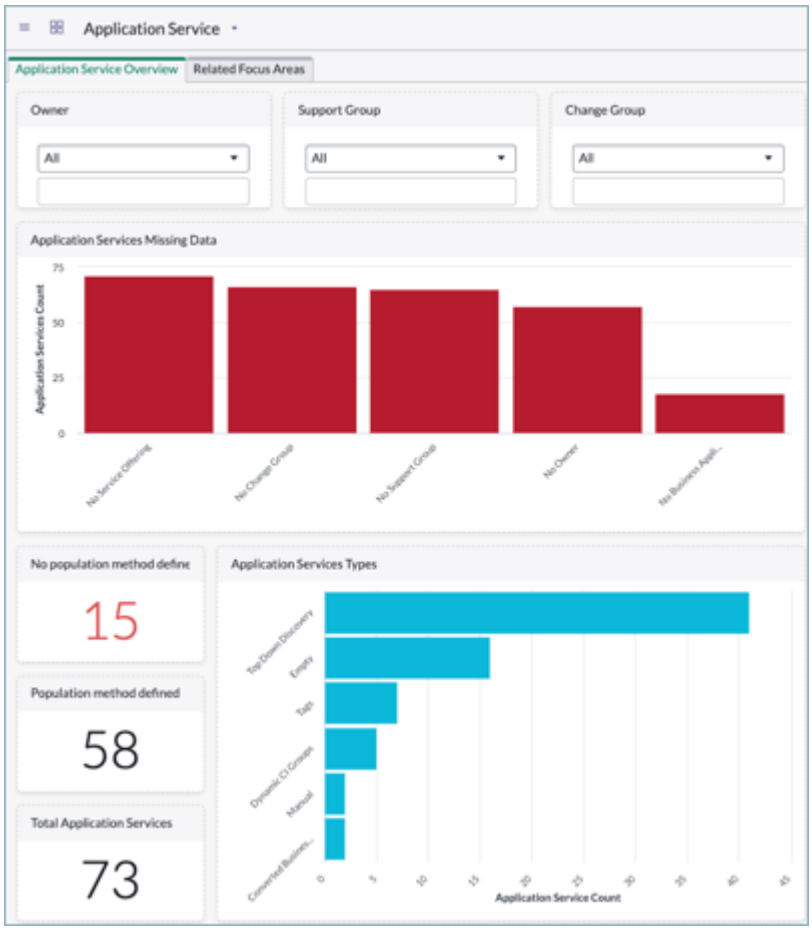


Zeigen Sie das Anwendungsservice-Dashboard an

Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **CSDM** > **Anwendungsservice-Dashboard**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Gruppenzuweisungsattribute werden synchronisiert

Um einer bestimmten Benutzergruppe die Verwaltung einer Sammlung von CIs oder CI-Klassen zu ermöglichen, legen Sie Gruppenzuweisungsattribute über das technische Serviceangebot oder den CI-Klassenmanager fest. Der Vorgang synchronisiert die Gruppenattributdaten für alle CIs, die zur angegebenen CI-Klasse oder den angegebenen Gruppen von CIs gehören.

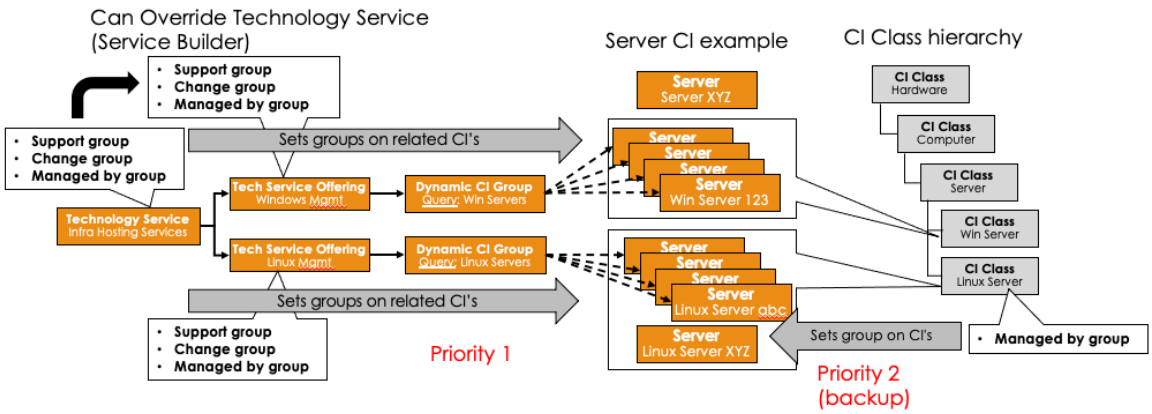
Methoden zum Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen

- Daten mithilfe eines technischen Serviceangebots synchronisieren: Legen Sie die Attribute **Supportgruppe**,**Change-Gruppe**oder **Verwaltet von Gruppe** direkt in einem technischen Serviceangebot fest. Die Einstellungen werden auf CIs angewendet, die dem technischen Serviceangebot zugeordnet sind.
- Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest: Legen Sie das Attribut „ **Verwaltet nach Gruppe“** für eine bestimmte Klasse im CI-Klassenmanager fest. Bei allen CIs innerhalb der Klasse wird das Feld **„Verwaltet von Gruppe“** basierend auf dem im CI-Klassenmanager angegebenen Wert ausgefüllt. Bei dieser Methode wird die Einstellung **Verwaltet nach Gruppe** nur auf die CIs angewendet, die keinem technischen Serviceangebot zugeordnet sind. Bei CIs, die von einem technischen Serviceangebot verwaltet werden, wird das Feld **Verwaltet von Gruppe** zuerst mit seiner dynamischen CI-Gruppe synchronisiert. Dieses Feld wird dann mit den CIs synchronisiert, die Teil dieser dynamischen CI-Gruppe sind, wobei der Eintrag aus dem CI-Klassenmanager überschrieben wird.
- Supportgruppe und Change-Gruppe verwenden: Durch die Verwendung dynamischer CI-Gruppen können Sie mit der Datensynchronisierung Daten verwalten, die nicht erkannt werden können. Die Werte in den Feldern Supportgruppe und **Change-Gruppe(** zuvor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als **Zuweisungsgruppe**bezeichnet) in der Tabelle cmdb_ci werden mit den zugehörigen dynamischen CI-Gruppen und mit allen CIs synchronisiert, die als Teil dieses dynamischen CI-Gruppenobjekts enthalten sind.

Synchronisierung von Teamdaten



Zugehörige Informationen

CI-Klassen Manager

Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest

Synchronisieren Sie Gruppenzuweisungsattribute für ganze CI-Klassen und einzelne CIs mit dem CI-Klassenmanager.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie das Attribut „ **Verwaltet nach Gruppe“** für eine bestimmte Klasse im CI-Klassenmanager fest. Bei allen CIs innerhalb der Klasse wird das Feld **„Verwaltet von Gruppe“** basierend auf dem im CI-Klassenmanager angegebenen Wert ausgefüllt. Bei dieser Methode wird die Einstellung **Verwaltet nach Gruppe** nur auf die CIs angewendet, die keinem technischen Serviceangebot zugeordnet sind. Bei CIs, die von einem technischen Serviceangebot verwaltet werden, wird das Feld **Verwaltet von Gruppe** zuerst mit seiner dynamischen CI-Gruppe synchronisiert. Dieses Feld wird dann mit den CIs synchronisiert, die Teil dieser dynamischen CI-Gruppe sind, wobei der Eintrag aus dem CI-Klassenmanager überschrieben wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.
2. Wählen Sie **Hierarchie** aus, um die Liste CI-Klassen zu erweitern, wählen Sie eine Klasse aus, für die Details angezeigt werden sollen, und wählen Sie dann **Grundlegende**Informationen aus.
3. Geben Sie den Wert im Attribut **Verwaltet nach Gruppe an**, und wählen **Sie Speichern**aus.
4. Um die Änderung zu überprüfen, wählen Sie **CI-Liste**aus.
   Die Änderung sollte auf das Attribut **„Verwaltet nach Gruppe“** aller CIs dieser Klasse angewendet werden, es sei denn, sie sind einem technischen Serviceangebot zugeordnet. Die Änderung wird nur auf die CIs in der Klasse angewendet und nicht auf die Unterklassen unter einem CI.

Example:

Als itil_admin können Sie eine Benutzergruppe definieren, die alle CIs verwalten kann, die zu einer bestimmten Klasse gehören, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren Sie zum CI-Klassenmanager, und wählen Sie die **Linux-Serverklasse** in der Liste aus.
2. Wählen Sie **Basisinformationen aus, und wählen Sie im Attribut Verwaltet nach Gruppe die Option sys_user_groupund** dann **Speichern**aus.
3. Um zu überprüfen, ob das Attribut aktualisiert wurde, wählen Sie **CI-Liste** aus, und navigieren Sie zur Linux-Serverklasse. Sie sehen, dass das Attribut „ **Verwaltet nach Gruppe** “ auf **sys_user_group**aktualisiert wurde.

Daten mithilfe eines technischen Serviceangebots synchronisieren

Synchronisieren Sie Gruppenzuweisungsattribute für ganze CI-Klassen und einzelne CIs, die ein technisches Serviceangebot verwenden.

Vorbereitungen

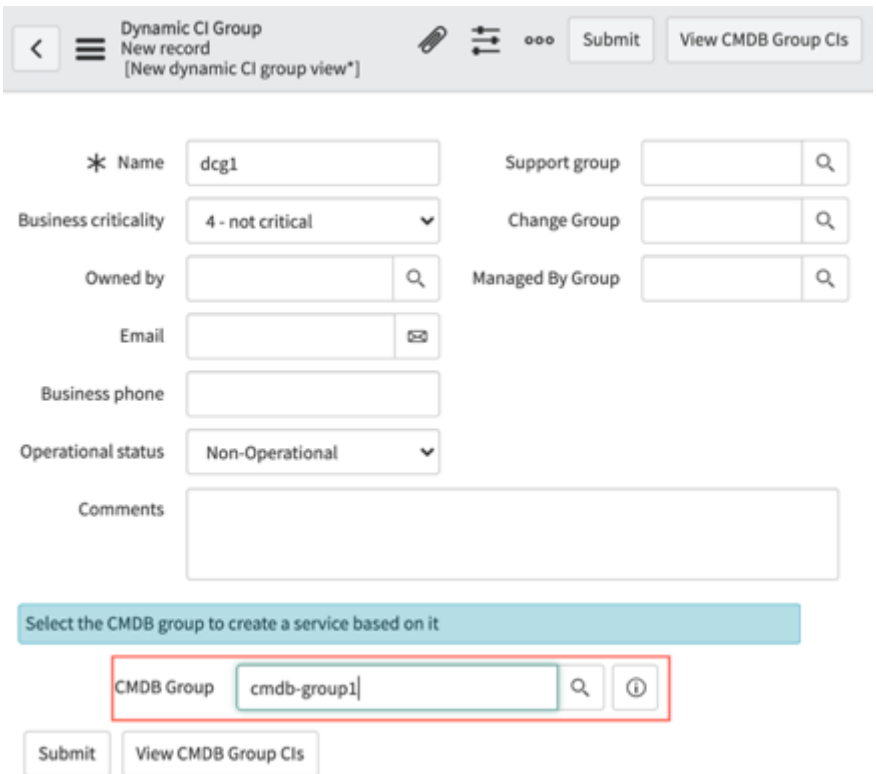
Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie die Attribute **Supportgruppe**,**Change-Gruppe**oder **Verwaltet von Gruppe** direkt in einem technischen Serviceangebot fest. Die Einstellungen werden auf CIs angewendet, die dem technischen Serviceangebot zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen** und erstellen Sie eine neue Gruppe CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Gruppen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dynamic CI-Gruppen**.
3. Erstellen Sie eine neue dynamische CI-Gruppe, und ordnen Sie sie der von Ihnen erstellten Gruppe CMDB zu.

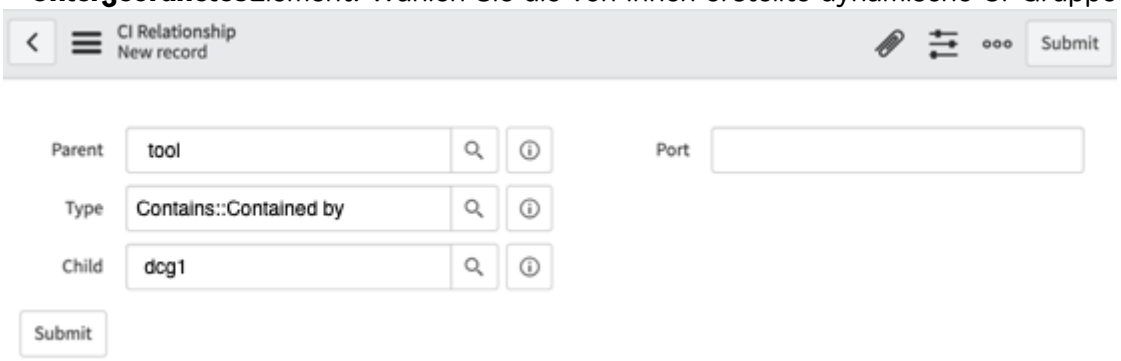


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

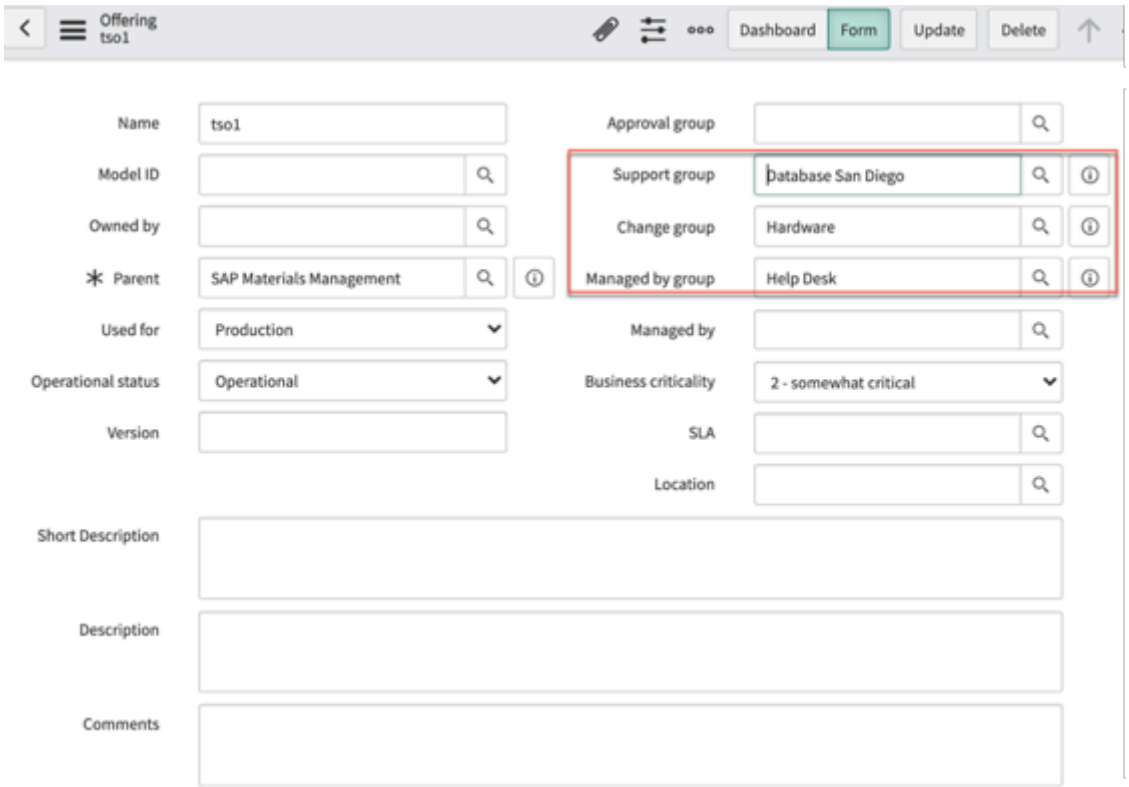
Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..

4. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technisches Serviceangebot** und erstellen Sie ein neues technisches Serviceangebot.
   Weitere Informationen zu technischen Serviceangeboten finden Sie unter Verwalten Sie die Domäne „Technische Services“ des Frameworks CSDM ..
5. Navigieren Sie zur Tabelle „ **CI-Beziehungen** “, wählen Sie **Neu**, und geben Sie die folgenden Werte ein:
   - **Übergeordnet**: Wählen Sie das von Ihnen erstellte technische Serviceangebot aus.
   - **Untergeordnetes**Element: Wählen Sie die von Ihnen erstellte dynamische CI-Gruppe aus.



6. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Beziehung zwischen dem technischen Serviceangebot und der dynamischen CI-Gruppe erstellt.
7. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technisches Serviceangebot** und öffnen Sie das von Ihnen erstellte technische Serviceangebot.
8. Geben Sie Werte in die folgenden Felder ein:
   - Support-Gruppe
   - Gruppe ändern
   - Verwaltet nach Gruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
   Eine Nachricht bestätigt, dass die Datensynchronisierung für die Felder aktiviert wurde.
10. Die von Ihnen angegebenen Werte werden auf die zugehörige dynamische CI-Gruppe und alle zugehörigen CIs angewendet.

Hinweis:

- Wenn der Klasse ein neues CI hinzugefügt wird, werden die Daten erst synchronisiert, nachdem der geplante CSDM-Datensynchronisierungsauftrag abgeschlossen ist. Wenn Sie die Daten sofort synchronisieren müssen, navigieren Sie zu **Geplante Aufgaben** > **CSDM-Datensynchronisierung** und wählen Sie **Ausführen**.
- Das Feld **Verwaltet nach Gruppe** kann sowohl im CI-Klassenmanager als auch im technischen Serviceangebot ausgefüllt werden. In diesem Fall hat der Wert, der im Feld **Verwaltet nach Gruppe** im technischen Serviceangebot angegeben ist, Vorrang.

Die CSDM -Richtlinien werden auf Ihr Produkt angewendet

In den Themen „Produktansicht“ wird beschrieben, wie mehrere Produkte von ServiceNow von der Verwendung des Frameworks Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) profitieren.

Zu den Themen der Produktansicht gehören die folgenden Informationen:

- Kurze Übersicht über die Funktion und Vorteile des Produkts.
- Anwendungsfall und Beispiele.
- CSDM -Tabellen, die vom Produkt verwaltet werden.
- CSDM Tabellen, die vom Produkt verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erwähnung anderer ServiceNow Produkte, die dem Produkt einen Mehrwert verleihen.
- Erwähnung anderer ServiceNow Produkte, die von dem Produkt profitieren.

Hinweis:
Ein CSDM -Anwendungsfall kann einen oder mehrere Datentypen haben. Andere Produkte von ServiceNow können diese Datentypen ebenfalls verwalten. Die Anwendungsfälle beschreiben nicht alle möglichen Produktabhängigkeiten.

In den Produktansichtsthemen werden die folgenden Informationen nicht behandelt:

- Implementierung des Produkts ServiceNow.
- Systeme konfigurieren, die nicht in Basissystementhalten sind. Solche Systeme werden in dieser Produktansicht möglicherweise erwähnt, sie gehören jedoch nicht zum Umfang.
- Mit anderen ServiceNow -Produkten wie IT Service Management (ITSM), IT Business Management (ITBM) und IT Operations Management (ITOM).

Weitere Informationen zu CSDM -Richtlinien in ITOM-Integritätfinden Sie unter ITOM AIOps and CSDM reference .

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Anwendungs-Portfoliomanagement -Produktansicht

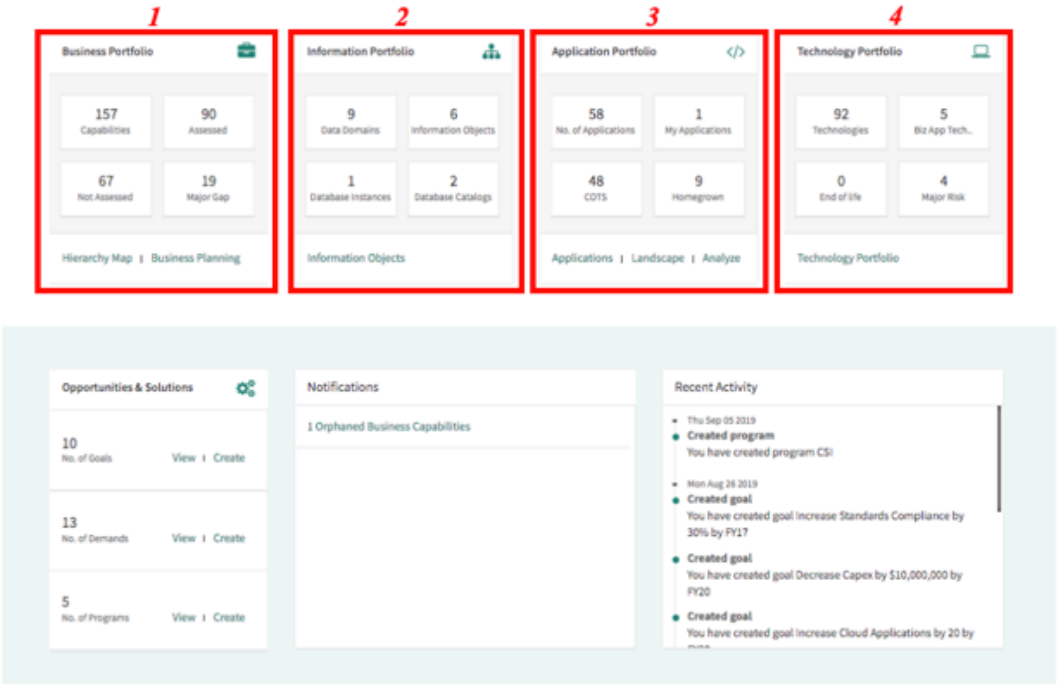
Verwenden Sie APM, um ein umfassendes Verständnis der Anwendungen Ihrer Organisation zu erhalten, damit Sie Redundanzen erkennen und die Budgetkosten senken können. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von APM mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

Hinweis:
Wenn Sie CSDM 4.0 oder höher nicht verwenden, lesen Sie die Dokumentation [Rome für CSDM.

APM-Homepage

Auf der Homepage [APM werden viele der von CSDM verwendeten Tabellen APMorganisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Geschäftsportfolio

Zeigen Sie die Anzahl der definierten Geschäftsfähigkeiten an, die bewertet wurden oder werden, und die Anzahl der Geschäftsanwendungen, die Fähigkeiten unterstützen, aber gefährdet sind.

Weitere Informationen zur Verwendung der Fähigkeitszuordnung zum Herstellen einer Configuration Item (CI)-Beziehung zwischen der Geschäftsfähigkeit und den Geschäftsanwendungen finden Sie unter [Produkt].

Informationsportfolio

Erfassen Sie die Asset-Informationen als Informationsobjekte. Sie können das Informationsobjekt mit Ihren Geschäftsanwendungen verbinden, um ein Anwendungsportfolio zu erstellen, das Sie jederzeit verwenden können.

Das Informationsportfolio ist mit den folgenden Daten verknüpft:

- Datendomänen: Gesamtzahl der Datensätze in der Datendomänentabelle [sn_apm_data_domain].
- Informationsobjekte: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_information_object].
- Datenbankinstanzen: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance].
- Datenbankkataloge: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankkatalog“ [cmdb_ci_db_catalog].

Weitere Informationen zum Informationsportfolio und zum Informationsportfoliomodell finden Sie unter [Produkt].

Anwendungsportfolio

Verfolgen Sie die Anwendungen nach, die Ihre Geschäftsfähigkeiten unterstützen, und verwalten Sie sie effektiv, um die Ziele Ihrer Organisation zu erreichen. Das Portfolio bietet eine Liste von Anwendungen mit Informationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wie Kategorie, Hersteller und Typ. Wählen Sie **Anwendungen** aus, um zur Listenansicht der Geschäftsanwendungen in Ihrer Organisation zu navigieren.

Weitere Informationen zum Messen von Verwendbarkeit, Kosten, Qualität, Leistung und Risiko von Anwendungen finden Sie unter [Produkt].

Technologieportfolio

Verwenden Sie Metriken, um die Verwendbarkeit, Kosten, Qualität, Leistung und Risiko von Anwendungen zu messen.

Weitere Informationen zu Technologieportfoliomanagement und seiner Beziehung zu Geschäftsanwendungen finden Sie unter [Produkt].

TabellenAnwendungs-Portfoliomanagement und CSDM .

Anwendungs-Portfoliomanagement verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für APM.

CSDM Tabellen verwaltet von APM

1. Tabelle „Geschäftsfähigkeit“ [cmdb_ci_business_capability]
2. Geschäftsanwendungstabelle [cmdb_ci_business_app].

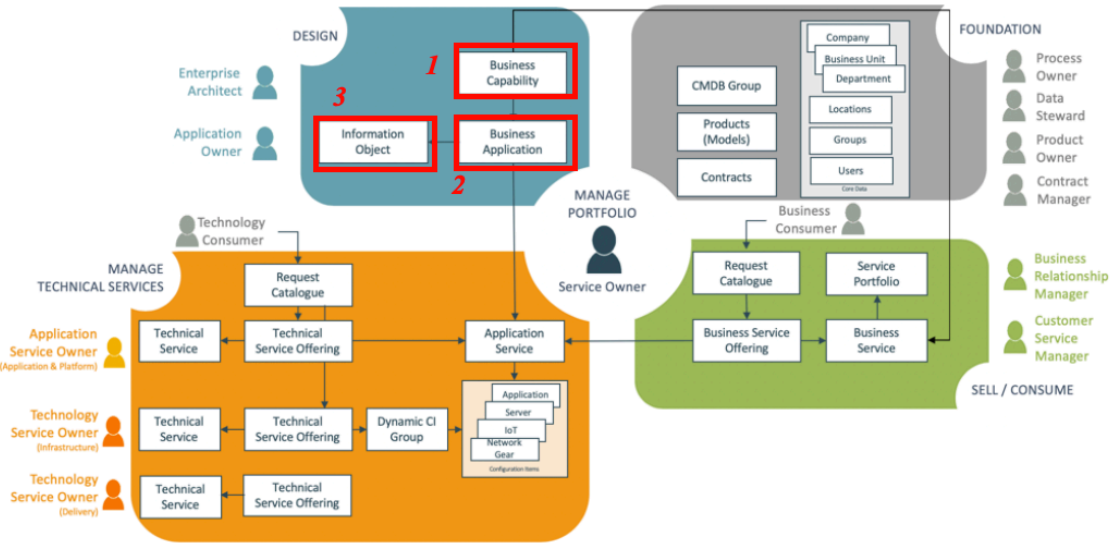
Hinweis:

APM verwendet die Felder „ **Plattform** “ und „ **Plattform-App** “ in der Tabelle „Geschäftsanwendung“, um die Beziehung zwischen einer Geschäftsanwendung und dem zugrunde liegenden Anwendungsservice herzustellen. APM verwaltet die Beziehung zwischen Plattformhost und Plattform-App mithilfe einer Referenz im APM-Formular und nicht über eine CI-Beziehung.

Die Beziehung verbindet den Datensatz der Geschäftsanwendung, der in Planung und Design verwendet wird, damit, wo und wie sie operativ realisiert wird, dargestellt durch Anwendungsservices. Die Beziehung berücksichtigt jede Verwendung einer Geschäftsanwendung in den Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen (Dev-, Test- und Prod-Anwendungsservice-Instanzen). Häufig gibt es mehrere Produktionsbereitstellungen. Zum Beispiel verwendet ein großes Einzelhandelsunternehmen eine Geschäftsanwendung, die in jeder seiner 1.000 Filialen eine Kasse ausführt. Daher gibt es 1.000 Produktionsinstanzen des Anwendungsservice – eine pro Speicher – für diese eine Geschäftsanwendung. Weitere Informationen zur Beziehungfinden Sie im Video „CSDM in a Nutshell“ .

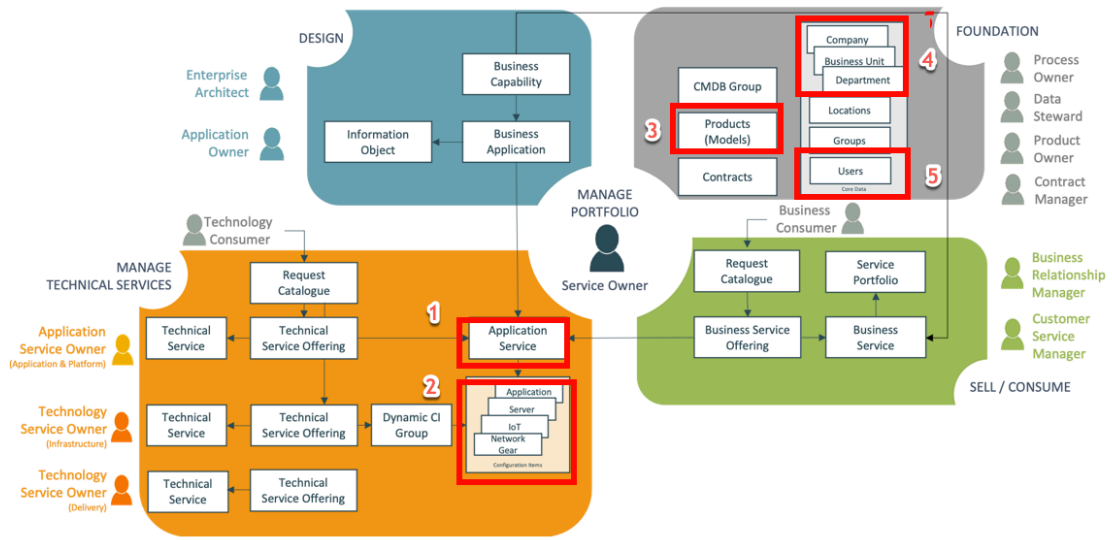
3. Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



CSDM Tabellen, die von verwendet werden APM

1. Zugeordnete Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_discovered]
2. Konfigurationselementtabellen [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Geschäftsfähigkeit“ [cmdb_ci_business_capability]
4. Geschäftsanwendungstabelle [cmdb_ci_business_app]
5. Informationsobjekttabelle [cmdb_ci_information_object]
6. SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component]



Produkte, die einen Mehrwert bieten APM

Wenn Sie APM mit einem der folgenden ServiceNow -Produkte verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von APMerhalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.
- Service-Mapping enthält Details zum Anwendungsinstanzservice in der Tabelle [cmdb_ci_service_discovered], zugehörige Infrastruktur und Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl].
- Asset Management stellt das zugehörige Produktmodell bereit. Software Asset Management (SAM Foundation) und Hardware Asset Management (HAM) stellen Lebenszyklusdaten für Technologie-Portfoliomanagementbereit.
- Finanzmanagement: Berechnung der Gesamtbetriebskosten (TCO) basierend auf Hauptbuchdaten und Zuteilungsregeln.
- Projekt-Portfoliomanagement zeigt die Geschäftsanwendungs-Roadmaps an. Umfasst Bedarfe, Projekte, Sprints und Epics.
- Agile Development zeigt die Rückstands-Storys und -Epics jeder Geschäftsanwendung in der Anwendungs-Roadmap an.

Produkte, die von profitieren APM

Die folgenden ServiceNow -Produkte gewinnen an Wert von APM:

- IT Service Management (ITSM): Services haben den Kontext des Geschäfts und der Anwendungen sowie die darunter liegenden Informationen und Technologien.
- Information Technology Operations Management (ITOM): Versteht den Geschäftskontext für die Anwendungsservices zusammen mit der verwalteten Hardware und Software.
- Governance, Risk und Compliance (GRC): Auditoren können die Geschäftsanwendungen und zugehörigen Informationsobjekte nutzen. Dies hilft Auditoren, die Datensensitivität zur Designzeit für die Umfangsdefinition von Audits, die Messung von Risiken und die Verwaltung von Auditaktivitäten zu verstehen.
- Asset-Management: Verwaltet die Software- und Hardware-Lebenszyklen für Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices.

Anwendungs-Portfoliomanagement – Anwendungsfall

APM Mit können Sie eine einzelne, versionsunabhängige Entität definieren, die alle Instanzen, Technologien und Daten darstellt, die für die Planung und Berichterstellung verwendet werden.

APM – Anwendungsfall

Sie können eine Geschäftsanwendung für Planungs- und Governance-Aktivitäten verwenden, z. B. Finanzierung, Road Mapping und Risikoberichte. Die Rationalisierung von Geschäftsanwendungen ist ein kontinuierlicher Prozess und von entscheidender Bedeutung für die Kostensenkung und die Planung von Technologietransformationen. Die Rationalisierung von Geschäftsanwendungen ist auch für den Abschluss von Fusionen, Veräußerungen oder anderen weitreichenden geschäftlichen Änderungen von entscheidender Bedeutung.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls APM .

CMDBstellt, wenn er vom CSDM -Framework verwendet wird, APM auf folgende Weise einen Wert bereit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwendungslebenszyklusverwaltung. Dies umfasst:
  - Registrieren einer neuen Geschäftsanwendung (enthalten in Basissystem).
  - Geschäftsanwendung wird aktualisiert
  - Außerbetriebnahme einer Geschäftsanwendung, einschließlich aller zugehörigen Anwendungsservices und Infrastruktur. Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie die logischen Lebenszyklusstatus verwenden. Anwendungsservices folgen denselben Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.
- Geschäftsanwendungsportfolio-Bewertungen basierend auf Metriken oder zugehörigen Auswirkungen.
- Roadmap-Planung und Erstellung neuer Ideen, Bedarfe und Projekte.
- Datenzertifizierungsprozess
- Berechnungen der Gesamtbetriebskosten (mit dem Modul Finanzmanagement)
- Verwalten Sie die folgenden zugehörigen Entitäten:
  - Tabelle „Informationsobjekte“ [cmdb_ci_information_object]
  - Tabelle „Geschäftsfähigkeiten“ [cmdb_ci_business_capability]

Ergebnisse des Anwendungsfalls APM .

Mit diesem Anwendungsfall bietet [CSDMAPM eine konsistente Möglichkeit, Geschäftsanwendungen zu modellieren und kritische Daten zu verknüpfen. Der Anwendungsfall stellt sicher, dass die Anwendungsservices (Instanzen) als erforderlich für die Automatisierung der für die Analyse verwendeten Technologierisikopunktzahlen, Kosten und anderen Metriken definiert sind.

TPM – Anwendungsfall

TPM gibt Ihnen ein besseres Verständnis der Risiken, die mit der Verwendung von Software und Hardware verbunden sind, die sich am Ende ihrer Lebensdauer (EOL) befindet. Sie können die vom Framework CSDM bereitgestellten Details verwenden, um das Risiko der Verwendung von Software und Hardware zu bestimmen, die sich am Ende befindet. Jedes EOL-Datum eines Produktlebenszyklus wird berechnet und dann gemäß dem CSDM -Framework kombiniert, um eine Punktzahl auf Geschäftsanwendungsebene bereitzustellen.

Ergebnisse des TPM-Anwendungsfalls

Das Framework CSDM bietet eine konsistente Datenstruktur. Diese konsistente Datenstruktur erleichtert Ihnen die Verwaltung der Lebenszyklen Ihrer Technologie und die Analyse der kombinierten Technologierisiken.

Aufgrund der Struktur des CSDM -Frameworks können Sie viele Produkte von ITOM, Servicemanagement (Service-Portfoliomanagement) und IT Application Management (ITAM) nutzen.

Die Risiken der Verwendung von EOL-Technologien werden basierend auf dem Lebenszyklus jedes Software- und Hardware-Produktmodells berechnet, das im CMDBidentifiziert wurde, und mit einem Software- und Hardware-Produktmodell abgeglichen.

Sie können die Lebenszyklusdaten manuell eingeben, aus einer externen Quelle importieren oder die mit Ihrer Software Asset Management Professional - oder Hardware Asset Management -Lizenz bereitgestellten Daten verwenden.

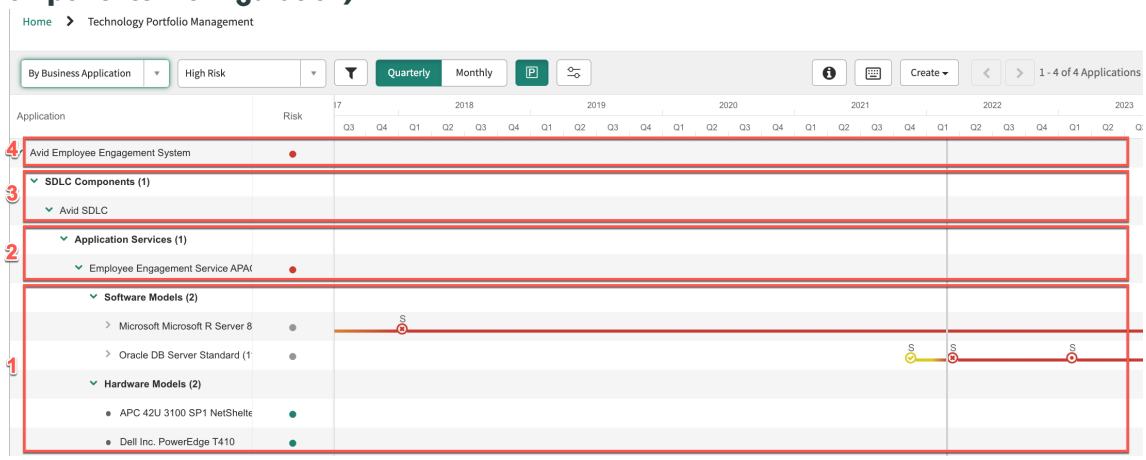
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Risiken werden berechnet und in einer Hierarchie angezeigt. Die Geschäftsanwendung befindet sich auf der obersten Ebene, SDLC-Komponenten befinden sich unter der Geschäftsanwendung, dann geben Anwendungsservices jede Bereitstellung (Instanz) an, und Software- und Produktmodelle befinden sich auf der untersten Ebene. Risiken werden in der unten angegebenen Reihenfolge berechnet und basieren auf der Zeitspanne zwischen dem aktuellen Datum und dem EOL-Datum.

Hinweis:
Die Konfiguration der SDLC-Komponente ist optional. Auch ohne SDLC-Komponentenkonfiguration können Sie Geschäftsanwendungen direkt mit den Anwendungsservices verbinden.

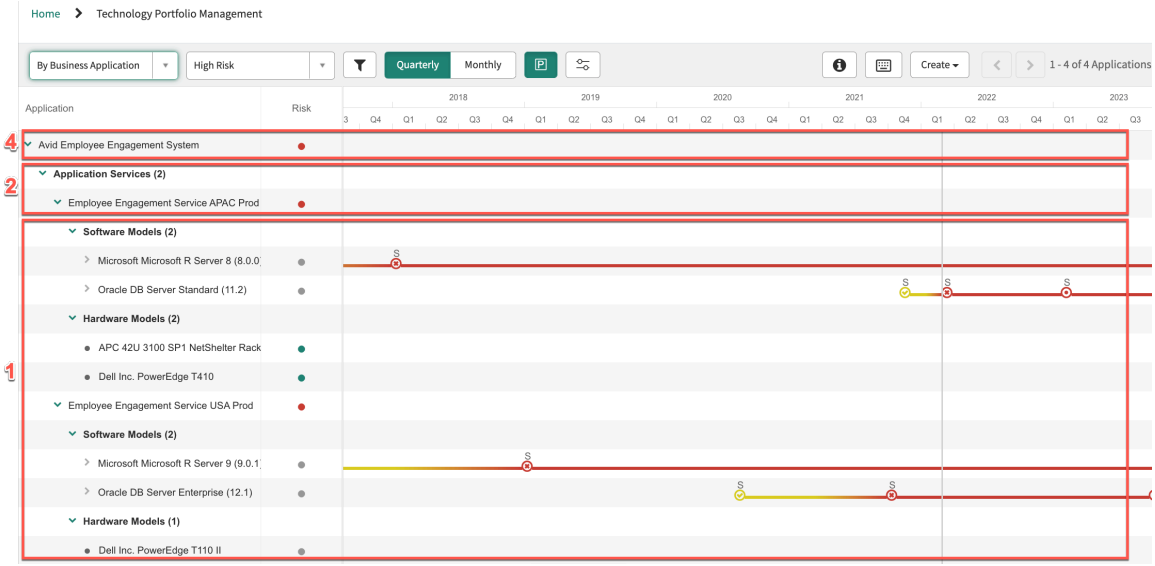
1. Hardware- und Software-Produktmodell – Zeigt die aktuellen Lebenszyklusphasen und Quellen an und gibt die spezifischen gefährdeten Modelle an
2. Anwendungsserviceebene – Zeigt den kombinierten Risikostatus aller zugrunde liegenden Hardware- und Softwareproduktmodelle an, die im Anwendungsservice (Instanz) verwendet werden.
3. SDLC-Komponente – Zeigt die SDLC-Komponenten zusammen mit den zugehörigen Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen an
4. Geschäftsanwendungsebene – Kombiniert alle zugrunde liegenden Anwendungsservices (Instanzen), um die Gesamtrisikobewertung auf Portfolioebene zu bestimmen.

Homepage für Technologieportfoliomanagement (mit SDLC-Komponentenkonfiguration)



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage für Technologieportfoliomanagement (ohne SDLC-Komponentenkonfiguration)



Die folgenden Informationen werden verwendet, um die EOL-Auswirkung auf Geschäftsanwendungen und ihre installierten Anwendungsservices (Instanzen) zu bestimmen:

- Die in Ihrer Organisation verwendeten Geschäftsanwendungen sind alle mit einem oder mehreren Anwendungsservices verknüpft. Jeder Anwendungsservice wird auf einer oder mehreren Technologien oder Softwaremodellen ausgeführt.

  Der Name der Anwendungsservice-Softwaremodelltabelle lautet [sn_apm_tpm_service_software_model].

- Das Softwaremodell weist eine Reihe von Lebenszyklusphasen auf. Die Lebenszyklusphasen reichen vom Installationsdatum bis zum Datum der Außerkraftsetzung.

  Einige Geschäftsorganisationen legen ein internes Datum basierend auf der Lebenszyklusphase der Softwaremodelle fest. Diese Softwaremodellphasen können „Early Adopter“, „Mainstream“, „Ablehnende Nutzung“ und „Deaktiviert“ sein.

  In ähnlicher Weise können die Softwareanbieter auch ein Datum für die Software basierend auf den Lebenszyklusphasen des Lieferanten festlegen, z. B. Vorabversion, Allgemeine Verfügbarkeit, Ende der Lebensdauer und Veraltet. Der Lieferantensupport kann je nach Phase der Technologie variieren. Wenn das Softwaremodell beispielsweise die Phase „Veraltet“ erreicht, kann der Lieferant den Support der Technologie einstellen.

  Die Tabelle „Softwaremodell-Lebenszyklus“ heißt [sam_sw_model_lifecycle].

Anwendungs-Portfoliomanagement Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Business Services sind das, was die IT dem Kunden zur Verfügung stellt. Ein Geschäftsservice ist ein Servicetyp, der für Geschäftskunden veröffentlicht wird. Ein Geschäftsservice implementiert normalerweise eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten.

  Normalerweise bestellen Geschäftskunden Business Services. Geschäftskunden können die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen über Servicekatalogauswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

  - Ein Business Service ist ein operatives CI.
  - Ein Geschäftsservice muss ein einstufiger Service und keine Hierarchie von Geschäftsservices sein.
  - Ein Geschäftsservice kann für Auswirkungen in Incident, Problem und Change und für Genehmigungen für Change verwendet werden.
  - Ein Business Service muss auf den Verbraucher oder Verkäufer ausgerichtet sein.

- Eine *Geschäftsfähigkeit* ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

  Eine Geschäftsfähigkeit beschreibt normalerweise eine bestimmte Aufgabe, mit der ein oder mehrere Geschäftsergebnisse erzielt werden. Geschäftsfähigkeiten werden häufig als Verben aufgelistet (z. B. Finanzen verwalten oder IT-Supportservices bereitstellen). Sie können Geschäftsfähigkeiten verwenden, um die Kosten von Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices zu rationalisieren und zu priorisieren.

- Verwenden von Technologie-Portfoliomanagement: Software Asset Management Foundation-Plugin stellt Lebenszyklusdaten bereit, die von Technologie-Portfoliomanagement verwendet werden. Sie können diese Daten jedoch manuell verwalten oder aus einer anderen Quelle abrufen. Beide Produkte verwenden die zugrunde liegenden Tabellen gemeinsam, sind jedoch unabhängig und können separat verwendet werden.
- Weitere Informationen zum Verwalten Ihres Anwendungsportfolios finden Sie unter Application Portfolio Management – Inventory Best Practices .
- Anwendungen und Geschäftsanwendungen verwenden unterschiedliche Tabellen und stellen unterschiedliche Elemente dar.

  Geschäftsanwendung

  - Verwendet die Geschäftsanwendungstabelle [cmdb_ci_Business_App].
  - Stellt das einzelne logische Konstrukt der Anwendung dar, das Anwendungsservice, Umgebung, Software und verwendete Hardware umfasst.

  Anwendung

  - Verwendet die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl].
  - Stellt die spezifische Version der Software dar, die auf einem Server verwendet wird (häufig ausgefüllt von Discovery oder System Center Configuration Manager (SCCM).

Weitere Informationen zu APMfinden Sie unter APM: Application Inventory – Die häufigsten Fragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Continuity Management -Produktansicht

Business Continuity Management (BCM) gibt Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, nach einem störenden Incident weiterhin Produkte und Services auf einem akzeptablen Niveau bereitzustellen. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie BCM-Schlüsselentitäten mit dem Kern-Framework CSDM funktionieren.

Mit der Funktion zur Business-Impact-Analyse können Geschäftsteams die IT- und Nicht-IT-Abhängigkeiten identifizieren, die als Teil von CMDBerfasst werden können. Dieselben Informationen werden verwendet, um IT-DR- und -BC-Pläne zusammen mit den Wiederherstellungsschritten zu erstellen.

Verwenden Sie BCM, um das Ziel, das Governance-Modell und das Framework für die effektive Implementierung und Wartung eines BCM-Programms zu identifizieren. Die funktionalen Komponenten von BCM arbeiten innerhalb des -Frameworks, interagieren miteinander, um auf eine Krisensituation auf eine Art und Weise zu reagieren, und führen kritische End-to-End-Prozesse durch, um die Auswirkungen auf Mitarbeiter, Geschäft und Kunden zu minimieren.

BCM umfasst die folgenden wichtigen Funktionskomponenten, um die Unterbrechung Ihrer Organisation zu verringern, den Betrieb fortzusetzen und Ihre Business Services während einer Unterbrechung bereitzustellen.

- Business-Impact-Analyse
- Business Continuity Planning and Recovery Management
- Krisenmanagement

Einzelheiten erfahren Sie von

Weitere Informationen zur Verwendung von Business Continuity Management finden Sie unter:

- Business-Impact-Analyse
- Geschäftskontinuitätsplanung/IT-DR-Planung
- Plantraining
- Krisenereignisse

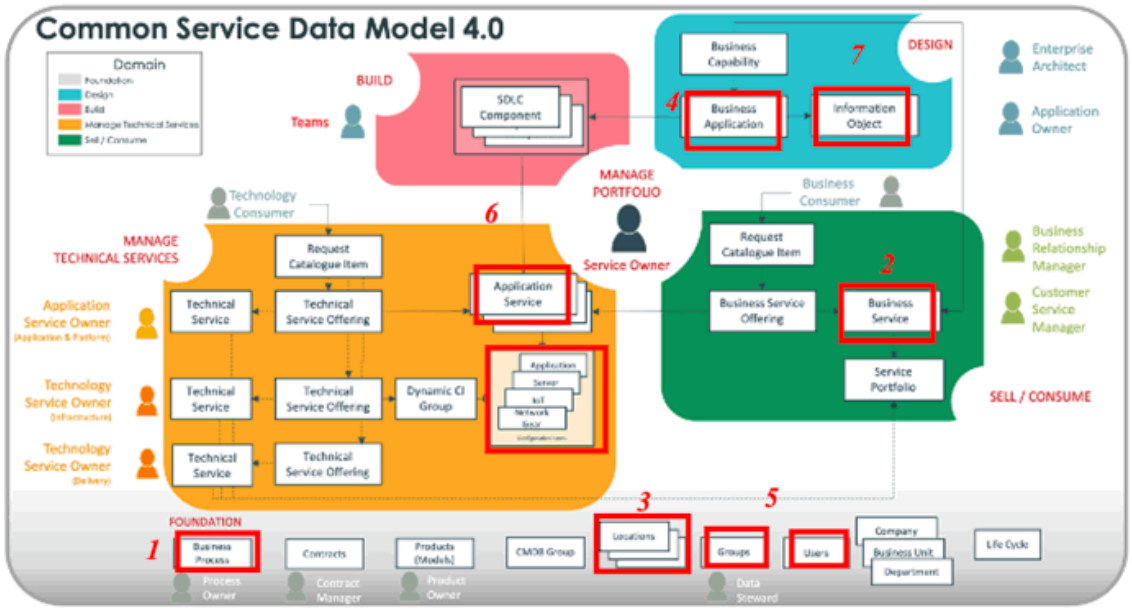
TabellenBusiness Continuity Management und CSDM .

Business Continuity Management verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Business Continuity Management.

Automatische Übersetzung

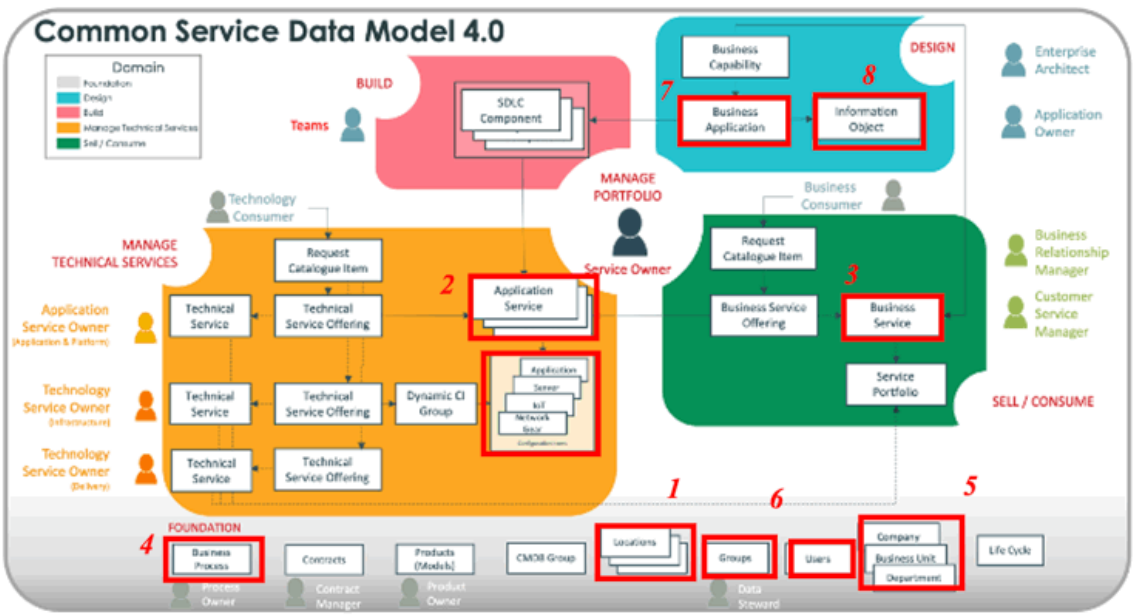
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Von BCM verwaltete Tabellen



1. Geschäftsprozess
2. Business-Service
3. Standorte
4. Geschäftsanwendungen
5. Benutzer und Gruppen
6. Anwendungsservice
7. Informationsobjekt

CSDM Tabellen, die von BCM verwendet werden



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Standorttabelle [cmn_location]
2. Zugeordnete Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_discovered]
3. Konfigurationselementtabelle [cmdb_ci*]
4. Geschäftsprozesstabelle [cmdb_ci_business_process]
5. Tabellen „Geschäftsbereich“ und „Abteilung“ [business_unit, cmn_department]
6. Benutzer- und Gruppenbenutzertabelle [sys_user]
7. Geschäftsanwendungstabelle [cmd_ci_business_appl]
8. Informationsobjekttabelle

Produkte, die BCM einen Mehrwert bieten

Wenn Sie BCM mit anderen ServiceNow -Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Business Continuity Managementerhalten.

Integrated Risk Management (IRM) bietet beispielsweise einen ganzheitlichen Ansatz für das BCM-Programm. Die Risikobewertungen werden zu einer wichtigen Eingabe für die Erstellung der Phase der Geschäftskontinuitätsplanung. Die BCM-Richtlinie kann in der Richtlinien- und Compliance-Fähigkeit von IRMerstellt und verwaltet werden.

Produkte, die von BCM profitieren

Integrated Risk Management

Risikobewertungen können basierend auf der Business-Impact-Analyse für Geschäftsservices, Geschäftsprozesse und Anwendungen umfangreich festgelegt werden.

Operational Resilience

Der Status des Geschäftskontinuitätsplans und die Übungsergebnisse werden verwendet, um das Resilienzprofil der Business Services nachzuverfolgen.

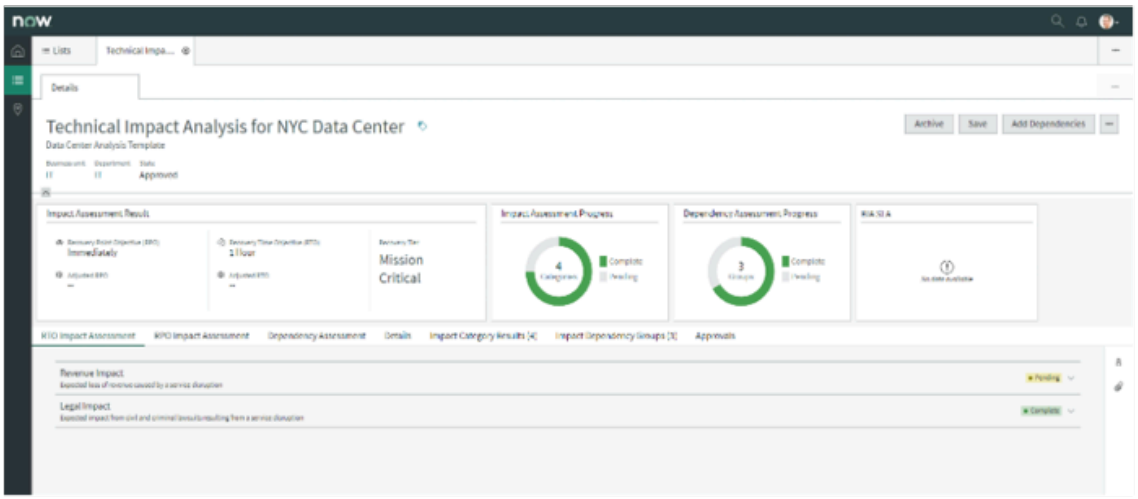
Business Continuity Management – Anwendungsfall

Business Continuity Management -Anwendungsfälle werden in diesem Abschnitt beschrieben.

Anwendungsfall Business-Impact-Analyse

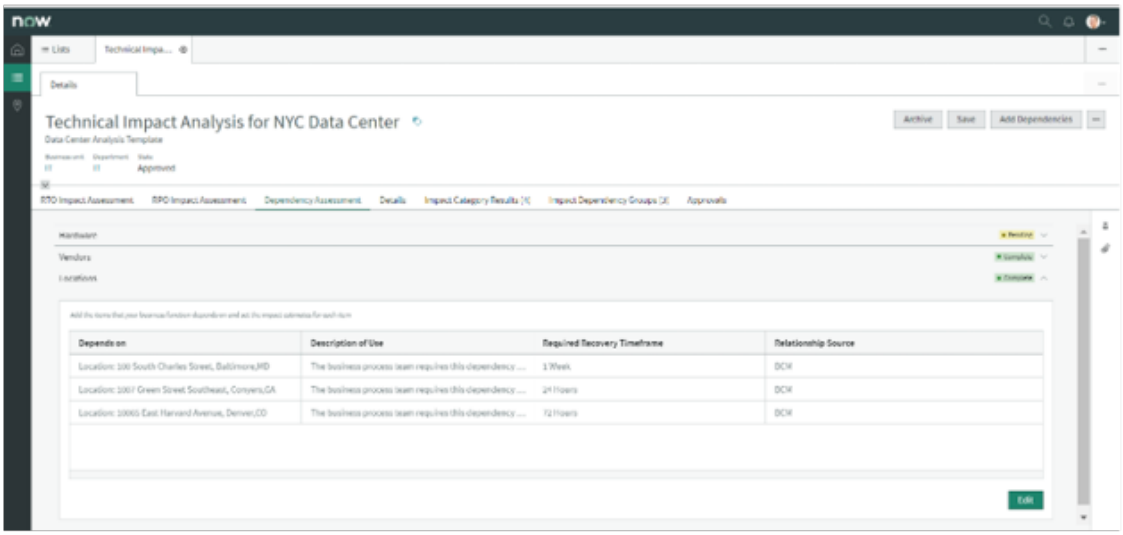
Die Business Continuity Manager werden mit BIAs aktiviert. In den BIAs können Benutzer die finanziellen und nicht finanziellen Auswirkungen von Service-, Prozess- und CI-Ausfallzeiten analysieren, um die CMDB -Daten in Wiederherstellungsstufen zu klassifizieren und die Wiederherstellungsziele zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Manager können auch die CI- und Nicht-CI-Abhängigkeiten identifizieren, z. B.:

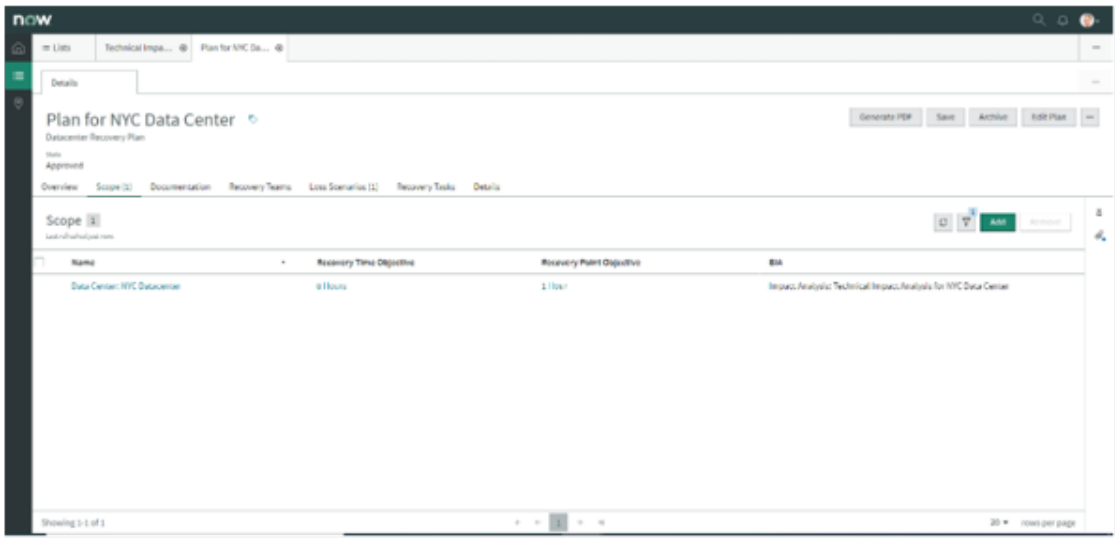
- CIs: Geschäftsanwendungen, Anwendungsservices, Server, Hardware.
- Nicht-CIs: Geschäftsservices, Geschäftsprozesse, Standorte, Benutzer, Gruppen, Geschäftsbereiche, Abteilungen, Lieferanten.



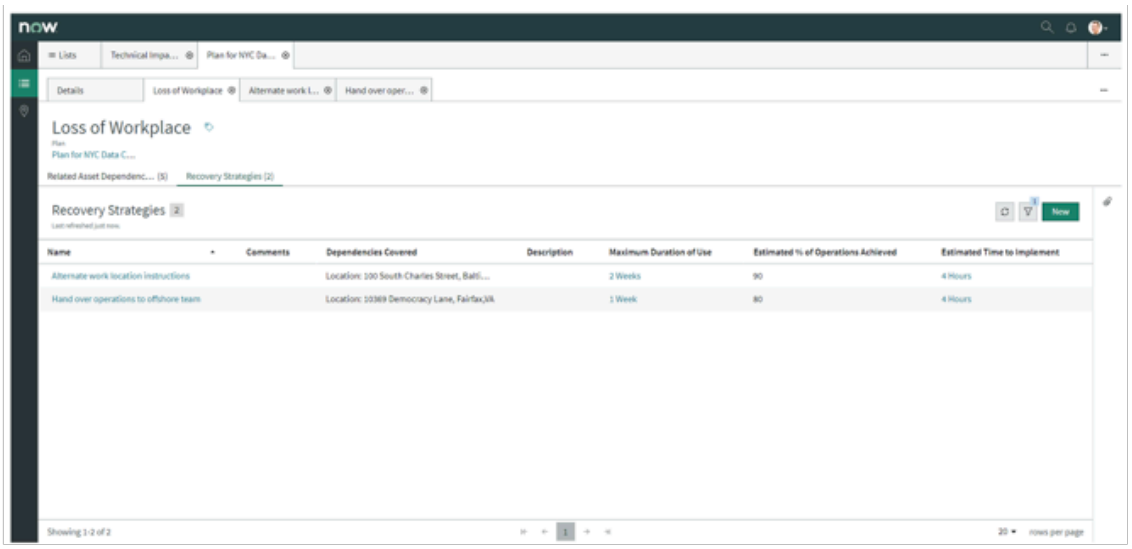
Anwendungsfall Business Continuity Planning and Recovery Management

Geschäftskontinuitätsmanager können Geschäftskontinuitäts- und IT-Notfallwiederherstellungspläne (DR) erstellen und verwalten, indem sie auf die CIs verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



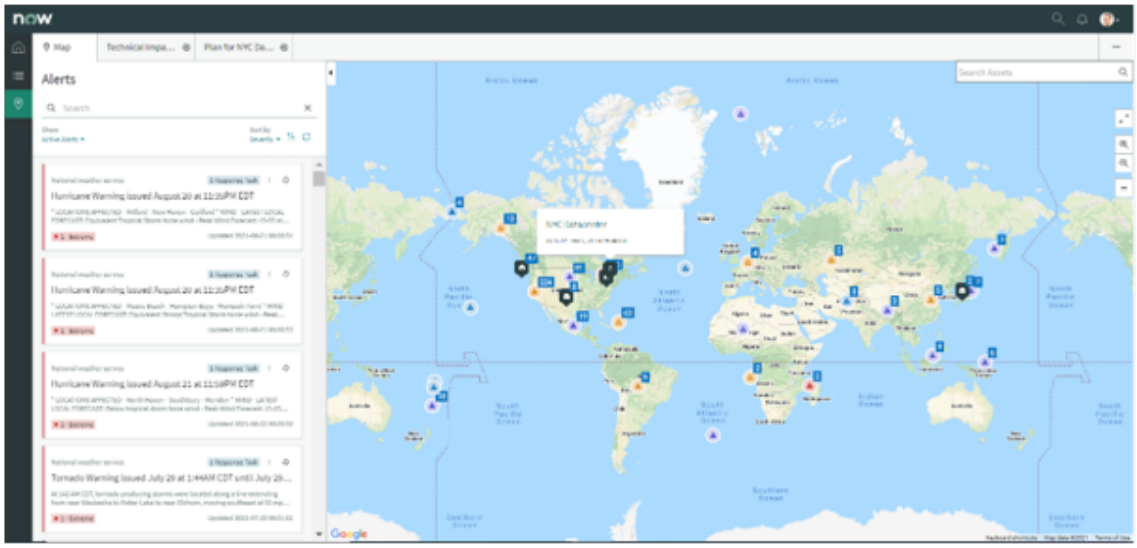
Geschäftskontinuitätsmanager können Wiederherstellungsstrategien und -anweisungen zur Wiederherstellung von CIs und Nicht-CIs im Falle eines störenden Ereignisses identifizieren.



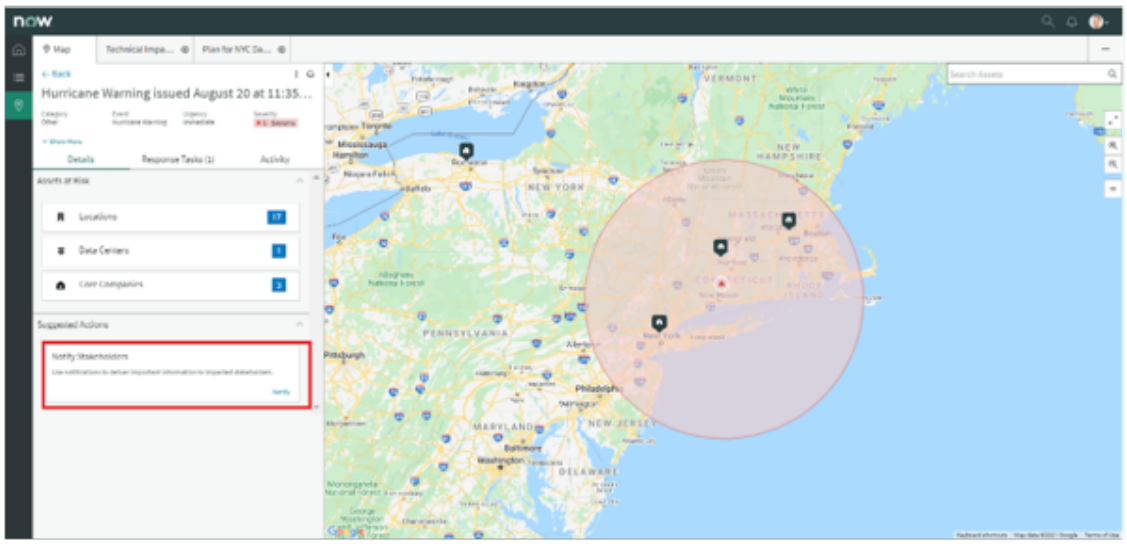
Anwendungsfall: Krisenmanagement

Krisenmanager können aufgrund eines Krisenereignisses die betroffenen CIs und Nicht-CI-Elemente wie Rechenzentren, Standorte und Geschäftsbereiche identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Krisenmanager können Stakeholder über gefährdete Elemente informieren, Benachrichtigungen senden und Wiederherstellungspläne im Zusammenhang mit CI- und Nicht-CI-Informationen aktivieren.



Business Continuity Management Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

- Unterschied zwischen einer Business Capability und einem Business Service:

  Ein Geschäftsservice ist ein Servicetyp, der für Geschäftskunden veröffentlicht wird. Ein Geschäftsservice implementiert normalerweise eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten.

  Normalerweise bestellen Geschäftskunden Business Services. Geschäftskunden können die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen über Servicekatalogauswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

  - Ein Business Service ist ein operatives CI.
  - Ein Geschäftsservice muss ein einstufiger Service und keine Hierarchie von Geschäftsservices sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Geschäftsservice kann für Auswirkungen in Incident, Problem und Change und für Genehmigungen für Change verwendet werden.
- Ein Business Service muss auf den Verbraucher oder Verkäufer ausgerichtet sein.

Eine *Geschäftsfähigkeit* ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

Eine Geschäftsfähigkeit beschreibt normalerweise eine bestimmte Aufgabe, mit der ein oder mehrere Geschäftsergebnisse erzielt werden. Geschäftsfähigkeiten werden häufig als Verben aufgelistet (z. B. Finanzen verwalten oder IT-Supportservices bereitstellen). Sie können Geschäftsfähigkeiten verwenden, um die Kosten von Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices zu rationalisieren und zu priorisieren.

- Verwenden von Technologie-Portfoliomanagement: Software Asset Management Pro stellt Lebenszyklusdaten bereit, die von Technologieportfoliomanagement verwendet werden. Diese Daten können jedoch manuell verwaltet oder aus einer anderen Quelle geladen werden. Die zugrunde liegenden Tabellenstrukturen werden von beiden Produkten gemeinsam genutzt, beide Produkte werden jedoch unabhängig voneinander ausgeführt.
- Anwendungsportfolios verwalten: Weitere Informationen zum Verwalten einer Geschäftsanwendung finden Sie unter Application Portfolio Management - Inventory Best Practices .
- Unterschied zwischen einer Geschäftsanwendung und einer -Anwendung:
  - Eine Geschäftsanwendung (cmdb_ci_business_app) stellt das einzelne logische Konstrukt der Anwendung dar, die aus allen Anwendungsservices besteht, einschließlich der Umgebung, Software und Hardware, die bereitgestellt wurde.
  - Eine Anwendung (cmdb_ci_appl) stellt die spezifische laufende Installation von Software dar, die auf einem bestimmten Server ausgeführt wird und häufig über Discovery oder SCCM ausgefüllt wird.

Change-Management -Produktansicht

Change-Management Mit können Sie jeden Aspekt des IT-Change-Prozesses von der Erstellung bis zur Genehmigung steuern. Wenn Sie über genaue Informationen verfügen, können Sie Risiken für Ihr Unternehmen minimieren und Konflikte mit der Zeitplanung vermeiden. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Change-Management mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

Change-Management

Change-Management enthält die folgenden Funktionen:

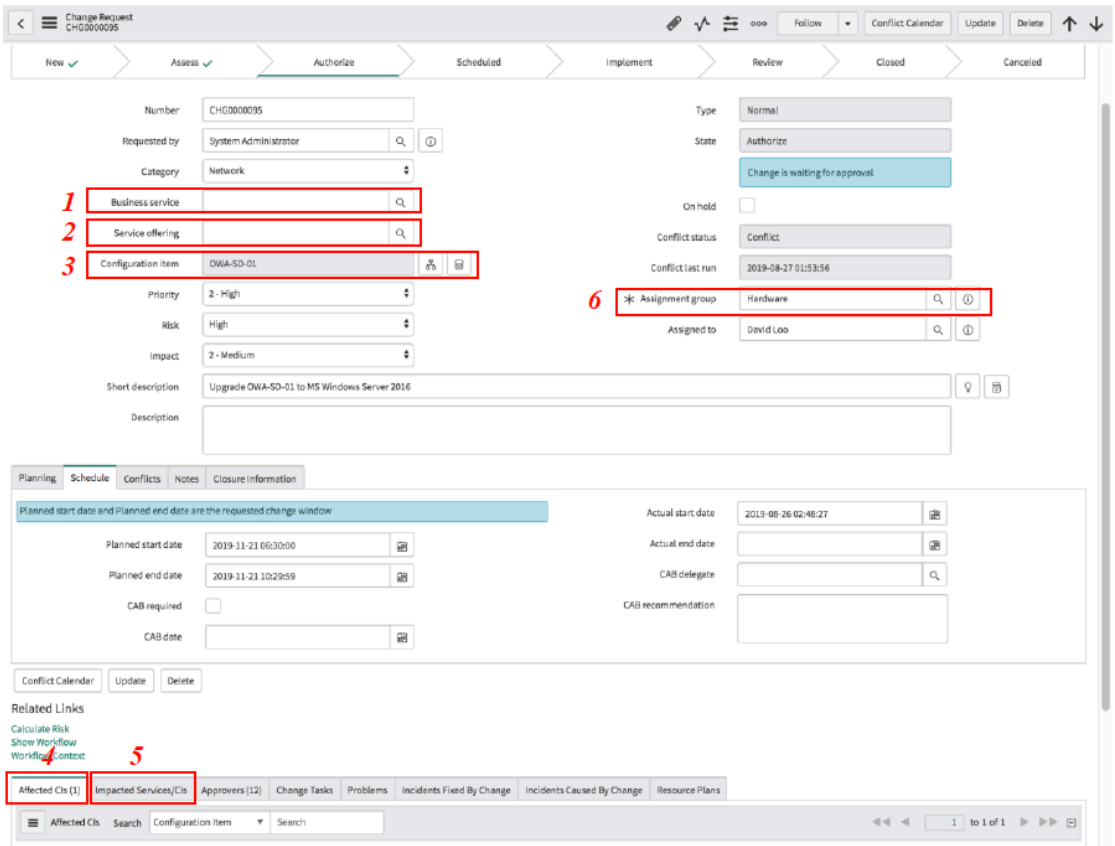
- Verwalten Sie Changes schneller, indem Sie die Change Advisory Board-Workbench (CAB) verwenden, um CAB-Meetings über eine zentrale Oberfläche zu planen und zu verwalten.
- Das Backlog-Analyse-Dashboard Change-Management bietet mehr Transparenz in Bezug auf Änderungen.
- Mit Servicezuordnungen können Sie die Auswirkungen von Changes auf einen Blick sehen.
- Die Change-Genehmigungsrichtlinien erhöhen die Geschwindigkeit DevOps und verringern die IT-Reibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change Request-Formular

Das Change Request-Formular verweist auf die folgenden Attribute und zugehörigen Listen.

1 Service (Business-Service)	Verweist auf die Tabelle [cmdb_ci_service_business]. **Hinweis:** In früheren Plattformversionen wurde dieses Attribut als **Business Service**bezeichnet.
2 Serviceangebot	Verweist auf die Tabelle [service_offering], in der das Angebot einen übergeordneten Service hat.
3 Konfigurationselemente	Verweist auf die Tabelle [cmdb_ci].
4 betroffene/ursächliche CIs	Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_ci].
5 Betroffene Services	Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_cmdb_ci_service].
6 Zuweisungsgruppe	Verweist auf das Gruppenattribut. **Hinweis:** Sie können das Gruppenattribut ausfüllen, indem Sie die Zuweisungsgruppe für das relevante CI verwenden.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelheiten erfahren Sie von

Weitere Informationen zu Change-Managementfinden Sie unter Change Management .

Sehen Sie sich das Video an: Wie Change Management das CSDM nutzt

TabellenChange-Management und CSDM .

Change-Management verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Change-Management.

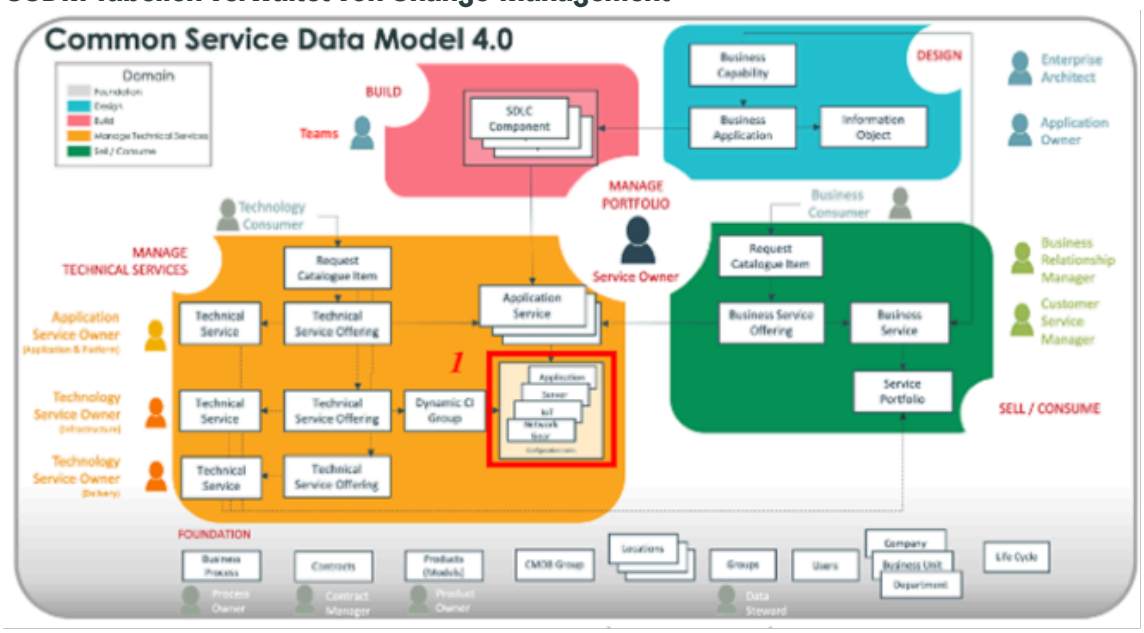
CSDM Tabellen verwaltet von Change-Management

Configuration Items (CIs)-Tabellen [cmdb_ci_*]:

- Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl]
- Servertabelle [cmdb_ci_server]
- Tabelle der virtuellen Computer [cmdb_ci_vm_instance]
- Lastenausgleichsmodul-Tabelle [cmdb_ci_lb]
- Netzwerkgerät-Tabelle [cmdb_ci_netgear]

In der folgenden Abbildung sind die von CSDM verwalteten Tabellen Change-Managementhervorgehoben.

CSDM Tabellen verwaltet von Change-Management



CSDM Tabellen, die von verwendet werden Change-Management

1. Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_discovered_service] oder ein beliebiges Infrastruktur-CI
2. Konfigurationselementtabellen [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Business Service“ [cmdb_ci_service_business] und Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical]: Verwendet das Serviceklassifizierungsattribut, um

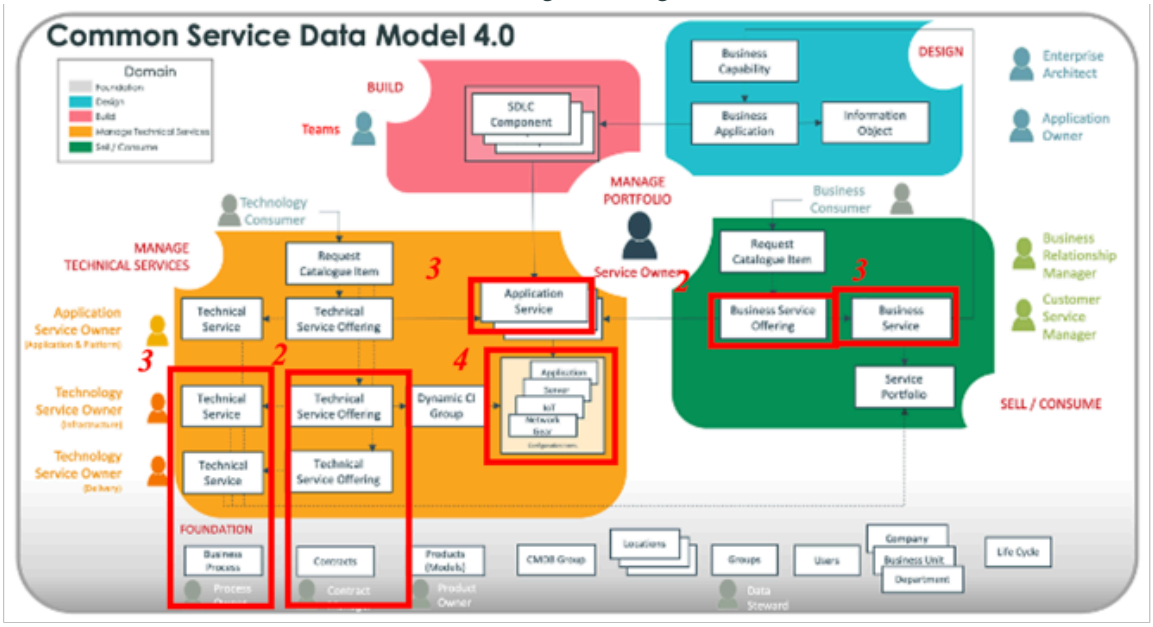
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsservices, technische Services und Anwendungsservices als Servicetypen zu identifizieren.

4. Tabelle „Serviceangebot“ [service_offering]: Verwendet das Serviceklassifizierungsattribut, um Geschäftsservices, technische Services und Anwendungsservices als Arten von Serviceangeboten zu identifizieren.

Tabellen, die von verwendet werden Change-Management



Produkte, die einen Mehrwert bieten Change-Management

Wenn Sie Change-Management mit anderen ServiceNow -Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Change-Managementerhalten. Diese anderen Produkte von ServiceNow umfassen:

Discovery

Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.

Service-Mapping

Service-Mapping enthält Details zum Anwendungsinstanzservice in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered], zugehörige Infrastruktur und Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl].

Produkte, die von profitieren Change-Management

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Services haben den Kontext des Geschäfts und der Anwendungen sowie die Informationen und Technologien, die ihnen zugrunde liegen.

IT Service Management (ITSM)

Incidents, die durch Change-Managementverursacht, beeinflusst oder behoben wurden.

Asset-Management

Aktualisiert Assets.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Information Technology Operations Management

Aktualisiert CIs mithilfe eines kontrollierten Prozesses.

DevOps

Bietet Change-Management Governance für Pipeline-Toolketten.

Einzelheiten erfahren Sie von

Sehen Sie sich das Video an: Wie Change Management das CSDM nutzt

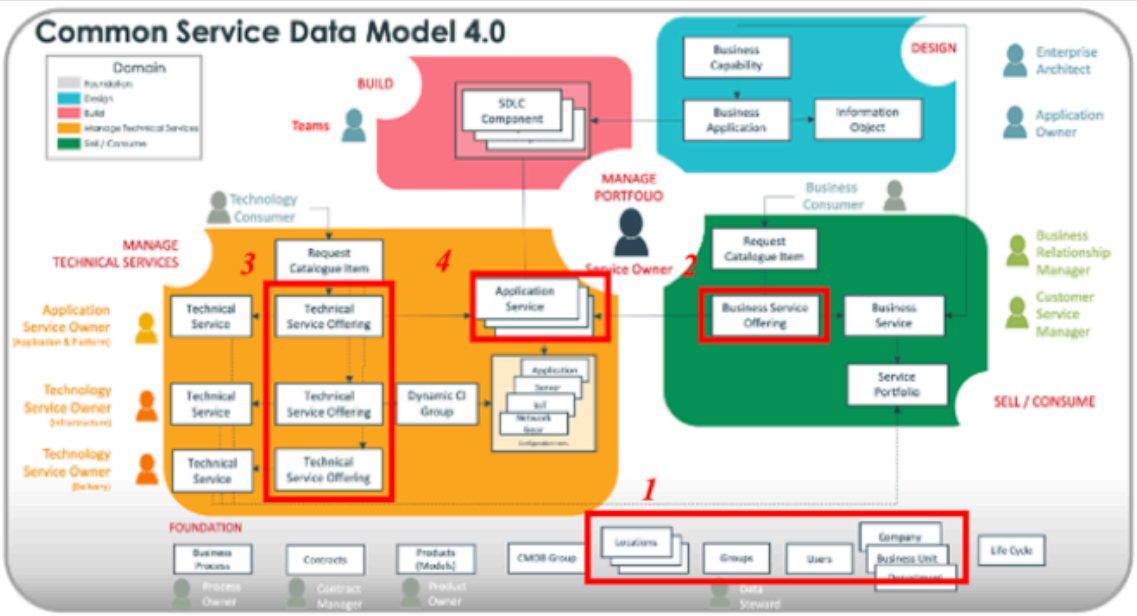
Change-Management – Anwendungsfall

Für ITSM, insbesondere Incident und Change, kann die Identifizierung des Speicherorts kritischer Daten dazu beitragen, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents zu reduzieren und durch Changes verursachte Ausfälle zu vermeiden.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Change-Management .

Die Anwendung des CSDM -Frameworks bietet Change-Management auf folgende Weise einen Wert:

- Ermöglicht Benutzern, die Auswirkungen einer Änderung auf Services und Serviceangebote zu verstehen.
- Änderungen werden dynamisch weitergeleitet.
- Change-Management identifiziert und benachrichtigt alle betroffenen Services, um die Genehmigungsentscheidung zu unterstützen.



1. Abonnement: Zugehörige Listen zu Serviceangeboten, die angeben, wer Zugriff auf das Angebot hat und daher von einem Ausfall betroffen sein kann. Ein Incident oder Change kann die Auswirkungen anhand der abonnierten Tabellen identifizieren. Die zugehörigen Listen lauten wie folgt:
   - Serviceabonnements nach Unternehmen [service_subscribe_company]
   - Serviceabonnements nach Abteilung [service_subscribe_department]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Serviceabonnements nach Gruppe [service_subscribe_sys_user_grp]
- Serviceabonnements nach Standort [service_subscribe_location]
- Serviceabonnements nach Benutzer [service_subscribe_sys_user]

2. Das Business-Service-Angebot kann verwendet werden, um den Geschäftsgenehmiger basierend auf „approval_group“ und „business_criticality“ bereitzustellen. Ein Geschäftsservice kann mehrere Angebote mit jeweils unterschiedlicher Relevanz haben.
3. Das technische Serviceangebot kann verwendet werden, um den technischen Genehmiger „approval_group“ und die technische Zuweisungsgruppe für das Attribut „assignment_group“ bereitzustellen. Kann von Change für die Weiterleitung von Changes und Change-Aufgaben verwendet werden. Kann mit den CIs synchronisiert werden, die von den Angeboten verwaltet werden, wodurch der manuelle Overhead für die Verwaltung manueller Daten für Tausende/Millionen von CIs reduziert wird.
4. Der Anwendungsservice kann verwendet werden, um Prod- und Nicht-Prod-Umgebungen (DEV, QA, UAT usw.) bereitzustellen. Nicht-Prod-Umgebungen können bei Bedarf herausgefiltert werden. Das veraltete Attribut **„used_for“** ist dem **Umgebungsattribut** zugeordnet. Sie sollten das **Umgebungsattribut** verwenden.

Hinweis:
Einige Serviceangebote können auch die **Umgebung** des Angebots identifizieren.

Ergebnisse des Anwendungsfalls Change-Management .

Das CSDM -Framework bietet Kontext für die Änderungen. Der Kontext umfasst die am Change beteiligten CIs und die betroffenen Services.

Verwenden Sie das Formular „Change Request“, um die Auswirkungen des Change anzuzeigen. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Füllen Sie das Configuration Item-Attribut [configuration_item] mit dem Ziel-CI für die Change-Aktivität aus. Sie können dieses CI dann verwenden, um Details für die Change-Weiterleitung zu identifizieren. Sie können beispielsweise die CI-Daten wie „Zuweisungsgruppe“ oder „Genehmigungsgruppe“ verwenden und mithilfe von Abhängigkeitsbeziehungen Informationen über die Auswirkungen auf den Service bereitstellen.
2. Füllen Sie die zugehörige Liste „Betroffene Services“ [task_cmdb_ci_service] mit den Services aus, die sich auf das ausgefüllte CI beziehen. Dies können Services und Serviceangebote sein.
3. (Optional) Verwenden Sie die Attribute „Service“ und „Serviceangebot“, um die Provider-Services zu identifizieren, die für die Verwaltung der ausgewählten CIs verantwortlich sind.
4. (Optional) Verwenden Sie die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ [task_ci], um die CIs zu identifizieren, die den Change möglicherweise verursacht haben. Diese CIs werden zusätzlich zu den zuvor ausgefüllten CIs hinzugefügt. Die Tabelle [task_ci] kann dynamisch oder manuell ausgefüllt werden.

Hinweis:
Dynamische Auffüllung ist nicht Teil von Basissystem. Um die dynamische Auffüllung zu verwenden, müssen Sie das Change Request-Formular konfigurieren.

Einzelheiten erfahren Sie von

Sehen Sie sich das Video an: Wie Change Management das CSDM nutzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Management Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

- Geschäftsanwendungen, auf die im Anwendungsfall Change-Management nicht verwiesen wird: Geschäftsanwendungen sind Portfolioobjekte, die Sie zum Entwerfen und Planen einer Unternehmensarchitektur verwenden können. Geschäftsanwendungsportfolio-Objekte enthalten keine Versions-, Umgebungs- und Lokalisierungsdetails für Bereitstellungen, die eine oder mehrere Anwendungen verwenden.
- Change-Genehmigungsprozess: Er hängt davon ab, wie Sie Change-Managementimplementieren. Nachdem Sie die CIs im Change-Formular ausgefüllt haben (sofern eine Beziehung zwischen dem CI und den betroffenen Services und Serviceangeboten besteht), genehmigt die Genehmigungsgruppe den Change.
- Für die Weiterleitung von Changes verwendete CI-Attribute: Wenn Sie den Change oder die Change-Aufgabe initiieren, verwenden Sie das Zuweisungsgruppenattribut CI. Wenn Sie Build-Ausführungsteams verwenden, können Sie das Supportgruppenattribut CI für die Teamzuweisungen verwenden.

Einzelheiten erfahren Sie von

Sehen Sie sich das Video an: Wie Change Management das CSDM nutzt

Kundenservice-Management -Produktansicht

Mit CSM können Sie Service und Support für Ihre externen Kunden über Kommunikationskanäle wie Internet, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media bereitstellen. Das Ziel dieses Anwendungsfalls besteht darin, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von CSM mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

CSM – Anwendungsfall

CSM bietet einen proaktiven Kundenservice, reduziert die Servicekosten und bietet End-to-End-Transparenz für den Kundenservice und die Servicebereitstellungsgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrating with Service Portfolio Management .

Informationen zum Einrichten der Daten finden Sie unter Configure foundation data .

Ergebnisse des Anwendungsfalls CSM .

Machen Sie sich mit den Tabellen im CSDM -Framework vertraut, die zur Unterstützung der folgenden CSM -Funktionalität erforderlich sind:

- Serviceorientierte Installationsbasis
- Proaktiver Kundenservice
- Nachverfolgung von Serviceintegrität und -ausfällen in Echtzeit
- Kontextbezogener Servicekatalog

Die folgenden Abschnitte enthalten Details zu den Aktivitäten, die für den Anwendungsfall erforderlich sind.

CSM-Datenmodell

CSM verwendet die folgenden Schlüsselentitäten, um komplexe End-to-End-Probleme zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

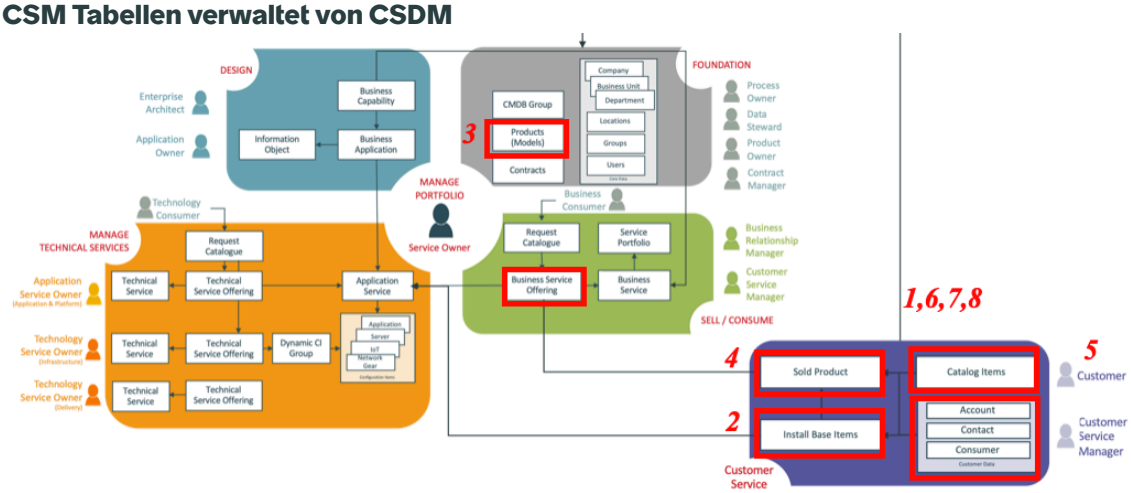
- Ein **Fall** ist die primäre Entität von CSM. CSM verwendet Fälle, um Kundenfragen oder -probleme nachzuverfolgen und zu lösen.
- Kundeninformationen werden mithilfe zugeordneter Entitäten wie Accounts, Kontakte, Verbraucher, Haushalt, Produkte und Serviceverträge mit einem Fall verknüpft. Diese Informationen liefern dem Kundenservice-Mitarbeiter die Informationen, die zur Lösung von Kundenproblemen erforderlich sind.
- Ein **Account** kann ein Kunden-Account, ein Partner-Account oder beides sein.
- Der **Kontakt** ist ein Mitarbeiter eines Accounts. Ein Kontaktdatensatz speichert Informationen über einen Kontakt, z. B. Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.
- Ein **Verbraucher** ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C).
- Haushalt definiert die Verbraucher, die einen Haushalt bilden, und die Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern.
- Verkauftes Produkt verfolgt die Produkte oder Services, die an einen Account oder Verbraucher verkauft wurden.
- Installationsbasiselemente stellen die Instanz des Produkts dar, das für einen Kunden konfiguriert wurde.
- Der Servicevertrag definiert die Art des Supports, den Kunden erhalten. Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten.
- Die Berechtigung gibt die Art des Supports an, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle.

TabellenKundenservice-Management und CSDM .

Kundenservice-Management verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Kundenservice-Management.

CSDM Tabellen verwaltet von CSM

CSM Tabellen verwaltet von CSDM



CSM verweist auf die folgenden CSDM -Tabellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

1. Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product in]. CSM

   Stellt das von einem Account oder Verbraucher erworbene Produkt dar und verweist auf die Produktmodelltabelle [cmdb_model] oder die Servicemodelltabelle [cmdb_service_product_model] für einen Kunden (Account oder Verbraucher).

2. Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_base_item] in CSM

   Stellt die Produkte dar, die von einem Account oder Verbraucher installiert oder verwendet werden. Installationsbasiselemente sind vom Kunden verwendete CIs und verweisen im Allgemeinen auf die Anwendungsservices-Tabelle [cmdb_ci_discovered_service] für SaaS-Produkte.

   Mehrere verkaufte Produkte können für ein bestimmtes Installationsbasiselement mithilfe der Tabelle „Installierte Produkte“ [sn_install_base_m2m_installed_product] verwendet werden.

3. Ein Servicemodell verweist auf die Tabelle „Serviceangebote“ [service_offering]. Mehrere Serviceangebote können einem einzelnen Servicemodell zugeordnet werden.
4. Nachdem das Produkt an einen Kunden verkauft wurde, verweist die Tabelle „Verkauftes Produkt“ auf die Tabelle „Serviceangebot“ [service_offering]. Diese Referenz hilft bei der Identifizierung der Kunden, die ein Angebot abonniert haben.
5. Kunden können Services im Zusammenhang mit den Produkten anfordern, die sie erworben haben, indem sie die Tabelle „Katalogelemente“ [sc_cat_item] mit dem Produktmodell oder Servicemodell verknüpfen, indem sie die Tabelle „Beziehungen zwischen Produkten und Katalogelementen“ [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item] verwenden.
6. Account-Tabelle [customer_account] in CSM

   Erweitert die Tabelle „Unternehmen“. Die Account-Tabelle kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein.

7. Kontakttabelle [customer_contact] in CSM

   Erweitert die Benutzertabelle. Ein Benutzer ist ein Mitarbeiter eines Accounts. Ein Kontaktdatensatz speichert Informationen über einen Kontakt, z. B. Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.

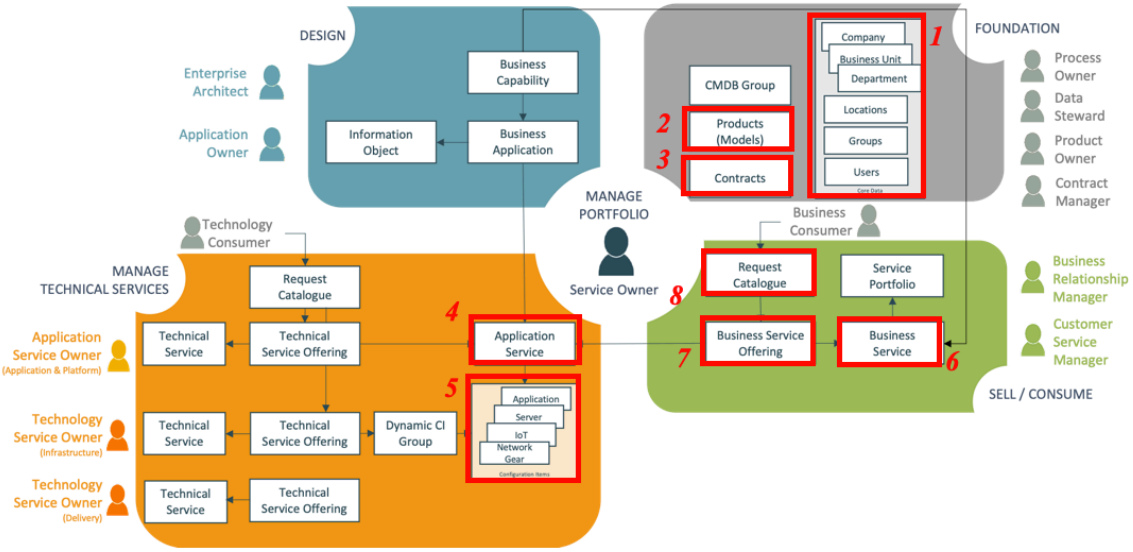
8. Verbrauchertabelle [csm_consumer] in CSM

   Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Tabellen, die von verwendet werden CSM

CSDM Tabellen, die von verwendet werden CSM



1. Unternehmen [core_company], Geschäftsbereich [business_unit], Abteilung [cmn_department], Standort [cmn_location], Gruppen [sys_user_group], Benutzer [sys_user]
2. Produktmodelltabellen [cmdb_model] und [cmdb_service_product_model]
3. Vertragstabelle [ast_contract]
4. Zugeordnete Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_discovered]
5. Konfigurationselementtabelle [cmdb_ci_*]
6. Business Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business]
7. Business Service-Angebotstabelle [service_offering]
8. Tabelle „Katalog anfordern“ [sc_cat_item]

Produkte, die einen Mehrwert bieten CSM

Wenn Sie CSM mit anderen ServiceNow -Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von CSMerhalten. Diese anderen Produkte von ServiceNow umfassen:

IT Service Management (ITSM)

Services haben den Kontext des Unternehmens, der Anwendungen, Informationen und Technologien, die ihnen zugrunde liegen.

Ereignismanagement

Ermöglicht Organisationen, Probleme im Zusammenhang mit der Serviceintegrität in einer einzigen Managementkonsole zu identifizieren. Ereignismanagement bietet Warnungszusammenfassung und Ursachenanalyse (RCA) für erkannte Services, Anwendungsservices und automatisierte Warnungsgruppen.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Ermöglicht Organisationen die Dokumentation und Verwaltung von Services in einem standardisierten, strukturierten Format.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkte, die von profitieren CSM

IT Service Management (ITSM)

Ermöglicht Organisationen, Incidents, Probleme, Changes und Anforderungen mit Fällen zu verknüpfen und den Kontext des Kunden (Verbraucher oder Account) zu erhalten, der das Problem meldet.

IT Operations Management (ITOM)

Ermöglicht Organisationen, die Installationsbasiselemente und die Kunden zu identifizieren, die von Serviceproblemen betroffen sind. Unterstützt Organisationen bei der Bereitstellung eines proaktiven Kundenservice.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Ermöglicht Kunden, die das Serviceangebot abonniert haben, zu sehen, wer den Service besitzt.

Kundenservice-Management Beispiele

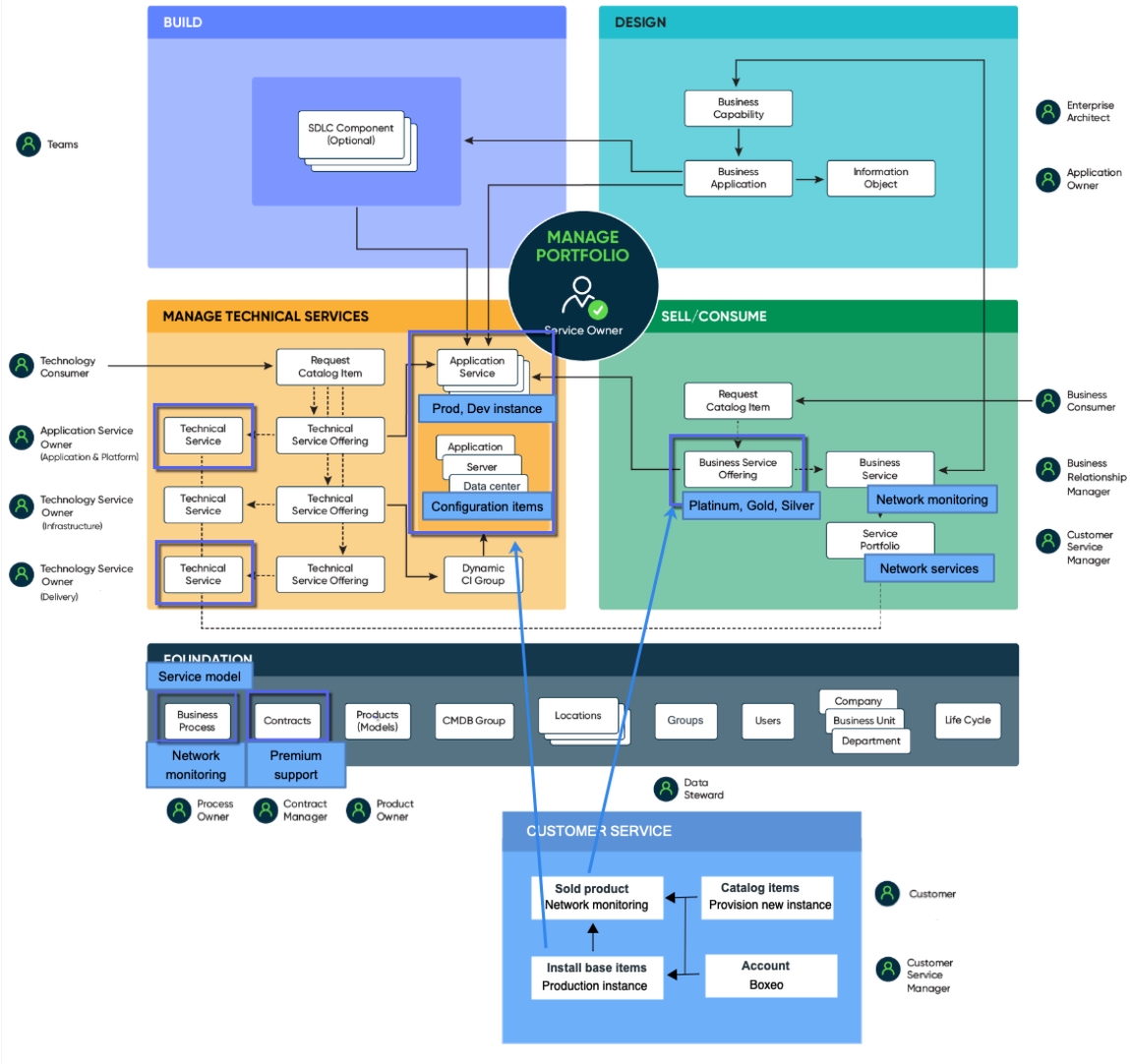
In diesem Beispiel hilft CSDM dem ACME-Technologieunternehmen, CSM zu verwenden, um Netzwerküberwachungsservices für Kunden zu verwalten.

Beispielszenario: Wichtige Personas und ihre Vorteile

ACME bietet seinen Unternehmenskunden, die Platin, Gold oder Silber erwerben können, einen Netzwerküberwachungsservice. Ein Kunde, Boxeo, hat das Netzwerküberwachungsangebot Platin erworben (Verkauftes Produkt) und verwendet es in Entwicklungs- und Produktionsumgebungen (Installationsbasiselement).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSM Datenmodell Beispiel



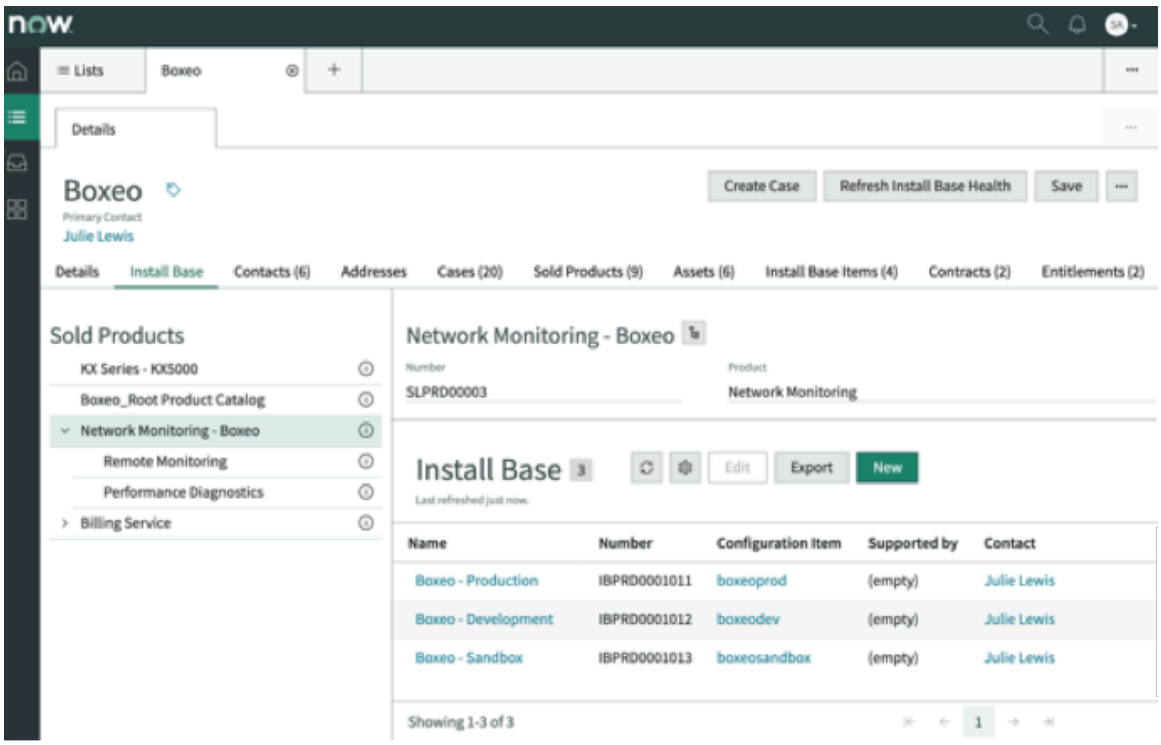
Die wichtigsten Personas (Kundenservice-Mitarbeiter, NOC-Ingenieure (Network Operations Center), Serviceverantwortliche und Kunden) können die folgenden Aufgaben ausführen:

Kundenservice-Mitarbeiter können:

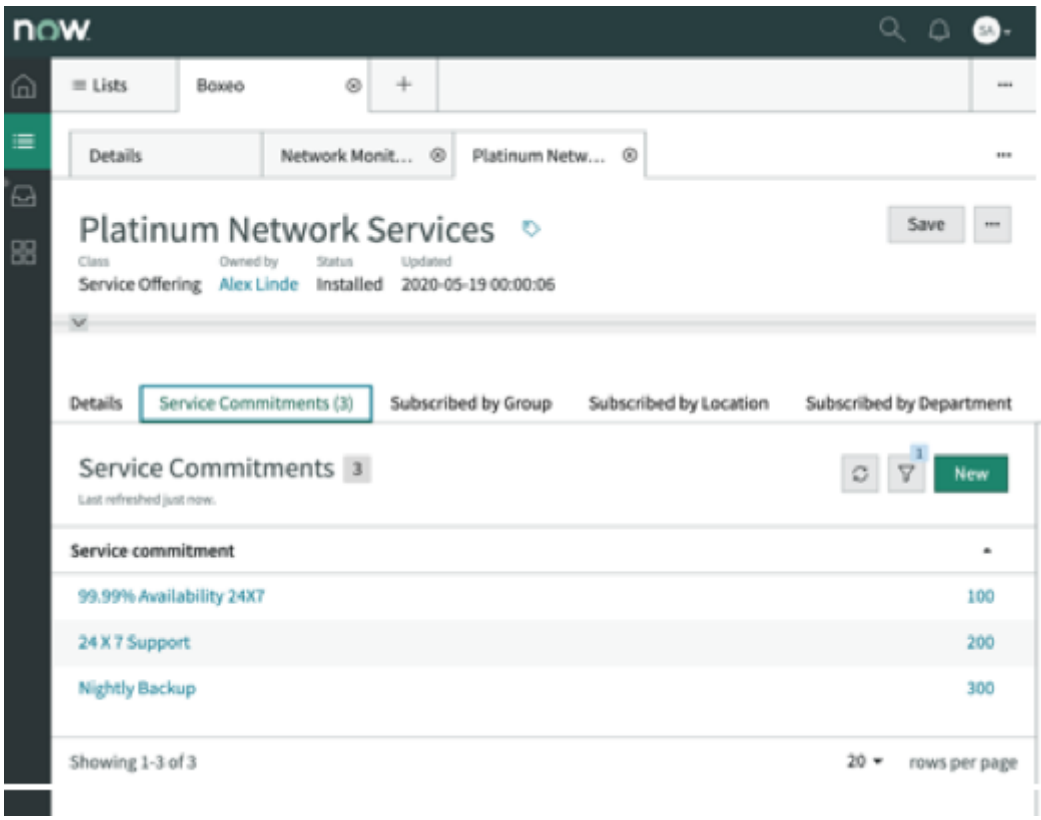
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die Produkte und Services an, die der Kunde erworben (Verkauftes Produkt) und installiert (Installationsbasis) hat.



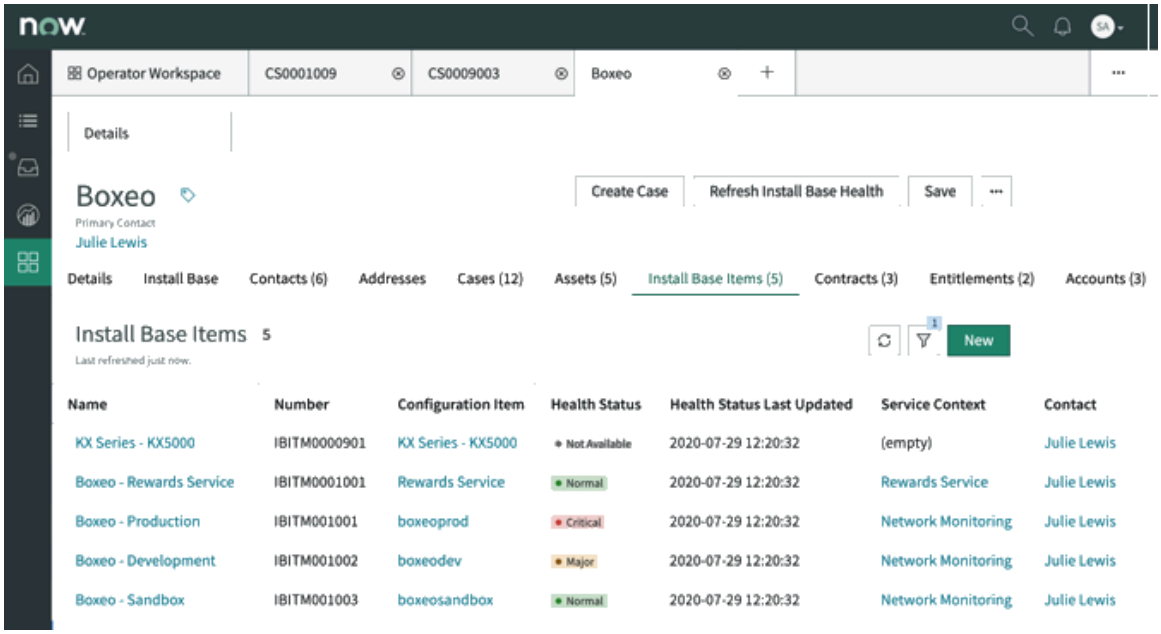
- Zeigen Sie das Serviceangebot an, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist. Das verkaufte Produkt verweist auf das Serviceangebot.



Automatische Übersetzung

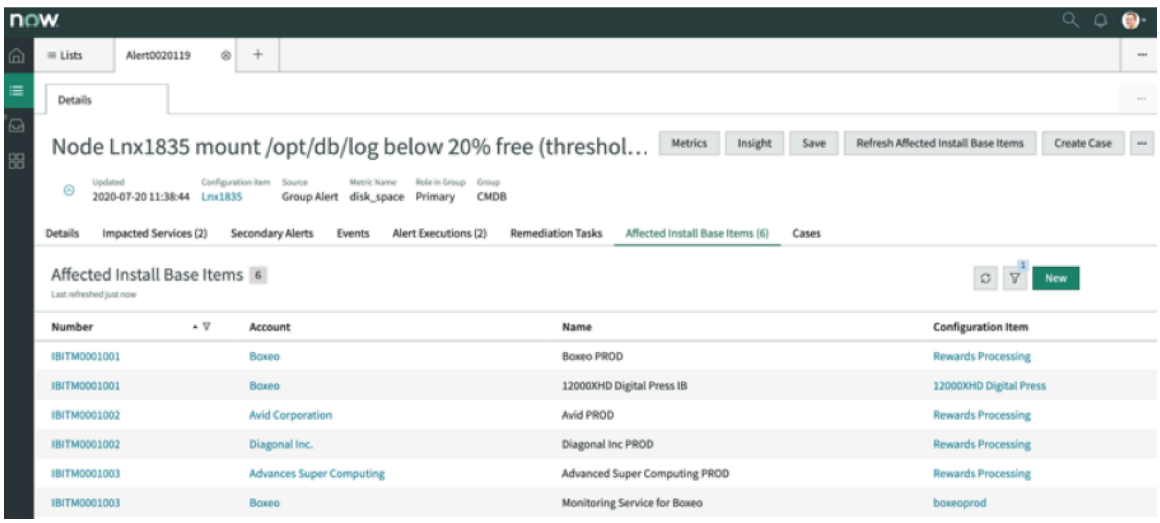
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie den Integritätsstatus von Installationsbasiselementen an



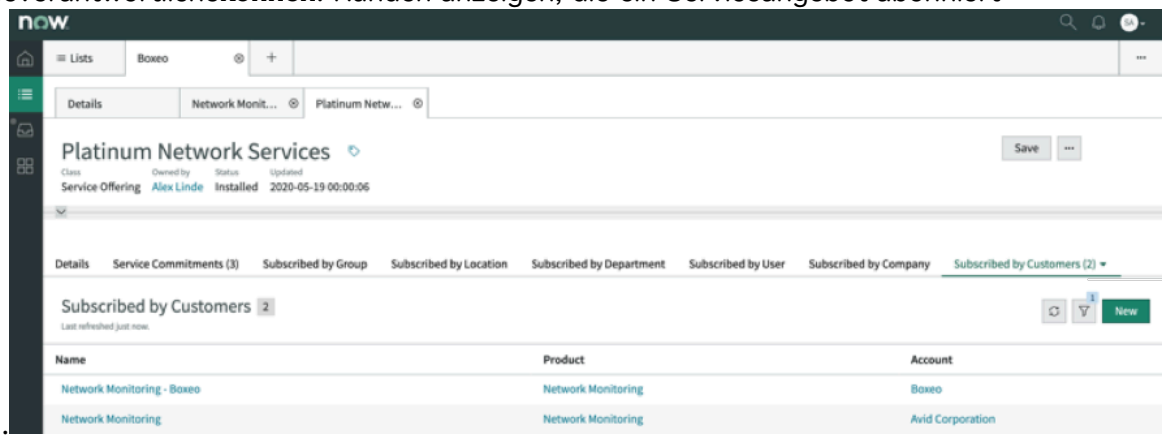
NOC-Ingenieure können: Kunden anzeigen, die von einem Serviceproblem betroffen sind, und den Kundenservice informieren. Insbesondere können sie die folgenden Vorgänge ausführen:

- Zeigen Sie die betroffenen Installationsbasiselemente an, und fügen Sie sie einem Account hinzu oder entfernen Sie sie daraus. Das Installationsbasiselement verweist auf den Anwendungsservice (CI). Das CI, von dem es abhängt, muss eines der betroffenen CIs sein. Das CI sollte auch in der Warnung referenziert werden, um anzuzeigen, dass das Installationsbasiselement (und damit der Account oder Verbraucher) betroffen ist.
- Erstellen Sie einen proaktiven Fall aus einer Warnung, und informieren Sie das Kundenserviceteam über das Serviceproblem oder den Ausfall.



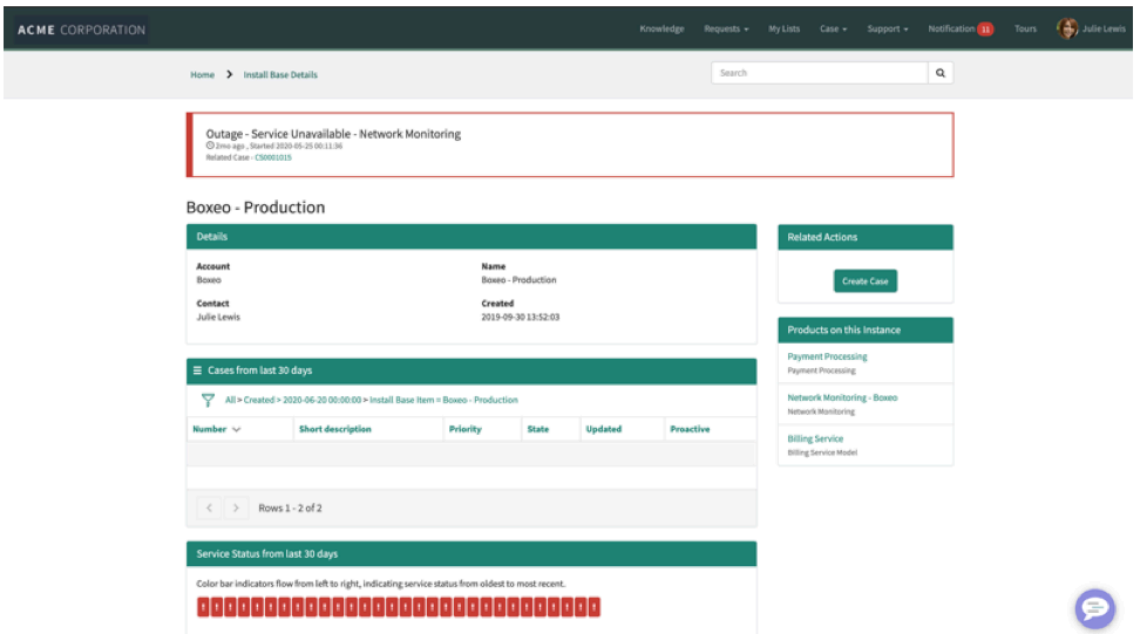
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceverantwortliche**können**: Kunden anzeigen, die ein Serviceangebot abonniert haben.



Kunden können:

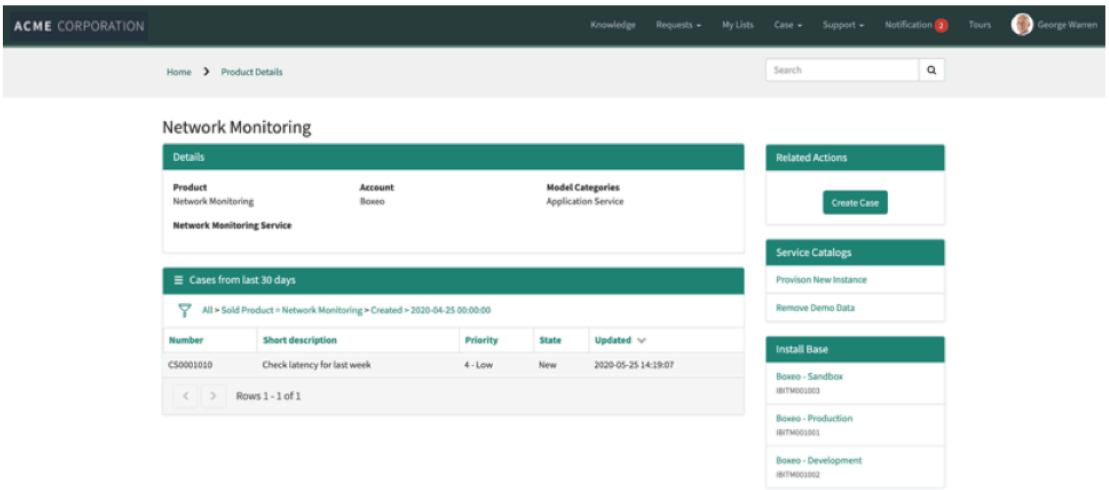
- Zeigen Sie die Installationsbasiselemente und Details an.
- Ausfälle und Serviceprobleme anzeigen.



- Produkte anzeigen, die sie erworben haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

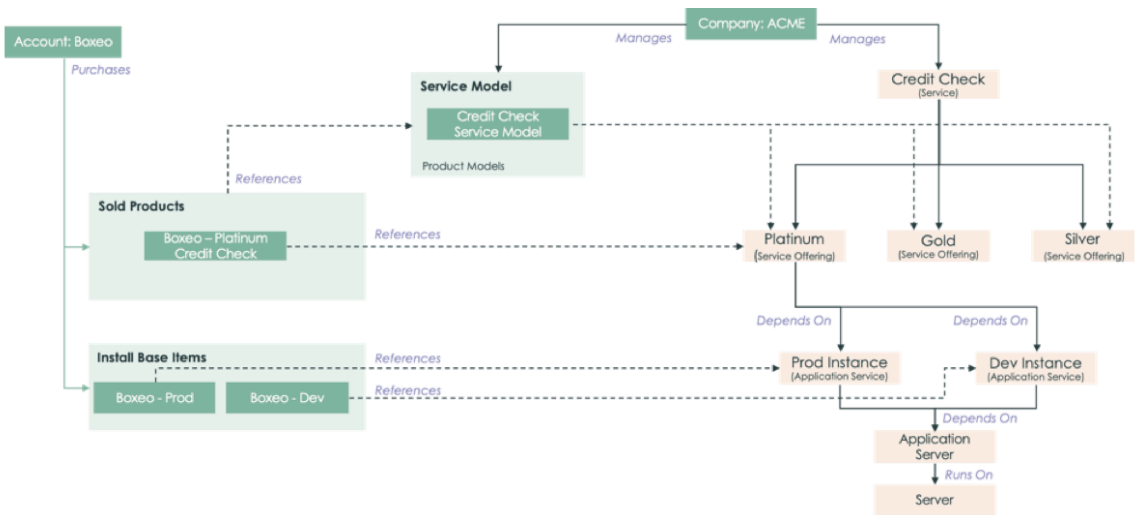
- Fordern Sie Services im Zusammenhang mit den erworbenen Produkten an.



Beispiel CSM und CSDM Anwendungsfälle

Service mit mehreren Paketen

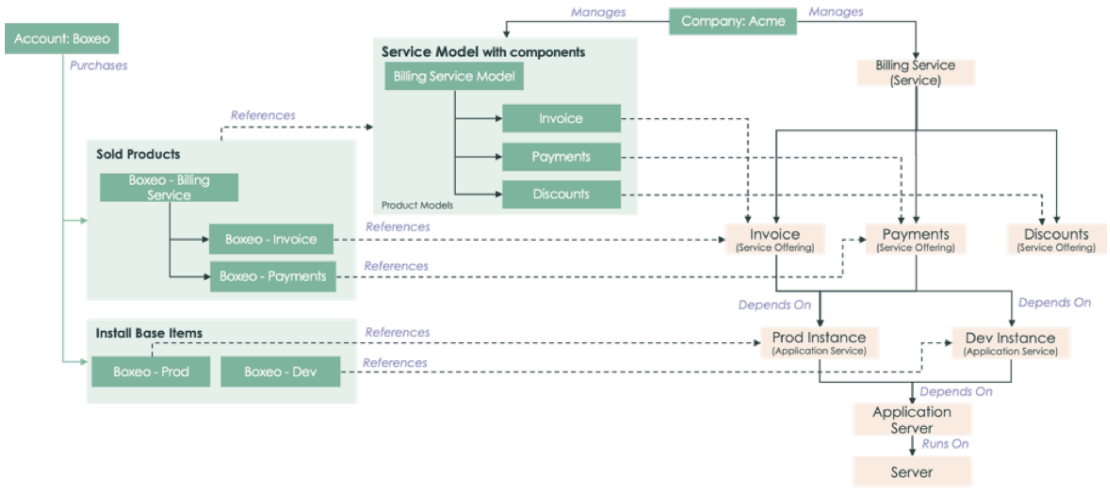
ACME bietet seinen Unternehmenskunden einen Bonitätsprüfungsservice an. Sie können das Platin-, Gold- oder Silberangebot erwerben.



Service mit optionalen Komponenten

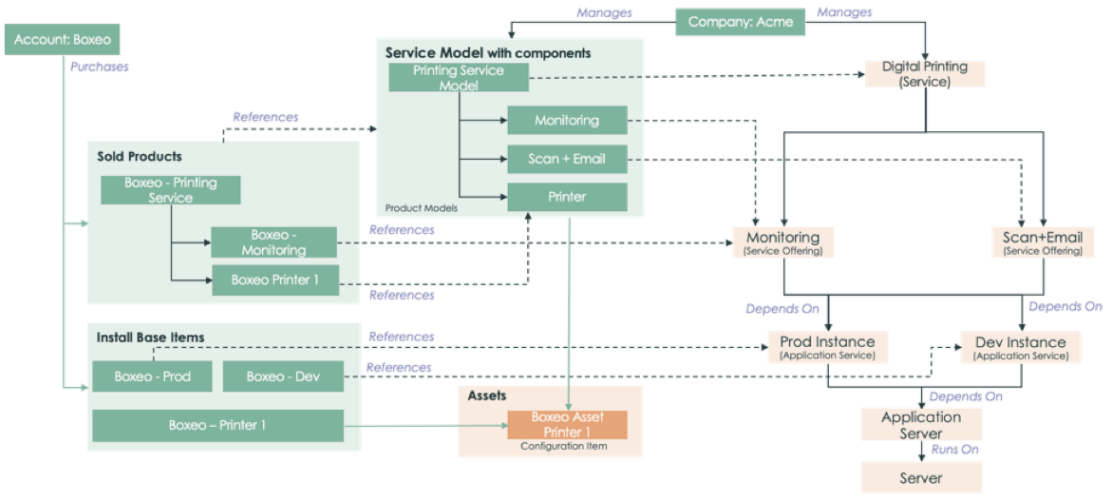
ACME bietet seinen Unternehmenskunden einen Abrechnungsservice an. Sie können das Paket oder eines oder mehrere der Komponentenangebote (z. B. Rechnungen, Zahlungen oder Rabatte) erwerben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Service mit einem physischen Produkt

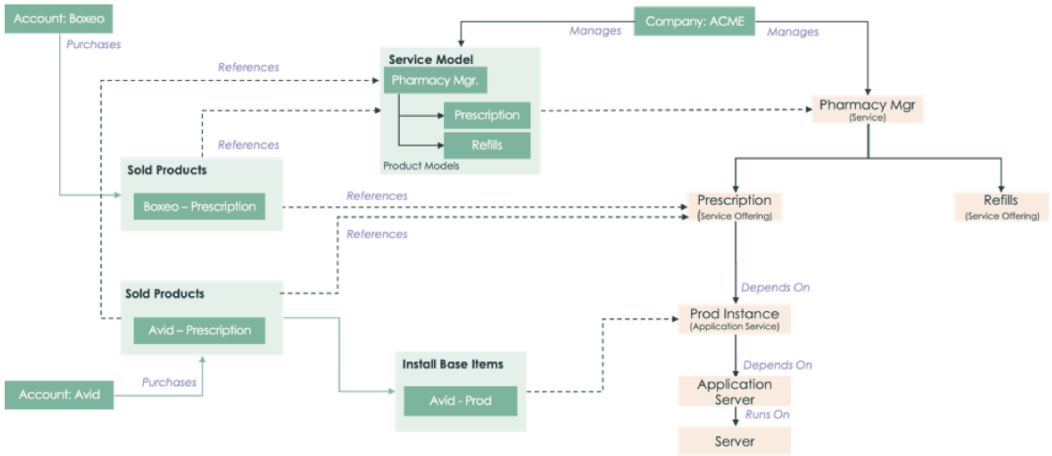
ACME bietet eine Digitaldrucklösung. Kunden können entweder das Paket oder den Drucker zusammen mit einem weiteren Serviceangebot erwerben (z. B. Scannen und E-Mail, Überwachung).



Service an mehrere Kunden verkauft

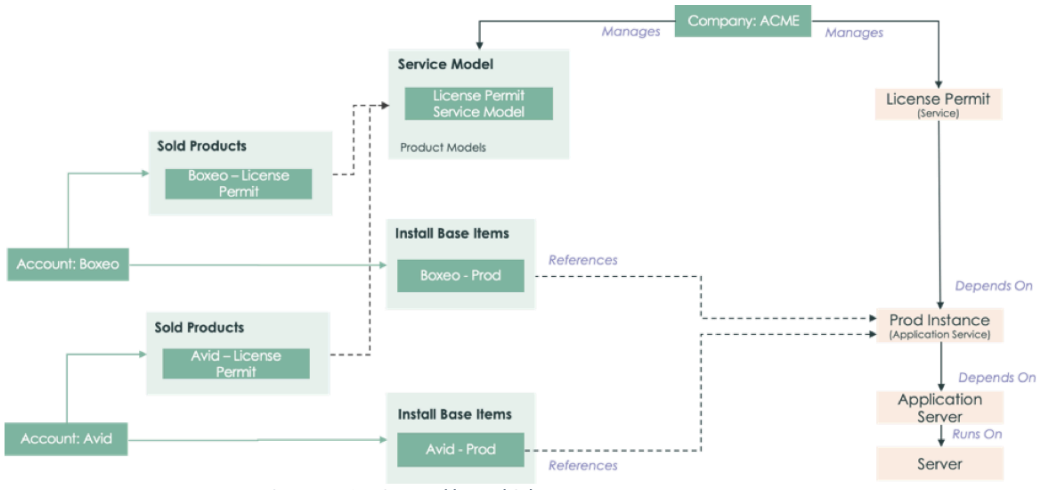
ACME verkauft einen Arzneimittel-Manager-Service an zwei Kunden: Boxeo und Avid Inc.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



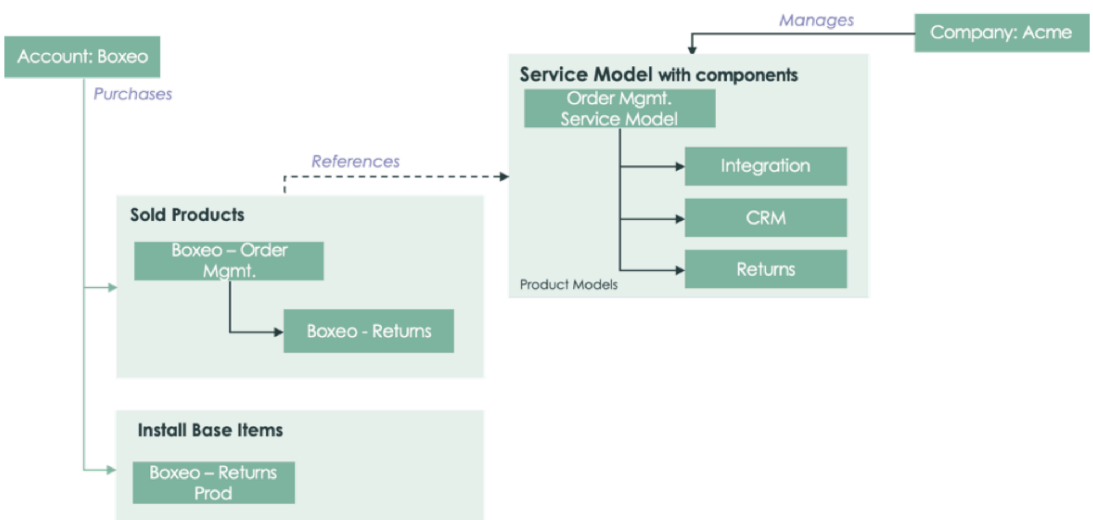
Service, der von mehreren Kunden verwendet wird

ACME stellt sowohl Boxeo als auch Avid in derselben Produktionsinstanz bereit (Mehrmandanten-Modell).



Lokal verwendeter Service

ACME bietet einen Auftragsverwaltungsservice. Dieser Einkauf wird in Now Platform nachverfolgt, aber lokal verwendet.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Informationen

Weitere Informationen zu den relevanten Funktionen und Aufgaben von CSM finden Sie unter den folgenden Themen:

Konfigurieren Sie Formularansichten für die Integration von Service Portfolio Management

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Proaktiven Fall aus einer Warnung erstellen

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Proactive Customer Service Operations

Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis

Installationsbasis konfigurieren

Ausfallnachverfolgung für Installationsbasis

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Installationsbasis-Informationen in Agent Workspace anzeigen

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Informationen zu verkauften Produkten in Agent Workspace anzeigen

Kundenservice-Management Häufig gestellte Fragen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

Häufig gestellte Fragen (FAQs)

- Was ist eine serviceorientierte Installationsbasis?

  Eine serviceorientierte Installationsbasis ermöglicht es Unternehmen, die verwendeten digitalen Produkte und Services nachzuverfolgen. Eine serviceorientierte Installationsbasis verfolgt auch die Beziehungen der Produkte und Services zu abhängigen Services und CIs, die sich auf ihre Integrität auswirken.

- Was sind proaktive Kundenservicevorgänge?

  Proactive Customer Service Operations bringt CSM und Ereignismanagement zusammen, damit Unternehmen proaktiv Fall-Workflows auslösen und die betroffenen Kunden benachrichtigen können.

- Muss ich das Paket CSM Professional erwerben, um die serviceorientierte Installationsbasis zu verwenden?

  Nein. Die serviceorientierte Installationsbasis ist in CSM Basissystementhalten.

- Können mehrere verkaufte Produkte auf dasselbe Serviceangebot verweisen?

  Ja. Mehrere verkaufte Produkte (d. h. Servicemodelle), die von verschiedenen Unternehmen erworben wurden, können auf dasselbe Serviceangebot verweisen. Beispielsweise können mehrere Kunden dasselbe SaaS-Angebot mit denselben Servicezusagen erwerben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Können mehrere Installationsbasiselemente auf denselben Anwendungsservice verweisen?

  Ja. Mehrere Installationsbasiselemente (entweder für denselben Account oder für verschiedene Accounts) können auf denselben Anwendungsservice verweisen. Zum Beispiel ein Multi-Mandanten-SaaS-Angebot, bei dem mehrere Kunden (jeder mit seinem eigenen Installationsbasiselement) in derselben Produktionsinstanz (Anwendungsservice) verwendet werden.

- Wann erstelle ich aus einer Warnung einen Incident und keinen proaktiven Fall?

  Normalerweise erstellen einige Unternehmen einen Incident, damit ihre NOC-Ingenieure das Problem lösen können. Nachdem sie festgestellt haben, dass das Problem mehrere Kunden betrifft, erstellen sie proaktiv einen schwerwiegenden Fall und zugehörige untergeordnete Fälle (einen für jeden betroffenen Kunden), um die betroffenen Kunden zu benachrichtigen. Somit sind Warnung, Incident und Fall miteinander verknüpft.

  Aktualisierungen, die von den Lösungsteams am Incident-Status vorgenommen wurden, oder zusätzliche Anmerkungen werden im Fall berücksichtigt. Die Kundenservice-Teams verwenden diese Updates, um Kunden auf dem Laufenden zu halten.

  Um die Zeitanforderungen für Kundenbenachrichtigungen der SLAs zu erfüllen, können Unternehmen auch die Erstellung von Incidents und Fällen aus der Warnung automatisieren. Darüber hinaus können Unternehmen auch einen proaktiven Fall aus der Warnung erstellen, während das Problem gelöst wird.

- Was ist der Unterschied zwischen Berechtigungen, die im Serviceangebot von CSMCSDM und den Verträgen und Berechtigungen von [] verwaltet werden?

  Servicezusagen in CSDM definieren das erwartete Niveau eines Service. Ein Serviceangebot besteht aus einer Reihe von Servicezusagen, die das Serviceangebot eindeutig definieren. Beispielsweise kann ein Serviceangebot eine Servicezusage enthalten, jede Nacht eine Datensicherung durchzuführen.

  In Serviceverträgen in CSM werden Informationen über die Art des Supports gespeichert, der einem Kunden bereitgestellt wird. Ein Vertrag kann einen Account oder Verbraucher, einen Kontakt und die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten.
  Eine Berechtigung definiert die Art des Supports, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Beispielsweise kann ein Kunde einen Servicevertrag unterzeichnen, um werktags von 6:00 bis 21:00 Uhr Support zu erhalten.

- Wie kann ich zusätzliche Services basierend auf dem von mir erworbenen Produkt anfordern?

  Die Beziehung zwischen dem Produktmodell und den Katalogelementen ermöglicht es Ihnen, das Kundenportal zu verwenden, um zusätzliche Services für die von Ihnen erworbenen Produkte anzufordern. Einem Produktmodell können mehrere Katalogelemente zugeordnet werden.

- Benötige ich Elemente aus allen CSDM Domänen, um CSMeinzurichten?

  Nein. Der in diesem Anwendungsfall erwähnte Ansatz basiert auf den empfohlenen Richtlinien und setzt voraus, dass Sie sich in der Phase „Ausführen“ oder „Fliegen“ der CSDM -Implementierung befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie CSMimplementieren, beginnen Sie mit den Tabellen in der Domäne CSDM Foundation und der Domäne CSM Customer Service. Wenn Sie diese Domänen verwenden, können Sie die in CSMenthaltenen Funktionen nutzen.

Um proaktive Kundenservicevorgänge zu aktivieren, verwenden Sie Tabellen aus der Domäne CSDM Technische Services verwalten für die Überwachung der Anwendungsservices, die an die Installationsbasis der Kunden gebunden sind. Wenn Sie diese Domäne verwenden, können Sie die Integration von CSM und ITOM nutzen.

Serviceorientierte Organisationen können die Tabellen aus der Domäne CSDM Verkaufen/Verbrauchen nutzen, um das Produktmodell mit den Serviceangeboten und dann mit dem verkauften Produkt zu verbinden. Mit diesen Verbindungen können Sie das Serviceportfolio nachverfolgen und einen vollständigen Überblick darüber erhalten, wie Kunden Services nutzen.

DevOps Config -Produktansicht

Die Anwendung DevOps Config validiert und verwaltet die Konfigurationsdaten Ihrer Unternehmensanwendungen in jeder Phase der Pipeline DevOps. Dadurch wird sichergestellt, dass riskante Änderungen an Konfigurationsdaten nicht in Ihrer Produktionsumgebung bereitgestellt werden. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von DevOps Config mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

Mit DevOps Config können Sie:

- Validieren Sie Konfigurationsdaten vor der Bereitstellung automatisch.
- Integrieren Sie Ihre gängigsten DevOps Tools und Prozesse.
- Bewerten und überwachen Sie den Prozess und die Ergebnisse von DevOps Config.
- Verwalten und sichern Sie Ihre Konfigurationsdaten in mehreren Quellen.
- Verwenden Sie DevOps Config mit DevOps Change-Geschwindigkeit, um während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Anwendungen Transparenz zu erzielen.

Einzelheiten erfahren Sie von

Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Config konfigurieren

TabellenDevOps Config und CSDM .

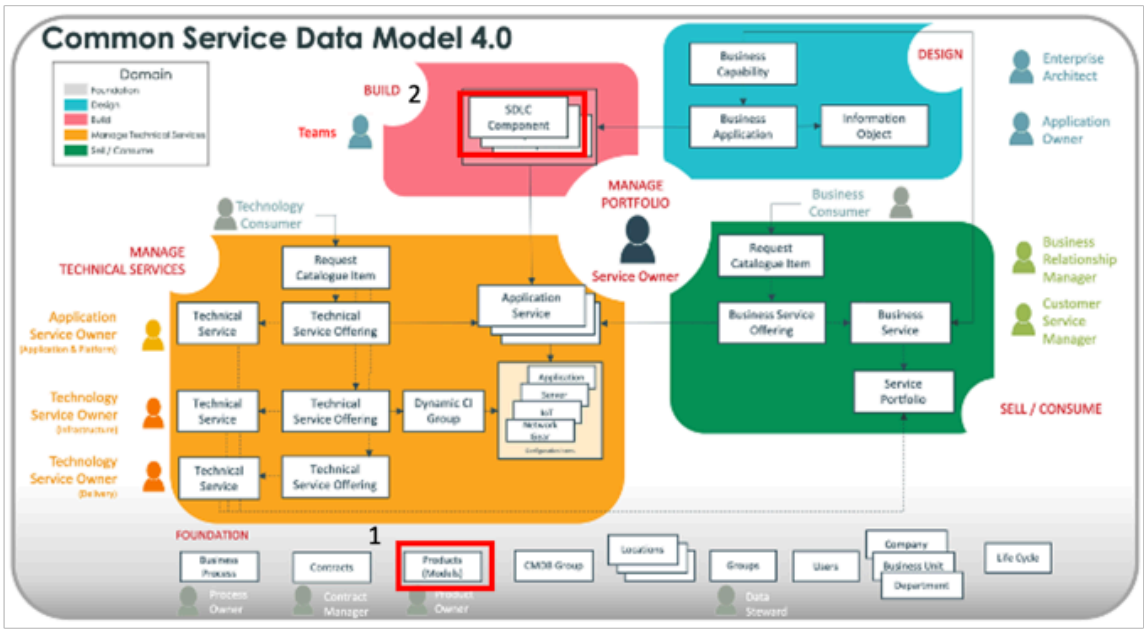
DevOps Config verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für DevOps Config.

CSDM Tabellen verwaltet von DevOps Config

Die folgenden Tabellen werden von DevOps Configverwaltet:

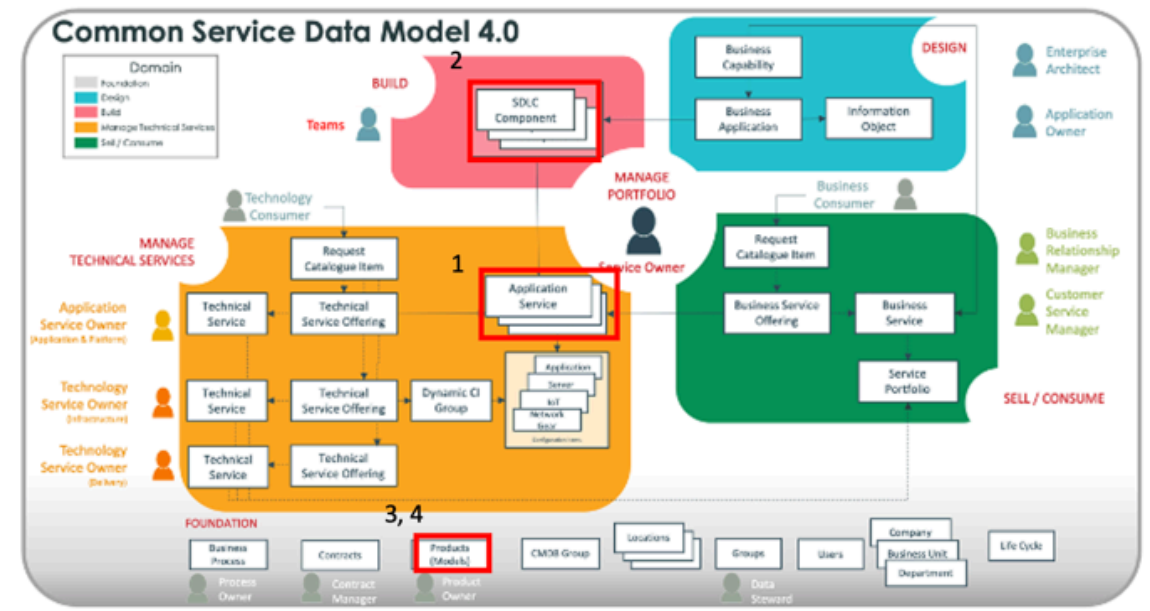
- Anwendungsmodelltabelle [cmdb_application_product_model]
- SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



CSDM Tabellen, die von verwendet werden DevOps Config

- Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_service_auto]
- SDLC-Komponententabelle [cmdb_ci_sdlc_component]
- Anwendungsmodelltabelle [cmdb_application_product_model]: Erweitert die Produktmodelltabelle
- Softwaremodelltabelle [cmdb_software_product_model]: Erweitert die Produktmodelltabelle



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkte, die einen Mehrwert bieten DevOps Config

- Change-Management erfasst Konfigurationsdatenänderungen zusammen mit Änderungen am Anwendungscode, Testzusammenfassungen und anderen DevOps zugehörigen Punkten, die an einen Change-Anforderungsdatensatz angehängt sind.
- DevOps Change-Geschwindigkeit integriert Konfigurationsdaten in Pipeline-Ausführungen.

Produkte, die von profitieren DevOps Config

- ITSM: Anwendungen zeigen Konfigurationsdaten als Teil von Änderungen im Lebenszyklus ihrer Anwendung an, die in Pipeline-Ausführungen und Change-Anforderungsdatensätzen angezeigt werden.
- GRC: Sie können Konfigurationsdatenrichtlinien Kontrollziele zuordnen, um einen Audit-Trail von Konfigurationsdatenänderungen in Echtzeit für Risiko- und Compliance-Anwendungsfälle bereitzustellen.

DevOps Config – Anwendungsfall

DevOps Config zentralisiert Konfigurationsdaten, sodass sie vor der Bereitstellung in der Produktion gesichert und validiert werden können. DevOps Config unterstützt kontinuierliche Bereitstellungsprozesse, indem Konfigurationsdatenänderungen für die nachgelagerte Verwendung durch Bereitstellungstools validiert werden. Governance-Teams können Richtlinien verwenden, um Entwickler bei der Bereitstellung konformer Produkte mit minimalen Auswirkungen auf die Pipeline zu unterstützen.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls DevOps Config .

- Verwalten Sie Konfigurationsdaten in einem sicheren, zentralisierten Datenmodell.
- Nutzen Sie sofort einsatzbereite Richtlinieninhalte für eine schnellere Einführung.
- Nutzen Sie konforme Konfigurationsdaten in der Pipeline.

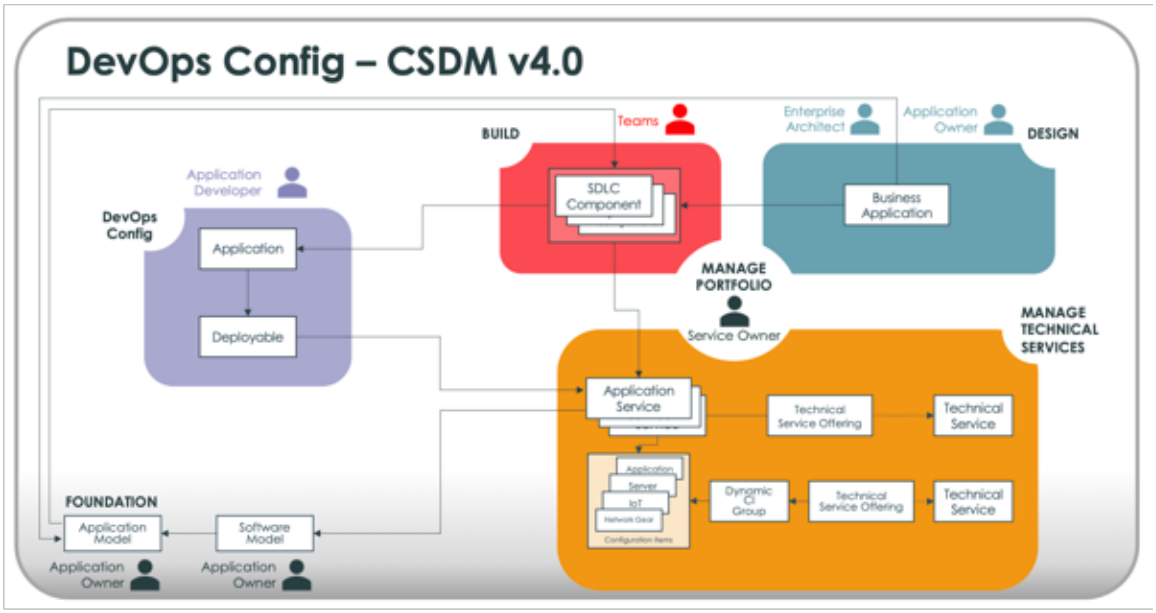
DevOps Config Modell mit CSDM

DevOps Config] ist über zwei verschiedene Punkte an Gemeinsames Servicedatenmodell gebunden, wobei sowohl die Build- als auch die Operation-Aspekte des Modells hervorgehoben werden:

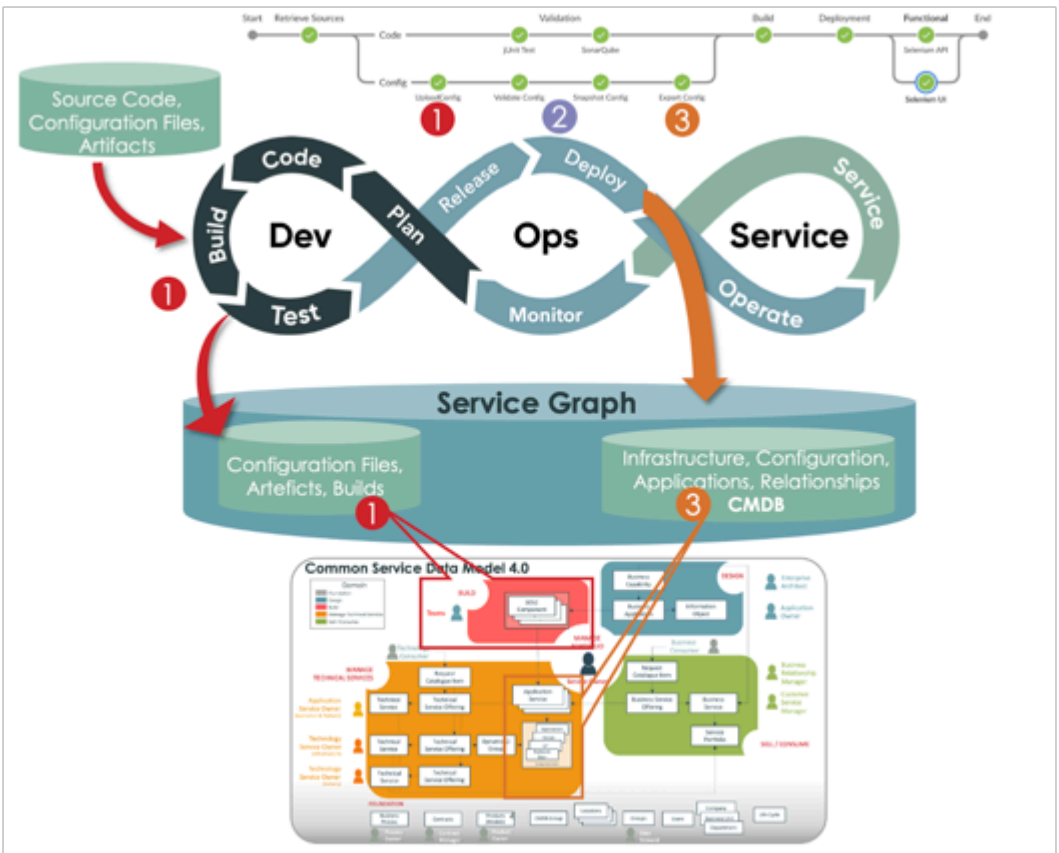
- In der Build-Phase stellt DevOps Config über die Anwendungstabelle CDM] eine Verbindung zur SDLC-Komponententabelle her, die dann eine Verbindung zum Anwendungsmodell herstellt. Dadurch können DevOps Config Teams die allgemeinen Konfigurationsdaten für ihre Anwendungen und Infrastruktur verwalten.
- DevOps Config interagiert auch mit CSDM in der Anwendungsservice-Tabelle. DevOps Config verknüpft die bereitstellbaren Elemente einer CDM Anwendung, bei denen es sich um den Satz von Konfigurationsdaten handelt, die in einer bestimmten Umgebung wie Produktion, Entwicklung oder QA bereitgestellt werden, mit einem Anwendungsservice. Der Anwendungsservice stellt die Betriebsumgebung einer Anwendung dar, einschließlich Umgebungstyp und Standortattribute, die dem bereitstellbaren Objekt CDM perfekt zugeordnet ist.

Hier ist eine fokussierte Ansicht des Diagramms CSDM mit den Teilen, die für DevOps Configrelevant sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Darüber hinaus zeigt das folgende Diagramm, wie Konfigurationsdaten operativ durch DevOps Config fließen und wo sie die verschiedenen Elemente von CSDMbetreffen .



1. Hochladen

a. Wenn eine Anwendung erstellt wird, wird sie normalerweise von einem automatisierten Build-Service wie Jenkinsverarbeitet. Zusätzlich zum Anwendungscode werden auch Konfigurationsdaten in den Build-Service abgerufen. Benutzer können die Konfigurationsdaten in DevOps Config hochladen und für das Datenmodell ihrer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung festlegen. Die Daten werden über die SDLC-Komponente mit einem Anwendungsmodell verknüpft.

b. Darüber hinaus wird während der Commit-Phase, wenn festgestellt wird, dass sich Konfigurationsdatenänderungen auf die bereitstellbaren Elemente der Anwendung auswirken, ein Snapshot generiert, um diese Änderung für diese Umgebung zu erfassen.

2. Validieren und veröffentlichen: Konfigurationsdatenänderungen, die Snapshots für bestimmte bereitstellbare Elemente generieren, können anhand der Richtlinien eines Benutzers validiert werden. Nachdem ein Snapshot validiert wurde, kann er zur Verwendung veröffentlicht werden.

3. Exportieren:

a. Nachdem die Konfigurationsdaten veröffentlicht wurden, können sie exportiert werden. Die exportierten Konfigurationsdaten werden nachgelagert in einer CI/CD-Pipeline verwendet, wo sie zur Bereitstellung einer Anwendung oder Infrastruktur verwendet werden.

b. Wenn DevOps Change-Geschwindigkeit zusammen mit DevOps Configverwendet wird, können Benutzer die Change-Beschleunigung in diesem Schritt der Pipeline implementieren, um einen Snapshot mit einer Change-Anforderung zu verknüpfen. Darüber hinaus kann auch der Anwendungsservice angegeben werden, der mit dem bereitstellbaren Element verknüpft ist, zu dem der Snapshot gehört. Wenn der Anwendungsservice ordnungsgemäß mit einer dynamischen CI-Gruppe verknüpft ist, kann eine direkte Verknüpfung zwischen den CIs im Anwendungsservice erstellt werden, die von den im Snapshot angegebenen Änderungen betroffen wären.

Ergebnisse des Anwendungsfalls DevOps Config .

CSDM bietet DevOps Config Konnektivität zwischen Anwendungsmodellen zum Erstellen und Sicherstellen, dass die Instanzen dieses Modells, die in der Umgebung eines Kunden ausgeführt werden (wie in den Anwendungsservices ausgedrückt), validierte Konfigurationsdaten in den Build- und Bereitstellungsprozessen für die Anwendung und verwenden /oder Infrastruktur-CIs, die an diese Umgebung gebunden sind.

DevOps Config Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

- Wenn Sie eine neue DevOps Config Anwendung aus einem vorhandenen Anwendungsmodell oder Service erstellen, beachten Sie die Unterschiede zwischen einem Anwendungsmodell und einem Anwendungsservice:
  - Ein Anwendungsmodell ist ein Modelltyp, der innerhalb eines Scrum-Entwicklungsprozesses verwaltet und nachverfolgt werden kann. Es ist das Referenzobjekt, an das die Konfigurationsdaten Ihrer Anwendung gebunden werden.
  - Ein Anwendungsservice stellt eine Instanz einer Geschäftsanwendung oder eines Systems in verschiedenen Arten von Entwicklungsumgebungen dar, z. B. Entwicklung, Test oder Produktion. Dies ist die Zielumgebung, in der Ihre Konfigurationsdaten bereitgestellt werden, und daher mit einem bereitstellbaren Element in Ihrer Anwendung verknüpft. Anwendungsservices sind normalerweise mit einem Anwendungsmodell verknüpft, in dem der beabsichtigte Status der Konfigurationsdaten für eine Anwendung definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn Sie bereits eine Zielumgebung (Entwicklung, Test oder Produktion) haben, die Sie konfigurieren möchten, und der Anwendungsservice für diese Umgebung definiert wurde, ist diese Option die schnellste Möglichkeit, Ihre Konfigurationsdaten zu definieren und dieser Umgebung zuzuordnen. Dies ist die bevorzugte Option.
- Dies ist auch die bevorzugte Option, wenn noch kein Anwendungsservice definiert wurde, aber bereits ein Anwendungsmodell erstellt wurde (von anderen Verwendungen in der Plattform).

- Verwendung eines separaten Anwendungsdatensatzes in DevOps Config:

  DevOps Config verfügt im Vergleich zu seinem Gegenstück in DevOps Change-Geschwindigkeit] über eine separate Version einer Anwendung. Der Grund dafür ist, dass die Anwendung das zentrale Referenzobjekt für das Konfigurationsdatenmodell eines Kunden ist und daher strikte Grenzen erfordert, um Änderungen an diesem Modell im Laufe der Zeit zu berücksichtigen.

  Umgekehrt kann die Anwendung in DevOps Change-Geschwindigkeit eher als Container für die verschiedenen Toolobjekte betrachtet werden, die damit erkannt werden können (Pipelines, Pläne, Repositorys und Code-Commits).

Incident-Management -Produktansicht

Incident-Management unterstützt den Incident Management-Prozess durch die Fähigkeit, Incidents zu identifizieren und zu protokollieren, zu klassifizieren und zu priorisieren, Incidents den entsprechenden Benutzern oder Gruppen zuzuweisen, Incidents zu eskalieren, zu lösen und zu melden. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Incident-Management mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

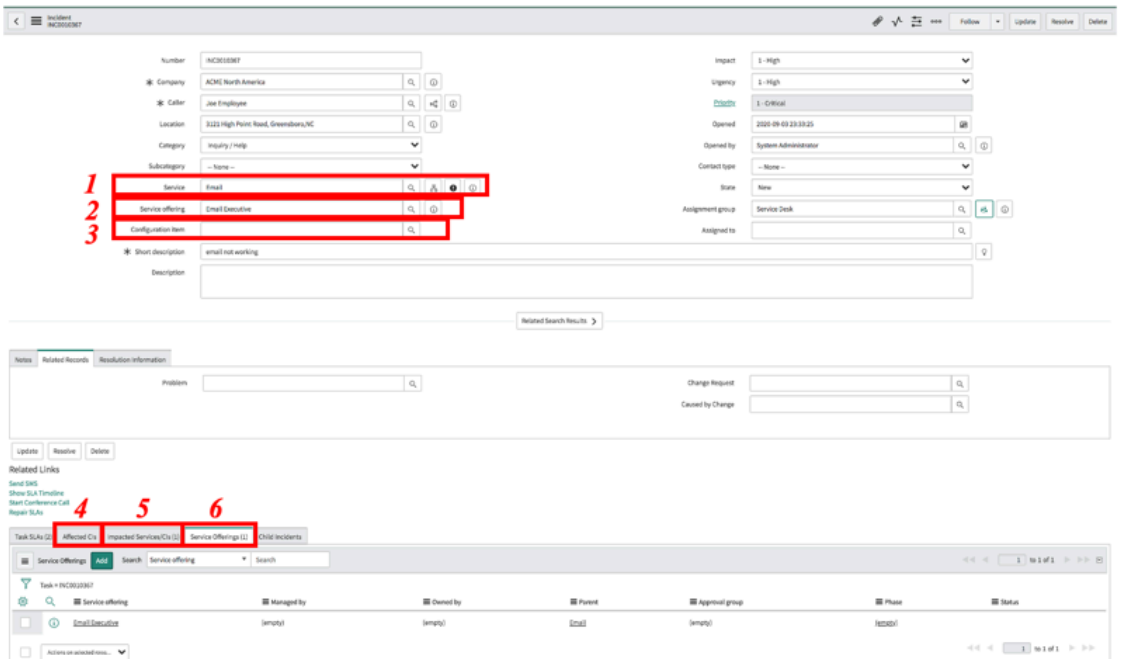
Zu den Funktionen von Incident-Management, die den größten Nutzen aus CSDM ziehen, gehören:

- Agent Workspace bietet Service Desk-Mitarbeitern die Informationen, die sie benötigen, um Incidents schnell zu priorisieren und zu lösen.
- Die Workbench für schwerwiegende Incidents enthält eine Einzelfensteransicht, mit der Sie Incidents mit großer Auswirkung identifizieren, nachverfolgen und lösen können.
- Mit der nativen mobilen App können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben unterwegs schnell anzeigen und beantworten und die Anforderungen mit einem einzigen Wischen genehmigen.
- Die Incident-Abwehr fördert die Selbsthilfe, indem zugehörige Knowledge Base-Artikel vorgeschlagen werden.
- Verbessert die Zusammenarbeit bei Incident-Aufgaben durch Verwendung der Drag-and-Drop-Funktionalität in Visual Task Boards.
- Performance Analytics bieten detaillierte Einblicke in Leistungstrends.

Incident-Management enthält ein Formular, mit dem Sie Incidents melden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Formular



Das Incident-Formular verweist auf die folgenden Attribute und zugehörigen Listen.

1. Service – Verweist auf die Tabelle [cmdb_ci_service_business].

> **Hinweis:**
> In früheren Releases von ServiceNow wurde dieses Attribut als Business Service bezeichnet.

2. Serviceangebot (Attribut) – Verweist auf die Tabelle [service_offering]. Zeigt die vom Incident betroffenen Serviceangebote in der zugehörigen Liste Serviceangebote an.
3. Konfigurationselemente – Verweist auf die Tabelle [cmdb_ci].
4. Betroffene/verursachende CIs – Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_ci]. (Das Incident-Formular ermöglicht die Auswahl von Anwendungsservices als CIs.)
5. Betroffene Services – Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_cmdb_ci_service].
6. Serviceangebot – Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_service_offering].

Einzelheiten erfahren Sie von

Weitere Informationen zu Incident-Managementfinden Sie unter Incident Management .

TabellenIncident-Management und CSDM .

Incident-Management verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Incident-Management.

CSDM Tabellen, die von verwendet werden Incident-Management

Das Incident-Formular verweist auf die folgenden CSDM -Tabellen:

1. Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_discovered_service] oder ein beliebiges Infrastruktur-CI.
2. Konfigurationselementtabellen [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Business Service“ [cmdb_ci_service_business] und Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical]: Verwenden Sie das Serviceklassifizierungsattribut,

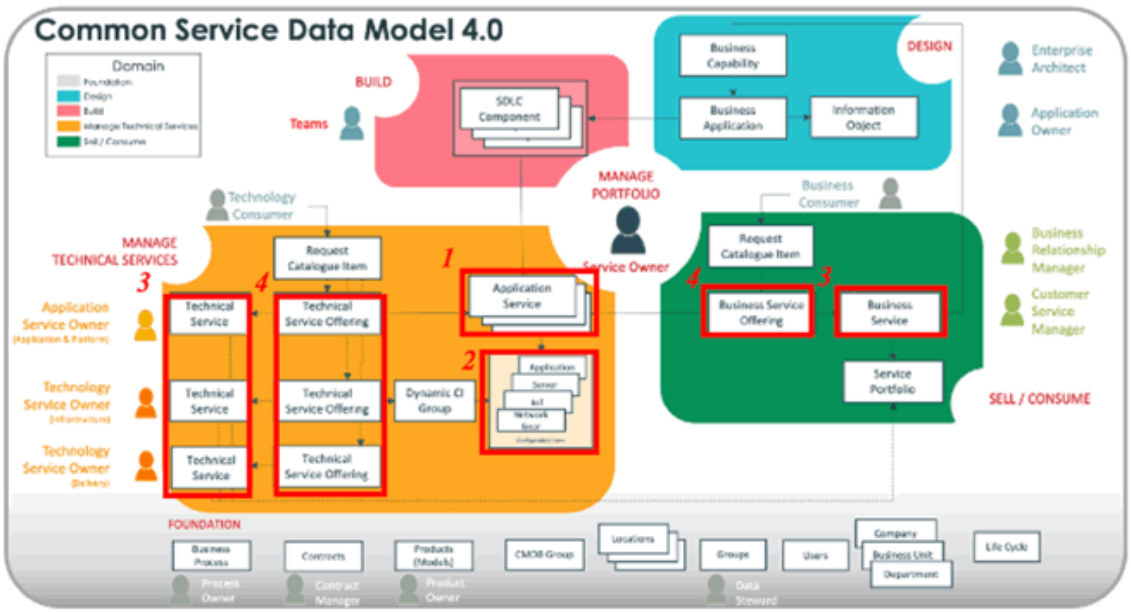
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um Geschäftsservices, technische Services und Anwendungsservices als Servicetypen zu identifizieren.

4. Tabelle „Serviceangebot“ [service_offering]: Verwendet das Serviceklassifizierungsattribut, um Geschäftsservices, technische Services und Anwendungsservices als Arten von Serviceangeboten zu identifizieren.

   In der Dokumentation Incident-Management finden Sie Informationen zu Servicezusagen für ein Serviceangebot (z. B. Lösungszeit für Incidents).

Tabellen, die von verwendet werden Incident-Management



Produkte, die einen Mehrwert bieten Incident-Management

Wenn Sie Incident-Management mit anderen ServiceNow -Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Incident-Managementerhalten. Diese anderen Produkte von ServiceNow umfassen:

Discovery

Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Stellt Lebenszyklusinformationen für einen Service bereit.

Asset-Management

Stellt das zugehörige Produktmodell bereit. Software Asset Management (SAM Foundation) und Hardware Asset Management (HAM) stellen Lebenszyklusdaten für Incident-Managementbereit.

Sicherheitsmanagement

Geben Sie erste Informationen an, die bei der Eindämmung, Beseitigung und Wiederherstellung von sicherheitsbezogenen Incidents helfen.

Risikomanagement

Stellt Informationen zu IT- und Finanzrisiken bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkte, die von profitieren Incident-Management

IT Service Management (ITSM)

Services haben den Kontext des Geschäfts und der Anwendungen sowie die darunter liegenden Informationen und Technologien.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Versteht den Geschäftskontext für die Anwendungsservices zusammen mit der verwalteten Hardware und Software.

Governance, Risk und Compliance (GRC)

Auditoren können die Geschäftsanwendungen und zugehörigen Informationsobjekte nutzen. Dies hilft Auditoren, die Datensensitivität zur Designzeit für die Umfangsdefinition von Audits, die Messung von Risiken und die Verwaltung von Auditaktivitäten zu verstehen.

Asset-Management

Verwaltet die Software- und Hardware-Lebenszyklen für Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices.

Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)

Incident-Management – Anwendungsfall

Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen minimiert und die Qualität Ihrer Daten beibehalten wird.

Incident-Management Anwendungsfall

Verwenden Sie Incident-Management, um einen Incident zu erstellen, der Informationen zu den Asset-bezogenen CIs erfasst. Ein Incident zeichnet die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder stillgelegten CIs auf.

Indem Sie die Assets nachverfolgen, können Sie erkennen, wo sich die Assets befinden, wie sie verwendet werden und wann Änderungen daran vorgenommen wurden. Diese Informationen helfen Ihnen, die Assets in Ihrem Unternehmen systematisch zu überwachen und zu verwalten.

Ein CI generiert einen Incident. Verwenden Sie eine Abhängigkeitsansicht, um andere CIs zu identifizieren, die vom Incident betroffen sind. Ordnen Sie die betroffenen CIs einem Incident-Datensatz zu, um herauszufinden, wie sich der Incident auf andere abhängige CIs auswirkt.

Das Befolgen des Frameworks CSDM bietet Incident-Management auf folgende Weise einen Wert:

- Incident-Management versteht die Auswirkungen des Incident auf Services und Serviceangebote.
- Incident-Management leitet Incidents dynamisch weiter.
- Incident-Management identifiziert alle betroffenen Services.

Ergebnisse des Anwendungsfalls

Das Framework CSDM bietet Kontext für Incidents – sowohl für die am Incident beteiligten CIs als auch für die Services, die davon betroffen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

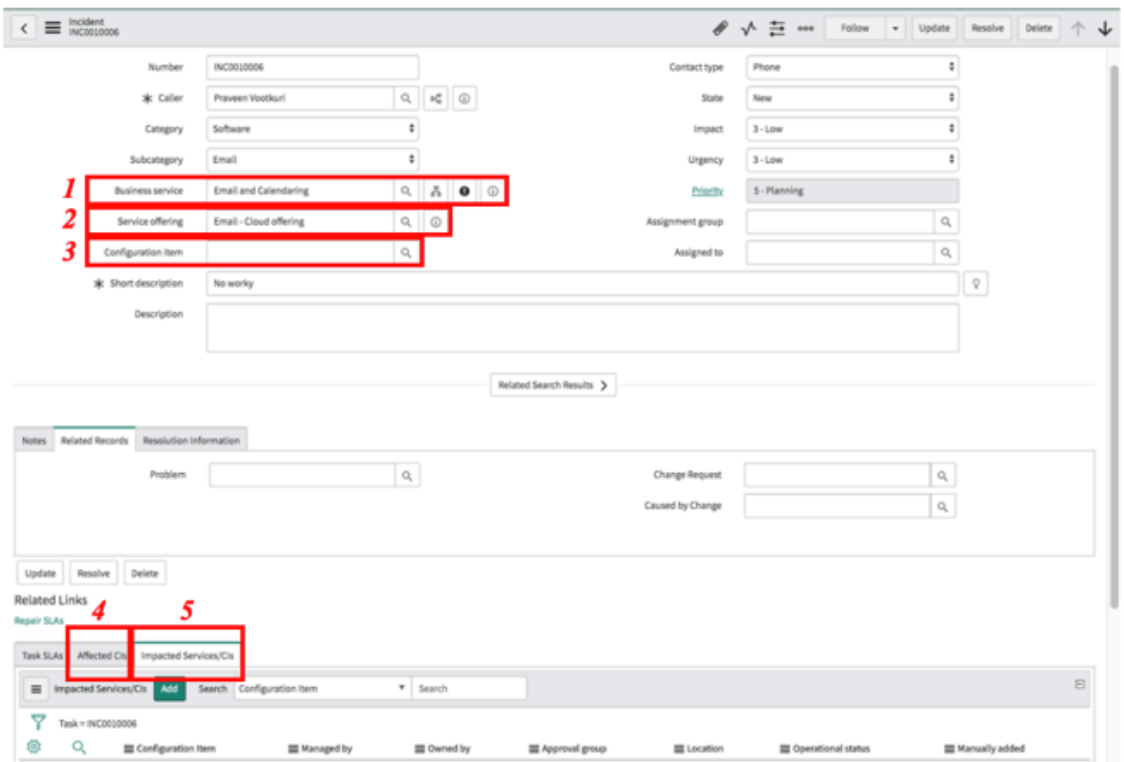
Verwenden Sie das Incident-Formular, um die Auswirkungen eines Incident anzuzeigen und betroffene Services wiederherzustellen. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Füllen Sie die zugehörige Liste „Betroffene **Services** “ [task_cmdb_ci_service] mit den Services und Serviceangeboten aus, die sich auf das ausgefüllte CI beziehen.
2. (Optional) Verwenden Sie die Attribute „ **Service** “ und „ **Serviceangebot** “, um die Liste der verfügbaren CIs einzugrenzen.

   Hinweis:
   Das Eingrenzen der Liste der verfügbaren CIs ist keine Funktion von Basissystem. Um die Liste einzugrenzen, müssen Sie das Incident-Formular konfigurieren.

3. Füllen Sie das **Configuration Item** -Attribut [configuration_item] mit dem CI oder dem betroffenen Service aus. Sie können dann das CI verwenden, um Details für die Incident-Weiterleitung zu identifizieren. Sie können beispielsweise die CI-Daten wie Supportgruppe verwenden und Informationen über die Serviceauswirkung bereitstellen, indem Sie Abhängigkeitsbeziehungen verwenden.
4. (Optional) Fügen Sie die zugehörige Liste „ **Betroffene CIs** “ [task_ci] hinzu, um die CIs zu identifizieren, die den Incident möglicherweise verursacht haben.
5. (Optional) Fügen Sie die zugehörige Liste „Betroffene **Services** “ [task_cmdb_ci_service] hinzu, um die Services und CIs anzuzeigen, die vom Incident betroffen sind.

Incident-Formular für Anwendungsfall



Richten Sie das Formular Incident-Management ein

Konfigurieren Sie das Incident-Formular, um die Auswirkungen eines Incident anzuzeigen und die betroffenen Services wiederherzustellen. Mit dem Framework CSDM können Sie einen umfangreichen Kontext für Incidents anzeigen: die am Incident beteiligten CIs und die Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices, die vom Incident betroffen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Incident-Management nutzt die Datenstruktur CSDM, um Informationen anzuzeigen, die bei der Lösung des Incident helfen.

Gehen Sie zur Marke 1:00:00 in diesem Video , um mehr über das Einrichten des Incident-Formulars zu erfahren, um die zugehörigen Listen einzubeziehen, die das CSDM -Framework nutzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Administration** > **Incident-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie im Abschnitt „Eigenschaften der zugehörigen Liste für Incidents“ die folgenden Eigenschaften, und wählen **Sie Speichern**aus.
   - **Betroffene Services basierend auf betroffenen CIs ausfüllen**. Diese Eigenschaft ermöglicht die Anzeige und Aktualisierung der zugehörigen Liste **Betroffene Services/ CIs**, wenn Sie die Aktion **Betroffene Services** aktualisieren ausführen.
   - **Zugehörige Liste „Geschäftsanwendung“ für Incidents ausfüllen**
   - **Zugehörige Liste „Serviceangebot" für Incidents mit Einträgen ausfüllen**

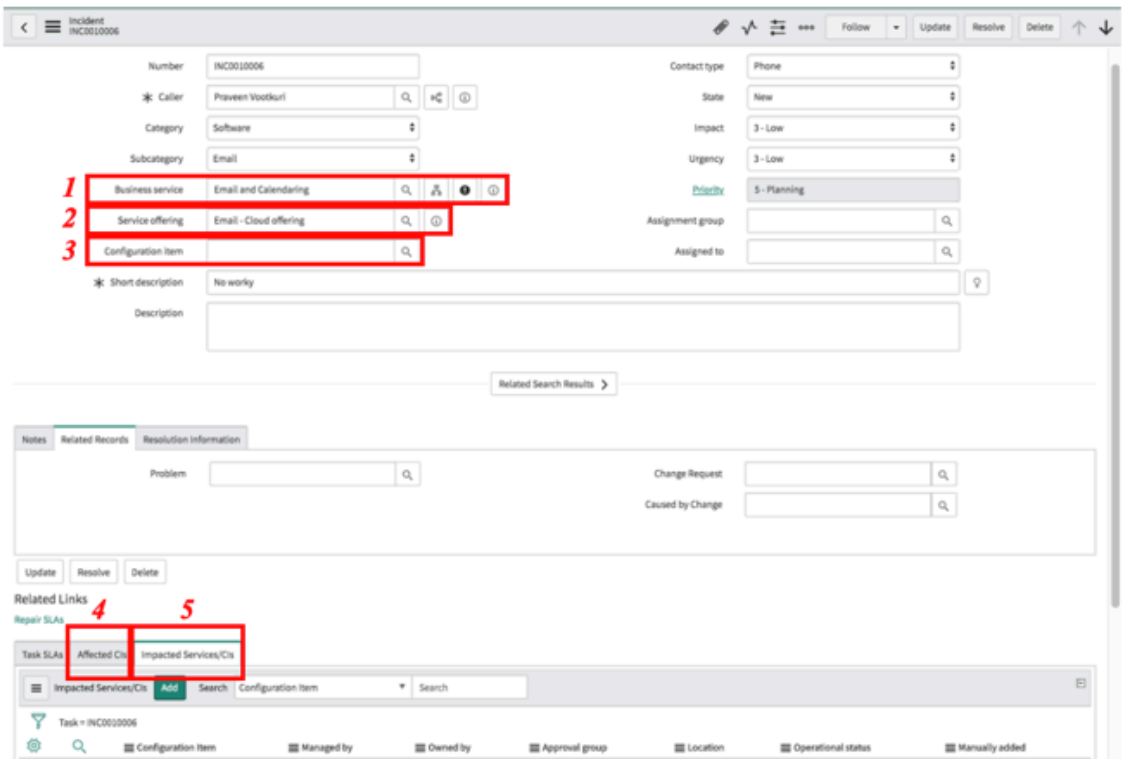
   Die Eigenschaften werden vollständig in Incident Management properties beschrieben.
3. Stellen Sie sicher, dass die Option **Prinzipalklasse** für das CI oder die CI-Klasse ausgewählt ist, wie in Eine CI-Klasse erstellen und Aktualisieren Sie die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilterbeschrieben.
4. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen** und füllen Sie die folgenden Felder aus:

Incident-Formular

Service	Geschäftsservice oder technischer Service, der dem Incident zugeordnet ist. Der von Ihnen angegebene Wert schränkt die Liste der verfügbaren CIs ein, die zur Auswahl im Feld **Configuration Item angezeigt** werden. **Hinweis:** Das Eingrenzen der Liste der verfügbaren CIs ist keine Funktion von Basissystem. Um die Liste einzugrenzen, müssen Sie Werte für **Service** und **Serviceangebot**angeben.
Serviceangebot	Das dem Incident zugeordnete Geschäftsserviceangebot (Produkt) oder technische Serviceangebot. Der von Ihnen angegebene Wert schränkt die Liste der verfügbaren CIs ein, die zur Auswahl im Feld **Configuration Item angezeigt** werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Das Eingrenzen der Liste der verfügbaren CIs ist keine Funktion von Basissystem. Um die Liste einzugrenzen, müssen Sie Werte für **Service** und **Serviceangebot**angeben.
Konfigurationselement	Das CI oder der betroffene Service (Hardware, Anwendung und Cloud [physische CIs] oder Anwendungsservice [logische CIs]) Sie können dann das CI verwenden, um Details für die Incident-Weiterleitung zu identifizieren. Sie können beispielsweise die CI-Daten wie Supportgruppe verwenden und Informationen über die Serviceauswirkung bereitstellen, indem Sie Abhängigkeitsbeziehungen verwenden.



5. Überprüfen Sie die Informationen.

- Die CIs, die den Incident möglicherweise verursacht haben, werden in der zugehörigen Liste „ **Betroffene CIs** “ [task_ci] angezeigt.
- Die Services und Serviceangebote, die sich auf das ausgefüllte CI beziehen, werden in der zugehörigen Liste Betroffene **Services/CIs** [task_cmdb_ci_service] angezeigt.
- Die vom Incident betroffenen Services und CIs werden in der zugehörigen Liste „Betroffene **Services/CIs** “ [task_cmdb_ci_service] angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

Incident-Management Überlegungen

Geschäftsanwendungen werden in nicht referenziert Incident-Management

Geschäftsanwendungen sind Portfolioobjekte, die zum Entwerfen und Planen Ihrer Unternehmensarchitektur verwendet werden. Geschäftsanwendungen enthalten keine Details auf Attributebene wie Version, Umgebung und Lokalisierung (für Bereitstellungen mit einer oder mehreren Anwendungen).

Anwendungsservice

Ein Anwendungsservice ist ein operatives CI und eine eindeutige Instanz einer Anwendung.

Ein Anwendungsservice ist die logische Darstellung der zugrunde liegenden Hardware- und Software-CIs, die zusammenarbeiten, um eine Geschäftsanwendung oder ein Geschäftssystem zu implementieren. Der Anwendungsservice stellt eine Instanz der Geschäftsanwendung oder des Systems dar.

Anwendungsservice in einem Incident-Formular verwenden

Sie können das Anwendungsservice-CI im Incident-Formular in Szenarien wie den folgenden verwenden:

- Der Incident bezieht sich auf ein anwendungsbezogenes Problem. Im Incident-Formular können Sie Anwendungsservice im Feld **Konfigurationselement** eingeben, um die Anwendung darzustellen. Sie können beispielsweise den Anwendungsservice MyApp 3.0 Produktion als nicht verfügbar melden.
- Der Incident betrifft ein Infrastruktur-CI, das sich auf einen oder mehrere Services auswirkt. Im Incident-Formular identifiziert die zugehörige Liste **Betroffene Services/CIs** den Anwendungsservice, der sich auf Services auswirkt. Beispielsweise kann identifiziert werden, dass das Server Acme42-CI die MyApp 3.0-Produktion und andere zugehörige Services beeinträchtigt.

Operational Technology -Produktansicht

Operational Technology umfasst Produkte, die sich mit Aspekten der Verwaltung von OT-Geräten und Produktionsprozessen in verschiedenen Phasen des Lebenszyklus befassen. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Operational Technology mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

Operational Technology Manager

Erstellt die grundlegenden Daten und Beziehungen, die es Ihrem Unternehmen ermöglichen, die Lösung Operational Technology zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Operational Technology Manager .

Prozessmanager Industrie

Ermöglicht das Erstellen der Datengrundlage für das ISA-95-Anlagenmodell, die für die Lösung Operational Technology erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Industrial Process Manager .

Operational Technology Vulnerability Response

Ermöglicht die effektive Priorisierung und Behebung von OT-Gerät-Schwachstellen auf Site-Ebene. Weitere Informationen finden Sie unter Operational Technology Vulnerability Response .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management für operative Technologie

Ermöglicht Ingenieuren die schnelle Lösung von Problemen mit OT-Geräten und Produktionsprozessen. Weitere Informationen finden Sie unter Operational Technology Incident Management .

Change-Management für operative Technologie

Ermöglicht Ihrer Organisation, Änderungen an OT-Geräten und Produktionsprozessen zu implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Operational Technology Change Management .

Knowledge Management für operative Technologie

Ermöglicht Ihrer Organisation, Informationen über Ihr OT-System in Wissensartikeln zu erfassen, die sich auf OT-Incidents beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Operational Technology Knowledge Management .

TabellenOperational Technology und CSDM .

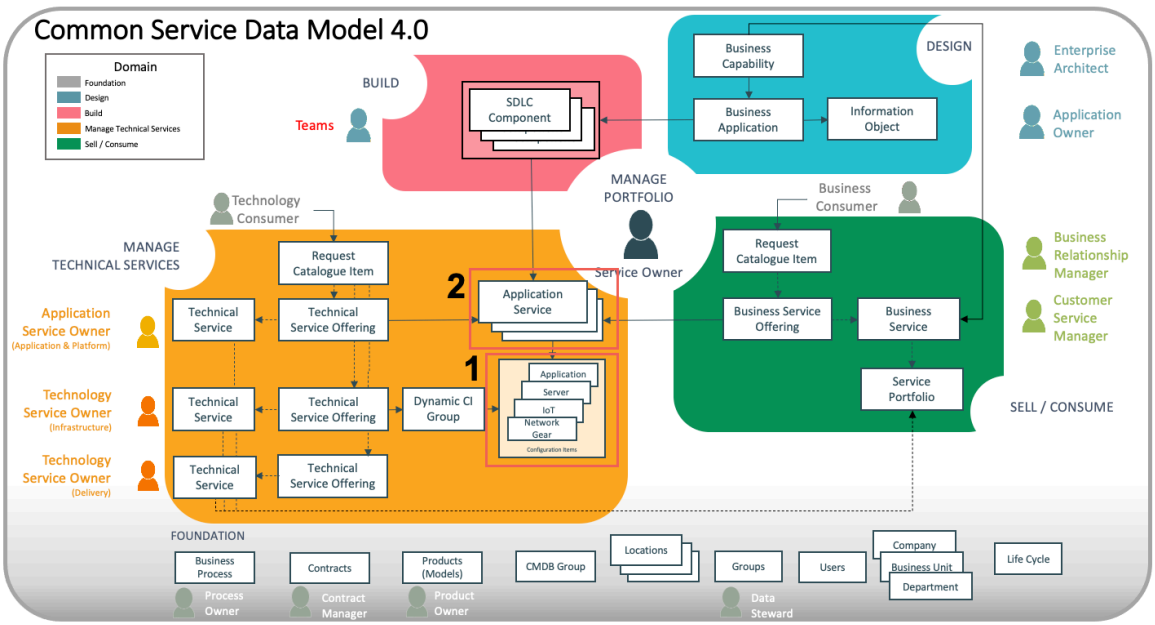
Operational Technology verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Operational Technology.

CSDM Tabellen verwaltet von Operational Technology

Es gibt zwei Hauptkategorien von Tabellen, die von Operational Technology (OT) verwaltet werden:

- Operational Technology -Geräte: Konfigurationselemente, die in einem OT-Netzwerk (ICS oder PCN) gefunden wurden.
- ISA-Anlagenmodell-Entität: Industrieller Prozess, der durch OT-Geräte automatisiert wird.

Die Zahlen in dieser Abbildung entsprechen den von CSDM verwalteten Tabellen Incident-Management.

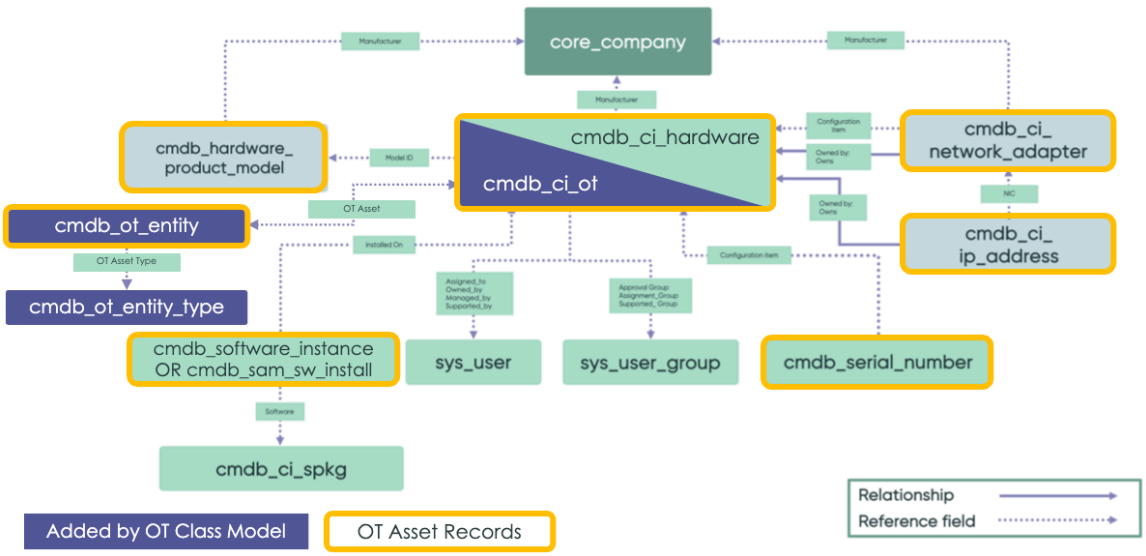


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Tabellen, die von verwendet werden Operational Technology

1. OT-Geräte:
   a. Configuration Item-Klassen wurden für Operational Technology Hardwareklassen (cmdb_ci_ot) durch Erweiterung der Hardware erstellt. Details siehe Operational Technology (OT)-Erweiterungsklassen.
   b. Jede CI-Klasse (jede relevante vorhandene Hardwareklasse sowie neue OT-Klassen) kann als OT-Geräte festgelegt werden, indem OT-Gerät-Details mithilfe der Referenz „OT-Gerät-Details“ (cmdb_ot_entity) zur Tabelle „cmdb_ot_entity“ hinzugefügt werden. OT-Gerät-Details umfassen OT-spezifische Merkmale wie Purdue-Ebene und OT-Gerät-Typ.
   c. OT-Gerätetypen beschreiben die Funktion eines CI, das einen Industrie- oder Produktionsprozess automatisiert. Die Tabelle cmdb_ot_entity_type beschreibt diese Funktionen oder Rollen.

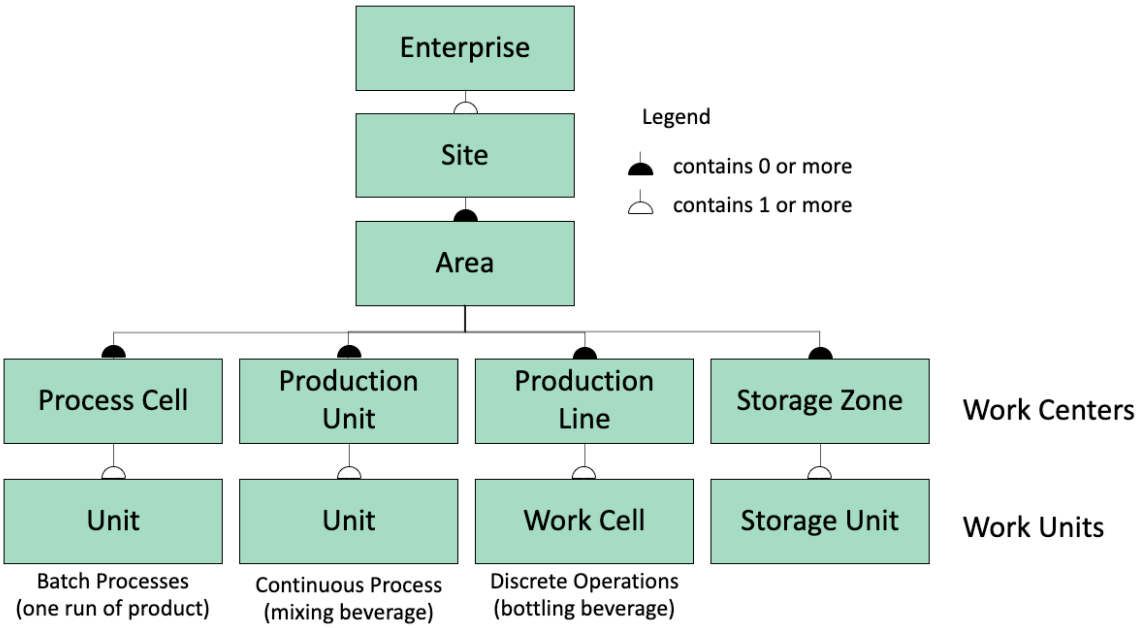
      Wie hier gezeigt, wird ein einzelnes OT-Gerät durch mindestens zwei Datensätze dargestellt: ein CI und ein OT-Entitätsdatensatz. Das Gerät kann sechs oder mehr Datensätze in bis zu sechs Tabellen enthalten (z. B. wenn das CI mehr als eine IP- und MAC-Adresse hat).



2. Anlagenmodell-Entitäten:
   a. Die Entitätsklasse „Anlagenmodell“ erweitert den berechneten Anwendungsservice und wird verwendet für:
      i. Stellen Sie den Standort eines OT-Geräts oder einer Anlagenmodell-Entität dar. Ein Datensatz in der Tabelle „Anlagenmodell-Entität“ (cmdb_ci_ot_isa_entity) ohne übergeordnetes Element wird als Standort betrachtet.
      ii. Die ISA-Anlagenmodell-Entität für einen Teil des Produktionsprozesses darstellen.
   b. Sie können Anlagenmodell-Vorlagen (isa_entity_template) verwenden, um die Beziehungen zwischen Anlagenmodell-Entitäten in einer industriellen Umgebung weiter zu beschreiben.
      i. Ebenen (isa_entity_level) beschreiben die hierarchische Ebene der Anlagenmodell-Entität. Für die Standardvorlage ISA-95 sind die hier angezeigten Ebenen (Bereich, Arbeitsplatz und Arbeitseinheiten) in Basissystementhalten.
      ii. Ebenentypen (isa_entity_type) beschreiben den Prozesstyp, der durch die Anlagenmodell-Entitäten auf einer bestimmten Ebene dargestellt wird. Für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

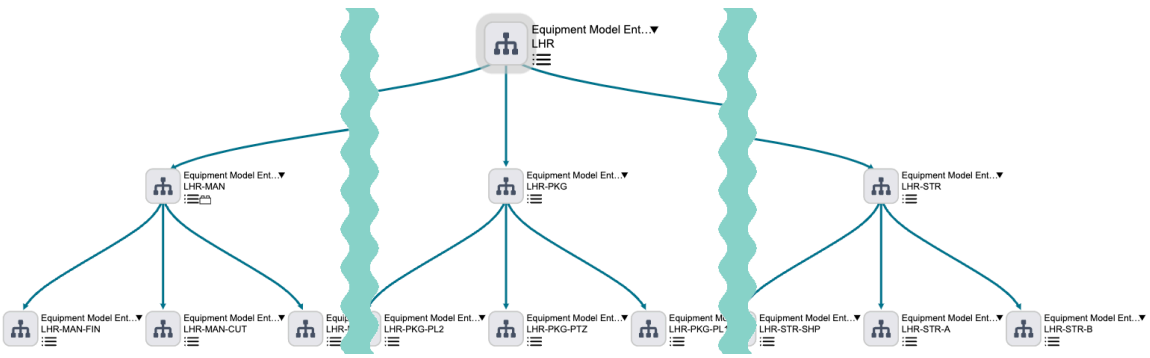
die Standardvorlage ISA-95 sind die hier angezeigten Typen (Prozesszelle, Produktionseinheit, Produktionslinie und Lagerzone) in Basissystementhalten.



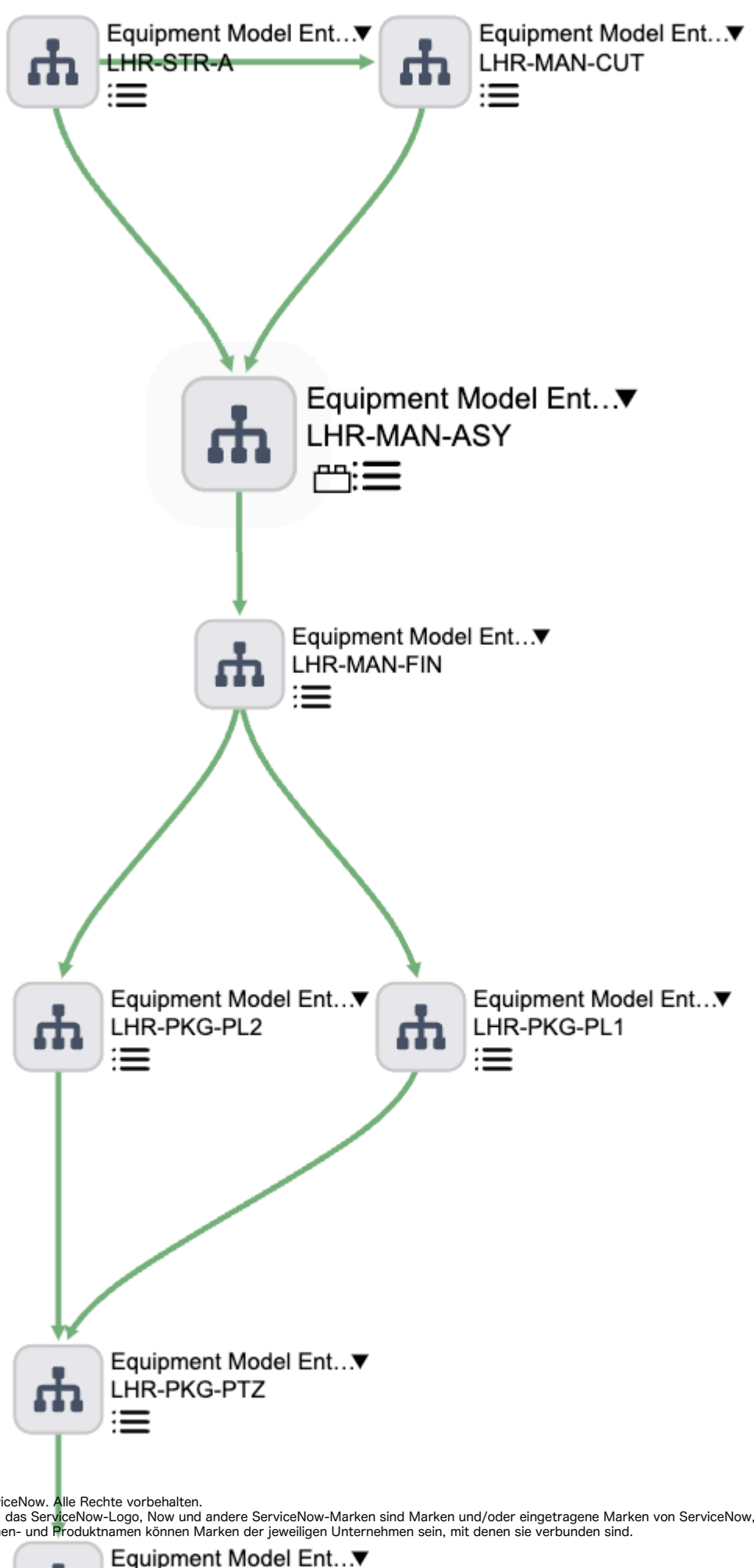
CSDM enthält Beziehungstypen (spezifisch für Operational Technology), die genauer unterscheiden, wie sich OT-Geräte und Anlagenmodell-Entitäten zueinander verhalten:

- **Produzent für::Verbraucher von**: Beschreibt den Produktionsprozess (Materialfluss) zwischen Anlagenmodell-Entitäten.
- **Enthält Element::Element von**: Beschreibt die hierarchische Beziehung zwischen Anlagenmodell-Entitäten.
- **Automatisiert von::Automatisiert**: Beschreibt die Beziehung zwischen einem OT-Gerät und einer Anlagenmodell-Entität, die das OT-Gerät automatisiert.
- **Erkennt::Erkannt von**: Beschreibt, welche Klasse des Netzwerkangriffserkennungssystems (NIDS) (cmdb_ci_nids) ein OT-Gerät in einem OT-Netzwerk erkannt hat.
- **Besitzt::Eigentum von**: Beschreibt die Beziehung, wenn ein OT-Steuerungsmodul im Besitz eines OT-Steuerungssystems (SPS, DCS usw.) ist

Die folgenden Abhängigkeitszuordnungen zeigen die Beziehungen zwischen OT-Geräten und Anlagenmodell-Entitäten:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkte, die einen Mehrwert bieten Operational Technology

Wenn Sie OT mit einem der folgenden ServiceNow -Produkte verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von OT erhalten.

Discovery für Operational Technology

Discovery für Operational Technology enthält Details zu IT-klassifizierten Hardware- und Software-CIs und kann so konfiguriert werden, dass zusätzlicher OT-Gerätekontext wie Purdue-Ebene und Standort auf OT-Zeitplanbasis bereitgestellt wird. Discovery für OT ist Teil des Produkts Operational Technology Manager.

Prozessmanager Industrie

Wenn OT-Geräte einer Anlagenmodell-Entität zugewiesen werden, werden *`automated by::automates`* Beziehungen zwischen ihnen erstellt. Dies kann manuell in Industriell Arbeitsbereich erfolgen oder über die Beziehung zwischen OT-Subnetzen und Anlagenmodell-Entitäten mithilfe der Funktion „Automatische Zuordnung für zonenbasierte IP-Netzwerkgruppen (AMAZING)“ im Menüelement „OT-Subnetzzuordnung“.

Operational Technology Vulnerability Response

Wenn Datensätze für angreifbare Elemente (VI) durch Importieren von Datensätzen aus einer OT-zertifizierten Integration mit einer Drittanbieter-Sicherheitsplattform erstellt werden, werden OT-Geräte dem VI zugeordnet. Dadurch werden die beiden folgenden Fähigkeiten aktiviert:

- Risikoberechnung basierend auf der Relevanz der zugeordneten Anlagenmodell-Entität.
- Zuweisung von VIs an das entsprechende lokale Team zur Korrektur über standortbasierte Zuweisungsgruppen.

Incident-Management für operative Technologie

Incident-Management für OT wird für die meisten OT-Geräte getrennt von IT ausgeführt. OT-Incident-Datensätze ermöglichen den standortbasierten Zugriff und die Ansicht von Problemen im Zusammenhang mit OT-Geräten.

Change-Management für operative Technologie

OT-Change-Anforderungen ermöglichen Änderungen an OT-Geräten oder Konfigurationen von Industrieanlagen.

Knowledge Management für operative Technologie

Knowledge Management für operative Technologie ermöglicht Ihnen, Informationen über Ihr OT-System in Wissensartikeln zu erfassen, die sich auf OT-Incidents beziehen.

Produkte, die von profitieren Operational Technology

IT Service Management (ITSM)

Services haben den Kontext des Standorts, des Produktionsprozesses und der OT-Geräte sowie die darunter liegenden Informationen und Technologien.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Versteht den Geschäftskontext für die Produktionsprozesse zusammen mit der verwalteten OT-Gerätehardware und -software.

Security Operations

Versteht den Geschäftskontext für die Produktionsprozesse sowie die zu sichernde OT-Gerätehardware und -software.

Governance, Risk und Compliance (GRC)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auditoren können Produktionsprozess-Flows und zugehörige Informationsobjekte besser nutzen. Dies hilft Auditoren, die Datensensitivität zur Designzeit für die Umfangsdefinition von Audits, die Messung von Risiken und die Verwaltung von Auditaktivitäten zu verstehen.

Asset-Management

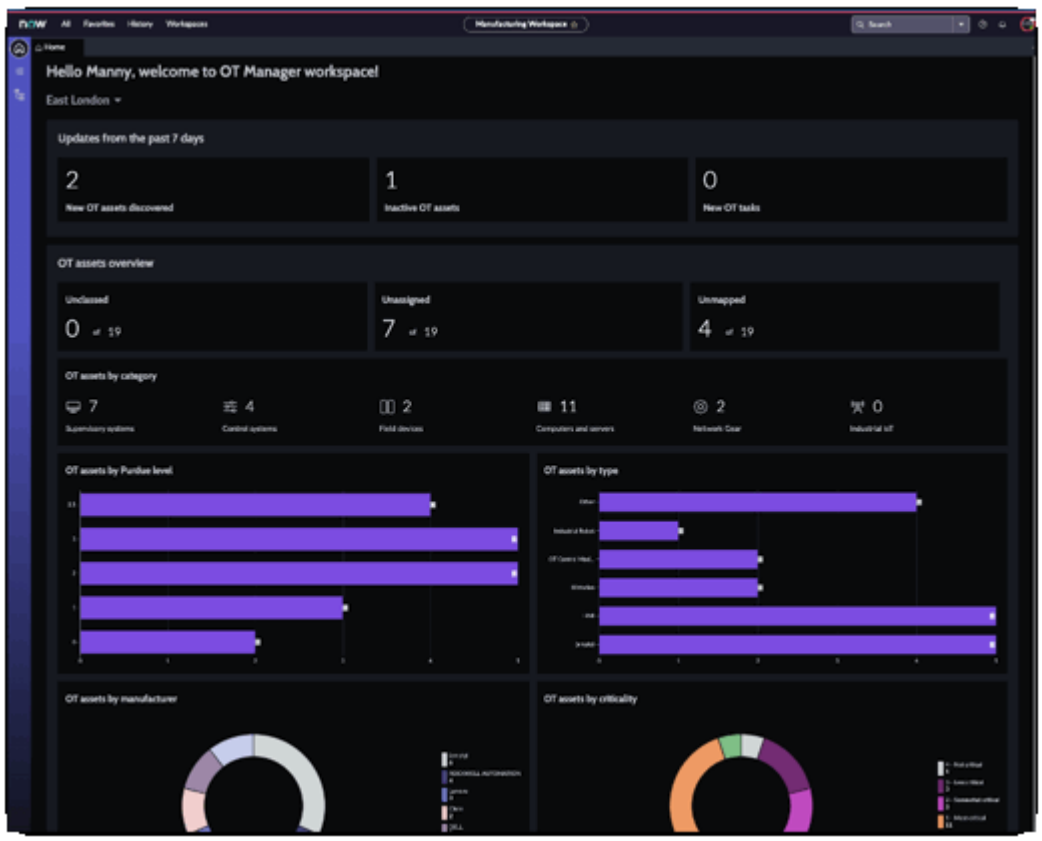
Verwaltet die Auswirkungen des Software- und Hardware-Lebenszyklusprozesses auf die Produktionsprozesse.

Operational Technology Manager – Anwendungsfall

Die Operational Technology Manager -Anwendungsfälle werden in diesem Abschnitt beschrieben.

Operational Technology Manager – Anwendungsfall

Die Anwendung Operational Technology Manager erstellt die grundlegenden Daten und Beziehungen, die es Ihrem Unternehmen ermöglichen, die Lösung Operational Technology zu verwenden. Sie unterstützt die Verwendung der Anwendungen Configuration Management Database (CMDB), Service Graph Connectors und Discovery in Now Platform.



Der Arbeitsbereich Operational Technology Manager fasst den OT-Gerätebestand nach Purdue-Ebene und OT-Gerätetyp zusammen.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Operational Technology Manager .

- Operational Technology Manager verwendet Erweiterungsklassen für OT-Konfigurationselemente (CI), die die Klassenhierarchie von CMDB erweitern.
- Discovery für OT ist auf OT-spezifische Rollen beschränkt, und OT-bezogene Metadaten können einem OT-Erkennungszeitplan hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Connector Service Graph (Excel) importiert OT-Daten aus einer ausgefüllten Microsoft Excel-Flat-File-Tabelle. Diese Daten werden validiert und dann in die entsprechenden Tabellendatensätze und Beziehungen umgewandelt, um OT-Gerät-Details in CMDBdarzustellen.

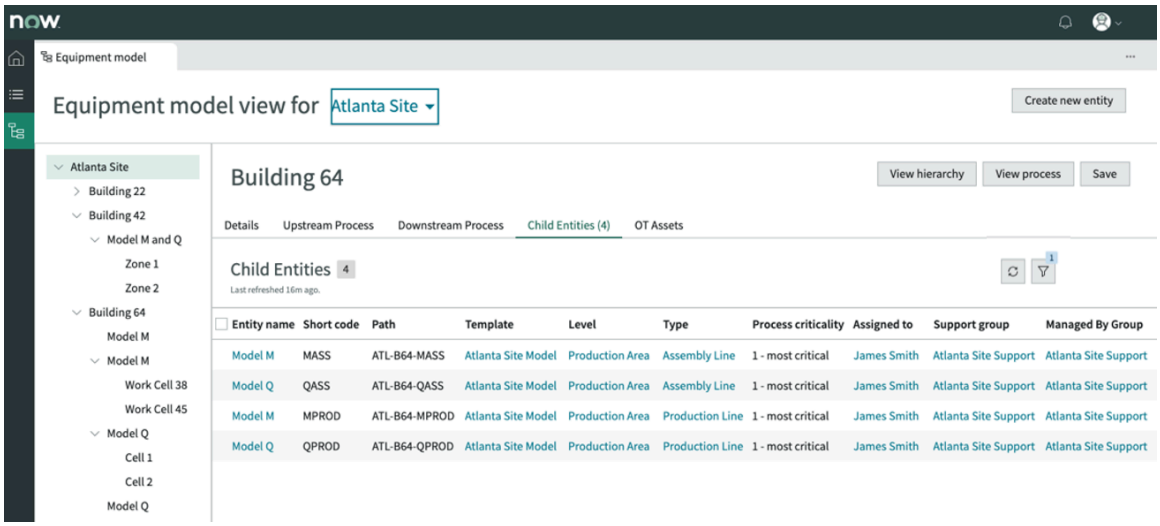
Ergebnisse des Anwendungsfalls Operational Technology Manager .

Mit dem Anwendungsfall Operational Technology Manager können Sie:

- Visualisieren Sie Abhängigkeiten von OT-Geräten in der industriellen Umgebung.
- Verwalten Sie den Lebenszyklus von OT-Geräten für jeden Standort mit standortspezifischem RBAC
- Erstellen Sie eine solide Datengrundlage, und definieren Sie kritische Infrastrukturebenen.

Prozessmanager Industrie – Anwendungsfall

Verwenden Sie die Anwendung Prozessmanager Industrie, um die Datengrundlage für das ISA-95-Anlagenmodell zu erstellen, die für die Lösung Operational Technology erforderlich ist.



Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Prozessmanager Industrie .

Sie können die folgenden Vorgänge im Arbeitsbereich Prozessmanager Industrie ausführen:

- Verwenden Sie ISA-95-Modelle, um den Produktionsprozess an jedem Standort in der industriellen Umgebung zu beschreiben.
- Verwalten Sie Anlagenmodell-Entitäten und ihre Beziehungen untereinander und mit OT-Geräten.
- Ordnen Sie die Beziehung aller OT-Geräte automatisch der Anlagenmodell-Entität zu, die mithilfe der Beziehung zwischen OT-Subnetz und Anlagenmodell-Entität automatisiert wird.

Ergebnisse des Anwendungsfalls Prozessmanager Industrie .

Mit Prozessmanager Industrie können Sie eine benutzerdefinierte Version der Anlagenmodelle für jeden Ihrer Standorte erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operational Technology Vulnerability Response – Anwendungsfall

Operational Technology Vulnerability Response ermöglicht Ihnen die effektive Priorisierung und Behebung von OT-Gerät-Schwachstellen auf Site-Ebene.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Operational Technology Vulnerability Response .

- Der Arbeitsbereich des Korrekturbesitzers ordnet angreifbare Elemente (VIs) dem Produktionsprozess zu.
- Die Risikoberechnung für OT-VIs kann auf der Relevanz der vom OT-Gerät automatisierten Anlagenmodell-Entität basieren.
- Automatische Zuweisung von VIs zu Korrekturbesitzern basierend auf dem Standort, der dem OT-Gerät mit der VI zugewiesen ist.

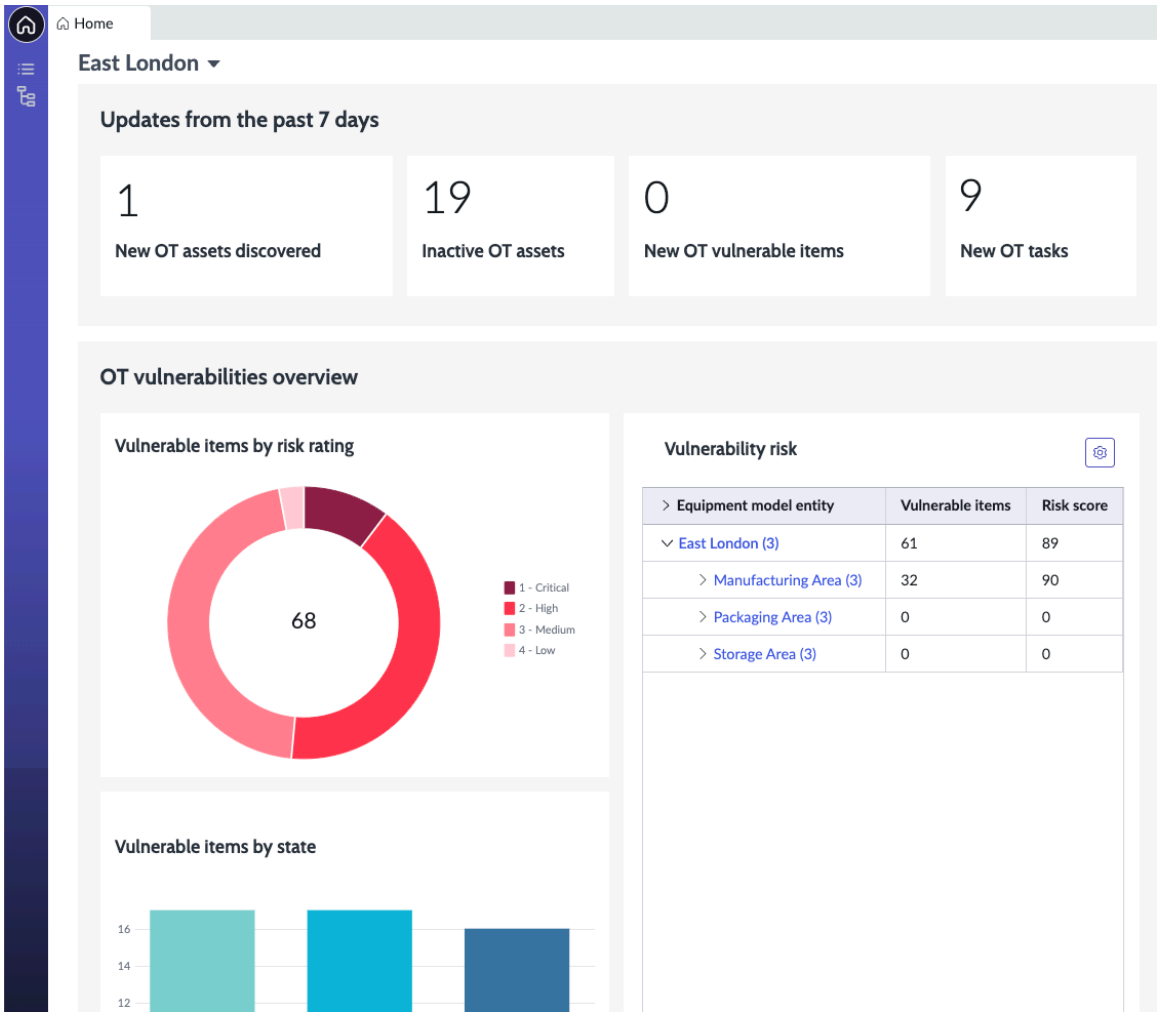
Ergebnisse des Anwendungsfalls Operational Technology Vulnerability Response .

Durch die Nutzung der CMDB -Beziehungen von OT-Geräten können Sie angreifbare Geräte oder Elemente basierend auf der Relevanz des von ihnen automatisierten Produktionsprozesses priorisieren.

Als OT-Ingenieur oder OT-Schwachstellenmanager können Sie mit Operational Technology Vulnerability Response Antworten auf Fragen wie die folgenden finden:

- Was sind die Schwachstellen meines OT-Geräts?
- Wie kann ich die Korrektur von Schwachstellen anhand des OT-spezifischen Risikos priorisieren?
- Welche Fortschritte machen wir bei der Behebung von OT-Schwachstellen?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Operational Technology Vulnerability Response fasst das Schwachstellenrisiko nach Anlagenmodell-Entität zusammen.

Incident-Management für operative Technologie – Anwendungsfall

OT-Incidents treten auf, wenn der Service unterbrochen wird, der von einem OT-Gerät in einem OT-Netzwerk bereitgestellt wird. Manchmal ist das OT-Gerät möglicherweise nicht bekannt, wenn der Incident zum ersten Mal erstellt wird. Incident-Management für operative Technologie ermöglicht es Ingenieuren, Probleme mit OT-Geräten und Produktionsprozessen schnell zu lösen.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Incident-Management für operative Technologie .

Wenn ein Benutzer einen OT-Incident aus dem Industriell Arbeitsbereicherstellt, wird dem Incident automatisch der Netzwerktyp OT zugewiesen, um einen OT-Incident von einem IT-Incident zu unterscheiden. Das Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

Ergebnisse des Anwendungsfalls Incident-Management für operative Technologie .

Incident-Management für operative Technologie ermöglicht es Ingenieuren, Probleme mit OT-Geräten und Produktionsprozessen schnell zu lösen. Sie können OT-Incidents getrennt von IT-Incidents verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ElementeOperational Technology und CSDM .

Begriffe im Zusammenhang mit der Verwaltung von Geschäftsanwendungen mit Elementen von CSDM.

Operational Technology FAQ

Möglicherweise haben Sie bei der Implementierung des Frameworks CSDM Fragen.

Was ist der Unterschied zwischen einem Produktionsprozess und einer Anlagenmodell-Entität?

Anlagenmodell-Entitäten sind die Servicedatensätze, die beschreiben, wie ein Industriebetrieb zur Herstellung einer Ausgabe oder eines Produkts organisiert ist. Der Produktionsprozess beschreibt die Beziehungen zwischen Anlagenmodell-Entitäten, wenn Material vom Roh-Input zu einem fertigen Produkt geleitet wird.

Was ist eine Site?

Eine Site ist ein übergeordneter Anlagenmodell-Entitätsdatensatz, der selbst kein übergeordnetes Element hat. Ein Standort ist ein spezieller Anlagenmodell-Entitätsdatensatz, da er verwendet wird, um Lese- oder Schreibzugriff auf die dem Standort zugewiesenen OT-Geräte zuzuweisen.

Warum verfügt ein OT-Gerät sowohl über eine Standortzuweisung als auch über Automatisiert::Automatisiert von-Beziehungen?

Die Standortzuweisung ist für die rollenbasierte Sicherheit (RBAC) der OT-Geräte erforderlich. Dies wird als Auswahllisten-Referenzfeld im Tabellenteil „OT-Gerät-Details“ (cmdb_ot_entity) des OT-Gerät-Datensatzes implementiert, da ein OT-Gerät nur zu einem Standort gehören kann.

Die Beziehung *`automates::automated by`* beschreibt, wie das OT-Gerät mit dem Produktionsprozess zusammenhängt, der mehr als eine Anlagenmodell-Entität umfassen kann.

Was ist der Unterschied zwischen einem Windows -Server in einem OT-Netzwerk und einem Server in einem IT-Netzwerk?

In beiden Netzwerktypen wird der Server Windows im cmdb_ci_win_server-Server dargestellt. Darüber hinaus verfügt der Server Windows im OT-Netzwerk über eine Referenz im Feld cmdb_ci_win_server.cmdb_ot_entity, die auf einen Datensatz in der Tabelle cmdb_ot_entity verweist, die seine Funktion in OT und andere OT-Merkmale wie Purdue-Ebene, Standort usw. beschreibt.

ITOM-Transparenz -Produktansicht

ITOM-Transparenz besteht aus zwei ServiceNow -Produkten: Discovery und Service-Mapping. Diese Produkte sind für die Erstellung von Konfigurationselementen (CIs) in CMDB und deren Beziehung verantwortlich. Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie ITOM-Transparenz mit dem Kern-Framework CSDM] funktioniert.

Aspekte von ITOM-Transparenz

Discovery

Discovery findet Computer, Server, Drucker, eine Vielzahl von IP-fähigen Geräten und die darauf ausgeführten Anwendungen. Anschließend können die CIs in Ihrem CMDB mit den erfassten Daten aktualisiert werden.

Service-Mapping

Service-Mapping erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Zuordnung aller Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile, die die zugehörigen Business Services unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Mapping ordnet Abhängigkeiten basierend auf den Verbindungen zwischen Geräten und Anwendungen zu. Diese Methode, die als Zuordnung von oben nach unten bezeichnet wird, hilft Ihnen, die Auswirkungen eines problematischen Objekts auf die restlichen Anwendungsservices sofort zu erkennen.

Einzelheiten erfahren Sie von

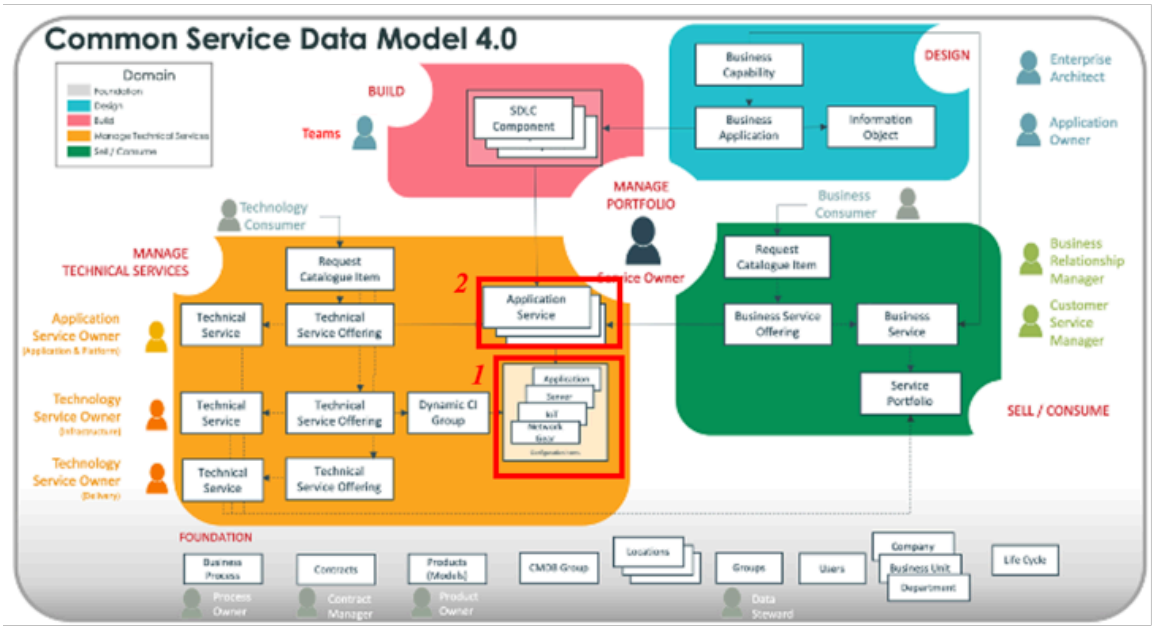
Discovery – Grundlagen .

Service-Mapping .

TabellenITOM-Transparenz und CMDB .

ITOM-Transparenz verwaltet und verwendet die Tabellen CMDB. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für ITOM-Transparenz.

Tabellen, die ITOM-Transparenz verwaltet



Zugeordnete Anwendungsservicetabellen

Die von ITOM-Transparenz verwalteten Tabellen hängen von der Methode ab, die zum Zuordnen des Anwendungsservice verwendet wird. Sie können den Anwendungsservice-Assistenten verwenden, um einen Anwendungsservice auszufüllen.

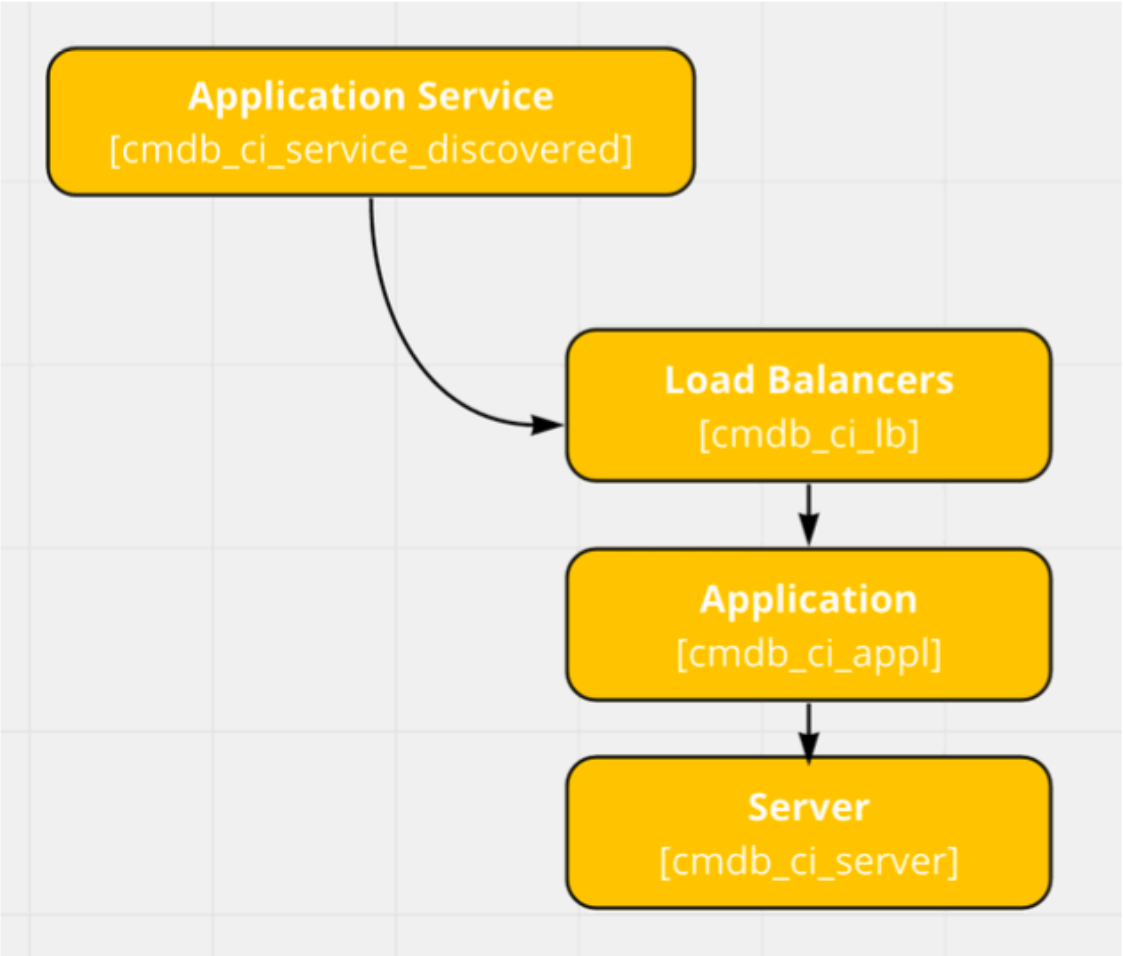
- Ordnen Sie den Anwendungsservice mithilfe der Erkennung von oben nach unten von CI-Verbindungen zu. Diese Methode erfordert Service-Mapping, die Rolle sm_admin, und die aktuelle Domäne muss eine untergeordnete Domäne sein. Dies ist die beste Option für Genauigkeit und vollständige Zuordnung. ITOM-Transparenz verwaltet die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered].
- Ordnen Sie den Anwendungsservice mithilfe einer Tag-Liste oder Tag-Familie zu. Diese Methode erfordert Service-Mapping und wird für öffentliche oder private Clouds bevorzugt, in denen normalerweise Tags verwendet werden. ITOM-Transparenz verwaltet die Tag-basierte Zuordnungstabelle [cmdb_ci_service_by_tags].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ordnen Sie den Anwendungsservice manuell zu. Für diese Methode müssen Sie bestimmte CIs auswählen. Es wird keine Automatisierung verwendet. ITOM-Transparenz verwaltet die Servicezuordnungstabelle [cmdb_ci_service_manual].
- Verwenden Sie Dynamic Service, um manuell erstellte CI-Beziehungen mit einer Servicezuordnungsansicht zu synchronisieren.

Konfigurationselemente (CIs) Tabellen [cmdb_ci_*]

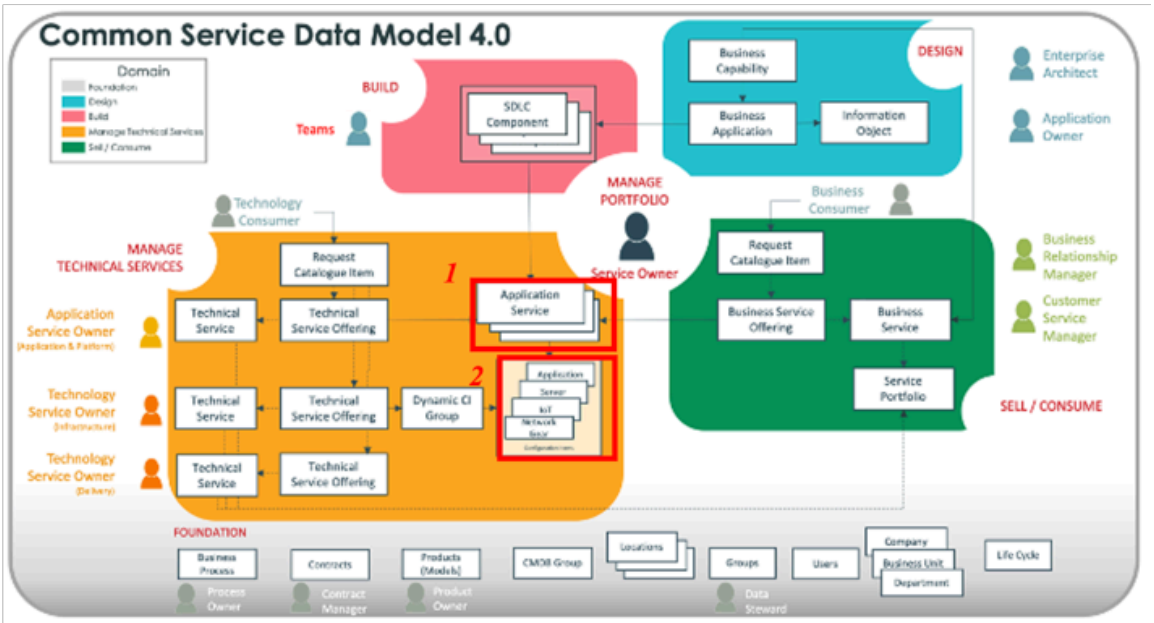
- Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl]
- Servertabelle [cmdb_ci_server]
- Tabelle der virtuellen Computer [cmdb_ci_vm_instance]
- Lastenausgleichsmodul-Tabelle [cmdb_ci_lb]
- Netzwerkgerät-Tabelle [cmdb_ci_netgear]



Tabellen, die ITOM-Transparenz verwendet

1. Dynamische CI-Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_service]
2. Produktmodelltabellen (für Technologieportfoliomanagement [TPM]) Software- und Hardwaremodelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Produkte, die von profitieren ITOM-Transparenz

- IT Service Management
- Kundenservice-Management (CSM)
- Ereignismanagement
- Cloud-Management
- Asset-Management (Hardware Asset Management und Software Asset Management)
- Strategic Portfolio Management (Finanzmanagement – Showback-Anweisungen, Anwendungs-Portfoliomanagement [APM])
- Security Operations (Reaktion auf Incidents, Software-Schwachstellenmanagement)

ITOM-Transparenz – Anwendungsfall

Die ITOM-Transparenz -Anwendungsfälle werden in diesem Abschnitt beschrieben.

Discovery – Anwendungsfall

- Erhalten Sie mehr Transparenz in Ihre lokalen und Cloud-Ressourcen.
- Verfolgen Sie Änderungen in Ihrer lokalen, Cloud- und serverlosen Infrastruktur in der Configuration Management Database (CMDB).
- Legen Sie eine solide Grundlage mit genauen Daten und Beziehungsansichten für die Produkte ServiceNow, einschließlich Change-Management, Software Asset Management, Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)und Security Operations, fest.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Discovery .

- Richten Sie Discovery -Jobs ein und verwalten Sie sie.
- Sehen Sie sich IT-Ressourcen und -Abhängigkeiten auf einen Blick an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Abfragen, um erkannte IT-Ressourcen zu validieren.
- Verwalten Sie Ihre PKI-Zertifikate (Public Key Infrastructure) in einem Dashboard.

Ergebnisse des Anwendungsfalls Discovery .

Das Framework [CSDM bietet Discovery ein vorgegebenes Modell dafür, wie sich Infrastruktur- und Software-CIs auf andere Bereiche wie Anwendungsservices, Geschäftsanwendungen und Assets beziehen.

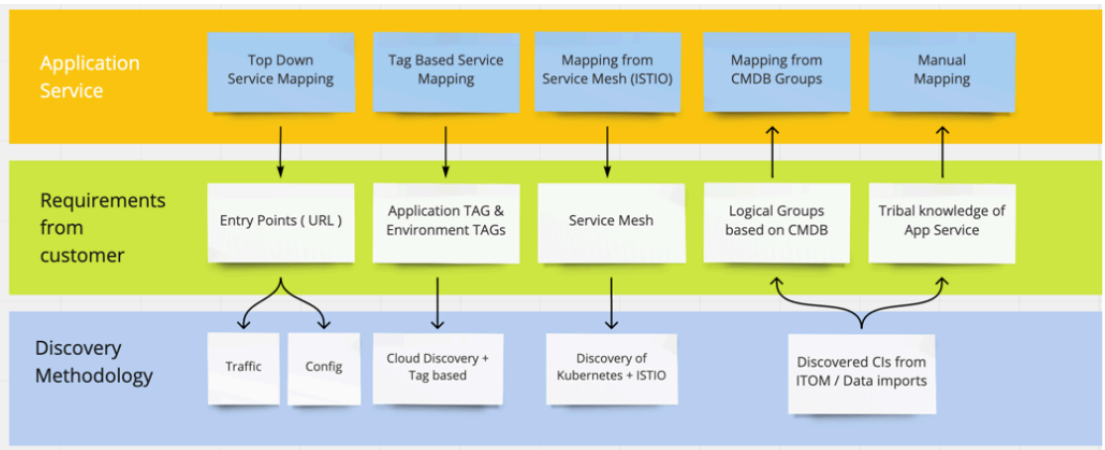
Service-Mapping – Anwendungsfall

Sie können Anwendungsservices manuell, mithilfe einer API oder durch Erkennung durch Service-Mapping erstellen. Unabhängig von der Erstellungsmethode werden alle Anwendungsservices in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.

Ergebnisse des Anwendungsfalls Service-Mapping .

Service-Mapping automatisiert einen kritischen Aspekt von CSDM mit einem konsistenten, automatisierten Ansatz, um die logische Ebene des Modells CSDM mit den CIs des physischen Modells in CMDBzu verbinden. Mit diesem Ansatz können Sie Ihre Geschäftsanwendungen effektiver verwalten. Mit diesem Ansatz können Sie auch die Modellierung Ihrer Geschäftsanwendungen für die Folgenabschätzung und -analyse automatisieren. Für Auswirkungsbewertungen und -analysen können Sie eine Reihe von Produkten von ServiceNow verwenden, darunter Change-Management, Incident-Managementoder den Abfragegenerator CMDB.

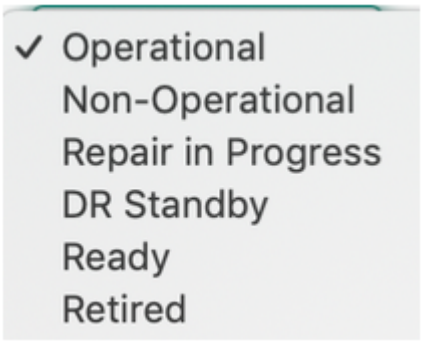
Anwendungsservices-Flow



Ansicht „Anwendungsservices“ in Betreiber-Arbeitsbereich

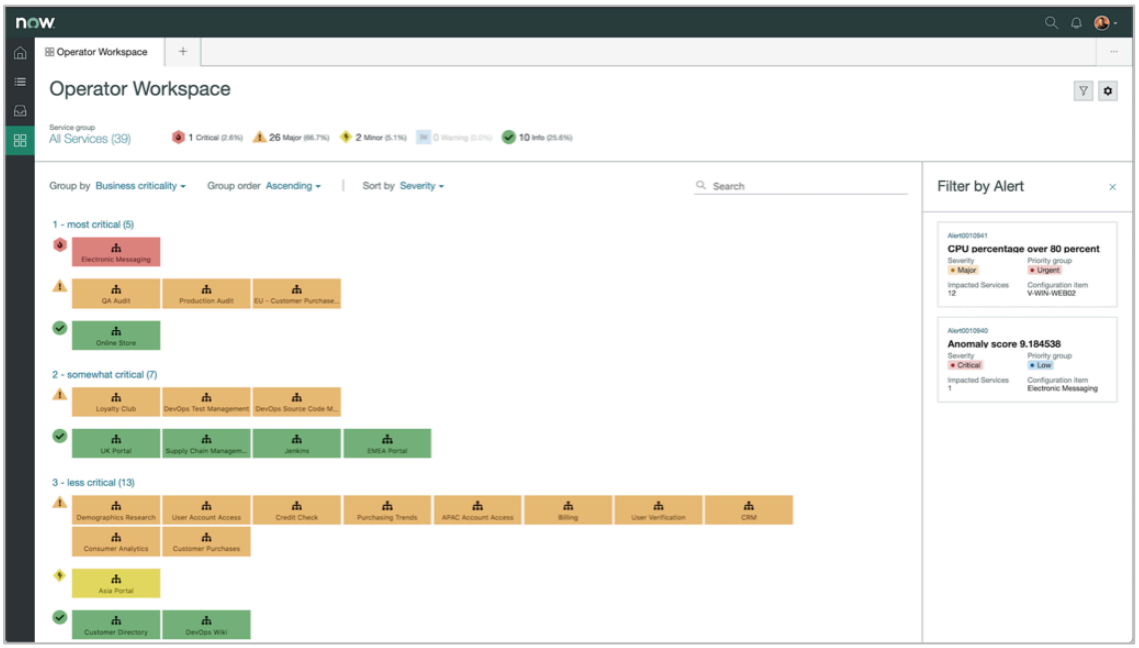
Sie können einen Lebenszyklusstatus für einen Anwendungsservice angeben. Anwendungsservices mit dem Lebenszyklusstatus „Operativ“ können in Servicezuordnungen für die relevanten Workflows verwendet werden, z. B. AIOPs-Workflows (künstliche Intelligenz für IT-Vorgänge).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können Informationen zu den Services, z. B. die Relevanz, im Betreiber-Arbeitsbereichanzeigen.

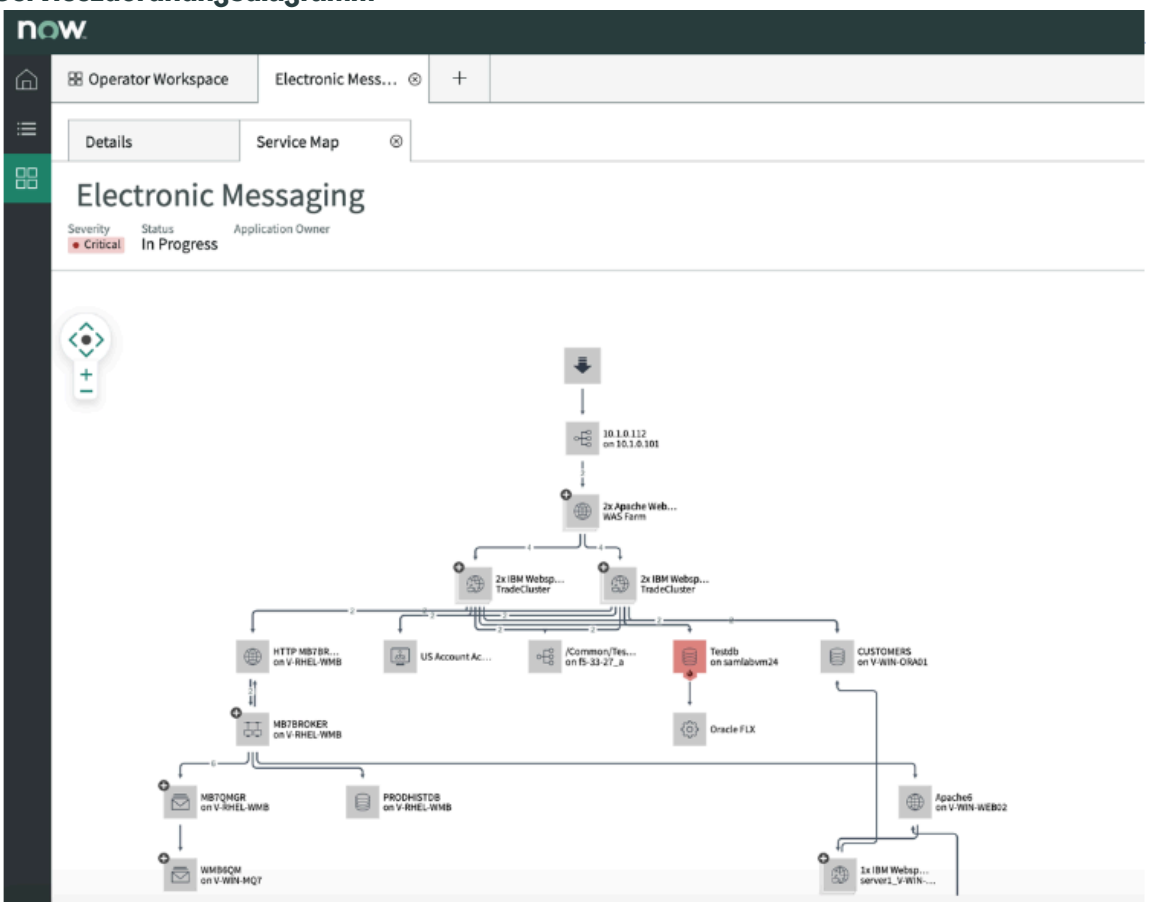
Betreiber-Arbeitsbereich



Die Registerkarte Servicezuordnung zeigt eine visuelle Darstellung des Service an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicezuordnungsdiagramm



Zugehörige Informationen

Dokumentlebenszyklus

Hardware-Lebenszyklus

Lebenszyklus des Standorts

Logischer Lebenszyklus

Produktlebenszyklus

ITOM-Transparenz Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

Sie können Service-Mapping verwenden, um Anwendungsservices zu definieren.

Hier sind alternative Methoden zum Definieren von Anwendungsservices:

- Definieren Sie manuell.
- Verwenden Sie eine dynamische CI-Gruppe basierend auf einer Abfrage.
- Verwenden Sie einen Tag-basierten Ansatz (häufig für Cloud-Integrationen verwendet).

Weitere Informationen zum Erstellen von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices erstellen.

Problem-Management -Produktansicht

Problem-Management hilft, die Ursache eines Fehlers in der IT-Infrastruktur zu identifizieren, der als Auftreten zugehöriger Incidents gemeldet wird. Das Ziel dieser Produktansicht

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Problem-Management mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

Mit Problem-Management können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Dokumentieren Sie die Ursache eines Fehlers, und beheben Sie ihn dauerhaft.
- Erstellen Sie Known Error-Artikel aus einem Problem, um Anleitungen bereitzustellen und Incidents abzuwehren.
- Arbeiten Sie bei Problemaufgaben mit anderen Teams zusammen, um die Ursache mithilfe einer Drag-and-Drop-Funktion auf Visual Task Boards zu identifizieren.

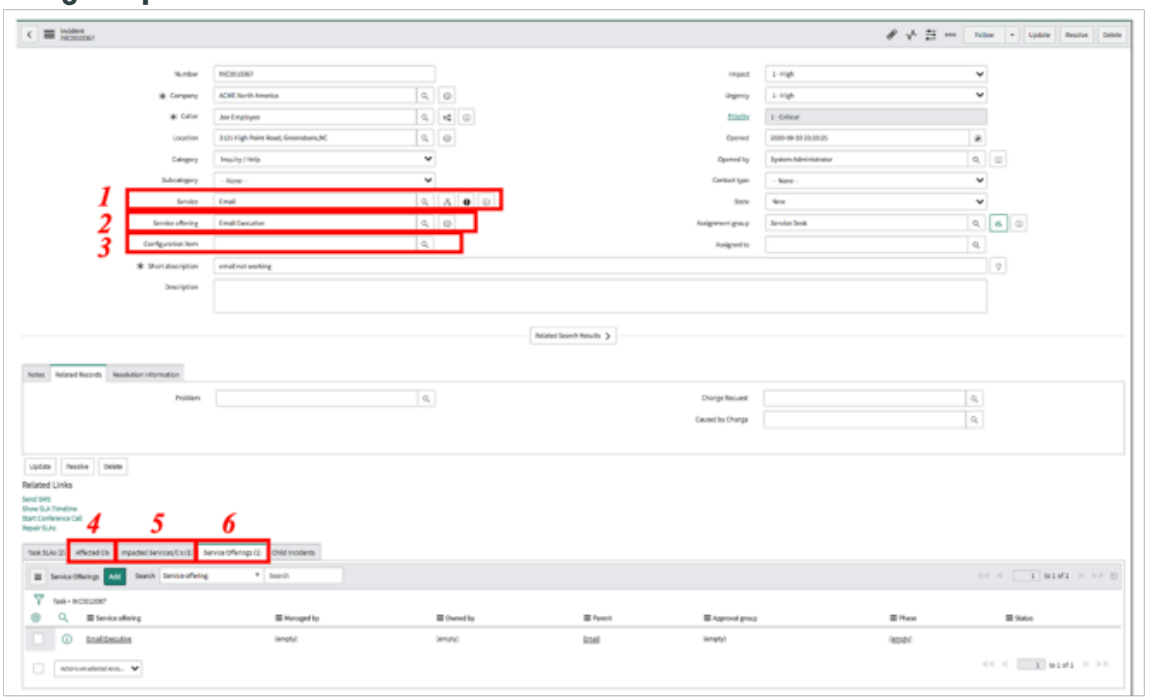
Das Problem-Management -Formular verweist auf die folgenden CSDM -Elemente (Attribute und zugehörige Ansichten).

1. Service – Verweist auf die Tabelle [cmdb_ci_service_business].

   Hinweis:
   In früheren Releases wurde dieses Attribut als *`Business Service`*bezeichnet.

2. Serviceangebot – Verweist auf die Tabelle [service_offering], um die vom Problem betroffenen Serviceangebote in der zugehörigen Liste „Serviceangebote“ [task_service_offering] anzuzeigen.
3. Konfigurationselemente – Verweist auf die Tabelle [cmdb_ci].
4. Betroffene/verursachende CIs – Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_ci].
5. Betroffene Services – Tabelle „Zugehörige Liste“ [task_cmdb_ci_service].

Change Request-Formular



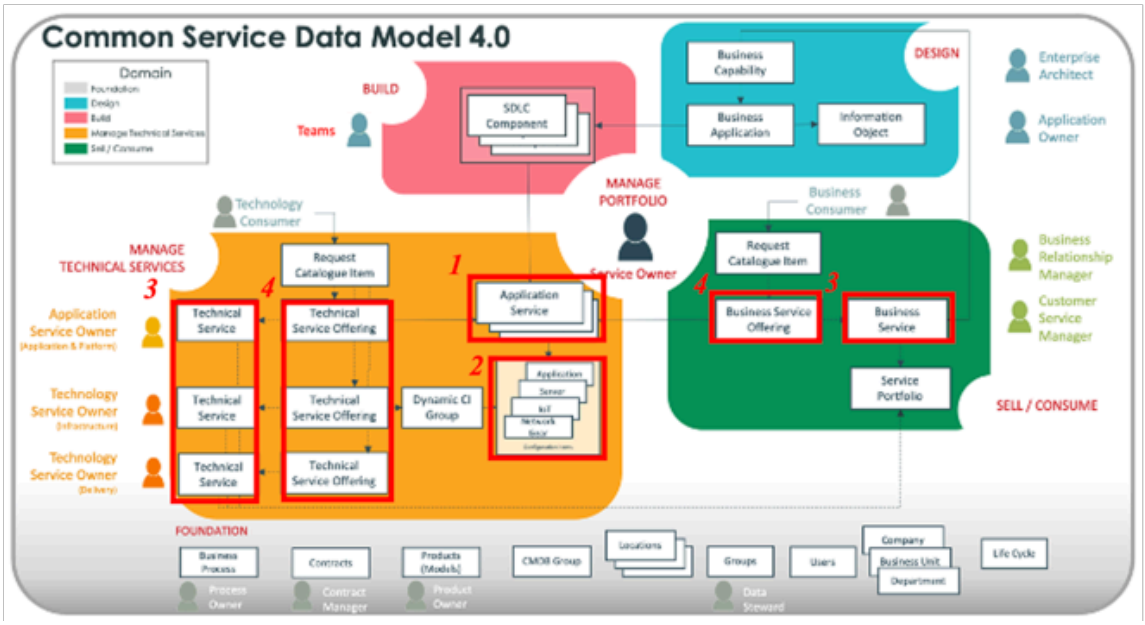
TabellenProblem-Management und CSDM .

Problem-Management verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Problem-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Tabellen, die von verwendet werden Problem-Management

1. Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_discovered_service]: Anwendungsservice oder beliebiges Infrastruktur-CI
2. Konfigurationselementtabellen [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Business Service“ [cmdb_ci_service_business] und Tabelle „Technischer Service“ [cmdb_ci_service_technical]: Verwenden Sie das Serviceklassifizierungsattribut, um Business Services und technische Services zu identifizieren.
4. Serviceangebotstabelle [service_offering]: Wird als Auswahllistenattribut verwendet, um nach Typen von Serviceangeboten wie Business Service, technischer Service und Anwendungsservice zu filtern.



Produkte, die einen Mehrwert bieten Problem-Management

Wenn Sie Problem-Management mit einem der folgenden ServiceNow -Produkte verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Problem-Managementerhalten.

- Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.
- Service-Portfoliomanagement stellt Lebenszyklusinformationen für einen Service bereit.
- Asset Management stellt das zugehörige Produktmodell bereit. Software Asset Management (SAM Foundation) und Hardware Asset Management (HAM) stellen Lebenszyklusdaten für Technologie-Portfoliomanagementbereit.
- Security Management liefert erste Informationen zur Eindämmung, Beseitigung und Wiederherstellung von sicherheitsbezogenen Problemen.
- Risikomanagement stellt Informationen zu IT- und Finanzrisiken bereit.

Produkte, die von profitieren APM

- IT Service Management (ITSM): Services haben den Kontext des Geschäfts und der Anwendungen sowie die darunter liegenden Informationen und Technologien.
- Information Technology Operations Management (ITOM): Versteht den Geschäftskontext für die Anwendungsservices zusammen mit der verwalteten Hardware und Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Governance, Risk und Compliance (GRC): Auditoren können die Geschäftsanwendungen und zugehörigen Informationsobjekte nutzen. Dies hilft Auditoren, die Datensensitivität zur Designzeit für die Umfangsdefinition von Audits, die Messung von Risiken und die Verwaltung von Auditaktivitäten zu verstehen.
- Asset-Management: Verwaltet die Software- und Hardware-Lebenszyklen für Geschäftsanwendungen und Geschäftsservices.

Problem-Management – Anwendungsfall

Der Anwendungsfall Problem-Management wird in diesem Abschnitt beschrieben.

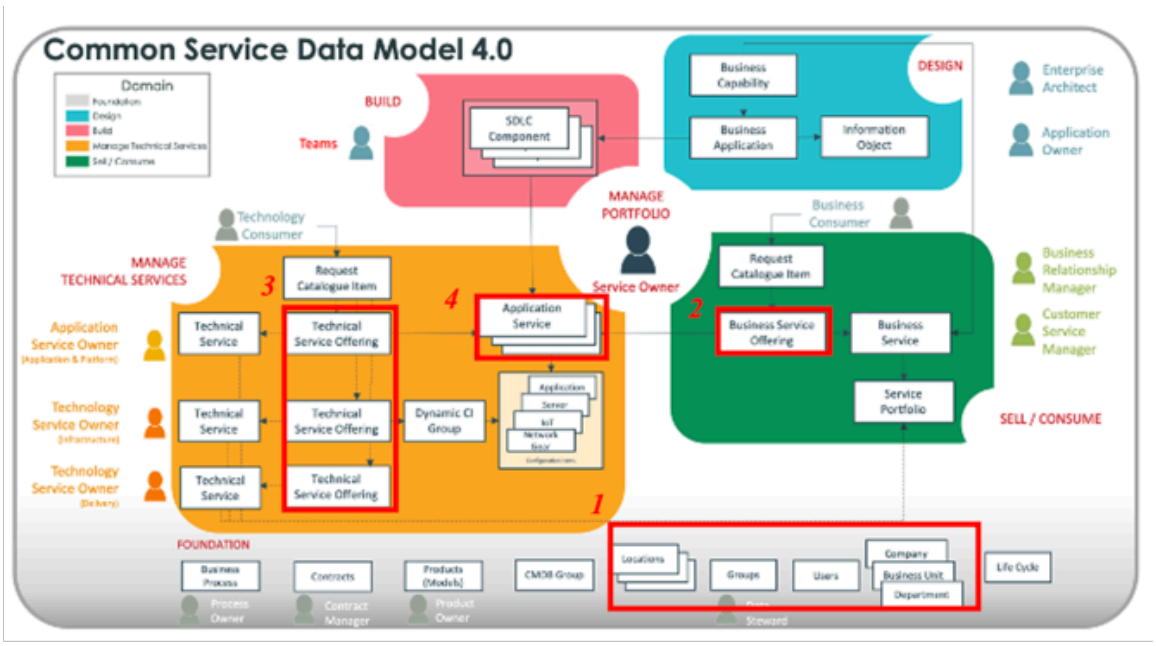
Problem-Management wird verwendet, um Probleme und das Auftreten daraus resultierender Incidents zu verhindern. Sie zielt auch darauf ab, wiederkehrende Incidents zu beseitigen und die Auswirkungen von Incidents zu minimieren, die nicht verhindert werden können. Mit Problem-Managementkönnen Sie Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen (CIs) mit dem Typ „Asset“ in einem Problem erfassen, um die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder außer Kraft gesetzten Konfigurationselemente zu erfassen. Indem Sie die Assets nachverfolgen, können Sie den Standort der Assets, ihre Verwendung und den Zeitpunkt der Änderung der Assets identifizieren. Mit Problem-Managementkönnen Sie die Assets in Ihrem Unternehmen systematisch überwachen und verwalten.

Wenn ein Konfigurationselement (CI) zu einem Problem geführt hat, verwenden Sie die Abhängigkeitsansicht, um andere Konfigurationselemente (CIs) zu identifizieren, die von dem CI betroffen sind, das das Problem verursacht hat. Sie können dann betroffene Konfigurationselemente (CIs) einem Problemdatensatz zuordnen, um herauszufinden, wie sich das Problem auf andere CIs mit abhängigen Beziehungen auswirkt.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Problem-Management .

CMDBstellt, wenn er vom CSDM -Framework verwendet wird, Problem-Management auf folgende Weise einen Wert bereit:

- Verstehen Sie die Auswirkungen des Problems auf Services und Serviceangebote
- Probleme dynamisch weiterleiten.
- Identifizieren Sie einen oder mehrere betroffene Services, um das Problem zu beheben



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgende CSDM -Datenelemente werden in Problem-Management verwendet:

1. Abonnement: Zugehörige Listen zu Serviceangeboten, die angeben, wer Zugriff auf das Angebot hat und daher von einem Ausfall betroffen sein kann. Ein Problem kann die Auswirkung anhand der abonnierten Tabellen identifizieren. Die zugehörigen Listen lauten wie folgt:
   - Serviceabonnements nach Unternehmen [service_subscribe_company]
   - Serviceabonnements nach Abteilung [service_subscribe_department]
   - Serviceabonnements nach Gruppe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Serviceabonnements nach Standort [service_subscribe_location]
   - Serviceabonnements nach Benutzer [service_subscribe_sys_user]
2. Das Business-Service-Angebot kann von Problemen verwendet werden, um den Geschäftsgenehmiger basierend auf „approval_group“ und „business_criticality“ bereitzustellen. Ein Geschäftsservice kann mehrere Angebote mit jeweils unterschiedlicher Relevanz haben.
3. Das technische Serviceangebot kann von Problemen verwendet werden, um den technischen Genehmiger „approved_group“ und die technische Zuweisungsgruppe für das Attribut „assignment_group“ bereitzustellen.
4. Der Anwendungsservice kann verwendet werden, um Prod- und Nicht-Prod-Umgebungen (DEV, QA, UAT usw.) bereitzustellen. Nicht-Prod-Umgebungen können bei Bedarf herausgefiltert werden. Das veraltete Attribut **„used_for“** ist dem **Umgebungsattribut** zugeordnet. Sie sollten das **Umgebungsattribut** verwenden.

Hinweis:
Einige Serviceangebote können auch die Umgebung des Angebots identifizieren.

Ergebnisse des Anwendungsfalls Problem-Management .

Das CSDM -Framework bietet Problem-Management Kontext für Probleme mit der Frage, welche CIs beteiligt sein können.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Auswirkung und die Ursache zu bestimmen:

1. Füllen Sie das Attribut Configuration Item im Problemformular (configuration_item) mit dem betroffenen CI-Element oder Service aus.
2. (Optional) Verwenden Sie die Attribute „Service“ und „Serviceangebot“ im Problemformular, um die Liste der zur Auswahl stehenden Konfigurationselemente einzugrenzen. Diese Funktion ist mit Basissystem nicht verfügbar und erfordert eine zusätzliche Konfiguration.
3. (Optional) Verwenden Sie die zugehörige Liste „Betroffene CIs“, um die CIs zu identifizieren, die das Problem möglicherweise verursacht haben.

Problem-Management Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

- Anwendungsservice: Ein Anwendungsservice ist ein Servicetyp, der eine logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels darstellt.
- Anwendungsservice für ein Problem verwenden: Zu den Szenarien, in denen der Anwendungsservice für ein Problem verwendet werden kann, gehören:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Problem liegt in einem Anwendungsproblem: In diesem Szenario kann der Anwendungsservice im Attribut „configuration_item“ im Problemformular ausgefüllt werden, das die eindeutige Bereitstellung eines Anwendungsstapels darstellt. Beispielsweise wurde gemeldet, dass der Anwendungsservice von MyApp 3.0 Prod nicht verfügbar ist.
- Das Problem auf einem Infrastruktur-CI wirkt sich auf Geräte aus. In diesem Szenario kann der Anwendungsservice in die zugehörige Liste „Betroffene Services“ des Problems, task_cmdb_ci_service, eingetragen werden, um den Anwendungsservice als einen der betroffenen Services zu identifizieren. Beispielsweise kann sich der Server Acme42 auf meinen Anwendungsservice von MyApp 3.0 Prod und andere zugehörige Services auswirken.

Servicekatalog -Produktansicht

Mit Servicekatalog können Sie andere Kataloge erstellen (z. B. Anforderungskatalog und Produktkatalog), die Selfservice-Möglichkeiten in dem Kanal bieten, den Sie verwenden möchten, z. B. das Selfserviceportal, die mobile App oder Virtual Agent (herkömmliche Schnittstelle). Das Ziel dieser Produktansicht besteht darin, Ihnen zu helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Servicekatalog mit dem Kern-Framework CSDM] funktionieren.

Sie können Katalogelemente erstellen, die verwendet werden können, um Anforderungen wie Service- und Produktangebote zu übermitteln. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

Zusätzlich zu Angeboten, die mit der Anwendung Request Management für IT erfüllt werden, können Sie Servicekatalog Datensatzersteller verwenden, um Anforderungen oder Tickets in Nicht-IT-Anwendungen wie HR, Rechtsabteilung, Facility Management und Datensätzen in beliebigen benutzerdefinierten Anwendungen zu übermitteln.

Einzelheiten zur Implementierung finden Sie unter Servicekatalog.

TabellenServicekatalog und CSDM .

Servicekatalog verwaltet und verwendet die Tabellen CSDM. Mehrere ServiceNow -Produkte profitieren von und bieten einen Mehrwert für Servicekatalog.

CSDM Tabellen, die vom verwaltet werden Servicekatalog

Servicekatalog verwaltet hauptsächlich Business Services in der Domäne Verkaufen/ Verbrauchen. Technische Services werden auch über die Betriebsdomäne von Ereignismanagementangezeigt.

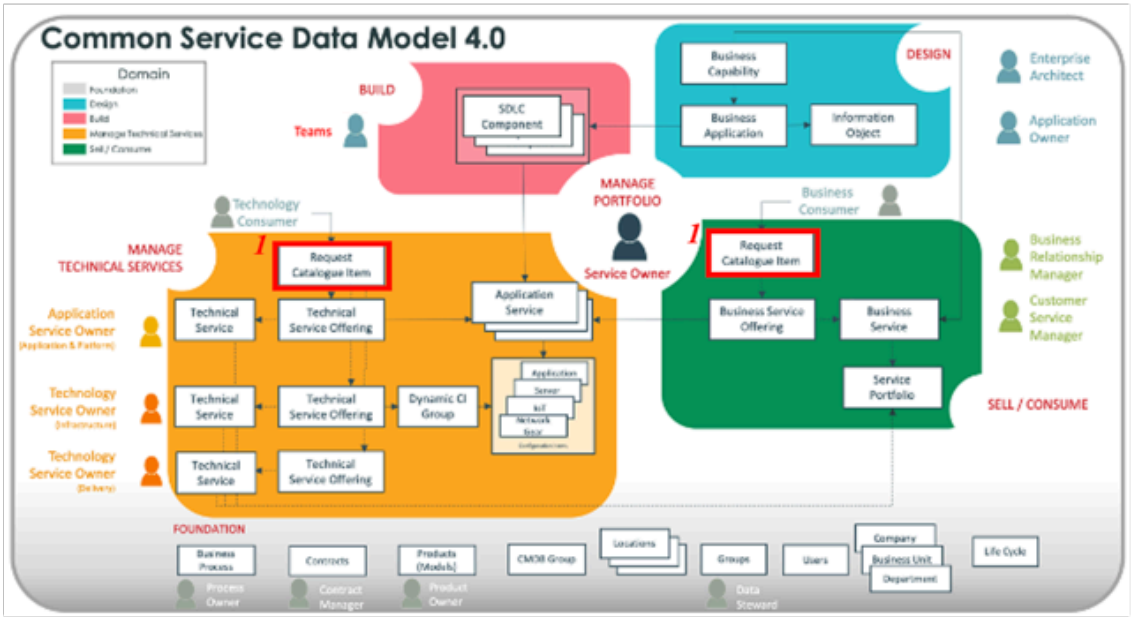
Servicekatalog verwaltet die Katalogelementtabelle [sc_cat_item]. Die Tabelle „Katalogelement“ erstellt Anforderungen in Request Management. Die Anforderungen verfügen normalerweise über einen automatisierten, halbautomatisierten oder Geschäfts-Workflow für die Erfüllung der Anforderung, der aus Genehmigungen und Aufgaben bestehen kann. Wenn sie Teil von Service-Portfoliomanagementsind, sind die CIs Serviceangeboten zugeordnet. Wenn Sie ein Katalogelement verknüpfen, können Sie die Anforderungsaktivität für alle Katalogelemente nachverfolgen, die einem Serviceangebot zugeordnet sind. Ein Angebot kann mehrere Katalogelemente haben.

Die CIs können Folgendes enthalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- PC-Hardwareelement (pc_hardware_cat_item): Übermittelt Hardware-Asset-Anforderungen, die in Asset-Management -Workflows enthalten sind.
- PC-Softwareelement (pc_software_cat_item): Übermittelt Software-Asset-Anforderungen, die in Asset-Management -Workflows enthalten sind.
- Datensatzersteller (sc_cat_item_producer): Übermittelt Anforderungen oder generiert andere Datensätze als Request Management-Tabellen für Services, die nicht von Request Management bearbeitet werden (z. B. HR-Fälle, Facility-Anforderungen oder Anfragen an die Rechtsabteilung).

CSDM Tabellen, die vom verwaltet werden Servicekatalog



CSDM Tabellen, die vom verwendet werden Servicekatalog

1. Konfigurationselementtabellen [cmdb_ci*]
2. Serviceangebotstabelle [sc_cat_item_subscribe]
3. Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_discovered_service]
4. Produktmodelltabellen [cmdb_model]

Hinweis:
Die folgenden veralteten CMDB -Beziehungen, die früher Zugriff auf Katalogelemente ermöglichten, werden nicht mehr unterstützt. Um Zugriff zu gewähren, verwenden Sie die neuen Beziehungen, die in der Tabelle aufgeführt sind.

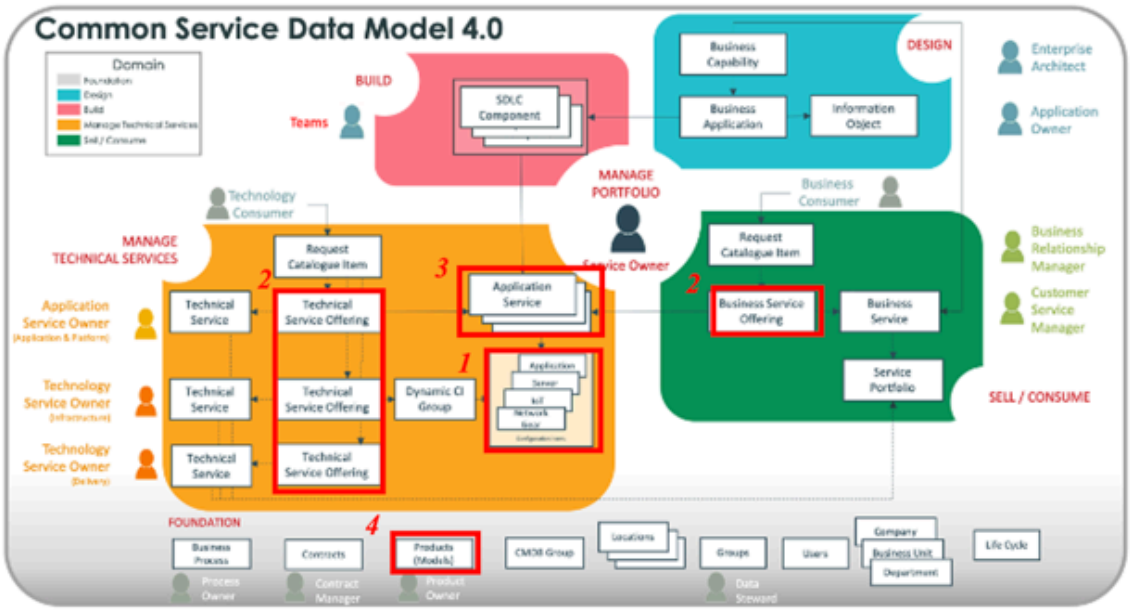
Beziehungstabellen

CMDB Tabelle	Katalogelement-Beziehungstabelle	Neue Beziehung, die stattdessen verwendet werden soll
Benutzer (sys_user)	sc_cat_item_user_mtom, sc_cat_item_user_no_mtom	Benutzerkriterien
Gruppe (sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom, sc_cat_item_group_no_mtom	Benutzerkriterien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB Tabelle	Katalogelement-Beziehungstabelle	Neue Beziehung, die stattdessen verwendet werden soll
Abteilung (cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom, sc_cat_item_dept_no_mtom	Benutzerkriterien
Standort (smn_location)	sc_cat_item_location_mtom, sc_cat_item_location_no_mtom	Benutzerkriterien
Unternehmen (core_company)	sc_cat_item_company_mtom, sc_cat_item_company_no_mtom	Benutzerkriterien

CSDM Tabellen, die vom verwendet werden Servicekatalog



Produkte, die von profitieren Servicekatalog

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Bindet Katalogelemente an Serviceangebote. Ermöglicht Serviceverantwortlichen das einfachere Erstellen und Verwalten von Katalogelementen und bietet mehr Transparenz in die Serviceangebote.

Hardware Asset Management und Software Asset Management

Mit dem Selfservice-Katalog können Sie ein Asset bestellen und die Servicebereitstellung nachverfolgen.

Human Resources (HR)

Macht den Ersteller (Datensatzersteller) von HR-Fällen verfügbar und zeigt den Datensatzersteller in den relevanten Selfservice-Katalogen an (z. B. Portal, Mobile und Virtual Agent).

Kundenservice-Management (CSM)

Macht den Ersteller (Datensatzersteller) von Kundenservicefällen verfügbar und zeigt den Datensatzersteller in den relevanten Selfservice-Katalogen an (z. B. Selfservice Portal, Mobile und Virtual Agent).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog – Anwendungsfall

Sie können benutzerdefinierte Kataloge erstellen, in denen Sie Elemente wie einen bestimmten Service oder ein bestimmtes Produkt anfordern können. In diesem Anwendungsfall stellt ServicekatalogCSDM eine Verbindung von [] zu den Serviceangeboten und Services bereit.

Servicekatalog – Anwendungsfall

Kataloge enthalten Katalogelemente und sind die Ausgangspunkte für den Zugriff auf verfügbare Services. Anforderungskataloge und Produktkataloge sind zwei der benutzerdefinierten Kataloge, die Sie über den Servicekatalogerstellen können. Details finden Sie unter Servicekatalog.

- Ein Anforderungskatalog ist eine Liste von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Optionen für Servicezusagen und Angeboten, die Sie bestellen können.

- Ein Produktkatalog ist eine Reihe von Informationen zu einzelnen Modellen. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets. Asset-Manager verwenden Produktkatalog als zentrales Repository für Modellinformationen.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Servicekatalog .

Digital-Portfoliomanagement (DPM) verwendet das Framework CSDM, um im Serviceportfolio zu navigieren. Sie können dann das Serviceportfolio verwenden, um die Services und die zugehörigen Serviceangebote, Katalogelemente, abhängigen Elemente, Abhängigkeiten, Metrik-Rollups, Kosten und Initiativen zu suchen. Die zugehörigen Metriken werden mithilfe des Frameworks CSDM mit den zugehörigen Tabellen zusammengefasst.

Katalogelemente

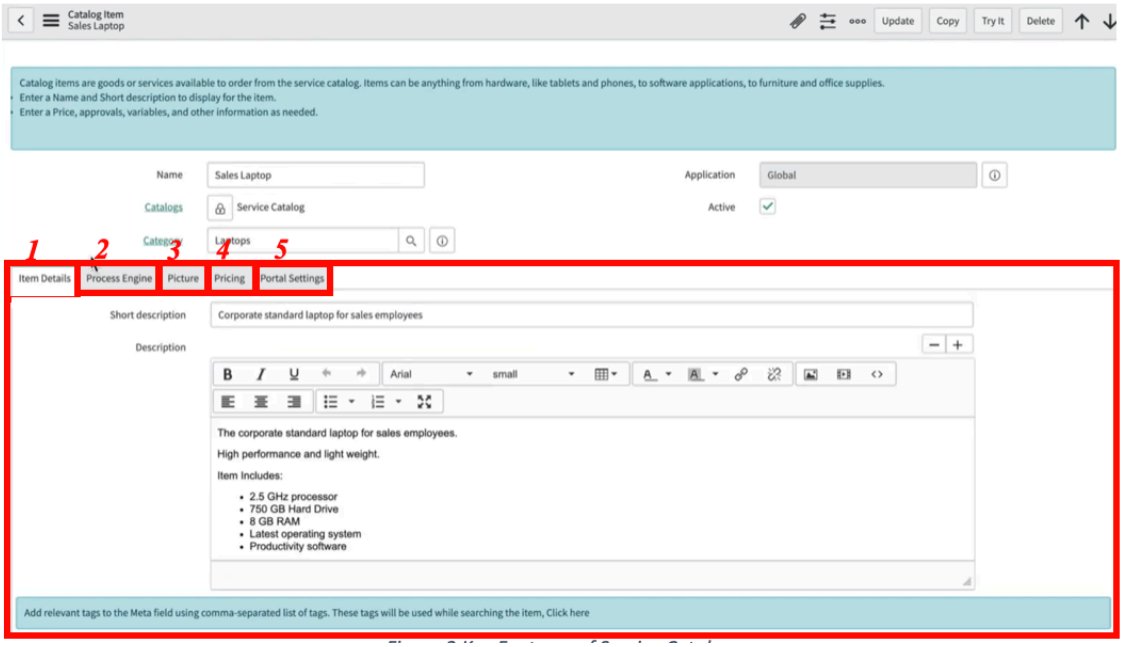
Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, den Sie aus dem Katalog anfordern können. Ein Service kann mehrere Katalogelemente enthalten. Katalogelemente werden im Katalogportal aufgelistet und stehen den Benutzern zur Verfügung, die sie benötigen (entweder durch Abonnement oder berufliche Verantwortung). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

Das Formular „Katalogelement“ enthält die folgenden Registerkarten.

- Elementdetails: Beschreibung des Katalogelements.
- Prozess-Engine: Der definierte Prozess, der zur Erfüllung der Katalogelementanforderung verwendet wird.
- Bild: Bild, das verwendet wird, um das Katalogelement darzustellen, wenn es im Katalog angezeigt wird.
- Preisgestaltung: Preisdetails für das Katalogelement.
- Portaleinstellungen: Bietet spezifische Einstellungen für die Interaktion mit dem Katalogelement im Katalogportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“



Produktkatalog – Anwendungsfall

Verwenden Sie Produktkatalog, um Informationen zu einem Produktmodell anzugeben. Produktmodelle sind bestimmte Versionen oder Konfigurationen eines Assets. Asset-Manager verwenden Produktkatalog als zentrales Repository für Modellinformationen.

Ein detaillierter und gut gepflegter Produktkatalog kann mit den Informationen zu Servicekatalog, Asset, Procurement, Anforderung, Vertrag und Lieferant koordiniert werden. Modelle, die in Produktkatalog veröffentlicht werden, werden automatisch in Servicekatalogveröffentlicht. Servicekatalog enthält Informationen zu Waren (Modellen) und Services. Wenn das Modell von mehreren Lieferanten verfügbar ist, kann ein Modell mehrfach aufgeführt werden. Modelle sind in Asset-Managemententhalten.

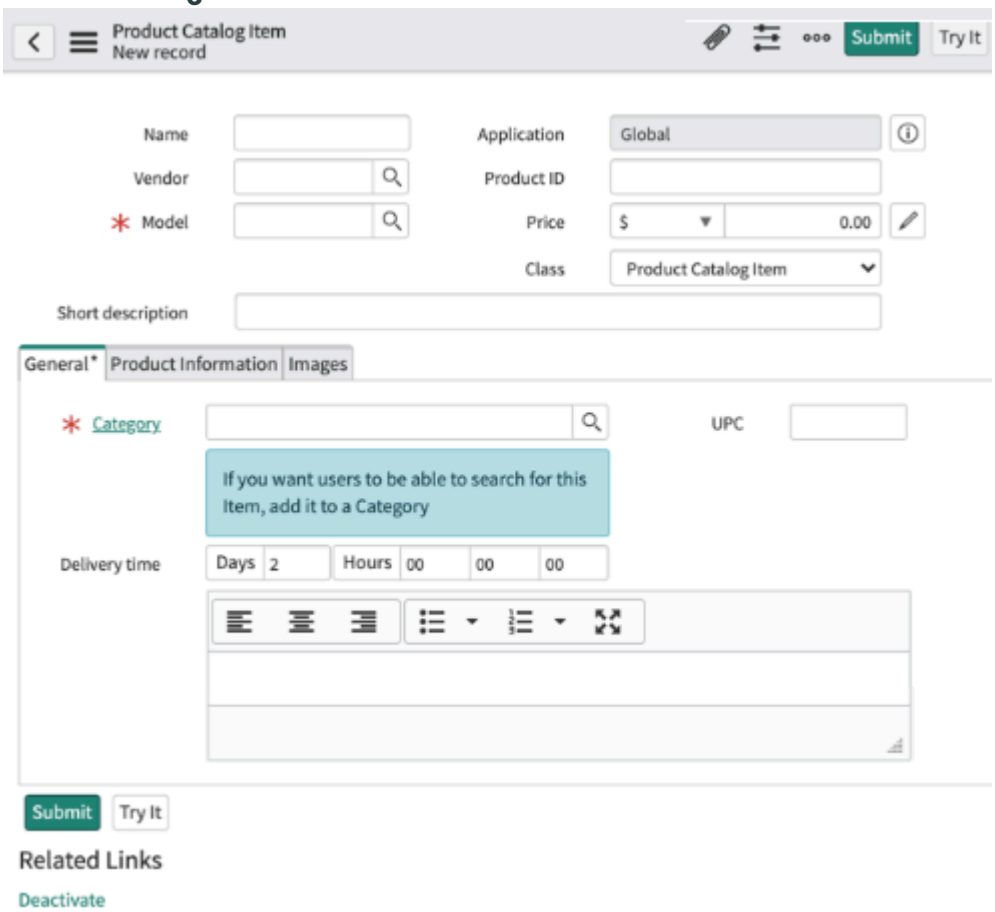
Hauptfunktionen des Anwendungsfalls Produktkatalog .

In diesem Anwendungsfall können Sie Hardware- und Softwareproduktinformationen als Elemente in Produktkatalogeinbeziehen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktkatalog Elemente



Ergebnisse von Produktkatalog Anwendungsfall

Das Framework CSDM stellt sicher, dass Produktmodelle im Katalog verfügbar sind und Prozesse für die Verwendung der Modelle definiert sind.

Servicekatalog Überlegungen

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Implementierung des Frameworks CSDM.

- Produktkatalog baut auf Servicekatalogauf. Produktkataloge geben die Produktmodelle an, die zur Verwendung verfügbar sind. Produktspezifische Attribute werden in jedem Katalogelement erfasst. Sie können Produktkataloge für jeden Produkttyp in Ihrem Portfolio erstellen.
- Sie können Katalogtypen erstellen, die die Typen der angebotenen Produkte und Services widerspiegeln.

CSDM – Referenz

Referenzthemen enthalten detaillierte Beschreibungen der Tabellen, Eigenschaften, Formulare und Rollen, die im Framework CSDM verwendet werden.

Grundlagen

CSDM Begriffe

CI-Beziehungen in CSDM

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wie CSDM Konzepte zu CMDB Tabellen zugeordnet werden

Lebenszyklen

Dokumentlebenszyklus

Hardware-Lebenszyklus

Lebenszyklus des Standorts

Logischer Lebenszyklus

Produktlebenszyklus

CSDM Begriffe

Die meisten Produkte von Now PlatformServiceNow und Anwendungen von [] sind eng an Gemeinsames Servicedatenmodellausgerichtet. In dieser Tabelle werden Begriffe definiert, wie sie in den Produkten von Now Platform und verwendet werden.

Allgemeine CSDM-Begriffe

Begriff	Definition	Notizen
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Anwendungsservice	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels handelt.	Beispiele für Anwendungsservices sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung. **Hinweis:** Anwendungen und Anwendungsservices haben keine 1:1-Beziehung. Ein Anwendungsservice kann mehrere Anwendungen enthalten. Eine Anwendung kann in mehreren Anwendungsservices enthalten sein.
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft 365.
Geschäftsanwendung	Stellt alle Software- und Infrastrukturumgebungen (dev, test, prod) dar, die für die Bereitstellung von Funktionalität konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Geschäftsfähigkeit (Business Capability)	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement (Demand-Management) oder die Finanzplanung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Begriff	Definition	Notizen
Geschäftsservice	Ein Geschäftsservice ist ein Servicetyp, der für Geschäftskunden veröffentlicht wird. Ein Geschäftsservice implementiert normalerweise eine oder mehrere Geschäftsfähigkeiten.	Normalerweise bestellen Geschäftskunden Business Services. Geschäftskunden können die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen über Servicekatalogauswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen. • Ein Business Service ist ein operatives CI. • Ein Geschäftsservice muss ein einstufiger Service und keine Hierarchie von Geschäftsservices sein. • Ein Geschäftsservice kann für Auswirkungen in Incident, Problem und Change und für Genehmigungen für Change verwendet werden. • Ein Business Service muss auf den Verbraucher oder Verkäufer ausgerichtet sein.
Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Dies kann ein einzelnes Modul sein, z. B. ein Server, eine Datenbank oder ein Router, oder ein komplexeres Element, z. B. ein vollständiges System. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Ziel, Fähigkeiten, Organisation wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Service	Mittel, um Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Benutzern die	Hat normalerweise drei Aspekte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Begriff	Definition	Notizen
	Erzielung bestimmter Ergebnisse ermöglicht wird, ohne dass sie bestimmte Kosten und Risiken tragen müssen.	• Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung Sie können die Basistypen erweitern, um sie an die Servicetypen in Ihrer Organisation anzupassen.
Servicekatalog	Bietet eine Ansicht der Verbrauchsmaterialien für verfügbare Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung der Services, auf die ein Benutzer Zugriff haben kann. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Beispiel: IT-Servicekatalog.
Servicezusage	Definiert die zwischen dem Verbraucher und dem Anbieter vereinbarten Servicebereitstellungsverpflichtungen.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Technischer Service	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise einen Business- oder Anwendungsservice verbessert	In der Regel von Serviceverantwortlichen bestellbar. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Beispiel: Computer, Speicher und Netzwerke.

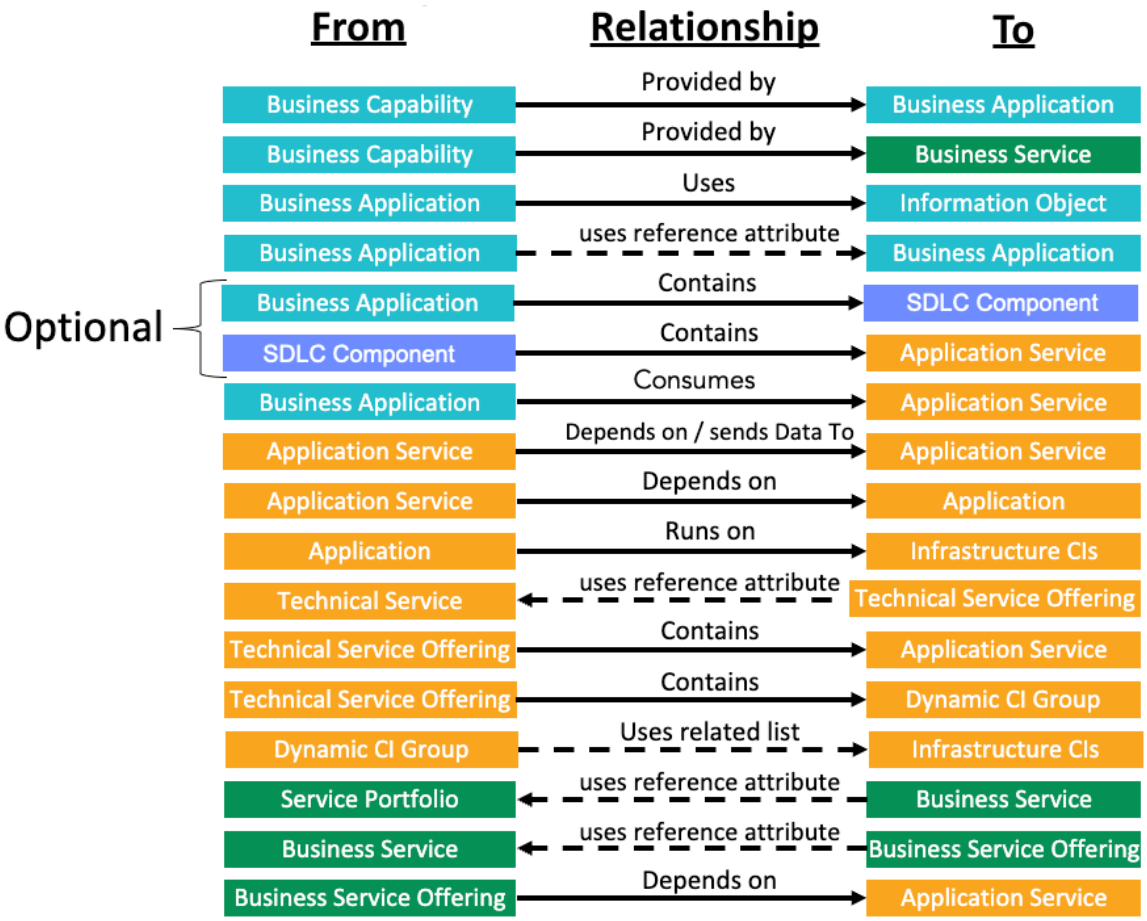
CI-Beziehungen in CSDM

Damit die Konfigurationsverwaltung möglichst effektiv ist, stellen Sie Beziehungen zwischen den Objekten und Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) im konzeptionellen CSDMher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche CSDM Beziehungen

- Die meisten Funktionen und Produkte, z. B. die Risikobewertung für Technologieportfoliomanagement und Anwendungs-Portfoliomanagement (APM), hängen von den -Beziehungen ab.
- Die Beziehungen, die üblicherweise als Teil von Service-Mapping und Discovery erstellt werden, sind der Standard für Infrastruktur-CIs. Wenn Sie die Elemente manuell zuordnen, müssen Sie berücksichtigen, wie Discovery sie behandelt hätte.
- Nicht alle Objekte im konzeptionellen Modell [CSDM sind CMDB -Tabellen, und nicht alle Objekte haben Beziehungen. Möglicherweise müssen Sie einige der folgenden erforderlichen Beziehungen erstellen.



Hinweis:
Business Services und technische Services stellen über spm_taxonomy_node eine Verbindung zu spm_service_portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

Erstellen von Beziehungen zwischen CIs

Informationen zum Erstellen von Beziehungen zwischen CIs finden Sie unter CI-Beziehungen in der CMDB.

Ressourcen in ServiceNow Community

Eine ausführlichere Erklärung der Rolle des Referenzattributs für Geschäftsanwendungen bei der Verwaltung von Plattformen aus der Perspektive von CSDM finden Sie in diesem Artikel in der Community von ServiceNow.

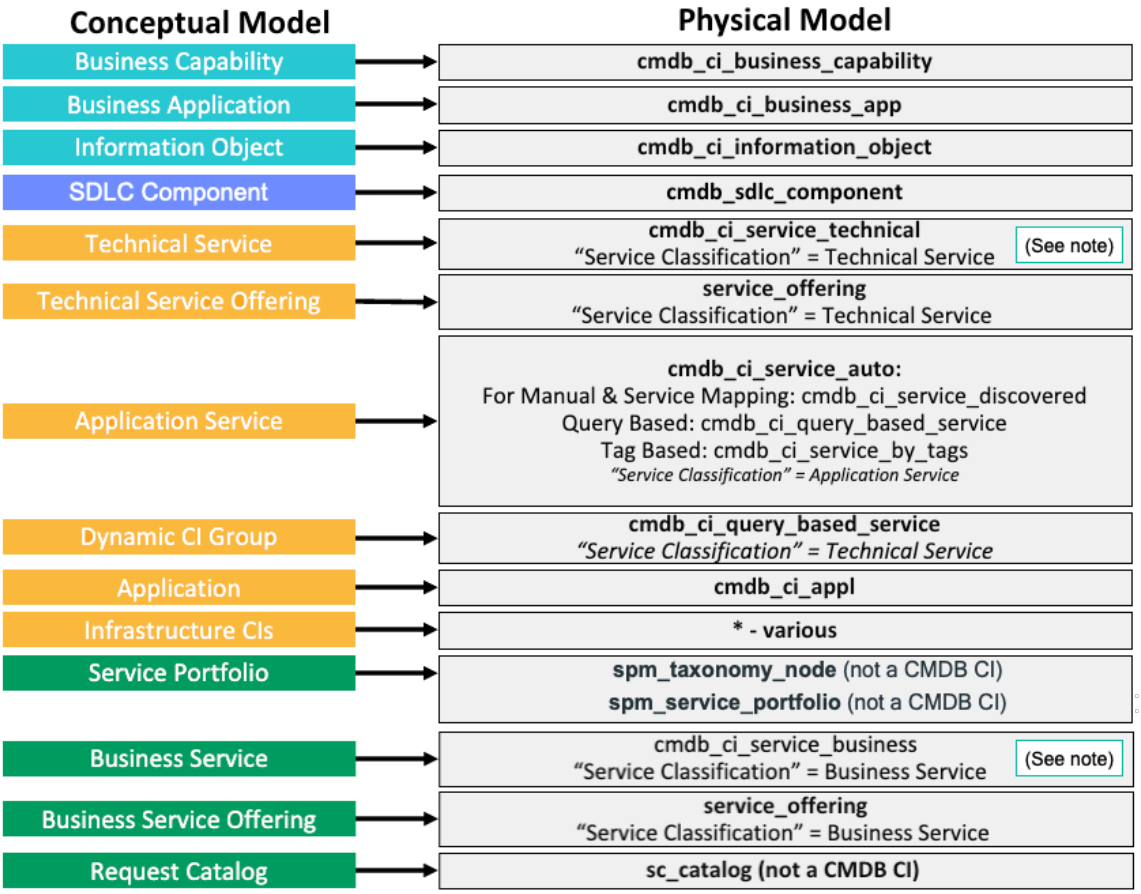
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playlist aller Videos

Wie CSDM Konzepte zu CMDB Tabellen zugeordnet werden

Die Objekte im konzeptionellen Framework CSDM müssen den Objekten des physischen Modells (CIs und CI-Klassentabellen) in CMDBzugeordnet werden.



Hinweis:
Business Services und technische Services stellen über spm_taxonomy_node eine Verbindung zu spm_service_portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management taxonomy .

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Dokumentlebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CIs nachverfolgen können. Die Status des Dokumentlebenszyklus stellen den Gesamtlebenszyklus von Dokument-Assets (Verträgen) und CIs (Geschäftsprozess) im Zusammenhang mit ihren Produkten dar.

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847

.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

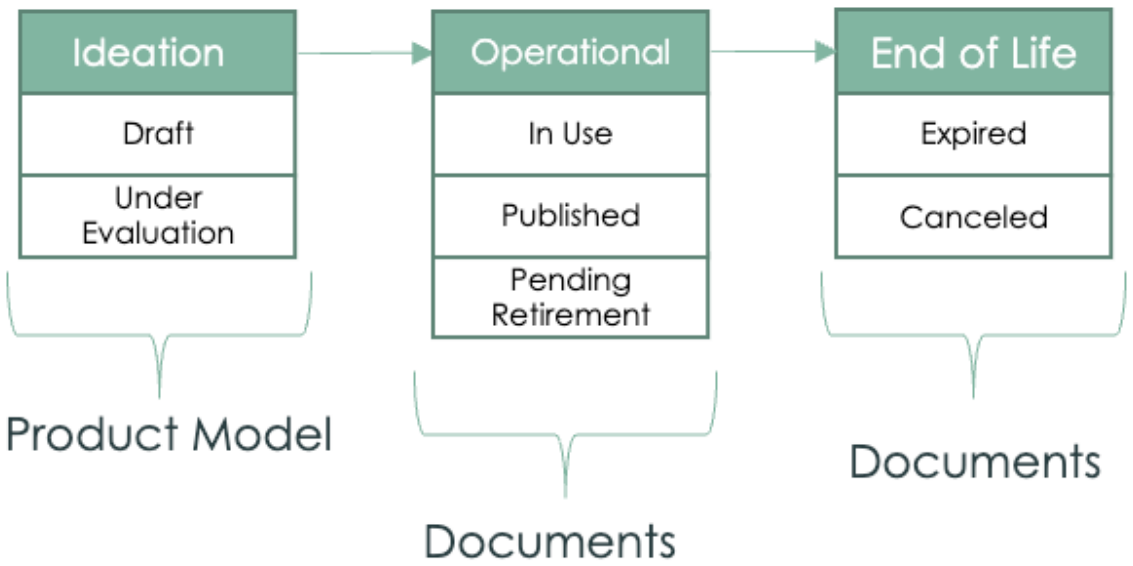
1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach `Lebenszyklusphase und Status`.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:

https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

Dokumentlebenszyklusstatus

Ein *Lebenszyklusstatus* ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* eines Assets oder CI über den Lebenszyklus. Beispielsweise kann sich der Status eines Dokument-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ über „ **Veröffentlicht** “ zu **„Ausstellung ausstehend**“ ändern. Ein anderes Dokument-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ kann vom Status „ **In Gebrauch** “ direkt in den Status „ **Stilllegung ausstehend** “ versetzt werden, ohne sich jemals im Status „ **Veröffentlicht** “ befunden zu haben.



Die Stufen- und Statuswerte für Dokumente sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf Dokumente in Contract Management und CMDBbeziehen.

Hinweis:
Basierend auf dem Typ des Elements steuert die Tabelle [life_cycle_control], welche Lebenszyklusphasenwerte für jede Lebenszyklusphase verfügbar sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklusstatus für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Lebenszyklusstatus“ im Thema „Grundlagendomäne“.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hardware-Lebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CIs nachverfolgen können. Die Hardware-Lebenszyklusstatus stellen den Gesamtlebenszyklus von Hardware-Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar.

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847 .

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach `Lebenszyklusphase und Status`.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:

https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

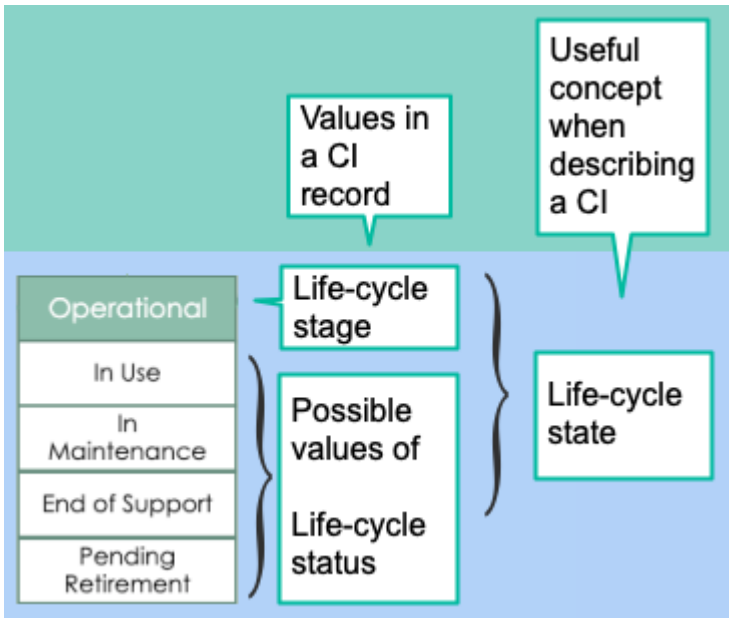
Hardware-Lebenszyklusstatus

Hardware-Assets sind physische Artikel, die auf Lager gehalten werden, z. B. Server, Monitore und Tastaturen. Ein *Lebenszyklusstatus* ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* eines Assets oder CI über den Lebenszyklus. Die Phasen und Status für den Hardware-Lebenszyklusprozess sind nur in hardwarebezogenen Tabellen in Asset-Management und CMDBsichtbar.

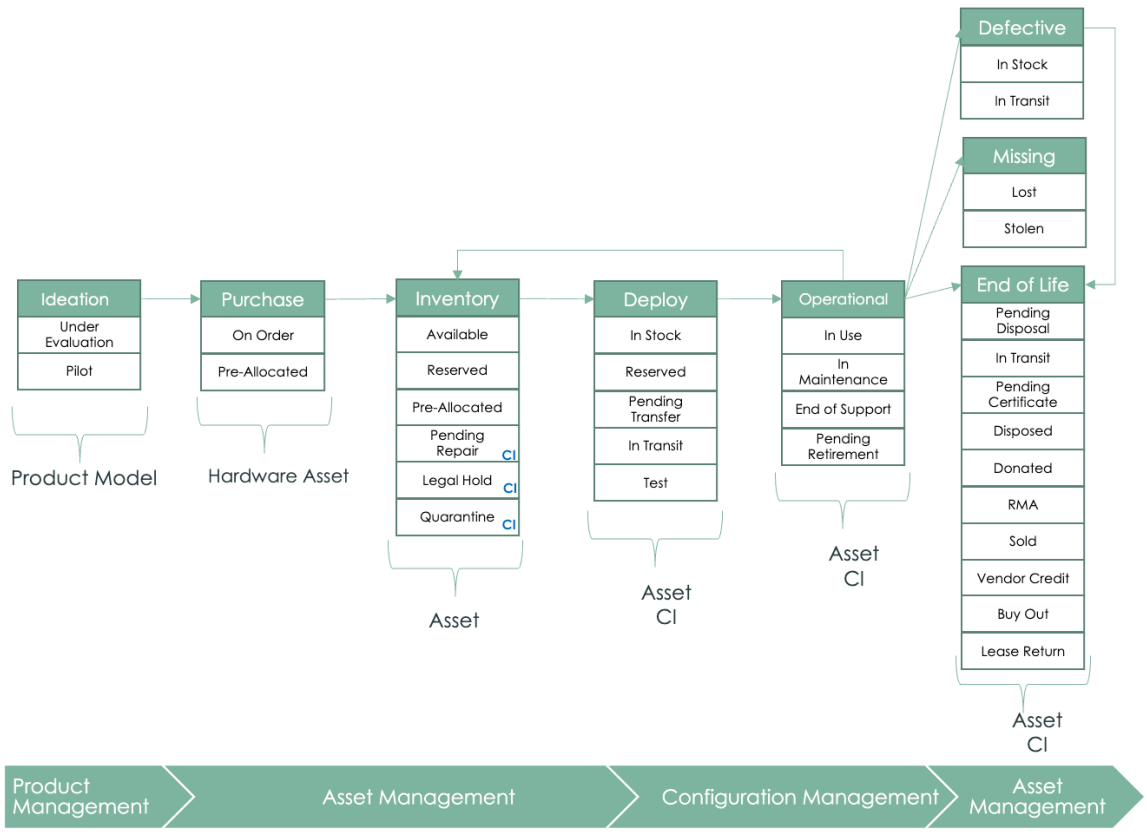
Sie können sich den *Lebenszyklusstatus* als Kombination aus zwei Werten eines Assets oder CI vorstellen: *Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* über den Lebenszyklus des CI. Beispielsweise kann sich der Status eines Hardware-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von **In Gebrauch** über **In Wartung** bis hin zum **Ende des Supports**ändern. Ein anderes Hardware-CI kann von „ **In Gebrauch** “ zu „ **Ende des Supports** “ wechseln, ohne sich jemals im Status „ **In Wartung** “ befunden zu haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Basierend auf dem Typ des Elements steuert die Tabelle [life_cycle_control], welche Lebenszyklusphasenwerte für jede Lebenszyklusphase verfügbar sind.



Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklusstatus für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Lebenszyklusstatus“ im Thema „Grundlagendomäne“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ganzheitlicher Lebenszyklus: CMDB Hardwaretabellen (von cmdb_ci)

CMDB -Hardwaretabellen	CMDB Name der Hardwaretabelle
Zubehör	cmdb_ci_acc
Kommunikationsgerät	cmdb_ci_comm
Computer-Peripheriegerät	cmdb_ci_peripheral
Computerraum AC	cmdb_ci_crac
Hardware anzeigen	cmdb_ci_display_hardware
Facility-Hardware	cmdb_ci_facility_hardware
Hardware	cmdb_ci_hardware
Imaging-Hardware	cmdb_ci_imaging_hardware
IP-Gerät	cmdb_ci_ip_device
Überwachungsgeräte	cmdb_ci_monitoring_hardware
Netzwerkadapter	cmdb_ci_network_adaptor
Druckhardware	cmdb_ci_printing_hardware
Rack	cmdb_ci_rack
Speichergerät	cmdb_ci_storage_device

Beispiel für Hardwareklassen

Zeigen Sie Attribute, Identifizierungsregeln und andere wichtige Schemastrukturen für die Klasse CMDB Computer [cmdb_ci_computer] an. Weitere Informationen finden Sie unter Hardwareklasse [cmdb_ci_hardware]..

Wie sich das Außerkraftsetzen eines Anwendungsservice auf ein Hardware-CI auswirken kann

Ein Anwendungsservice ist die logische Darstellung der zugrunde liegenden Hardware- und Software-CIs, die zusammenarbeiten, um eine Geschäftsanwendung oder ein Geschäftssystem zu implementieren. Der Anwendungsservice stellt eine Instanz der Geschäftsanwendung oder des Systems dar.

Hardware- und Software-CIs werden anhand der *physischen* Lebenszyklusstatus verwaltet. Da ein Anwendungsservice eine logische Darstellung ist, wird er als mithilfe der *logischen* Lebenszyklusstatus verwaltet. Die physischen Hardware-CIs, die Teil der Servicezuordnung unter einem Anwendungsservice sind, haben ihren eigenen Lebenszyklus, sie sind jedoch über die Anwendungsservices als ein bestimmter Satz von Abhängigkeiten oder Aufschlüsselungen verknüpft.

Beispiel 1: Ein Hardware-CI wird nicht stillgelegt, wenn der Anwendungsservice stillgelegt wird

Wenn ein Anwendungsservice stillgelegt wird, wird die zugehörige Hardware möglicherweise nicht stillgelegt. Beispielsweise kann die Hardware inaktiv bleiben und nicht mit einem Anwendungsservice in Verbindung stehen, bis sie zur Verwendung durch einen neuen Anwendungsservice neu zugewiesen wird.

Beispiel 2: Ein Hardware-CI wird von mehreren Anwendungsservices gemeinsam verwendet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im allgemeinen Szenario einer gemeinsam genutzten Datenbank verwenden mehrere Anwendungsservices (jeder mit einem eindeutigen Datenbankschema) einen einzelnen Datenbankservice gemeinsam. Der Datenbankservice wird auf einem einzelnen physischen Host ausgeführt.

Wenn einer der Anwendungsservices stillgelegt wird, können der Datenbankservice und der Host nicht stillgelegt werden. Alle anderen Anwendungsservices sind weiterhin vom Datenbankservice abhängig, der auf dem Host ausgeführt wird.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Lebenszyklus des Standorts

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CIs nachverfolgen können. Die Lebenszyklusstatus des Standorts stellen den Gesamtlebenszyklus eines Standorts in allgemeinen Daten dar.

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847
.

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach `Lebenszyklusphase und Status`.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:

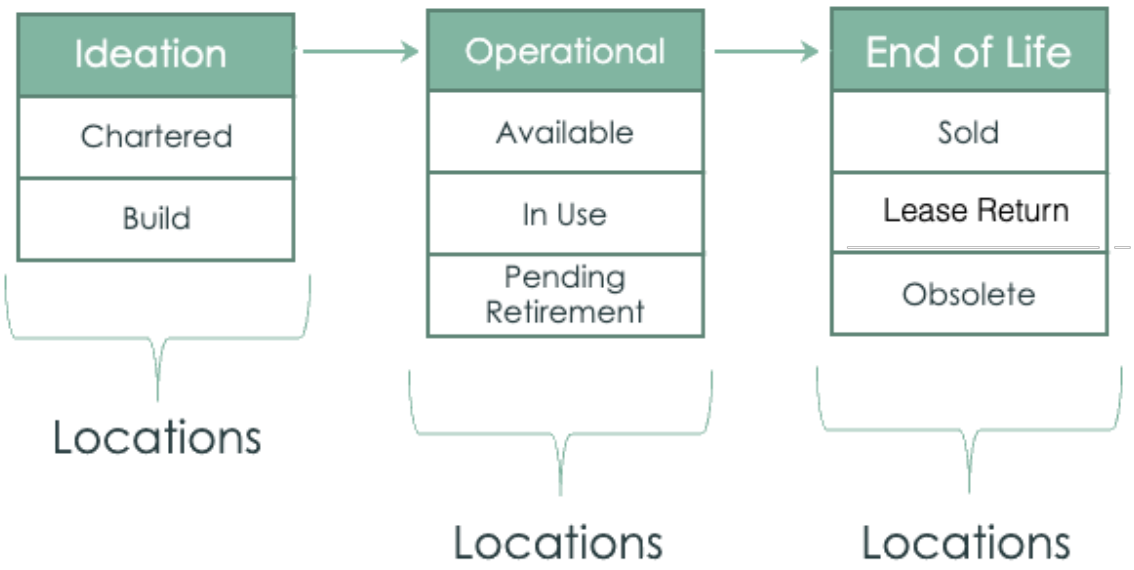
https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

Lebenszyklusstatus des Standorts

Ein *Lebenszyklusstatus* ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* eines Assets oder CI über den Lebenszyklus. Beispielsweise kann ein Standort-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ den Status im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ zu **„Ausstellung ausstehend**“ ändern. Ein anderes Standort-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ kann vom Status „ **Verfügbar** “ direkt in den Status „ **Stilllegung ausstehend** “ versetzt werden, ohne sich jemals im Status „ **In Gebrauch** “ befunden zu haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Stufen- und Statuswerte für Standorte sind nur in der Tabelle „Allgemeine Datenspeicherorte“ sichtbar.

Hinweis:
Basierend auf dem Typ des Elements steuert die Tabelle [life_cycle_control], welche Lebenszyklusphasenwerte für jede Lebenszyklusphase verfügbar sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklusstatus für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Lebenszyklusstatus“ im Thema „Grundlagendomäne“.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Logischer Lebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CIs nachverfolgen können. Die logischen Lebenszyklusstatus stellen den Gesamtlebenszyklus von logischen Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar.

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847
.

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach `Lebenszyklusphase und Status`.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:

https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

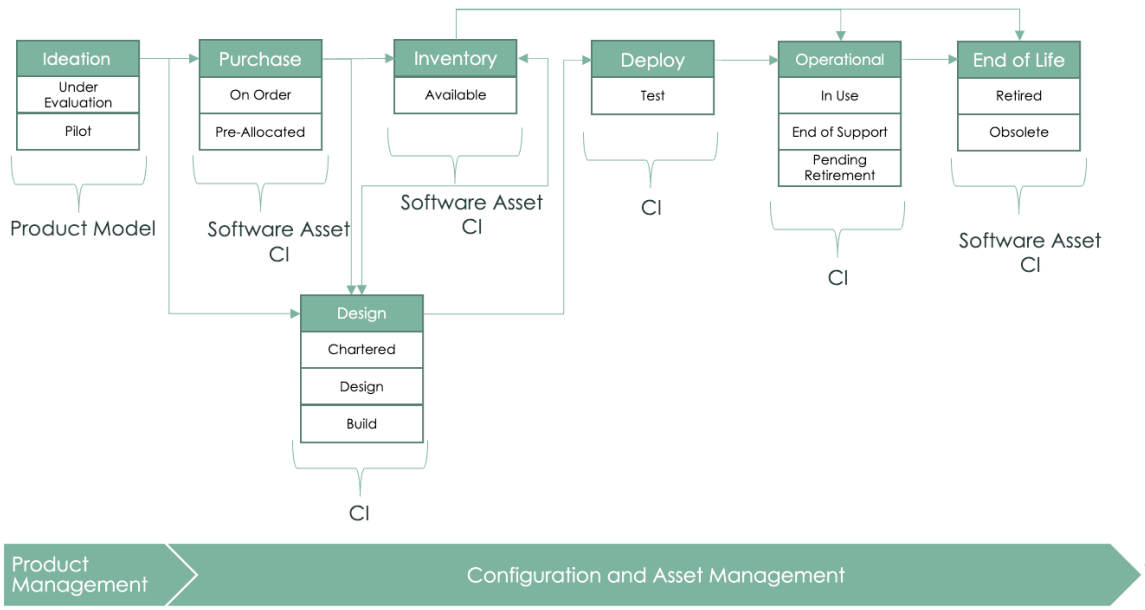
Automatische Übersetzung

Logische Lebenszyklusstatus

Ein logisches Asset oder Software-Asset enthält Elemente wie Anwendungen, Services und Lizenzen.

Ein *Lebenszyklusstatus* ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* eines Assets oder CI über den Lebenszyklus. Beispielsweise kann sich der Status eines logischen CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von „ **In Gebrauch** “ über „ **Ausstellung ausstehend“** bis hin zu „ **End of Support**“ ändern. Ein anderes logisches CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ kann vom Status „ **In Gebrauch** “ direkt in den Status „ **Ende des Supports** “ übergehen, ohne sich jemals im Status „ **Stilllegung ausstehend** “ befunden zu haben.

Hinweis:
Ein CI befindet sich möglicherweise in der Phase „ **Betriebsbereit** “, wird jedoch möglicherweise nicht mehr vom Lieferanten, Herausgeber oder der Drittpartei unterstützt. Das bedeutet jedoch nicht, dass sie stillgelegt werden kann oder sollte.



Die logischen Elemente für Stufen- und Statuswerte sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf logische Elemente in Asset-Management und CMDBbeziehen.

Hinweis:
Basierend auf dem Typ des Elements steuert die Tabelle [life_cycle_control], welche Lebenszyklusphasenwerte für jede Lebenszyklusphase verfügbar sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklusstatus für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Lebenszyklusstatus“ im Thema „Grundlagendomäne“.

Anwendungsservice-Lebenszyklen

Da Anwendungsservices von Natur aus logisch sind, sollten sie die logischen Lebenszyklusstatus verwenden. Anwendungsservices folgen denselben Lebenszyklusleitfäden wie jedes andere logische CI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ganzheitlicher Lebenszyklus: CMDB Logische Tabellen (von cmdb_ci)

CMDB Logical table	Table name
Application Cluster	cmdb_ci_application_cluster
Batch Job	cmdb_ci_batch_job
Business Application	cmdb_ci_business_app
Business Capability	cmdb_ci_business_capability
Business Process	cmdb_ci_business_process
CIM Profiles	cmdb_CIM_profile
Cloud Key Pair	cmdb_ci_cloud_keu_pair
Cloud Mgmt Subnet	cmdb_ci_subnet
Cloud Resouce Base	cmdb_ci_resource_base
Cluster	cmdb_ci_cluster
Cluster Node	cmdb_ci_cluster_node
Cluster Resource	cmdb_ci_cluster_resource
Cluster Virtual IP	cmdb_ci_cluster_vip
Configuration File	cmdb_ci_config_file
Database	cmdb_ci_database
Database Catalog	cmdb_ci_db_catalog
Datastore Disk	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Disk Partition	cmdb_ci_disk_partition
DNS Name	cmdb_ci_dns_name
DRS VM Config	cmdb_ci_drs_vm_config
Endpoint	cmdb_ci_endpoint
Environment	cmdb_ci_environment
Fiber Channel Port	cmdb_ci_fc_port
Information Object	cmdb_ci_information_object
IP Address	cmdb_ci_ip_address
IP Network	cmdb_ci_ip_network
IP Phone	cmdb_ci_ip_phone
IP Service Instance	cmdb_ci_ip_service
Load Balancer Interface	cmdb_ci_lb_interface
Load Balancer Pool	cmdb_ci_lb_pool
Load Balancer Pool Member	cmdb_ci_lb_pool_member
Load Balancer Service	cmdb_ci_lb_service
Load Balancer VLAN	cmdb_ci_lb_vlan
Logical Partition	cmdb_ci_lpar
Memory Module	cmdb_ci_memory_module
Network Appliance Hostname	cmdb_ci_net_app_host
Network Hostname	cmdb_ci_network_host
Network Traffic	cmdb_ci_net_traffic

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB Logical table (continued)	Table name
Operating System Level Virtualization Container	cmdb_ci_oslv_container
Operating System Level Virtualization Image	cmdb_ci_oslv_image
Operating System Level Virtualization Image TAg	cmdb_ci_oslv_image_tag
Operating System Level Virtualization Local Image	cmdb_ci_oslv_local_image
Package	cmdb_ci_os_packages
Patch	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_port
Print Queue	cmdb_ci_print_queue
Qualifier	cmdb_ci_qualifier
SAN Connection	cmdb_ci_san_connection
SAN Endpoint	cmdb_ci_san_endpoint
SAN Fabric	cmdb_ci_san_fabric
SAN Zone	cmdb_ci_san_zone
SAN Zone Alias	cmdb_ci_san_zone_alias
SAN Zone Alias Member	cmdb_ci_san_zone_alias_member
SAN Zone Member	cmdb_ci_san_zone_member
SAN Zone Set	cmdb_ci_san_zone_set
Service	cmdb_ci_service
Storage Area Network	cmdb_ci_san
Storage Controller	cmdb_ci_storage_controller
Storage Export	cmdb_ci_storage_export
Storage File Share	cmdb_ci_storage_fileshare
Storage HBA	cmdb_ci_storage_hba
Storage Pool	cmdb_ci_storage_pool
Storage Pool Member	cmdb_ci_storage_pool_member
Storage Volume	cmdb_ci_storage_volume
Tomcat Connector	cmdb_ci_tomcat_connector
UPS Bypass	cmdb_ci_ups_bypass
UPS Alarm	cmdb_ci_ups_alarm
UPS Input	cmdb_ci_ups_input
UPS Output	cmdb_ci_ups_output
Veritas Disk Group	cmdb_ci_veritas_disk_group
Virtual Machine Object	cmdb_ci_vm_object
Virtual Private Cloud	cmdb_ci_vpc
Virtual Private Network	cmdb_ci_vpn
Websphere Cell	cmdb_ci_websphere_cell

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktlebenszyklus

Das Framework CSDM stellt Standardfelder und -werte bereit, mit denen Sie den Lebenszyklus eines Assets oder CIs nachverfolgen können. Die Produktlebenszyklusstatus stellen den Gesamtlebenszyklus eines Produktmodells, einer bestimmten Version oder einer Produktkonfiguration dar.

Lebenszyklen verstehen

Die Präsentation „ **CMDB – Lebenszyklusphase und Status** “ finden Sie unter https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate/en/pages/assets?id=nc_asset&nc_ai_search=true&sys_id=fb390e7697dc69948934b67e6253af5e&table=x_snc_accel_asset&asset_id=27e8d18847 .

Wenn der direkte Link nicht funktioniert, führen Sie dieses Verfahren durch, um über **Now Create!** darauf zuzugreifen. auf ServiceNow Community:

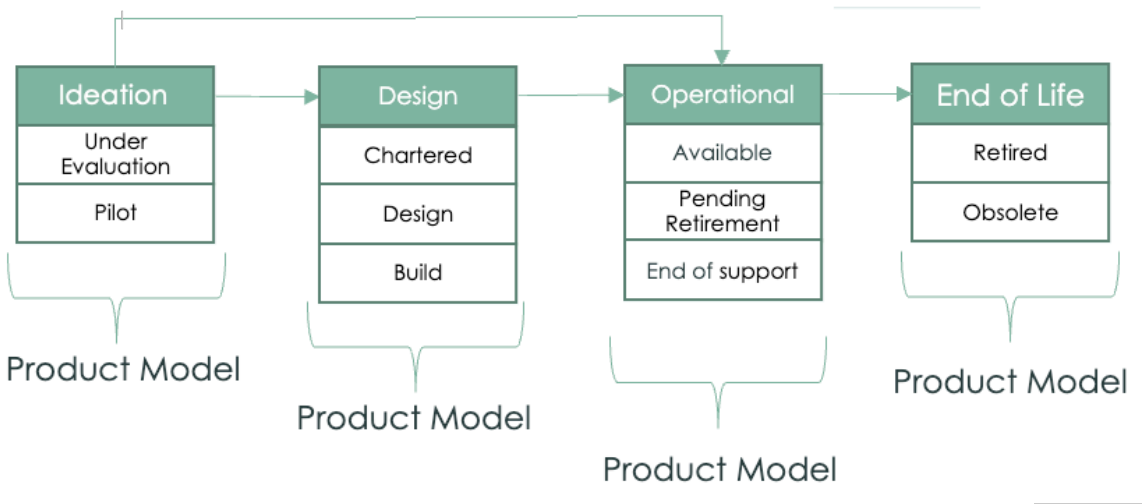
1. Wechseln Sie zu https://nowlearning.servicenow.com/nowcreate .
2. Wählen Sie die Karte **Nach Assets suchen aus**.
3. Suchen Sie im Suchfeld nach `Lebenszyklusphase und Status`.

Sehen Sie sich außerdem dieses Video an:

https://www.youtube.com/embed/TfRv1VTRsgM

Status des Produktlebenszyklus

Ein *Lebenszyklusstatus* ist die Kombination *aus Lebenszyklusphase* und *Lebenszyklusstatus* eines Assets oder CI über den Lebenszyklus. Beispielsweise kann sich der Status eines Produkt-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ im Laufe der Zeit von „ **Verfügbar** “ über „ **Ausstellung ausstehend** “ bis hin zu „ **End of Support**“ ändern. Ein anderes Produkt-CI in der Phase „ **Betriebsbereit** “ kann vom Status „ **Verfügbar** “ direkt in den Status „ **Ende des Supports** “ übergehen, ohne sich jemals im Status `Pending Retirement` befunden zu haben.



Hinweis:
Basierend auf dem Typ des Elements steuert die Tabelle [life_cycle_control], welche Lebenszyklusphasenwerte für jede Lebenszyklusphase verfügbar sind.

Weitere Informationen zu -Produkten finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen dazu, wie Sie von der Implementierung von Lebenszyklusstatus für CMDB -Entitäten profitieren können, finden Sie im Abschnitt „Lebenszyklusstatus“ im Thema „Grundlagendomäne“.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Playlist aller Videos

Anwendungsservices

Machen Sie sich mit Anwendungsservices vertraut, erfahren Sie mehr über verschiedene Anwendungsservicetypen und wie sie mehrere ServiceNow® Geschäftsbereiche und Produkte verwenden.

Was sind Anwendungsservices?

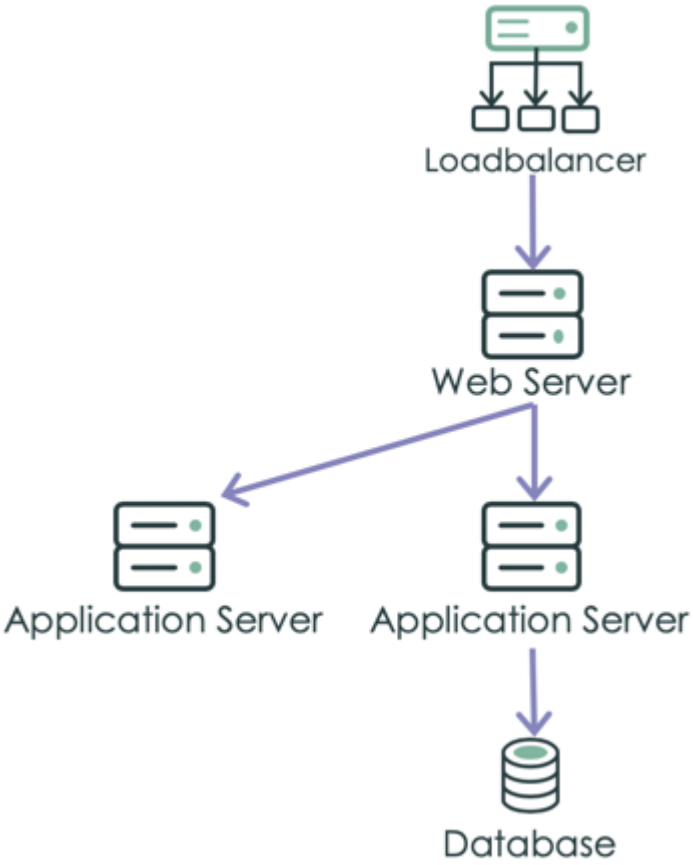
Ein Anwendungsservice ist eine Reihe untereinander verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einer Organisation einen Service bereitstellen. Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise ein E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation. Zum Erstellen von Finanzberichten über eine webbasierte Anwendung sind beispielsweise Computer, Webserver, Anwendungsserver, Datenbanken, Middleware und Netzwerkinfrastruktur erforderlich. Diese Anwendungen und Hosts sind alle so konfiguriert, dass sie den Dienst der Finanzberichterstattung anbieten. In Entwicklungsumgebungen stellt ein Anwendungsservice eine Instanz einer Geschäftsanwendung oder eines Systems dar.

ServiceNow-Anwendungen beziehen sich auf Geräte und Anwendungen, die Anwendungsservices als Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) umfassen. Die verschiedenen CIs und die Beziehungen zwischen ihnen, die einen Anwendungsservice bilden, werden in Configuration Management Database (CMDB)gespeichert.

Jeder Anwendungsservice enthält einen Einstiegspunkt als oberstes CI. Ein Einstiegspunkt ist der Punkt des Zugangs des Clients zu einem Anwendungsservice. In der Regel handelt es sich um eine URL oder eine Kombination aus IP-Adresse und Port für Anwendungsservices in Unternehmensbereitstellungen. Bei cloud-basierten Bereitstellungen kann ein Einstiegspunkt eine URL zu einer Cloud-Ressource wie einem AWS -Gateway sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice



Mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) können Sie Servicetypen und Serviceangebote optimieren. Sie können Beziehungen zwischen Anwendungsservices und anderen servicebezogenen Objekten in CSDM hinzufügen: Geschäftsanwendung, technische Serviceangebote oder Business Service-Angebote.

Es gibt die folgenden Arten von Anwendungsservices:

Erkannt

Service-Mapping erkennt Anwendungsservices anhand von Mustern und durch Verfolgung von Datenverkehrsverbindungen.

Die musterbasierte Erkennung erstellt präzise und vollständige Anwendungsservices, die die serviceorientierte Ansicht der IT-Infrastruktur darstellen. Es wird eine Zuordnung mit hoher Genauigkeit erstellt, die sich gut für die Verwaltung geschäftskritischer Anwendungsservices eignet.

Darüber hinaus bietet sie Transparenz in Bezug auf native Cloud-Services wie Computing, Lastenausgleichsmodule und API-Gateways. Sie können Serviceeinstiegspunkte wie AWS S3-Buckets, AWS und Microsoft Azure API-Gateways, AWS Lambda-Funktionen und Microsoft Azure Funktionen verwenden, um Services zuzuordnen. Sie kann auch Lambda-zu-Lambda-Anrufe und Lambda-zu-RDS-Verbindungen erkennen, um dynamische Servicezuordnungen zu erstellen.

Die Methode von oben nach unten ordnet VMs lokal und in öffentlichen Clouds zu. Diese VMs müssen jedoch für die Erkennung von oben nach unten vollständig erkannt werden, um zu bestimmen, welche Anwendungen auf der VM ausgeführt werden. Wenn eine VM nicht vollständig erkannt wird,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwenden Sie die Tag-basierte Methode, um die Lücke zu schließen (siehe weiter unten in diesem Dokument). Die Tag-basierte Zuordnung ordnet auch Container zu, die Sie mit der Erkennung von oben nach unten nicht zuordnen können.

Erkannte Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Sie werden in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.

Dynamische CI-Gruppe

Dynamische CI-Gruppen, die als Anwendungsservices fungieren. Die Mitglieder der CMDB-Gruppen, die der dynamischen CI-Gruppe zugeordnet sind, füllen den Anwendungsservice aus. Eine dynamische CI-Gruppe ist eine dynamische Gruppierung von CIs, die auf einigen gemeinsamen Kriterien basiert, z. B. dem Standort aller Webserver in Paris oder aller Oracle-Datenbanken in Boston. Nach dem Erstellen einer dynamischen CI-Gruppe kann sie als Gruppenangebot in IT Service Management verwendet werden.

Bei Erstellung über den Anwendungsservice-Assistenten lautet die Serviceklassifizierung „Anwendungsservice“, und bei Erstellung aus der veralteten Ereignismanagement -UI oder Service-Mapping -UI lautet die Klassifizierung „Technischer Service“. Anwendungsservices vom Typ „Dynamische CI-Gruppe“ werden in der Tabelle „Dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_service] gespeichert.

Tag-basiert

Ein Tag ist eine Bezeichnung, die aus einem Schlüssel-Wert-Paar besteht. Ihre Organisation verwendet möglicherweise Tags, um Assets zu kategorisieren und um die Abfrage- und Berichtsfunktionen zu verbessern. Discovery und Cloud Provisioning and Governance können die von allen wichtigen Cloud-Anbietern und Container-Ökosystemen verwendeten Tags erkennen. Sobald die Tags erkannt wurden, können von Service-Mapping auf Grundlage dieser Tags Anwendungsservices erstellt werden. Beispielsweise können Sie Tags verwenden, um alle Anwendungsservices zuzuordnen, die Ihr Unternehmen in der Produktionsumgebung in der EMEA-Region verwendet.

Tag-basierte Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Sie werden in der Tabelle „Tag-basierter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_by_tags] gespeichert.

Manuell erstellt

Bei der manuellen Zuordnung dokumentieren Anwendungsbesitzer die Anwendungen, die IT-Infrastruktur und die Beziehungen, die jeden Anwendungsservice unterstützen, manuell. Diese Methode eignet sich am besten für Konfigurationselemente, die aufgrund von Sicherheitszugriffsproblemen nicht vollständig erkennbar sind. Zum Beispiel IPS-Geräte, die einen Angriffsverhinderungsservice für den Sicherheitsgeschäftsbereich unterstützen.

Versuchen Sie, die manuelle Zuordnung nach Möglichkeit zu vermeiden. Es ist sehr zeitaufwändig, Services manuell zuzuordnen, und oft sind die für die Zuordnung erforderlichen Informationen aufgrund der sich entwickelnden Technologie und des Mangels an Prozessen, die die für den Anwendungskontext erforderlichen Infrastrukturabhängigkeiten nachverfolgen und dokumentieren, nicht verfügbar. Und wenn nachfolgende Änderungen an der Anwendungsservicetopologie vorgenommen werden, muss die Servicezuordnung manuell aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manuell erstellte Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Anwendungsservices des manuell erstellten Typs werden in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.

Dynamisch

Ein dynamischer Anwendungsservice enthält nur CIs, die Teil von CI-Beziehungen sind, die in der Tabelle CMDB CI-Beziehung [cmdb_rel_ci] gespeichert sind.

Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm direkt CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Dynamische Anwendungsservices werden automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln. Wenn Sie einem CI, das in einem dynamischen Anwendungsservice enthalten ist, eine Beziehung hinzufügen, wird dieser Service automatisch aktualisiert, um das Hinzufügen der Beziehung und das zugehörige neue CI widerzuspiegeln. In ähnlicher Weise wird ein dynamischer Anwendungsservice automatisch aktualisiert, wenn eine Beziehung und das zugehörige CI aus einem CI innerhalb des Service entfernt werden.

Eine Möglichkeit, dynamische Anwendungsservices zu erstellen, besteht in der Konvertierung älterer Business Services oder manueller Services (z. B. erstellt mit Ereignismanagement) in Anwendungsservices des dynamischen Typs.

Dynamische Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Dynamische Anwendungsservices werden in der Tabelle „Berechnete Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_calculated] gespeichert.

Wer Anwendungsservices verwendet

Anwendungsservices bilden die Grundlage für den Betrieb der folgenden Geschäftsbereiche und Produkte von Now Platform:

- ITOM Health erfasst Warnungen von Infrastruktur-Events, die von Überwachungstools von Drittanbietern erfasst wurden. Anschließend nutzt das Tool von Discovery gesammelte IT-bezogene Informationen, um Konfigurationselementen Warnungen zuzuordnen. Basierend auf den erfassten Informationen werden Dashboards bereitgestellt, die eine konsolidierte Ansicht von allen Events mit Einfluss auf Services verfügbar machen.
- Die ITOM-Optimierung bietet Ihnen Tools für die Bereitstellung privater und öffentlicher Cloud-Infrastrukturen und -Services sowie für eine konsistente Verwaltung und Kostentransparenz. Die Anwendung Cloud-Kostenmanagement , die im ServiceNow Storeverfügbar ist, hilft Ihnen, das gesamte Spektrum der mit Cloud-Assets verbundenen Kosten zu analysieren, sodass Sie Möglichkeiten erkennen und entsprechende Maßnahmen ergreifen können, um Geld zu sparen und den Betrieb zu optimieren.
- Benutzer vonIT Service Management verlassen sich auf die Anwendungsservices, die die IT-Infrastruktur widerspiegeln, um Services für ihre Kunden zu verwalten und bereitzustellen.
- Benutzer von Customer Service Management können Probleme im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur im Kontext von Anwendungsservices effizient diagnostizieren und lösen.
- Software Asset Management- Benutzer verstehen die Software, die in Ihrer IT-Umgebung ausgeführt wird, und verfolgen Konfigurationen nach, die sich auf den Softwarelizenzverbrauch in Ihren IT-Umgebungen und Rechenzentren auswirken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer von Strategic Portfolio Management verwenden für Anwendungsservices erfasste Daten, um ein umfassendes Verständnis der in ihrer Organisation verwendeten Anwendungen zu erhalten.
- Benutzer von Security Operations zeigen Security Incidents an, um herauszufinden, welche Anwendungsservices gefährdet sind. Sie verwenden diese Informationen auch, um Bedrohungen basierend auf den Auswirkungen, die sie auf ihre Organisation darstellen, zu priorisieren und zu lösen.

So erstellen Sie Anwendungsservices

Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie verschiedene Methoden zum Erstellen und Auffüllen von Anwendungsservices bereitstellen.

Wichtig:
Sie können die Methoden von oben nach unten und die manuelle Methode für denselben Anwendungsservice verwenden. Sie können keine anderen Methoden zum Erstellen oder Auffüllen desselben Anwendungsservice kombinieren.

Analysieren Sie die IT-Infrastruktur und die Servicebereitstellung in Ihrer Organisation, um die optimale Methode zum Erstellen und Auffüllen von Anwendungsservices auszuwählen.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung

Methode	Verwendungszweck	Zusätzliche Überlegungen
Erkennung von oben nach unten Service-Mapping führt eine Erkennung von oben nach unten für Anwendungsservices durch. Service-Mapping verwendet Muster, um CIs zu erkennen und zuzuordnen. Ein Muster ist eine Folge von Schritten, deren Zweck darin besteht, Attribute eines CI und seiner ausgehenden Verbindungen zu erkennen. Mit dieser Methode werden präzise und vollständige Anwendungsservices erstellt, die die serviceorientierte Ansicht der IT-Infrastruktur Ihrer Organisation zuverlässig darstellen Tag-basierte Erkennung in Service-Mapping ist eine ergänzende Methode, die die Ergebnisse der Erkennung von oben nach unten erweitert.	Verwenden Sie diese Methode, um branchenweit anerkannte oder benutzerdefinierte Anwendungen der zweiten und dritten Ebene zu erkennen. Solche Anwendungen können Lastausgleichslösungen, Anwendungs- oder Webserver mit Datenbankverbindungen sein.	Die musterbasierte Zuordnung erfordert die Konfiguration von Anmeldeinformationen, Benutzern und Benutzerberechtigungen, damit Service-Mapping auf Anwendungen im privaten Netzwerk Ihrer Organisation zugreifen kann. Dieser Prozess kann zeitaufwändig und mühsam sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszweck	Zusätzliche Überlegungen
Tag-basiert Wenn Ihre Organisation Tags für die Asset-Verwaltung verwendet, können Sie diese Tags zum Zuordnen von Anwendungsservices verwenden. Discovery und Cloud Provisioning and Governance erkennen Tags, die CIs zugewiesen sind, und füllen CMDB mit diesen Daten aus. Service-Mapping verwendet die Tag-bezogenen Daten aus CMDB, um Services zuzuordnen. Die Tag-basierte Servicezuordnung ergänzt die Servicezuordnung von oben nach unten. Sie bietet Transparenz in Bezug auf Container und ordnet auch VMs zu, die nicht vollständig erkannt werden, was bei der Servicezuordnung von oben nach unten nicht möglich ist. Die Tag-basierte Zuordnung verknüpft zwar getaggte Komponenten mit bestimmten Anwendungsservices, ordnet jedoch nicht die Verbindungen zwischen diesen Komponenten zu. Dies ist ein weiterer Grund, warum die Tag-basierte Zuordnung die Servicezuordnung von oben nach unten eher ergänzt als ersetzt.	Ordnen Sie Ressourcen für Cloud-Arbeitsauslastungen wie IaaS/PaaS/FaaS/CaaS sowie für Container-Arbeitsauslastungen mit Kubernetes, OpenShift oder AWS ECS zu. Ordnen Sie auch Ressourcen in den Bereitstellungen von Site Reliability Engineering (SRE) oder Customer Reliability Engineering (CRE) zu. Mit der Tag-basierten Methode können Sie Containerressourcen in Ihren Bereitstellungen zuordnen. Normalerweise verwenden Sie diese Methode, um Anwendungen in Cloud-Virtualisierungen oder PaaS-Bereitstellungen zu erkennen.	Im Gegensatz zu anderen Zuordnungsmethoden müssen bei der Tag-basierten Zuordnung keine Anmeldeinformationen konfiguriert oder Benutzern erweiterte Rechte gewährt werden. Tag-basierte Anwendungsservices enthalten möglicherweise keine relevanten CIs, wenn diesen CIs nicht die richtigen Tags zugewiesen sind.
Anwendungsleistungsmanagement-Zuordnungen (APM) aus integrierten Dynatrace- oder AppDynamics-Bereitstellungen werden erfasst Erstellen Sie Anwendungsservices mithilfe der Integration mit dem AppDynamics-	Verwenden Sie diese Integration, um Anwendungsservices basierend auf APM-Zuordnungen von Dynatrace oder AppDynamics zu erstellen. Sie können Anwendungsservices verwenden, die mit dieser Methode erstellt wurden, um die Integrität zu überwachen.	Analysieren Sie erkannte Ressourcen in CMDB, bevor Sie sie von Drittanbietern erfassen, um die Erstellung doppelter CIs zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszweck	Zusätzliche Überlegungen
Anwendungsmodell und der Dynatrace-Überwachungsplattform, die auf ServiceNow Storeverfügbar ist.		
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ aus Basierend auf CMDB Gruppen, deren Mitglieder den Anwendungsservice ausfüllen.	Verwenden Sie diese Methode als einfache und schnelle Methode zum Erstellen dynamischer CI-Gruppen für Bereitstellungen wie Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange oder andere DNS-bezogene Services. Dynamische CI-Gruppen sind besonders nützlich, wenn nur eine Liste von Ressourcen ohne Konfigurationsdetails oder Anmeldeinformationen verfügbar ist. Wenn Sie eine Gruppe CMDB verwenden, können Sie CMDBCMDB Integrität verwenden, um den Zustand zu überwachen, und eine gespeicherte Abfrage des Abfragegenerators verwenden, um nach den im Anwendungsservice enthaltenen CIs zu filtern.	Für Anwendungsservices, die mit dieser Methode erstellt wurden, gibt es keine Zuordnungsansicht. Sie können CIs, die zu einem solchen Anwendungsservice gehören, nur als Liste anzeigen. Es muss sichergestellt werden, dass die Gruppe CMDB genau nach den CIs filtert, die in den Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.
Anwendungsservice-API Erstellen Sie eine Automatisierung für die Massenerstellung von Anwendungsservices. Verwenden Sie diese Methode, wenn Ihre Organisation eine organisationsübergreifende Zuordnung und Analyse durchgeführt und einige Informationen zu Services gesammelt hat. Mit APIs erstellte Anwendungsservices gehören zum manuellen Typ und werden in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert.	Verwenden Sie diese Methode für Umgebungen, in denen eine Nachverfolgung des DevOps-Prozesses für kontinuierliche Integration/kontinuierliche Bereitstellung (CI/CD) erforderlich ist. Sie können Servicezuordnungen von Drittanbietern einzeln oder in großen Mengen in manuelle Anwendungsservices importieren. Weitere Informationen finden Sie beispielsweise im digitalen Leitfaden: Servicezuordnungen von Drittanbietern in ServiceNow Service Mapping importieren.	Machen Sie sich mit der genauen Servicestruktur vertraut: sys_id jedes CI, das den Service umfasst, und der Hierarchie, die die CIs bilden. Diese Methode erfordert Kenntnisse der Skripting-Infrastruktur, die Ihre Organisation verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszweck	Zusätzliche Überlegungen
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus Erstellen Sie einen manuellen Anwendungsservice mit nur einem CI: dem Einstiegspunkt. Um einen manuell erstellten Anwendungsservice auszufüllen, fügen Sie andere CIs manuell hinzu, wie in CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügenbeschrieben. Alternativ können Sie manuelle Anwendungsservices erstellen und ausfüllen, indem Sie in CMDB erstellte und in [cmdb_ci_service] gespeicherte Business Services konvertieren.	Verwenden Sie die manuelle Methode, wenn Sie keine anderen Methoden zum Erstellen oder Auffüllen von Anwendungsservices verwenden können. Erstellen Sie Anwendungsservices manuell, um Angriffe zu verhindern.	Diese Methode erfordert keine bereits vorhandene Setup- oder Objektkonfiguration. Sie können CIs jeder Klasse in manuell erstellte Anwendungsservices einbeziehen. Manuell erstellte Anwendungsservices spiegeln einige Änderungen an CIs wider, z. B. CI-Attribute. Sie spiegeln jedoch nicht automatisch Änderungen an CI-Beziehungen wider.
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamischer Service“ aus Anwendungsservices, die automatisch aktualisiert werden, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln. Um Gemeinsames Servicedatenmodellzu entsprechen, können Sie auch Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices konvertieren. Diese veralteten Services werden in den CMDB-Tabellen [cmdb_ci_service] oder [cmdb_ci_service_manual] gespeichert:	Verwenden Sie diese Methode, um Legacy-Business Services in Anwendungsservices umzuwandeln, die andere ServiceNow -Produkte nutzen können. Beispielsweise können dynamische Anwendungsservices für die Serviceüberwachung und das Change-Management verwendet werden.	Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Das System ändert einen Anwendungsservice vom Typ „dynamisch“ automatisch, wenn Sie die relevanten Beziehungen für CIs ändern, die Teil dieses Anwendungsservice sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszweck	Zusätzliche Überlegungen
• Geschäftsservices in Anwendungsservices konvertieren • Konvertieren Sie ältere manuelle Services in dynamische Anwendungsservices		
Aus CSV-Datei Service-Mapping extrahiert Informationen aus dieser Datei und erstellt potenzielle Anwendungsservices, die als Servicekandidaten bezeichnet werden. Verwenden Sie diese Methode, wenn Ihre Organisation eine organisationsübergreifende Zuordnung und Analyse durchgeführt und einige Informationen zu Services gesammelt hat.	Bei Bedarf können Sie Servicekandidaten aus mehreren CSV-Dateien importieren.	Organisieren Sie alle erfassten Informationen in einer bestimmten Reihenfolge in einer CSV-Datei, genau wie in der Dokumentation beschrieben.

Um CSDMzu entsprechen, konvertieren Sie manuelle Services, die mit IT Operations Management Ereignismanagement erstellt und in [cmdb_ci_service_manual] gespeichert wurden, wie unter Manuelle Services in Anwendungsservices konvertieren oder Manuelle Services mit API in Anwendungsservices konvertieren beschrieben. Konvertierte Services werden zu Anwendungsservices des manuellen Typs, die in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] gespeichert werden.

Domänentrennung

Die Domänentrennung wirkt sich, sofern bereitgestellt, wie folgt auf eine Anwendungsservice aus:

- Beim Erstellen eines Anwendungsservice wird der Anwendungsservice der Domäne des Benutzers zugewiesen.
- Beim manuellen Hinzufügen eines CI zu einem Anwendungsservice können Sie nur CIs auswählen, die zu der Servicedomäne gehören.
- Wenn Sie die POST-REST-API „createOrUpdateService“ zum Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservice verwenden, wird der Prozess beendet, wenn eines der in der API referenzierten CIs zu einer anderen Domäne als der Anwendungsservice selbst gehört.
- Beim Konvertieren von Business Services in Anwendungsservices gehört der neu erstellte Anwendungsservice zu derselben Domäne wie der ursprüngliche Business Service. Der Anwendungsservice umfasst nur CIs, die zu derselben Domäne gehören wie der Anwendungsservice selbst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices erstellen

Erstellen Sie einen Anwendungsservice, um die CSDM-Standards einzuhalten und die Organisation, Wartung und Überwachung von Services in Ihrer Organisation zu standardisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Abhängig von der verwendeten Auffüllungsmethode:

- Dynamische CI-Gruppe: app_service_admin
- Manuell: app_service_admin
- Dynamischer Service: app_service_admin
- Erkennung von oben nach unten: sm_admin
- Tags: sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Anwendungsservice ist eine Reihe untereinander verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einer Organisation einen Service bereitstellen. Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise ein E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation.

Ein Anwendungsservice hat einen *Einstiegspunkt*, über den Benutzer auf den Anwendungsservice zugreifen können. Wenn Sie sich in der Planungsphase befinden und nicht wissen, was die Einstiegspunkte für einen Anwendungsservice sind, können Sie den Anwendungsservice ohne Einstiegspunkte erstellen. Ein solcher Anwendungsservice wird als leerer Anwendungsservicebezeichnet, dem Sie jederzeit Einstiegspunkte hinzufügen können.

Alle Anwendungsservices, die im Assistenten für Anwendungsservices erstellt werden, werden mit der Serviceklassifizierung `application service` festgelegt.

Service-Mapping,, wenn aktiviert, kann Anwendungsservices automatisch erkennen und zuordnen, wie unter Anwendungsservicezuordnung beschrieben. Ein ermittelter Anwendungsservice enthält die CIs und die Verbindungen zwischen ihnen, die Service-Mapping ermittelt und zugeordnet hat.

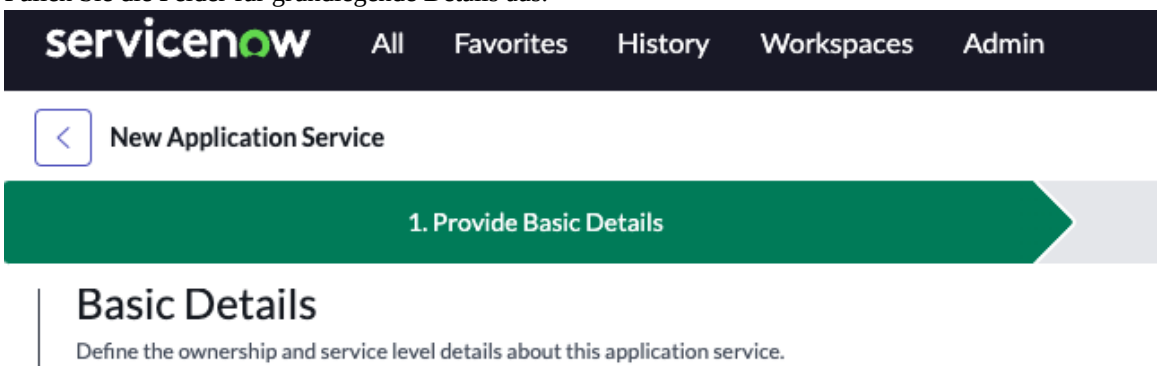
Sie können einen Anwendungsservice auch mithilfe der REST API „createOrUpdateService – POST“ erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Anwendungsservices“ auf **Neu**, um den Assistenten für Anwendungsservices zu öffnen.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Provide Basic Details** (Grundlegende Details angeben) folgende Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie die Felder für grundlegende Details aus.



Feld	Beschreibung
Nummer	Vorab ausgefüllte eindeutige ID für den Anwendungsservice.
Name	Eindeutiger Name des Anwendungsservice, der von keinem anderen Typ von Anwendungsservice verwendet wird. Verwenden Sie selbsterklärende Namen wie Mailing-Service oder Druckservice.
Umgebung	Umgebung des Angebots, z. B. Produktion, Entwicklung oder Test, wie von einigen Serviceangeboten identifiziert. Wird von Incident Management und Change Management verwendet.
Version	Version der Anwendungsservicekonfiguration.
Modell-ID	Ein Produktmodell, z. B. ein Softwaremodell, in dem Daten zum Ende der Lebensdauer gespeichert werden.
Betriebsstatus	Betriebsstatus des Anwendungsservice, z. B. **Bereit** oder **Deaktiviert**.
Supportgruppe	Wird von Incident Management als Gruppe verwendet, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Gruppe ändern	Wird von ITSM für die Weiterleitung von Änderungen und änderungsbezogenen Aufgaben verwendet.
Verwaltet nach Gruppe	Die für die Verwaltung der Daten zuständige Gruppe.
Eigentum von	Benutzer, der mit der Infrastruktur und den Anwendungen des Service vertraut ist. Dieser Benutzer ist der Anwendungsservice-Fachexperte, der Informationen liefert, die für die erfolgreiche Erstellung eines Anwendungsservice erforderlich sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn der Name des Besitzers nicht aufgeführt ist, erstellen Sie einen Benutzer mit der Rolle sm_app_owner als Besitzer. Alternativ dazu können Sie einen Benutzer mit der Rolle sm_admin auswählen.

Hinweis:
Weitere Informationen zur automatischen Synchronisierung zwischen den Zuweisungsgruppenfeldern und der zugehörigen Liste *Teams* finden Sie in der zugehörigen Liste „ Teams “.

b. Fügen Sie im Abschnitt „Beziehungen festlegen“ Beziehungen zwischen dem Anwendungsservice und anderen Komponenten in der CSDM-Domäne hinzu.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geschäftsanwendung**, **Technisches Serviceangebot**, **Business Service-Angebot** oder **Übergeordneter Anwendungsservice**, und fügen Sie der jeweiligen Liste **Ausgewählt** Elemente hinzu.

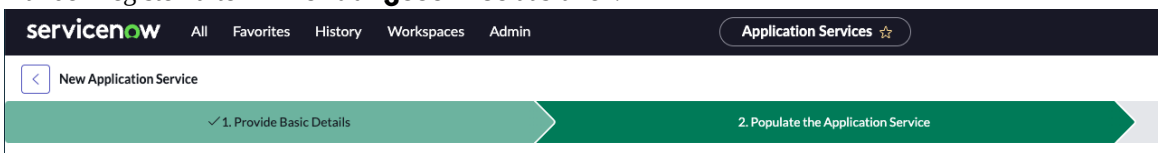
- Die Liste der technischen Serviceangebote enthält Datensätze in der Serviceangebotstabelle [service_offering], in der das Attribut *Service classification* **Technischer Service** lautet.
- Die Liste der Business Service-Angebote enthält Datensätze in der Serviceangebotstabelle [service_offering], in der das Attribut *Service classification* **Business Service** lautet.
- Die Liste der übergeordneten Anwendungsservices enthält Anwendungsservice-Datensätze aus der Anwendungsservicetabelle [cmdb_ci_service_auto]. Durch das Hinzufügen einer Beziehung zu übergeordneten Anwendungsservices werden Hierarchien und Abhängigkeiten von Anwendungsservices in Bereitstellungen erstellt, z. B.:
  - Bereitstellungen von Plattformhost und -anwendungen
  - Mikroservicebereitstellungen, bei denen mindestens ein Mikroservice, der als Anwendungsservice identifiziert wurde, Teil einer größeren Anwendungsservicebereitstellung ist
  - Abhängigkeiten gemeinsam genutzter technischer Services

d. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Weitere Informationen zu CSDM-Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in CSDM.

Außerdem sind einige Felder und Beziehungen auf der Seite als erforderlich angegeben. Informationen zum Ändern der erforderlichen Felder und Beziehungen finden Sie unter Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen.

4. Auf der Registerkarte **Anwendungsservice** ausfüllen:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Methode** auswählen, oder klicken Sie auf **Weiter**, um die Auswahl einer Methode zur Serviceauffüllung zu überspringen.

b. Wählen Sie auf der Seite Methode wählen eine **Serviceauffüllungsmethode**aus, und folgen Sie dann dem entsprechenden Link, um die spezifische Auffüllungsmethode abzuschließen:

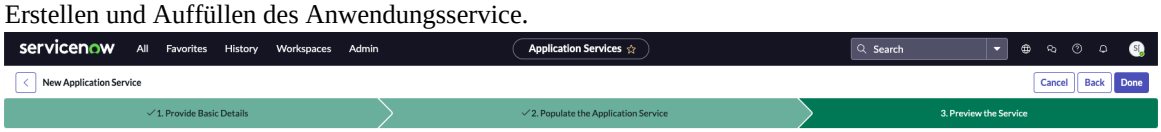
- **Discovery von oben nach unten**: Füllen Sie Anwendungsservices mithilfe der Erkennung von oben nach unten aus
- **Dynamische CI-Gruppe**: Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ aus.
- **Tags**: Füllen Sie Anwendungsservices mithilfe von Tags aus
- **Manuell**: Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus
- **Dynamischer Service**: Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamischer Service“ aus

Hinweis:
Die Optionen „Erkennung von **oben nach unten“** und „ **Tags** “ sind nur verfügbar, wenn Service Mapping installiert ist.

c. Um eine weitere Methode zum Ausfüllen des Anwendungsservice hinzuzufügen, klicken **Sie** auf der Seite „Serviceauffüllungsmethoden“ auf Methode hinzufügen.
Oder klicken Sie auf **Weiter**.

- Sie können eine beliebige Kombination der Methoden „Erkennung von **oben nach unten“** und „ **Manuell** “ hinzufügen. Wenn Sie jedoch die Methode **Dynamische CI-Gruppe**, **Tags**oder **Dynamischer Service** auswählen, ist die Schaltfläche **Methode** hinzufügen ausgegraut, und Sie können keine zusätzlichen Methoden hinzufügen.
- Sie können auf eine Karte für eine Methode des konvertierten Business Service klicken, um Details zur Servicekonvertierung anzuzeigen, z. B. den Konvertierungstyp. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsservices in Anwendungsservices konvertieren.

5. Überprüfen und überprüfen Sie auf der Registerkarte **Servicevorschau** die Zusammenfassungen zum Erstellen und Auffüllen des Anwendungsservice.



a. Überprüfen **Sie die Beziehungen**.

b. Sie können auf **Beziehungen bearbeiten** klicken, um die Beziehungen zu anderen CSDM-Objekten zu ändern.

c. Zusammenfassung der Auffüllungsmethodenüberprüfen.

d. Sie können auf **Methoden bearbeiten** klicken, um die Auswahlmethoden zu ändern.

e. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Ergebnisse

Der Anwendungsservice wird erstellt, und Sie können auf den neuen Anwendungsservice zugreifen, indem Sie zu Anwendungsservices Listenansichten navigieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus einer beliebigen Klasse, die die Anwendungsserviceklasse [cmdb_ci_service_auto] erweitert, mit Ausnahme von Warnungsgruppen. Die Listenansicht enthält die Tag-basierten, erkannten, manuellen, dynamischen CI-Gruppen, konvertierten, dynamischen und leeren Anwendungsservicetypen.
- **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus einer beliebigen Klasse, die die Anwendungsserviceklasse [cmdb_ci_service_auto] erweitert, mit Ausnahme von Warnungsgruppen. Die Listenansicht enthält die Tag-basierten, erkannten, manuellen, dynamischen CI-Gruppen, konvertierten, dynamischen und leeren Anwendungsservicetypen.
- **Service-Mapping** > **Services** > **Anwendungsservices**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus der Klasse „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered]. Die Listenansicht enthält die Anwendungsservicetypen von oben nach unten (erkannt) und leere Anwendungsservicetypen.

Nächste Maßnahme

- Wenn die Serviceauffüllungsmethode **Dynamische CI-Gruppe**lautet:
  - Klicken Sie auf **CMDB-Gruppen-** CIs anzeigen, um alle CIs in der CMDB-Gruppe aufzulisten, die dem Anwendungsservice zugeordnet ist.
  - Klicken Sie auf **Service-CIs anzeigen,** um alle CIs im Anwendungsservice aufzulisten.

  Beide CI-Listen sind identisch, es sei denn, die CMDB-Gruppe enthält mehr als 10.000 CIs. In diesem Fall zeigt **CMDB-Gruppen-** CIs anzeigen alle CIs in der CMDB-Gruppe an, und **Service-CIs anzeigen** zeigt nur die 10.000 CIs an, die Mitglieder des Anwendungsservice sind.
- Wenn die Serviceauffüllungsmethode **Tags**, **Top Down Discovery**oder **Manuell**ist, klicken Sie auf **Karte**anzeigen, um die Anwendungsservicezuordnung anzuzeigen, in der Sie:
  - Anwendungsservices verknüpfen
  - CI-Attribute in der Anwendungsservicezuordnung anzeigen –
  - Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen
  - Vergleichen Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice
- Klicken Sie auf **Erweitert**und dann auf der Seite „Erweiterte Details“ auf **Zusätzliche**Informationen, **Fragebogen**, **Nachrichten**ablehnen oder **Arbeitsnotizen**, um Details hinzuzufügen.

Füllen Sie Anwendungsservices mithilfe der Erkennung von oben nach unten aus

Verwenden Sie die Erkennung von oben nach unten, um einen Anwendungsservice auszufüllen. Diese Erkennungsmethode stellt Erkennungsmuster bereit, um Konfigurationselemente (CIs) zu finden, die zum Service gehören, und Verbindungen zwischen diesen CIs. Durch die musterbasierte Discovery werden präzise und vollständige Anwendungsservices erstellt, die eine serviceorientierte Sicht auf die IT-Infrastruktur Ihrer Organisation zuverlässig abbilden.

Vorbereitungen

- Die Erkennung von oben nach unten ist eine von mehreren Methoden zum Auffüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Auffüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Vergewissern Sie sich, dass Sie die ersten Schritte wie unter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice erstellenbeschrieben abgeschlossen haben. Das hier beschriebene Verfahren ist unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

- Vergewissern Sie sich, dass Service Mapping ordnungsgemäß eingerichtet ist .
- Stellen Sie sicher, dass Sie wissen, welchen Einstiegspunkt für diesen Anwendungsservice verwendet werden soll und welche Attribute Sie für diesen Einstiegspunkt definieren müssen. Erfahren Sie mehr über Einstiegspunktattribute, die mit Service-Mappingverfügbar sind.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices füllen können, einschließlich der Erkennung von oben nach unten, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: sm_admim

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Muster ist eine Folge von Befehlen, deren Zweck darin besteht, Attribute eines CI und seiner ausgehenden Verbindungen zu ermitteln. Service-Mapping und Discovery teilen sich einen Satz vorkonfigurierter Muster, die die meisten häufig verwendeten Geräte und Anwendungen abdecken.

Service-Mapping startet den musterbasierten Erkennungsprozess von oben nach unten ab dem von Ihnen definierten Einstiegspunkt.

Ein Einstiegspunkt ist der Punkt des Zugangs des Clients zu einem Anwendungsservice. Normalerweise ist dies entweder eine URL oder eine Kombination aus IP-Adresse und Port. Service-Mapping startet den Zuordnungsprozess von diesem Punkt aus. Um beispielsweise den E-Mail-Anwendungsservice zuzuordnen, definieren Sie eine IP-Adresse oder einen Hostnamen des E-Mail-Servers als Einstiegspunkt.

Einstiegspunkte variieren je nach Art von Anwendungsservice. Service-Mapping bietet eine Vielzahl vorkonfigurierter Einstiegspunkttypen, die viele häufig verwendete Anwendungen abdecken.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Liste „Serviceauffüllungsmethode“ im Fenster „ **Methode** wählen“ die Option **Top Down Discovery**aus.
2. Wählen Sie in der Liste „ **Anwendungstyp** “ die CI-Klasse der Anwendung aus, die als Einstiegspunkt für diesen Anwendungsservice dient.
   Einstiegspunktparameter hängen vom ausgewählten Typ ab.
3. Definieren Sie Attribute für den ausgewählten Einstiegspunkt (siehe Einstiegspunktattribute).
4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Freitextkommentar hinzu, der nützliche Informationen für die spätere Verarbeitung dieses Anwendungsservice enthalten kann.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie das generische Verfahren Anwendungsservice erstellen durch.

Zugehörige Informationen

Von ITOM-Transparenz verwendete Erkennungsmuster

Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ aus

Die Methode „Dynamische CI-Gruppe“ zum Ausfüllen eines Anwendungsservice generiert automatisch eine dynamische CI-Gruppe. Die Mitglieder der CMDB-Gruppe, auf der die dynamische CI-Gruppe basiert, füllen den Anwendungsservice aus. Der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice wird kontinuierlich mit der CMDB-Gruppe synchronisiert, um Änderungen der Mitgliedschaft in der CMDB-Gruppe zu berücksichtigen.

Vorbereitungen
Die dynamische CI-Gruppe ist eine von mehreren Methoden zum Auffüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Auffüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Vergewissern Sie sich, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben abgeschlossen haben. Das hier beschriebene Verfahren ist unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

Hinweis:

- Die Anzahl der CIs in einem Anwendungsservice, der mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ ausgefüllt wird, ist auf 10.000 beschränkt, auch wenn die zugeordnete CMDB-Gruppe mehr als 10.000 CIs enthält.
- Eine CMDB-Gruppe kann nur zum Ausfüllen eines einzelnen Anwendungsservice verwendet werden. Weitere Informationen zum Ausfüllen und Verwenden von CMDB-Gruppen finden Sie unter CMDB-Gruppen.
- Eine dynamische CI-Gruppe enthält CIs, kann jedoch keine anderen Gruppen enthalten.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices ausfüllen können, einschließlich dynamischer CI-Gruppen, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ die Option **Dynamische CI-Gruppe** als **Serviceauffüllungsmethode** aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die für die Serviceauffüllungsmethode „Dynamische CI-Gruppe“ spezifisch sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Die zum Auffüllen des Anwendungsservice mit CIs verwendete Methode. Legen Sie die Option auf **Dynamische CI-Gruppe** fest.
CMDB-Tabelle	Beachtet die Tabelle „Dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_service], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ erstellt wurden.
Gruppenname	Die CMDB-Gruppe, deren Mitglieder zu Mitgliedern des Anwendungsservice werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: CIs aus einer Klasse, die die Klasse `cmdb_ci_service` (Services) erweitert, werden automatisch herausgefiltert und dem Anwendungsservice nicht hinzugefügt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Auswirkung von Warnungen auf dynamische CI-Gruppen wird für die folgenden CIs berechnet:

- Alle CIs, die Teil der CMDB-Gruppe des dynamischen CI sind.
- Untergeordnete Elemente der aktuellen CIs mit einer Beziehung von: `Runs on::Runs`
- CIs, die entweder mit den aktuellen CIs oder ihren untergeordneten Elementen verbunden sind, mit einer Beziehung von: `Virtualized by::Virtualizes`

Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung .

Nächste Maßnahme

Führen Sie das generische Verfahren Anwendungsservice erstellen durch.

Füllen Sie Anwendungsservices mithilfe von Tags aus

Verwenden Sie Tags, die beim Kategorisieren und Organisieren von Konfigurationselementen (CIs) in Ihrer Organisation helfen, um Anwendungsservices auszufüllen. Die Tag-basierte Auffüllungsmethode [Für die Tag-basierte Zuordnung ist es nicht erforderlich, Anmeldeinformationen zu konfigurieren oder Benutzern erhöhte Rechte zu gewähren. erfordert die Funktion Service-Mapping von ITOM-Transparenz.

Vorbereitungen

1. Analysieren Sie die Tag-Nutzung in Ihrer Organisation, und erstellen Sie eine Liste aller Tags und ihrer Zwecke. Verwenden Sie die Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value], um die Tags in der CMDB anzuzeigen.
2. Falls erforderlich, weisen Sie CIs Tags zu, die Sie in Anwendungsservices aufnehmen möchten.
3. Tags sind eine von mehreren Methoden zum Auffüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Auffüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Vergewissern Sie sich, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben abgeschlossen haben. Das hier beschriebene Verfahren ist unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.
4. Analysieren Sie die Tag-Nutzung in Ihrer Organisation, und erstellen Sie eine Liste aller Tags und ihrer Zwecke. Verwenden Sie die Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value], um die Tags in der CMDB anzuzeigen.
5. Weisen Sie bei Bedarf Tags zu CIs zu, die Sie in eine Anwendungsserviceaufnehmen möchten.

Erforderliche Rolle: sm_admim

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Tag ist eine Bezeichnung, die aus einem Schlüssel-Wert-Paar besteht. Ihre Organisation verwendet möglicherweise Tags, um Assets zu kategorisieren und um die Abfrage- und Berichtsfunktionen zu verbessern. Discovery und Cloud Provisioning and Governance können die von allen wichtigen Cloud-Anbietern und Container-Ökosystemen verwendeten Tags erkennen. Sobald die Tags erkannt wurden, können von Service-Mapping auf Grundlage dieser Tags Anwendungsservices erstellt werden. Beispielsweise können Sie Tags verwenden, um alle Anwendungsservices zuzuordnen, die Ihre Organisation in der Produktionsumgebung in der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika) verwendet.

Wenn Sie Tag-basierte Servicefamilien und Tag-Kategorien konfiguriert haben, können Sie diese Tag-Definitionen zum Ausfüllen eines Anwendungsservice verwenden. Ein Teil der Definition einer Tag-basierten Servicefamilie besteht in der Definition einer Tag-Kategorie, die Tag-Schlüssel enthält. Bei Bedarf können Sie auch Tag-Werte definieren, um die Kriterien für das Auffüllen von Anwendungsservices einzugrenzen. Von Service-Mapping werden auf Grundlage der Tag-Definitionen für die Tag-basierte Servicefamilie Servicekandidaten erstellt, d. h. Vorschläge für Anwendungsservices. Wenn Sie die Tag-basierten Servicefamilien zum Ausfüllen eines Anwendungsservice verwenden, müssen Sie den entsprechenden Servicekandidaten auswählen.

Alternativ können Sie Tag-Schlüssel und ihre Werte definieren, während Sie die Tag-basierte Auffüllungsmethode für einen neuen Anwendungsservice auswählen. Definieren Sie bis zu drei Tag-Schlüssel und Tag-Werte für die Ausfüllungskriterien. CIs, die Tag-Schlüssel und Tag-Werte erkannt haben, werden Teil eines Anwendungsservice.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices füllen können, einschließlich der Verwendung von Tags, finden Sie unter Anwendungsservices.

Hinweis:
Service-Mapping enthält CIs, die Teil von CI-Beziehungen sind, auch wenn diesen CIs keine Tags zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Tag-basierte Erkennung in Service-Mapping .

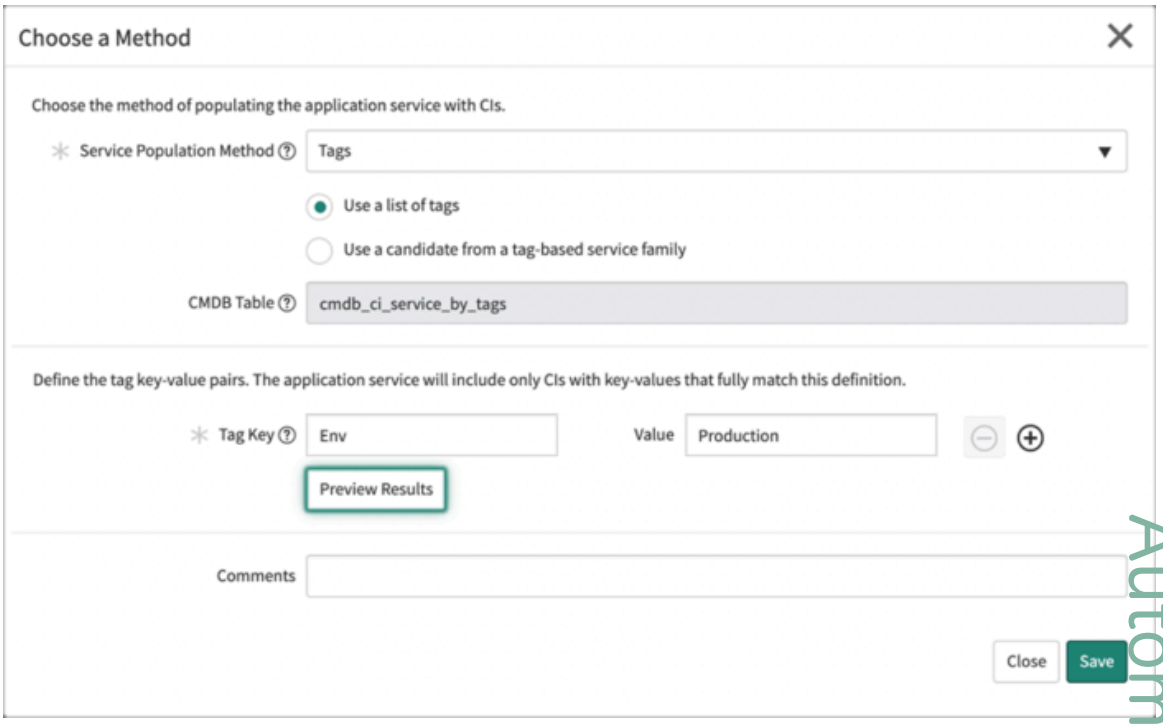
Prozedur

1. Wählen Sie in der Liste „Serviceauffüllungsmethode“ im Fenster „ **Methode** wählen“ die **Option Tags**aus.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um neue Tag-Kriterien zu definieren:
   a. Wählen **Sie Liste der Tags verwenden aus**.
   b. Geben Sie den Tag-Schlüssel und den jeweiligen Tag-Wert ein.
   Übereinstimmende Tag-Schlüssel, die im System vorhanden sind, werden in den Optionen zum automatischen Ausfüllen angezeigt.

   Wichtig:
   Bei der Tag-basierten Zuordnung wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Gleiche Schlüsselnamen und Schlüsselwerte mit Groß- und Kleinschreibung werden als identisch identifiziert.

   c. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Plus-Symbol, und fügen Sie einen weiteren Tag-Schlüssel und Tag-Wert hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Klicken Sie auf **Vorschauergebnis**, um die Liste der CIs anzuzeigen, die den definierten Kriterien entsprechen, und die Tag-Definitionen bei Bedarf zu verfeinern.

Hinweis:
Sie können nicht mehr als drei Tag-Schlüssel-Wert-Paare für einen Anwendungsservice hinzufügen.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Tag-Definitionen aus einer vorkonfigurierten Tag-basierten Servicefamilie zu verwenden:

a. Wählen **Sie Kandidaten aus einer Tag-basierten Servicefamilie verwenden aus**.

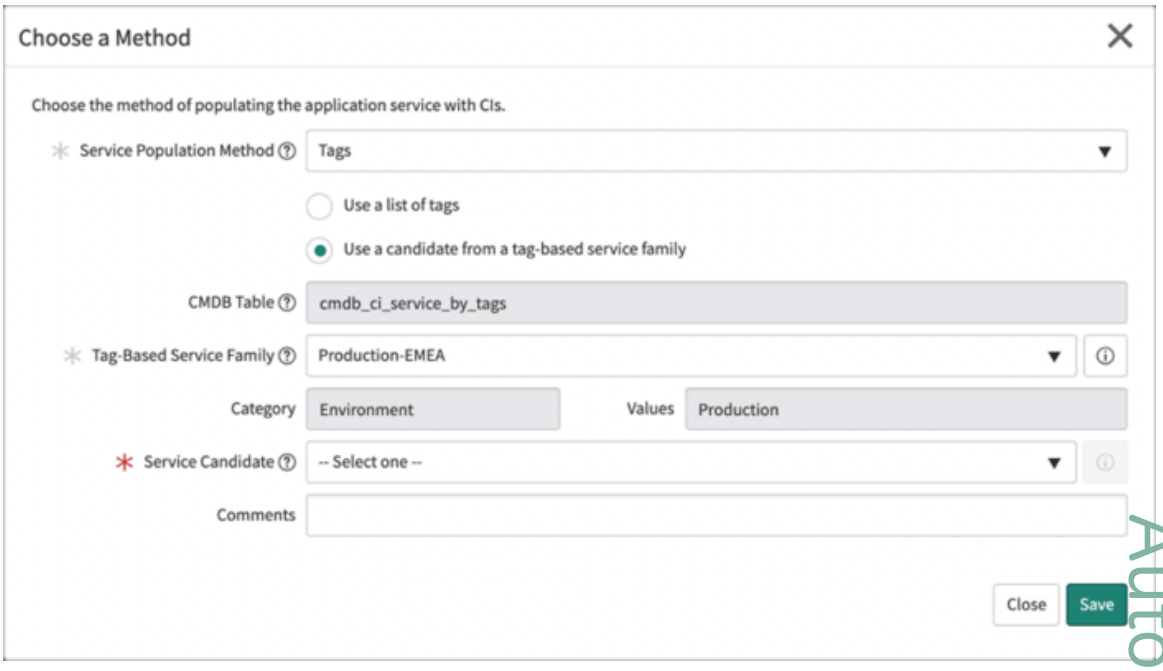
b. Wahlweise: Um die Tag-Definitionen für diese Tag-basierte Servicefamilie anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche „ **Vorschau“** Schaltfläche „ .

c. Wählen Sie in der Liste **Tag-basierte Servicefamilie** die entsprechende Familie aus.

d. Überprüfen Sie die Tag-Kategorien und -Werte, die der Servicefamilie zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie in der Liste „ **Servicekandidaten** “ den entsprechenden Kandidaten aus.

f. Wahlweise: Um das Servicekandidatenformular zu überprüfen, klicken Sie auf die Schaltfläche „ **Vorschau** “ Schaltfläche „  .

4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Freitextkommentar hinzu, der nützliche Informationen für die spätere Verarbeitung dieses Anwendungsservice enthalten kann.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Führen Sie das generische Verfahren Anwendungsservice erstellen durch.

Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus

Die manuelle Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice basiert auf der Auswahl eines Einstiegspunkt-CI, über das Benutzer auf den Anwendungsservice zugreifen können. Um den Anwendungsservice auszufüllen, fügen Sie dem neuen Anwendungsservice manuell CIs hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
„Manuell“ ist eine von mehreren Methoden zum Auffüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Auffüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Vergewissern Sie sich, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben abgeschlossen haben. Das hier beschriebene Verfahren ist unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices ausfüllen können, einschließlich der manuellen, finden Sie unter Anwendungsservices.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ die Option „ **Manuell** “ als **Methode zur Serviceauffüllung**aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die spezifisch für die Methode der manuellen Serviceauffüllung sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Manuell
CMDB-Tabelle	Verweist auf die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der Methode der manuellen Serviceauffüllung erstellt wurden.
Klasse	Die Klasse, aus der das Einstiegspunkt- **CI** für den Anwendungsservice ausgewählt werden soll.
CI	Das CI aus der angegebenen **Klasse**, das als Einstiegspunkt für den Anwendungsservice dienen soll. **Hinweis:** Um verzögerte Ergebnisse bei der Suche nach einem bestimmten CI zu vermeiden, sollten Sie Ihre Suche so spezifisch wie möglich gestalten. Eine Suche mit *<name> kann lange dauern und einen großen Datensatz zurückgeben.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

1. Führen Sie das generische Verfahren Anwendungsservice erstellen durch.
2. Fügen Sie CIs manuell hinzu , um den Anwendungsservice auszufüllen.

Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der Methode „Dynamischer Service“ aus

Die Methode „Dynamischer Service“ zum Auffüllen eines Anwendungsservice generiert einen dynamischen Anwendungsservice. Ein dynamischer Anwendungsservice wird automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln.

Vorbereitungen

Der dynamische Service ist eine von mehreren Methoden zum Auffüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Auffüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Vergewissern Sie sich, dass Sie die ersten Schritte wie unter Anwendungsservice erstellenbeschrieben abgeschlossen haben. Das hier beschriebene Verfahren ist unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

Neue dynamische Anwendungsservices enthalten anfänglich keine CIs (es sei denn, sie wurden aus veralteten Business Services oder manuellen Services konvertiert). Dynamische Anwendungsservices werden automatisch ausgefüllt, wenn sie mit anderen CIs mit CMDB-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen verbunden werden. Einstiegspunkte werden automatisch erstellt, wenn eine Beziehung zwischen einem dynamischen Anwendungsservice-CI und anderen CIs erstellt wird.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, mit denen Sie Anwendungsservices ausfüllen können, einschließlich Dynamic Service, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ die Option **Dynamischer Service** als **Methode**zur Serviceauffüllung aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die für die dynamische Serviceauffüllungsmethode spezifisch sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Die zum Auffüllen des Anwendungsservice mit CIs verwendete Methode. Legen Sie **Dynamischer Service fest**.
CMDB-Tabelle	Beachtet die Tabelle „Berechnete Anwendungsservices“ [cmdb_ci_service_calculated], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der Methode „Dynamischer Service“ erstellt wurden.
Ebenen	Die Anzahl der Ebenen zugehöriger CIs, die in den Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Führen Sie das generische Verfahren Anwendungsservice erstellen durch.

Überwachen Sie die Integrität von Anwendungsservices im Anwendungsservice-Dashboard

Überwachen Sie den Integritätsstatus von Anwendungsservices im Anwendungsservice-Dashboard. Mit diesen Informationen können Sie die Anzahl der unvollständigen Anwendungsservices reduzieren, indem Sie sie ausfüllen und fehlende Daten hinzufügen. Um Anwendungsservices effektiv zu nutzen, stellen Sie sicher, dass die Anwendungsservices vollständig konfiguriert und ausgefüllt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin oder app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bearbeiten Sie die Anwendungsservices, bei denen wichtige Details fehlen. Beispiel: Wenn ein Anwendungsservice nicht mit einer Serviceauffüllungsmethode konfiguriert ist, konfigurieren Sie eine Serviceauffüllungsmethode für den Anwendungsservice.

Die Daten, die im Anwendungsservice-Dashboard angezeigt werden, werden in einem 24-Stunden-Zyklus während der Nachtstunden berechnet.

Anstatt das veraltete Anwendungsservice-Dashboard von CSDM zu verwenden, können Sie das neueste Anwendungsservice-Dashboard in Ansicht „Einblicke“ in CMDB-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereichverwenden. Die Kachel „Anwendungsservices“ in der Ansicht „Einblicke“ bietet ähnliche Einblicke wie das veraltete Dashboard, jedoch mit einer besseren Benutzer-Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Anwendungsservice-Dashboard**.
2. Zeigen Sie die Anzahl auf der Registerkarte „ **Anwendungsservice-Übersicht** “ an, die grundlegende Konfigurationen von Anwendungsservices angibt, die unvollständig sind.
   - Anzahl aller Anwendungsservices, vollständig und unvollständig (Anwendungsservices insgesamt).
   - Anzahl der Anwendungsservices, die mit einer Serviceauffüllungsmethode (Auffüllungsmethode definiert) konfiguriert wurden.
   - Anzahl der Anwendungsservices ohne eine Serviceauffüllungsmethode (keine Auffüllungsmethode definiert). Daten für die Tags und Erkennungsmethoden von oben nach unten werden nur angezeigt, wenn Service Mapping installiert ist.
   - Aufgliederung der Anwendungsservices nach fehlenden wichtigen Daten wie Besitzer, Change-Gruppe oder Business Service.
   - Anwendungsservices ohne Beziehungen zu technischen Serviceangeboten oder Geschäftsserviceangeboten.
   - Aufgliederung der Anwendungsservices nach Serviceauffüllungsmethoden, einschließlich Geschäftsservices, die in Anwendungsservices konvertiert wurden.
3. Zeigen Sie die Anzahl auf der Registerkarte **Zugehörige** Fokusbereiche an, die auf andere potenziell unvollständige Konfigurationen von Anwendungsservices hinweist.
   - Gesamtzahl der Anwendungsserver und daraus die Anzahl der Anwendungsserver, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden. Außerdem die Aufgliederung dieser Anwendungsserver nach Klasse.
   - Gesamtzahl der Datenbanken und daraus die Anzahl der Datenbanken, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden. Auch die Aufgliederung dieser Datenbanken nach Klasse.
   - Gesamtzahl der Hardwareserver und daraus die Anzahl der Hardwareserver, die sich nicht in einem Anwendungsservice befinden. Außerdem die Aufgliederung dieser Server nach Klasse.

   Hinweis:
   Anwendungsserver, Hardwareserver und Datenbanken, die nicht in Anwendungsservices enthalten sind, werden nur bis etwa 100.000 gezählt, auch wenn die tatsächliche Anzahl diesen Grenzwert überschreitet. Diese Anzahlbegrenzung wird durch den Wert der Eigenschaft glide.cmdb.csdm.app_service.max_results bestimmt.
4. **Wahlweise:** Filtern Sie die Zählergebnisse entweder in der **Anwendungsservice-Übersicht** oder auf der Registerkarte **Zugehörige** Fokusbereiche nach bestimmten Anwendungsservice-Eigenschaften. Sie können nach den Eigenschaften „Besitzer“, „Change-Gruppe“ oder „Supportgruppe“ filtern. Ein Filter wirkt sich nicht auf die Anzahl der Anwendungsservices aus, in denen die entsprechende Filtereigenschaft fehlt. Wenn Sie beispielsweise nach Besitzer filtern, ändert sich die Anzahl der fehlenden Besitzer nicht.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Widget auf der Registerkarte **Anwendungsservice-Übersicht** oder **Zugehörige** Fokusbereiche aus, um Detailinformationen zur entsprechenden CI-Listenansicht anzuzeigen. Klicken Sie beispielsweise auf das Widget Keine Auffüllungsmethode definiert, um die CI-Listenansicht der Anwendungsservices anzuzeigen, in denen keine Auffüllungsmethode definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Farbregeln, die den Schwellenwert für die Anzeige von Anzahlen in Rot bestimmen.
   Dies gilt nur für die Widgets für Anwendungsservices, die nicht vollständig konfiguriert sind, z. B. das Widget Keine Auffüllungsmethode definiert.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „ **Widgets hinzufügen** “ („+“).
   b. Zeigen Sie auf das Banner eines Widgets und klicken Sie auf das Symbol **Inhalt bearbeiten**.
   c. Klicken Sie im Fenster „Bericht bearbeiten“ auf die Registerkarte **Stil**, und klicken Sie dann auf **Farbregeln bearbeiten**.
   d. Weitere Informationen zum Abschließen dieser Bearbeitung finden Sie unter Farbregeln für Pivot-Tabellenberichte mit mehreren Ebenen erstellen .
   Die für diesen Schritt erforderliche Rolle ist report_admin oder admin.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Anwendungsservices identifiziert haben, bei denen wichtige Details fehlen, bearbeiten Sie die Anwendungsservices, um die fehlenden Details hinzuzufügen.

1. Navigieren zu **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservices**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht „Anwendungsservices“ einen zu bearbeitenden Anwendungsservice aus.
3. Fügen Sie die fehlenden Details hinzu.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Anwendungsservice finden Sie unter Anwendungsservice erstellen.

Ändern Sie die für Anwendungsservices erforderlichen Attribute und Beziehungen

Ändern Sie die Listen der Attribute und Beziehungen, die beim Erstellen von Anwendungsservices erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In den Einstellungen für Anwendungsservices bestimmen die Listen der erforderlichen Attribute und erforderlichen Beziehungen, welche dieser Elemente beim Erstellen von Anwendungsservices erforderlich sind. Standardmäßig enthält die Liste der erforderlichen Attribute die erforderlichen Attribute *`Name`* und *`Number`*. Außerdem sind standardmäßig keine Beziehungen erforderlich.

Sie können aus vordefinierten Listen zulässiger erforderlicher Attribute und Beziehungen auswählen. Um den Anforderungsstatus eines Attributs zu ändern, entfernen Sie es aus der Liste der erforderlichen Attribute, oder fügen Sie es der Liste hinzu. Sie können auch *`Business Application`*, *`Technical Service Offering`*oder *`Business Service Offering`* zur Liste der erforderlichen Beziehungen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Einstellungen für Anwendungsservice**.
2. Überprüfen Sie die Liste der **verfügbaren** Elemente in den Listen Erforderliche Attribute und Erforderliche Beziehungen, und fügen Sie der Liste **Ausgewählt** Elemente hinzu.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Wenn Sie das nächste Mal einen Anwendungsservice erstellen, werden die erforderlichen Attribute und Beziehungen im Abschnitt „Grundlegende Details“ auf der Seite „Anwendungsservice erstellen“ sichtbar vermerkt.

Geschäftsservices in Anwendungsservices konvertieren

Vereinheitlichen Sie die Verwaltung von Services in der Organisation, indem Sie manuell erstellte Datensätze in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] in Anwendungsservices konvertieren. Mit der Konvertierung können Sie die verschiedenen Arten von Services in Ihrer Organisation optimieren, die Fähigkeiten von ITOM-Transparenz nutzen und an Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ausrichten. Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht wieder in Business Services umwandeln.

Die Verwendung von Anwendungsservices bietet unter anderem folgende Vorteile:

- Servicezuordnungen und Change-Historie von Services anzeigen
- Einfache Anzeige des Servicekontexts durch Bereitstellung einer flachen Liste aller CIs im Anwendungsservice.
- Überwachung der Serviceintegrität Wenn Event Management bereitgestellt wird, können Sie die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Anwendungsservices identifizieren.
- In Change Management ist die Liste der betroffenen Services in einem Change Request-Formular genauer, da die Liste nur Anwendungsservices enthält.
- Customer Service Management-Tools anwenden, um Fälle auf Serviceebene zu öffnen und zu verwalten.

Discovery wird für konvertierte Anwendungsservices nicht ausgeführt, da konvertierte Services manuell sind. Wenn Sie jedoch nach der Konvertierung dem Anwendungsservice **durch Service Mapping erkennbare** Einstiegspunkte hinzufügen, beginnt Service-Mapping mit der Erkennung dieses Anwendungsservice.

Auswahl zwischen manuell erstellten und dynamischen Anwendungsservices

Sie können Geschäftsservices in Anwendungsservices vom manuell erstellten Typ oder vom dynamischen Typ konvertieren. Sie können manuell erstellte Anwendungsservices bearbeiten, indem Sie jederzeit CIs hinzufügen oder entfernen. Das System aktualisiert manuell erstellte Services nicht automatisch. Wenn an CIs Änderungen vorgenommen werden, aus denen ein manuell erstellter Anwendungsservice besteht, wird der Service nicht automatisch berücksichtigt.

Dynamische Services werden automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen widerzuspiegeln, die in der Tabelle CMDB CI-Beziehung [cmdb_rel_ci] gespeichert sind. Wenn Sie einem CI, das in einem dynamischen Service enthalten ist, eine Beziehung hinzufügen, wird dieser Service automatisch aktualisiert, damit das Hinzufügen der Beziehung und das zugehörige neue CI berücksichtigt wird. Auf ähnliche Weise wird ein dynamischer Service automatisch aktualisiert, wenn eine Beziehung und das zugehörige CI aus einem CI im Service entfernt werden.

Weitere Informationen zu verschiedenen Arten von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices.

Konvertierungsprozess

Während der Konvertierung werden die folgenden Änderungen und Prozesse ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Servicedatensatz wird aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] in die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] verschoben, indem die Datensatzklasse geändert wird.
- Der Anwendungsservice enthält alle ursprünglichen Business Service-Attribute wie Name, Besitzer und Betriebsstatus.
- Das System fügt zugehörige Elemente aus dem Business Service bis zu der angegebenen Ebene zu dem konvertierten Anwendungsservice hinzu.
- Das System fragt die CMDB nach den neuesten CI-Changes ab.
- Wenn Ereignismanagement aktiviert ist, werden CI-Auswirkungsregeln auf CIs angewendet, die mit Alarmen verknüpft sind und Teil des Anwendungsservice sind. Ereignismanagement stellt CI-Auswirkungsregeln für die Alarmüberwachung bereit.
- Sie können einen konvertierten Anwendungsservice des manuell erstellten Typs bearbeiten, indem Sie zu navigieren **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**. Wählen Sie dann einen konvertierten Anwendungsservice aus. Die Serviceauffüllungsmethode für einen konvertierten Anwendungsservice ist auf **Konvertierter Business Service**festgelegt. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices erstellen.

Hinweis:
Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Das System ändert einen Anwendungsservice vom Typ „dynamisch“ automatisch, wenn Sie die relevanten Beziehungen für CIs ändern, die Teil dieses Anwendungsservice sind.

Nicht konforme CIs

Bei einer Konvertierung werden möglicherweise CIs der folgenden CI-Typen hinzugefügt, die nicht zu einem Anwendungsservice hinzugefügt werden können:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Wenn der ursprüngliche Business Service zugehörige Elemente enthält, die zu diesen CI-Typen gehören, fügt das System keine aus diesen stammende CIs oder Verbindungen hinzu. Bei Bedarf können Sie verhindern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Domänentrennung

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Anwendungsservice, dem Anwendungsservice hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören wie der Anwendungsservice.

Konvertieren Sie Geschäftsservices in großen Mengen in Anwendungsservices

Konvertieren Sie eine Teilmenge von Geschäftsservices in Anwendungsservices, und zwar in großen Mengen und automatisch und nicht einzeln. Wählen Sie die Geschäftsservices für die Konvertierung einzeln aus, und konvertieren Sie sie dann in Anwendungsservices.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin, ecmdb_admin oder itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Massenkonvertierung, um veraltete Business Services in Anwendungsservices zu konvertieren. Wählen Sie für die Massenkonvertierung die Geschäftsservices einzeln in der Listenansicht Services aus, normalerweise bis zu 100 Geschäftsservices in einer einzigen Konvertierung. Sie können mehrere Massenkonvertierungsdatensätze mit jeweils unterschiedlichen Business Services erstellen. Beziehen Sie einen Business Service jedoch nicht in mehr als eine Massenkonvertierung ein.

Hinweis:
Sie können diesen Konvertierungsvorgang nicht rückgängig machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Services**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Services die Services aus, die Sie in die Konvertierung einbeziehen möchten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option Massenkonvertierung von **Anwendungsservices**aus.
4. Füllen Sie das Formular „Massenkonvertierung von Services“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Vorab ausgefüllt mit „Anwendungsservice-Konvertierung: <time stamp>“.
Wählen Sie Konfigurationselemente aus	Liste der in der Konvertierung enthaltenen Services. Sie können die Liste entsperren und Services auswählen, die aus der Liste entfernt werden sollen. Oder verwenden Sie das Suchfeld Zieldatensatz auswählen, um Services nach Servicenamen zu suchen und der Liste hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ebenen	Die Anzahl der Ebenen zugehöriger CIs, die in den konvertierten Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.
Service aktualisieren, wenn CMDB aktualisiert wird	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Business Service in einen Anwendungsservice des dynamischen Typs zu konvertieren.

5. Wählen **Sie Konvertierung starten**.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie den Status einer Konvertierung: Scrollen Sie im Formular „Massenkonvertierung von Services“ zum Abschnitt „Massenkonvertierung von Serviceeinträgen“, um den Status (z. B. Bereit oder Abgeschlossen) einer Konvertierung anzuzeigen.
- Verfolgen Sie den Fortschritt einer Konvertierung nach, während sie ausgeführt wird: Geben Sie im Navigationsfilter cmdb_convert_bulk_services.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um die Liste der Konvertierungen und ihren Fortschritt anzuzeigen.
- (Optional) Zeigen Sie in einem Change Request-Formular betroffene dynamische Services an. Beispiel: Nachdem Sie ein betroffenes CI hinzugefügt haben, das einem dynamischen Service zugeordnet ist:
  1. Navigieren zu **Change** > **Offen**.
  2. Wählen Sie eine neue Change-Anforderung aus, der betroffene CIs hinzugefügt werden sollen.
  3. Scrollen Sie im Change-Anforderung-Formular zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
  4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs** und dann auf **Hinzufügen**, um der Change-Anforderung ein betroffenes CI hinzuzufügen.
  5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Betroffene Services aktualisieren**aus.
  6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Services/CIs**, um alle dynamischen Services anzuzeigen, die dem betroffenen CI zugeordnet und von der Change-Anforderung betroffen sind.

  Weitere Informationen zu betroffenen CIs in einer Change-Anforderung finden Sie unter Zugeordnete CIs in einer Change-Anforderung .

Konvertieren Sie einen einzelnen Geschäftsservice in einen Anwendungsservice

Konvertieren Sie einen bestimmten Business Service manuell in einen Anwendungsservice.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie den ursprünglichen Business Service, um ihn zu bewerten.

- Stellen Sie sicher, dass alle CIs und CI-Beziehungen für den zukünftigen Anwendungsservice relevant sind. Ändern Sie bei Bedarf die CI-Beziehungen in CMDB.
- Stellen Sie sicher, dass der ursprüngliche Business Service nicht mehr als 5000 CI-Beziehungen enthält. Anwendungsservices, die mehr als 5000 CI-Beziehungen enthalten, verursachen Leistungsprobleme bei der Zuordnung und Überwachung.
- Entscheiden Sie, wie viele Ebenen von CI-Beziehungen Sie während der Konvertierung verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung:
Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht wieder in Business Services umwandeln.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Business-Services**.
2. Wählen Sie den Business Service aus, den Sie in einen Anwendungsservice konvertieren möchten.
3. Klicken Sie auf **In Applikationsservice konvertieren**.
   Das Dialogfeld „In Anwendungsservice konvertieren“ wird geöffnet.
4. Wählen Sie eine Nummer aus der Liste **Bis zu** als Anzahl der Ebenen der zugehörigen CIs aus, die in die Konvertierung einbezogen werden sollen.
   Die maximale Anzahl von Ebenen beträgt acht.
5. Wählen Sie **Service aktualisieren aus, wenn CMDB aktualisiert wird**, um den Business Service in einen Anwendungsservice des dynamischen Typs zu konvertieren.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Das System fügt die CIs aus dem Business Service zu dem konvertierten Anwendungsservice hinzu.

Nächste Maßnahme
Öffnen Sie die Zuordnung für die neu konvertierten Anwendungsservice.

Stellen Sie sicher, dass die Anwendungsservices nicht zu groß sind:

- Service-Mapping ermöglicht es nicht, die CI-Liste anstelle einer Zuordnung für einen Anwendungsservice anzuzeigen.
- Es gibt keine Discovery-Meldung, die darauf hinweist, dass der Anwendungsservice zu groß ist: *`The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.`*

Wenn der Service zu groß ist, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Überprüfen Sie den konvertierten Anwendungsservice, um CI-Beziehungen zu identifizieren, die für diesen Service irrelevant oder redundant sind. Entfernen Sie solche CI-Beziehungen in der CMDB.
- Entscheiden Sie, wie viele Ebenen zugehöriger CIs Sie in diesen Anwendungsservice aufnehmen müssen. Ändern Sie bei Bedarf die Anzahl der bei der Konvertierung verwendeten Ebenen, um die Servicegröße zu reduzieren.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices

Konvertieren Sie ältere manuelle Services in dynamische Anwendungsservices

Vereinheitlichen Sie die Verwaltung von Services in Ihrer Organisation, indem Sie ältere manuelle Services in dynamische Anwendungsservices konvertieren. Mit der Konvertierung können Sie die verschiedenen Arten von Services in Ihrer Organisation optimieren, ITOM-Fähigkeiten nutzen und an Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ausrichten. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konvertierung ist irreversibel: Sie können Anwendungsservices nicht in veraltete manuelle Services zurückverwandeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht direkt bearbeiten. Stattdessen aktualisiert das System automatisch einen dynamischen Anwendungsservice, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln.

Während der Konvertierung werden die folgenden Änderungen und Prozesse ausgeführt:

- Der Servicedatensatz wird aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] oder „Manueller Service“ [cmdb_ci_service_manual] in die Tabelle [cmdb_ci_service_calculated] verschoben, indem die Datensatzklasse geändert wird.
- Der dynamische Anwendungsservice wird mit allen ursprünglichen Attributen des veralteten manuellen Service festgelegt, z. B. Name, Besitzer und Betriebsstatus.
- Das System fügt dem konvertierten dynamischen Anwendungsservice zugehörige Elemente aus dem veralteten manuellen Service hinzu, standardmäßig bis zu drei Ebenen.
- Alle Verbindungen, die zwischen CIs im dynamischen Anwendungsservice erstellt werden, sind Endpunkt-CIs mit der Beziehung *`uses`*, *`implement`*oder *`application flow`*.
- Event Management wendet, sofern aktiviert, CI-Auswirkungsregeln auf CIs an, die Warnungen zugeordnet sind und Teil des Anwendungsservice sind. Event Management stellt CI-Auswirkungsregeln für die Warnungsüberwachung bereit.

Eine Konvertierung kann das Hinzufügen nicht konformer CIs umfassen, die einem Anwendungsservice nicht hinzugefügt werden können:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Wenn der ursprüngliche manuelle Service zugehörige Elemente enthält, die zu diesen CI-Typen gehören, fügt das System diese CIs oder von ihnen stammenden Verbindungen nicht hinzu. Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**.
2. Stellen Sie sicher, dass die Ansicht auf die Standardansicht festgelegt ist.
   a. Klicken Sie auf das Symbol Listensteuerelemente für die Listenansicht.
   b. Klicken Sie auf **Ansicht**, und wählen Sie dann **Standardansicht aus**.
3. Öffnen Sie den veralteten manuellen Service, den Sie in einen dynamischen Anwendungsservice konvertieren möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt Zugehörige Links im Serviceformular **auf In dynamischen Service konvertieren**.

CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen

Fügen Sie Configuration Items (CIs) zu manuell erstellten Anwendungsservices oder zu von Service-Mapping erkannten Services hinzu. Sie können erkannte und manuell erstellte Anwendungsservices bearbeiten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der CI-Typ für das CI, das Sie hinzufügen möchten, vorhanden ist. Erstellen Sie ggf. den CI-Typ wie unter CI-Typen für Service Mapping und Erkennung erstellen beschrieben.
- Fügen Sie bei Bedarf für das Gerät oder die Anwendung, die Sie hinzufügen möchten, der CMDB CIs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB ausfüllen.

Erforderliche Rolle: app_service_admin oder sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Anwendungsservice ein CI hinzufügen zu können, muss eine Beziehung zwischen dem neuen CI und einem CI in dem Anwendungsservice erstellt werden. Sie können einem manuell erstellten Anwendungsservice auf eine der folgenden Arten CIs hinzufügen:

- Methode zum Füllen des Anwendungsservice hinzufügen

  Navigieren zu **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**. Wählen Sie einen Anwendungsservice aus, und wählen Sie dann auf der Registerkarte **Anwendungsservice auffüllen** eine Methode zum Füllen des Anwendungsservice aus. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices erstellen.

- Mit der Anwendungsservicezuordnung wie im Folgenden beschrieben

  Der Standardbeziehungstyp der hinzugefügten Verbindung lautet in diesem Fall *Depends on::Used by*. Sie können diesen Standardbeziehungstyp ändern, indem Sie den Wert der Eigenschaft Mit Anwendungsservices installierte Komponenten ändern.

Wichtig:
Sie können Tag-basierte und dynamische Services nicht über die Zuordnung optimieren oder bearbeiten.

Informationen zu dem CI in dem Anwendungsservice, mit dem Sie ein neues CI verbinden, werden in der CMDB aktualisiert. Diese Informationen umfassen den Typ der Beziehung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zwischen den CIs. Falls andere Anwendungsservices denselben Anwendungsfluss verwenden, erkennt die CMDB dies und fügt das manuell hinzugefügte CI analog zu diesen Anwendungsservices hinzu. Sie haben beispielsweise manuell einen IBM WebSphere Message Broker zu einem IBM WebSphere HTTP-Listener im Kundenportalservice der Bank hinzugefügt. Vom System wird dieser IBM WebSphere Message Broker auch demselben HTTP-Listener im internen Portalservice der Bank hinzugefügt, da dieser HTTP-Listener von ihm verwendet wird. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie ein manuell hinzugefügtes CI entfernen: Das System entfernt es aus allen Anwendungsservices, in denen entweder Sie es manuell hinzugefügt haben oder das System es analog hinzugefügt hat.

Sie können ein CI nur manuell mit tatsächlichen CIs verbinden, die in der CMDB vorhanden sind, nicht mit einer Visualisierung anderer Elemente in der Karte wie Cluster oder Grenzen. Außerdem ist es nicht zulässig, einem Anwendungsservice CIs dieser CI-Typen hinzuzufügen:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Anwendungsservice, dem Anwendungsservice hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören wie der Anwendungsservice.

Wenn Sie mit einem von Service-Mapping erkannten Anwendungsservice arbeiten, fügen Sie manuell ein CI hinzu:

- Um anzugeben, dass ein Anwendungsservice ein Gerät oder eine Anwendung enthält, die Service-Mapping nicht erkennen kann. Fügen Sie beispielsweise dem Produktionsflächenservice eine Klimaanlage hinzu.
- Um einen temporären Platzhalter für ein CI hinzufügen, das Service-Mapping nicht ermittelt hat. In diesem Fall planen Sie die erforderliche Fehlerbehebung, um sicherzustellen, dass Service-Mapping dieses CI in der Zukunft ermittelt. Fügen Sie beispielsweise einen IBM WebSphere Message Broker zum Kundenportalservice der Bank hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen Anwendungsservice zu erstellen, der Einstiegspunkte und CIs, die automatisch von Service-Mapping ermittelt wurden, mit Einstiegspunkten und CIs aus der CMDB kombiniert. Nachdem Sie manuell einen Einstiegspunkt hinzugefügt haben, können Sie den Anwendungsservice mit CIs aus der CMDB basierend auf den dort definierten Beziehungen aktualisieren.

Weitere Informationen zu Service-Mappingfinden Sie unter Musteranpassung und Traffic-basierte Erkennung für CI-Typen oder bestimmte CIs aktivieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Um ein CI mit einem anderen CI in der Karte zu verbinden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, mit dem Sie das neue CI verbinden möchten, und wählen Sie dann **Ein CI hinzufügen** aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Ein CI hinzufügen“ das hinzuzufügende CI an:

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Wählen Sie den CI-Typ (CI-Klasse) für das hinzuzufügende CI aus. Jedes CI gehört zu einem CI-Typ, der eine Reihe von Attributen enthält, die für diese Art von CI konfiguriert wurden. `cmdb_ci_appl` für Anwendungen.
CI-Name	Wählen Sie das CI aus der Liste der CIs des ausgewählten CI-Typs aus. **Hinweis:** Um verzögerte Ergebnisse bei der Suche nach einem bestimmten CI zu vermeiden, sollten Sie Ihre Suche so spezifisch wie möglich gestalten. Eine Suche mit *<name> kann lange dauern und einen großen Datensatz zurückgeben.

   Die Liste der CI-Typen enthält nur zulässige CI-Typen. Sie können beispielsweise keinen Anwendungscluster hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das manuell hinzugefügte CI wird in der Karte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein CI, das eine Anwendung ist, manuell als untergeordnetes Element zu einem Service hinzufügen, der bereits das übergeordnete Anwendungs-CI enthält, wird das neu hinzugefügte untergeordnete Anwendungs-CI in der Inklusion ausgeblendet. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) neben dem übergeordneten Anwendungs-CI, um das untergeordnete Anwendungs-CI anzuzeigen.

6. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping aktiviert ist, fügen Sie eine erkennbare ausgehende Verbindung für das manuell hinzugefügte CI hinzu:

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das manuell hinzugefügte CI.

   b. Wählen Sie **Manuell eine Verbindung hinzufügen**.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Option **Manuell eine Verbindung hinzufügen** im Rechtsklick-Menü nicht sehen, stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Benutzer angemeldet sind, der zu derselben Domäne gehört wie der Anwendungsservice.

   c. Konfigurieren Sie Attribute für den Einstiegspunkt (siehe Einstiegspunktattribute).

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Discovery und Service-Mapping versuchen, dieses CI zu erkennen. Bei Erfolg wird das CI auf der Karte angezeigt. Andernfalls erscheint ein Warnsymbol (⚠).

7. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping aktiviert ist und Sie möchten, dass von Service-Mapping ein CI, das Sie zuvor manuell hinzugefügt haben, automatisch erkannt wird:

   a. Passen Sie das relevante Muster an, oder optimieren Sie die verkehrsabhängige Erkennung, um Service-Mapping für die Erkennung des CI freizuschalten.

   b. Navigieren Sie zur betreffenden Anwendungsservicezuordnung.

   c. Klicken Sie auf **Discovery ausführen**.

   d. Überprüfen Sie nach Abschluss des Erkennung-Prozesses, ob Service-Mapping das CI erkannt hat durch Überprüfen des Connectors, der zum CI führt.
   Wenn Service-Mapping das CI erkannt hat, erscheinen zwei Connectors, ein manueller und ein automatisch erkannter, für das CI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, das Sie manuell hinzugefügt haben.
In dem Beispiel ist es IBM WebSphere Message Broker.

f. Wählen Sie **Manuell hinzugefügtes CI entfernen**.
Die Karte zeigt das CI mit nur einem Connector, der zu ihm führt. Wenn für dieses CI manuell hinzugefügte Verbindungen vorhanden sind, werden diese zusammen mit dem manuell hinzugefügten CI entfernt.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices verknüpfen

addCI()

Aktualisieren Sie einen Anwendungsservice manuell mit Änderungen aus dem CMDB

Stellen Sie sicher, dass ein Anwendungsservice auf dem neuesten Stand ist und die neuesten Changes an seinen Configuration Items (CIs) widerspiegelt. Aktualisieren Sie Anwendungsservices regelmäßig, um Änderungen an CIs und ihren Beziehungen in CMDBzu berücksichtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt keinen Mechanismus oder eine API, die manuell erstellte Anwendungsservices automatisch aktualisiert. Außerdem müssen Sie die von Service-Mappingerkannten Anwendungsservices möglicherweise manuell aktualisieren, wenn sie manuell hinzugefügte CIs enthalten. Sie können nur Anwendungsservices aktualisieren, die manuell erstellte Einstiegspunkte enthalten und nicht von Service-Mappingerkannt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Beispiel für einen Change ist das Löschen von CIs aus CMDB oder das Verbinden zweier CIs, von denen eines Teil eines Anwendungsservice ist. Im ersten Fall zeigt Ihr Anwendungsservice möglicherweise ein CI an, das nicht mehr vorhanden ist. Im zweiten Fall hingegen lässt der Anwendungsservice ein CI aus.

Bei einem Update können CIs der folgenden CI-Typen hinzugefügt werden, die einem Anwendungsservice nicht hinzugefügt werden können:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Bei Bedarf können Sie verhindern, dass CIs anderer CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Das System kann auch ein CI aus dem Anwendungsservice nur mit tatsächlichen CIs verbinden, die in der CMDB vorhanden sind, nicht mit einer Visualisierung anderer Elemente in der Karte wie Cluster oder Grenzen.

Die maximale Anzahl von CI-Verbindungen, die Anwendungsservices während dieses Vorgangs hinzugefügt werden, wird durch die Eigenschaft sa.service_max_ci_service_population gesteuert. Standardmäßig ist der Wert 1000 festgelegt (1000 Verbindungen). Eine höhere Anzahl von CI-Verbindungen kann zu Leistungsproblemen führen. Um die maximale Anzahl der hinzugefügten CI-Verbindungen anzupassen, fügen Sie die Eigenschaft „sa.service_max_ci_service_population“ hinzu (siehe Systemeigenschaften hinzufügen).

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Anwendungsservice, dem Anwendungsservice hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören.

Sie können Anwendungsservices auch mithilfe von APIsaktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht „Anwendungsservices“ den Anwendungsservice aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Erweitert** und dann auf **Erweiterte Konfigurationen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf der Seite „Zusätzliche Informationen“ auf den zugehörigen Link **Mit Änderungen aus CMDB** aktualisieren.
5. Wählen Sie eine Nummer in der Liste **Bis zu** aus, um die Anzahl der zu aktualisierenden Ebenen der zugehörigen Elemente zu begrenzen.
   Wenn die angegebene Anzahl höher ist als die Anzahl der Ebenen der zugehörigen Elemente, die bereits in dem Anwendungsservice vorhanden sind, dann fügt das System die fehlenden CIs und ihre Verbindungen hinzu.

   Warnung:
   Wenn Sie eine niedrigere Anzahl angeben als die Anzahl der in dem Anwendungsservice bereits vorhandenen Ebenen, werden keine CIs aus dem Anwendungsservice entfernt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

- Das System aktualisiert den Anwendungsservice mit den Änderungen aus der CMDB und zeigt sie in der Karte an.
- Nachdem der Aktualisierungsvorgang abgeschlossen ist, wird das Anwendungsservice-Formular geöffnet.

Anwendungsservices verknüpfen

Sie können zwei Anwendungsservices manuell verknüpfen, indem Sie einen Verweis auf einen Anwendungsservice in einen anderen Anwendungsservice einfügen. Der Service, der den Verweis enthält, wird zu einem abhängigen Service. Der Service, den Sie als Referenz einschließen, ist ein enthaltener Service. Sie können Anwendungsservices untereinander verknüpfen, um Abhängigkeiten für die Überwachung der Auswirkungen in Ereignismanagement zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie können erkannte und manuell erstellte Anwendungsservices bearbeiten.

Wichtig:
Sie können Tag-basierte und dynamische Services nicht über die Zuordnung optimieren oder bearbeiten.

Vergewissern Sie sich, dass Sie Name und Servicetyp des Anwendungsservice kennen, dem Sie einen Verweis hinzufügen möchten.

Erforderliche Rolle: app_service_admin oder sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Verbindung herzustellen, fügen Sie einen Verweis auf den Anwendungsservice als ausgehende Verbindung des relevanten CI in dem anderen Anwendungsservice hinzu. Sie können beispielsweise den Anwendungsservice „UK Portal“ als Link zum Anwendungsservice „Online Store“ hinzufügen. In diesem Fall wird der Service „Online Store“ zu einem vom Service „UK Portal“ abhängigen Service bzw. dieser zu einem enthaltenen Service. Der Service „Online Store“ spiegelt Erkennungsfehler für den enthaltenen Service im Zuordnungsmodus „Bearbeiten“ sowie Warnungen in Ereignismanagement wider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für verknüpfte Anwendungsservices



Wenn Sie einen Anwendungsservice mit einem anderen Anwendungsservice verbinden, werden die Informationen über das CI, mit dem Sie den Service verknüpft haben, in der CMDB aktualisiert. Die CMDB erkennt andere Anwendungsservices, die denselben Anwendungs-Flow verwenden, und fügt den enthaltenen Anwendungsservice analog zu diesen Anwendungsservices hinzu. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie einen enthaltenen Anwendungsservice entfernen: Das System entfernt ihn aus allen Anwendungsservices, in denen entweder Sie diesen Service manuell verknüpft haben oder das System diesen Service analog dazu verknüpft hat.

Wenn Sie Service-Mapping verwenden, möchten Sie möglicherweise Anwendungsservices verknüpfen, um Folgendes zu erstellen:

- Eine Abhängigkeit zwischen zwei Anwendungsservices.
- Einen Platzhalter für einen Kartenteil, den Service-Mapping nicht erkennen konnte. Wenn Sie ein Muster erstellen oder ändern, um das CI zu erkennen, das als Einstiegspunkt für das enthaltene Anwendungsservice dient, kann Service-Mapping diesen enthaltenen Service erkennen.
- Einen Hinweis darauf, dass ein Anwendungsservice eine Verzweigung enthält, die Service-Mapping nicht erkennen kann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einen Anwendungsservice bei Bedarf beliebig vielen Anwendungsservices als enthaltenen Service hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Mapping** > **Anwendungsservices**.
2. Klicken Sie neben dem zugehörigen Anwendungsservice auf **Karte anzeigen**.
3. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, mit dem Sie einen Anwendungsservice als Referenz verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie **CI hinzufügen**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „CI hinzufügen“ den Anwendungsservice aus, den Sie als enthaltenen Service hinzufügen möchten:

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Wählen Sie den entsprechenden Servicetyp aus dieser Liste aus: ○ Tag-basierter Anwendungsservice ○ Zugeordneter Anwendungsservice für erkannte oder manuell erstellte Anwendungsservices ○ Berechneter Anwendungsservice für dynamische Services ○ Dynamic CI-Gruppe
CI-Name	Wählen Sie den Namen des Anwendungsservice, den Sie als enthaltenen Service verknüpfen möchten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Symbol für den enthaltenen Service wird in der Zuordnung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices

Abhängige Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Enthaltene Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Gruppen-Anwendungsservices

Organisieren Sie Anwendungsservices nach Gruppen, um Aktionen für mehrere Services gleichzeitig auszuführen und den Benutzerzugriff auf Services zu steuern. Sie können Ereignismanagement verwenden, um die Serviceintegrität nach Servicegruppen nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sm_admin oder app_service_admin

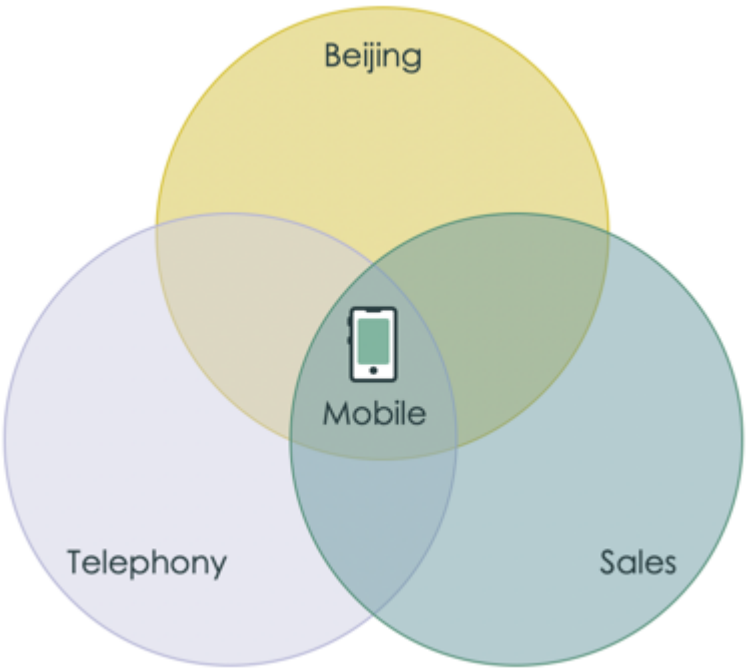
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Regel verfügen Unternehmen über Hunderte von Diensten, so dass es nicht praktikabel ist, sie einzeln zu verwalten. Servicegruppen können Servicelisten wesentlich kürzer machen und einfacher verwalten, insbesondere in großen Organisationen oder Diensteanbietern.

Wie Sie Anwendungsservices gruppieren, hängt vom Benutzer und von den Richtlinien zur Servicebereitstellung in Ihrem Unternehmen ab. Die Beziehung zwischen Anwendungsservices in Gruppen ist rein logisch, und derselbe Anwendungsservice kann mehreren Gruppen angehören. Zum Beispiel kann der Mobile-Service zu den folgenden Servicegruppen gehören: Vertrieb, Peking und Telefonie.

Beispiel für einen Anwendungsservice, der verschiedenen Gruppen angehört



Sie können eine Servicegruppe in eine andere Servicegruppe einbetten, um eine Hierarchie von Servicegruppen zu erstellen. Wenn Benutzer Zugriff auf eine übergeordnete Servicegruppe haben, haben sie automatisch Zugriff auf alle untergeordneten Gruppen. Standardmäßig sind alle Services der Servicegruppe **Alle** zugewiesen, mit der alle Benutzer Anwendungsservices anzeigen und verwalten können. Wenn Sie einer Servicegruppe eine Rolle zuweisen, können die Benutzer mit dieser Rolle nur auf Anwendungsservices in dieser Servicegruppe und in der Servicegruppe **Alle** zugreifen. Um Benutzern mit dieser Rolle den Zugriff auf andere Services zu ermöglichen, weisen Sie diese Rolle der jeweiligen Servicegruppe zu. Weisen Sie keine Benutzerrollen direkt zur Servicegruppe **Alle** zu.

Wenn Service-Mapping aktiviert ist, können Servicegruppen eine Mischung von manuell erstellten Anwendungsservices und den von Service-Mapping erkannten Anwendungsservices enthalten.

Sie können Now Platform Notifications verwenden, um Benutzer zu warnen, wenn der Servicegruppenschweregrad zu „kritisch“ geändert wird. Der Gesamtschweregrad der Gruppe wird durch den höchsten Warnungsschweregrad innerhalb der Gruppe bestimmt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Servicegruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der neuen Anwendungsservice-Gruppe im Feld **Name** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um diese Gruppe in eine andere Gruppe einzubetten, geben Sie den Namen der anderen Gruppe in dem Feld **Übergeordnete Gruppe** ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie der neu erstellten Servicegruppe einen Anwendungsservice hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt Servicegruppenmitglieder auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Anwendungsservice ein.
   Wenn Sie Ereignismanagement verwenden, können Sie auch einen Benachrichtigungs-Gruppennamen eingeben.
   c. Klicken Sie auf **Senden**.
7. Alternativ dazu können Sie über das Formular Anwendungsservice einen Anwendungsservice einer Gruppe hinzufügen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**.
   b. Wählen Sie den Anwendungsdienst aus, den Sie einer Servicegruppe hinzufügen möchten.
   c. Im Abschnitt **Servicegruppenmitglieder** doppelklicken Sie **Neue Zeile einfügen**.
   d. Geben Sie den Namen der Servicegruppe ein, der Sie den ausgewählten Anwendungsservice hinzufügen möchten.
   e. Klicken Sie auf das Symbol **OK** ( ).
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzerzugriff auf Anwendungsservices steuern

Weisen Sie Servicegruppen Benutzerrollen zu, um Benutzern Zugriff auf Anwendungsservices in Ihrer Organisation zu gewähren. Ihre Organisation kann aus Sicherheits- oder Geheimhaltungsgründen den Zugriff auf bestimmte Services einschränken.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Benutzerbereitstellungsaufgaben für die Benutzer ausgeführt haben, denen Sie Zugriff gewähren möchten:

1. Fügen Sie Benutzer zu Benutzergruppen hinzu .
2. Erstellen Sie neue Rollen .
3. Weisen Sie Benutzern oder Benutzergruppen Rollen zu .

Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie Servicegruppen erstellt haben, wie in Gruppen-Anwendungsservices beschrieben.

Erforderliche Rolle: app_service_admin oder sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem bieten die folgenden Rollen Zugriff auf Anwendungsservices:

app_service_admin

Erstellt und ändert Anwendungsservices, erstellt Servicegruppen, zeigt Anwendungsservice-Zuordnungen an und bearbeitet sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

app_service_user

Zeigt Karten für betriebsbereite Anwendungsservices an und ruft Serviceinhalte mit der getContent - GET REST-API ab. Die ITIL-Rolle, die als die grundlegende Helpdesk-Technikerrolle dient, enthält die Rolle „app_service_user“.

Service-Mapping bietet diese vorkonfigurierten Rollen:

sm_admin

Richtet die Service-Mapping-Anwendung ein. Ermöglicht die Zuordnung, Korrektur und Wartung von Anwendungsservices. Führt auch eine erweiterte Konfiguration und Anpassung des Produkts durch. Weisen Sie diese Rolle Anwendungsadministratoren zu.

sm_user

Zeigt Zuordnungen für funktionsfähige Anwendungsservices an, um Änderungen oder Migrationen zu planen und die Kontinuität und Verfügbarkeit von Services zu analysieren. Weisen Sie diese Rolle Anwendungsbenutzern zu.

sm_app_owner

Liefert die für die erfolgreiche Zuordnung eines Anwendungsservice erforderlichen Informationen. Wenn ein Dienst zugeordnet ist, überprüft dieser Benutzer die Ergebnisse und genehmigt sie entweder oder schlägt Änderungen vor. Weisen Sie die sm_app_owner-Rolle Benutzern zu, die Inhaber von Anwendungsservices sind und mit der Infrastruktur und den Anwendungen vertraut sind, aus denen die Services bestehen.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle itil können alle Anwendungsservices anzeigen.

Ereignismanagement bietet diese vorkonfigurierten Rollen:

evt_mgmt_admin

Hat Lese- und Schreibzugriff auf alle Ereignismanagement-Funktionen zum Konfigurieren von Ereignismanagement.

evt_mgmt_operator

Neben den evt_mgmt_user-Berechtigungen können auch Vorgänge für Warnungen wie Bestätigen, Schließen, Öffnen von Vorfällen und Ausführen von Korrekturen aktiviert werden.

evt_mgmt_user

Hat Lesezugriff auf alle Ereignismanagement-Funktionen. Hat Schreibzugriff auf Alarme, um die Alarmlebensdauer zu verwalten. Hat die Rolle, um Vorfälle verwalten zu können, die aus Alerts erstellt werden.

evt_mgmt_integration

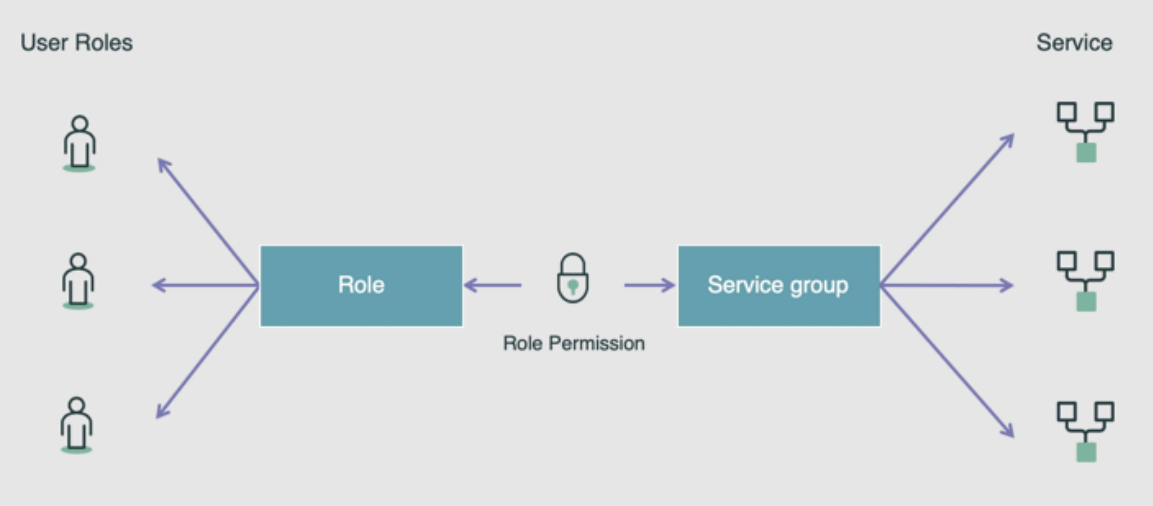
Hat Zugriff auf die Tabellen Event [em_event] und Registered Nodes [em_registered_nodes], um sie mit externen Ereignisquellen zu integrieren.

In der Regel verfügen Unternehmen über Hunderte von Diensten, so dass es nicht praktikabel ist, sie einzeln zu verwalten. Servicegruppen können Servicelisten wesentlich kürzer machen und einfacher verwalten, insbesondere in großen Organisationen oder Diensteanbietern. In einer Hierarchie von Servicegruppen gewährt der Zugriff auf eine übergeordnete Servicegruppe automatisch Zugriff auf alle untergeordneten Servicegruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer erben Berechtigungen von Rollen, die ihnen zugewiesen sind. Sie können einige Rollen direkt Servicegruppen zuweisen, damit alle Benutzer mit dieser Rolle auf alle Anwendungsservices zugreifen können, die zu dieser Gruppe gehören. Die meisten Unternehmen entscheiden sich jedoch dafür, ihre Rollen als Hierarchie zu organisieren. Es ist hilfreich, Rollen über mehrere ServiceNow Anwendungen zu verwalten. Zum Beispiel kann der Service-Mapping Administrator [sm_admin] Teil einer umfassenderen Administratorrolle, wie etwa Administrator [admin], sein. Sie können Benutzer zu Benutzergruppen hinzufügen und dann den Benutzergruppen Rollen zuweisen, um allen Gruppenbenutzern gleichzeitig Berechtigungen dieser Rolle zu erteilen.

Zuweisen einer Rolle zu einer Anwendungsservicegruppe



Standardmäßig sind alle Services der Servicegruppe **Alle** zugewiesen, mit der alle Benutzer Anwendungsservices anzeigen und verwalten können. Wenn Sie einer Servicegruppe eine Rolle zuweisen, können die Benutzer mit dieser Rolle nur auf Anwendungsservices in dieser Servicegruppe und in der Servicegruppe **Alle** zugreifen. Um Benutzern mit dieser Rolle den Zugriff auf andere Services zu ermöglichen, weisen Sie diese Rolle der jeweiligen Servicegruppe zu. Weisen Sie keine Benutzerrollen direkt zur Servicegruppe **Alle** zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**.
   - Wenn Service-Mapping aktiviert ist: **Service-Mapping** > **Services** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**.
   - Wenn Ereignismanagement aktiviert ist: **Ereignismanagement** > **Services** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Zuständigkeiten der Anwendungsservicegruppe“ aus.

Feld	Beschreibung
Anwendungsservice-Gruppe	Servicegruppe, der Sie eine Rolle zuweisen möchten.
Rolle	Rolle, die Sie der ausgewählten Servicegruppe zuweisen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zum Beispiel financial_services_admin.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
So verwalten Sie den Zugriff auf Services, die vertrauliche Finanzinformationen in Ihrer Organisation enthalten:

1. Organisieren Sie die Services in der Gruppe „Finanzservices“.
2. Erstellen Sie eine neue Benutzerrolle, die Rolle des Finanzservice-Administrators [financial_services_admin], die die Rolle [app_service_admin] enthält.
3. Weisen Sie die Administratorrolle „Finanzservices“ der Gruppe „Finanzservices“ zu.

Damit können nur Benutzer mit der Administratorrolle „Finanzservices“ auf Anwendungsservices zugreifen, die zu der Gruppe „Finanzservices“ gehören.

Anwendungsservicezuordnung im Basissystem anzeigen

Eine Anwendungsservicezuordnung bietet eine Visualisierung von Daten für die CIs, die einen Anwendungsservice umfassen, und die Beziehungen und Verbindungen zwischen diesen CIs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_user zum Anzeigen der Karte im Modus „Ansicht“ und app_service_admin zum Ändern der Services im Modus „Bearbeiten“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Anwendungsservice erstellen, generiert das System eine zugehörige Anwendungsservicezuordnung. Das System aktualisiert dann die Zurodnung, um Changes am Anwendungsservice zu berücksichtigen. Diese Zuordnung besteht aus Symbolen, die CIs darstellen, und Pfeilen, die die Verbindungen zwischen ihnen darstellen.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, finden Sie weitere Details unter Anwendungsservicezuordnungen und CI-Verbindungsattribute in einer Anwendungsservicezuordnung anzeigen.

Um eine Anwendungsservicezuordnung zu öffnen, navigieren Sie zu **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**, wählen Sie einen Anwendungsservice aus, und klicken Sie dann auf **Karte anzeigen**.

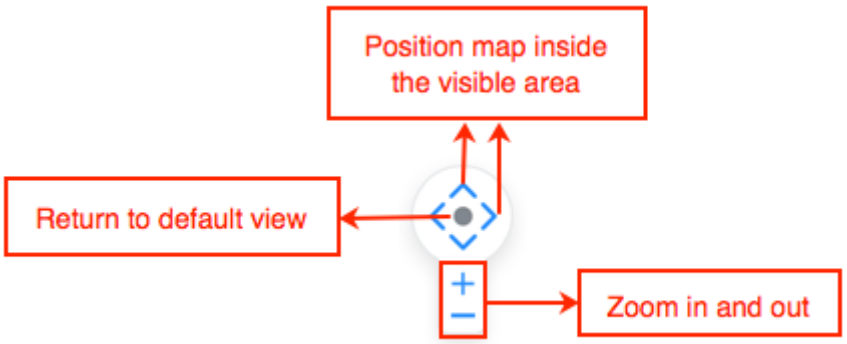
Führen Sie einen der folgenden Vorgänge in der Anwendungsservicezuordnung aus.

Prozedur

- Wählen Sie  in der Fensterleiste, um zu einem anderen Anwendungsservice zu navigieren.
- Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Ansicht der Karte zu vergrößern oder zu verkleinern und die Karte auf der Seite zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch auf eine beliebige Stelle im Kartenbereich klicken und ein Segment der Karte in den



sichtbaren Bereich ziehen.

- Changes anzeigen: Sie können Changes und Change-Datensätze anzeigen, die dem Anwendungsservice als Ganzes oder einem seiner CIs innerhalb eines Zeitraums zugeordnet sind.

  Weitere Informationen finden Sie unter Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen .

  Datensätze unter der Registerkarte **Änderung** unter der Karte, die einem ausgewählten CI oder einer ausgewählten Verbindung zugeordnet sind, werden hervorgehoben. Wenn Sie einen Änderungsdatensatz unter der Registerkarte **Änderung** auswählen, wird das zugehörige CI-Symbol auf der Karte gelb angezeigt.

- Attribute anzeigen: Wenn Sie ein Gerät, eine Anwendung oder einen Connector auf der Karte auswählen, wird diese/-s/-r blau dargestellt, und seine/ihre Attribute werden im Bereich „Eigenschaften“ auf der rechten Seite der Karte angezeigt.

  Wenn auf der Karte nichts ausgewählt ist, werden die Details des Anwendungsservices selbst im Bereich „Eigenschaften“ angezeigt.

  Öffnen Sie das CI-Formular, um weitere Details zu erhalten, indem Sie auf **Detaillierte Eigenschaften** am unteren Rand des Bereichs „Eigenschaften“ klicken.

- Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um der Zuordnung CIs hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, oder **Ansicht**, um den Zuordnungsmodus zu wechseln.

- Wählen Sie  für **zusätzliche Aktionen**:
  - **CIs auf der Karte gruppieren** aktivieren: Vereinfachen Sie Karten, indem Sie zehn oder mehr CIs gruppieren, die zu demselben Typ gehören und auf Servern gehostet werden, die sich Präfix und Domänennamen teilen.
  - **Bereichsstrukturansicht** aktivieren: Vereinfachen Sie die Karte, indem Sie CIs in einer Baumstruktur organisieren und einige Verbindungslinien ausblenden. Diese Option ist besonders für sehr große Karten nützlich.
  - **Indikatoren abbilden**: Zeigen Sie zusätzliche Informationen für ein CI oder für den Anwendungsservice selbst an, indem Sie zugehörige Datensätze anzeigen, z. B. Alarme, Ausfälle, Incidents und Probleme. Für jeden aktivierten Indikator wird das entsprechende Indikatorsymbol neben den CIs mit zugehörigen Datensätzen angezeigt, und die entsprechende Registerkarte wird unter der Karte angezeigt. Wenn dem Anwendungsservice selbst ein Datensatz zugeordnet ist, wird der Indikator neben dem Namen des Anwendungsservice angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

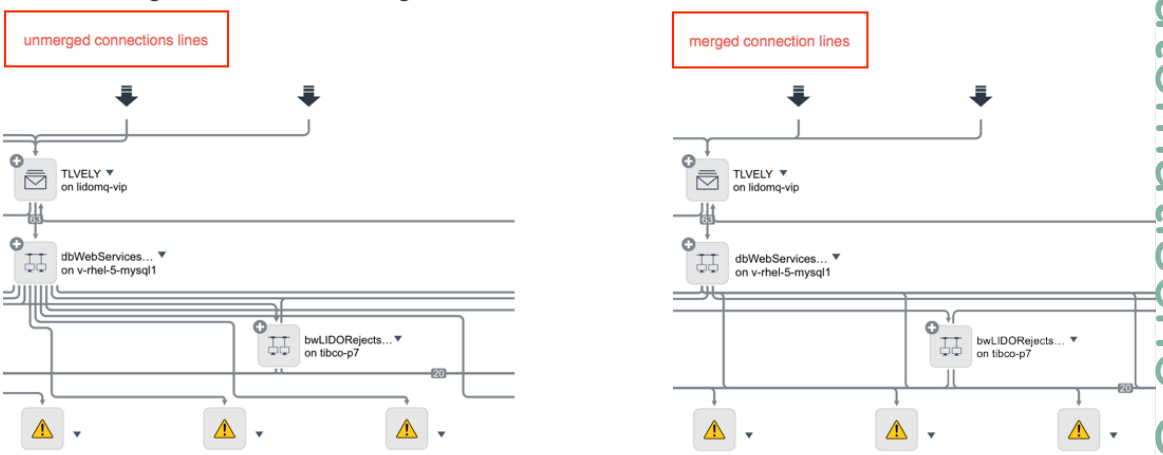
Informationen zum Verwalten von Kartenindikatoren finden Sie unter Kartenindikatoren erstellen oder ändern. Weitere allgemeine Informationen finden Sie unter Event Management-Kartenindikatoren (Video) .

- **Als PDF exportieren**: Exportieren Sie die Karte als PDF-Datei, die Sie bei Bedarf freigeben können. Wenn die PDF-Datei fertig ist, klicken Sie auf , um die PDF-Datei auf Ihr lokales Laufwerk herunterzuladen.

- Zeigen Sie die Details einer Verbindung an.

Standardmäßig werden Verbindungslinien für dasselbe CI in einer Anwendungsservicezuordnung zusammengeführt. Diese Zusammenführung verringert die Unordnung auf der Karte und hilft, die Lesbarkeit der Karte zu erhöhen. Bei einer zusammengeführten Verbindungslinie können Sie Details zu allen darunter liegenden Verbindungslinien anzeigen.

Zusammengeführte Verbindungslinien



- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Verbindungslinie, um die Quell- und Ziel-CIs einer Verbindung anzuzeigen.

  Wenn die Bereichsstrukturansicht aktiviert ist:

  1. Wählen Sie das CI aus, dessen Verbindungen Sie anzeigen möchten, um alle verborgenen Verbindungen für das CI anzuzeigen.
  2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine der Verbindungslinien.

- Klicken Sie auf eine Verbindungslinie, um Eigenschaften einer Verbindung anzuzeigen. Bei manuell hinzugefügten Verbindungen ist „Endpunkttyp“ „Manueller Endpunkt“.

- So zeigen Sie Eigenschaften einer Verbindung in einer zusammengeführten Verbindung an:

  1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zusammengeführte Verbindungslinie.
  2. Wählen Sie eine der Verbindungen.
  3. Wählen Sie **Edge wählen**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details ändern, die im Eigenschaftenbereich angezeigt werden, indem Sie die Formularansicht „Formularansicht und -abschnitt“ aktualisieren (siehe Formularlayout konfigurieren).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften der Bereichsstrukturansicht

Zeigen Sie CI-Attribute in einer Anwendungsservicezuordnung in an klassisch Service-Mapping

Die Anwendungsservicezuordnung zeigt Attribute für jedes Configuration Item (CI), das Teil des Anwendungsservice ist, sowie für den Anwendungsservice selbst an. Die Attribute stammen aus dem CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sm_admin oder sm_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für jedes CI die folgenden Informationen anzeigen:

Namensschild

Der CI-Name. Dieses Attribut wird entweder im CI vorkonfiguriert oder während der CI-Installation konfiguriert.

Grundlegende Attribute

Eine Zusammenfassung der wichtigsten CI-Attribute.

Detaillierte Attribute

Eine vollständige Liste aller für das CI erfassten Attribute.

Jeder CI-Typ (CI-Klasse) hat unterschiedliche Attribute. Beispielsweise hat der Linux-Server-Typ andere Attribute als der SQL-Instanz-Typ.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, hängt die Darstellung von CIs in der Zuordnung von der Ansicht ab, die Sie für die Zuordnung auswählen. Die zur Ansicht verfügbaren Attribute hängen auch von dem Service-Mapping Setup ab. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung der mit Service Mapping installierten Komponenten.

Prozedur

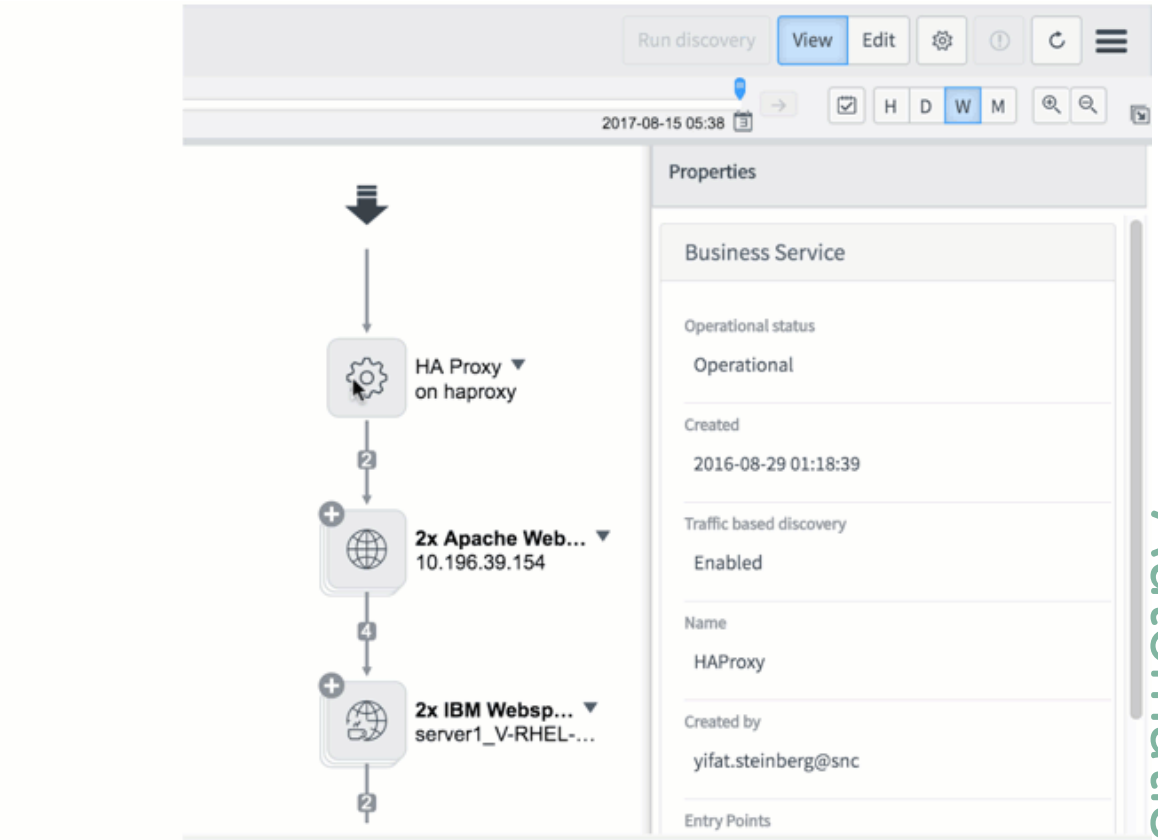
1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Um den vollständigen Namen eines CI anzuzeigen, dessen Name auf der Karte gekürzt wurde, zeigen Sie auf das CI.

   Ein Tooltip zeigt den vollständigen CI-Namen an.
4. Klicken Sie auf ein CI, um seine Details im Bereich **Eigenschaften** anzuzeigen.

   Die Attribute von Anwendungen und die Server, auf denen sie gehostet werden, werden separat angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Um detailliertere Attribute für das CI anzuzeigen, klicken Sie auf **Detaillierte Eigenschaften** am unteren Rand des Bereichs „Eigenschaften“.
6. **Wahlweise:** Gehen Sie folgendermaßen vor, um Konfigurationsdateien anzuzeigen, die einem CI in Umgebungen zugeordnet sind, in denen Service-Mapping oder Discovery sowie die Nachverfolgung von Änderungen an Konfigurationsdateien für ein CI aktiviert sind:
   - Überprüfen Sie die Liste der Dateien unter **Verfolgte Dateien** im Bereich **Eigenschaften**. Klicken Sie auf den Dateinamen, um die tatsächliche Datei zu öffnen.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs**, und zeigen Sie die Liste der Konfigurationsdateien an. Klicken Sie auf den Dateinamen, um die tatsächliche Datei zu öffnen.

Change-Historie von Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Sie können die Änderungen anzeigen, die an einem Anwendungsservice als Ganzes oder an den einzelnen Konfigurationselementen (CIs), aus denen der Service besteht, vorgenommen wurden. Die Change-Historie ist nützlich für Wartungs-, Planungs- oder Fehlerbehebungsverfahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sm_admin, sm_user, app_service_admin oder app_service_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu Änderungen an einem Anwendungsservice und an seinen CIs werden in der CMDB gespeichert. In der Regel handelt es sich bei diesen Änderungen um das Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice oder das Entfernen daraus, CI-Upgrades, CI-Aktualisierungen oder Änderungen an CI-Konfigurationsdateien. Das System stellt diese

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

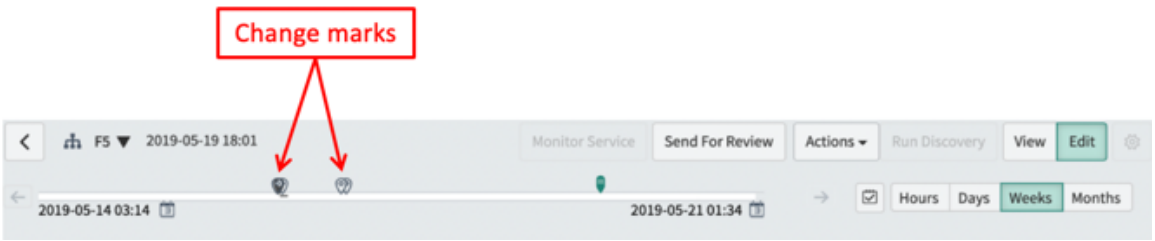
Daten zusammen, indem es CMDB-Tabellen abfragt und dann die Change-Historienansicht erstellt. In Bereitstellungen, für die Service-Mapping aktiviert ist, hängt die Art der Abfragen der Change-Informationen durch Service-Mapping von Discovery-Mustern ab, die von Service-Mapping für die Erkennung von CIs verwendet werden.

Änderungen an Konfigurationsdateien sind CIs zugeordnet, zu denen diese Dateien gehören. Karten zeigen Konfigurationsdateiänderungen als Änderungen an zugehörigen CIs an.

Während Sie Change-Datensätze für ein bestimmtes CI im Kontext von Anwendungsservices anzeigen können, können Sie auch den detaillierten Verlauf eines bestimmten CI getrennt von seinem Anwendungsservice anzeigen, wie in Verlaufszeitleiste beschrieben.

Wenn die Now Platform für die Validierung von Changes konfiguriert ist, werden alle Changes bewertet und als gültig oder nicht angezeigt. Wenn eine Änderung gültig ist, wird ihr Change-Datensatz in der Anwendungsservicezuordnung als genehmigt angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Plattform für die Validierung von Changes finden Sie unter Vorgeschlagene Changes verwalten.

Changes an dem Anwendungsservice erscheinen in der Verlaufszeitleiste.



Die Art der Änderungsmarke hängt von der Art der Changes ab, die sie darstellt:

Hellgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigte Change, die das Anwendungsservice-Verhalten nicht beeinflusst. Zum Beispiel eine Change in einem Netzwerkpfad oder das Hinzufügen eines Knotens zu einem Cluster.

Dunkelgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigte Change, die das Anwendungsservice-Verhalten ändert.

Grüner Ballon ( )

Eine genehmigte Change in Bereitstellungen, bei denen die Now Platform für die Validierung der Changes konfiguriert ist.

Doppelballon ( )

Mehrere getrennte Changes, die kurz hintereinander stattfanden.

Sie können Zeiten auf der Verlaufsskala markieren, indem Sie Baselines erstellen, um schnell zur markierten Ansicht zurückzukehren.

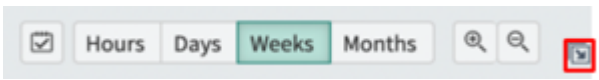
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

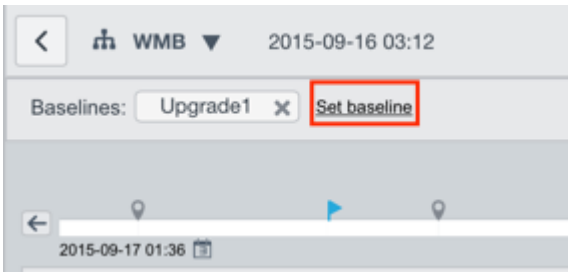
1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Changes** unten auf der Seite die Change-Datensätze an, die für diesen Anwendungsservice erstellt wurden.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Legen Sie auf der Verlaufszeitleiste den Zeitbereich der Änderungen fest, die Sie anzeigen möchten. Die Karte zeigt die Verlaufsansicht des Anwendungsservice für die gewählte Zeit.

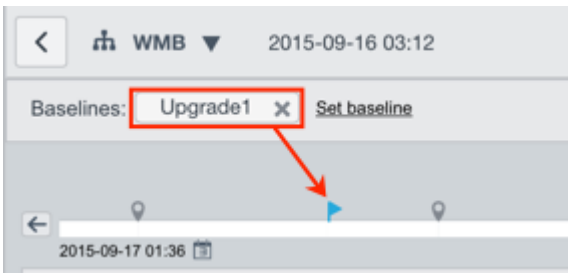
   Hinweis:
   Die Registerkarte **Änderung** zeigt alle Änderungssätze - auch die, die aus der Verlaufsansicht herausgefiltert werden.
4. Um eine Zeit auf der Zeitskala zu markieren, legen Sie eine Baseline fest:
   a. Klicken Sie auf das Symbol **Vergleichen**.



   b. Navigieren Sie zu der Zeit, zu der Sie eine Baseline auf der Verlaufsskala markieren möchten.
   c. Klicken Sie auf **Baseline festlegen**.



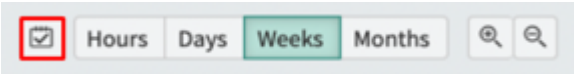
   d. Geben Sie den Namen der Baseline ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Die neue Baseline wird als Schaltfläche oberhalb der Verlaufsskala und als blaue Flagge auf der Verlaufsskala angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Zeigen Sie die Change-Historie an.

6. Um die Verlaufsansicht zu verlassen und den aktuellen Status des Anwendungsservice anzuzeigen, klicken Sie auf das aktuelle Symbol.



Zugehörige Informationen

Anwendungsservicezuordnung im Basissystem anzeigen

Zwei Versionen eines Anwendungsservice in klassisch Service-Mapping vergleichen

Nachverfolgung von Changes in Konfigurationsdateien ändern

Nachverfolgung von Changes für die Change-Historie feintunen

Zwei Versionen eines Anwendungsservice in klassisch Service-Mapping vergleichen

Sie können eine Zusammenfassung der Änderungen des Anwendungsservice auf einen Blick anzeigen, indem Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice vergleichen. Diese Funktion ist hilfreich zur Überprüfung des Status des Anwendungsservice vor und nach einer bestimmten Änderung oder einem bestimmten Problem.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, app_service_admin, app_service_user, sm_admin oder sm_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie zwei Zeitpunkte an, für die Sie die beiden Versionen eines Anwendungsservice vergleichen möchten. Sie können die Änderungsindikatoren in der Zeitleiste verwenden, um einen Zeitpunkt vor und einen anderen nach einer Änderung anzugeben, für die Details angezeigt werden sollen. Zum Beispiel können Sie, wenn Sie wissen, dass das Fehlschlagen eines Anwendungsservice zu einem bestimmten Zeitpunkt begonnen hat, zwei Versionen des Anwendungsservice (eine vor und eine nach Einsetzen des Problems) vergleichen. Dieser Vergleich zeigt Ihnen die Zusammenfassung der Changes, die möglicherweise zu den Problemen geführt haben.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, werden alle Änderungen an einem CI, einschließlich der dem CI zugeordneten Konfigurationsdateien, nachverfolgt und angezeigt. Wenn Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice vergleichen, können Sie Änderungen an Konfigurationsdateien als Änderungen an CIs sehen. Sie können auch zwei Versionen einer Konfigurationsdatei vergleichen, um die tatsächlichen Changes in den Dateien innerhalb des für den Vergleich angegebenen Zeitraums anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technische Services verwalten** > **Anwendungsservice**.
   b. Wählen Sie den gewünschten Anwendungsservice aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite des Anwendungsservice die Option **Karte anzeigen** aus.
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

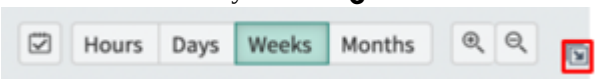
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.

3. Legen Sie auf der Verlaufszeitleiste den Zeitbereich der Änderungen fest, die Sie anzeigen möchten.
   Die Karte zeigt die Verlaufsansicht des Anwendungsservice für die gewählte Zeit.

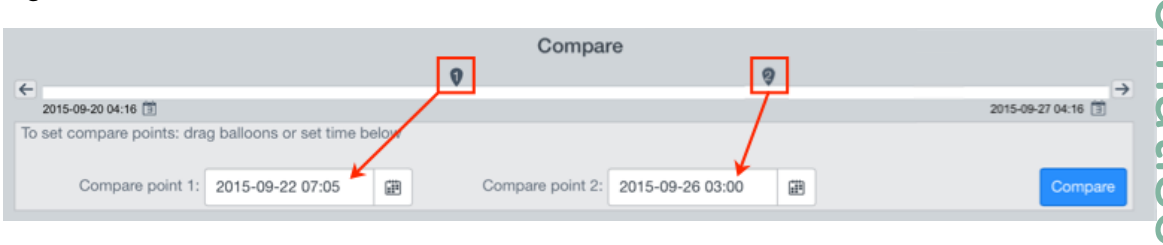
   Hinweis:
   Die Registerkarte **Änderung** zeigt alle Änderungssätze - auch die, die aus der Verlaufsansicht herausgefiltert werden.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Vergleichen**.

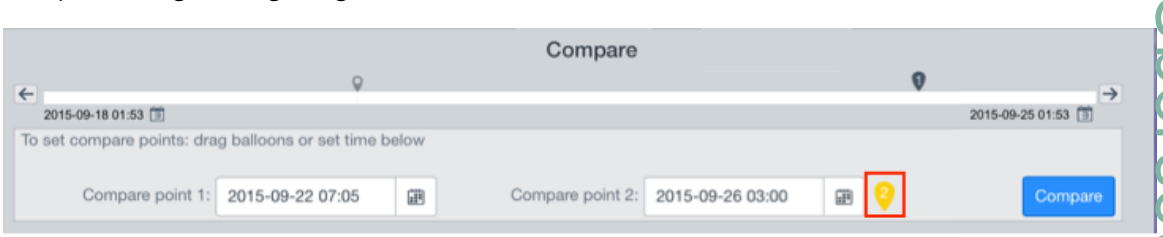


5. Stellen Sie **Vergleichspunkt 1** und **Vergleichspunkt 2** als die beiden Zeitpunkte für den Vergleich ein.

   Sie können die Zeiger auf der Verlaufsskala ziehen, um entsprechende Zeitpunkte festzulegen.



   Configuration Management DatabaseWenn die Verlaufsskala den für den Vergleich festgelegten Zeitpunkt nicht enthält, wird der entsprechende Zeiger neben dem Vergleichspunkt in gelb angezeigt:



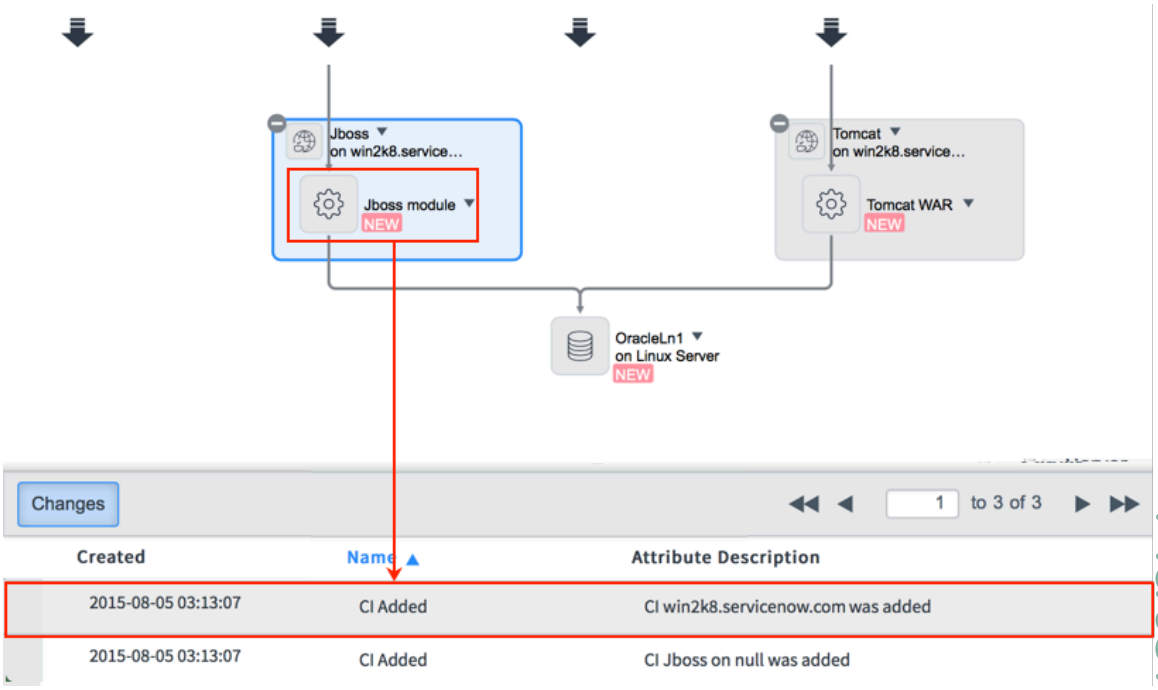
   Hinweis:
   Wenn während des von **Vergleichspunkt 1** und **Vergleichspunkt 2** angegebenen Zeitintervalls keine Änderungen an dem Service vorgenommen werden, werden keine Änderungsdetails angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Vergleichen**.
   Die Vergleichsansicht wird in einer separaten Registerkarte geöffnet.

7. Wählen Sie ein markiertes CI aus, um den entsprechenden Änderungsdatensatz über die Registerkarte **Änderungen** anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

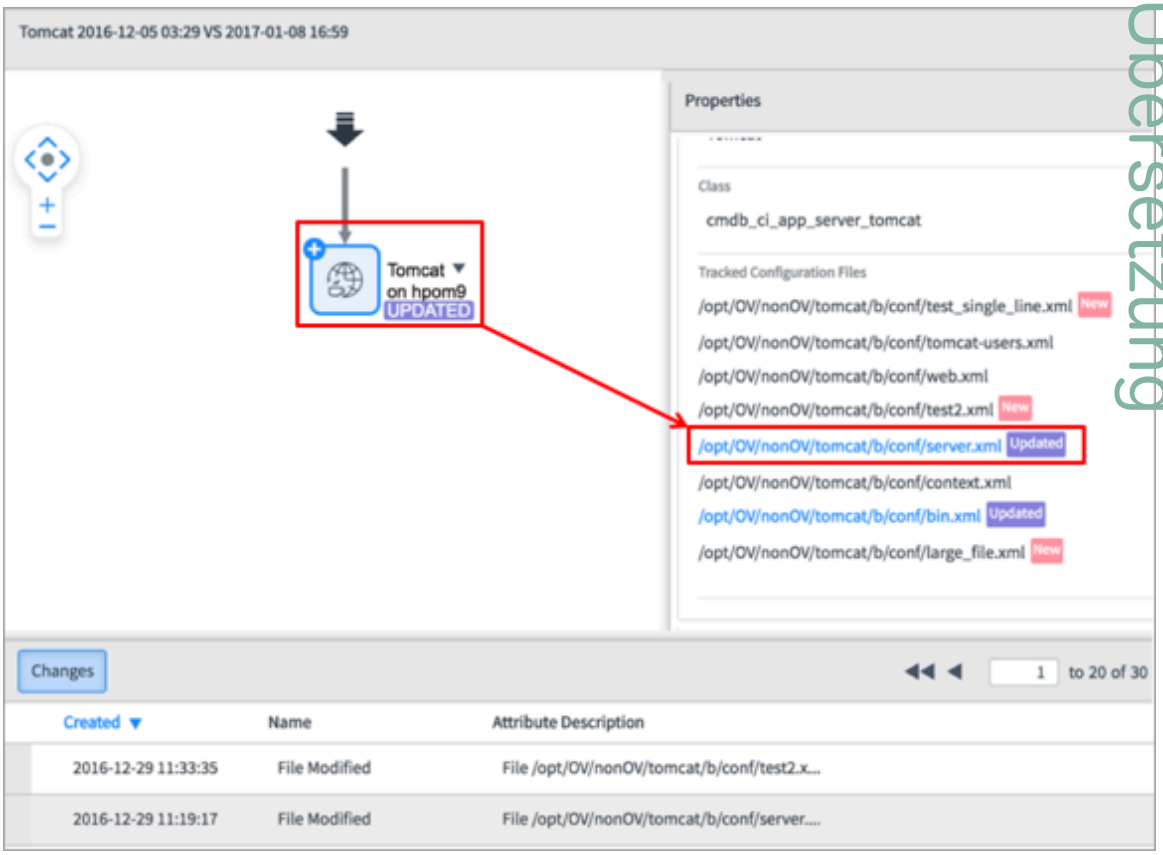
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, können Sie zwei Versionen einer Konfigurationsdatei vergleichen, die auf der Karte als „Aktualisiert“ angezeigt wird:

   a. Wählen Sie das CI aus, das der aktualisierten Konfigurationsdatei zugeordnet ist.

   b. Klicken Sie im Bereich **Eigenschaften** auf den Link zur aktualisierten Datei.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Versionen von verfolgten Konfigurationsdateien vergleichen** wird geöffnet und zeigt zwei Versionen der Konfigurationsdatei nebeneinander an.

c. Überprüfen Sie die tatsächlichen Änderungen.

(Optional) Hervorhebungsfarben geben die Art der Änderung an:

- Lila - Aktualisierte Linie
- Pink - Neue Linie
- Grau - Zeile gelöscht

d. Navigieren Sie mit den Pfeilen in der oberen rechten Ecke zwischen den Änderungen.

e. Schließen Sie die Registerkarte **Versionen von verfolgten Konfigurationsdateien vergleichen**, wenn Sie fertig sind.

9. Schließen Sie die Vergleichsansicht, wenn Sie fertig sind.

Zugehörige Informationen

Change-Historie von Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Versionen von CI-Konfigurationsdateien vergleichen

Anwendungsservice-APIs verwenden

Anwendungsservices stellen APIs bereit, mit denen Sie Vorgänge wie das Erstellen und Aktualisieren eines Anwendungsservice, das Auffüllen mit CIs aus dem CMDBund das Abrufen von Details aus einem vorhandenen Anwendungsserviceermöglichen.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Ein Anwendungsservice ist eine Reihe untereinander verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einer Organisation einen Service bereitstellen. Anwendungsservices können intern sein, beispielsweise ein E-Mail-System einer Organisation, oder auf Kunden ausgerichtet sein, z. B. die Website einer Organisation.

Anwendungsservices erstellen

Die Verwendung der POST-REST-API „createOrUpdateService“ zum Erstellen eines Anwendungsservice ist für Ihre Organisation geeignet, wenn ServiceNow CMDB bereits die CIs enthält, aus denen der Service besteht. Normalerweise ist dies der Fall, wenn Sie CIs direkt manuell in das CMDB eingefügt oder die Discovery Anwendung verwendet haben, um CIs zu erkennen und Informationen über diese im CMDB zu speichern. Sie können diese API auch verwenden, um einen Anwendungsservice zu erstellen, der CIs enthält, die mit NichtServiceNow - -Anwendungen erkannt wurden.

Standardmäßig sind alle CI-Verbindungen, wenn ein Anwendungsservice erstellt wird, vom Beziehungstyp *Depends on::Used by*. Sie können diesen Standardtyp ändern, indem Sie den Wert der Eigenschaft sa.it_service.manual_ci_rel_type ändern.

Stellen Sie vor dem Erstellen eines Anwendungsservices Folgendes sicher:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die CMDB enthält alle CIs, aus denen der Anwendungsservice besteht.
- Sie verfügen über die sys_id jedes CI, das in dem Anwendungsservice enthalten ist, den Sie erstellen möchten.
- Sie verstehen die Hierarchie, die die CIs bilden.

Die Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] enthält alle Anwendungsservice, einschließlich Services, die Sie mithilfe von APIs erstellen.

Sie können einen Anwendungsservice auch manuell über die Benutzeroberfläche erstellen, wie in Anwendungsservices erstellenbeschrieben.

Inhalte von einem Anwendungsservice abrufen

Verwenden Sie die REST-API getContent - GET , um eine Liste von CIs und die Beziehungen zwischen ihnen für einen manuell erstellten Anwendungsservice abzurufen.

Zusätzliche APIs

Die folgenden JavaScript-APIs sind ebenfalls verfügbar:

- addCI() : Fügen Sie ein CI zu einem manuell erstellten Anwendungsservicehinzu.

  Informationen zu Einschränkungen für die hinzuzufügenden CIs und weitere Details zum Hinzufügen eines CI zu einem Anwendungsservicefinden Sie unter CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen.

- addManualConnection() : Fügt eine manuell erstellte Verbindung zu einem Anwendungsservice hinzu.

- migrateManualToApplicationService() : Konvertieren Sie einen manuellen Service in einen Anwendungsservice.

- populateApplicationService() : Füllt einen Anwendungsservice mit CIs und Beziehungen aus dem angegebenen Einstiegspunkt aus.

- removeCI() : Entfernt ein manuell erstelltes CI aus einem Anwendungsservice.

- removeManualConnection() : Entfernt eine manuell erstellte Verbindung und das verbundene CI aus einem Anwendungsservice.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservice-API

Mit Anwendungsservices installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plug-ins „Anwendungsservice“ [com.snc.cmdb.it_service] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[app_service_user]	Zeigt Karten für betriebsbereite Anwendungsservices an und ruft Serviceinhalte mit der getContent - GET REST-API ab. Die ITIL-Rolle, die als die grundlegende Helpdesk-Technikerrolle dient, enthält die Rolle „app_service_user“.	Keine
[app_service_admin]	Erstellt und ändert Anwendungsservices, erstellt Servicegruppen, zeigt Anwendungsservice-Zuordnungen an und bearbeitet sie.	itil

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
BaseLines [sa_baselines]	Das Speichern von Zeitpunkten, die als Baselines für Anwendungsservices definiert sind.
Business Service-Benutzereinstellungen [sa_business_service_user_prefs]	Benutzereinstellungen, die einem bestimmten Anwendungsservice zugeordnet sind.
Menüaktion [sa_context_menu]	Daten zu konfigurierbaren Menüoptionen für CIs in der Anwendungsservicezuordnung.
Hash [sa_hash]	Interne Tabelle, die Zähler und Hashes für verschiedene Arten von Updates enthält, die sich auf Anwendungsservices beziehen.
Einstiegspunkt [sa_m2m_service_entry_point]	Ordnet Einstiegspunkte für Anwendungsservices zu.
Erkannte Servicebenachrichtigung [sa_notification]	Interne Tabelle, die Daten zu Benachrichtigungen zwischen verschiedenen Teilen der Software enthält. Wird meist nach Aktivierung von Service Mapping verwendet.
Servicegruppenmitglieder [sa_service_group_member]	Ordnet Servicegruppen den Mitgliedern von Anwendungsservices zu.
Business Service-Gruppenzuständigkeiten [sa_service_group_responsibilities]	Daten zu Benutzern, die Zugriff auf Anwendungsservicegruppen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Beschreibung des Prüfpunkt-Attributs [checkpoint_attribute_description]	Verknüpfungen zwischen Changes der Verlaufszeitleiste und internen Entitäten (Prüfpunkten) des Servicemodells. Wird in Listen mit Change-Historien in Anwendungsservicezuordnungen verwendet.
Anwendungsservice [cmdb_ci_service_auto]	Services, die vom System überwacht werden können, wobei im Basissystem nur Anwendungsservices enthalten sind. Wenn Service Mapping aktiviert ist, können auch Datensätze für dynamische CI-Gruppen vorhanden sein. Wenn Event Management aktiviert ist, können Datensätze für Alarmgruppen vorhanden sein.
Zugeordneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_discovered]	Anwendungsservice-CIs. Für jeden Anwendungsservice gibt es einen Container-CI-Datensatz, der den Anwendungsservice modelliert.
Massenkonvertierung von Services [cmdb_convert_bulk_services]	Alle Massenkonvertierungen von Geschäftsservices in Anwendungsservices (aktuell und in der Vergangenheit), zusammen mit dem Konvertierungsfortschritt, der alle 10 Sekunden aktualisiert wird.
Anwendungsservices – Aktionsergebnisse [csdm_dashboard_action_report_result]	Ergebnisse für den Bericht „Anwendungsservices mit fehlenden Daten“ im Anwendungsservice-Dashboard.
Anwendungsservicetypen – Ergebnisse [csdm_dashboard_type_report_result]	Ergebnisse für den Bericht „Anwendungsservices nach Typ“ im Anwendungsservice-Dashboard.
Anwendungsservices – Dashboard-Ergebnisse [csdm_dashboard_reports_result]	Ergebnisse für „<Application Servers | Databases | Hardware Servers> Nicht in einem Anwendungsservice-Bericht im Anwendungsservice-Dashboard.
Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list]	Enthält CI-Klassen, die während der Auffüllung manueller oder dynamischer Anwendungsservices in Anwendungsservices eingeschlossen oder ausgeschlossen werden. Serviceauffüllung erfolgt, wenn • Manuellem Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice • Konvertieren eines Business Service in einen Anwendungsservice • Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservices mithilfe von APIs • Manuellem Aktualisieren eines Anwendungsservices mit Changes aus der CMDB Im Basissystem sind die folgenden CI-Klassen ausgeschlossen: • cmdb_ci_file_system • cmdb_ci_network_adapter • cmdb_ci_storage_device • cmdb_ci_disk_partition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• cmdb_ci_memory_module • cmdb_ci_ip_address • cmdb_ci_storage_pool_member • dscy_net_base • cmdb_ci_storage_export • cmdb_ci_endpoint • cmdb_ci_translation_rule • cmdb_ci_qualifier • cmdb_ci_application_cluster • cmdb_ci_config_file CIs einer CI-Klasse, die in dieser Tabelle nicht für den Ausschluss konfiguriert ist, können Anwendungsservices hinzugefügt werden. Diese Tabelle unterstützt die Funktionalität, die zuvor durch die folgende veraltete Eigenschaft unterstützt wurde: sa.mapping.user.manual.citype.blacklist.

Installierte Eigenschaften

Um auf die Eigenschaften von Anwendungsservices zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Eigenschaften**. Die zum Ändern von Eigenschaftswerten erforderliche Rolle ist app_service_admin.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, finden Sie weitere Anwendungsservice-Eigenschaften unter Mit Service Mapping installierte Eigenschaften.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaft	Verwendung
Die sys_id des standardmäßigen Beziehungstyps, der zwischen Quelle und Ziel hinzugefügt werden soll, wenn dem Anwendungsservice manuell CIs hinzugefügt werden sa.it_service.manual_ci_rel_type	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e (Depends on::Used by) • Weitere Informationen: CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen
Koeffizient des Zusammenfassungsintervalls. Der Wert 0 bedeutet, dass auf der Verlaufszeitleiste keine Zusammenfassung durchgeführt wird. Diese Eigenschaft hat den Zweck, die Anzahl von Changes	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
auf der Verlaufszeitleiste zu verringern, indem das zwischen Changes zulässige Intervall vergrößert wird sa.history.aggr_interval_coef	
Eine kommagetrennte Liste von CI-Typen, die ausgeschlossen werden, wenn die Vorgänge „In Anwendungsservice konvertieren“ und „Anwendungsservice anhand von CIs in der CMDB befüllen“ verwendet werden. Beispiel: cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Diese Eigenschaft ist in Tokyoveraltet. Diese Ausschlussliste gilt bei: • Manuellem Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice • Konvertieren eines Business Service in einen Anwendungsservice • Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservices mithilfe von APIs • Manuellem Aktualisieren eines Anwendungsservices mit Changes aus der CMDB • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
Service Mapping-Vorgänge mit Servicemodellierung synchronisieren sa.service_modeling.use	• Typ: true|false • Standardwert: true
Aktivieren Sie die Begrenzung der Anwendungsservicezuordnungen, indem Sie die Anzahl der Knoten und Edges festlegen. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	Begrenzen Sie die Anzahl der Knoten und Edges in Anwendungsservicezuordnungen. • Typ: true|false • Standardwert: true Durch das Festlegen dieser Eigenschaft auf „falsch“ kann die Leistung in Karten großer Services beeinträchtigt werden.
Maximale Anzahl anzeigbarer Knoten in der Anwendungsservicezuordnung. Karten mit größeren Werten werden nicht angezeigt. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	Die maximale Anzahl von Knoten, die in einer Anwendungsservicezuordnung angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Knoten die angegebene Anzahl überschreitet, wird die Karte nicht angezeigt und eine Fehlermeldung erscheint. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5.000

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
Globale Kennzeichnung, mit der die Bereichsstrukturansicht für Karten zugelassen oder deaktiviert wird. Wahr (Standard): Ermöglicht die Bereichsstrukturansicht für Karten, setzt diese aber nicht durch. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	Aktivieren Sie die Bereichsstrukturansicht für Anwendungsservicezuordnungen. • Typ: true|false • Standardwert: true
Maximale Anzahl darstellbarer Edges in der Anwendungsservicezuordnung vor Anwendung der Bereichsstrukturansicht. sa.map.MAX_EDGES_FOR_FULL_LAYOUT	Die maximale Anzahl der Edges, die in einer Anwendungsservicezuordnung vor Anwendung der Bereichsstrukturansicht angezeigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
Maximale Anzahl darstellbarer Edges in der Anwendungsservicezuordnung. Karten mit größeren Werten werden nicht angezeigt. sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	Maximale Anzahl von Edges, die in einer Anwendungsservicezuordnung angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Edges die angegebene Anzahl überschreitet, wird die Karte nicht angezeigt und eine Fehlermeldung erscheint. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 Durch Erhöhen des Standardwerts kann die Leistung in Karten für große Services beeinträchtigt werden.
Maximaler Knotengrad auf der Anwendungsservicezuordnung für den Modus für große Karten. Karten mit geringerem Grad werden im regulären Modus angezeigt. Karten mit größerem Grad wenden mehr Edges an, um eine kompaktere Ansicht zu erhalten. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 Durch Erhöhen des Standardwerts kann die Leistung in Karten für große Services beeinträchtigt werden.
Höchstzahl der Services, die im Serviceverzeichnis auf Karten angezeigt werden. Beim Erreichen dieser Höchstzahl wird das Serviceverzeichnis blockiert. sa.service_tree.MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7000
Höchstmenge der Verbindungseigenschaften, die gleichzeitig angezeigt werden sollen, wenn die Verbindungsleitung auf der Servicezuordnung ausgewählt wird. Wenn die ausgewählte Leitung	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
mehr Verbindungen enthält, als hier definiert sind, zeigt der Eigenschaftsbereich Benachrichtigungen zu abgebrochenen Verbindungen. sa.map.max_connections_in_properties_panel	
Aktivieren Sie die Gruppierung von CIs auf der Karte. sa.map.enable_auto_grouping	• Typ: true|false • Standardwert: true
Mindestanzahl von CIs auf der Karte, damit die CI-Gruppierung angewendet wird. Nur relevant, wenn die CI-Gruppierung auf der Karte aktiviert ist. Die folgenden CIs werden nicht gezählt: erkannte Cluster, interne CIs in Aufnahmefeldern, Einstiegspunkte, Fehlerknoten, Host-CIs oder CIs, die nicht auf anderen CIs gehostet werden. sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Stellen Sie vollständige Bezeichnungen auf CIs in der Karte dar. Gilt für alle CI-Bezeichnungen (CI-Name, Hostname, Clusterbezeichnung usw.). Dadurch wird die Bezeichnungskürzung deaktiviert, und Bezeichnungen überlappen sich mit großer Wahrscheinlichkeit mit anderen Kartenelementen. Gilt nicht für Netzwerk-/Speicherpfadkarten.
 	
sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS
	Der Standardwert „deaktiviert“ bedeutet „keine“.
	• Typ: Auswahlliste
	• Standardwert: Deaktiviert
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ Nur exportiertes PDF: pdf
	  ○ Karten- und PDF-Ansichten: alle

Maximale Breite der CI-Knotenbezeichnungen in Pixel. Gilt für jede Art von Bezeichnungen (CI-Name, Hostname, Cluster-Bezeichnung usw.). Diese Größe ändert auch den horizontalen Abstand zwischen CI-Elementen. Angewendet auf die Kartenansicht und die exportierte PDF-Ansicht. Gilt nicht für Netzwerk-/Speicherpfadkarten.
 	
sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH
	• Typ: Ganzzahl
	• Standardwert: 95
	• **Andere mögliche Werte**:
	  ○ Mindestwert: 20
	  ○ Maximalwert: 1000

glide.cmdb.csdm.app_service.max_results	Maximale Anzahl von Elementen, die in berechnet werden<Application Servers | Databases | Hardware Servers> Nicht in einem Anwendungsservice-Bericht im Anwendungsservice-Dashboard. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
sa.service_max_ci_service_population	Die maximale Anzahl von CI-Verbindungen, die Anwendungsservices während der folgenden Vorgänge hinzugefügt werden: In Ereignismanagement erstellte manuelle Services in Anwendungsservices konvertieren und Anwendungsservices mit Änderungen aus CMDBaktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.000 • Speicherort: Zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen Das Erhöhen des Standardwerts kann zu Leistungsproblemen führen.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	Liste der Anwendungsservice-CI-Klassen. Wenn ein Anwendungsservice zu einer CI-Klasse gehört, die eine der CI-Klassen in der Liste erweitert, fügt das System während der manuellen Aktualisierung eines Anwendungsservice mit Änderungen aus der CMDBkeine CIs unter diesem Anwendungsservice-CI ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci_service_discovered • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Daten von Drittparteien in integrieren CMDB

Importieren und integrieren Sie Daten von Drittparteien in Klassen und Eigenschaften von CMDB.

Verfügbare Methoden

Verwenden Sie die Kombination der folgenden Datenintegrationsmethoden, um Daten von Drittparteien in CMDBzu integrieren.

Automatische Übersetzung

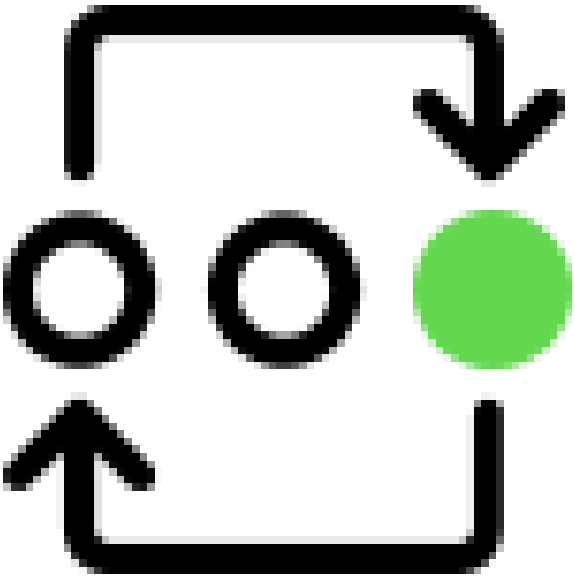
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen



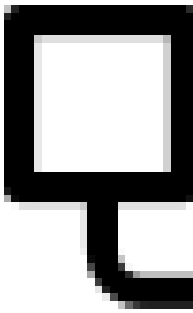
Framework, das eine Reihe allgemeiner Vorgänge und Funktionen für Integrationen bereitstellt.

IntegrationHub ETL



ETL-Transformationszuordnungen für -Integrationen.

Servi



Connectors
übernahme

Automatische Übersetzung

Zugehörige Anwendungen und Funktionen

Erfahren Sie mehr über Anwendungen und Funktionen im Zusammenhang mit den Klassen CMDB, Klassenmodellen, Datenauffüllung, Erkennungsmustern und dem Datenabgleichprozess.

CMDB-Schemamodell

Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für Schlüsselklassen CMDB.

CMDB-Tabellenbeschreibungen

Beschreibungen der Schlüsseltabellen CMDB im Basissystem.

CMDB CI-Klassenmodelle

Eine ServiceNow Store -App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basisklassenhierarchie CMDB erweitern. Die Hierarchie enthält Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängige Beziehungen, sofern zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen dann als andere CMDB Basisklasse verwenden.

CMDB wird ausgefüllt

Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Ausfüllen von CMDB.

Erkennungsmuster

Eine ServiceNow Store -App, die eine Bibliothek mit Erkennungsmustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.

CMDB-Identifikation und -Abgleich

Ein zentralisiertes Framework zum Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen, das dazu beiträgt, die Integrität von CMDB zu erhalten, wenn mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen (Configuration Item) verwendet werden.

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (2.12.0)

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthält das CMDB Integrations Dashboard und eine Reihe von RTE-Transformationen (Robust Transform Engine) und Skripteinbindungen.

Apps im Store anfordern

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

Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors und aller in IntegrationHub ETL erstellten benutzerdefinierten Integrationen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Integrations-Dashboard.

Verwenden von RTE-Transformationen

Das Plugin Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (com.snc.cmdb.integration_util) bietet die Integration Commons-Funktionalität. Sie können die Transformationen und Skripteinbindungen verwenden, um die in der CMDB gespeicherten Werte durch verschiedene Datenintegrationen oder durch Änderungen zu standardisieren. Die Attribute, die in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind, sind Attribute, die die Identification and Reconciliation Engine (IRE) für die Identifizierung benötigt, oder Attribute, die zum Ableiten von Klassen verwendet werden können.

Die Transformationen sind gängige Vorgangstypen und Vorlagenskripts, die als Vorlagenvorgänge verfügbar sind. Ein Vorgang mit Vorlagen ist eine Transformation, die die Logik für die Transformation steuert. Das Ergebnis ist, dass es nur eine einzige Ausgabe geben kann. Wenn eine Transformation mehrere Werte zurückgibt, werden diese Werte durch eine Dreifachpipe (|||) verkettet. Sie müssen dann die Split-Transformation verwenden, um die Werte abzurufen, an denen Sie interessiert sind. Die Eingaben sind entweder ein einzelnes Feld oder eine Liste von Feldern. Für alle Transformationen außer einer wird davon ausgegangen, dass die Eingaben eine feste Liste von Feldern sind, wie für jede der folgenden einzelnen Transformationen beschrieben.

Hinweis:
Die RTE-Transformationen sind in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten und in der Store-App IntegrationHub ETL (3.2) verfügbar. Weitere Informationen zu RTE-Transformationen finden Sie unter RTE transformiert Vorgangstypen und RTE transformiert Vorlagenskripts.

ServiceNow Service Graph Connectors, die im ServiceNow Storeverfügbar sind, haben Abhängigkeiten von den Transformationen und Skripteinbindungen in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen. Daher wird bei der Installation einer solchen CMDB-Integration automatisch auch die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den ADM-Adapter (Application Dependency Mapping) auch so konfigurieren, dass laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDBeingefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter ADM-Adapter konfigurieren.

Wichtig:
Führen Sie nach Upgrades und Bereitstellungen neuer Anwendungen oder Integrationen Schnellstarttests durch, um sicherzustellen, dass Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen wie erwartet funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests.

CMDB Integrations-Dashboard

Sie können das CMDB Integrations-Dashboard verwenden, das eine zentrale Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors und benutzerdefinierten Integrationen bietet, die in der IntegrationHub ETL-Ausführung erstellt wurden.

Das CMDB Integrations-Dashboard ist mit der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) verfügbar. Im Dashboard können Sie Metriken für alle Service Graph Connector -Ausführungen anzeigen oder die Ansicht nach einem bestimmten Connector, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Connector-Ausführung filtern.

Weitere Informationen zum CMDB Integrations-Dashboard finden Sie im folgenden Video.

Übersicht über das CMDB-Integrations-Dashboard

Greifen CMDB Sie auf das Integrations-Dashboard zu

Greifen Sie auf das CMDB Integrations-Dashboard zu, das mit der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bereitgestellt wird, um die Datenkonsistenz und -genauigkeit über mehrere Datenquellen hinweg zu gewährleisten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Selfservice** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Ansicht „Dashboards“ **CMDB Integrations Dashboard** (CMDB-Integrations-Dashboard) aus, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie die Registerkarte **CMDB-Ausführungsstatus** aus, um Metriken wie die Gesamtzahl der Integrationen und verarbeiteten Zeilen, aktiv ausgeführte Integrationsausführungen, tägliche Statistiken und Details zu den aktualisierten Klassen anzuzeigen.
   - Wählen Sie die Registerkarte **CMDB-Integrationsfehler** aus, um Metriken wie die Anzahl der Import- und Integrationsfehler und die Anzahl der fehlerhaften importierten Datensätze anzuzeigen.
   - Zeigen Sie auf den verschiedenen Kacheln auf die Punktzahl, um Detailinformationen zu den Listenansichten für die zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zeigen Sie auf die Diagramme, um weitere Details für das Diagramm anzuzeigen.
   - Schränken Sie den Umfang der Integrationsausführungen ein, die in den Metriken im Dashboard enthalten sind, indem Sie auf der rechten Seite des Dashboards Filter konfigurieren. Legen Sie einen der folgenden Filter fest, und wählen Sie dann **Anwenden**aus. Die Filtereinstellungen gelten für jede Metrik mit einem Filtersymbol in der oberen linken Ecke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter

Filter	Beschreibung
Importdatum	Wählen Sie **Alle** oder einen Zeitraum aus, z. B. **Letzte 7 Tage**, ab dem Integrationsausführungen in Metriken enthalten sein sollen.
CMDB-Anwendungen	Wählen Sie **Alle**oder eine CMDB-Anwendung wie **SCCM**oder eine benutzerdefinierte Integration aus, aus der Integrationsausführungen in Metriken einbezogen werden sollen.
CMDB-Import	Wählen Sie **Alle**oder eine bestimmte Integrationsausführung aus, die in Metriken enthalten sein soll.

RTE-Vorgangstypen, die in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind

Die RTE-Vorgangstypen (Robust Transform Engine) sind gängige Vorgangsmethoden zur Verwendung in ETL, ohne dass Sie Ihre eigenen komplexen Datentransformationen schreiben müssen.

Die folgenden Vorgangstypen sind in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen verfügbar.

Verkettung

Kombiniert die Werte aus Eingabefeldern zu einer einzelnen Zeichenfolge und verbindet sie im optionalen Feld *`joining_string`*.

Details	
Tabelle	RTE-Entitätsverkettungsvorgang [sys_rte_eb_concat_operation]
Eingabefeld	*`source_sys_rte_eb_fields`* Die Eingabe ist ein Satz von Feldern und Konstanten.
Ausgabefeld	*`target_sys_rte_eb_field`* Ausgabe ist der kombinierte Wert der angegebenen Felder als einzelne Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	*`joining_string`* (optional)

Beispiel

Eingabe	Joining_string	Ergebnis
„Eingabe_1“, „Eingabe_2“, „Eingabe_3“	, „	„input_1, input_2, input_3“

In booleschen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in einen booleschen Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Konvertieren einer Entität in einen booleschen Wert [sys_rte_eb_to_boolean_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist „ true “, wenn die Eingabe „ true“ oder „ 1“ ist, andernfalls ist die Ausgabe „ false“. (Groß-/Kleinschreibung beachten)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
input_1	false
true	Wahr
1	Wahr
0	false
11	false

In Datum konvertieren

Versucht, den eingehenden Wert in einen GlideDateTime-Wert zu konvertieren, indem date_format auf den eingehenden Wert angewendet wird.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Konvertieren von Entitäten in Datum [sys_rte_eb_to_date_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Daten-Zeitstempelwert mit Datumsformat.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Datums-/Zeitstempel im angegebenen Datumsformat. Versucht eine direkte Konvertierung mit GlideDateTime, wenn date_format falsch ist. Gibt einen leeren Wert zurück, wenn überhaupt keine Analyse möglich ist.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„2018/09/20 11:21:00 AM EST“ mit date_format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“	„20.09.2018 16:21:00“
„2018/09/20 01:21:00 PM EST“ mit date_format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“	„20.09.2018 18:21:00“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel (Fortsetzung)

Eingabe	Ergebnis
„09/20/18“ mit date_format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“	„“0018-09-20 00:00:0“

In numerischen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in eine Zahl.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Konvertieren einer Entität in einen numerischen Wert [sys_rte_eb_to_numeric_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist ein numerischer Wert. Wenn der Eingabewert nicht numerisch ist, ist die Ausgabe leer.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
input_1	Null
1.23	1.23
1,00	1
zwei	Null

Kopieren

Kopiert den Wert des Quellfelds in alle Zielfelder.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätskopiervorgang [sys_rte_eb_copy_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist der kopierte Quellfeldwert.
Zusätzliches Feld	*overwrite_existing_value* (optional, Boolean): Bei „ `true`“ werden die Werte der Zielfelder ersetzt. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ersten numerischen Wert extrahieren

Legt das Zielfeld als ersten numerischen Wert im Quellfeld fest.

Details	
Tabelle	RTE – Numerischen Vorgang extrahieren [sys_rte_eb_extract_numeric_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der in der Eingabe gefundene numerische Wert.
Zusätzliche Felder	• *decimal_places* (optional, Zahl): Erzwingt, dass die Ausgabe eine bestimmte Anzahl von Dezimalstellen enthält. • *remainder_target_field* (optional, Verweis auf Feld): Nach dem Entfernen des ersten numerischen Werts auf den gekürzten Rest des Quellfelds setzen.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
100 MB	100
100,123 MB	100,123
100,123 MB mit *decimal_places*= 2	100,12
100 MB mit *decimal_places*= 2	100,00
100 MB mit *remainder_target_field*	MB

Glide-Suchvorgang

Führt eine Suche in der Datenbank in der Zieltabelle durch, die im Feld *target_table* angegeben ist.

Details	
Tabelle	RTE-Glide-Suchvorgang [sys_rte_eb_glide_lookup_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Die Datenbanktabelle für die Suche.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Die resultierenden Daten basierend auf dem Suchvorgang.
Zusätzliche Felder	• *target_table* • *glide_matching_fields* (string): Kommagetrennte Liste mit Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Eingabefeld in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	source_sys_rte_eb_fields muss die gleiche Anzahl von Werten in glide_matching_fields vorhanden sein. • *glide_target_fields* (string): Kommagetrennte Liste mit Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Zielfeld in target_sys_rte_eb_fields muss die gleiche Anzahl von Werten in glide_target_fields vorhanden sein.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: 100 South Charles Street, Baltimore • Eingabefeld 2: MD • Zieltabelle: Standort (cmn_location) • Glide-Übereinstimmungsfelder: Straße, Status • Glide-Zielfelder: sys_id	Ausgabefeld 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Mehrfacheingabeskript

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus und legt das Feld *target_sys_rte_eb_field* als Ausgabe für dieses Skript fest.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsvorgang mit mehreren Eingabeskripts [sys_rte_eb_multi_in_script_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets*(Boolean): Bei „ true“ werden nur eindeutige Eingabewerte in den Datenbatch für die IRE-Verarbeitung aufgenommen. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen.

Beispiel für die Verwendung von *use_unique_input_sets*mit einer Skriptfunktion, die „record_type“ und „ operating_system “ als Eingabe verwendet und „record_with_os“ zurückgibt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele

Datensatz	record_type	operating_system
1	Computer	Windows XP
2	Computer	Linux
3	Computer	Windows XP

Wenn use_unique_inputs_sets auf truefestgelegt ist, verarbeitet das Skript nur zwei Werte (Computer + Windows XP und Computer + Linux). Wenn use_unique_inputs_sets auf falsefestgelegt ist, wird jeder der drei Werte einzeln verarbeitet (Computer + Windows XP, Computer + Linuxund Computer + Windows XP).

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

Mehrere Ein-/Ausgabeskripts

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus und legt die im Feld *target_sys_rte_eb_fields* angegebenen Zielfelder als mehrere Ausgaben für dieses Skript fest.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsvorgang mit mehreren Ein-/Ausgabeskripts [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Die Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	*script* (Skript)

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
        }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        }
    })(batch, output);
```

Regulärer Ausdruck Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der Eingabezeichenfolge, die dem im Feld [] angegebenen Muster des regulären Ausdrucks entspricht, durch die im Feld *replacement_regex* *match_regex* angegebene Zeichenfolge.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Ersetzen eines regulären Ausdrucks für Entität [sys_rte_eb_regex_replace_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die ersetzte Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	• *match_regex* (Zeichenfolge, regulärer Ausdruck) • *replacement_regex* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
"String&With(Special)$Characters" mit match_regex="[^0-9a-zA-Z]+" und ersatz_regex=" "	„Zeichenfolge mit Sonderzeichen“

Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der Eingabezeichenfolge, die der im Feld *match_string* [] angegebenen Zeichenfolge entspricht, durch die im Feld *replacement_string* angegebene Zeichenfolge.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsersetzungsvorgang [sys_rte_eb_replace_operation].
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die ersetzte Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„Ursprüngliche Zeichenfolge“ mit match_string = „Original“ und ersatz_zeichenfolge = „Ersatz“	„Ersatzzeichenfolge“

Runder numerischer Wert

Rundet den eingegebenen numerischen Wert auf die nächste ganze Zahl. Nicht-Zahlen werden abgeschnitten.

Details	
Tabelle	RTE – Rundungsvorgang für numerischen Wert für Entität [sys_rte_eb_around_numeric_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein numerischer Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist eine ganze Zahl.
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„1,5“	„2“
„1,4“	„1“
„ich bin eine Zeichenfolge“	„“

Skriptvorgang

Führt ein Skript mit einer Eingabe aus und legt das Feld *target_sys_rte_eb_field* als Ausgabe für dieses Skript fest.

Hinweis:
Der Skriptvorgangstyp wurde weitgehend durch den Mehrfacheingabe-Skriptvorgang ersetzt und ist aus Gründen der Abwärtskompatibilität mit den vorhandenen Konfigurationen enthalten.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsskriptvorgang [sys_rte_eb_script_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Skript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	• *script*(Skript) • *use_unique_input_sets* (Boolean): Bei „ true“ werden nur eindeutige Eingabewerte in den Datenbatch für die IRE-Verarbeitung aufgenommen. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen. Ein Beispiel und weitere Details finden Sie unter der Mehrfacheingabeskript-Transformation.

Das Quellfeld ist in der Variablen „batch“ als JavaScript-Feld „input“ enthalten.

```
(function(batch, output) {
            for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                  // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
                  // batch[i].input gives access to the field value
                  var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
                  // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
                  output[i] = in0 + " modified by script";
               }
            }
         })(batch, output);
```

Beispiel:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
       //step1: access the input variables
       var a = batch[i].input; //Value of the source field.

       //step2: Your script/code goes here.
       var b = a + 1;
       //step3: set the output for each elements
       output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

Legen Sie fest

Legt den Feldwert *target_sys_rte_eb_field* auf die im Feld *set_value*] angegebene Zeichenfolge fest.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Festlegen von Entitäten [sys_rte_eb_set_operation]
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert, der dem Feld *set_value* zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Zusätzliche Felder	• *set_value* (Zeichenfolge) • *overwrite_existing_value* (optional, Boolean): Bei „wahr“ wird der aktuelle Wert des Zielfelds überschrieben. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht ersetzt.

Min/Max. festlegen

Legt das Zielfeld entweder auf das Maximum oder Minimum der Werte aus allen Eingabefeldern fest.

Details	
Tabelle	RTE – Min/Max-Vorgang für Entität [sys_rte_eb_min_max_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Die Eingabe ist ein Satz von Werten.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der maximale oder minimale Wert basierend auf dem Wert *min_max*.
Zusätzliche Felder	• *data_type* (Auswahlliste mit Werten wie STRING, NUMERIC und DATE) • *min_max* (Auswahlliste mit Werten wie MIN und MAX)

Beispiele

Eingabe	Ausgabe
„2“, „-1“, „0“	2
„a“, „b“	c
„2“, „-1“, „0“	-1
„a“, „b“	a

Aufteilen

Teilt die im Eingabewert *source_sys_rte_eb_field* enthaltene Zeichenfolge an dem im Feld *splitting_string* angegebenen Trennzeichen und weist das resultierende Array von Zeichenfolgen der Reihe nach dem Feld *target_sys_rte_eb_field* zu.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zur Entitätenteilung [sys_rte_eb_split_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist eine Liste von Teilzeichenfolgen.
Zusätzliche Felder	*splitting_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
"value1||value2||value3", splitting_string:"||" mit target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	Ziel1: Wert1, Ziel2: Wert2, Ziel3: Wert3
"value1||value2||value3", splitting_string:"||" mit target_sys_rte_eb_fields {target1}	target1 : value1
"value1", splitting_string:"||" mit target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	Ziel1: Wert1, Ziel2:<null> , Ziel3:

Kürzen

Entfernt alle Leerzeichen am Anfang und am Ende der im Eingabewert *source_sys_rte_eb_field* enthaltenen Zeichenfolge und weist das Ergebnis dem Feld *target_sys_rte_eb_field* zu. Diese Transformation entspricht der Java String Trim()-Methode.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätskürzungsvorgang [sys_rte_eb_trim_operation].
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Eingabezeichenfolgenwert, jedoch ohne führende und nachgestellte Leerzeichen.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert 1 “	„ Wert 1 “

Großbuchstaben

Ändert alle Zeichen des Eingabewerts *source_sys_rte_eb_field* in Großbuchstaben und weist das Ergebnis dem Feld *target_sys_rte_eb_field* zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	RTE – Großbuchstabenvorgang für Entität [sys_rte_eb_upper_case_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Zeichenfolgenwert in Großbuchstaben.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert 1 “	„WERT1“

Großbuchstaben beschneiden

Kombiniert die Transformationen für Großbuchstaben und Kürzung.

Details	
Tabelle	RTE – Kürzungsvorgang für Großbuchstaben für Entität [sys_rte_eb_upper_case_trim_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Zeichenfolgenwert in Großbuchstaben ohne Leerzeichen am Anfang und Ende.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„Wert1“	„WERT1“

RTE transformiert Vorlagenskripts, die in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen enthalten sind

Die RTE-Transformationen (Robuste Transformations-Engine) sind Vorgänge mit Vorlagen, die in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten sind.

Die folgenden skriptbasierten RTE-Transformationen sind in der App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen verfügbar.

CI-Suchvorgang

Verwenden Sie diese Option, um den Wert eines Felds in einem vorhandenen Konfigurationselement (CI) in der CMDB durch den nativen Quellschlüssel abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Robuste Transformations-Engine – CI-Suchvorgang [sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Discovery-Quelle **2.** Nativer Schlüssel der Quelle **3.** CI-Feld Der Vorgang fragt die Quelltabelle [sys_object_source] nach der Discovery-Quelle und dem zugehörigen nativen Quellschlüssel ab und gibt dann den CI-Feldwert des übereinstimmenden Datensatzes in der Zieltabelle und die zugehörige Ziel-Sys-ID zurück.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert des Feldnamens auf dem CI, der mit der Suche des nativen Schlüssels der Quelle übereinstimmt, oder eine leere Zeichenfolge, wenn es keine Übereinstimmung gibt.

Die Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] wird anhand der Discovery-Quelle und des nativen Quellschlüssels in der Reihenfolge des letzten Scans abgefragt. Die Tabelle durchläuft die Ergebnisse der Abfrage und fragt die Zieltabelle anhand der Ziel-Sys-ID ab, bis ein gültiges CI gefunden wird. Nachdem ein gültiges CI gefunden wurde, gibt der Vorgang den Wert des CI-Felds für das übereinstimmende CI zurück.

Beispiel

Discovery-Quelle	Nativer Schlüssel der Quelle	CI-Feld	Ergebnis
ServiceNow	ServiceNow||| COMPUTERNAME||| Computer-01	Name	Computer-01

Unternehmen bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um den Namen des Hardwareherstellers zu bereinigen und den Datensatz der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] hinzuzufügen, um eine Referenz auszufüllen, wenn der Hersteller nicht mit einem Modell oder einer Software (cpu_manufacturer) verknüpft ist.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Unternehmen bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Unternehmens-/Herstellername.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in core_company, verkettet durch Dreifachpipeline (|||).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input`

Wenn kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz in core_company erstellt, sodass die Rückgabe immer eine sys_id und einen Namen enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig). Der Name wird bereinigt, und eine Fuzzy-Suche wird über die Skripteinbindung CmdbIntegrationCompanyModelUtil durchgeführt, bevor die Plattform-API von MakeAndModelJS aufgerufen wird.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

Hardwaremodell bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um ein Hardwaremodell zu erstellen, zu bereinigen oder zu suchen, um eine Referenz (model_id) zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Hardwaremodell bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_fields` Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der Name des Herstellers **2.** Modellname Wenn einer der Werte selbst angegeben wird, verarbeitet der Vorgang nur das, was gefunden wurde.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in core_company sowie die sys_id und der Name des Modells in cmdb_model – alle verkettet durch Dreifachpipeline (|||).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa` `model_in)`

Wenn für den Hersteller oder das Modell kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer sys_ids und Namen für beide Datensätze enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig).

Der Herstellername wird wie die Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet, und dann werden der Herstellername, der Modellname an die MakeAndModelJS-Plattform-API gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Herstellername	Modellname	Ergebnis
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Hardwaremodell mit Modellnummer bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um ein Hardwaremodell zu erstellen, zu bereinigen oder zu suchen, um eine Referenz (model_id) zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Hardwaremodell mit Modellnummer bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der Name des Herstellers **2.** Modellname **3.** Die Modellnummer **4.** CI-Klasse **Hinweis:** Das Feld CI-Klasse ist ein optionales Eingabefeld. Wenn es enthalten ist, ruft die *MakeAndModelJS-* Plattform-API den Modelldatensatz ab, indem die Produktmodellklasse aus der Modellkategorietabelle [cmdb_model_category] abgefragt wird. Andernfalls ruft die API den Modelldatensatz nur aus der Tabelle „Hardwaremodelle“ [cmdb_hardware_product_model] ab. Wenn einer der Werte selbst angegeben wird, verarbeitet der Vorgang nur das, was gefunden wurde.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in core_company sowie die sys_id und der Name des Modells in cmdb_model – alle verkettet durch Dreifachpipeline (|||).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa* *model_in)*

Wenn für den Hersteller oder das Modell kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer sys_ids und Namen für beide Datensätze enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig).

Der Herstellername wird wie die Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet, und dann werden der Herstellername, der Modellname und die Modellnummer an die *MakeAndModelJS-* Plattform-API gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Herstellername	Modellname	Modellnummer	Ergebnis
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

IP-Adresse bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Feld eine IP-Adresse bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „IP bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist die zu bereinigende IP-Adresse.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende IP-Adresse, die leer sein kann.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)*

Die IP-Adresse wird sowohl auf IPv4- als auch auf IPv6-Strukturen zusammen mit einigen bekannten Ableitungen getestet (eine IPv4 mit Leerzeichen anstelle von Punkten). Wenn ein Ergebnis gefunden wird, wird es formatiert und zurückgegeben.

Beispiele

IP	IP-Ergebnisse
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329
Müll	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

IP-Version bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn die Datenquelle keine IP-Version bereitstellt oder wenn die IP-Version unzuverlässig sein könnte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „IP-Version bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist die zu bereinigende IP-Adresse.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Suchschlüssel cmdb_ci_ip_address.ip_version (entweder 4, 6 oder leer).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)*

Der eingegebene IP-Adresswert wird auf die richtige IPv4- oder IPv6-Struktur überprüft, andernfalls ist die Rückgabe leer. Diese Funktion bietet keine IP-Bereinigung.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
192.160.89.1	4

MAC-Adresse bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Feld eine MAC-Adresse bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „MAC bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist die zu bereinigende MAC-Adresse.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende MAC-Adresse, die leer sein kann.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

Die MAC-Adresse wird zusammen mit einigen bekannten Ableitungen auf die richtige Struktur getestet (z. B. eine MAC-Adresse mit Leerzeichen anstelle von Doppelpunkten). Wenn ein Ergebnis gefunden wird, wird es formatiert und zurückgegeben.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
00 0A 95 9D 68 16	00:0a:95:9d:68:16

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betriebssystem bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um einen Betriebssystemnamen zu extrahieren, zu bereinigen und zu formatieren, wenn die Quelle einen Betriebssystemwert bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „BS bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist der Name des zu bereinigenden Betriebssystems.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Betriebssystemname. Der resultierende Betriebssystemname wird auch in das Listenfeld cmdb_ci_computer.os geschrieben.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)*

Der Großteil der aktuellen Bereinigung konzentriert sich auf die Werte des Microsoft-Betriebssystems, mit Ausnahme allgemeiner Bereinigungen wie dem Korrigieren von Groß-/Kleinschreibung.

Beispiele

Betriebssystem	Betriebssystemergebnisse
Windows Server 2003 R2 64-Bit-Edition Service Pack 2	Windows-Server 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista 64-Bit-Edition	Windows Vista
Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 64-Bit-Edition Service Pack 2	Windows-Server 2003 R2
Microsoft Windows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista 64-Bit-Edition	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Microsoft Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
Linux Kubuntu	Linux Ubuntu
Linux Ubuntu-Server	Linux Ubuntu-Server

Seriennummer bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um ungültige Seriennummern zu bereinigen und zu entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Seriennummer bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist die zu bereinigende Seriennummer.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende Seriennummer.

Beispiele

Seriennummer	Seriennummernergebnisse
ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f	ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

Softwaremodell bereinigen

Verwenden Sie diese Option, um ein Softwaremodell zu bereinigen und zu erstellen. Außerdem, um Hersteller und Softwaremodell zu erstellen, falls sie nicht vorhanden sind, und anschließend einen Aufteilungsvorgang durchzuführen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Softwaremodell bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der Name des Herstellers **2.** Der Name der Software **3.** Die Softwareversion (nicht erforderlich) Wenn nur Hersteller oder Name angegeben ist, werden nur diese Werte verarbeitet und zurückgegeben.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende sys_id und der Name des Unternehmens in core_company, der Name der bereinigten Software und die Version der bereinigten Software, alle verkettet durch eine dreifache Pipeline (|||).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(model, version)*

Wenn kein übereinstimmender Herstellerdatensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer die sys_id und den Namen des Herstellers enthält (sofern der Hersteller nicht leer oder ungültig ist).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Herstellername wird auf die gleiche Weise wie in der Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet, und dann wird der Herstellername an die MakeAndModelJS-Plattform-API gesendet.

Der Name und die Version der Software werden bereinigt, formatiert und zurückgegeben. Die Version wird aus dem Softwarenamen entfernt, falls vorhanden.

Beispiele

Hersteller	Softwarename	Softwareversion	Ergebnisse
Dell Inc.			
	NoManufacturer		
		1.0.0.0	
Dell Inc.	Daten-Engine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
OriginalIntel	Test Software	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d||| Intel|||TestSoftware|||1.0.0.1
Dell Inc.	Test Software	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||232
Dell Inc.	Test Software	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||123.0
Amerika Online	Test Software	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| America Online|||TestSoftware|||1.0
Amerika Online	Test Software	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| America Online|||TestSoftware|||1.0
Dell	Kleinbuchstaben	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Kleinbuchstaben|||1.0
Dell, Inc. Incorporated, Corp.	Test Software	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc||| Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Enterprise|||2.0
Dell-Computer	Daten-Engine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
Adobe	Test Software	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048||| Adobe Systems|||TestSoftware|||1.0

Software-Instanznamen erstellen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Hardwarename, ein Softwarename und eine Softwareversion angegeben sind, um einen neuen Softwareinstanznamen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Software-Instanznamen erstellen“ [sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der Hardwarename **2.** Der Name der Software **3.** Die Softwareversion (nicht erforderlich)
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Software-Instanzname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan sw_name_in, sw_version_in)*

Beispiele

Hardwarename	Softwarename	Softwareversion	Ergebnisse
Computer1	Microsoft	2.0.1	Microsoft 2.0.1-Computer1
Computer2	Adobe		adobe-computer2
Computer3	Adobe	2,1	Adobe 2.1-Computer3
hw2	sw3	301	sw3 301-hw2

CI-Klasse von Modell ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein Modell bereitgestellt wird, die Klasse des Computers jedoch ansonsten mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen vom Typ „CI-Klasse ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus Modell ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Modellname **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInpu class_in)*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie (einer übergeordneten Klasse) höher liegt als die angegebene Eingabeklasse. Beispielsweise gibt cmdb_ci_computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_server ist. Sucht nur in der Hierarchie cmdb_ci_computer und durchläuft cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, untergeordnete Elemente von cmdb_ci_server).

Sucht derzeit nach Server-, Windows-Server- und Linux-Server-Indikatoren im Modell.

Beispiele

Modell	Klasse	Klassenergebnisse
Windows-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
ARCH-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
CentOS-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
-Fedora-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

CI-Klasse von nativem Klassenbezeichner ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein nativer Klassenindikator bereitgestellt wird, die Klasse des Computers jedoch ansonsten mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen vom Typ „CI-Klasse ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus nativem Wert ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_fields` Eingabe in der Reihenfolge:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	1. Der native Klassenbezeichner **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVal(native_class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie (einer übergeordneten Klasse) höher liegt als die angegebene Eingabeklasse. Beispielsweise gibt cmdb_ci_computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_server ist. Sucht nur in der Hierarchie cmdb_ci_computer und durchläuft cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, untergeordnete Elemente von cmdb_ci_server).

Sucht derzeit nach Server-, Windows-Server- und Linux-Server-Indikatoren im nativen Bezeichner.

Beispiele

Native Klasse	Klasse	Klassenergebnisse
Windows-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
ARCH-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
CentOS-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
-Fedora-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Klasse von Betriebssystem ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein Betriebssystem bereitgestellt wird, die Klasse des Computers jedoch ansonsten mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen vom Typ „CI-Klasse ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus Betriebssystem ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der Name des Betriebssystems **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os_name, class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie (einer übergeordneten Klasse) höher liegt als die angegebene Eingabeklasse. Beispielsweise gibt cmdb_ci_computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_server ist. Sucht nur in der Hierarchie cmdb_ci_computer und durchläuft cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, untergeordnete Elemente von cmdb_ci_server).

Sucht derzeit nach Server-, Windows-Server- und Linux-Server-Indikatoren im Betriebssystemnamen.

Beispiele

Betriebssystem	Klasse	Klassenergebnisse
Windows-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
ARCH-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
CentOS-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
-Fedora-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Betriebssystem	Klasse	Klassenergebnisse
RHEL-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Virtuell von Hardwaremodell ableiten

Wird verwendet, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird, der virtuell sein kann, ein Hardwaremodell bereitgestellt wird und der virtuelle Status nicht eindeutig ist. Kann zusammen mit anderen Virtuell aus-Transformationen verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Virtuell aus Modell ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der Name des Hardwaremodells **2.** Aktueller Wert der virtuellen Kennzeichnung
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Sucht nach Indikatoren im Modellnamen für ein virtuelles Gerät (VMware).

Beispiele

Hardwaremodell	Virtuelle Kennzeichnung	Ergebnisse der virtuellen Kennzeichnung
ThinkPad	Wahr	Wahr
ThinkPad	false	false
ThinkPad		false
VMware Inc	Wahr	true
	true	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Hardwaremodell	Virtuelle Kennzeichnung	Ergebnisse der virtuellen Kennzeichnung
		false

Virtuell von nativem Indikator ableiten

Wird verwendet, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird, der virtuell sein kann, ein virtueller Indikator von der Quelle bereitgestellt wird und der virtuelle Status mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Virtuell aus-Transformationen verwendet werden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Der native Indikator **2.** Aktueller Wert der virtuellen Kennzeichnung
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Testet den nativen Indikator anhand einer Liste allgemeiner Werte und sucht nach einem booleschen Indikator „wahr“.

Beispiele

Nativer virtueller Wert	Virtuelle Kennzeichnung	Ergebnisse der virtuellen Kennzeichnung
virtual	false	Wahr
virtual		Wahr
virtual	Wahr	Wahr
J	false	Wahr
J		Wahr
J	Wahr	Wahr
Ja	false	Wahr
Ja		Wahr
Ja	Wahr	true
true	falsch	true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Nativer virtueller Wert	Virtuelle Kennzeichnung	Ergebnisse der virtuellen Kennzeichnung
true		true
true	true	Wahr
t	false	Wahr
t		Wahr
t	Wahr	Wahr
sonstige	false	false
sonstige		false
sonstige	Wahr	Wahr
nicht virtuell	false	false
nicht virtuell		false
nicht virtuell	Wahr	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		„false“ eingestellt ist
	true	Wahr

Virtuell von Seriennummer ableiten

Wird verwendet, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird, der virtuell sein kann, eine Seriennummer von der Quelle bereitgestellt wird und der virtuelle Status mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Virtuell aus-Transformationen verwendet werden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in der Reihenfolge: **1.** Die Seriennummer **2.** Aktueller Wert der virtuellen Kennzeichnung
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom(serial_in, is_virtual_in)*

Sucht nach Indikatoren in der Seriennummer für ein virtuelles Gerät (VMware).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele

Seriennummer	Virtuelle Kennzeichnung	Ergebnisse der virtuellen Kennzeichnung
123	Wahr	Wahr
123	false	false
123		false
vmware-123	Wahr	true
	true	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		false

Extrahieren und nach Einheiten skalieren

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle numerische Werte hat, die skaliert werden müssen, und einen numerischen Wert mit einer Eingabe wie 2048 MB. Die Quelle stellt nicht immer die Einheiten bereit, daher kann es erforderlich sein, die bereitgestellten Einheiten zu berechnen oder zu erraten. Die Zieleinheiten hängen vom Zielfeld in der CMDB ab. Wenn nicht angegeben, wird das Feld für die Dezimalstelle standardmäßig auf 2 festgelegt.

Hinweis:
In diesem Feld wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_fields`
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field`
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn`

Beispiele

Eingabewert	Standardeinheit	Ausgabe-Einheit	Ergebnis
2048 MB	MB	GB	2GB
17179869184	B	GB	16GB

Erster Nicht-Null-Wert

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Liste von Feldern haben, die ähnliche Informationen enthalten, die einem einzelnen Feld zugeordnet werden müssen, und Sie die Reihenfolge festlegen möchten, in der sie diese Werte bereitstellen können.

Beispiel: Intern in SolarWinds gibt es eine Hierarchie von Tabellen, die verbunden sind. In einem Beispiel könnte der Name eines Computers aus der untergeordneten Tabelle „Most“ oder einer der übergeordneten Tabellen stammen, aber jede dieser Tabellen ist ein separates Feld im Abruf. Beginnend mit der spezifischsten Tabelle werden die Werte nach der ersten Instanz eines Namenswerts durchsucht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Die Eingabe ist eine Liste von Feldern beliebiger Länge.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert aus dem ersten Feld in der Liste, das keinen NULL-Wert (oder leeren) enthält.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

Beispiel

Feld 1	Feld 2	Feld 3	Ergebnis
	foo	FOOT2	foo

Name, Domäne, FQDN, DNS-Satz verarbeiten

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle Name, Domäne, FQDN oder DNS-Informationen bereitstellt. Kann nur für eine Teilmenge davon verwendet werden (wenn die Quelle beispielsweise nur Name und Domäne bereitstellt). Wenn eine Quelle nur Felder bereitstellt, die sich in der Eingabeliste (FQDN) weiter unten befinden, kann die Skripteinbindung CmdbIntegrationHardwareNameUtil von einem Skriptvorgang aus aufgerufen werden, um die Erstellung leerer Dummy-Felder so gering wie möglich zu halten.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Nimmt bis zu vier Eingabefelder auf (alle zusätzlichen Felder werden ignoriert) in der folgenden Reihenfolge: **1.** Name **2.** Domäne **3.** FQDN **4.** DNS Sie müssen nicht alle vier Eingabewerte angeben, aber Sie müssen diese Werte in der angegebenen Reihenfolge angeben. Wenn Sie beispielsweise nur die Domäne bereinigen möchten, müssen Sie ein Namensattribut angeben, auch wenn es leer ist.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein verketteter Satz von Werten in derselben Reihenfolge mit einer Dreifachpipe (|||): {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Skripteinbindungsfunktion	*cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(name, domain, fqdn, dns)*

FQDN und DNS werden zuerst verarbeitet, um festzustellen, ob ihre Formate korrekt sind. FQDN verfügt über einen zusätzlichen regulären Ausdruck für die Erkennung, der übergeben werden muss (über Eigenschaften): glide.discovery.fqdn.regex – Standard: `^([^.]+)\\.((?:[^.]+\\.)+[^.]+)$`

Mögliche Namens- und Domänenwerte werden nach Möglichkeit extrahiert. Wenn Name und Domäne verarbeitet werden und kein FQDN vorhanden ist, wird nach Möglichkeit ein Wert generiert. Ein resultierender Namenswert wird auch mithilfe der folgenden Erkennungskennzeichnungen geändert:

1. glide.discovery.hostname.case – Standard: Keine Änderung. Kann festgelegt werden auf „Kleinbuchstaben“, „Großbuchstaben“, „Keine Änderung“
2. glide.discovery.hostname.include_domain – Standard: false. Bei „wahr“ wird die Domäne zum endgültigen Namenswert hinzugefügt

Beispiele

Name	Domäne	FQDN	DNS	Ergebnisse
meinName	other.net	sonstigerName.andere.net	mycomp.servicenow.com	meinName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
na	other.net	sonstigerName.andere.net	mycomp.servicenow.com	otherName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	name||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
Name	servicenow.com			name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

FQDN verarbeiten

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle einen vermuteten FQDN-Wert, aber keine anderen Benennungsfelder wie Name, Domäne oder DNS bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein einzelnes Feld, das einen FQDN enthält.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein verketteter Satz von Werten in derselben Reihenfolge mit einer Dreifachpipe (|||): {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns}
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

Die Verarbeitung folgt der gleichen Logik wie die Transformation „Name, Domäne, FQDN, DNS-Satz verarbeiten“, außer dass nur der FQDN als Eingabe verwendet wird.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
mycomputer.servicenow.com	mycomputer|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

Einheit skalieren

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle numerische Eingaben hat, die skaliert werden müssen. Die Quelle stellt nicht immer die aktuellen Einheiten bereit, daher kann es erforderlich sein, die bereitgestellten Einheiten zu berechnen oder zu erraten. Die Zieleinheiten hängen von dem Zielfeld in der CMDB ab.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben in der Reihenfolge: **1.** Der Eingabewert **2.** Die aktuellen Einheiten **3.** Die Zieleinheiten
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Eingabewert, der von den aktuellen Einheiten auf die Zieleinheiten skaliert wird. Wenn für die aktuellen Einheiten keine Einheiten gefunden werden, wird der Eingabewert zurückgegeben. Wenn keine aktuellen oder Zieleinheiten gefunden werden, wird die Eingabe als Ausgabe zurückgegeben.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: 1 • Eingabefeld 2: GB • Eingabefeld 3: MB	1024

Suche nach Software-Bündel-ID

Verwenden Sie diese Option, wenn eine Quelle, z. B. Jamf, nicht den Softwareherausgeber, aber eine Mac-Softwarepaket-ID bereitstellt. Software-Bundle-ID-Suche sucht Datensätze in der Tabelle „Bundle-ID-Suche“ [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] nach bundle_id. Wenn ein Datensatz mit der angegebenen bundle_id vorhanden ist, wird der entsprechende Softwareherausgeber extrahiert. Andernfalls wird ein neuer Datensatz erstellt, der beim nächsten Ausführen der Datenquelle „Mac-Softwarepaket-IDs suchen“ abgefragt wird.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation
Eingabefelder	• source_sys_rte_eb_field • Bundle-ID
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist der resultierende Künstlername, der Titelname und der Verkäufername, alle verkettet durch eine Dreifachpipe (|||), oder eine leere Zeichenfolge, wenn keine Übereinstimmung gefunden wird.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Eingabefeld 1: com.microsoft.Word	Microsoft Inc.|||Microsoft Word||| Microsoft, Inc

Suche nach Anwender

Verwenden Sie diese Option, um einen Benutzer in der Benutzertabelle [sys_user] nach Benutzername oder E-Mail-Adresse zu suchen, und versuchen Sie, eine Übereinstimmung in der folgenden Reihenfolge zu finden:

1. Der Benutzername, der dem Attribut *user_name* entspricht.
2. Die E-Mail, die dem E-Mail-Attribut entspricht.
3. Wenn nichts übereinstimmt, wird leer zurückgegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben in der Reihenfolge: **1.** Benutzername **2.** E-Mail (optional)
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* sysId von sys_user.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

Beispiele

Eingabe	Ergebnis
Eingabefeld 1: abel.tuter	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
• Eingabefeld 1: atuter • Eingabefeld 2: abel.tuter@example.com	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

ADM-Adapter für konfigurieren Service Graph Connectors

Sie können den ADM-Adapter (Application Dependency Mapping) so konfigurieren, dass laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDB ausgefüllt werden.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Skripteinbindung *ADMHelper* verwenden, um den ADM-Adapter zu konfigurieren, der laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDB ausfüllt. Die Skripteinbindung *ADMHelper* ist in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) verfügbar. Die Skripteinbindung *ADMHelper* ruft die Skripteinbindung *ApplicationDependencyMapping* auf, die in der Anwendung Discovery and Service Mapping Patterns (sn_itom_pattern) verfügbar ist.

Der ADM-Adapter erfordert die in der folgenden Tabelle erläuterten Eingaben:

Eingaben für den ADM-Adapter

Eingabe	Eingabetyp
Details zum laufenden Prozess	Erforderlich
Computer-Sys-ID	Erforderlich
TCP-Verbindungsdetails	Optional
ADM-Eigenschaften	Optional

Zum Interpretieren und Ausfüllen der CIs benötigt der ADM-Prozessor die Eingabedaten in einem bestimmten Format. Stellen Sie sicher, dass die Schlüssel wie im folgenden Beispiel dargestellt formatiert sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielschlüssel für ADM-Prozessor

TCP-Verbindungsdaten	Laufender Prozess

<pre>[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"
}
]</pre>
	<pre>[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]</pre>

Die *`ApplicationDependencyMapping`* Skripteinbindung verarbeitet TCP-Verbindungen und laufende Prozessdaten und füllt die folgenden Tabellen:

- TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]
- Laufender Prozess [cmdb_running_process]
- Anwendung [cmdb_ci_appl]

Hinweis:
Nachdem die Daten in die Tabellen „TCP-Verbindungen“ [cmdb_tcp] und „Ausgeführter Prozess“ [cmdb_running_process] eingetragen wurden, gleicht die Skripteinbindung *`ApplicationDependencyMapping`* die TCP-Verbindungen und Daten des laufenden Prozesses ab, um die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] basierend auf den Daten im Netzwerkadapter [] zu füllen. cmdb_ci_network_adapter] und IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address].

Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Validiert, dass Integrationen für CMDB die Validierung bestehen und weiterhin funktionieren, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwicklung einer Anwendung.

Gefahr:
Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

CMDB INT: Test-Suite für die CMDB-Integrationsvalidierung

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB INT: Testsitzungsanwendung festlegen	Ändern Sie „Serverseitiges Skript ausführen“, um einen Anwendungsnamen festzulegen,	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB INT: Test-Suite für die CMDB-Integrationsvalidierung
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	um nur eine Integration zu testen. Andernfalls werden alle installierten Integrationen getestet.	
CMDB INT: Test gegen Quellanalyse	Testen Sie eine Integration anhand der Werte in der Tabelle „CMDB Integration Source Analysis“ [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis].	Paris
CMDB INT: Anwendungsfeed validieren	Validieren Sie alle Anwendungsfeeds in einer Integration.	Paris
CMDB INT: Discovery-Quelle validieren	Validieren Sie das Vorhandensein der Discovery-Quelle.	Paris
CMDB INT: Entitätszuordnungen validieren	Validieren Sie alle Entitätszuordnungen einer Integration.	Paris
CMDB INT: Felder validieren	Validieren Sie Felder für CMDB-Integrationen.	Paris
CMDB INT: Suchvorgänge validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationssuchvorgänge.	Paris
CMDB INT: Obligatorische Vorgänge validieren	Validieren Sie, ob alle Integrationen für obligatorische Vorgänge für zugeordnete Felder vorhanden sind.	Paris
CMDB INT: Vorgänge validieren	Validieren Sie alle Vorgänge für eine Integration.	Paris
CMDB INT: Referenzen validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationsreferenzen.	Paris
CMDB INT: Zugehörige Einträge validieren	Validiert alle zugehörigen Klassen anhand des Datenverzeichnisses für zugehörige Einträge.	Paris
CMDB INT: Beziehungen validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationsbeziehungen.	Paris

Weitere Informationen zu Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen finden Sie unter Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthaltene allgemeine Verbindungs-Framework ermöglicht den Zugriff auf Verbindungsdetails von Service Graph Connectors in einer einzigen Ansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von Service Graph Connectors verwendet werden, oder auf die Verbindungen, die für eine Service Graph Connectorspezifisch sind. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung für eine Service Graph Connectorzugeordnet sind.

Anzeigen von Verbindungen

Um die Verbindungsdetails für alle Service Graph Connectors anzuzeigen, die das gemeinsame Verbindungs-Framework verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Verbindungen** aus dem Anwendungsnavigator.

Wenn Service Graph Connector das allgemeine Verbindungs-Framework verwendet, können Sie auch die für den Connector spezifischen Verbindungen anzeigen. Um die Verbindungsdetails anzuzeigen, öffnen Sie Service Graph Connector im Anwendungsnavigator, greifen auf das Modul Verbindungen zu, um die Liste der Service Graph-Verbindungen anzuzeigen, und wählen dann den Verbindungsnamen aus.

Die Seite mit den Verbindungsdetails enthält auch den zugehörigen Link Verbindung testen, den Sie zum **Testen** der Verbindung auswählen können. Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt. Andernfalls wird eine Fehlermeldung mit der Fehlerursache angezeigt.

Allgemeine Verbindungs-Framework-Tabellen

Das allgemeine Verbindungs-Framework verwendet die folgenden Tabellen:

Service Graph-Verbindungen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection]

Speichert die Verbindungsdatensätze für alle Service Graph Connectors, die das gemeinsame Verbindungs-Framework verwenden. Die Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] enthält auch andere allgemeine Verbindungs-Framework-Tabellen als zugehörige Listen.

Eigenschaften [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Speichert die einer bestimmten Verbindung zugeordneten Verbindungseigenschaften

Service Graph-Verbindungsdatenquellen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source]

Speichert die m2m-Verbindungsdetails zwischen der Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] und den Datenquellen für Service Graph Connector.

Geplante Datenimporte für Service Graph-Verbindungen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import]

Speichert die m2m-Verbindungsdetails zwischen der Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] und den geplanten Datenimporten für einen Service Graph Connector.

Testskript für Service Graph-Verbindungen [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script]

Speichert Datensätze, die Skripts zum Auslösen des Testverbindungsprozesses für Service Graph Connectorsenthalten.

IntegrationHub ETL (3.2)

Verwenden Sie die Store-App IntegrationHub ETL, um ETL-Transformationszuordnungen zu erstellen und zu verwalten, die Daten von Drittanbietern in die CMDB oder in Nicht-CMDB-Tabellen integrieren, ohne die Integrität der Daten zu beeinträchtigen. IntegrationHub

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ETL bietet eine vereinfachte Benutzeroberfläche, die Sie durch den End-to-End-Integrationsprozess führt, einschließlich einer Testintegrationsausführung mit Beispieldaten.

Das Plugin „IntegrationHub ETL“ (sn_int_studio) bietet die IntegrationHub ETL-Funktionalität.

- Verwenden Sie das CMDB-Integrations-Dashboard, um Fortschritt, Ergebnisse und Fehler im Zusammenhang mit der Verwendung benutzerdefinierter Integrationen nachzuverfolgen, die in IntegrationHub ETL erstellt wurden. Das CMDB Integrations Dashboard ist in der Store-App Integration Commons for CMDB enthalten.
- IntegrationHub ETL | ansehen Importieren von Ressourcen in das CMDB -Video für eine Einführung und einen Rundgang durch das IntegrationHub ETL-Tool.

Apps im Store anfordern

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

Erforderliche Rollen

Benutzer mit der Rolle „cmdb_inst_admin“ können IntegrationHub ETL verwenden, um Integrationen zu erstellen, oder eine bereits vorhandene Integration anpassen, die von ServiceNow oder einem Lieferanten bei ServiceNow Storebereitgestellt wird. Ein Lieferant kann eine neue Integration erstellen und sie als Anwendung bereitstellen, die von jedem verwendet werden kann.

Unterstützung für Nicht-CMDB-Tabellen

Ab Release Washington DC unterstützt IntegrationHub ETL die Integration von Drittparteidaten in einige Nicht-CMDB-Tabellen. IntegrationHub ETL unterstützt die Nicht-CMDB-Tabellen, die von Identification and Reconciliation (IRE) unterstützt werden. Weitere Informationen dazu, welche Nicht-CMDB-Tabellen unterstützt werden und welche Konfiguration erforderlich ist, finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

Unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen sind in IntegrationHub ETL verfügbar, wenn Klassen, bedingte Klassen, Klassenzuordnungen und Referenzquellen in Zuordnungsdefinitionen angegeben werden. Es gibt jedoch einige Unterschiede zwischen der Verwendung von CMDB-Klassen und Nicht-CMDB-Tabellen in IntegrationHub ETL:

- Die Angabe von Klassenzuordnungen ist für Nicht-CMDB-Tabellen nicht obligatorisch.
- Das Hinzufügen von Beziehungen gilt nicht für Nicht-CMDB-Tabellen.
- Klassenzuordnungen für eine Nicht-CMDB-Tabelle basieren auf einem Referenzfeld anstelle einer CMDB-Beziehung.

Hinweis:
Obwohl die ETL-Benutzeroberfläche von IntegrationHub und die zugehörige Dokumentation auf CMDB- und CMDB-Elemente verweisen, gelten die meisten dieser Verweise auch für unterstützte Nicht-CMDB-Tabellen.

Prozess

Die beiden wichtigsten Komponenten, die IntegrationHub ETL für die Verarbeitung verwendet, sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Robuste Transformations-Engine (RTE) : Wird verwendet, um Rohquelldaten, die in Bereitstellungstabellen gespeichert sind, in Daten umzuwandeln, die zugeordnet und in die CMDB integriert werden. RTE verwendet ETL-Transformationszuordnungen, die für die Integration während der Datentransformation erstellt wurden.
- Identification and Reconciliation Engine (IRE): Wird als zentralisiertes Framework für Identifizierungs- und Abgleichprozesse über verschiedene Datenquellen hinweg verwendet. IRE-Prozesse helfen bei der Aufrechterhaltung der Datenintegrität in der CMDB und in unterstützten Nicht-CMDB-Tabellen.

IntegrationHub ETL verwendet RTE und IRE, die zusammenarbeiten, um Daten zu verarbeiten und zu integrieren. Daten werden zuerst aus einer Datenquelle importiert und dann in temporären Staging-Tabellen in Import Set-Systemen gespeichert. Unter Verwendung der Daten in den Bereitstellungstabellen und der von IntegrationHub ETL erstellten ETL-Transformationszuordnung erstellt RTE IRE-Nutzlasten, die dann von IRE verarbeitet werden. IRE wendet Abgleichprozesse an, um potenzielle Probleme wie doppelte CIs zu vermeiden, sicherzustellen, dass die CMDB- oder Nicht-CMDB-Tabellen fehlerfrei bleiben, und integriert dann die resultierenden Daten.

Wenn Sie eine Integration erstellen, importieren Sie Quelldaten, transformieren Daten bei Bedarf und wählen Ziel-CMDB-Klassen (oder Nicht-CMDB-Tabellen) und Attribute aus, denen die Daten zugeordnet werden sollen. Schließlich führen Sie einen Integrationstest der Beispieldaten mit Ihren Einstellungen in IntegrationHub ETL durch. Sie können dann eine Vorschau der Integrationstestergebnisse anzeigen und alle Einstellungen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationsausführungen für große Datensätze planen. Wenn Sie die ETL-Transformationszuordnung in einer Entwicklungsinstanz entwickeln und testen, können Sie die Konfiguration vor der Implementierung in einer Produktionsinstanz testen und anpassen.

Beispielsweise können Sie Daten aus SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) integrieren.

Auf der Community-Seite IntegrationHub-Extraktionstransformationslast (IH-ETL) ist GA im ServiceNow Store finden Sie eine Übersicht über IntegrationHub ETL, einschließlich der Komponenten und des Workflows.

Geführtes Setup

Ein Guided Setup organisiert alle Aufgaben in der richtigen Reihenfolge, verfolgt den Abschluss von Aufgaben und erzwingt alle Aufgabenabhängigkeiten. Aufgaben, die vom Abschluss anderer Aufgaben abhängen, werden aktiviert oder deaktiviert, wenn Sie das Tool durchlaufen und Aufgaben abschließen.

Schreibgeschützter Modus

Beim Öffnen eines Service Graph Connector, in dem IntegrationHub ETL keine eingehenden Daten aus der Datenquelle erkennt, ist die Integration im schreibgeschützten Modus verfügbar. Im schreibgeschützten Modus können Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ auf alle Guided Setup-Aufgaben zugreifen. Sie können alle Einstellungen und Definitionen in der Integration untersuchen, auch wenn sie nicht mit tatsächlichen Daten ausgefüllt ist. Sie können jedoch keine Aktualisierungen an einer schreibgeschützten Verbindung vornehmen.

Der schreibgeschützte Modus ist nützlich, um eine vorhandene Verbindung zu untersuchen und eine neue Verbindung zu erstellen, die der schreibgeschützten Verbindung ähnelt. Der schreibgeschützte Modus kann auch bei der Behebung von Problemen mit der Verbindung helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IntegrationHub ETL und Import Sets

Die Verwendung von IntegrationHub ETL und ETL-Transformationszuordnungen bietet gegenüber der Verwendung von Importsätzen und Transformationszuordnungen die folgenden Vorteile:

- Identification and Reconciliation Engine (IRE)-Prozesse sind in IntegrationHub ETL integriert, sodass alle Daten im Rahmen der Integration automatisch von IRE verarbeitet werden. Die Verwendung von Import Sets und Transformationszuordnungen bietet keine einfache Möglichkeit, IRE-Prozesse anzuwenden.
- IntegrationHub ETL verwendet ein Guided Setup, das Anleitungen und eine einfache Benutzeroberfläche für den gesamten Prozess der Integration von Daten von Drittparteien bietet.
- IntegrationHub ETL enthält einen Integrationstest für einen kleinen Datensatz mit der neuen ETL-Transformationszuordnung. Mit diesem Test können Sie die Ergebnisse überprüfen und die Konfigurationseinstellungen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationen planen.

Bedingungen

Die folgenden Begriffe sind der IntegrationHub ETL zugeordnet:

CMDB-Anwendung

Name des Drittanbieters, z. B. SCCM 2019. Einer CMDB-Anwendung sind zwei Attribute zugeordnet: *`Name`* und *`Discovery Source`*. Stellen Sie beim Erstellen einer neuen Integration sicher, dass Sie eine Erkennungsquelle für die CMDB-Anwendung konfigurieren, die Sie verwenden möchten, bevor Sie IntegrationHub ETL verwenden.

Datenquelle

Der Quell-Feed, z. B. SCCM 7.0-Computeridentität, aus dem die Rohquelldaten importiert werden. Wenn Sie verschiedene REST-Endpunkte für verschiedene Datentypen verwenden, wird jeder REST-Endpunkt einer eigenen Datenquelle und einer ETL-Transformationszuordnung zugeordnet.

ETL-Transformationszuordnung

Die von IntegrationHub ETL generierte Ausgabe. Sie können Daten von Drittanbietern in die CMDB oder in Nicht-CMDB-Tabellen integrieren, indem Sie eine ETL-Transformationszuordnung verwenden, die für die jeweilige Integration konfiguriert ist.

Quelldaten

Ursprüngliche Rohdaten, die in IntegrationHub ETL importiert wurden. Quelldaten können in ihrer ursprünglichen Form verwendet werden, oder Sie können die Daten vor der Zuordnung und Integration umwandeln.

Umwandeln

Ein Vorgang, den Sie auf eine bestimmte Datenspalte anwenden können, um die Datenwerte umzuwandeln. Beispielsweise um das Format der Datenwerte umzuwandeln. Verwenden Sie Transformationen, um Datenformate zu standardisieren und andere Systemanforderungen zu erfüllen.

Transformierte Daten

Einige der Quelldaten entsprechen möglicherweise nicht den Anforderungen ihrer Ziel-CMDB-Attribute und -Klassen oder Nicht-CMDB-Tabellen. In diesen Fällen können Sie verschiedene Arten von Transformationen auf die Quelldaten anwenden, bevor Sie die Daten den Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen oder Nicht-CMDB-Tabellen zuordnen. Transformationen, können beispielsweise Datenformate konvertieren, Werte ersetzen und Werte aus mehreren Datenspalten verketten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede CMDB-Anwendung kann mehrere Verbindungen zum Abrufen von Rohdaten haben. Jede Verbindung, die zum Abrufen eines bestimmten Datentyps verwendet wird, verfügt über ein eigenes Paar aus Datenquelle und ETL-Transformationszuordnung. Daher kann eine CMDB-Anwendung über mehrere ETL-Transformationszuordnungen verfügen, und jede dieser ETL-Transformationszuordnungen ist einer einzelnen Datenquelle zugeordnet.

Beispiel:

CMDB-Anwendung	ETL-Transformationszuordnung	Datenquelle
SCCM	SCCM-Computer identifizieren	/sccm/2019/comp
	SCCM-Datenträger	/sccm/2019/disk
	SCCM-Anwendung	/sccm/2019/appl

Geschachtelte Datennutzlasten

Um geschachtelte Datennutzlasten zu verarbeiten, müssen Sie zuerst sicherstellen, dass die Datenquelle, die für die Integration verwendet wird, mit der Option Daten in einzelner Spalte festgelegt ist. Mit dieser Einstellung können Sie verschachtelte Daten in einer JSON-Nutzlast korrekt darstellen, die IntegrationHub ETL dann als verschachtelte Daten und nicht als flache Daten verarbeitet.

Beispiel für verschachtelte Daten:

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth1",
            "ip": ""
          },
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth2",
            "ip": {
              "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
              "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
            }
          }
        ],
        "software": [
          {
            "u_software_name": "computer2-software2",
            "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
            "instance": {
              "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
            }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        },
        {
          "u_software_name": "computer2-software2",
          "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
          "instance": {
            "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
          }
        }
      ]
    },
```

Sie können die Ebenen verschachtelter Daten in einem separaten Bereich in IntegrationHub ETL anzeigen, Transformationen anwenden, zuordnen und diese Daten in die CMDB integrieren.

Beim Erstellen einer verschachtelten Daten-JSON-Nutzlast gelten die folgenden Einschränkungen:

- Feldnamen müssen mit einem Buchstaben (zwischen AZ oder az) oder mit „_“ beginnen und dürfen nur Buchstaben (zwischen AZ oder az), Ziffern (0–9) oder das Zeichen „_“ enthalten.

  Beispielsweise darf ein Feldname keine Sonderzeichen wie *, [,], #, $, Leerzeichen und Punkt enthalten.

- Feldnamen können nicht „temp“ oder „object“ sein, da sie für die interne Verwendung reserviert sind.
- Während der gesamten Nutzlast müssen Sie ein Array oder ein Objekt verwenden, um Daten auf einer bestimmten Ebene darzustellen, unabhängig von der Anzahl der Elemente auf der Ebene. Wenn Sie ein Array für mehrere Elemente in einem Objekt verwenden, müssen Sie auch ein Array verwenden, um ein einzelnes Element in anderen Objekten darzustellen.

Eine Demo zum Arbeiten mit geschachtelten Nutzlastdaten finden Sie im Demovideo zur Funktion „ Integrations-Hub – ETL für geschachtelte Nutzlast “ im YouTube-Kanal von ServiceNow.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Liste „Teams“.

Erstellen Sie eine ETL-Transformationszuordnung

IntegrationHub ETL bietet ein geführtes Setup, das Sie durch die Durchführung aller erforderlichen Aufgaben zum Erstellen einer ETL-Transformationszuordnung für eine bestimmte Integration führt.

Geführtes Setup

Das Guided Setup organisiert alle Aufgaben in der richtigen Reihenfolge, verfolgt den Abschluss von Aufgaben und erzwingt alle Aufgabenabhängigkeiten. Aufgaben, die vom Abschluss anderer Aufgaben abhängen, werden aktiviert oder deaktiviert, wenn Sie das Tool durchlaufen und Aufgaben abschließen.

Verwenden Sie das Guided Setup auf der Seite des ETL-Transformationszuordnungsassistenten, um die folgenden Aufgaben auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren Sie Quelldaten, und geben Sie grundlegende Details an

Geben Sie grundlegende Details für die Integration an, z. B. die Quelle der Daten, die Sie in CMDB integrieren möchten, und importieren Sie die Quelldaten.

Vorbereitungen

Die Datenquelle, die Sie für die ETL-Transformationszuordnung auswählen möchten, muss sich im selben Anwendungsbereich befinden wie die in der aktuellen Sitzung verwendete.

Wenn Sie eine ETL-Transformationszuordnung öffnen, wird die Zuordnung standardmäßig nicht validiert. Sie können diesen Validierungsschritt aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_int_studio.validation.enabled` der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen und sie dann auf **true** setzen. Nach Abschluss der Validierung wählen Sie, wie Validierungsfehler behandelt werden sollen.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wurden. Ab IntegrationHub ETL v3.2 werden Integrationen nach dem Wert `CMDB Application` gruppiert. Erweitern Sie in diesem Fall die entsprechende Gruppe, um eine Integration zu finden.
2. Klicken Sie auf den **Namen** einer Integration, um sie anzuzeigen oder zu ändern, oder klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   Wenn die Systemeigenschaft `sn_int_studio.validation.enabled` auf **true** festgelegt ist, validiert IntegrationHub ETL die ETL-Transformationszuordnung, die Sie laden. Wenn Validierungsfehler auftreten, wird das Dialogfeld Ungültige Zuordnungsdaten erkannt angezeigt, in dem alle spezifischen Fehler aufgelistet werden, die erkannt wurden. Sie können die ungültigen Zuordnungen löschen und nur mit den gültigen Zuordnungen fortfahren, oder Sie können die ungültigen Zuordnungen beibehalten. Benachrichtigungen über ungültige Zuordnungen werden jedoch weiterhin angezeigt, wenn Sie mit der Integration fortfahren.

   Das System erkennt Fehler wie:

   - Quell- oder Zielfelder in den entsprechenden RTE-Feldzuordnungsdatensätzen (Robust Transform Engine) fehlen
   - Fehlende Tabellenspalten in einem Importsatz

     Hinweis:
     In dieser Situation sind alle entsprechenden Metadatensätze in RTE nicht mehr gültig und werden automatisch gelöscht. Datensätze wie Feldzuordnungen und Transformationsvorgänge, die den fehlenden Tabellenspalten im Importsatz zugeordnet sind, werden gelöscht.

   - Eine IRE-Suchregel (Identification and Reconciliation Engine) für eine Suchklasse fehlt
3. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Grundlegende Details angeben“ des geführten Setups die Aufgabe „ **Quelldaten importieren und grundlegende Details** bereitstellen“ aus.
4. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
CMDB-Anwendung	Die CMDB-Anwendung, die der ETL-Transformationszuordnung zugeordnet ist. Sie können **Neu**hinzufügen auswählen, wodurch die Felder **CMDB-Anwendung** und **Discovery-Quelle** für die neue CMDB-Anwendung hinzugefügt werden.
Name	Name der ETL-Transformationszuordnung.
Beschreibung	Beschreibung der Integration.
Datenquelle	Liste aller Datenquellen im System. **Hinweis:** Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Datenquelle nachträglich ändern, da dies zu erheblichen Änderungen an der Datenintegration führen kann. Die Ausrichtung an der Import Set-Tabelle der neuen Datenquelle erfordert möglicherweise das Entfernen von Spalten und zugehörigen Transformationen oder das Hinzufügen neuer Spalten. IntegrationHub ETL-Validierungsprozesse erkennen alle erforderlichen Updates und ermöglichen es Ihnen, diesen Updates zuzustimmen oder sie abzulehnen.
Beispiel-Importsatz	Ein Import Set, das der angegebenen **Datenquelle**zugeordnet ist. Eine Teilmenge dieser Import Set-Daten wird verwendet, um eine Vorschau der Quelldaten anzuzeigen. Wählen Sie die Option Neuen Importsatz **automatisch** abrufen aus, um einen neuen Importsatz aus der zugehörigen Datenquelle abzurufen. Wenn ab IntegrationHub ETL v3.2 kein Import Set angegeben ist, wird die Zuordnung geladen und automatisch in den schreibgeschützten Modus versetzt. Sie können Konfigurationen in der Zuordnung überprüfen, aber keine Zuordnungen oder Transformationen bearbeiten.
Überschreibung der Vorschaugröße	Anzahl der Datensätze, die geladen und als Beispiel für die Vorschau für diese Transformationszuordnung verwendet werden. Wenn festgelegt, überschreibt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	diese benutzerdefinierte Einstellung den Wert der Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size* und gilt nur für die aktuelle Transformationszuordnung. Wenn **Vollständiges Schema** laden deaktiviert ist, wird die geschachtelte Datenstruktur für die Zuordnung nur basierend auf der angegebenen Anzahl von Datensätzen generiert, die geladen werden. Feld verfügbar ab IntegrationHub ETL v3.2.
Vollständiges Schema laden	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Laden des gesamten Datenschemas zum Generieren der Datenstruktur für die Karte. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die geschachtelte Datenstruktur für die Karte nur basierend auf der Anzahl von Datensätzen generiert, die als Beispieldatensätze für die Vorschau geladen wurden. Die Anzahl der geladenen Datensätze wird entweder durch die Überschreibung der **Vorschaugröße** oder durch die globale Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size*bestimmt. Feld verfügbar ab IntegrationHub ETL v3.2.
CMDB-Anwendung	Name einer neuen **CMDB-Anwendung**. Wird angezeigt, wenn Sie **CMDB-Anwendung** auf **Neue**hinzufügen festlegen.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, die einer neuen **CMDB-Anwendung**zugeordnet ist. Wird angezeigt, wenn Sie **CMDB-Anwendung** auf **Neue**hinzufügen festlegen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um die aktuellen Änderungen zu speichern, oder **auf Als Abgeschlossen markieren**.

   Wenn Sie auf **Speichern**klicken, wird im Header ein Zeitstempel angezeigt, der für die Dauer der IntegrationHub ETL-Sitzung für die ETL-Transformationszuordnung bleibt. Wenn Sie die Sitzung erneut aufrufen oder zwischen ETL-Zuordnungen wechseln, wird der Zeitstempel ausgeblendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Import Set-Datenquelle

Zeigen Sie eine Vorschau der Daten an, und bereiten Sie sie vor

Überprüfen Sie Beispieldatensätze von Rohquelldaten, die in die CMDB integriert werden. Transformieren und bereiten Sie Daten bei Bedarf so vor, dass sie an den Zielklassen und -attributen ausgerichtet sind.

Vorbereitungen

Die Anzahl der Datensätze in den Beispieldaten wird global durch die Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size*bestimmt, die standardmäßig auf 100 festgelegt ist. Die maximale Anzahl von Datensätzen in den Beispieldaten, die IntegrationHub ETL verarbeiten kann, beträgt 10.000. Wenn Sie diese Eigenschaft auf einen Wert über dem Grenzwert von 10.000 festlegen, verarbeitet IntegrationHub ETL nur bis zu 10.000 Datensätze, und es wird eine entsprechende Meldung angezeigt.

Ab IntegrationHub ETL v3.2 können Sie den Wert der Eigenschaft *sn_int_studio.preview.size* überschreiben, indem Sie das Feld Überschreiben der **Vorschaugröße** im Formular „Quelldaten importieren und grundlegende Details bereitstellen“ pro Karte festlegen.

Um geschachtelte Daten aus einer geschachtelten Nutzlast zu verarbeiten, muss die entsprechende Datenquelle mit der Option **Daten in einzelner Spalte** festgelegt werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Werte in den Datenspalten der Beispieldaten, und identifizieren Sie Spalten, die nicht den Anforderungen der beabsichtigten Zielklassen und -attribute entsprechen. Sie können Daten transformieren, indem Sie beispielsweise das Datenformat konvertieren, Werte ersetzen und Datenspalten verketten. Sie können Transformationen nacheinander anwenden und so eine Kette von Datentransformationen erstellen. Sie können auch festlegen, dass eine Datenspalte im Zuordnungs- und Integrationsprozess ignoriert wird.

Hinweis:
Um ein CMDB-Attribut als leer festzulegen, verwenden Sie die Zeichenfolge '<EMPTY#_STRING> '.

Spalten für verschachtelte Daten werden neben den restlichen Daten angezeigt, mit einer Notation für verschachtelte **Objekte** in der Datenspaltenkopfzeile. Die Anzahl der verschachtelten Datenelemente pro Objekt wird mit einem Link angezeigt, über den Sie einen Drilldown zu tieferen Ebenen der verschachtelten Daten durchführen können. Um die Datenstruktur verschachtelter Daten in einem separaten Bereich anzuzeigen, aktivieren Sie die Option **Datenstruktur** anzeigen.

Das Fenster „Datenstruktur“ bietet zwei Optionen zum Anzeigen verschachtelter Daten:

- **Struktur**: Verschachtelte Daten, gruppiert nach Objekten, wobei jeder Objektknoten einem Datensatzeintrag in den Quelldaten entspricht. Erweitern Sie Objektknoten, um alle geschachtelten Daten für den Datensatz anzuzeigen.
- **Sammlung**: Verschachtelte Daten, gruppiert nach dem Objekt der obersten Ebene (standardmäßig) und dann nach verschachtelten Datenelementen wie Software. Erweitern Sie einen Knoten wie Software, um anzuzeigen, welche Software auf jedem Computer installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können durch die Ebenen verschachtelter Daten im Bereich „Datenstruktur“, im Breadcrumbs-Pfad oder durch Nummernlinks navigieren, die in den Quelldaten selbst angezeigt werden. Ihre Auswahl und die angezeigten Daten werden unabhängig von der Navigation zwischen allen Ansichten der verschachtelten Daten synchronisiert.

Eine Demo zum Arbeiten mit geschachtelten Nutzlastdaten finden Sie im Demovideo zur Funktion „ Integrations-Hub – ETL für geschachtelte Nutzlast “ im YouTube-Kanal von ServiceNow.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Quelldaten für Zuordnung vorbereiten“ des geführten Setups die Option **Vorschau anzeigen und Daten vorbereiten**aus.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Datenstruktur anzeigen aus**, um das Fenster „Datenstruktur“ zu öffnen, in dem die Struktur der verschachtelten Daten angezeigt wird.
   Im Bereich „Datenstruktur“ können Sie Detailinformationen für die Ebenen der verschachtelten Daten anzeigen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann einen Sortiervorgang aus.
5. Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte aus, und wählen Sie dann entweder **Gruppieren** nach, um die Daten nach der entsprechenden Spalte zu gruppieren, oder Gruppierung **aufheben**, um den Gruppierungsvorgang rückgängig zu machen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neue Transformation**, und wählen Sie dann Quellspalte **verwenden** aus, oder wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte aus, und wählen Sie **Neue Transformation** aus, um die ausgewählte Spalte zu transformieren.

   (Optional) Sie können in dieser Ansicht der obersten Ebene der Daten keine neuen Transformationen für verschachtelte Objekte erstellen. Eine geschachtelte Objektspalte enthält Nummernlinks, die die Anzahl der geschachtelten Elemente für den Datensatz angeben. Um eine neue Transformation für verschachtelte Objekte zu erstellen, klicken Sie auf den Nummernlink, um einen Drilldown zu den tatsächlichen verschachtelten Daten durchzuführen. Navigieren Sie alternativ im Bereich „Datenstruktur“ zu dem verschachtelten Objekt, für das Sie eine Transformation erstellen möchten.

   Eine Transformation verschachtelter Daten kann auf übergeordnete Objekte der verschachtelten Daten verweisen, die transformiert werden. Anhand der Beispielnutzlast für verschachtelte Daten kann eine Transformation für ein Schnittstellenobjekt auf das übergeordnete Computerobjekt verweisen, jedoch nicht auf ein Softwareobjekt.

   a. Wählen Sie in der Seitenleiste Neue Transformation auf der rechten Seite einen **Transformationstyp** aus, und ändern Sie gegebenenfalls die **Beschreibung der Transformation**.
      Weitere Informationen zu Transformationstypen finden Sie unter Transformationstypen in IntegrationHub ETL.

   b. **Wahlweise:** Wählen Sie **Anfängliche Spalte für diese Transformation** ausblenden aus, um in der aktuellen Ansicht alle Spalten auszublenden, die für diese Transformation verwendet wurden.
      Diese Einstellung ist für die aktuelle Sitzung temporär. Wenn Sie die Seite aktualisieren, wird die ausgeblendete Spalte erneut angezeigt. Um eine ausgeblendete Spalte anzuzeigen, können Sie auch auf das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zahnradsymbol im Bannerframe klicken. Verschieben Sie dann die ausgeblendete Spalte aus Verfügbar in die Liste Ausgewählt und klicken Sie auf **OK**.

c. Wählen Sie die **Eingabespalte** aus, deren Werte transformiert werden, oder überprüfen Sie sie.

d. **Wahlweise:** Ändern Sie den **Ausgabespaltennamen** für eine der Spalten, die mit den transformierten Werten hinzugefügt werden.

e. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
Eine neue Spalte mit den transformierten Werten wird in alphabetischer Reihenfolge basierend auf dem Namen der Ausgabespalte angezeigt. Wenn Sie den vorgeschlagenen Ausgabespaltennamen verwendet haben, wird die neue Spalte rechts neben der Eingabespalte angezeigt.

f. Überprüfen Sie die transformierten Daten, und passen Sie die Transformationen bei Bedarf an.

7. **Wahlweise:** So wenden Sie die Transformation „Spalte mit festem Wert festlegen“ an:
   a. Klicken Sie auf **Neue Transformation**, und wählen Sie dann **Spalte für festen Wert festlegen**aus.
   b. Geben Sie in der Seitenleiste „Spalte mit festen Werten festlegen“ einen **Spaltennamen** und eine **Spaltenbeschreibung** für die neue Spalte ein.
   c. Legen Sie **Spaltenwert zuweisen** auf den Wert fest, der für die neue Spalte festgelegt ist.
   d. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann **Ignorieren in Zuordnung** aus, um die Spalte von der Zuordnung und Integration in der aktuellen Sitzung auszuschließen.

   (Optional) In einer nachfolgenden Sitzung gilt die Einstellung **In Zuordnung ignorieren** nicht, und die Spalte wird in die Zuordnung einbezogen.

   Sie können auf **In Zuordnung einbeziehen** klicken, um die Einstellung **In Zuordnung ignorieren** für die Spalte rückgängig zu machen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann **Diese und nachfolgende Spalten** löschen aus, um die Spalte zusammen mit allen Spalten zu löschen, die mit dieser Spalte als Eingabespalte hinzugefügt wurden.
10. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neue Transformation**, und wählen Sie dann **Tabellensuche**aus. Damit können Sie eine Tabelle angeben, in der zusätzliche Werte gesucht und extrahiert werden sollen, und dann die Felder in der Seitenleiste „Tabellensuche“ auf der rechten Seite ausfüllen.
    Werte aus der angegebenen Suchtabelle werden mit den zugeordneten Daten abgeglichen. Für die übereinstimmenden Datensätze werden die angegebenen Werte aus der Suchtabelle den Daten, die für die Zuordnung vorbereitet werden, als Spalte hinzugefügt.

Tabellensuche

Feld	Beschreibung
Suchtabelle	Tabelle, die für den Abgleich mit den zugeordneten Daten verwendet werden soll. Wenn Datensätze aus der Suchtabelle und die zugeordneten Daten die **Suchbedingung**erfüllen, werden die angegebenen Werte aus der **Suchtabelle** aus dem jeweiligen Datensatz extrahiert und den zugeordneten Daten hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Suchbedingung	(Optional) Eine Reihe von Paaren von Spaltenbedingungen. Jedes Paar gibt eine Spalte in der Suchtabelle und eine Spalte in den zugeordneten Daten an, die abgeglichen werden sollen. ○ **Wenn Werte der Zieltabellenspalte**: Die Spalte in der Zieltabelle, die mit einer Spalte in den zugeordneten Daten abgeglichen werden soll. ○ **Werte der Quelldatentabelle abgleichen**: Die Spalte in den zugeordneten Daten, die mit einer Spalte in der Suchtabelle abgeglichen werden soll. Sie können mehrere Spaltenpaare hinzufügen, die abgeglichen werden sollen.
Suchbedingung	(Optional) Werte, die aus der **Suchtabelle** extrahiert werden sollen, wenn eine Übereinstimmung mit den zugeordneten Daten vorliegt. **Geben Sie dann Werte aus den folgenden Spalten aus**: Die Suchtabellenspalten, aus denen Werte extrahiert werden sollen, wenn Werte aus der Suchtabelle und den zugeordneten Daten die **Suchbedingung**erfüllen. Sie können mehrere Suchtabellenspalten angeben, aus denen Werte extrahiert werden sollen. Für jede Spalte, die Sie angeben, wird automatisch ein entsprechendes Feld **Ausgabespaltenname** angezeigt. Geben Sie eine Bezeichnung für die Spalte an, die mit den extrahierten Werten hinzugefügt wird.
Name der Ausgabespalte	(Optional) Eine Bezeichnung für die Spalte, die den zugeordneten Daten hinzugefügt wird, wobei die Werte aus der Suchtabelle extrahiert werden. Ein Feld **Ausgabespaltenname** wird automatisch für jede Spalte hinzugefügt, die Sie in **Dann Ausgabewerte aus den folgenden Spalten**angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Überprüfen Sie die Daten, und stellen Sie sicher, dass der zu integrierende Datensatz transformiert, korrekt formatiert und für den Import vorbereitet wurde.
12. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnisse

Daten werden vorbereitet, wenn der Satz von Quelldatenspalten und transformierten Spalten, die Sie integrieren möchten, die Formatierungs- und anderen Wertanforderungen der Ziel-CMDB-Klassen und -Attribute erfüllt. Diese Spalten können dann zugeordnet und in CMDB-Klassen und -Attribute integriert werden.

Über die Zuordnung von Datenspalten zu CMDB-Klassen und -Attributen

Es gibt mehrere Anforderungen und Richtlinien für die Zuordnung von Quelldaten zu Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen. Außerdem besteht die Möglichkeit, Klassenzuordnungen zu deaktivieren und gleichzeitig die Einstellungen für eine einfache Reaktivierung beizubehalten. Überprüfen Sie diese Konzepte, um eine ordnungsgemäße Verarbeitung durch die Identification and Reconciliation Engine (IRE) sicherzustellen.

Erforderliche Zuordnungen

Zusätzlich zur Zuordnung zu Attributen, die nicht als erforderlich konfiguriert sind, müssen Sie Daten allen erforderlichen Attributen der Zielklasse zuordnen. Außerdem werden standardmäßig die folgenden beiden Felder angezeigt, die Sie nicht löschen können:

Nativer Schlüssel der Quelle

IRE verwendet, um einen Datensatz eindeutig zu identifizieren und Beziehungen und Referenzen aufzubauen. Verbessert auch die Leistung von Einfüge- und Aktualisierungsvorgängen. Bei der Verarbeitung einer Nutzlast generiert IRE einen Fehler, wenn dieses Feld leer ist.

Aktualitätszeitstempel der Quelle

IRE verwendet, um Datensätze zu identifizieren, die älter als der aktuelle Datensatz sind und daher ignoriert werden können, um in Konflikt stehende Attributwerte aufzulösen. Wenn ein Wert angegeben wird, wird er nur verwendet, wenn er nach dem aktuell in der CMDB gespeicherten Wert liegt. Wenn kein Wert angegeben ist, aktualisiert IRE das Attribut mit dem aktuellen Zeitstempel.

Mit den folgenden Systemeigenschaften können Sie ändern, wie IRE den Wert `source_recency_timestamp` in einer Nutzlast verwendet, um das Attribut `last_scan` in der Tabelle „Quelle“ [sys_object_source] zu aktualisieren:

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Weitere Informationen dazu, wie IRE `source_native_key` und `source_recency_timestamp` für die CI-Identifizierung verwendet, finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Bedingte Klasse

Mit einer bedingten Klasse können Sie verschiedene Sätze von Datensätzen verschiedenen Zielklassen gemäß bestimmten Spaltenwerten oder dem Status eines bestimmten Plugins zuordnen.

Wenn ein Anzeigename beispielsweise „Windows“ enthält, wird „Windows-Server“ als Zielklasse ausgewählt. Wenn der Anzeigename jedoch „Linux“ enthält, wird „Linux-Server“ als Zielklasse ausgewählt. Für Datensätze, die keine dieser Bedingungen erfüllen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Anzeigename enthält weder „Windows“ noch „Linux“), wird „Server“ als Zielklasse ausgewählt.

Zugeordnete Klasse

Mit einer zugeordneten Klasse können Sie die CMDB-Klasse auswählen, die einer Nicht-CMDB-Zieltabelle zugeordnet werden soll. Das Festlegen einer zugeordneten Klasse ist für die IRE-Verarbeitung erforderlich, wenn die Nicht-CMDB-Tabelle nicht für die IRE-Verarbeitung konfiguriert ist. Für eine Nicht-CMDB-Tabelle, die für die IRE-Verarbeitung unterstützt und konfiguriert wird, ist das Festlegen einer zugeordneten Klasse optional. Weitere Informationen finden Sie unter IRE-Support für Nicht-CMDB-Tabellen.

Die Software-Instanz ist eine Nicht-CMDB-Klasse, ihr sind jedoch keine IRE-Regeln zugeordnet. Die Dinge, die wir hier vor Utah darüber gesagt haben, sind also immer noch gültig. Für Nicht-CMDB-Klassen mit IRE-Regeln ist eine Zuordnung jedoch nicht obligatorisch. Beispiel: „Wenn die Zielklasse für die Zuordnung eine Nicht-CMDB-Klasse mit einem Verweis auf eine CMDB-Klasse ist, müssen Sie die CMDB-Klasse auswählen, um die Nicht-CMDB-Zielklasse mit zu verknüpfen.“ Nicht-CMDB-Klasse mit IRE-Regeln Anstelle von „Sie“. muss“ sein. „Sie können“. Gleiches gilt für Beispiel, gilt jedoch nicht für Nicht-CMDB mit IRE-Regeln.

Wenn die Zielklasse für die Zuordnung eine Nicht-CMDB-Klasse mit einem Verweis auf eine CMDB-Klasse ist, müssen Sie die CMDB-Klasse auswählen, der die Nicht-CMDB-Zielklasse zugeordnet werden soll. Eine Nicht-CMDB-Klasse verweist auf eine Klasse, z. B. Seriennummer [cmdb_serial_number], die die Konfigurationselementklasse [cmdb_ci] nicht erweitert. Die Klasse Zugehöriger Eintrag [cmdb_related_entry] kann mehrere CMDB-Klassenzuordnungen für dieselbe Nicht-CMDB-Klasse enthalten. Wählen Sie daher die entsprechende Zuordnung aus, damit IRE-Prozesse die Nicht-CMDB-Zielklasse aktualisieren können.

Zum Beispiel verfügt die Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] über einen Datensatz, der die Klasse „Nicht-CMDB-Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] mit der Klasse „CMDB-Softwarepaket“ [cmdb_ci_spkg] verknüpft. Wenn Sie Softwareinstanz als Zielklasse auswählen, müssen Sie die Softwareinstanzklasse der Softwarepaketklasse [cmdb_ci_spkg] zuordnen.

Klassenzuordnungen werden deaktiviert

Wenn Sie eine ETL-Transformationszuordnung bearbeiten, die beispielsweise von einem Service Graph Connector bereitgestellt wird, können Sie eine Klassenzuordnung löschen, um zu verhindern, dass die Klasse ausgefüllt wird, wenn die Integration ausgeführt wird. Wenn Sie jedoch später beschließen, diese Klasse auszufüllen, müssen Sie diese Klasse neu hinzufügen und alle Klassenzuordnungen neu konfigurieren. Stattdessen können Sie eine Klassenzuordnung deaktivieren, um die Klasse während der Integrationsausführung vorübergehend zu ignorieren und gleichzeitig die gesamte Zuordnungskonfiguration beizubehalten. Eine Klasse, die Sie deaktivieren möchten, wird in der Benutzeroberfläche ausgegraut, Sie können jedoch fortfahren und die Klassenzuordnungen bearbeiten. Später können Sie eine Klassenzuordnung erneut aktivieren, um das Ausfüllen der Klasse zu ermöglichen, ohne die Klassenzuordnungen neu konfigurieren zu müssen.

Einige Klassen, die Sie deaktivieren möchten, lösen eine automatische Deaktivierung zusätzlicher Klassen aus, die Sie nicht direkt deaktiviert haben. Welche Klassen automatisch deaktiviert werden, hängt von der Klasse ab, die Sie deaktivieren möchten. Zum Beispiel, ob die Klasse abhängige Beziehungen oder zugeordnete Klassen hat. Diese automatisch deaktivierten Klassen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- werden in der Benutzeroberfläche hellgrau angezeigt, und Sie können sie nicht erneut aktivieren.
- Werden automatisch reaktiviert, wenn Sie Folgendes erneut aktivieren:
  - Die Klasse, die Sie anfänglich deaktiviert haben, wodurch die automatische Deaktivierung ausgelöst wurde
  - Jede Klasse, von der die deaktivierte Klasse abhängt

Alle Klassen, für die Sie Zuordnungen direkt deaktivieren, und die daraus resultierenden Klassenzuordnungen, die automatisch deaktiviert werden, werden bei der Ausführung der Integration nicht ausgefüllt. Außerdem werden alle Beziehungen und Suchtabellen, die diesen Klassen zugeordnet sind, nicht ausgefüllt, wenn die Integration ausgeführt wird.

Klassenzuordnung und andere Deaktivierungsszenarien:

- Deaktivieren Sie eine Klasse, von der keine Klasse abhängt und der keine Klassen zugeordnet sind:

  Löst eine automatische Deaktivierung aller Suchregeln und Beziehungen aus, die der deaktivierten Klasse zugeordnet sind.

- Deaktivieren Sie eine Suchregel, z. B. eine Seriennummer, innerhalb einer Klassenzuordnung:

  Löst keine automatischen Deaktivierungen aus.

- Deaktivieren Sie eine CMDB-Klasse, die einer Nicht-CMDB-Klasse zugeordnet ist:
  - Löst eine automatische Deaktivierung der zugehörigen Nicht-CMDB-Klasse aus.
  - Das Deaktivieren der Nicht-CMDB-Klasse wirkt sich nicht auf die zugeordnete CMDB-Klasse aus.

- Klasse mit abhängigen Beziehungen deaktivieren (Gilt nur, wenn die abhängige Beziehung in IntegrationHub ETL vorhanden ist):
  - Löst eine automatische Deaktivierung einer Klasse aus, die eine einzige abhängige Beziehung zur deaktivierten Klasse hat.
  - Wenn eine Klasse mehrere abhängige Beziehungen aufweist, wird sie nur dann automatisch deaktiviert, wenn Sie alle abhängigen Klassen deaktivieren.

    Zum Beispiel ein Szenario, in dem die Dateisystemklasse abhängige Beziehungen sowohl zur Computer- als auch zur Serverklasse hat. Wenn Sie die Computerklasse deaktivieren, wird die Dateisystemklasse nicht automatisch deaktiviert. Nur wenn Sie auch die Serverklasse deaktivieren, wird die Dateisystemklasse automatisch deaktiviert.

- Deaktivieren Sie eine bedingte Klasse oder eine Klassenzuordnung innerhalb einer bedingten Klasse:
  - Durch das Deaktivieren oder Aktivieren einer bedingten Klasse werden alle bedingten Klassenzuordnungen innerhalb der bedingten Klasse automatisch deaktiviert oder aktiviert.
  - Deaktivieren einer Klassenzuordnung innerhalb einer bedingten Klasse: Verhindert, dass die deaktivierte Klasse während der Integrationsausführungen ausgefüllt wird. Die zugeordneten „If“-, „Else if“- oder „Else“-Bedingungen bleiben jedoch innerhalb der Bedingung der bedingten Klasse in Kraft. Beispiel: Wenn Sie die folgende Klassenzuordnung deaktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[Wenn] [operating_system] [enthält] [Linux], dann [Klasse] [ist] [Linux-Server].

Dann wird die Linux-Serverklasse nicht ausgefüllt, aber die Bedingung **[If] [operating_system] [contains] [Linux]** ist wirksam.

Ordnen Sie Datenspalten CMDB-Klassen und -Attributen zu

Wählen Sie Zielklassen und Attribute in der CMDB aus, denen Quelldatenspalten zugeordnet werden sollen. Sie können eine Datenspalte einer bestimmten Zielklasse zuordnen oder Bedingungen hinzufügen, sodass die Auswahl der Zielklasse von bestimmten Datenwerten abhängt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenspalten, die Sie zuordnen, können Quelldatenspalten sein, die nicht transformiert wurden, oder transformierte Datenspalten. Um beispielsweise eine Datenspalte in die Klassen „Computer“ und „Softwarepaket“ zu integrieren, wählen Sie diese Klassen als Zielklassen aus und ordnen Sie dann Datenspalten bestimmten Attributen in diesen Klassen zu.

Wenn Sie die Zuordnung für eine Klasse, Beziehung oder Suchregel konfigurieren, werden diese Elemente anfänglich immer als aktiviert festgelegt. Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Deaktivierung von Zuordnungen finden Sie unter Klassenzuordnungen deaktivieren.

Hinweis:
Das Ändern einer Klasse wirkt sich auf alle Zuordnungen aus, die bereits für die Klasse konfiguriert wurden, und löscht diese Zuordnungen manchmal. Details zu den betroffenen Zuordnungen und den Auswirkungen werden im Dialogfeld „Betroffene Zuordnungen“ angezeigt, bevor Sie mit der Klassenänderung fortfahren. Diese Details werden jedoch nur angezeigt, wenn der Wechsel von einer CMDB-Klasse zu einer anderen CMDB-Klasse oder von einer Nicht-CMDB-Klasse zu einer anderen Nicht-CMDB-Klasse erfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Daten zu CMDB zuordnen und Beziehungen hinzufügen“ des geführten Setups die **Option CMDB-Klassen zum Zuordnen**von Quelldaten auswählen aus.
   Attribute, die in der Plattform nach Bedarf konfiguriert wurden, werden vermerkt, und Sie müssen jedem dieser Attribute eine Datenspalte zuordnen.
3. Klicken Sie auf **Klasse** hinzufügen, um eine Zielklasse hinzuzufügen, der zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf Klasse bearbeiten, um eine **Klasse** zu bearbeiten.

   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Klasse hinzufügen“ eine CMDB- **Klasse**aus.

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wahlweise: Stellen Sie den Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** für eine Klasse auf „Ein“ oder „Aus“ ein.
Wenn das Dialogfeld Betroffene Klassenzuordnungen angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.
Wenn Sie eine Nicht-CMDB-Klasse hinzufügen, wird diese anfänglich deaktiviert, und der Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** ist deaktiviert, bis Sie eine zugeordnete Klasse hinzufügen, die aktiv ist.

4. Klicken Sie auf **Bedingte Klasse hinzufügen**, und geben Sie dann im Dialogfeld **Bedingte Klasse** hinzufügen die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit Daten verschiedenen Zielklassen zugeordnet werden.

a. Die**Sammlung** wird automatisch auf die Datenverzweigung in der Hierarchie festgelegt, die dem Attribut der niedrigsten Ebene zugeordnet ist.
Sie können den Wert auf die Datenverzweigung ändern, aus der Sie Daten zuordnen möchten, die sich auf einer höheren Ebene in derselben Datenverzweigung der Hierarchie befinden muss.

b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Wenn“ Attributbedingungen aus, die Datenwerte erfüllen müssen, oder geben Sie Plugins in das Suchfeld ein, und geben Sie eine Plugin-Bedingung an.
Sie können dann angeben, dass die restlichen Datensätze, die keinen Bedingungen entsprechen, einer noch anderen Zielklasse zugeordnet werden. Datensätze werden gemäß den erfüllten Bedingungen verschiedenen Zielklassen zugeordnet.

Bei der Verarbeitung geschachtelter Daten gibt ein Präfix die erste Ebene in der geschachtelten Hierarchie für Attributelemente an.

Hinweis:
Wenn Sie eine Nicht-CMDB-Klasse auswählen, wird diese anfänglich deaktiviert, und der Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** ist deaktiviert, bis Sie eine zugeordnete Klasse hinzufügen, die aktiv ist.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. Wahlweise: Legen Sie den Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** für eine bedingte Klasse auf „Ein“ oder „Aus“ fest.
Wenn das Dialogfeld Betroffene Klassenzuordnungen angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

e. Wahlweise: Klicken Sie auf **Klasse bearbeiten, um die Einstellungen einer bedingten Klasse** zu bearbeiten.
Legen Sie im Dialogfeld „Bedingte Klasse bearbeiten“ den Umschalter Zuordnung **aktivieren/deaktivieren** für eine Klassenzuordnung auf „Ein“ oder „Aus“ fest. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn das Dialogfeld Betroffene Klassenzuordnungen angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.

- Eine deaktivierte Klasse wird während der Integrationsausführungen nicht ausgefüllt. Dies wirkt sich jedoch nicht auf die zugehörige Bedingung aus. Die Bedingungen „If“, „Else if“ und „Else“ selbst bleiben innerhalb der Bedingung der bedingten Klasse wirksam, und übereinstimmende CIs werden entsprechend gefiltert.
- Der Umschalter der bedingten Klasse spiegelt die Zusammenfassung der Status aller bedingten Klassenzuordnungen innerhalb der bedingten Klasse wider. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mindestens eine der bedingten Klassenzuordnungen aktiviert ist, wird der Umschalter der bedingten Klasse als aktiviert angezeigt. Andernfalls wird der Umschalter der bedingten Klasse als deaktiviert angezeigt.

5. Klicken **Sie** für eine Nicht-CMDB-Klasse auf Zugeordnete Klasse hinzufügen, um die Nicht-CMDB-Klasse einer CMDB-Klasse zuzuordnen und den Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** zu aktivieren..
   Oder klicken Sie auf **Zugeordnete Klasse** bearbeiten, um eine bereits zugeordnete Klasse zu bearbeiten.

   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Zugeordnete Klasse hinzufügen“ eine CMDB-Klasse aus.
   Die Liste enthält alle Einträge in der Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] für die angegebene Nicht-CMDB-Tabelle (deaktivierte Klassen sind nicht enthalten).

   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   c. **Wahlweise:** Legen Sie den Umschalter Zuordnung **aktivieren/deaktivieren** für eine zugeordnete Klasse auf „Ein“ oder „Aus“ fest.

   Hinweis:
   Wenn eine zugeordnete Klasse nicht hinzugefügt wurde oder deaktiviert ist, ist der Umschalter **Zuordnung aktivieren/deaktivieren** deaktiviert.

6. **Klicken Sie** auf Zuordnung einrichten, um die Zuordnung für eine neu hinzugefügte Klasse zu konfigurieren, oder klicken Sie auf **Zuordnung** bearbeiten, um eine Zuordnung zu bearbeiten.

   a. Zum Zuordnen ziehen Sie Datenspalten aus der Seitenleiste „Daten“ auf der rechten Seite zum CMDB-Zielattribut auf der linken Seite der Zuordnungsseite.

   Oder klicken Sie auf  Symbol zum Suchen und Auswählen von Datenspalten für die Zuordnung.
   Bei der Zuordnung verschachtelter Daten:

   - Datenspalten in der Seitenleiste „Daten“ werden in einem Baumformat angezeigt, das die Struktur der verschachtelten Daten darstellt. Jedes Attribut ist Beispieldaten für das Attribut zugeordnet.
   - Transformierte Spalten werden durch einen blau schattierten Punkt gekennzeichnet.
   - Alle Zuordnungen zu einer bestimmten CMDB-Klasse müssen aus derselben Quellverzweigung in den geschachtelten Daten stammen. Nur die Verzweigung, aus der Sie die erste zuzuordnende Spalte ausgewählt haben, ist für die Auswahl von Spalten in nachfolgenden Zuordnungen gültig.

     Diese Einschränkung gilt anders bei der Zuordnung zu Attributen in Suchtabellen. Alle Zuordnungen zu Attributen in einer Suchtabelle müssen ebenfalls aus derselben Quellverzweigung stammen. Diese Quellverzweigung kann sich jedoch von der Quellverzweigung unterscheiden, die Sie mit Nicht-Suchtabellen verwendet haben.

     Hinweis:
     Sie können diese Einschränkung umgehen, indem Sie im Datenvorbereitungsschritt die Transformation „Copy “ verwenden, um Attribute von einer übergeordneten Ebene auf eine untergeordnete Ebene zu kopieren. Bereiten Sie die Daten so vor, dass sich alle Attribute, die Sie zuordnen möchten, auf derselben Ebene befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine zuzuordnende Spalte aus der Seitenleiste „Daten“ ziehen, werden die Felder der CMDB-Zielattribute, die für die Zuordnung gültig sind, durch einen grünen Rahmen hervorgehoben. Wenn Sie versuchen, eine Spalte in einem ungültigen Zielattribut zu verwerfen, wird das entsprechende Feld durch einen roten Rahmen hervorgehoben, und es wird ein Fehler angezeigt.

b. Klicken **Sie auf Attribut hinzufügen**.

c. Wählen Sie im Dialogfeld „Attribut hinzufügen“ aus der **Attributliste** mindestens ein Element als Zielattribute aus, denen Daten zugeordnet werden sollen.
Sie können auch nach unten zum Abschnitt „ **IRE-Einstellungen** “ der Liste scrollen und eine der Eigenschaften des robusten Importsatz-Umwandlers auswählen . Klicken Sie auf **Speichern**.
Informationen zur Rangfolge zwischen Eigenschaften des robusten Transformators für Import Sets, die auf der Ebene einzelner Elemente und auf Ebene der IRE-Nutzlast definiert sind, finden Sie unter Eigenschaften des robusten Transformators für Import Sets .

d. Ordnen Sie alle Suchregeln zu, z. B. die Regel „Seriennummersuche 1“.

Suchregeln befinden sich in einem deaktivierten Status, bis Sie sie zuordnen. Klicken Sie auf das Filtersymbol für die Suchregel, um Suchfilter zu bearbeiten oder hinzuzufügen. Geben Sie im Dialogfeld „Suchfilter“ Attribut- oder Plugin-Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit Daten verschiedenen Zielklassen zugeordnet werden. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Nach der Zuordnung eines Felds einer Suchregel können Sie den Umschalter Suchregel aktivieren/deaktivieren für eine Regel auf „Ein“ oder „Aus“ setzen.

e. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Klassendetails** anzeigen, um die aktuelle Klasse in CI-Klassen Manageranzuzeigen.

f. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Daten** umwandeln, um zur Datenvorbereitungsseite zu navigieren, auf der Sie die Daten, die Sie zuordnen möchten, überprüfen und weiter umwandeln können.

g. Kehren Sie zur Seite CMDB-Klassen zum Zuordnen von Quelldaten auswählen zurück.

7. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Beziehungen hinzufügen

Fügen Sie Beziehungen hinzu, die zwischen den Ziel-CMDB-Klassen für eine Integration vorhanden sind.

Vorbereitungen

- Eine Klasse, die Sie der Beziehung hinzufügen möchten, muss sich in einem aktivierten Status befinden.
- Eine Basisbeziehung oder eine Beziehung innerhalb einer bedingten Beziehung, die Sie bearbeiten möchten, muss sich in einem aktivierten Status befinden.
- In einer bedingten Beziehung, die Sie bearbeiten möchten, muss sich mindestens eine Beziehungsbedingung in einem aktivierten Status befinden. Andernfalls ist die Schaltfläche **Beziehung bearbeiten** ausgegraut.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Beziehungen mit verschachtelten Daten erstellen, können Sie keine Beziehung zwischen gleichgeordneten Objekten aus den verschachtelten Daten erstellen. Wenn Sie die Beispielnutzlast für verschachtelte Daten verwenden, können Sie keine Beziehung zwischen Schnittstellen und Software erstellen.

ITOM-Transparenzverwendet, sofern verfügbar, erweiterte Erkennungsmuster, um CI-Beziehungen zu identifizieren und der Tabelle „Vorgeschlagene Beziehungen“ im Basissystem hinzuzufügen. Verwenden Sie gegebenenfalls die Tabelle „Vorgeschlagene Beziehungen“, um Beziehungen auszuwählen, die den Standards Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Daten zu CMDB zuordnen und Beziehungen hinzufügen“ des geführten Setups die **Option Beziehungen hinzufügen**aus.
3. Fügen Sie Beziehungen hinzu.
   a. Fügen Sie Beziehungen hinzu, indem **Sie Beziehung** hinzufügen oder **Bedingte Beziehung** hinzufügen auswählen, wenn Sie Attributbedingungen angeben möchten, die vor dem Hinzufügen einer Beziehung erfüllt sein müssen.
   b. Führen Sie die folgenden Aktionen nach Bedarf aus.
   Das **Listenmenü „Beziehungstyp** “ ändert sich basierend auf der ausgewählten übergeordneten und untergeordneten Klasse:
   - Wenn eine abhängige Beziehung besteht, wird die Liste deaktiviert, und der Beziehungstyp wird automatisch ausgefüllt.
   - Wenn mehr als eine abhängige Beziehung vorhanden ist, werden in der Liste Optionen für Containment- und Hosting-Beziehungen angezeigt, und der Containment-Beziehungstyp wird automatisch ausgefüllt.
   - Wenn keine abhängige Beziehung vorhanden ist, zeigt die Liste **Vorgeschlagene Beziehungen** an, wobei die erste vorgeschlagene Beziehung automatisch ausgewählt wird, gefolgt von den Beziehungstypen des Basissystems.
   - Wenn keine vorgeschlagene Beziehung vorhanden ist, wird in der Liste **Keine vorgeschlagenen Beziehungen** angezeigt, gefolgt von den Beziehungstypen des Basissystems.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um die aktuellen Änderungen zu speichern, oder **auf Als Abgeschlossen markieren**.

   Wenn Sie auf **Speichern**klicken, wird im Header ein Zeitstempel angezeigt, der für die Dauer der ETL-Sitzung von Integration Hub für die ETL-Transformationszuordnung bleibt. Wenn Sie die Sitzung erneut aufrufen oder zwischen ETL-Zuordnungen wechseln, wird der Zeitstempel ausgeblendet.

Zeigen Sie eine Vorschau der Zuordnungsergebnisse an

Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse der Beispieldatenintegration an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie einen Integrationstest aus, und zeigen Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse für die Beispieldatenan (standardmäßig bis zu 100 Datensätze). Die Zusammenfassung enthält Gesamtzahlen für erstellte Beziehungen, zugeordnete Klassen, teilweise und unvollständige Nutzlasten, die von IRE nicht verarbeitet werden konnten. Sie können auch detaillierte Nachrichten aus der robusten Transformations-Engine (RTE) und der Identification Reconciliation Engine (IRE) anzeigen.

Hinweis:
Die meisten ETL-Protokollnachrichten von IntegrationHub (von RTE und IRE) dienen der Information. Selbst wenn die Systemeigenschaften `com.glide.import_set.importlog_level` und `glide.importlog.log_to_table` so festgelegt sind, dass keine INFO-Protokollnachrichten hinzugefügt werden, rendert IntegrationHub ETL INFO-Protokollnachrichten. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften von Importsätzen .

Nachdem Sie die Details auf der Zusammenfassungsseite angezeigt haben, können Sie zu jedem Schritt zurückkehren, um Anpassungen vorzunehmen, und die Integration dann erneut ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Vorschau der Beispielintegrationsergebnisse und Zeitplanimport“ des geführten Setups die **Option Integrationsergebnisse testen und zurücksetzen**aus.
3. Klicken Sie auf der Seite „ **Integrationsergebnisse**testen und zurücksetzen“ auf Integration ausführen.
4. Zeigen Sie die Zusammenfassungsseite an, und klicken Sie auf die verschiedenen Registerkarten, um die Ergebnisse der Integrationsausführung für die betroffenen CMDB-Klassen anzuzeigen. Sie können auf das klicken, um CI-Formulare zu öffnen und Informationen anzuzeigen.

   Hinweis:
   Die Reihenfolge der Attributspalten folgt der Standardspaltenliste für die Klasse in der Plattform. Zuerst werden die Standardspalten für die Klasse von links nach rechts angezeigt, gefolgt von den restlichen Attributspalten in alphabetischer Reihenfolge. Um beispielsweise die Liste der Standardspalten für die Klasse „Computer“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Computer**.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie eine beliebige Klassenregisterkarte aus, und klicken Sie auf **Zuordnung bearbeiten**, um zur Seite CMDB-Klassen zum Zuordnen von Quelldaten auswählen zurückzukehren, auf der Sie die Zuordnungseinstellungen überprüfen und ändern können.

   Hinweis:
   Wenn Sie auf **Zuordnung bearbeiten** klicken, werden alle Änderungen zurückgesetzt, die aufgrund dieser Integrationsausführung an der CMDB vorgenommen wurden.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Beziehungen**, und überprüfen Sie alle erstellten Beziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf **Beziehungen bearbeiten**, um zur Seite „Beziehungen hinzufügen“ zurückzukehren, auf der Sie alle Beziehungskonfigurationen überprüfen und ändern können.

Hinweis:
Wenn Sie auf **Beziehungen bearbeiten** klicken, werden alle Änderungen zurückgesetzt, die aufgrund dieser Integrationsausführung an der CMDB vorgenommen wurden.

7. Klicken Sie auf die Registerkarten **Fehlerprotokoll**, **Aktivitätsprotokoll**oder **Warnungsprotokoll**, um die entsprechenden Details anzuzeigen, die von IRE und RTE während der Integration protokolliert wurden.

   IRE-Protokolldatensätze werden nach Kategorien gruppiert und weiter nach der jeweiligen Klasse organisiert. Für IRE-Protokollnachrichten enthält die Spalte Nachricht nur die Nachrichten selbst, die aus der Rohprotokollnachricht extrahiert wurden. Die Spalte Protokollnachricht enthält die vollständige Protokollnachricht, die neben der Nachricht selbst auch Klasse und Kategorie enthält. RTE-Protokolle werden unter der Kategorie Sonstige angezeigt.

   Verwenden Sie den **Umschalter Ausführlich, um den Anzeigemodus** für die Spalten Nachricht und Protokollnachricht zu ändern:

   - Ausführlich bei: Zeigt den vollständig erweiterten Text von Protokollnachrichten an.
   - Ausführlich aus: Zeigt eine komprimierte Version der Protokollnachrichten an. Der vollständig erweiterte Text der Protokollnachrichten wird angezeigt, wenn Sie auf eine Nachricht zeigen.

8. Klicken Sie auf die Registerkarten **Unvollständige Nutzlasten** und **Teilnutzlasten**, um Details zu IRE-Nutzlasten für die Integrationsausführung zu erhalten.
9. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
   Das Dialogfeld „Rollback-Optionen“ wird angezeigt, und Sie können eine der folgenden Optionen auswählen.
   - **Daten**beibehalten: Alle Änderungen an der CMDB, die sich aus dieser Integration ergeben, werden beibehalten.
   - **Rollback durchführen**: Alle Änderungen an der CMDB, die sich aus dieser Integration ergeben, werden zurückgesetzt, und die CMDB wird in den Status vor Ausführung der Integration zurückgesetzt.

Geben Sie den Integrationszeitplan an

Konfigurieren Sie mit dieser ETL-Transformationszuordnung einen Zeitplan für den Import von Daten in CMDB.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, und klicken Sie auf den **Namen** einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen wurden.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Vorschau der Beispielintegrationsergebnisse und Zeitplanimport“ des geführten Setups die **Option Importzeitplan festlegen**aus.
3. Klicken Sie auf der Seite „Zeitplan bereitstellen“ auf Zeitpläne **festlegen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der Listenansicht „Geplante Datenimporte“ (die in einer neuen Registerkarte geöffnet wird) auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular „Geplanter Datenimport“ aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**. Weitere Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Datenimport planen.
6. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Transformationstypen in IntegrationHub ETL

Verwenden Sie verschiedene Transformationen in IntegrationHub ETL, um Quelldaten für die Zuordnung zur CMDB zu konvertieren und vorzubereiten.

Transformationen aus der Store-App Integration Commons for CMDB sind auch in IntegrationHub ETL verfügbar.

Verkettung

Kombiniert die Werte aus Eingabefeldern zu einer einzelnen Zeichenfolge und verbindet sie im optionalen Feld *joining_string*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_concat_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	*joining_string* (optional)

Beispiel	
Eingabe	„Eingabe_1“, „Eingabe_2“, „Eingabe_3“
Zusätzliche Felder	*joining_string* = ”, ”
Ergebnis	„input_1, input_2, input_3“

In booleschen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in einen booleschen Wert. Die Werte „wahr“ und „1“ werden in „wahr“ konvertiert (Groß-/Kleinschreibung wird beachtet), alle anderen Werte werden in „falsch“ konvertiert.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_boolean_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiele:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle folgenden Eingaben geben „wahr“ zurück:
  - Wahr
  - 1
- Alle folgenden Eingaben geben „false“ zurück:
  - „Eingabe_1“
  - „“
  - 0
  - 11

In Datum konvertieren

Versucht, den eingehenden Wert in einen *GlideDateTime* -Wert zu konvertieren, indem *date_format* auf den eingehenden Wert angewendet wird. Versucht eine direkte Konvertierung mit *GlideDateTime*, wenn *date_format* falsch ist.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_date_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Gibt einen leeren Wert zurück, wenn überhaupt keine Analyse möglich ist.
Zusätzliche Felder	*date_format* (Java – einfaches Datumsformat)

Beispiel	
Eingabe	„20.09.2018 11:21:00 EST“
Zusätzliche Felder	*date_format* = „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“
Ergebnis	„20.09.2018 16:21:00“

Beispiel	
Eingabe	„20.09.2018 01:21:00 PM EST“
Zusätzliche Felder	*date_format* = „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“
Ergebnis	„20.09.2018 18:21:00“

Beispiel	
Eingabe	„20.09.18“
Zusätzliche Felder	*date_format* = „jjjj/MM/tt hh:mm:ss az“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Ergebnis	„0018-09-20 00:00:00“

In numerischen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in eine Zahl.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_numeric_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Wenn der eingehende Wert nicht numerisch ist, ist die Ausgabe leer.

Beispiel	
Eingabe	1.23
Ergebnis	1.23

Beispiel	
Eingabe	1,00
Ergebnis	1

Beispiel	
Eingabe	input_1
Ergebnis	Null

Beispiel	
Eingabe	zwei
Ergebnis	Null

Kopieren

Kopiert den Wert des Quellfelds in alle Zielfelder.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_copy_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	*overwrite_existing_value* (optional, boolean): Bei „ **true**“ werden die Werte der Zielfelder ersetzt. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extrahieren Sie führende Zahlen

Legt das Zielfeld als ersten numerischen Wert im Quellfeld fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *decimal_places* (optional, Zahl): Erzwingt, dass die Ausgabe eine bestimmte Anzahl von Dezimalstellen enthält. • *remainder_target_field* (optional, Verweis auf ein Feld): Nach dem Entfernen des ersten numerischen Werts auf den gekürzten Rest des Quellfelds setzen.

Beispiel	
Eingabe	„100 MB“
Ergebnis	„100“

Beispiel	
Eingabe	„100,123 MB“
Ergebnis	„100,123“

Beispiel	
Eingabe	„100,123 MB“
Zusätzliche Felder	*decimal_places* = 2
Ergebnis	„100,12“

Beispiel	
Eingabe	„100 MB“
Zusätzliche Felder	*decimal_places* = 2
Ergebnis	„100,00“

Beispiel	
Eingabe	„100 MB“
Zusätzliche Felder	*remainder_target_field* =<field>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Ergebnis	„100“ und<field> = „mb“

Glide-Suche

Führt eine Suche in der Datenbank auf dem *target_table*durch.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	• *target_table* • *glide_matching_fields* (string): Kommagetrennte Liste mit Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Eingabefeld in *source_sys_rte_eb_fields*muss die gleiche Anzahl von Werten in *glide_matching_fields*vorhanden sein. • *glide_target_fields* (string): Kommagetrennte Liste mit Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Zielfeld in *target_sys_rte_eb_fields*muss die gleiche Anzahl von Werten in *glide_target_fields*vorhanden sein.

Beispiel	
Eingabe	• Eingabefeld 1: 100 South Charles Street, Baltimore • Eingabefeld 2: MD
Zusätzliche Felder	• Zieltabelle: Standort (cmn_location) • Glide-Übereinstimmungsfelder: Straße, Status • Glide-Zielfelder: sys_id
Ergebnis	Ausgabefeld 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Min./Max.

Legt das Zielfeld entweder auf das Maximum oder Minimum der Werte aus allen Eingabefeldern fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_min_max_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Zusätzliche Felder	• *data_type* (Auswahlliste<STRING,NUMERIC,DATE>) • *min_max* (Auswahlliste<MIN,MAX>)

Beispiel	
Eingabe	„2“, „-1“, „0“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = NUMERISCH • *min_max* = MAX
Ergebnis	„2“

Beispiel	
Eingabe	„a“, „b“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = ZEICHENFOLGE • *min_max* = MAX
Ergebnis	„b“

Beispiel	
Eingabe	„2“, „-1“, „0“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = NUMERISCH • *min_max* = MIN
Ergebnis	„-1“

Beispiel	
Eingabe	„a“, „b“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = ZEICHENFOLGE • *min_max* = MIN
Ergebnis	„a“

Mehrere Eingabeskripts

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus und legt die Ausgabe *target_field* == für dieses Skript fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jedes Quellfeld ist innerhalb der Variablen „batch“ als JavaScript-Felder verfügbar. Der Name des JavaScript-Felds ist das Feldattribut des Entitätsfelds (mit Blick auf *sys_rte_eb_field.field*, nicht auf *sys_rte_eb_field.name*).

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_multi_in_script_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets* (boolean): Bei „ **true**“ werden nur eindeutige Eingabewerte in den Datenbatch für die IRE-Verarbeitung aufgenommen. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen.

Beispiel für die Verwendung von *use_unique_input_sets*mit einer Skriptfunktion, die *record_type* und *operating_system* als Eingabe verwendet und *record_with_os*zurückgibt:

Eingabedaten

Datensatz	record_type	operating_system	record_with_os
1	Computer	Windows XP	
2	Computer	Linux	
3	Computer	Windows XP	

Wenn *use_unique_inputs_sets* auf **true**festgelegt ist, verarbeitet das Skript nur zwei Werte (Computer + Windows XP und Computer + Linux). Wenn *use_unique_inputs_sets* auf **false**festgelegt ist, wird jeder der drei Werte einzeln verarbeitet (Computer + Windows XP, Computer + Linux und Computer + Windows XP).

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
         // batch[i].<field> gives access to the field value
         var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
         var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
         // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
         output[i] = in0 + "_" + in1;
      }
   }
})(batch, output);
```

Beispielskript:

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace
these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input
field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

            //step1: access the input variables
            var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
            var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

            //step2: Your script/code goes here.
            var c = a + b;

            //step3: set the output for each elements
            output[i] = b;
        }

    })(batch, output);
    */
```

Rexeg-Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der eingehenden Zeichenfolge, die dem angegebenen *match_regex*entspricht, durch den angegebenen *replacement_regex* Zeichenfolgenwert.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_regex_replace_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *match_regex* (Zeichenfolge, regulärer Ausdruck) • *replacement_regex* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„Zeichenfolge&Mit(Sonder)$Zeichen“
Zusätzliche Felder	• *match_regex* = „[^0-9a-zA-Z]+“ • *replacement_regex* = „ “
Ergebnis	„Zeichenfolge mit Sonderzeichen“

Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge in der eingehenden Zeichenfolge, die dem angegebenen *match_string*entspricht, durch den Zeichenfolgenwert *replacement_string*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_replace_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„Ursprüngliche Zeichenfolge“
Zusätzliche Felder	• *match_string* = „Original“ • *replacement_string* = „Ersatz“
Ergebnis	„Ersatzzeichenfolge“

Runder numerischer Wert

Rundet den Zahlenwert auf die nächste ganze Zahl. Nicht-Zahlen werden abgeschnitten.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_runde_numerische_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„1,5“
Ergebnis	„2“

Beispiel	
Eingabe	„1,4“
Ergebnis	„1“

Beispiel	
Eingabe	„i'm a string“
Ergebnis	""

Skript

Führt ein Skript mit Eingabe aus und legt die Ausgabe target_field == für dieses Skript fest.

Diese Transformation wurde durch die Multieingabeskript-Transformation ersetzt und ist aus Gründen der Abwärtskompatibilität mit vorhandenen Konfigurationen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_script_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets* (boolean): Bei „ **true**“ werden nur eindeutige Eingabewerte in den Datenbatch für die IRE-Verarbeitung aufgenommen. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen. Ein Beispiel und weitere Details finden Sie unter der Mehrfacheingabeskript-Transformation.

Das Quellfeld ist in der Variablen „batch“ als JavaScript-Feld „input“ enthalten.

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
        // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
        output[i] = in0 + " modified by script";
    }
})(batch, output);
```

Beispiel:

```
/* Example Script
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
})(batch, output);
*/
```

Satz

Legt den Wert des Zielfelds auf die in *set_value*angegebene Zeichenfolge fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_set_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Zusätzliche Felder	• *set_value* (Zeichenfolge) • *overwrite_existing_value* (optional, boolean): Bei „ **true**“ wird der aktuelle Wert des Zielfelds überschrieben. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht ersetzt.

Teilen

Teilt den Wert des Quellfelds auf *splitting_string* und weist jedes resultierende Element aus der Aufteilung dem *target_sys_rte_eb_fields*zu, und zwar der Reihe nach.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_split_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	*splitting_string* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„value1||value2||value3“, mit *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = ”||”
Ergebnis	Ziel1: Wert1, Ziel2: Wert2, Ziel3: Wert3

Beispiel	
Eingabe	„value1||value2||value3“, mit *target_sys_rte_eb_fields* {target1}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = ”||”
Ergebnis	target1 : value1

Beispiel	
Eingabe	„value1“ mit *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = ”||”
Ergebnis	Ziel1: Wert1, Ziel2:<null> , Ziel3:

Beschneiden

Kürzt führende und nachgestellte Leerzeichen aus dem Wert *source_sys_rte_eb_field* und weist das Ergebnis *target_sys_rte_eb_field*zu. Diese Transformation entspricht einem Java String.trim().

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_trim_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„ Wert 1 “
Ergebnis	„ Wert 1 “

Großbuchstaben

Schreibt den Wert *source_sys_rte_eb_field* in Großbuchstaben und weist das Ergebnis *target_sys_rte_eb_field*zu.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_upper_case_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„ Wert 1 “
Ergebnis	„WERT1“

Großbuchstaben beschneiden

Kombiniert die Transformationen für Großbuchstaben und Kürzung.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„ Wert 1 “
Ergebnis	„WERT1“

Fügen Sie einer Integrationsdatenquelle Vorher- und Nach-Skripts hinzu

Fügen Sie benutzerdefinierte Vorher- und Nach-Skripts für eine Datenquelle einer CMDB-Integrationsanwendung hinzu. Diese Skripts bieten Zugriff auf die Eingabe- und Ausgabenutzlasten von IRE. Wenn eine CMDB-Integration die Identification and

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reconciliation Engine (IRE) aufruft, werden diese Skripts vor und nach der Verarbeitung der Integrationsnutzlast durch die IRE ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**.

   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wurden.

2. Klicken Sie auf den Link **CMDB-Anwendung** für die Integration, für die Sie Skripts hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie im CMDB Integration Studio-Anwendungsformular in der zugehörigen Liste CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquellen den Datenquellendatensatz für die CMDB-Integration.
4. Aktivieren Sie im Formular „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquelle“ die **Option Vor dem Skriptausführen oder Nach dem Skript ausführen**.
5. Überprüfen Sie die Kommentare **Vor Skript** und **Nach Skript**, und geben Sie Ihre benutzerdefinierten Skripts am unteren Rand des Skriptfelds ein.
   Die Kommentare in den Skriptfeldern enthalten Details für die Vorher- und Nach-Skripts. Verwenden Sie diese Richtlinien, Erklärungen, z. B. welche Vorgänge unterstützt werden, und Beispiele, wenn Sie Ihr benutzerdefiniertes Skript erstellen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Identification and Reconciliation Engine (IRE)

Duplizieren Sie eine ETL-Transformationszuordnung

Verwenden Sie eine vorhandene ETL-Transformationszuordnung, wenn Sie eine Zuordnung erstellen müssen, die dieser vorhandenen Zuordnung weitgehend ähnelt. Wählen Sie eine vorhandene Zuordnung aus, geben Sie eine neue Datenquelle für die neue duplizierte Zuordnung an, und ändern oder behalten Sie dann andere Einstellungen wie Datentransformationen bei.

Vorbereitungen

Die Datenquelle für die neue duplizierte ETL-Transformationszuordnung muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Das Schema der Datenquelle muss mit dem Schema der ursprünglichen ETL-Transformationszuordnung identisch sein. Beispielsweise müssen beide Datenquellen dieselbe Anzahl von Spalten und identische Spaltenbezeichnungen aufweisen.
- Die Datenquelle muss bereits vorhanden sein.
- Die Datenquelle darf nicht in einer anderen ETL-Transformationszuordnung verwendet werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle im System vorhandenen Integrationen aufgelistet, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf **Duplikat**, und füllen Sie dann das Formular „ETL-Transformationszuordnung duplizieren“ aus.

Feld	Beschreibung
Duplikat von	Die ETL-Transformationszuordnung, aus der dupliziert werden soll.
CMDB-Anwendung	Die CMDB-Anwendung, die der ETL-Transformationszuordnung zugeordnet ist. Sie können **Neu**hinzufügen auswählen, wodurch die Felder **CMDB-Anwendung** und **Discovery-Quelle** für die neue CMDB-Anwendung hinzugefügt werden.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, die einer neuen CMDB-Anwendung zugeordnet ist. Wird angezeigt, wenn Sie **CMDB-Anwendung** auf **Neue**hinzufügen festlegen.
Name der CMDB-Anwendung	Name einer neuen CMDB-Anwendung. Wird angezeigt, wenn Sie **CMDB-Anwendung** auf **Neue**hinzufügen festlegen.
Name	Name der ETL-Transformationszuordnung.
Datenquelle	Der für diese ETL-Transformationszuordnung eindeutige Quell-Feed, aus dem die Rohquelldaten importiert werden.

3. Klicken **Sie auf Duplikat erstellen**.

Ergebnisse

Daten für die neue duplizierte ETL-Transformationszuordnung werden importiert, und die Aufgabe **„Quelldaten importieren und grundlegende Details** bereitstellen“ wird als abgeschlossen festgelegt.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit den nächsten Schritten im Guided Setup fort, um die importierten Daten zu überprüfen und die Integration mit der duplizierten ETL-Transformationszuordnung abzuschließen.

Service Graph Connectors

Service Graph Connectors sind die vordefinierten Integrationen, die Daten in Configuration Management Database (CMDB) aus Drittanbieterquellen aus verschiedenen Domänen wie Sicherheit, Server, Software oder Überwachung, Internet der Dinge (IoT) und Cloud erfassen.

Wichtig:
Unter Verfügbare Service Graph Connectors finden Sie eine Liste der von ServiceNowbereitgestellten Connectors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Als speziell entwickelte App können Sie Service Graph Connector verwenden, um die Qualität und Konsistenz von Drittparteidaten in Ihrem CMDBzu gewährleisten.

Das folgende Video bietet eine Übersicht über Service Graph Connectors.

Service Graph Connectors

Die Connectors stellen auch sicher, dass Daten von Drittparteien den richtigen Speicherorten in Ihrem CMDB zugeordnet werden, wie von Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) angegeben. Mit CSDM können Produkte von ServiceNow die Daten verwenden und die Berichterstellungsgenauigkeit erhöhen. Weitere Informationen zu CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell.

Die Service Graph Connectors verwalten die Konfigurationsdaten-Pipeline in den folgenden Schritten:

1. Erfassen Sie die Daten, indem Sie Klasse, Attribut und Datenquellen mithilfe der Identifizierungsregeln identifizieren.
2. Standardisieren Sie die Daten, um CMDBzu entsprechen.
3. Stimmen Sie die Daten mithilfe der Abgleichregeln zu einem einzigen zusammenhängenden Bild ab.
4. Erfassen Sie die Daten in Ihrem CMDB.

Das Guided Setup, das in jedem Connector bereitgestellt wird, führt Sie durch die Konfigurationsschritte. Sie können dann den Status und die Verarbeitungsergebnisse aller installierten Integrationen mithilfe des Integrations-Dashboards nachverfolgen, das mit der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bereitgestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (2.12.0).

Hinweis:
Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen mit Service Graph Connectors. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Integrations-Dashboard.

Wichtige Funktionen

Fehlerfreie Daten

Verwaltet Daten mithilfe der CMDB mit mehreren Quellen.

Verbesserte Experience

Reduziert die Anpassung und die Amortisierungszeit durch schnellere Bereitstellungszeiten mit intuitiven Setup-Optionen und Anleitungen, die über das mit Service Graph Connectorsbereitgestellte geführte Setup verfügbar sind.

Reduziertes Risiko

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellt sicher, dass die Service Graph Connectors von den zertifizierten Partnern unterstützt werden und auf dem neuesten Stand sind.

Arbeiten mit Service Graph Connectors

Sie können Service Graph Connectors für allgemeine Anwendungen aus dem ServiceNow Storeverwenden.

Durch die Verwendung von Service Graph Connectorskönnen Sie Daten-Governance und Designpraktiken vorgeben. Einige der Beispiele für Vorgehensweisen, die mit Service Graph Connectors vorgeschrieben sind, sind:

- Konsistente Zuordnung von Daten zu bestimmten CI-Typen. Beispielsweise werden IP-Adressen immer Netzwerkschnittstellen zugewiesen und nicht einer Mischung aus Schnittstellen und Servern zugewiesen. Sicherstellen, dass die Produkte von ServiceNow wissen, wo Daten von Drittparteien zu finden sind. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten.
- Verwenden der IRE-Engine (Identification and Reconciliation), um Daten korrekt zu identifizieren und zu klassifizieren, bevor sie in CMDBgeladen werden. Verhindern doppelter CIs und Sicherstellen, dass Attributwerte über mehrere Datenquellen hinweg konsistent sind.

  Informationen zu den in Service Graph Connectorsverwendeten IRE-bezogenen Regeln finden Sie unter den folgenden Themen:

  - CMDB-Identifikation und -Abgleich
  - Identifizierungsregeln
  - Abgleichregeln
  - Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel
  - Erkennen von doppelten CIs
  - Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel
  - Eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellen
- Verwenden der IntegrationHub ETL-Funktionalität, damit Daten auf die schnellste und effizienteste Weise transformiert und geladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Service Graph Connector Probleme werden gelöst

Sie können die bereichsbezogene Anwendung Service Graph Connector Support Tools verwenden, um Probleme zu beheben oder eine allgemeine Analyse für eine in Ihrer Instanz installierte Service Graph Connector durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector-Supporttools.

Verfügbare Service Graph Connectors

Sie können Service Graph ConnectorCMDB verwenden , um Daten von Drittparteien in -Klassen und -Eigenschaften zu importieren und zu integrieren.

Wichtig:
Besuchen Sie ServiceNow Store -Website, um die aktuelle Liste aller Service Graph Connectorsanzuzeigen.

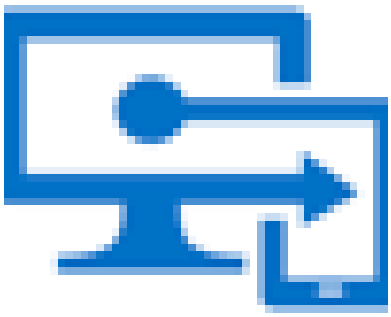
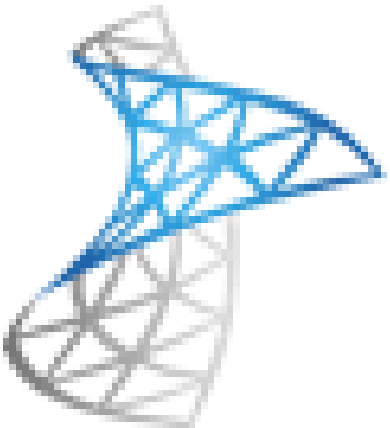
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie eine Anwendung aus, um mehr über Service Graph Connector zu erfahren, die für die Erfassung von Daten aus der Anwendung in CMDB] verfügbar sind.

Anbieter öffentlicher Clouds

AWS	GCP	Microsoft Azure
		

Endpunkt- oder IT Asset Management-Anwendungen

Jamf	Microsoft Intune	Microsoft SCCM
		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tanium

VMware Workspace ONE UEM

Anwendungen für Überwachung und Beobachtbarkeit

AppDynamics

Datadog

Dynatrace

OpenTelemetry

New Relic

SolarWinds

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitslösungen

Microsoft Defender for Endpoint	**Microsoft Active Directory**	**Qualys**
Rapid7		

Software-, Server- oder Netzwerkanwendungen

Infoblox		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen für operative Technologie (OT).

Claroty CTD	Microsoft Defender for IoT (On-Premise-Verwaltungskonsole)	Microsoft Defender for IoT (Azure)
Operative Technologie (Excel-Import)		

Von Partnern entwickelte Connectors

Service Graph Connectors kann von Partnern und Lieferanten erstellt werden. Eine Liste der von Partnern entwickelten Connectors finden Sie unter ServiceNow Store Website.

Service Graph Connector-Supporttools

Sie können die Anwendung ServiceNow® Service Graph Connector Support Tools verwenden, um Probleme zu beheben, oder eine allgemeine Analyse für eine in Ihrer Instanz installierte Service Graph Connector durchführen.

Apps im Store anfordern

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

Die Anwendung Service Graph Connector Support Tools enthält vordefinierte Konversationen als Antwort auf einen Problemtyp und ermöglicht die Lösung von Service Graph Connector Problemen und die Durchführung einer allgemeinen Analyse.

Die Anwendung bietet Funktionen zum Debuggen und Lösen der folgenden Arten von Problemen:

Verbindungsprobleme

Abhängig von der ausgewählten Datenquelle fordert, erforderliche Eigenschaften zu aktualisieren oder festzulegen, ermöglicht die manuelle Ausführung der dem Connector entsprechenden Aktion Flow Designer und stellt einen Link zu HTTP-Protokollen bereit, um die Antwort aus der Datenquelle zu überprüfen.

Datenprobleme

Prüft auf Anpassungen in den Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Abgleichsregeln, Geschäftsregeln und Zuordnungen. Überprüft das Feld und den Import, die das Problem verursachen, verarbeitet die Importzeile erneut und stellt die vollständigen Transformationsinformationen bereit. Außerdem bietet zusätzliche Schritte zur Problembehandlung.

Leistungsprobleme

Je nach ausgewählter Datenquelle und ausgewähltem Importsatz führt eine grundlegende Leistungsüberprüfung durch und überprüft den Verlauf der Configuration Management Database (CMDB) -Integrationsausführungen.

Zuordnungsprobleme

Überprüft Zuordnungen für Ein- und Ausgabefelder mit der ETL-Store-App IntegrationHub.

Die Chatbot-Konversation führt auch zur Zielseite der Wissensartikel in der Knowledge Base Now Support, sofern für einen Connector verfügbar.

Installieren Sie Service Graph Connector-Supporttools

Sie können Service Graph Connector-Supporttools installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Service Graph Connector-Supporttoolsinstalliert:

Integration Commons for CMDB (sn_cmdb_int_util)

Enthält das CMDB Integrations-Dashboard und eine Reihe von RTE-Transformationen (Robust Transform Engine) und Skripteinbindungen.

Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Bietet IT-Serviceunterstützung mithilfe mehrerer vordefinierter IT Service Management (ITSM)-Konversationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Graph Connector Support Tools (sn_sgc_support).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Service Graph Connector Probleme werden gelöst

Sie können die Anwendung Service Graph Connector Support Tools verwenden, um eine Chatbot-Konversation mit einem Virtual Agent zu initiieren und ein Problem zu lösen oder eine allgemeine Analyse für einen in Ihrer Instanz installierten Service Graph Connector durchzuführen.

Wenn ein Benutzer mit der Administratorrolle die Anwendung Service Graph Connector Support Tools installiert hat, können Sie eine Chatkonversation mit einem Virtual Agent initiieren, um Service Graph Connector Probleme zu lösen. Die Anwendung enthält vordefinierte Konversationen als Antwort auf einen Problemtyp.

Sie können die vordefinierten Konversationen zum Debuggen und Lösen der folgenden Arten von Problemen verwenden:

Verbindungsprobleme

Abhängig von der ausgewählten Datenquelle schlägt der Virtual Agent vor, erforderliche Eigenschaften zu aktualisieren oder festzulegen, die dem Connector entsprechende Flow Designer -Aktion manuell auszuführen und die Antwort aus der Datenquelle mithilfe von HTTP-Protokollen zu überprüfen.

Datenprobleme

Der Virtual Agent schlägt vor, nach Anpassungen in den Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Abgleichsregeln, Geschäftsregeln und Zuordnungen zu suchen. Überprüfen Sie das Feld und den Import, die das Problem verursachen, verarbeiten Sie die Importzeile erneut, und zeigen Sie die vollständigen Transformationsinformationen an. schlägt außerdem vor, zusätzliche Schritte zur Problembehandlung durchzuführen.

Leistungsprobleme

Abhängig von der ausgewählten Datenquelle und dem ausgewählten Import Set schlägt der Virtual Agent vor, eine grundlegende Leistungsprüfung durchzuführen und den Verlauf der Configuration Management Database (CMDB) -Integrationsausführungen zu überprüfen.

Zuordnungsprobleme

Virtual Agent empfiehlt Ihnen, die Zuordnungen für Ein- und Ausgabefelder mit der ETL-Store-App IntegrationHub zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben Sie ein Service Graph Connector -Problem

Beheben Sie die Probleme Service Graph Connector, oder führen Sie eine allgemeine Analyse mit dem für Service Graph Connectorsverfügbaren Modul zur Problembehandlung durch.

Vorbereitungen

Installieren Sie Service Graph Connector-Supporttools

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Problembehandlung**.
2. Klicken Sie im Now Support-Fenster auf **Hier klicken, um eine neue Konversation zu beginnen**.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Wählen Sie **Service Graph Connector-Hilfe aus**.
5. Wählen Sie eine Hilfeoption aus.
6. Folgen Sie basierend auf der ausgewählten Hilfeoption den Hilfeanweisungen, um ein Problem zu lösen, oder führen Sie eine allgemeine Analyse durch.
7. **Wahlweise:** Schließen Sie die Konversation, indem Sie **Chat**beenden auswählen.

Service Graph Connector für Active Directory (2.0.0)

Service Graph Connector für Active Directory ruft Computer- und Softwareinformationen aus dem Produkt Microsoft Active Directory (AD) ab und importiert sie mithilfe von Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) in die Configuration Management Database (CMDB) in Ihrer Instanz.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Microsoft Active Directory Version: Zuletzt getestet am
- Unterstützte ServiceNow® Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington

Anwendungsfälle

Importieren Sie Computer- und Softwaredetails zu Ihren Assets aus dem Produkt Microsoft Active Directory in CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Active Directory bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Um auf das geführte Setup zuzugreifen, Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB -Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBMicrosoft Active Directory -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Service Graph Connector für Active Directory werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Nachdem Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Integration so, dass regelmäßig Daten aus Active Directory abgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Tabellen geladen.

Sie können die ETL-Anwendung Integration Hub verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für Active Directory

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SGC Active Directory-Import	SGC-Active Directory-Import [sn_sec_sgc_ad_active_directory_import]
Computer	Computer [cmdb_ci_computer]
Software	Software [cmdb_ci_spkg], [cmdb_software_instance], [cmdb_sam_sw_install]
SGC Active Directory-Computer	SGC Active Directory-Computer [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Service Graph Connector für Active Directory konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre LDAP-Verbindungen (Lightweight Directory Access Protocol), und überprüfen Sie sie, richten Sie geplante Importe ein, und fügen Sie optional mehrere Instanzen mit dem geführten Setup hinzu.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Nachdem Sie die Anweisungen zum Herunterladen und Aktivieren der Anwendung Service Graph Connector für Active Directory befolgt haben, finden Sie weitere Informationen unter Download an application from the ServiceNow Store for the first time und Install a Security Operations integration . Bevor Sie diese Integration konfigurieren, müssen Sie einige Schritte ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Active Directory** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Homepage „Willkommen beim Guided Setup“ die Option **Fortsetzen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Experience“ die Option **Beste Experience** aus, gefolgt von **Fortfahren**.
   Die Seite „Service Graph Connector für Active Directory (AD)“ wird mit den folgenden Aufgaben angezeigt:
   - Konfigurieren Sie den LDAP-Server
   - Mehrere Instanzen hinzufügen
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Erweitern **Sie LDAP-Server konfigurieren**.
   Die folgenden Schritte werden angezeigt:
   - Konfigurieren Sie den Schwellenwert für Inaktivität
   - Aktualisieren Sie die LDAP-OU-Definition
   - Konfigurieren Sie LDAP-Serverdetails
   - Testen Sie die LDAP-Serververbindung
5. Wählen Sie **Start** für Konfigurieren des inaktiven Schwellenwerts aus, um den Schwellenwert zu bearbeiten.
   Ein einzelner LDAP-Server wird zusammen mit der Anwendung bereitgestellt. Dieser Server enthält eine Computerorganisationseinheit (OU), die die Objektinformationen eines Computers aus der OE des Computers abruft. Der Datensatz **„Systemeigenschaft für inaktiven Schwellenwert konfigurieren“** `[sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold]` wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie einen Schwellenwert in das Feld **Wert** ein.
Der Standardwert ist 90. Weitere Informationen zur Schwellenwerteinstellung finden Sie oben auf der Seite.

b. Legen Sie den Schwellenwert nach Bedarf fest, und belassen Sie die anderen Felder in ihren Standardeinstellungen.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Systemeigenschaft, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „LDAP-OU-Definitionszugriff aktualisieren“ wird angezeigt.

6. Aktualisiert den LDAP-OU-Definitionszugriff.

a. Führen Sie die oben auf der Seite und im Datensatz der LDAP-OE-Definition aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wählen Sie im Datensatz die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus.

c. Klicken Sie auf den Link, um den Datensatz zu bearbeiten, gefolgt von den Kontrollkästchen für die gewünschten Berechtigungseinstellungen.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header des Datensatzes mit dem Titel Tabelle LDAP OU-Definition, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „LDAP-Serverdetails konfigurieren“ wird angezeigt.

7. Geben Sie die Details für die LDAP-Serververbindung an.

a. Überprüfen Sie die Werte, oder füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Schreibgeschützt: Eindeutiger Name für den LDAP-Server, z. B. SGC-AD-Computer.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Active Directory (AD).
Aktiv	Kontrollkästchen aktiviert.
Eindeutiger Anmeldename	Anmeldename für den AD-Server
Anmeldepasswort	Passwort für den AD-Server
Suche im Verzeichnis wird gestartet	Verzeichnis, nach dem Sie suchen möchten, z. B. DC=Ops.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
(Optional) MID Server	Dedizierter MID Server für die Verbindung, falls verfügbar. **Hinweis:** Ein MID Server ist für lokale Verbindungen erforderlich, wenn die Instanz nicht öffentlich zugänglich ist.
LDAP-Server-URLs	Fügen Sie die URL für den Server hinzu, z. B. ladp://host-name:389/.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit dem Titel LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite LDAP-Serververbindung testen wird angezeigt.

8. Testen Sie die LDAP-Serververbindung.

a. Scrollen Sie im Formular zum Abschnitt Zugehörige Links, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus
Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird die Meldung „Erfolgreich verbunden“ angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, wird eine Nachricht mit Informationen dazu angezeigt, warum die Verbindung fehlgeschlagen ist. Überprüfen Sie das Feld Nachricht, um fortzufahren.

b. Wenn Sie den Datensatz bearbeiten, um die Verbindung zu reparieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Mehrere Instanzen hinzufügen wird im oberen Header der Aufgaben angezeigt.

Das Hinzufügen mehrerer Instanzen ist optional. Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen möchten, können Sie mit Schritt 14 und der Aufgabe „Geplante Importaufträge festlegen“ fortfahren.

9. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.
Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, müssen Sie den Datenquellenzugriff aktualisieren. Sie müssen die Berechtigungen für die Datenquellentabelle [sys_data_source] bearbeiten, um eine Datenquelle für die neue Verbindung in Service Graph Connector für Active Directory zu erstellen.

10. Wählen Sie in der Dropdown-Liste im oberen Header die **Option Mehrere Instanzen hinzufügen** aus.
Die folgenden Aufgaben werden angezeigt:

- Datenquellenzugriff aktualisieren
- Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren
- Fügen Sie einen weiteren LDAP-Server hinzu
- Liste der konfigurierten LDAP-Server

11. Wählen Sie **Datenquellenzugriff aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie den Datenimportdatensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

c. Befolgen Sie bei ausgewählter Registerkarte **Anwendungszugriff** die Anweisungen, um den Datensatz zu bearbeiten und die Kontrollkästchen zu ändern.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Tabellendatenquelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite Geplanten Datenimportzugriff aktualisieren wird angezeigt.

12. Aktualisiert den Zugriff für den geplanten Datenimport.

a. Wählen Sie den Datensatz **Geplanter Datenimport** aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

b. **Wahlweise:** Befolgen Sie bei ausgewählter Registerkarte **Anwendungszugriff** die Anweisungen, um den Datensatz zu bearbeiten und die Kontrollkästchen zu ändern.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel Tabelle – Geplanter Datenimport, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Weiteren LDAP-Server hinzufügen“ wird angezeigt. Es gibt zwei Schritte für diese Aufgabe:

- LDAP-Serverkonfiguration
- Grundlegende LDAP-Serverinformationen

13. Geben Sie Informationen zur LDAP-Serverkonfiguration an.

a. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Art des LDAP-Servers	Active Directory
Servername	Eindeutiger Name des LDAP-Servers.
Server-URL	URL zum Beispiel `ldap://host-name:389/`.
Starten Sie die Verzeichnissuche	Verzeichnis, nach dem Sie suchen möchten, z. B. `DC=SecOps`.

b. Wählen Sie **Absenden**.
Nachdem Sie diese Änderungen übermittelt haben, schließen Sie den zweiten Konfigurationsschritt ab.

c. Füllen Sie die Felder für die grundlegenden LDAP-Serverinformationen aus.

Feld	Wert
Anwendung	Schreibgeschützter Service Graph Connector für Active Directory.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Aktiv	Kontrollkästchen aktiviert.
Eindeutiger Anmeldename	Anmeldename für den AD-Server
Anmeldepasswort	Passwort für den AD-Server
Suche im Verzeichnis wird gestartet	Verzeichnis, nach dem Sie suchen möchten, z. B. `DC=SecOps`.
MID-Server	Dedizierter MID-Server für die Verbindung. **Hinweis:** Für den LDAP-Server ist kein MID Server erforderlich.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit dem Titel LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite Liste der konfigurierten LADP-Server wird angezeigt.

f. Wählen Sie Ihren neuen Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen und die Verbindung zu testen.

g. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Informationen im Formular.

h. Wenn Sie mit den Informationen zufrieden sind, scrollen Sie zu den zugehörigen Links, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird eine Meldung angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

i. Klicken Sie nach einer erfolgreichen Verbindung mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel LDAP Server, und wählen **Sie Speichern**aus.

j. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.

14. Wählen Sie zum Einrichten geplanter Aufgaben **Geplante Importaufträge** einrichten aus der Dropdown-Liste im oberen Header aus.
Sie müssen eine geplante Aufgabe über die Konfigurationsseite aktivieren.

a. Wählen Sie auf der Seite „Geplante Aufgaben konfigurieren“ einen Datensatz aus der Liste „Geplante Datenimporte“ aus, um ihn zu öffnen.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für den LDAP-Server, SGC-AD-Computer.
Anwendung	Schreibgeschützter Service Graph Connector für Active Directory (AD).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Run-Kosten	Wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll. Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, sollten Sie ihn auf **Einmal**festlegen.
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Benutzers aus.
Zeit	Wenn die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .
Bedingt	Spezifische Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie diese Option für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie diese Option aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Nachricht.
Partitionsmethode	Belassen Sie die Option Benutzerdefinierte Größe.
Partitionsgröße in Byte	15.000 Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie diese Option aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie diese Option aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.
Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Geplante Datenimporte, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.

15. Wählen Sie auf der Homepage für das geführte Setup die Option **Abgeschlossen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen, die in anvisiert werden Service Graph Connector für Active Directory

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Kategorie	Kategorie
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ausgecheckt	check_out
Einchecken	check_in
Zuerst erkannt	first_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Schlüssel	key
Version	version

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installieren Sie auf	installed_on
Produktname	Software

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	version
Discovery-Quelle	discovery_source

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SGC Active Directory-Computer [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Active Directory-Computer“ [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account läuft ab	account_expires
Anzahl ungültiger Passwörter	„bad_pwd_count“.
Ungültige Passwortzeit	„bad_password_time“
Codeseite	code_page
Allgemeiner Name	cn
Landesvorwahl	„country_code“
Beschreibung	Beschreibung
Anzeigename	display_name
Distinguished Name (DN)	Distinguished Name
DN	dn
Dscorepropagation-Daten	dscore_propagation_data
Instanztyp	instance_type
Ist ein kritisches Systemobjekt	iscritical_system_object
Stichwörter	Stichwörter
Letzte Anmeldung	last_logon
Lokale Richtlinienkennzeichnungen	local_policy_flags
Anzahl der Anmeldungen	„logon_count“.
Mitglied von	member_of
Ms-DS-Host-Servicekonto	msds_host_service_account
Von MS-DS unterstützte Verschlüsselungstypen	msds_support_ncryptiontypes
Name	Name
Objektklasse	object_class
Objekt-GUID	object_guid
Andere bekannte Objekte	other_well_known_objects
Zuletzt festgelegtes Passwort	pwd_last_set
ID der primären Gruppe	primary_groupid
SAMAccount-Name	sam_account_name
SamAccount-Typ	sam_account_type
Servicebindungsinformationen	service_binding_information
Serviceklassenname	service_class_name
Service-DNS-Name	service_dns_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Service-DNS-Namenstyp	service_dns_name_type
Dienstprinzipalname	service_principal_name
Nur in der erweiterten Ansicht anzeigen	show_in_advanced_view_only
Quelle	Quelle
Benutzerkontensteuerung	user_account_control
USN geändert	usn_changed
USN erstellt	usn_created
Wann geändert	wann_geändert

Service Graph Connector für AWS (2.4.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für AWS, um Daten von Amazon Web Services (AWS) sicher in Ihre Instanz von ServiceNow zu übertragen.

Apps im Store anfordern

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

Bei der Integration werden native Technologien von AWSAWS und Best Practices für Sicherheit von [] verwendet, damit Cloud-Teams die Daten in ihrem Workflow ServiceNow verbinden können. Weitere Informationen zu Service Graph Connector für AWSfinden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Einführung auf der Website ServiceNow Community.

Unterstützte Versionen

Unterstützte ServiceNow Versionen:

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele dafür, wie Sie Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow -Anwendungen verwenden können:

- Transparenz von Cloud-Ressourcen, -Beziehungen und -Status in Echtzeit.
- Umfassende Erkennung von Anwendungen für ITAM-/SAM-Ergebnisse.
- Governance and Compliance-Ergebnis.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für AWS

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, bevor Sie mit dem Upgradeprozess beginnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Anpassungen vorhanden sind, löschen Sie die mit Service Graph Connector für AWS verknüpften Datensätze aus der Tabelle „Kunden-Updates“ [sys_update_xml]. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Updates table .
- Aktualisieren Sie alle Abhängigkeiten.

Nachdem Sie die neueste Version von Service Graph Connector für AWSinstalliert haben:

- Führen Sie einen vollständigen Datenimport aus Ihrer AWS -Instanz durch. Vergewissern Sie sich, dass Sie den **Feldwert last_run_datetime** aus der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] für die Datenquellen AWS entfernt haben.
- Laden Sie die AWS -Skripts herunter, und führen Sie sie erneut aus. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für AWS bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

Hinweis:
Ab Version Service Graph Connector für AWS 2.3.0:

- Die im Connector verfügbaren CloudFormation- Skripts sind durch bereichsbezogene IAM-Berechtigungen (Identity and Access Management) sicherer. erfordert weniger Benutzerberechtigungen zum Importieren von Daten aus AWS.
- Der Send-Command in AWS Systems Manager-Dokumenten (SSM-Dokumenten) verfügt über einen zusätzlichen Befehl zur Unterstützung der Tiefenerkennung von Datenbankdaten.
- Der HTTP-Fehlerbehandlungsprozess gibt genauere Ergebnisse für Importfehlerfälle zurück.

Stellen Sie daher beim Upgrade von Service Graph Connector für AWS 2.2.1 oder früher sicher, dass Sie das Guided Setup zum Herunterladen und Ausführen der aktualisierten CloudFormation- Skripts verwendet haben.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBAWS -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen AWS werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Feld Datum/Uhrzeit der **letzten Ausführung** in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] für die Datenquellen AWS] leer ist, importiert der Connector die Baselinedaten. Wenn das Feld Daten enthält, importiert der Connector nur neue Daten.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen und Importzeitpläne mit demselben Namen wie die zugeordneten Datenquellen, die Zeitplanreihenfolge, die entsprechenden Bereitstellungstabellen und die entsprechenden Zieltabellen als CMDB CI-Klassen für AWSaufgelistet.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
1	SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organisation [sn_aws_integ_sg_aws_organization]	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]
2	SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Einheiten [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]	AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]
3	SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_service_account]	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_accoun Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org] Schlüsselwert [cmdb_key_value]
4	SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags]	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_accoun Schlüsselwert [cmdb_key_value]
5	SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-Org-Einheit-Konten [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts]	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_accoun
6	SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Rechenzentren [sn_aws_integ_sg_aws_datacenters]	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_accoun AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
7	SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_accoun Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			Schlüsselwert [cmdb_key_value] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
8	SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Subnetze [sn_aws_integ_sg_aws_subnets]	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_availability_zone] Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network] Schlüsselwert [cmdb_key_value] Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
9	SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Netzwerkschnittstelle [sn_aws_integ_sg_aws_network_interface]	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network] Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet] Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic] Schlüsselwert [cmdb_key_value] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
10	SG-AWS-Security-Group	SG-AWS-Sicherheitsgruppe [sn_aws_integ_sg_aws_security_group]	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network] Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_gro Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
11	SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Speichervolume [sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume]	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume] Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] Schlüsselwert [cmdb_key_value] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
12	SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]	Image [cmdb_ci_os_template]
13	SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-ID [sn_aws_integ_sg_aws_image_id]	Image [cmdb_ci_os_template]
14	SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Hardwaretyp [sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type]	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
15	SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instar

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			Hinweis: Die folgenden CIs werden ausgefüllt, wenn das CI der VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] ausgefüllt wird: Server [cmdb_ci_server] VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic] Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping] Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block] IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address] Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter] Schlüsselwert [cmdb_key_value]
16	SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_gro Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] Schlüsselwert [cmdb_key_value] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
17	SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_gro

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_availability_zone] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] Schlüsselwert [cmdb_key_value] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
18	SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]	Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database] Schlüsselwert [cmdb_key_value] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
19	SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-Gateway [sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway]	Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway] Schlüsselwert [cmdb_key_value] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
20	SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]	Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]
21	SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]	Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]
22	SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDb [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]	DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] Schlüsselwert [cmdb_key_value] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
23	SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Bestand [sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory] SG-AWS-Software-Bereitstellung [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: • Softwarepakete [cmdb_ci_spk] • Software-Instanz [cmdb_software_instance] • Server [cmdb_ci_server] Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: • Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] • Server [cmdb_ci_server]
24	SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Software-Entfernen [sn_aws_integ_sg_aws_software_remove]	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
25	SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Laufender Prozess [cmdb_running_process] TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]
26	SG-AWS-Tags	SG-AWS-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_tags]	DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table] Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function] Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
27	SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung	SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation]	VM-Instanz 1 [cmdb_ci_vm_instance_1] Server 1 [cmdb_ci_server_1]
28	SG-AWS-EKS-Cluster	SG-AWS-EKS-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster]	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
29	SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2]	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster] AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes] Schlüsselwert [cmdb_key_value]
30	SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_full]	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster] Server [cmdb_ci_server] Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespac Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node] Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service] Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Bestellung	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			Docker-Container [cmdb_ci_docker_container] Docker-Image [cmdb_ci_docker_image] Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume] Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployme Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonse Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset
31	SG-AWS-Generic-Resources	SG-AWS-Generisch-Ressourcen [sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources]	Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource] SG-AWS-Erweiterungsattribute [sn_aws_extension_attributes]

Hinweis:

- Die Datenquelle „SG-AWS-Generic-Resources“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden. Der Connector verwendet die Tabelle „Service Graph Resource Inclusion Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.
- Wenn der SSM-Service (AWS Systems Manager) nicht aktiviert ist, füllt der Connector die Serverdatensätze in der Serverklasse [cmdb_ci_server]. Wenn der SSM-Service AWS aktiviert ist, werden die Serverdatensätze basierend auf dem über den SSM-Service abgerufenen Plattformtyp entweder in der Klasse „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] oder in der Klasse „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] und „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server].

Weitere Informationen dazu, wo Daten gespeichert werdenund welche Importzeitpläne beim Abrufen von Daten aus AWSverfügbar sind, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen und Unterstützte AWS Ressourcentypen.

Wenn Sie den Diagnosetest ausführen, werden die Daten in die folgenden Tabellen geladen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SG AWS – Diagnosedetails [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- SG-AWS-Diagnosezusammenfassung [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- SG AWS – Notizen zur Diagnosezusammenfassung [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Die Konfigurationsdaten AWS für jede Verbindung werden in der Tabelle „SG AWS-Anwendungseigenschaften“ [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties] gespeichert.

Weitere Informationen dazu, wie CI-Informationen aus AWS abgerufen werden, finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS – Funktionale Spezifikation und CI auf der Website ServiceNow Community.

BYOL-Support

Beim Mitbringen eigener Lizenzen (BYOL) werden zuvor erworbene lokale Lizenzen in Amazon AWS Cloudübernommen. Der Connector unterstützt BYOL der Image-CIs für Oracle Database-Server auf Amazon AWS Cloud, indem die Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] mit den Lizenzierungsinformationen ausgefüllt wird. Wenn die Lizenzierungsinformationen gefunden werden, wird der Schlüssel in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] auf `Windows_OS_License_Type_automatic` und der Schlüsselwert auf `BYOL` festgelegt.

Zur Unterstützung von BYOL wird die Systemeigenschaft *`sn_aws_integ.load_all_images`* während des ersten Abrufs aktiviert, um die Metadaten aller Image-CIs zu importieren, die in der Datenquelle „SG-AWS-Image-Id“ enthalten sind. Nach dem ersten Abruf wird die Eigenschaft automatisch deaktiviert. Die Datenquelle „SG-AWS-Image-Id“ importiert dann nur die Metadaten der Image-CIs ohne Namen.

Außer Kraft gesetzte CIs in EKS-Komponenten verwalten

Wenn die EKS-CIs (Amazon Elastic Kubernetes Services) in EKS-Komponenten wie Pods, Services und Volumes gelöscht werden, werden die entsprechenden CI-Einträge in den folgenden Klassen CMDB automatisch auf **Deaktiviert** gesetzt:

- Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
- Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Zusätzliche Ressourcen:

Weitere Informationen zum Setup von [] finden Sie in den folgenden Artikeln auf der Website ServiceNow CommunityAWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Graph Connector für AWS – Einführung
- Service Graph Connector für AWS – Diagnosetool und Problembehandlung
- Service Graph Connector für AWS – Funktionale Spezifikation und CI
- Cloud Discovery und SG-AWS

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Aktivieren Sie das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS

Optimierte SG-AWS-SendCommand- Datenquellenleistung aktivieren

Umgang mit Importfehlern für große AWS Ressourcen

Umgebung AWS für Service Graph Connector für AWSkonfigurieren

Konfigurieren Sie die Umgebung Amazon Web Services (AWS), um Daten mit Service Graph Connector für AWSzu importieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Service Graph Connector für AWS (sn_aws_integ). Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: Anwendungsadministrator

Prozedur

1. Erfahren Sie mehr über AWS Vom Connector verwendete Ressourcen.
   Machen Sie sich mit den Konzepten von AWS vertraut, um zu erfahren, wie Service Graph Connector für AWS in AWS] integriert wird.
2. Laden Sie die AWS -Skripts heruntean.
   Laden Sie die AWS -Skripts herunter, die im Guided Setup von Service Graph Connector für AWSenthalten sind.
3. Überprüfen Sie die Anforderungen, bevor Sie ausführen AWS Skripts.
   Erfüllen Sie die Voraussetzungen, bevor Sie die AWS -Skripts ausführen.
4. Führen Sie die AWS-Skripts aus.
   Führen Sie mit Service Graph Connector für AWS bereitgestellte Skripts aus, um die AWS -Umgebung für den Datenimport einzurichten.

AWS Ressourcen, die vom verwendet werden Service Graph Connector für AWS

Machen Sie sich mit den Konzepten von AWS vertraut, um zu erfahren, wie Service Graph Connector für AWS in Amazon Web Services (AWS) integriert ist.

AWS Konfigurationsservice und Konfigurationsdatensatz

Wichtig:
Der AWS Konfigurationsservice und der AWS Konfigurationsdatensatz sind für die Einrichtung des Connectors erforderlich.

Der Konfigurationsservice überwacht und zeichnet Änderungen an Ihren AWSAWS -Ressourcenkonfigurationen auf.

Der AWS Konfigurationsdatensatz erkennt Änderungen an Ressourcenkonfigurationen und erfasst diese Änderungen als Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs). Der ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Einrichtung des Connectors erforderlich. Der Konfigurationsdatensatz ermöglicht die Aufzeichnung aller Hardwaredaten in AWS Config. Weitere Informationen finden Sie unter Was ist AWS Config? auf der Dokumentationswebsite AWS.

Service Graph Connector für AWS enthält das Skript `EnableAWSConfig.yml`, um den Konfigurationsservice zu aktivieren, der stattdessen den Konfigurationsdatensatz AWS aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Für die Einrichtung von erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der AWS Konfigurationsservice für alle zutreffenden AWS Konten und Regionen aktiviert ist.

AWS Konfigurationsaggregator

Wichtig:
Der AWS Konfigurationsaggregator ist für die Einrichtung des Connector optional.

Der AWS Config -Aggregator erfasst die AWS Config -Konfigurations- und Compliance-Daten aus den folgenden Quellen:

- Mehrere Accounts und mehrere Regionen
- Einzelnes Konto und mehrere Regionen
- Eine Organisation in AWS Organisationen und alle Accounts innerhalb der Organisation, für die AWS Config aktiviert ist.

Die Verwendung eines AWS Konfigurationsaggregators mit Service Graph Connector für AWS bietet folgende Vorteile:

- Ruft alle Daten von einem einzelnen Speicherort ab.
- Ruft die Bootstrap-Updates (Baseline-Konfigurationen) und die inkrementellen Updates (neue Konfigurationen, die nach dem letzten Update hinzugefügt wurden) ab.
- Erfordert keine Einschleifung in jeden Account und jede Region.
- Beschleunigt das Abrufen von Daten.

Hinweis:
Zum Erkennen gelöschter Ressourcen verwendet der Connector die `config:ListDiscoveredResources-` API, um jedes AWS Konto und jede Region zu durchlaufen und das CMDB CI entsprechend zu aktualisieren. Da in der `ListDiscoveredResources-` API kein Datumsbereich für die Auswahl von Ressourcen angegeben werden kann, führt der Connector möglicherweise mehrere API-Aufrufe durch, um alle Daten zu sammeln, die sich auf die Leistung des Connectors auswirken könnten.

Weitere Informationen zum Einrichten eines AWS Konfigurationsaggregators finden Sie unter Datenaggregation für mehrere Konten und Regionen und Einrichten eines Aggregators mit der Konsole auf der Dokumentationswebsite von AWS.

AWS Systems Manager und AWS Systems Manager Inventory

Wichtig:
AWS Systems Managerund AWS Systems Manager Inventory sind für die Einrichtung der Deep Discovery-Funktion erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der AWS Systems Manager ermöglicht das Abrufen von Serverdaten, auch als Deep Discovery-Daten bezeichnet, aus EC2-Instanzen über AWS-Konten und -Regionen hinweg über SSM-Dokumente. Die Deep Discovery-Daten umfassen Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Daten und Prozessinformationen.

Der AWS Systems Manager-Bestand importiert die Softwaredaten, die auf den EC2-Instanzen installiert sind. Die Ressourcengruppe „Bestand“ in AWS Systems Manager erfasst Informationen über die EC2-Instanzen und die darauf installierten Softwareanwendungen.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Elemente in allen AWS -Konten konfiguriert sind:

- Der AWS Systems Manager Agent (SSM Agent) wird auf allen verwalteten EC2-Instanzen installiert.
- Die IAM-Instanzprofilrolle „AmazonSSMForInstancesRole“ wird als Instanzprofil für EC2-Instanzen angehängt.
- Der AWS Systems Manager-Bestand wird in jeder Region von AWS konfiguriert.
- Der AWS Systemmanager hat Zugriff auf die verwalteten EC2-Instanzen.

Hinweis:
Standardmäßig verfügt AWS Systems Manager nicht über die Berechtigung zum Ausführen von Aktionen für EC2-Instanzen. Sie können Zugriff gewähren, indem Sie die IAM-Instanzprofilrolle „AmazonSSMForInstancesRole“ an die EC2-Instanz anhängen. Weitere Informationen finden Sie unter AWS Systems Manager einrichten auf der Dokumentationswebsite AWS.

Die Vorteile der Verwendung von AWS Systems Manager und AWS Systems Manager Inventory sind:

- Der AWS Systems Manager ermöglicht das Abrufen detaillierter Serverdaten wie Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Daten und Prozessinformationen.
- Der AWS Systems Manager Inventory ermöglicht die Serverklassifizierung und das Abrufen der Softwaredaten.

Laden Sie die AWS -Skripts herunter

Laden Sie die AWS -Skripts herunter, die im Guided Setup von Service Graph Connector für AWSenthalten sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwendung Service Graph Connector für AWS (sn_aws_integ) installiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .
- Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass Sie den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für AWS** ausgewählt haben. Siehe Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector für AWS** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „ AWS-Umgebung konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.
4. Wählen Sie für die Aufgabe „Skripts herunterladen“ die Option **Konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn Sie alle Skripts auf Ihren lokalen Computer heruntergeladen haben, wählen Sie **Schließen**, um das Dialogfeld „Skripts herunterladen“ zu schließen und zum Guided Setup zurückzukehren.
6. Legen Sie die Aufgabe „Skripts herunterladen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts

Erfüllen Sie die Voraussetzungen, bevor Sie die AWS -Skripts ausführen.

Wichtig:
Vergewissern Sie sich, dass Sie die in Service Graph Connector für AWSverfügbaren Skripts heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie die AWS -Skripts herunter.

Legen Sie die folgenden Details fest, die später während der Ausführung der AWS -Skripts verwendet werden sollen:

- ServiceNow IAM-Rolle
- ServiceNow IAM-Benutzername
- S3-Bucket für die ServiceNow IAM-Rolle

Hinweis:
Definieren Sie einen S3-Bucket nur, wenn Sie Deep Discovery-Skriptsverwenden.

Bestimmen Sie die IAM-Rolle ServiceNow .

Bestimmen Sie die IAM-Rolle (Identity and Access Management), die schreibgeschützte Vorgänge in Mitgliedskonten ausführt, um die Konfigurationselemente (CIs) aus der Umgebung AWS abzurufen.

Standardmäßig erstellt das Skript `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` die IAM-Rolle „SnowOrganizationAccountAccessRole“. Sie können den vom Skript erstellten Standardnamen verwenden oder eine neue IAM-Rolle erstellen. Wenn dies jedoch als Eingabeparameter erforderlich ist, müssen Sie in allen Skripts dieselbe IAM-Rolle eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Für die Einrichtung von erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

Bestimmen Sie den ServiceNow IAM-Benutzernamen

Bestimmen Sie den Namen des IAM-Benutzers, der die IAM-Rolle ServiceNow in den Mitgliedskonten übernimmt.

Standardmäßig erstellt das Skript `CreateServiceNowUser.yml` den IAM-Benutzer NOWSGCUser. Sie können den vom Skript erstellten Standardnamen verwenden oder einen neuen IAM-Benutzer erstellen. Wenn dies jedoch als Eingabeparameter erforderlich ist, müssen Sie in allen Skripts denselben IAM-Benutzernamen eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Für die Einrichtung von erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

Definieren Sie den S3-Bucket für eine umfassende Erkennung

Richten Sie einen S3-Bucket mit Lese- und Löschberechtigungen für die IAM-Rolle ServiceNow ein, um die `SendCommand-` API-Antworten beim Importieren von Daten von AWS] zu speichern und zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Anwendungsadministrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen S3-Bucket für die Anwendung Service Graph Connector für AWS, und ermöglichen Sie der ServiceNow IAM-Rolle den Zugriff auf diesen Bucket in der Organisation.

Hinweis:
Verwenden Sie einen S3-Bucket nur, wenn Sie eine umfassende Erkennung für EC2-Instanzen durchführen möchten.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen S3-Bucket in einer Kontoregion AWS.
   Weitere Informationen finden Sie unter Buckets erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.

   Hinweis:
   Der S3-Bucket muss die folgenden Berechtigungseinstellungen aufweisen.

   S3-Bucket-Berechtigungen und ihre Einstellungen

Berechtigung	Einstellung
Zugriff	Bucket und Objekte nicht öffentlich
Öffentlicher Zugriff auf S3-Block	Blockieren Sie den öffentlichen Zugriff auf S3-Buckets und -Objekte

   Weitere Informationen finden Sie unter S3 Block Public Access auf der Dokumentationswebsite AWS.

2. Fügen Sie eine Bucket-Richtlinie hinzu.

   Weitere Informationen finden Sie unter Bucket-Richtlinien auf der Dokumentationswebsite AWS.

   Um auf den S3-Bucket zuzugreifen, den Sie in Schritt 1erstellt haben, muss die Bucket-Richtlinie von die an die verwalteten EC2-Instanzen angehängte IAM-Instanzprofilrolle zulassen. Sie können entweder eine Bucket-Richtlinie erstellen oder in der Bucket-Zugriffssteuerungsliste (ACL) Zugriff auf Ihr AWS Mitgliedskonto gewähren. Das Mitgliedskonto muss die EC2-Instanzen enthalten.

   Hinweis:
   Durch das Hinzufügen eines AWS Mitgliedskontos zur Bucket-ACL können alle Benutzer und Rollen im Mitgliedskonto auf den S3-Bucket zugreifen.

   Beachten Sie beim Hinzufügen einer Bucket-Richtlinie den folgenden Beispielcode.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "EC2S3Access",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
      },
      "Action": [
        "s3:GetObject",
        "s3:PutObject",
        "s3:PutObjectAcl"
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

Wobei

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* ist die AWS Konto -ID des Mitgliedskontos, das die EC2-Instanzen enthält.
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* ist das IAM-Instanzprofil, das an die EC2-Instanzen angehängt ist.

  Standardmäßig erstellt das Skript *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* die IAM-Instanzprofilrolle AmazonSSMForInstancesRole und hängt die Rolle an die Bucket-Richtlinie AmazonSSMManagedInstanceCore an. Weitere Informationen finden Sie unter Für die Einrichtung von erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

- *DOC-BEISPIEL-Bucket* ist der S3-Bucket-Name.

Die folgende Beispiel-Bucket-Richtlinie zeigt die Elemente „effect“, „principal“, „action“ und „resource“. Die Richtlinie lässt AmazonSSMRoleForInstances zu, eine IAM-Instanzprofilrolle in einem Konto mit den S3-Berechtigungen ID 123456789000, s3:GetObject, s3:PutObjectund s3:PutObjectAcl für den Bucket myS3Bucket.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": [
               "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
            ]
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
      }
   ]
}
```

3. Hängen Sie IAM-Berechtigungen an die Instanzprofilrolle für EC2-Instanzen an, um die *SendCommand*-API-Antworten im S3-Bucket zu veröffentlichen, den Sie in Schritt 1erstellt haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Instanzprofile verwenden und IAM-Rollen an Instanzen anhängen auf der Dokumentationswebsite AWS.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die an die verwalteten EC2-Instanzen angehängte IAM-Instanzprofilrolle muss über die S3-Berechtigungen s3:GetObject, s3:PutObjectund s3:PutObjectAcl verfügen, um den Zugriff auf den S3-Bucket zu ermöglichen, wie in der folgenden Beispielrichtlinie gezeigt.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Statement": [
      {
      "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
         "Effect": "Allow",
         "Action": [
            "s3:PutObject",
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

Dabei ist *DOC-BEISPIEL-Bucket* der S3-Bucket-Name.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie das Suffix `/*` am Ende des Bucket-Namens hinzufügen, um die Erstellung von Dateien unter dem Bucket-Namen zu ermöglichen.

Für die Einrichtung von erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS

Sie müssen die mit Service Graph Connector für AWS bereitgestellten Skripts ausführen, um die AWS -Umgebung für den Datenimport einzurichten.

Wichtig:
Stellen Sie vor der Ausführung eines AWS -Skripts sicher, dass Sie die Voraussetzungen erfüllt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts.

Die mit dem -Connector bereitgestellten AWS -Skripts konfigurieren AWS -Ressourcen, um die Konfigurationselementdaten (CIs) in CMDB] zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vom Connector verwendete AWS-Ressourcen.

Basierend auf den Umgebungsanforderungen von AWS] werden die mit Service Graph Connector für AWS bereitgestellten Skripts wie in der folgenden Tabelle kategorisiert.

AWS Skripts

Kategorie	Beschreibung
Basisskripts	Skripts zum Konfigurieren der Umgebung AWS für den Import von Daten mithilfe des Connectors.
Deep Discovery-Skripts	Skripts zum Einrichten der Tiefenerkennung in Amazon Elastic Compute Cloud-Instanzen (Amazon EC2).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWS Skripts (Fortsetzung)

Kategorie	Beschreibung
	Hinweis: Führen Sie die Deep Discovery -Skripts nur aus, wenn Sie eine Deep Discovery für EC2-Instanzen durchführen möchten.
Amazon EKS Skripts	Skripts zum Einrichten von Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) -Clustern. **Hinweis:** Führen Sie die Amazon EKS -Skripts nur aus, wenn der EKS-Service [Amazon für Kubernetes -Cluster erforderlich ist.

Basisskripts

Verwenden Sie die Basisskripts, um die Umgebung AWS für den Import von Daten mit Service Graph Connector für AWSzu konfigurieren.

In der folgenden Tabelle werden die grundlegenden AWS Skripts beschrieben, die mit dem Connector verfügbar sind, die Eingabeparameter, die beim Ausführen eines Skripts eingegeben werden, die Bedingungen für die Ausführung der Skripts und die Ergebnisse der Skriptausführung.

Grundlegende Skriptdetails

Skript	Eingabeparameter
EnableAWSConfig.yml	Keine
Erstellen Sie ServiceNowUser.yml	**SNBenutzername** Name des ServiceNow IAM-Benutzers der als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: NOWSGCUser **MbrActRoleName** Name der IAM-Rolle ServiceNow, die als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter
	Standardwert: SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	**ACNNBR** Verwaltungskonto-ID, wenn sich der ServiceNow IAM-Benutzer in einem Verwaltungskonto befindet Oder ID des designierten Mitgliedsaccounts, wenn sich de IAM-Benutzer ServiceNow in eine designierten Mitgliedsaccount befindet. **S3Bucket** Amazon S3-Bucket-Name zum Abrufe der SendCommand- Ausgabe. **ServiceNowBenutzername** Name des ServiceNow IAM-Benutzers der als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: NOWSGOUser
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	**MEMBERACTNBR** ID des Mitgliedskontos, in dem der ServiceNow IAM-Benutzer erstellt wu
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	Keine

Deep Discovery-Skripts

Verwenden Sie die Deep Discovery-Skripts, um die Deep Discovery für Amazon EC2-Instanzen einzurichten.

Hinweis:
Führen Sie die Deep Discovery -Skripts nur aus, wenn Sie eine Deep Discovery für EC2-Instanzen durchführen möchten.

In der folgenden Tabelle werden die Deep Discovery -Skripts, die bei der Ausführung eines Skripts eingegebenen Eingabeparameter, die Bedingungen für die Ausführung der Skripts und die Ergebnisse der Skriptausführung beschrieben.

Details des Deep Discovery-Skripts

Skript	Eingabeparameter	Ausführungsbedingung	Ergebnis
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	**S3Bucket** S3-Bucket-Name, der die Details aus EC2-Instanzen erfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts.	Führen Sie das Skript in allen Konten AWS aus, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Stapelsätze erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt die I Instanzprofi „AmazonSS die an die E angehängt v

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details des Deep Discovery-Skripts (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter	Ausführungsbedingung	Ergebnis
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	Keine	Führen Sie das Skript in allen Konten AWSAWS und Regionen [] aus, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Stapelsätze erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt SSM Systems Mana Discovery-D EC2-Instanz
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	Keine	Führen Sie das Skript in allen Konten AWSAWS und Regionen [] aus, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Stapelsätze erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt AWS un Deep Di einer Window abzurufen.

Automatische Übersetzung

Amazon EKS- Skripts

Verwenden Sie die Amazon EKS -Skripts, um Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) -Cluster einzurichten.

Hinweis:
Führen Sie die Amazon EKS -Skripts nur aus, wenn der EKS-Service [Amazon für Kubernetes -Cluster erforderlich ist.

In der folgenden Tabelle werden die Amazon EKS -Skripts, die Bedingungen für die Ausführung der Skripts und die Ergebnisse der Skriptausführung beschrieben.

Amazon EKS -Skriptdetails

Skript	Ausführungsbedingung	Ergebnis
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	Führen Sie das Skript in allen AWS -Konten und den AWS -Regionen aus, in denen sich die EC2-Bastion-Hosts	Erstellt ein AWS SSM-Dokument, um EKS-Cluster zu erkennen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon EKS -Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Ausführungsbedingung	Ergebnis
	befinden, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Stapelsätze erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	Führen Sie das Skript in allen AWS -Konten und den AWS -Regionen aus, in denen sich die EC2-Bastion-Hosts befinden, indem Sie im Verwaltungskonto ein CloudFormation StackSet erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Stapelsätze erstellen auf der Dokumentationswebsite AWS.	Erstellt ein AWS SSM-Dokument, um CIs im Zusammenhang mit Kubernetes -Komponenten wie Pods, Services und Bereitstellungen aus EKS-Clustern abzurufen.

Service Graph Connector für AWS konfigurieren

Richten Sie die Umgebung AWS und geplante Aufgaben ein, um Daten von [] in CMDBAWS abzurufen.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.discovery.core), das automatisch von Discoveryinstalliert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Stellen Sie sicher, dass Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von AWS erfüllt haben. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Hinweis:
Stellen Sie beim Upgrade von einer früheren Version sicher, dass Sie die SSM-Dokumente und IAM-Berechtigungen in Ihrer AWS -Instanz aktualisiert haben.

- Führen Sie zum Aktualisieren von SSM-Dokumenten die Skripts SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml, SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.ymlund SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml aus.
- Führen Sie das Skript CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml aus, um die der Rolle „SnowOrganizationAccountAccessRole“ zugewiesenen IAM-Berechtigungen zu aktualisieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu den Setup-Anweisungen **für Service Graph Connector für AWS** finden Sie in den folgenden Artikeln:

- Service Graph Connector für AWS – Setup-Anweisungen [KB1220597] Artikel in der Knowledge Base von Now Support.
- Service Graph Connector für AWS – Einführung auf der Community-Website ServiceNow.
- SGC-AWS – Funktionen von Release 2.0 auf der Community-Website ServiceNow.

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass Sie den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für AWS** ausgewählt haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector für AWS** > **Setup**.
3. AWS-Umgebung konfigurieren an.

   Hinweis:
   Wählen Sie für die Aufgabe „Skripts herunterladen“ **Konfigurieren**, um die Skripts herunterzuladen.

   Nachdem Sie die Skripts heruntergeladen und die Umgebung AWS konfiguriert haben, legen Sie die Aufgaben Skripts herunterladen und AWS-Setup-Anweisungen auf „Abgeschlossen“ fest.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen zu authentifizieren, die an die AWS -APIs gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfigurieren Sie Ihre AWS -Anmeldeinformationen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Anmeldeinformationen konfigurieren“ die Option**Konfigurieren**aus.

iii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

SG-AWS-Credentials-Org ist der Standardname des Anmeldeinformationsalias. Sie können mehrere AWS Instanzen hinzufügen. Ändern Sie jedoch nicht den Standardverbindungsalias.

iv. Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel in die Felder **Zugriffsschlüssel-ID** und **Geheimer Zugriffsschlüssel** ein.

Die AWS Zugriffsschlüssel sind langfristige Anmeldeinformationen für den IAM-Benutzer und bestehen aus zwei Teilen: einer Zugriffsschlüssel-ID und einem geheimen Zugriffsschlüssel. Sie müssen die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel zusammen verwenden, um Anforderungen zu authentifizieren.

v. Kehren Sie zur Seite „Verbindungsaufgabe konfigurieren“ zurück, indem Sie auf das Zurück-Symbol (<) klicken.

vi. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Anmeldeinformationen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Testen Sie die API-Verbindung AWS, um Daten aus der Anwendung AWS] zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den zugehörigen Link **Testverbindung** aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Success**festgelegt ist, wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zum Guided Setup zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Aktualisieren Sie die erforderlichen Konfigurationseigenschaften für eine AWS -Instanz.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Konfigurationseigenschaften für Instanz aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Formular „SG-AWS-Konfigurationseigenschaften“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder.

Formular „SG-AWS-Konfigurationseigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsdetails	
Verbindungsalias	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes AWS. Beispiel: SG_AWS_CredentialAlias_Org.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können mehrere AWS Instanzen hinzufügen. Ändern Sie jedoch nicht den Namen für den Standardverbindungsalias SG_AWS_CredentialAlias_Org.
Organisationsdetails	
Organisations-Account	Numerischer Kontobezeichner der Organisation AWS.
Organisationsname	Name der Organisation AWS.
Organisationsbeschreibung	Beschreibung der Organisation AWS.
AWS-Regionen	
Regionen	AWS Regionen zum Erfassen der CI-Daten. Standardmäßig durchläuft Service Graph Connector für AWS alle Regionen AWS, um die CI-Daten zu erfassen. Sie können AWS bestimmte Regionen eingeben, um den CI-Datenimportvorgang zu beschleunigen. Beispiel: `us-east1`, `us-east-2`. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, ruft der Service Graph Connector für AWS die Ressourcen aus allen Regionen AWS ab. Lassen Sie für die AWS GovCloud- **Regionen** das Feld Regionen jedoch nicht leer. Die unterstützten AWS GovCloud-Regionen sind `us-gov-east-1` und `us-gov-west-1`. Wenn Sie den Feldwert **Regionen** später aktualisieren, löschen Sie den Wert des **Felds Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung** in allen Datenquellen, die sich auf den Service Graph Connector für AWS beziehen, um einen neuen Datensatz zu importieren.
STS-Rollenübernahmename	
STS-Rolle	Name der AWS Identity and Access Management (IAM)-Rolle, die vom ServiceNow -Benutzer durch Aufrufen der *`AssumeRole-`* API abgerufen wird, die vom AWS Security Token Service (STS) angeboten wird. Die *`AssumeRole-`* API gibt einen Satz temporärer Sicherheitsanmeldeinformationen für den Benutzer ServiceNow zurück, um auf die Ressourcen AWS zuzugreifen. **Hinweis:** Geben Sie den IAM-Rollennamen ein, aber ohne das Präfix `arn`. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Wert dieses Felds automatisch auf **„SnowOrganizationAccountAccessRole“**festgelegt. Dies ist der standardmäßige IAM-Rollenname für den Benutzer ServiceNow.
S3-Account-Details	
S3-Account-ID	Numerischer Bezeichner des Kontos AWS, das den Bucket Amazon „ Simple Storage Service“ (Amazon S3) hostet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
S3-Bucket-Name	Name des Amazon S3-Buckets, der die Details aus Amazon EC2-Instanzen erfasst.
S3-Region	Region, in der sich der S3-Bucket Amazon befindet
SSM:SendCommand-Dokumentdetails	
SSM – Befehl senden – Linux-Name	Name des Dokuments, das die von AWS Systems Manager (SSM) auf einer Linux-basierten Amazon EC2-Instanz ausgeführten Aktionen definiert.
SSM – Befehl senden – Windows-Name	Name des Dokuments, das die von AWS SSM auf einer Windows-basierten Amazon EC2-Instanz ausgeführten Aktionen definiert.
Verwaltungs-Account-ID	
Verwaltungs-Account-ID	Verwaltungskonto in der Organisation AWS. Der Account ruft die `ListAccounts-` API auf, die der Organisation AWS zugeordnet ist, um CI-Informationen von allen Accounts zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter ListAccounts auf der Dokumentationswebsite AWS. Geben Sie einen Wert für dieses Feld ein, wenn der Benutzer ServiceNow in einem Mitgliedskonto von AWS] erstellt wurde.
Details der eigenständigen Account-ID	
Eigenständige Account-ID	ID eines Mitgliedsaccounts in der Organisation AWS.
Details des AWS Config-Aggregators	
Konfigurationsaggregator-Account	KontoAWS, in dem der Ressourcentyp „Aggregator“ im Konfigurationsservice AWS konfiguriert wurde. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, wenn Sie einen AWS Config-Aggregator verwenden.
Konfigurationsaggregator – Name	Name des Aggregator-Ressourcentyps. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in das Feld **Aggregatorkonto konfigurieren** eingeben.
Konfigurationsaggregator – Region	Region, in der sich der Aggregator-Ressourcentyp befindet Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in das Feld **Aggregatorkonto konfigurieren** eingeben.
Setup der AWS-Schlüsselrotation	
AWS – Schlüssel rotieren	Option zum Aktivieren des Schlüsselrotationsprozesses.
AWS – Schlüsselrotationsdatum	Schlüsselrotationsdatum. Dieses Feld wird automatisch auf das nächste Rotationsdatum gesetzt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS Schlüssel rotieren aktivieren**.
AWS – Schlüsselrotationszeitraum (in Tagen)	Schlüsselrotationszeitraum in Tagen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS Schlüssel rotieren aktivieren**.
AWS – Schlüsselrotationsstatus	Statusmeldung einer Schlüsselrotation, die angibt, ob die Rotation erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Dieses Feld wird automatisch so festgelegt, dass die Statusmeldung zur Schlüsselrotation angezeigt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **AWS**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Schlüssel rotieren aktivieren. Wenn der Rotationsstatus „Fehler“ lautet, wird eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst, sofern konfiguriert.
E-Mail-Accounts für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der E-Mail-Adressen der Empfänger, die Benachrichtigungen über die AWS Schlüsselrotationsfehler erhalten.
E-Mail-Kontogruppen für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der ServiceNow -Gruppen, die Benachrichtigungen über die AWS Schlüsselrotationsfehler erhalten.
Gov Cloud-Setup	
Ist Gov Cloud	Option, um anzugeben, dass die Verbindung für AWS GovCloud eingerichtet ist.
SSM: EKS-SendCommand-Dokumentdetails	
EKS-Clusternamen – Dokument	Name des AWS SSM-Dokuments zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.
EKS-Shell-Skriptdokument	Name des AWS SSM-Dokuments zum Abrufen von CIs im Zusammenhang mit Kubernetes-Komponenten, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern.

iii. Wählen **Sie Speichern** und dann **Schließen** aus, um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte Guided Setup zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aktualisierung der Konfigurationseigenschaften für die Instanzaufgabe fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

5. Konfigurieren Sie die erforderlichen EC2-Ressourcen für Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS), um EKS-Clusterdaten zu importieren.
Eine EKS-EC2-Ressource ist ein Bastion-Host mit Netzwerkzugriff auf EKS-Cluster. Die EKS-Cluster sind für den Connector nicht direkt zugänglich. Daher müssen Sie die EKS-EC2-Ressourcendetails angeben. Zum Importieren von EKS-Clusterdaten verwendet der Connector SSM-Befehl senden für EKS-EC2-Ressourcen, um kubectl-Befehle remote auszuführen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre AWS -Umgebung für die EKS-Integration konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für AWS - Amazon EKS-Integration [KB1437138] in der Knowledge Base von Now Support.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Konfigurieren der EKS-Ressourcendetails “ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „EC2-Ressourcendetails für EKS eingeben“ die Option**Konfigurieren**aus.

c. Füllen Sie im Formular, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder aus.

SG-AWS-EKS-EC2-Ressourcenformular

Feld	Beschreibung
EKS-EC2-Ressourcen-ID	Bezeichner der EKS-EC2-Ressource

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
EC2-Account	Benutzername, der dem EKS-EC2-Ressourcenkonto zugewiesen ist.
EC2-Region	AWS-Region, in der sich die EKS-EC2-Ressource befindet
Aktiv	Option zum Aktivieren der EKS-EC2-Ressource. **Hinweis:** Setzen Sie den Wert auf „false“, wenn Sie die EKS-EC2-Ressource nicht verwenden.
Verbindung	Verbindungsalias, der der eingerichteten und in Schritt 4.aAWS konfigurierten Umgebung [] zugeordnet ist.

d. Wählen Sie **Absenden** aus, um zum Guided Setup zurückzukehren.

e. Wiederholen Sie die Schritte von 5.b bis 5.d, um mehrere EKS-EC2-Ressourcenhinzuzufügen. Alle EKS-EC2-Ressourcen werden der Tabelle „SG-AWS-EKS-Master“ [sn_aws_integ_sg_aws_eks_master] hinzugefügt.

f. Legen Sie die Aufgabe EKS-EC2-Ressourcendetails eingeben auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

6. Führen Sie das Diagnosetool AWS aus, bevor Sie einen geplanten Importauftrag ausführen, um Probleme im Setup der Umgebung AWS zu identifizieren.

a. Wählen Sie für den Abschnitt „ Service Graph AWS-Diagnosetool “ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „AWS Setup-Diagnose-Tool “ **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die Organisations-ID aus dem Textfeld aus.

d. Wählen **Sie Diagnosetest ausführen aus**.

Tipp:
Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Testergebnisse aus der Diagnosezusammenfassung auszuschließen:

SSM-Setup-Tests überspringen

Schließt die Softwarebestandsdaten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die `GetInventory-` API nicht aufgerufen wird. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie SSM Deep Discovery-Tests

Schließt die Deep Discovery-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM Deep Discovery deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie EKS-Setuptests

Schließt die EKS-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die kubectl-Befehle nicht ausgeführt werden. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die EKS-Integration deaktiviert oder nicht eingerichtet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. **Wahlweise:** Zeigen Sie nur EKS-Cluster-Testergebnisse an, indem Sie **EKS-Testdetails anzeigen**auswählen.

f. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine Vorschau aller vorherigen Ergebnisse des Diagnosetools an, indem Sie **DT-Ergebnisse**laden auswählen, eine Diagnose-ID auswählen und dann **Ergebnisse laden**auswählen.

g. Wenn Sie die Ergebnisse der Diagnosezusammenfassung überprüft haben, wählen Sie die Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers, um zum Guided Setup zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe „AWS Setup-Diagnose-Tool “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

7. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um Daten aus der Anwendung AWS zu importieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Geplante Importaufträge konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Aufgabe konfigurieren“ **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 7.c bis 7.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Aufgabe konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im Guided Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere AWS Instanzen hinzu.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ der Seite „ Service Graph Connector für AWS “ Erste **Schritte**aus.

b. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Datenquellentabelle [sys_data_source] verfügen, um Datenquellen für die neue Instanz zu erstellen.

i. Wählen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**, wenn sie nicht bereits ausgewählt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte Guided Setup zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl erneut in **Service Graph Connector für AWS**.

c. Aktualisiert den Zugriff für geplante Importaufträge.

i. Wählen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**, wenn sie nicht bereits ausgewählt sind.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte Guided Setup zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl erneut in **Service Graph Connector für AWS**.

d. Leeren Sie den Cache der Tabellen „Datenquelle“ [sys_data_source] und „Geplante Datenimporte“ [scheduled_import_set], um die Erstellung einer Datenquelle für die neue Verbindung in Service Graph Connector für AWSzu ermöglichen.

i. Wählen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Cache für Datenquelle und geplante Datenimporte leeren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Geben Sie im Bereich Skript **ausführen (JavaScript wird auf dem Server ausgeführt)** das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Legen Sie die Aufgabe Cache für Datenquelle und Geplante Datenimporte leeren auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl erneut in **Service Graph Connector für AWS**.

e. Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsalias für die neue Verbindung AWS in Service Graph Connector für AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Create new Connection & Credentials Alias Record“ (Neuen Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen) die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie im Formular für Aliasse für Verbindungen und Berechtigungen, das auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Verbindungsdetails aus.

iii. Wählen Sie **Absenden** aus, schließen Sie die Registerkarte, und kehren Sie zur Registerkarte Guided Setup zurück.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Create new Connection & Credentials Alias Record“ (Neuen Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen) auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den neuen Anmeldeinformationsalias AWS.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Create new Connection & Credentials Alias Record“ (Neuen Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen) die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer die **Option Verbindung hinzufügen**aus.

iii. Geben Sie im Fenster Verbindung erstellen den Verbindungsnamen, den Zugriffsschlüssel und die Details zum geheimen Schlüssel ein.

iv. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

v. Schließen Sie Flow Designer, und kehren Sie zur Registerkarte Guided Setup zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe „Create new Connection & Credentials Alias Record“ (Neuen Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen) auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

g. Aktualisieren Sie die Eigenschaften für die neue Instanz für Service Graph Connector für AWS, indem Sie **Konfigurieren** für die AWS-Umgebung für die neue Instanzaufgabe konfigurieren auswählen.
Um weitere Informationen zu erhalten, folgen Sie dem Schritt 4.c, der zuvor erläutert wurde, um die Eigenschaften der standardmäßig verfügbaren Verbindung AWS] zu konfigurieren.

Wenn Sie mit dem Aktualisieren der Eigenschaften fertig sind, legen Sie die Aufgabe „ AWS-Umgebung für die neue Instanz konfigurieren “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

h. Geben Sie die Details der EKS-EC2-Ressource ein, indem Sie **Konfigurieren** für die Aufgabe „EKS-Ressourcendetails aktualisieren “ auswählen.
Um weitere Informationen zu erhalten, führen Sie den zuvor erläuterten Schritt 5 zum Konfigurieren der EKS-EC2-Ressourcendetails für die standardmäßig verfügbare Verbindung AWS aus.

Wenn Sie mit dem Aktualisieren der Eigenschaften fertig sind, legen Sie die Aufgabe „ EKS-Ressourcendetails aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

i. Konfigurieren Sie die geplanten Importe für die neue AWS-Instanz.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Importe konfigurieren“ **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte“, die auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Organisation der AWS -Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.

iii. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Ändern Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

v. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

vi. Wiederholen Sie die Schritte 8.i.iii bis 8.i.v für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

vii. Schließen Sie die Registerkarte für die Liste „Geplante Datenimporte“, und kehren Sie zur Registerkarte „Guided Setup“ zurück.

viii. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Importe konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im Guided Setup die Option **Als** abgeschlossen markieren auswählen.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für AWS

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus AWSabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für die Verfügbarkeitszone erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das AWS-Rechenzentrumerstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_availability_zone]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Organisationseinheit“ [cmdb_ci_aws_org_unit] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Übergeordnete ID der Organisationseinheit	org_unit_parent_id
Organisations-ID	aws_org_id

Für AWS-Organisationseinheit erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Blockendpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_block] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
TCP-Port(s)	tcp_port

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Typ	Typ
Version	version

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Codegröße	code_size
CodeSha256	codesha256
Zuletzt geänderte Funktion	function_last_modified
Sprache	language
Installationsstatus	install_status
Version	version

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud Gateway“ [cmdb_ci_cloud_gateway] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status

Für Cloud Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Öffentliche IP	public_ip
Privater DNS	private_dns
Private IP	private_ip
Öffentlicher DNS	public_dns
Status	Status
Installationsstatus	install_status

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
CIDR	cidr
Objekt-ID	object_id
Status	Status
Installationsstatus	install_status

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_cloud_object_storage] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Cloud-Provider	cloud_provider
Servicename	service_name
Installationsstatus	install_status

Für Cloud Object Storage erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_cloud_org] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	Name
Master-E-Mail	master_email
Stamm-ID	root_id

Für Cloud-Organisationen erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Ressourcentyp	resource_type

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ist Master-Account	is_master_account
Übergeordnetes Konto	parent_account
Account-ID	account_id
Account-E-Mail	account_email
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type
Organisations-ID	organization_id

Für das Cloud-Servicekonto erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Verfügbare IP-Anzahl	available_ip_count
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Cloud-Subnetz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status

Für Compute-Sicherheitsgruppentabelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Name	Name
Status	Status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_docker_image] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Name	Name

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DynamoDB-Tabelle“ [cmdb_ci_dynamodb_table] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Einheiten lesen	read_units
Schreibeinheiten	write_units

Für die DynamoDB-Tabelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Kerne	Kerne
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
vCPUs	vcpus

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Umgebung	Umgebung
Gast-BS	guest_os
Bildquelle	image_source
Image-Typ	image_type
Stammgerätetyp	root_device_type

Für Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Port	port
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Verwaltet von::Verwaltet	Server [cmdb_ci_server]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes DaemonSet“ [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Selbstverknüpfung	self_link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes DaemonSet erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas
Selbstverknüpfung	self_link

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Namespace	namespace

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
IP-Adresse	ip_address

Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Volume“ [cmdb_ci_kubernetes_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Bereitstellungspfad	mount_path
Name	Name
Namespace	namespace
Volume-ID	volume_id

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
MAC-Adresse	mac_address
Konfigurationselement	cmdb_ci
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server], Linux-Server [cmdb_ci_linux_server] oder Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Klasse	sys_class_name
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Objekt-ID	object_id
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der SSM-Service (AWS Systems Manager) nicht aktiviert ist, füllt der Connector die Serverdatensätze in der Serverklasse [cmdb_ci_server]. Wenn der SSM-Service AWS aktiviert ist, werden die Serverdatensätze basierend auf dem über den SSM-Service abgerufenen Plattformtyp entweder in der Klasse „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] oder in der Klasse „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] und „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server].

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt, wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	version
Hersteller	manufacturer

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Softwareinstallationstabelle [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Herausgeber	publisher
Version	version
Discovery-Quelle	discovery_source

Software-Instanz [cmdb_software_instance

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt,wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherzuordnung“ [cmdb_ci_storage_mapping] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Bereitstellungspunkt	mount_point

Für die Speicherzuordnung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Volume-ID	volume_id
Name	Name
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Status	Status
Installationsstatus	install_status
Speichertyp	storage_type

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Snapshot des Speichervolumes“ [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für den Speichervolume-Snapshot erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume-Snapshot [cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CPUs	CPUs
Datenträger	disks
Datenträgergröße (GB)	disks_size

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher
Überwachen	überwachen
Netzwerkadapter	nics
Platzierungsgruppen-ID	placement_group_id
Status	Status
Installationsstatus	install_status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id
Betriebsstatus	operational_status

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VNIC-Endpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_vnic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für AWS

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für AWS in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für AWSverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Greifen Sie auf die Details einer AWS -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer AWS -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für AWSkonfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Zusätzliche Funktionen in Service Graph Connector für AWS

Verwenden Sie die zusätzlichen Funktionen, die in Service Graph Connector für AWS verfügbar sind, um die Nutzung für den Datenimport zu maximieren.

Die folgenden Funktionen sind in Service Graph Connector für AWSverfügbar:

- Aktivieren Sie das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS

  Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* für das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS während des Delta-Imports von Daten.

- Aktivieren Sie Optimiert SG-AWS-SendCommand Datenquellenleistung

  Wenn die Datenquelle „SG-AWS-Software-Inventory“ verwendet wird, aktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*, um die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ zu optimieren.

- Behandlung von Importfehlern für große AWS Ressourcen

  Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus AWS.

Aktivieren Sie das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* für das optimierte Löschen stillgelegter Konfigurationselemente (CIs) in AWS während des Delta-Imports von Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird die `ListDiscoveredResources-` API in Batches von 20 verwendet, um gelöschte Ressourcendaten zu ermitteln, da es in AWS keine andere API gibt, die Deltas für gelöschte Ressourcen bereitstellt. Diese Aktion wirkt sich negativ auf die Leistung aus, insbesondere bei einer großen Anzahl von Ressourcen, da die meiste Zeit für API-Aufrufe aufgewendet wird.

Wenn Ihre Instanz AWS eine große Anzahl von zu importierenden CIs aufweist, können Sie die Eigenschaft `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion` aktivieren, um die Importzeit zu beschleunigen. Die Eigenschaft ermöglicht das Löschen stillgelegter CI-Klassen mit einer verbesserten Logik. Bei diesem optimierten Löschungsansatz wird ein vollständiger Abruf durchgeführt. Ohne Abhängigkeit von API-Aufrufen AWS wird das gelöschte CI bestimmt, indem importierte Ressourcen aus der letzten Ausführung mit den in der aktuellen Ausführung importierten Ressourcen verglichen werden. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft auf falsefestgelegt.

Hinweis:
Sie können die Eigenschaft `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion` nur verwenden, wenn Sie den Konfigurationsaggregator AWS eingerichtet haben.

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`.
2. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Optimierte SG-AWS-SendCommand- Datenquellenleistung aktivieren

Wenn die Datenquelle „SG-AWS-Software-Inventory“ verwendet wird, aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`, um die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ zu optimieren.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ verwendet `SSM-` API-Aufrufe „GetInventory“ zum Importieren von Softwaredaten, was sich auf die Leistung auswirkt. Um die Leistung der Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ zu verbessern, sollten Sie die Datenquelle „ SG-AWS-Software-Inventory “ nutzen, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled` aktivieren.
Bei dieser Optimierung wird eine erhebliche Anzahl von `SSM-API-Aufrufen „GetInventory“ übersprungen`, wodurch die Leistung der SG-AWS-SendCommand- Datenquelle verbessert wird.
Die Datenquelle „SG-AWS-SendCommand“ importiert jedoch Daten von denselben Servern, die für die Datenquelle „ SG-AWS-Software-Inventory “ konfiguriert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist die Eigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* auf falsefestgelegt. Um die Leistung der Datenquelle „ SG-AWS-SendCommand “ zu verbessern, legen Sie die Eigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* auf truefest.

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*.
2. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Umgang mit Importfehlern für große AWS Ressourcen

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus AWS.

Beim Importieren großer AWS -Ressourcen können die Datenquellen in Service Graph Connector für AWS fehlschlagen, da eine direkte REST-Antwort den Grenzwert von 1024 MB überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter REST step .

Sie können die Antwort als Anhang speichern, um den Fehler bezüglich der Größenbeschränkung der REST-Antwort in Service Graph Connector für AWSzu behandeln.

Speichern Sie die Antwort als Anhang

Mit der Funktion „Antwort als Anhang speichern“ wird die Antwort jeder Datenquelle vorübergehend als Anhang gespeichert. Nach dem Lesen der Antwort wird der Anhang automatisch gelöscht. Die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ ist standardmäßig aktiviert und wird durch die Systemeigenschaft *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* ausgelöst.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ deaktivieren, indem Sie die Eigenschaft *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* auf falsesetzen. Wenn die Funktion deaktiviert ist und die Antwortgröße innerhalb des Grenzwerts liegt, werden die Datenquellen normal ausgeführt.

Unterstützte AWS Ressourcentypen

Mehrere AWS -Ressourcentypen werden vom Service Graph Connector für AWSals CMDB -Daten importiert.

AWS Konfigurationsressourcen

Wenn der Aggregator AWS Config aktiviert ist, werden die folgenden APIs aufgerufen:

- ListeErkannteRessourcen
- BatchGetAggregateResourceConfig
- Wählen SieAggregateResourceConfigaus

Wenn der AWS Config-Aggregator deaktiviert ist, werden die folgenden APIs aufgerufen:

- ListeErkannteRessourcen
- Wählen SieRessourcenkonfiguration aus
- BatchGetResourceConfigAction

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Liste der AWS]-Ressourcentypen, die von AWS Config unterstützt werden, finden Sie unter Unterstützte Ressourcentypen auf der Dokumentationswebsite von AWS.

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	Bezeichner der AWS Config-Ressource
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Amazon VPC	AWS::EC2::VPC
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Amazon-Subnetz	AWS::EC2::Subnet
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Amazon Elastic-Netzwerkschnittstelle	AWS::EC2::NetworkInterface
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Amazon EC2-Sicherheitsgruppe	AWS::EC2::SecurityGroup
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Amazon EBS-Volume	AWS::EC2::Volume
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Klassisches Lastenausgleichsmodul	AWS::ElasticLoadBalancing::LoadBa
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Anwendungslastenausgleichsmodul, Netzwerklastenausgleichsmodul oder Gateway-Lastenausgleichsmodul	AWS::ElasticLoadBalancingV2::Load
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	API-Gateway mit WebSocket-APIs oder HTTP-APIs	AWS::ApiGatewayV2::Api
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Amazon EC2-Instanz	AWS::EC2::Instance
Server [cmdb_ci_server]	Amazon EC2-Instanz	AWS::EC2::Instance
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Amazon RDS DB-Instanz	AWS::RDS::DBInstance
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Lambda-Funktion	AWS::Lambda::Funktion
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Amazon S3-Bucket	AWS::S3::Bucket
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	DynamoDB-Tabelle	AWS::DynamoDB::Table

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	Bezeichner der AWS Config-Ressource
Software [cmdb_ci_spkg]	Softwarekonfiguration für verwaltete Instanzen	AWS::SSM::ManagedInstanceInvent
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Amazon EKS-Cluster	AWS::EKS::Cluster

Amazon EC2-Ressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	AWS-Verfügbarkeitszone	Keine
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Amazon EC2-Instanztypen	DescribeInstanceTypes
Image [cmdb_ci_os_template]	Amazon Machine Image (AMI)	DescribeImages

AWS Systems Manager-Ressourcen

Alle AWS Systems Manager- Ressourcen rufen die SendCommand- API-Aktion auf.

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp
Laufender Prozess [cmdb_running_process]	Ausgeführter Prozess in EC2-Instanzen
TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]	TCP-Verbindungen in EC2-Instanzen
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Amazon EKS-Knoten
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Amazon EKS-Pod
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Amazon EKS-Service
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Kubernetes-DaemonSet
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Kubernetes-Namespace
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Kubernetes-Bereitstellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Docker-Container
Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Kubernetes-Volume
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Amazon RDS DB-Instanz
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Lambda-Funktion
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Amazon S3-Bucket
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	DynamoDB-Tabelle
Software [cmdb_ci_spkg]	Softwarekonfiguration für verwaltete Instanzen

Organisationsressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	AWS Organisationen	DescribeOrganization
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	AWS Konten	ListAccounts
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	AWS OrganisationAWS Regionen	DescribeRegions

Ressourcengruppen-Tagging-Ressourcen

CMDB Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags für AWS Lambda, Amazon DynamoDB, ELBv1 und ELBv2	GetResources

Generische Ressourcen

Generische Ressourcen werden in der CI-Klasse „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] CMDB gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Compliance der Statusmanagerzuordnung	AWS::SSM::AssociationCompliance
Datenbank-Subnetzgruppe	AWS::RDS::DBSubnetGroup
AWS WAF – ratenbasierte Regel	AWS::WAF::RateBasedRule
AWS WAF – regionale Regelgruppe	AWS::WAFRegional::RuleGroup
AWS WAF – Regionale ratenbasierte Regel	AWS::WAFRegional::RateBasedRule
Verwaltete Richtlinien und Inline-Richtlinien	AWS::IAM::Richtlinie
AWS WAF Web-ACL-Regel	AWS::WAF::WebACL
AWS WAF – Regionale Web-ACL-Regel	AWS::WAFRegional::WebACL
AWS Certificate Manager-Zertifikat (ACM).	AWS::ACM::Zertifikat
Amazon EC2 Auto Scaling-Gruppe	AWS::AutoScaling::AutoScalingGroup
IAM-Benutzer für AWS-Konto	AWS::IAM::Benutzer
Amazon Redshift-Ereignisabonnement	AWS::Redshift::EventSubscription
Amazon RDS DB-Snapshot	AWS::RDS::DBSnapshot
Parametergruppe des Amazon Redshift-Clusters	AWS::Redshift::ClusterParameterGroup
Startkonfiguration der Amazon EC2 Auto Scaling-Gruppe	AWS::AutoScaling::LaunchConfiguration
Snapshot des Amazon Redshift-Clusters	AWS::Redshift::ClusterSnapshot
AWS CloudFormation-Stapel	AWS::CloudFormation::Stack
AWS CodeBuild-Projekt	AWS::CodeBuild::Project
AWS Elastic Beanstalk-Anwendungsversion	AWS::ElasticBeanstalk::ApplicationVersion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
AWS-CodePipeline-Pipeline	AWS::CodePipeline::Pipeline
Amazon Redshift-Sicherheitsgruppe	AWS::Redshift::ClusterSecurityGroup
Amazon CloudFront-Verteilung	AWS::CloudFront::Distribution
AWS CloudTrail-Pfad	AWS::CloudTrail::Trail
Amazon CloudFront-Streaming-Verteilung	AWS::CloudFront::StreamingDistribution
AWS WAF-Regelgruppe	AWS::WAF::RuleGroup
Amazon RDS DB-Sicherheitsgruppe	AWS::RDS::DBSecurityGroup
Amazon RDS-Ereignisabonnement	AWS::RDS::EventSubscription
AWS WAF – Regionale Regel	AWS::WAFRegional::Rule
AWS WAF-Regel	AWS::WAF::Regel
IAM-Rolle für AWS-Konto	AWS::IAM::Rolle
Geplante Aktion für automatische Amazon EC2-Skalierung	AWS::AutoScaling::ScheduledAction
AWS Elastic Beanstalk-Umgebung	AWS::ElasticBeanstalk::Environment
AWS Redshift-Cluster	AWS::Redshift::Cluster
Skalierungsrichtlinie für Amazon EC2 Auto Scaling-Gruppe	AWS::AutoScaling::ScalingPolicy
Mit AWS-Schild geschützte AWS-Ressource	AWS::Schild::Schutz
Amazon CloudWatch-Alarm	AWS::CloudWatch::Alarm
EncryptionConfig – AWS X-Ray	AWS::XRay::EncryptionConfig
Mit AWS-Schild geschützte AWS-Region	AWS::ShieldRegional::Protection

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Amazon Redshift-Subnetzgruppe	AWS::Redshift::ClusterSubnetGroup
AWS Elastic Beanstalk-Anwendung	AWS::ElasticBeanstalk::Application
IAM-Gruppe für AWS-Konto	AWS::IAM::Gruppe

Service Graph Connector für ExtraHop (2.0.3)

Verwenden Sie den Service Graph Connector für ExtraHop, um Daten aus der ExtraHop-Anwendung in Ihre ServiceNow -Instanz abzurufen.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird der von ServiceNow gehostete Service Graph Connector für Extrahop auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der von Extrahop gehostete Service Graph Connector für Extrahop bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process (Veraltungsprozess) [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Der Service Graph Connector für ExtraHop bietet Echtzeit-Netzwerktransparenz im gesamten Unternehmen durch Implementierung der Stream-Verarbeitung, sodass Sie Ihre Netzwerkdaten in strukturierte Kabeldaten umwandeln können.

Service Graph Connector für ExtraHop ruft Netzwerksichtbarkeitsdaten in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab. Der Connector erweitert erkannte Gerätedaten und stellt Beziehungen zwischen Geräten basierend auf dem Netzwerkdatenverkehrsfluss her.

Apps im Store anfordern

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

Systemanforderungen und unterstützte Versionen

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- MID Server, der unter Linux oder Windows installiert ist, es sei denn, die ExtraHop-Appliance ist öffentlich zugänglich.
- ExtraHop Discovery-Gerät mit Firmware-Version 7.2 oder höher mit einem Benutzerkonto mit unbegrenzten Berechtigungen.

- Unterstützte Versionen: ExtraHop v7.9.
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Identifizierung von Netzwerkinteraktionen zwischen CIs.
- Erkennung von Daten über den Netzwerkdatenverkehr zwischen Computern oder anderen Hardwaretypen.
- Erstellen von Beziehungen zwischen Geräten. Die Beziehungen basieren auf dem Netzwerkdatenverkehrsfluss.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für ExtraHop bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

Dashboard CMDB-Integrationen

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht auch nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von ExtraHop-Integrationen im Integrations-Dashboard von [CMDB finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der ExtraHop-Anwendung werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für Konfigurationselemente (CIs) von ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das geführte Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der ExtraHop-Anwendung abgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Staging-Tabellen geladen:

- ExtraHop-Computer [sn_extrahop_integr_computer]
- ExtraHop-Netzwerkaktivität [sn_extrahop_integr_activity]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Konfigurieren Sie Service Graph Connector für ExtraHop

Richten Sie eine REST-Nachricht und geplante Aufgaben ein, um ExtraHop-Daten in CMDBzu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird der von ServiceNow gehostete Service Graph Connector für Extrahop auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der von Extrahop gehostete Service Graph Connector für Extrahop bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process (Veraltungsprozess) [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- MID Server, der unter Linux oder Windows installiert ist, es sei denn, die ExtraHop-Appliance ist öffentlich zugänglich.
- ExtraHop Discovery-Gerät mit Firmware-Version 7.2 oder höher, mit einem Benutzerkonto mit unbegrenzten Berechtigungen.
- Um eine Verbindung zur ExtraHop-Anwendung herzustellen, konfigurieren Sie einen API-Schlüssel. Weitere Informationen finden Sie im ExtraHop-REST-API-Leitfaden , insbesondere im Abschnitt „ExtraHop-API-Anforderungen“.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector for ExtraHop** > **Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ auf Erste **Schritte**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt „REST-Nachricht konfigurieren“ die Aufgabe **„ExtraHop-REST-Nachricht konfigurieren“ aus**.
4. Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht, die beim Senden von Anforderungen an die ExtraHop-API verwendet werden soll.

   a. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „ExtraHop-REST-Nachrichtenaufgabe konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für diese REST-Nachricht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Endpunkt	URL des Webservice-API-Endpunkts. Legen Sie das Feld auf eine Basis-URL fest. Beispiel: `https://myextrahop.com`. **Hinweis:** Durch das Aktualisieren der Endpunkt-Basis-URL werden auch die Basis-URLs für alle HTTP-Methoden aktualisiert, die der ExtraHop-REST-Nachricht zugeordnet sind. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **HTTP-Anforderung** die Autorisierungskopfzeile, um Ihren API-Schlüssel im Feld **Wert** zu verwenden.
Beschreibung	Beschreibung für diese REST-Nachricht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diese Nachricht enthält. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Typ der auf HTTP-Anforderungen anzuwendenden Authentifizierung. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierungen durch Authentifizierung von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID Server verwendet werden.

c. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

d. Klicken Sie im Abschnitt „ExtraHop-REST-Nachrichtenaufgabe konfigurieren“ auf Als **abgeschlossen**markieren.

5. Testen Sie die Verbindung zur ExtraHop Computer-API.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Computerverbindung testen“ auf **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP-Methode“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für diese HTTP-Methode. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Endpunkt	URL des Webservice-API-Endpunkts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Anforderung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
REST-Nachricht	REST-Nachrichtendatensatz, auf dem diese Methode basiert. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, die von dieser Methode implementiert wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diese Methode enthält. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Typ der auf HTTP-Anforderungen anzuwendenden Authentifizierung.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierungen durch Authentifizierung von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID Server verwendet werden.

c. Wechseln Sie zur Registerkarte **HTTP-Anforderung**, und füllen Sie das Feld **MID Server** verwenden aus.

d. Klicken Sie auf die Registerkarte **Authentifizierung** und dann auf den zugehörigen Link **Test**.
Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Nach Abschluss des Tests wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

e. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Hinweis:
Die Verbindung ist erfolgreich, wenn das **HTTP-Statusfeld** auf **200**festgelegt ist. Wenn im Feld **Fehlermeldung Fehler angezeigt** werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

f. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

g. Klicken Sie im Abschnitt „Computerverbindung testen“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Testen Sie die Verbindung zur ExtraHop Network Activity Create-API.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Test-Netzwerkaktivität – Verbindungsaufgabe erstellen“ auf **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP-Methode“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für diese HTTP-Methode.
Endpunkt	URL des Webservice-API-Endpunkts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Anforderung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
REST-Nachricht	REST-Nachricht, auf der diese Methode basiert. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, die von dieser Methode implementiert wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Typ der auf HTTP-Anforderungen anzuwendenden Authentifizierung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierungen durch Authentifizierung von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID Server verwendet werden.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Authentifizierung** und dann auf den zugehörigen Link **Test**.
Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Nach Abschluss des Tests wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

d. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Hinweis:
Die Verbindung ist erfolgreich, wenn das **HTTP-Statusfeld** auf **200**festgelegt ist. Wenn im Feld **Fehlermeldung Fehler angezeigt** werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

e. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie im Abschnitt Test Network Activity Create connection task (Netzwerkaktivität testen – Verbindungsaufgabe erstellen) auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „ **Computer Scheduled Job konfigurieren**“ aus.

b. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Computeraufgabe konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

e. Klicken Sie im Abschnitt „Computer Scheduled Job-Aufgabe konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

8. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe „Netzwerkaktivität“.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „Geplante Aufgabe **für Netzwerkaktivität konfigurieren**“ aus.

b. Klicken Sie im Abschnitt „Konfigurieren der regelmäßigen Aufgabe der Netzwerkaktivität“ auf **Konfigurieren**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die in Service Graph Connector für ExtraHop anvisiert werden

Wenn Sie das geführte Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus ExtraHop abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird der von ServiceNow gehostete Service Graph Connector für Extrahop auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der von Extrahop gehostete Service Graph Connector für Extrahop bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process (Veraltungsprozess) [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Die folgenden Attribute in der Hardwaretabelle [cmdb_ci_hardware] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Empfängt Daten von::Sendet Daten an	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Service Graph Connector für GCP (1.5.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für GCP, um CMDB-Daten aus einem Google Cloud Platform (GCP) -Projekt mithilfe der REST APIs zu erfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- GCP Version: Zuletzt getestet am 19. Januar 2024
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Sie können Service Graph Connector für GCP verwenden, um in Echtzeit Einblick in Identitäten, Beziehungen und Status von Cloud-Ressourcen zu erhalten.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für GCP

Nachdem Sie die neueste Version von Service Graph Connector für GCPinstalliert haben, müssen Sie die neu hinzugefügten Datenquellen synchronisieren. Verwenden Sie den Abschnitt „ Erweitertes Setup “ im Guided Setup, um Datenquellen zu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für GCP.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für GCP bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBGCP -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen GCP werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung GCP abgerufen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für erkannte Softwareanwendungen, die später gelöscht wurden, löscht Service Graph Connector automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB.

In den folgenden Tabellen werden die für ein GCP -Projekt enthaltenen Datenquellen und die entsprechenden Staging-Tabellen aufgelistet, in die die importierten Daten geladen werden.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für GCP

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SG-GCP – Cloud-Datenbank	SG-GCP – Cloud-Datenbank [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database]
SG-GCP – Cloudfunktion	SG-GCP – Cloud-Funktion [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function]
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	SG-GCP – Cloud-Objektspeicher [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage]
SG-GCP – Ordner	SG-GCP – Ordner [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]
SG-GCP – Generische Ressource **Hinweis:** Funktioniert nur mit einem Servicekonto, das Zugriff auf Organisationsebene hat.	SG-GCP – Generische Ressource [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource]
SG-GCP – Hardwaretyp	SG-GCP – Hardwaretyp [sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type]
SG-GCP – Image	SG-GCP – Image [sn_gcp_integ_sg_gcp_image]
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool]
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	SG-GCP – Kubernetes-Cluster [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster]
SG-GCP – Rollenbindung für Kubernetes-Cluster	SG-GCP – Rollenbindung für Kubernetes-Cluster [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding]
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen	SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role]
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment]
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	SG-GCP – Kubernetes-Namespace [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace]
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	SG-GCP – Kubernetes-Knoten [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]
SG-GCP – Kubernetes-Pod	SG-GCP – Kubernetes-Pod [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod]
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	SG-GCP – Kubernetes-ReplicaSet [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset]
SG-GCP – Kubernetes-Service	SG-GCP – Kubernetes-Service [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer]
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service]
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool]
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member]
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service]
SG-GCP – Netzwerk	SG-GCP – Netzwerk [sn_gcp_integ_sg_gcp_network]
SG-GCP – Organisation	SG-GCP – Organisation [sn_gcp_integ_sg_gcp_organization]
SG-GCP – Projekt	SG-GCP – Projekt [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	SG-GCP – Sicherheitsgruppe [sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group]
SG-GCP – Softwarebestand	SG-GCP – Softwarebestand [sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory]
SG-GCP – Speichervolume	SG-GCP – Speichervolume [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume]
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot]
SG-GCP – Subnetz	SG-GCP – Subnetz [sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet]
SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung	SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation]
SG-GCP – VM-Instanz	SG-GCP – VM-Instanz [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]

Die importierten Daten aus den Bereitstellungstabellen werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
- Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]
- Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]
- Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]
- Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]
- Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
- Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
- Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
- Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
- Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
- Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
- Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]
- Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]
- Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
- Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
- Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
- Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]
- Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]
- Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]
- Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]
- Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]
- Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]
- Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]
- Server [cmdb_ci_server]
- SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
- Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
- Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]
- Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
- Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
- Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]
- VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Hinweis:
Alle Bezeichnungen, die einer Ressource GCP zugeordnet sind, werden der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] hinzugefügt, und die grundlegenden Informationen zu einer Ressource GCP werden in der Tabelle „SG-GCP-Erweiterungsattribute“ [sn_gcp_integ_extension_attributes] gespeichert.

Nachdem alle Datenquellen ausgeführt wurden, wird die Serverklasse [cmdb_ci_server] mit dem Klasseneintrag aktualisiert. Anschließend werden basierend auf der Windows- oder Linux-Klasse die Datensätze in den Klassen Windows-Server [cmdb_ci_win_server] und Linux-Server [cmdb_ci_linux_server] erstellt. bzw.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus einem GCP -Projekt gespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

BYOL- und BYOS-Unterstützung

Das Mitbringen eigener Lizenzen (BYOL) oder Mitbringen eigener Abonnements (BYOS) ist der Prozess, bei dem zuvor erworbene lokale Lizenzen oder Abonnements für Google Cloudverwendet werden. Der Connector unterstützt BYOL und BYOS der Image-CIs für die Services Red Hat Enterprise Linux (RHEL) und SUSE Linux Enterprise Server (SLES) auf Google Cloud. Der Connector füllt die Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] mit den Lizenzierungsinformationen. Abhängig von der Plattformnutzung wird der Schlüssel entweder auf `Windows_OS_License_Type_automatic` oder `Linux_OS_License_Type_automatic` und der Schlüsselwert auf `BYOL` oder `BYOS` festgelegt.

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Behandlung von Importfehlern für große Ressourcen

Service Graph Connector für GCP konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem GCP -Projekt in CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für GCPhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für GCP festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **GCP** > **Setup**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an die Anwendung GCP zu senden.

   a. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für GCP “ Erste **Schritte**aus.

   b. Richten Sie die GCP-Umgebung ein, und erstellen Sie ein JKS-Zertifikat (Java KeyStore), um die von einer GCP -Anwendung abgerufenen Sicherheitszertifikate zu verschlüsseln.

   Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des JKS-Zertifikats in die Anwendung Service Graph Connector für GCP angeben.

   Anweisungen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für GCP – Setup-Anweisungen [KB1220598] in der Knowledge Base von Now Support.

   Hinweis:
   Nachdem Sie die GCP-Umgebung eingerichtet haben, kehren Sie zum geführten Setup zurück, und legen Sie die Aufgabe „ GCP-Setup-Anweisungen “ im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren “ auf „ **Als**abgeschlossen markieren“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat für die Anwendung GCP mit Service Graph Connector für GCPzu verknüpfen.

i. Wählen Sie für die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie im Formular, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder aus.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats Beispiel: `SG-GCP-509Certificate-Org1`.
Benachrichtigung bei Ablauf	Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft. Wenn keine Benutzer ausgewählt sind, wird standardmäßig der angemeldete Benutzer zusammen mit den letzten beiden angemeldeten Benutzern mit der Administratorrolle hinzugefügt.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zertifikats.
Typ	Zertifikatcontainer, der automatisch auf **Java Key Store**festgelegt wird. Belassen Sie den Feldwert auf **Java Key Store**.
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie im vorherigen Schrittnotiert.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des X.509-Zertifikats

iii. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“ (“).

iv. Klicken Sie auf **Datei wählen**, um die Datei keystore.p12 für das JKS-Zertifikat zu suchen und hochzuladen, das Sie in Schritt 4.berstellt haben.

v. Schließen Sie das Dialogfeld.

vi. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Speicher/Zertifikate validieren**.

vii. Klicken Sie bei erfolgreicher Validierung auf **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

viii. Setzen Sie die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

d. Erstellen Sie einen JSON-Web-Token-Signierschlüssel (JWT) aus den Anmeldeinformationen des X.509-Zertifikats.

i. Wählen Sie für die Aufgabe JWT-Schlüssel erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie im Formular, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder aus.

Formular „JWT-Schlüsselzertifikat“

Feld	Beschreibung
Name	Name des JWT-Signierschlüssels. Beispiel: `SG-GCP-Keys-Org1`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Signatur-Schlüsselspeicher	Name des X.509-Zertifikats, das Sie in Schritt 4.cerstellt haben.
Schlüssel-ID	ID zur Identifizierung des verwendeten JWT-Signierschlüssels, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Anwendung	Name der Anwendung, die den JWT-Signierschlüssel verwendet. Dieses Feld wird automatisch auf **Service Graph Connector für GCP**festgelegt.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem JWT-Signierschlüssel, der automatisch auf **RSA 256**festgelegt wird. Belassen Sie den Feldwert auf **RSA 256**.
Signaturschlüssel	Passwort, das dem JWT-Signierschlüssel zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des JWT-Signierschlüssels.

iii. Klicken Sie auf **Absenden**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Setzen Sie die Aufgabe JWT-Schlüssel erstellen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

e. Fügen Sie einen JWT-Provider für die Anwendung GCP hinzu.

i. Wählen Sie für die Aufgabe JWT-Provider erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie im Formular, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder aus.

Formular „JWT-Provider“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des JWT-Providers.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Provider-Tokens angeben.
Signierkonfiguration	Name des JWT-Signierschlüssels, den Sie in Schritt 4.derstellt haben.

iii. Klicken Sie auf **Absenden**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Setzen Sie die Aufgabe JWT-Provider erstellen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

f. Erstellen Sie eine Zuordnung zwischen den JWT-Anmeldeinformationen und der Organisation oder dem Projekt GCP, aus der die Daten importiert werden.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Zuordnung von Organisation und Anmeldeinformationen erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Füllen Sie im Formular, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Felder aus.

SG-GCP – Setup-Formular für Organisationsanmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
JWT-Anbieter	Name des JWT-Providers, den Sie in Schritt 4.eerstellt haben.
Organisations-ID	ID der Organisation, die der Anwendung GCP zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Service-Account	ServiceNow Servicekonto, das der Anwendung GCP zugeordnet ist.
Discovery-Bereich	Discovery-Umfang der Anwendung GCP. Verfügbare Optionen: **Organisation** Wählen Sie **Organisation** aus, wenn das Servicekonto ServiceNow Zugriff auf Daten innerhalb der Organisation GCP hat. **Projekte** Wählen Sie **Projekte** aus, wenn das Servicekonto ServiceNow] nur Zugriff auf Daten in Projekten von GCP hat.

iii. Klicken Sie auf **Absenden**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe Zuordnung von Organisation und Anmeldeinformationen erstellen auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

g. Ordnen Sie die Anmeldeinformationen der Organisation den vordefinierten Datenquellen zu.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Map Data Sources with Organization-Anmeldeinformationsdatensatz die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Klicken Sie im Feld **Organisation – Anmeldeinformationsdatensatz** des Formulars, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, auf das Symbol „ “), um den Namen des JWT-Providers auszuwählen, den Sie der Organisation GCP in Schritt 4.fzugeordnet haben.

iii. Klicken Sie auf **Zuordnung ausführen**, um alle Datenquellen und geplanten Aufgaben zu verarbeiten und Daten aus der Anwendung GCP zu importieren.

iv. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Map Data Sources with Organization-Anmeldeinformationsdatensatz auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

h. Testen Sie die API-Verbindung GCP, um Daten aus der Anwendung GCP] zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option Konfigurieren aus, um die Seite „Datenquelle“ für die SG-GCP-Organisation auf einer neuen **Browserregisterkarte** zu öffnen.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen** klicken.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

iii. Wenn das Feld Status auf **Abgeschlossen** festgelegt ist, schließen Sie die **Browserregisterkarte**, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn einer der Tests einen Fehlercode, eine Meldung oder ein Fehlerzeichen aufweist, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

iv. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um Daten aus der Anwendung GCP zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Importe konfigurieren“ **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

v. Wiederholen Sie die Schritte 4.i.ii bis 4.i.iv für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

vi. Klicken Sie auf das Zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Importe konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im geführten Setup auf **Als** abgeschlossen markieren klicken

5. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere GCP Instanzen hinzu.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ der Seite „ Service Graph Connector für GCP “ Erste **Schritte**aus.

b. Erstellen Sie Datenquellen für die neue Verbindung GCP.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Datenquellentabelle [sys_data_source] verfügen.

ii. Klicken Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren “ auf **Konfigurieren**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

v. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

vi. Klicken Sie auf das Zurück-Symbol (<), um zur Registerkarte „Guided Setup“ der Seite zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für GCP aus**.

viii. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

c. Erstellen Sie einen geplanten Importauftrag für die neue Verbindung GCP.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_import_set] verfügen.

ii. Klicken Sie für die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren “ auf **Konfigurieren**.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars „Geplanter Datenimport“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

v. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

vi. Klicken Sie auf das Zurück-Symbol (<), um zur Registerkarte „Guided Setup“ der Seite zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für GCP aus**.

viii. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_data_source] und „Geplante Datenimporte“ [scheduled_import_set].

i. Klicken Sie für die Aufgabe „Cache für Datenquelle leeren“ und „Geplante Datenimporte“ auf **Konfigurieren**.

ii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. **Geben Sie im Feld Skript** ausführen den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

v. Klicken Sie auf das Zurück-Symbol (<), um zur Registerkarte „Guided Setup“ der Seite zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Service Graph Connector für GCP aus**.

vii. Setzen Sie die Aufgabe Cache für Datenquelle und Geplante Datenimporte leeren auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

e. Um ein X.509-Zertifikat für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie Schritt 4.cund markieren Sie dann die Aufgabe X.509-Zertifikat erstellen als abgeschlossen, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

f. Um einen JWT-Schlüssel für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie Schritt 4.dund markieren Sie dann die Aufgabe JWT-Schlüssel erstellen als abgeschlossen, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

g. Um einen JWT-Provider für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie Schritt 4.eund markieren Sie dann die Aufgabe JWT-Provider erstellen als abgeschlossen, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

h. Um eine Zuordnung zwischen Organisation und Anmeldeinformationen für die neue Instanz GCP zu erstellen, wiederholen Sie Schritt 4.fund markieren Sie dann die Aufgabe Zuordnung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zwischen Organisation und Anmeldeinformationen erstellen als abgeschlossen, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

i. Generieren Sie Datenquellen und geplante Importe für die Zuordnung der Organisationsanmeldeinformationen, die der neuen GCP -Verbindung zugeordnet ist.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellen und geplante Importe generieren “ **Konfigurieren**aus.

ii. Geben Sie im Feld Namenspräfix für Datenquelle **und geplanten Import** des Formulars, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, ein Präfix für die Datenquellen und die geplante Aufgabe für die neue GCP -Verbindung ein.

iii. Klicken Sie im Feld **Organisation – Anmeldeinformationsdatensatz** des Formulars, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, auf das Symbol „ “), um den Namen des JWT-Providers auszuwählen, den Sie der Organisation GCP zugeordnet haben.

iv. Klicken Sie auf **Datenquelle und geplanten Import** generieren, um alle Datenquellen und geplanten Aufgaben für die neue Verbindung zu generieren und zu verarbeiten.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie die Aufgabe Datenquellen und geplante Importe generieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

j. Um die geplanten Aufgaben für den Import von Daten aus der neuen Instanz GCP zu konfigurieren, wiederholen Sie Schritt 4.iund markieren Sie dann die Aufgabe „ Geplante Importe konfigurieren “ als abgeschlossen, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

6. Synchronisieren Sie neue Datenquellen, um Daten aus GCP Instanzen zu importieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Erweitertes Setup “ der Seite „ Service Graph Connector für GCP “ Erste **Schritte**aus.

b. Synchronisieren Sie neue Datenquellen, um alle erforderlichen Anmeldeinformationen zu erstellen, damit die neuen Datenquellen ordnungsgemäß funktionieren.

i. Klicken Sie für die Aufgabe „Neue Datenquelle synchronisieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen **Sie Datenquellen synchronisieren aus**.

iii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, indem Sie das Fenster „Neue Datenquelle synchronisieren“ schließen.

iv. Legen Sie die Quellaufgabe „Neue Daten synchronisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für GCP

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einem GCP -Projekt abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Blockendpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_block] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
TCP-Port(s)	tcp_port
Typ	Typ
Version	version

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenträgertyp“ [cmdb_ci_disk_type] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für Cloud-Datenträgertyp erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_disk_type]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
CodeSha256	codesha256
Zuletzt geänderte Funktion	function_last_modified
Sprache	language
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Version	version

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice“ [cmdb_ci_lb_health_service] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schwellenwert für fehlerfreien Zustand	healthy_threshold
Intervall in Sekunden	check_interval_sec
Überwachungstypprotokoll	monitor_type
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Port	port
Anforderungspfad	request_path
Timeout in Sekunden	timeout_sec
Fehlerhafter Schwellenwert	unhealthy_threshold

Für den Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_health_service]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_cloud_object_storage] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Cloud-Provider	cloud_provider
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Servicename	service_name

Für Cloud Object Storage erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_cloud_org] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Zeit	Zeitreihendiagramm

Für Cloud-Organisationen erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Ressourcentyp	resource_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Datencenter-Typ	datacenter_type
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
CIDR	cidr
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Subnetz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Befehl	command
Container erstellt	container_created_at
Bild-ID	image_id
Name	Name
Status	Status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_docker_image] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Name	Name

Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_google_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Region	region

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Google-Rechenzentrum erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsordner“ [cmdb_ci_gcp_folder] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type

Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsprojekt“ [cmdb_ci_gcp_project] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnet	parent_ci
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type
Projekt-ID	project_id
Zeit	Zeitreihendiagramm

Für das Google-Organisationsprojekt erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Google-Organisationsprojekt erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
Name	Name
Objekt-ID	object_id
vCPUs	vcpus

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Für Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Clusterversion	cluster_version
Beschreibung	short_description
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Subnetzmaske	subnet_mask

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Clusterrolle“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kommentare	Kommentare
Beschreibung	short_description
Kubernetes-UID	k8s_uid
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name

Für die Kubernetes-Clusterrolle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster-Rollenbindung“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kommentare	Kommentare
Beschreibung	short_description
Kubernetes-UID	k8s_uid
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name

Für die Kubernetes-Cluster-Rollenbindung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Kubernetes-Cluster-Rollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Verfügbare Replikate	available_replicas
Beschreibung	short_description
Gewünschte Replikate	desired_replicas
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Replikate insgesamt	total_replicas
Nicht verfügbare Replikate	unavailable_replicas
Aktualisierte Replikate	updated_replicas

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Beschreibung	short_description
Namespace	namespace

Für Kubernetes-Namespace erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace

Für Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knotenpool“ [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Datenträgertyp	disk_type
Image-Typ	image_type
Kubernetes-Cluster	Cluster
Rechnertyp	machine_type
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Pod-CIDR-Bereich	podIpv4CidrSize
Ressourcenversion	resource_version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Kubernetes-Knotenpool erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Verwendet::Verwendet von	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Host-IP	host_ip
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-ReplicaSet“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Gewünschte Replikate	desired_replicas
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Selbstverknüpfung	self_link
Replikate insgesamt	total_replicas

Für Kubernetes-ReplicaSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Service erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Volume“ [cmdb_ci_kubernetes_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Bereitstellungspfad	mount_path
Name	Name
Namespace	namespace
Volume-ID	volume_id

Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Load Balancer-Pool“ [cmdb_ci_lb_pool] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für Lastenausgleichsmodul-Pool erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Eigentümer von::Eigentum von	Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Load Balancer Pool-Mitglied“ [cmdb_ci_lb_pool_member] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung, die für das Lastenausgleichsmodul-Poolmitglied erstellt wurde

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Load Balancer-Service“ [cmdb_ci_lb_service] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Listenerprotokoll	listener_protocol
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Port	port

Für den Lastenausgleichsmodul-Service erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Enthält::Enthalten in	Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerk-ACL“ [cmdb_ci_network_acl] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für Netzwerk-ACL erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Enthält::Enthalten in	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]
Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerk-ACL-Regel“ [cmdb_ci_network_acl_rule] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Verweigerung zulassen	allow_deny
Zulässiger/verweigerter Datenverkehr	allowed_denied_traffic
Zielbereiche	destination_ranges
Name	Name
Ausgehend	is_outbound
Quellbereiche	source_ranges
Ziel-Tags	target_tags

Für die Netzwerk-ACL-Regel erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Ist virtuell	virtual
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-GCP-Erweiterungsattribute“ [sn_gcp_integ_extension_attributes] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ordner-ID	folder_id
Organisations-ID	organization_id
Organisation – Anmeldeinformationsdatensatz	org_credential_record
Übergeordnet	übergeordnet
Projekt	Projekt
Projekt-ID	project_id
Region	region
Ressourcen-ID	resource_id
Ressourcentyp	resource_type
Selbstverknüpfung	self_link

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt, wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Schlüssel	key
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Version	version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Softwareinstallationstabelle [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Installiert auf	installed_on
Zuletzt gescannt	last_scanned
Herausgeber	publisher
Version	version

Für Softwareinstallation erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt, wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsdatum	install_date
Installiert auf	installed_on
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherzuordnung“ [cmdb_ci_storage_mapping] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Zuordnungstyp	mapping_type
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Größe in Byte	size_bytes
Status	Status
Speichertyp	storage_type
Volume-ID	volume_id

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Snapshot des Speichervolumes“ [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kapazität	Kapazität
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Größe (GB)	size
Status	Status
Volume-Name	volume_name

Für den Speichervolume-Snapshot erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
CPUs	CPUs
Datenträger	disks
Datenträgergröße (GB)	disks_size
Installationsstatus	install_status
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher
Name	Name
Netzwerkadapter	nics
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_extension_attributes]

VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VNIC-Endpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_vnic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für VNIC-Endpunkt erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Endpunkt implementieren in::Endpunkt implementieren von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Umgang mit Importfehlern für große GCP Ressourcen

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus GCP.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim Importieren großer GCP -Ressourcen können die Datenquellen in Service Graph Connector für GCP fehlschlagen, da eine direkte REST-Antwort den Grenzwert von 1024 MB überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter REST step .

Sie können eine oder mehrere der folgenden Optionen verwenden, um den Fehler „REST-Antwortgrößenbeschränkung“ in Service Graph Connector für GCPzu behandeln:

- Speichern Sie die Antwort als Anhang
- Ändern Sie die Batch-Größe

Speichern Sie die Antwort als Anhang

Mit der Funktion „Antwort als Anhang speichern“ wird die Antwort jeder Datenquelle vorübergehend als Anhang gespeichert. Nach dem Lesen der Antwort wird der Anhang automatisch gelöscht. Die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ ist standardmäßig aktiviert und wird durch die Systemeigenschaft *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* ausgelöst.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ deaktivieren, indem Sie die Eigenschaft *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* auf falsesetzen. Wenn die Funktion deaktiviert ist und die Antwortgröße innerhalb des Grenzwerts liegt, werden die Datenquellen normal ausgeführt.

Ändern Sie die Batch-Größe

Standardmäßig ist die maximale Batch-Größe der Umgebungsvariablen für eine Datenquelle auf 100 Datensätze festgelegt. Sie können die Batch-Größe basierend auf dem Datenvolumen reduzieren oder erhöhen. Um die Batch-Größe einer Datenquelle zu verwalten, müssen Sie eine Systemeigenschaft vom Typ Ganzzahl für die Datenquelle hinzufügen, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Systemeigenschaften für den Umgang mit der Batch-Größe von Service Graph Connector für GCP Datenquellen

Datenquelle	Systemeigenschaft
SG-GCP – Cloud-Datenbank	sg_gcp_cloud_db_batch_size
SG-GCP – Cloudfunktion	sg_gcp_cloud_function_batch_size
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	sg_gcp_object_storage_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrolle	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size
SG-GCP – Rollenbindung für Kubernetes-Cluster	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Pod	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Service	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für den Umgang mit der Batch-Größe von Service Graph Connector für GCP Datenquellen (Fortsetzung)

Datenquelle	Systemeigenschaft
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	sg_gcp_load_balancer_batch_size
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	sg_gcp_lb_pool_batch_size
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
SG-GCP – Netzwerk	sg_gcp_network_batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	sg_gcp_security_group_batch_size
SG-GCP – Softwarebestand	sg_gcp_software_inventory_batch_size
SG-GCP – Speichervolume	sg_gcp_storage_volume_batch_size
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
SG-GCP – Subnetz	sg_gcp_subnet_batch_size
SG-GCP – VM-Instanz	sg_gcp_vm_instance_batch_size

Hinweis:
Sie müssen diese Systemeigenschaften hinzufügen, da sie standardmäßig nicht verfügbar sind. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um eine Systemeigenschaft hinzufügen oder ändern zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

Service Graph Connector für Infoblox (1.1.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Infoblox, um Daten aus einer Infoblox -Instanz in Ihre ServiceNow -Instanz abzurufen.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen: Infoblox API v2.11.2
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Die folgenden Beispiel-Anwendungsfälle beschreiben, wie Sie Service Graph Connector für Infoblox für verschiedene ServiceNow® -Anwendungen verwenden können:

- Konfigurieren Sie die Verbindung Infoblox für die Verbindung mit einer Instanz Infoblox.
- Erstellen Sie IPAM-Aufgaben (IP Address Management), wenn Subnetze hinzugefügt oder gelöscht werden.
- Planen Sie die regelmäßige Synchronisierung von IPAM-CIs, indem Sie geplante Datenimportaufträge konfigurieren.
- Importierte IPAM-CIs und IPAM-Aufgaben anzeigen

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Infoblox bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

Hinweis:
Benutzer mit den Rollen import_scheduler und import_admin können die Skripts in geplanten Importen ändern und möglicherweise ihre Berechtigung auf admin eskalieren. Seien Sie also vorsichtig, wenn Sie Benutzern die Rollen „import_scheduler“ und „import_admin“ gewähren.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBInfoblox -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Infoblox werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in die Klassendefinitionen des Konfigurationselements (CI) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass Daten regelmäßig aus Infobloxabgerufen werden.

Die folgenden Datenquellen sind in der App Infoblox enthalten:

SG-Infoblox – IP-Pool

Importiert alle Netzwerkcontainer aus der Instanz Infoblox, lädt die importierten Daten in die Tabelle „SG-Infoblox-IP-Pool“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool] und füllt dann die Zieltabelle „IP-Pool“ [cmdb_ci_ip_pool].

SG-Infoblox – IP-Adresse

Importiert alle IPv4- und IPv6 -Daten (Netzwerke, Subnetze und IP-Adressen) aus der Instanz Infoblox, lädt die importierten Daten in die Tabelle „SG-Infoblox-IP-Adresse“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address] und füllt dann die zugewiesene IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address], IP-Netzwerk

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zieltabellen „Subnetz“ [cmdb_ci_ip_network_subnet] und „Verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_managed_network].

SG-Infoblox – DNS-Alias

Importiert alle kanonischen Namensdatensätze (CNAME) aus der Instanz Infoblox, lädt die importierten Daten in die Tabelle „SG-Infoblox-DNS-Alias“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias] und füllt dann die Zieltabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias].

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus Infobloxgespeichert werden, finden Sie unter CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Infoblox.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Infoblox konfigurieren

Rufen Sie Daten aus Infoblox in Ihren CMDBab.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Dieser muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Infobloxhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Infoblox festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Setup**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindungsdetails zum Senden von Anforderungen an die Infoblox -API.

   a. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Infoblox -Authentifizierung.

      i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für Infoblox “ Erste **Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Anmeldeinformationen für die Infoblox-Authentifizierung konfigurieren“ die Option „ **Konfigurieren** “ aus, um die Seite „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ zu öffnen, die in einer neuenBrowserregisterkarte geöffnet wird.

      iii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      Beispiel: `Infoblox-Anmeldeinformationen`.

      iv. **Geben Sie** im Feld Benutzername den Benutzernamen ein, der zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Authentifizierungsprofil aktiviert ist.

      v. **Geben Sie** im Feld Passwort das Passwort für den Benutzernamen ein, der zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird.

      vi. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

      vii. Legen Sie die Aufgabe „Anmeldeinformationen für Infoblox-Authentifizierung konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindungseinstellungen Infoblox.

      i. Wählen Sie für die Aufgabe „Infoblox-HTTP-Verbindung konfigurieren“ **Konfigurieren** aus, um die Seite „HTTP(s)-Verbindung“ auf einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

      ii. Überprüfen Sie die Felder und im Feld **Name**, und geben Sie den Instanznamen Infoblox ein.

      iii. Verwenden Sie den URL-Generator, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen, oder geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** die Basis-URL Infoblox im folgenden Format ein: `https://<base-URL>` .

      iv. Geben Sie im Feld **api_version** des Abschnitts „Attribute“ die Version der WAPI ein, die Sie verwenden.

      v. Geben Sie im Feld **network_view** des Abschnitts Attribute die Netzwerkansichten ein, für die Daten importiert werden sollen.

      Trennen Sie mehrere Ansichten durch Kommas. Beispiel: `view1,view2`. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen Daten aus allen Netzwerkansichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Infoblox-HTTP-Verbindung konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

Weitere Informationen zur Infoblox -API finden Sie in der Infoblox-Entwicklerdokumentation .

c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „ Verbindungseigenschaften konfigurieren “ die Option Konfigurieren aus, um die Seite „ Service Graph-Verbindungen “ auf einer neuen **Browserregisterkarte** zu öffnen.

ii. Um die Eigenschaftsdetails zu überprüfen und zu ändern, wählen Sie eine Eigenschaft aus der Spalte **Eigenschaft** in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ die Option **Aktualisieren** aus.

iv. Klicken Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ auf **Aktualisieren**, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe „Verbindungseigenschaften konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Testen Sie die API-Verbindung Infoblox, um Daten aus der Anwendung Infoblox] zu importieren.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für Infoblox “ **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option Konfigurieren aus, um die Seite „Service Graph-Verbindungen“ auf einer neuen**Browserregisterkarte**zu öffnen.

iii. Wählen Sie **Verbindung testen**.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

5. Konfigurieren Sie die IP-Adressverwaltungsaufgaben und Benutzergruppen.

a. Aktivieren Sie Eigenschaften, um beim Löschen oder Einfügen eines Netzwerks eine Aufgabe für die IP-Adressverwaltung zu erstellen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Konfigurieren von IP-Adressverwaltungsaufgaben “ der Seite „ Service Graph Connector für Infoblox “ die Option Erste **Schritte**aus.

ii. Wählen Sie im Feld Erstellen einer Aufgabeermöglichen die Option Konfigurieren aus, um die Seite „Aufgabe erstellen aktivieren“ auf einer neuen**Browserregisterkarte**zu öffnen.

iii. Aktivieren Sie die Checkbox für die Felder Aufgabe **erstellen, wenn ein Netzwerk gelöscht wird** und **Aufgabe erstellen, wenn ein Netzwerk eingefügt** wird, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Erstellung von IP-Adressverwaltungsaufgaben beim Löschen bzw. Einfügen eines Netzwerks zu aktivieren.

iv. Wählen Sie **Speichern**.

v. Schließen Sie die Registerkarte „Aufgabenerstellungsseite aktivieren“, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Erstellung einer Aufgabe zum Abschließen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Konfigurieren Sie die Benutzergruppe für IP-Adressverwaltungsaufgaben.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Benutzergruppe für IP-Adressverwaltungsaufgaben konfigurieren“ die Option **Konfigurieren** aus, um die Seite „SG Infoblox-Verbindung “ auf einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

ii. Überprüfen und ändern Sie im Feld Verbindungsalias den **Verbindungsalias**.

iii. Ändern Sie im Feld **Aufgabenbenutzergruppe** die Zuweisungsgruppe für den Verbindungsalias.

Hinweis:
Standardmäßig wird die Benutzergruppe für die IP-Adressverwaltungsaufgaben der Benutzergruppe „IP-Adressverwaltung“ zugewiesen. Um die Standardzuweisungsgruppe zu ändern, ändern Sie die Aufgabenbenutzergruppe für den Verbindungsalias.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe „Benutzergruppe für IP-Adressverwaltungsaufgaben konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

6. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um Daten aus der Anwendung Infoblox zu importieren.

a. Wählen **Sie im** Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ der Seite „Service Graph Connector für Infoblox“Erste Schritte aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Aufgaben konfigurieren“ die Option Konfigurieren aus, um die Seite „ Geplante Datenimporte“ auf einer neuen**Browserregisterkarte**zu öffnen.

c. Wählen Sie in der Spalte **Name** die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6.c bis 6.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Schließen Sie die Seitenregisterkarte Geplante Datenimporte, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

h. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Aufgaben konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im Guided Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Infoblox

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass Daten regelmäßig aus Infobloxabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Zugewiesene IP-Adresse“ [cmdb_ci_allocated_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Verwaltetes Netzwerk	managed_network
Ist übertragen	is_broadcast
Ist Konflikt	is_conflict
Ist DHCP	is_dhcp
Ist DNS	is_dns
Ist verwaltet	is_managed
Ist reserviert	is_reserved
Name	Name

Für die zugewiesene IP-Adresse erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]	Referenz	Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_managed_network]

IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_network_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Netzwerk-Subnetz“ [cmdb_ci_ip_network_subnet] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr

Für das IP-Netzwerk-Subnetz erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Mitglieder::Mitglied von	Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Pool [cmdb_ci_ip_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Pool“ [cmdb_ci_ip_pool] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr

Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_managed_network]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_managed_network] wird durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Infoblox

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Infoblox in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Infobloxverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Greifen Sie auf die Details einer Infoblox -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Infoblox -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für Infobloxkonfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Service Graph Connector für Jamf (2.12.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Jamf, um Daten aus Jamf in Ihre ServiceNow -Instanz abzurufen.

Service Graph Connector für Jamf ruft Daten von Computern, Datenträgern, Netzwerken und Softwareanwendungen in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf Pro-API 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele dafür, wie Sie Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow® -Anwendungen verwenden können:

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Detaillierte Hardware- und Software-Bestandsnachverfolgung für macOS Hardware und Apps. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) erfolgen.
  - Detaillierte Hardware- und Software-Bestandsverfolgung für Hardware und Apps für iPhones und iPads. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) erfolgen.
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte und Endbenutzercomputer.
  - Doppelte Datenerkennung bei Importen, um die Leistung nächtlicher Importe zu verbessern.
- Software Asset Management (SAM) und IT Asset Management (ITAM)
  - Softwarepaket- und Installationsnachverfolgung.
  - Lizenzrückforderung durch Erkennung entfernter Software.
  - Nachverfolgung der Softwarenutzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Änderungen an erkannten Konfigurationselementen (CI).
  - Automatische Besitzzuweisung basierend auf Top-Benutzern.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Jamf bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBJamf -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Jamf werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Jamfabgerufen werden.

Die folgenden Datenquellen sind in der Anwendung Jamf enthalten:

SG-Jamf – Computer

Importiert Daten von -Computern und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf Computer“ [sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers].

SG-Jamf-Suche mit IDs des Mac-Softwarepakets

Importiert Daten aus Softwareanwendungen, die auf Geräten von macOS installiert sind, und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf-Suche für Mac-Softwarepaket-IDs“ [sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup]].

Hinweis:
Um die Herausgeberinformationen für Anwendungen anzuzeigen, die auf macOS -Geräten installiert sind, führen Sie die Datenquelle „SG-Jamf Lookup Mac Software Bundle IDs“ aus, bevor Sie die Datenquellen „SG-Jamf Computer“ oder „SG-Jamf Mobile Devices“ ausführen.

SG-Jamf-Mobilgeräte

Importiert Daten von Mobilgeräten und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf-Mobilgeräte“ [sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices].

SG-Jamf – Computersoftware entfernen

Entfernt die importierten Computersoftwaredaten, die später aus der Quelle gelöscht wurden, und aktualisiert die Informationen in der Staging-Tabelle „SG-Jamf – Computersoftware entfernen“ [sn_jamf_integrate_jamf_remove_software].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Jamf – Mobile Software

Entfernt die importierten Daten zu mobiler Software, die später aus der Quelle gelöscht wurden, und aktualisiert die Informationen in der Bereitstellungstabelle „SG-Jamf Remove Mobile Software“ [sn_jamf_integrate_remove_mobile_software].

SG-Jamf-Software-Nutzung

Importiert die Softwarenutzungsdetails aus der Umgebung Jamf, um nachzuverfolgen, welche Softwaredaten selten verwendet werden, in letzter Zeit nicht ausreichend verwendet wurden oder überhaupt nicht verwendet werden, und lädt die importierten Daten in die SG-Jamf-Softwarenutzung [sn_jamf_integrate_jamf_software_usage].] Staging-Tabelle. Basierend auf den Softwarenutzungsinformationen können Sie eine Rückforderungsregel hinzufügen, um Nutzungsdatensätze zusammenzufassen und nicht verwendete Softwaregeräte zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Software reclamation rules .

Hinweis:
Die Datenquelle „SG-Jamf-Softwarenutzung“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) in Ihrer ServiceNow -Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Request Software Asset Management .

Die importierten Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Drucker [cmdb_ci_printer]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die SAM-Anwendung installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Softwarenutzung [samp_sw_usage]

Hinweis:
Wenn Sie für die Datenquellen „Computer“ [cmdb_ci_computer] und „Handgerät“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] mehrere Jamf Instanzen erstellt haben und wissen möchten, woher die CIs stammen, können Sie die Herkunft anhand der Spalten „ **Schlüssel** “ und **„Wert** “ identifizieren. Darüber hinaus können Sie die Felder Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attribute] und Neueste Erkennung [last_discovered] in beiden Datenquellen anzeigen. Wenn Sie mehrere Instanzen konfigurieren möchten, befolgen Sie die Schritte unter Konfigurieren Sie das Guided Setup in Schritt 4.

Weitere Informationen dazu, wo Daten gespeichert werden, wenn Daten aus einer Jamf -Anwendung abgerufen werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Jamf konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und regelmäßige Aufgaben ein, um Jamf -Daten in Ihren CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Ein nicht lizenziertes Plugin, das nach Bedarf Berechnungslogik für den SU-Verbrauch enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Jamf Klassische API, Version 10.x.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Setup**.
2. **Wählen**Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste Schritte aus.
3. Konfigurieren Sie die Verbindung.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Jamf“ im Abschnitt Eigenschaften konfigurieren die Aufgabe **Konfigurieren der maximalen JSON-Transformationslänge aus**.

   b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Max. Teillänge des JSON-Transformationsobjekts Konfigurieren die Option **Konfigurieren** aus, und gehen Sie wie folgt vor:

      i. Ändern Sie den Umfang in **Global**.

      ii. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Systemeigenschaft zu erstellen.

      iii. Geben Sie im Feld Name den **Namen**com.glide.transform.json.max-partial-lengthein.

      iv. Legen Sie das Feld **Wert** auf `65536` fest.

      > **Hinweis:**
      > Das Feld Wert ist erforderlich, damit die Transformation funktioniert.

      v. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Filtern Sie die persönlichen Anwendungen.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig importiert SG-Jamf alle Anwendungsdatensätze. Um nur verwaltete Anwendungsdatensätze zu importieren, legen Sie den Eigenschaftswert *`sn_jamf_integrate.import_managed_apps_only`* auf **true**fest. Außerdem muss der Benutzer über Leseberechtigungen für die Kategorie „ **Apps für Mobilgeräte** “ in Jamfverfügen.

i. Wählen Sie im Abschnitt Persönliche Anwendungen filtern die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Eigenschaft aus.

iii. Aktualisieren Sie im Feld Wert den **Wert** von `false` auf `true`.

iv. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

d. Aktivieren Sie die Eigenschaft Jamf proAPI.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Jamf proAPI-Eigenschaft aktivieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Aktivieren Sie nach Bedarf die **Checkbox Jamf Pro API** und **Jamf Pro 10.35 oder höher** verwenden.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie Jamf Pro 10.35 oder höher verwenden, müssen Sie das Kontrollkästchen **Jamf Pro 10.35** aktivieren, um die Generierung von Fehlern zu vermeiden.

iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie beim Konfigurieren der HTTP-Verbindung Jamf sicher, dass das Feld **Basispfad** deaktiviert ist, damit Sie die Endpunkt-URL für die **Jamf proAPI-** Eigenschaft einrichten können.

iv. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

e. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Jamf -Authentifizierung.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen für Jamf-Authentifizierung konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name dieser Authentifizierungskonfiguration.
Benutzernamen	Benutzername, der zur Authentifizierung der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Benutzer muss über Leseberechtigungen für die Kategorien „ **Computer** “ und „ **Mobile Geräte** “ in Jamfverfügen.
Passwort	Passwort, das zur Authentifizierung der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist.

iii. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

f. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Jamf.

i. Klicken Sie im Abschnitt Konfigurieren der Jamf-HTTP-Verbindung auf **Konfigurieren**.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP(s)-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
MID-Server verwenden	Option zur Auswahl eines MID-Servers, der diese HTTP-Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
Host	Von der Verbindung verwendeter Zielhostwert Die Verbindungs-URL füllt automatisch den Hostnamen aus. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit einer Jamf-Basis-URL oder -IP-Adresse. Beispiel: `demojamfhost.com` oder `127.0.0.1`.
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Anmeldeinformationswert.
Verbindungsalias	Verbindungswert, der verwendet wird, um auf die Verbindung zu verweisen.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung Sie können eine URL entweder manuell eingeben oder den URL-Generator verwenden, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Festlegen der Verbindung mit gegenseitiger Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Protokoll**, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird.
Basispfad	Basispfad für HTTP(s)-Verbindung. **Hinweis:** Sie müssen dieses Feld nicht aktualisieren. Dieses Feld wird automatisch auf **/JSSSResource festgelegt**. Wenn Sie Service Graph Connector für Jamf aktualisieren und die **Jamf proAPI-** Eigenschaft verwenden möchten, müssen Sie dieses Feld löschen.

iii. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

g. Testen Sie die Verbindung.

i. Klicken Sie im Abschnitt Verbindung testen auf **Konfigurieren**.

ii. Überprüfen Sie die Felder im Formular.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Import Set-Tabelle, die diese Datenquelle erstellt.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Option zum Festlegen der Daten in einer einzelnen Spalte.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenlader	Skript, das Daten in die Import Set-Tabelle lädt.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

Hinweis:
Die Verbindung ist erfolgreich, wenn der **HTTP-Status200**lautet. Wenn in den Feldern **Fehlercode** und **Fehlermeldung** etwas angezeigt wird, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich. Klicken Sie während dieses Setups nicht auf **Alle Datensätze** laden.

iv. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

4. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie in der linken Seitenleiste das Symbol „Mehrere Instanzen hinzufügen“ (Symbol „ ○ “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Jamf“ im Abschnitt „Mehrere Instanzen hinzufügen“ die Aufgabe „ **Datenquellenzugriff aktualisieren** “ aus.

c. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

d. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.

e. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie im Menü Umfang die Option **Global** aus.

f. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

g. Speichern Sie den Datensatz.

h. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Jamf aus**.

i. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

j. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_data_set].

5. Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu.

Hinweis:
Ändern Sie den Bereich in **Service Graph Connector für Jamf**, andernfalls können Sie die zusätzlichen Verbindungen nicht laden.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Weitere Verbindung hinzufügen“ auf **Konfigurieren**.

b. Wählen Sie in Flow Designer **Verbindung hinzufügen**aus.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzernamen	Anmeldeinformationen des Benutzernamens für die neue Verbindung.
Passwort	Passwortanmeldeinformationen für die neue Verbindung.

d. Klicken **Sie auf Verbindung erstellen**.

e. Navigieren Sie zurück zum Guided Setup, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

f. Richten Sie bei Bedarf den MID Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Klicken Sie im Abschnitt „MID-Server konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**

g. Aktivieren Sie bei Bedarf die **Jamf proAPI-** Eigenschaft für die von Ihnen erstellte Verbindung.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Jamf proAPI-Eigenschaft aktivieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Ändern Sie für die von Ihnen erstellte Verbindung in der Spalte **JAMF Pro-API verwenden** den Wert von **false** in **true**.

iii. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

h. Testen Sie die neuen Verbindungen.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Neue Verbindungen testen“ auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie testen möchten.

iii. Um die Datenquellenkonfiguration zu validieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Testladen von 20 Datensätzen**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Testverbindung fehlschlägt, liegt ein Fehler in der Verbindung Jamf vor, den Sie beheben müssen.

iv. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Wählen Sie in der linken Leiste das Symbol zum Einrichten geplanter Importaufträge (Symbol zum) aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Jamf“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „Geplante Aufgabe **konfigurieren**“ aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Aufgabe konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie den Namen der geplanten Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

e. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Felder im Formular „Geplanter Datenimport“.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig wird die geplante Aufgabe *`SG-Jamf Mobile Devices`* automatisch als **Aktiv** festgelegt und führt SG-Jamf Computer als übergeordnetes Element aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

f. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, und wiederholen Sie diese Schritte bei Bedarf für die anderen Importe.

g. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Aufgabe konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Jamf

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Jamfabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Zugewiesen an	assigned_to
Hersteller	manufacturer
Betriebssystem	os

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Computer	Computer
Modell-ID	model_id
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Größe in Byte	size_bytes

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handgerät“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Transportunternehmen	carrier
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Speicherplatz (GB)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei
MEID	meid
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
Stammzugriff	root_access
Hersteller	manufacturer
Zugewiesen an	assigned_to
Modell-ID	model_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Handgerät erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Name	Name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Discovery-Quelle	discovery_source
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

Drucker [cmdb_ci_printer]

Die folgenden Attribute in der Druckertabelle [cmdb_ci_printer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Jamf-Erweiterungsattribute“ [sn_jamf_integrate_extension_attributes] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erweiterungsattribute	extension_attributes

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Version	version
Hersteller	manufacturer
Schlüssel	key
Name	Name

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Für Software-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Microsoft Azure (1.7.2)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Azure, um Daten aus Microsoft Azure in CMDBabzurufen .

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

Unterstützte ServiceNow Versionen:

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Transparenz von Cloud-Ressourcen, -Beziehungen und -Status nahezu in Echtzeit.
- Service-ITAM/SAM-Ergebnisse durch umfassende Erkennung von Anwendungen.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azure bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBMicrosoft Azure -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Azure werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow® CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Azureabgerufen werden. Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die Zieltabellen eingefügt.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, die entsprechenden Staging-Tabellen und die entsprechenden Zieltabellen als CMDB CI-Klassen für Azureaufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
SG-Azure – Abonnements	SG Azure-Abonnements [sn_sg_azure_integ_subscriptions]	Cloud-Ressource [cmdb Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Rechenzentren	SG-Azure – Standorte [sn_sg_azure_integ_locations]	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Ressourcengruppen	SG-Azure – Ressourcengruppe [sn_sg_azure_integ_resource_groups]	Ressourcengruppe [cm Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service Schlüsselwert [cmdb_ke Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	SG-Azure – Verfügbarkeitssätze [sn_sg_azure_integ_availability_sets]	Verfügbarkeitszone [cm Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service Schlüsselwert [cmdb_ke Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Speichervolume	SG-Azure – Speichervolume [sn_sg_azure_integ_storage_volume]	Speichervolume [cmdb_ Schlüsselwert [cmdb_ke Ressourcengruppe [cm Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	SG-Azure – Lastenausgleichsmodule [sn_sg_azure_integ_load_balancers]	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_ba Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipad Schlüsselwert [cmdb_ke Ressourcengruppe [cm

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
		Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Netzwerk	SG-Azure – Netzwerk [sn_sg_azure_integ_network]	Cloud-Netzwerk [cmdb_ Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service Cloud-Subnetz [cmdb_c Schlüsselwert [cmdb_ke Compute-Sicherheitsgr [cmdb_ci_compute_secu Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	SG-Azure-Netzwerkschnittstelle [sn_sg_azure_integ_network_interface]	Cloud Management-Net [cmdb_ci_nic] Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service Schlüsselwert [cmdb_ke Öffentliche Cloud-IP-Ad [cmdb_ci_cloud_public_ Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace IP-Adresse [cmdb_ci_ip Hardware [cmdb_ci_har VM-Instanz [cmdb_ci_v
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse [sn_sg_azure_integ_public_ip_address]	Öffentliche Cloud-IP-Ad [cmdb_ci_cloud_public_ Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service Cloud Management-Net [cmdb_ci_nic] Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_ba Schlüsselwert [cmdb_ke

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
		Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	SG-Azure – Sicherheitsgruppe [sn_sg_azure_integ_security_group]	Compute-Sicherheitsgr [cmdb_ci_compute_secu Schlüsselwert [cmdb_ke Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Speicher-Accounts	SG-Azure – Speicherkonten [sn_sg_azure_integ_storage_accounts]	Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage Schlüsselwert [cmdb_ke Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Hardware-Vorlage	SG-Azure – Hardwarevorlage [sn_sg_azure_integ_hw_template]	Hardwaretyp [cmdb_ci_ Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	SG-Azure – Virtueller Computer [sn_sg_azure_integ_virtual_machine]	VM-Instanz [cmdb_ci_v Speichervolume [cmdb_ Image [cmdb_ci_os_tem Cloud Management-Ne [cmdb_ci_nic] Schlüsselwert [cmdb_ke Hardwaretyp [cmdb_ci_ Cloud Management-Ne [cmdb_ci_nic] Ressourcengruppe [cm Linux-Server [cmdb_ci_ Server [cmdb_ci_server Windows-Server [cmdb Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
SG-Azure – Software	SG-Azure – Software [sn_sg_azure_integ_software] **Hinweis:** Die Datenquelle „SG-Azure Software“ importiert die Softwaredaten aus der Tabelle „ ConfigurationData “ im Log Analytics -Arbeitsbereich von Azure.	Wenn die Anwendung S Management (SAM) nic • Softwarepakete [cmd • Software-Instanz [cm • Server [cmdb_ci_serv Wenn die SAM-Anwend • Softwareinstallation [• Server [cmdb_ci_serv
SG-Azure – Serverkonfigurationsdaten	SG-Azure – Serverkonfigurationsdaten [sn_sg_azure_integ_server_config_data]	Linux-Server [cmdb_ci_ Windows-Server [cmdb Server [cmdb_ci_server
SG-Azure – SQL	SG-Azure – SQL [sn_sg_azure_integ_sql]	Cloud-Datenbank [cmdb Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace Schlüsselwert [cmdb_ke
SG-Azure – TCP	SG-Azure – TCP [sn_sg_azure_integ_tcp] **Hinweis:** Die SG-Azure TCP-Datenquelle importiert das TCP und verarbeitet Daten aus den Tabellen „ VMConnection“ und „VMProcess“ im Log Analytics -Arbeitsbereich von Azure. Um die Tabellen auszufüllen, müssen Sie zuerst die Funktion „ VM-Einblicke “ im Portal Azure aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter VM-Einblicke aktivieren.	TCP-Verbindung [cmdb Laufender Prozess [cm
SG-Azure – VM-Konfigurationsdaten	SG-Azure – VM-Konfigurationsdaten [sn_sg_azure_integ_vm_config_data]	VM-Instanz [cmdb_ci_v
SG-Azure – Funktionen	SG-Azure – Funktionen [sn_sg_azure_integ_functions]	Cloud-Funktion [cmdb_ Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Generische Ressourcen	SG-Azure – Generische Ressourcen [sn_sg_azure_integ_generic_resources]	Cloud-Ressource [cmdb

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, Bereitstellungstabellen und CMDB CI-Klassen ausgefüllt (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
	Hinweis: Die Datenquelle „SG-Azure – Generische Ressourcen“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden. Der Connector verwendet die Tabelle „Service Graph Resource Inclusion Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace
SG-Azure – Skalierungssätze	SG-Azure – Skalierungssätze [sn_sg_azure_integ_scale_sets]	Instanzskalierungsgrupp [cmdb_ci_instance_scal Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace Ressourcengruppe [cm
SG-Azure – Skaliert VMs	SG-Azure – Skalierungsgruppen – VMs [sn_sg_azure_integ_scale_sets_vms]	VM-Instanz [cmdb_ci_v Schlüsselwert [cmdb_ke Speichervolume [cmdb_ Image [cmdb_ci_os_tem Cloud Management-Ne [cmdb_ci_nic] Hardwaretyp [cmdb_ci_ Ressourcengruppe [cm Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datace Instanzskalierungsgrupp [cmdb_ci_instance_scal Linux-Server [cmdb_ci_ Server [cmdb_ci_server Windows-Server [cmdb SG-Azure-Erweiterungs [sn_sg_azure_integ_sn_

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus Azuregespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen und Unterstützte Microsoft Azure Ressourcentypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Microsoft Azure

Konfigurieren Sie eine Azure -Richtlinie zum Abrufen von Softwaredaten von mehreren VMs

Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure

VM-Einblicke für die Erfassung von Azure Daten aktivieren

Einrichten mehrerer Verbindungen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren

Richten Sie Datenquellen und geplante Importaufträge ein, um Daten aus Azure in Ihren CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.discovery.core), das automatisch von Discoveryinstalliert wird.
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Wichtig:
Nach dem ersten Import von Azure Daten führt die Anwendung einen Delta-Import von Daten durch. Sie können jedoch jederzeit später einen vollständigen Datenabruf durchführen, indem Sie die Delta-Synchronisierung deaktivieren und die Eigenschaft `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` auf `false`setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector verwendet die Azure-Verwaltungs-APIs für den vollständigen Abruf von Daten aus Azure. Um jedoch Delta-Änderungen aus Azureabzurufen, werden die Azure Resource Graph-APIs verwendet. Das Domain Name System (DNS) ist Microsoft Azure Management, der Pfad ist jedoch ein Ressourcendiagramm.

Weitere Informationen zu den Setup-Anweisungen für Azure finden Sie im Artikel Service Graph Connector für Azure – Übersicht auf der Website ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Erstellen Sie Datenquellen und geplante Importe für die neue Verbindung.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Azure “ unter Datenquellen und Zugriff für geplante Importe aktualisieren die Aufgabe **Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren**aus.

   b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ die Option **Konfigurieren** aus, und gehen Sie wie folgt vor:

      i. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie im Menü Umfang die Option **Global** aus.

      ii. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

      iii. Speichern Sie den Datensatz.

      iv. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Microsoft Azure aus**.

      v. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

      vi. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ mit der Datenquellentabelle.

   c. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

      i. Wählen Sie im Abschnitt „Cache für Datenquelle und Importsatz leeren“ die Option **Konfigurieren**aus.

      ii. Wechseln Sie im Menü Umfang zu **Global**.

      iii. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

      iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

      v. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Microsoft Azure aus**.

      vi. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie eine Verbindung, um Hardware-Konfigurationselemente (CIs) aus der Client-Anwendung Azure zu importieren.

> **Hinweis:**
> Vergewissern Sie sich, dass Sie für den Hardwareimport über die **Berechtigung User.Read** in der `Microsoft Graph` API verfügen.

a. Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von Ihrem Azure -Administrator ab.
Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

> **Hinweis:**
> Wechseln Sie nach dem Abrufen der OAuth-Anmeldeinformationen im geführten Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azurezum Abschnitt Verbindung für den Hardwareimport erstellen der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Azure “, und legen Sie die Aufgabe „OAuth-Anmeldeinformationen abrufen“ fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

b. Konfigurieren Sie Ihre Azure-Hardwareverbindung und -Anmeldeinformationen.

i. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung für den Hardwareimport erstellen der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Verbindungsaufgabe Erstellen oder Bearbeiten die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer **Konfigurieren** für die **SG-Azure-Hardwareverbindung** aus, die standardmäßig für den Hardwareimport verfügbar ist.

Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auf Verbindung **hinzufügen**klicken.

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Hardwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: `SG-Azure – Hardwareverbindung`.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Ihrer Azure -Clientanwendung. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anmeldedaten	
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) der Clientanwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Clientanwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.

OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Clientanwendung.
	
	Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Azure -Clientanwendung die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> die Mandanten-ID Ihrer Azure -Clientanwendung ist, wie in Schritt 4.a beschrieben.

v. Wählen Sie **Konfigurieren und OAuth-Token abrufen aus**.

vi. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie über die Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers zur Seite Verbindung für die Hardware-Importaufgabe erstellen zurück.

vii. Legen Sie die Verbindungsaufgabe Erstellen oder Bearbeiten auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

c. Testen Sie die `Microsoft Graph` -API-Verbindung, um Hardwaredaten aus der Clientanwendung Azure zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Datenquellenliste die Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

iii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wenn sich der Status in **Abgeschlossen**ändert, kehren Sie zum Setup zurück, indem Sie im Hilfebereich auf **Zurück zum geführten Setup** klicken.

v. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

d. Überprüfen Sie die Konfiguration der geplanten Datenimporte.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Importaufträge einrichten“ **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe `SG-Azure Subscriptions` aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

v. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Importaufträge einrichten“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **im Hilfebereich auf Als** abgeschlossen markieren klicken.

5. Erstellen Sie eine Verbindung, um Softwareinformationen aus der Clientanwendung Azure zu importieren.

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass Sie für den Softwareimport über die **Berechtigung Data.Read** für die `Log Analytics` -API verfügen.

a. Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen ab, und richten Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich in Azureein.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über die OAuth-Anmeldeinformationen aus Schritt 4.averfügen.

ii. Konfigurieren Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich in der Clientanwendung Azure.

- Verwenden Sie einen vorhandenen Arbeitsbereich, falls verfügbar.
- Erstellen Sie einen weiteren Arbeitsbereich.

Weitere Informationen finden Sie unter Log Analytics-Arbeitsbereich erstellen in der Azure-Dokumentation.

Hinweis:
Notieren Sie sich die Arbeitsbereichs-ID.

iii. Erstellen Sie ein Automatisierungskonto in der Client-Anwendung Azure.

Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstart: Erstellen eines Automation-Kontos mithilfe des Azure-Portals in der Azure-Dokumentation.

iv. Aktivieren Sie die Change-Nachverfolgung und den Bestand über das Automatisierungskonto.

Weitere Informationen finden Sie in der Azure-Dokumentation unter Change-Nachverfolgung und Bestand über ein Automatisierungskonto aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wechseln Sie nach dem Abrufen der OAuth-Anmeldeinformationen im Guided Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azure zum Abschnitt Verbindung für den Softwareimport erstellen der Seite Service Graph Connector für Microsoft Azure, und legen Sie die Aufgabe OAuth-Anmeldeinformationen abrufen auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Markieren**klicken als Abgeschlossen .

b. Konfigurieren Sie Ihre Azure-Softwareverbindung und -Anmeldeinformationen.

i. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung für den Softwareimport erstellen der Seite Service Graph Connector für Microsoft Azure die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Verbindungsaufgabe Erstellen oder Bearbeiten die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer **Konfigurieren** für die **SG-Azure Log Analytics-Verbindungsverbindung** aus, die standardmäßig für den Softwareimport verfügbar ist.

Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auf Verbindung **hinzufügen**klicken.

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Name der Softwareverbindung	Name zur eindeutigen Identifizierung des Softwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure Log Analytics-Verbindung.
Hardware-Verbindungsname	Name der Hardwareverbindung, die der Software zugeordnet ist, wie in Schritt 4.b.ivbeschrieben. Sie fügen einen Hardwareverbindungsnamen hinzu, um die Softwareverbindung der jeweiligen Hardware zuzuordnen.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Log Analytics-Arbeitsbereich im folgenden Format: `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Wo<workspace_id> ist die ID des Log Analytics-Arbeitsbereichs, wie in Schritt 5.a.ii beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zum Log Analytics-Arbeitsbereich herzustellen. Ersetzen Sie den<workspace_id> -Variable in der automatisch generierten URL mit der Arbeitsbereichs-ID Ihres Log Analytics-Arbeitsbereichs.
Anmeldedaten	
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) der Clientanwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Clientanwendung Azure, wie in Schritt 4.abeschrieben.

OAuth-Token-URL	Token-URL Ihrer Azure -Clientanwendung.
	Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Azure -Clientanwendung die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> die Mandanten-ID Ihrer Azure -Clientanwendung ist, wie in Schritt 4.a beschrieben.

v. Wählen Sie **Konfigurieren und OAuth-Token abrufen aus**.

vi. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie über die Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers zur Seite Verbindung für die Softwareimportaufgabe erstellen zurück.

vii. Legen Sie die Verbindungsaufgabe Erstellen oder Bearbeiten auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

c. Testen Sie die `Log Analytics` -API-Verbindung, um Softwaredaten aus der Clientanwendung Azure zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Datenquellenliste die Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

iii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

iv. Wenn sich der Status in **Abgeschlossen**ändert, kehren Sie zum Setup zurück, indem Sie im Hilfebereich auf **Zurück zum geführten Setup** klicken.

v. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

d. Überprüfen Sie die Konfiguration der geplanten Datenimporte.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Importaufträge einrichten“ **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe *`SG-Azure Subscriptions`* aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

v. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Importaufträge einrichten“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **im Hilfebereich auf Als** abgeschlossen markieren klicken.

Ergebnisse

Die Daten aus Azure werden in Ihren CMDBabgerufen .

Hinweis:
Sie können Azure -Richtlinien verwenden, um mehrere virtuelle Computer (VMs) mit verschiedenen Abonnements zu einem einzelnen Arbeitsbereich hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Richtlinie.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Microsoft Azure

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Microsoft Azureabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verfügbarkeitszone erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region
Status	install_status

Für das Azure-Rechenzentrumerstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Status	install_status
Status	Status
Typ	Typ
Version	version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud LB IPAddress“ [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
IPAddress-Typ	ipaddress_type

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Name der kanonischen gehosteten Zone	canonical_hosted_zone_name
DNS-Name	dns_name
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Status	install_status
Status	Status

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
App-Funktionsstatus	app_function_state
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Zuletzt geänderte Funktion	function_last_modified
Status	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
Status	install_status
Private IP	private_ip
Öffentlicher DNS	public_dns
Status	Status
Statisches Objekt	is_static

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Enthält::Enthalten in	Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CIDR	cidr
Status	install_status
Status	Status

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Öffentliche Cloud-IP-Adresse“ [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Öffentlicher DNS	public_dns
Öffentliche IP-Adresse	public_ip_address

Für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_cmp_resource] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Status	install_status
Ressourcentyp	resource_type

Für Cloud-Ressource erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicherkonto“ [cmdb_ci_cloud_storage_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
SKU-Name	sku_name
Status	Status

Für das Cloud-Speicherkonto erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CIDR	cidr
Status	install_status

Für das Cloud-Subnetz erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Cloud-Servicekonto erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Status

Für Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Hardwaretabelle [cmdb_ci_hardware] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	sys_class_name
Kerne	Kerne
Logischer Speicher GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
vCPUs	vcpus

Hinweis:
Wenn die Klassenerweiterung „Cloud-Hardwaretyp“ aktiviert ist, wird das Attribut „ **Klasse** “ auf „ Cloud-Hardwaretyp“festgelegt. Andernfalls wird das Attribut auf Hardwaretypfestgelegt.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Klassenerweiterung „Cloud-Hardwaretyp“ aktivieren, indem Sie die Eigenschaft „ **Einen einzelnen Hardwaretyp für Cloud-Rechenzentren verwenden** “ (*sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers*) auf „ true“ setzen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für Microsoft Azure – Migration zu einem neuen Hardwaretypmodell [KB1288455] in der Knowledge Base von Now Support.

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Gast-BS	guest_os
Version	version
Lieferant	Lieferant

Beziehung für Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzskalierungsgruppe [cmdb_ci_instance_scale_set]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Instanz-Skalensatz“ [cmdb_ci_instance_scale_set] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Status

Für die Instanzskalengruppe erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Instanzskalierungsgruppe [cmdb_ci_instance_scale_set]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic

Für IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Status	install_status
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Linux-Server erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_group] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
Status	Status

Für Ressourcengruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Instanzskalierungsgruppe [cmdb_ci_instance_scale_set]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Ressourcengruppe erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Image [cmdb_ci_os_template]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Status	install_status

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	version
Discovery-Quelle	discovery_source

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Status	install_status
Name	Name
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Status	Status

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Status	install_status
IP-Adresse	ip_address
Status	Status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwaltet von::Verwaltet	Instanzskalierungsgruppe [cmdb_ci_instance_scale_set]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwendet::Verwendet von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Status	install_status
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Windows Server erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Konfigurieren Sie eine Azure -Richtlinie zum Abrufen von Softwaredaten von mehreren VMs

Konfigurieren Sie eine Azure -Richtlinie, um einen einzelnen Arbeitsbereich zum Abrufen der Softwaredaten mehrerer virtueller Computer (VMs) in verschiedenen Abonnements zu verwenden.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie Service Graph Connector für Microsoft Azurekonfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie über die Rollen „Beitragender bei Ressourcenrichtlinien“ und „Benutzerzugriffsadministrator“ verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter. Was ist Azure Richtlinie? auf der Dokumentationswebsite Azure.

Erforderliche Rolle: Beitragender bei Ressourcenrichtlinien und Benutzerzugriffsadministrator des Verzeichnisses Azure .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsbereiche sind nur einzelnen Abonnements zugeordnet. Anstatt also jedes Mal ein Abonnement für das Abrufen von Softwaredaten mit dem Connector zu konfigurieren, können Sie einem einzelnen Arbeitsbereich VMs aus verschiedenen Abonnements hinzufügen, indem Sie die folgenden Azure -Richtlinien verwenden:

- Für Windows-basierte VMs: LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json
- Für Linux-basierte VMs: LogAnalyticsExtension_Linux_VM_Deploy.json

Weitere Informationen finden Sie unter Azure Richtliniendefinitionen im Repository GitHub.

Hinweis:
Diese Konfiguration ist optional und wird durchgeführt, nachdem Sie Service Graph Connector für Microsoft Azurekonfiguriert haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim an Azure Portal .
2. Navigieren Sie zu **Abonnements**, und wählen Sie dann **Richtlinien verwalten**aus.
3. Wählen Sie im Menü auf der linken Seite aus **Einstellungen** > **Richtlinien**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Richtlinie“ die **Option Richtlinie zuweisen**aus.
5. Wählen Sie im Feld **Richtliniendefinition** der Registerkarte „Grundlagen“ das Symbol mit den Auslassungspunkten (...) aus.
6. Suchen Sie im Seitenbereich „Verfügbare Definitionen“ basierend auf Ihrem Computertyp nach der Richtlinie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Windows-basierte VMs die **Option Bereitstellen – Konfigurieren der Log Analytics-Erweiterung aus, um in der Richtlinie für virtuelle Windows-Computer aktiviert zu werden**.
- Wählen Sie für Linux-basierte VMs die **Option Bereitstellen – Konfigurieren der Log Analytics-Erweiterung aus, um in der Richtlinie für virtuelle Windows-Computer aktiviert zu werden**.

7. Wählen Sie **Hinzufügen**.
8. Wechseln Sie zur Registerkarte **Parameter**.
9. Wählen Sie im Feld **Log Analytics-Arbeitsbereich** der Registerkarte „ **Parameter** “ das Symbol mit den Auslassungspunkten (...) aus.
10. Wählen Sie in den Listen **„Abonnement“** und **„Arbeitsbereiche** “ des Seitenbereichs des Log Analytics-Arbeitsbereichs ein Abonnement und den Arbeitsbereich aus, um mehrere VMs mit unterschiedlichen Abonnements zu verbinden.
11. Wählen Sie auf der Seite „Richtlinie zuweisen“ die Option **Überprüfen und erstellen** aus.
12. Überprüfen Sie die ausgewählten Optionen, und wählen Sie dann **Erstellen**aus.
    Die Zuweisung der Richtlinie kann einige Zeit dauern.

    Hinweis:
    Die Richtlinie ermöglicht die Rollenzuweisungen zu den VMs dieses Abonnements, indem die Erweiterung auf den VMs installiert wird.

13. Wiederholen Sie die Schritte 10 bis 12 für jedes Abonnement, das dem Arbeitsbereich zugeordnet werden soll.
14. Erstellen Sie eine Korrekturaufgabe für die Richtlinie, um den Compliance-Prozess der vorhandenen VMs abzuschließen, die den Abonnements zugeordnet sind.
    Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturaufgaben erstellen in der Dokumentation Azure.
15. Fügen Sie die VMs dem Bestand im verknüpften Automatisierungs-Account hinzu.

    Weitere Informationen finden Sie unter Change-Nachverfolgung und Bestand über ein Automatisierungskonto aktivieren in der Dokumentation Azure.

Konfigurieren der Datensynchronisierung in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Sie können die Systemeigenschaft so konfigurieren, dass nur Delta-Daten aus einer Azure -Instanz synchronisiert werden.

Der Connector bietet die Möglichkeit, nur Delta-Daten aus einer Azure -Instanz zu importieren. Wenn die Delta-Synchronisierung aktiviert ist, ist der Importvorgang von Azure Daten schneller, da der Connector die Änderungen nur in Azure Daten importiert. Das Feld **Letzte** Ausführungszeit einer Datenquelle zeigt den Zeitstempel der letzten Delta-Abrufausführung an. Das Feld **Letzte** Ausführungszeit wird nur aktualisiert, wenn die letzte Ausführung des Delta-Abrufs erfolgreich war. Ein leeres Feld **Letzte** Ausführungszeit gibt an, dass für die Datenquelle keine vorherige Delta-Abrufausführung stattgefunden hat, sondern entweder eine vollständige Abrufausführung oder überhaupt keine Ausführung. Der Delta-Abrufzeitraum wird berechnet, indem das Datum und die Uhrzeit der letzten Ausführung vom aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit subtrahiert werden. Dies ist Delta-Zeitraum = Zeitstempel des aktuellen Datums - Zeitstempel des Datums der letzten Ausführung.

Die Anwendung enthält die Systemeigenschaft *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*, um die Delta-Synchronisierung zu aktivieren. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf truefestgelegt. Wenn Sie jedoch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vollständige Daten aus Ihrer Instanz Azure importieren möchten, müssen Sie die Eigenschaft *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung.

Hinweis:
Wenn der vollständige Datenimport abgeschlossen ist, setzen Sie die Eigenschaft *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* auf „ true “, um die Delta-Daten später abzurufen. Wenn Sie die Eigenschaft auf „ false“ belassen, werden bei jedem Abruf vollständige Daten importiert, was viel Zeit in Anspruch nimmt. Darüber hinaus trägt der Import vollständiger Daten zu Diskrepanzen in den abgerufenen Daten bei, da der vollständige Import keine aktualisierten oder gelöschten Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) enthält.

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung, um alle Microsoft Azure Daten zu importieren.

Vorbereitungen
Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*.
2. Geben Sie im Feld **Wert**falseein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

VM-Einblicke für die Erfassung von Azure Daten aktivieren

Sie müssen die Funktion „ VM-Einblicke “ im Portal Azure aktivieren, um TCP-Daten zu erfassen und Daten mit dem Service Graph Connector für Microsoft Azurezu verarbeiten.

Anforderungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie den Log Analytics -Arbeitsbereich erstellt haben, um die Protokolle von virtuellen Computern über Einblicke in Azure Monitorzu übertragen. Siehe Einblicke in Azure Monitor auf der Dokumentationswebsite Microsoft Azure.
- Notieren Sie sich den Abonnementnamen, der Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich zugeordnet ist.

Datenquellen zum Abrufen der TCP- und Prozessdaten

Die Datenquellen SG-Azure TCP und SG-Azure VM Config Data in Service Graph Connector für Microsoft Azure importieren Daten aus den Tabellen VMConnection und VMProcess in Azure. Um die Tabellen „VMConnection“ und „VMProcess“ auszufüllen, müssen Sie die Funktion „ VM-Einblicke “ für alle VMs in Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter VM-Einblicke im Azure-Portal aktivieren auf der Dokumentationswebsite Microsoft Azure.

Es gibt mehrere Methoden zum Aktivieren von VM-Einblicken. Weitere Informationen finden Sie unter VM-Einblicke aktivieren – Übersicht .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine Datensammlungsregel verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie die Kontrollkästchen **Gastleistung** aktivieren und **Prozesse und Abhängigkeiten aktivieren (Zuordnungen)** im Regelformular aktiviert haben.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Azure

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Azure in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft Azureverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Greifen Sie auf die Details einer Azure -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Azure -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für Microsoft Azurekonfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Einrichten mehrerer Verbindungen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Service Graph Connector für Microsoft Azure unterstützt mehrere Azure -Verbindungen.

Wichtig:
Fügen Sie mehrere Verbindungen hinzu, indem **Sie** im Guided Setup auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer Verbindung hinzufügen auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Mehrere Verbindungen einrichten

Sie können eine Hardware- oder Softwareverbindung mithilfe des Guided Setups einrichten. Service Graph Connector für Microsoft Azure unterstützt nur eine 1:1-Zuordnung zwischen Hardware- und Softwareverbindungen. Daher müssen Sie bei der Konfiguration mehrerer Softwareverbindungen auch eine entsprechende Anzahl von Hardwareverbindungen konfigurieren.

Wenn Sie beispielsweise 10 Softwareverbindungen für 10 verschiedene Arbeitsbereiche hinzufügen, müssen Sie auch 10 Hardwareverbindungen für jede entsprechende Softwareverbindung hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Arbeitsbereiche einrichten

Sie können einen Arbeitsbereich einrichten, wenn Sie eine Softwareverbindung mit dem Guided Setup hinzufügen. Um mehrere Arbeitsbereiche einzurichten, müssen Sie so viele verschiedene Softwareverbindungen in Service Graph Connector für Microsoft Azure konfigurieren, wie Arbeitsbereiche und eine entsprechende Anzahl von Hardwareverbindungen vorhanden sind.

Wenn Sie beispielsweise 10 Arbeitsbereiche haben, müssen Sie 10 Softwareverbindungen für jeden Arbeitsbereich und 10 Hardwareverbindungen für jede entsprechende Softwareverbindung hinzufügen.

Unterstützte Microsoft Azure Ressourcentypen

Mehrere Microsoft Azure -Ressourcentypen werden als CMDB -Daten importiert.

Datenquelle	Microsoft Azure Ressourcentyp
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	Microsoft.Compute/availabilitySets
SG-Azure – Speichervolume	Microsoft.Compute/Datenträger
SG-Azure – Rechenzentren	Microsoft.Compute/Speicherorte
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	Microsoft.Compute/virtualMachines
SG-Azure – SQL	Microsoft.DBfürPostgreSQL/Server
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	Microsoft.Network/loadBalancers
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	Microsoft.Network/networkInterfaces
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	Microsoft.Network/networkSecurityGroups
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Microsoft.Network/publicIPAddresses
SG-Azure – Netzwerk	Microsoft.Network/virtualNetworks
SG-Azure – Generische Ressourcen	Microsoft.ResourceGraph/resources – Generisch
SG-Azure – SQL	Microsoft.Sql/servers
SG-Azure – Speicher-Accounts	Microsoft.Storage/storageAccounts
SG-Azure – Funktionen	Microsoft.Web/sites

Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Microsoft Azureverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
api_retry_max	Geben Sie das maximale Wiederholungslimit für einen API-Aufruf Microsoft Azure ein, der aus den Datenquellen im Connector erfolgt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Delta_grace_time	Geben Sie den zusätzlichen Zeitraum in Stunden ein, der dem aktuellen Delta-Abrufzeitraum hinzugefügt wird, wenn inkrementelle Änderungen abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 24 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
is_delta_sync_enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf „ false “ fest, um die Delta-Synchronisierung zu deaktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung konfigurieren.
software_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die beim Importieren von Softwaredaten über die SG-Azure-Softwaredatenquelle pro Seite abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
tcp_and_process_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite abgerufen werden, wenn TCP importiert und Prozessdaten über die SG-Azure-TCP-Datenquelle ausgeführt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
tcp_time_period	Geben Sie den Zeitraum in Stunden ein, in dem TCP- und laufende Prozessdaten über die SG-Azure-TCP-Datenquelle importiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
vm_power_state_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite abgerufen werden, wenn der Stromversorgungsstatus von virtuellen Computern (VMs) über die Datenquelle „SG-Azure VM-Konfigurationsdaten“ importiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Delta_Seite_Größe	Geben Sie die Seitengröße ein, die der maximalen Anzahl von Datensätzen entspricht, die pro Seite in einem Delta-Abruf für die Datenquellen innerhalb des Connectors abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint (1.0.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint, um Daten von Computern, die durch die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint geschützt werden, in Ihre Instanz von ServiceNow abzurufen.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Microsoft Defender for Endpoint Versionen:
  - Microsoft Defender for Endpoint Plan 1
  - Microsoft Defender for Endpoint Plan 2
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Die Anwendungen ServiceNow Security Operations verfügen über Funktionen, die mit Service Graph Connector interagieren, um Einblicke in Computer zu erhalten, auf denen die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwendet wird.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBMicrosoft Defender for Endpoint -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus der Datenquelle Microsoft Defender for Endpoint werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in die Klassendefinitionen des Konfigurationselements (CI) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass Daten regelmäßig von den Computern abgerufen werden, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden.

Die folgende Datenquelle ist für die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint enthalten:

SG-Defender-Computer

Importiert alle rechnerbezogenen Daten von den Computern, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden, lädt die importierten Daten in die Staging-Tabelle „SG-Defender-Computer“ [sn_defender_integ_sg_defender_machines] und füllt dann die folgenden Zieltabellen:

- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- SG-Defender – Zugehörige Computer [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Server [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In den Tabellen „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install], „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] und „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden nur Betriebssystemdetails ausgefüllt.

Weitere Informationen dazu, wo Daten gespeichert werden, wenn Daten aus der Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint abgerufen werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint konfigurieren

Rufen Sie Daten von Computern, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden, in Ihren CMDBab.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Damit Event Management funktioniert, muss vor der Installation des Connectors die App Observability Commons for CMDB (sn_observability) installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Installieren Sie die Anwendung Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint (sn_defender_integ). Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .
- Stellen Sie sicher, dass Sie ein aktives Abonnement für Microsoft Defender for Endpointhaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Azure erstellt haben, um programmgesteuerten Zugriff auf Microsoft Defender for Endpointzu erhalten. Siehe Microsoft Defender für Endpunkt-APIs verwenden in der Dokumentation Microsoft 365.
- Rufen Sie die Mandanten-ID, die Client-ID und die geheimen Clientschlüssel-Details für das Administratorkonto Microsoft Defender for Endpoint ab.
- Aktivieren Sie die Berechtigungen Machine.Read.All und Machine.ReadWrite.All in Microsoft Defender for Endpoint. Siehe Berechtigungen für die `Listencomputer-` API in der Dokumentation Microsoft 365.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Setup**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationsdetails für die Authentifizierung zum Senden von Anforderungen an die `Listencomputer-` API in Microsoft Defender for Endpoint.

   a. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Microsoft Defender for Endpoint -Authentifizierung.

      i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ Erste **Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Anmeldeinformationen konfigurieren“ die Option**Konfigurieren**aus.

      iii. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf den `OAuth-Verbindungsdatensatz von SG Defender` festgelegt. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Microsoft Defender for Endpoint, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ beschrieben.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel von Microsoft Defender for Endpoint, wie im Abschnitt „ Bevor Sie beginnen “ beschrieben.
OAuth-Token-URL	Token-URL von Microsoft Defender for Endpoint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie die Token-URL im folgenden Format ein: `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID von Microsoft Defender for Endpoint , wie im Abschnitt „ *Bevor Sie beginnen* “ beschrieben.#unique_587_Connect_42_prereq_onn_3sx_tzb

iv. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Anmeldeinformationen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Testen Sie die API-Verbindung „ `List Machines` “, um rechnerbezogene Daten aus Microsoft Defender for Endpointzu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Option Verbindung **testen**aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

5. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um rechnerbezogene Daten aus Microsoft Defender for Endpointzu importieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Geplante Importaufträge einrichten “ der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „ Geplante Aufgaben konfigurieren“ **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie in der Spalte **Name** die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe „SG-Defender-Computer“ verfügbar, um die Datenquelle „SG-Defender-Computer“ auszuführen.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie die Zurück-Schaltfläche Ihres Browsers, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

g. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Aufgaben konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im Guided Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass Daten regelmäßig von Computern abgerufen werden, die die Sicherheitslösung Microsoft Defender for Endpoint verwenden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

SG-Defender – Zugehörige Computer [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Defender – Computerzugehörige“ [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Agent-Version	agent_version
Geräte-ID	device_id
Risikostufe	Exposure_level
Integritätsstatus	health_status
IstAadJoined	isaadjoined
Zuletzt gemeldet	last_reported

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Verwaltet von	managed_by

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt, wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Softwareinstallationstabelle [cmdb_sam_sw_install] werden bei der Installation der SAM-Anwendungdurch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Version	version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt, wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt, wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SG-Defender – Zugehörige Computer [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint -Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpointverfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Eigenschaft	Beschreibung
sn_defender_integ.pagination_record_count	Geben Sie die maximale Anzahl von Zeilen ein, die in der Antwort der `Listencomputer` -API vom Ressourcentyp „Computer“ abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpointverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Defender for Endpoint -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Defender for Endpoint -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpointkonfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Microsoft Intune (2.3.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Intune, um Daten aus der Anwendung Microsoft Intune in Ihre Instanz ServiceNow abzurufen.

Service Graph Connector für Microsoft Intune ruft Daten von Mobilgeräten, Computern und Softwareanwendungen in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab. Die Integration bietet mehr Transparenz in Bezug auf Mobilgeräte, Computer und zugehörige Softwareanwendungen, die darauf ausgeführt werden.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Microsoft Intune Graph API v1.0
  - Microsoft Intune Graph API Beta
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele dafür, wie Sie Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow® -Anwendungen verwenden können:

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Detaillierter Hardware- und Anwendungsbestand für Mobilgeräte vom Typ Android, Appleund Windows. Der Bestand kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) verwendet werden.
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte. Sie können Ihr eigenes Gerät erstellen (BYOD) oder unternehmenseigene Geräte verwenden.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Änderungen an erkannten Konfigurationselementen (CI).
  - Nachverfolgung und Zuweisung des Besitzes für Mobilgeräte.

Sie können auch die folgenden Arten von administrativen Aktionen ausführen:

- Geräteverwaltung: Sie können ein Gerät lokalisieren, löschen oder stilllegen. Sie können Berichte zu verschiedenen Aspekten des Geräts erstellen.
- Integration mit Azure Monitor: Delta-Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Microsoft Intune bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboards

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBMicrosoft Intune -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der Anwendung Microsoft Intune werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die Datenquellen Microsoft Intune umfassen:

- SG-Intune-Computer
- SG-Intune – Geräte
- SG-Intune – Software

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung Microsoft Intune abgerufen werden.

Die Daten werden in die folgenden Staging-Tabellen geladen:

- SG-Intune-Computer [sn_intune_integrat_computer]
- SG-Intune – Geräte [sn_intune_integrat_devices]
- SG-Intune-Software [sn_intune_integrat_software]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Computer [cmdb_ci_computer]
- Handgerät [cmdb_ci_handheld_computing]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Seriennummer [cmdb_serial number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Um zusätzliche Informationen zu einem Handgerät oder Computer anzuzeigen, können Sie die zugehörigen Listen „SG-Intune – gerätebezogen“ und „SG-Intune – Computer – zugehörig“ hinzufügen, indem Sie die Ansicht „Zugehörige Listen“ konfigurieren.
- Für alle erkannten Softwareanwendungen, die später in der Anwendung [Microsoft Intune gelöscht wurden, löscht Service Graph Connector automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB.

Weitere Informationen dazu, wo Daten gespeichert werden, wenn Daten aus einer Microsoft Intune -Anwendung abgerufen werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressourcen:

Service Graph Connector für Microsoft Intune – Behebung von Verbindungsproblemen unter ServiceNow Community

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft Intune konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und eine regelmäßige Aufgabe ein, um Microsoft Intune -Daten in CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Wenn Sie eine Anwendung registrieren, sind die Anmeldeinformationen erforderlich, um die Microsoft Graph API zu verwenden und eine Verbindung zu den Microsoft Intune REST-Endpunkten herzustellen. Daher müssen Sie der Graph API-Berechtigungen von der Seite Ihrer App in Microsoft Intuneerteilen:

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All
- GeräteverwaltungVerwalteteGeräte.Lesen.Alle
- DeviceManagementApps.Read.All
- Verzeichnis.Lesen.Alle
- Benutzer.Lesen
- Benutzer.Lesen.Alle

Weitere Informationen finden Sie in der Referenz zu Microsoft Graph-Berechtigungen auf der Dokumentationswebsite Microsoft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Ab Release Service Graph Connector für Microsoft Intune 2.1.1 ist Mehrinstanz-Support verfügbar, um Daten aus mehreren Instanzen von Microsoft Intune zu importieren. Diese Funktion umfasst die dynamische Erstellung von Datenquellen und geplanten Importen. erfordert daher die Gewährung zusätzlicher Berechtigungen. Das Guided Setup enthält zusätzliche Schritte für diese Funktion.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Setup**.
2. **Wählen**Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste Schritte aus.
3. Konfigurieren Sie die -Anmeldeinformationen.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Aufgabe **Konfigurieren Anmeldeinformationen**aus.

   b. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Anmeldeinformationen konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name der Anwendung Microsoft Intune. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune die Verbindungs-URL in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global https://graph.microsoft.com ▪ US-Regierung https://graph.microsoft.us ▪ China

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Deutschland
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth-Client-ID	Client-ID der Anwendung Microsoft Intune.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Anwendung Microsoft Intune.

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für den Provider.
	Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Anwendung Microsoft Intune .

d. Klicken **Sie auf OAuth-Token bearbeiten und abrufen**.

e. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und klicken Sie für die Aufgabe „Anmeldeinformationen konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

4. Wahlweise: Konfigurieren Sie bei Bedarf den MID Server.

a. Wählen Sie im Abschnitt MID Server konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Datensatz zu speichern.

Hinweis:
Sie müssen die anderen Felder nicht aktualisieren.

5. Testen Sie die Verbindung zur Microsoft Intune -API.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Daten in einzelner Spalte	Option zum Festlegen von Daten in einer einzelnen Spalte.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.

c. **Wahlweise:** Ändern Sie die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften des Verbindungsdatensatzes.

Hinweis:
Versuchen Sie, den Standardwert der Eigenschaft `software_path` beizubehalten, um sicherzustellen, dass die Softwaredetails ordnungsgemäß abgerufen werden.

d. Klicken Sie auf den zugehörigen Link –**Testverbindung**, um den Testprozess zu starten.

e. Wenn das Feld **Status** auf **Success**festgelegt ist, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück. Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Verbindungsaufgabe testen“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das Symbol „Mehrere Instanzen hinzufügen“ (Symbol „ “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt „Mehrere Instanzen hinzufügen“ die Aufgabe **Datenquellenzugriff aktualisieren**aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

d. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie im Menü Umfang die Option **Global** aus.

e. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

f. Speichern Sie den Datensatz.

g. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Microsoft Intune aus**.

h. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

i. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_data_set].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

   a. Wählen Sie die Aufgabe **„Cache für Datenquelle leeren und Importsatz“ und** dann **Konfigurieren**.

   b. Leeren Sie den Cache, indem Sie **Global** im Menü Bereich auswählen.

   c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

   d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

   e. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für Microsoft Intune aus**.

   f. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

8. Um die Verbindung hinzuzufügen oder zu speichern, klicken Sie für die Aufgabe „Verbindung erstellen“ oder „Verbindung bearbeiten“ auf **Konfigurieren**.
   - Um eine Verbindung hinzuzufügen, wählen **Sie Verbindung**hinzufügen.
   - Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Sie benötigen die folgenden Informationen von Ihrem Microsoft Intune -Administrator:
   - Client-ID
   - Geheimer Clientschlüssel
   - Token-URL

   Wenn ein Microsoft Intune -Administrator eine Anwendung registriert, sind die Client-ID, der geheime Clientschlüssel und die Token-URL verfügbar. Weitere Informationen zum Registrieren einer Anwendung finden Sie auf der Microsoft Intune-Dokumentationswebsite .

   a. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune die Verbindungs-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ US-Regierung
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Deutschland
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth-Client-ID	Client-ID für den Provider.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel für den Provider.

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für den Provider.
	Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Anwendung Microsoft Intune die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo<tenantid> ist die Mandanten-ID Ihrer Anwendung Microsoft Intune .

b. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie OAuth-Token erstellen und abrufen aus**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen**aus.

c. Navigieren Sie zurück zum Guided Setup, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

d. **Wahlweise:** Richten Sie den MID Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Klicken Sie im Abschnitt „MID-Server konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**

9. Konfigurieren Sie die Sätze der Datenquellen und geplanten Datenimporte für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellen und geplante Datenimporte **konfigurieren**die Option Konfigurieren aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Instanzpräfix für Datenquelle und geplante Datenimportsätze	Das Präfix ist ein Bezeichner, der in allen Datenquellen- und geplanten Importnamen für diese eindeutige SG-Intune-Verbindung verwendet wird. In einer Mehrinstanzbereitstellung sollte dieses Präfix ein kurzer, aussagekräftiger Bezeichner sein, mit dem Sie einen Satz zugehöriger Datenquellen identifizieren können.
Verbindungs- und Anmeldealias	Wählen Sie den Verbindungsalias aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
Führen Sie den geplanten Import als Benutzer aus	Wählen Sie einen Benutzer aus, um das Feld im geplanten Datenimport auszufüllen.

c. Klicken Sie auf **Absenden** und dann **auf Als abgeschlossen**markieren.

d. Testen Sie die Verbindung im Abschnitt „Neue Verbindungen testen“, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.

i. Wählen Sie den Namen der Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

ii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link Verbindung **testen**, um den Prozess zu starten.

iii. Ändern Sie optional die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Intune -Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
api_version	Die Version der Microsoft Intune Graph-API.
software_path	Der Pfad des Softwarecodes für die Suche nach Apps und zugehörigen Geräten oder umgekehrt. Lassen Sie den Eigenschaftswert unverändert.
include_primary_user_details	Aktivieren Sie das Abrufen der Details des primären Benutzers während des Imports und das Ausfüllen des Attributs **assigned_to** in den Datensätzen der Tabelle cmdb_ci, indem Sie den Eigenschaftswert auf `true`setzen. Legen Sie zum Abrufen der registrierten Benutzerdetails den Eigenschaftswert auf `false`fest. Das Abrufen der primären Benutzerdetails erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer anfänglich einem Gerät zugewiesen wird, sind der registrierte und der primäre Benutzer identisch. Wenn das Gerät jedoch einem anderen Benutzer zugewiesen wird, wird der primäre Benutzername dem neuen Benutzer zugewiesen, der registrierte Benutzer ist jedoch weiterhin der ursprüngliche registrierte Benutzername.
include_ip_address_details	Aktivieren Sie das Abrufen der IP-Adressen von Geräten während des Imports, und füllen Sie die Datensätze in der Tabelle cmdb_ci_ip_address aus, indem Sie den Eigenschaftswert auf `true`setzen. Um das Abrufen von IP-Adressen zu überspringen, legen Sie die Eigenschaft auf `false`fest. Das Abrufen von IP-Adressen erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe.

Hinweis:
Die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften des Verbindungsdatensatzes können geändert werden. Versuchen Sie jedoch, den Standardwert der Eigenschaft `software_path` beizubehalten, um sicherzustellen, dass die Softwaredetails ordnungsgemäß abgerufen werden.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Success**festgelegt ist, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Hinweis:
Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Kehren Sie zum Guided Setup zurück, und klicken Sie für die Aufgabe „Neue Verbindungen testen“ auf **Als abgeschlossen** markieren.

10. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das Symbol „Geplante Importaufträge einrichten“ (Symbol „ “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „Geplante Aufgabe **konfigurieren**“ aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Importaufgaben konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

f. Klicken Sie **auf Jetzt ausführen** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Microsoft Intune

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Microsoft Intuneabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Beschreibung	short_description
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Hersteller	manufacturer
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Modell-ID	model_id
Zugewiesen an	assigned_to
Gehäusetyp	chassis_type

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Intune Computer-bezogen [sn_intune_integrat_computer_related]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handgerät“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Beschreibung	short_description
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
Stammzugriff	root_access

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Transportunternehmen	carrier
Zugewiesen an	assigned_to
Hersteller	manufacturer

Für Handgerät erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	SG-Intune – gerätebezogen [sn_intune_integrat_device_related]
Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	version
Discovery-Quelle	discovery_source
Installiert auf	installed_on

Für die Softwareinstallation erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Konfigurationselement	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Version	ip_version
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Name	Name

Für IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Intune Computer Related“ [sn_intune_integrat_computer_related] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Azure AD registriert	azure_ad_registered
Compliancestatus	compliance_state
Geräteregistrierungsart	device_enrollment_type
E-Mail-Adresse	email_address
Verschlüsselt	is_encrypted
Verwaltetes Gerät – Besitzertyp	managed_device_owner_type
Service Desk-Mitarbeiter für Verwaltung	management_agent
Überwacht	is_supervised

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Intune – Gerätezugehörig“ [sn_intune_integrat_device_related] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Azure AD registriert	azure_ad_registered
Compliancestatus	compliance_state
Geräteregistrierungsart	device_enrollment_type
E-Mail-Adresse	email_address
Verschlüsselt	is_encrypted
Verwaltetes Gerät – Besitzertyp	managed_device_owner_type
Service Desk-Mitarbeiter für Verwaltung	management_agent
Überwacht	is_supervised

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Für Software-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Intune

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Intune in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft Intuneverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Intune -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft Intune -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für Microsoft Intunekonfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM (3.4.2)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM, um Daten aus Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) in Ihre ServiceNow -Instanz abzurufen.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM (SG-SCCM) importiert SCCM-Daten in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB). Die Integration schreibt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nicht in die SCCM-Datenbank und unterstützt Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM). Die Integration ruft Daten von Computern, Prozessoren, Betriebssystemen, Datenträgern, Netzwerken und Software ab.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Microsoft SCCM-/MECM-Versionen:
  - 2303
  - 2211
  - 2207
  - 2203
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Die folgenden ServiceNow -Anwendungen verfügen über Funktionen, die mit Service Graph Connectorinteragieren:

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Möglichkeit, Einblick in Ihre Infrastruktur zu erhalten.
  - Detaillierte Nachverfolgung des Hardware- und Softwarebestands. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) erfolgen.
  - Möglichkeit, Delta-Änderungen für effiziente inkrementelle Importe von SCCM in Now Platformzu erkennen.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Änderungen an erkannten Konfigurationselementen (CI).
  - Automatische Zuweisung des Gerätebesitzers.
- Software Asset Management (SAM) und IT Asset Management (ITAM)
  - Enge Integration mit Software Asset Management Professional und Client-Softwareverteilungs-Workflows.
  - Bestand Nachverfolgung von Softwarepaketen und Installationen.
  - Nachverfolgung der Softwarenutzung.
  - Lizenzrückforderung durch Erkennung entfernter Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützung für Software-Editionen, Normalisieren von Herausgeberinformationen und Normalisieren von Produktinformationen.
- Unterstützung für SCCM Asset Intelligence.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Nachdem Sie die neueste Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCMinstalliert haben, stellen Sie sicher, dass Sie den Feldwert „ **last_run_datetime** “ aus der Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] für die SCCM -Datenquellen entfernt haben.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Microsoft SCCM bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

Hinweis:
Wenn Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCMinstallieren und konfigurieren, werden während des geführten Setups nur aktive SG-SCCM-Datenquellen mit Anmeldeinformationen oder der MID-Konfiguration konfiguriert. Wenn ein Software Asset Management -Plugin aktiviert wird, nachdem der Connector installiert wurde, werden zusätzliche SAM-bezogene Datenquellen nicht mit Anmeldeinformationen konfiguriert und funktionieren nicht ordnungsgemäß. In diesem Szenario müssen Sie, damit diese neuen SAM-bezogenen Datenquellen ordnungsgemäß funktionieren, zum Guided Setup für SG-SCCM zurückkehren und die Anmeldeinformationen und die MID-Konfiguration erneut eingeben.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von Microsoft SCCM-Integrationen im Dashboard für CMDB Integrationen finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den SCCM-Datenquellen werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in die Klassendefinitionen der Konfigurationselemente (CI) von ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow® CMDB eingefügt.

Die SCCM-Datenquellen umfassen:

- SG-SCCM – Computeridentität

  Sie können die folgenden Daten anzeigen, wenn sie in SCCM verfügbar sind:

  - Asset-Tag Wenn die Asset-Tag-Daten verfügbar sind, kann die Zuordnung optional über das Guided Setup aktiviert werden.
  - Zugewiesen
  - DNS-Domäne
- SG-SCCM – Computer-OE. Diese Datenquelle importiert Daten über den Namen der Organisationseinheit (OE). Die Daten werden in der Tabelle „SG-SCCM Computer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Related“ [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] gespeichert. Um die Ansicht hinzuzufügen, öffnen Sie den Computerdatensatz, klicken Sie auf den oberen Header, und wählen Sie **Ansicht** > **SG-SCCM Computer-bezogen**.

- SG-SCCM – Datenträger
- SG-SCCM – letztes erkanntes Update. Diese Datenquelle wird am Ende der Importzeitpläne ausgeführt, um das Datum „last_discovered“ auf dem Computer-CI zu aktualisieren. Die Quelle führt einen vollständigen Abruf aller Computer durch und übernimmt nur die Spalten ResourceID und CMDB LastHWScan , um die Tabelle „Computer“ zu aktualisieren.
- SG-SCCM – Netzwerk
- SG-SCCM – Betriebssystem
- SG-SCCM – Prozessor
- SG-SCCM – Entfernte Software. Stellen Sie sicher, dass die Option Datum/Uhrzeit der **letzten Ausführung verwenden** für jede Ausführung deaktiviert ist.
- SG-SCCM – Software-KI entfernt. Stellen Sie sicher, dass die Option Datum/Uhrzeit der **letzten Ausführung verwenden** für jede Ausführung deaktiviert ist.
- SG-SCCM – Software
- SG-SCCM – Software-KI

Hinweis:
Wenn Sie Asset Intelligence in Ihrer Microsoft SCCM-Instanz haben, müssen Sie SG-SCCM Removed Software AI und SG-SCCM Software AI ausführen. Wenn Sie Asset Intelligence nicht in Ihrer Instanz haben, müssen Sie SG-SCCM – Software entfernt und SG-SCCM – Software ausführen.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus SCCM abgerufen werden. Die Daten werden in Staging-Tabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_computer] (erforderlich)
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die SAM-Anwendung installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Softwarenutzung [samp_sw_usage]

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus einer Microsoft SCCM-Anwendung gespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Behebung des Problems mit fehlender IP-Adresse oder MAC-Adresse

Standardmäßig werden Netzwerkadapter ohne IP- oder MAC-Adresse nicht importiert. Gehen Sie wie folgt vor, um diese Netzwerkadapter in den Import einzubeziehen:

1. Navigieren zu **Service Graph Connector für Microsoft SCCM** > **Datenquellen**.
2. Wählen Sie **SG-SCCM Netzwerk aus**.
3. Entfernen Sie die Klausel „where“ aus dem Feld der **SQL-Anweisung**.

Zusätzliche Ressourcen:

- Service Graph Connector für Microsoft SCCM – FAQ und Blog-Beitrag zur Problembehandlung auf der Website ServiceNow Community .
- Service Graph Connector für Microsoft SCCM 3.0 Setup-Richtlinien Artikel [KB1001248] in der Knowledge Base von Now Support .
- Blog-Post zurUnterstützung der Funktionalität „Entfernte Software“ in Service Graph Connector für die SCCM-Integration auf der Website ServiceNow Community .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Microsoft SCCM konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für Datenquellenverbindungen ein, und validieren Sie sie, um SCCM-Daten von [Microsoft in CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie derzeit eine Version des Microsoft SCCM-Plugins verwenden, lesen Sie das folgende Thema: Führen Sie ein Upgrade vom veralteten SCCM-Plugin durch.

Bestätigen Sie, dass Sie sich im SCCM-Anwendungsbereich und nicht in einem globalen Bereich befinden, damit Sie Ihre Informationen speichern können.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Integration – JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- Windows-MID-Server für den Zugriff auf die SCCM-Umgebung erforderlich.

Um auf SCCM-Daten zugreifen zu können, müssen Sie über entsprechenden Zugriff auf die SCCM-Datenbank verfügen. Sie benötigen ausreichende Anmeldeinformationen, um den SQL Server abzufragen, der die SCCM-Datenbank enthält. Sie müssen folgende Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie ein SQL Server-Konto, um eine Verbindung zur SCCM-Datenbank auf dem MID Server herzustellen und die Datenquellen zu verwenden.
2. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem SCCM-SQL-Server her, und konfigurieren Sie Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erstellen Sie einen neuen Anmeldebenutzernamen und ein neues Passwort für die SQL-Authentifizierung.

b. Wählen Sie die SCCM-Datenbank aus, mit der ServiceNow Datenquellen eine Verbindung herstellen.

c. Weisen Sie dem neuen Anwender die Rollenmitgliedschaft „db_datareader“ zu.

Hinweis:
Wenn Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 2.1.6 oder frühere Versionen in Ihrer Produktionsumgebung installiert haben, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um weitere Schritte zum Entfernen der SCCM-Discovery-Quelle bei der Berechnung des Verbrauchs der Abonnementeinheiten zu erhalten.

Ab Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 3.0.4 führt eine neue Funktion die Unterstützung für Mehrinstanz-Instanzen ein. Dies ist die Fähigkeit von SG-SCCM, eine Verbindung zu mehreren Microsoft SCCM-Instanzen herzustellen und Daten aus diesen zu importieren. Diese Funktion umfasst die dynamische Erstellung von Datenquellen und geplanten Importen und erfordert daher die Erteilung zusätzlicher Berechtigungen. Im Guided Setup wurden zusätzliche Schritte hinzugefügt, um diese Schritte auszuführen. Weitere Informationen zum Ausführen dieser Schritte finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft 3.0 Setup-Richtlinien [KB1001248] in Now Support.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector für Microsoft SCCM** > **Setup**.
2. **Wählen**Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste Schritte aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt Datenquelle und Zugriff für geplanten Datenimport konfigurieren die Aufgabe **Datenquellenzugriff konfigurieren**aus.
4. Erstellen Sie eine Datenquelle und einen geplanten Datenimport für eine neue Verbindung in Service Graph Connector für Microsoft SCCM.
   a. Klicken Sie im Abschnitt „Datenquellenzugriff konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.
   b. Bearbeiten Sie den Datensatz, indem Sie im Menü Umfang die Option **Global** auswählen.
   c. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Datensatz zu speichern.
   e. Wählen Sie im Menü „Bereich“ die Option **Service Graph Connector für Microsoft SCCM aus**.
   f. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.
   g. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_data_set].
5. Verbindung mit mehreren SCCM-Instanzen herstellen

Hinweis:
Wenn Sie eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung konfigurieren möchten, fahren Sie mit Schritt 6 fort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der linken Leiste das Symbol zum Konfigurieren der Verbindung (Symbol zum) aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt „Verbindung **konfigurieren** “ die Aufgabe „Verbindung konfigurieren“ aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option **Konfigurieren** aus, um das Verbindungs-Dashboard zu öffnen.

d. Wählen Sie in Flow Designer **Verbindung hinzufügen**aus.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Host	Host der Verbindung
Datenbankname	Datenbankname für die neue Verbindung.
Benutzernamen	Anmeldeinformationen des Benutzernamens für die neue Verbindung.
Passwort	Passwortanmeldeinformationen für die neue Verbindung.

f. Klicken **Sie auf Verbindung erstellen**.

g. Navigieren Sie zurück zum Guided Setup.

h. Wählen Sie im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung mithilfe der integrierten Authentifizierung bei der SCCM-Datenbank Microsoft.

Hinweis:
Überspringen Sie diesen Abschnitt und markieren Sie ihn als abgeschlossen, wenn Sie im vorherigen Schritt bereits eine Verbindung konfiguriert haben.

a. Wählen Sie unter Verbindung konfigurieren (Integrierte Authentifizierung) **Konfigurieren** aus, um das Verbindungs-Dashboard zu öffnen.

Hinweis:
Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn die JDBC-Verbindung die integrierte Authentifizierung verwendet.

b. Wählen Sie in Flow Designer **Verbindung hinzufügen**aus.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Host	Host der Verbindung
Datenbankname	Datenbankname für die neue Verbindung.

d. Klicken **Sie auf Verbindung erstellen**.

e. Navigieren Sie zurück zum Guided Setup.

f. Wählen Sie im Abschnitt „Verbindung konfigurieren (Integrierte Authentifizierung)“ die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

7. Konfigurieren Sie die Sätze der Datenquellen und geplanten Datenimporte für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie in der linken Seitenleiste Datenquellen und geplante Datenimporte konfigurieren aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt **Datenquellen und geplante Datenimporte konfigurieren die** Aufgabe Datenquellen und geplante Datenimporte konfigurieren aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellen und geplante Datenimporte **konfigurieren**die Option Konfigurieren aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Präfix für Datenquelle und geplante Datenimportsätze	Das Präfix ist ein Bezeichner, der in allen Namen der Datenquelle und des geplanten Imports für diese eindeutige SCCM-Verbindung verwendet wird. In einer Mehrinstanzbereitstellung sollte dieses Präfix ein kurzer, aussagekräftiger Bezeichner sein, mit dem Sie einen Satz zugehöriger Datenquellen identifizieren können. **Hinweis:** Angenommen, Sie haben zwei verschiedene SCCM-Instanzen für AMS- und EMEA-Regionen. Sie können AMS und EMEA verwenden, um die Sätze von Datenquellen und Zeitplänen einfach zu identifizieren und zu unterscheiden.
Verbindungs- und Anmeldealias	Wählen Sie den Verbindungsalias aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
MID-Server	Wählen Sie den MID Server für die Verbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung muss ein MID Server ausgewählt werden.
Führen Sie den geplanten Import als Benutzer aus	Wählen Sie einen Benutzer aus, um das Feld im geplanten Datenimport auszufüllen.

e. Klicken **Sie auf Importe erstellen/aktualisieren**.

8. Validieren Sie die Datenquellen.

a. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt „Datenquellen validieren“ auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, die automatisch festgelegt werden. Versuchen Sie, keine Werte auf dieser Seite zu aktualisieren. Die Datenquelle ist so vorkonfiguriert, dass die SCCM-JDBC-Verbindung verwendet wird, die Sie im vorherigen Schritt eingerichtet haben.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
MID-Server verwenden	MID-Server, der für den Zugriff auf den JDBC-Server verwendet werden soll.
Format	Format der Datendatei.
Instanzname	Benannte Instanz für SQLServer.
Datenbankname	Name der Datenbank.
Datenbankanschluss	Port der Datenbank.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Integrierte Authentifizierung verwenden	Mit Windows JDBC integrierte Authentifizierung.
Benutzernamen	Benutzername für die Verbindung mit dem JDBC-Server.
Passwort	Passwort für den JDBC-Server.
Server	Servername für die JDBC-Verbindung.
Abfrage	Abfragetyp. Fragen Sie alle Daten aus einer Tabelle ab, oder führen Sie eine bestimmte SQL-Anweisung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abfragezeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage wartet. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und versetzt es in einen Fehlerstatus.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, bevor der MID-Server-Verbindungscache-Pool die Verbindung schließt und entfernt. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung.
SQL-Anweisung	SQL-Anweisung zum Extrahieren der gewünschten Daten aus der Datenbank.
Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden	Option zum Steuern der Datenmenge, die während einer Importausführung aus einer Datenbank abgerufen wird. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden jedes Mal alle Zeilen in der angegebenen Tabelle importiert. Sie können diese Einstellung verwenden, wenn es sich um einen einmaligen Import handelt oder wenn alle Daten in der Zieltabelle neu sind. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zwei zusätzliche Felder angezeigt, in denen Sie einen **Datums-/Uhrzeitwert** auswählen können, um die importierten Daten auf Delta-Werte zu beschränken.

c. Validieren Sie Ihre Datenquellen, indem Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen** klicken.

> **Hinweis:**
> Wenn der angezeigte Abschlusscode Successlautet, werden die Quellen validiert. Wenn der angezeigte Abschlusscode jedoch Fehlerist, liegt ein Fehler in der SCCM-JDBC-Verbindung vor, den Sie beheben müssen.

d. Wenn Sie nach der Validierung der **Datenquellen** das Kontrollkästchen Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden aktiviert haben, löschen Sie das Feld Datum/Uhrzeit der **letzten Ausführung** für die Datenquelle.
Durch das Bereinigen des Felds wird das Risiko eines potenziellen Datenverlusts aufgrund der Testlast vermieden.

e. Klicken Sie in der Seitenleiste Hilfe auf **Zurück zum geführten Setup**.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Datenquellen validieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

9. Konfigurieren Sie den Prozess für den Import von Datenträgerdaten, wenn die Anwendung Discovery ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um die Erstellung doppelter Datensätze in der Tabelle „CMDB-Datenträger“ [cmdb_ci_disk] zu vermeiden, müssen Sie die Eigenschaft *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed* konfigurieren und ihren Wert auf `true`festlegen. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf `false`festgelegt.

a. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenträgerdatenimporte konfigurieren“**Konfigurieren**aus.

b. Legen Sie auf der Seite „Systemeigenschaft“ den Wert der Eigenschaft *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed* auf `true`fest.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

d. Markieren Sie die Aufgabe „Datenträger-Datenimporte konfigurieren“ als abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

10. Konfigurieren Sie die geplanten Datenimporte.

Hinweis:
Wenn das Kontrollkästchen **Integrierte Authentifizierung** verwenden für die Datenquelle aktiviert ist, muss der Benutzer, der als Benutzer für den geplanten Datenimportauftrag ausgeführt wird, die Rolle import_admin haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel „Integrierte Authentifizierung verwenden“ wird deaktiviert, wenn Sie den geplanten Import im Zusammenhang mit SG-SCCM oder SG-SCCM Computer Identity Data Source ausführen [KB1312810] in der Knowledge Base von Now Support.

a. Wählen Sie in der linken Leiste das Symbol „Geplante Datenimporte einrichten“ (Symbol „ ○ “) aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „Geplante Aufgaben **konfigurieren**“ aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Aufgaben konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.
Standardmäßig ist die neu erstellte geplante Aufgabe „SG-SCCM-Computeridentität“ mit dem von Ihnen genannten Präfix inaktiv.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.
Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

Alle anderen geplanten SG-SCCM-Aufgaben, die aktiv sind, werden in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt, nachdem die Ausführung der geplanten Aufgabe „Computeridentität“ abgeschlossen ist. Sie können das Feld **Aktiv** für jede geplante Aufgabe entsprechend Ihrer Konfiguration ändern.

Wichtig:
Wenn Sie ein Upgrade auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, deaktivieren Sie den vorhandenen geplanten Datenimport „SG-SCCM Computeridentität“. Darüber hinaus können Sie den geplanten Baseline-Datenimport oder Datenquellen, deren Name mit „SG-SCCM“ beginnt, nicht verwenden, da sie als Vorlagen zum Erstellen einer Instanz von Datenquellen und geplanten Datenimporten verwendet werden.

e. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 11 d und 11 e für jede geplante Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Klicken Sie in der Seitenleiste Hilfe auf **Zurück zum geführten Setup**.

h. Klicken Sie im Abschnitt Aufgabe für geplante Datenimporte konfigurieren auf **Als abgeschlossen markieren**.

i. **Wahlweise:** Wenn Sie ein Upgrade auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, deaktivieren Sie den vorhandenen geplanten Datenimport „SG-SCCM – Computeridentität“.
Klicken Sie im Abschnitt „Veraltete geplante Datenimporte deaktivieren“ auf **Konfigurieren**.

j. Wählen Sie den geplanten Datenimport „SG-SCCM – Computeridentität“ aus, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

k. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt „Veraltete geplante Datenimporte deaktivieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

11. **Wahlweise:** Ermöglicht das Anpassen der SQL-Anweisung für Instanzdatenquellen

a. Wählen Sie in der linken Leiste das Symbol „SQL-Anweisung für Instanzdatenquelle anpassen“ (Symbol „SQL-Anweisung für “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt „Customize Instance Data source SQL-Statement“ (Instanzdatenquelle anpassen – SQL-Anweisung) die Aufgabe **Anpassen von Datenquelle – SQL-Anweisung**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Anpassen der Datenquelle für SQL-Anweisung“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie den Namen der Instanz aus, in der Sie die SQL-Anweisung anpassen möchten.

e. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

12. Konfigurieren Sie die Zuordnung des Asset-Tags.

a. Wählen Sie in der linken Seitenleiste das Symbol „ “ (Symbol „Zuordnung für Asset-Tag konfigurieren“).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft SCCM“ im Abschnitt „Zuordnung für Asset-Tag **konfigurieren“ die Aufgabe „Zuordnung für Asset-Tag konfigurieren**“ aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Zuordnung für Asset-Tag konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

Trouble?

Um Probleme beim Konfigurieren des Connectors zu beheben, können Sie die folgenden zusätzlichen Ressourcen anzeigen:

- So identifizieren und löschen Sie doppelte CMDB-CI-Beziehungsdatensätze oder Datensätze mit verwaisten oder fehlenden über-/untergeordneten Beziehungen [KB0780988] in der Knowledge Base von Now Support.
- So löschen Sie sys_object_source-Datensätze [KB0746309] in der Knowledge Base von Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Doppelte Softwareinstallationen mit anderer Discovery-Quelle [KB0958768] in der Knowledge Base von Now Support.
- Feld „Zugewiesen an“ wird für Computer-CIs in Service Graph Connector für SCCM [KB1277555] in der Knowledge Base Now Support nicht aktualisiert
- Service Graph Connector für Microsoft SCCM-Softwarenutzungsdatenimport Blog-Post auf der Website ServiceNow Community .

Upgrade vom Legacy-SCCM Plugin auf Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Deaktivieren Sie die geplanten Importe und Abrufdatensätze, damit Sie ein Upgrade vom Microsoft SCCM 2016-Plugin oder einer früheren Version des Plugins auf das Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Wenn Sie ein Upgrade auf Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, sind die folgenden Schritte obligatorisch. Die Schritte müssen in jeder Instanz mit einer vorhandenen Installation des Plugins Microsoft SCCM 2016 oder mit einer früheren Version des Plugins ausgeführt werden.

Hinweis:
Service Graph Connector für Microsoft SCCM ist eine unabhängige Implementierung, die keine Komponenten aus dem Microsoft SCCM 2016-Plugin wiederverwendet.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Graph Connector für Microsoft SCCM ist ein Nachfolger des Microsoft SCCM 2016-Plugins. Wenn Sie bereits das Plugin Microsoft „ SCCM 2016 oder eine frühere Version in Ihrer Instanz installiert haben, müssen Sie diese Schritte ausführen, um einen erfolgreichen Übergang von der Verwendung des SCCM-Plugins zur Verwendung von Service Graph Connectorzu ermöglichen. Darüber hinaus können Sie eine SG-SCCM-Bereinigung ausführen, um die Netzwerkadapter und Datenträger zu löschen, die mit dem älteren SCCM-Plugin erstellt wurden, um die Migration zu beschleunigen.

Wenn Service Graph Connector für Microsoft SCCM in einer Instanz installiert ist, dürfen Sie keine Komponenten des Plugins Microsoft „ SCCM 2016 mehr ausführen, einschließlich Datenquellen und geplante Datenimporte. Die geplanten Datenimporte des SCCM 2016-Plugins müssen deaktiviert sein. Service Graph Connector für Microsoft SCCM installiert einen neuen Satz von SG-SCCM-Datenquellen und geplanten Datenimporten.

Warnung:
Dieser Upgrade-Prozess sollte in einer Instanz außerhalb der Produktion oder in einer Testinstanz durchgeführt und validiert werden, die auf einem aktuellen Klon der Produktionsinstanz des Kunden basiert. Wenn das Upgrade zuerst in einer Nicht-Produktionsinstanz nicht validiert wird, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen und möglichen Datenverlust oder -beschädigung führen.

Alle Anpassungen am SCCM 2016-Plugin werden nicht automatisch migriert. Die Anpassungen müssen in Service Graph Connector für Microsoft SCCMneu implementiert werden, z. B. mithilfe von IntegrationHub-ETL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wenn Sie vom SCCM 2016-Plugin migrieren, führen Sie das Migration Readiness Tool für Service Graph Connector für SCCM aus.

   (Optional) Das Plugin kann aus dem heruntergeladen werden ServiceNow Store.

   Das Tool migriert keine Änderungen, sondern führt eine Reihe von ATF-Tests aus, um alle Anpassungen zu identifizieren, die am veralteten SCCM 2016-Plugin im Vergleich zum OOB SCCM 2016-Plugin vorgenommen wurden. Die Änderungen zwischen den beiden Plugins werden nicht migriert, sondern dienen dazu, bei Anpassungen benachrichtigt zu werden.

2. Überprüfen Sie nach Abschluss der Ausführung des Tools die fehlgeschlagenen Tests.
   Ein fehlgeschlagener Test bedeutet, dass im Plugin eine Anpassung vorgenommen wurde. Die Anpassung kann eine Transformationszuordnung sein. Wenn beispielsweise eine Transformationszuordnung geändert wurde, muss sie im Connector neu implementiert werden.

3. Deaktivieren Sie die geplanten Importe aus dem älteren SCCM-Plugin.
   Weitere Informationen zum Deaktivieren geplanter Importe finden Sie unter Upgrade der SCCM-Integrationsversion.

4. **Wahlweise:** Löschen Sie doppelte BS-Softwaredatensätze im älteren SCCM-Plugin.

   Hinweis:
   Für Computer-BS-Softwaredatensätze ist keine Bereinigung erforderlich, wenn SAM aktiviert ist.

   a. Navigieren Sie im älteren SCCM-Plugin zur Tabelle „Softwarepaket“ oder „Softwareinstanz“.

   b. Suchen Sie nach den doppelten BS-Datensätzen, die Sie löschen möchten.
   Sie können feststellen, welche Datensätze die SG-SCCM-Software-BS-Datensätze sind, wenn die Versionsnummer im Namen oder Produktnamen enthalten ist.

   c. Gehen Sie wie folgt vor, um die doppelten Software-BS-Datensätze aus der Tabelle „Softwarepaket“ zu löschen:

      i. Wählen Sie in der Tabelle „Softwarepaket“ den doppelten BS-Datensatz aus, der **SG-SCCM** in der Spalte **Discovery-Quelle** nicht enthält.

      ii. Löschen Sie den doppelten BS-Datensatz, und wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf mit weiteren Datensätzen.

   d. Gehen Sie wie folgt vor, um die doppelten Software-BS-Datensätze aus der Softwareinstanztabelle zu löschen:

      i. Wählen Sie in der Softwareinstanztabelle den doppelten BS-Datensatz aus, in dem die **SCCM-Gruppen-ID-** Spalte leer ist.

      ii. Löschen Sie den doppelten BS-Datensatz, und wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf mit weiteren Datensätzen.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist optional, da es einen Unterschied in der Art und Weise gibt, wie Software-BS-Datensätze in die CMDB geschrieben werden, zwischen dem veralteten SCCM-Plugin und Service Graph Connector. Das SCCM-Plugin hat keine Werte für sys_object_source, discovery_source oder sccm_group_id aufgezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Nachdem Sie die geplanten Importe deaktiviert und die doppelten BS-Datensätze aus dem älteren SCCM-Plugin gelöscht haben, konfigurieren Sie den Connector.
   Anweisungen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft SCCM konfigurieren.
6. **Wahlweise:** Bereinigen Sie die vom SCCM-Plugin erstellten Datensätze für Datenträger und Netzwerkadapter.
   a. Bestätigen Sie, dass Sie sich im Anwendungsbereich Service Graph Connector für Microsoft SCCM befinden.
   b. Navigieren zu **Geplante Aufgabe** > **SG-SCCM – CleanupUtil**.
   c. Wählen Sie die geplante Aufgabe *SG-SCCM CleanupUtil* aus, und wechseln Sie dann zum globalen Anwendungsbereich.
   d. Um eine Kopie der geplanten Aufgabe zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header der geplanten Aufgabe, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten**aus.
   e. Ändern Sie den Namen in **SG-SCCM CleanupUtil Global**.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   g. Wenn Sie die regelmäßige Aufgabe ausführen müssen, klicken Sie auf **Jetzt**ausführen.
   h. **Wahlweise:** Gehen Sie wie folgt vor, um den Fortschritt der Ausführung zu überprüfen:
      i. Navigieren zu **Systemprotokoll** > **Alle**.
      ii. Um die Datensätze für die Skriptausführung zu filtern, geben Sie SG-SCCM CleanupUtil im Suchfeld **Nachricht** ein.

      Das Skript enthält eine Protokollnachricht für jeden Batch, damit Sie den Status der aktuellen Ausführung und ihren Fortschritt kennen.

      Hinweis:
      Die Dauer der Ausführung hängt von der Menge der Netzwerkadapter- und Datenträgerdaten in CMDB aus der vorherigen SCCM-Integration ab. Die Daten müssen die Bedingung für die Bereinigung erfüllen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Service Graph Connector -Komponenten ausführen, werden Ihre vorhandenen CMDB -Daten, die vom SCCM-Plugin erstellt wurden, von Service Graph Connector für Microsoft SCCMverwaltet und gepflegt.

Führen Sie ein Upgrade von einer früheren Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCM auf die spätere Version durch

Aktualisieren Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Wenn Sie Versionen aktualisieren, können Sie die Dateien auswählen, die Sie von der früheren Version in die spätere Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCMübertragen möchten.

Vorbereitungen

Um schwerwiegende Probleme beim Upgrade zu vermeiden, führen Sie das Upgrade in einer Test- oder Entwicklungsinstanz durch, bevor Sie ein Upgrade in einer Produktionsumgebung durchführen.
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version auf die neueste Version von Service Graph Connector für Microsoft SCCMdurchführen, gibt es übersprungene Updates. Bei den ursprünglichen SCCM-Datenquellendateien, die installiert wurden, wird das Datum der letzten Ausführung aktualisiert, wenn ein Teil der Datenquelle ausgeführt wird. Die Dateien werden von der Plattform als benutzerdefinierte Dateien behandelt. Wenn die neuere Version installiert ist, werden die neueren Datenquellen nicht automatisch aktualisiert.

Nachdem Sie ein Upgrade auf die neuere Version durchgeführt haben, können Sie den Upgrade-Status überprüfen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie alle Updates im Upgrade Center, und wählen Sie die Datenquellendateien aus der neueren Version aus.
   Sie können über die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ auf den Upgradeverlauf zugreifen und die Aktualisierungen überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Review skipped records using related lists .
2. Wenn Sie die frühere Version angepasst haben, wählen Sie die erforderlichen Änderungen aus der älteren Datei aus und migrieren Sie sie in die neue Datei.

Hinweis:
Wiederholen Sie diesen Migrationsvorgang für alle anderen übersprungenen Aktualisierungsdateien.

Nächste Maßnahme

Wenn nach dem Upgrade die SQL in den Datenquellendateien oder der Zuordnung geändert wurde, gehen Sie wie folgt vor:

1. **Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** in allen Datenquellen.
2. Führen Sie einen vollständigen Abruf der Daten aus allen Datenquellen durch.

Hinweis:
Das Upgrade von Service Graph Connector für Microsoft SCCM v2.3 auf v2.3.1 erfordert einen minimalen Abruf von Computer und Software, da der native Schlüssel der Quelle für die Software in der SQL in der Datenquelle „SG-SCCM – Software entfernt“ geändert wurde. Ohne die korrekten nativen Quellschlüssel kann die Software in der CMDB nicht gefunden werden.

Weitere Informationen zum Auflösen von Konflikten finden Sie unter den folgenden Themen:

- Machen Sie eine Anpassung rückgängig
- Lösen Sie ein übersprungenes Update auf, und legen Sie einen Lösungsstatus fest
- Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ überspringen

Aktivieren Sie Software-Editionen in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Aktivieren Sie Software-Editionen, damit Sie Editionsinformationen für Produkte wie Adobe Acrobat, Microsoft SQL Server und Windows Exchange Server in Service Graph Connector für Microsoft SCCMsammeln können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Es sind zwei Arten von Setups erforderlich, eines auf dem SCCM-Manager und das andere auf der ServiceNow -Instanz. Weitere Informationen zum Einrichten des SCCM-Managers finden Sie im Abschnitt „SCCM-Manager-Setup“ im Artikel Benutzerdefinierte Lösung zum Sammeln von Editionen in SCCM [KB0721360] in der HI Knowledge Base. Wenn Sie mit dem Einrichten des SCCM-Managers fertig sind, lesen Sie diese Aufgabe erneut, und führen Sie die Schritte aus.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Instanz ServiceNow auf dem Service Graph Connector für Microsoft SCCMeinrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Zeitpläne importieren**.
2. Wählen Sie den geplanten Import der Softwareedition aus, den Sie erstellt haben, um diesen Importdatensatz zu bearbeiten.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Datenquellen**.
6. Wählen Sie die Datenquelle „Software-Edition“ aus, die Sie erstellt haben.
7. Wählen Sie unter der Liste „Transformationen“ die **Option Softwareinstallation mit Edition aktualisieren**aus.
8. Bearbeiten Sie die Datenquelle, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können überprüfen, ob die Editionsinformationen wie folgt erfasst wurden:

1. Navigieren zu **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Datenquellen** und die Datenquelle der Softwareedition, die Sie überprüfen möchten.
2. Wählen Sie **Alle Datensätze laden aus**.

Hinweis:
Wenn der angezeigte Abschlusscode Successlautet, wurde die Datenquelle der Softwareedition erfolgreich ausgeführt. Wenn der angezeigte Abschlusscode Fehlerist, liegt ein Fehler vor, der behoben werden muss.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Microsoft SCCMverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft SCCM-Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Microsoft SCCM-Verbindung zu, die für den Service Graph Connector für Microsoft SCCMkonfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Microsoft SCCM abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
Name	Name
Asset-Tag	asset_tag
Zugewiesen	zugewiesen
Gehäusetyp	chassis_type
Klasse	sys_class_name
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name
Standard-Gateway	default_gateway
DNS-Domäne	dns_domain
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebssystem	os
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
BS-Domäne	os_domain
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer
Zugewiesen an	assigned_to

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-SCCM Computer-bezogen [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Datenträger [cmdb_ci_disk

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer
Geräte-ID	device_id
Name	Name
Beschreibung	short_description
Laufwerktyp	drive_type
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
DHCP aktiviert	dhcp_enabled
Netzmaske	netmask
Configuration Item	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Beziehung für Seriennummer erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

SG-SCCM Computer-bezogen [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-SCCM Computer Related“ [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ressourcen-ID	resource_id
OE-Name	ou_name

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	version
Lieferant	Lieferant
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date
SCCM-Gruppen-ID	sccm_group_id
SCCM-Zeitstempel	sccm_timestamp

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Service Graph Connector für Observability – AppDynamics (1.2.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – AppDynamics, um CMDB Daten aus einer AppDynamics -Installation mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Events von AppDynamics nach ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen: AppDynamics Version 20.3.
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Observability – AppDynamics bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBAppDynamics -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen AppDynamics werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die Datenquellen AppDynamics umfassen:

- Anwendungsservices von SG-AppDynamics
- SG-AppDynamics-Server und -Anwendungen
- SG-AppDynamics-Server-Tags
- SG-AppDynamics-Ebene-Ebene-Beziehung

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus AppDynamicsgespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressourcen:

- Service Graph Connector für Observability AppDynamics- Artikel auf der Website ServiceNow Community .
- Wie konfiguriere ich den AppDynamics Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – AppDynamics konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus AppDynamics in Ihre CMDB abzurufen.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Dieser muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Observability – AppDynamicshaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector – AppDynamics** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindung.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability – AppDynamics“ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Aufgabe **Konfigurieren Anmeldeinformationen**aus.

   b. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen konfigurieren“ Ihre Anmeldeinformationen.

      i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

      ii. Aktualisieren Sie die Felder **Name** und **Benutzername**.

      Hinweis:
      Servertransparenz muss für Ihren Account AppDynamics aktiv sein. Der Benutzer AppDynamics benötigt die Rolle AppDynamics : Anwendungs- und Dashboard-Betrachter (Standard) und Server Monitoring-Benutzer (Standard).

      iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

   c. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

ii. Überprüfen Sie die Felder, und geben Sie die Basis-URL des Controllers in das Feld **Host** ein.

HTTP(s)-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Host	Von der Verbindung verwendeter Zielhostwert Die Verbindungs-URL füllt automatisch den Hostnamen aus.
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Anmeldeinformationswert
Verbindungsalias	Verbindungswert, der verwendet wird, um auf die Verbindung zu verweisen.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung Sie können eine URL entweder manuell eingeben oder die Verbindungszeichenfolge mit dem URL-Generator erstellen.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Festlegen der Verbindung mit gegenseitiger Authentifizierung.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Protokoll**, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird.
Basispfad	Basispfad für HTTPS-Verbindung.

iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

d. Validieren Sie im Abschnitt „Datenquellen validieren“ die Datenquellen, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.

i. Überprüfen Sie die Felder im Formular.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Import Set-Tabelle, die diese Datenquelle erstellt.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Option zum Festlegen der Daten in einer einzelnen Spalte.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenlader	Skript, das Daten in die Import Set-Tabelle lädt.

ii. Um die Verbindung zu testen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

Wenn der Test abgeschlossen ist, wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

Hinweis:
Die Verbindung ist erfolgreich, wenn der **HTTP-Status200**lautet. Wenn in den Feldern **Fehlercode** und **Fehlermeldung** etwas angezeigt wird, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

e. Übertragen Sie im Abschnitt Push-HTTP-Anforderungsvorlage die HTTP-Anforderung, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Push-HTTP-Anforderungsvorlage**.

ii. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.
Nachdem Sie die HTTP-Anforderungsvorlage veröffentlicht haben, werden mehrere API-Aufrufe ausgeführt, um den Event-Erfassungsservice in AppDynamicszu starten. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Service Graph Connector für Observability AppDynamics auf der Website ServiceNow Community.

4. Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate.

a. Wählen Sie in der linken Leiste das Symbol „Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren“ (Symbol „ “) aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability – AppDynamics“ im Abschnitt Erkennungsregeln für Duplikate die Aufgabe **Konfigurieren Erkennungsregeln für Duplikate**aus.

c. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie im Formular „CMDB – Regeln für doppelte Zeile“ die Regel aus, die Sie aktivieren möchten, und aktualisieren Sie den Wert der Spalte Aktiv auf **true**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen in der Spalte Felder ignorieren hinzu. Um mehrere Felder zu ignorieren, trennen Sie die Felder in einer getrennten Liste durch ein Komma.

Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

5. Konfigurieren Sie erweiterte Einstellungen.

   a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das erweiterte Symbol ( ).

   b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability – AppDynamics“ im Abschnitt „Erweitert“ die Aufgabe **Erweiterte Einstellungen**aus.

   c. Klicken Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ auf **Konfigurieren**.

      i. Überprüfen Sie die erweiterten Eigenschaften.

Erweiterte Eigenschaften

Erweiterte Eigenschaft	Beschreibung
Umschalter, um Beziehungen zwischen Ebenen auszufüllen	Die Beziehungen zwischen den Ebenen werden in cmdb_rel_ci importiert.
Umschalter, um Geschäftstransaktionen aus AppDynamics zu importieren	Die Geschäftstransaktionen werden in cmdb_ci_service_calculated importiert.
Umschalter, um Tags für importierte Server auszufüllen	Die Server-Tags werden in cmdb_key_value importiert.
Umschalten, um Knotendaten aus AppDynamics zu importieren und der cmdb_ci_appl-Hierarchie zuzuordnen	Die Knoten werden in die Tabellenhierarchie cmdb_ci_appl importiert.

Die Auswirkungen auf die Leistung ändern sich basierend auf der ausgewählten erweiterten Einstellung.

      ii. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die einzelnen Eigenschaften nach Bedarf zu aktivieren.

      iii. Klicken Sie auf **Speichern** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

6. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

   a. Wählen Sie in der linken Leiste das Symbol für) aus.

   b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Observability – AppDynamics“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „Geplante Aufgabe **konfigurieren** “ aus.

   c. Wählen Sie im Abschnitt „Geplante Aufgabe konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

   d. Überprüfen Sie die Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports. Legen Sie diesen Wert so fest, wie häufig die Daten abgerufen werden sollen.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

e. Wählen Sie die Importe aus, die Sie ausführen möchten, und klicken Sie auf **Jetzt**ausführen und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus AppDynamicsabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Die folgenden Attribute in der AppDynamics-Erweiterungstabelle [sn_sg_appd_extension] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
AppDynamics-ID	appdynamics_id
Controller-Name	controller_name
Agent-Typ	agent_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Typ	type

Die folgenden Attribute in der Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command

Für Anwendung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Referenz	AppDynamics-Erweiterung [sn_sg_appd_extension]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Metadaten	Metadaten
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Serviceausfüllung	service_populator
Servicetyp	type
Kurzbeschreibung	short_description

Für den berechneten Anwendungsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Server [cmdb_ci_server]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic
IP-Version	ip_version
Name	Name

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Discovery-Quelle	discovery_source

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Service Graph Connector für Observability – Datadog (1.2.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Datadog, um CMDB Daten aus einer Datadog -Installation mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Events von Datadog nach ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

Unterstützte ServiceNow Versionen:

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Observability – Datadog bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von Observability Datadog -Integrationen im Integrations-Dashboard von [CMDB finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Datadog werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Datenquelle Datadog enthält SGO-Datadog-Hosts.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus Datadoggespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Wenn Sie das Guided Setup abschließen, werden die Daten aus Datadog automatisch in Staging-Tabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]
- Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Server [cmdb_ci_server]

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – Datadog konfigurieren

Rufen Sie Daten aus Datadog in Ihre CMDB ab.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Dieser muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Observability – Datadoghaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Erkennbarkeit – Datadog** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und den Hostnamen, um Anforderungen an die Datadog -API zu senden.

   a. Konfigurieren Sie Ihre Datadog -Anmeldeinformationen.

      i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Datadog Integration with CMDB “ Erste **Schritte**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Anmeldeinformationen **konfigurieren**“ Konfigurieren aus.

      iii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      Beispiel: Datadog-Anmeldeinformationen.

      iv. Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** das API-Token Datadog ein.

      v. Geben Sie im Feld Authentifizierungsschlüssel den **Authentifizierungsschlüssel** ein, der für die Verbindung mit der Datadog -API verwendet wird.

      vi. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

      vii. Setzen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Anmeldeinformationen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindungseinstellungen Datadog.

      i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Datadog Integration with CMDB “ **Continue**aus.

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Verbindung konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

      iii. Überprüfen Sie die Felder, und geben Sie im Feld **Host** die Basis-URL oder IP-Adresse Datadog ein.

      iv. Aktualisieren Sie das Feld **Protokoll**, wenn Sie etwas anderes als httpsverwenden.

      v. Lassen Sie das Feld **Basispfad unverändert**.

      vi. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

      vii. Setzen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Verbindung auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

      Weitere Informationen zur Datadog -API finden Sie unter Datadog Entwicklerdokumentation .

4. Konfigurieren Sie ein Benutzerkonto für die Datadog Integration von und CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erstellen Sie den Datadog CMDB Integrationsbenutzeraccount, indem Sie das Benutzerformular ausfüllen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Datadog CMDB integration user account “ (Benutzerkonto für Datadog-CMDB-Integration) der Seite „ **Datadog** -CMDB -Integration mit CMDB“ Erste Schritte aus.

ii. Wählen Sie für die Benutzeraufgabe „Datadog-CMDB-Integration erstellen“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Überprüfen Sie die Felder im Benutzerformular, geben Sie die Details des Datadog CMDB Integrationsbenutzeraccounts ein, und legen Sie ein Passwort für den Benutzeraccount fest.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Benutzeraufgabe „Datadog-CMDB-Integration erstellen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

b. Weisen Sie dem Datadog CMDB Integrationsbenutzer die Rolle cmdb_import_api_admin zu.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Datadog CMDB integration user account “ (Benutzerkonto für Datadog-CMDB-Integration) der Seite „Datadog-Integration mit CMDB “ **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datadog CMDB-Benutzer Rolle zuweisen“ **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie in der Spalte Benutzer-ID der Benutzerliste die Datadog CMDB Integrationsanwender -ID aus, die Sie im vorherigen Schritt 4.aerstellt haben.

iv. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.

v. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Rolle **cmdb_import_api_admin** aus den verfügbaren Rollen in der Spalte **Sammlung** in die Spalte Rollenliste.

vi. Klicken Sie auf **Speichern**.

vii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

viii. Legen Sie die Aufgabe „Rolle dem Datadog-CMDB-Benutzer zuweisen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

5. Konfigurieren Sie die Kachel [ServiceNow in Datadog, und aktivieren Sie die Datadog CMDB -Integration.

a. Konfigurieren Sie die Kachel [ServiceNow auf Datadog.

i. Melden Sie sich bei Ihrem Datadog-Konto an.

ii. Wählen Sie die Registerkarte Integrationen.

iii. Suchen Sie nach der Kachel ServiceNow, und wählen Sie sie aus.

iv. Fügen Sie den Instanznamen ServiceNow im Format https:// hinzu.<instance name> .service-now.com/ .

v. Fügen Sie den Namen und das Passwort für das Datadog CMDB Integrationsbenutzerkonto hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Weitere Informationen finden Sie unter Datadog Dokumentation .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nachdem Sie die Kachel DatadogServiceNow in [] konfiguriert haben, wechseln Sie im Guided Setup für Service Graph Connector für Observability – Datadogzum Abschnitt „Datadog konfigurieren und aktivieren“, um den Integrationsbereich der Seite „ Datadog Integration with CMDB “ zu aktivieren, und legen Sie die Aufgabe ServiceNow „ -Kachel konfigurieren in Datadog“ fest indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

b. Aktivieren Sie die Datadog CMDB -Integration in Ihrer ServiceNow -Instanz.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Datadog-Kachel konfigurieren und Integration aktivieren “ der Seite „Integration von Datadog mit CMDB “ **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Integration in ServiceNow aktivieren“ **Konfigurieren**aus.

iii. Füllen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die Felder aus, um die Systemeigenschaft *`sn_datadog_integra.datadog_enabled`* zu erstellen, und legen Sie ihren Wert auf `true`fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

v. Legen Sie die Aufgabe „Integration in ServiceNow aktivieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

6. Konfigurieren Sie den Webhook und die Überwachungen für Observability Datadog.

a. Wählen **Sie** im Abschnitt „ Beobachtbarkeit konfigurieren “ der Seite „Datadog Integration with CMDB“ Erste Schritte aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „Webhooks und Überwachungen konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie in der Liste „Datadog-Webhooks“ auf **Neu**, um einen Datadog -Webhook hinzuzufügen.

d. Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Webhooks Datadog.
Verbindungsalias	Suchen Sie nach dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, den Sie in Schritt 3erstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Füllen Sie die Datadog-Webhook-Liste aus, indem Sie auf der Seite „Datadog-Webhook“ auf den zugehörigen Link **Überwachungen** synchronisieren klicken.

Hinweis:
Klicken Sie in der Liste „Datadog-Webhooks“ nicht auf **Neu**, um eine Überwachung hinzuzufügen, da die Schaltfläche in diesem Szenario nicht verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Datadog-Webhooks-Liste auf den Link zu einem Monitor.

h. Aktivieren Sie auf der Seite „Datadog – Überwachungen“ das Kontrollkästchen **Webhook Aktiv**, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

i. Wiederholen Sie die Schritte 6.g und 6.h für alle Überwachungen in der Datadog-Webhooks-Liste.

j. Klicken Sie auf der Seite „Datadog Webhook“ auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

k. Legen Sie die Aufgabe „Webhooks und Überwachungen konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Observability – Datadog

Wenn Sie das Guided Setup abschließen, werden die Daten automatisch aus Datadogabgerufen . Die Daten werden in Zieltabellen gespeichert.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Betriebssystem	os
RAM (MB)	ram

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic
Name	Name

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Typ	Typ
Version	version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Cloud DataBase erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Für logisches Rechenzentrum erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (1.9.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Dynatrace, um CI-Daten, Events, Metriken und Protokolle aus Dynatrace in Ihre ServiceNow -Instanz zu erfassen.

Hinweis:
Der von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace bereitgestellte ServiceNow unterscheidet sich vom Service Graph Connector für Dynatrace bereitgestellt von Dynatrace.

Apps im Store anfordern

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Mindestversion unterstützt: Dynatrace SaaS; Version 1.284
  - Dynatrace Release 177
  - Dynatrace Release 224: Diese Version ist optional für die Weitergabe der Konfiguration an Dynatrace für Ereignismanagement.
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBDynatrace -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Dynatrace werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die folgende Tabelle zeigt eine allgemeine Datenzuordnung zwischen den Entitäten CMDBDynatrace und den Tabellen [].

Datenzuordnung zwischen den Entitäten [Dynatrace und CMDB

Dynatrace Entitäten	CMDB Tabellen
Anwendung	Berechneter Anwendungsservice (cmdb_ci_service_calculated)
Service	Berechneter Anwendungsservice (cmdb_ci_service_calculated)
Prozessgruppe	Gruppe (cmdb_ci_group)
Prozess	Anwendung (cmdb_ci_appl)
Host	Computer (cmdb_ci_computer)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Datenquellen Dynatrace umfassen:

SGO-Dynatrace: Hosts

- Erfasst Hostdaten aus Dynatrace.
- Enthält Computerdaten
- Zielt auf die Klasse „Computer“ [cmdb_ci_computer] und ihre Unterklassen in CMDB.

SGO-Dynatrace: Prozesse

- Erfasst Prozessdaten aus Dynatrace.
- Enthält Daten des laufenden Prozesses
- Zielt auf die Anwendung [cmdb_ci_appl] und ihre Unterklassen in CMDB.

SGO-Dynatrace: Prozessgruppen

- Erfasst Prozessgruppendaten aus Dynatrace.
- Enthält eine Gruppe ähnlicher laufender Prozesse.
- Zielt auf die Gruppenklasse [cmdb_ci_group] in CMDB.

SGO-Dynatrace: Services

- Erfasst Servicedaten aus Dynatrace.
- Enthält Informationen zu Services, die über den Agent Dynatrace erkannt werden
- Zielt auf die Klasse „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] in CMDB.
- Kann mithilfe von erweiterten Einstellungseigenschaften gefiltert werden.

SGO-Dynatrace: Anwendungen

- Erfasst Anwendungsdaten aus Dynatrace.
- Enthält Informationen zu manuell definierten Anwendungen.
- Zielt auf die Klasse „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] in CMDB.
- Anwendungen sind Services übergeordnet, die eine übergeordnete logische Gruppe von Services darstellen

SGO-Dynatrace: Anwendungsbeziehungen

- Erfasst Anwendungsbeziehungen aus Dynatrace.
- Gibt dieselben Daten zurück wie die Datenquelle „SGO-Dynatrace Services“.
- Ziel-CI-Beziehungsklasse [cmdb_rel_ci] in CMDB.
- Ordnet Beziehungen zwischen Anwendungen Prozessen zu, die möglicherweise übersprungen wurden, da Services herausgefiltert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Dynatraceabgerufen werden. Die Daten werden in Staging-Tabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Anwendung [cmdb_ci_appl]
- Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]
- Gruppe [cmdb_ci_group]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus Dynatracegespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressourcen:

- Einführung in Service Graph Connector für Observability Dynatrace- Artikel auf der Website ServiceNow Community .
- Wie konfiguriere ich den Dynatrace Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace konfigurieren

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Dynatrace, um Configuration Management Database (CMDB) Daten aus Dynatrace mithilfe von REST APIs zu erfassen. Dieser Connector ist die zweite Generation der von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace entwickelten Anwendung ServiceNow.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), wobei nur für die Event-Erfassung erforderlich ist und vor der Installation des Connector installiert werden muss, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Für den Zugriff auf die API Dynatrace benötigen Sie ein Zugriffstoken mit dem Bereich „Entitäten lesen“ (entities.read).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Legen Sie Auswirkungswerte für Cluster fest, und lassen Sie den Connector Zugriff auf die *`SNC.ImpactManager-`* API erhalten.

   Hinweis:
   Dieser Schritt wird angezeigt, wenn Observability Commons installiert ist.

   a. Wählen Sie auf der Setup-Seite im Abschnitt „Zugriff auf SNC.Impact Manager aktivieren“ die Aufgabe „ **Skript in globalen Bereich kopieren** “ aus.

   b. Kopieren Sie im Abschnitt „Skript in globalen Bereich kopieren“ das Skript.

      i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

      ii. Wechseln Sie zum globalen Bereich.

      iii. Wählen Sie das Symbol „ ≡ “) aus.

      iv. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.

      v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

   c. Überprüfen Sie das Skript im Abschnitt Überprüfen, ob das Skript ordnungsgemäß kopiert wurde.

      i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

      ii. Wählen Sie das Skript *`EvtMgmtImpactManagerMediator`* aus, und vergewissern Sie sich, dass es in den globalen Bereich kopiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Zugänglich von** auf **Alle Anwendungsbereiche**festgelegt ist.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

4. Konfigurieren Sie das grundlegende Setup.

a. Wählen Sie auf der Setup-Seite im Abschnitt Basis die Aufgabe **Konfigurieren Sie das Auth-Token für Dynatrace aus**.

b. Konfigurieren Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Auth-Token für Dynatrace konfigurieren“ das Authentifizierungstoken.

i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

ii. Geben Sie im Feld **API-Schlüssel**`api-token`ein<your api token> .

Beispiel: `api-token mytokenid`.

iii. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

c. Konfigurieren Sie im Abschnitt Konfigurieren der HTTP-Verbindung für Dynatrace die HTTP-Verbindung.

i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

ii. Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit einem vollständig qualifizierten Hostnamen für Ihre Dynatrace-Instanz.

Beispiel: `abc123.live.dynatrace.com`.

Der Hostname wird automatisch in das Feld **Verbindungs-URL** eingetragen.

iii. Aktivieren Sie die Verwendung eines MID-Server, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID Server** verwenden.

Hinweis:
Die HTTP-Verbindung wird so vorkonfiguriert, dass der API-Schlüssel verwendet wird, der während der vorherigen Setupaufgabe konfiguriert wurde.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

d. Testen Sie die HTTP-Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Um die Verbindungskonfiguration zu testen, wählen Sie **Verbindung testen**aus.

Hinweis:
Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iii. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Wählen Sie im Abschnitt „Nutzlastvorlage für Standardbenachrichtigung erstellen“ die Option **Konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie benötigen ein Zugriffstoken mit den folgenden Bereichen:

- Konfiguration lesen (ReadConfig)
- Schreibkonfiguration (WriteConfig)
- Protokolle lesen (LogExport)
- Metriken lesen (metrics.read)
- Einstellungen lesen (settings.read)
- Einstellungen schreiben (settings.write)
- Protokolle lesen (logs.read)

i. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen der Nutzlastvorlage.

ii. Wählen Sie **Setup für Problembenachrichtigungen aus**.

iii. Legen Sie die Aufgabe „Nutzlastvorlage für Standardbenachrichtigung erstellen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Wahlweise: Wenn Sie mehrere Instanzen unterstützen möchten, wählen Sie im Abschnitt „Upgrade für native Quellschlüssel“ die Option **Konfigurieren**aus.

i. Wechseln Sie zum globalen Bereich.

ii. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
   gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
   gr.update();
}
```

iii. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

iv. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für Observability Dynatrace** und dann **Als abgeschlossen**markieren aus.

5. Konfigurieren Sie für einen Grail-fähigen Mandanten die OAuth 2.0-Client-Anmeldeinformationen, und testen Sie die Verbindung.
Weitere Informationen zu Dynatrace OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie unter Authentifizierung für die Account Management API auf der Dokumentationswebsite von Dynatrace.

a. Legen Sie den Dynatrace Grail-Status fest, um anzugeben, ob der Grail-fähige Mandant verwendet wird.

Hinweis:

Sie können die Grail-Aktivierung überprüfen, indem Sie sich an Ihren Dynatrace -Administrator wenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie im Abschnitt „Dynamrace Grail OAuth konfigurieren“ der Setup-Seite „Service Graph Connector für Observability Dynatrace“ Erste **Schritte**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Dynatrace Grail-Status festlegen die Option **Konfigurieren** aus, und überprüfen oder ändern Sie die Eigenschafteneinstellungen für einen Grail-fähigen Mandanten.

iii. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten haben, legen Sie das Feld **Wert** der Eigenschaft *grailEnabled* auf `true`fest.

Andernfalls belassen Sie den Wert auf `false`.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Dynamrace Grail OAuth konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

b. Fügen Sie eine neue OAuth-Verbindung hinzu.

Hinweis:
Sie benötigen ein OAuth-Token mit den folgenden Bereichsberechtigungen in Grail:

- storage:logs:read
- Speicher: Buckets: Lesen

i. Wählen Sie im Abschnitt OAuth-Anmeldeinformationen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite „Flow Designer“, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**aus.

iii. Geben Sie einen Namen, die Verbindungs-URL, die OAuth-Client-ID und die OAuth-Client-Secret-Details ein.

iv. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe „OAuth-Anmeldeinformationen konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Testen Sie die neue OAuth-Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Testverbindung die **Option Konfigurieren**aus.

ii. Um die Verbindungskonfiguration zu testen, wählen Sie **Verbindung testen**aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

6. Richten Sie die zusätzlichen Konfigurationen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „Guided Setup“ im Abschnitt „Erweitert“ die Aufgabe **Erweiterte Einstellungen** aus.

b. Wählen Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ die Option **Konfigurieren** aus, und überprüfen oder ändern Sie die vorhandenen Einstellungen für eine benutzerdefinierte Konfiguration.
Sie können die folgenden Einstellungen konfigurieren:

- Überprüfen Sie die Seitengröße, die in REST-API-Anforderungen zum Abrufen von Dynatrace-Entitäten verwendet wird.
- Legen Sie fest, wie viele Tage ein Konfigurationselement (CI) inaktiv sein kann, bevor es ignoriert wird.
- Geben Sie den Prozentsatz der Knoten eines Anwendungsclusters ein, die sich in einem Status befinden müssen, um diesen Status in der Servicezuordnung auf das übergeordnete Element zu erhöhen.

  Sie können beispielsweise den Prozentsatz der Knoten definieren, die kritisch werden müssen, damit das übergeordnete Element eines Clusters in einen kritischen Status versetzt wird. Wenn sich 10 Knoten in einem Cluster befinden, würde das Festlegen des Eigenschaftswerts auf `70` erfordern, dass mindestens 7 von 10 Knoten im Cluster in einen kritischen Status versetzt werden, um den übergeordneten Service des Clusters zu spiegeln.

- Ermöglichen Sie die Erfassung von Events, für die kein passendes CI im CMDBvorhanden ist.
- Aktivieren Sie das Ausfüllen der Anwendungs-CIs (cmdb_ci_appl) aus Dynatrace (Dynatrace-Prozesse) während geplanter Importe.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wählen Sie für die Aufgabe „Erweiterte Einstellungen“ die Option **Als abgeschlossen** markieren aus.

e. Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften für die Verbindung Dynatrace.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Instanzeinstellungenkonfigurieren “ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Eigenschaften des Verbindungsdatensatzes.

Dynatrace -Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
managementZoneNames	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden soll. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.
tags	Geben Sie den Namen der Tags ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.
serviceTypes	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden soll. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
managementZoneIds	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die aus Ihrer Dynatrace -Umgebung abgerufen werden soll. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Schließen Sie die Aufgabe „Instanzeinstellungen konfigurieren“ ab, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Führen Sie das Korrekturskript `Fix Older Ids` aus, um die IDs der importierten Daten aus dem vorherigen Format in das aktuelle Format der Objekt-IDs zu migrieren.

Hinweis:
Ab Version 1.9.0 von Service Graph Connector für Observability – Dynatracewird das neueste Format der Objekt-IDs, Base64-Codierung, für den Datenimport verwendet. Das Korrekturskript `Fix Older Ids` migriert alle vorhandenen Daten mit vorherigen Objekt-IDs in das neueste Format.

g. Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen.

Das Setup ermöglicht das Abrufen von ITOM-Events aus Dynatrace in die Instanz ServiceNow.

i. Wählen Sie im Abschnitt „Problembenachrichtigung konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um die Konfiguration an Dynatracezu übertragen, wählen Sie **Setup für Problembenachrichtigungen**aus.

iii. Um die Konfiguration von Dynatracezu erhalten, wählen Sie **Fetch Notification Setup**(Benachrichtigungs-Setup abrufen).

iv. Schließen Sie die Aufgabe „Problembenachrichtigung konfigurieren“ ab, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

7. Bereinigen Sie Datensätze aus der vorherigen Instanz.

Hinweis:
Wenn Sie nicht von der vorherigen Dynatrace -Version migrieren, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Setup-Seite im Abschnitt „Datensätze aus vorheriger Integration bereinigen“ **die Aufgabe Neue Integration** ausführen aus.

b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Execute the New Integration (Neue Integration ausführen) die Option **Konfigurieren** und dann **Execute Now**(Jetzt ausführen) aus.

c. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

d. Überprüfen Sie im Abschnitt Überprüfen, ob die Integrationsausführung abgeschlossen ist die Integrationsausführung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

ii. **Warten** Sie im Feld Status, bis sich das Feld in **Abgeschlossen** oder **Abgeschlossen mit Fehlern**ändert.

Es ist normal, dass während der Migration von einer älteren Version Fehler auftreten.

iii. Um die Liste zu aktualisieren, halten Sie die Kopfzeile gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste) und wählen **Liste aktualisieren**.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

e. Wählen Sie im Abschnitt Aus vorheriger Version übrig gebliebene Anwendungsservices löschen die Option **Konfigurieren** aus, um alle Anwendungsservices zu löschen, die Sie aus der vorherigen Integration nicht mehr benötigen.

f. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

g. Kopieren Sie im Abschnitt „Identifizierungsreste bereinigen – Skript kopieren“ das Skript.

i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

ii. Ändern Sie den aktuellen Umfang in **Global**.

iii. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) aus.

iv. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.

v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

h. Führen Sie im Abschnitt „Identifizierungsreste bereinigen – Skript ausführen“ das Skript aus.

i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

ii. Wählen Sie den Datensatz des kopierten Skripts aus.

iii. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

8. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Mehrere Instanzen hinzufügen“ der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ Erste **Schritte**aus.

b. Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff, um eine Datenquelle für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Datenquellentabelle [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Aktualisieren Sie den Zugriff für den geplanten Datenimport, um einen geplanten Import für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_import_set] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

v. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Aktualisieren Sie den Wert access, um die Datenquelle für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Wert“ [sys_variable_value] verfügen.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Wertzugriff aktualisieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iv. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

v. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Wertzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Leeren Sie die Datenquelle und den Import Set-Cache für die neue Verbindung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Cache für Datenquelle und Importsatz leeren“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **Global** aus.

iii. Geben Sie im Feld **Skript ausführen (JavaScript wird auf dem Server ausgeführt)** das folgende Skript ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich **„Service Graph Connector für Observability Dynatrace“** aus.

vi. Legen Sie die Aufgabe „Cache für Datenquelle und Importsatz leeren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich in der Anwendungsauswahl auf „ **Service Graph Connector for Observability** “ festgelegt ist.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Weitere Verbindung hinzufügen“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Flow Designer“, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**aus.

iv. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Hostname der Verbindung	Hostname der Instanz Dynatrace.
API-Schlüssel	Dynatrace API-Schlüssel **Hinweis:** Dem API-Schlüssel muss das Präfix `api-token`vorangestellt werden.

v. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Weitere Verbindung hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

g. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten verwenden, konfigurieren Sie zusätzliche OAuth 2.0-Verbindungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Weitere OAuth-Verbindung hinzufügen“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie auf der Seite „Flow Designer“, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Verbindung hinzufügen**aus.

iii. Geben Sie einen Namen, die Verbindungs-URL, die OAuth-Client-ID und die OAuth-Client-Secret-Details ein.

iv. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe „Weitere OAuth-Verbindung hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

h. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten verwenden, wählen Sie den Alias für OAuth 2.0-Client-Anmeldeinformationen aus, der zuvor in der Aufgabe „Weitere OAuth-Verbindung hinzufügen“ erstellt wurde.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Verbindungsdatensatz mit OAuth-Client-Anmeldeinformationen verknüpfen“**Konfigurieren**aus.

ii. Suchen Sie im Feld **OAuth 2.0-Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen** nach dem OAuth-Verbindungsalias, den Sie in Schritt 8.gerstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

iii. Suchen Sie im **Service Graph-Verbindungsdatensatz**nach dem Verbindungsdatensatz, den Sie in Schritt 8.ferstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

iv. Wählen Sie **Absenden**.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie die Aufgabe Link connection record with OAuth client credentials (Datensatz mit OAuth-Client-Anmeldeinformationen verknüpfen) auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

i. Wahlweise: Richten Sie den MID Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „MID-Server konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe „MID-Server konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

j. Konfigurieren Sie die Instanzeinstellungen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „Instanzen konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.

iii. Legen Sie die Aufgabe „Instanzen konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

k. Testen Sie die neuen Verbindungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Verbindungen testen“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie testen möchten.

iii. Um die Datenquellenkonfiguration zu validieren, wählen Sie **Testladen von 20 Datensätzen**aus.

iv. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

v. Legen Sie die Aufgabe „Verbindungen testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

l. Erstellen Sie Nutzlastvorlagen für Standardbenachrichtigungen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie das Zugriffstoken mit den folgenden Bereichen haben:

- Konfiguration lesen (ReadConfig)
- Schreibkonfiguration (WriteConfig)
- Protokolle lesen (LogExport)
- Metriken lesen (metrics.read)

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Nutzlastvorlagen für Standardbenachrichtigungen erstellen“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie die Verbindung aus, für die Sie eine standardmäßige Nutzlastvorlage für Benachrichtigungen erstellen möchten.

iv. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen der Nutzlastvorlage.

v. Wählen Sie **Setup für Problembenachrichtigungen aus**.

Die Benachrichtigung wird mit den in der folgenden Tabelle beschriebenen Nutzlastparametern erstellt.

Parameter der Benachrichtigungsnutzlast

Parameter	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung Dem Namen wird automatisch das Präfix `ServiceNow Default Problem Notification` vorangestellt, und der Instanzname wird hinzugefügt.
alertingProfile	ID des Warnungsprofils in Dynatrace
type	Typ der Nutzlast, der automatisch auf `Webhook` festgelegt wird.
URL	Webhook-URL im Format `https://https://`<instance name> .service-now.com/ /api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=SGO-Dynatrace .

Nutzlast	Benutzerdefinierte Nutzlast, die für die Benachrichtigung im folgenden Format erstellt wurde:
	`{`
	`"ImpactedEntities": {ImpactedEntities},`
	`"ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}",`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	"PID": "{PID}", "ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}", "ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON}, "ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}", "ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}", "ProblemID": "{ProblemID}", "ProblemImpact": "{ProblemImpact}", "ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}", "ProblemTitle": "{ProblemTitle}", "ProblemURL": "{ProblemURL}", "State": "{State}", "Tags": "{Tags}" }

vi. Wiederholen Sie die Schritte für jede Verbindung.

vii. Legen Sie die Aufgabe Standardnutzlastvorlagen für Benachrichtigungen erstellen auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

9. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Geplante Importaufträge einrichten “ der Seite „ Service Graph Connector für Microsoft Defender “ Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Importaufträge **konfigurieren**“ Konfigurieren aus.

c. Überprüfen und ändern Sie im Formular die Felder basierend auf den benutzerdefinierten Einstellungen.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports. Legen Sie diesen Wert so fest, wie häufig die Daten abgerufen werden sollen.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

d. Wählen Sie die Importe aus, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie **Jetzt**ausführen aus.

e. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Importaufträge einrichten “ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Dynatraceabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command
Zentrale Parameter des ausführenden Prozesses	Schlüsselparameter running_process
Konfigurationsdatei	config_file
Installationsverzeichnis	install_directory
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Version	version

Für Anwendung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Korrelations-ID	correlation_id
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Metadaten	Metadaten
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Serviceausfüllung	service_populator
Servicetyp	type

Für den berechneten Anwendungsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Konfigurationselement [cmdb_ci]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Enthält::Enthalten in	Gruppe [cmdb_ci_group]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Edition	Edition
Name	Name
TCP-Port(s)	tcp_port

Für Datenbankinstanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Abhängig von::Verwendet von	Konfigurationselement [cmdb_ci]
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Enthält::Enthalten in	Gruppe [cmdb_ci_group]
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Abhängig von::Verwendet von	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Datenbankinstanz [cmdb_ci_db_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Gruppe [cmdb_ci_group]

Das folgende Attribut in der Gruppentabelle [cmdb_ci_group] wird durch erfasste Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

Beziehung für Gruppe erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Gruppe [cmdb_ci_group]	Enthält::Enthalten in	Anwendung [cmdb_ci_appl]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	version

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Richten Sie Push-Benachrichtigungen über ein Dynatrace

Richten Sie Push-Benachrichtigungen von Events aus Dynatrace in einer Instanz von ServiceNow] ein, auf der Service Graph Connector für Observability – Dynatrace installiert ist.

Vorbereitungen

Wenn Sie in Dynatracekein Warnungsprofil haben, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eines zu erstellen:

1. Navigieren zu **Einstellungen** > **Warnung** > **Warnungsprofile**.
2. Richten Sie ein Warnungsprofil entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen ein.

> **Hinweis:**
> Weitere Informationen zum Einrichten eines Warnungsprofils finden Sie unter Warnungsprofile auf der Dynatrace -Dokumentationswebsite.

Sie müssen Observability Commons für CMDB installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz Dynatrace zu **Einstellungen** > **Integration** > **Problembenachrichtigungen**.
2. Klicken **Sie auf Benachrichtigung hinzufügen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Benachrichtigungstyp	Benutzerdefiniert
Anzeigename	Name der Benach
Webhook-URL	Verwenden Sie d em/inbound_ever
Zusätzliche HTTP-Header > Basisautorisierung erstellen	**a.** Legen Sie in fest, indem S **i.** Navigieren **ii.** Wählen Si **iii.** Legen Sie **iv.** Deaktivier **v.** Aktualisier **b.** Legen Sie da **c.** Legen Sie da **d.** Klicken Sie a
Benutzerdefinierte Nutzlast	Verwenden Sie d { "ImpactedEn "ImpactedEn "PID": "{PID "ProblemDe "ProblemDe "ProblemDe "ProblemDe "ProblemID" "ProblemImp "ProblemSev "ProblemTitl "ProblemUR "State": "{St "Tags": "{Ta

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	}
Warnungsprofil	Wählen Sie das in
Testbenachrichtigungen werden gesendet	Klicken Sie, um e

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Observability – Dynatraceverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details einer Dynatrace -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Dynatrace -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für Observability – Dynatracekonfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für Service Graph Connector für Observability – Dynatraceverfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] für den Connector zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Verbindungen** und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Eigenschaft	Beschreibung
managementZoneIds	Geben Sie eine Liste der Verwaltungs-IDs ein, die aus Dynatraceabgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die IDs durch Kommas.
managementZoneNames	Geben Sie eine Liste der Verwaltungszonen ein, die aus Dynatraceabgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen durch Kommas.
tags	Geben Sie eine Liste der Tags ein, die aus Dynatraceabgerufen werden sollen. Trennen Sie die Tags für mehrere Einträge durch Kommas.
grailAktiviert	Legen Sie die Eigenschaft für einen Grail-fähigen Mandanten auf „ `true` “ fest.
OAuth-Verbindung	Zeigen Sie die Sys-ID der OAuth-Verbindung und des Anmeldeinformationsalias an, die mit dem Service Graph-Verbindungsdatensatz verknüpft sind.
serviceTypes	Geben Sie eine Liste von Dynatrace Servicetypen ein, aus der die Daten in CMDBerfasst werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Servicetypen durch Kommas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Alle Servicetypen außer DATABASE_SERVICE werden der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] CMDB zugeordnet. Der Servicetyp DATABASE_SERVICE wird der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_db_instance] CMDB zugeordnet. Gültige Werte sind: • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • EXTERN • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph Connector für Observability – Dynatraceverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dynatrace_integ.critical_cluster_threshold	Geben Sie den Prozentsatz der Knoten eines Anwendungsclusters ein, die sich in einem Status befinden müssen, um diesen Status in der Servicezuordnung auf das übergeordnete Element zu erhöhen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 75 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	Geben Sie die Anzahl der Tage ein, die ein Konfigurationselement (CI) inaktiv sein kann, bevor es ignoriert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf „ true “ fest, um Events zu erfassen, für die es kein übereinstimmendes CI in CMDBgibt. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.page_size	Geben Sie die Seitengröße ein, die in REST-Anforderungen zum Abrufen von Dynatrace Entitäten verwendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.populate_applications	Legen Sie die Eigenschaft auf „ true “ fest, um die Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl] aus Dynatrace -Prozessen auszufüllen. Legen Sie die Eigenschaft auf „ false “ fest, um die Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl] zu ignorieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft wird über geplante Importe gelesen. Bei der manuellen Ausführung der Datenquellen „SGO-Dynatrace-Prozesse“ und „SGO-Dynatrace-Prozessgruppen“ wird diese Eigenschaft nicht berücksichtigt.

Service Graph Connector für Observability – New Relic (1.2.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – New Relic, um CMDB Daten aus einer New Relic -Installation mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Events von New Relic nach ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- New Relic Version: Zuletzt getestet am 01. März 2023
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Observability – New Relic bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von Observability New Relic -Integrationen im Integrations-Dashboard von [CMDB finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen New Relic werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die folgenden Datenquellen sind für New Relicenthalten:

- SG-New Relic – Anwendungsservices
- SG-New Relic – Anwendungen
- SG-New Relic – Datenträger
- SG-New Relic – Hosts
- SG_New Relic-Netzwerke

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung New Relic abgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Staging-Tabellen geladen:

- SG-New Relic-Anwendungen [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- SG-New Relic – Anwendungsservices [sn_newrelic_integ_application_services]
- SG-New Relic – Datenträger [sn_newrelic_integ_disks]
- SG-New Relic – Hosts [sn_newrelic_integ_hosts]
- SG_New Relic-Netzwerke [sn_newrelic_integ_networks]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Anwendung [cmdb_ci_appl]
- Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Laufender Prozess [cmdb_running_process]
- Server [cmdb_ci_server]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus New Relicgespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Observability – New Relic konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus New Relic in Ihren CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Dieser muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Observability – New Relichaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Observability - New Relic festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **New Relic** > **Setup**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen an die Anwendung New Relic zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfigurieren Sie Ihre New Relic -Verbindung und -Anmeldeinformationen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ Erste **Schritte**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer **Konfigurieren** für die standardmäßig verfügbare Verbindung **NewRelicConnectionAlias** aus.

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: NewRelicConnectionAlias.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit der Anwendung New Relic im folgenden Format: `https://api.newrelic.com/graphql` **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zur *NerdGraph-* API in der Anwendung New Relic herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Anmeldedaten	
API-Schlüssel	*NerdGraph-* API-Token, das für die Authentifizierung in der Anwendung New Relic verwendet wird.
Account-ID	Konto-ID, die den Anmeldeinformationen New Relic zugeordnet ist.

v. Wählen Sie **Verbindung konfigurieren aus**.

Hinweis:
Service Graph Connector für Observability – New Relic unterstützt nur die Verbindung zu einer einzelnen New Relic -Instanz. Daher können Sie nur eine einzelne Standardverbindung verwenden.

vi. Kehren Sie über die Schaltfläche „Zurück“ für Ihren Browser zur Seite „Verbindungsaufgabe konfigurieren“ zurück.

vii. Legen Sie die Aufgabe Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

b. Testen Sie die *NerdGraph-* API-Verbindung, um Daten aus der Anwendung New Relic zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ die Option **Fortsetzen**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

Das Dialogfeld Testverbindung wird geöffnet und zeigt den Importfortschritt an.

iv. Wenn sich der Fortschrittsstatus in **Abgeschlossen**ändert, klicken Sie auf **X**, um das Dialogfeld Testverbindung zu schließen und zum Setup zurückzukehren.

v. Setzen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

5. Konfigurieren Sie die Webhooks für Observability New Relic, und aktivieren Sie Warnungen für nicht abgeglichene Konfigurationselemente (CIs).

a. Konfigurieren Sie die Webhooks für Observability New Relic.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Beobachtbarkeit konfigurieren “ der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ Erste **Schritte**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe „Webhooks konfigurieren“ die Option **Konfigurieren**aus.

iii. Klicken Sie in der Liste SG-New Relic-Webhooks auf **Neu**, um einen New Relic -Webhook hinzuzufügen.

iv. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Webhooks New Relic.
Verbindungsalias	Suchen Sie nach dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, den Sie in Schritt 4erstellt haben, und wählen Sie ihn aus.

v. Klicken Sie auf **Absenden**.

vi. Legen Sie die Aufgabe „Webhooks konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auf **Als abgeschlossen**markieren klicken.

b. Aktivieren Sie Warnungen für Konfigurationselemente (CIs), die in der CMDB nicht verfügbar sind.

i. Wählen Sie im Abschnitt „ Beobachtbarkeit konfigurieren “ der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ **Continue**aus.

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Warnungen für nicht abgeglichenes CI aktivieren **Konfigurieren**aus.

iii. Füllen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die Felder aus, um die Systemeigenschaft *`sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled`* zu erstellen, und legen Sie ihren Wert auf `true`fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Add a system property .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

v. Legen Sie die Aufgabe Warnungen für nicht abgeglichenes CI aktivieren auf Abgeschlossen fest, indem Sie auf **Als**abgeschlossen markieren klicken.

6. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um Daten aus der New Relic- Anwendung zu importieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Geplante Datenimporte einrichten“ der Seite „ New Relic Integration with CMDB “ Erste **Schritte**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Datenimporte**konfigurieren**“ Konfigurieren aus.

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6.c bis 6.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Klicken Sie auf **X**, um das Fenster „Geplante Datenimporte konfigurieren“ zu schließen und zur Setup-Seite zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Datenimporte konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im geführten Setup auf **Als** abgeschlossen markieren klicken.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Observability – New Relic

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus New Relicabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Hostname	host_name
Betriebssystem	os

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Metadaten	Metadaten
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Nic	nic
Name	Name

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Freier Festplattenspeicher (GB)	free_space
Computer	Computer
Name	Name
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Dateisystem	file_system

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Gehostet auf::Hostet	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command

Für Anwendung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]

Service Graph-Connector für OpenTelemetry (1.3.0)

Verwenden Sie Service Graph-Connector für OpenTelemetry, um Configuration Management Database (CMDB) Daten aus der Anwendung ServiceNow Cloud Observability (früher Lightstep) mithilfe von REST APIs zu erfassen. Übertragen Sie Events aus der Anwendung [Cloud Observability in ServiceNow mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen ServiceNow .

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Anwendungsfälle

In den folgenden Beispielen wird beschrieben, wie Sie Service Graph-Connector für OpenTelemetryverwenden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importieren Sie Projekttopologien aus Cloud Observability, damit die SRE-Teams (Site Reliability Engineering) eine einzige Ansicht für die Selektierung mit anderen ServiceNow Datenpunkten (z. B. eine Change-Anforderung, ein Incident) aus einer einzigen Ansicht haben können.
- Importieren Sie von Cloud Observability erstellte Ereignisse für überwachte Projekte, um SRE-Selektierungsaktivitäten zu ermitteln.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für OpenTelemetry bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBCloud Observability -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Cloud Observability werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in die Klassendefinitionen für Konfigurationselemente (CIs) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung abgerufen werden.

Die folgenden Datenquellen sind in der Anwendung Cloud Observability enthalten:

OpenTelemetry-Ressourcen

Importiert alle Kubernetes -Cluster, -Arbeitsauslastungen und -Anwendungsservices aus den OpenTelemetry -Traces und lädt die importierten Daten in die OpenTelemetry-Ressourcen-Bereitstellungstabelle [sn_sg_lightstep_resources].

OpenTelemetry-Pods

Importiert alle Kubernetes Pods aus den Containern und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle OpenTelemetry K8s-Pods [sn_sg_lightstep_pods].

OpenTelemetry-Container

Importiert alle Container aus den OpenTelemetry -Traces und lädt die importierten Daten in die OpenTelemetry-Docker-Container-Bereitstellungstabelle [sn_sg_lightstep_containers].

OpenTelemetry-Container-Images

Importiert alle Container-Images aus den Ablaufverfolgungen OpenTelemetry und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle Opentelemetry-Container-Images [sn_sg_lightstep_container_images].

OpenTelemetry-Services

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importiert alle Kubernetes -Services aus den OpenTelemetry -Traces und lädt die importierten Daten in die Staging-Tabelle „OpenTelemetry K8s-Services“ [sn_sg_lightstep_kubernetes_services].

OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung

Importiert die Abhängigkeitszuordnungen, um eine zusammengefasste Ansicht der verfolgten Daten zu erhalten, und lädt die importierten Daten in die Staging-Tabelle „OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung“ [sn_sg_lightstep_dependency_map]. Die Datenquelle importiert und lädt auch alle abgeleiteten Services und die zugehörigen Servicedaten in der Staging-Tabelle „Abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Hinweis:
Sie müssen die importierten abgeleiteten Services manuell mit einem CI verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeleitete Serviceverknüpfung.

Die Daten aus den Bereitstellungstabellen werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]
- Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
- Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]
- Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Kubernetes-Job [cmdb_ci_kubernetes_job]
- Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
- Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]
- Server [cmdb_ci_server]

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus Cloud Observabilitygespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Abgeleitete Serviceverknüpfung

Die Anwendung ServiceNow Cloud Observability kann auf das Vorhandensein eines abgeleiteten Service schließen, wenn die Spanne, die den Remote-Service aufruft, über die erforderlichen Informationen verfügt. Service Graph-Connector für OpenTelemetry bietet die Verknüpfung von abgeleiteten Services und den zugehörigen Services mit CIs in der CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeleitete Services werden verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph-Connector für OpenTelemetry konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus ServiceNow Cloud Observability (früher Lightstep) in Ihren Configuration Management Database (CMDB)abzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Damit Event Management funktioniert, muss die App Observability Commons for CMDB vor der Installation des Connectors installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph-Connector für OpenTelemetryhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Service Graph-Connector für OpenTelemetry festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Setup**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
4. Konfigurieren Sie die Anwendungseigenschaften, um Ihre Organisations- und Authentifizierungsanmeldeinformationen zum Senden von Anforderungen an die ServiceNow Cloud Observability -APIs einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen **Sie** im Abschnitt „ Verbindung konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für OpenTelemetry“ Erste Schritte aus.

b. Stellen Sie für die Aufgabe „OpenTelemetry verwenden “ sicher, dass die Anwendung Cloud Observability die Bedingungen erfüllt, die im Artikel ServiceNow Cloud Observability-Setup [KB1527588] in der Knowledge Base von Now Support erläutert werden.

> **Wichtig:**
> Notieren Sie sich Ihre Projekte, Ihre Organisation und die API-Schlüsseldetails der Anwendung Cloud Observability, die später bei der Installation des Connectors verwendet werden sollen.

Nachdem Sie die OpenTelemetry -Umgebung in der Anwendung Cloud Observability eingerichtet haben, kehren Sie zum geführten Setup zurück, und markieren Sie die Aufgabe „OpenTelemetry verwenden “, um sie abzuschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Geben Sie Ihre Cloud Observability Organisationsdetails ein, aus der Sie die Projekte, Ressourcen und Informationen zur Abhängigkeitszuordnung abrufen möchten.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Organisation einrichten“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ den Namen Ihrer Cloud Observability -Organisation ein.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Markieren Sie die Aufgabe Richten Sie Ihre Organisation ein, um sie abzuschließen, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Geben Sie die API-Schlüsseldetails ein, die der Anwendung Cloud Observability zugeordnet sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe API-Schlüssel einrichten **Konfigurieren**aus.

ii. **Geben** Sie im Feld API-Schlüssel des Formulars „API-Schlüssel-Anmeldeinformationen“ den API-Schlüssel ein, der der Anwendung Cloud Observability zugeordnet ist und den Sie sich in Schritt 4.bnotiert haben.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe „API-Schlüssel einrichten“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Testen Sie die API-Verbindung Cloud Observability, um Daten aus der Anwendung Cloud Observability] zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie den zugehörigen Link **Testverbindung** aus.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

f. Rufen Sie alle Projekte ab, die in Ihrer Cloud Observability -Organisation enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Projekte abrufen“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen **Sie Projekte abrufen aus**.

iii. Wenn die zugehörige Liste „Projekteigenschaften“ mit allen Projekten gefüllt ist, die in der in Schritt 4.c.iiangegebenen Organisation enthalten sind, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld „ Projekte abrufen“ zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

iv. Legen Sie die Aufgabe Projekte abrufen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie zusätzliche Konfigurationen, um die Rückblickzeit einzurichten, ausgeschlossene Projekte hinzuzufügen, Projektdiagnosen auszuführen und Integrationseinstellungen für Servicezuordnungen und veraltete Konfigurationselemente (CIs) zu konfigurieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Erweiterte Einstellungen “ der Seite „ Service Graph Connector für OpenTelemetry “ **Continue**aus.

b. Richten Sie die Rückblickzeit ein, ab der Sie Ressourcen aus den Projekten abrufen möchten.

(Optional) Die Rückblickzeit wird verwendet, um die Start- und Endzeit für das Abrufen von Ressourcen aus einem Projekt einer Organisation zu berechnen, und sollte mit der Häufigkeitseinstellung der geplanten Aufgabe übereinstimmen. Wenn die Rückblickzeit beispielsweise auf 12 Stunden festgelegt ist, werden Ressourcen ab der Startzeit abgerufen, die als aktuelle Zeit minus 12 Stunden berechnet wird, und bis zur Endzeit, die der aktuellen Zeit entspricht.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Rückblickzeit einrichten“ die Option**Konfigurieren**aus.

ii. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ die Rückblickzeit in Stunden ein.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Rückblickzeit einrichten“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Wählen Sie die Projekte aus, aus denen Sie keine Ressourcen abrufen möchten.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Ausgeschlossene Projekte hinzufügen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Spalte **Projekt** ein Projekt aus.

iii. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Projekt** ausschließen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wiederholen Sie die Schritte 5.c.ii bis 5.c.iv für jedes Projekt, das Sie ausschließen möchten.

vi. Wählen Sie **X** aus, um das Dialogfeld Ausgeschlossene Projekte hinzufügen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Legen Sie die Aufgabe Ausgeschlossene Projekte hinzufügen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Führen Sie eine Projektdiagnose aus, um die Antwort der Ressourcen-API zu testen und sicherzustellen, dass die API den Clusternamen KubernetesKubernetes, den Namespace Kubernetes und die Knoten [] enthält.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Projektdiagnose ausführen“ die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie in der Spalte **Projekt** ein Projekt aus.

iii. Wählen **Sie Diagnose ausführen aus**.

iv. Wenn das Feld **Diagnosestatus** auf **Erfolg**gesetzt ist, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld „ Projektdiagnose ausführen “ zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Diagnosetests Fehler aufweist, befolgen Sie die Anweisungen im Feld **Diagnosenachricht**, um die Fehler zu beheben.

v. Wiederholen Sie die Schritte 5.d.ii bis 5.d.iv für jedes Projekt, für das Sie eine Diagnose ausführen möchten.

vi. Legen Sie die Projektdiagnoseaufgabe „Projektdiagnose ausführen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften für Servicezuordnungen und veraltete CIs.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „Systemeigenschaften für Connector**konfigurieren“ die Option Konfigurieren**aus.

ii. Überprüfen Sie die Standardwerte für die Eigenschaften, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

iii. Wählen Sie **Speichern**.

iv. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Systemeigenschaften für den Connector auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

6. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um Daten aus der Anwendung Cloud Observability zu importieren.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Geplante Importaufträge konfigurieren“ der Seite „ Service Graph Connector für OpenTelemetry “ **Continue**aus.

b. Wählen Sie für die Aufgabe „Geplante Aufgabe konfigurieren“ **Konfigurieren**aus.

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

e. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6.c bis 6.e für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie das Zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

h. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Aufgabe konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im Guided Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

7. Verwalten Sie Warnungen und Events, indem Sie Events aus der Anwendung Cloud Observability an die Anwendung ServiceNow Ereignismanagement senden.
Sie können Warnungen und Events nur verwalten, wenn die Anwendung Observability Commons for CMDB installiert ist.

Hinweis:
Zum Aktivieren dieser Funktion ist eine kostenpflichtige Cloud Observability -Lizenz erforderlich. Die Funktion ist jedoch auch für kostenlose -Konten verfügbar, um das Produkt in Nicht-Produktionsumgebungen zu evaluieren. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow -Kundenbetreuer, um weitere Informationen zu erhalten.

a. Wählen Sie im Abschnitt „ Warnungen und Events verwalten “ der Seite „ Service Graph Connector für OpenTelemetry “ die Option **Fortsetzen**aus.

b. Erstellen Sie ein Webhook-Ziel für ein Projekt.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Webhook erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

ii. Wählen Sie ein Projekt aus, das nicht aus der Spalte **Projekt** ausgeschlossen ist.

iii. Wählen **Sie Webhook erstellen aus**, um ein Webhook-Ziel in der Anwendung Cloud Observability zu erstellen.

iv. Wenn eine Erfolgsmeldung angezeigt wird, wählen Sie **X**, um das Dialogfeld Webhook erstellen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn der Webhook erfolgreich erstellt wurde:

- Das System erstellt automatisch einen Benutzerdatensatz für jedes Webhook-Ziel in Ihrer ServiceNow -Instanz.
- Der Benutzername des Benutzerdatensatzes beginnt mit *ls_api_*<project_name> und dem Benutzer wird die Rolle evt_mgmt_integration zugewiesen.

v. Wiederholen Sie die Schritte 7.b.ii bis 7.b.iv für jedes Projekt, für das Sie einen Webhook erstellen möchten.

vi. Legen Sie die Webhook-Aufgabe „Create a webhook“ (Webhook erstellen) auf „ **Abgeschlossen** “ fest, indem Sie im Guided Setup die Option Als abgeschlossen markieren auswählen.

c. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft für die Erfassung von Events, für die keine übereinstimmenden CIs in der CMDB vorhanden sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Konfigurieren Sie die Eigenschaft für nicht abgeglichene CIs**Konfigurieren**aus.

ii. Im Feld **Wert** geben Sie **wahr** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie die Aufgabe „Eigenschaft für nicht abgeglichene CIs konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im geführten Setup die Option **Als** abgeschlossen markieren auswählen.

Zugehörige Informationen

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus ServiceNow Cloud Observability (früher Lightstep) abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_calculated] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Serviceausfüllung	service_populator
Name	Name
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

Für den berechneten Anwendungsservice erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Verbunden mit::Verbunden von	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Verbunden mit::Verbunden von	Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_calculated]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_docker_container] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Installationsstatus	install_status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_docker_image] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_cluster] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Cluster erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes Cronjob“ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Cronjob erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes DaemonSet“ [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes DaemonSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_deployment] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für die Kubernetes-Bereitstellung erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Verbunden mit::Verbunden von	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Verbunden mit::Verbunden von	Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Job [cmdb_ci_kubernetes_job]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Auftrag“ [cmdb_ci_kubernetes_job] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Auftrag erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Job [cmdb_ci_kubernetes_job]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Job [cmdb_ci_kubernetes_job]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_namespace] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	Name
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes-Namespace erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Kubernetes-Cluster	Cluster

Für Kubernetes-Knoten erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Server [cmdb_ci_server]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_pod] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Namespace	namespace
IP-Adresse	ip_address
Startdatum	start_date

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-ReplicaSet“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster

Für Kubernetes-ReplicaSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Verbunden mit::Verbunden von	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes Service“ [cmdb_ci_kubernetes_service] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes StatefulSet“ [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Kubernetes-Cluster	Cluster
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes StatefulSet erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Server [cmdb_ci_server]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] wird durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

Zugehörige Informationen

Kubernetes-Erweiterungsklassen

CI-Beziehungen in der CMDB

Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft

Erstellen Sie Beziehungen für abgeleitete Services in Ihrer Instanz ServiceNow mit anderen Anwendungsservices von Cloud Observability, wie ursprünglich in der Anwendung konfiguriert, indem Sie ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI) für abgeleitete Services in CMDB mit einem abgeleiteten Service aus der Anwendung Cloud Observability verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abgeleitete Services

Die abgeleiteten Services in der Anwendung Cloud Observability werden als externe Services, Bibliotheken oder Abhängigkeiten bezeichnet, z. B. eine Datenbank oder eine Drittpartei-API, die nicht mit OpenTelemetryinstrumentiert wurden. Diese Arten von Technologien werden in der Anwendung Cloud Observability manuell definiert, und Sie können sie über ServiceNow in Ihre Instanz von Service Graph-Connector für OpenTelemetryimportieren.

Weitere Informationen zum Hinzufügenabgeleiteter Services in der Anwendung Cloud Observability finden Sie unter hinzufügen Abgeleitete Services hinzufügen in der Dokumentation Cloud Observability.

Abgeleitete Servicedaten werden gespeichert

Die Datenquelle OpenTelemetry Dependency Map [sn_sg_lightstep_dependency_map], die mit Service Graph-Connector für OpenTelemetry verfügbar ist, durchläuft alle enthaltenen Projekte in einer Cloud Observability -Organisation und ruft die Details der abgeleiteten Services ab. Details zu abgeleiteten Services umfassen die Zuordnung zugehöriger Services. Die Datenquelle speichert diese Details in der Tabelle „Abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_service] werden von der Datenquelle „OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung“ [sn_sg_lightstep_dependency_map] ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Projekt	Projekt
Organisation	Organisation
ID	id
Abgeleiteter Service	inferred_service
Abgeleitetes Service-CI	inferred_service_ci
Aktiv	aktiv
Letzter Scan	last_scan
Cloud Observability-CI	cloud_observability_ci

Aufgrund unzureichender Informationen zum Definieren von Identifizierungsregeln werden die abgerufenen abgeleiteten Services nicht automatisch an ein CI in CMDBgebunden. Als Benutzer mit der Rolle cmdb_inst_admin können Sie jedoch ein CI manuell mit einem abgeleiteten Service verknüpfen. Durch die Verknüpfung werden entsprechende Beziehungen zu den zugehörigen Services erstellt und die abgeleitete Servicezuordnung in den entsprechenden Anwendungsservicezuordnungen Ihrer ServiceNow -Instanz generiert.

Verknüpfen Sie einen abgeleiteten Service

Verknüpfen Sie einen abgeleiteten Service von Cloud Observability mit einem CI, um Beziehungen zwischen dem abgeleiteten Service und anderen Services von Cloud Observability in Ihrer Instanz von ServiceNow] zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Abgeleitete Services**.
2. Überprüfen Sie die abgeleiteten Services, die in der App Cloud Observability in der Spalte **Abgeleiteter Service** verfügbar sind.
3. Doppelklicken Sie für einen abgeleiteten Service auf die Spalte **CI** des abgeleiteten Service.
4. Wählen Sie das Symbol „  “) aus, um nach einem abgeleiteten Service-CI zu suchen und es auszuwählen, das in der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] verfügbar ist.
5. Klicken Sie auf das Symbol zum Speichern ().
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jeden abgeleiteten Service, den Sie mit einem CI verknüpfen möchten.

Ergebnisse

Die Geschäftsregel *`Update CI relationship`* wird ausgelöst, die entsprechende Beziehungen für den abgeleiteten Service mit den zugehörigen Services erstellt und die abgeleitete Servicezuordnung in den entsprechenden Anwendungsservicezuordnungen generiert.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Zuordnung später entfernen, wird die Geschäftsregel *`Delete CI relationship`* ausgelöst, um alle Beziehungen zwischen den abgeleiteten Service-CIs und den abgeleiteten Services Cloud Observability zu löschen.
- Für abgeleitete Services, die nicht zuletzt in der App Cloud Observability gescannt wurden, deaktiviert der Service Graph Connector automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB und löscht die Beziehung für die inaktiven Datensätze.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph-Connector für OpenTelemetryverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details einer Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer OpenTelemetry -Verbindung zu, die für die Service Graph-Connector für OpenTelemetrykonfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

Zugehörige Informationen

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für Service Graph-Connector für OpenTelemetryverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] für den Connector zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Verbindungen** und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
Organisation	Geben Sie den Namen einer OpenTelemetry -Organisation ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property].
Rückblickzeit	Geben Sie die Zeit in Stunden ein, um OpenTelemetry Ressourcen abzurufen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `12` • Speicherort: Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property].

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für Service Graph-Connector für OpenTelemetryverfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
sn_sg_lightstep.classes_to_inactivate_stale_records	Geben Sie eine Liste von Configuration Item (CI)-Klassen ein, die als veraltete Datensätze deaktiviert werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Klassen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf „ true “ fest, um Events zu erfassen, für die es kein übereinstimmendes CI in CMDBgibt. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	Geben Sie die maximale Anzahl von Zeilen ein, die in der Ressourcen-API-Antwort aus OpenTelemetry Ressourcen abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2500 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	Geben Sie eine Liste der CI-Klassen ein, die aus der Servicezuordnung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Klassen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	Geben Sie die maximale Hierarchieebene von CIs ein, die in die Servicezuordnung aufgenommen werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	Geben Sie eine Liste der CI-Beziehungstypen ein, die aus der Servicezuordnung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Beziehungstypen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Service Graph Connector für Qualys (2.0.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Qualys, um Asset-Informationen mithilfe dedizierter APIs in Ihre Now Platform -Instanz zu importieren.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

Verwenden Sie diese Daten, um Ihre Qualys -Ressourcen direkt über Ihre Now Platform® -Instanz zu verwalten.

Unterstützte Qualys APIs:

- Qualys Globale Asset-API v2. Möglicherweise möchten Sie diese API verwenden, wenn Sie Daten für die Anwendung Security Posture Control Sicherheitsstatus-Überwachung importieren.
- Qualys Asset Management-API v2. Diese API ist standardmäßig deaktiviert. Sie sollten diese API nur aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf das Produkt Qualys Cyber Assessment Management (CSAM) haben. ServiceNow verwendet eine andere API (Asset Management und Tagging) für diese API, aber die zurückgegebenen Daten sind nicht vollständig.

Unterstützte ServiceNow® Versionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Utah
- Vancouver
- Washington

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele dafür, wie Sie Service Graph Connector für Qualys für verschiedene ServiceNow -Anwendungen verwenden können:

- Ergänzt die Asset-Erkennung von Qualys.
- Importieren Sie Daten mit der Global Asset API oder der Asset Management API.
- Unterstützung für mehrere Instanzen.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Qualys bietet Ihnen eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz.

CMDB -Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBQualys -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Hardware-CI-Regeln

Die Zuordnungsregel für Hardware-Konfigurationselemente (CIs) ist mit Hardwarekategorie1, Hardwarekategorie2 und der entsprechenden Ziel-CI-Klasse ausgestattet. Nach einem API-Aufruf Qualys überprüft das System die Hardwarekategorie1 und die Hardwarekategorie2, um ihre Zufriedenheit zu bestimmen. Wenn Hardwarekategorie1 und Hardwarekategorie2 mit dem Tabellendatensatz übereinstimmen, wird die zugehörige Ziel-CI-Klasse den Import Set-Tabellendaten hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Computer-CI-Regeln

Die Tabelle „Computer-CI-Zuordnungsregel“ enthält vordefinierte Regeln, einschließlich Kriterien wie BS-Name, BS-Kategorie, BS-Kategorie 2, BS-Herausgeber, BS-Produktname und die entsprechende Ziel-CI-Klasse. Nach einem Qualys -API-Aufruf überprüft das System diese Regeln, um festzustellen, ob sie erfüllt sind. Wenn eine Regel erfüllt ist, wird die zugeordnete Ziel-CI-Klasse den Import Set-Tabellendaten hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Wenn Sie CI-Attribute aktualisieren möchten, müssen Sie neue Abgleichregeln erstellen, um zu bestimmen, welche Discovery-Quellen CI-Attribute aktualisieren können. Weitere Informationen finden Sie unter „Abgleichregeln“ in der Online-Produktdokumentation und im Artikel „Identification and Reconciliation – Grundlagen“ in der ServiceNow Support -Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Regeln für Asset Management

Die Tabelle „Asset Management CI-Zuordnungsregel“ enthält vordefinierte Regeln, einschließlich Kriterien wie Betriebssystem, Ist Volume-Informationen vorhanden, Ist Prozessor vorhanden, Cloud-Provider und die entsprechende Ziel-CI-Klasse. Nach einem Qualys -API-Aufruf überprüft das System diese Regeln, um festzustellen, ob sie erfüllt sind. Wenn eine Regel erfüllt ist, wird die zugeordnete Ziel-CI-Klasse den Import Set-Tabellendaten hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Qualys

Richten Sie die Umgebung Qualys und geplante Aufgaben ein, um Daten aus Qualys in die Configuration Management Database (CMDB) zu importieren.

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Es gibt zwei unterstützte Qualys APIs:

- Qualys Globale Asset-API v2. Möglicherweise möchten Sie diese API verwenden, wenn Sie Daten für die Anwendung Sicherheitsstatus-Überwachung importieren.
- Qualys Asset Management-API v2. Diese API ist standardmäßig deaktiviert. Sie sollten diese API nur aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf das Produkt Qualys Cyber Assessment Management (CSAM) haben. ServiceNow® verwendet eine andere API (Asset Management und Tagging) für diese API, aber die zurückgegebenen Daten sind nicht vollständig.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Qualys APIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Qualys-IDs** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Homepage die Option **Fortfahren** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Experience“ die Option „ **Beste Experience** “ und „ **Fortfahren** “ aus.
   Auf der Seite Service Graph Connector für Qualys der Seite „Verbindung konfigurieren“ werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie **Start** für die Aufgabe **„Verbindung konfigurieren“** aus, um sie zu erweitern.
   Die folgenden Schritte werden angezeigt:
   - Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Qualys Authentifizierung
   - Konfigurieren Sie die Qualys HTTP-Verbindung
   - Verbindung testen
5. Wählen Sie **Anmeldeinformationen für Qualys-Authentifizierung konfigurieren aus**.

   a. Geben Sie im Feld Benutzername und Passwort Ihren Qualys -Benutzernamen und Ihr Passwort ein.

   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Datensatz zu aktivieren.

   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit dem Titel Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung, und wählen **Sie Speichern**aus.

   d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
   Die Seite Konfigurieren Qualys HTTP-Verbindung wird angezeigt.

6. Füllen Sie die Felder aus.

   a. Fügen Sie die Basis-URL Qualys oder die Hostdetails hinzu.

   Domänenteil der URL ohne „https“. Ein Beispiel wäre qualysapi.qualys.com.

   b. **Wahlweise:** Wenn die API über einen MID Server zugänglich ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID Server** verwenden.

   c. Wählen Sie im Abschnitt „Erweiterte MID Server-Konfiguration“ den entsprechenden MID Server aus der MID-Auswahlliste aus.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

   e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
   Die Seite Testverbindung wird angezeigt.

7. Testen Sie die Verbindung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Aktualisieren Sie die Eigenschaft **use_asset_management_and_tagging_api** im Abschnitt „Service Graph-Verbindungseigenschaften“.

Option	Beschreibung
Wahr	Legen Sie die Eigenschaft **„use_asset_management_and_tagging_api“** auf „ true “ fest, wenn Sie in der Konfiguration die Asset Management- und Tagging-API verwenden.
false	Legen Sie die Eigenschaft **use_asset_management_and_tagging_api** auf „ falsch “ fest, wenn Sie in der Konfiguration nicht die Asset-Management- und Tagging-API verwenden.

b. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf den Link Verbindung **testen**.
Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird im Statuscodefeld 200 oder 201 angezeigt, und eine Meldung wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ wird angezeigt.

8. Aktualisieren Sie die Datenquelle.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

c. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus.

d. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die gewünschten Berechtigungen festzulegen.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel Tabellen, und wählen **Sie Speichern**aus.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Geplanten Datenimport aktualisieren“ wird angezeigt.

9. Aktualisieren Sie den Datensatz des geplanten Datenimports.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl nach Bedarf zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus.

c. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die gewünschten Berechtigungen festzulegen.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Aufgabe „Weitere Verbindung hinzufügen“ wird angezeigt.

10. Befolgen Sie die Anweisungen oben auf der Seite, um eine Verbindung hinzuzufügen.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Klicken Sie auf den Link.
Die Seite „SG-Qualys-Verbindungen“ wird angezeigt.

c. Wählen **Sie Verbindung** hinzufügen aus, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL
Benutzernamen	Qualys -Kontobenutzername
Passwort	Qualys -Kontopasswort

d. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.

e. Navigieren Sie im Setup-Assistenten zurück zur Seite „Weitere Verbindung hinzufügen“.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite MID Server für neue HTTP-Verbindung konfigurieren wird angezeigt.

11. Konfigurieren Sie den MID Server

a. Wählen Sie einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen MID-Server verwenden.

c. Klicken Sie im Feld MID Server auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Neue Verbindungen testen“ wird angezeigt.

12. Testen Sie die Verbindung.

a. Wählen Sie den Datensatz für die Verbindung aus, die Sie testen möchten.

b. Scrollen Sie zum Abschnitt Zugehörige Links, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird im Statuscodefeld 200 oder 201 angezeigt, und eine Meldung wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Geplante Aufgaben konfigurieren“ wird angezeigt.

13. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben.

a. Wählen Sie einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.

b. Füllen Sie den geplanten Datenimport aus aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Anwendung	Name der schreibgeschützten Anwendung.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Run-Kosten	Wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll. Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, sollten Sie **Einmal**auswählen.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Bedingt	Spezifische Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Verbindung verwenden	Lassen Sie diese Option für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Belassen Sie Benutzerdefinierte Größe als Benutzerdefinierte Größe.
Partitionsgröße	Belassen Sie den Wert auf 1.000. Import Set-Größe für frühe Planung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Geplanter Datenimport, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Homepage des Setup-Assistenten wird angezeigt.

14. **Wahlweise:** Mehrere Instanzen hinzufügen

a. Wählen Sie Mehrere Instanzen hinzufügen aus, um es zu erweitern.
Die folgenden Schritte werden angezeigt:

- Datenquellenzugriff aktualisieren
- Aktualisieren Sie den geplanten Datenimport
- Weitere Verbindung hinzufügen
- Konfigurieren Sie MID-Server für eine neue HTTP-Verbindung
- Neue Verbindungen testen

b. Führen Sie die in Schritt 8 aufgeführten Schritte aus, um die Datenquelle zu aktualisieren.

c. Führen Sie die Schritte in Schritt 9 aus, um den geplanten Datenimport zu aktualisieren.

d. Um eine weitere Verbindung hinzuzufügen, befolgen Sie die in Schritt 10 aufgeführten Schritte.

e. Führen Sie die in Schritt 11 aufgeführten Schritte aus, um einen MID Server zu konfigurieren.

f. Um Verbindungen zu testen, befolgen Sie die in Schritt 12 aufgeführten Schritte.

15. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Qualys für das geführte Setup die Option **Abgeschlossen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

Service Graph Connector für Qualys APIs

Daten aus den Datenquellenfeldern Qualys werden mit der Global Asset API und der Asset Management and Tagging API importiert.

Globale Asset-API

- Eine Qualys Cyber Assessment Management (CSAM)-Lizenz ist erforderlich.
- Asset-Informationen umfassen Details wie Hardwarekategorie und Betriebssystemkategorie.

Asset Management und Tagging-API

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine CSAM-Lizenz ist nicht erforderlich
- Asset-Informationen enthalten keine Details zur Hardwarekategorie und BS-Kategorie.

Zugeordnete Attribute

In der folgenden Tabelle wird verglichen, welche Daten von den beiden APIs importiert werden. In den Abschnitten nach der Tabelle werden Daten aufgelistet, die von der globalen Asset-API importiert wurden und von der Asset Management- und Tagging-API nicht unterstützt werden.

Globale Asset-API	Asset Management und Tagging-API
Zugeordnete Attribute	Zugeordnete Attribute
assetId	erstellt
assetUUID	Name
hostId	dnsHostName
lastModifiedDate	fqdn
agentId	os
createdDate	manufacturer
sensorLastUpdatedDate	Nachverfolgungsmethode
assetType	NetBIOS
address	Feld
dnsName	Netzwerk-GUID
assetName	lstDockerHost
netbiosName	geändert
Zeitzone	lastVulnScan
biosDescription	Modell
lastBoot	cloudProvider
Gesamtspeicher	type
cpuCount	qwebHostId
lastLoggedOnUser	criticalSocre
Domänenrolle	lastSystemBoot
hwUUID	Domäne
biosSeriennummer	lastLogOnUser
biosAssetTag	lastComplianceScan
istContainerHost	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	Asset Management und Tagging-API
AWS Cloud-Details accountId availabilityZone hasAgent hostname imageID instanceId instanceState privateDNS privateIpAddress instanceType qualysScanner kernelId Startdatum Region.Code Region.Name Spot-Instanz subnetId vpcId Tags.Schlüssel Tags.Wert	AWS Cloud-Details instanceId privateDnsName privateIpAddress instanceState überwachungAktiviert region accountId availabilityZone instance_type AWS Cloud-Tag-Details • key • Wert
MS Azure Cloud-Details vmId Status Name imageHerausgeber imageVersion offer location platform resourceGroupName	MS Azure Cloud-Details resourceGroupName vmId Status subscriptionId location image_id publisher version offer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	Asset Management und Tagging-API
size	vm_size
subnet	subnet_id
subscriptionId	vpc_id
virtualNetwork	Details zum MS Azure Cloud-Tag • key • Wert
Details der Netzwerkschnittstelle	Details der Netzwerkschnittstelle
hostname	address
addressIpV4	host_name
addressIpV6	interface_name
macAddress	macAddress
SchnittstelleName	gatewayAddress
dnsAdresse	Schnittstelle_ID
gatewayAddress	type
manufacturer	
macVendorIntroDate	
netmask	
addresses	
Softwaredetails	Softwaredetails
token1	version
token2	Name
eindeutiger Schlüssel	
publisher	
installDate	
id	
installPath	
letztesUseDate	
Autorisierung	
berechtigungErkennungspunktzahl	
Details zum Volume	Details zum Volume
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	Asset Management und Tagging-API
frei size	frei size
Öffnen Sie die Portdetails port Beschreibung protocol erkanntService firstFound lastUpdated	Öffnen Sie die Portdetails port protocol serviceName service_id
Prozessordetails Beschreibung speed numCPUs noOfSocket ThreadsProKern kerneProSocket multithreadingStatus	Prozessordetails Name speed
Tag-Details tagId tagName Vordergrundfarbe backgroundColor businessImpact Kritikalitätspunktzahl	Asset-Tag-Details id Name
Agent-Details version configurationProfile Aktivierungen verbundenvon letzteAktivität	Agent-Details agentVersion agentLastCheckIn Status platform verbundenvon

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	Asset Management und Tagging-API
zuletztEingecheckt	agentId
letzterBestand	AgentConfigurationName
udcManifestZugewiesen	ChirpStatus
errorStatus	

Zusätzliche Details der globalen Asset-API

In den folgenden Abschnitten werden Daten aufgelistet, die von der globalen Asset-API importiert werden und von der Asset Management- und Tagging-API nicht unterstützt werden.

Globale API-Betriebssystemdetails für Assets

- fullName
- version
- publisher
- osName
- Kategorie
- Kategorie1
- Kategorie2
- productName
- Edition
- Marktversion
- Aktualisieren
- -Architektur
- produktUrl
- Produktfamilie
- installDate
- Release

Globaler Asset-API-Betriebssystemlebenszyklus

Details zum BS-Lebenszyklus

- gaDate
- eolDate
- eosDatum
- stage
- „lifeCycleConfidence“.
- eolSupportStage
- eosSupportStage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API – BS-Taxonomie

Details zur BS-Taxonomie

- id
- Name
- Kategorie1
- Kategorie2

Globale Asset-API-Hardware

Hardwaredetails

- fullName
- Kategorie
- Kategorie1
- Kategorie2
- manufacturer
- productName
- Modell
- produktUrl
- Produktfamilie

Globaler Hardwarelebenszyklus der Asset-API

Details zum Hardware-Lebenszyklus

- introDatum
- gaDate
- eosDatum
- obsoleteDate
- stage
- „lifeCycleConfidence“.

Globale Asset-API-Taxonomie

Details zur Hardwaretaxonomie

- id
- Name
- Kategorie1
- Kategorie2

Globaler Asset-API-Sensor

Sensordetails

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- aktiviertFürModule
- pendingActivationForModules
- lastVMScan
- lastComplianceScan
- lastFullScan
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPCScanDateScanner
- lastPCScanDateAgent
- firstEasmScanDate
- lastEasmScanDate

Globaler Asset-API-Service

Servicedetails

- Name
- Status
- Beschreibung

Globale Asset-API – Letzter Speicherort

Details zum letzten Standort

- city
- Status
- country
- Name
- Kontinent
- Postanschrift

Globale API-Relevanz von Assets

Details zur Relevanz

- Punktzahl
- isDefault
- lastUpdated

Globaler Asset-API-Prozessor

Prozessordetails

- Beschreibung
- speed
- numCPUs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- noOfSocket
- ThreadsProKern
- kerneProSocket
- multithreadingStatus

Geschäftsinformationen der globalen Asset-API

Details zu Geschäftsinformationen

- businessAppListData
- riskScore
- passiveSensor
- Domäne
- subdomain
- Software fehlt
- Whois
- organizationName
- isp
- ASN
- easmTags
- hostingKategorie1
- customAttributes

CMDB-Klassen, die im Ziel der sind Service Graph Connector für Qualys

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden. Service Graph Connector für Qualys identifiziert und klassifiziert Informationen über verschiedene Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs).

SGC Qualys Asset-Cloud-Tag

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Cloud Tag“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Qualys-Asset	qualys_asset
Wert	Wert
Konfigurationselement	configuration_item

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SGC Qualys Asset-Softwaredetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Software Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	token1
Qualys-Asset	qualys_asset
Konfigurationselement	configuration_item
Eindeutiger Schlüssel	eindeutiger Schlüssel
ID	id
Installationspfad	install_path
Datum der letzten Verwendung	last_use_date
Version	token2

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Angebot	offer
Version	version

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	version
Hersteller	manufacturer

SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails“ [sn_sec_sgc_sgc_qualys_asset_nic_details] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	configuration_item
IPv4	ip_v4
Adressen	addresses
Schnittstellen-ID	Schnittstelle_ID
IPv6	ip_v6
MAC – Datum der Lieferanteneinführung	mac_vendor_intro_date
Qualys-Asset	qualys_asset
Typ	type

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Asset-Tag	asset_tag
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
DNS-Domäne	dns_domain
Zuerst erkannt	first_discovered
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

SGC Qualys Asset – Details zum offenen Port [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Open Port Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Port	port
Protokoll	protocol
Beschreibung	Beschreibung
Erkannter Service	erkannt_service
Zuerst gefunden	first_found
Letztes Update	last_updated
Qualys-Asset	qualys_asset
Service-ID	service_id

SGC Qualys Asset-Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset-Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_details] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Asset-Name	asset_name
Aktivierte Module	aktivierte_module
Adresse	address
Agent-Konfigurationsprofil	agent_configuration_profile
Agent verbunden über	agent_connected_from
Agent-Fehlerstatus	agent_error_status
Service Desk-Mitarbeiter-ID	agent_id
Letzte Aktivität des Service Desk-Mitarbeiters	agent_last_activity
Zuletzt eingecheckter Service Desk-Mitarbeiter	agent_last_checked_in
Letzter Agent-Bestand	agent_last_inventory
Agent Platform	platform

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Agentstatus	Status
Agent-UDC-Manifest zugewiesen	agent_udc_manifest_assigned
Agent-Version	agent_version
ASN	ASN
Asset-ID	asset_id
Asset-Typ	asset_type
Asset-UUID	asset_uuid
Zugewiesener Standort	assigned_location
AWS-Hostname	aws_host_name
AWS-Kernel-ID	aws_kernel_id
AWS-Startdatum	aws_launch_date
Name der AWS-Region	aws_region_name
Azure-Image-Herausgeber	azure_image_publisher
Azure-Plattform	azure_platform
Azure-Subnetz	azure_subnet
Virtuelles Azure-Netzwerk	azure_virtual_network
Bios-Beschreibung	bios_description
Bios-Seriennummer	bios_serial_number
Geschäfts-AppListData	business_applist_data
Geschäftsinformationen	business_information
Chirp-Status	chirp_status
Stadt	lastlocation_city
Kontinent	lastlocation_kontinent
Land	lastlocation_country
Benutzerdefinierte Attribute	custom_attributes
Domäne	Domäne
Domänenrolle	domain_role
ESAM-Tags	easm_tags
Datum des ersten ASEM-Scans	first_easm_scan_date
Hardwarekategorie	hardware_category
Hardwarekategorie1	hardware_category1
Hardwarekategorie2	hardware_category2
Vollständiger Hardware-Name	hardware_fullname
Hardware-Lebenszykluskonfidenz	hardware_lifecycle_lifecycleconfidence
Hardware-Lebenszyklus-EOSDatum	hardware_lifecycle_eosdate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hardware-Lebenszyklus-Gate	hardware_lifecycle_gadate
IntroDate des Hardware-Lebenszyklus	hardware_lifecycle_introdate
Hardware-Lebenszyklus ObsoleteDate	hardware_lifecycle_obsoledate
Hardware-Lebenszyklusphase	hardware_lifecycle_stage
Hardwaremodell	hardware_model
Hardware-Produktfamilie	hardware_product_family
Hardware-Produktname	hardware_product_name
URL des Hardwareprodukts	hardware_product_url
Hardware-Taxonomiekategorie1	hardware_taxonomy_category1
Hardware-Taxonomiekategorie2	hardware_taxonomy_category2
Hardware-Exaxonomie-ID	hardware_taxonomy_id
Hardware-Taxonomiename	hardware_taxonomy_name
Hat Agent	aws_has_agent
Host-ID	host_id
Hosting-Kategorie1	hosting_category1
HW-UUID	hw_uuid
Ist Containerhost	is_container_host
IsDefault	criticality_isdefault
ISP	isp
Letzter Start	last_boot
Letzter Compliance-Scan	last_compliance_scan
Datum des letzten ASEM-Scans	last_easm_scan_date
Letzter vollständiger Scan	last_full_scan
Name des letzten Standorts	lastlocation_name
Zuletzt angemeldeter Anwender	last_logged_on_user
Datum der letzten Änderung	last_modified_date
Datum des letzten PC-Scans des Service Desk-Mitarbeiters	last_pc_scan_date_agent
Datum des letzten PC-Scans des Scanners	last_pc_scan_date_scanner
Letztes Update	Kritikalität_lastupdated
Letzter VM-Scan	last_vm_scan
Datum des letzten VM-Scans durch Agent	last_vm_scan_date_agent
Datumsscanner des letzten VM-Scans	last_vm_scan_date_scanner
Fehlende Software	fehlt_software
NetBios-Name	netBIOS-Name
Netzwerk-GUID	network_guid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Organisationsname	organization_name
BS-Kategorie	os_category
BS-Kategorie 1	os_category1
BS-Kategorie2	os_category2
BS-Edition	os_edition
BS-Lebenszykluskonfidenz	os_lifecycle_confidence
EOL-Datum des Betriebssystemlebenszyklus	os_lifecycle_eol_date
BS-Lebenszyklus EOLSupport-Phase	os_lifecycle_eol_supportstage
BS-Lebenszyklus EOS-Datum	os_lifecycle_eos_date
BS-Lebenszyklus EOSSupport-Phase	os_lifecycle_eos_supportstage
GA-Datum des Betriebssystemlebenszyklus	os_lifecycle_ga_date
BS-Lebenszyklusphase	os_lifecycle_stage
Marktversion des Betriebssystems	os_market_version
BS-Name	os_name
BS-Produktfamilie	os_product_family
BS-Produktname	os_product_name
BS-Produkt-URL	os_product_url
BS-Release	os_release
BS-Taxonomiekategorie1	os_taxonomy_category1
BS-Taxonomiekategorie2	os_taxonomy_category2
BS-Taxonomie-ID	os_taxonomy_id
BS-Taxonomiename	os_taxonomy_name
Passiver Sensor	passive_sensor
Postalisch	lastlocation_postal
Anbieter	Anbieter
Qualys-Scanner	qualys_scanner
Risikopunktzahl	risk_score
Punktzahl	Kritikalität_Punktzahl
Datum der letzten Sensoraktualisierung	sensor_last_updated_date
Spot-Instanz	„spot_instance“
Status	lastlocation_state
Subdomäne	subdomain
Zeitzone	time_zone
Nachverfolgungsmethode	„tracking_method“
WhoIs	Whois

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
IP-Adresse	ip_address
Überwachen	überwachen
Status	Status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
DNS-Domäne	dns_domain
Host-Name	host_name
IP-Standard-Gateway	ip_default_gateway
Netzmaske	netmask
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

SGC Qualys Asset-Tag [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Tag“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Tag-ID	tag_id
Tag-Name	tag_name
Hintergrundfarbe	background_color
Geschäftsauswirkung	business_impact
Relevanzpunktzahl	Kritikalität_Punktzahl
Vordergrundfarbe	foreground_color
Qualys-Asset	qualys_asset

SGC Qualys Asset Processor-Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Processor-Details“ [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	processor_description
Kerne pro Socket	processor_corespersocket
Multithreading-Status	processor_multithreadingstatus
Anzahl der Sockets	processor_noofsocket
Anzahl an CPUs	processor_numcpus
Qualys-Asset	qualys_asset
Geschwindigkeit	processor_speed

Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Dateisystemtabelle [cmdb_ci_file_system] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Freier Speicherplatz (Byte)	free_space_bytes
Größe in Byte	size_bytes

Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Dateisystemtabelle [cmdb_ci_file_system] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	Name
Installationsdatum	install_date

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_azure_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	version
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsdatum	install_date

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

SGC Qualys Asset-Servicedetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]

SGC Qualys Asset-Servicedetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details].

Name	Name
Beschreibung	Beschreibung
Qualys-Asset	qualys_asset
Status	Status

Vom Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen [cmdb_ci_network]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Von VM-Instanz erstellte Beziehungen [cmdb_ci_vm_instance]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Server [cmdb_ci_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Vom Server erstellte Beziehungen [cmdb_ci_server]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Servicedetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Softwaredetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset – Details zum offenen Port [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset Processor-Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Tag [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset Cloud-Tag [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Details [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Von Azure-Rechenzentrum erstellte Beziehungen [cmdb_ci_azure_datacenter]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Nach Hardwaretyp erstellte Beziehungen [cmdb_ci_compute_template]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Von Image erstellte Beziehungen [cmdb_ci_os_template]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Von Cloud Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen [cmdb_ci_nic]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Referenztypbeziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
SGC Qualys Asset-Softwaredetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]	Referenz	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
SGC Qualys Asset Cloud-Tag [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Service Graph Connector für Rapid7 (2.0.0)

Service Graph Connector für Rapid7 importiert Hardwaredaten zu Ihren Assets in die Configuration Management Database (CMDB) in Ihrer Instanz.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Version 4.0 der Anwendung Rapid7 InsightVM.
- Familien-Releases Utah, Vancouver und Washington ServiceNow®.

Anwendungsfälle

- Ergänzen Sie die Daten aus dem Discovery-Produkt Rapid7 InsightVM.
- Importieren Sie Hardwaredaten und Details zu Ihren Assets aus der Rapid7 InsightVM -Integration, und speichern Sie sie in den entsprechenden CI-Klassen (Configuration Item) in Ihrer CMDB.

CMDB -Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBRapid7 -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Geführtes Setup

Verwenden Sie die Guided Setup-Funktion für Service Graph Connector für Rapid7, um Ihre Integration in einer organisierten Reihenfolge von Aufgaben zu konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Rapid7

Nachdem Sie die Anweisungen zum Herunterladen und Aktivieren der Anwendung Service Graph Connector für Rapid7 befolgt haben, finden Sie weitere Informationen unter Download an application from the ServiceNow Store for the first time und Install a Security Operations integration . Bevor Sie diese Integration konfigurieren, müssen Sie einige Schritte ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Rapid7

Konfigurieren Sie Ihre Verbindungen, richten Sie geplante Importe ein, überprüfen Sie erfolgreiche Verbindungen, und fügen Sie optional mehrere Instanzen im geführten Setup hinzu.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB (sn_observability), das nur für die Event-Erfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connector installiert werden, damit Event Management funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB im ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Rapid7** > **Setup** im Navigationsbereich in Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie auf der Homepage „Willkommen beim Guided Setup“ die Option **Fortsetzen**aus.
3. Wählen Sie auf der angezeigten Seite „Experience“ die Option **Beste Experience** und dann **Fortsetzen**aus.
   Auf der Seite „Service Graph Connector für Rapid7 “ werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Richten Sie geplante Importe ein
4. Wählen Sie **Konfigurieren der Verbindung** aus, um sie zu erweitern.
   Es gibt drei Schritte:
   - Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Rapid7 Authentifizierung
   - Konfigurieren Sie die Rapid7 HTTP-Verbindung
   - Verbindung testen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen **Sie Anmeldeinformationen für die Rapid7-Authentifizierung konfigurieren aus,** und füllen Sie die Felder aus.

   a. Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen ein, z. B. **SGRapid7.Credential**.

   b. Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.

   c. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren API-Schlüssel Rapid7 InsightVM ein.

   d. Lassen Sie die anderen Feldwerte in ihren aktuellen Einstellungen.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die graue Kopfzeile mit dem Titel API Key Credentials (API-Schlüssel-Anmeldeinformationen), und wählen **Sie Speichern**aus.

   f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
   Die Seite Konfigurieren Rapid7 HTTP-Verbindung wird angezeigt.

6. Konfigurieren Sie die Rapid7 HTTP-Verbindung.

   a. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Verbindungsname, z. B. SGRapid7.
Aktiv	Ausgewählt.
Anmeldeinformationen	Für die Verbindung zu verwendende Anmeldeinformationen. Wählen Sie einen aus der Liste aus.
Verbindungsalias	Wählen Sie einen aus der Liste aus. Beispiel: **sn_sec_sgc_rapid7.SGRapid7**
URL-Builder	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Füllen Sie die neuen Felder aus.
Verbindungs-URL	URL, die „https“ enthält, z. B. https://us.api.insight.rapid7.com
Host	Rapid7 Domänenteil der URL ohne „https“. Ein Beispiel wäre us.api.insight.rapid7.com.
Protokoll	https

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung HTTP(s)-Verbindung, und wählen **Sie Speichern**aus.

   c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
   Die Seite Testverbindung wird angezeigt.

7. Testen Sie die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie unter Zugehörige Links den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird 200 im Feld Statuscode angezeigt, und eine Meldung wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

c. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Schritte zum Hinzufügen mehrerer Instanzen werden angezeigt. Dieser Schritt ist optional, und Sie sollten lieber warten, nachdem Sie bestätigt haben, dass Sie Daten importieren können, bevor Sie mehrere Instanzen einrichten.

8. Um die geplante Aufgabe zu konfigurieren, navigieren Sie zurück zur Seite „Geführtes Setup“, und wählen **Sie Geplante Importaufträge**einrichten aus.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.
Sie müssen das Kontrollkästchen Aktiv aktivieren, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

b. Wählen Sie einen Datensatz aus.

c. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für geplante Aufgabe.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Rapid7.
Datenquelle	Verwendete Datenquelle.
Run-Kosten	Wie oft die Aufgabe ausgeführt werden soll. Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, sollten Sie **Einmal**auswählen.
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Benutzers aus.
Zeit	Wenn die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Aufgabe zu aktivieren.
Bedingt	Spezifische Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dieses Kontrollkästchen für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Lassen Sie Benutzerdefinierte Größe.
Partitionsgröße in Byte	15.000 Belassen Sie diesen Wert für die Importsatzgröße für eine frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

d. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.
Wenn Sie die Aufgabe nicht bei Bedarf ausführen, wird die nächste Aufgabe gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Geplante Datenimporte, und wählen **Sie Speichern**aus.

f. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.

9. **Wahlweise:** Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.
Führen Sie bei Bedarf die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.
10. Wählen Sie **Datenquellen aktualisieren**.

a. Wählen Sie auf der Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option **Datenquelle**aus.

b. Wählen Sie auf der angezeigten Seite die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus.

c. Überprüfen Sie die Zugriffseinstellungen, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Tabelle, und wählen **Sie Speichern**aus.

e. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.

f. Wählen Sie Zeitplanaktualisierung **Zeitplandatenimport aus**.

g. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungszugriff** aus, um die Berechtigungseinstellungen anzuzeigen.

h. Wenn Sie mit den Einstellungen zufrieden sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit dem Titel Tabellen, und wählen **Sie Speichern**aus.

i. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

j. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu wechseln und den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

k. Klicken Sie auf der Seite „Weitere Verbindung hinzufügen“ auf den Link **Hier klicken**.
Die Flow Designer-Verbindungsseite wird angezeigt, und Sie können eine neue Verbindung erstellen.

l. Wählen Sie auf dieser Seite **Verbindung hinzufügen**aus.

m. Füllen Sie die Felder mit Ihren Verbindungsinformationen aus.

Feld	Beschreibung
Rapid7 Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung
Rapid7 Verbindungs-URL	Verbindungs-URL.
API-Schlüssel	Rapid7 API-Schlüssel.

n. Wählen **Sie Verbindung erstellen aus**.
Ihre Verbindungen werden auf der Seite Rapid7 angezeigt.

o. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Neue Verbindungen testen“ wird angezeigt. Suchen Sie Ihre neue Verbindung, und beachten Sie, dass der Status „Ausstehend“ lautet.

p. Scrollen Sie, und wählen Sie den Link Verbindung **testen** aus.
Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird 200 im Feld Statuscode angezeigt, und eine Meldung wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

q. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections, und wählen **Sie Speichern**aus.

r. Wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren und dann **Fortfahren**aus.
Die Seite „Geplante Aufgaben konfigurieren“ wird angezeigt.

s. Wiederholen Sie die Schritte, die zuvor in Schritt 8 aufgeführt wurden.

t. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Rapid7 für das geführte Setup die Option **Abgeschlossen** aus, um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen, die im Ziel der sind Service Graph Connector für Rapid7

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Hardwaretabelle [cmdb_ci_hardware] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Korrelations-ID	correlation_id
MAC-Adresse	mac_address
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci

SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Rapid7 Asset“ [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Bewertet für Richtlinien	bewertete_für_Richtlinien
Auf Schwachstellen bewertet	assessed_for_vulnerabilities
Konfigurationselement	configuration_item
Bewertungen von Anmeldeinformationen	credential_assessments
Kritische Schwachstellen	critical_vulnerabilities
Exploits	Exploits
Zuletzt auf Schwachstellen bewertet	last_assessed_for_vulnerabilities
Letztes Scan-Ende	last_scan_end
Start des letzten Scans	last_scan_start
Malware-Kits	malware_kits
Moderate Schwachstellen	moderate_vulnerabilities
Neu	neu
BS-Architektur	os_architecture
BS-Beschreibung	os_description
BS-Familie	os_family
BS-Name	os_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
BS-Systemname	os_system_name
BS-Typ	os_type
BS-Anbieter	os_vendor
BS-Version	os_version
Behoben	behoben
Risikopunktzahl	risk_score
Gleich	gleich
Schwerwiegende Schwachstellen	schwerwiegende_Schwachstellen
Tags	tags
Gesamtzahl der Schwachstellen	total_vulnerabilities
Typ	type
Eindeutige Bezeichner	eindeutige_Bezeichner
Konfigurationselement	configuration_item

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Für IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Von SGC Rapid7 Asset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Service Graph Connector für SolarWinds (2.4.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für SolarWinds, um Daten aus der Software SolarWinds in Ihre Instanz von ServiceNow abzurufen.

Service Graph Connector für SolarWinds ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus der Datenbank SolarWinds in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Mindestversionen von SolarWinds Orion:
  - 2019.4 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Automatische Normalisierung von Asset-Informationen für Hardware, Virtualisierungs- und Cloud-Ressourcen sowie Software.
- Möglichkeit zum Konfigurieren und Speichern von Synchronisierungszeitplänen.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für SolarWinds bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBSolarWinds -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der Software SolarWinds] werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in Tabellen von ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Software SolarWinds abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Daten werden in Staging-Tabellen geladen und dann in die folgenden CMDB Zieltabellen eingefügt:

- AIX-Server [cmdb_ci_aix_server]
- Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V-Server [cmdb_ci_hyper_v_server]
- Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
- Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- MS SQL-Server [cmdb_ci_db_mssql_server]
- MS SQL-Datenbank [cmdb_ci_db_mssql_database]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Netzwerkausrüstung [cmdb_ci_netgear]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Server [cmdb_ci_server]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Solaris-Server [cmdb_ci_solaris_server]
- Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
- UNIX-Server [cmdb_ci_unix_server]
- VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus SolarWindsgespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für SolarWinds konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und regelmäßige Aufgaben ein, um SolarWinds -Daten in Ihren CMDBzu importieren.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Navigieren Sie zu, bevor Sie mit der Konfiguration beginnen **Systemdefinition** > **Business-Regeln** und deaktivieren Sie die Geschäftsregel *`ValidateServiceAccountID`*.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.discovery.core), das automatisch von Discovery installiert wird.
- Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- SolarWinds Orion-Plattform.
- SolarWinds Server & Application Monitor und/oder Network Performance Monitor.

Erforderliche Rollen:

- So konfigurieren Sie die Plattform ServiceNow : admin
- So greifen Sie auf SolarWinds-Daten zu: Benutzer mit SWIS-Zugriff (SolarWinds Information Service) (wie über die Orion-Website, keine Datenbankbenutzer).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die SolarWinds-Integration kann mit oder ohne Installation von Service & Application Monitor (SAM) und Network Performance Monitor (NPM) verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ auf Erste **Schritte**.
3. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, die für die Verbindung mit der Solarwinds SWIS-API verwendet werden.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Aufgabe **Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen für die Verbindung mit der SolarWinds-SWIS-API aus**.

   b. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Anmeldeinformationen für die Authentifizierung konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Visuell lesbarer Name für diese Anmeldeinformationen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Sie können diese Einstellung optional ändern.
Benutzernamen	SolarWinds-Benutzername. **Hinweis:** Der SolarWinds-Benutzer muss über eine Rolle mit Leseberechtigungen für die SolarWinds Information Service API für alle SolarWinds-Datenquellen verfügen, aus denen die Integration Daten abrufen kann.
Passwort	SolarWinds-Passwort, das in der Datenbank in verschlüsselter Form gespeichert wird.
Aktiv	Option zum Überprüfen, ob diese Anmeldeinformationen aktiv sind.
Anmeldeinformationsalias	Erweiterte Auswahlkriterien für diese Anmeldeinformationen.
Bestellung	Reihenfolge, in der Anmeldeinformationen getestet werden. Kleinere Zahlen werden zuerst versucht.

   d. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

   e. Klicken Sie im Abschnitt Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, die zum Herstellen einer Verbindung mit der SolarWinds-SWIS-API-Aufgabe verwendet werden auf Als **abgeschlossen**markieren.

4. Konfigurieren Sie die SolarWinds-HTTP-Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Configure SolarWinds HTTP connection task“ (SolarWinds-HTTP-Verbindungsaufgabe konfigurieren) auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie das HTTP(s)-Verbindungsformular, und füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

HTTP(s)-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Sie können dies optional ändern.
MID-Server verwenden	Option, um zu aktivieren, ob diese Verbindung den MID-Server verwendet oder nicht.
Host	Von der Verbindung verwendeter Zielhostwert Dieses Feld wird automatisch von der Verbindungs-URL festgelegt.
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Anmeldeinformationswert.
Verbindungsalias	Verbindungsaliaswert, mit dem auf die Verbindung verwiesen werden kann.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Aktivieren der gegenseitigen Authentifizierung.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, zu der die Verbindung gehört.
Standardport überschreiben	Von Verbindung verwendeter Zielportwert.
Basispfad	Basispfad für HTTP(s)-Verbindung, der erforderlich ist, aber nicht geändert werden darf.

c. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

d. Klicken Sie im Abschnitt „Configure SolarWinds HTTP connection task“ (SolarWinds-HTTP-Verbindungsaufgabe konfigurieren) auf Als **abgeschlossen**markieren.

5. Konfigurieren Sie die SolarWinds-Module.

a. Klicken Sie im Abschnitt SolarWinds-Module konfigurieren auf **Konfigurieren**.

b. Aktualisieren Sie den **Wert** für die Eigenschaften *`sn_solarwinds_inte.npm_installed`* und *`sn_solarwinds_inte.sam_installed`* auf eine der folgenden Arten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das entsprechende Modul in der SolarWinds-Instanz installiert ist, legen Sie die Felder **auf true**fest.
- Wenn das entsprechende Modul nicht in der SolarWinds-Instanz installiert ist, legen Sie die Felder auf **false**fest.

Hinweis:
Dieses Update ändert die API-Klasse und die Daten, die von ihnen zurückgegeben werden.

c. Klicken Sie in der Seitenleiste Hilfe auf **Als abgeschlossen**markieren.

6. Testen Sie die Verbindung.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Verbindungsaufgabe testen“ auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, die automatisch festgelegt werden.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Daten in einer einzelnen Spalte.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenstromaktion	Die Datenquellen-Anforderungsaktion, die zum Abrufen von Daten aufgerufen wird.

c. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen** klicken.

Das Testen der Verbindung dauert einen Moment. Anschließend wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

Dieser Schritt testet die Datenquelle „SG-Solarwinds-Hardware“ und stellt sicher, dass Daten in die Staging-Tabelle geladen werden. Eine erfolgreiche Verbindung für SG-Solarwinds-Hardware bedeutet, dass alle SolarWinds-Datenquellen erfolgreich verbunden sind, sodass Sie nicht alle Datenquellen einzeln testen müssen.

Die Verbindung ist erfolgreich, wenn der **HTTP-Status200**lautet. Wenn ein **Fehlercode** und eine **Fehlermeldung angezeigt**werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

d. Klicken Sie in der Seitenleiste Hilfe auf **Zurück zum geführten Setup**.

e. Klicken Sie im Abschnitt „Verbindungsaufgabe testen“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie in der linken Seitenleiste das Symbol „Mehrere Instanzen hinzufügen“ (Symbol „Mehrere Instanzen “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt „Mehrere Instanzen hinzufügen“ die Aufgabe „ **Datenquellenzugriff aktualisieren** “ aus.

c. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.

e. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie im Menü Umfang die Option **Global** aus.

f. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

g. Speichern Sie den Datensatz.

h. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für SolarWinds aus**.

i. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

j. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_data_set] und im Abschnitt „Wertzugriff aktualisieren“ mit der Tabelle „Wert“ [sys_variable_table].

8. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie die Aufgabe **Cache für Datenquelle und Importsatz leeren und** dann **Konfigurieren**aus.

b. Leeren Sie den Cache, indem Sie **Global** im Menü Bereich auswählen.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

e. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für SolarWinds aus**.

f. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Fügen Sie eine Verbindung zu einer anderen SolarWinds-Instanz hinzu.

> **Hinweis:**
> Bestätigen Sie, dass der aktuelle Bereich **Service Graph Connector for SolarWinds**ist.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Weitere Verbindung hinzufügen“ die Option **Konfigurieren**aus.

b. Erstellen oder bearbeiten Sie eine Verbindung.

- Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**aus.
- Um eine vorhandene Verbindung zu bearbeiten, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Verbindung erstellen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Name des Verbindungshosts für SolarWinds.
Benutzernamen	Benutzername für die SolarWinds-Authentifizierung.
Passwort	Passwort für die SolarWinds-Authentifizierung.

d. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

- Um eine neue Verbindung hinzuzufügen, wählen **Sie Verbindung erstellen**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie Verbindung **bearbeiten**aus.

e. Navigieren Sie zurück zum Guided Setup, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

f. Richten Sie bei Bedarf den MID Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Klicken Sie im Abschnitt „MID-Server konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**

g. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Verbindungen im Abschnitt SolarWinds-Module konfigurieren, indem Sie auf **Konfigurieren**klicken.

h. Wenn Sie fertig sind, schließen Sie das Fenster, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Neue Verbindungen testen“ auf **Konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie den Namen der Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

ii. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen**.

> **Hinweis:**
> Wenn der angezeigte Abschlusscode Successlautet, werden die Quellen validiert. Wenn der angezeigte Abschlusscode jedoch Fehlerist, liegt ein Fehler vor, den Sie beheben müssen.

iii. Klicken Sie in der Seitenleiste Hilfe auf **Als abgeschlossen**markieren.

10. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das Symbol Geplante Importaufträge einrichten ( ).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt Geplante Importaufträge einrichten die Aufgabe Geplante Importaufträge **konfigurieren**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Importaufgaben konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Geplanter Datenimport“, die automatisch festgelegt werden.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle aktiven geplanten Aufgaben von SolarWinds werden in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt, nachdem die geplante Aufgabe „SG-Solarwinds-Hardware“ ausgeführt wurde. Sie können die Einstellung **Aktiv** für jede geplante SolarWinds-Aufgabe entsprechend Ihrer Integration ändern.

e. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren** und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für SolarWinds

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Solarwinds abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_availability_zone] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für die Verfügbarkeitszone erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Schlüsselpaar“ [cmdb_ci_cloud_key_pair] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	Name

Für das Cloud-Schlüsselpaar erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Schlüsselpaar [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Account-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_cloud_subnet] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
Ist virtuell	virtual

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Geräte-ID	device_id
Name	Name
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Freier Festplattenspeicher (GB)	free_space
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer
Hersteller	manufacturer
Volume-Seriennummer	volume_serial_number

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Hardwaretabelle [cmdb_ci_hardware] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Name	Name
DNS-Domäne	dns_domain
Hersteller	manufacturer
Seriennummer	serial_number
Klasse	sys_class_name
Standard-Gateway	default_gateway
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_compute_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Abgeschlossen am::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Virtuelles IIS-Verzeichnis“ [cmdb_ci_iisdirectory] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Alias	alias
Installationsverzeichnis	install_directory
Name	Name

Für das virtuelle IIS-Verzeichnis erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Netzmaske	netmask
IP-Version	ip_version
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Region	region
Klasse	sys_class_name

Für das logische Rechenzentrum erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Microsoft IIS-Webserver“ [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command
Version	version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebsstatus	operational_status
PID	pid
Installationsstatus	install_status
Typ	type

Für Microsoft IIS-Webserver erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Enthält::Enthalten in	Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]
Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „MS SQL-Datenbank“ [cmdb_ci_db_mssql_database] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Datenbank	Datenbank
Name	Name

Für MS SQL-Datenbank erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MS SQL-Datenbank [cmdb_ci_db_mssql_database]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „MSFT SQL-Instanz“ [cmdb_ci_db_mssql_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Edition	Edition
Instanzname	instance_name
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Service Pack	service_pack
Installationsstatus	install_status

Für MSFT SQL-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MSFT SQL-Instanz [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für MSFT SQL-Instanz erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MSFT SQL-Instanz [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Enthält::Enthalten in	MS SQL-Datenbank [cmdb_ci_db_mssql_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
DHCP aktiviert	dhcp_enabled
Netzmaske	netmask
Configuration Item	cmdb_ci
MAC-Hersteller	mac_manufacturer
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Beziehung für Seriennummer erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Version	version
Hersteller	manufacturer

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsdatum	install_date
Installiert auf	installed_on
Name	Name

Für Software-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Name	Name
Größe in Byte	size_bytes

Für das Speichervolume erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
IP-Adresse	ip_address
Status	Status

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Service Graph Connector für Tanium (1.5.1)

Verwenden Sie Service Graph Connector für Tanium, um Hardware-, Software- und Softwarenutzungsdaten aus einer Tanium -Umgebung in Ihre ServiceNow -Instanz zu übernehmen.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Ab Tanium 1.9 für Hardware und Software
  - Ab Tanium 1.17 für Softwarenutzung
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Tanium bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von Tanium-Integrationen im Integrations-Dashboard von [CMDB finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Tanium werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Die Datenquellen Tanium umfassen:

- SG-Tanium – Anwendungen
- SG-Tanium-Hardware und -Software
- SG-Tanium-Nutzung

Hinweis:
SG-Tanium-Hardware und -Software wird ab Tanium 1.9 unterstützt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Taniumabgerufen werden. Die Daten werden in die folgenden Staging-Tabellen geladen:

- SG Tanium-Import [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]
- SG Tanium-Nutzungsimport [sn_tanium_integ_sg_tanium_usage_import]
- SG-Tanium-Anwendungen [sn_tanium_integ_sg_tanium_applications]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Anwendung [cmdb_ci_appl]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Logischer Datenträger [cmdb_ci_file_system]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Physischer Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Laufender Prozess [cmdb_running_process]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) installiert ist.)
- Software-Instanz [cmdb_software_instance] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Softwarenutzung [samp_sw_usage]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Softwarenutzung wird ab Tanium 1.17 unterstützt.

- TCP [cmdb_tcp]

Sie müssen das SAM Professional-Plugin (com.snc.samp) installiert haben, damit die Datenquelle „Softwarenutzung“ angezeigt wird. Sie können die Leistung verbessern, indem Sie die folgenden Indizes hinzufügen:

- Tabelle „samp_sw_product“ Spalte „prod_name“.
- samp_sw_publisher Tabellenname Spalte

Hinweis:
Die Indizes sind für Instanzen vor San Diegoerforderlich. Ab San Diegowerden die beiden Indizes im Plattformcode hinzugefügt.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zusätzliche Ressource

Wie konfiguriere ich Tanium Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Tanium konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus Tanium in Ihren CMDBabzurufen .

Vorbereitungen
Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

Hinweis:
Wenn Sie eine frühere Version von Service Graph Connector für Taniumhaben, migrieren Sie keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zum Setup von Service Graph Connector für Tanium finden Sie unter Wie konfiguriere ich den Tanium Service Graph Connector? Artikel auf der Website ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector für Tanium** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindung.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Tanium “ im Abschnitt Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren die Aufgabe **Authentifizierungstyp festlegen**aus.

      i. Aktivieren Sie im Feld **Wert** entweder die Tokenauthentifizierung oder die Basic Authentication.

      - Um die Token-Authentifizierung zu aktivieren, geben Sie `token`ein.
      - Um die Basic Authentication zu aktivieren, geben Sie `basic`ein.

      ii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

   b. Konfigurierenim Abschnitt Konfigurieren der Anmeldeinformationen für Token-Authentifizierung/ Basisauthentifizierung Ihre Anmeldeinformationen.

      i. Wählen Sie **Konfigurieren** aus.

      ii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein.

      Zum Beispiel `Tanium-Anmeldeinformationen`.

      - Geben Sie für eine Token-Authentifizierung im Feld **API-Schlüssel** Ihr Token Tanium ein.
      - Geben Sie für eine Basic Authentication im Feld **Benutzername** und **Passwort** Ihren Tanium -Benutzernamen und Ihr Passwort ein.

      iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

   c. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Verbindungen.

      i. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

      ii. Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit einer Tanium-Basis-URL oder -IP-Adresse.

      Beispiel: `demojamfhost.com` oder `127.0.0.1`. Wenn Sie eine Tanium-Cloud-Instanz verwenden, geben Sie `API` am Ende Ihrer Basis-URL ein, z. B. `demojamfhost-API.com`.

      iii. Wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden, aktualisieren Sie das Feld **Protokoll**.

      Hinweis:
      Wenn für die Serververbindung Tanium ein MID-Server -Setup erforderlich ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID Server** verwenden, und wählen Sie MID-Server. Weitere Informationen zur Tanium-API finden Sie in der Dokumentation zu Tanium Developer .

      iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**und dann **auf Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Im Abschnitt Ansicht konfigurieren, um eine benutzerdefinierte Ansicht zu erstellen.

> **Hinweis:**
> Die Integration hängt von einer benutzerdefinierten Ansicht von Taniumab.

i. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

ii. Navigieren Sie in Tanium zu **Module** > **Asset**.

iii. Wählen Sie im linken Navigationsmenü **Ansichten**aus.

iv. Wenn Sie dies noch nicht getan haben, erstellen Sie die Ansicht ServiceNow (reserviert), indem Sie auswählen **Ansicht erstellen** > **Erstellen Sie eine ServiceNow-Ansicht**.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig kann die ServiceNow-Ansicht (reserviert) nicht bearbeitet werden.

v. Erstellen Sie eine Kopie der Ansicht, um sie zu bearbeiten.

vi. Bearbeiten Sie die Kopie.

1. Fügen Sie alle Felder aus dem Bucket **„SIU-Produktnutzung“ hinzu**.
2. Fügen Sie **Asset** zum Feld **Zuletzt gesehen** hinzu.
3. Fügen Sie dem Feld **Modell** einen **Netzwerkadapter hinzu**.

vii. Speichern Sie die Ansicht.

viii. Wählen Sie in der Instanz ServiceNow die Ansicht aus, die Sie im Dropdown-Menü erstellt haben.

ix. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ansicht** festlegen.

x. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

e. Ignorieren Sie im Abschnitt mit den ADM-Setup-Anweisungen die Anweisungen, da die Zuordnung von Anwendungsabhängigkeiten derzeit nicht unterstützt wird.

f. Testen Sie im Abschnitt Verbindung testen die Verbindung, indem Sie **Konfigurieren**auswählen. Wenn der Test abgeschlossen ist, wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

> **Hinweis:**
> Die Verbindung ist erfolgreich, wenn der **HTTP-Status200**lautet. Wenn in den Feldern **Fehlercode** und **Fehlermeldung** etwas angezeigt wird, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

4. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Tanium.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Geplanten Import konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

b. Wählen Sie den geplanten Datenimport aus, den Sie aktivieren möchten.

c. Überprüfen Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports. Legen Sie diesen Wert so fest, wie häufig die Daten abgerufen werden sollen.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

e. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Importaufgabe konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

5. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie in der linken Seitenleiste das Symbol „Mehrere Instanzen hinzufügen“ (Symbol „ “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Tanium“ im Abschnitt „Mehrere Symbole hinzufügen“ die Aufgabe „ **Datenquellenzugriff aktualisieren** “ aus.

c. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.

e. Bearbeiten Sie den Datensatz, indem Sie im Menü Umfang die Option **Global** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Anwendungszugriff die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

g. Speichern Sie den Datensatz.

h. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für Tanium aus**.

i. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

j. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_data_set].

6. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie die Aufgabe **Cache für Datenquelle und Importsatz leeren und** dann **Konfigurieren**aus.

b. Leeren Sie den Cache, indem Sie **Global** im Menü Bereich auswählen.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

e. Wählen Sie im Menü Umfang die **Option Service Graph Connector für Tanium aus**.

f. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Fügen Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung zu einer **anderen**Tanium -Instanz hinzu, indem Sie die Aufgabe „Weitere Standardauthentifizierungsverbindung hinzufügen“ auswählen.

Hinweis:
Bestätigen Sie, dass der aktuelle Bereich **Service Graph Connector für Tanium**ist.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Weitere Verbindung hinzufügen“ die Option **Konfigurieren**aus.

b. Erstellen oder bearbeiten Sie eine Verbindung.

- Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**aus.
- Um eine vorhandene Verbindung zu bearbeiten, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Hostname der Verbindung für Tanium.
Benutzernamen	Benutzername für die Tanium -Authentifizierung.
Passwort	Passwort für die Tanium -Authentifizierung.

d. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

- Um eine neue Verbindung hinzuzufügen, wählen **Sie Verbindung erstellen**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie Verbindung **bearbeiten**aus.

e. Navigieren Sie zurück zum Guided Setup, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

f. Wiederholen Sie diese Schritte im Abschnitt „Weitere Token-Authentifizierungsverbindung hinzufügen“ mit den folgenden Informationen.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Host-Name	Hostname für Tanium.
Token	Tokenname für Tanium.

g. Richten Sie bei Bedarf den MID Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Klicken Sie im Abschnitt „MID-Server konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**

8. Konfigurieren Sie die Sätze der Datenquellen und geplanten Datenimporte für die neue Verbindung.

a. Klicken Sie im Abschnitt Datenquellen und geplante Importe konfigurieren auf **Konfigurieren**.

b. Geben Sie im Formular die folgenden Werte ein.

Feld	Wert
Ungültiger Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Verbindungsalias aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Ansicht	Wählen Sie die Ansicht Tanium aus, die Sie laden möchten.

c. Klicken Sie auf **Datenquelle generieren und Geplanter Import**, und klicken Sie dann auf **Als abgeschlossen markieren**.

9. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Tanium.

a. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Importe konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

b. Wählen Sie den geplanten Datenimport aus, den Sie aktivieren möchten.

c. Überprüfen Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports. Legen Sie diesen Wert so fest, wie häufig die Daten abgerufen werden sollen.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wiederholen Sie diese Teilschritte für jeden der geplanten Datenimporte.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Importaufgabe konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

10. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das erweiterte Symbol ( ), und wählen Sie dann im Abschnitt „Erweitert“ die Aufgabe „ **Erweiterte Einstellungen** “ aus.
11. Richten Sie Ihre erweiterten Einstellungen ein.
    a. Klicken Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ auf **Konfigurieren**.
    b. Wenn Sie die Seriennummernauffüllung nicht ausschließen möchten, geben Sie `false` in das Feld **Seriennummernauffüllung** ausschließen ein.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.
    d. Schließen Sie das Fenster, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Tanium

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus Taniumabgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Klasse	sys_class_name
Anzahl CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
IP-Adresse	ip_address
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Name	CPU-Name
Ist virtuell	virtual
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Domäne	os_domain
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Datenträger“ [cmdb_ci_disk] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Computer	Computer
Seriennummer	serial_number
Geräteschnittstelle	device_interface
Speichertyp	storage_type
Modell-ID	model_id
Geräte-ID	device_id
Größe in Byte	size_bytes

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Dateisystemtabelle [cmdb_ci_file_system] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Dateisystem	file_system
Freier Speicherplatz (Byte)	free_space_bytes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Bezeichnung	label
Medientyp	media_type
Bereitstellungspunkt	mount_point
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer

Für das Dateisystem erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Dateisystem [cmdb_ci_file_system]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	Name

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Netzmaske	netmask
MAC-Hersteller	mac_manufacturer
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Modell-ID	model_id
DHCP aktiviert	dhcp_enabled

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Version	version
Hersteller	manufacturer
Schlüssel	key
Name	Name

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	Name
Prozessbefehl wird ausgeführt	running_process_command

Für Anwendung erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer[cmdb_ci_computer]

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM (1.6.0)

Verwenden Sie Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM, um Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) in Ihre ServiceNow -Instanz abzurufen.

Apps im Store anfordern

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

Die Integration importiert verschiedene Hardware-Assets in die Anwendung ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB).

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - VMware Workspace ONE UEM Version 2008
  - Application Discovery Manager (ADM) API Version 2
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele dafür, wie Sie Service Graph Connector für verschiedene ServiceNow -Anwendungen verwenden können:

- Transparenz in IT Operations Management (ITOM).
  - Detaillierter Hardware- und Anwendungsbestand für Mobilgeräte vom Typ Android, Appleund Windows. Der Bestand kann mit oder ohne Software Asset Management (SAM) verwendet werden.
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte. Sie können Ihr eigenes Gerät erstellen (BYOD) oder unternehmenseigene Geräte verwenden.
- IT Service Management (ITSM)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Incident, Problem, Change an erkannten Konfigurationselementen (CI).
- Nachverfolgung und Zuweisung des Besitzes für Mobilgeräte.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie das Guided Setup.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von Workspace ONE-Integrationen im Integrations-Dashboard von [CMDB finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen VMware Workspace ONE UEM „ Geräte“ und „Apps“ werden zugeordnet und mithilfe der robusten Transformations-Engine (RTE) in die Klassendefinitionen der Konfigurationselemente (CI) von ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Integration so, dass regelmäßig Daten aus VMware Workspace ONE UEM abgerufen werden.

Die Daten werden in die Bereitstellungstabelle „SG-Workspace ONE UEM-Geräte und -Apps“ [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps] geladen.

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Computer [cmdb_ci_computer]
- Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
- Medien-Player [cmdb_ci_media_Player]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Drucker [cmdb_ci_printer]
- SAM-Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install], wenn das Plugin „com.snc.sams“ installiert ist.
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstanz [cmdb_software_instance], wenn das Plugin „com.snc.sams“ nicht installiert ist.
- Softwarepaket [cmdb_ci_spkg], wenn das Plugin „com.snc.sams“ nicht installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um zusätzliche Informationen wie den Gerätebesitzer, die Art des Besitzes oder den Compliance-Status anzuzeigen, müssen Sie zur SG-Workspace ONE UEM-Ansicht wechseln. In dieser Ansicht wird eine Registerkarte „ **SG-Workspace ONE UEM-** Gerätezugehörig“ in den Registerkarten der zugehörigen Liste mit den zusätzlichen Informationen angezeigt.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)gespeichert werden, finden Sie unter Angestrebte CMDB-Klassen.

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

Zugehörige Informationen

Verfügbare Service Graph Connectors

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM konfigurieren

Verwenden Sie Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM, um Daten von Mobilgeräten und Computern aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) in Ihre Instanz von ServiceNow abzurufen.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Das Plugin „Datastream Action“ (com.glide.hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEMzu konfigurieren, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für die OAuth-Authentifizierung konfigurieren (Schritt 4), wenn Sie über diese Anmeldeinformationen verfügen. Wenn Sie nicht über diese Anmeldeinformationen verfügen, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Basic Authentication konfigurieren (Schritt 5). Konfigurieren Sie nicht gleichzeitig OAuth- und Basic-Anmeldeinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector VMware Workspace** > **Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ die Option Erste **Schritte**aus.
3. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die OAuth- Authentifizierung.
   Wenn Sie keine OAuth-Anmeldeinformationen haben, überspringen Sie diesen Schritt und konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung in Schritt 5.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Aufgabe **Anmeldeinformationen für Authentifizierung konfigurieren**aus.

   b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Authentifizierungsanmeldeinformationen konfigurieren die Option **Konfigurieren**aus.

   c. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Client-ID	Client-ID der VMware Workspace ONE UEM-Konsole.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel der VMware Workspace ONE UEM-Konsole. **Hinweis:** Sie können auf das Sperrsymbol (Schlosssymbol) klicken, um den geheimen anzuzeigen.
Token-URL	Die Token-URL der VMware Workspace ONE UEM-Konsole, damit Sie das Zugriffstoken abrufen können. **Hinweis:** Weitere Informationen zur Token-URL finden Sie im VMware-Knowledge Base-Artikel auf der VMware-Dokumentationswebsite.

Weitere Informationen zum Abrufen von OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie auf der VMware-Dokumentationswebsite .

   d. Überprüfen Sie die anderen Felder im Formular „Anwendungsregistrierungen“ nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der OAuth-App.
OAuth-API-Skript	Skript, das zum Anpassen von Anforderungen und Antworten an den externen OAuth-Provider verwendet wird.
Logo-URL	Logo-URL für die OAuth-App.
Standardgewährungstyp	Standardgewährungstyp, der zum Erstellen des OAuth-Tokens verwendet wird.
Lebensdauer von Aktualisierungstoken	Anzahl der Sekunden, für die ein ausgegebenes Aktualisierungstoken gültig ist.
PKCE erforderlich	Option, mit der öffentliche Clients PKCE während des Autorisierungs-Flows anfordern können.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Zugänglich von	Speicherort, von dem aus auf OAuth zugegriffen werden kann
Aktiv	Option zum Aktivieren der OAuth-App.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt.
Token-Sperr-URL	OAuth-Zugriffstoken-Sperrendpunkt.
Umleitungs-URL	Der OAuth-App-Endpunkt zum Empfangen des Autorisierungscodes.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung für Tokenanforderungen und -widerrufe. Für diese Option muss ein Profil für gegenseitige Authentifizierung angegeben werden.
Anmeldeinformationen senden	Option, um dem OAuth-Client das Ausfüllen von Client-Anmeldeinformationen in der Anforderung zu ermöglichen.
Kommentare	Kommentare zur OAuth-App.

e. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen für Authentifizierung konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

4. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Basic Authentication.
Wenn die OAuth-Anmeldeinformationen in Schritt 4 konfiguriert wurden, überspringen Sie diesen Schritt.

a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das Symbol zum Konfigurieren der Standardauthentifizierung (Symbol zum), und wählen Sie die Aufgabe **Authentifizierungstyp**auswählen aus.

b. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Authentifizierungstyp festlegen auf **Konfigurieren**.

c. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** auf Basis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie im Abschnitt Authentifizierungstyp festlegen die **Option Als abgeschlossen markieren aus**.

e. Klicken Sie im Abschnitt Authentifizierungsanmeldeinformationen konfigurieren auf **Konfigurieren**, und gehen Sie wie folgt vor:

i. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Authentifizierung ein. Beispiel: VMware Workspace ONE UEM– Standardanmeldeinformationen.

ii. Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren VMware Workspace ONE UEM-Benutzernamen ein.

iii. Geben Sie im Feld **Passwort** Ihr VMware Workspace ONE UEM-Passwort ein.

iv. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Klicken Sie im Abschnitt API-Schlüssel konfigurieren auf **Konfigurieren**, geben Sie im Feld **API-Schlüssel** Ihren VMware Workspace ONE UEM-Mandantencode ein, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

5. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung.

a. Klicken Sie im Abschnitt Aufgabe „HTTP-Verbindung konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP(s)-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
Host	Wert des Zielhosts, der von der Verbindung verwendet wird Die Verbindungs-URL füllt automatisch den Hostnamen aus. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Host** mit einer Basis-URL von VMware Workspace ONE UEM. Beispiel: as4855.awmdm.com.
Anmeldeinformationen	Von dieser Verbindung verwendeter Anmeldeinformationswert.
Verbindungsalias	Verbindungswert, der verwendet wird, um auf die Verbindung zu verweisen.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL der Verbindung Sie können Ihre Verbindungs-URL entweder manuell eingeben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	oder den URL-Generator verwenden, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen.
Gegenseitige Authentifizierung	Optional zum Aktivieren der gegenseitigen Authentifizierung.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. **Hinweis:** Aktualisieren Sie das Feld **Protokoll**, wenn Sie etwas anderes als `https`verwenden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird.
Basispfad	Basispfad für HTTP(s)-Verbindung. **Hinweis:** Sie müssen dieses Feld nicht aktualisieren.

Hinweis:
Die HTTP-Verbindung wird so vorkonfiguriert, dass die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwendet werden, die während der vorherigen Setupaufgabe konfiguriert wurden.

c. Klicken Sie bei Bedarf auf **Aktualisieren**.

d. Klicken Sie im Aufgabenabschnitt „HTTP-Verbindung konfigurieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Validieren Sie die Datenquellen.

a. Klicken Sie im Abschnitt Datenquellen validieren auf **Konfigurieren**.

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, das automatisch festgelegt wird.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name dieser Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Geben Sie die Import Set-Tabelle an, die von dieser Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Daten in einer einzelnen Spalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Batch-Import verwenden	Option zur Verwendung der Batch-Einfügung in die Import Set-Tabelle.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenstromaktion	Datenstromaktion, die komplexe Objektströme zum Laden von Daten bereitstellt.
Datenlader	Skript, das Daten in die Import Set-Tabelle lädt.

c. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link **Testladen von 20 Datensätzen** klicken.
Das Testen der Verbindung dauert einen Moment. Anschließend wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an. Die Verbindung ist erfolgreich, wenn der **HTTP-Status200**lautet. Wenn ein **Fehlercode** und eine **Fehlermeldung angezeigt**werden, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Fehlerbehebungsschritte sind erforderlich.

Hinweis:
Klicken Sie während dieses Setups nicht auf **Alle Datensätze** laden.

d. Klicken Sie in der Seitenleiste Hilfe auf **Zurück zum geführten Setup**.

e. Klicken Sie im Abschnitt „Datenquellen validieren“ auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Wahlweise: Konfigurieren Sie zusätzliche Einstellungen.

a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das Symbol „ “).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen konfigurieren“ die Aufgabe **Konfigurieren Duplikat-Erkennungsregeln**aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Erkennungsregeln für Duplikate konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Aktualisieren Sie im Formular „CMDB – Regeln für doppelte Zeile“ den Wert der Spalte Aktiv auf „ **true** “, um die Duplikat-Erkennungsregel zu aktivieren.

Hinweis:
Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen mit einem Komma in einer getrennten Liste in der Spalte Felder ignorieren hinzu.

e. Wählen Sie in der Seitenleiste Hilfe die Option **Als abgeschlossen markieren aus**.

f. Klicken Sie im Abschnitt „Softwareimport festlegen“ auf **Konfigurieren**.

g. Geben Sie im Feld **Wert**`false` ein, um die Softwaredaten zu importieren, und schließen Sie dann das Fenster.

h. Klicken Sie im Abschnitt Nicht verwaltete Software importieren auf **Konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Geben Sie im Feld **Wert**`false` ein, um nicht verwaltete Software einzubeziehen, und schließen Sie dann das Fenster.

j. Klicken Sie im Abschnitt „Apps mit Status importieren“ auf **Konfigurieren**.

k. Fügen Sie den Status der Anwendungen hinzu, die Sie importieren möchten, indem Sie das Feld **Wert** aktualisieren.
Standardmäßig importiert der Connector Anwendungen mit den Bezeichnungen „Installiert“, „Ausstehende Entfernung“ und „Unbekannt“.

Statuswerte von Anwendungen

Status	Wert
Ausstehende Installation	1
Installiert	2
Ausstehende Entfernung	3
Entfernt	4
Unbekannt	5

l. Schließen Sie das Fenster, und klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.

8. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche **Geplante Importaufträge** einrichten.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Geplante Importaufträge einrichten“ die Aufgabe „Geplante Aufgabe **konfigurieren**“ aus.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Geplante Aufgabe konfigurieren“ auf **Konfigurieren**.

d. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

e. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Felder im Formular „Geplanter Datenimport“.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Benutzers.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet und transformiert die Daten dann gleichzeitig.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Import Set-Größe für frühe Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zur Angabe eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

f. Klicken Sie **auf Jetzt ausführen**, und wiederholen Sie die Aufgabe „Geplante Aufgabe **konfigurieren“** und diese Teilschritte bei Bedarf für die anderen Importe.

g. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

Erstellen Sie Mehrinstanz-Support für VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)

Wenn Sie eine Verbindung zu mehreren Instanzen von VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)herstellen müssen, erstellen Sie mehrere Verbindungen und geplante Importe, um Daten von mehreren Datenservern zu importieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Anwendungsbereich Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM befinden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector VMWare Workspace** > **Setup**.
2. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf das Symbol Weitere OAuth- **Verbindung** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Weitere Verbindung erstellen“ die Aufgabe „ **Geplanten Datenimport aktualisieren** “ aus, und gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Abschnitt „Zugriffsaufgabe für geplanten Datenimport aktualisieren“ **Konfigurieren**aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_import_set] aus.
   c. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie im Menü Umfang die Option **Global** aus.
   d. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.
   e. Speichern Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für VMWare Workspace ONE UEM aus**.

g. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

4. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Weitere Verbindung erstellen“ die Aufgabe **Datenquellenzugriff aktualisieren**, und gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie im Abschnitt „Zugriffsaufgabe für geplanten Datenimport aktualisieren“ **Konfigurieren**aus.

b. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_data_source] aus.

c. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie im Menü Umfang die Option **Global** aus.

d. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** die Kontrollkästchen **Kann erstellen**, **Kann aktualisieren**und **Kann löschen**.

e. Speichern Sie den Datensatz.

f. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für VMWare Workspace ONE UEM aus**.

g. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

5. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Weitere OAuth-Verbindung erstellen“ die Aufgabe **Cache für Datenquelle und Importsatz leeren aus,** und gehen Sie wie folgt vor:

a. Um den Cache zu leeren, wählen Sie im Menü Bereich die Option **Global** aus.

b. Wählen Sie in Cache für Datenquelle und Importsatz leeren die Option **Konfigurieren**aus.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen **Sie Skript ausführen aus**.

e. Wählen Sie im Menü Umfang die Option **Service Graph Connector für VMWare Workspace ONE UEM aus**.

f. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Gehen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Weitere OAuth -Verbindung erstellen“ wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie benötigen die folgenden Informationen von Ihrem VMware Workspace ONE UEM -Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL
- Verbindungs-URL

Weitere Informationen zum Abrufen von OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie in der VMware-Dokumentation auf der Dokumentationswebsite VMware. Weitere Informationen zur Token-URL finden Sie in der Dokumentation zum Workspace ONE Access Token-URL auf der Dokumentationswebsite VMware.

a. Wählen Sie unter Verbindung erstellen oder bearbeiten die Option **Konfigurieren**aus.

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie Verbindung hinzufügen**aus.
- Um eine vorhandene Verbindung zu bearbeiten, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Formular „Verbindung“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung.
MID-Server verwenden	Option zum Auswählen eines MID Servers, der diese Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
MID-Server	MID-Server für die Verbindung.
OAuth-Entitätsname	Anzeigename für OAuth-Entität.
OAuth-Client-ID	Client-ID für den Provider.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Clientschlüssel für den Provider.
OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für den Provider.

d. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um die neue Verbindung zu erstellen, wählen **Sie OAuth-Token erstellen und abrufen aus**.
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen**aus.

e. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM“ im Abschnitt „Weitere OAuth -Verbindung **erstellen“ die Aufgabe Datenquellen und geplante Datenimporte erstellen aus,** und gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellen und geplante Datenimporte erstellen die Option **Konfigurieren**aus.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

SG-Workspace ONE UEM – Formular „Datenquelle erstellen“ und „Geplanter Import“.

Feld	Beschreibung
Namenspräfix für geplante Datenquelle und Import	Inhalt dieses Felds, der dem Namen des geplanten Datenimports vorangestellt wird.
Ungültiger Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen des Imports. Wählen Sie den Verbindungsalias aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
Geplante Importe als Anwender ausführen	Benutzer, der den geplanten Datenimport ausführt.

   c. Klicken Sie in der Hilfe-Taskleiste auf **Als abgeschlossen markieren**.

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Ist virtuell	virtual
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Zugewiesen an	assigned_to
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handgerät“ [cmdb_ci_handgehalten_computing] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Seriennummer	serial_number
IMEI	imei
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
RAM (MB)	ram
Stammzugriff	root_access
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Transportunternehmen	carrier
Zugewiesen an	assigned_to

Das folgende Attribut in der Hardwaretabelle [cmdb_ci_hardware] wird durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Für Hardware erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	SG-Workspace ONE UEM – gerätebezogen [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Version	ip_version

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Media-Player“ [cmdb_ci_media_Player] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Seriennummer	serial_number
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
MAC-Adresse	mac_address
Zugewiesen an	assigned_to
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Für den Netzwerkadapter erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der Druckertabelle [cmdb_ci_printer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Zugewiesen an	assigned_to
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Seriennummer	Seriennummer

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handgerät [cmdb_ci_handgehalten_computing]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Drucker [cmdb_ci_printer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Medien-Player [cmdb_ci_media_Player]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Workspace ONE UEM – gerätebezogen“ [sn_vmwoneuem_integ_device_related] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Compliancestatus des Geräts	compliance_state
Gerätebesitz	device_ownership
Anwender-E-Mail	user_email
Benutzername	user_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Attribute in der Softwaretabelle [cmdb_ci_spkg] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	version

Für Software erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Software-Instanz [cmdb_software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Installiert auf	installed_on

Beziehung für Software-Instanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software-Instanz [cmdb_software_instance]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für Wiz

Verwenden Sie Service Graph Connector für Wiz, um CMDB Daten aus Projekten innerhalb der Plattform Wiz mithilfe der REST APIs zu erfassen.

Apps im Store anfordern

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

Unterstützte Versionen

- Wiz Version: Zuletzt getestet am 02. Februar 2024
- Unterstützte ServiceNow Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Sie können Service Graph Connector für Wiz verwenden, um in Echtzeit Einblick in Identitäten, Beziehungen und Status von Cloud-Ressourcen zu erhalten.

Geführtes Setup

Das Guided Setup für Service Graph Connector für Wiz bietet eine organisierte Abfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das Guided Setup finden Sie unter Service Graph Connector für Wiz konfigurieren.

CMDB-Integrations-Dashboard

Die Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten CMDB Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Weitere Informationen zum Überwachen von CMDBWiz -Integrationen im Integrations-Dashboard von [] finden Sie unter Verwenden des CMDB Integrations-Dashboards.

Datenzuordnung

Daten aus den Datenquellen Wiz werden zugeordnet und mithilfe der Robust Transform Engine (RTE) in die CI-Klassendefinitionen (Configuration Item) von [ServiceNow CMDB umgewandelt. Daten werden mithilfe der Identification and Reconciliation Engine (IRE) in ServiceNow CMDB eingefügt.

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus der Anwendung Wiz abgerufen werden.

Hinweis:
Für erkannte Ressourcen, die später gelöscht wurden, markiert Service Graph Connector für Wiz die entsprechenden Datensätze automatisch als nicht mehr aktiv oder gültig in CMDB.

In den folgenden Tabellen werden die für ein Wiz -Projekt enthaltenen Datenquellen und die entsprechenden Staging-Tabellen aufgelistet, in die die importierten Daten geladen werden.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für Wiz

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SG-Wiz-Organisation	SG-Wiz-Organisation [sn_wiz_integ_sg_wiz_organization]
SG-Wiz-Abonnement	SG-Wiz-Abonnement [sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription]
SG-Wiz-Rechenzentrum	SG-Wiz-Rechenzentrum [sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter]
SG-Wiz-Ressourcengruppe	SG-Wiz-Ressourcengruppe [sn_wiz_integ_sg_wiz_resource_group]
SG-Wiz-Netzwerk-Schnittstelle	SG-Wiz-Netzwerkschnittstelle [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface]
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Virtual-Network [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network]
SG-Wiz-Firewall	SG-Wiz-Firewall [sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall]
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume [sn_wiz_integ_sg_wiz_volume]
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Virtual-Machine [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SG-Wiz-Virtual-Machine-Image	SG-Wiz-Virtual-Machine-Image [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine_image]
SG-Wiz – Lastenausgleichsmodul	SG-Wiz-Lastenausgleichsmodul [sn_wiz_integ_sg_wiz_load_balancer]
SG-Wiz-Datenbank	SG-Wiz-Datenbank [sn_wiz_integ_sg_wiz_database]
SG-Wiz-Bucket	SG-Wiz-Bucket [sn_wiz_integ_sg_wiz_bucket]
SG-Wiz-Serverlos	SG-Wiz-Serverlos [sn_wiz_integ_sg_wiz_serverless]
SG-Wiz-Netzwerk-Adresse	SG-Wiz-Netzwerk-Adresse [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_address]
SG-Wiz-Speicherkonto	SG-Wiz-Speicherkonto [sn_wiz_integ_sg_wiz_storage_account]

Die importierten Daten aus den Bereitstellungstabellen werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
- Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
- Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
- Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
- Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
- Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
- Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
- Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
- Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
- Server [cmdb_ci_server]
- Image [cmdb_ci_os_template]

Hinweis:
Daten ohne Abonnement-IDs für Images werden nicht importiert. Wenn die Abonnement-ID für ein Image verfügbar ist, die abonnementspezifischen Details jedoch nicht in Wizverfügbar sind, werden die Daten nicht vom Connector importiert.

- Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]
- Cloud-Datenbankcluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]
- DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]
- Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]
- Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
- Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Hinweis:
Alle Bezeichnungen oder Tags, die einer Ressource Wiz zugeordnet sind, werden der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] hinzugefügt, und die Projektinformationen zu einer Ressource Wiz werden in der Tabelle „SG-Wiz-Erweiterungsattribute“ [sn_wiz_integ_extension_attributes] gespeichert.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus einem Wiz -Projekt gespeichert werden, finden Sie unter CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Wiz und Unterstützte Typen Wiz ..

Sie können die Datenzuordnungen mit der ETL-App IntegrationHub anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL (3.2).

[End]
[store-future: BEGIN review]

Richten Sie die Umgebung Wiz ein

Sie benötigen die dem -Servicekonto Wiz zugeordneten Anmeldeinformationen, um Wiz für die Verwendung mit dem Service Graph Connector für Wizzu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Wiz Benutzer mit einer Rolle mit Schreibberechtigung (W) für Servicekonten

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um ein Servicekonto zu erstellen, müssen Sie als Benutzer Wiz mit Schreibberechtigung (W) für Servicekonten angemeldet sein. Projektbezogene Rollen können Servicekonten nur für ihre eigenen Projekte erstellen.

Weitere Informationen zum Abrufen von Wiz -Details finden Sie unter Servicekonten hinzufügen auf der Dokumentationswebsite von Wiz.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Dashboard Wiz an.
2. Rufen Sie die Assistenten-URL ab.
   a. Navigieren Sie zu Ihrem Benutzerprofil, und kopieren Sie die API-Endpunkt-URL.

Hinweis:
Service Graph Connector für Wiz verwendet die folgende Token-URL:

```
https://auth.app.wiz.io/oauth/token
```

3. Rufen Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel ab.
   a. Navigieren zu **Einstellungen** > **Service-Accounts**.
   b. Wählen **Sie Servicekonto hinzufügen aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Benennen Sie das neue Servicekonto.

d. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste „Projekte“ Projekte aus, um den Zugriff auf das Servicekonto zu beschränken.

e. **Wählen Sie im Feld API** -Bereiche die Berechtigungen `read:resources` und `read:projects aus`.

f. Wählen **Sie Servicekonto hinzufügen aus**.

g. Kopieren Sie im angezeigten Dialogfeld Copy your secret credentials (Secret-Anmeldeinformationen kopieren) den geheimen Clientschlüssel und die Client-ID aus den entsprechenden Feldern.

h. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um zum Dashboard Wiz zurückzukehren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector für Wiz konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem Wiz -Projekt in CMDBabzurufen .

Vorbereitungen

Zur Verwendung von Service Graph Connectorbenötigen Sie ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die auf der Anwendung IT Operations Management (ITOM) Visibility oder der Anwendung ITOM Discovery basiert. Wie im Abschnitt „Verwaltete IT-Ressourcentypen“ in der Übersicht über ServiceNow-Abonnementeinheiten für Ihr Abonnement definiert, gilt für verwaltete IT-Ressourcen, die in CMDB von diesem Service Graph Connectorerstellt oder geändert, aber noch nicht von ITOM Visibility oder verwaltet werden ITOM Discovery erhöhen diese Ressourcen den Verbrauch von Abonnementeinheiten für diese Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Abonnementverbrauch in ITOM Visibility oder ITOM Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Wiz erweiterte oder Standardlizenz
- Die Store-App Integration Commons for CMDB, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Commons for CMDB.
- Die Store-App CMDB CI Class Models, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Store-App „CMDB CI Class Models“.
- Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM Licensing“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Request Discovery .
- Discovery and Service Mapping Patterns (sn_itom_pattern). Weitere Informationen finden Sie unter Install Discovery and Service Mapping Patterns .
- Discovery Core (com.snc.discovery.core)

Sie müssen die OAuth-Anmeldeinformationen abrufen, die dem Servicekonto Wiz zugeordnet sind, und die folgenden Details notieren:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- OAuth-Token-URL
- Verbindungs-URL

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Umgebung Wiz ein.

Für das Servicekonto Wiz benötigen Sie die folgenden Berechtigungen:

- read:resources
- read:projects

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf die Anwendung Service Graph Connector für Wiz festgelegt ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Setup**.
3. Stellen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Wiz sicher, dass die Option **Schnellstart** ausgewählt ist, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an die Anwendung Wiz zu senden.

   a. Wählen Sie im Abschnitt „ Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren“ der Seite Service Graph Connector für Wiz die Option **Starten**aus.

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung.

      i. Wählen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Verbindung aus, und klicken Sie dann **auf Hier klicken**.

      ii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, **Bearbeiten** für die standardmäßig verfügbare **SG-Wiz-** Verbindung aus.

      iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Wiz. Ändern Sie den Namen für den Standardverbindungsalias SG-Wiznicht.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Ihrer Anwendung Wiz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geben Sie basierend auf der Region Ihrer Anwendung Wiz die Verbindungs-URL im folgenden Format ein: `https://api.<region>.app.wiz.io` Wo<region> ist die Region, in der sich der *Wiz-Mandant* befindet. Beispiel: us1, us2, eu1 oder eu2.
Client-ID	Client-ID der Anwendung Wiz, wie unter Bevor Sie beginnenbeschrieben.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel der Anwendung Wiz, wie unter Bevor Sie beginnenbeschrieben.
OAuth-Token-URL	Tokengenerierungs-URL. Dieses Feld wird automatisch auf die folgende URL festgelegt: `https://auth.app.wiz.io/oauth/token`

iv. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.

v. Kehren Sie zur Registerkarte „Guided Setup“ zurück, indem Sie die Browserregisterkarte „Flow Designer“ schließen.

vi. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften.

i. Wählen Sie die Aufgabe Konfigurationseigenschaften hinzufügen aus.

ii. Überprüfen und ändern Sie auf der Seite „ Service Graph-Verbindungen “ die Eigenschaftsdetails, indem Sie in der zugehörigen Liste „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ eine Eigenschaft aus der Spalte **Eigenschaft** auswählen.

Sie können die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

Projekte

Eine Liste der durch Kommas getrennten Projekt-IDs, für die die Ressourcen abgerufen werden sollen.

Projekte ausschließen

Eine Liste von durch Kommas getrennten Projekt-IDs, für die die Ressourcen nur ausgeschlossen werden, wenn die Eigenschaft „ **Projekte** “ nicht festgelegt ist. In diesem Fall werden alle Ressourcen mit Ausnahme der angegebenen Projekte importiert.

Hinweis:
Wenn keine Eigenschaft konfiguriert ist, werden Daten aus allen Wiz -Projekten abgerufen.

iii. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ die Option **Aktualisieren** aus.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindungseigenschaften hinzufügen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

d. Testen Sie die API-Verbindung Wiz, um Daten aus der Anwendung Wiz] zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie die Aufgabe Verbindung testen aus.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den zugehörigen Link Verbindung **testen** klicken.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

iii. Wenn das Feld **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist, wählen Sie **Aktualisieren**, um das Dialogfeld Verbindung testen zu schließen und zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

Wenn einer der Tests Fehler aufweist, befolgen Sie die Vorschläge zur Korrektur.

iv. Legen Sie die Aufgabe Verbindung testen auf Abgeschlossen fest, indem Sie **Als abgeschlossen**markieren auswählen.

e. Konfigurieren Sie die regelmäßigen Aufgaben, um Daten aus der Anwendung Wiz zu importieren.

i. Wählen Sie für die Aufgabe „ Geplante Aufgaben konfigurieren“ die Option **Starten**aus.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe „SG-Wiz-Organization“ aus, um sie zu aktivieren.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Schedule a data import .

iv. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

v. Legen Sie die Aufgabe „Geplante Aufgaben konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie im Guided Setup die Option **Als abgeschlossen** markieren auswählen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

CMDB -Klassen, die Ziel von sind Service Graph Connector für Wiz

Wenn Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass regelmäßig Daten aus einem Wiz -Projekt abgerufen werden. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitert werden.

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Region	region	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für AWS-Rechenzentrum erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_azure_datacenter] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Region	region	Name

Für Azure-Rechenzentrum erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_cloud_database] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine
Typ	type	nativer Typ

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Cloud DataBase erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Datenbankcluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbankcluster“ [cmdb_ci_cloud_db_cluster] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Cluster-ID	cluster_id	externe ID
Name	Name	Name
Clustertyp	cluster_type	kind
Installationsstatus	install_status	Keine
Lieferant	Lieferant	Keine

Für Cloud DataBase-Cluster erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbankcluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Datenbankcluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Datenbankcluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_cloud_function] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
CodeSha256	codesha256	awsLambda_codeSha256
Installationsstatus	install_status	Keine
Sprache	language	runtime

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Cloud-Funktion erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_cloud_load_balancer] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	Name
Installationsstatus	install_status	Keine

Für das Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
MAC-Adresse	mac_address	macAddress
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_network] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
CIDR	cidr	addressRanges
Installationsstatus	install_status	Keine

Für das Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_cloud_object_storage] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Cloud-Provider	cloud_provider	cloudPlatform
Installationsstatus	install_status	Keine
Servicename	service_name	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Cloud Object Storage erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_cloud_org] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	providerUniqueId
Name	Name	Name

Für Cloud-Organisationen erstellte Beziehung

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Öffentliche Cloud-IP-Adresse“ [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine
Öffentliche IP-Adresse	public_ip_address	address

Für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_valu

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“ [cmdb_ci_cloud_service_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Account-ID	account_id	externe ID
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Datencenter-Typ	datacenter_type	cloudPlatform
Ist Master-Account	is_master_account	Keine
Organisations-ID	organization_id	Keine
Übergeordnetes Konto	parent_account	Keine

Für das Cloud-Servicekonto erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicherkonto“ [cmdb_ci_cloud_storage_account] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Cloud-Speicherkonto erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_compute_security_group] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine
Region	region	region

Für Compute-Sicherheitsgruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_valu

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DynamoDB-Tabelle“ [cmdb_ci_dynamodb_table] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	Name
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die DynamoDB-Tabelle erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hinweis:
Daten ohne Abonnement-IDs für Images werden nicht importiert. Wenn die Abonnement-ID für ein Image verfügbar ist, die abonnementspezifischen Details jedoch nicht in Wizverfügbar sind, werden die Daten nicht vom Connector importiert.

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Schlüssel	key	tags
Wert	Wert	tags

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
CPU-Anzahl	cpu_count
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_group] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Ressourcengruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
Seriennummer	serial_number	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	virtual	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Das folgende Attribut in der Tabelle „SG-Wiz-Erweiterungsattribute“ [sn_wiz_integ_extension_attributes] wird durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Projekt-ID	project_id	Produkt-IDs
CMDB-Klasse	u_cmdb_class	

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_storage_volume] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externe ID
Volume-ID	volume_id	externe ID
Installationsstatus	install_status	Keine
Name	Name	Name
Größe	size	sizeGb
Größe in Byte	size_bytes	sizeGb
Speichertyp	storage_type	volumeType

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Speichervolume erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Snapshot des Speichervolumes“ [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] wird durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externe ID

Für den Speichervolume-Snapshot erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch erfasste Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	Name	Name
Objekt-ID	object_id	externe ID
CPUs	CPUs	vCPUs
Datenträger	disks	totalDisks
Installationsstatus	install_status	Keine
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher	Arbeitsspeicher GB
ID der VM-Instanz	vm_inst_id	externe ID

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die VM-Instanz erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Server [cmdb_ci_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_extension_attributes
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server] werden durch erfasste Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Seriennummer	serial_number
CPU-Anzahl	cpu_count
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os

[End]

[store-future: BEGIN review]

Unterstützte Typen Wiz .

Die Wiz -Typen und die entsprechenden nativen Typen werden als CMDB -Daten importiert und in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitern.

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
Cloud-Organisation	AWS-Organisation	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_cloud_org]
Abonnement	AWS-Konto	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
	Azure-Abonnement	
Region	AWS-Region	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
	Azure-Standort	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Ressourcengruppe	Azure-Ressourcengruppe	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Netzwerkschnittstelle	AWS-Netzwerkschnittstelle	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
	Azure-Netzwerkschnittstelle	
Virtuelles Netzwerk	AWS VPC	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
	Virtuelles Azure-Netzwerk	
Firewall	AWS EC2-Sicherheitsgruppe	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
	Azure-Netzwerksicherheitsgruppe	
Volume	AWS EC2-Volume (EBS)	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume], Snapshot des Speichervolumes [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
	AWS LightSail-Datenträger	
	Azure-Datenträger	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Virtuelle Maschine	AWS-EC2-Instance	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance], Server [cmdb_ci_server]
	AWS-Lightsail-Instanz	
	Virtueller Computer der Azure-Skalierungsgruppe	
	Virtueller Azure Computing-Computer	
VM-Abbild	AWS-Computer-Image (AMI)	Image [cmdb_ci_os_template]
	Image des virtuellen Azure Compute-Computers	
Lastenausgleichsmodul	AWS ELB v1	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
	AWS ELB V2-Anwendungslastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2 Gateway-Lastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2 Netzwerklastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2	
	Azure Application Gateway	
	Azure-Load Balancer	
	Azure Traffic Manager	
Datenbank	AWS DynamoDB-Tabelle	DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]
	AWS ElastiCache für Memcached-Cluster	Cloud-Datenbankcluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster]
	AWS ElastiCache Redis-Cluster	
	AWS RDS Aurora MySQL-Cluster	
	AWS DocumentDB-Cluster	
	AWS RDS MSSQL-Servercluster	
	AWS RDS-MariaDB-Cluster	
	AWS RDS MySQL-Cluster	
	AWS Neptun-Cluster	
	AWS RDS Oracle-Cluster	
	AWS RDS-PostgreSQL-Cluster	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz native Typen	CMDB Klassen
	Azure Cosmos DB Cassandra-Keyspace	Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]
	Azure Cosmos DB SQL-Datenbank	
	Azure MariaDB-Datenbank	
	Azure Cosmos DB MongoDB-Sammlung	
	Azure-Datenbank für MySQL (Datenbank)	
	Azure Database for MySQL Flexible (Datenbank)	
	Azure-Datenbank für PostgreSQL (Datenbank)	
	Azure Database for PostgreSQL Flexible (Datenbank)	
	Azure Redis-Datenbank	
	Azure SQL-Datenbank	
	Azure SQL Managed Instance-Datenbank	
	Azure Data Explorer (Kusto) – Datenbankinstanz	
Bucket	AWS S3-Bucket	Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]
	Azure Blob Storage-Container	
Ohne Server	AWS Lambda-Funktion	Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]
	Azure-Funktion	
Netzwerkadresse	AWS Elastic IP-Adresse	Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
	Azure CDN-Endpunkt	
	Öffentliche Azure-IP-Adressen	
Speicher-Account	Azure Storage-Konto	Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

[End]

[store-future: BEGIN review]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Wiz

Sie können auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Wiz in einer einzigen Ansicht zugreifen, indem Sie das allgemeine Verbindungs-Framework verwenden, das in der Store-App Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen (sn_cmdb_int_util) enthalten ist.

Mit dem gemeinsamen Verbindungs-Framework können Sie auf alle von Service Graph Connector für Wizverwendeten Verbindungen zugreifen. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, die Verbindungseigenschaften, die Datenquellen und die geplanten Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Greifen Sie auf die Details einer Wiz -Verbindung zu

Greifen Sie auf die Details einer Wiz -Verbindung zu, die für die Service Graph Connector für Wizkonfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Verbindungen**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Service Graph-Verbindungen“ eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Detailseite die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname und Alias.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link Testverbindung aus, um die **Verbindung** zu testen.

[End]

Konversations-Schnittstellen

Ermöglichen Sie Benutzern die Interaktion mit Service Desk-Mitarbeitern und/oder Virtual Agents mithilfe von ServiceNow® Konversations-Schnittstellen. Diese Schnittstellen bieten Tools zum Erstellen und Verwalten optimaler Konversations-Experiences für Benutzer in den von ihnen bevorzugten Chatkanälen.

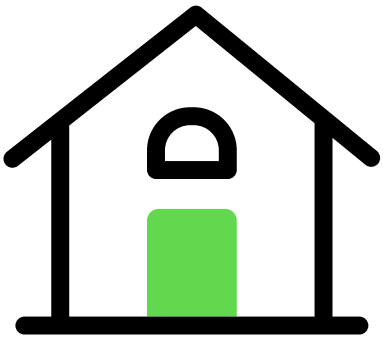
Erste Schritte mit Konversations-Schnittstellen

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den Produkten und Tools von Konversations-Schnittstellen zu beginnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Conversational Interfaces-Konsole



Verwenden Sie die Conversational Interfaces-Konsole, um Konversationstools zu installieren und zu konfigurieren.

Virtual Agent



Erweitern Sie den Kundenservice mit einem Virtual Agent, der allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen und automatisierter Workflows behandelt.

Now Assist in Virtual Agent



Verwenden Sie generative KI-Kompetenzen, um die Experience der anfordernden Person in Virtual Agentzu verbessern.

Mitarbeiterchat



Stellen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern einen Arbeitsbereich mit integrierten Produktivitätsfunktionen für die Interaktion mit Kunden bereit.

Seitenleiste



Bieten Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, bei der Arbeit an einem aufgaben- oder interaktionsbasierten Datensatz im Arbeitsbereich mit anderen zusammenzuarbeiten.

Conversational Interfaces-Diagnosetool

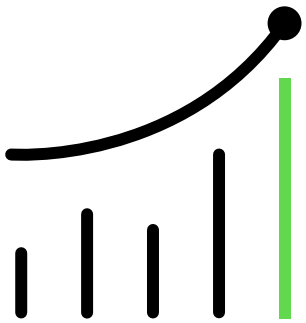


Diagnostizieren Sie Probleme mit Konversationen mit geringer Leistung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Konversationsanalysen



Verbessern und verfeinern Sie Virtual Agent -Interaktionen mithilfe tiefer Einblicke in Konversationsdaten.

Zusätzliche Ressourcen:

- Advanced Work Assignment
- Conversational Interfaces Academy
- Agent Chat, Routing und Sidebar im Community-Forum
- Virtual Agent und NLU-Community-Forum

Konversations-Schnittstellen-Konsole

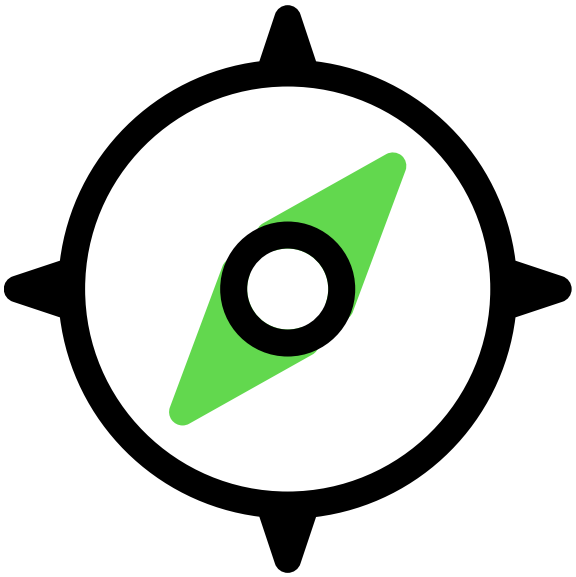
Erkunden, implementieren und verwalten Sie Konversations-Schnittstellen über eine Homepage oder Konsolen-Experience. Alle Einstellungen und Konfigurationen, die Sie zum Einrichten und Starten Ihrer -Schnittstellen benötigen, z. B. Virtual Agent und Mitarbeiterchat, sind in der Konsole ServiceNow® Konversations-Schnittstellen] konsolidiert.

Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Einführung in die Konsole Konversations-Schnittstellen zu erhalten und sich mit dem Produkt vertraut zu machen. Erste Schritte mit der Conversational Interfaces-Konsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

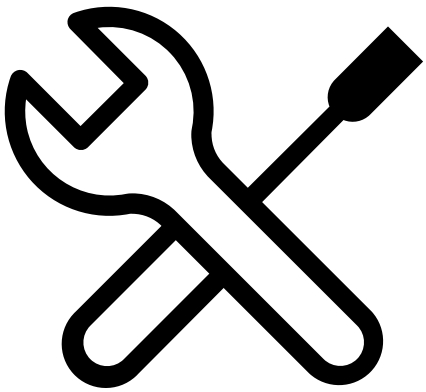
Erste Schritte

Erkunden



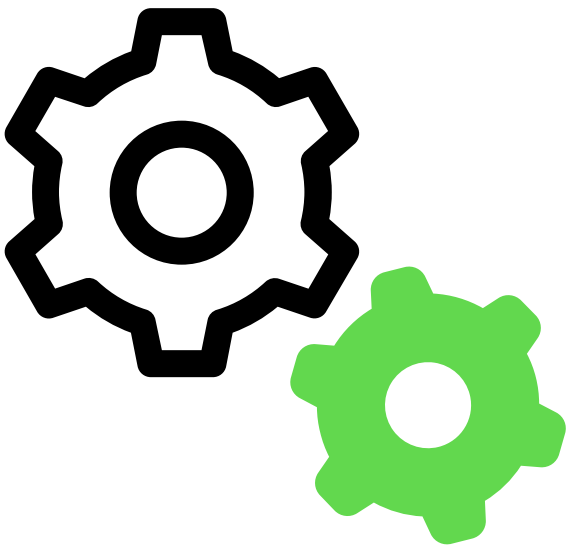
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Conversational Interfaces-Konsole.

Installieren



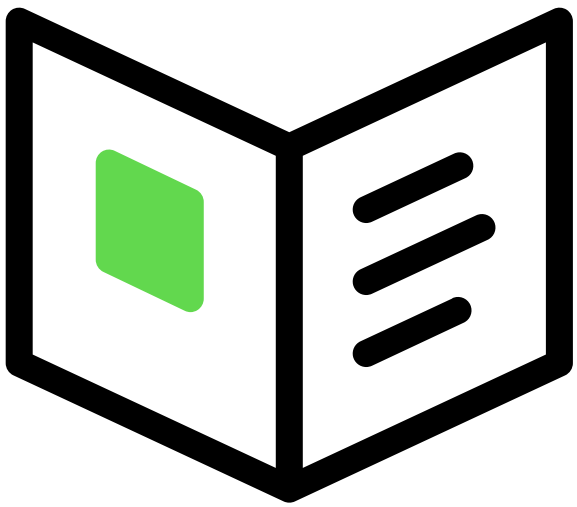
Installieren Sie Virtual Agent und vorgefertigte Konversationen.

Konfigurieren



Konversationseinstellungen für Virtual Agent, Mitarbeiterchat und Sidebar auswählen

Referenz



Rufen Sie technische Informationen zu Datensätzen in der Tabelle „Interaktionen“ und zur Datenverwaltung in Konversations-Schnittstellen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Schnittstellen-Konsole erkunden

Mit den Anwendungen Konversations-Schnittstellen können Benutzer mit Servicemitarbeitern und/oder Virtual Agents interagieren. Diese Schnittstellen bieten Tools zum Erstellen und Verwalten optimaler Konversations-Experiences für Ihre Benutzer in den von ihnen bevorzugten Chatkanälen.

Wenn Sie neu bei Konversations-Schnittstellen sind und [Virtual Agent noch nicht implementiert oder verwendet haben, können Sie auf die Anwendung Konversations-Schnittstellen-Konsole zugreifen, um alle verfügbaren Funktionen zu erkunden.

Bestehende Benutzer können auf die Konsolenanwendung Konversations-Schnittstellen zugreifen, um zusätzliche Verbesserungen oder erweiterte Funktionen zu entdecken.

Konversations-Schnittstellen Vorteile der -Konsole

Implementieren Sie Konversations-Schnittstellen, um Ihre Benutzer mit Virtual Agents und Service Desk-Mitarbeitern über die von ihnen bevorzugten Chatkanäle zu unterstützen. Steigern Sie die Produktivität Ihrer IT-Organisation, indem Sie die häufigeren und leichter zu lösenden Benutzerprobleme auf einen rund um die Uhr verfügbaren Virtual Agent Bot umleiten. Mit der Konsole Konversations-Schnittstellen können Sie schnell loslegen und darauf hinarbeiten, mit Ihrer Implementierung positive Ergebnisse zu erzielen.

Navigieren Sie durch eine intelligente Experience, die genau auf Ihren Standort als Konversations-Schnittstellen -Benutzer zugeschnitten ist. Die Konsole Konversations-Schnittstellen ist ideal für Erstbenutzer, die Konversations-Schnittstellennoch nie installiert oder konfiguriert haben, bis hin zu erfahrenen Benutzern, die ihre Fähigkeiten erweitern und vorhandene Implementierungen beibehalten möchten.

Konversations-Schnittstellen -Konsole bietet die folgenden Funktionen:

- Guided Experience-Module, die Sie durch wichtige Aufgaben führen, z. B. Hinzufügen Ihres Bots zu einem Portal, Branding und Anpassung Ihres Bots, Einrichten von Bot-Begrüßungen, Sammeln von Metriken und mehr.
- Greifen Sie auf hilfreiche Ressourcen und Videos zu, die Sie bei der Planung Ihrer Konversations-Experience mit einem Virtual Agent oder Human Agent unterstützen.
- Allgemeine Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchatsowie für jede Anwendung spezifische Einstellungen.
- Bot-Leistungsmetriken für aktuelle Konversationen.
- Fortschrittsbereich, der anzeigt, was in Ihrer Instanz konfiguriert wurde.

Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite** , um mit der Erkundung der Funktionen zu beginnen.

Hinweis:
Die Konsole Konversations-Schnittstellen ist auch in der App Omni-Experience Standard Feature Set aus dem ServiceNow Storeverfügbar. Bestandskunden müssen sie nicht aus dem Store installieren. Nachfolgende Updates sind jedoch dort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie auf der Website des ServiceNow Store . Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Versionshinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

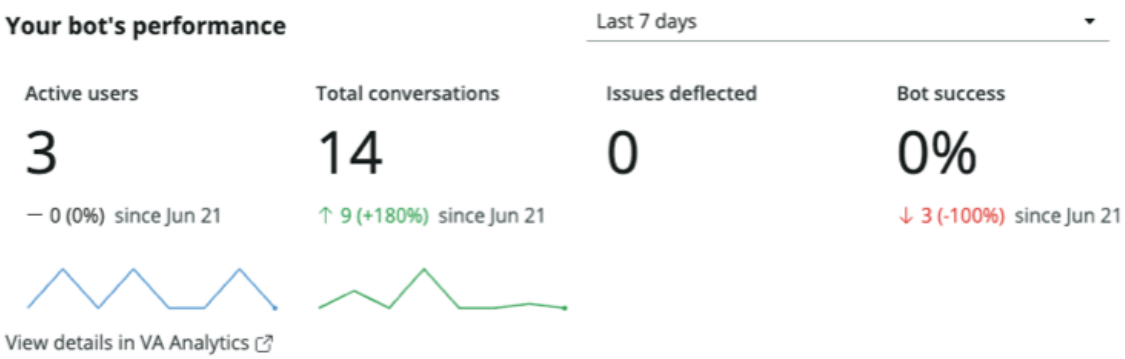
Konversations-Schnittstellen -Anwendungen überwachen und verwalten

Verwenden Sie die Seite Konversations-Schnittstellen-Homepage, um die Leistung der letzten Konversationen zu überwachen oder Ihren Bot zu testen. Plugin-Update-Benachrichtigungen benachrichtigen Sie, wenn ein Funktionsupdate bereit ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

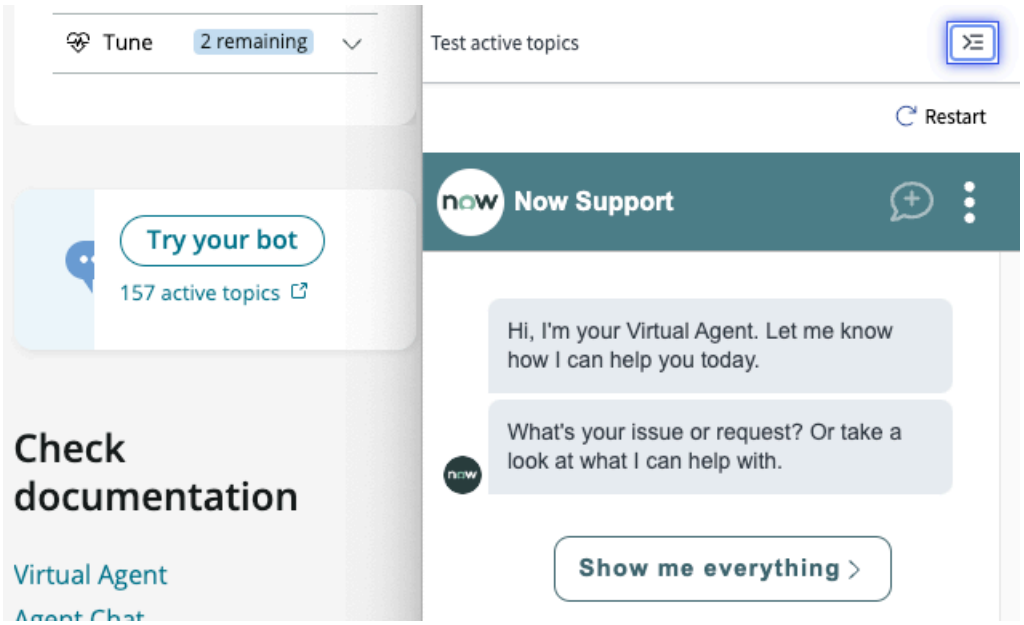
Die Leistung Ihres Bots

Überprüfen Sie die Leistung der letzten Live-Konversationen in der Konsole Konversations-Schnittstellen. Um weitere Details zu erhalten, wählen Sie **Details in VA Analytics anzeigen** aus, um das Dashboard für Konversationsanalysenzu öffnen.



Testen Sie Ihren Bot

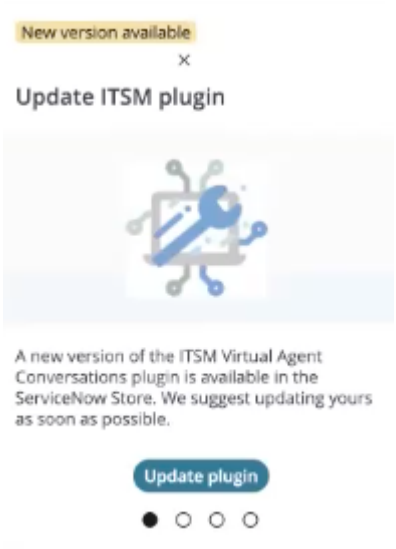
Wählen Sie Testen **Sie Ihren Bot** aus, um eine Konversation in einem neuen Fenster zu öffnen und die aktiven Themen zu testen. Geben Sie eine Anforderung ein, und senden Sie sie, um eine Konversation mit dem Bot zu starten. Die Anzahl der aktiven Themen wird zu Ihrer Information angegeben.



Aktualisieren Sie Plugins

Benachrichtigungen in der Konsole Konversations-Schnittstellen weisen Sie darauf hin, wann ein installiertes Plugin aktualisiert werden muss. Wählen Sie **Plugin** aktualisieren, um es über den ServiceNow Storezu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kanäle in Konversations-Schnittstellen

Die verschiedenen Arten, wie Endbenutzer mit Virtual Agents und Service Desk-Mitarbeitern interagieren, werden als Kanäle bezeichnet. In Konversations-Schnittstellenunterhalten sich Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter über Kanäle mit bestimmten Kommunikationsmodi: Chat-Modus für Echtzeitkonversationen und Messaging-Modus für Konversationen mit langer Dauer.

Konversationskanäle bieten Endbenutzern und Service Desk-Mitarbeitern verschiedene Optionen für die Interaktion. Diese Optionen basieren darauf, wann Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter für eine Verbindung verfügbar sind und welche Chat-Anwendungen in Ihrer Geschäftsumgebung verwendet werden. Es gibt zwei Arten von Kanälen: Chatkanäle und Messaging-Kanäle.

Chat-Kanäle

Chatkanäle unterstützen bidirektionale Konversationen in Echtzeit. An diesen Konversationen können ein Benutzer und ein Servicemitarbeiter oder ein Benutzer und ein Virtual Agent beteiligt sein. Dieser Konversationsmodus ist synchron, und dem Benutzer wird eine Antwort garantiert. Mithilfe von unterstützten Chatkanälen können Endbenutzer und Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den von ihnen verwendeten Chatanwendungen (Clients) und wann sie für eine Verbindung verfügbar sind, interagieren.

Die folgenden Kanäle werden für synchrone Chats unterstützt:

- Webclient des Service Portal (mweb).
- Mobile-Web-Client (mweb).
- Conversational Integration with Microsoft Teams
- Conversational Integration with Slack
- Conversational Integration with Facebook Workplace
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Conversational Integration with LINE
- Conversational Integration with Facebook Messenger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging-Kanäle

Messaging-Kanäle ermöglichen die Kommunikation zwischen Endbenutzern und Service Desk-Mitarbeitern über einen längeren Zeitraum, insbesondere wenn eine Partei nicht online ist. Dieser Chatmodus ist asynchron und findet nach Belieben der Parteien statt.

Wenn Endbenutzer und Service Desk-Mitarbeiter über längere Zeiträume kommunizieren müssen, ohne gleichzeitig online zu sein, können sie über vordefinierte Messaging-Kanäle nach Belieben asynchron chatten.

Die folgenden Kanäle sind für asynchrone Chats verfügbar:

- Mobile-Web-Client (mweb): Konfigurieren Sie diesen Kanal für iOS-, Android- und Desktop-Geräte für asynchronen Chat
- Now Assist panel : Verwendet von Now Assist panel .
- SMS-Kanal: Verwendet von Conversational SMS Integration with Twilio

Tabelle „Messaging-Kanäle“.

Messaging-Kanäle werden in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] definiert. Wenn Sie das benutzerdefinierte Chat-Integrations-Framework zum Erstellen benutzerdefinierter Chat-Integrationen verwenden, können Sie den Kanalmodus für diese Integrationen angeben – entweder Chat oder Messaging. Für Kanäle wie den mweb-Kanal können Sie entweder Chat oder Messaging auswählen.

Konfigurierte Kanäle für eine Instanz

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

Servicemitarbeiter-Support nach Kanal

Möglicherweise sind nicht alle Kanäle für die Unterstützung durch Servicemitarbeiter geeignet. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise die Unterstützung für Bot-zu-Bot- und Sprachkanäle deaktivieren. Support durch Servicemitarbeiter ist standardmäßig aktiviert, aber Administratoren können diese Einstellung in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] ändern. Details finden Sie unter Deaktivieren Sie den Servicemitarbeiter-Support für einen Kanal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat- und Messaging-Funktionen

Die Kanäle Konversations-Schnittstellen bieten grundlegende Funktionen, die es Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Endbenutzern erleichtern, in Verbindung zu bleiben:

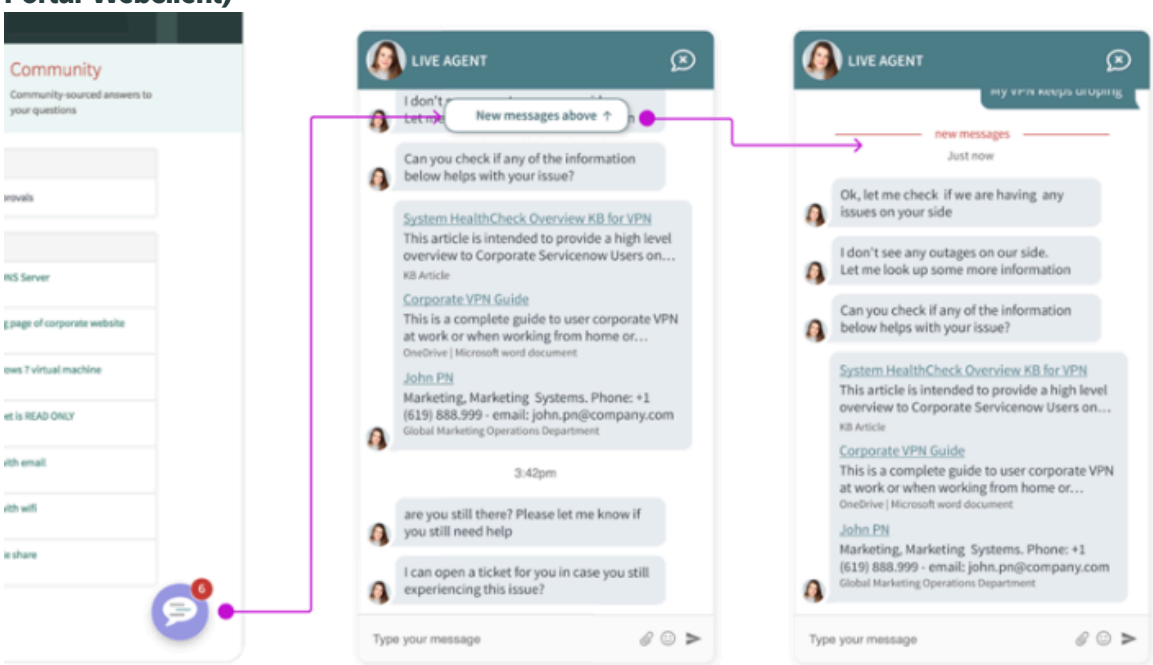
- Nachrichtenindikatoren, die Ihre Benutzer über neue und ungelesene Nachrichten informieren, die empfangen wurden, wenn sie nicht im Chat sind oder offline waren.
- Eingabeindikatoren, die anzeigen, dass ein Chat-Teilnehmer antwortet.
- Systemnachrichten, die Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden und Informationen zum Konversationsstatus enthalten.
- Sicherer Umgang mit vertraulichen Daten wie Passwörtern oder Kontonummern. Diese Daten werden maskiert, wenn Benutzer die Informationen eingeben, und sie können nicht von anderen angezeigt werden.
- Automatisches Schließen von Chat- oder Messaging-Konversationen im Leerlauf.

Indikatoren für neue und ungelesene Nachrichten

Endbenutzer erhalten Indikatoren für neue Nachrichten in Chat- und Messaging-Kanälen, wenn sie offline sind. Benutzer können anonym (Gäste) oder bekannt (authentifiziert) sein. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten wird im Chat-Widget angezeigt.

Im asynchronen Chat spiegelt die Anzahl der ungelesenen Nachrichten die Anzahl der von einem Servicemitarbeiter gesendeten Offline-Nachrichten und der empfangenen einfachen Benachrichtigungen wider.

Anzahl ungelesener Nachrichten und Indikatoren für neue Nachrichten (Service Portal-Webclient)



Nachrichtenindikatoren werden wie folgt angezeigt:

- Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der ungelesenen Nachrichten. Bis zu 50 ungelesene Nachrichten können gleichzeitig angezeigt werden. Nachrichten können sich über mehrere Konversationen erstrecken, entweder offene (aktuelle) oder geschlossene (vergangene) Konversationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Benutzer den Chat-Client öffnen, wird ihnen die letzte empfangene Nachricht angezeigt. Sie können nach oben oder unten scrollen, um die ungelesenen Nachrichten zu lesen, wie durch die Schaltfläche **Neue Nachrichten oben** oder **Neue Nachrichten unten angegeben**.

- Eine neue Trennlinie für Nachrichten wird zwischen den gelesenen und ungelesenen Nachrichten angezeigt.

- Wenn ein Benutzer das Chatfenster schließt und erneut öffnet, werden die angezeigten Nachrichten als „gelesen“ betrachtet, auch wenn der Benutzer sie möglicherweise nicht überprüft hat.

Systemnachrichten

Während aktiver Konversationen mit Service Desk-Mitarbeitern oder Virtual Agents informieren bestimmte Systemmeldungen Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter über den Konversationsstatus. Beispiel: Wenn ein Benutzer an einem Live-Chat teilnimmt, aber nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums antwortet, wird eine Zeitüberschreitungsmeldung für die Konversation angezeigt: Die Konversation ist abgelaufen, sind Sie noch da?

Sie können Basissystemnachrichten ändern, indem Sie die zugehörigen Systemeigenschaften in den Chat-Einstellungen in der Konsole Konversations-Schnittstellen bearbeiten.

Deaktivieren Sie den Servicemitarbeiter-Support für einen Kanal

Fügen Sie die Eigenschaft *disable_live_agent* der zugehörigen Liste „Kanaleigenschaften“ hinzu, um sie vom Servicemitarbeiter-Support auszuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eigenschaft *disable_live_agent* ersetzt die Systemeigenschaft *com.glide.cs.exclude.liveagent.support*, um anzugeben, dass der Kanal keinen Servicemitarbeiter unterstützt. Wenn der Parameter *disable_live_agent* für den Kanal nicht festgelegt ist, wird die ältere Systemeigenschaft vorerst weiterhin berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_cs_channel.list in den Filter ein.
2. Wählen Sie einen Kanalnamen in der Tabelle aus.
   Wählen Sie beispielsweise **Alexa**aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Kanaleigenschaften“** die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Benutzerdefinierte Adaptereigenschaft Neuer Datensatz“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie disable_live_agent ein.

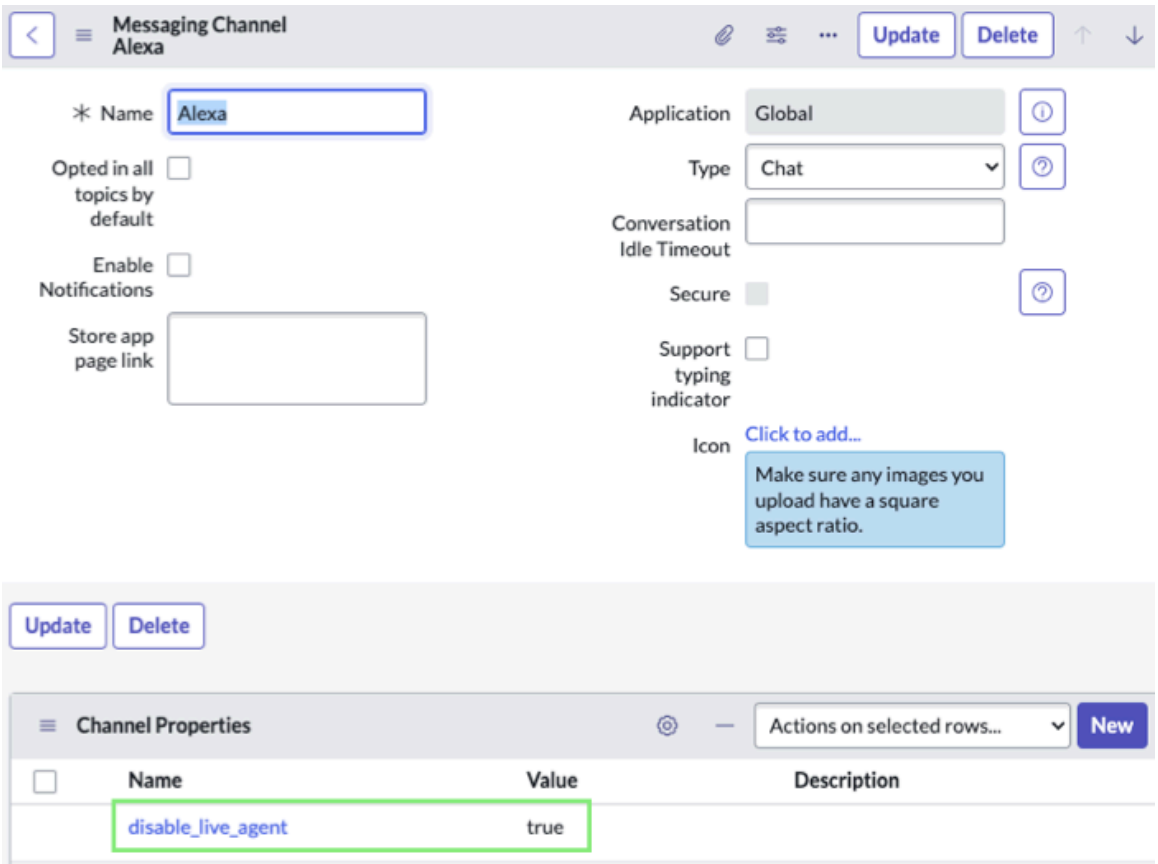
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wert	Geben Sie `true`ein.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der Parameter *`disable_live_agent`* wird in der zugehörigen Liste „Kanaleigenschaften“ angezeigt.



Asynchronen Chat in Messaging-Kanälen verwenden

Ermöglichen Sie Ihrer Organisation oder Marke, eine konstante Interaktion mit Endbenutzern aufrechtzuerhalten. Mit dem asynchronen Chat können Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endbenutzer an langen Konversationen teilnehmen, ohne gleichzeitig online zu sein. Service Desk-Mitarbeiter können Benutzer auch proaktiv kontaktieren, wenn es nützliche Informationen gibt, z. B. wichtige Warnungen oder Aktualisierungen.

Mit dem asynchronen Chat können Endbenutzer und Service Desk-Mitarbeiter an Konversationen teilnehmen, die sich über mehrere Stunden oder sogar Tage erstrecken können. Diese Konversationen werden über Messaging-Kanäle ausgeführt, die es Ihren Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, zu unterschiedlichen Zeiten zu kommunizieren und Konversationen dort fortzusetzen, wo sie aufgehört haben. Benutzer können nach Belieben reagieren und sind nicht mehr auf die Zusammenarbeit mit Service Desk-Mitarbeitern während der Kundensupportzeiten beschränkt.

Konversationen mit langer Ausführungszeit werden für Kanäle unterstützt, die in der Tabelle „Messaging-Kanal“ [sys_cs_channel] als Messaging-Kanäle festgelegt sind. Zu den mit Ihrem Basissystem bereitgestellten Messaging-Kanälen gehört der SMS-Kanal, der von der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App ServiceNow Conversational SMS Integration with Twilio und der App ServiceNow Conversational SMS Service Channel verwendet wird.

Ab Release Rome können Sie den Webkanal (mweb), der iOS-, Android- und Desktopgeräte umfasst, auch als Messaging-Kanal anstelle eines Chat-Kanals konfigurieren. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal.

Hinweis:
Die Kanäle web chat und mweb sind die einzigen Kanäle, die je nach Bedarf sowohl den Chat- als auch den Messaging-Modus unterstützen. Webchat kann nur in einem Modus für eine Instanz eingerichtet werden. Die Funktion „Asynchroner Chat“ bezieht sich speziell auf den mweb-Kanal im Messaging-Modus.

Anforderungen

Für den asynchronen Chat sind bestimmte Plugins und ServiceNow Anwendungen aus dem ServiceNow Storeerforderlich.

Plugins und ServiceNow-Apps, die für den asynchronen Chat erforderlich sind

Plugin oder ServiceNow-App	Beschreibung
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Aktiviert die vom Konversationsserver verarbeitete Funktionalität Virtual Agent, einschließlich Konversationseinstellungen und das Webclient-Plugin Virtual Agent (com.glide.cs.sn-va-web-client-app). Der Konversationsserver ist in Virtual Agent Liteenthalten, das mit Ihrem Basissystem bereitgestellt wird. Die vollständige Funktionalität von Virtual Agent finden Sie unter Glide Virtual Agent aktivieren, das im Abonnement verfügbar ist.
Conversational Messaging [com.glide.messaging.awa]	Aktiviert Funktionen für Konversations-Messaging, z. B. Messaging-Aktionen in Arbeitsbereich. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Conversational Messaging.
Now Mobile-App (Version 12.2)	Ermöglicht Benutzern das Übermitteln von Incidents und Anforderungen, das Verwalten von Aufgaben und das Anfordern von Hilfe über den Mitarbeiterchat (und Virtual Agent, wenn Virtual Agentverwendet wird). Endbenutzer installieren die App [Now Mobile für die Systeme iOS oder Android aus dem Apple App Store bzw. dem Google Play Store.
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (Version 3.0)	Unterstützt vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Konversationen in Messaging-Kanälen. Diese ServiceNow App, die im ServiceNow Store verfügbar ist, installiert auch das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise des asynchronen Chats

Asynchroner Chat bietet verschiedene Funktionen, mit denen Sie die Konversations-Experience für Ihre Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter verbessern können, z. B.:

- Nachrichtenindikatoren, die Benutzer über neue und ungelesene Nachrichten informieren, die empfangen wurden, wenn sie nicht im Chatfenster sind oder offline waren.
- Systemnachrichten, die Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden und auf Messaging- oder Chatkanäle zugeschnitten sind.
- Zeitüberschreitung für Leerlaufkonversationen, die Administratoren nach Bedarf für Messaging-Kanäle anpassen können.
- Proaktive Messaging-Funktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter die Kommunikation mit Benutzern initiieren können

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie diese Funktionen für den asynchronen Chat funktionieren.

Indikatoren für neue und ungelesene Nachrichten

Endbenutzer können Nachrichten über einen Messaging-Kanal empfangen, auch wenn sie offline sind. Benutzer können anonym (Gäste) oder bekannt (authentifiziert) sein. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten wird im Chat-Widget angezeigt. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten spiegelt die Anzahl der Offline-Nachrichten wider, die von einem Servicemitarbeiter gesendet wurden, und der empfangenen einfachen Benachrichtigungen.

Anzahl der ungelesenen Nachrichten und Indikatoren für neue Nachrichten



- Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der ungelesenen Nachrichten. Bis zu 50 ungelesene Nachrichten können gleichzeitig angezeigt werden. Nachrichten können sich über mehrere Konversationen erstrecken, entweder offene (aktuelle) oder geschlossene (vergangene) Konversationen.
- Wenn Benutzer den Chat-Client öffnen, landen sie bei der allerletzten empfangenen Nachricht. Sie können nach oben oder unten scrollen, um die ungelesenen Nachrichten zu lesen, wie durch die Schaltfläche **Neue Nachrichten oben** oder **Neue Nachrichten unten angegeben**.
- Eine neue Trennlinie für Nachrichten wird zwischen den gelesenen und ungelesenen Nachrichten angezeigt.
- Wenn Benutzer das Chatfenster schließen und erneut öffnen, werden die angezeigten Nachrichten als „gelesen“ betrachtet, auch wenn Benutzer sie möglicherweise nicht überprüft haben.

Systemnachrichten

Bestimmte Systemnachrichten, die Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern im Chat-Modus angezeigt werden, gelten im Messaging-Modus nicht und werden nach Bedarf unterdrückt. In der folgenden Tabelle sind Systemmeldungen aufgeführt, die je nach Modus angezeigt oder unterdrückt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemmeldungen, die im Messaging- und Chat-Modus angezeigt werden

Systemnachricht	Messaging-Modus (Web und mobil)	Chat-Modus
X hat die Supportsitzung geschlossen. [Wird angezeigt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter oder der Benutzer die Chatsitzung schließt]	Angezeigt	Angezeigt
Die Supportsitzung wurde geschlossen. [Wird angezeigt, wenn die Chatsitzung nicht vom Service Desk-Mitarbeiter oder Benutzer geschlossen wurde]	Unterdrückt	Angezeigt
X ist dem Chat beigetreten.	Unterdrückt	Angezeigt
Vielen Dank, dass Sie sich an den Support wenden. Ich schaue mir Ihre Frage an und melde mich in Kürze bei Ihnen.	Angezeigt	Angezeigt
Die Konversationszeit läuft bald ab, sind Sie noch da? [Live-Chat-Sitzungen im Leerlauf steuern gesteuert durch die Systemeigenschaft `com.glide.cs.idle_chat_reminder_message`]	Unterdrückt	Angezeigt

Leerlauf für Konversationen und Messaging-Aktionen in Messaging-Kanälen

In Chatkanälen beträgt die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Konversationen für Virtual Agent- und Live Agent-Konversationen zwei Stunden (7200 Sekunden). Für Servicemitarbeiter-Konversationen in Messaging-Kanälen werden jedoch bestimmte Messaging-Aktionen automatisch angewendet, was sich darauf auswirkt, wie inaktive Konversationen behandelt werden. Wenn eine anfordernde Person in Messaging-Kanälen nicht innerhalb von zwei Tagen auf die Nachricht eines Service Desk-Mitarbeiters geantwortet hat, ändert sich der Konversationsstatus in Geschlossen – verworfen, und die Nachricht wird geschlossen. Weitere Informationen zu Messaging-Aktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Messaging-Aktionen.

Als Administratoren können Sie die Zeitüberschreitung für Konversationsleerlauf pro Kanal überschreiben, indem Sie den Wert im Feld Zeitüberschreitung für **Konversationsleerlauf** in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] festlegen. Details finden Sie unter Überschreiben Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen nach Kanal.

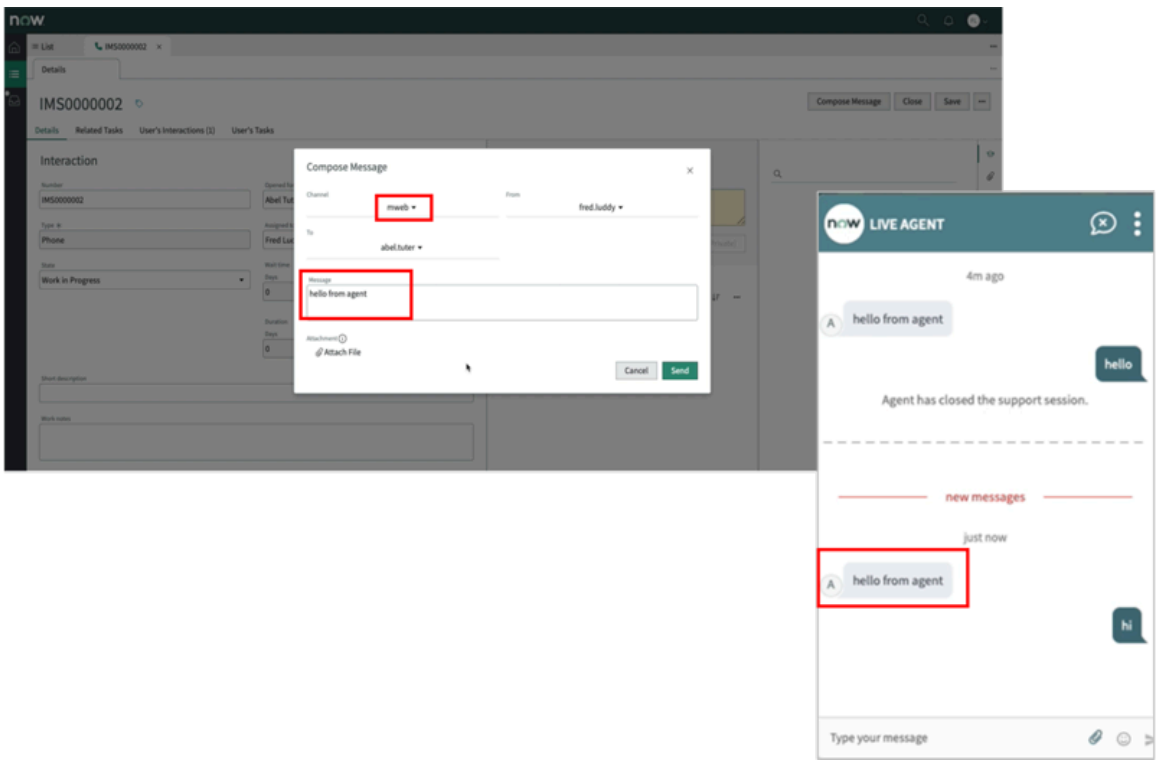
Proaktives Messaging

Mithilfe der vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Messaging-Schnittstellekönnen Service Desk-Mitarbeiter proaktiv mit Endbenutzern kommunizieren, um relevante oder hilfreiche Informationen auszutauschen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter Messaging über den mweb-Kanal im asynchronen Chat initiieren, haben Ihre Benutzer die Möglichkeit, sofort zu reagieren und eine bidirektionale Konversations-Experience zu führen. Proaktives Messaging mit dem mweb-Kanal bietet die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Funktion„**Nachricht** verfassen“, mit der Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten erstellen und an ausgewählte Benutzer senden. Nachrichten können Links und Dateianhänge enthalten.
- Wenn ein Benutzer auf eine Nachricht antwortet, wird der laufende Interaktionskontext beibehalten, sodass der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen erhält, die er zur Aufrechterhaltung der Konversation benötigt.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachricht im mweb-Kanal



Weitere Informationen zu vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten finden Sie unter Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Endbenutzer-Experience in Servicemitarbeiter-Gesprächen

Wenn ein Benutzer den Webclient startet, nachdem er Offline-Nachrichten von einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter erhalten hat, z. B. Service Desk-Mitarbeiter A, befindet sich die Konversation im Servicemitarbeiter-Modus:

- Wenn Service Desk-Mitarbeiter A verfügbar ist, kann der Benutzer die Konversation mit Service Desk-Mitarbeiter A fortsetzen.
- Wenn Service Desk-Mitarbeiter A nicht verfügbar ist, Service Desk-Mitarbeiter B jedoch, werden abhängig von den Einstellungen für die Neuzuweisung von Service Desk-Mitarbeitern der Name und der Avatar von Service Desk-Mitarbeiter B angezeigt, und die Konversation wird fortgesetzt.
- Wenn keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, wird die Konversation basierend auf der maximalen Wartezeit der Warteschlange an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Wenn es keine Wartezeit gibt, wartet die Konversation, bis ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist.

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal

Legen Sie den Webclient als Messaging-Kanal für den asynchronen Chat fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Webkanal des Basissystems, mweb, wird automatisch als Chatkanal für Web- und Mobile-Clients konfiguriert. Um den Webkanal als Messaging-Kanal zu verwenden, ändern Sie den **Kanaltyp** in der Tabelle „Messaging-Kanal“ [sys_cs_channel].

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_channel.listein.
2. Wählen Sie im Formular „Messaging-Kanal“ den mweb-Datensatz aus, und doppelklicken Sie auf das Feld **Typ**.
3. Ändern Sie den Typ in Messaging.
4. Speichern Sie den Wert.

Ergebnisse
Der mweb-Kanal wird auf den Messaging-Modus festgelegt. Um die Verwaltung langer Konversationen zu unterstützen, führt das System im Messaging-Modus automatisch bestimmte Messaging-Aktionen aus:

- Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters (Service Desk-Mitarbeiter-Experience): Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einer anfordernden Person nicht innerhalb von 30 Minuten geantwortet hat, erhält er eine Erinnerung, dass eine Nachricht von einem Endbenutzer eine Antwort erfordert.
- Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters ohne Antwort der anfordernden Person: Wenn eine anfordernde Person nach zwei Tagen nicht auf die Nachricht eines Service Desk-Mitarbeiters geantwortet hat, wird der Konversationsstatus im Interaktionsdatensatz automatisch auf „Geschlossen – abgebrochen“ gesetzt.

Weitere Informationen zu Messaging-Aktionen finden Sie unter Messaging-Aktionen konfigurieren. Weitere Informationen zu Zeitüberschreitungen und Konversationsstatus im Leerlauf von Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen und Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.

Konversations-Schnittstellen Komponenten werden installiert

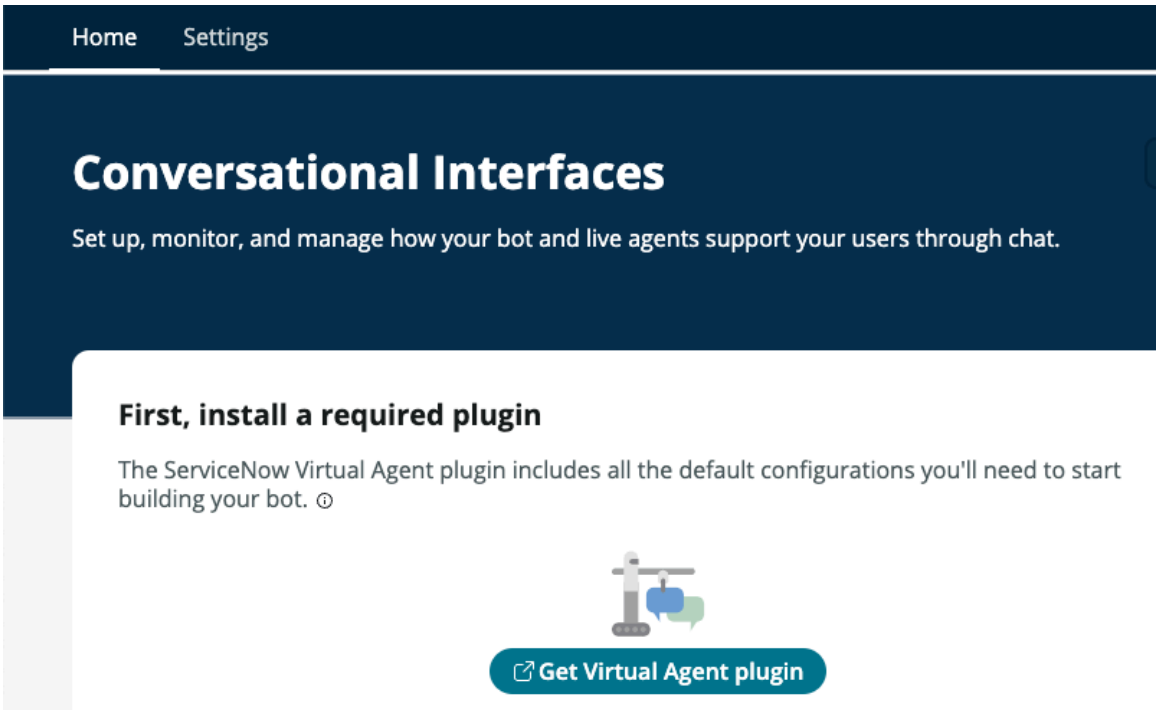
Verwenden Sie die Seite Konversations-Schnittstellen-Homepage, um Virtual Agent und zugehörige Plugins zu installieren. Wählen Sie nach der Installation eine Karte aus, um Ihren Bot anzupassen, oder richten Sie Mitarbeiterchatein.

Wenn Sie Virtual Agentnoch nie installiert haben, werden Sie von der Konsole Konversations-Schnittstellen aufgefordert, dies zuerst zu tun. Das Layout der **Homepage** kann je nach installierten und konfigurierten Funktionen variieren.

Virtual Agent installieren

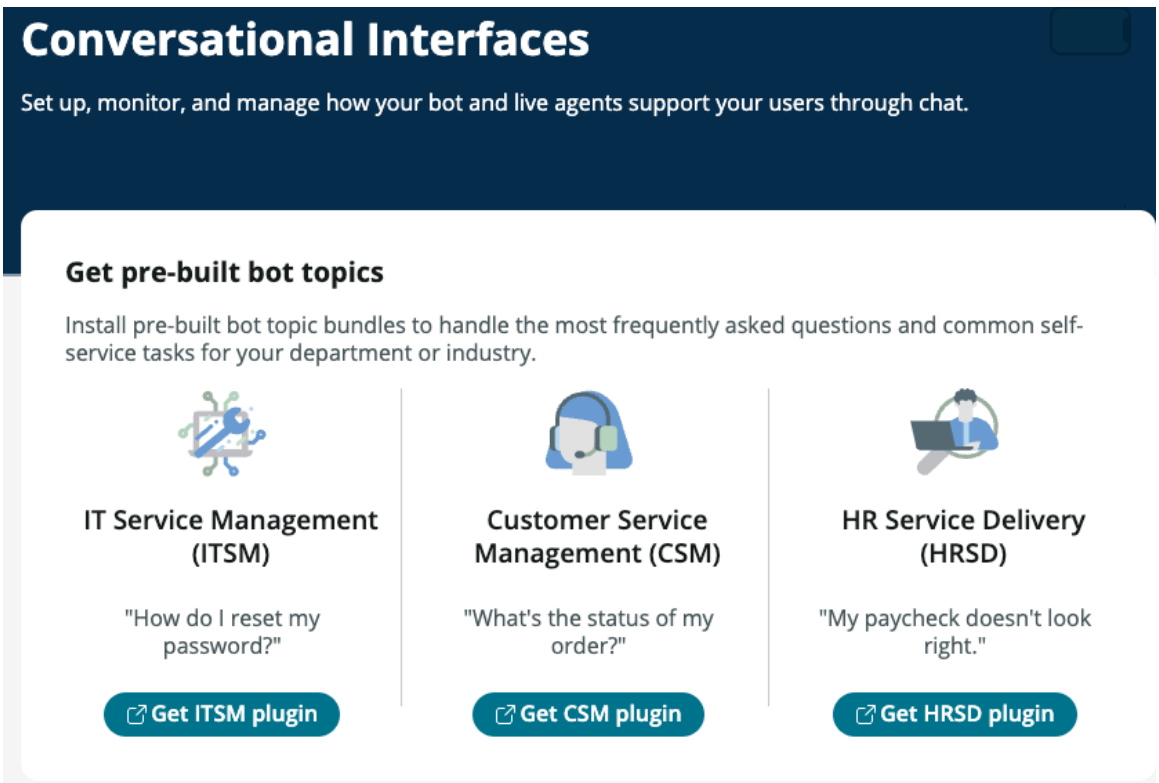
Um zu beginnen, müssen Sie das Plugin Virtual Agent installieren. Wählen Sie das **Plugin „Virtual Agent abrufen“** aus, um es zu installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Bot-Themen abrufen

Aktivieren Sie Plugins, die die vorgefertigten Themenkonversationen bereitstellen, die Sie zur Verarbeitung allgemeiner Benutzeranfragen verwenden möchten. Zum Beispiel IT-bezogene Supportprobleme, z. B. das Zurücksetzen eines Passworts, oder HR-bezogene Probleme, z. B. die Beantragung einer Beurlaubung. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefinierte Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle.

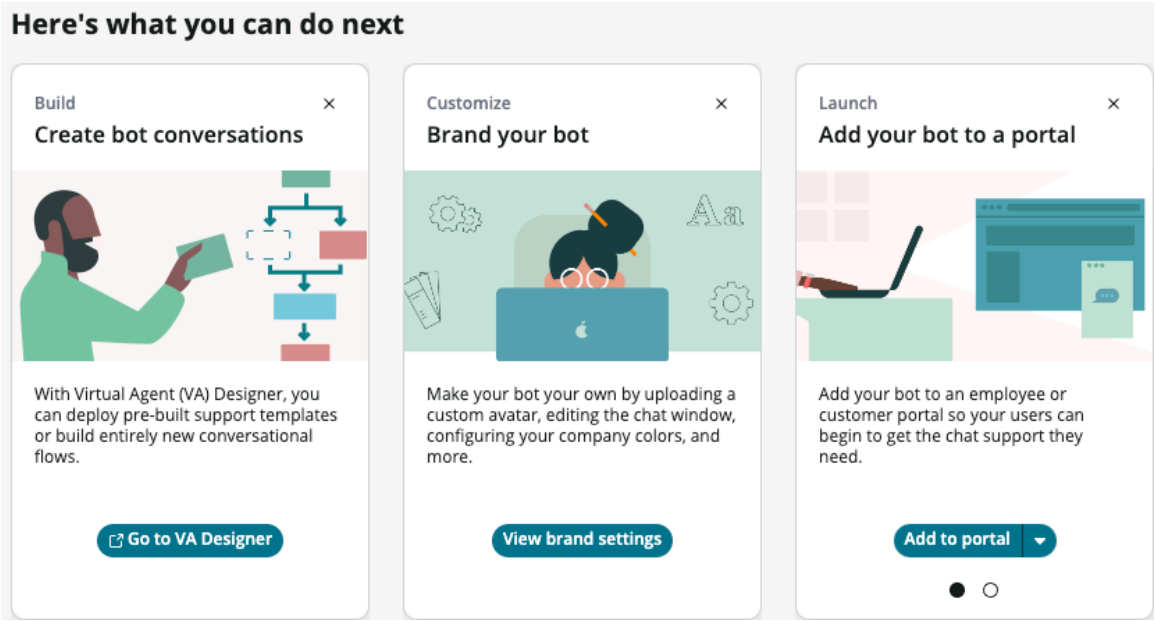


Hier ist, was Sie als Nächstes tun können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

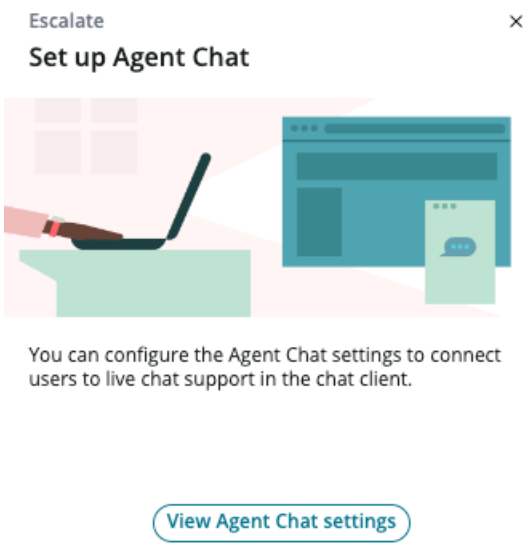
Erkunden Sie beliebte Virtual Agent -Einstellungen auf der Seite Konversations-Schnittstellen-Homepage. Die nächsten Schritte umfassen in der Regel das Branding Ihres Bots, das Hinzufügen zu einem Portal, auf das Ihre Benutzer zugreifen können, und das Erstellen von Konversationen in Virtual Agent-Designer.



Nehmen Sie sich vor der Implementierung von Konversations-Schnittstellenetwas Zeit, um einige wichtige Fragen zu stellen und zu beantworten, die Ihnen helfen sollen, sich die Experience von Konversations-Schnittstellen vorzustellen, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen und wünschen. Durchsuchen **Sie den Abschnitt „Das Wesentliche für Ihren Virtual Agent** abrufen“ nach weiteren Optionen.

Mitarbeiterchat einrichten

Aktivieren und richten Sie den Servicemitarbeiter-Support ein. Richten Sie Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern ein, legen Sie Statusnachrichten von Service Desk-Mitarbeitern fest, und legen Sie fest, ob Service Desk-Mitarbeiter den Chatverlauf von Benutzern anzeigen können.

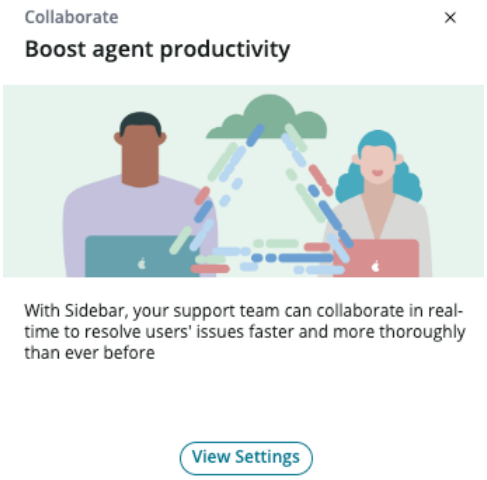


Sidebar installieren

Automatische Übersetzung

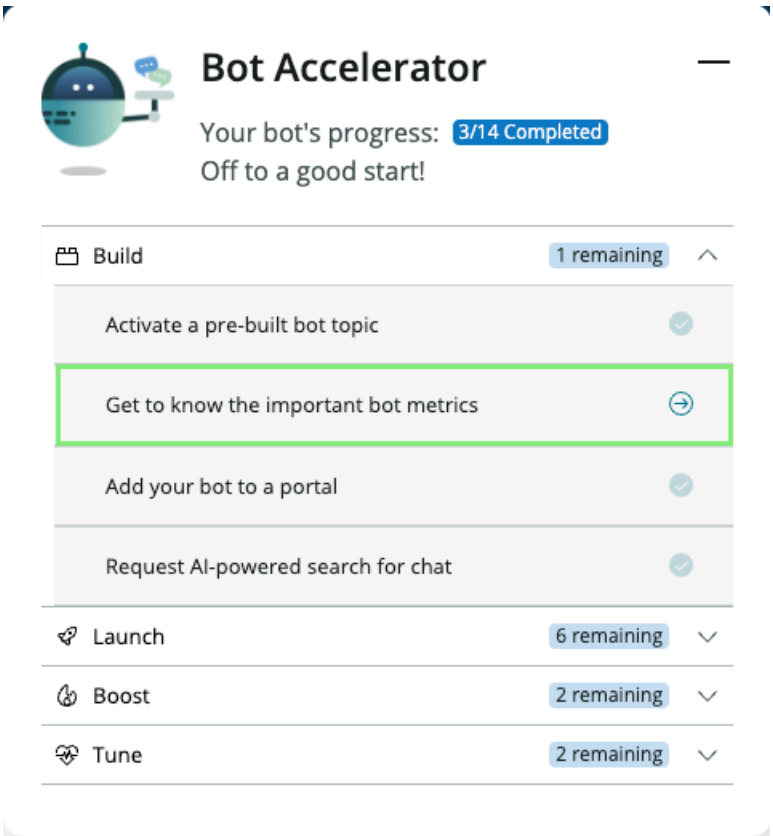
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, während sie an einem aufgabenbasierten oder interaktionsbasierten Datensatz im Arbeitsbereich arbeiten.



Bot Accelerator-Fortschrittsbereich

Im Fortschrittsbereich sehen Sie schnell, was konfiguriert wurde und welche Tools nicht konfiguriert oder inaktiv bleiben.



Konversations-Schnittstellen konfigurieren

Sie können die Konsole Konversations-Schnittstellen und die Option **Chat-Einstellungen** auf der **Homepage** verwenden, um allgemeine Chatfunktionen zu erkunden und zu konfigurieren und die Funktionen Virtual Agent und Mitarbeiterchat einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Schnittstellen konfigurieren

Verwenden Sie die Karten in der Konsole Konversations-Schnittstellen, um Funktionen für Virtual Agent und Mitarbeiterchateinzurichten. Die Karten werden bei jedem Besuch automatisch sortiert, sodass nicht behandelte Funktionen zuerst angezeigt werden.

Chat-Konfigurationskarten

Karte	Funktion	Beschreibung
	Vorgefertigte Themen abrufen	Bringen Sie Ihrem Bot bei, zusätzliche Anforderungen mithilfe vorab erstellter Konversationsthemen zu bearbeiten.
	Fordern Sie die KI-Suche an	Geben Sie Ihren Benutzern die Möglichkeit, nach Antworten auf ihre Fragen oder Lösungen für ihre Anforderungen zu suchen, indem Sie KI-Suche zu Ihrem Bot Virtual Agent hinzufügen.
	Branding für Ihren Bot	Passen Sie Ihren Bot an, indem Sie die Farben und Symbole auswählen, und fügen Sie ein Logo hinzu, das das Portal Ihres Unternehmens widerspiegelt.
	Begrüßung für Ihren Bot erstellen	Passen Sie Ihren Bot an, indem Sie auswählen, wie er Ihre Benutzer begrüßt und mit ihnen interagiert.
	Ihren Bot einem Portal hinzufügen	Wählen Sie aus, wo Ihr Bot Virtual Agent platziert werden soll, indem Sie ihn einem Portal hinzufügen.
	Themenvorschläge einrichten	Rufen Sie empfohlene Themen basierend auf Analysen vorhandener Supportanfragen ab.
	Konversationsmetriken erfassen	Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um Interaktionsmetriken zu sammeln und die Leistung Ihres Bots zu bewerten.
	Natural Language Understanding (NLU) einrichten	Helfen Sie Ihrem Bot, die Absicht eines Anwenders besser zu verstehen. Details finden Sie unter Vorteile von Modellen in natürlicher Sprache gegenüber Stichwörtern.
	Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren	Fügen Sie Ihren Bot anderen Kanälen hinzu, z. B. Conversational Integration with Slack oder Microsoft Teams.
	Mitarbeiterchat einrichten	Verbinden Sie Benutzer über den von ihnen verwendeten Chat-Client mit dem Live-Chat-Support.
	Sidebar einrichten	Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, während sie an einem aufgabenbasierten oder interaktionsbasierten Datensatz im Arbeitsbereich arbeiten.
	Installieren und konfigurieren Sie das Obszönitätsfilter-Plugin für Agent Chat	Verhindern Sie, dass Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten mit unangemessener oder obszöner Sprache an anfordernde Personen senden.
	Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren	Aktivieren Sie Benutzerkonversationen mit einem Bot über den -Telefonkanal.
	Verwenden von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent	Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent, um die Chat-Experience für verschiedene Benutzer zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

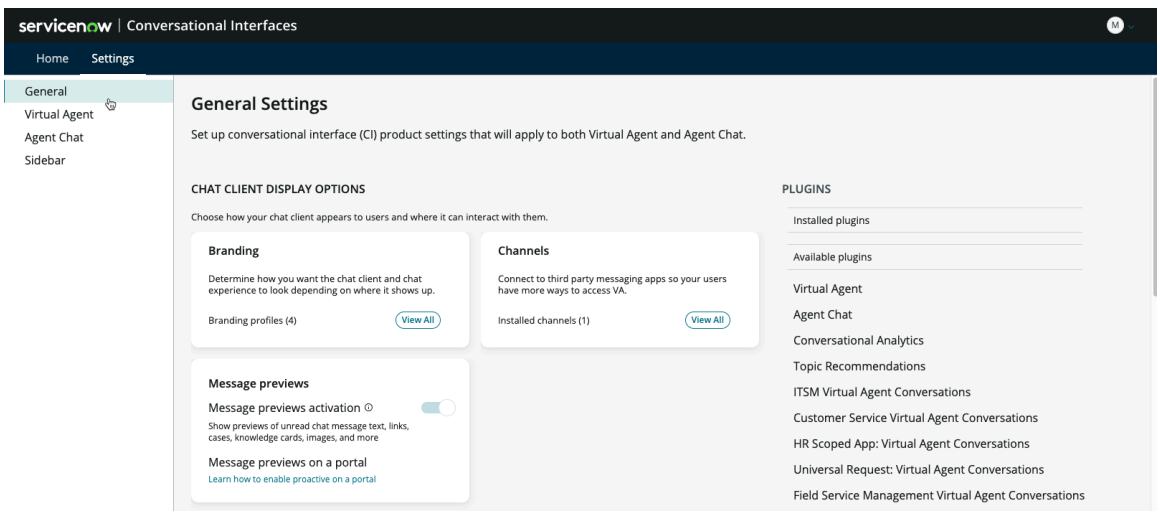
Chat-Konfigurationskarten (Fortsetzung)

Karte	Funktion	Beschreibung
	Einrichten Automatische Problemlösung	Bieten Sie Benutzern sofortigen Selfservice, indem Sie maschinelles Lernen verwenden, um Virtual Agent Themen, Wissen Artikel und Katalogelemente intelligent bereitzustellen.
	Omnichannel Callback installieren	Aktivieren Sie andere ServiceNow® -Apps, um Benutzern Rückrufoptionen anzuzeigen oder anzukündigen.

Chat-Einstellungen

Die Registerkarte **Chat-Einstellungen** wird mit ausgewählter Registerkarte **Allgemein** geöffnet. Diese Registerkarte enthält allgemeine Einstellungen, die für alle Konversations-Schnittstellen Anwendungen gelten. Die derzeit installierten Plugins und verfügbaren Plugins, die Sie aktivieren können, werden als Links aufgelistet. Wählen Sie einen Link aus, um weitere Informationen zu erhalten oder einen Aktivierungsprozess zu starten.

Die Registerkarten **Virtual Agent**, **Mitarbeiterchat**und **Sidebar** im linken Navigationsbereich öffnen Seiten mit Konfigurationseinstellungen für jede Anwendung.



Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie in den folgenden Themen:

- Allgemeine Einstellungen
- Virtual Agent-Einstellungen
- Mitarbeiterchat-Einstellungen
- Sidebar-Einstellungen

Suchen nach Konfigurationseinstellungen aus früheren Releases in der Konsole Konversations-Schnittstellen .

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, können Sie über die Konsolenseite Konversations-Schnittstellen] auf Konfigurationseinstellungen und Formulare für Virtual Agent und Mitarbeiterchat] zugreifen.

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um herauszufinden, wo sich die in früheren Releases verwendeten Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat in der Konsole Konversations-Schnittstellen und in den **Chat-Einstellungen**befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel heißt das frühere Chat-Setup-Formular jetzt Agent Chat-Einstellungen, auf das Sie über die Karte **Agent Chat** einrichten in der Konsole Konversations-Schnittstellen zugreifen können (navigieren Sie zu). **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**) oder über die Registerkarte **Chat-Einstellungen** auf der Homepage.

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
Chat-Client		
Branding- und Chat-Menü **[Konversations-Schnittstellen** > **Branding- und Chat-Menü**	Erscheinungsbild des Bots bearbeiten	Branding in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Integration von Messaging-Apps für Microsoft Teams, Slackund Facebook Workplace **[Konversations-Schnittstellen** > **Integration von Messaging-Apps**] – Immer noch im Anwendungsnavigator unter **Conversational Interfaces**verfügbar	Bot zu anderen Kanälen hinzufügen	Kanäle in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Mitarbeiterchat einrichten	• Mitarbeiterchat-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Agent Chat]** • Aktivieren Sie Benachrichtigungen, die in die Virtual Agent-Einstellungen verschoben wurden **[Alle** > > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Kontextbezogene Liste im Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Keine Karte	Kontextvariablen in den allgemeinen Einstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
		[Alle > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Zugehörige Liste „Systemnachrichten“ im Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Keine Karte	Systemmeldungen in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**]
Zugehörige Liste „URL-Navigation“ im Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Keine Karte	URL-Navigation in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Konversationsweiterleitung		
Umfrage vor dem Chat **[Konversations-Schnittstellen** > **Umfrage vor dem Chat]**]	Keine Karte	Vorabchat-Umfragen in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Absicht des Kontextthemas **[Konversations-Schnittstellen** > **Absicht des Kontextthemas]**	Keine Karte	Absicht des Themenkontexts in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Virtual Agent		
Themenvorschläge **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge]** Option weiterhin im Anwendungsnavigator unter **Conversational Interfaces**verfügbar	Empfohlene Themen abrufen	Themenvorschläge in Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Empfehlungseinstellungen **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Empfehlungseinstellungen]**] – Option im Anwendungsnavigator unter	Keine Karte	Themenvorschläge in Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
Conversational Interfacesweiterhin verfügbar		
Registerkarte „NLU-Einstellungen“ in den allgemeinen Einstellungen **[Konversations-Schnittstellen > Virtual Agent > Allgemeine Einstellungen]**	NLU einrichten	Einstellungen für Natural Language Understanding in Virtual Agent **[Alle > Konversations-Schnittstellen > Einstellungen > Virtual Agent]**
Automatische Lösung von Incidents **[Konversations-Schnittstellen > Automatische Lösung von Incidents >** • **Einrichtung** • **Konfiguration** • **Simulation]** Optionen sind weiterhin im Anwendungsnavigator unter **Conversational Interfaces**verfügbar	Richten Sie die automatische Auflösung ein	Automatische Problemlösung (IAR) in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle > Konversations-Schnittstellen > Einstellungen > Virtual Agent]**
Registerkarte „Abwendungseinstellungen“ in den allgemeinen Einstellungen **[Konversations-Schnittstellen > Virtual Agent > Allgemeine Einstellungen]**	Keine Karte	Abwendungsmetriken in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle > Konversations-Schnittstellen > Einstellungen > Virtual Agent]**
Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup **[Konversations-Schnittstellen > Virtual Agent > Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup]**	Wählen Sie aus, wie Ihr Bot Anwender begrüßt.	Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle > Konversations-Schnittstellen > Einstellungen > Virtual Agent]**
Metriken		
Konversationsanalysen	Interaktionsmetriken erfassen	Keine Einstellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
[Konversations-Schnittstellen > **Konversationsanalysen** > • **Virtual Agent-Dashboard** • **Event-Konfiguration** • **Formelüberschreibung]** Optionen sind weiterhin im Anwendungsnavigator unter **Conversational Interfaces**verfügbar		

Allgemeine Chat-Einstellungen

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen-Konsole, um die grundlegenden Chatfunktionen einzurichten, die von Virtual Agent und Mitarbeiterchatgemeinsam verwendet werden.

Allgemeine Chat-Einstellungen

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Chat-Client-Anzeigeoptionen	
Branding für meinen Bot	Branding Ihres Chat-Clients
Zeigen Sie eine Vorschau neuer oder ungelesener Nachrichten in einem minimierten Chatfenster an	Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau auf dem Webclient
Konversationsweiterleitung	
Konfigurieren Sie meinen Bot für die Ausführung in Messaging-Apps von Drittanbietern	Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrierenan.
Erstellen Sie Umfragen vor dem Chat	Definieren Sie Konfigurationen für Vorab-Chatumfragen
Erstellen und verwenden Sie Kontextvariablen, um chatbezogene Informationen zu speichern	Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen
Zeigen Sie Rückrufoptionen an oder kündigen Sie sie Benutzern über andere ServiceNow -Apps an	Omnichannel Callback
Konfigurieren Sie Themenkontextabsichten	Definieren Sie Konfigurationen für Themenkontextabsichten
Systemaktionen	
Systemchatnachrichten ändern	Change-Systemmeldungen Virtual Agent und Mitarbeiterchat .
Geben Sie an, wie Links im Chat-Fenster geöffnet werden	URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Chat-Einstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Konfigurieren Sie meinen Bot, um vertrauliche Daten zu erkennen	Handler für sensible Daten konfigurieren
Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen ungelesener Nachrichten an Benutzer, wenn sie inaktiv sind	E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Ihren Bot einem Portal hinzufügen

Geben Sie Ihren Benutzern einen Ort, an dem sie mit Ihrem Bot und menschlichen Service Desk-Mitarbeitern interagieren können. Wählen Sie eine Serviceportal -Chatkonfiguration aus, die mit Ihrem Basissystem bereitgestellt wird, z. B. die Serviceportal Mitarbeiterchat -Konfiguration, die für Mitarbeiterchat und Virtual Agentverwendet wird. Ihre Endbenutzer können auf jeder Seite des Portals eine Bot- oder Mitarbeiterchat -Konversation initiieren und führen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) oder das Agent-Chat-Plugin (com.glide.interaction.awa). Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin nur aktivieren, wenn Sie ein Abonnement haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
2. Wählen Sie unter **Fügen Sie Ihren Bot zu einem Portal**hinzu die **Option Zu Portal** hinzufügen aus, um das Basissystemportal zu konfigurieren.
   Um beispielsweise das für Agent Chat und Virtual Agent verwendete Portal zu konfigurieren, wählen Sie Service Portal Agent Chat-Konfiguration aus.
3. Aktualisieren Sie im Formular die Portalkonfiguration.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Die Basissystem-Service Portal-Konfigurationen sind automatisch aktiv.
Name	Eindeutiger Name für den Konfigurationsdatensatz.
Portale	Die Portale, in denen Sie diese Chatkonfiguration verwenden möchten. Wenn kein Portal ausgewählt ist, gilt die Konfiguration für alle Portale im System.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsbereich für den Datensatz
Öffentlich	Option, um das Portal Benutzern zur Verfügung zu stellen, bevor sie sich anmelden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Rollen	Rollen, die ein Benutzer haben muss, um das Portal zu verwenden. Wenn Sie keine Rolle auswählen, sind Mitarbeiterchat und Virtual Agent für alle Benutzer unabhängig von ihrer Rolle verfügbar.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.

Serverskript	Ein Skript, das Seiten- und Widget-Daten an eine Mitarbeiterchat -Konversation übergibt, wenn ein Benutzer die Konversation initiiert. Übergeben Sie beispielsweise ein Feld an die Chat-Konversation, um Mitarbeiterchat den Zugriff auf den Wert zu ermöglichen. Die in diesem Skript übergebenen Daten sind für jede Seite im Portal verfügbar, die mit diesem Datensatz verknüpft ist. Dieses Skript hat Zugriff auf die GlideSPScriptable- API.
	
	Hinweis:
	Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.
	
	Das folgende Beispiel gibt ein Objekt zurück, das die Liste der Kataloge enthält, die dem Portal für die aktuelle Konversation zugeordnet sind.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	Wenn Mitarbeiterchat in einem IFrame -HTML-Element geöffnet wird, ist die Liste der Kataloge in der IFrame -URL enthalten. Parameter aus diesem Feld überschreiben alle in Konflikt stehenden Seitendaten, die an Mitarbeiterchat übergeben wurden.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihre Endbenutzer können eine Mitarbeiterchat - oder Virtual Agent -Konversation von jeder Seite im ausgewählten Portal aus initiieren und führen.

Nächste Maßnahme

Sehen Sie sich Ihr Portal in Aktion an

Kehren Sie zu Konversations-Schnittstellen-Homepage zurück, und wählen Sie unter **Fügen Sie Ihren Bot einem Portal**hinzu den zweiten Navigationspunkt am unteren Rand der Karte aus. Wenn sich die Karte in **Mit Ihrem Bot interagieren**ändert, verwenden Sie das Menü **Portal öffnen**, um das anzuzeigende Portal auszuwählen. Wenn die angegebene Portalseite geöffnet wird, wählen Sie das Chat-Symbol in der rechten unteren Ecke aus, um eine Bot-Konversation zu starten.

Konfigurieren Sie andere Service Portal-Funktionen Mitarbeiterchat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Service Portal können Sie die Schaltfläche Mitarbeiterchat anpassen und Seitendaten an Mitarbeiterchatübergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Chat in Service Portal konfigurieren .

Branding Ihres Chat-Clients

Passen Sie Ihre Chat-Oberfläche mit Ihrer eigenen Marke an, einschließlich Firmenlogo und Bot-Avatar, UI-Farbschemata, Schriftarten und dem Chat-Support-Menü, das Ihren Benutzern angezeigt wird.

Hinweis:
Für neue Kunden, die das Onboarding ab Vancouver durchführen, ist der Webclient standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer zugänglich. Um nicht authentifizierten Benutzern den Zugriff auf den Webclient zu ermöglichen, aktivieren Sie **Öffentlicher Zugriff** in **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf den Webclient.

Mehrere Branding-Konfigurationen

Für eine Instanz können Sie eine beliebige Anzahl von Branding-Konfigurationen erstellen. Diese Branding-Konfigurationen gelten für Webchat und Mobile Clients und nicht gelten für Conversational Integrations für Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceund Facebook Messenger.

Hinweis:
Branding für Bots in Conversational Integration with Microsoft Teams ist über die Anpassungsfunktion der App Microsoft Teams verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter MS Teams-Branding für die Konversationsintegration in Now Community. Weitere Informationen zu Branding-Bots in Slackfinden Sie unter Branding für den Bot [Virtual Agent in Slackkonfigurieren.

Die Standard-Branding-Konfiguration umfasst den Bot Virtual Agent, der über einen Avatar ServiceNow verfügt. Wenn Sie zusätzliche gebrandete Bots benötigen, erstellen Sie ein Benutzerprofil für jeden Bot in der Benutzertabelle [sys_user]. Geben Sie Ihrem Bot eine eindeutige Benutzer-ID und einen Namen (z. B. Acme), laden Sie das Foto (Bild) für Ihren Bot-Avatar hoch, und aktivieren Sie Ihren Bot. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Benutzern zu Ihrer Instanz finden Sie unter Benutzer erstellen .

Nach der Erstellung wählen Sie den Bot aus, der in einer Konfiguration verwendet werden soll. Ein Branding-Bot kann in einer einzelnen Konfiguration oder in mehreren Branding-Konfigurationen verwendet werden.

Unterstützte Branding-Elemente

Konversations-Schnittstellen bietet eine standardmäßige Branding-Konfiguration, die Sie anpassen können. Um die Standardkonfiguration zu ändern, andere Branding-Konfigurationen zu erstellen oder das Chat-Menü (Support) zu ändern, erfassen und bereiten Sie die folgenden Dateien und Informationen vor:

Organisations-Images

Bilder von Unternehmenslogos, die in Ihren Chatfenstern verwendet werden sollen. Wenn Sie Virtual Agentverwenden, die Bilder von Avataren, die für gebrandete Bots verwendet werden sollen.

Bilder müssen im Dateiformat .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico oder .svg vorliegen. Die Bilder können eine hohe Auflösung aufweisen, aber die Bildanzeige wird abhängig vom Seitenverhältnis skaliert. Beachten Sie, dass, wenn der Chat in einem eigenen Browserfenster ausgeführt wird, automatisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine Miniaturansicht des Branding-Logos auf der Browserregisterkarte angezeigt wird.

Farben und Schriftarten

Farben und Schriftarten, die für die verschiedenen Benutzeroberflächenelemente verwendet werden, z. B. Chatblasen, Schaltflächen und angezeigte Benachrichtigungen.

Wenn Sie die Farbe von Schnittstellenelementen ändern möchten, bestimmen Sie die Hexadezimalzahl oder RGBA-Farbe für diese Elemente. Wenn Sie während der Konfiguration die Hex- oder RBGA-Farben angeben, können Sie Ihre Änderungen sofort im Beispiel-Chatfenster anzeigen. Weitere Informationen zu Hex-Zahlen und RGB-Farbspezifikationen finden Sie unter HTML-Farbnamen (W3CSchools) .

UI-Elemente im Chatfenster



Automatische Übersetzung

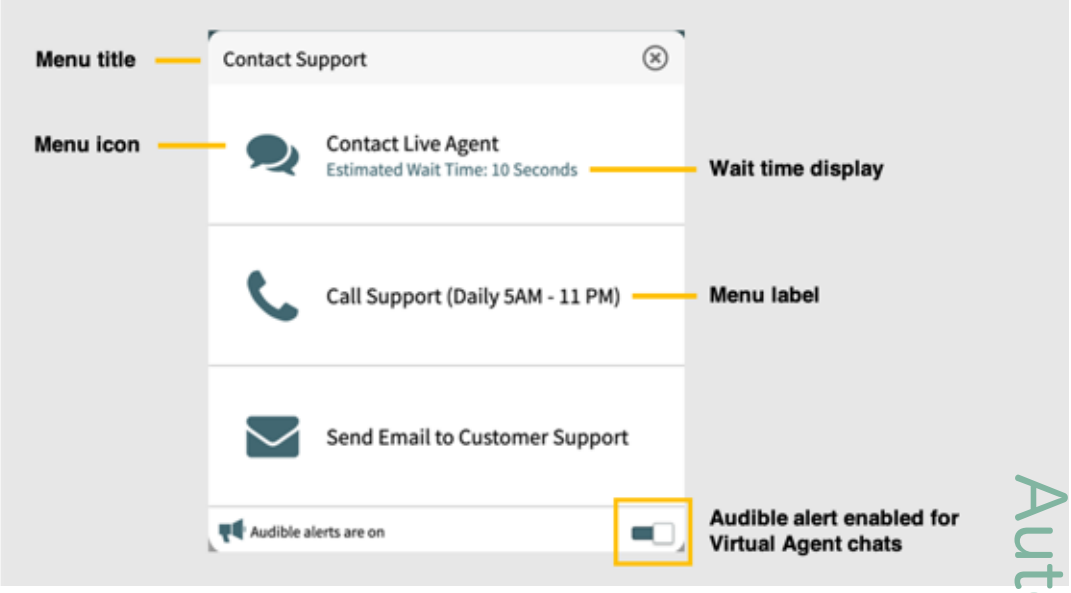
Chat-Menüelemente

Kontaktinformationen für Ihre Support-Organisation, wie z. B. Support-Anrufzeiten, Telefonnummer des Support-Call Centers und Support-E-Mail-Adresse. Sie können die Informationen im Support-Menü anpassen, indem Sie Menüelemente hinzufügen oder ändern, einschließlich des angezeigten Texts und der Symbole. Sie können auch die Sichtbarkeit der Menüelemente steuern (Menüoptionen anzeigen oder ausblenden).

Sie können auch die Standardmenüsymbole ändern oder Symbole für neue Menüelemente hinzufügen. Die Symbole müssen im SVG-Dateiformat vorliegen. Verwenden Sie für eine bessere Auflösung ein einfarbiges Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Menü



Erstellen Sie einen neuen Benutzer für einen gebrandeten Bot

Die Standard-Branding-Konfiguration umfasst den Bot Virtual Agent, der über einen Avatar ServiceNow verfügt. Um einen neuen Bot mit Ihrem eigenen Branding zu erstellen, erstellen Sie ein aktives Benutzerprofil für den Bot und verknüpfen es mit einem Live-Profil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen neuen gebrandeten Bot erstellen möchten, erstellen Sie ein aktives Benutzerprofil für jeden Bot in der Benutzertabelle [sys_user]. Erstellen Sie dann einen Bot-Profildatensatz, indem Sie diesen Benutzer der Tabelle „Live-Profil“ [live_profile] hinzufügen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Benutzer für den Bot.
   Fügen Sie ein Bild (Avatar) für Ihren Bot hinzu, wenn Sie den Benutzer erstellen. Stellen Sie außerdem sicher, dass der Benutzer aktiv ist.
2. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie `live_profile.list` in den Filter ein.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Bot-Profil
Typ	Typ des Live-Profils. Wählen Sie **Benutzer** aus.
Dokument	Tabelle, die dem Profil zugeordnet ist. **a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ). **b.** Geben Sie im Dialogfeld Dokument auswählen die folgenden Informationen an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ **Tabellenname**: Wählen Sie **Benutzer [sys_user] aus**. ▪ **Dokument**: Wählen Sie den Namen des Benutzers aus, den Sie für den Bot erstellt haben. **c.** Wählen Sie **OK**.
Foto	Bild (Avatar) für das Bot-Profil
Beschreibung	Text, der das Live-Profil beschreibt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Sie können das Bot-Profil einer neuen Branding-Konfiguration zuordnen. Details finden Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Bots ein.

Richten Sie das Branding Ihres Bots ein

Erstellen Sie verschiedene Branding-Konfigurationen für die verschiedenen Organisationen, die Ihre Instanz verwenden. Diese Konfigurationen gelten nur für den webbasierten Chat und die Mobile Clients.

Vorbereitungen
Wenn Sie ServiceNow® Mobileverwenden, stellen Sie sicher, dass Sie Virtual Agent für den mobilen Chat einrichten. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Virtual Agent für eine mobile Anwendung von ServiceNow ..

Hinweis:
Branding für Bots in Conversational Integration with Microsoft Teams ist über die Anpassungsfunktion der App Microsoft Teams verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter MS Teams-Branding für die Konversationsintegration in Now Community. Branding für Bots in Slack ist ebenfalls verfügbar. Details finden Sie unter Branding für den Bot [Virtual Agent in Slackkonfigurieren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Anzeigeoptionen“ neben **Branding** die **OptionAlle**anzeigen aus.
3. Wählen Sie **Neu**, um eine Branding-Konfiguration zu erstellen, oder wählen Sie den zu aktualisierenden Branding-Konfigurationsdatensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bezeichnung	Beschreibung
Brandingname	Name der Chat-Branding-Konfiguration Erstellen Sie eine neue Branding-Konfiguration, oder wählen Sie eine der verfügbaren Optionen aus. Für das Release Washington DC stehen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung: ○ Polaris-Dunkel ○ Polaris-Licht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

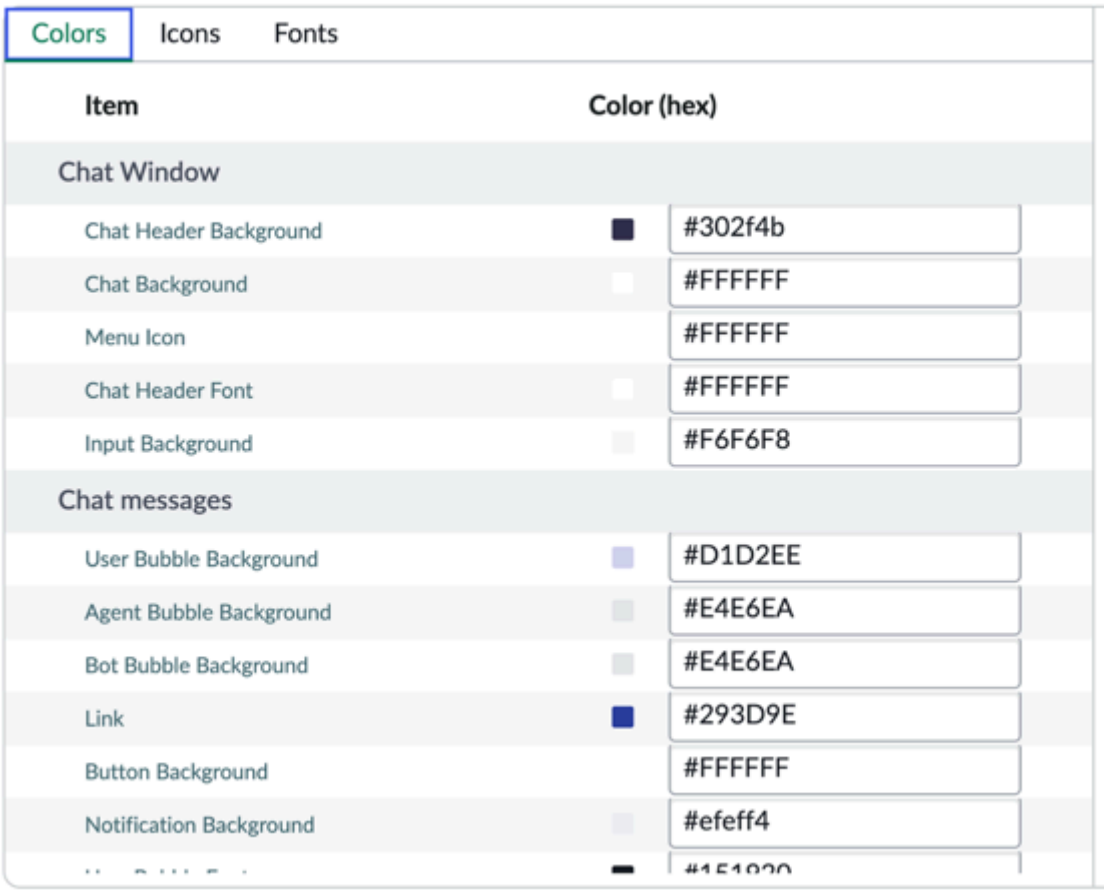
Bezeichnung	Beschreibung
Chatkopfzeile	Textzeichenfolge, die Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation im Chat-Fenster identifiziert. Beispiel: Acme Support
Minimale Verzögerung zwischen Bot-Nachrichten (ms)	Minimale Verzögerung in Millisekunden (ms), die zwischen Bot-Antworten auftritt. Die Standardverzögerung beträgt 500 ms.
Mindestverzögerung vor der Anzeige der Eingabeanimation (ms)	Mindestverzögerung in Millisekunden (ms), die auftritt, bevor die Ellipse der Animation angezeigt wird, die angibt, dass der Bot die Benutzereingabe verarbeitet.
Menütitel	Name des Support-Menüs. Der Standardtitel lautet Support kontaktieren.
Brandingschlüssel	Schreibgeschützte sys_id der Konfiguration, die den von Ihnen eingegebenen **Branding-Namen** widerspiegelt. Der Schlüssel besteht aus Kleinbuchstaben; Leerzeichen werden durch Unterstriche ersetzt.
Botprofil	Liste, die das Live-Profilformular öffnet, um ein neues Bot-Benutzerprofil auszuwählen oder zu erstellen, das das Bot-Bild (Avatar) enthält. ○ Um das Bot-Profil Virtual Agent zu überprüfen und zu bearbeiten, klicken Sie auf das Informationssymbol. ▪ Um das Foto oder die Beschreibung des Bots Virtual Agent zu ändern, klicken Sie in der Meldung oben auf der Seite auf **Datensatz bearbeiten**. ▪ Ändern Sie im Formular „Live-Profil“ die Felder, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. ○ Um den Bot für die Konfiguration auszuwählen oder zu ändern, wählen Sie das Suchsymbol aus, und klicken Sie auf das Feld **Bot-Profil**. Wählen Sie das Bot-Profil aus, das Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.
Logo der Chatkopfzeile	Logobild, das im Chat Header angezeigt wird Wenn der Live-Chat in einem Browserfenster ausgeführt wird, wird das Logo auch auf der Browserregisterkarte angezeigt. Das Chat-Header-Logo ist auf 42 x 42 Pixel und das Chat-Nachrichtenlogo auf 24 x 24 Pixel festgelegt. Ein hochgeladenes Bild, das kleiner als diese Abmessungen ist, wird geweitet angezeigt. Ein größeres Bild wird verkleinert. ○ Um ein Logo hinzuzufügen, wählen Sie **Bild** anfügen, und verwenden Sie den Dateifinder, um das Bild auszuwählen. ○ Um das Logo zu ändern, wählen Sie **Bild anzeigen**aus. Wählen Sie im Dateifinder die neue Logodatei aus, und klicken Sie auf **OK**. Das aktualisierte Logo wird unter diesem Feld angezeigt. ○ Um das Logo zu entfernen, wählen Sie das Papierkorbsymbol. Die Datei wird sofort gelöscht.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Hier können Sie Farbe, Symbole sowie Schriftart und -größe des Chat-Clients an Ihre Marke anpassen. Beispielsweise können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie die Farbe der Elemente
- Passen Sie die Symbole an
- Passen Sie die im Chat verwendeten Schriftarten an

6. Um die Farbe von Elementen im Chat-Fenster zu ändern, wählen Sie die Registerkarte **Farben** aus.



Wählen Sie ein Element aus, und geben Sie die Farben Hex oder Rot Blau Grün Alpha (RGBA) an, die Sie für dieses Element verwenden möchten. Wenn Sie dies tun, wird im Beispiel-Chatfenster eine Vorschau Ihrer Änderungen angezeigt.

Passen Sie die Farbe für jedes Element an

Bezeichnung	Beschreibung
Chat-Fenster	
Chatkopfzeilenhintergrund	Hintergrundfarbe des Chat Headers
Chathintergrund	Hintergrundfarbe des Chat-Fensters
Menüsymbol	Farbe des Menüsymbols, das Benutzeroptionen zum Beenden einer Konversation oder zur Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport enthält
Schriftart für Chatkopfzeile	Schriftfarbe des Texts im Chat Header
Eingabehintergrund	Hintergrundfarbe der Benutzereingabeleiste
Chat-Nachrichten	
Hintergrund des Benutzerarbeitsbereichs	Hintergrundfarbe der Benutzer-Chat-Blase

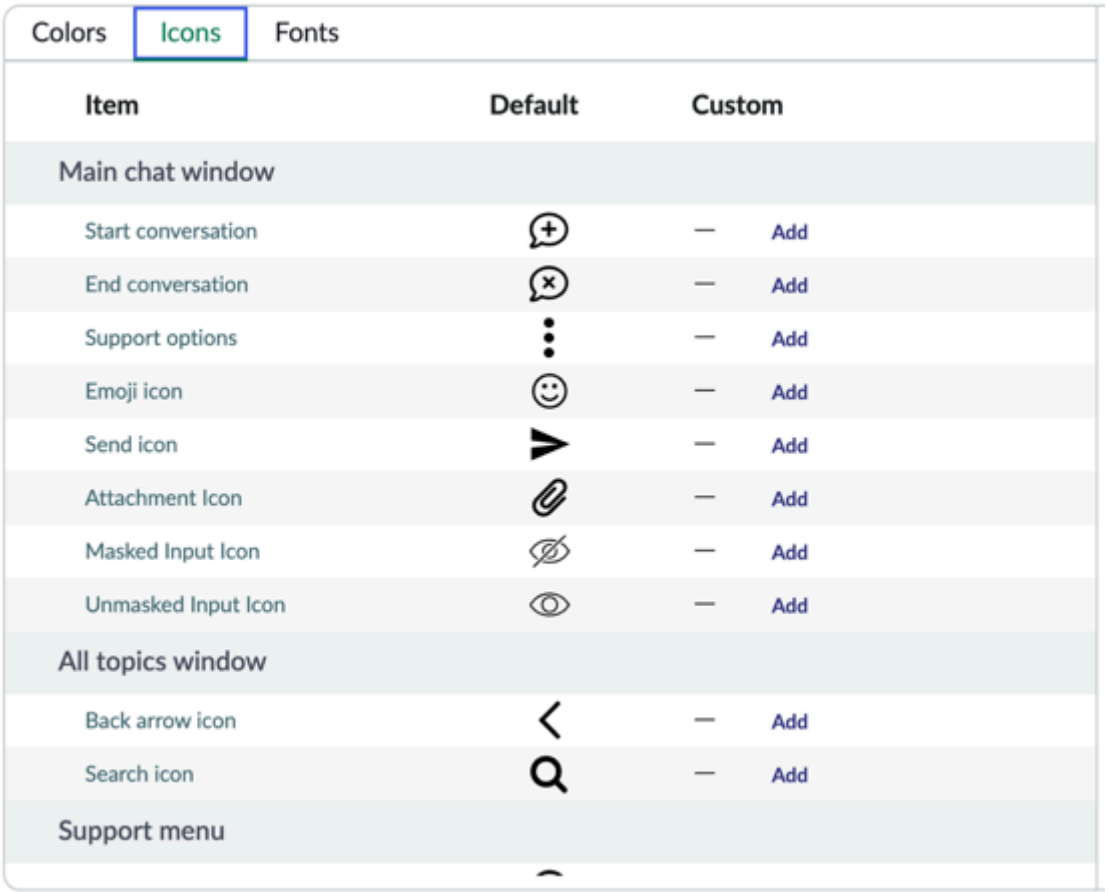
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Beschreibung
Hintergrund des Agentenarbeitsbereichs	Hintergrundfarbe der Live Agent-Chat-Blase
Hintergrund des Botarbeitsbereichs	Hintergrundfarbe der Bot-Chat-Blase
Link	Farbe der in der Konversation dargestellten Links
Schaltflächenhintergrund	Hintergrundfarbe der in der Konversation verwendeten Schaltflächen
Benachrichtigungshintergrund	Hintergrundfarbe von Virtual Agent Benachrichtigungen, die im Webchat-Client übermittelt werden.
Schriftart des Benutzerarbeitsbereichs	Schriftfarbe des Texts in der Benutzer-Chat-Blase
Schriftart des Agentenarbeitsbereichs	Schriftfarbe des Texts in der Live Agent-Chat-Blase
Schriftart des Botarbeitsbereichs	Schriftfarbe des Texts in der Bot-Chat-Blase
Link deaktiviert	Farbe der in der Konversation deaktivierten Links.
Benachrichtigungstext	Schriftfarbe von Virtual Agent Benachrichtigungen, die im Webchat-Client übermittelt werden.
Andere	
Systemnachricht	Farbe der allgemeinen Systemmeldungen, die in der Konversation angezeigt werden
Kategoriehintergrund	Hintergrundfarbe der Überschrift über einer Liste von Themen
Trennzeichen	Farbe der gestrichelten Linie, die die einzelnen Konversationen im Vorschaufenster voneinander trennt
Zeitstempel	Farbe des Zeitstempels, der angezeigt wird, wenn sich während einer Konversation eine wichtige Aktivität ereignet, z. B. wenn ein Datensatz erstellt wird
Kategorieschriftart	Schriftfarbe des Texts in der Kategorieüberschrift
Animation des Ladevorgangs	Farbe der animierten Punkte, die anzeigen, dass das System Informationen verarbeitet

7. Um die Chat-Symbole im Chat-Fenster anzupassen, wählen Sie die Registerkarte **Symbole** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können die Symbole in vier verschiedenen Chat-Bildschirmen anpassen: Haupt-Chat-Bildschirm, Bildschirm mit allen Themen, Support-Menü und Bildschirm zum Beenden der Konversation. Verwenden Sie diese Registerkarte für Folgendes:

- Benutzerdefiniertes Symbol hinzufügen: Wählen **Sie Hinzufügen** für das Symbol und dann **Bild anfügen**aus. Nachdem Sie die Bilddatei ausgewählt haben, wählen **Sie Übernehmen**.
- Benutzerdefiniertes Symbol ersetzen: Wählen **Sie Ersetzen** für das Symbol aus. Wählen Sie das Papierkorbsymbol aus, um das aktuelle Bild zu löschen, und laden Sie dann ein neues hoch.
- Systemstandardsymbol wiederherstellen: Wählen **Sie Entfernen** für das Symbol aus.

Hinweis:
Sie können keine Systemstandardsymbole entfernen.

Wenn Sie die Symbole während der Konfiguration angeben, wird im Beispiel-Chatfenster eine Vorschau Ihrer Änderungen angezeigt.

Hinweis:
Im Gegensatz zu anderen Einstellungen auf der Branding-Seite werden Symboländerungen im Webclient wirksam, sobald Sie **Anwenden**auswählen. Andere Änderungen werden erst wirksam, wenn Sie oben auf der Seite **Speichern** wählen.

Gültige Dateiformate sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg.

8. **Wahlweise:** Passen Sie Schriftart und Schriftgröße an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Die verfügbaren Branding-Konfigurationen (z. B. Polaris-Hell oder Polaris-Dunkel) befinden sich hier.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow® Storeinstalliert und auf die neueste Version aktualisiert haben.

Um die im Chat angezeigten Schriftarten anzupassen, wählen Sie die Registerkarte **Schriftarten** aus.

Wählen Sie eine der folgenden Methoden aus, um die Schriftart zu ändern:

a. Wählen Sie die Schriftarten aus, die Sie verwenden möchten.
Wählen Sie in der Dropdown-Liste „ **Chat-Header-Text** “ die Schriftart aus, die Sie für den Header verwenden möchten.

Machen Sie dasselbe für den **Chat-Text.**

Sie sehen ein Beispiel für die neue Schriftart.

b. Laden Sie die Schriftarten von einer URL herunter.
Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Benutzerdefinierte Schriftart** hinzufügen die Option **Von URL aus**, geben Sie die URL an, und übernehmen Sie die Änderungen.

c. Laden Sie die Schriftarten, die Sie hinzufügen möchten, aus einer angehängten Datei hoch.
Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Benutzerdefinierte Schriftart** hinzufügen die **Option Schriftart hochladen aus**, geben Sie den Pfad zu der Datei an, die Sie anhängen möchten, und übernehmen Sie die Änderungen.

(Optional) Gehen Sie wie folgt vor, um die Schriftgröße für den Chat-Header und den Chat-Text zu ändern:

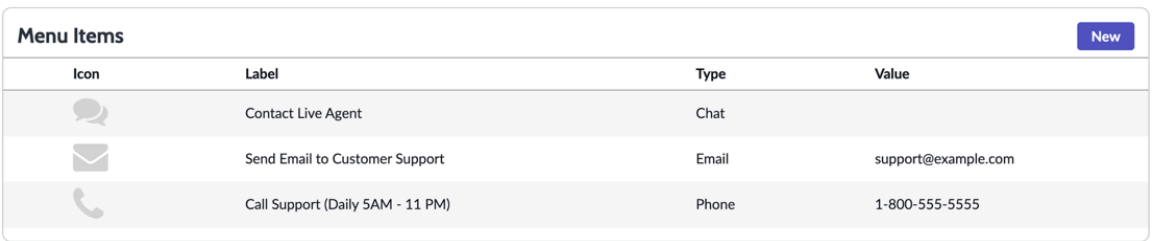
a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Schriftgröße die **Schriftgröße** Normal, Groß oder Sehr groß aus.

b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Header-Schriftgröße die Schriftgröße** Normal, Groß oder Sehr groß aus.

Hinweis:
Diese Änderungen gelten nicht für benutzerdefinierte Steuerelemente, die Sie dem Chat-Widget hinzugefügt haben. Benutzerdefinierte Steuerungen müssen separat aktualisiert werden.

c. Zeigen Sie eine Vorschau der Änderungen in Ihrem Chatfenster in Ihrem Portal oder auf Ihrer Website an.

9. Um das Menü „Support kontaktieren“ zu aktualisieren, scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „ **Menüelemente** “.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Symbole, Bezeichnungen, Sichtbarkeit und Anzeigereihenfolge der Menüelemente E-Mail, Chat und Telefon ändern. Sie können dem Menü auch benutzerdefinierte Optionen hinzufügen.

a. Führen Sie im Abschnitt „ **Menüelemente** “ einen der folgenden Schritte aus:

- Um ein Menüelement zu bearbeiten, wählen Sie das Datensatzsymbol aus.
- Um ein neues Menüelement hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.
- Um ein Menüelement zu löschen, wählen Sie das Datensatzsymbol aus. Wählen Sie im Datensatz das Symbol „Weitere Aktionen “ und dann **Löschen**aus.

Füllen Sie für jeden Menüeintrag die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Textzeichenfolge, die den Menütyp beschreibt. Die Bezeichnungen für die Standardmenütypen im Anwendungsbereich „Global“ lauten: ▪ E-Mail: Option, mit der die Standard-E-Mail geöffnet wird. Standardbezeichnung: **E-Mail an Kundensupport senden** ▪ Chat: Option zum Chatten mit einem Servicemitarbeiter. Standardbezeichnung: **Servicemitarbeiter** für Chat-Typ kontaktieren ▪ Telefon: Option, die angibt, wann Telefonsupport verfügbar ist. Standardbezeichnung: **Support anrufen (Täglich von 5:00 bis 23:00 Uhr)** Der Bezeichnungstext kann bis zu 75 Zeichen lang sein.
Typ	Typ des Menüelements. Wenn Sie beispielsweise ein Menüelement hinzufügen, das einen Link zu bestimmten Informationen wie einer Hilfeseite darstellt, wählen Sie den Linktyp aus. Die Menüelementtypen sind: ▪ E-Mail: Option zur Kontaktaufnahme mit dem Support per E-Mail. ▪ Link: Option für einen Link zu einer Webseite ▪ Chat: Option zur Kontaktaufnahme mit einem Servicemitarbeiter über den Chat. ▪ Text: Option zum Festlegen einer Textzeichenfolge ▪ Telefon: Option zur Kontaktaufnahme mit dem Support per Telefon
Wert	Menütypwert. Zum Beispiel ist der **Wert** für E-Mail die E-Mail-Adresse der Supportgruppe. Die Werte für die Standardmenütypen sind: ▪ E-Mail: E-Mail-Adresse der Supportgruppe. Beispiel: support@example.com. ▪ Telefon: Telefonnummer Ihrer Anrufsupportorganisation. ▪ E-Mail: E-Mail-Adresse Ihrer Supportorganisation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Chat-Menütyp hat keinen Wert.
Sichtbar	Option, die das Element im Menü „Support kontaktieren“ sichtbar macht. Deaktivieren Sie diese Option, um das Menüelement auszublenden.
Standardsymbol anzeigen	Option, die angibt, dass das Standardsymbol für das Element im Menü sichtbar ist. Deaktivieren Sie diese Option, um ein Menüsymbol hinzuzufügen, zu ändern oder zu löschen. ▪ Um ein Symbol für ein neues Menüelement hinzuzufügen, wählen Sie **Bild anzeigen**aus. Wählen Sie im Dateifinder Ihre Symboldatei aus, und klicken Sie auf **OK**. Das hochgeladene Symbol wird unter dem **Feld** Symbol angezeigt. ▪ Um ein Symbol zu ändern, wählen Sie im Feld Symbol die **OptionAktualisieren**aus. Wählen Sie im Dateifinder die neue Logodatei aus, und klicken Sie auf **OK**. Das aktualisierte Symbol wird unter diesem Feld angezeigt. ▪ Um das Symbol zu entfernen, wählen Sie das **Papierkorbsymbol** aus. Die Datei wird sofort gelöscht.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der das Element im Menü „Support kontaktieren“ angezeigt wird. Die Nummer 1 gibt an, dass das Element die erste im Menü aufgeführte Option ist.
Anwendung	Global.

b. Wenn Sie den Abschnitt „ **Menüelement** “ für einen Menütyp abgeschlossen haben, wählen **Sie Speichern.**.

10. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Branding-Konfiguration anzuwenden:

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Zielseite an. Geben Sie den Systemparameter `sysparm_branding_key` mit dem Branding-Schlüssel in die Webclient-URL ein. Beispiel:

  `https://<name-ihrer-instanz>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme`

  In diesem Beispiel ist „ `acme` “ der Schlüssel der zu verwendenden Branding-Konfiguration.

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf einen eingebetteten Webclient an. Geben Sie den Systemparameter `sysparm_branding_key` mit dem Branding-Schlüssel in die URL für den eingebetteten Webclient ein. Beispiel:

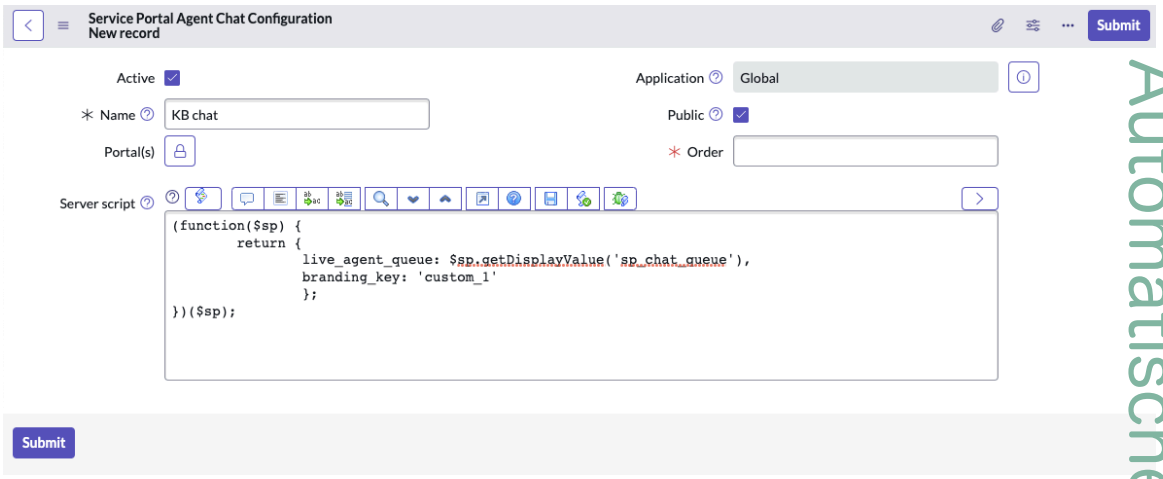
  `https://<name-ihrer-instanz>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel ist „ `acme` “ der Schlüssel der zu verwendenden Branding-Konfiguration.

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Serviceportal Mitarbeiterchat -Konfiguration an. Geben Sie im Serverskript, das Seiten- und Widget-Daten an eine Konversation vom Typ Mitarbeiterchat (Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter) übergibt, den zu verwendenden Branding-Schlüssel an. In diesem Skript übergebene Elemente sind für alle Seiten im Portal verfügbar. Weitere Informationen zum Einrichten von Serviceportal Mitarbeiterchatfinden Sie unter . Fügen Sie Ihren Bot einem Portal hinzu.

  Beispielsweise verwendet die folgende Serviceportal Mitarbeiterchat Konfiguration für das Wissensportal den Chat-Branding-Schlüssel `custom_1`.



Hinweis:
Es gibt weitere Service Portal-Mitarbeiterchat-Funktionen, die Sie konfigurieren können, z. B. die Anpassung der Schaltfläche „Mitarbeiterchat“ in Ihrem Portal. Weitere Informationen zum Anpassen des Mitarbeiterchat-Widgets im Service Portal finden Sie unter Mitarbeiterchat im Service Portal konfigurieren .

11. **Wahlweise:** Wenn Sie den Konversations-Autopiloten mit Ihrem gebrandeten Bot verwenden, geben Sie den gebrandeten Bot-Namen an, der im Chatfenster während Autopilotsitzungen angezeigt wird, indem Sie die Systemeigenschaften wie folgt ändern.

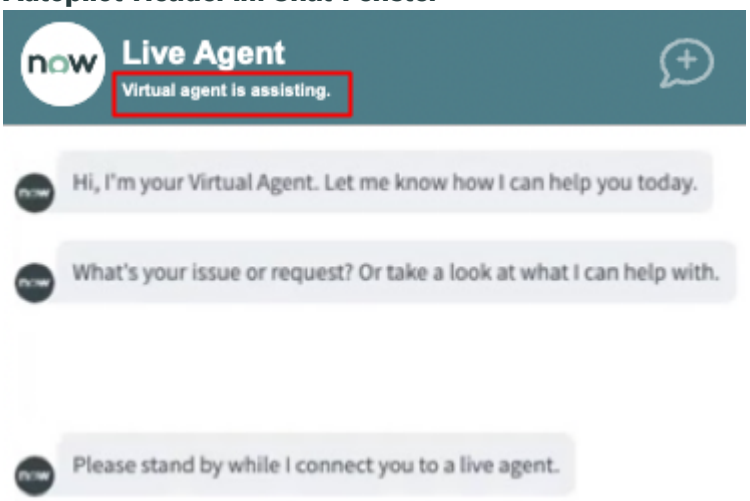
    a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

    b. Wählen Sie im Abschnitt „Systemaktionen“ neben **Systemnachrichten** die **Option Alleanzeigen**aus.

    c. Ändern Sie das Feld **Wert** der Systemeigenschaft `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header`, um den gebrandeten Bot-Namen anstelle des Bot-Namens Virtual Agent anzugeben, der im Header des Chat-Fensters angezeigt wird.

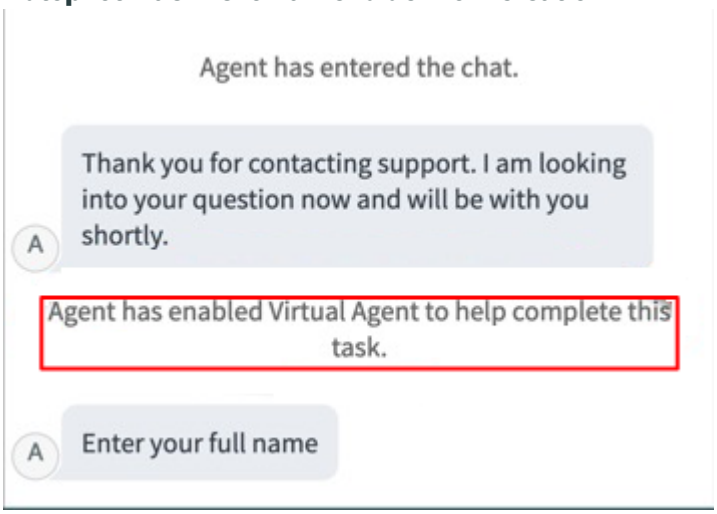
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autopilot-Header im Chat-Fenster



d. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message`, um den gebrandeten Bot-Namen anzugeben, der der anfordernden Person während der Konversation angezeigt wird.

Autopilot-Nachricht während der Konversation



Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau auf dem Webclient

Administratoren können ihren Endbenutzern erlauben, eine Vorschau auf neue oder ungelesene Nachrichten anzuzeigen, die auf sie warten, wenn das Chat-Fenster minimiert wird.

Vorbereitungen

Diese Funktion ist nur verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Store installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben.

Legen Sie die Systemeigenschaft com.glide.cs.advanced-chat-popover auf True fest. Diese Systemeigenschaft aktiviert die intelligente Chat-Komponente auf dem Serviceportal. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf False festgelegt.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

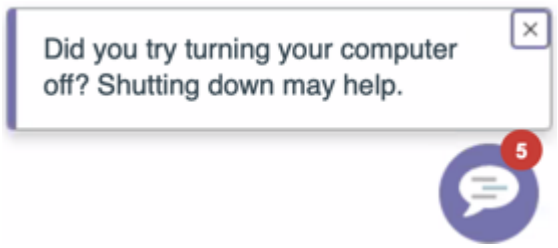
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**.
2. Aktivieren Sie unter **Anzeigeoptionen**die **Nachrichtenvorschau**.
   Eine Nachricht bestätigt, dass die Einstellung gespeichert wurde.

Ergebnisse

Wenn die Nachrichtenvorschau aktiviert ist und das Chat-Fenster minimiert ist, wird dem Endbenutzer ein Nachrichtenvorschau-Abzeichensymbol im minimierten Chatfenster. Das Abzeichensymbol für die Nachrichtenvorschau informiert den Benutzer darüber, ob neue oder ungelesene Nachrichten vorhanden sind und wie viele. In diesem Beispiel hat der Endbenutzer eine neue oder ungelesene Nachricht.

In einem Nachrichtenvorschaufenster wird die erste neue oder ungelesene Nachricht neben dem Abzeichensymbol angezeigt. Die Nachricht basiert auf der Konversation. Wenn der Benutzer beispielsweise Hilfe bei der Verwendung des Laptops benötigt, könnte der Nachrichtenvorschaubereich der folgenden Abbildung ähneln.



Der Endbenutzer kann:

- Klicken Sie auf das Nachrichtenvorschaufenster, um die Konversation im Chat fortzusetzen, oder
- Schließen Sie das Nachrichtenvorschaufenster.

Das Abzeichensymbol wird nur angezeigt, wenn neue oder ungelesene Nachrichten vorhanden sind. Das Abzeichensymbol wird alle 10 Sekunden aktualisiert und zeigt die erste neue oder ungelesene Nachricht an.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf den Webclient

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf den Virtual Agent Webclient für Portale.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

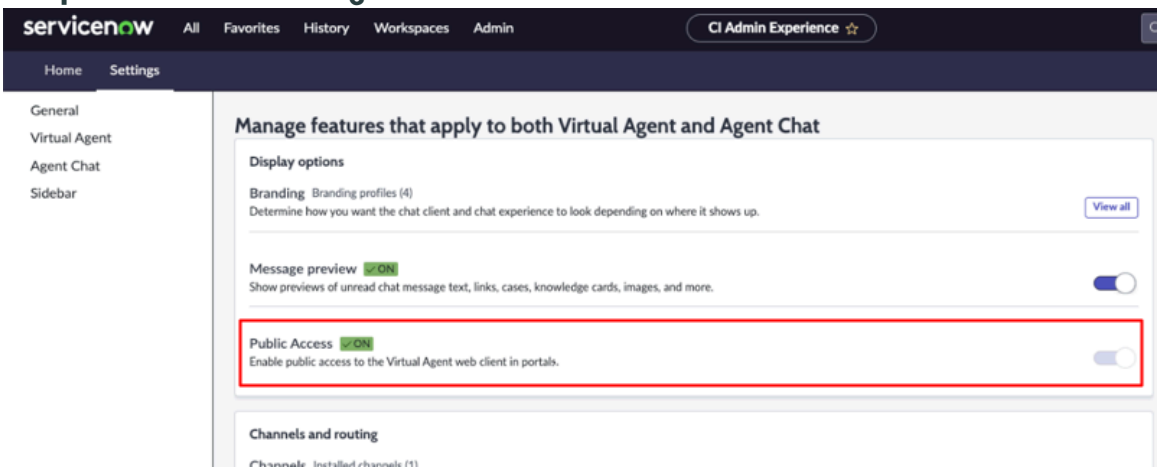
Der öffentliche Zugriff auf den Webclient Virtual Agent ist standardmäßig deaktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den öffentlichen Zugriff auf den Webclient nur für Portale zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**.
2. Aktivieren Sie unter **Anzeigeoptionen**die Option **Öffentlicher Zugriff**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für öffentlichen Zugriff



Eine Nachricht bestätigt, dass die Einstellung gespeichert wurde.

Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen

Geben Sie Chat-Kontextvariablen an, auch Service Desk-Mitarbeiter Chat-Variablen genannt, um chatbezogene Informationen zu speichern, z. B. Antworten auf Umfragen vor dem Chat. Diese Variablen enthalten Kontextinformationen, die Sie verwenden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder um zu steuern, wie Chats an Live-Agents weitergeleitet werden. Sie können auch Variablen definieren, um kontextbezogene Informationen zu erfassen, die in Virtual Agent -Themenskripts übergeben werden, um sie an Service Desk-Mitarbeiter weiterzugeben.

Vorbereitungen

Virtual Agent stellt vorgefertigte Kontextvariablen bereit. Bevor Sie eine Variable hinzufügen, überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Servicemitarbeiter-Kontextvariablen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kontextvariablen in Skripts oder mit dem Bedingungsgenerator verwenden. Sie können beispielsweise beim Erstellen eines Themas auf **Kontextvariablen** im Bereich „Servicemitarbeiter“ auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas verweisen. Wenn eine Bedingung auf ein Thema angewendet wird, muss sie als „true“ zurückgegeben werden, um dem Benutzer angezeigt zu werden.

Weitere Informationen zur Verwendung von Kontextvariablen in Themenskripts finden Sie unter Virtual Agent Skripts. Informationen zum Erlernen der Verwendung von Kontextvariablen finden Sie unter Tutorial: Interaktionen nach Kontext weiterleiten. Beschreibungen der Kontextvariablen für Servicemitarbeiter finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Kontextvariablen**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kontextvariablen“ die Option **Neu** aus, um eine Variable hinzuzufügen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name der zu erstellenden Kontextvariablen.
Name der Skriptvariablen	Service Desk-Mitarbeiter Variablenname, der automatisch aus dem **Namen**erstellt wird. Der Variablenname beginnt mit LiveAgent.
Tabelle	Name der Tabelle ServiceNow, die der Kontextvariablen zugeordnet ist. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste aus.
Datensatz	Option zum Zuordnen der Kontextvariablen zu einem Datensatz in der angegebenen Tabelle. Wenn Sie eine Tabelle ausgewählt haben, ist diese Option automatisch ausgewählt.
Wert	Skript, das die in der Kontextvariablen gespeicherten Informationen bestimmt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Kontextvariable kann jetzt verwendet werden.

Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats

Verwenden Sie Chat-Kontextvariablen, um bestimmte Informationen aus dem Thema an einen Servicemitarbeiter weiterzugeben oder zu steuern, wie Bot-Konversationen an Servicemitarbeiter weitergeleitet werden. Virtual Agent enthält einige Standardvariablen, und Sie können neue definieren.

Hinweis:
Die Interaktionstabelle ist Teil des Interaktionsmanagement-Frameworks, das über das Plugin „Interactions Management“ (com.glide.interaction) aktiviert wird. Dieses Plugin ist in den Plugins Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) und Connect-Support (com.glide.connect.support) enthalten.

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent

Variable	Beschreibung
`-Anwendung`	Anwendungsbereich des Chats. Zum Beispiel `Global`, `HR`, `CSM` oder `ITSM`.
`auto_resolution_context_id`	Wenn die automatische Auflösung aktiviert ist, die ID des erstellten Datensatzes, wenn eine anfordernde Person zu Virtual Agentumgeleitet wird.
`Fall`	Fall-ID (aus der Tabelle [sn_customerservice_case]), die mit der Anwendung Kundenservice-Management verwendet wird, wenn ein Fall mit dem Chat verknüpft ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
`csp_category`	Kategorie, die im Consumer Service Portal in der Anwendung CSM definiert ist (erfordert das Plugin „com.glide.service-portal.consumer-portal“). Weitere Informationen finden Sie unter Consumer Service Portal verwenden .
`csp_email`	E-Mail-Adresse der anfordernden Person, wie in einer Umfrage vor dem Chat im Consumer Service Portal eingegeben.
`csp_first_name`	Vorname der anfordernden Person, wie in einer Umfrage vor dem Chat im Consumer Service Portal eingegeben.
`csp_last_name`	Nachname der anfordernden Person, wie in einer Umfrage vor dem Chat im Consumer Service Portal eingegeben.
`devicetype`	Typ des für den Chat verwendeten Geräts. Zum Beispiel `mweb` (Webclient), `android`oder `ios`.
`esc_pre_chat_ask_a_question`	Antwort der anfordernden Person auf eine Auswahl einer Vorab-Chatumfrage in der ESC-Ansicht der Anwendung HR Service Delivery des HR-Falldatensatzes.
`hr_topic_id`	ID des aktuellen Themas. Wird in Erweiterte Arbeitszuweisung verwendet, um zu bestimmen, an welche HR-Warteschlange der Benutzer für den Servicemitarbeiter-Chat übertragen werden soll.
`interaction_account`	Wird mit CSM Chats verwendet, die von B2B-Benutzern initiiert werden, die als Kontakte für einen bestimmten Account nachverfolgt werden. Entspricht dem Feld `Account` in der Interaktionstabelle [interaction], die auf die Accounts-Tabelle [customer_account] verweist.
`interaction_consumer`	Wird mit CSM Chats verwendet, die von B2C-Benutzern initiiert werden, die als Verbraucher nachverfolgt werden. Entspricht dem Feld „interaction.consumer“, das auf die Tabelle „csm_consumer“ verweist. Entspricht dem Feld `Consumer` in der Interaktionstabelle [interaction], die auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer] verweist.
`interaction_contact`	Wird mit CSM Chats verwendet, die von B2B-Benutzern initiiert werden, die als Kontakte für einen bestimmten Account nachverfolgt werden. Entspricht dem Feld `Contact` in der Interaktionstabelle [interaction], die auf die Kontakttabelle [customer_contact] verweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
`interaction_id`	Sys_id des Interaktionsdatensatzes, der der Chat-Sitzung zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
`language`	Zweistelliger Sprachcode für den Chat der anfordernden Person. **Hinweis:** Sprachwerte verwenden zweistellige ISO-Standard-Sprachcodes. Weitere Informationen finden Sie unter ISO 639.1-Sprachcodes .
`mandatory_skills`	Erforderliche Kompetenzen und Kompetenzniveau für einen Service Desk-Mitarbeiter. Beispielsweise können für anfordernde Personen Deutschkenntnisse mit einem damit verbundenen hohen Kompetenzniveau erforderlich sein. Sie können in Erweiterte Arbeitszuweisungobligatorische Kompetenzen definieren und Kompetenzniveaus aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren.
`optional_skills`	Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die für ein bestimmtes Chat-Szenario nützlich wären. Sie können optionale Kompetenzen in Erweiterte Arbeitszuweisungdefinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren.
`Seite`	Die spezifische Seite (innerhalb eines Portals), von der aus auf den Chat zugegriffen wurde.
`Portal`	Name des Portals, über das auf den Chat zugegriffen wurde.
`post_assessment_instance`	Verweis auf die Umfrage nach dem Chat (Tabelle „Bewertungsinstanzen“ [asmt_assessment_instance]), falls vorhanden.
`post_chat_survey_name`	Name einer Umfrage nach dem Chat, die zum Sammeln von Feedback von der anfordernden Person verwendet wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Umfragen finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen. Weitere Informationen zum Erstellen von Umfragen in Connect-Chat finden Sie unter Umfrage im Connect-Chat-Support konfigurieren.
`pre_assessment_instance`	Verweis auf die Vorabchat-Umfrage (Tabelle „Bewertungsinstanzen“ [asmt_assessment_instance]), falls vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
`pre_chat_survey_name`	Name einer Vorabchat-Umfrage, die zum Sammeln von Informationen von der anfordernden Person verwendet wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Umfragen finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen. Weitere Informationen dazu, wie Chat-Kontextvariablen aus Umfragen vor dem Chat in Erweiterte Arbeitszuweisung verwendet werden, um Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, finden Sie unter Warteschlangen für Arbeitselemente. Weitere Informationen zum Erstellen von Umfragen in Connect-Chat finden Sie unter Umfrage im Connect-Chat-Support konfigurieren.
`queue`	Sys_id der vorab erstellten Connect-Support-Chatwarteschlange (veraltet).
`search_text`	Von der anfordernden Person eingegebene Suchbegriffe. Wird verwendet, um Virtual Agent Themen zu durchsuchen.
`short_description`	Wird verwendet, um die Kurzbeschreibung im Interaktionsdatensatz festzulegen, der dem Chat zugeordnet ist.
`sys_id`	Sys_id eines Datensatzes, der sich auf die Interaktion bezieht. Normalerweise ist dies der Datensatz, der im Portal angezeigt wird, wenn der Chat angefordert wird.
`table`	Tabelle mit dem Datensatz, der sich auf die Interaktion bezieht. Normalerweise ist dies der Datensatz, der im Portal angezeigt wird, wenn der Chat angefordert wird.

Zusätzliche Ressourcen:

- So übertragen Sie einen Chat mithilfe von Kontextvariablen in eine bestimmte Warteschlange
- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Conversational Interfaces Academy

Change-Systemmeldungen Virtual Agent und Mitarbeiterchat .

Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent -Konversationen und Mitarbeiterchatangezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie **Systemnachrichten** in den Chat-Einstellungen, um die Eigenschaften zu ändern, die die in Ihrer Instanz angezeigten Standard-Chatnachrichten steuern. Wenn Sie Virtual Agent und Mitarbeiterchatverwenden, werden in der Liste „ **Systemmeldungen** “ Eigenschaften für Virtual Agent -

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Mitarbeiterchat -Nachrichten angezeigt. Wenn Sie nur Mitarbeiterchat verwenden, werden in der Liste „ **Systemmeldungen** “ nur die für Mitarbeiterchatrelevanten Eigenschaften angezeigt.

Hinweis:
Während der Webclient die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verwendet, um die Begrüßungs- und Abschlussnachrichten zu konfigurieren, verwenden Conversational Integrations von Drittanbietern (z. B. Microsoft Teams) Systemnachrichten. Um sie zu ändern, ändern Sie diese Nachrichten in Systemnachrichten wie folgt:

- Ändern Sie für Begrüßungen, die `vaSystem.getTopicSelectionMessage()`aufrufen, den Wert von `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
- Ändern Sie für Abschlüsse, die `vaSystem.endConversation()`aufrufen, den Wert von `com.glide.cs.conversation_ended_msg`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Systemnachrichten**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Systemnachrichten“ den Eigenschaftsdatensatz für die Nachricht aus, die Sie ändern möchten.
4. Geben Sie im Feld **Wert** den neuen Nachrichtentext ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Alle Änderungen werden sofort auf die in Ihrer Instanz angezeigten Systemmeldungen angewendet.

URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie die URL-Navigationseinstellungen, um anzugeben, wo und wie Chat-Links geöffnet werden. Sie können bestimmte Links so konfigurieren, dass sie in einem bestimmten Portal geöffnet werden. Sie können auch das Linkziel angeben, z. B. ein Popup-Fenster.

Ihre Basissysteminstanz stellt Standardportale bereit, in denen Chat-Links zu Datensätzen aus bestimmten ServiceNow -Tabellen automatisch geöffnet werden. Zum Beispiel ist Serviceportal das Standardportal, das zum Anzeigen von Wissensdatensätzen aus der Wissenstabelle [kbknowledge] und Katalogelementen aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] verwendet wird.

Verwenden Sie **die URL-Navigation** in den Chat-Einstellungen, um diese Standardzuordnungen zu ändern, und definieren Sie benutzerdefinierte Zuordnungen, die eine Portal-URL einer angegebenen Tabelle ServiceNow zuordnen. Die Portalkonfigurationen gelten für den Webclient, die Chat-Kanäle und die Messaging-Kanäle.

Funktionsweise der URL-Navigation

Um zu bestimmen, welche Portale für Chat-Links verwendet werden sollen, wertet das System die folgenden Informationen in der angegebenen Reihenfolge aus:

1. sysparm-Portalparameter – Wenn Sie einen sysparm_portal-Parameter in der Instanz-URL für den Webclient angegeben haben, wird dieses Portal verwendet.
2. Themenskriptvariable: Wenn Sie ein Portal in einer Themenskriptvariablen angegeben haben, wird dieses Portal verwendet.
3. Standardportal für Identität des Anbieterkanals: Wenn Sie in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] ein Standardportal für vorab erstellte Chat-Integrationen oder benutzerdefinierte Chat-Integrationen angegeben haben, wird dieses Portal verwendet. Das Standardportal gilt für die Chat- und Messaging-Kanäle des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieters. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Provider-Kanalidentität finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration in Custom chat integration framework (Benutzerdefiniertes Chat-Integrations-Framework).

4. Standardportal für eine Tabelle – Verwendet den Portalwert in der Standardportalzuordnung, die in der **URL-Navigation** Chat-Einstellung aufgeführt ist.
5. Globales Standardportal – Wenn Sie ein globales Standardportal mit der Systemeigenschaft *com.glide.cs.url_redirect.default.portal* definiert haben, wird dieses globale Portal verwendet.
6. Serviceportal – Wenn Sie kein globales Portal mit der Eigenschaft [*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* definiert haben, wird Serviceportal verwendet.

Veraltete URL-Zuordnungen, die in früheren Releases definiert wurden (Fallback-Methode)

Wenn Sie zuvor die Eigenschaft *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* hinzugefügt haben, um URL-Zuordnungen zu erstellen, die anstelle der Standard-URL-Zuordnungen verwendet wurden, bleiben diese Eigenschaften nach dem Upgrade auf das Release Washington DC erhalten. Sie können die Zuordnungen jetzt jedoch mithilfe der **URL-Navigation** in den Chat-Einstellungen oder der URL-Navigationstabelle [sys_cs_portal_url_mapping] anzeigen. Es gibt zwei Arten von URL-Zuordnungen.

Standardzuordnungen

Alle Systemeigenschaften mit dem Format *com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>*, die das Standardportal definieren, das für bestimmte ServiceNow -Tabellen verwendet wird.

Standardmäßige URL-Zuordnungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	Standardportalkontext (URL-Zuordnung), der für Knowledge Base-Artikel verwendet werden soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	Standardportalkontext (URL-Zuordnung), der für Servicekatalogelemente verwendet werden soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	Standardportalkontext (URL-Zuordnung) für sys_user-Datensätze. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: esc (Employee Service Center)

Benutzerdefinierte Zuordnungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Systemeigenschaften, die eine Kombination aus Portal und Tabelle definieren, verwenden das Format *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>*. Diese Zuordnungen werden als benutzerdefinierte Zuordnungen beibehalten. Wenn das Portal oder die Tabelle mit *_default* angegeben ist, gibt dies an, dass ein Portal oder eine Tabelle verwendet wird.

Das System bestimmt die URL für benutzerdefinierte Zuordnungen durch Auswertung der folgenden Werte:

- Portal und Tabelle/übergeordnete Tabelle
- Portal und eine beliebige Tabelle
- Beliebiges Portal und Tabelle/übergeordnete Tabelle
- Jedes Portal und jede Tabelle

Benutzerdefinierte URL-Zuordnungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	Standard für die Zuordnung der Wissens-URL. • Typ: Zeichenfolge • Wert:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sc_cat_item	Standard für die Zuordnung der Katalogelement-URL. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_user	Standard für die Zuordnung der Benutzer-URL. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default._default	Standard-URL-Zuordnung für andere Datensätze als Wissensartikel, Servicekatalogelemente, Personendatensätze (sys_user), Veröffentlichungsdatensätze und Aufgabendatensätze. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intelligente Links

Als Administrator können Sie das Ziel für URL-Links basierend auf von Ihnen angegebenen Mustern angeben. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass alle KB-Artikel in einem neuen Fenster geöffnet werden, können Sie die Zuordnung in den allgemeinen Chat-Einstellungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Einstellung für intelligente Links.

Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links

Konfigurieren Sie die Portale, in denen Links zu ServiceNow -Datensätzen in Service Desk-Mitarbeiter - und Virtual Agent -Konversationen geöffnet werden, einschließlich Links in Ausgabekarten und Karten für Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **URL-NavigationAlle anzeigen**aus.
3. Führen Sie auf der Seite „URL-Navigation“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine neue benutzerdefinierte Zuordnung zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine standardmäßige oder benutzerdefinierte Zuordnung zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Datensatz aus.
   - Wenn Sie mehrere Zuordnungsdatensätze haben, die aktualisiert werden sollen, klicken Sie auf das Kontrollkästchen links neben dem zu aktualisierenden Zuordnungsdatensatz, und wählen Sie **Bearbeiten**aus. Das Vorschaufenster wird geöffnet und zeigt die URL-Navigationsfelder, die Sie in den ausgewählten Datensätzen ändern können.
4. Füllen Sie die URL-Navigationsfelder aus, oder aktualisieren Sie sie.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Name des Portals für einen bestimmten Tabellendatensatz.
Typ	Typ der Portalzuordnung: ○ Standardzuordnung: Standardportal, das den folgenden ServiceNow Tabellen zugeordnet ist: ▪ Tabelle „Service Portal – Katalogelement“ [sc_cat_item]. ▪ Tabelle „Service Portal – Wissen“ [kb_knowledge]. ▪ Tabelle „Employee Center-Portal – Benutzer“ [sys_user]. ○ Benutzerdefinierte Zuordnung: Portal-URL-Definition, die eine Kombination aus Portal und Tabelle ServiceNow identifiziert, die in das Feld **Wert** eingegeben wird.
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die dem Portal zugeordnet ist. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste der Tabellen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name der Anwendung, zu der diese URL-Zuordnung gehört.
Portal	Portal, das in der Zuordnung verwendet werden soll. Wählen Sie ein Portal aus der Liste der Portale aus.
Wert	Geben Sie für neue benutzerdefinierte Zuordnungen die Kombination aus Portal- und Tabellenwerten an, um den Link zu bilden. Der folgende Wert ordnet beispielsweise Wissensartikel dem CSP-Portal zu:`/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}}` Wenn Sie eine benutzerdefinierte Zuordnung ändern, die in einem früheren Release mit der Systemeigenschaft *`com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>`* definiert wurde, müssen Sie keinen **Wert**angeben.

5. Wählen **Sie Speichern** aus, um eine neue Zuordnung einzugeben oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

Erstellen Sie eine Einstellung für intelligente Links

Erstellen Sie intelligente Links, um anzugeben, wo eine URL geöffnet werden soll. Beispielsweise kann die URL in einem neuen Browserfenster, in einer neuen Browserregisterkarte, im Chatfenster oder in einem Popup-Fenster geöffnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie (als Administrator) die URL-Navigation auf der Seite aktiviert haben, können Sie Muster angeben, wo und wie die Links in den Chatfenstern geöffnet werden. Endbenutzer sehen die URL-Links basierend auf den von Ihnen angegebenen Mustern.

Beispielsweise können Sie diese URLs als „intelligente Links“ so festlegen, dass sie in einem neuen Browserfenster, in einer neuen Browserregisterkarte, im Chatfenster oder in einem Popup-Fenster geöffnet werden. Wenn Sie ein Popup-Fenster angeben, können Sie die Größe des Fensters festlegen, das Endbenutzern angezeigt wird.

Intelligente Links können in Chats mit Servicemitarbeitern verwendet werden.

Für Kanäle, die keine intelligenten Links unterstützen, werden Fehlermeldungen angezeigt.

Prozedur

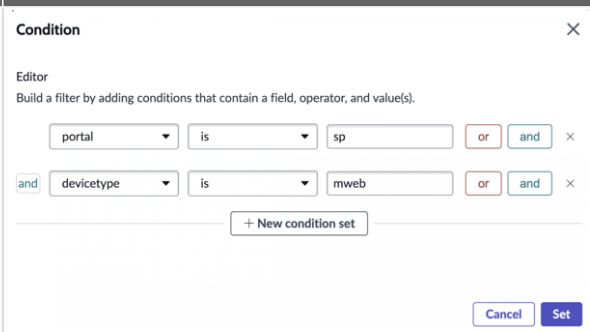
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „ **Systemaktionen** “ neben **URL-Navigation** die **Option Alle**anzeigen aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Zielstandort** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Der Zweck des intelligenten Links.
Wo soll geöffnet werden?	Gibt an, wo der Link geöffnet werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: ○ **Neue Browserregisterkarte**: Öffnet den Link in einer neuen Browserregisterkarte. ○ **An Ort und Stelle**laden:: Öffnet den Link am aktuellen Speicherort. ○ **Übergeordnet**: Öffnet den Link auf der höchsten oder übergeordneten Ebene. ○ **Popup**: Öffnet den Link in einem Popup-Fenster, und Sie können die Größe des Popup-Fensters angeben. ○ **Ereignis auslösen**: Verhindert nur im Webclient das standardmäßige Auswahlverhalten, wodurch eine Seitennavigation vermieden wird (der Chat bleibt geöffnet).
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Einstellungen für intelligente Links ausgeführt werden. Wenn mehrere Einstellungen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Smart-Link-Einstellung aus, von der niedrigsten zur höchsten.
URL-Muster	URL-Muster, das Quantifizierer des regulären Ausdrucks verwendet. Wenn der reguläre Ausdruck ungültig ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. 
Bedingungsmodus	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Anwendung der Einstellung für intelligente Links. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Einfach oder ○ Erweitert
Bedingungen festlegen **Hinweis:** Gilt nur, wenn Sie den Bedingungsmodus Einfache auswählen.	Wenn Sie den Bedingungsmodus **Einfache** auswählen, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingung hinzuzufügen oder zu bearbeiten. Der Bedingungsgenerator gibt an, dass der intelligente Link nur für Links in Serviceportal gilt, wenn sie über den Webclient aufgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 ○ **devicetype**: Bezieht sich auf den Kanal. Im Release Washington DC wird nur der Webclient (*mweb*) unterstützt. Der Mobile-Webclient wird derzeit nicht unterstützt. ○ **portal**: Stellt ein bestimmtes Portal dar. Geben Sie das Portal-URL-Suffix in der Bedingung an. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** , um Portale und ihre Suffixe anzuzeigen ○ Wählen Sie **Festlegen aus**.

Skript
Hinweis: Gilt nur, wenn Sie den erweiterten Bedingungsmodus auswählen.
	Wenn Sie den **erweiterten** Bedingungsmodus auswählen, verwenden Sie den Skript-Editor, um eine JavaScript-Bedingungsanweisung zu erstellen oder zu bearbeiten. Wenn der Endbenutzer den Link auswählt, löst die Komponente das Ereignis Fenster: Nachricht aus . Wenn Sie als Entwickler das Nachrichtenereignis Fenster: sehen, können Sie entscheiden, wie die Navigation gehandhabt werden soll. Beispiel:
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Einstellung für intelligente Links für Microsoft Teamsaktivieren möchten, müssen Sie zuerst Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und das Öffnen der Experience in Microsoft Teams und dann Konfigurieren Sie intelligente Links in Microsoft Teams

Erstellen Sie Chat-Umfragen

Verwenden Sie Umfragedesigner, um Konversationsfragebögen zum Sammeln von Informationen vor dem Chat und Feedback von Endbenutzern nach dem Chat zu erstellen. Diese Fragebögen werden im Chat-Client für Virtual Agent und Mitarbeiterchatausgeführt.

Vorbereitungen

Identifizieren Sie die Informationen, die Sie von den anfordernden Personen erhalten möchten, z. B. Name oder E-Mail-Adresse. Wenn Sie Informationen vor dem Chat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sammeln, legen Sie fest, ob bestimmte Umfrageantworten als Chat-Kontextvariablen gespeichert werden sollen, damit Sie diese Informationen für die Themenerkennung oder die Weiterleitung von Chats an bestimmte Warteschlangen für Arbeitselemente verwenden können. Bevor Sie Ihre Umfrage erstellen, konfigurieren Sie die Kontextvariablen zum Speichern von Antworten auf bestimmte Umfragefragen. Sie ordnen diese Chat-Kontextvariablen den entsprechenden Fragen in Ihrer Umfrage zu.

Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie definieren, konfigurieren und veröffentlichen Konversationsfragebögen (Umfragen) mit dem Umfragedesigner. Sie können verschiedene Umfragesteuerelemente verwenden, um den Inhalt Ihrer Fragebögen zu definieren. Weitere Informationen zu den verfügbaren Umfragesteuerungen finden Sie unter Elemente des Umfragedesigners, um zu sehen, wie die Steuerungen in der Umfrage gerendert werden. Beispielsweise bietet das Auswahlsteuerelement Ihren Benutzern eine Multiple-Choice-Auswahl.

Die Umfragesteuerungen sind den entsprechenden Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen zugeordnet, die die Umfrage als Konversation im Chat-Client darstellen. Beispiele dafür, wie Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen in Konversationen zur Laufzeit gerendert werden, finden Sie unter Virtual Agent Designer-Benutzereingabesteuerungen. In der folgenden Tabelle sind die in Virtual Agent-Designerunterstützten Umfragesteuerungen aufgeführt.

Umfragesteuerungen, die den Eingabesteuerungen Virtual Agent-Designer zugeordnet sind

Umfragedesigner-Steuerungen	Vergleichbare Virtual Agent-Designer Benutzereingabesteuerungen
Anhang	Bild
Boolean	Boolean
Auswahl	Statische Auswahl
Datum	Datum/Uhrzeit
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Nummer	Texteingabe
Prozentsatz	Texteingabe
Skala	Statische Auswahl
Numerische Skala	Statische Auswahl
Zeichenfolge	Text
Bildskala	Karussell
Referenz	Nicht unterstützt
Mehrfachauswahl	Nicht unterstützt
Rangfolge	Nicht unterstützt
Vorlage	Nicht unterstützt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Konfiguration**, und konfigurieren Sie die Umfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beachten Sie beim Konfigurieren Ihrer Umfrage Folgendes:

- Wenn Sie möchten, dass die Umfrage mit einer Einführungs- und einer Endnotiz beginnt und endet, geben Sie Ihren Inhalt in die Felder **Einführung** und **Endnotiz** ein.
- Wählen Sie die Option **Chat-Umfrage** aus, um Konversationsfragebögen zu aktivieren. Diese Option ermöglicht auch die Anzeige der **Kontextoption** im Eigenschaftenformular für jedes Umfragesteuerelement.
- Klicken Sie auf **Speichern**.

Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen im Umfragedesigner konfigurieren.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Design**, und geben Sie Ihrer Umfrage einen **Namen**.
   Beachten Sie beim Entwerfen Ihrer Umfragefragen Folgendes:
   - Um eine Frage zu erstellen, ziehen Sie ein Datentypsymbol aus der Palette „Steuerungen“ und legen Sie es im Kategoriecontainer ab. Geben Sie jeder Frage einen **Namen**, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Eigenschaftenformular für die Steuerung zu öffnen.
   - Füllen Sie im Formular „Eigenschaften“ die Felder nach Bedarf aus, um das Steuerelement zu definieren.
     - Wenn Sie die Option **Obligatorisch** aktivieren, müssen Benutzer die Umfragefrage beantworten. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, können Benutzer die Frage in der Umfrage überspringen.
     - Wenn Sie die Benutzerantwort auf diese Frage speichern möchten, geben Sie die Chat-Kontextvariable in das Feld **Kontext** ein.
   - Klicken Sie auf **Speichern**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Frage in der Umfrage erstellen.
4. Wenn Sie mit dem Definieren der Fragen in Ihrer Umfrage fertig sind, wählen Sie **Vorschau**, um Ihre Umfrage zu überprüfen.
5. Wenn Sie mit der Umfrage zufrieden sind, wählen **Sie Speichern und veröffentlichen**.
   Ihre Umfrage wird in der Tabelle „Bewertungsmetriktypen“ [asmt_metric_type] aufgeführt.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie die Umfragekonfigurationen vor und nach dem Chat, die steuern, welche Umfragen Ihren anfordernden Personen angezeigt werden.

Definieren Sie Konfigurationen für Vorab-Chatumfragen

Verwenden Sie Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen. Sie können eine Konfiguration definieren, die bestimmt, welche Umfrage vor dem Chat Ihren Kunden angezeigt wird. Ausgehend von den erhaltenen Antworten leitet Erweiterte Arbeitszuweisung Chatkonversationen an die entsprechenden Warteschlangen und Gruppen weiter.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Chat-Umfrage, die in dieser Konfiguration der Vorab-Chat-Umfrage verwendet werden soll.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenden Sie die Bedingungen an, die bestimmen, welcher Fragebogen vor dem Chat Ihren anfordernden Personen angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Vorabchat-Umfragen** auf der Registerkarte **Allgemein** die Option **Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Chat-Umfragen“ **Neu**, um eine neue Chat-Umfragekonfiguration zu erstellen, oder wählen Sie die Konfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Geben Sie unter **Details**die Einstellungen ein, oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Konfiguration der Vorab-Chatumfrage.
Aktiv	Option, mit der diese Konfiguration der Vorab-Chatumfrage aktiviert wird.
Zusammenfassung anzeigen	Option, mit der anfordernde Personen gefragt werden, ob sie eine Zusammenfassung der von ihnen eingegebenen Umfrageantworten anzeigen möchten.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der Umfragekonfigurationen ausgeführt werden. Wenn mehrere Vorabchat-Umfragekonfigurationen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Umfragekonfiguration aus, von der niedrigsten zur höchsten.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung, die zur Steuerung der Konversationsumfrage verwendet werden soll, die anfordernden Personen angezeigt wird. ○ **Erweitert**: Geben Sie eine geskriptete JavaScript-Bedingung an. ○ **Einfach**: Geben Sie eine Bedingung mit dem Bedingungsgenerator an.
Bedingung	Bedingung, die steuert, wann die Umfragekonfiguration verwendet wird. Wählen **Sie Bedingung** festlegen aus, um die Bedingungen anzugeben.
Umfrage	Liste der verfügbaren Vorab-Chatumfragen. Wählen Sie die Umfrage aus, die der anfordernden Person angezeigt werden soll.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn eine anfordernde Person die Umfrage vor dem Chat abschließt, wird der Benutzer entweder an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet, wenn Mitarbeiterchat als Erfüllerschnittstelle festgelegt ist, oder an einen Virtual Agent, wenn Virtual Agent als Erfüller festgelegt ist. Die Antworten des Benutzers vor dem Chat werden als Kontext im Chat-Interaktionsdatensatz gespeichert. Vor der Teilnahme an einer Chatkonversation kann der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter den Kontext des Problems überprüfen.

Definieren Sie Umfragekonfigurationen nach dem Chat

Steuern Sie den Fragebogen nach dem Chat, der Ihren anfordernden Personen angezeigt wird, um Feedback zu ihrer Erfahrung mit Servicemitarbeitern zu sammeln. Sie konfigurieren die Umfragen nach dem Chat, die für die in Erweiterte Arbeitszuweisungdefinierten Chatwarteschlangen verwendet werden sollen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa), wenn Erweiterte Arbeitszuweisung noch nicht installiert ist.
- Konfigurieren Sie in AWAden Chat-Servicekanal und die Warteschlangen für Arbeitselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bestimmen Sie die Umfrage nach dem Chat, die Ihren anfordernden Personen angezeigt werden soll.
  - Überprüfen Sie die vorhandenen Chat-Umfragen, die in der Tabelle „Bewertungsmetriktypen“ [asmt_metric_type] verfügbar sind, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Umfrageansicht** > **Umfragen anzeigen**. Sie können eine vorab erstellte Feedback-Umfrage verwenden, z. B. die Umfrage für Virtual Agent Feedback (ein vorab erstelltes Virtual Agent-Setup-Thema).
  - Wenn Sie andere Umfragen nach dem Chat benötigen, erstellen Sie sie mit dem Umfragedesigner. Details finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus (die den Chat-Servicekanal verwendet), für die die Konfiguration der Umfrage nach dem Chat gilt.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste Nach der **Chat-Umfrage** und wählen Sie **Neu**.
   Wenn die Liste „Nach Chat-Umfrage“ nicht angezeigt wird, müssen Sie sie möglicherweise dem Formular hinzufügen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Konfiguration der Umfrage nach dem Chat.
Aktiv	Option, die diese Konfiguration der Umfrage nach dem Chat aktiviert.
Zusammenfassung anzeigen	Umfrageoption, mit der anfordernde Personen gefragt werden, ob sie eine Zusammenfassung der von ihnen eingegebenen Umfrageantworten sehen möchten.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der Umfragekonfigurationen ausgeführt werden. Wenn mehrere Chat-Umfragekonfigurationen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Umfrage von der niedrigsten zur höchsten aus.
Anforderer beendet	Option, die angibt, ob die Umfrage nach dem Chat immer ausgeführt werden soll, unabhängig davon, wer den Chat beendet. ○ True: Die Umfrage sollte ausgeführt werden, wenn entweder die anfordernde Person oder der Service Desk-Mitarbeiter den Chat beendet. ○ False: Die Umfrage sollte nur ausgeführt werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat beendet.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung, die bestimmt, welche Konversationsumfrage den anfordernden Personen angezeigt wird. ○ Einfach: Geben Sie eine Bedingung mithilfe des Bedingungsgenerators an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, welche Konversationsumfrage den anfordernden Personen angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die anzuwendenden Bedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder basieren auf dem Chat-Servicekanal.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die Bedingung für die Verwendung dieser Chat-Umfrage angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Umfrage	Liste der verfügbaren Chat-Umfragen. Wählen Sie die Umfrage nach dem Chat aus, die Ihren anfordernden Personen angezeigt werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn ein Servicemitarbeiter die Chatsitzung beendet, wird der anfordernden Person die Umfrage nach dem Chat (konfiguriert für die Chatwarteschlange) angezeigt. Wenn die anfordernde Person die Umfrage nach dem Chat übermittelt, endet die Chatsitzung für die anfordernde Person. In der Liste „Interaktionsbezogene Datensätze“ werden die Chat-Ergebnisse nach der Umfrage gespeichert und ein zugehöriger Datensatz erstellt, der die Bewertung mit dem Servicemitarbeiter (Erfüller) verknüpft.

Verwenden von Vorab-Chatumfragen mit Kontextvariablen für die Themenerkennung

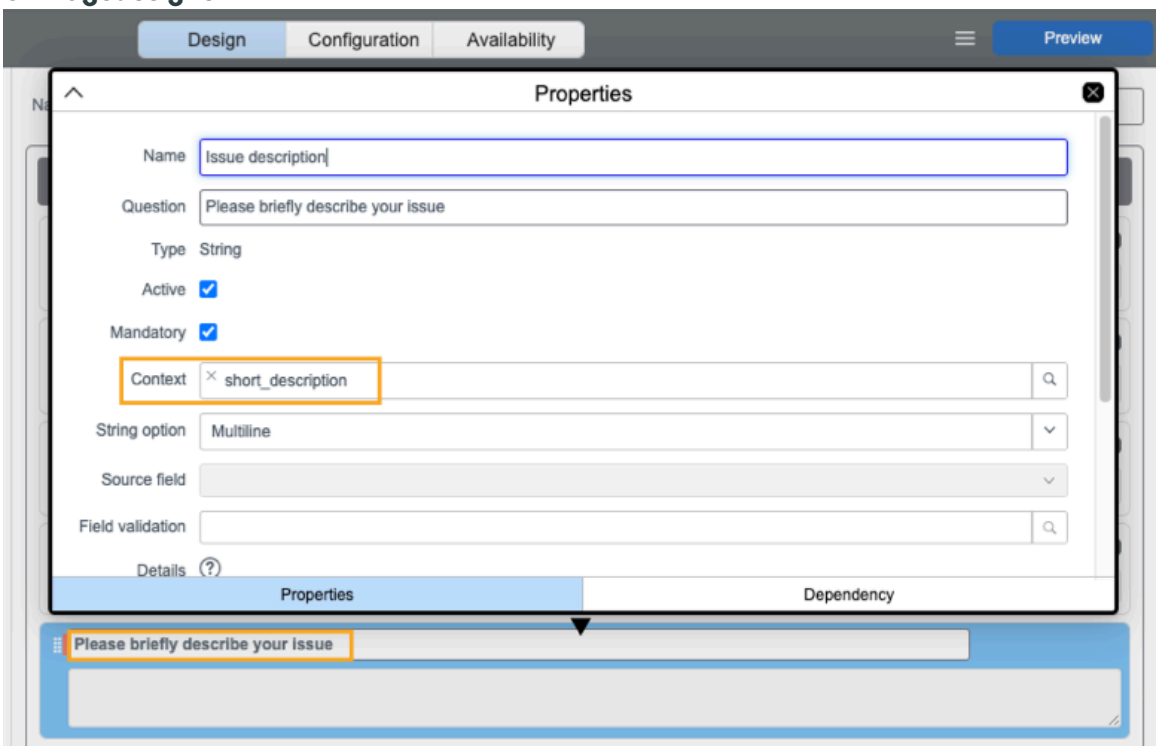
Erfassen Sie Benutzereingaben aus Umfragen vor dem Chat, um sie als Äußerungen oder Stichwörter für die Themenerkennung zu verwenden.

Wenn Sie eine Umfrage vor dem Chat verwenden, können Sie die vom Benutzer bereitgestellten Informationen verwenden, um ihn zum entsprechenden Virtual Agent -Thema weiterzuleiten, ohne ihn aufzufordern, aus einer Liste der verfügbaren Themen auszuwählen.

Ein gutes Beispiel hierfür ist die anonyme CSP-Umfrage vor dem Chat, die in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) enthalten ist. Diese Umfrage gilt für Gastbenutzer im CSP-Portal. Bei der letzten Frage wird der Benutzer nicht nur nach dem Namen und der E-Mail-Adresse des Benutzers gefragt, sondern auch kurz, um das Problem zu beschreiben. Die Antwort wird dem Feld short_description in den Frageneinstellungen zugeordnet. Dies ist der Kontext für die Antwort des Benutzers.

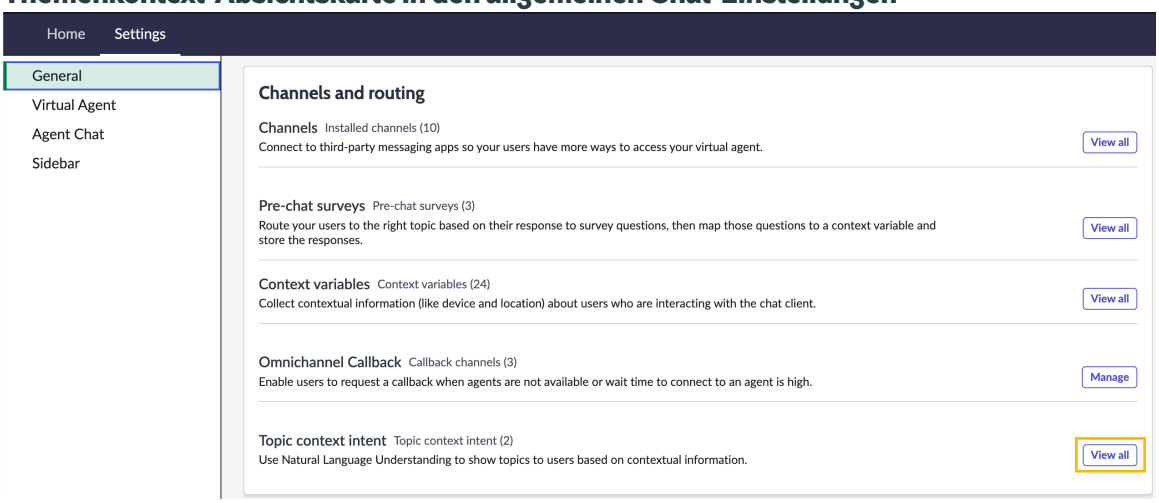
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frageneinstellungen für die anonyme CSP-Umfrage vor dem Chat im Umfragedesigner



Die Benutzerantwort kann zur Verwendung in der Themenerkennung an Virtual Agent übergeben werden. Dazu müssen Sie in den allgemeinen Chat-Einstellungen einen Datensatz dafür erstellen.

Themenkontext-Absichtskarte in den allgemeinen Chat-Einstellungen

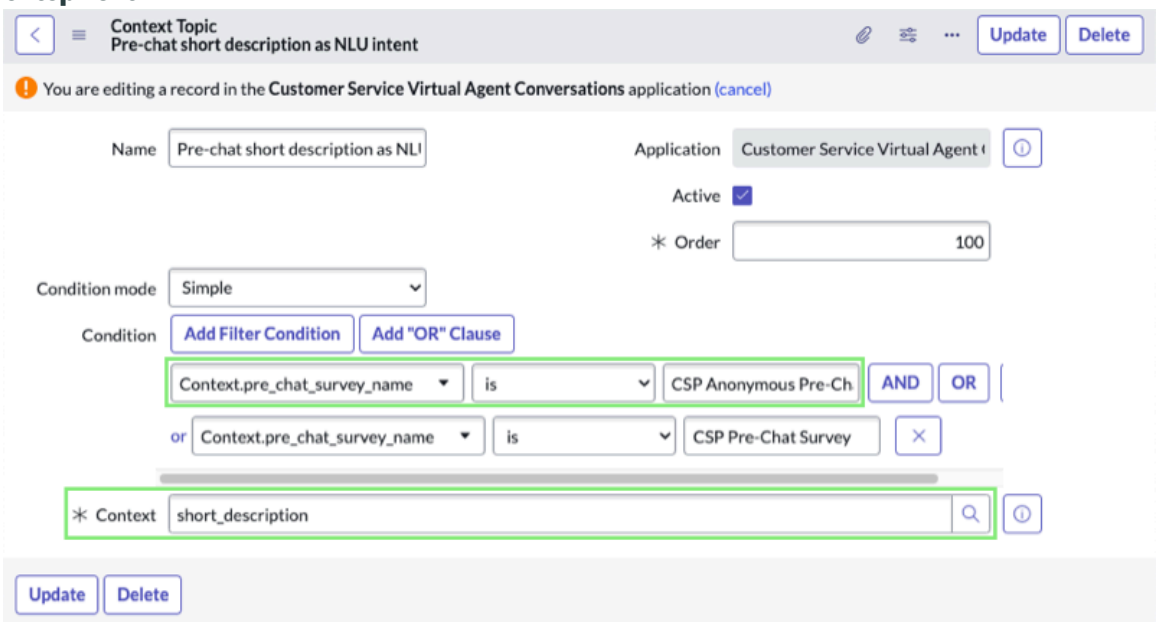


Durch die Kurzbeschreibung vor dem Chat als NLU-Absichtsdatensatz kann die Eingabe der anonymen CSP-Umfrage vor dem Chat in gewisser Weise wie eine NLU-Absicht funktionieren. Wenn die Umfrage ausgeführt wird, wird short_description der Interaktion als Suchtext für die Konversation verwendet. Virtual Agent verwendet diese Eingabe für die Themenerkennung, damit Benutzer kein Thema auf dem Begrüßungsbildschirm auswählen müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Absichtsdatensatz des Kontextthemas, der der Umfrage vor dem Chat entspricht



Definieren Sie Konfigurationen für Themenkontextabsichten

Anhand der Informationen aus der Umfrage vor dem Chat können Sie das passende Virtual Agent-Konversationsthema bestimmen, das Endbenutzern (anfragenden Personen) automatisch angezeigt wird, anstatt diese aufzufordern, aus einer Liste von Konversationsthemen auszuwählen.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie die Chat-Kontextvariablen zum Speichern von Benutzerantworten auf bestimmte Fragen in Ihren Chat-Umfragen.
- Ordnen Sie beim Erstellen Ihrer Chat-Umfrageeine Umfragefrage einer neuen oder vorhandenen Chat-Kontextvariablen zu. Die Variable speichert die Benutzerantwort, die Virtual Agent verwendet, um die Absicht des Themenkontexts und das angezeigte Konversationsthema zu bestimmen.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Kontextthema-Absicht, um Bedingungen anzugeben, die bestimmen, welches Virtual Agent Konversationsthema angezeigt wird, nachdem ein Benutzer eine Umfrage vor dem Chat beantwortet hat. Die Absicht des Kontextthemas verwendet die von der Umfrage erfassten Daten, um ein geeignetes Thema für den Benutzer zu finden.

In einer Umfrage vor dem Chat wird der Benutzer beispielsweise gefragt: „Welches Problem haben Sie mit Ihrem Computer?“. und ordnet ihre Antwort einer Kontextvariablen mit dem Namen „problem“ in der Umfrage zu. Die Variable wird von der Umfrage an die Absicht des Themenkontexts übergeben. Anstatt dass der Chat direkt zur Themenerkennung wechselt, wird die in der Absicht gespeicherte Variable als Äußerung verwendet, die in Virtual Agent für die Themenerkennung eingegeben wird.

Sie können Bedingungen in einem Themenkontext definieren, um die Themenerkennung einzuschränken, z. B. die Variable „problem“ im vorherigen Beispiel so zu beschränken, dass sie nur für ITSM VA-Konversationen verwendet wird. Die Tabelle „Kontextthema“ [sys_cs_context_topic] wird verwendet, um Ihre Variablen für die Absichtserkennung zuzuordnen, nachdem die Umfrage vor dem Chat ausgeführt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Themenkontext Absicht**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kontextthema“ die Option **Neu** oder die zu ändernde Konfiguration aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration für die Absicht des Themenkontexts (Themenerkennung).
Aktiv	Option, die diese Themenabsichtskonfiguration aktiviert.
Bestellung	Reihenfolge, in der Virtual Agent Themenabsichtskonfigurationen auswertet, um eine übereinstimmende Bedingung für die Anzeige des Themas zu finden. Virtual Agent überprüft zuerst die Konfiguration mit dem niedrigsten Reihenfolgewert.
Bedingungsmodus	Art der Bedingung, die bestimmt, wie die Konfiguration der Themenabsicht angewendet werden soll ○ Einfach: Geben Sie eine Bedingung mithilfe des Bedingungsgenerators an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingung	Bedingung zum Anwenden der angegebenen Kontextvariablen, die das entsprechende Konversationsthema anzeigt. Wählen **Sie Bedingungen festlegen aus**, um den Bedingungsfilter aufzurufen. Wenn keine Bedingung angegeben ist, gilt die angegebene Kontextvariable für alle Konversationen.
Skript [Angezeigt, wenn **Bedingungsmodus** auf Erweitert festgelegt ist]	JavaScript-Bedingungsanweisung zum Anwenden der angegebenen Kontextvariablen, die das entsprechende Konversationsthema anzeigt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Kontext	Chatkontextvariable, in der die Benutzerantwort auf eine bestimmte Umfragefrage gespeichert wird und die zur Bestimmung der Themenabsicht dient.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Absichtskonfiguration des Kontextthemas wird der Tabelle „Kontextthema“ [sys_cs_context_topic] hinzugefügt. Virtual Agent zeigt Benutzern basierend auf der Kontextabsichtskonfiguration das entsprechende Konversationsthema an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie das geführte Setup für Konversations-Schnittstellen, um einen personalisierten Setup-Prozess nur für die Funktionen der Konversations-Schnittstelle zu erstellen, die Sie benötigen. Das geführte Setup für Konversations-Schnittstellen beginnt mit einer Umfrage und erstellt basierend auf Ihren Umfrageantworten eine personalisierte Aufgabenliste.

Vorbereitungen

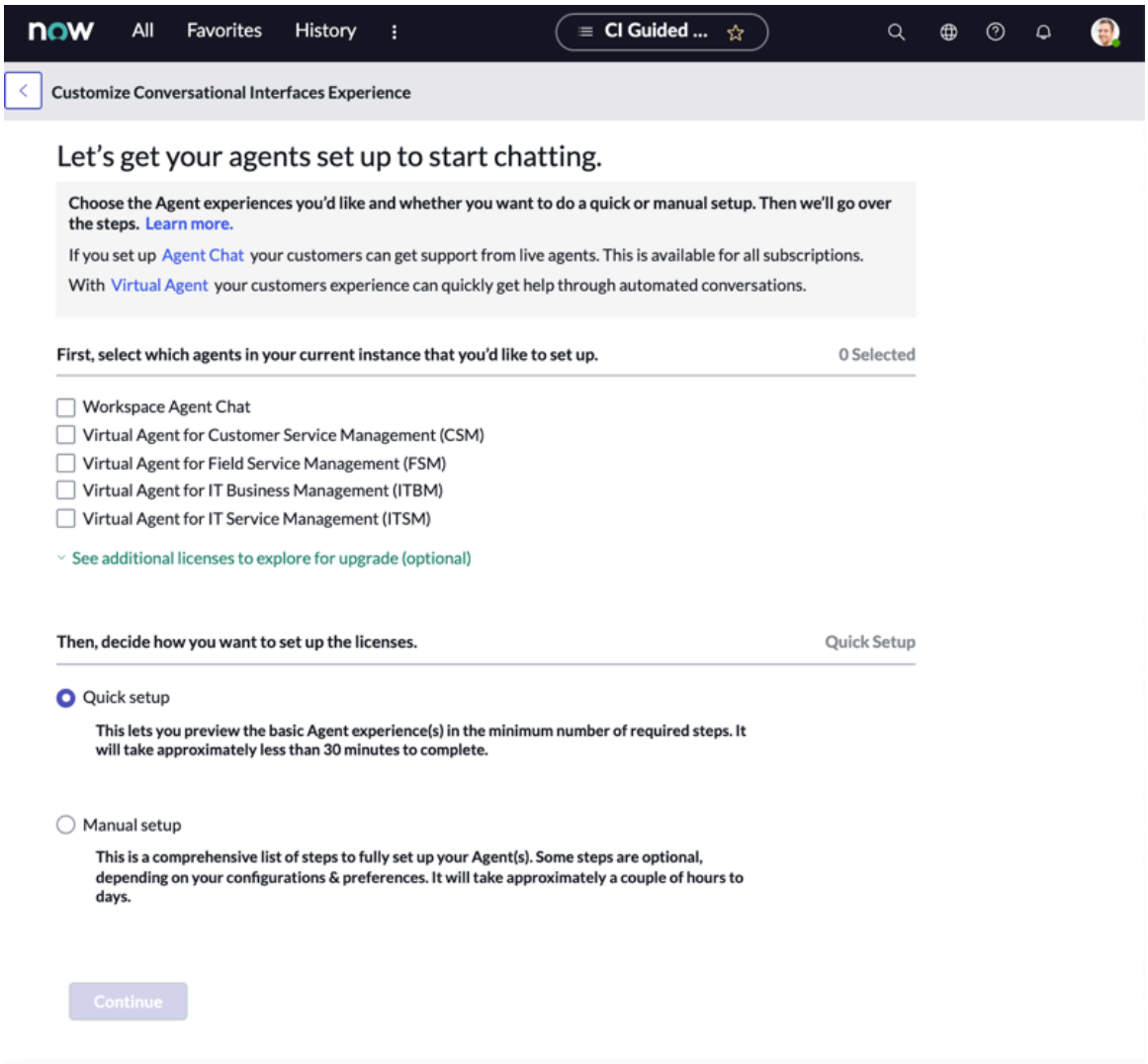
Die Systemadministratorrolle ist erforderlich, um die Plugins zu aktivieren und Anwendungen zu speichern. AWA-Administratoren und Virtual Agent -Administratoren können jedoch zusätzliche Setupaufgaben für ihre jeweiligen Lösungen ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen**.
   Die Seite „Conversational Interfaces Guided Setup“ wird angezeigt.
2. Lesen Sie die Abschnitte Erste Schritte und Zu beachtende Punkte für das Setup, die Informationen zum Setup-Prozess enthalten und verschiedene Punkte hervorheben, die vor der Implementierung von Virtual Agent, Mitarbeiterchatoder beidem zu beachten sind.
   Überlegen Sie auch, ob Sie das Schnell-Setup ausführen möchten, um Ihre Agents in nur 30 Minuten und mit einer minimalen Anzahl von Schritten auszuführen. Das manuelle Setup umfasst eine umfassende Reihe von Schritten zum Einrichten Ihrer Agents und kann je nach Konfiguration einige Stunden oder mehrere Tage dauern.
3. Wählen **Sie Erste Schritte aus**.
4. Wählen Sie unter Customize your setup (Setup anpassen) **Erste Schritte** und dann **Konfigurieren**, um Ihr personalisiertes Setup zu starten.
5. Wählen Sie den Typ der verwendeten Agents und den Setup-Typ (Schnell oder manuell) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen **Sie Fortfahren aus**, und führen Sie die nachfolgenden Setup-Aufgaben durch.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Setupaufgaben abgeschlossen haben, können Sie und Ihre Themenautoren die mit Virtual Agentbereitgestellten Funktionen erkunden, z. B. vorab erstellte Konversationen überprüfen und Konversationsthemen für Ihre Endbenutzer erstellen oder aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Geführtes Setup

Konversations-Schnittstellen – Referenz

Konversations-Schnittstellen -Referenzthemen enthalten gemeinsame technische Beschreibungen von Funktionen, die für Virtual Agent und Mitarbeiterchatgelten, z. B. die Tabelle „Interaktionen“.

Datenverwaltung in Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie Datenverwaltungstools, z. B. Tabellenbereinigungen, um Konversations-Schnittstellen -Tabellen zu verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Tabellenbereinigung

Virtual Agent verfügt über eine Richtlinie zur Datenaufbewahrung, die automatisch Datensätze aus bestimmten Basissystemtabellen löscht, wenn sie ein bestimmtes Alter erreichen, um zu verhindern, dass Tabellen eine unüberschaubare Größe erreichen. Einige Tabellen Virtual Agent und zugehörige Tabellen Konversations-Schnittstellen werden nicht automatisch bereinigt. Sie können die Tabellenbereinigung für die folgenden Tabellen aktivieren.

Konversations-Schnittstellen Tabellen, die bereinigt werden müssen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname	Beschreibung	Standardmäßiges Datensatzalter (Sekunden)
Analytik des Chatservers	sys_cs_analytics	Serverdatensätze, die Sys-IDs für Nachrichten, Threads, Konversationen, Benutzer und Events enthalten.	7.776.000
Konversationen	sys_cs_conversation	Konversationsdetails, einschließlich Themendefinition, verwendetes Gerät und Verbraucher (Benutzer). **Hinweis:** Die Tabellenbereinigung löscht auch automatisch die zugehörigen Datensätze für Folgendes: • Konversationsnachrichten • Konversationsaufgaben • Konversationsteilnehmer • Sitzungsbindungen • Obszöne Nachrichten werden bei Verwendung des Obszönitätsfilters protokolliert	5.184.000
Zuletzt gelesene Nachricht	sys_cs_message_last_read	Nachrichten-IDs der letzten Nachrichten, die von Benutzern in Chat- und Messaging-Kanälen gelesen wurden.	15.552.000
CI-Analyse	sys_ci_analytics	In Conversational Analytics verwendete Konversationsdetails. Wenn die Konversations-ID verfügbar ist, entfernt die Tabellenbereinigung geschlossene, vollständige und fehlerhafte Konversationen aus der Tabelle „Konversationen“ [sys_cs_conversation].	604.800

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Tabelle „Auto Flushes“ [sys_auto_flush] werden die Basissystemtabellen und das entsprechende Datensatzalter aufgelistet. Wenn die Tabellenbereinigung aktiviert ist, löst die geplante Aufgabe „Tabellenbereinigung“ die Tabellenbereinigung aus, um die Datensätze zu entfernen, die das Standard-Datensatzalter erreichen. Bei Bedarf können Sie das Datensatzalter für eine Tabelle ändern und Bedingungen zum Filtern der zu entfernenden Datensätze angeben. Details finden Sie unter Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Virtual Agent -Tabellen.

Wenn eine Tabelle zugehörige untergeordnete Tabellen hat, führt die Tabellenbereinigung automatisch eine kaskadierende Löschung durch, um die zugehörigen untergeordneten Tabellen zu entfernen. Wenn beispielsweise die Tabellenbereinigung für die Konversationstabelle [sys_cs_conversation] aktiviert ist, wird die Tabellenbereinigung automatisch ausgeführt, wenn die Tabelle 60 Tage (5.184.000 Sekunden) alt ist. Die Tabellenbereinigung führt auch eine kaskadierende Löschung durch, um die zugehörigen untergeordneten Tabellen zu entfernen. Weitere Informationen zur Tabellenbereinigung in Now Platformfinden Sie unter Tabellenbereinigung .

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Virtual Agent -Tabellen

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für bestimmte Tabellen, die in Virtual Agent und Konversations-Schnittstellenverwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Tabellenbereinigung für die folgenden Tabellen Virtual Agent und Konversations-Schnittstellen aktivieren:

- Chat-Server [sys_cs_analytics]
- Konversationen [sys_cs_conversation]
- Zuletzt gelesene Nachrichten [sys_cs_message_last_read]
- CI-Analytics [sys_ci_analytics]

Prozedur

1. Öffnen Sie die Auto-Flush-Tabelle [sys_auto_flush], indem Sie `sys_auto_flush.list` im Filternavigator eingeben.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die für die Bereinigung aktiviert werden soll.
3. Ändern Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Formular „Automatisch leeren“.

Feld	Beschreibung
Alter in Sekunden	Die Zeit in Sekunden, die angibt, wann Datensätze in der Tabelle gelöscht werden sollen. Um das Alter zu ändern, geben Sie den neuen Wert in Sekunden ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für diese Tabelle. Wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	diese Option aus, um die Tabellenbereinigung zu aktivieren.
Löschung kaskadieren	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für zugehörige Tabellen. Einige Tabellen können untergeordnete Tabellen haben, die ebenfalls automatisch bereinigt werden.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu entfernenden Datensätze definieren.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Die regelmäßige Aufgabe „Tabellenbereinigung“ führt die Bereinigung automatisch aus, wenn die Tabellendatensätze das angegebene Datensatzalter und alle von Ihnen festgelegten Bedingungen erreichen.

Tabelle „Interaktionseinblicke“.

Die Analyse der Benutzerstimmung bereitet Service Desk-Mitarbeiter auf den Ton eingehender Gespräche vor. Geschäftsregeln können basierend auf diesem Wert erstellt werden, und Service Desk-Mitarbeiter können im Chat die entsprechenden Aktionen ausführen, unabhängig davon, ob der Chat von Virtual Agent, einem anderen Servicemitarbeiter oder aus einer Warteschlange stammt.

Sowohl synchrone als auch asynchrone Kanäle unterstützen die Stimmungsanalyse. Verwenden Sie Task Intelligence, um die Stimmungsanalyse einzurichten.

Wenn konfiguriert, wird die Stimmungsanalyse am Ende einer Virtual Agent - oder Servicemitarbeiter-Konversation durchgeführt. Die Benutzerstimmung wird in der Tabelle „Interaktionseinblicke“ [sys_cs_interaction_insight] gespeichert.

Tabelle „Interaktionseinblicke“.

Feld	Beschreibung
Interaktion	Die Sys-ID für die Konversation in der Tabelle „Interaktionen“ [interaction].
Stimmung	Zeigt die Stimmungsebene der Interaktion an, wenn die Stimmungsanalyse für die Instanz aktiviert ist. Dieser Wert kann Service Desk-Mitarbeitern in der Schnittstelle Mitarbeiterchat angezeigt werden. Geschäftsregeln können basierend auf diesem Wert bei der Übergabe erstellt werden (Virtual Agent an Service Desk-Mitarbeiter, Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter an Warteschlange). Gültige Werte: • Positiv • Neutral • Negativ • null (kein Wert bewertet)
Stimmung normalisiert	Stimmungspunktzahl zwischen -0,5 (negative Stimmung) und 0,5 (positive Stimmung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Interaktionseinblicke“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie können diese Werte ändern, indem Sie die Systemparameter *com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value* und *com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value* anpassen.
Typ	Typ der durchgeführten Analyse. Zum Beispiel *Sentiment*.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters oder Virtual Agent.
Benutzertyp	Der Typ des Benutzers. Zum Beispiel *Agent*.

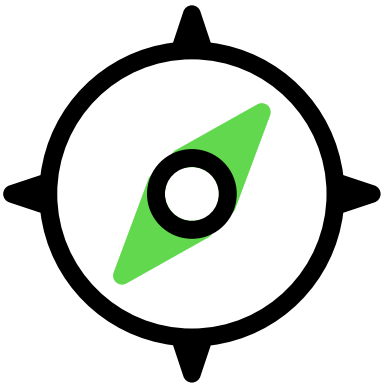
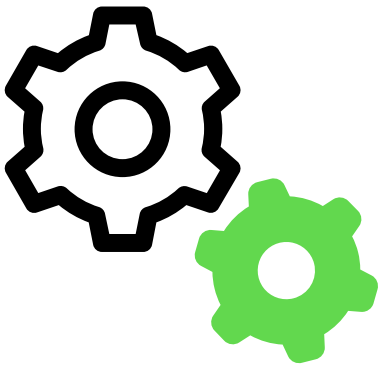
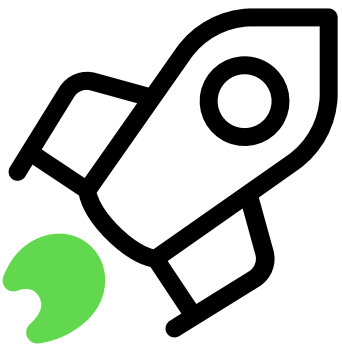
Virtual Agent

Nutzen Sie die Produktivität Ihres Unternehmens mit ServiceNow® Virtual Agent. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden eine benutzerfreundliche Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen bereit, die auf künstlicher Intelligenz basieren.

Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Einführung in die Virtual Agent -Plattform zu erhalten und sich mit dem Produkt vertraut zu machen. In diesem Video wird der Virtual Agent erläutert, es zeigt eine Beispieldemonstration, einschließlich der Übergabe an einen Live Agent, und es stellt den Virtual Agent-Designer vor.

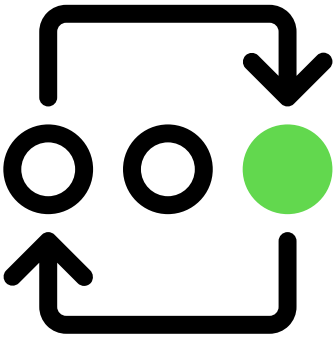
Erste Schritte mit Now Platform Virtual Agent

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit Now Platform Virtual Agentzu beginnen.

Erkunden	Planen und konfigurieren	Erstellen und bereitstellen
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Kunden und Service Desk-Mitarbeiter Virtual Agent verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Virtual Agent-Implementierung.	Entwerfen und erstellen Sie automatisierte Konversationen und wiederverwendbare Themenkomponenten.

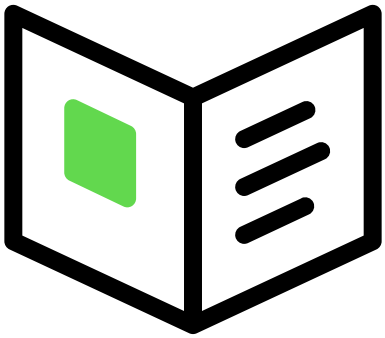
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren und verwalten



Erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Referenz

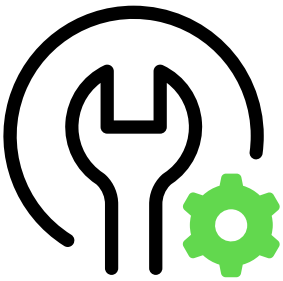


Ruft Beschreibungen der Virtual Agent-Designer-Schnittstelle und technische Details zu Virtual Agent ab.

Erste Schritte mit Virtual Agent für bestimmte Unternehmen

Um Virtual Agent für IT Service Management, Kundenservice-Managementoder HR Service Deliveryzu erkunden, wählen Sie eine Geschäftskachel aus, um mehr zu erfahren.

Virtual Agent für IT Service Management



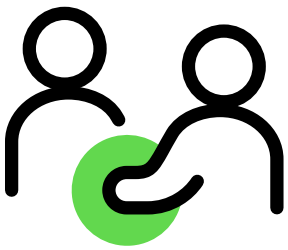
Vordefinierte Virtual Agent -Themen, die Ihren Mitarbeitern bei der Erledigung allgemeiner IT-bezogener Aufgaben helfen.

Virtual Agent für Kundenservice-Management



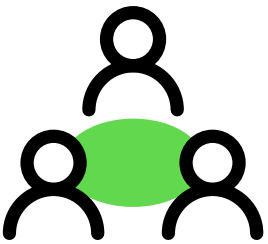
Vordefinierte Virtual Agent Themen, die Ihren Kunden bei der Durchführung allgemeiner Selfserviceaufgaben helfen.

Virtual Agent für HR Service Delivery



Vordefinierte Virtual Agent Themen, die Ihren Mitarbeitern bei der Erledigung allgemeiner HR-bezogener Aufgaben helfen.

Virtual Agent für Workplace Service Delivery



Vordefinierte Virtual Agent -Themen, die Ihren Mitarbeitern bei der Erledigung allgemeiner arbeitsplatzbezogener Aufgaben helfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Ressourcen:

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Conversational Interfaces Academy

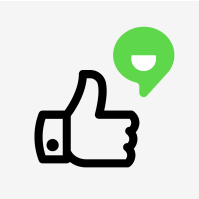
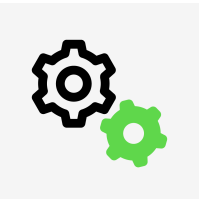
Hinweis:
Wir verbessern die Leistung und die Benutzer-Experience, indem wir die zusammengefassten In-App-Aktivitäten nachverfolgen, einschließlich der Interaktion mit unserer App. Diese Nachverfolgung konzentriert sich eher auf zusammengefasste technische Informationen als auf personenbezogene Daten.

Virtual Agent erkunden

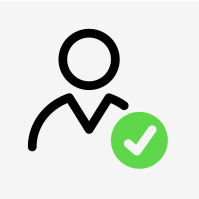
Die ServiceNow Virtual Agent Plattform bietet Benutzerhilfe durch Konversationen innerhalb einer intelligenten Messaging-Schnittstelle. Entwerfen und erstellen Sie automatisierte Konversationen mit einem sofort einsatzbereiten System, mit dem Ihre Benutzer schnell Informationen erhalten, Entscheidungen treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben mit Virtual Agentausführen können.

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie im Developer Portal (Anmeldung erforderlich). Navigieren zu **Mehr erfahren** > **Kurse** > **Virtual Agent**.

Vorteile von Virtual Agent

	**Benutzerzufriedenheit** Stellen Sie besseren Selfservice bereit, indem Sie mit einer jederzeit verfügbaren Omni-Channel-Experience dafür sorgen, dass Benutzer und Kunden schnell das bekommen, was sie benötigen. Bieten Sie Benutzern die Möglichkeit, Tag und Nacht sofortige Hilfe zu erhalten. Steigern Sie die Benutzer- und Kundenzufriedenheit durch eine personalisierte Virtual Agent-Experience, indem Benutzerinformationen gespeichert und im Gespräch angewendet werden.
	**Höhere Produktivität** Bieten Sie Benutzern und Ihren Mitarbeitern und Technikern durch die Abwendung von Tickets und die Reduzierung des Anrufvolumens eine optimale Experience. Steigern Sie die Produktivität, indem Sie auf beliebigen Kanälen wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger und Workplace einen Virtual Agent bereitstellen.
	**Unterstützung der Automatisierung** Durch die Automatisierung häufiger Supportaufgaben können Sie Supportorganisationen skalieren und Service Desk-Mitarbeitern und Technikern den Rücken frei halten, damit sie sich auf komplexere Benutzerprobleme konzentrieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Handlungsfähigkeit für Serviceverantwortliche

Versetzen Sie Serviceverantwortliche in die Lage, auch ohne Data-Science-Kenntnisse schnell KI-Fähigkeiten bereitzustellen und zu verfeinern.

Virtual Agent Funktionen



Personalisierte Experiences

Virtual Agent verwendet den vollständigen Kontext von Now Platform®, um intelligente, personalisierte und aussagekräftige Konversationen bereitzustellen, mit denen die Dinge tatsächlich erledigt werden. Administratoren können benutzerdefinierte Chat-Experiences für Benutzer einrichten, in denen sie Virtual Agentausführen.



Now Assist in Virtual Agent

Aktivieren Sie Now Assist in Virtual Agent, um die Leistungsfähigkeit großer Sprachmodelle (LLMs) zu nutzen und eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu schaffen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann. Die Verwendung von LLMs für die Themenerkennung vereinfacht den Setup- und Konfigurationsaufwand für Virtual Agent.



Natural Language Understanding (NLU)

Aktivieren Sie Virtual Agent mit NLU, um die Absicht dessen zu verstehen, wonach Personen suchen, und ihnen relevantere Antworten zu geben. Jeder kann in einfacher, alltäglicher Sprache und in Konversationen, die genau auf ServiceNow® Workflows abgestimmt sind, die Sie im Laufe der Zeit leicht weiterentwickeln können, das bekommen, was er benötigt.



Vorgefertigte Konversationsthemen

Stellen Sie KI-gestützte Chatbot-Konversationen schnell mit anpassbaren Vorlagen für die gängigsten IT-, HR- und Kundenserviceszenarien von Unternehmen bereit.



Virtual Agent-Designer

Erstellen und testen Sie Konversationen ohne Skripting oder fortgeschrittene Kenntnisse. Ziehen Sie Elemente per Drag-and-Drop auf die grafische Canvas, um den gesamten Flow anzuzeigen. Gehen Sie mit Verzweigungen, Schleifen und Skripts weiter.



Übergabe an Servicemitarbeiter

Übertragen Sie den gesamten Konversationsverlauf und -kontext nahtlos an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter, damit dieser schnell auf Eskalationen reagieren und Benutzerprobleme lösen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

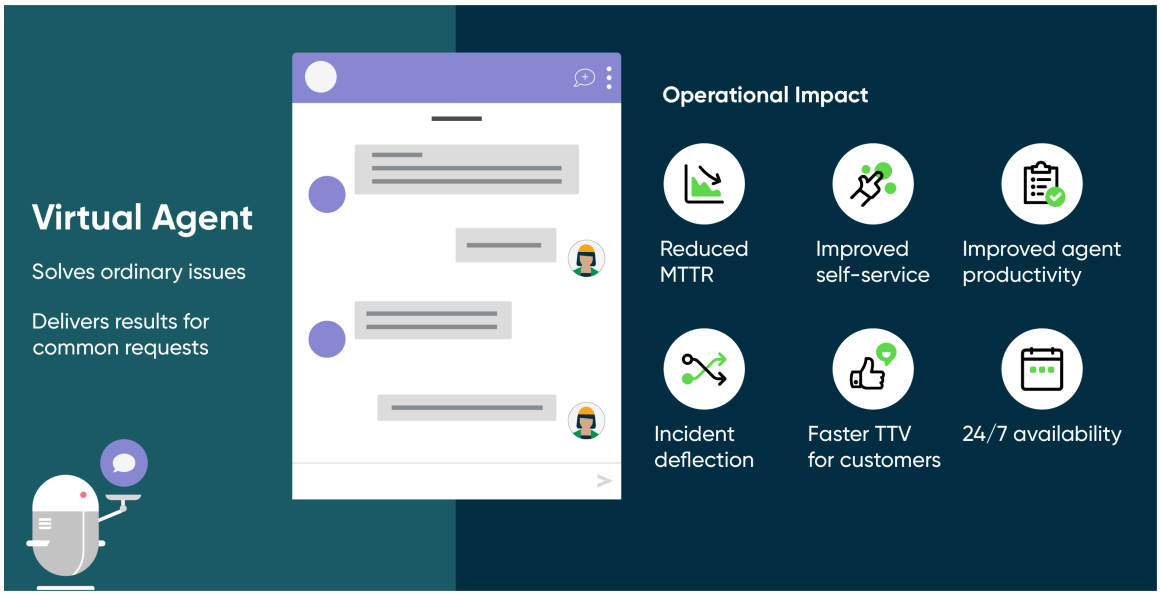
	**NLU-Workbench** Erstellen und optimieren Sie ausgefeilte Modelle, die für das Vokabular und die Akronyme Ihrer Organisation spezifisch sind, ohne eine einzige Codezeile zu schreiben. Ermöglichen Sie jedem, Absichten zu definieren und Ihren Now Platform -Daten Entitäten zuzuordnen, indem Sie Beispielsätze eingeben.
	**Kanalintegrationen** Stellen Sie eine Verbindung dort her, wo sich Ihre Mitarbeiter und Kunden bereits befinden – in Webportalen, Now® Mobile -Apps und Tools für die Zusammenarbeit wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger, die Unternehmens-Messaging-App „Workplace from Facebook“ und jede andere beliebte Chat- oder Messaging-App.
	**Notifications** Stellen Sie Mitarbeitern Echtzeitwarnungen und Statusaktualisierungen bereit, einschließlich umsetzbarer Benachrichtigungen und SMS-Benachrichtigungen. Stellen Sie Benachrichtigungen über alle unterstützten Kanäle bereit, einschließlich Web, Slack, Arbeitsplatz und SMS. Sie können schnell Feedback für kritische Entscheidungen einholen und Anforderungen schneller lösen.
	**Mehrere NLU-Provider** Verwenden Sie die native, integrierte NLU-Engine von ServiceNow, oder verbinden Sie optional IBM Watson Assistant oder Microsoft LUIS für die Absichts- und Entitätserkennung in zusätzlichen Sprachen.

Virtual Agent betriebliche Auswirkungen

Virtual Agent hilft bei der Lösung normaler Probleme und liefert Ergebnisse für häufige Anforderungen. Wenn Virtual Agent allgemeine, alltägliche Aufgaben und Anforderungen bearbeitet, können sich Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker auf komplexere Benutzerprobleme konzentrieren.

Virtual Agent wandelt die Zeit, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker für die Bearbeitung von Benutzeranforderungen mit geringen Auswirkungen aufwenden, z. B. Passwortzurücksetzung, Beurlaubung oder Informationen zu einem aktuellen Auftrag, in eine aussagekräftige, intelligent verwaltete Interaktion um. Verwandeln Sie Ihre häufigen Interaktionen in eine verbesserte Benutzer-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Virtual Agent ist verfügbar, um Organisationen in Ihrem Unternehmen zu unterstützen, einschließlich IT Service Management, Kundenservice-Managementund HR Service Delivery. Virtual Agent unterstützt diese Organisationen bei folgenden und weiteren Aufgaben:

- Antworten auf häufig gestellte Fragen
- Bereitstellung von Tutorial, Anleitungsinformationen
- Datensätze abfragen oder aktualisieren, um z. B. den Status von Fällen oder Incidents abzurufen
- Daten (z. B. Anhänge) für den Live Agent erfassen
- Diagnosen durchführen
- Mehrstufige Probleme lösen

Komponenten

Die Virtual Agent Plattform umfasst die folgenden Komponenten:

Virtual Agent Konversationsschnittstelle (Client)

Mit Virtual Agent interagieren Ihre Benutzer mit einem Virtual oder Live Agent über verschiedene Messaging-Services. Sie können den webbasierten Chat-Client konfigurieren, der für Serviceportal sowie für Umgebungen mit Apple iOS und Google Android verfügbar ist. Ihre Benutzer können mit einem Virtual Agent über die Now Mobile-App sowie über die ServiceNow Integrationen für Enterprise-Messaging-Anwendungen von Drittanbieterninteragieren: Slack, Microsoft Teamsund Facebook Workplace. Sie können auch die Virtual Agent-Schnittstelle für Facebook Messenger, eine Messaging-Anwendung für Endanwender, konfigurieren.

Zusätzlich zu den von Virtual Agent unterstützten Clients können Sie benutzerdefinierte Chat-Integrationen für Konversationen mit anderen Chat-Anbietern erstellen. Diese benutzerdefinierten Chat-Integrationen ermöglichen es Ihren Endbenutzern, über andere Chatkanäle mit Virtual Agent und Servicemitarbeitern zu interagieren.

Virtual Agent-Designer

Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um automatisierte Konversationen zu entwickeln, zu testen und bereitzustellen, die Ihre Benutzer bei gängigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemen oder Self-Service-Aufgaben unterstützen. Virtual Agent-Designer ist ein grafisches Tool zur Erstellung der Dialog-Flows von Konversationen, sogenannten Themen. Ein Thema definiert den Dialog zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen oder ein Problem zu lösen.

Zusätzlich zu den Themen können Sie auch wiederverwendbare Themenkomponenten erstellen, z. B. Themenblöcke, die bestimmte Funktionen ausführen, oder benutzerdefinierte Steuerelemente (Benutzeroberflächenobjekte) zur Verwendung in Ihren Konversationen.

Sie können generative KI über Now Assist in Virtual Agent verwenden, um die Anforderung des Benutzers mit der gewünschten Konversation oder dem gewünschten Thema abzugleichen. Sie können Konversationen erstellen, die auf von Benutzern eingegebenen Schlüsselwörtern basieren. Oder Sie können NLU-Modelle (Natural Language Understanding) anwenden, mit denen Ihr Virtual Agent verstehen, verarbeiten und darauf reagieren kann, was Benutzer während einer Konversation sagen.

Vordefinierte Themen und Themenblöcke sind für verschiedene ServiceNow -Anwendungen verfügbar, z. B. Kundenservice-Management (CSM), HR Service Delivery, IT Service Management und mehr.

Live Agent-Support

Geben Sie Benutzern die Option, zu einem menschlichen Agent zu wechseln, um Unterstützung bei Bot-Konversationen zu erhalten. Virtual Agent ist mit Live Chat integriert, um einen nahtlosen Übergang von einem Virtual Agent zu einem Live Agent zu ermöglichen. Benutzer können während einer Konversation mit einem Virtual Agent jederzeit die Übertragung an einen Live Agent verlangen. Sie können eine Übertragung an einen Live Agent auch durch selbst entwickelte benutzerdefinierte Konversationsflüsse initiieren.

Unterstützung für Large Language Models (LLM).

Verwenden Sie LLMs anstelle von NLU oder Stichwörtern, um mehr Konversations-Experiences zu schaffen. Now Assist in Virtual Agent verwendet LLMs und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den Zeitaufwand für die Themenerkennung von Natural Language Understanding (NLU) zu reduzieren.

Virtual Agent und Virtual Agent Lite

Die Virtual Agent -Plattform ist als professionelles Abonnement oder in einer eingeschränkten Version verfügbar, die automatisch in Now Platform®enthalten ist:

- Virtual Agent (professional) – Bietet alle Kernfunktionen zum Erstellen und Bereitstellen von Virtual Agent-Konversationen für Ihre Virtual Agent Clients. Enthält die folgenden Funktionen, die automatisch mit dem Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) installiert werden:
  - Virtual Agent-Designer (unterstützt Natural Language Understanding (NLU) in Konversationen mit Virtual Agent)
  - Virtual Agent -Webclient
  - Virtual Agent-Benachrichtigungen
  - Framework für „Benutzerdefinierte Chatintegrationen für Konversation“
  - Konversations-Schnittstellen -Konsole für die Administratorkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Themenvorschläge (AppServiceNow Store)
- Conversational Analytics (AppServiceNow Store)

Hinweis:
Bei der Erstinstallation von Virtual Agent über das Glide Virtual Agent-Plugin werden die Apps Themenvorschläge und Conversational Analytics automatisch installiert. Nachfolgende Updates dieser Anwendungen müssen aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen und installiert werden.

- Virtual Agent Lite – Stellt eine eingeschränkte (Test-)Version von Virtual Agent für ITSM-Standardkunden bereit. Wird mit ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite verwendet, das mehrere vorgefertigte Konversationen für allgemeine IT-Supportanfragen bietet. Diese stichwortbasierten Konversationen werden im Webchat-Client und in Virtual Agent-Messaging-Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceund Facebook Messenger ausgeführt.

Virtual Agent-Komponenten

Virtual Agent für IT Service Management

Ermöglichen Sie Ihren IT-Technikern, sich auf herausforderndere und anspruchsvollere Benutzeranfragen und Incidents zu konzentrieren, indem Sie die häufigsten und einfacheren Incidents an einen Virtual Agent weiterleiten. ITSM Virtual Agent verbessert die Experience sowohl der IT-Techniker als auch der Mitarbeiter, indem IT-bezogene Fragen sofort beantwortet werden.

- **Guided Setup für Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter**

  Gehen Sie die Schritte zum Konfigurieren Ihrer Instanz mit Virtual Agent oder Arbeitsbereich Mitarbeiterchat (Service Desk-Mitarbeiter) durch. Setup-Anweisungen werden angepasst, um den Konfigurationsprozess zu optimieren.

- **Automatische Problemlösung**

  Lenken Sie proaktiv einige der häufigsten ITSM-Incidents durch umsetzbare Benachrichtigungen zu ITSM Virtual Agent um. Die automatische Problemlösung ermöglicht ITSM Virtual Agent die proaktive Lösung von Incidents durch eine Konversation über den bevorzugten Chatkanal des Benutzers.

- **Umsetzbare Benachrichtigungen**

  Senden Sie Mitarbeitern über Virtual Agent interaktive Nachrichten auf Grundlage von ausstehenden Aufgaben oder Warnungen. Leiten Sie einige der häufigsten ITSM Incidents an ITSM Virtual Agentweiter, reduzieren Sie das Incident-Volumen an den Service Desk, und helfen Sie Mitarbeitern, ITSM Virtual Agent als Lösungskanal zu entdecken.

- **Themenvorschläge**

  Verwenden Sie die App Themenvorschläge, um vorgefertigte Virtual Agent]-Themen zu identifizieren, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können. Themenvorschläge verwendet Intent Discovery, um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vordefinierte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, deren Erstellung nützlich wäre.

- **Integration**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit anderen Now Platform -Anwendungen, z. B. AI Search . Fügen Sie in Flow Designerintegrierte automatisierte Workflows zu -Konversationsthemen hinzu. Sie können diese Workflows erweitern, um über vorgefertigte IntegrationHub -Speichen auf viele Services von Drittanbietern zuzugreifen. Ermöglichen Sie Ihren Benutzern beispielsweise, eine WhatsApp -Chatkonversation mit einem Virtual Agent zu initiieren, indem Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) verwenden.

- **Verwalten Sie den Konversations-Flow für Microsoft 365 Gruppen**

  Verwalten Sie eine Gruppe Microsoft 365 mit einem vordefinierten Satz von Themen. Mit diesem Konversations-Flow können Sie Microsoft 365-Gruppen erstellen, Benutzer in diese Microsoft 365-Gruppen einfügen oder daraus entfernen usw.

- **Konversations-Flow für Microsoft Active Directory Verteilerliste verwalten**

  ITSM Virtual Agent hilft Administratoren bei der Verwaltung einer lokalen Microsoft Active Directory -Verteilerliste mithilfe eines vordefinierten Satzes von Themen. Administratoren können Benutzer zu einer Verteilerliste hinzufügen und entfernen, Verteilerlisten erstellen und Verteilerlistendetails anzeigen.

- **Benutzerdefinierte Begrüßungen und heraufgestufte Themen**

  Bieten Sie Ihren Endbenutzern benutzerdefinierte Chat-Experiences basierend auf ihrem Kontext, z. B. das Serviceportal, über das sie Virtual Agent -Chats initiieren. Beispielsweise können Benutzer verschiedene Begrüßungen von Virtual Agent erhalten oder verschiedene heraufgestufte Themen sehen, die zu Beginn einer Konversation angezeigt werden.

- **Themenkategorien, Konversationen und Themenblöcke**

  Nutzen Sie zahlreiche vordefinierte ITSM Virtual Agent Themenkonversationen, die in mehreren Themenkategorien enthalten sind, darunter: **ITSM-Erfüller**, **ITSM-IT-Probleme**, **ITSM-Selfservice**, **Setup-Themen**. Erstellen Sie Themenblöcke und Vorlagen, und verwenden Sie sie erneut, um allgemeine Funktionen in ITSM Virtual Agent -Konversationen auszuführen. Passen Sie die Konversations-Experiences für Ihre Endbenutzer basierend auf dem Kontext (Umgebung) an, in dem sie Virtual Agentausführen.

Virtual Agent für Kundenservice-Management

Vordefinierte Konversationen zu Virtual Agent -Themen ermöglichen es Ihren Kunden, schnell und effizient die benötigte Kundenservice-Hilfe zu erhalten. Durch die Integration von NLU-Modellen in Ihre Virtual Agent-Themen können Chatbots den Benutzer analysieren, verstehen und basierend auf der abgeleiteten Absicht zum richtigen Thema navigieren.

Integrieren Sie Kundenservice-Management Virtual Agent mit Facebook Messenger, um Virtual Agent-Konversationen im Messenger zu ermöglichen.

Virtual Agent für HR Service Delivery

Virtual Agent verbessert die Mitarbeiter-Experience, indem HR-bezogene Fragen sofort beantwortet werden. Während eines virtuellen Chats können Mitarbeiter jederzeit eine Interaktion mit einem HR-Mitarbeiter anfordern. Das Basissystem bietet zahlreiche vordefinierte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

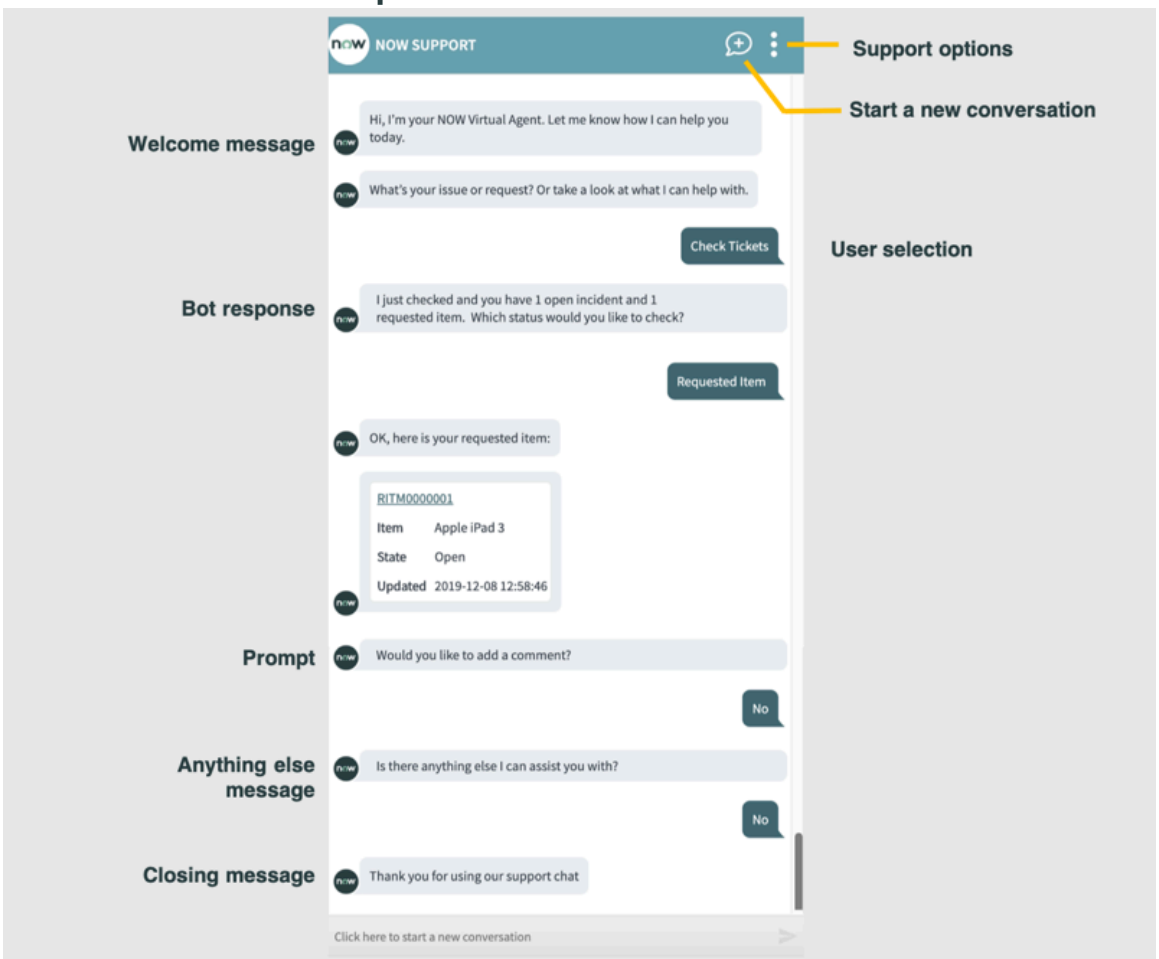
Virtual Agent thematische Konversationen, die Ihren Mitarbeitern bei der Erledigung allgemeiner Selfservice-HR-Aufgaben helfen sollen.

Virtual Agent Webclient-Schnittstelle

Die Webclient-Schnittstelle Virtual Agent erfasst eine automatisierte Messaging-Sitzung zwischen Virtual Agent und dem Benutzer. Benutzer können eine Liste aller Themen anzeigen, bei denen der Bot helfen kann, eine Anforderung eingeben, eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter anfordern, Anhänge senden und empfangen sowie visuelle und/oder Audio-Benachrichtigungen erhalten.

Die Oberfläche des Web-Clients verwendet das Service Portal-Web-Widget, das Sie für benutzerdefinierte Serviceportale konfigurieren können. Dieses Widget ist in CSM, HR Service Delivery und ITSM Service Portals verfügbar.

Einfaches Konversationsbeispiel – Web-Client



Eine einfache Konversation enthält normalerweise die folgenden Elemente:

- Standard-Begrüßungsnachricht des Virtual Agent, gefolgt von der ersten Aufforderung zur Konversation. Die erste Aufforderung fordert die Benutzer auf, eine Frage einzugeben oder aus einer Liste verfügbarer Themen auszuwählen.
- Benutzerantwort auf die erste Aufforderung. In diesem Beispiel wählt der Benutzer das Thema zum Prüfen eines IT-Tickets.
- Reihe von Aufforderungen, Bestätigungen und Antworten, die zwischen dem Virtual Agent und dem Benutzer ausgetauscht werden, bis die Benutzer ihre Ziele erreichen oder ihre Aufgaben abschließen. In Bot-Aufforderungen können Sie verschiedene

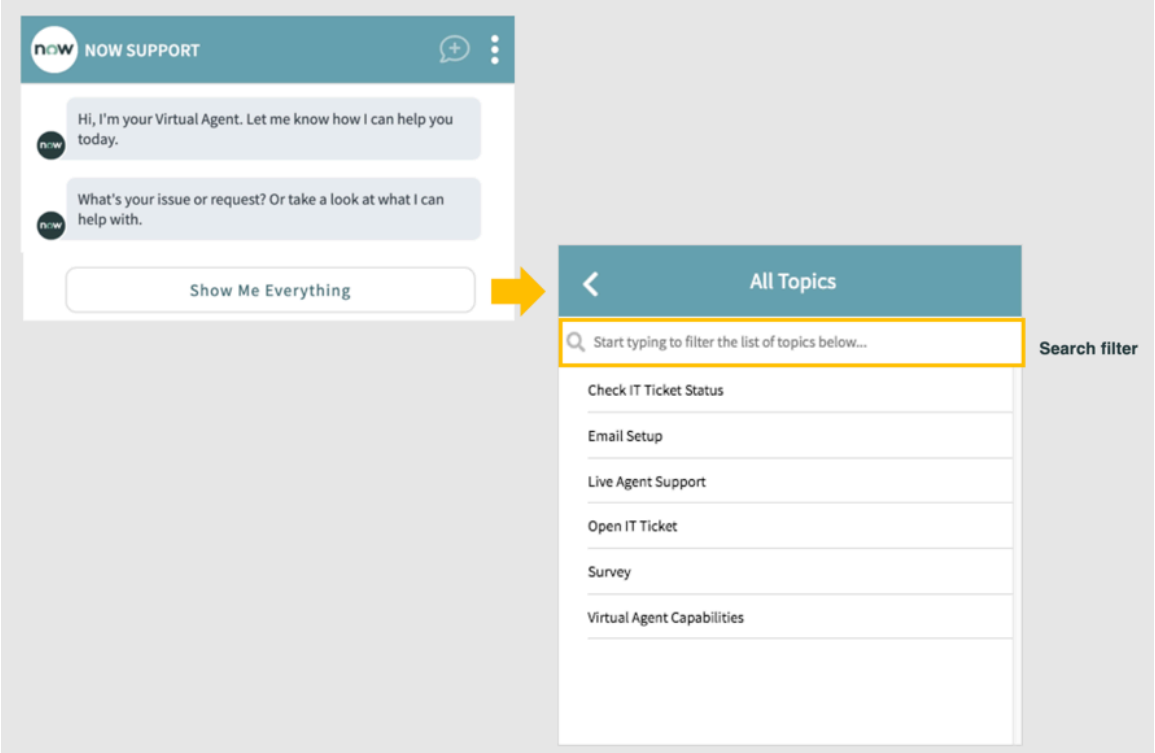
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelemente verwenden, z. B. Auswahllisten mit Schaltflächen oder ein Karussell von Bildern zur Auswahl eines Elements.

- Abschließende Nachricht, um die Konversation zu beenden.

Wenn Benutzer eine Konversation mit dem Bot beginnen, können sie eine Anfrage eingeben oder eine Liste mit allen Informationen anzeigen, bei denen der Bot helfen kann. Wenn der Benutzer alle Informationen sehen möchte, werden im Chat-Fenster alle verfügbaren Themen angezeigt. Benutzer können das Suchfeld verwenden, um die Liste der Themen zu filtern.

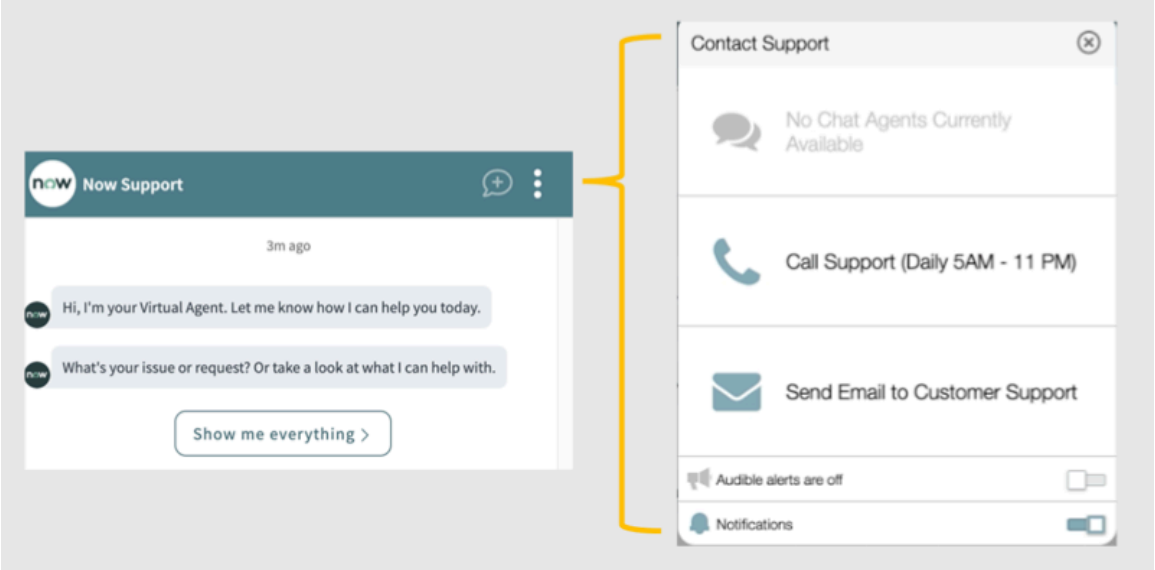
Alle Themen anzeigen



Die Konversationsschnittstelle bietet Ihren Benutzern verschiedene Optionen zum Verwalten der Konversation. Benutzer können die aktuelle Konversation beenden und eine neue beginnen, sich an den Support wenden, um von einem Servicemitarbeiter sofort Hilfe zu erhalten, und akustische Warnungen für Chats steuern.

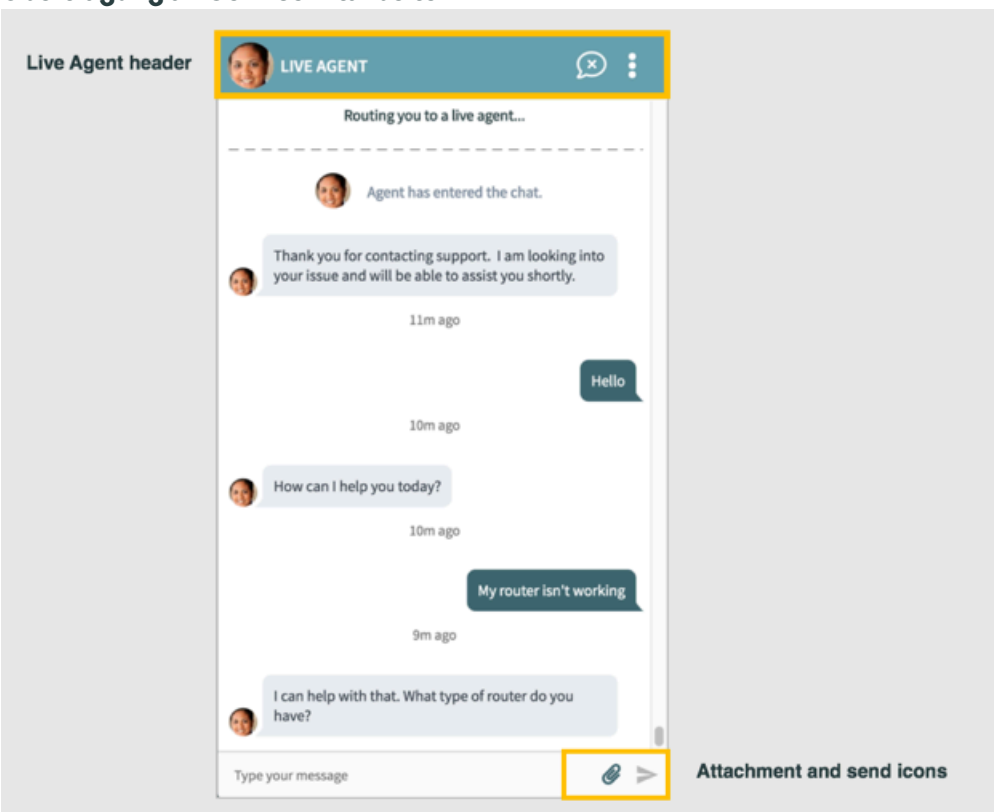
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Optionsmenü



Wenn Benutzer zu einem Live Agent wechseln, wird im Header des Chat-Fensters angezeigt, dass sie jetzt mit einem Live Agent interagieren. Die Symbole für Anhang und Senden sind im Chatfenster verfügbar, um Bild-, Text- und PDF-Dateien hochladen und an den Agent senden zu können.

Übertragung an Servicemitarbeiter



Während des Live-Chats können Benutzer eine Datei beliebigen Typs (z. B. Bild-, Text- oder PDF-Datei) anfügen und an den Agent senden. Das System führt automatisch eine Virenprüfung für den Dateianhang durch. Wenn die Überprüfung erfolgreich ist, wird die Datei an den Agent gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Überprüfung fehlschlägt, wird der Benutzer in einer Nachricht entsprechend informiert, sodass er die Datei korrigieren und dann erneut hochladen kann.
- Wenn bei Upload und Virenprüfung ein Timeout auftritt (der Upload zu lange dauert), wird der Benutzer in einer Nachricht informiert, dass die Datei nicht verarbeitet werden konnte, und aufgefordert, es erneut zu versuchen.

Hinweis:
Die meisten Chat-Clients unterstützen das Hochladen von Dateianhängen. Der Mobile-Chat-Client unterstützt jedoch nur das Hochladen von Dateianhängen in Bot-Konversationen. Benutzer können keine Dateien im Mobile-Chat mit einem Servicemitarbeiter hochladen.

Ihre Benutzer erhalten automatisch akustische und visuelle Warnungen, wenn sie eine Nachricht von einem Live-Agent oder Virtual Agent erhalten.

- Der visuelle Indikator zeigt im Serviceportal-Fenster neben dem Chatsymbol die Anzahl der empfangenen Nachrichten an. Wenn der Benutzer den Chat öffnet, wird der Indikator geschlossen.



- Ihre authentifizierten Endbenutzer können hörbare Warnungen von Chats über den Umschalter im Chat-Menü aktivieren oder deaktivieren (Support kontaktieren).
- Authentifizierte Endbenutzer können die Zustellung von Benachrichtigungen auch über den Umschalter im Chat-Menü aktivieren oder deaktivieren (Support kontaktieren).
- Für die standardmäßige akustische Benachrichtigung wird die Audiodatei sn_va_web_client_alert.mp3 verwendet.
  - Sie können den Ton ändern, den anfordernde Personen hören, indem Sie eine eigene Audiodatei hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Audiodateien verwalten.
  - Um die Audiobenachrichtigung für Ihre Instanz zu deaktivieren, verwenden Sie den Systemparameter `sysparm_disable_audio_notifications=true`. Beispiel: `https://<Name Ihrer Instanz>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true`

Schnellstart für Virtual Agent

Mit der Konsole Konversations-Schnittstellen können Sie Virtual Agent schnell zu einem Portal hinzufügen, Branding konfigurieren, die Begrüßung personalisieren und mit der Verwendung vorgefertigter ITSM-Konversationen Virtual Agent beginnen.

Wenn Sie eine Lizenz für ein Produkt von Now Assist haben, können Sie Kompetenzen von Virtual Agent auch innerhalb weniger Minuten in [Now Assist bereitstellen. Details finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Bevor Sie beginnen

Wenn Sie eine Lizenz für Virtual Agenthaben, helfen Ihnen die folgenden Abschnitte dabei, schnell zu beginnen und Konversationen für Ihre Organisation zu erstellen.

Wenn Sie keine Lizenz für Virtual Agenthaben, können Sie Virtual Agent Liteausprobieren, das vorinstalliert ist. Informationen zu den ersten Schritten mit Virtual Agent Lite finden Sie unter Schnellstart für Virtual Agent Lite.

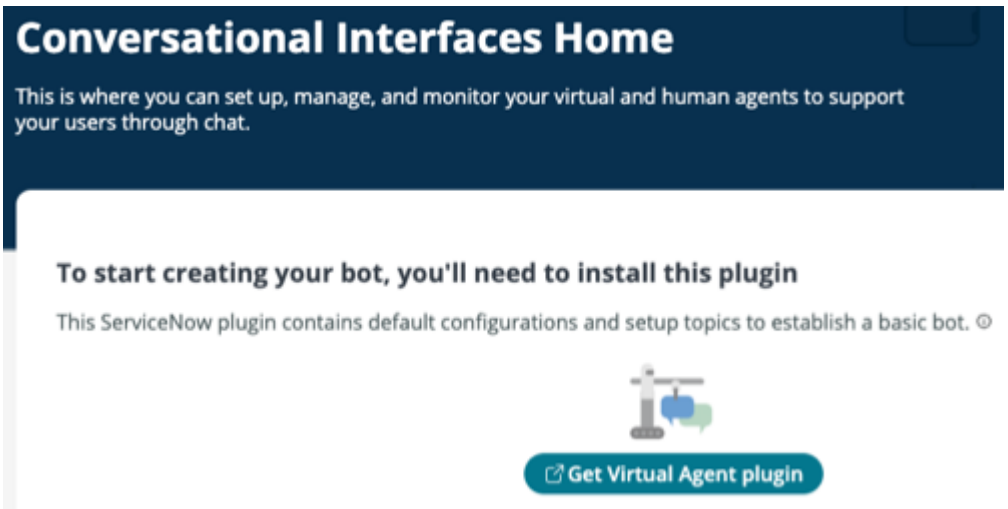
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Konsolenanwendung Konversations-Schnittstellen, um Virtual Agent schnell zu aktivieren und zu konfigurieren. Weitere Informationen zur Konsole Konversations-Schnittstellen finden Sie unter Konversations-Schnittstellen-Konsole.

Schritt 1: Virtual Agent und empfohlene Store-Plugins aktivieren

Wenn Virtual Agent in Ihrer Instanz nicht aktiviert wurde, müssen Sie es installieren.

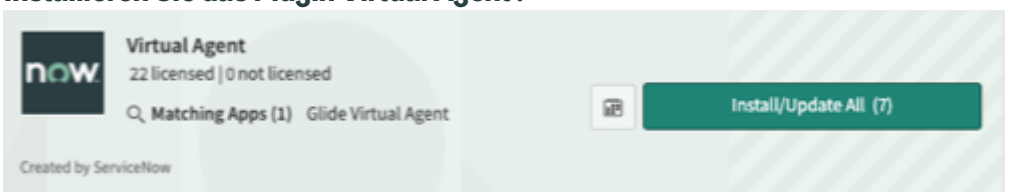
KonsolenseiteKonversations-Schnittstellen, wenn Virtual Agent nicht installiert ist



1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
2. Wenn Virtual Agent nicht installiert ist, wählen Sie auf der Homepage die **Option Virtual Agent-Plugin** abrufen aus.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen **Sie Installation starten**.

   Die Seite „Anwendungen“ wird geöffnet und Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ist ausgewählt.

   Installieren Sie das Plugin Virtual Agent .

   a. Wenn Sie eine Virtual Agent -Lizenz haben, wählen **Sie Install/Update All**(Alle installieren/aktualisieren).

   b. Wählen Sie im Dialogfeld **Installieren** aus, um zu beginnen.
4. Wählen Sie unter Wählen Sie aus, welche Art von Anforderungen Ihr Bot unterstützen soll die **Option ITSM-Plugin abrufen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie das Plugin ITSM Virtual Agent Conversations



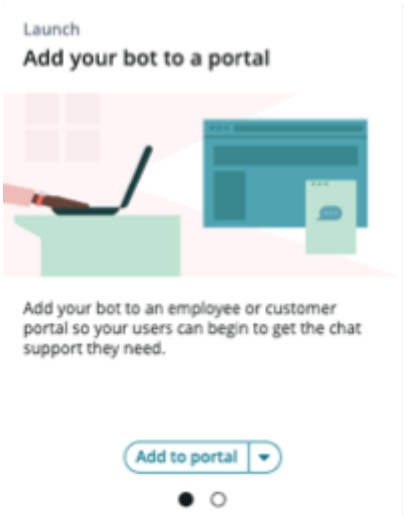
5. Befolgen Sie die Anweisungen in ServiceNow Store, und wählen Sie bei Aufforderung die **Option** Wählen aus.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, um zusätzliche Plugins zu installieren. Andernfalls fahren Sie mit dem nächsten Abschnitt fort.

Schritt 2: Virtual Agent für Benutzer verfügbar machen

Fügen Sie dem Menü Ihres Webportals einen Chateintrag hinzu. Sie können Virtual Agent später zu zusätzlichen Portalen hinzufügen.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
2. Wählen Sie unter Add your bot to a portal (Den Bot zu einem Portal hinzufügen) die Option **Add to portal**(Zu Portal hinzufügen) aus.

Fügen Sie Ihren Bot einer Portalkachel auf der Konsolenseite Konversations-Schnittstellen hinzu



3. Füllen Sie das Formular für Service Portal Agent Chat-Konfiguration aus.

   Geben Sie einen Namen ein, und entsperren Sie das Feld **Portal(e)**, um ein oder mehrere Portale für Ihren Virtual Agent anzugeben. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um anzugeben, wo Virtual Agent in das Menü aufgenommen werden soll.

   a. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Konfiguration ein.

   b. Wählen Sie das **Portal-** Schlosssymbol aus, um es zu öffnen.

   c. Wählen Sie das Suchsymbol und dann ein Portal aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Zahl ein, um die Reihenfolge anzugeben, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen.

Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ausführlichere Informationen können Sie Ihren Bot einem Portal hinzufügen entnehmen.

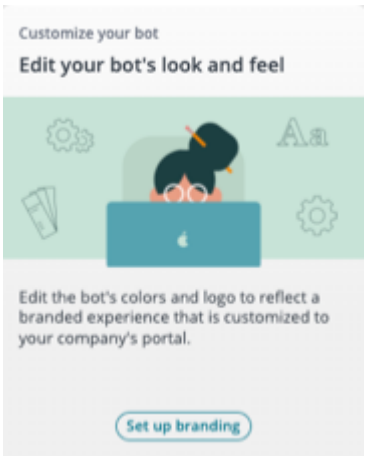
Schritt 3: Erscheinungsbild von anpassen Virtual Agent

Sie können ändern, wie Virtual Agent für den Endbenutzer aussieht. Sie können die Farben ändern, Ihr Firmenlogo hinzufügen und das Symbol ändern, das Ihren Bot darstellt.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.

2. Wählen Sie unter Erscheinungsbild des Bots bearbeiten die Option **Branding einrichten aus**.

Bearbeiten Sie die Kachel „Aussehen und Verhalten“ Ihres Bots auf der Konsolenseite Konversations-Schnittstellen .



Die Seite Branding-Einstellungen wird geöffnet.

3. Wählen Sie **Neu** oder den Namen eines vorhandenen Branding-Datensatzes aus.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

5. Wählen Sie **Speichern**.

6. Wenden Sie die in Richten Sie das Branding Ihres Bots einbeschriebene Branding-Konfiguration an.

Schritt 4: Empfohlene Themen abrufen

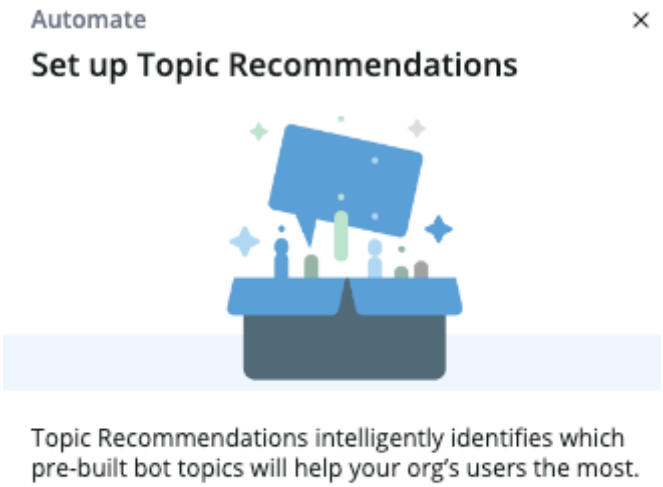
Mit der App Themenvorschläge können Sie die häufigsten Anwendungsfälle auswerten, die Virtual Agent lösen oder abwenden kann. Sie können Themenvorschläge mit Virtual Agent -Themen verwenden, die entweder die Stichwort- oder NLU-Themenerkennung verwenden.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.

2. Wählen Sie unter „Setup Themenvorschläge“ die Option „ **Empfehlungen abrufen**“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Themenempfehlungen ein



Die Seite Themenvorschläge wird geöffnet.

3. Verwenden Sie Schnellstart für Themenvorschläge, um Themenvorschläge basierend auf den Daten Ihres Unternehmens zu konfigurieren und abzurufen.

Erkunden Sie weiter

Während Sie mit Virtual Agentarbeiten, können Sie die Fähigkeiten von [] erweitern, indem Sie andere Funktionen implementieren. Sie können beispielsweise Folgendes tun:

- Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer
- Neu erstellen Virtual Agent Themen
- Change-Systemmeldungen Virtual Agent und Mitarbeiterchat .
- KI-Suche aktivieren
- Implementieren Natural Language Understanding (NLU)
- Verwenden Virtual Agent mit einem Servicemitarbeiter
- Lokalisieren Virtual Agent Themen

Beispiel für Konversation „Asset-Aktualisierung Virtual Agent “ mit Benachrichtigungen

Virtual Agent kann viele Workflows automatisieren, und eine Reihe gängiger Lösungen ist verfügbar, wenn Sie Virtual Agent und zugehörige Plugins installieren, z. B. ITSM Virtual Agent Conversations.

Übersicht

Um einen Überblick über den Asset-Aktualisierungs-Workflow aus der Benutzerperspektive zu erhalten, sehen Sie sich dieses Video an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisieren Sie Workflows mit Virtual Agent. In diesem Beispiel wird ein Benutzer benachrichtigt, dass es Zeit ist, ein neues Tablet zu erhalten. Der Virtual Agent-Workflow hilft ihm, einen Ersatz zu bestellen.

Vorgefertigte Komponenten in Virtual Agent

Virtual Agent wird mit einer Basiskonfiguration geliefert, die allgemeine Begrüßungen, NLU-Absichten, wiederverwendbare Logik und vorgefertigte Konversationen umfasst. Mit diesen Bausteinen können Sie schnell Workflows zusammenstellen, um einige der häufigsten organisatorischen Anforderungen zu erfüllen, einschließlich der folgenden:

- Passwort zurücksetzen
- IT-Self-Service
- IT-Fehlerbehebung
- HR-Abfragen und Aktualisierungen von Mitarbeiterprofilen
- Kundenservice-Abfragen und -Anforderungen

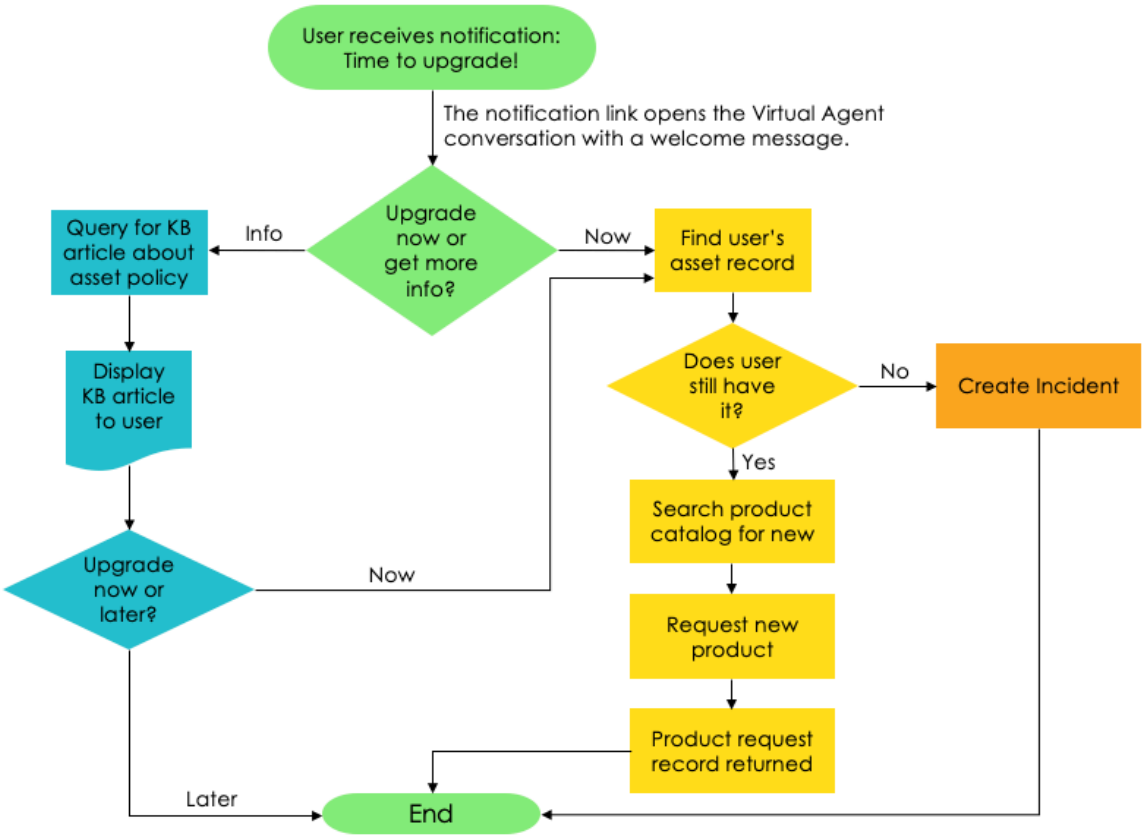
Damit Sie die Möglichkeiten besser verstehen, werden im Beispiel „Asset Refresh“ vorgefertigte Themenblöcke verwendet, die im Plugin „ ITSM Virtual Agent Conversations “ enthalten sind. Diese Themenblöcke erledigen den größten Teil der „Schwerstarbeit“ im Thema.

Workflow „Asset-Aktualisierung“.

Der Zweck des Themas „Asset-Aktualisierung“ besteht darin, Hardware-Upgrades für Ihre Mitarbeiter zu automatisieren. Wenn die Richtlinie Ihrer Organisation vorsieht, Computer oder Tablets alle zwei Jahre zu ersetzen, können Sie eine Geschäftsregel erstellen, die besagt, dass ein Asset in den Status `In maintenance` verschoben werden soll, wenn ein Benutzer zwei Jahre lang im Besitz eines Assets war. Sie können eine Benachrichtigung erstellen, die durch diese Statusänderung in der Hardwaretabelle ausgelöst wird. In unserem Beispiel erhält der Asset-Besitzer die Benachrichtigung und wird angewiesen, sein Asset zu aktualisieren.

Das Thema Asset-Aktualisierung Virtual Agent enthält die Aktion für die Benachrichtigung. Wenn der Benutzer den Link in der Benachrichtigung auswählt, fährt er mit dem Workflow in Virtual Agentfort. Dieses Beispielthema enthält den primären Flow (der dem Benutzer beim Upgrade seiner Hardware hilft) und zwei sekundäre Flows, die sicherstellen, dass die Anforderungen des Benutzers erfüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nach einer Begrüßungsnachricht fragt Virtual Agent den Benutzer, ob er jetzt ein Upgrade durchführen oder weitere Informationen erhalten möchte. Wenn sie sich jetzt für ein Upgrade entscheiden, werden sie durch den primären Flow geleitet. Virtual Agent verwendet das Suchdienstprogramm, um das ablaufende Asset zu finden, das dem Benutzer zugewiesen ist. Dann stellt Virtual Agent sicher, dass der Benutzer noch über das Asset verfügt. Wenn dies nicht der Fall ist, verwendet Virtual Agent den Themenblock „Incident erstellen“, um einen Incident zur Lösung des Problems zu öffnen. Wenn der Benutzer das Asset noch hat, verwendet Virtual Agent den Themenblock „Katalogelement durchsuchen“, um einen Ersatz zu finden. Der Themenblock „Katalogelement anfordern“ wird verwendet, um es anzufordern. Die Anforderung wird an den Benutzer gesendet, und der Workflow wird beendet.

Wenn der Benutzer weitere Informationen erhalten möchte, gibt der Themenblock der KI-Suche einen oder mehrere spezifische KB-Artikel zurück, in denen die Richtlinie der Organisation erläutert wird. Sobald der Benutzer diese angezeigt hat, wird ihm die Möglichkeit gegeben, ein Upgrade jetzt oder später durchzuführen. Wenn sie sich jetzt für ein Upgrade entscheiden, werden sie durch den primären Workflow weitergeleitet. Andernfalls wird die Konversation beendet.

Erstellen des Beispiel-Workflows für die Asset-Aktualisierung

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Virtual Agent-Designer und umsetzbare Benachrichtigungen zum Erstellen des Asset-Aktualisierungs-Workflows verwendet werden. Befolgen Sie diese Schritte der Reihe nach.

1. Erstellen Sie das Asset-Aktualisierungsthema in Virtual Agent-Designeran.
2. Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“..
3. Erstellen Sie den Workflow „Weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“..
5. Ordnen Sie Inhalte der Benachrichtigung „Asset-Aktualisierung“ zu.

Erstellen Sie das Asset-Aktualisierungsthema in Virtual Agent-Designer

Erstellen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer mithilfe von Themenblöcken, die mit dem Plugin ITSM Virtual Agent „ Conversations“ bereitgestellt werden. Wenn der Benutzer eine Benachrichtigung erhält, dass es Zeit für ein Upgrade ist, wird er zu diesem Thema weitergeleitet.

Vorbereitungen
Installieren Sie die folgenden Anwendungen:

- Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot)

  Sie benötigen ein Abonnement für Virtual Agent, bevor Sie das Glide-Plugin Virtual Agent aktivieren können.

- Aktivieren Natural Language Understanding (NLU), falls nicht bereits aktiviert (empfohlen).
- ITSM Virtual Agent Conversations (verfügbar im ServiceNow® Store)

  Wenn diese Anwendung bereits installiert ist, überprüfen Sie ServiceNow Store auf eine aktualisierte Version, bevor Sie beginnen.

Bestimmen Sie den Anwendungsbereich für Ihr Virtual Agent -Thema und die umsetzbare Benachrichtigung. Sie müssen sich nicht im selben Anwendungsbereich befinden, aber es kann einfacher zu warten sein, wenn sie dies tun.

Veröffentlichen Sie die folgenden ITSM Virtual Agent -Komponenten. Wenn Sie einen anderen Anwendungsbereich als ITSM Virtual Agent Conversations verwenden, sollten Sie diese Themenblöcke duplizieren und in dem Bereich veröffentlichen, den Sie verwenden möchten. Ändern Sie dazu Ihren Anwendungsbereich und duplizieren Sie die Themenblöcke in Virtual Agent-Designer.

- Themenblock „Incident erstellen“.
- Themenblock „Katalogelement anfordern“.
- Themenblock „KI-Suche“.
- Themenblock „Katalogelement durchsuchen“.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Erstellen von Themen und zur Schnittstelle Virtual Agent-Designer finden Sie in den folgenden Themen:

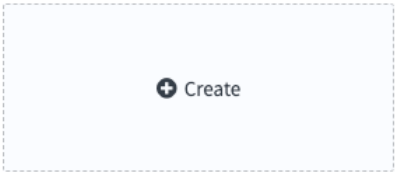
- Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Thema erstellen
- Virtual Agent-Designer Steuerungen
- Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

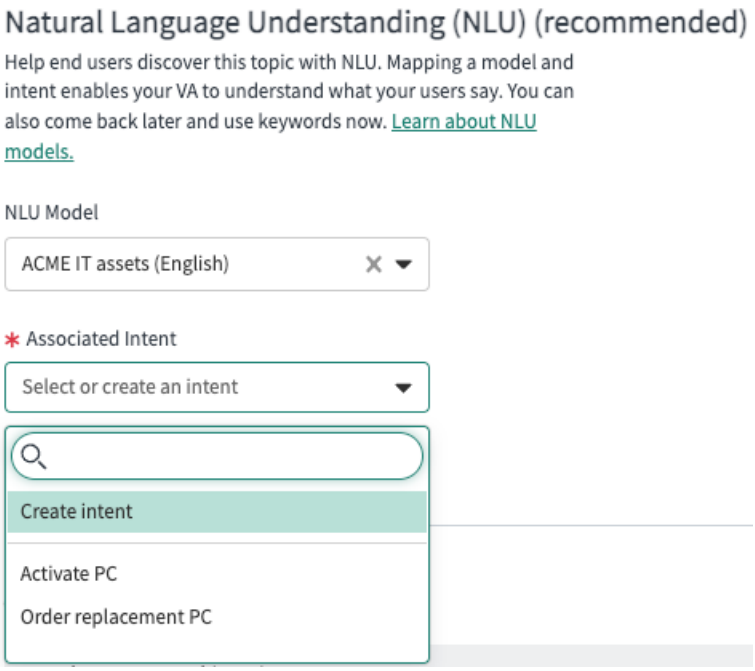
Tipp:
Sehen Sie sich vorhandene Konversationen an, um sicherzustellen, dass Sie den Aufwand nicht duplizieren, und machen Sie sich mit Virtual Agent und dem Themenablauf vertraut. Darüber hinaus kann es hilfreich sein, den Ablauf einer Konversation zu skizzieren, bevor Sie sie in Virtual Agent-Designererstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die Option **Erstellen**aus.



3. Richten Sie im Formular „Thema erstellen“ Ihr Thema ein.
   a. Geben Sie einen Namen ein, z. B. Asset-Aktualisierung.
   b. Wenn NLU aktiviert ist, wählen Sie ein vorhandenes Modell aus, oder erstellen Sie ein neues.
   c. Wählen oder erstellen Sie eine Absicht für das NLU-Modell.



   Beschreibungen aller Feldwerte finden Sie unter Formular „Themenerstellung“..

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Die Registerkarte **Flow** wird mit Start- und Endknoten angezeigt. Eine Übersicht über diesen Bildschirm und seine Komponenten finden Sie unter Registerkarte „Themen-Flow“..

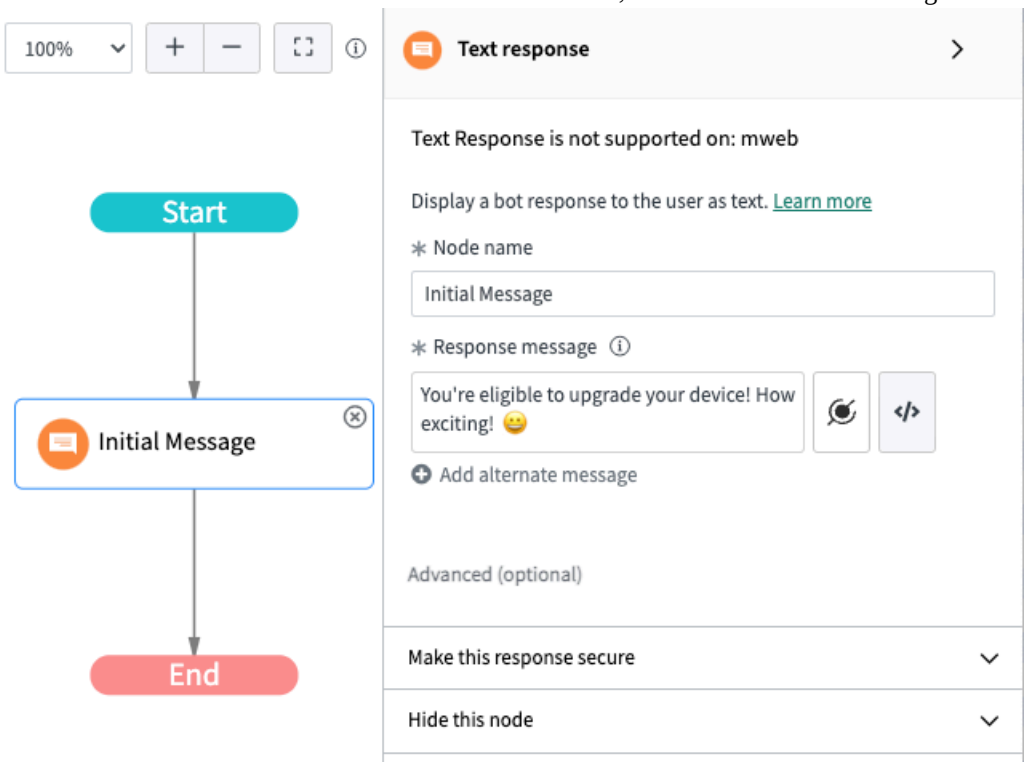
4. Erstellen Sie Ihre erste Begrüßungsnachricht für den Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Text-Bot-Antwortknoten auf die Canvas.

b. Wählen Sie den Knoten aus, um die Eigenschaftenpalette anzuzeigen.

c. Geben Sie einen Namen für den Knoten und die Antwort ein, die Sie dem Benutzer anzeigen möchten.



5. Fragen Sie den Benutzer, ob er mit der Asset-Aktualisierung fortfahren möchte.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Eingabeknoten für statische Auswahl auf die Canvas.

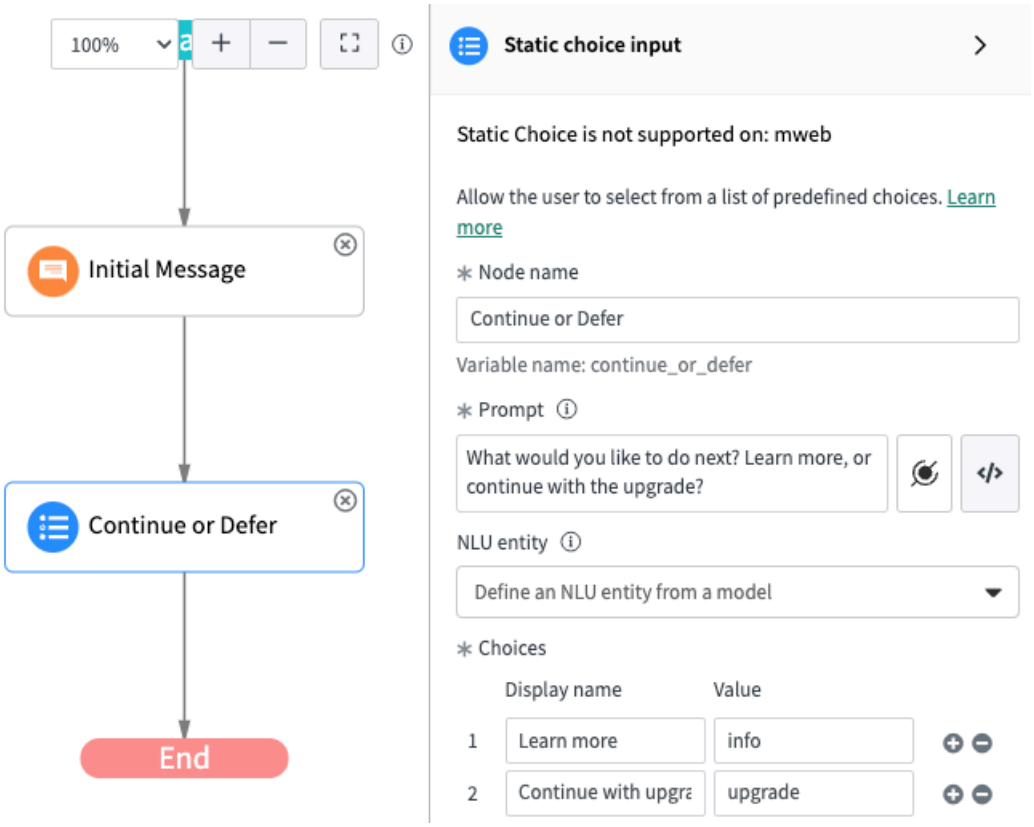
b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen ein:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Fortfahren oder Zurückstellen.
- Eine Textaufforderung wie Was möchten Sie als Nächstes tun? Weitere Informationen oder mit dem Upgrade fortfahren?
- Geben Sie im Bereich Auswahlmöglichkeiten eine Textaufforderung für jede Auswahl und einen Wert für diese Auswahl an, damit Sie später darauf zurückgreifen können.

  Zum Beispiel könnten Ihre Auswahlmöglichkeiten „ Weitere Informationen “ und „ Mit Upgrade fortfahren“ lauten. Die Werte sollten als Variablennamen Sinn ergeben. Beispiel: info und upgrade.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Fügen Sie ein Entscheidungsdienstprogramm hinzu, um die Auswahl des Benutzers zu verarbeiten.

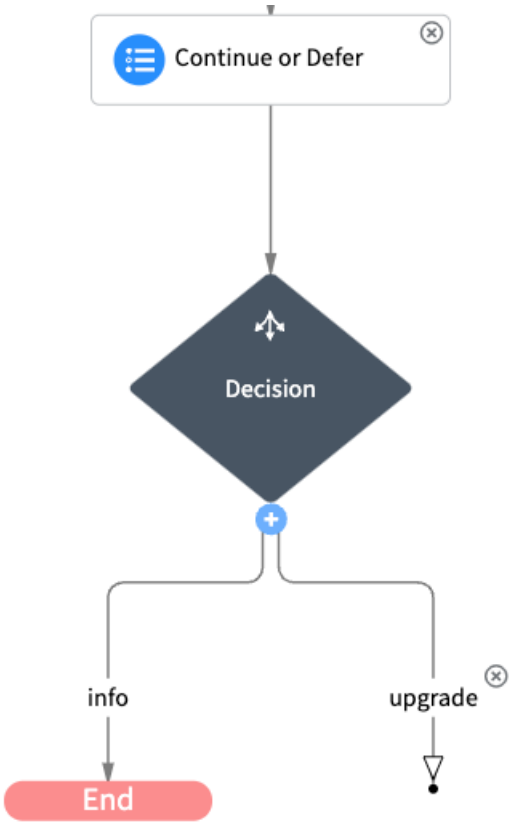
a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten ein Entscheidungsdienstprogramm auf die Canvas.

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol, um eine zweite Verzweigung hinzuzufügen.

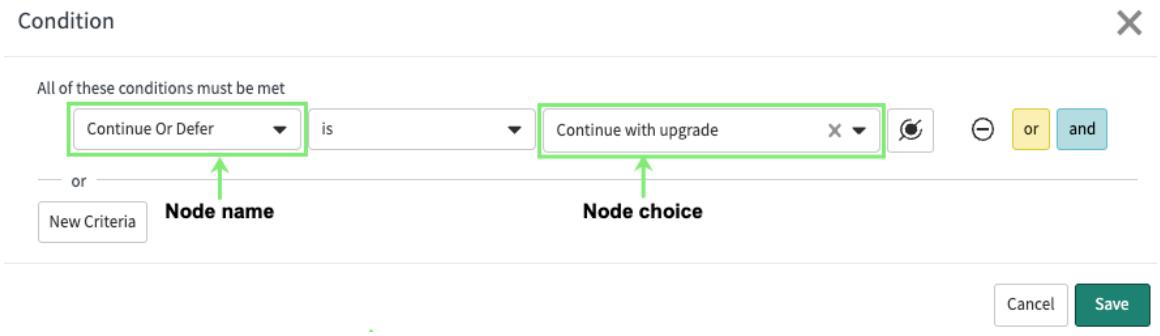
c. Benennen Sie jede Verzweigung so, dass sie den Entscheidungen entspricht (Info und Upgrade).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



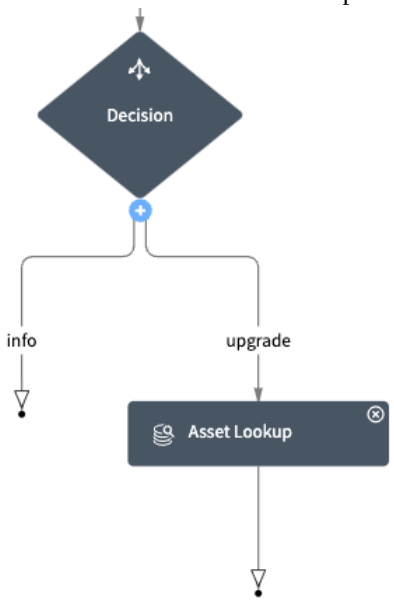
d. Wählen Sie jede Verzweigung aus, und verwenden Sie dann den Bereich Verzweigungsbedingung, um anzugeben, welcher Option die Verzweigung folgen soll.



7. Fügen Sie für die Upgrade-Verzweigung einen Suchdienstknoten hinzu, um zu bestätigen, dass der Benutzer noch über das Asset verfügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

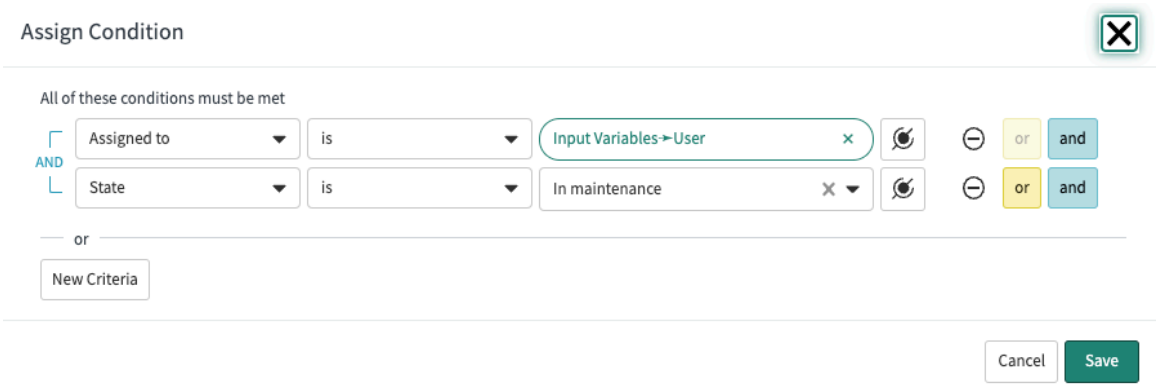
a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten ein Suchdienstprogramm auf die Canvas.



b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen an:

- Ein eindeutiger Name, z. B. `Asset-Suche`.
- Der Tabellenname: **Asset [alm_asset]**
- Wählen Sie im Bedingungsgenerator **Zugewiesen an**aus und führen Sie dann einen Dot-Walk zu **Eingabevariablen > Benutzer**durch. Wählen Sie **und** aus, um **Status > ist > In Wartung aufzunehmen**.

  Der Asset-Status wird in die Benachrichtigung eingebunden, die Sie dem Benutzer für diese Asset-Aktualisierung senden.



8. Fragen Sie den Benutzer, ob er das Asset noch hat.

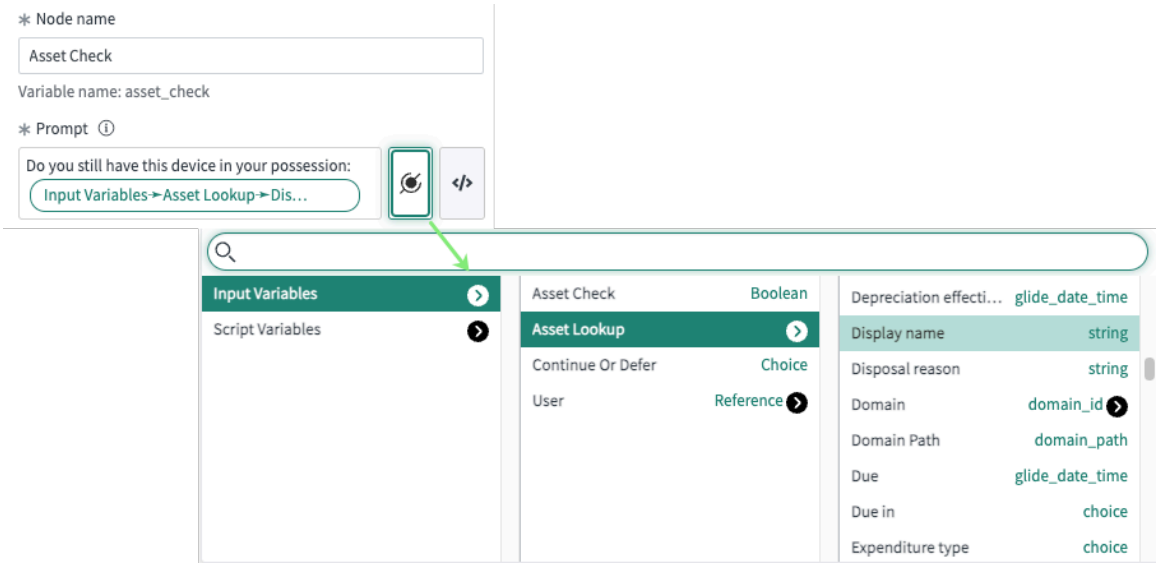
a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen boolean Eingabeknoten auf die Canvas.
Der boolesche Knoten fragt automatisch, ob Sie ein Entscheidungsdienstprogramm mit zwei Pfaden hinzufügen möchten. Wählen Sie **Ja**. Ein Entscheidungsknoten wird im Flow mit den Werten **true** und **false**angezeigt. Beide sind bereits dem booleschen Knoten zugeordnet.

b. Fügen Sie eine Benutzeraufforderung hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Dot-Walking, um auf das vom Asset-Suchknoten gefundene Asset zu verweisen.



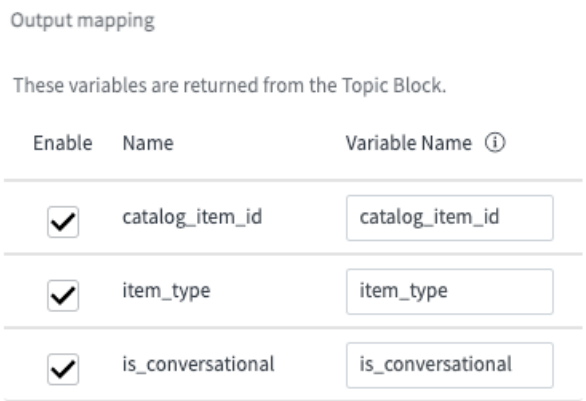
9. Wenn der Benutzer noch über das Asset verfügt (die boolesche Antwort lautet **true**), möchten wir im Katalog danach suchen.

   a. Ziehen Sie aus dem Bereich „Komponenten“ das Dienstprogramm „Themenblock“ auf die Verzweigung „ **true** “ Asset-Prüfung auf der Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock „ **Katalogelement durchsuchen** “ aus.

   c. Verwenden Sie unter Eingabezuordnung Dot-Walking, um den Parameter **query_term** aus dem Asset-Suchknoten anzugeben (Eingabevariablen > Asset-Suche > Anzeigename).

Die Katalogsuche stellt standardmäßig diese Ausgabevariablen bereit, die unter Ausgabezuordnung angezeigt werden.



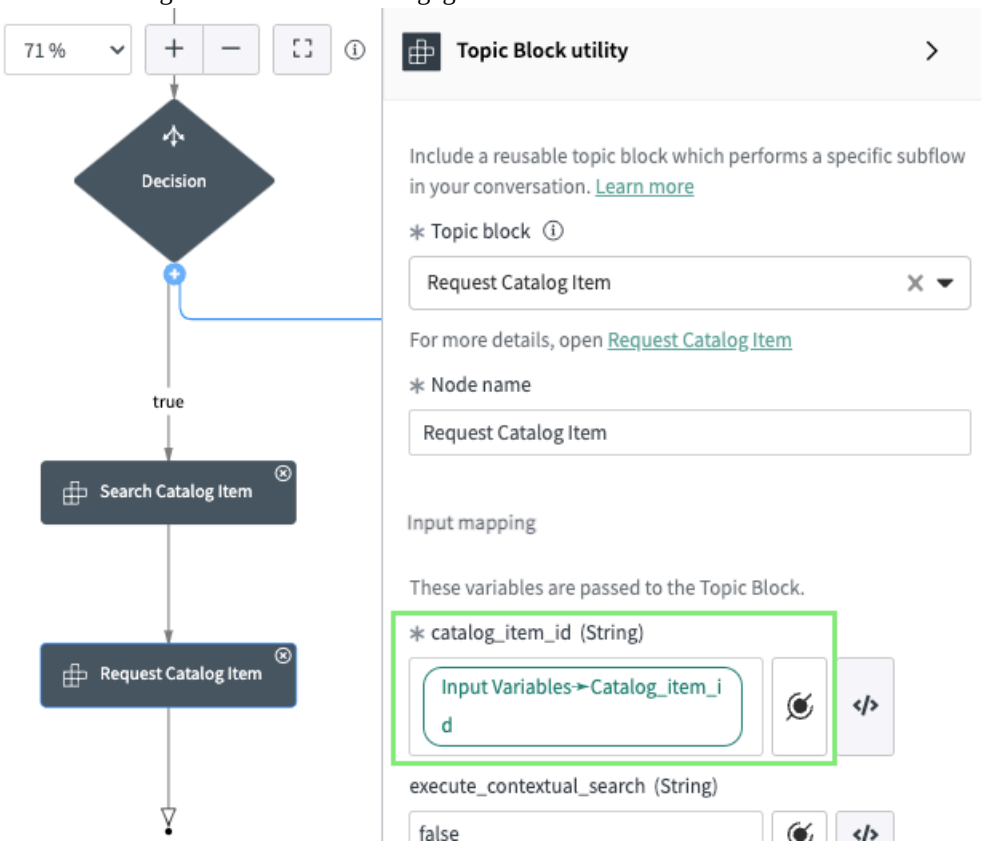
10. Fordern Sie das aktualisierte Element an.

    a. Ziehen Sie aus dem Bereich „Komponenten“ das Dienstprogramm „Themenblock“ auf die Canvas unter dem Themenblock „Katalogelement durchsuchen“.

    b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock die **Option Katalogelement anfordern** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Verwenden Sie im Eingabezuordnungsbereich Dot-Walking, um den `catalog_item_id` anzugeben, den der vorherige Themenblock zurückgegeben hat.



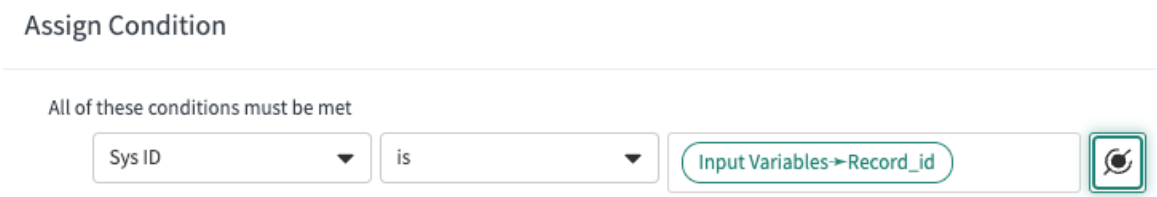
Dieser Themenblock gibt auch Ausgabevariablen zurück. Der Benutzer kann auch Variablen für sein neues Gerät auswählen. Sie können diese Variablen in Servicekatalogkonfigurieren.

11. Bitten Sie den Benutzer, die Geräteauswahl zu bestätigen.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich „Komponenten“ den Karten-Bot-Antwortknoten auf die Canvas unter dem Themenblock „Katalogelement anfordern“.

b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen an:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Geräteanforderungsdatensatz.
- Kartentyp: **Datensatz**
- Füllen Sie diese Karte aus, indem Sie auf Folgendes verweisen: **Tabelle**
- Tabellenname: **Angefordertes Element [sc_req_item]**
- Fügen Sie im Bedingungsgenerator die **Sys-ID Eingabevariablen>Record_id hinzu**.



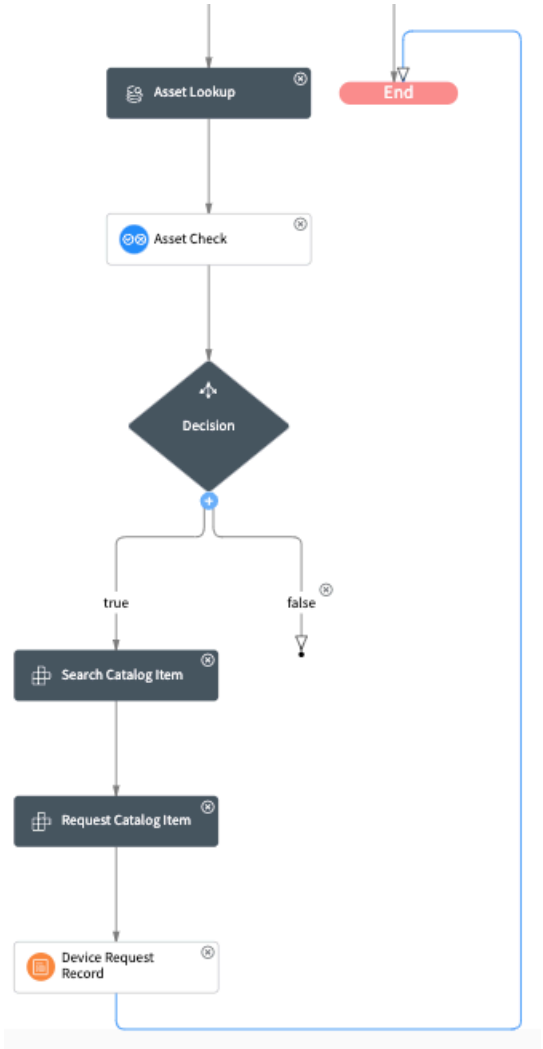
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie im **Felderbereich** die Datensatzspalten aus, die dem Benutzer auf der Karte angezeigt werden sollen.

  Geben Sie beispielsweise **Nummer**, **Kurzbeschreibung**und **Geschätzte Lieferung**an.

12. Ziehen Sie den Pfeil dieses Flows zum Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.



13. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Zugehörige Informationen

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Jede Entscheidungsverzweigung führt zusätzliche Workflows ein. Nach der Erstellung unseres Haupt-Workflows für die Asset-Aktualisierung müssen wir sicherstellen, dass der Benutzer Hilfe erhalten kann, wenn ein Fehler auftritt. In diesem Beispiel helfen wir dem Benutzer, einen Incident zu erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das Asset-Aktualisierungsthema in Virtual Agent-Designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

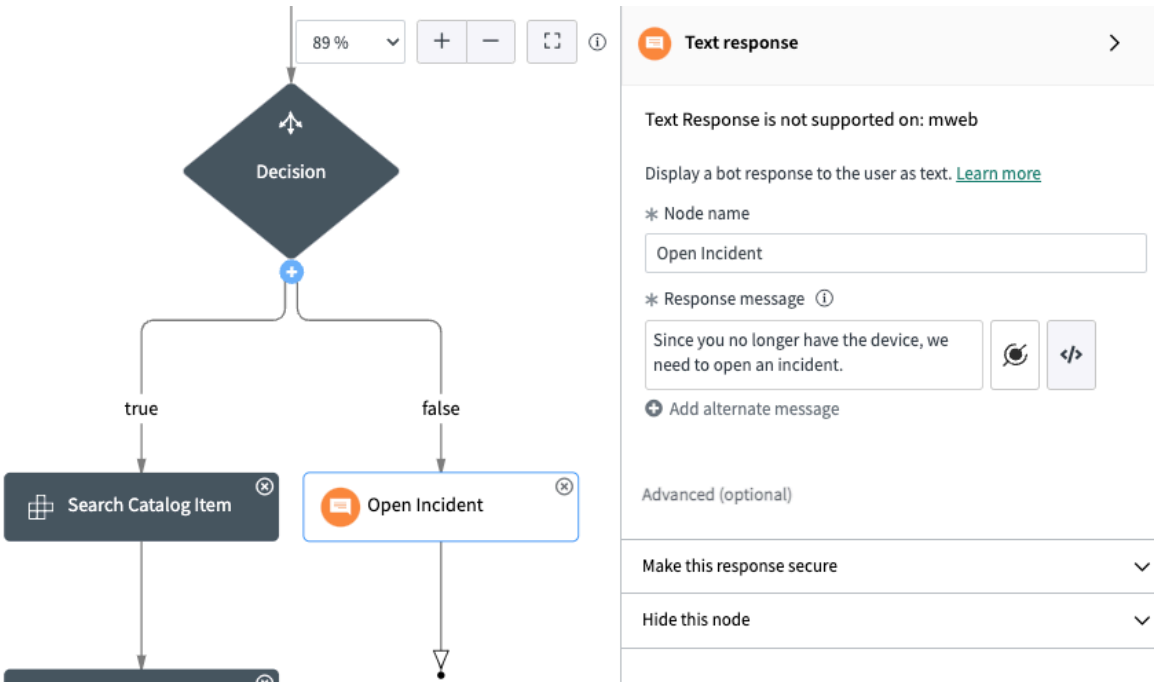
1. Öffnen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer.
2. Kehren Sie nach der booleschen Asset-Prüfung, die Sie dem Benutzer gestellt haben, zur Entscheidungsverzweigung „ **falsch** “ zurück.

   a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Text-Bot-Antwortknoten auf die Verzweigung „ **falsch** “ auf der Canvas.

   b. Wählen Sie den Knoten aus, um die Eigenschaftenpalette anzuzeigen.

   c. Geben Sie einen Namen für den Knoten und die Antwort ein, die Sie dem Benutzer anzeigen möchten.

      Nennen Sie den Knoten beispielsweise Offener Incident. Geben Sie für die **Antwortnachricht**Da Sie das Gerät nicht mehr haben, müssen wir einen Incident öffnen ein.



3. Fügen Sie dem Knoten ein Themenblock-Dienstprogramm hinzu, um den Incident zu erstellen.

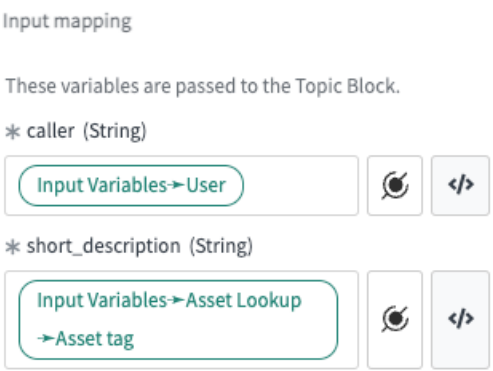
   a. Ziehen Sie aus dem Bereich „Komponenten“ einen Knoten des Dienstprogramms „Themenblock“ auf die Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette **Incident erstellen** für den Themenblock aus.

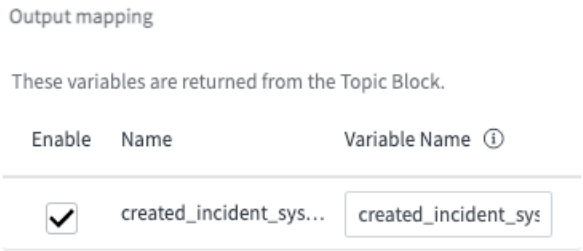
   c. Verwenden Sie unter Eingabezuordnung Dot-Walking, um die Parameter **caller** und **short_description** anzugeben.

      - Geben Sie für den Anrufer Eingabevariablen > Benutzer an.
      - Geben Sie für die Kurzbeschreibung Eingabevariablen > Asset-Suche > Asset-Tag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Stellen Sie unter Ausgabezuordnung sicher, dass die Variable created_incident_sys_id aktiviert ist.



4. Ziehen Sie den Pfeil dieses Flows zum Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie den Workflow „Weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Erstellen Sie den Workflow „Weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

In unserem Beispiel müssen Sie den Workflow für die Entscheidungsverzweigung „Weitere Informationen“ bereitstellen. Wenn der Benutzer vor dem Upgrade mehr erfahren möchte, können wir ihn auf einen bestimmten KB-Artikel verweisen, in dem erläutert wird, wie die Richtlinie Ihrer Organisation funktioniert.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie das Asset-Aktualisierungsthema in Virtual Agent-Designer
- Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer.
2. Kehren Sie zur **Info** -Entscheidungsverzweigung nach dem statischen Auswahlknoten Fortsetzen oder Zurückstellen zurück, in der Sie den Benutzer zuerst aufgefordert haben, fortzufahren oder weitere Informationen zu erhalten.

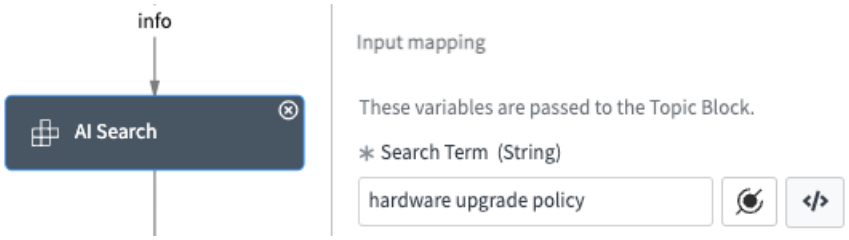
   a. Ziehen Sie aus dem Bereich „Komponenten“ einen Knoten des Dienstprogramms „Themenblock“ auf die Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock **AI Search** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie unter Eingabezuordnung den Suchbegriff an.

Geben Sie beispielsweise Hardware-Upgrade-Richtlinie ein.

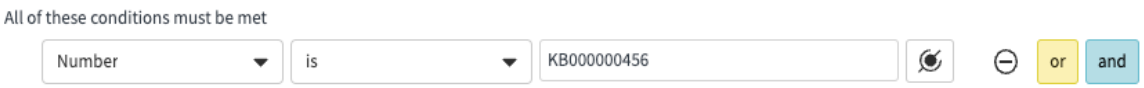


3. Zeigen Sie dem Benutzer die Ergebnisse der Suche an.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Karten-Bot-Antwortknoten auf die Canvas.

b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen an:

- Ein eindeutiger Name, z. B. KB-Artikel aktualisieren.
- Kartentyp: **Datensatz**
- Füllen Sie diese Karte aus, indem Sie auf Folgendes verweisen: **Tabelle**
- Tabellenname: **Wissensartikel [sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- Beschränken Sie im Bedingungsgenerator die Ergebnisse auf bestimmte interne KB-Nummern, die die Richtlinie beschreiben, z. B. **Nummer ist KB000000456**.



- Wählen Sie im **FelderbereichInhalt** für einen einzelnen KB-Artikel aus, oder **Kurzbeschreibung**, wenn mehrere Datensätze zurückgegeben werden.

4. Nachdem der Benutzer den KB-Artikel gelesen hat, geben Sie ihm die Möglichkeit, mit dem Upgrade fortzufahren.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Eingabeknoten für statische Auswahl auf die Canvas.

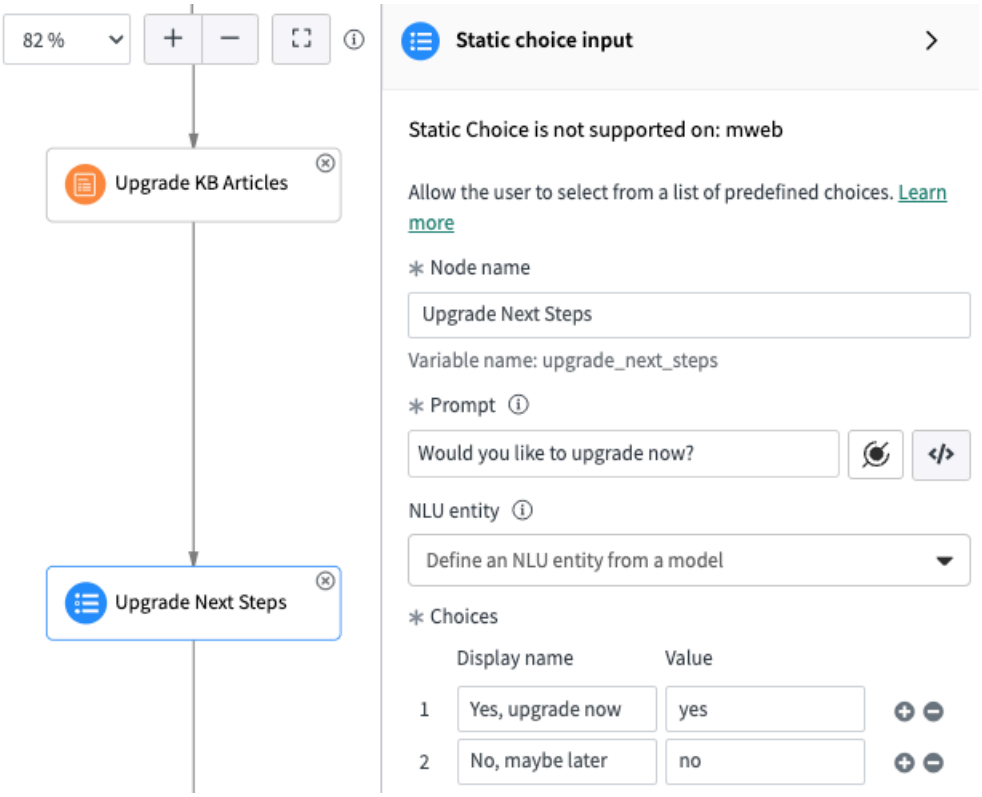
b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen ein:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Upgrade nächste Schritte.
- Eine Textaufforderung, z. B. Möchten Sie jetzt upgraden?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie im Bereich Auswahlmöglichkeiten eine Textaufforderung für jede Auswahl und einen Wert für diese Auswahl an, damit Sie später darauf zurückgreifen können.

  Zum Beispiel könnten Ihre Auswahlmöglichkeiten Ja, Upgrade jetzt und Nein, vielleicht späterlauten. Die Werte sollten als Variablennamen Sinn ergeben. Beispiel: Ja und Nein.



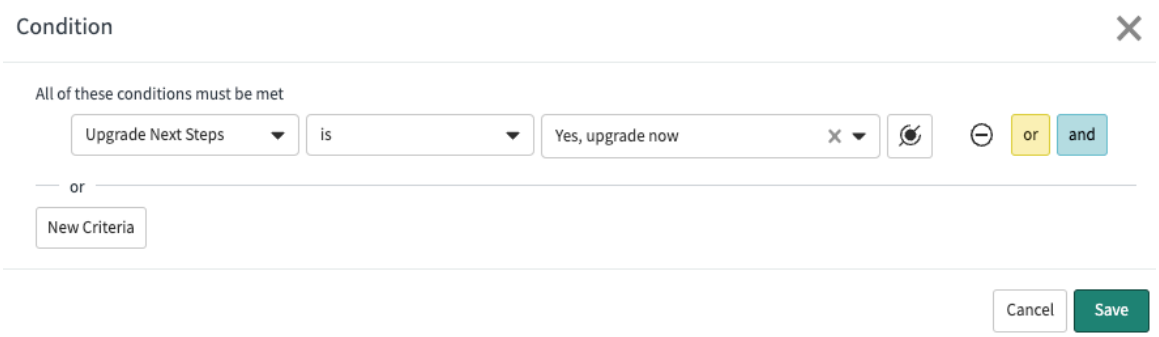
5. Fügen Sie ein Entscheidungsdienstprogramm hinzu, um die Auswahl des Benutzers zu verarbeiten.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten ein Entscheidungsdienstprogramm auf die Canvas.

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol, um eine zweite Verzweigung hinzuzufügen.

c. Benennen Sie jede Verzweigung so, dass sie den statischen Auswahlknotenentscheidungen entspricht (Ja und Nein).

d. Wählen Sie jede Verzweigung aus, und verwenden Sie dann den Bereich Verzweigungsbedingung, um anzugeben, welcher Option die Verzweigung folgen soll.

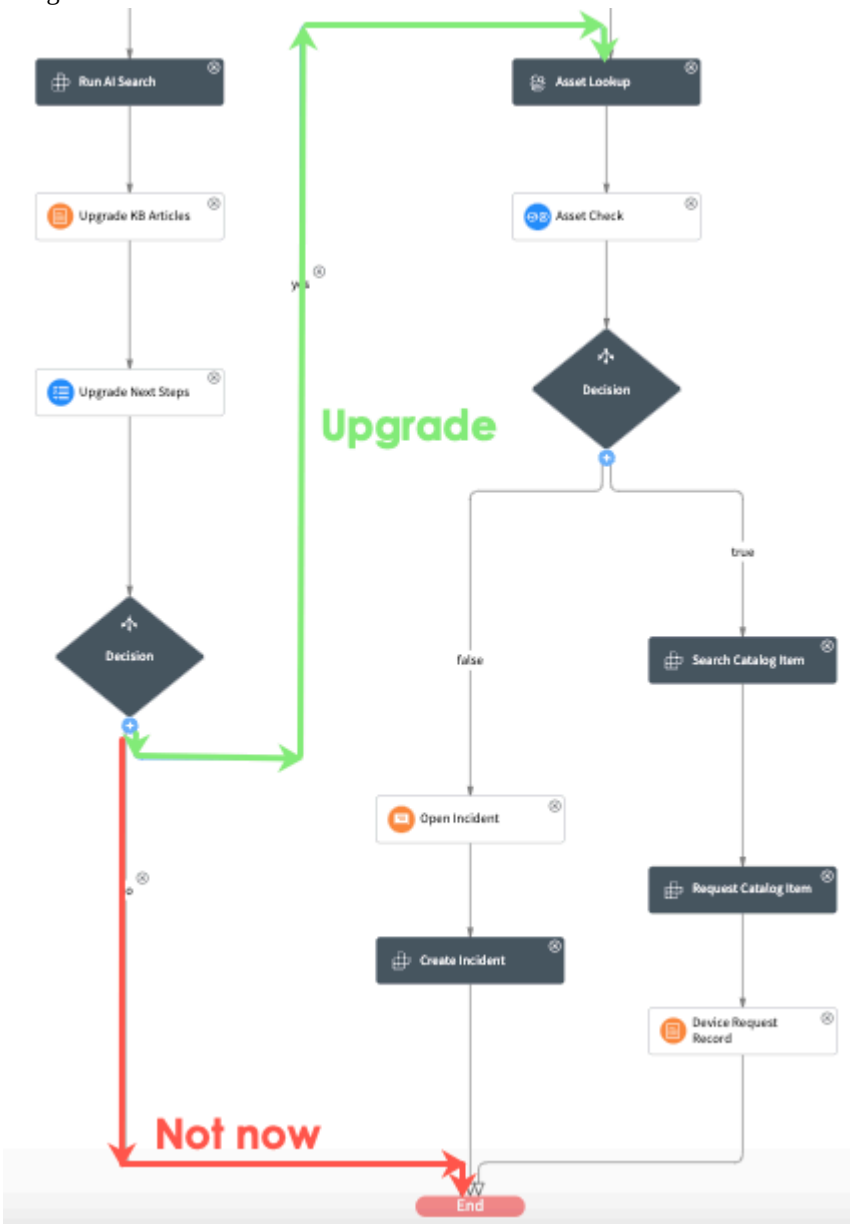


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Ziehen Sie den Pfeil ohne Flow zum Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.

f. Ziehen Sie den Pfeil des Ja -Flows zum Knoten Asset-Suche, um den Benutzer zum Upgrade-Workflow zu bringen.



6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Ihr Thema ist bereit zum Testen. Testen Sie das Thema, stellen Sie sicher, dass Sie alle möglichen Workflows in der Konversation durchgehen und die erforderlichen Anpassungen vornehmen.

Weitere Informationen zu Testthemen finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen. Wenn Sie die NLU-Erkennung verwenden, fügen Sie der Absicht Äußerungen hinzu, und trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Wenn Sie fertig sind, veröffentlichen Sie das Thema.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“.

Zugehörige Informationen

Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche

Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“.

Erstellen Sie eine umsetzbare Benachrichtigung, um das soeben erstellte Beispielthema „Asset-Aktualisierung Virtual Agent “ auszulösen. Der Benutzer erhält automatisch die Benachrichtigung, wenn es Zeit für die Bestellung eines neuen Hardware-Assets ist.

Vorbereitungen

Veröffentlichen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“. Ändern Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz in dieselbe Anwendung, die Sie zum Erstellen Ihres Asset-Aktualisierungsthemas verwendet haben. Idealerweise sollte sich die Benachrichtigung im selben Anwendungsbereich wie Ihr Virtual Agent -Thema befinden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

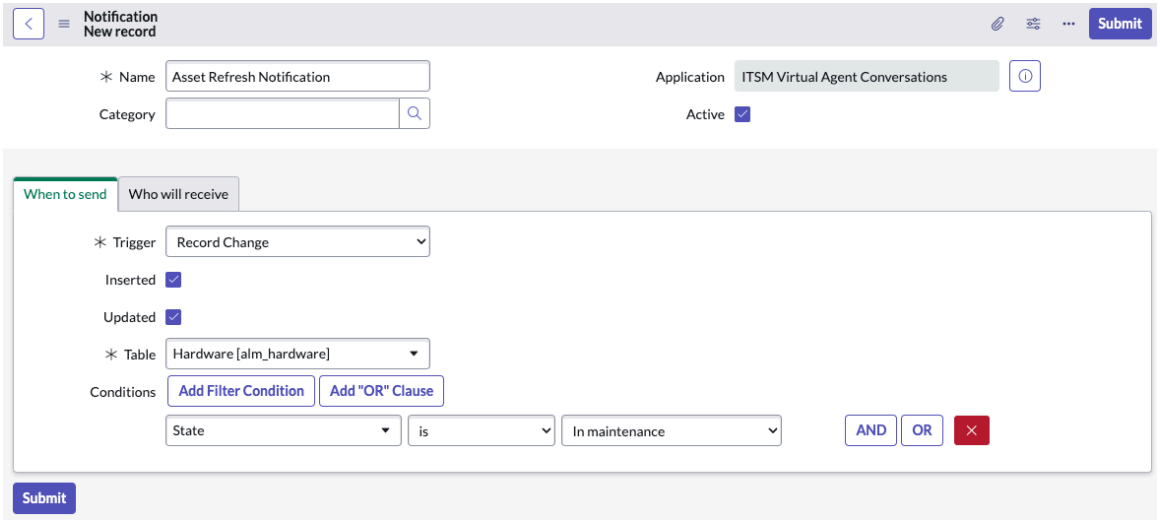
Die Konversationen Now Platform und ITSM Virtual Agent enthalten vorgefertigte umsetzbare Benachrichtigungen, und Sie können auch eigene erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Notifications .

Tipp:
Auf der Seite „Benachrichtigungen“ können Sie nur die umsetzbaren Benachrichtigungen anzeigen, die mit ITSM Virtual Agent Conversations geliefert werden, indem Sie die Liste nach **Application is ITSM Virtual Agent Conversations**filtern.

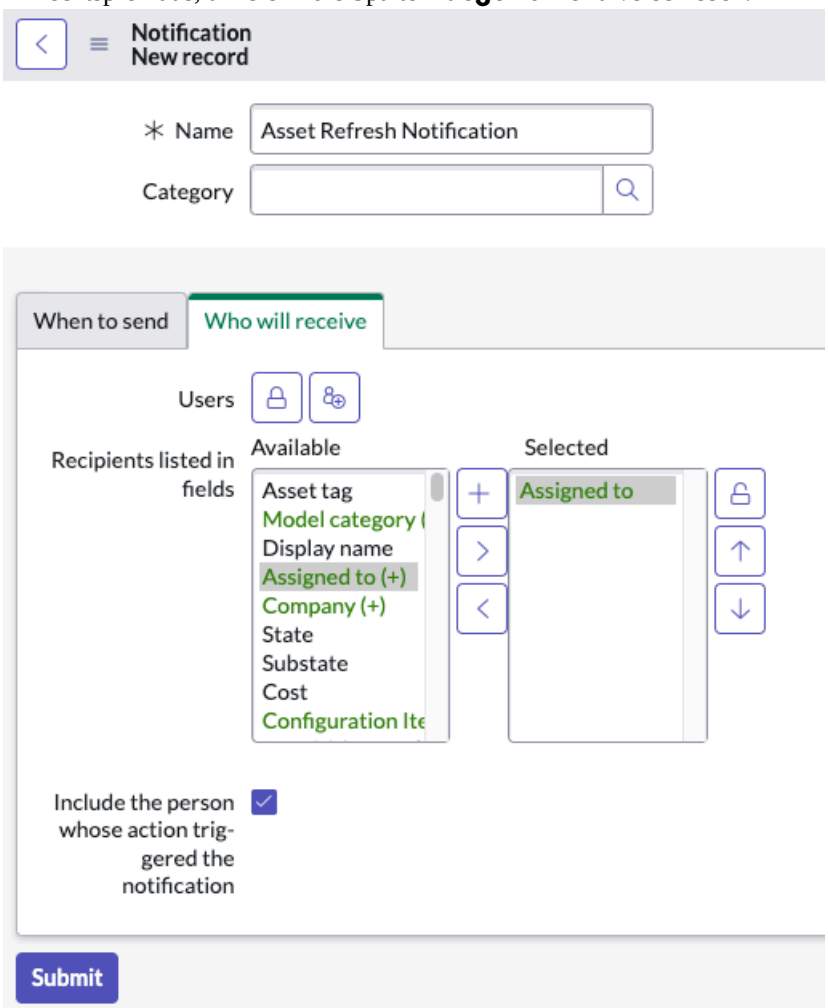
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen ein, z. B. Benachrichtigung über Asset-Aktualisierung.
4. **Geben** Sie auf der Registerkarte Absendezeitpunkt den Auslöser an, der die Benachrichtigung senden soll.
   a. Geben Sie für Auslöser **Datensatzänderung**an.
   b. Geben Sie für die Tabelle die **Hardware [alm_hardware] an**.
   c. Geben Sie für die Bedingungen **State > ist > In Wartung**an.
   Wenn Assets in der Hardwaretabelle zur Aktualisierung verfügbar sind, werden sie in dieser Beispielinstanz in den Status `In maintenance` verschoben. Sie können Filterbedingungen basierend auf den Geschäftsregeln für Ihre Instanz angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie die Registerkarte Empfänger aus, **um** den Empfänger der Benachrichtigung zu konfigurieren.
   a. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **In Feldern aufgeführte Empfänger aus**.
   b. Wählen Sie in der Liste **Verfügbar** die Option **Zugewiesen an aus**, und wählen Sie dann den Rechtspfeil aus, um sie in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.



6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie Inhalte der Benachrichtigung „Asset-Aktualisierung“ zu

Zugehörige Informationen

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

Ordnen Sie Inhalte der Benachrichtigung „Asset-Aktualisierung“ zu

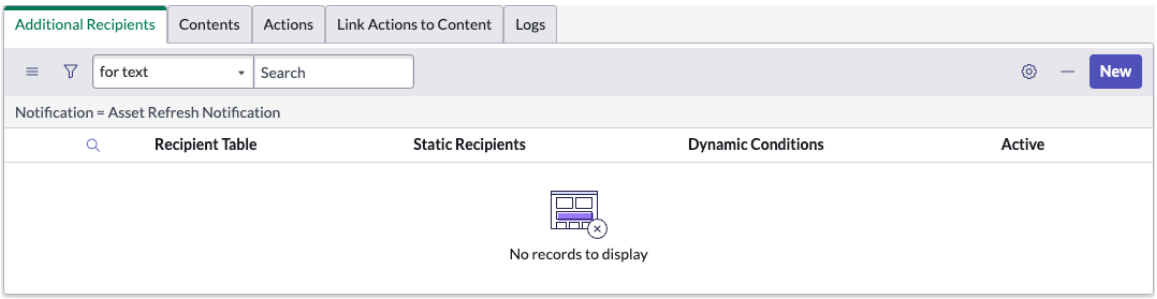
Nachdem Sie die umsetzbare Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“ erstellt haben, kehren Sie zur Benachrichtigung zurück, und fügen Sie Inhalte hinzu. Dadurch wird die Benachrichtigung mit dem von Ihnen erstellten Thema Virtual Agent verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung aus, um den Datensatz zu öffnen.
   Neue Felder für Inhalte sind im Datensatz verfügbar.



3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Inhalte**, und erstellen Sie den Inhalt für die Benachrichtigung.
   a. Wählen Sie **Neuer Anbieterinhalt aus**.
   b. Wenn Sie zur Eingabe des Typs des Benachrichtigungsinhalts aufgefordert werden, wählen Sie **Virtual Agent-Inhalt – Chat**aus.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Benachrichtigungsinhalt – Virtual Agent“.

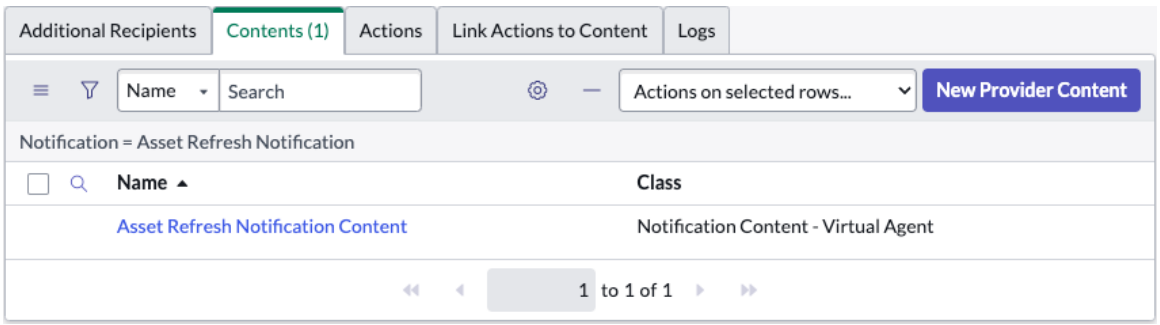
Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Inhalt. Geben Sie beispielsweise Benachrichtigungsinhalt Asset-Aktualisierungein.
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung**.
Registerkarte „Format“.	
Typ	Wählen Sie **Einfach aus**.
Tabelle	Geben **Sie Hardware [alm_hardware] an**.
Registerkarte „Nachricht“.	
Erweitert	Lassen Sie diese Option deaktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nachrichtenüberschrift	Eine geeignete Überschrift für die Benachrichtigung, z. B. `Gerät aktualisieren`.
Nachricht	Der Inhalt Ihrer Nachricht, der den Benutzer darüber informiert, dass es Zeit für ein Upgrade ist. Sie können die Nachricht mithilfe von Variablen im Datensatz anpassen, um eine persönlichere Note zu erhalten.
Registerkarte „Kanäle“.	
Zustellkanäle	Wählen **Sie mweb aus**, das der Standardkanal für Virtual Agentist. Sie können auch andere Kanäle für die Ausführung von Virtual Agent konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent wird mit anderen Kanälen integriert.

d. Wählen Sie **Absenden**.



4. Wählen Sie im Datensatz „Benachrichtigung über Asset-Aktualisierung“ die Registerkarte **Aktionen** aus, und erstellen Sie die Aktion.

a. Wählen Sie **Neue Anbieteraktion aus**.

b. Wenn Sie nach dem Typ der Benachrichtigungsaktion gefragt werden, wählen Sie **Virtual Agent**aus.

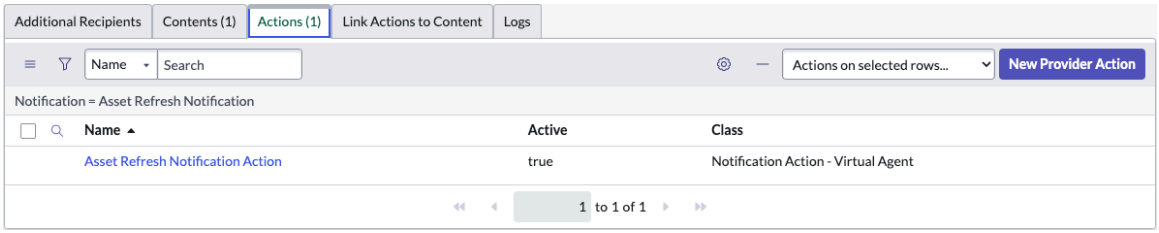
c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Benachrichtigungsaktion – Virtual Agent“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Aktion. Geben Sie beispielsweise `Benachrichtigungsaktion über Asset-Aktualisierung`ein.
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung**.
Aktiv	Stellen Sie sicher, dass diese Option ausgewählt ist.
Thema	Der Name des veröffentlichten Asset-Aktualisierungsthemas Virtual Agent, das Sie in den vorherigen Schritten erstellt haben.

d. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie im Datensatz „Benachrichtigung über Asset-Aktualisierung“ die Registerkarte **Aktionen mit Inhalt** verknüpfen aus, um die Aktionen dem Inhalt zuzuordnen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umsetzbarer Inhalt“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den umsetzbaren Inhalt. Geben Sie beispielsweise `Asset-Aktualisierung umsetzbaren Inhalt`ein.
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung**.
Aktionen	Wählen Sie das Sperrsymbol ( ) aus, und geben Sie dann in das Suchfeld ein, oder wählen Sie das Suchsymbol ( ), um die Aktion zu finden, die Sie im vorherigen Schritt auf der Registerkarte **Aktionen** erstellt haben.
Inhalt	Der Name des Provider-Inhaltsdatensatzes „Asset-Aktualisierung“, den Sie in einem vorherigen Schritt auf der Registerkarte „ **Inhalte** “ erstellt haben.
Überspringung deaktivieren	Lassen Sie diese Option deaktiviert.
Aktiv	Lassen Sie diese Option ausgewählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wählen Sie **Absenden**.

Vorteile von Modellen in natürlicher Sprache gegenüber Stichwörtern

Modelle natürlicher Sprache helfen Virtual Agent, menschliche Sprache basierend auf dem Kontext und den Daten Ihres Unternehmens zu verarbeiten. Auf diese Weise kann das, was der Benutzer benötigt, genauer mit einem entsprechenden Thema abgeglichen werden. Virtual Agent unterstützt große Sprachmodelle (LLMs) und Natural Language Understanding (NLU).

Sprache ist schwierig

Der Stichwortabgleich hat seine Einschränkungen. Beispielsweise handelt es sich bei einem Apple manchmal um ein StückFrucht, und manchmal handelt es sich um ein elektronisches Gerät. Der Kontext ist wichtig, ebenso wie die Absicht. Natural Language-Modelle wurden entwickelt, um die folgenden Probleme zu lösen:

- Es gibt mehrere Möglichkeiten, dasselbe zu beschreiben.

  Beispiele: Office-Passwortzurücksetzung oder `Mein Passwort für Officezurücksetzen`

- Ausdrücke können mehrdeutig sein.

  Beispiel: `Server meldet fehlende E-Mails nach der Migration`. Was fehlt, der Server oder die E-Mail?

- Kontextbezogene Informationen sind wichtig.

  Beispiel: `London-Instanz in Staging aktivieren`

- Wörter können im Laufe der Zeit neue Bedeutungen erhalten.

  Beispielsweise kann sich eine `Zelle` auf Biologie oder ein Mobiltelefon beziehen.

- Umgangssprache, Akronyme und branchenübliche Ausdrücke können schwierig zu interpretieren sein.

  Beispiel: `Richten Sie SSO in der Entwicklungsinstanz ein`

- Fehlermeldungen sind oft schwer zu verstehen.

Virtual Agent bietet zwei Arten der Themenerkennung in natürlicher Sprache. Sie können eine Mischung aus beidem in Ihrer Instanz verwenden.

LLM-Themenerkennung in Virtual Agent

Verwenden Sie LLMs, um Themen zu erkennen und auf generative KI-Fähigkeiten zuzugreifen, ohne komplexe Modelle, Absichten oder Entitäten zu erstellen.

Natural Language Understanding (NLU)-Themenerkennung in Virtual Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie ServiceNow NLU oder einen unterstützten Provider, um -Themen zu erkennen.

LLM-Themenerkennung in Virtual Agent

Große Sprachmodelle (LLMs) ermöglichen es Virtual Agent, Benutzeranweisungen in einfacher Sprache zu verarbeiten. Konversationen, die LLMs verwenden, können die Konversationen, die Natural Language Understanding (NLU) verwenden, mit einer einfacheren Einrichtung übertreffen.

Funktionsweise von LLMs in Virtual Agent

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen, können Sie LLM als Modelltyp für Ihr Thema auswählen, wenn Now Assist in Virtual Agent aktiviert ist. Virtual Agent verwendet dann die generative KI von LLM, um Themen zu erkennen, die der Absicht des Benutzers entsprechen.

Im Gegensatz zu NLU -Themen müssen für LLMs keine Modelle, Absichten oder Stichwörter mit dem Thema verknüpft werden. LLMs können Themen erkennen und sprachbezogene Aufgaben ausführen, z. B. Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungsnotizen, ohne monatelanges Training mit NLU -Modellen. Insgesamt können Sie LLM-Themen schneller erstellen, konfigurieren und bereitstellen als mit NLU.

Mit LLMs kann Virtual Agent :

- Führen Sie eine Themen-Discovery durch, ohne dass eine einzelne Absicht in einem bestimmten Thema deklariert werden muss.
- Suchen Sie nach Absichten ohne Sicherungsstichwörter wie in der NLU -Modellierung.
- Extrahieren Sie Entitätswerte ohne vorherige Zuordnung wie in der NLU -Modellierung.
- Verarbeitet mehrere Konversationsthemawechsel in einer einzelnen Konversationssitzung.

Themenerkennung

Mit der LLM-Themenerkennung müssen Themenautoren keine komplexen NLU-Modelle und Absichten mit Sicherungsstichwörtern mehr erstellen und verwalten. Das LLM erledigt die ganze Arbeit für Sie. Die einzige Anforderung ist eine robuste Themenbeschreibung in einfacher Sprache auf der Registerkarte **Eigenschaften** in Virtual Agent-Designer. Das LLM verwendet diese Beschreibung, um die beste Themenübereinstimmung für die Benutzeräußerung zu finden. Wenn es mehrere mögliche Übereinstimmungen gibt, wird dem Benutzer eine Liste mit Themen angezeigt, aus denen er auswählen kann.

Beispiel: Wenn ein Benutzer Virtual Agent bittet, eine Mitfahrgebühr zu berechnen, gleicht das LLM die Äußerung des Benutzers mit einem vorhandenen Thema ab, das die Mitfahrgelegenheit mit einem Tipp berechnen kann.

Entitätsextraktion

Mit LLM-Themen verfügt das LLM über alle Informationen, die erforderlich sind, um zu bestimmen, ob eine Äußerung über die Informationen verfügt, um eine Anforderung zu erfüllen. Im Gegensatz zu NLU -Modellen müssen Sie keine Entitäten einem Benutzereingabeknoten zuordnen oder knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen zu einem Thema hinzufügen. Das LLM findet einfach die Entität, die der Benutzerabsicht am ehesten entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thema wird gewechselt ...

Der Themenwechsel ist mit LLMs im Vergleich zu NLU Themen schneller und einfacher. Das LLM verarbeitet Ihre Anforderungen zum Ändern der Absicht in natürlicher Sprache und aktiviert das entsprechende Thema.

Wenn Sie beispielsweise eine Konversation beginnen, indem Sie nach einem Mobiltelefon fragen, müssen Sie die Bestellung nicht zuerst abbrechen oder die Konversation neu starten. Stattdessen können Sie Virtual Agent bitten, stattdessen einen Laptop zu bestellen. Virtual Agent wechselt sofort vom Mobiltelefonthema zum Laptopthema.

Natural Language Understanding (NLU)-Themenerkennung in Virtual Agent

Wenden Sie NLU-Modelle (Natural Language Understanding) an, mit denen Virtual Agent Benutzeraussagen in automatisierten Konversationen verarbeiten kann. Ein NLU-Modell stellt Informationen bereit, anhand derer Ihr Virtual Agent durch Extraktion relevanter Werte aus Eingaben von Benutzern bestimmt, was diese tun möchten. Mit NLU bietet Virtual Agent eine natürlichere und ansprechendere Konversations-Experience.

NLU-Komponenten

ServiceNow NLU kann die Syntax, Semantik und das Vokabular Ihres Unternehmens anhand der Daten in Ihrer ServiceNow]-Instanz lernen. Verwenden Sie NLU-Workbench, den NLU-Modellgenerator und den NLU-Rückschlussservice, damit das System Benutzerabsichten lernen und darauf reagieren kann.

Die folgenden Elemente arbeiten zusammen, um zu ermitteln, was der Benutzer tun möchte, damit eine Lösung gefunden werden kann:

Modellgruppen

Eine Modellgruppe unterstützt eine bestimmte Anwendung, Benutzerrolle und Sprache. Beispielsweise haben Sie möglicherweise ein Modell, das die Suchfunktion unterstützt, und ein anderes Modell, das Virtual Agentunterstützt. Normalerweise enthält eine Modellgruppe mehrere Absichten.

Weitere Informationen finden Sie unter Model Management .

Zwecke

Absichten stellen Aktionen dar. Sie beschreiben, was der Benutzer tun möchte oder was Ihre Anwendung verarbeiten kann. Absichten können sich auf Folgendes beziehen:

- Funktionen wie das Zurücksetzen eines Passworts oder das Bestellen eines Artikels.
- Domänen, z. B. Gesundheitswesen, Finanzen oder Behörden.
- Kunden wie die US-Streitkräfte, das US-Militär, das US-Militär oder das US-Militär.

In Virtual Agentwird eine einzelne Absicht einem Konversationsthema zugeordnet.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten .

Äußerungen

Anstelle von Stichwörtern geben Sie Beispiele in natürlicher Sprache ein, die als Äußerungen bezeichnet werden. Äußerungen helfen NLU, Wortbedeutungen und Kontexte auszuwerten, damit Benutzer- oder Systemaktionen abgeleitet werden können. Beispieläußerungen können Folgendes umfassen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mein Passwort zurücksetzen.
- Passwort ändern.
- Ich kann mich nicht an mein Passwort erinnern.
- Ich habe mein Passwort vergessen.
- Mein Passwort muss zurückgesetzt werden.

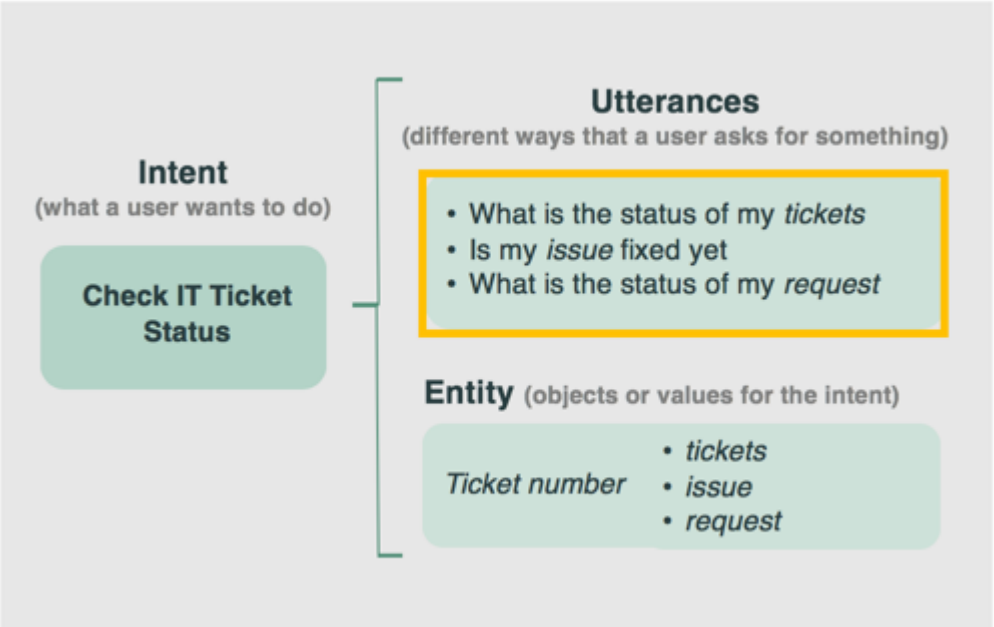
Entitäten

Entitäten stellen das Objekt (oder den Kontext) der Aktion dar. Sie können sie für einzelne Absichten definieren. NLU kann definierte Entitäten mit Benutzereingaben abgleichen, um die Werte in Slots zu füllen. Durch das Ausfüllen von Zeitfenstern müssen keine Fragen innerhalb eines Themen-Flows mehr gestellt werden. Es gibt drei grundlegende Typen von Entitäten, die Sie definieren können:

- Allgemeine oder Systementitäten, z. B. Datum, Uhrzeit, Währung, Ort, Menge, Personen oder Organisation.
- Entitäten, die auf ServiceNow Datensätzen basieren, z. B. eine Fallnummer.
- Unternehmens- oder domänenspezifische Entitäten, z. B. Besprechungsräume, Unternehmensrichtlinien usw.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten .

Beispiel für eine Absichtsdefinition in einer NLU-Modellgruppe



Funktionsweise von NLU-Modellen in Virtual Agent

Wenn Sie Themen in Virtual Agent-Designererstellen oder aktualisieren, geben Sie das NLU-Modell und die Absicht an, die Virtual Agent verwendet, um das entsprechende Konversationsthema für die Erfüllung der Absicht zu finden.

Virtual Agent unterstützt Modelle aus verschiedenen Services. Sie können die folgenden Anbieter verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow NLU-Modelle, die Sie mit NLU-Workbencherstellen.

  ServiceNow bietet vorgefertigte (schreibgeschützte) NLU-Modelle und -Themen für verschiedene Geschäftsanwendungen von ServiceNow, z. B. Kundenservice-Management, HR Service Deliveryund ITSM. Sie können die in diesen vorgefertigten Modellen definierten Absichten verwenden und sie wiederverwenden, wenn Sie Ihre eigenen Modelle erstellen.

- Wenn Sie IBM Watson Assistant als NLU-Service Provider verwenden, werden NLU-Absichten und -Entitäten in IBM Watson Assistanterstellt.
- Wenn Sie Microsoft LUIS als NLU-Service Provider verwenden, werden NLU-Absichten und -Entitäten im Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) definiert.
- Wenn Sie Google Dialogflow ES als NLU-Service Provider verwenden, werden NLU-Absichten und -Entitäten in der Plattform Google Cloud definiert.

Hinweis:
Virtual Agent unterstützt nur einen NLU-Service Provider pro Instanz.

Mit NLU-Modellen kann Ihr Virtual Agent:

- Führen Sie eine Themenerkennung durch.
- Legen Sie Sicherungsstichwörter fest, falls eine Absicht nicht übereinstimmt.
- Extrahieren Sie Entitätswerte.
- Verarbeitet den Konversationswechsel in einer Konversationssitzung.

Diese Fähigkeiten werden in den folgenden Abschnitten erläutert.

Themenerkennung

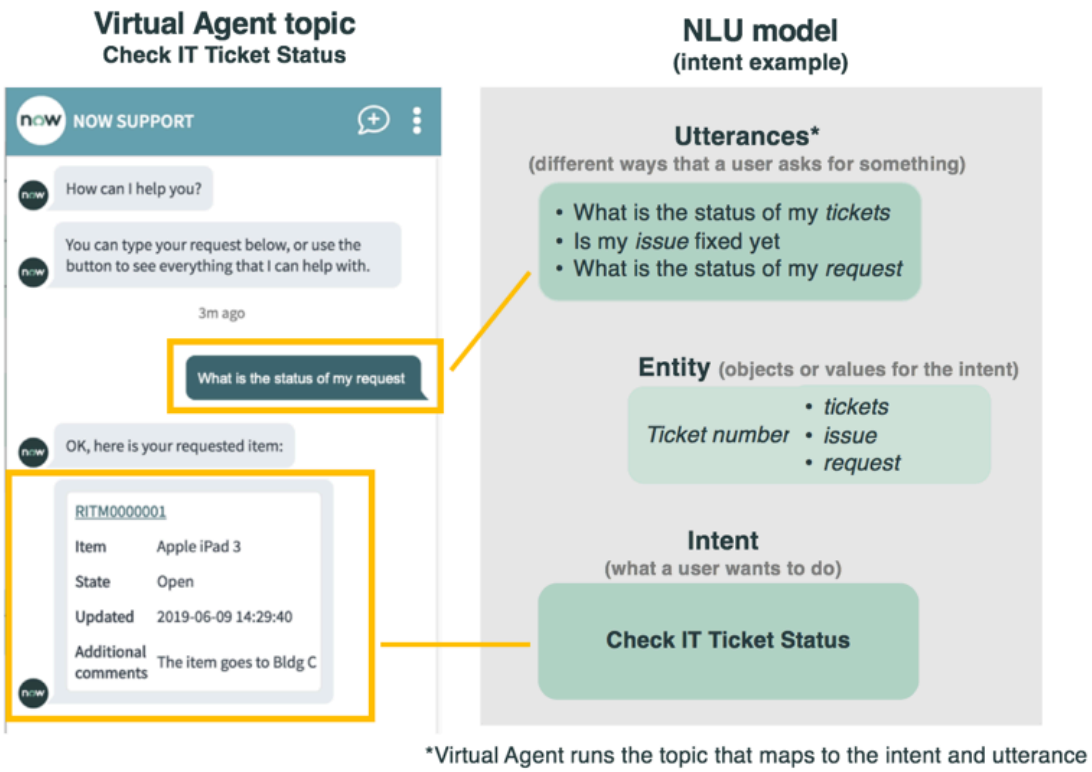
Wenn Benutzer eine Äußerung angeben, ist die Äußerung eine Aussage, die einer bestimmten Absicht zugeordnet ist. Virtual Agent verarbeitet diese Äußerungen, um das entsprechende Konversationsthema zu starten. Jedes Thema hat eine einzige Absicht, die Sie in Virtual Agent-Designer angeben.

Während des Themenerkennungsprozesses werden Absichten mit Themen abgeglichen. Virtual Agent gibt die relevantesten Themen für die Anforderung eines Benutzers zurück. Der Themenerkennungsprozess gibt einem Benutzer die folgenden Ergebnisse zurück:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einzelne Übereinstimmung: Wenn eine Benutzeräußerung direkt einer Absicht (einem Thema) entspricht, wird das Thema automatisch ausgeführt.

Eine Benutzeranforderung stimmt mit einer Äußerung in einer Absicht überein



*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- Mehrere Übereinstimmungen: Wenn eine Benutzeräußerung mit mehr als einer Absicht übereinstimmt, gibt Virtual Agent eine Auswahlliste der relevanten Übereinstimmungen zurück, sodass der Benutzer das entsprechende Thema auswählen kann.

Eine Benutzeranforderung gleicht Äußerungen in mehreren Absichten ab



Hinweis:
Wenn es mehrere Übereinstimmungen gibt, gibt Virtual Agent standardmäßig drei Absichten zurück. Sie können die Anzahl der zurückgegebenen Themen mithilfe der Systemeigenschaft `com.glide.cs.max_number_display_topics` ändern.

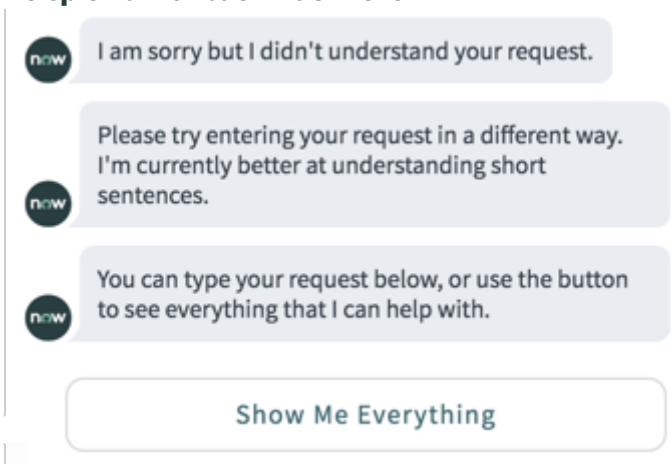
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Keine Übereinstimmungen: Wenn Virtual Agent keine passende Absicht finden kann, werden mit KI-Suche Suchergebnisse generiert, die relevante Links zu F&A-Wissensartikeln, Servicekatalogelementen oder Personendatensätzen (Benutzern) anzeigen.

  Diese Funktion wird durch das Fallback-Setup-Thema Virtual Agent und die Suchkonfigurationen KI-Suche gesteuert, die standardmäßig in Chat-Experiencesaktiviert sind. Weitere Informationen zu den generierten KI-Suche -Ergebnissen finden Sie unter Virtual Agent-Integration mit AI Search.

  Wenn Sie das Setup-Thema KI-Suche Fallback deaktivieren, zeigt Virtual Agent automatisch eine Fallback-Fehlermeldung an, in der der Benutzer ein Thema auswählen oder eine andere Anforderung eingeben kann.

  Beispiel für Fallback-Nachricht

  Weitere Informationen zur Funktionsweise des Fallback-Setup-Themas KI-Suche und der Fallback-Antwort (das Fallback-Setup-Thema) finden Sie unter Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer.

Ausführliche Informationen zur NLU-Themenerkennung finden Sie unter Natural Language Understanding Themenerkennungslogik in Virtual Agent.

Themenerkennung mit Sicherungsstichwörtern

Wenn Sie Themen erstellen oder aktualisieren, können Sie optional auch Stichwörter angeben, die Virtual Agent verwendet, um das Thema zu bestimmen, wenn NLU keine übereinstimmende Absicht und kein passendes Thema zurückgibt. Virtual Agent verwendet Stichwörter in den folgenden Situationen:

- Es wurden keine Themen (Absichten) erkannt.
- Das entsprechende Thema (die Absicht) kann nicht bestimmt werden, da zu viele Themen (Absichten) erkannt werden.
- Die Sprache des Themas und der Absicht wird derzeit in NLU nicht unterstützt.

Hinweis:
Wenn Virtual Agent das Thema nicht basierend auf NLU oder dem Stichwort bestimmen kann, greift es auf die Fähigkeit KI-Suche zurück, um relevante Ergebnisse zu liefern. Die Fähigkeit KI-Suche muss aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entitätsextraktion

Mit NLU-Modellen kann Virtual Agent bestimmen, wann Benutzeraussagen in einer Konversation wichtige Informationen zur Erfüllung einer Aufgabe oder eines Ziels enthalten. Entitäten identifizieren die Informationen, die Virtual Agent aus der Konversation extrahieren kann, z. B. ein Objekt oder der Name einer Person. Um die entsprechenden Werte zu extrahieren, verwendet Virtual Agent die Entitätsinformationen, die einer im NLU-Modell definierten Absicht zugeordnet sind.

Beim Entwerfen Ihres Themas können Sie Entitäten wie folgt verwenden:

- Ordnen Sie eine Entität einem Benutzereingabeknoten auf der Registerkarte „ **Flow** “ zu. Sie können angeben, ob Virtual Agent den Benutzer auffordert, den mit Slots gefüllten Entitätswert zu bestätigen oder den Knoten zu überspringen.
- Fügen Sie einem Thema knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen hinzu. Diese Variablen können aus NLU-Service Provider-Vorhersagen gefüllt oder außerhalb des Themenbereichs bereitgestellt werden.

Konversationswechsel

Benutzer, die an einer Virtual Agent -Konversation beteiligt sind, können während der Konversation jederzeit zum Thema wechseln. Beispielsweise kann ein Benutzer ein Element im Mitarbeiterprofil des Benutzers aktualisieren. Vor Abschluss des Updates kann dieser Benutzer jedoch bitten, stattdessen einen Artikel zu bestellen. Virtual Agent kann das entsprechende Thema basierend auf der Anforderung des Benutzers suchen und ausführen. Sie können Benutzern, die das Thema gewechselt haben, ermöglichen, die ursprüngliche Konversation fortzusetzen.

Ein weiteres Beispiel ist, wenn ein Benutzer eine lockere Frage stellt oder sich an einem Small Talk beteiligt. Die Frage hat möglicherweise nichts mit der ursprünglichen Anforderung zu tun. Durch Überprüfen der im NLU-Modell definierten Absichten, kann Virtual Agent die entsprechende Konversation für das gewechselte Thema abgleichen und starten.

ServiceNow NLU Unterstützung mehrerer Sprachen und Integration mit Virtual Agent-Designer

Wenn Sie ServiceNow NLUverwenden, können Sie eine NLU-Modellgruppe und eine zugehörige Absicht einem Thema zuordnen. Sie können das zugeordnete NLU-Modell auch in Virtual Agent-Designeraktualisieren, trainieren und testen. Während Sie an einem Thema arbeiten, können Sie auch die Äußerungen und die zugehörigen Entitäten für eine Absicht verbessern oder ändern, ohne die Benutzeroberfläche zu verlassen.

ServiceNow NLU Modellgruppen enthalten eine primäre Sprache und sekundäre Sprachen. Verwenden Sie die primäre Sprache, um Ihr Thema zu verfassen, das dann in die sekundären Sprachen innerhalb der Gruppe übersetzt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .

Während Sie an Ihren Themen arbeiten, bietet Virtual Agent-Designer Sprachzuordnungsansichten zum Anzeigen einer Vorschau und zum Testen von Themen mit den zugehörigen sprachspezifischen Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dialoghandlungen für Virtual Agent

Als Teil des Vancouver -Release erweitert die Funktion „Dialoghandlungen“ die Kommunikation in natürlicher Sprache mit Virtual Agent, was zu flüssigeren Konversationen zwischen Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter führt.

Funktionsweise von Dialoghandlungen

Dialoghandlungen interpretieren Benutzereingaben während einer Virtual Agent -Konversation und wenden sie an. Wenn diese Funktion aktiv ist, interagieren Sie mit Virtual Agent in Ihrer eigenen natürlichen Sprache, anstatt Antworten basierend auf Aufforderungen im Thema auszuwählen.

Wenn Sie beispielsweise in einer Virtual Agent -Konversation einen Laptop anfordern, verwenden Sie die Themenaufforderungen, um einen Hersteller, eine Bildschirmgröße und eine RAM-Größe auszuwählen. Ohne Dialoghandlungen ändern Sie Spezifikationen nur, indem Sie den Eingabeaufforderungen im Thema folgen, was möglicherweise mehr Zeit in Anspruch nimmt, um eine Virtual Agent -Konversation zu durchlaufen, wenn Sie Ihre Optionen zurücksetzen. Wenn Sie bei Dialoghandlungen Ihre Meinung zu den Spezifikationen des Laptops ändern, bevor Sie die Anforderung abschließen, können Sie eine Äußerung wie „Tatsächlich benötige ich 8 GB RAM“ eingeben. Wenn Ihre Eingabe eng genug mit dem Modell Natural Language Understanding (NLU) übereinstimmt, werden die Spezifikationen sofort geändert, auch wenn Sie sich an einem anderen Punkt des Themas befinden. Wenn die Eingabe nicht übereinstimmt, wird sie einer Liste von Äußerungen hinzugefügt, die ignoriert werden können.

Benutzeräußerungen werden in der Tabelle „NLU-Vorhersagestatusnachverfolgung öffnen“ [open_nlu_predict_state_tracking] gespeichert, während Feedback von der Tabelle „NLU-Vorhersagedialog-Aktionsfeedback öffnen“ [open_nlu_predict_dialog_act_feedback] nachverfolgt wird. Sprachen werden in der Tabelle „Offene NLU-Treibersprachen“ [open_nlu_driver_language] nachverfolgt. In der aktuellen Version ist Englisch die einzige Sprache, die für Dialoghandlungen unterstützt wird.

Dialoghandlungen werden aktiviert

Aktivieren Sie Dialoghandlungen, indem Sie den Schalter **Dialoghandlungen** aktivieren in Formular „Themenerstellung“. oder Registerkarte „Themeneigenschaften“.umschalten. Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein zweiter Umschalter **Geänderte Werte bestätigen** angezeigt. Verwenden Sie diesen Schalter, um eine Eingabeaufforderung bereitzustellen, die bestätigt, dass eine Variable basierend auf Ihren Äußerungen geändert werden soll.

Überlegungen zur Implementierung von Dialoghandlungen

Die Funktion „Dialoghandlungen“ ist verfügbar, solange NLU für die Instanz und das Thema aktiv ist. Mindestens eine der vorkonfigurierten Antworten muss jedoch aktiv sein, damit die Dialoghandlungs-Umschalter in Registerkarte „Themeneigenschaften“. verfügbar sind. Dialoghandlungen können ohne eine Modellabsicht funktionieren, sie können jedoch keine Entität auswählen, wenn das Thema nicht mit diesem Modell oder dieser Absicht verknüpft ist.

Entscheidungsknoten können durch eine Bedingung oder ein Skript geändert werden, um die erneute Aufforderung durch Dialoghandlungen zu überspringen. Der Umschalter Dialoghandlungen ändern funktioniert jedoch nicht, wenn mehrere Datums-/ **Uhrzeitknoten** zu einem Thema vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Dialoghandlungsantworten

Das aktuelle Release enthält die folgenden Antworttypen, die in der Tabelle „Offene NLU-Dialoghandlungen“ [open_nlu_dialog_act] gespeichert sind:

Antworttypen für Dialoghandlungen

Typ	Beschreibung
Ändern	Ändern Sie eine zuvor aufgezeichnete Variable.
Bestätigen	Bestätigen Sie eine Variable.
Negieren	Lehnen Sie das Bestätigen einer Variablen ab.

Implementieren Sie NLU in Virtual Agent

Erstellen und verwalten Sie NLU Modellgruppen und Absichten, die Ihren Konversationsthemen in Virtual Agentzugeordnet sind. Sie können Modellgruppen in NLU-Workbench oder aus Themen in Virtual Agent-Designererstellen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Plugins für Glide Virtual Agent und alle vorab erstellten Themen, die Sie verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie beim Erstellen von Konversationen für eine NLU-Instanz die folgenden Richtlinien:

- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich befinden, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM-Themen erstellen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Bereich **ITSM Virtual Agent Conversations** und nicht im Bereich für das ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations befinden.
- Geben Sie das **NLU-Modell** und die zugehörige **Absicht** für das Thema auf der Registerkarte Themeneigenschaftenan. Wenn Sie den Themenwechsel in der Konversationssitzung zulassen möchten, aktivieren Sie **Themen-Flow fortsetzen**.

  Hinweis:
  Ein Thema kann nur einer Absicht in einem NLU-Modell zugeordnet werden. Nachdem Sie eine Absicht für ein Thema ausgewählt haben, kann die Absicht nicht mehr in anderen Themen verwendet werden.

- Legen Sie die NLU-Entitätseigenschaften im Eigenschaftenblatt für jedes Eingabesteuerelement fest, das Sie dem Konversations-Flow hinzufügen. Die Entitätseigenschaften identifizieren die dem Knoten zugeordnete Entität, einen Schalter zum Zulassen der Texteingabe für das Steuerelement (Eingabeaufforderung) und einen weiteren Schalter zum Bestätigen des mit Slots gefüllten Entitätswerts, der Virtual Agent extrahiert.

Prozedur

1. Zeigen Sie die allgemeinen Einstellungen von Virtual Agent an, und ändern Sie bei Bedarf Ihren NLU-Service Provider.

   Wenn Sie einen anderen von Virtual Agentunterstützten NLU-Service Provider verwenden, konfigurieren Sie ihn wie in einem der folgenden Themen beschrieben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integration von IBM Watson Assistant Intent und Entity
- Integration mit Absichten und Entitäten von Microsoft LUIS
- Google DialogFlow Essentials (ES) – Integration von Absicht und Entität

2. **Wahlweise:** Wenn Sie Konversationen in anderen Sprachen unterstützen, aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Virtual Agent-Einstellungen.
3. Ordnen Sie jedem Virtual Agent -Thema in Ihrer Instanz eine Modellgruppe und eine Absicht zu. Sie können dies auf folgende Arten tun:
   - Fügen Sie NLU zu einem vorhandenen Virtual Agent-Stichwortthema hinzu.
   - Erstellen oder ordnen Sie Modellgruppen und Absichten zu, wenn Sie ein neues Thema erstellen.
   - Zeigen Sie eineVorschau der vorab erstellten ServiceNow -Themen in Virtual Agent-Designeran, und testen Sie sie.

     Bestimmen Sie, ob Sie eines der Themen verwenden möchten, und duplizieren Sie sie dann nach Bedarf.
   - Führen Sie Berichte zu Themenvorschlägen für Ihre Instanz aus, um vorgefertigte Virtual Agent Themen und Absichten zu identifizieren, die Sie schnell in Ihrer Organisation implementieren können.
4. Testen Sie das Thema.
5. Wenn Sie bereit sind, ein Thema bereitzustellen, veröffentlichenSie es.

Ergebnisse

Der Themenstatus ändert sich in **Aktiv**.

Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite ist eine eingeschränkte Version von Virtual Agent, die Standardkunden von ITSM] zur Verfügung steht.

Über Virtual Agent Lite

Verwenden Sie Virtual Agent Lite, um einen Virtual Agent zu implementieren, der IT-Serviceunterstützung mithilfe mehrerer vorgefertigter ITSM Konversationen bereitstellt. Wie bei Virtual Agentkönnen Sie die Chat-Clients für Ihre Endbenutzer einrichten und konfigurieren. Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um die vorab erstellten Konversationsthemen für Ihre Endbenutzer zu überprüfen, zu duplizieren und zu veröffentlichen.

Virtual Agent Lite ist in Ihrer Instanz vorinstalliert. Um es zu verwenden, müssen Sie ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite installieren, das mehrere vorgefertigte Konversationen für allgemeine IT-Supportanfragen bereitstellt. Diese stichwortbasierten Konversationen werden im Webchat-Client und in Virtual Agent Messaging-Integrationen für die folgenden Kanäle ausgeführt:

- Slack
- Microsoft Teams
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Lite Funktionen

Für Washington DCumfassen die in Virtual Agent-Designer verfügbaren Funktionen von Virtual Agent Lite :

- Lokalisierungs-Framework -Integration.

  Lokalisierungs-Framework wird bei der Erstellung und Übersetzung mehrsprachiger Themen verwendet. Lokalisierungs-Framework wird automatisch mit Virtual Agentinstalliert. Aktivieren Sie das Plugin ServiceNow® für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

  In Virtual Agent Litesind Informationen auf der Registerkarte **Sprachen** schreibgeschützt.

- Steuern Sie die Themenerkennung und -sichtbarkeit.

  Die Option **Aktiv** des Headers enthält zwei Optionen (Umschalter). Administratoren und Themenautoren können diese Optionen verwenden, um eine oder beide der folgenden Aktionen auszuführen:

  - Aktivieren Sie Virtual Agent, um Themen zur Verwendung in Chats zu erkennen.
  - Fügen Sie dem Menü **Alle Themen** ein Thema hinzu. In diesem Menü werden alle Themen aufgelistet, die zur Verwendung verfügbar sind.

  Weitere Informationen zur Verwendung dieser Optionen finden Sie unter Steuern Sie die Themenerkennung und -sichtbarkeit.

Nachdem Sie Virtual Agent Liteverwendet haben, können Sie ein Upgrade auf Virtual Agent durchführen, um Zugriff auf alle Funktionen zu erhalten. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow -Kundenbetreuer, um Informationen zum Upgrade zu erhalten.

Virtual Agent Lite – Einschränkungen

Virtual Agent Lite hat die folgenden Einschränkungen:

- Virtual Agent-Designer Einschränkungen: Virtual Agent Lite unterstützt nur Konversationsthemen in der Selfservice-Kategorie ITSM (einschließlich zugehöriger Themenblöcke) und die Setup-Themen der Plattform. Das bedeutet, dass Sie Folgendes nicht tun können:
  - Erstellen Sie neue Themen, Themenblöcke oder benutzerdefinierte Steuerelemente.
  - Geben Sie die Bedingungen an, die steuern, wie oder wann die Themen verwendet werden.
  - Geben Sie die Variablen „Servicemitarbeiter (Chat)“ an, die Kontext für Konversationen bereitstellen.
  - Aktivieren Sie den Umschalter **Verfügbar für Agent-Autopilot**.

  Hinweis:
  Ein Schlosssymbol wird neben den Virtual Agent-Designer -Feldern angezeigt, die in Virtual Agent Lite] nicht verfügbar sind.

- Stichwortbasierte Konversationen: Virtual Agent Lite unterstützt nur stichwortbasierte Konversationen. Natural Language Understanding (NLU) Modelle und NLU-fähige Themen werden nicht unterstützt. Dies bedeutet, dass zugehörige NLU -Funktionen wie Themenwechsel und mehrsprachige NLU -Modelle ebenfalls nicht unterstützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sprachunterstützung ist für Konversationen über die Now Platform Internationalisierung von Sprachen verfügbar.

- Virtual Agent Tabellen: Virtual Agent Tabellen sind für Administratoren und Virtual Agent Administratoren schreibgeschützt.
- Lokalisierter Inhalt: Übersetzter Inhalt ist schreibgeschützt. Sie können keine neuen Übersetzungen hinzufügen oder Inhalte lokalisieren. Auf der Registerkarte **Sprachen** wird ein Banner angezeigt, in dem Benutzer aufgefordert werden, sich an ihren Account Executive zu wenden, um weitere Informationen zum Upgrade auf die neueste Version zu erhalten.
- Benutzerdefinierte Kanäle: Sie können Virtual Agent Lite -Themen nicht in benutzerdefinierten Chatkanälen ausführen (die durch benutzerdefinierte Chat-Integrationen erstellt wurden), mit Ausnahme der unterstützten Virtual Agent -Integrationen für die Anwendungen Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceund Facebook Messenger.
- Virtual Agent -Benachrichtigungen: Sie können nur einfache und nicht umsetzbare Benachrichtigungen erhalten. Umsetzbare Benachrichtigungen werden mit Virtual Agent Litenicht unterstützt.
- Virtual Agent Analytics-Dashboard: Diese Funktion ist in Virtual Agent Litenicht verfügbar.

Beschreibung

Richten Sie Virtual Agent Liteein und konfigurieren Sie sie. Details finden Sie unter Schnellstart für Virtual Agent Lite.

Schnellstart für Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite ist vorinstalliert. Sie müssen also nur das Plugin ITSM Virtual Agent „ Conversation Topics Lite“ aktivieren und einrichten.

Vorbereitungen

Wenn Sie Virtual Agent Lite mit den Apps Slack, Microsoft Teams, Workplaceoder Facebook Messenger integrieren möchten, müssen Sie Administrator für diese Messaging-Apps sein.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Plugins**.
   b. Geben Sie im Feld Suche ITSM Virtual Agentein.
   c. Suchen Sie den Eintrag für ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite), und klicken Sie dann auf **Aktivieren**.
2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Virtual Agent Lite für zusätzliche Portale.
   Virtual Agent Lite wird standardmäßig im Service Portal angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Service Portals finden Sie unter Service Portal events .
3. Vorschau anzeigen und testen ITSM Virtual Agent Lite-Themen in Virtual Agent-Designer.
   Zwei Themen sind für die Verwendung mit Virtual Agent Liteverfügbar.
4. Duplizieren und veröffentlichen ITSM Virtual Agent Lite-Themen.
   Benutzer können jetzt auf Virtual Agent Lite Themen zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Vorschau der ITSM Virtual Agent Lite -Themen an, und testen Sie sie

Führen Sie ein vorab erstelltes Thema IT Service Management (ITSM) Virtual Agent Lite aus, um zu entscheiden, ob Sie es für Ihre Endbenutzer bereitstellen möchten. ITSM

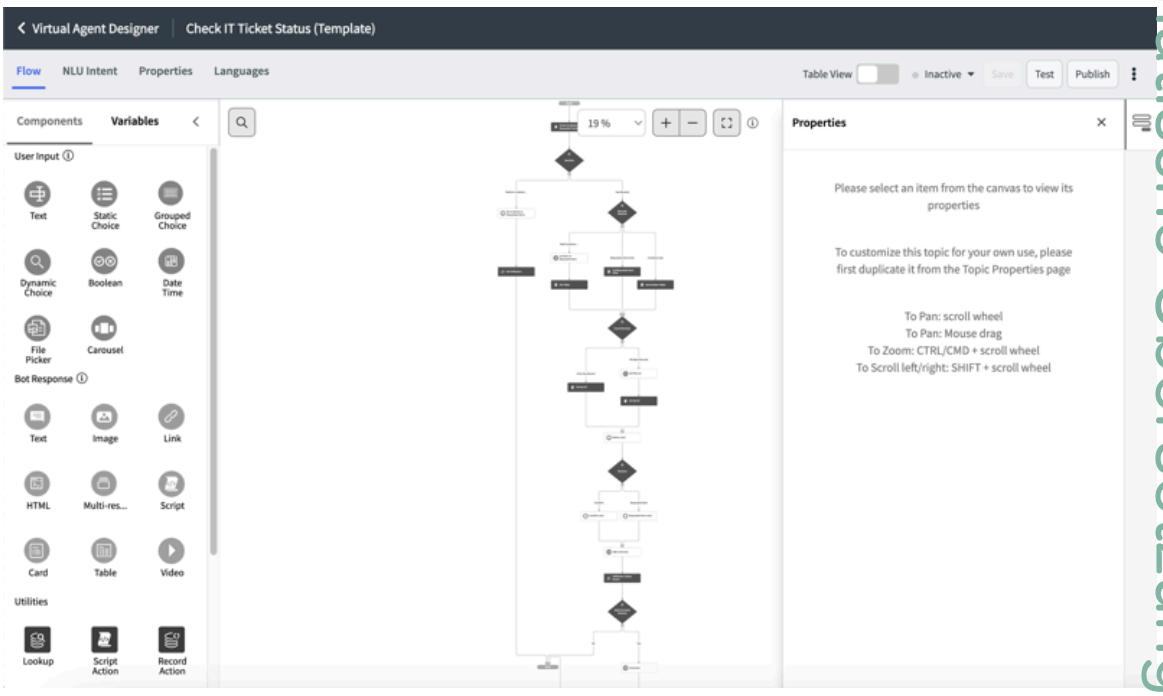
Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin für ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie im Filter „ **Kategorie** “ die Option **ITSM Self Service Lite** aus, um nur die ITSM Virtual Agent Lite Konversationen anzuzeigen.
   Zwei vordefinierte Themen sind verfügbar: IT-Ticketstatus überprüfen und IT-Problem melden.
3. Wählen Sie das Thema aus, das Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
   Auf der Registerkarte **Flow** wird die Canvas Virtual Agent-Designer mit einer schreibgeschützten Ansicht des Themen-Flows geöffnet. Sie können die Größe der Canvas ändern, um die Knoten im Flow anzuzeigen, aber Sie können keine Steuerelemente und die zugehörigen Eigenschaftenblätter hinzufügen oder ändern.

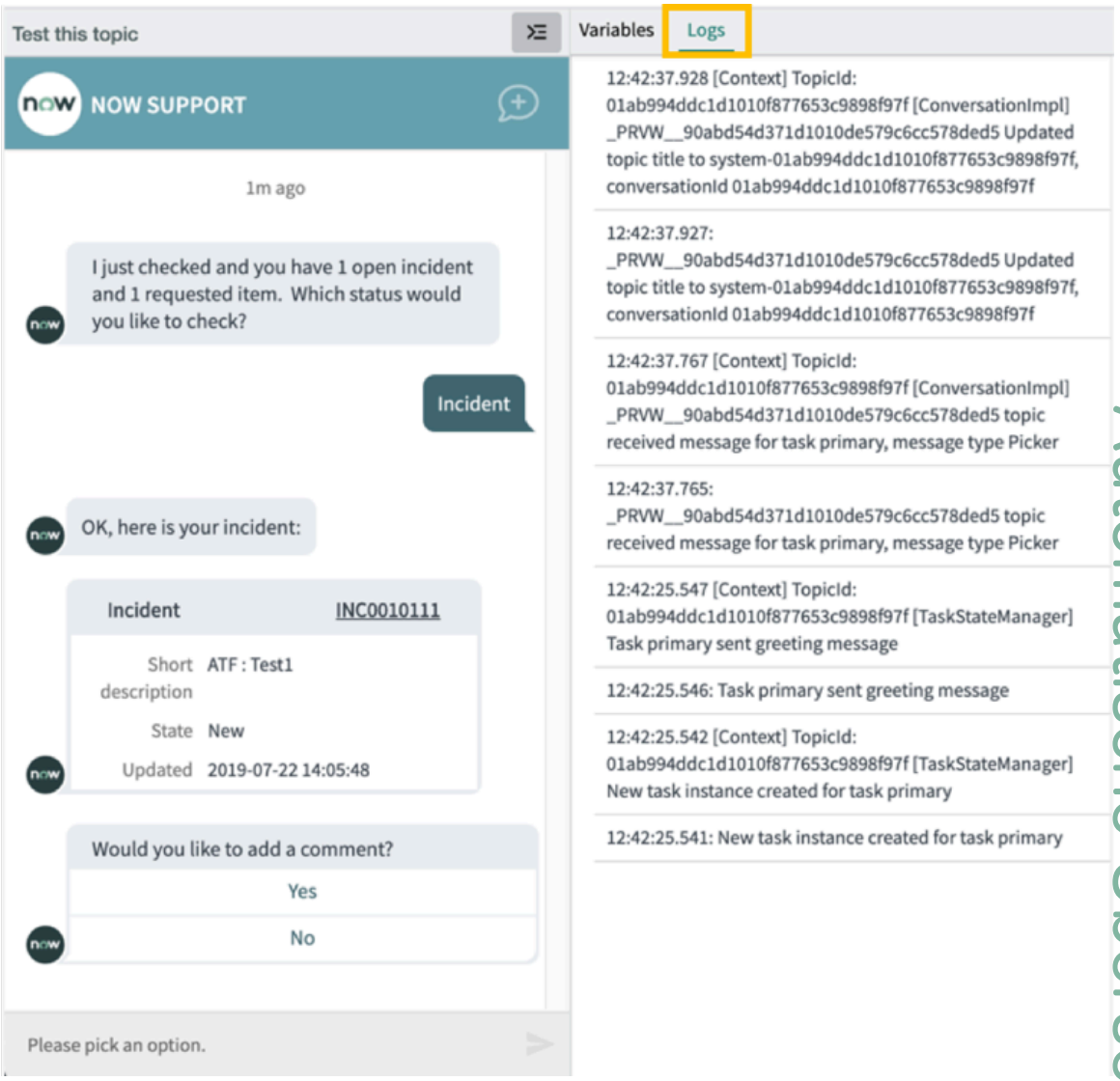


4. Wählen Sie **Test** aus, um die Konversation in einem Test-Chatfenster auszuführen.
   Wenn Sie beispielsweise das Thema Ticketstatus überprüfen testen, wird die Konversation im Test-Chatfenster ausgeführt, und Sie können auf die angezeigten Eingabeaufforderungen reagieren. Sie können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch die Testprotokolle anzeigen, um die während der Konversation protokollierten Nachrichten und Konversationsaufgaben sowie die in der Konversation verwendeten Variablen anzuzeigen.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein Thema bereitstellen möchten, duplizieren und veröffentlichen Sie das Thema, damit es Ihren Benutzern zur Verfügung steht.

Duplizieren und veröffentlichen Sie Virtual Agent Lite Themen

Kopieren und veröffentlichen Sie ein vorab erstelltes ITSM Virtual Agent Lite-Thema, um es für Ihre Benutzer bereitzustellen.

Vorbereitungen

Zeigen Sie eine Vorschau (Test) der vorab erstellten ITSM Virtual Agent Lite-Themen an.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie in dem von Ihnen getesteten Thema im Dreipunkt-Symbol in der Headerleiste Virtual Agent-Designer die Option **Duplikat** aus.

   a. Geben Sie im Popup-Fenster den Namen des duplizierten Themas ein.

   b. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Seite „ **Themeneigenschaften** “ (Registerkarte „**Eigenschaften** “) für Ihr dupliziertes Thema wird geöffnet.

   Hinweis:
   Sie können ein vorab erstelltes Thema duplizieren, aber Sie können keine Kopie eines vorab erstellten Themas duplizieren.

2. Ändern Sie diese Eigenschaftsfelder nach Bedarf:

Eigenschaft	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Erklärung des Themas.
Stichwörter	Ein Wort oder ein Ausdruck, das dem Thema zugeordnet ist und dieses aktiviert. Sie können Stichwörter hinzufügen, ändern oder löschen.
Rollen	Rollen, die ein Endbenutzer haben muss, um ein Thema anzuzeigen und auszuführen. Wenn ein Thema öffentlich ist (verfügbar für Benutzer, einschließlich Gastbenutzer, die in ServiceNow nicht authentifiziert sind), wählen Sie nur die öffentliche Rolle.

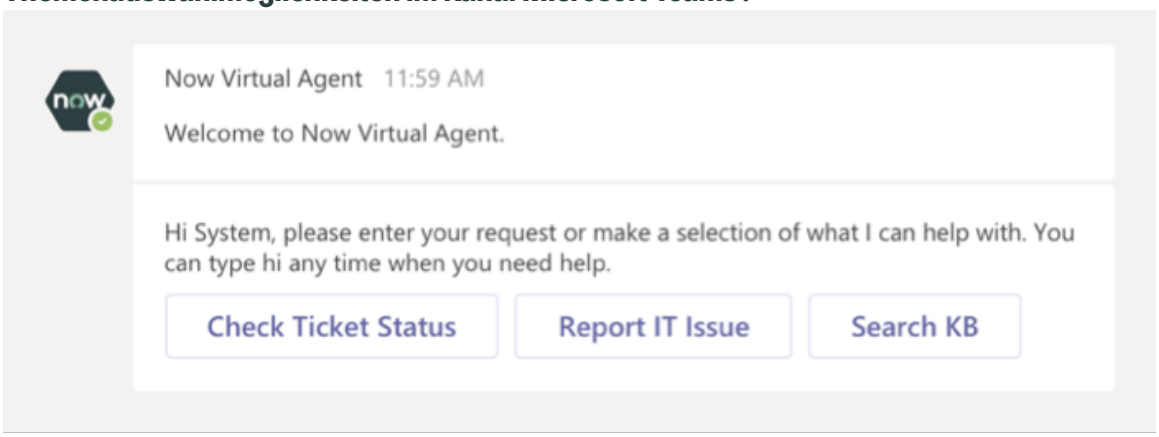
3. Wählen **Sie Speichern**und dann das Dreipunkt-Symbol gefolgt von **Veröffentlichen**aus, um das Thema zu aktivieren und in Ihren Chat-Clients verfügbar zu machen.

Ergebnisse

Wenn Benutzer Virtual Agentausführen, zeigt der Chat-Client die veröffentlichten Themen im Themenauswahlmenü an. Wenn dem Benutzer drei oder weniger Themen zur Verfügung stehen, werden die Menüelemente (Themen) als Schaltflächen angezeigt.

Beispiel: In der Integration Microsoft Teams werden im Themenauswahlmenü diese drei Themen als Schaltflächen angezeigt.

Themenauswahlmöglichkeiten im Kanal Microsoft Teams .



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Virtual Agent

Die Anwendung Virtual Agent unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit der Domänentrennung können Sie die Daten und die administrative Kontrolle Ihrer Organisation in separate Domänen unterteilen. Auf diese Weise können Sie die Daten isolieren und den Zugriff darauf steuern, was besonders in Umgebungen wichtig ist, in denen mehrere Mandanten eine gemeinsame Plattform nutzen.

Bei der Domänentrennung in Virtual Agent werden separate Virtual Agent Ansichten erstellt, die voneinander isoliert sind. Die Chatkonfiguration, das Branding, die NLU-Einstellungen sowie die Themen und Komponenten können einer bestimmten Domäne in Virtual Agentzugewiesen werden. Benutzer innerhalb einer Domäne können nur auf die Virtual Agent Konversationen zugreifen, die ihrer Domäne zugeordnet sind. Das bedeutet, dass Benutzer in einer Domäne nicht auf Daten oder Funktionen zugreifen können, die zu einer anderen Domäne gehören, einschließlich Virtual Agent -Konversationen. Darüber hinaus können Administratoren, die einer Domäne zugewiesen sind, Virtual Agent -Konversationen in anderen Domänen nicht sehen oder verwalten, wodurch vollständige Trennung und Sicherheit gewährleistet sind.

Domänentrennung eignet sich am besten für Kunden mit einer der folgenden Anforderungen:

- Sie müssen die absolute Datentrennung zwischen Geschäftsentitäten erzwingen (Datentrennung).
- Geschäftsprozessdefinitionen und Benutzerschnittstellen für jede Domäne anpassen möchten (delegierte Verwaltung).
- einige globale Prozesse und globale Berichte in einer einzigen Instanz verwalten.
- Daten zwischen Kunden oder Unterorganisationen trennen.
- Der Sitzungsumfang wird beim Sitzungsaufbau auf die Domäne festgelegt, die im Benutzerdatensatz des Benutzers aufgeführt ist. Benutzer können den Sitzungsdomänenumfang mit der Domänenauswahl manuell ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Datensatzumfang verwendet die Domäne des Datensatzes und ist beim Anzeigen des Formulars für jeden Datensatz aktiv.

  Standardmäßig hat der Datensatzumfang Vorrang vor dem Sitzungsumfang, sodass Benutzer in übergeordneten Domänen die Daten- und Prozesseinschränkungen jedes Datensatzes einhalten. Diese Benutzer können jedoch den Domänenumfang erweitern oder einklappen, um Daten aus anderen Domänen anzuzeigen oder auszublenden. Zum Beispiel hat ein Benutzer in der globalen Domäne des Service Providers (SP) auch Einblick in untergeordnete Domänen wie die ACME-Domäne. Beim Betrachten eines Incident-Datensatzes aus der ACME-Domäne kann der Benutzer den Domänenumfang erweitern, um Werte aus der MSP-Domäne anzuzeigen, oder den Domänenumfang einklappen, um nur Datensatzwerte anzuzeigen, die der ACME-Domäne des Datensatzes entsprechen.

Hinweis:
Benutzer haben immer Zugriff auf Daten aus Domänen, die ihnen durch die Domänensichtbarkeit explizit gewährt wurden.

Wenn die Domänentrennung verwendet wird, sind Gastbenutzer auf die in der Sitzung verwendete Domäne beschränkt. Für benutzerdefinierte Chatkanäle wird die Domäne der Anbieteranwendung verwendet. Für den Webclient können Sie dem Chatportal eine Domänen-ID zuordnen. Details finden Sie unter Ordnen Sie eine Domänen-ID einem Chatportal zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain scope .

Anforderungen

Alle Domänen-Supportfunktionen erfordern das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Details finden Sie unter Request domain separation .

Virtual Agent mit Domänentrennung konfigurieren

Branding

Service Provider können eine Chat-Branding-Konfiguration pro Domäne erstellen.

Chat-Experiences

Chat-Experiences, einschließlich der Standard-Experience und aller benutzerdefinierten Experiences, ermöglichen die Domänentrennung. Jedes Chat-Experience-Profil gehört zu einer Domäne. Jede untergeordnete Anpassung, z. B. eine Änderung eines Setupthemas, gehört zu einer Domäne. Jede untergeordnete Anpassung implementiert Systemüberschreibungen, sodass Subdomänen Anpassungen der übergeordneten Domäne überschreiben können.

NLU-Einstellungen

Nur ein NLU-Service Provider kann pro domänengetrennter Instanz für alle Virtual Agent Clients festgelegt werden. Der Managed Service Provider (MSP) meldet sich als globaler Benutzer für die Domäne an, um NLU zu konfigurieren. Details finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren.

Erstellen von Themen in Subdomänen in Virtual Agent-Designer

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Der Service Provider meldet sich entweder bei einer der Subdomänen an und erstellt und veröffentlicht Themen oder ermöglicht Subdomänenadministratorbenutzern das Erstellen und Veröffentlichen eigener Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themennamen innerhalb einer Domäne müssen eindeutig sein, aber Virtual Agent ermöglicht es Ihnen, Themen mit demselben Namen in anderen Domänen zu erstellen. Beispielsweise kann jede Domäne ein Thema namens **Begrüßung**haben.

Nur Administratoren von Service Providern können Folgendes tun:

- Aktivieren Sie Virtual Agent Konversations-Plugins, oder speichern Sie Apps für andere ServiceNow Geschäftsanwendungen wie ITSM, CSM oder HRSD, um vorab erstellte Themen für die Subdomäne zu aktivieren.
- Weisen Sie Rollen in einer bestimmten Subdomäne zu, um zu steuern, welche Themen von Benutzern ausgeführt werden können.

Admin-Benutzer, die der Subdomäne zugewiesen sind, können Folgendes tun:

- Erstellen Sie Themen in der -Instanz.
- Sie müssen bei der globalen Domäne angemeldet sein und die Identität eines Benutzers in der Subdomäne annehmen.
- Veröffentlichen Sie alle verfügbaren Themen in der Subdomäne in Webclients und Messaging-Anwendungen.

Domänentrennung im Webclient-Kanal

Der Webclient unterstützt keine Domänentrennung. Sie können jedoch eine domänengetrennte Chat-Experience im Webclientkanal bereitstellen, indem Sie separate, domänengetrennte Portale verwenden. Sie können beispielsweise zwei separate Supportportale erstellen, die auf separate Domänen beschränkt sind. Verwenden Sie *`domain_id`* im Portalskript, um die Domäne anzugeben. Dies wird als Parameter *`sysparm_domain_id`* in der Portal-URL übergeben.

Informationen zum Konfigurieren des Portals finden Sie unter Ordnen Sie eine Domänen-ID einem Chatportal zu.

Weitere Informationen zu URL-Parametern finden Sie unter Virtual Agent URL-Parameter.

Domänentrennung und Integrationen der Messaging-App Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Die domänengetrennte Instanz verfügt über einen Setup-Datensatz für Slack, Microsoft Teams, Workplace oder Facebook Messenger.

Kunden mit der Subdomäne lizenzieren entweder Slack, Microsoft Teamsoder Workplace, unabhängig von der Instanz ServiceNow.

Der Administrator der Subdomäne installiert die Integrationen innerhalb der Subdomäne und konfiguriert die entsprechenden Anmeldeinformationen für den Zugriff auf Virtual Agent über den Drittanbieter-Client. Details finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

Für Facebook Messenger konfiguriert der Administrator die Integration manuell. Details finden Sie unter Conversational Integration with Facebook Messenger.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie eine Domänen-ID einem Chatportal zu

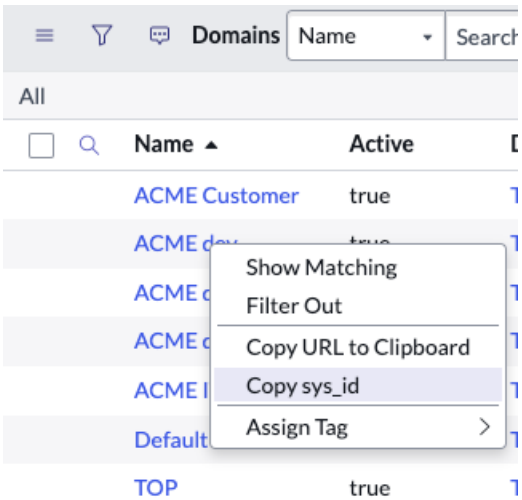
Die Service Portal-Plattform ist nicht domänengetrennt, Sie können jedoch verschiedene Versionen eines Portals erstellen und die Verwendung jeder Version für Chatzwecke auf eine einzelne Domäne beschränken. Sie können beispielsweise zwei Mitarbeiter-Serviceportale erstellen und für jedes eine andere Domäne definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Elemente der Service Portal-Plattform wie Einstellungen, Portale, Seiten und Widgets sind nicht domänengetrennt. Die Daten in Widgets werden jedoch angezeigt, wenn sie auf der entsprechenden Domäne basieren. Um unterschiedliche Experiences bereitzustellen, sollten Administratoren separate Serviceportale mit jeweils eindeutigen URLs erstellen, zu denen sie Benutzer umleiten können. Erstellen Sie für eine domänengetrennte Chat-Experience im Webclient-Kanal ein Portal, und verwenden Sie den Parameter *sysparm_domain_id* in der URL, um die Domäne anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent URL-Parameter.

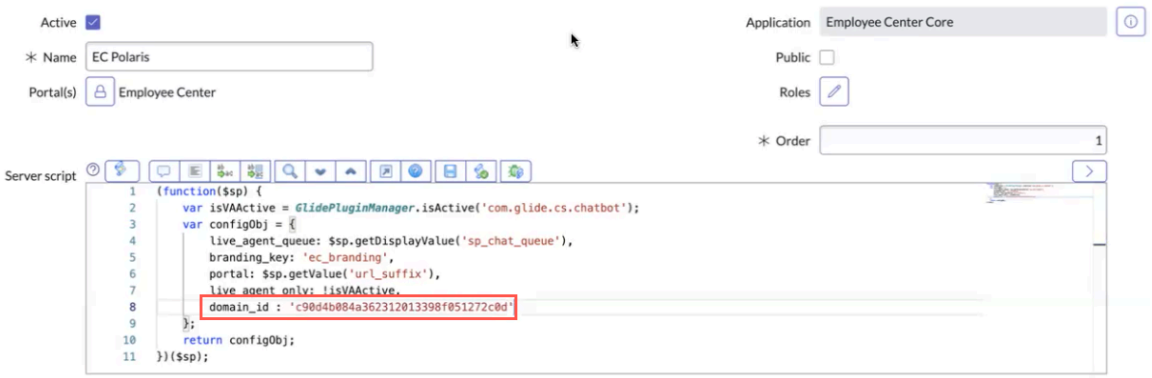
Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine neue Domäne , und weisen Sie der Domäne nach Bedarf Rollen zu.
2. Kopieren Sie die Sys-ID der Domäne.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Domänenadministrator** > **Domänen**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen einer Domäne, und wählen **Sie sys_id kopieren aus**.



   c. Fügen Sie die ID in einen Texteditor ein, und speichern Sie sie für später.
3. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**.
4. Wählen Sie den Namen des Portals aus, das Sie auf eine Domäne beschränken möchten, oder erstellen Sie ein neues .
   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, öffnen Sie den Datensatz zur Bearbeitung.
5. Fügen Sie im **Skriptbereich Server** den Parameter *domain_id* und die Sys-ID der Domäne hinzu, die Sie zuvor kopiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie **Aktualisieren** oder **Absenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Der Parameter *sysparm_domain_id* wird in der Portal-URL übergeben.

Virtual Agent konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktionen, Komponenten und Integrationen von Virtual Agent, die Sie benötigen, um Ihre Mitarbeiter, IT-Teams und Kunden zu unterstützen.

Verwenden Sie [], um Virtual AgentKonversations-Schnittstellen-Konsole zu aktivieren und zu konfigurieren. Einige der allgemeinen Einstellungen in der Konsole werden mit anderen Anwendungen geteilt, z. B. Mitarbeiterchat.

Allgemeine Chat-Einstellungen

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Chat-Client-Anzeigeoptionen	
Branding für meinen Bot	Branding Ihres Chat-Clients
Zeigen Sie eine Vorschau neuer oder ungelesener Nachrichten in einem minimierten Chatfenster an	Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau auf dem Webclient
Konversationsweiterleitung	
Konfigurieren Sie meinen Bot für die Ausführung in Messaging-Apps von Drittanbietern	Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrierenan.
Erstellen Sie Umfragen vor dem Chat	Definieren Sie Konfigurationen für Vorab-Chatumfragen
Erstellen und verwenden Sie Kontextvariablen, um chatbezogene Informationen zu speichern	Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen
Zeigen Sie Rückrufoptionen an oder kündigen Sie sie Benutzern über andere ServiceNow -Apps an	Omnichannel Callback
Konfigurieren Sie Themenkontextabsichten	Definieren Sie Konfigurationen für Themenkontextabsichten
Systemaktionen	
Systemchatnachrichten ändern	Change-Systemmeldungen Virtual Agent und Mitarbeiterchat .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Chat-Einstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Geben Sie an, wie Links im Chat-Fenster geöffnet werden	URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen
Konfigurieren Sie meinen Bot, um vertrauliche Daten zu erkennen	Handler für sensible Daten konfigurieren
Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen ungelesener Nachrichten an Benutzer, wenn sie inaktiv sind	E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Virtual Agent Einstellungen

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Erhalten Sie Empfehlungen für Virtual Agent Themen basierend auf meinen Daten	Schnellstart für Themenvorschläge
Konfigurieren Sie die Leistungsnachverfolgung für Virtual Agent -Themen	Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen
Verwenden Sie Natural Language Understanding (NLU) für die Themenerkennung	Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren Modelle erstellen (mit NLU-Workbench)
Erstellen Sie benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup-Themen	Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience
Legen Sie fest, welche Probleme zuerst an Virtual Agent weitergeleitet werden	Konfigurieren Sie eine Automatische Problemlösung -Simulation, und führen Sie sie aus
Senden Sie Benachrichtigungen an Benutzer in Virtual Agent	Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren Aktivieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungen
Verwenden Sie AI Search, um Fallback-Ergebnisse für zurückzugeben Virtual Agent	Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche
Virtual Agent -Themen erkennen und dynamisch in eine andere Sprache übersetzen	Verwenden von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent

Virtual Agent-Sicherheit

Die Plattformhärtung für Ihre Instanz wird von Virtual Agentgenutzt, daher sollten Sie die allgemeinen Empfehlungen zur Plattformhärtung befolgen. Details finden Sie unter Secure your instance .

Sicherheitsdetails zu Virtual Agentfinden Sie in den folgenden Themen:

- Virtual agent embedded client content security policy (instance security hardening)
- Virtual agent embedded client X-Frame-Options (instance security hardening)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent aktivieren

Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin aktiviert automatisch andere erforderliche Plugins, wenn Sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie benötigen ein Abonnement für Virtual Agent, um das Glide Virtual Agent-Plugin aktivieren zu können.

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent

Plugin	Beschreibung
Konversationsanalysen [com.sn.conversational.analytics]	Aktiviert die App ServiceNow Conversational Analytics. **Hinweis:** Nachfolgende Updates für die App Conversational Analytics müssen aus dem ServiceNow Storeinstalliert werden.
Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Anbieter [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Aktiviert die Authentifizierung für mehrere Identitätsanbieter (IDPs) mit SAML oder OpenID Connect (OIDC).
Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer]	Stellt das Framework für die Lokalisierung von Virtual Agent -Konversationen bereit.
NLU-Modell für Virtual Agent-Setup-Themen [com.glide.cs.nlu.topics]	Installiert das NLU-Modell für Virtual Agent Setup-Themen.
Proxy-Agent zum ServiceNow Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.intent.discovery]	Aktiviert die Verbindung zum NLU-Server ServiceNow für die NLU-Absichtserkennung. Wird von Virtual Agent und anderen Clients verwendet. Aktiviert: • NLU-Workbench – Core [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Providern [com.glide.nlu.proxy] – Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Providern
Proxy-Agent für den IBM Watson Natural Language Understanding-Server	Aktiviert die Integration von Absichten und Entitäten aus IBM Watson Assistant, wodurch Virtual Agent in IBM Watson

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Assistant definierte Absichten, Entitäten und Äußerungen verwendet werden kann
Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von Microsoft LUIS, die Virtual Agent die Verwendung von Absichten, Entitäten und Äußerungen ermöglicht, die im Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) definiert sind
Proxy-Agent zum Google Dialogflow ES Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Aktiviert die Google Dialogflow ES-Integration, die es Virtual Agent ermöglicht, Absichten, Entitäten und Äußerungen zu verwenden, die in Google Dialogflow ES definiert sind.
Themenvorschläge [com.snc.va_topic_recommender]	Aktiviert die App ServiceNow Themenvorschläge. **Hinweis:** Nachfolgende Updates für die App Themenvorschläge müssen aus dem ServiceNow Storeinstalliert werden.
Virtual Agent-Integration mit umsetzbaren Benachrichtigungen com.glide.cs.actionable.notification	Aktiviert ServiceNow umsetzbare Benachrichtigungen in Kanälen von Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie zusätzliche Virtual Agent-Plugins für verwandte Funktionen, z. B. die Plugins für vordefinierte Virtual Agent-Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Virtual Agent installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Mit der Rolle „Virtual Agent-Administrator“ [virtual_agent_admin] können Benutzer mit Virtual Agent-DesignerThemen (Bot-Konversationen) erstellen und verwalten.

- Wenn Sie Natural Language Understandingverwenden, ist die Administratorrolle NLU enthalten.
- Wenn dem Virtual Agent-Administrator Zugriff auf Tabellen im Zusammenhang mit der KI-Suche gewährt wird, ist die Administratorrolle der Suchanwendung [search_application_admin] enthalten.
- Wenn dem Virtual Agent-Administrator Zugriff auf Entity View Action Mapper-Tabellen gewährt wird, ist die EVAM-Administratorrolle [evam_admin] enthalten.
- Für die Unterstützung mehrerer Sprachen ist die Rolle „localization_requestor“ standardmäßig enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Rollen .
- Weitere Informationen zu den in virtual_agent_admin enthaltenen Rollen finden Sie unter Virtual Agent Rollen.

Anwender installiert

Das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) installiert automatisch einen Virtual Agent-Benutzer (virtual.agent) in der Benutzertabelle [sys_user]. Laufend Virtual Agent Interaktionen sind diesem Virtual Agent-Benutzer zugewiesen. Wenn Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwenden, werden dem Virtual Agent-Benutzer zugewiesene Interaktionen nicht von AWA weitergeleitet. Der Virtual Agent-Benutzer wird auch in den standardmäßigen Webchat-Branding-Einstellungen verwendet, um ein Virtual Agent-Benutzerprofil einem Bot-Avatar zuzuordnen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Adapterkonfigurationen [sys_cs_adapter_configuration]	Speichert Datensätze für Standardstichwörter, Bezeichnungen und Nachrichtenwerte für Messaging-Integrationen von Drittanbietern.
Adapter Konfigurationsseite [sys_cs_adapter_configuration_page]	Speichert die Konfiguration für Messaging-Integrationen von Drittanbietern. Diese Tabelle ist die Stammtabelle für: • Konfigurationen – Slack-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • Konfigurationen – Teams-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• Konfigurationen – Arbeitsplatzintegration [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • Konfigurationen – Facebook Messenger-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
Adapter Nachricht [sys_cs_adapter_message]	Speichert Adapternachrichten
Brandings [sys_cs_branding_setup]	Speichert verschiedene Branding-Konfigurationen für den webbasierten Chat Client, der in einer Instanz verwendet wird
Client-Adapter [sys_cs_client_adapter]	Speichert jeden Adapter-Status.
Verbraucherkanal [sys_cs_consumer_channel]	Speichert Verbraucherkanalinformationen.
Verbrauchergerät Kontext [sys_cs_consumer_device_context]	Speichert Kontextinformationen für Verbrauchergeräte.
Kontextthemen [sys_cs_context_topic]	Speichert verschiedene Konfigurationen zum Bestimmen des passenden Konversationsthemas, das Endbenutzern basierend auf ihren Antworten auf die Umfrage vor dem Chat angezeigt wird
Konversation [sys_cs_conversation]	Speichert einen Datensatz für jede Konversation in der Instanz. Jeder Datensatz enthält die zugehörigen Listen für Konversationsaufgaben [sys_cs_conversation_task] und Konversationsnachrichten [sys_cs_message], die alle in der Konversation angezeigten Themen und zugehörigen Nachrichten anzeigen.
Konversation Verbraucher [sys_cs_consumer]	Speichert einen Datensatz, der den Benutzer in einer Konversation darstellt, und verweist auf den zugehörigen sys_user-Datensatz für diesen Benutzer.
Konversationsserver – Feldskriptvalidierungen [sys_cs_field_script_validator]	Speichert Validierungsregeln für Textformate und Standardfehlermeldungen. Schreibgeschützt.
Benutzerdefinierte Steuerungen [sys_cs_custom_control]	Identifiziert benutzerdefinierte Steuerungen.
Definitionen der benutzerdefinierten Steuerung [sys_cs_custom_control_definition]	Bindet einen Client-Typ (z. B. Web oder mobil) an ein benutzerdefiniertes Steuerelement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Konversationsmedium [sys_cs_media]	An Konversationen angehängte Medien werden in sys_attachment gespeichert und dieser Tabelle zugeordnet.
Konversationsnachricht [sys_cs_message]	Speichert einen Datensatz für jede Nachricht in einer Konversation. Zeigt die Nachrichten an, die für jedes Thema im Konversations-Flow angezeigt werden
Konversationsserver Connect-Übergabe [sys_cs_connect_handoff]	Speichert die Zuordnung von Virtual Agent -Konversationen und Connect/Workspace-Konversationen.
Konversationssitzung [sys_cs_session]	Speichert einen Datensatz für jede Konversation.
Konversationsaufgabe [sys_cs_conversation_task]	Speichert einen Datensatz für jede Konversationsaufgabe. Jeder Datensatz zeigt den Konversations-Flow an, der mehrere Themen enthalten kann, die während der Konversation behandelt werden.
FDIH-Aufrufe der Konversationsaufgabe [sys_cs_fdih_invocation]	Verfolgt den Status eines Aufrufs einer Flow Designer-Aktion oder eines Subflow in einer Konversation nach.
Konversationsaufgabe Verlauf [sys_cs_conversation_task_history]	Speichert den Verlauf der Ausführung von Konversationsaufgaben.
Konversationslieferant [sys_cs_vendor]	Speichert Lieferanteninformationen.
CS-Verbraucherkonto [sys_cs_consumer_account]	Speichert Benutzerinformationen von Drittanbietern.
Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup [sys_cs_context_profile]	Speichert einen Profildatensatz für kontextbezogene Chat-Experiences. Enthält Anpassungen in den folgenden untergeordneten Tabellen: • Setup-Themen [sys_cs_context_profile_topic] – Speichert die Setup-Themen, die für jeden Setup-Thementyp verwendet werden. • Heraufgestufte Themen [sys_cs_context_profile_promotion] – Speichert die Themen, die im Virtual Agent-Client hervorgehoben sind. • Suchprofile [sys_cs_context_profile_search] – Speichert das AI Search-Profil für die zugehörige Chat-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Benutzerdefinierte Steuerungen [sys_cs_custom_control]	Speichert die benutzerdefinierten Eingabe- und Antwortsteuerungen.
Definitionen der benutzerdefinierten Steuerung [sys_cs_custom_control_definition]	Bindet einen Client-Typ (z. B. Webchat-Client) an ein benutzerdefiniertes Steuerelement. Speichert den Kanal, die Domäne und die Benutzeroberflächenkomponente, die für ein benutzerdefiniertes Steuerelement definiert sind.
Allgemeine Einstellungen [sys_cs_general_settings]	Speichert die Datensätze für die NLU-Konfiguration.
Servicemitarbeiter-Setup [sys_cs_live_agent_setup]	Speichert das Service Desk-Mitarbeiter-Setup mit Warteschlangeninformationen
Cache der Live Agent-Support-Warteschlange [sys_cs_support_queue_cache]	Der Datenbank-Cache, der für Wartezeiten der Support-Warteschlange verwendet wird.
NLU-Treiber öffnen [open_nlu_driver]	Speichert die Datensätze der in der Instanz verwendeten NLU-Service Provider. Gibt den Basissystem-NLU-Provider und andere installierte Services an, z. B. IBM Watson NLU
HTTP-Verbindungen des NLU-Treibers öffnen [open_nlu_driver_http_connection]	Speichert alle HTTP-Verbindungsreferenzen für den NLU-Service Provider
NLU-Treibersprachen öffnen [open_nlu_driver_language]	Listet die Sprachcodes für die NLU-Service Provider auf (ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant und MS LUIS). Identifiziert die Treibercodes und die zugehörigen Sprachen.
Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen [open_nlu_predict_entity_feedback]	Speichert die Disposition, die von einer Anwendung als Reaktion auf das Ergebnis einer NLU-Entitätsvorhersage durchgeführt wurde. In Virtual Agent ist das Ziel beispielsweise, eine vorhergesagte NLU-Entität einer Eingabevariablen in einem Virtual Agent-Thema zuzuordnen.
Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen [open_nlu_predict_intent_feedback]	Speichert die Disposition, die von einer Anwendung als Reaktion auf das Ergebnis einer NLU-Absichtsvorhersage durchgeführt wurde. In Virtual Agent besteht das Ziel beispielsweise darin, eine vorhergesagte NLU-Absicht einem Virtual Agent -Thema zuzuordnen.
Veröffentlichtes Thema [sys_cb_design_topic]	Speichert Design-Themendefinitionen und verweist auf das Laufzeitthema
Sitzungsbindung [sys_cs_session_binding]	Speichert Sitzungsbindungs- und AMB-Kanalinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Konfigurationen – Slack-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Konfiguration für die Messaging-Anwendung Slack.
Konfigurationen: Facebook Messenger Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Konfiguration für die Messaging-Anwendung Facebook Messenger.
Konfigurationsseite für Teams-Adapter [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Adapterkonfiguration für die Microsoft Teams-Messaging-Anwendung
Konfigurationsseite für den Workplace-Adapter [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Adapterkonfiguration für die Workplace-Messaging-Anwendung
Konfiguration des Lieferanten-Client-Adapters [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Speichert die Adapterkonfiguration für Messaging-Anwendungen von Drittanbietern
Thema [sys_cb_topic]	Speichert einen Datensatz für jedes Thema (Designzeitdefinition).
Thema [sys_cs_topic]	Speichert eine Instanz eines Themas von sys_cb_topic zur Laufzeit. Datensätze in dieser Tabelle werden alle 12 Stunden bereinigt.
Themenkategorie [sys_cb_topic_category]	Speichert alle Kategorien, die die verschiedenen Arten von Themen identifizieren, z. B. Setup-Themen und Small Talk-Themen. Enthält auch benutzerdefinierte Kategorien, die von Administratoren definiert werden
Nutzungen der Themenbibliothek [sys_cs_topic_library_usage]	Speichert Referenzen auf veröffentlichte Themenblöcke
Lieferanten-Kontextkonfiguration [sys_cs_vendor_context_configuration]	Speichert lieferantenspezifische Gerätekontextinformationen.
Virtual Agent-Kontext [sys_cs_virtual_agent_context]	Speichert Virtual Agent-Kontextvariablen

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.branding.msg_delay	Minimale Verzögerung zwischen Bot-Nachrichten
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	Minimale Verzögerung vor der Anzeige der Eingabeanimation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	Nachricht, die die folgende Standardnachricht anzeigt, wenn eine Konversation fehlerhaft ist: Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen.
com.glide.cs.general.error_message	Generische Fehlermeldung
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Fehlermeldung, wenn kein Live Agent eingerichtet wurde
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	Nachricht, die bei der Übergabe an einen Servicemitarbeiter angezeigt werden soll
com.glide.cs.general.support_email	Allgemeine Support-E-Mail
com.glide.cs.general.support_hours	Allgemeine Support-Uhrzeiten
com.glide.cs.general.support_phone	Allgemeine Support-Telefonnummer
com.glide.cs.global_configuration	Die sys_id der Standardkonfigurationsseite (sys_cs_configuration_page).
com.glide.cs.javascript.reserved_words	Reservierte Wörter in JavaScript, die nicht als vaInputs- oder vaVars-Namen verwendet werden dürfen
com.glide.cs.live_agent_queue	Die Chatwarteschlange, an die Benutzer übergeben werden, wenn eine Konversation von einem Virtual Agent an einen Live Agent übergeben wird. Diese Standardwarteschlange wird verwendet, wenn das Thema keine bestimmte Warteschlange angibt.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	Die Mindestanzahl von Zeichen, die der Benutzer bei einer Stichwortsuche eingeben muss, bevor der partielle Abgleich, der phonetische Abgleich und die Rechtschreibprüfung funktionieren
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Aktiviert Themen-Suchvorgänge mit teilweiser Übereinstimmung, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Aktiviert die phonetische Suche bei Themensuchen, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Aktiviert alternative Suchschreibweisen bei der Themensuche, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.

Virtual Agent Rollen

Virtual Agent fügt mehrere Rollen für Benutzer hinzu, die als Virtual Agent -Administratoren fungieren.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Rollenbeschreibung

Rollen, die mit Virtual Agent installiert werden, sind unten mit den folgenden Informationen aufgelistet:

Rollentitel [Name]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Rolle. Text in Klammern entspricht dem Feld **Name** in der Rollentabelle [sys_user_role].

Beschreibung

Beschreibung der Rolle und ihrer beabsichtigten Verwendung.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Überlegungen

Warnungen oder andere Überlegungen für Administratoren.

Installierte Rollen

Hinweis:

Vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen erstellen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas und nicht für einzelne Benutzer erforderlich sind. Sie können diesen Gruppen dann einzelne Benutzer zuweisen. Wenn Benutzer zu neuen Rollen wechseln, können Sie ihre Gruppenmitgliedschaften neu zuweisen und Szenarien vermeiden, in denen Benutzer unerwartete Rollen beibehalten.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Benutzern, Gruppen und Rollen finden Sie unter Benutzeradministration .

Administrator für automatische Problemlösung [iar_admin]

Konfiguriert die Zustellung von Nachrichten zur automatisierten Aufgabenlösung in Virtual Agent, E-Mail oder SMS.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- `evam_admin`
- `search_application_admin`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat-Umfrageadministrator [chat_survey_admin]

Steuert und konfiguriert Umfragen nach dem Chat, um Feedback zur Benutzer-Experience zu sammeln, oder für Chat-Warteschlangen, die in Erweiterte Arbeitszuweisungdefiniert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „survey_admin“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Aktionsdesigner [Aktion_designer]

Startet die App Aktionsdesigner, um Aufgaben mit Sequenzen zugehöriger Schritte zu automatisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

EVAM -Administrator [evam_admin]

Greift auf Entity View Action Mappingzu, um die Anzeige verschiedener Datenquellen in Karten oder Listen zu standardisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Branding [va_branding]

Ruft Branding-Einstellungen über die geskriptete REST-API ab.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]

Erstellt abonnierbare Objekte und abonniert Aktivitäten für diese Objekte.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Aktionsdesigner [Aktion_designer]

Startet die App Aktionsdesigner, um Aufgaben mit Sequenzen zugehöriger Schritte zu automatisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

EVAM -Administrator [evam_admin]

Greift auf Entity View Action Mappingzu, um die Anzeige verschiedener Datenquellen in Karten oder Listen zu standardisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Branding [va_branding]

Ruft Branding-Einstellungen über die geskriptete REST-API ab.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]

Erstellt abonnierbare Objekte und abonniert Aktivitäten für diese Objekte.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Flow Designer [flow_designer]

Startet die App Flow Designer, um mehrstufige Workflows zu erstellen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_builder*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Automated Test Framework Designer [atf_test_designer]

Erstellt und führt automatisierte Tests aus, um die ordnungsgemäße Funktion der Instanz zu bestätigen, nachdem Änderungen an der Instanz vorgenommen wurden.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: impersonator.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

NLU -Administrator [nlu_admin]

Erstellt NLU Modelle und zugehörige Absichten in NLU-Workbench.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator für die Installation externer Anwendungen [external_app_install_admin]

Installiert externe Apps wie Slack, Microsoft Teamsund Workplace.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Jeder Benutzer, dem diese Rolle zugewiesen ist, kann im System Virtual Agent-Designer erstellte Themen ändern oder löschen, einschließlich Themen, auf die andere Themen verweisen oder die als Abhängigkeiten gelten.

Automated Customer Experiences (ACE)-Benutzer [sn_ace.ace_user]

Greift auf ACE-Datensätze zu und liest sie.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

Conversational Interfaces Guided Setup-Administrator [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]

Erstellt ein geführtes Setup, um Benutzer bei der Planung des Rollouts von Konversations-Schnittstellen -Materialien zu unterstützen, und führt die grundlegenden Konfigurationen für die Veröffentlichung durch.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Lokalisierungsanforderer [localization_requestor]

Erstellt Übersetzungsanforderungen und zeigt abgeschlossene Übersetzungen in Lokalisierungs-Frameworkan.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Selfservice-Manager [sn_ssa_core.self_service_manager]

Führt CRUD-Operationen für die Muster- und Aktivitätskonfiguration und die Abwehrdatentabellen durch.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Image-Administrator [image_admin]

Verwaltet Bilddateien in der Tabelle „Bilder“ [db_image].

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Suchanwendungsadministrator [search_application_admin]

Fügt Daten in Search-UX-bezogene Konfigurationstabellen ein, aktualisiert und löscht sie, einschließlich: [sys_search_context_config], [sys_search_source], [m2m_search_context_config_search_source], [sys_search_facet] und [sys_search_filter]. Die Rolle KI-Suche -Administrator [ais_admin] ist in dieser Rolle enthalten, um die Konfiguration von KI-Suche durchzuführen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin]

Richtet das Dashboard für Konversationsanalysen ein, konfiguriert seinen Inhalt neu und erstellt Trichter, um die Leistung von Konversations-Flows zu überprüfen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: chat_analytics_viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zusätzliche Plugins für Virtual Agent

Nach der Aktivierung von Virtual Agent können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, um andere Features für das Konversationsdesign zu ermöglichen.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Nähere Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Plugin	Beschreibung
• Human Resources Service Delivery: HR Service Delivery Virtual Agent Conversations [sn_hr_va] verfügbar über ServiceNow ServiceNow • ITSM Virtual Agent-Konversationen [sn_itsm_va], verfügbar über den ServiceNow ServiceNow • CSM Virtual Agent Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	Aktiviert vordefinierte Virtual Agent-Konversationen, wiederverwendbare Themenblöcke und vordefinierte ServiceNow NLU-Modelle für die Anwendungen Customer Service Management, HR Service Delivery und IT Service Management. • Das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. • Aktiviert automatisch das Plugin NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio). • Aktiviert automatisch das Plugin für Service Management Virtual Agent-Themenblöcke (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Enthält allgemeine Themenblöcke, z. B. Contextual Search
NLU-Workbench [com.snc.nlu_studio]	Ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter ServiceNow NLU-Modelle (NLUNatural Language Understanding), die von Virtual Agent verwendet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
NLU-Workbench Erweiterte Funktionen [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Erweitert die Funktionalität von NLU-Workbench um Funktionen für Konfliktüberprüfung, Batch-Tests und Modellleistung. Verfügbar über ServiceNow® Store.
Dashboard für Konversationsanalysen [com.sn.conversational.analytics]	Bietet Einblicke in Benutzerinteraktionen, damit Sie sehen können, wie gut Virtual Agent Benutzerprobleme verstanden und gelöst hat.

Vordefinierte Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle

Vordefinierte Virtual Agent Konversationen (Themen), wiederverwendbare Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle sind für die Plattform Virtual Agent und verschiedene Geschäftsanwendungen wie Kundenservice-Management, HR Service Delivery, IT Service Management und mehr verfügbar.

Diese vordefinierten Konversationen helfen Benutzern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in jedem Geschäftsbereich, z. B. beim Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder beim Bereitstellen von Antworten auf häufig gestellte Fragen. Vordefinierte Themenblöcke sind wiederverwendbare Komponenten (ähnlich wie Subflows), die eine bestimmte Funktion oder Aufgabe ausführen und einem Konversationsthema hinzugefügt werden können. Vordefinierte NLU-Modelle definieren die geschäftsspezifische Sprache, die Virtual Agent verstehen muss, um Benutzeranfragen zu verstehen und zu verarbeiten. Jede NLU-Absicht in einem Modell wird einem einzelnen Virtual Agent-Konversationsthema zugeordnet.

Zusammenfassungen vordefinierter Themen und Themenblöcke

Weitere Informationen zu den vordefinierten Themen und Themenblöcken von [Virtual Agent, die von verschiedenen Anwendungen von ServiceNow bereitgestellt werden, finden Sie in der Dokumentation für diese Anwendungen. Beispielsweise enthalten die Anwendungen CSM, HRSD und ITSM Informationen zu ihren vordefinierten Themen in den folgenden Abschnitten:

Vordefinierte Themen und Themenblöcke	Aktiviert durch
Customer Service Virtual Agent-Konversationen	com.sn_csm.virtualagent
Human Resources Virtual Agent Konversationen	Fordern Sie die Virtual Agent-Konversationen für HR Service Delivery über ServiceNow Storean. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte Themen und Themenblöcke	Aktiviert durch
ITSM Virtual Agent-Konversationen	Fordern Sie ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations aus dem ServiceNow Storean. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
Virtual Agent Plattformthemen und -themenblöcke • Setup-Themen für Virtual Agent-Designer • Virtual Agent -Plattformthemenblöcke (z. B. Agent Availability, AI Search und FAQ Conversation Builder)	com.glide.cs.chatbot

Hinweis:
Die Plugins für die vordefinierten Konversationen für CSM, HR Service Delivery und ITSM installieren auch ihre vordefinierten ServiceNow NLU-Modelle und Themenblöcke. Das Plugin „Glide Virtual Agent“ installiert das vordefinierte NLU-Modell für Setupthemen sowie Plattformthemenblöcke.

Nach der Installation der Plugins oder Apps können Sie die Themen und Themenblöcke mit Virtual Agent-Designerin der Vorschau anzeigen (testen). Sie können die Absichten, Äußerungen und Entitäten in den vordefinierten NLU-Modellen mit ServiceNow NLU-Workbench oder im Virtual Agent-Designer überprüfen, wenn Ihre NLU-fähigen Themen Absichten in NLU-Modellen von ServiceNow zugeordnet sind.

Arbeiten mit vordefinierten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer

- Vorschau auf Themen und Themenblöcke anzeigen – Nachdem Sie die Plugins für vordefinierte Themen installiert haben, können Administratoren oder Virtual Agent Administratoren auf der Seite „Themen“ auf die vordefinierten Themen und Themenblöcke zugreifen. Wählen Sie das Thema aus, und wählen Sie auf der Registerkarte **Flow** die Option **Test**aus. Überprüfen Sie die Konversation, während sie im Testfenster ausgeführt wird, um die Themen und Themenblöcke zu bestimmen, die Sie verwenden möchten.
- Vordefinierte Themen und Themenblöcke verwenden – Vordefinierte Themen und Themenblöcke sind zwar schreibgeschützt und können nicht geändert werden, Sie können sie jedoch wiederverwenden, indem Sie sie duplizieren und nach Bedarf ändern. Nachdem Sie ein dupliziertes Thema getestet haben und bereit sind, es für Ihre Virtual Agent-Clients bereitzustellen, veröffentlichen Sie das Thema. Veröffentlichen Sie einen duplizierten Themenblock nach dem Testen, um ihn für die Verwendung in Konversationsthemen (Anrufthemen) verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen, Testen (Vorschau), Duplizieren und Veröffentlichen von Themen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer. Details zum Arbeiten mit Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

Mit vordefinierten ServiceNow-NLU-Modellen in ServiceNow NLU-Workbench arbeiten

- Überprüfen eines vordefinierten NLU-Modells – Nachdem Sie die Plugins für vordefinierte Themen installiert haben, können Sie die vordefinierten Modelle in NLU-Workbenchanzeigen. Die vordefinierten NLU-Modelle für ServiceNow-Applikationen definieren die für die vordefinierten Themen verwendeten Absichten, Entitäten und Äußerungen. Diese Modelle werden auch trainiert und veröffentlicht. Sie können die Äußerungen für ein vordefiniertes Modell auch im Virtual Agent-Designer überprüfen. Um jedoch ein vordefiniertes Modell zu klonen, verwenden Sie NLU-Workbench.
- Vordefinierte NLU-Modelle klonen – Obwohl vordefinierte NLU-Modelle schreibgeschützt sind und nicht bearbeitet werden können, können Sie ein vordefiniertes NLU-Modell klonen, um eigene NLU-Modelle und zu erstellen Importieren Sie eine NLU Absicht aus vordefinierten Modellen oder anderen NLU-Modellen, die Sie in NLU-Workbencherstellen.

Weitere Informationen zum Erstellen, Trainieren und Veröffentlichen von ServiceNow NLU-Modellen finden Sie unter Natural Language Understanding .

Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer

Erstellen Sie unterschiedliche Chat-Experiences für Ihre Endbenutzer basierend auf dem Kontext, in dem sie eine Konversation mit Virtual Agentinitiieren.

Funktionsweise von Chat-Experiences

Eine Chat-Experience definiert die Struktur einer Bot-Konversation (Setup-Themen), einen anfänglichen Satz von Themen, die Benutzern angezeigt werden (heraufgestufte Themen) und die KI-Suche -Konfigurationen für die Anzeige von Suchergebnissen in Konversationen. Virtual Agent bietet eine vorkonfigurierte Standard-Chat-Experience, die Sie (Administratoren und Themenautoren) verwenden können, um die Benutzer-Experience mit Virtual Agentzu steuern.

Sie können die standardmäßige Chat-Experience konfigurieren und auch benutzerdefinierte Chat-Experiences erstellen, die auf den Kontext zugeschnitten sind, in dem verschiedene Benutzer Virtual Agentausführen, z. B. das Service Portal oder der Kanal, den sie verwenden. Benutzerdefinierte Chat-Experiences erben die Standardeinstellungen für die Chat-Experience. Sie können die Standardeinstellungen jedoch nach Bedarf für einen bestimmten Kontext überschreiben.

Hinweis:
Wenn Sie Virtual Agent Liteverwenden, können Sie bestimmte Setupthemen in der standardmäßigen Chat-Experience konfigurieren, aber keine benutzerdefinierten Chat-Experiences erstellen.

Eine Chat-Experience besteht aus:

Setup-Themen

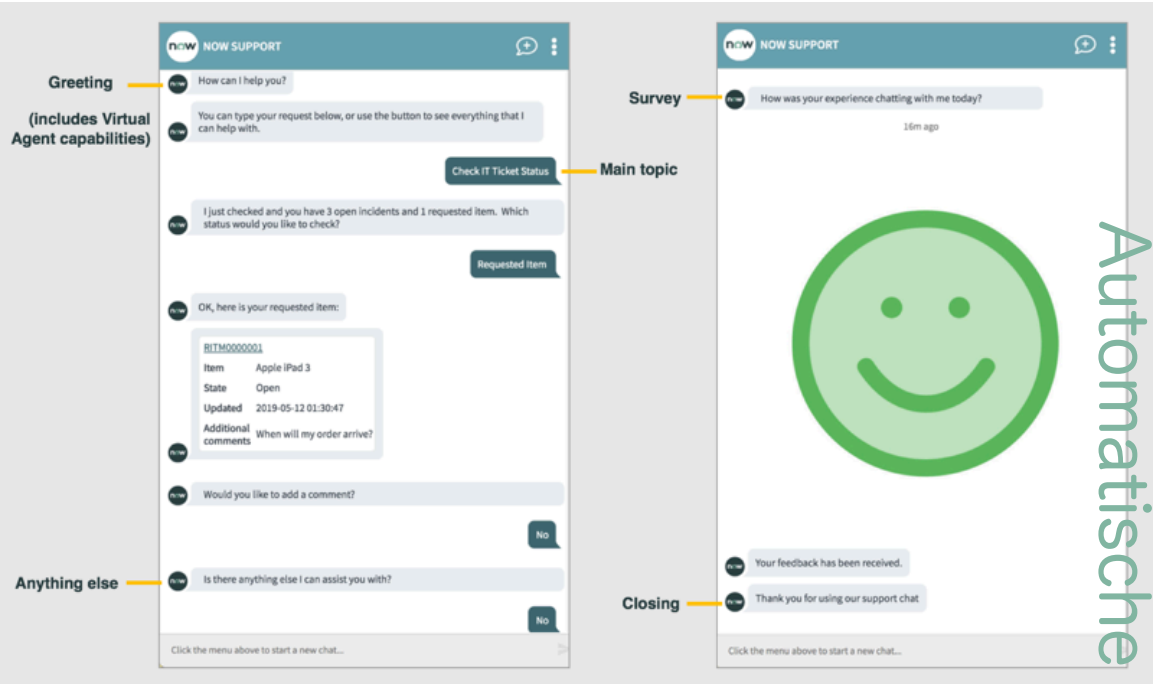
Virtual Agent bietet allgemeine Konversationselemente, z. B. eine Begrüßung zu Beginn einer Konversation und eine Konversationsbeendigung, und bezieht sie automatisch in Virtual Agent-Konversationen ein. Diese vorgefertigten Elemente, die als Setupthemen bezeichnet werden, sind Teil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einer grundlegenden Konversationsstruktur, die auf alle Konversationen angewendet wird. Sie werden mit Virtual Agent und Virtual Agent Liteinstalliert.

Diese Setup-Themen werden automatisch an geeigneten Punkten in einer Konversation ausgeführt, abhängig von Kontext, Äußerungen (wenn NLU aktiviert ist) oder Stichwörtern, die Benutzer während der Konversation eingeben.

Beispielhafte Setup-Themen in einer Konversation



Virtual Agent stellt die folgenden Arten von vorab erstellten Setupthemen bereit:

Setup-Thema	Beschreibung
Begrüßung	Präsentiert Benutzern eine Begrüßung und fordert sie auf, eine Anforderung einzugeben oder zu sehen, bei welchen Elementen sie helfen kann.
Virtual Agent-Feedback bereitstellen	Zeigt eine Umfrage an, um Benutzerfeedback zur Konversationserfahrung zu erhalten, bevor die Konversation endet
Live Agent-Support	Ermöglicht Benutzern, eine Übergabe an einen Live Agent anzufordern und Elemente anzuzeigen, bei denen der Live Agent helfen kann
Virtual Agent-Funktionen	Zeigt eine Liste der Themen an, bei denen der Virtual Agent helfen kann
Fehlerverarbeitungsthema	Zeigt eine Standardfehlermeldung an, wenn ein nicht behebbarer Systemfehler auftritt, und übergibt den Benutzer an einen Live Agent
Gespräch wird geschlossen	Zeigt eine Abschlussnachricht an, mit der die Konversation beendet wird
Fallback für KI-Suche	Generiert AI Search-Ergebnisse für einen Benutzer, wenn Virtual Agent keine übereinstimmende Absicht und kein passendes Thema oder Stichwort finden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup-Thema	Beschreibung
Rückgriffthema	Zeigt Standardnachrichten an, um den Benutzer zu bitten, eine andere Anfrage einzugeben oder ein anderes Thema auszuwählen, wenn der Virtual Agent eine Benutzereingabe oder eine Auswahl nicht versteht
Thema „Alles andere“	Nach Abschluss einer Aufgabe oder Anforderung fragt Virtual Agent, ob der Benutzer weitere Unterstützung bei einer anderen Anforderung oder Aufgabe benötigt.

Die Setupthemen haben entsprechende Absichten (festgelegt im vorab erstellten NLU-Modell für Setupthemen) und auch Stichwörter. Virtual Agent erkennt die Äußerungen oder Stichwörter, die Benutzer eingeben können, um bestimmte Setupthemen auszuführen, z. B. das Thema Virtual Agent „ Fähigkeiten (Hilfe)“ oder das Thema „Servicemitarbeiter-Support“.

Sie können eine Vorschau der vorab erstellten Setupthemen anzeigen (testen), um zu sehen, wie sie funktionieren. Verwenden Sie auf der Seite „Themen“ von Virtual Agent-Designerden Filter **Typ**, um die Setupthemen aufzulisten, und wählen Sie die zu testenden Setupthemen aus. Vordefinierte Themen sind schreibgeschützt, Sie können sie jedoch duplizieren, bei Bedarf anpassen (ändern) und veröffentlichen.

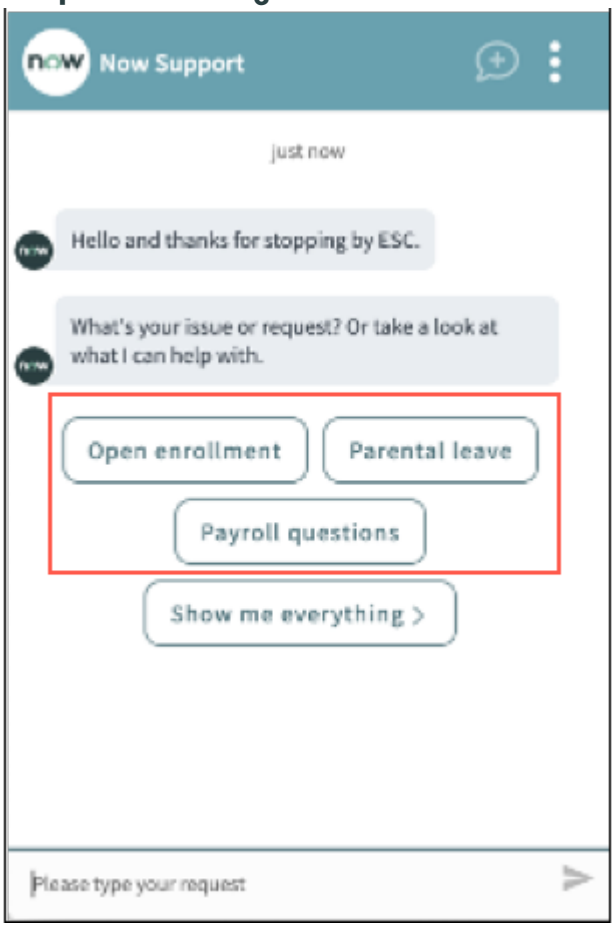
Heraufgestufte Themen

Sie können eine Sammlung von bis zu sechs Themen anzeigen, die für Ihre Benutzer relevant sind. Diese werden vor der Schaltfläche **Alles anzeigen im Chatfenster** angezeigt. Sie können diese heraufgestuften Themen in einer Chat-Experience verwenden, um Ihren Benutzern schnellen und bequemen Zugriff auf die für einen bestimmten Kontext verwendeten Themen zu ermöglichen.

Hinweis:
Heraufgestufte Themen werden möglicherweise nicht auf allen Clients unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für heraufgestufte Themen

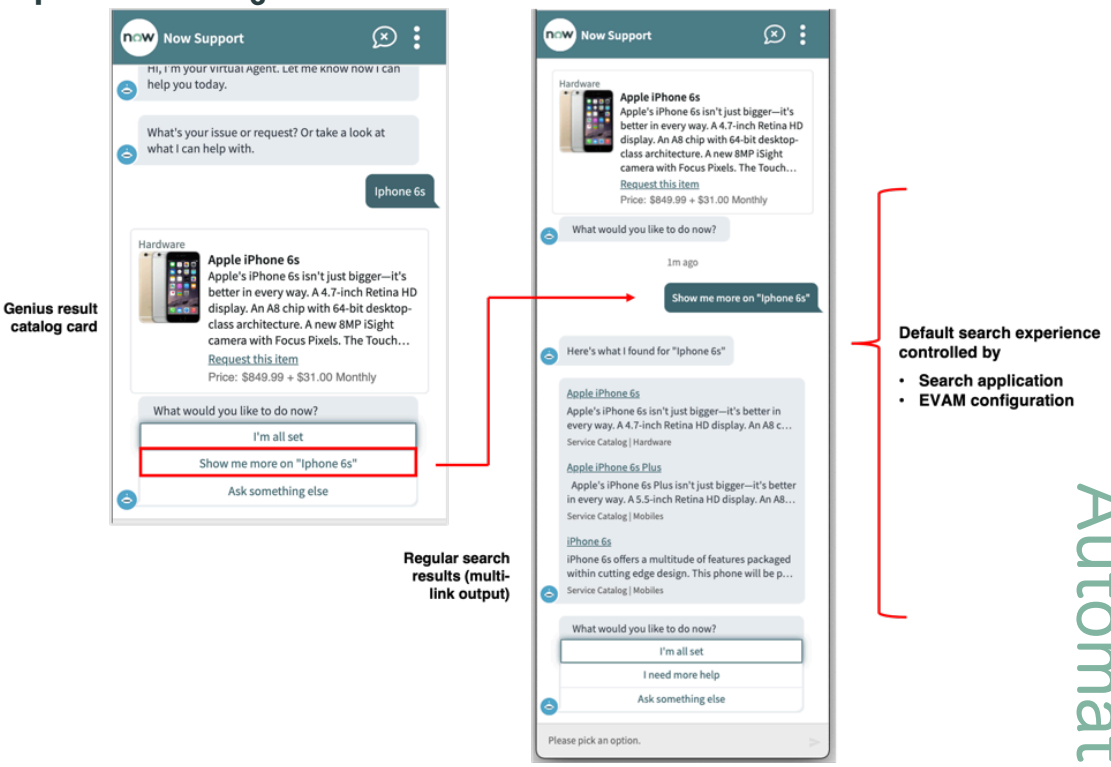


Suchprofil

Ein Suchprofil definiert, wie Virtual Agent Suchergebnisse über die Anwendung AI Search generiert und wie die Ergebnisse Benutzern angezeigt werden. Virtual Agent verwendet eine Standardsuchanwendung, die die Datenquelle für Suchen steuert, und eine UI-Konfiguration (festgelegt in der Anwendung Entity View Action Mapping), die die in Genius-Karten und Multi-Link-Ausgabe angezeigten Suchergebnisse steuert. Diese Konfigurationen gelten auch für Suchergebnisse, die als Fallback generiert werden, wenn Virtual Agent das entsprechende Thema nicht bestimmen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel AI Search-Ergebnis



Erste Schritte mit Chat-Experiences

Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**und wählen Sie **Virtual Agent**aus. Verwenden Sie die Kachel **„Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup** “, um die standardmäßige und benutzerdefinierte Chat-Experiences zu verwalten. Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Konfigurieren Sie die standardmäßige Chat-Experience, einschließlich der verwendeten Setupthemen, heraufgestuften Themen und Suchkriterien. Sie können beispielsweise das Setup-Thema Virtual Agent Feedback aktivieren, sodass es auf alle Bot-Konversationen angewendet wird.
- Erstellen Sie je nach Kontext, in dem Ihre Endbenutzer Virtual Agentausführen, verschiedene benutzerdefinierte Chat-Experiences. Die Einstellungen, die Sie in einer benutzerdefinierten Chat-Experience festlegen, überschreiben die standardmäßige Chat-Experience.

Arbeiten mit Setupthemen

Setupthemen sind Teil einer standardmäßigen Konversationsstruktur, die auf alle Konversationen angewendet wird, z. B. die Begrüßung oder Fallback-Antworten. Setupthemen werden an der entsprechenden Stelle in einer Konversation basierend auf dem Kontext, den vom Benutzer eingegebenen Stichwörtern oder Äußerungen und den für das Setupthema angegebenen Bedingungen ausgeführt.

Sie definieren Setupthemen in einer Virtual Agent-Designer -Chat-Experience mithilfe der Option Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup. Eine Chat-Experience legt den Kontext fest, in dem Benutzer Virtual Agentausführen. Dieser Kontext umfasst:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Setup-Themen, die auf Bot-Konversationen angewendet werden.
- Eine kleine Liste von Themen, die als heraufgestufte Themen bezeichnet werden, die anfänglich im Chatfenster angezeigt werden.
- KI-Suche Konfiguration, die zum Anzeigen von KI-Suche Ergebnissen für Ihre Benutzer verwendet wird.

Weitere Informationen zu Chat-Experiences finden Sie unter Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Chat-Experience finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

Hinweis:
Setup-Themen in Konversationen können (über Themenerkennung) nur erkannt werden, wenn sie in einer Virtual Agent-Chat-Experience mit der Option „ **Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup** “ konfiguriert werden. Wenn Setupthemen nicht in einer Chat-Experience enthalten sind, werden diese Setupthemen nicht im Menü „Alle Themen“ (Themenauswahl) des Chatfensters aufgeführt und können nicht von Virtual Agenterkannt werden.

Setup-Themen werden während einer Konversation wie folgt ausgeführt.

1. Konversationsbeginn: Virtual Agent präsentiert das Begrüßungsthema und die Liste der verfügbaren Themen (Virtual Agent -Fähigkeiten), die der Benutzer auswählen kann.

   Hinweis:
   Wenn Sie möchten, dass das Chat-Fenster Benutzer sofort zu einem Servicemitarbeiter führt, wählen Sie das Thema Servicemitarbeiter-Support nicht als Begrüßung aus. Verwenden Sie stattdessen die Systemmethode, um an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

2. Konversationstext: Diese Setup-Themen werden je nach Kontext an verschiedenen Stellen in der Konversation angezeigt:
   - Benutzer fordert Hilfe an: Virtual Agent stellt das Hilfethema „Durchsuchen“ dar (FähigkeitenVirtual Agent).
   - Benutzer gibt eine Anforderung oder ein Stichwort ein, die Virtual Agent nicht versteht: Virtual Agent stellt das Fallback-Thema dar, es sei denn, das Fallback-Thema der KI-Suche ist aktiviert.
   - Wenn das Fallback-Thema der KI-Suche aktiviert ist und der Benutzer eine Anforderung oder ein Stichwort eingibt, Virtual Agent jedoch kein passendes Thema oder Stichwort findet oder zu viele Themen findet, um das passende Thema zu bestimmen: Virtual Agent führt KI-Suche aus, um relevante Suchergebnisse zu generieren für den Benutzer. Wenn die Ergebnisse von KI-Suche dem Benutzer nicht helfen oder das Setup-Thema „Fallback“ der KI-Suche nicht aktiviert ist, führt Virtual Agent das Thema „Fallback“ aus.
   - Während der Konversation tritt ein nicht behebbarer Systemfehler auf: Virtual Agent führt das Thema „Fehlerbehandlung“ aus und leitet den Benutzer dann an einen Servicemitarbeiter weiter.
   - Benutzer fordert eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter an: Virtual Agent führt das Thema „Servicemitarbeiter“ aus, wodurch der Benutzer an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet wird.
   - Nachdem eine Aufgabe oder Benutzeranforderung abgeschlossen ist: Virtual Agent führt das Thema „Alles andere“ aus, um zu fragen, ob der Benutzer mit einer anderen Anforderung oder Aufgabe fortfahren möchte.
3. Konversationsende:

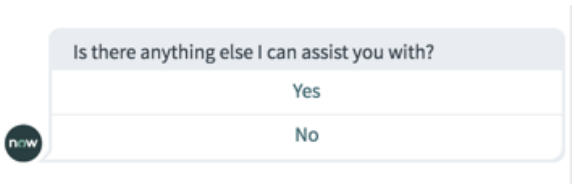
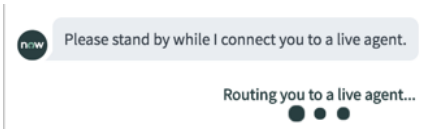
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Benutzer nach einer Aufgabe oder einer Anforderung keine weitere Unterstützung wünscht, zeigt Virtual Agent das Umfragethema an, um Feedback zur Konversations-Experience zu erhalten.
- Nach der Umfrage bestätigt Virtual Agent, dass das Feedback eingegangen ist, und führt das Abschlussthema aus, um die Konversation zu beenden.

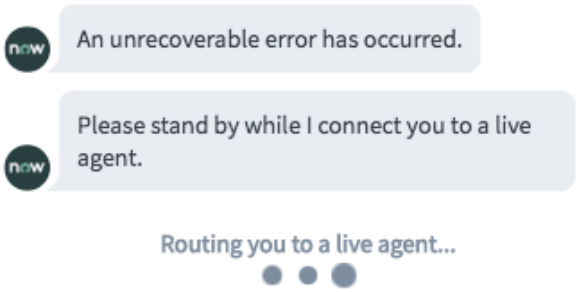
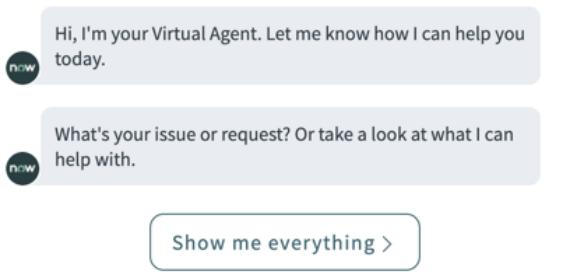
Die Standard-Setup-Themen sind schreibgeschützt und haben Themennamen mit einem Punkt am Ende des Setup-Themennamens, z. B. **Begrüßung**. Sie können eigene benutzerdefinierte Setupthemen erstellen, indem Sie ein Setupthema duplizieren und nach Bedarf ändern. Sie können auch Eingabeaufforderungen ändern oder dem Thema andere Steuerelemente hinzufügen, genau wie beim Erstellen anderer Themen.

Wenn Sie möchten, dass sich eine Abschlussnachricht vom standardmäßigen Abschlussthema unterscheidet, erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Setup-Thema, das den überarbeiteten Abschlusstext enthält. Sie müssen auch eine Absicht für dieses benutzerdefinierte Setupthema im NLU-Modell für Setupthemen erstellen oder Themenstichwörter auf der Seite „Themeneigenschaften“ definieren. Sie können dann das benutzerdefinierte Setupthema auswählen, das in einer benutzerdefinierten Chat-Experience verwendet werden soll, anstatt ein Standard-Setupthema zu verwenden.

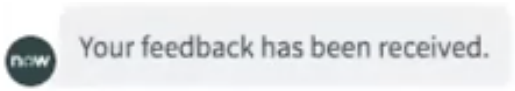
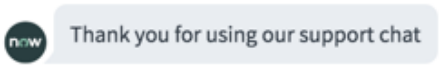
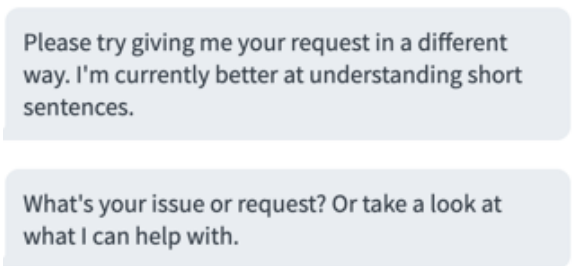
Die folgende Tabelle enthält Beispiele für die vordefinierten Setupthemen in der Standard-Chat-Experience.

Setup-Thema-Typ	Name und Beschreibung des Setup-Themas
Alles andere	Thema „Alles andere“. Virtual Agent fragt Benutzer, ob sie weitere Unterstützung benötigen.  Wenn Benutzer **Ja**auswählen, gibt Virtual Agent eine Liste der zugehörigen Elemente zurück, bei denen sie helfen können.
Servicemitarbeiter	Support durch Servicemitarbeiter. Teilt Benutzern mit, dass eine Übergabe an einen Live Agent stattfindet: 
Fehler	Fehlerverarbeitungsthema. Zeigt dem Benutzer eine generische Fehlermeldung an, wenn Virtual Agent auf ein Problem stößt, das nicht gelöst werden kann (nicht behebbarer Systemfehler), und den Benutzer an einen Servicemitarbeiter weiterleitet.

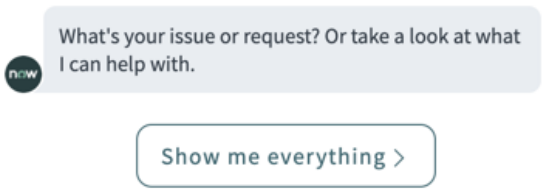
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup-Thema-Typ	Name und Beschreibung des Setup-Themas
	
Begrüßung	Grüße. Startet eine Konversation, indem Benutzer begrüßt und ihnen die Möglichkeit gegeben wird, eine Anforderung einzugeben oder die Elemente anzuzeigen, bei denen Virtual Agent helfen kann.  **Hinweis:** Die vorab erstellten Setupthemen enthalten eine personalisierte Begrüßung, die als dynamisches Begrüßungsthema bezeichnet wird und den Benutzer namentlich begrüßt. Um das Standardbegrüßungsthema zu ändern, doppelklicken Sie auf den **Namen des Setupthemas**, und wählen Sie dann die personalisierte Begrüßung aus der Liste der verfügbaren Setupthemen aus.
Umfrage	Virtual Agent Feedback-Thema. Sammelt Benutzerfeedback zur Konversations-Experience mit Virtual Agent. Das Umfrage-Setup-Thema wird zufällig in 33 % Ihrer Virtual Agent Konversationen angezeigt. Das Umfragethema enthält einen einleitenden Satz, den Administratoren nach Bedarf anpassen können. Die Umfrage enthält dann eine Auswahlliste mit Optionen, die Benutzer auswählen können, um ihre Experience zu beschreiben.  Nachdem die Benutzer ihr Feedback abgegeben haben, wird in einer Nachricht bestätigt, dass das Feedback eingegangen ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup-Thema-Typ	Name und Beschreibung des Setup-Themas
	 **Hinweis:** Um die Wahrscheinlichkeit (Prozentsatz) zu ändern, mit der das Setup-Thema der Umfrage in Ihren Konversationen vorkommt, ändern Sie den Wert in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.survey.probability`. Um das Umfrage-Setup-Thema zufällig in 50 % Ihrer Virtual Agent -Konversationen anzuzeigen, legen Sie den **Wert** auf 0,50 fest.
Wird geschlossen	Konversation wird geschlossen. Zeigt eine Abschlussnachricht für den Benutzer an, mit der die Konversation beendet wird: 
KI-Suche Fallback	KI-Suche Fallback Wenn diese Option aktiviert ist, verwendet dieses Setupthema die Suche KI-Suche, um Fallback-Ergebnisse der KI-Suche zu generieren, wenn Virtual Agent keine übereinstimmende Absicht oder zu viele Absichten findet und das entsprechende Thema nicht bestimmen kann, das einem Benutzer angezeigt werden soll.
Fallback	Rückgriffthema. Zeigt dem Benutzer eine Standardnachricht an, wenn: • Wenn Virtual Agent eine Benutzeräußerung oder ein Stichwort nicht versteht und das Fallback-Setup-Thema KI-Suche in der Chat-Experience nicht aktiviert ist KI-Suche Fallback-Thema wurde in der Chat-Experience deaktiviert, und der Virtual Agent versteht eine Benutzeraussage oder ein Stichwort nicht. • Benutzer geben an, dass die Ergebnisse von KI-Suche nicht hilfreich sind. 
Hilfe durchsuchen	Virtual Agent Fähigkeiten Ermöglicht Benutzern, während einer Konversation um Hilfe zu bitten und eine Liste von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup-Thema-Typ	Name und Beschreibung des Setup-Themas
	Elementen anzuzeigen, bei denen Virtual Agent helfen kann (FähigkeitenVirtual Agent). 

Ändern Sie den Text auf der Schaltfläche Alles anzeigen

Konfigurieren Sie den Text auf der Schaltfläche **Alles** anzeigen, die im Chat-Fenster angezeigt wird, um die Anzeige der ersten Begrüßungen und die Schaltfläche **Alles** anzeigen in Virtual Agent -Konversationen zu steuern. Bearbeiten Sie die Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] oder in einer Kopie des Setup-Themas für Begrüßungen.

Vorbereitungen

Wenn Sie das Setup-Thema für Begrüßungen in Virtual Agent-Designeraktualisieren, erstellen Sie zuerst eine Kopie des Setup-Themas für Begrüßungen, da das vordefinierte Setup-Thema für Begrüßungen schreibgeschützt ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Begrüßungsnachricht Virtual Agent ändern, indem Sie entweder die Standardbegrüßung über die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktualisieren oder die Nachricht im Setup-Thema „Begrüßungen“ in Virtual Agent-Designerändern.

Wenn Sie die Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ ändern, zeigen das Setup-Thema für Standardbegrüßungen (und alle benutzerdefinierten Begrüßungsthemen, die die Standardeinstellung **Alles**anzeigen nicht überschreiben) die aktualisierte Nachricht an. Wenn Sie die Begrüßungsnachricht über Virtual Agent-Designerändern, können Sie gezieltere Änderungen vornehmen, z. B. eine Nachricht für ein HR-basiertes Begrüßungsthema.

Das Setup-Thema „Begrüßungen“ enthält die Skriptaktion Themenauswahl senden, die den Text in der Schaltfläche **Alles** anzeigen steuert. Um den Text zu ändern, bearbeiten Sie die Skriptaktion Themenauswahl senden in der Kopie des Setup-Themas für Begrüßungen.

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle**, und verwenden Sie eine der folgenden Methoden.

Ergebnisse

Wenn Sie der Methode „Systemeigenschaften“ folgen, wird Ihre Änderung an der Begrüßungsnachricht in allen Virtual Agent -Konversationen angezeigt. Wenn Sie der Methode Virtual Agent-Designer folgen, wird Ihre Änderung in Konversationen angezeigt, die sich auf das Setup-Thema „Begrüßungen“ beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie Ihr Begrüßungsthema angepasst haben, fügen Sie es der Standard-Chat-Experience oder einer neuen benutzerdefinierten Chat-Experience hinzu, die Sie erstellt haben. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

Blenden Sie die Schaltfläche Alles anzeigen aus oder ein

Legen Sie Eigenschaften fest, um die Schaltfläche **Alles** anzeigen in Virtual Agent -Konversationen, die LLM (umfangreiches Sprachmodell) und die Themenerkennung NLU/Stichwort (Natural Language Understanding) verwenden, auszublenden oder anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: va_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig enthält der Begrüßungsteil einer Virtual Agent -Konversation die Schaltfläche **Alles** anzeigen, über die die gesamte Liste der verfügbaren Virtual Agent -Themen und ein Suchfilter angezeigt werden. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Schaltfläche **Alles** anzeigen für die LLM- bzw. NLU/Stichwort-Themenerkennung umzuschalten.

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle**, und verwenden Sie eine der folgenden Methoden.

Ergebnisse
Die Schaltfläche **Alles** anzeigen wird aus den Begrüßungsnachrichten in Ihren Virtual Agent -Konversationen entfernt.

Ändern Sie die Begrüßungsnachrichten Virtual Agent im Thema „Begrüßungssetup“.

Das Begrüßungs-Setup-Thema Virtual Agent enthält Standardbegrüßungen für Ihre Konversationen. Sie können die Standardnachrichten in dieser Begrüßung ändern. Fügen Sie Systemeigenschaften hinzu, die die Standard-Willkommensnachricht und die oberste Auswahlnachricht ändern, in der der Benutzer zur Eingabe eines Problems oder einer Anforderung aufgefordert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab Release [Orlando werden die Eigenschaften `com.glide.cs.general.welcome_message` und `com.glide.cs.general.top_selection_message` nicht mehr automatisch mit Virtual Agentinstalliert. Diese Eigenschaften definieren die Begrüßungsnachrichten, die im Thema „Begrüßungssetup“ verwendet werden.

Im Release Orlando wurde das standardmäßige Setup-Thema für Begrüßungen aktualisiert. Wenn Sie ein Upgrade vom Release New York durchgeführt haben, werden diese Eigenschaften beibehalten, sodass Sie das ursprüngliche Setup-Thema für die Begrüßung weiterhin verwenden können. Wenn Sie das aktualisierte Setup-Thema für die Begrüßung verwenden möchten, löschen Sie die Systemeigenschaften `com.glide.cs.general.welcome_message` und `com.glide.cs.general.top_selection_message`, die die ursprünglichen Begrüßungsnachrichten enthalten.

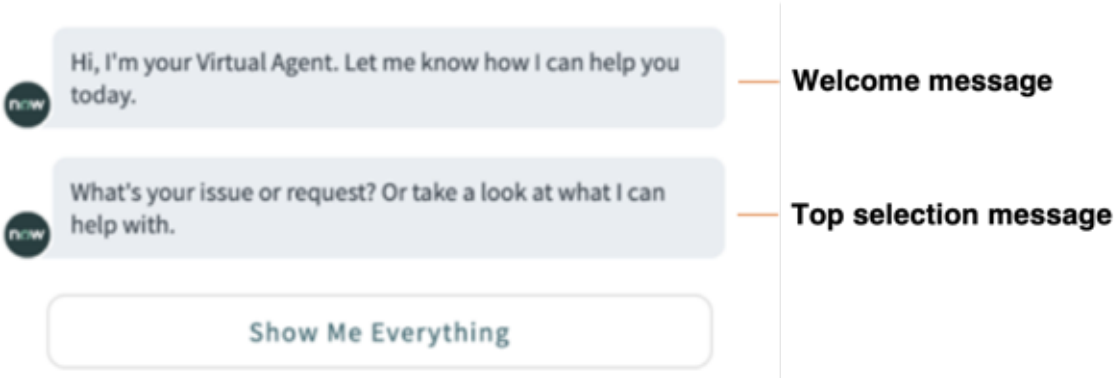
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Eigenschaften sind im Basissystem nicht vorhanden, aber wenn Sie sie erstellen, können Sie diese Nachrichten überschreiben. Die benutzerdefinierten Nachrichten, die Sie erstellen, werden nur bei NLU/Stichwortthemen angezeigt.

Für neue Kunden ist das aktualisierte Setup-Thema für die Begrüßung (siehe folgendes Beispiel) der Standard. Wenn Sie den Standardnachrichtentext im Setup-Thema „Begrüßung“ ändern möchten, fügen Sie diese Systemeigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu:

- *com.glide.cs.general.welcome_message*: Ändern Sie die Standard-Willkommensnachricht
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*: Ändern Sie die oberste Auswahlnachricht, die nach der Begrüßungsnachricht angezeigt wird

Standardnachrichten im Setup-Thema „Begrüßung“ (ab Release Orlando)



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Filter ein.
2. Wählen Sie **Neu**, um die Eigenschaft *com.glide.cs.general.welcome_message* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.general.welcome_message
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Willkommensnachricht
Typ	Wählen Sie Zeichenfolge aus.
Wert	Geben Sie den Begrüßungstext ein. Beispiel: Wie kann ich Ihnen helfen?

   b. Wählen Sie **Absenden**.
3. Wählen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ die Option **Neu** aus, um die Eigenschaft *com.glide.cs.general.top_selection_message* hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.general.top_selection_message
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Erste Auswahlnachricht
Typ	Wählen Sie Zeichenfolge aus.
Wert	Geben Sie den Text ein, der die nächste Auswahlaktion angibt, die der Benutzer ausführen kann, nachdem ihm die Willkommensnachricht angezeigt wurde. Beispiel: Sie können Ihre Anforderung unten eingeben oder die Schaltfläche verwenden, um alles anzuzeigen, wobei ich helfen kann.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience

Ändern Sie die vorkonfigurierte Virtual Agent Standard-Chat-Experience, oder erstellen Sie eine benutzerdefinierte Chat-Experience für Ihre Benutzer. Sie können Setupthemen konfigurieren, heraufgestufte Themen angeben und bei Bedarf das Suchprofil ändern.

Vorbereitungen

Wenn Sie benutzerdefinierte Setupthemen oder heraufgestufte Themen angeben möchten, die Ihren Benutzern im Chatfenster angezeigt werden, aktivieren Sie diese Themen (veröffentlicht), damit sie in der Chat-Experience konfiguriert werden können.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standard-Chat-Experience bietet die Standardeinstellungen für die Setupthemen und die Virtual Agent -Suchkonfigurationen in Ihrer Instanz. Eine benutzerdefinierte Chat-Experience verwendet die Standardeinstellungen der Standard-Chat-Experience, Sie können sie jedoch nach Bedarf überschreiben. Das Definieren einer Chat-Experience umfasst die folgenden Schritte:

1. Konfigurieren Sie Setupthemen.
   - Aktivieren Sie Setupthemen, die anfänglich nicht aktiviert sind, z. B. „Alles andere“, „Umfragethema“ und „AI Search Fallback“-Thementypen.

     Hinweis:
     Wenn Sie ein Upgrade vom Release Quebec durchgeführt haben, ist das Fallback-Thema der KI-Suche standardmäßig deaktiviert. Aktivieren Sie diese Option, um AI Search-Ergebnisse als Fallback zurückzugeben, wenn Virtual Agent Absichten, Themen oder Stichwörter nicht bestimmen kann.

   - Wenn Sie möchten, dass Setupthemen in die Themenerkennung einbezogen und im Menü Alle Themen aufgelistet werden, stellen Sie sicher, dass Sie diese Setupthemen in die standardmäßige oder eine benutzerdefinierte Chat-Experience einbeziehen.
   - Deaktivieren Sie Setupthemen, wenn sie nicht in Ihren Konversationen ausgeführt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Stufen Sie bis zu sechs Themen herauf, die Ihren Benutzern anfänglich über der Schaltfläche **Alles** anzeigen im Chatfenster angezeigt werden. Heraufgestufte Themen werden nur im Web und auf mobilen Clients unterstützt.
3. Ändern Sie bei Bedarf die Konfiguration der Suchanwendung im Suchprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** und dann unter Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup die **Option Alle**anzeigen aus.
3. Definieren Sie die Chat-Experience.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Setupthemen, heraufgestuften Themen oder die Einstellung AI Search in der Standard-Chat-Experience zu ändern, fahren Sie mit Schritt 5 oder 6 fort, je nachdem, was Sie ändern möchten.

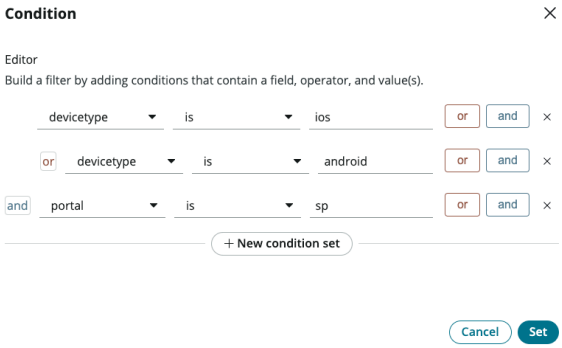
     Hinweis:
     Die Einstellungen für die standardmäßige Chat-Experience sind vorkonfiguriert (schreibgeschützt).

   - Um eine neue Experience zu definieren, wählen Sie **Neu** und füllen Sie die Felder in Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup aus. Fahren Sie dann mit Schritt 4 fort.
   - Um eine benutzerdefinierte Experience zu bearbeiten, wählen Sie den benutzerdefinierten Experience-Datensatz und dann **Bearbeiten** aus, um Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup zu aktualisieren.

Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience.
Beschreibung	Kurzbeschreibung (Zweck) der Chat-Experience, z. B. ESC-Portal.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Chat-Experience. Die Chat-Experience ist standardmäßig aktiviert. Um die Chat-Experience zu deaktivieren, deaktivieren Sie diese Option.
Bestellung	Reihenfolgenwert, den Virtual Agent verwendet, um zu bestimmen, welche Chat-Experience angewendet werden soll. Die Standard-Chat-Experience hat einen Wert für Reihenfolge von 1000. Virtual Agent überprüft alle Chat-Experiences, und bei mehr als einer Übereinstimmung wird die Experience mit dem niedrigsten Reihenfolgewert (<1000) angewendet.
Geben Sie den Kontext an.	
Bedingungsmodus	Optionen zum Angeben des Kontexts der Chat-Experience: ○ **Einfach**: Ein Bedingungsgenerator ohne Code zum Angeben des Kontexts. Dies ist der Modus für die standardmäßige Chat-Experience. ○ **Erweitert**: Eine geskriptete JavaScript-Bedingung, die den Kontext angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Bedingung	Bedingungsgenerator für die Angabe des Experience-Kontexts. Sehen Sie sich die Liste der verfügbaren Kontextvariablen an, die angegeben werden können.

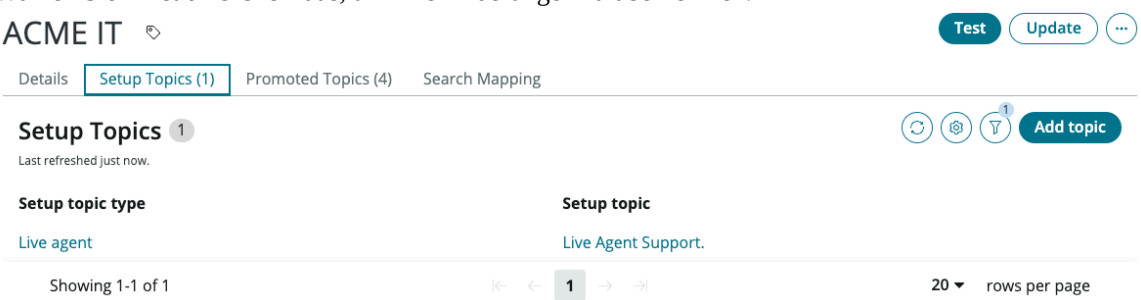
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise kann eine einfache, codefreie Bedingung den Gerätetyp (ios oder android) und das Portal angeben, für das sie gilt. In diesem Fall gilt die Bedingung für das Service Portal (sp). 
Skript	Skript-Editor zum Angeben der Bedingung in einem Skript, wenn Sie Erweitert als **Bedingungsmodus**ausgewählt haben.

4. Wählen **Sie Benutzerdefinierte Experience erstellen aus,** wenn es sich um eine neue benutzerdefinierte Chat-Experience handelt.
   - Die Einstellungen für die Setup- und heraufgestuften Themen sind leer. Die für die standardmäßige Chat-Experience angegebenen Setupthemen und heraufgestuften Themen werden automatisch verwendet, es sei denn, Sie überschreiben sie, indem Sie neue Themen hinzufügen oder in Ihrer benutzerdefinierten Experience ändern.
   - Um die Setupthemen, heraufgestuften Themen oder Einstellungen für die KI-Suche in der Standard-Experience zu ändern, fahren Sie mit den nächsten Schritten fort.
5. Wechseln Sie zur Registerkarte **Setup-Themen**.
   Die Standard-Experience für neue Instanzen umfasst automatisch die meisten vordefinierten Setupthemen in Ihren Konversationen, mit Ausnahme der Themen „Alles andere“ und „Umfrage“. Wenn Sie ein Upgrade von Release Quebec oder Rome durchgeführt haben, ist der Fallback-Thementyp der KI-Suche ebenfalls nicht aktiv.

   Hinweis:
   Die Feedback-Themen Service Desk-Mitarbeiter und Virtual Agent werden standardmäßig nicht im Themenauswahlmenü Virtual Agent (Alle Themen) aufgeführt. Sie müssen einen Setup-Thementyp einem Setup-Thema als Teil der standardmäßigen oder benutzerdefinierten Chat-Experience zuordnen.

   Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu übernehmen.



6. Wechseln Sie zur Registerkarte **Heraufgestufte Themen**, um heraufgestufte Themen zu konfigurieren. Geben Sie bis zu sechs Virtual Agent Themen an, die anfänglich im Chatfenster angezeigt werden sollen.

   Hinweis:
   Heraufgestufte Themen werden nur im Web und auf mobilen Clients unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

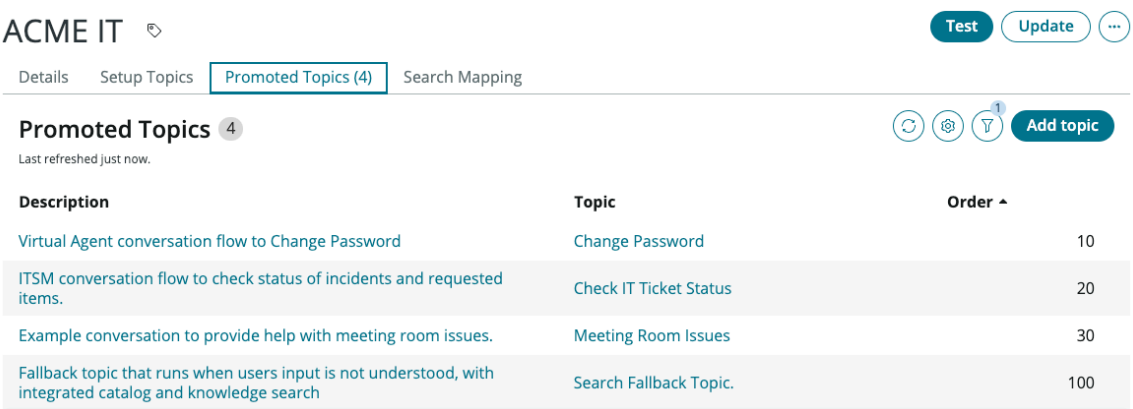
a. Wählen Sie für jedes **hochzustufende Thema Thema hinzufügen**aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Thema	Das heraufzustufende Thema.
Bestellung	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Thema im Chat-Fenster aufgelistet wird.

c. Wählen Sie **Absenden**.

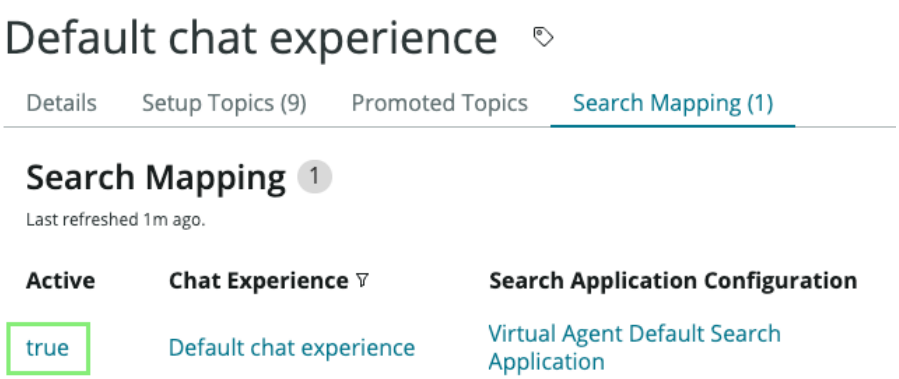
d. Wählen Sie bei Bedarf **Test** aus, um zu sehen, wie die heraufgestuften Themen im Chat-Fenster angezeigt werden.



7. Wechseln Sie zur Registerkarte Suchzuordnung, um die **Suchanwendung** für die Chat-Experience zu ändern.
Die Standardzuordnung besteht aus der Suchanwendungskonfiguration und der Such-UI-Konfiguration (EVAM) für Virtual Agent.

Hinweis:
Die Standardkonfiguration der Suchanwendung Virtual Agent ist an ein Suchprofil gebunden, das keine Personenkartenergebnisse bereitstellt.

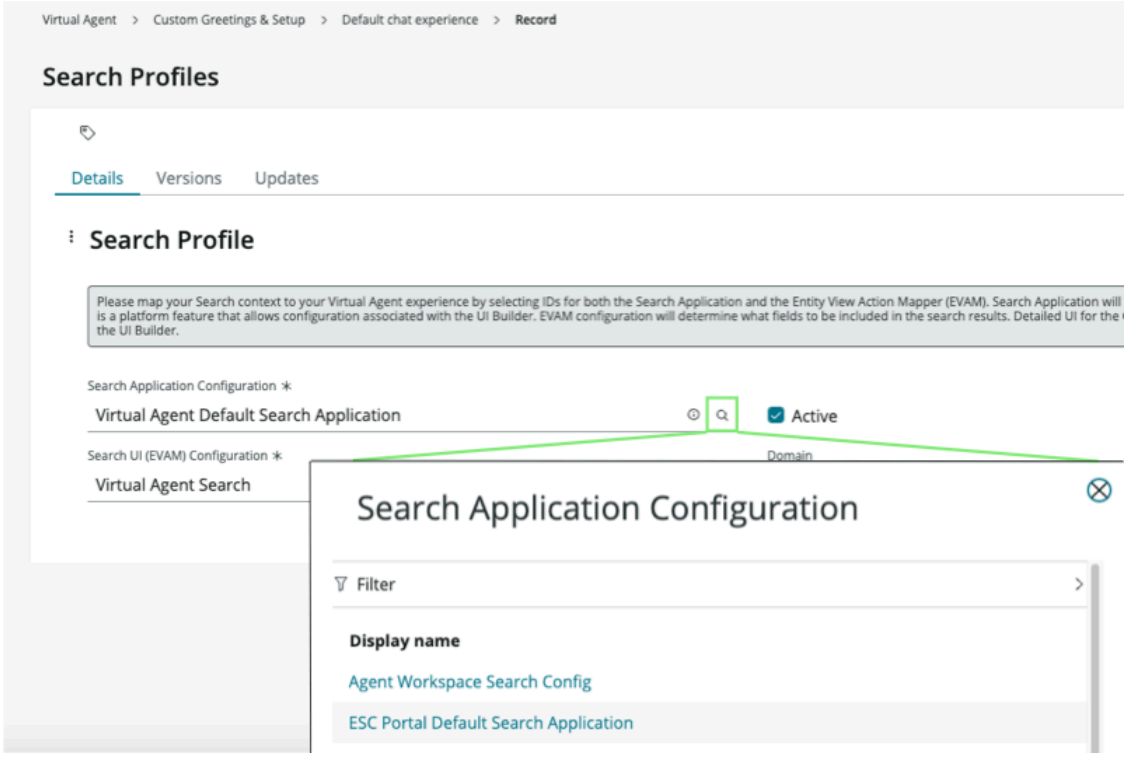
a. Wählen Sie den Wert in der Spalte **Aktiv** aus, um den Suchprofil-Datensatz zu öffnen.



b. Um die **Suchanwendungskonfiguration**zu ändern, wählen Sie eine Konfiguration aus der Liste der verfügbaren Suchanwendungskonfigurationen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Sie können zwar die Konfiguration der **Such-UI (EVAM) ändern, die Konfiguration**der Virtual Agent-Suche (EVAM) bietet jedoch die entsprechenden Kartenansichten und Listen der Virtual Agent-Suchergebnisse. Wenn Sie eine eigene EVAM-Konfiguration erstellen möchten, finden Sie weitere Informationen unter EVAM-Definitionen erstellen.

Chat-Experiences testen

Nachdem Sie eine Chat-Experience von Virtual Agent erstellt oder geändert haben, können Sie sie testen (simulieren), um sicherzustellen, dass sie wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen

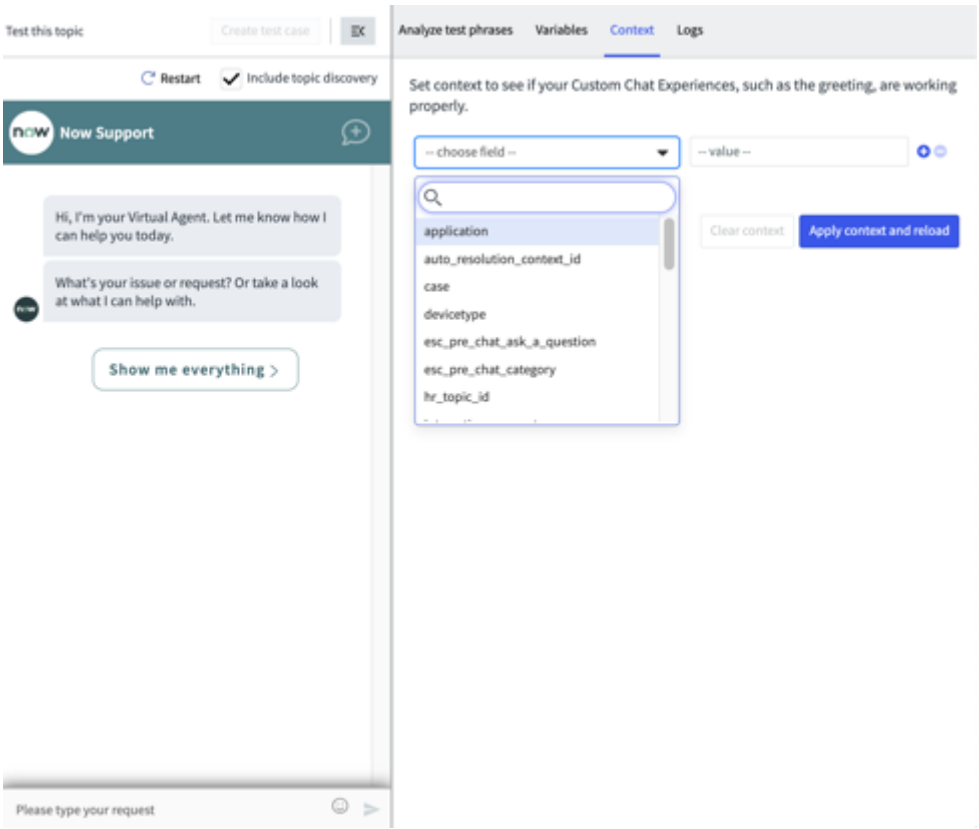
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und wählen Sie die Registerkarte **Virtual Agent** aus.
2. Wählen Sie unter **Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie die Chat-Experience aus, und zeigen Sie das Profil an.
4. Wählen Sie in der Kopfzeile **Test**aus, wodurch automatisch das Chat-Testfenster und die zugehörigen Registerkarten geöffnet werden, auf denen die Verarbeitungsdetails angezeigt werden.
   Die Elemente, die Sie für die Chat-Experience definiert haben, z. B. benutzerdefinierte Setupthemen oder heraufgestufte Themen, werden im Testfenster ausgeführt. Das folgende Beispiel zeigt das benutzerdefinierte Begrüßungs-Setup-Thema und die heraufgestuften Themen, die für das ESC-Portal definiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Um einen anderen Kontext anzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

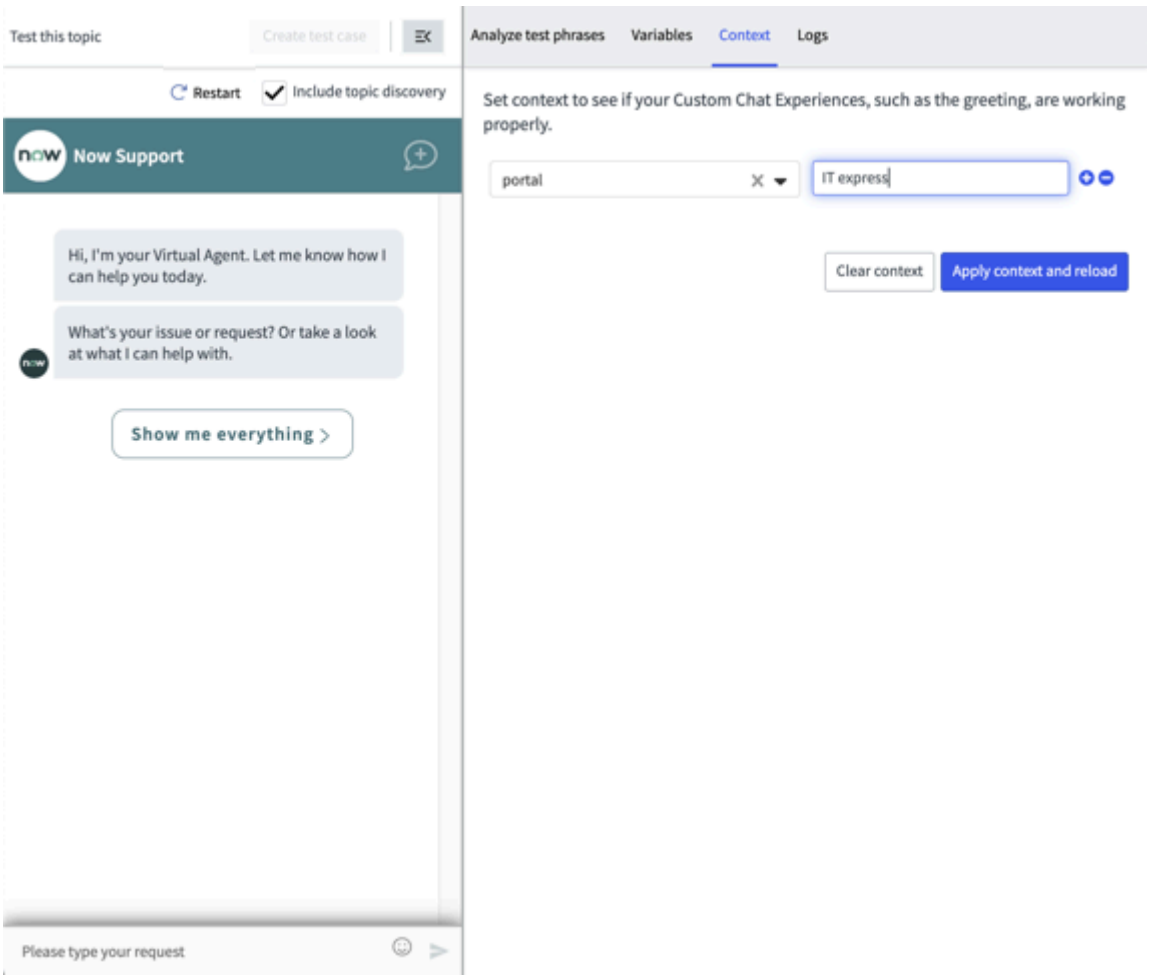
a. Wählen Sie im Fenster „ **Dieses Thema testen** “ die **Option Themenerkennung einbeziehen**aus. Die Registerkarte **Kontext** wird angezeigt.

b. Wählen Sie auf der Registerkarte **Kontext** einen Kontext aus der Liste der Variablen aus (diese Kontextvariablen werden in den Chat-Einstellungen definiert).
Sie können beispielsweise Portal aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen IT Expresseingeben.

c. Wählen **Sie Kontext anwenden und laden Sie neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Elemente, die Sie für die Chat-Experience definiert haben, z. B. benutzerdefinierte Setupthemen oder heraufgestufte Themen, werden im Testfenster ausgeführt.



Konfigurieren des tragbaren Virtual Agent Webclients

Der Portable Web Client ist ein Chat-Widget, das auf Webseiten von Drittanbietern, im Service Portal oder in UI Builder -Portalen ausgeführt werden kann.

Der tragbare Webclient ist eine neue seismische Komponente, die das Hinzufügen von Virtual Agent Chat zu Ihrer Seite erleichtert. Sie vereinfacht die Konfiguration und bietet die folgenden Funktionen:

- Einfach zu konfigurieren
- Einfacherer SSO-Authentifizierungs-Flow (Single Sign-on).
- Stellen Sie eine Verbindung zum Service Portal her Mitarbeiterchat
- Systemparameter und Kontextvariablen funktionieren genauso wie zuvor

Voraussetzungen für die Verwendung des tragbaren Webclients Virtual Agent .

Der tragbare Webclient verwendet ein Inline-Frame-Element (iframe). Die Drittanbieter-Website muss sich unter derselben übergeordneten Domäne wie Ihre ServiceNow® -Instanz befinden. Zum Beispiel teilen sich site1.company.com und site2.company.com dieselbe übergeordnete Domäne. Wenn Sie den Webclient in eine Subdomäne einbetten, die nicht mit Ihrer ServiceNow -Instanz geteilt wird, muss die URL eine benutzerdefinierte Instanz-URL

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sein. Aufgrund der erhöhten Browsersicherheit kann der Webclient möglicherweise nicht geladen werden, wenn Sie keine benutzerdefinierte URL verwenden.

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Aktivieren Sie das benutzerdefinierte URL-Plugin (com.snc.customurl) in Ihrer Instanz.
2. Fügen Sie die benutzerdefinierte URL (die Sie zuvor erworben und registriert haben) zu Ihrer Instanz hinzu.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung von benutzerdefinierten URLs finden Sie unter Benutzerdefinierte URLs zu Ihrer Instanz zuordnen .

Verwenden der SSO-Authentifizierung mit dem tragbaren Virtual Agent Webclient

Nachdem Sie den Virtual Agent-Client eingebettet haben, können Sie optional die SSO-Authentifizierung über den Webclient auslösen, jedoch nur, wenn Ihre Instanz für die Verwendung eines externen SSO-Providers eingerichtet ist. Außerdem muss die Host Website denselben SSO-Provider wie Ihre Instanz verwenden. Weitere Informationen zum Festlegen von SSO-Providern finden Sie unter Externes Single Sign-on (SSO) .

Um die SSO-Authentifizierung auszulösen, erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das Bedingungen für die Ausführung der Authentifizierung definiert und Benutzer zu einer von Ihnen angegebenen Webclient-Seite umleitet. Sie geben auch die zulässigen URLs an, die in diesem Skript übergeben werden können, indem Sie sie in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an, z. B. `https://example.com`.

Für dieses Verfahren müssen Sie Werte für die folgenden beiden Systemeigenschaften festlegen:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (Nur IE 11)

Diese Eigenschaften bestimmen die Sicherheitsrichtlinie für den eingebetteten Webclient, d. h. wie Browser HTML-Inhalte für Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter Chat in einem IFrame rendern und sichern, bevor Sie den Webchat-Client einbetten. Die von Ihnen angegebenen HTTP-Header-Anweisungen teilen dem Browser mit, ob eine Seite in bestimmten Domänen eingebettet werden kann, um Clickjacking-Versuche abzuschwächen. Durch das Festlegen beider Eigenschaften wird sichergestellt, dass Sicherheitsrichtlinien für die wichtigsten Browser und auch für ältere Browser wie Internet Explorer vorhanden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Content Management System (CMS) verwenden, um benutzerdefinierte Schnittstellen für die Anwendungen Now Platform und ServiceNow® zu erstellen, beachten Sie, dass sie Virtual Agentnicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent .

Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent .

Konfigurieren Sie das Chat-Widget des tragbaren Webclients, um Virtual Agent auf Webseiten von Drittanbietern auszuführen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Für neue Kunden, die das Onboarding ab Vancouver durchführen, ist der Webclient standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer zugänglich. Um nicht authentifizierten Benutzern den Zugriff auf den Webclient zu ermöglichen, müssen Sie die Seite sn_va_web_client_app_embed für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow unterstützt den tragbaren Virtual Agent nur, wenn die Domäne der obersten Ebene und der Domänenname mit der Site übereinstimmen, die den Webclient lädt. SSO wird nur über die URL service-now.com unterstützt. Alles, was darüber hinausgeht, erfordert eine benutzerdefinierte Lösung und Implementierung.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_properties.list` in den Filter ein.
2. Suchen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] anhand des Namens nach der Eigenschaft `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`.
3. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Quellwert der HTTP-Header-Direktive: `Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>`Diese Eigenschaft gilt für die meisten gängigen Browser mit Ausnahme von Internet Explorer. Geben Sie eine oder mehrere Quellen an, einschließlich der folgenden: ○ **„self“**: Gibt an, dass der Ursprung mit der bereitgestellten Seite identisch ist. Beispiel: Wenn der Wert `'self' http://mywebsite.com`lautet, wird der IFrame in die übergeordnete Domäne sowie in mywebsite.com eingebettet. Dies ist der Standardwert. ○ **host-source**: Die Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Geben Sie die Internet-Host-Site nach Name, IP-Adresse oder optionaler URL und/oder Portnummer an. Die Site-Adresse kann mit einem Platzhalterzeichen (Sternchen) beginnen. Beispielwert: **http://*.example.com** ○ **scheme-source**: ein Schema. Beispiel: **http:** oder **https:** ○ **none**: keine übereinstimmenden URLs.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter CSP:frame-ancestors und Sicherheitsrichtlinie für in Virtual Agent eingebettete Client-Inhalte (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Kehren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zurück, um anhand des Namens nach der Eigenschaft [`com.glide.cs.embed.xframe_options` zu suchen.
5. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Wert der Header-Direktive „X-Frame-Options“, der angibt, ob der Browser eine externe Webseite in einem Frame rendern kann. Geben Sie einen der folgenden Werte an: ○ **sameorigin**: Zeigt die Seite in einem Frame an, der denselben Ursprung wie die Seite hat. Dies ist der Standardwert. Diese Eigenschaft gilt für ältere Browser wie Internet Explorer 11. Beispielwert: **allow from https://example.com** ○ **deny**: Zeigt die Seite nicht in einem Frame an. ○ **allow-from uri**: Zeigt die Seite nur in einem Frame am angegebenen Ursprung an. **Hinweis:** Dieser Wert funktioniert in modernen Browsern nicht mehr.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter X-Frame-Options und in Virtual Agent eingebetteter Client X-Frame-Options (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit .

6. Konfigurieren Sie CORS-Regeln für die REST-API, um domänenübergreifenden Zugriff zu gewähren. Diese Regel gibt der von Ihnen angegebenen Webdomäne die Rechte zum Aufrufen der API, die ihr den Zugriff auf das Chat-Widget auf der Webseite ohne Sicherheitsbeschränkungen ermöglicht. Alle Domänen müssen eine gemeinsame übergeordnete Domäne verwenden. Außerdem müssen Sie für jede Subdomäne, die Sie unterstützen möchten, eine neue CORS-Regel erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **CORS-Regeln**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Regel.
Anwendung	Umfang der Anwendung. **Global** ist der Standardwert.
REST-API	Name der REST-API. Wählen Sie **Conversation Consumer Account [now/cs] aus**.
Domäne	Die Domäne für Ihre Website. Beispiel: **https://mycompany.com** Wenn Sie mehrere Subdomänen für Ihre Website haben, müssen Sie für jede eine CORS-Regel erstellen. Zum Beispiel würden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	support.mycompany.com undproducts.mycompany.comzwei separate CORS-Regeln erfordern. **Hinweis:** Platzhalterzeichen sind nicht zulässig.
Max. Alter	Die Anzahl der Sekunden, um die Clientsitzung im Cache zu speichern. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt der Standardwert **0** an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.

d. Wählen Sie auf der Registerkarte **HTTP-Methoden** die Option **GET**aus.
Der tragbare Webclient empfängt nur Anforderungen.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wahlweise: Wiederholen Sie diese Schritte, wenn Sie den tragbaren Webclient zu einer anderen Subdomäne auf Ihrer Website hinzufügen möchten.

7. Wahlweise: Erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das die Methode `window.postMessage()` (Web-API) verwendet, um Event-Bedingungen zu definieren, die die SSO-Authentifizierung auf einer Benutzeroberflächenseite auslösen und Benutzer an eine von Ihnen angegebene Webclient-Seite zurückleiten. Verwenden Sie die folgende Zeichenfolge, um Benutzer zu einer Webclient-Seite umzuleiten: „https://“.<your-instance> .service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Hinweis:
Bevor Sie das Skript ausführen, verwenden Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`, um die URLs anzugeben, die im Skript übergeben werden können. Die Umleitung funktioniert nur, wenn Sie eine oder mehrere zulässige URLs im Eigenschaftswert angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Hostteil der URL an. Beispiel: https://example.com.

Beispiel-Skript

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
 =<' + encodeURIComponent(<your-page>);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://<your-instance>service-now.com/sn_va
 _web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  });
</script>
```

In diesem Beispiel wird die Authentifizierung in der angegebenen Instanz ausgelöst, wenn die Ereignisse SESSION_CREATED oder SESSION_LOGGED_OUT auftreten. Nach der Authentifizierung (wenn die SSO-Anmeldeinformationen für Benutzer akzeptiert werden) werden Benutzer zu der eingebetteten Webclientseite weitergeleitet, die Sie in `sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page> )` , solange Sie auch die Seiten-URL in der Eigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* angegeben haben.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzuan.

Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu

Um das Chat-Widget von Portable Web Client für Virtual Agent auf Webseiten von Drittanbietern zu verwenden, fügen Sie Ihrer Webseite den erforderlichen Code hinzu.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent . bevor Sie die Schritte dieses Themas abschließen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel How to embed Virtual Agent in an external site (Wie man Virtual Agent in eine externe Website einbettet) auf der Website ServiceNow Community.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

Importieren und instanziieren Sie diese Skriptreferenz für den Seiten-Header, um eine ServiceNow Chat-Instanz in Ihrem externen Seiten-Header zu erstellen:

Hinweis:
Im Skriptreferenzbeispiel verweist site1.example.com auf die URL für Ihre Instanz ServiceNow.

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsdbx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

Tipp:
Wenn Ihre Organisation einen benutzerdefinierten Domänennamen verwendet, geben Sie den benutzerdefinierten Domänennamen als Instanzeigenschaft und nicht den Domänennamen ServiceNow ein, um sicherzustellen, dass die Browserergebnisse für mehrere Browser konsistent sind.

Beispiel mit Konfiguration

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 primaryColor: '#000',
 hoverColor: '#EFEFEF',
 activeColor: '#AAA',
 openIcon: 'custom-open.svg',
 closeIcon: 'custom-close.svg',
 sizeMultiplier: 1.6
},
offsetX: 50,
offsetY: 50,
position: 'left',
translations: {
 'Open dialog': 'Open chat',
 'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
 'Close chat.': 'Click to close',
},
});
```

JSON-Konfigurationsschema

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
 (sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
 color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
 changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

Virtual Agent -Webclient in eine externe Webseite einbetten (veraltete Methode)

Laden Sie die Webclient-Schnittstelle Virtual Agent auf einer externen Webseite mithilfe eines Inline-Frame-Elements (iframe). Optional können Sie auch den Prozess der SSO-Authentifizierung (Single Sign-on) aktivieren, der für Gastbenutzer, die den Webclient verwenden und nicht angemeldet sind, automatisch ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Erwägen Sie stattdessen, den tragbaren Virtual Agent Webclient zu Ihrer Webseite hinzuzufügen. Es reduziert die Codekomplexität und ist einfacher zu implementieren. Sie enthält auch Standard-Chatfunktionen, z. B. Klickaktionen zum Starten oder Schließen des Chats. Details finden Sie unter Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im IFrame geben Sie die URL der einzubettenden Instanz an. Wenn Sie den Webclient auf einer Seite einbetten, die sich nicht in Ihrer ServiceNow -Instanz befindet, muss die URL eine benutzerdefinierte Instanz-URL sein. Aufgrund der erhöhten Browsersicherheit kann der Webclient möglicherweise nicht geladen werden, wenn Sie keine benutzerdefinierte URL verwenden. Weitere Informationen zur Verwendung von benutzerdefinierten URLs finden Sie unter Benutzerdefinierte URLs zu Ihrer Instanz zuordnen .

  Gehen Sie wie folgt vor, um eine benutzerdefinierte URL zu verwenden:

  - Aktivieren Sie das benutzerdefinierte URL-Plugin (com.snc.customurl) in Ihrer Instanz.
  - Fügen Sie die benutzerdefinierte URL (die Sie zuvor erworben und registriert haben) zu Ihrer Instanz hinzu.

  Hinweis:
  Der Webclient Virtual Agent funktioniert standardmäßig nicht aus einem IFrame in Safari. Apple blockiert ursprungsübergreifende IFrames (wenn die Domäne der im IFrame verwendeten URL nicht mit der Domäne der Website selbst übereinstimmt).

- Nachdem Sie den Virtual Agent-Client eingebettet haben, können Sie optional die SSO-Authentifizierung über den Webclient auslösen, jedoch nur, wenn Ihre Instanz für die Verwendung eines externen SSO-Providers eingerichtet ist. Außerdem muss die Host Website denselben SSO-Provider wie Ihre Instanz verwenden. Weitere Informationen zum Festlegen von SSO-Providern finden Sie unter Externes Single Sign-on (SSO) .

  Um die SSO-Authentifizierung auszulösen, erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das Bedingungen für die Ausführung der Authentifizierung definiert und Benutzer zu einer von Ihnen angegebenen Webclient-Seite umleitet (siehe Schritt 2 unten). Sie geben auch die zulässigen URLs an, die in diesem Skript übergeben werden können, indem Sie sie in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an, z. B. https://example.com.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für dieses Verfahren müssen Sie Werte für die folgenden beiden Systemeigenschaften festlegen:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

Diese Eigenschaften bestimmen die Sicherheitsrichtlinie für den eingebetteten Webclient, d. h. wie Browser HTML-Inhalte für Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter Chat in einem IFrame rendern und sichern, bevor Sie den Webchat-Client einbetten.

Um die SSO-Authentifizierung für Ihre Gastbenutzer zu generieren, können Sie ein Skript erstellen, das die Methode `window.postMessage()` (Web-API) verwendet, um die Authentifizierung auszulösen, und die URL angeben, an die Benutzer nach der Authentifizierung weitergeleitet werden. Weitere Informationen zu dieser Methode und zu Windows-Objekten finden Sie unter Window.postMessage() .

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Content Management System (CMS) verwenden, um benutzerdefinierte Schnittstellen für die Anwendungen Now Platform und ServiceNow® zu erstellen, beachten Sie, dass sie Virtual Agentnicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Legen Sie die Systemeigenschaften *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* und *com.glide.cs.embed.xframe_options* fest, um die HTTP-Header-Anweisungen zum Sichern des IFrame-Inhalts anzugeben.
   Die HTTP-Header-Anweisungen teilen dem Browser mit, ob eine Seite in bestimmten Domänen eingebettet werden kann, um Clickjacking-Versuche abzuschwächen. Durch das Festlegen beider Eigenschaften wird sichergestellt, dass Sicherheitsrichtlinien für die wichtigsten Browser und auch für ältere Browser wie Internet Explorer vorhanden sind.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

   b. Suchen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] anhand des Namens nach der Eigenschaft *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*.

   Hinweis:
   Diese Eigenschaft legt den Quellwert der HTTP-Header-Direktive fest: Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>. Verwenden Sie den Wert host-source, um die Domänen anzugeben, in denen die externe Webseite eingebettet werden kann. Diese Eigenschaft gilt für die meisten gängigen Browser mit Ausnahme von Internet Explorer.

   c. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Systemeigenschaft: com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Geben Sie eine oder mehrere Quellen an, einschließlich: ▪ **„self“**: Gibt an, dass der Ursprung mit der bereitgestellten Seite identisch ist. Beispiel: Wenn der Wert *'self' http://mywebsite.com*lautet, wird der IFrame in die übergeordnete Domäne sowie in mywebsite.com eingebettet. Dies ist der Standardwert. ▪ **host-source**: Die Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Geben Sie die Internet-Host-Site nach Name, IP-Adresse oder optionaler URL und/oder Portnummer an. Die Site-Adresse kann mit einem Platzhalterzeichen (Sternchen) beginnen. Beispielwert: **http://*.example.com** ▪ **scheme-source**: ein Schema. Beispiel: **http:** oder **https:** ▪ **none**: keine übereinstimmenden URLs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter CSP:frame-ancestors und Sicherheitsrichtlinie für in Virtual Agent eingebettete Client-Inhalte (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

d. Kehren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zurück, um anhand des Namens nach der Eigenschaft `com.glide.cs.embed.xframe_options`] zu suchen.

Hinweis:
Diese Eigenschaft legt den Wert der Header-Direktive X-Frame-Options fest, um anzugeben, ob der Browser eine externe Webseite in einem Frame rendern kann. Verwenden Sie den Standardwert sameorigin, um die Domänen anzugeben, in denen die externe Webseite eingebettet werden kann. Diese Eigenschaft gilt für ältere Browser wie Internet Explorer 11.

e. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Systemeigenschaft: com.glide.cs.embed.xframe_options

Feld	Beschreibung
Typ	Zeichenfolge. Standardwert.
Wert	Geben Sie einen Wert an, einschließlich: ▪ gleicher Ursprung. Standardwert. Zeigt die Seite in einem Frame an, der denselben Ursprung wie die Seite hat. Beispielwert: allow from https://example.com. ▪ verweigern. Zeigt die Seite nicht in einem Frame an. ▪ allow-from-URI. Zeigt die Seite nur in einem Frame am angegebenen Ursprung an. **Hinweis:** Dieser Wert funktioniert in modernen Browsern nicht mehr.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter X-Frame-Options und in Virtual Agent eingebetteter Client X-Frame-Options (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

2. Nachdem Sie Ihre ServiceNow-Instanz einer benutzerdefinierten URL zugeordnet haben, erstellen Sie das iframe-Element, und geben Sie die benutzerdefinierte URL im Inline-Element (iframe) an, das zum Einbetten des Virtual Agent -Clients in eine externe Webseite verwendet wird: „https://“ <your-domain> .com/sn_va_web_client_app_embed.do“

Hinweis:
Ihre Instanz verfügt möglicherweise über mehrere benutzerdefinierte URLs, aber nur eine Instanz-URL. Sie dürfen nur Ihre benutzerdefinierte Instanz-URL verwenden.

Beispiel:

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

Hinweis:
Geben Sie den Parameter `?sysparm_skip_load_history=true` am Ende der URL an, um die Schnittstelle ohne Konversationsverlauf zu laden.

3. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das mithilfe der Methode `window.postMessage()` (Web-API) Ereignisbedingungen definiert, die die SSO-Authentifizierung in einer Benutzeroberflächenseite auslösen, und Benutzer an eine von Ihnen angegebene Webclient-Seite weiterleitet.
Verwenden Sie diese Zeichenfolge, um Benutzer zu einer Webclient-Seite umzuleiten:
„https://“.<your-instance> .service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Hinweis:
Bevor Sie das Skript ausführen, verwenden Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`*, um die URLs anzugeben, die im Skript übergeben werden können. Die Umleitung funktioniert nur, wenn Sie eine oder mehrere zulässige URLs im Eigenschaftswert angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an, z. B. `https://example.com`.

Beispielskript:

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
     // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
    if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
      window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
      window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

In diesem Beispiel wird die Authentifizierung in der angegebenen Instanz ausgelöst, wenn die Ereignisse SESSION_CREATED oder SESSION_LOGGED_OUT auftreten. Nach der Authentifizierung (wenn die SSO-Anmeldeinformationen für Benutzer akzeptiert werden) werden Benutzer zu der eingebetteten Webclientseite weitergeleitet, die Sie in `sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page> )` , solange Sie auch die Seiten-URL in der Eigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* angegeben haben.

Konfigurieren Sie Virtual Agent für eine mobile Anwendung von ServiceNow .

Virtual Agent bietet optimierte Vorlagen für die mobile Experience. Konfigurieren Sie ein Serviceportal für die Ausführung von Virtual Agent in einer mobilen Anwendung von ServiceNow.

Vorbereitungen
Installieren Sie die erforderlichen Plugins:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)
- Core-Plugins ServiceNow® Mobile .

  Weitere Informationen finden Sie unter Mobile-Plugins .

Erforderliche Rolle: admin

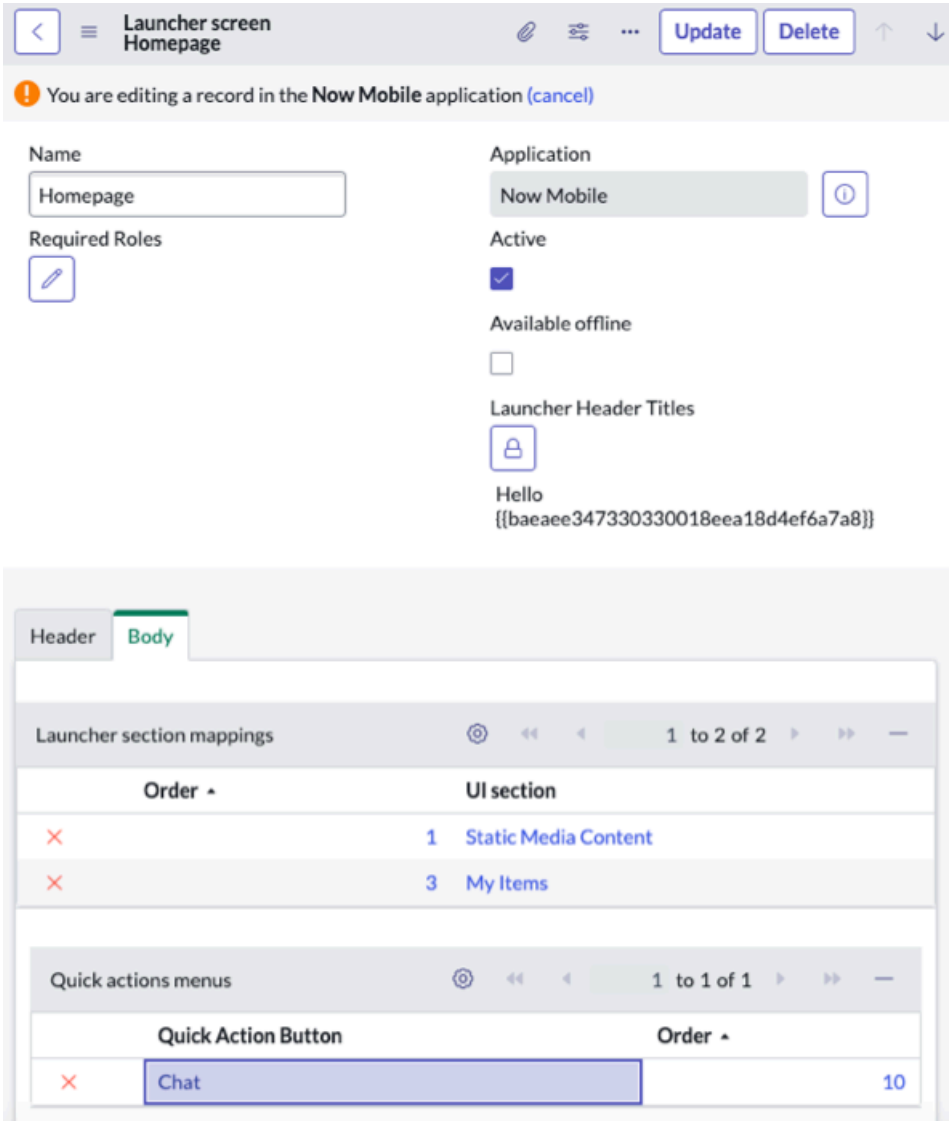
Prozedur

1. Installieren Sie die entsprechenden Mobile-Plugins für jede Anwendung, die Sie in Virtual Agentverwenden möchten.
   Wenn Sie beispielsweise Virtual Agent ITSM-Konversationen verwenden, installieren Sie auch das ITSM Mobile Agent-Plugin (sn_itsm_mobile_agt). Weitere Informationen finden Sie unter Mobile-Plugins für ServiceNow Agent .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.
3. Klicken Sie auf den **Homepage**-Datensatz.

   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf den Link oben auf der Seite, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Textkörper**.

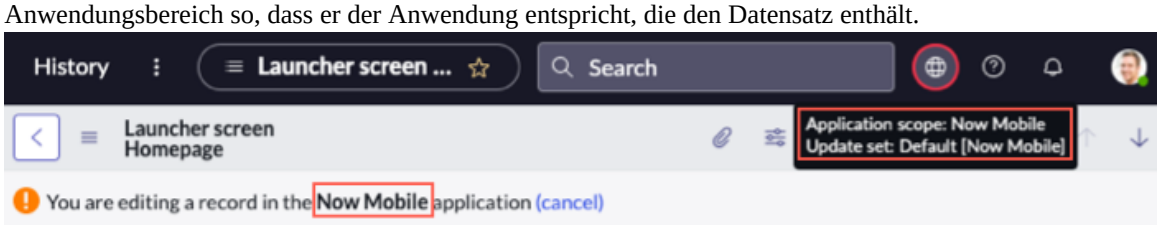
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Startprogramm-Bildschirm Homepage-Datensatz



5. Klicken Sie unter der **Schnellaktionsschaltfläche** auf **Chat**, um den Datensatz zu öffnen. Wenn ein Chat-Eintrag nicht angezeigt wird, fügen Sie ihn wie folgt hinzu:

   a. Klicken Sie in der Leiste Zentrale Navigation auf das Bereichssymbol, und ändern Sie den Anwendungsbereich so, dass er der Anwendung entspricht, die den Datensatz enthält.



   b. Klicken Sie auf die Zurück-Schaltfläche, um zur vorherigen Seite zurückzukehren.

   c. Klicken Sie auf den **Homepage**-Datensatz.

   d. Klicken Sie auf die Registerkarte **Textkörper**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Doppelklicken Sie unter **Schnellaktionsschaltfläche**auf **Neue Zeile einfügen**.

f. Geben Sie Chatein, und drücken Sie dann die Eingabetaste, oder klicken Sie auf das Speichern-Symbol.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. Füllen Sie das Chat-Formular wie folgt aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf den Link oben auf der Seite, um den Datensatz zu bearbeiten.

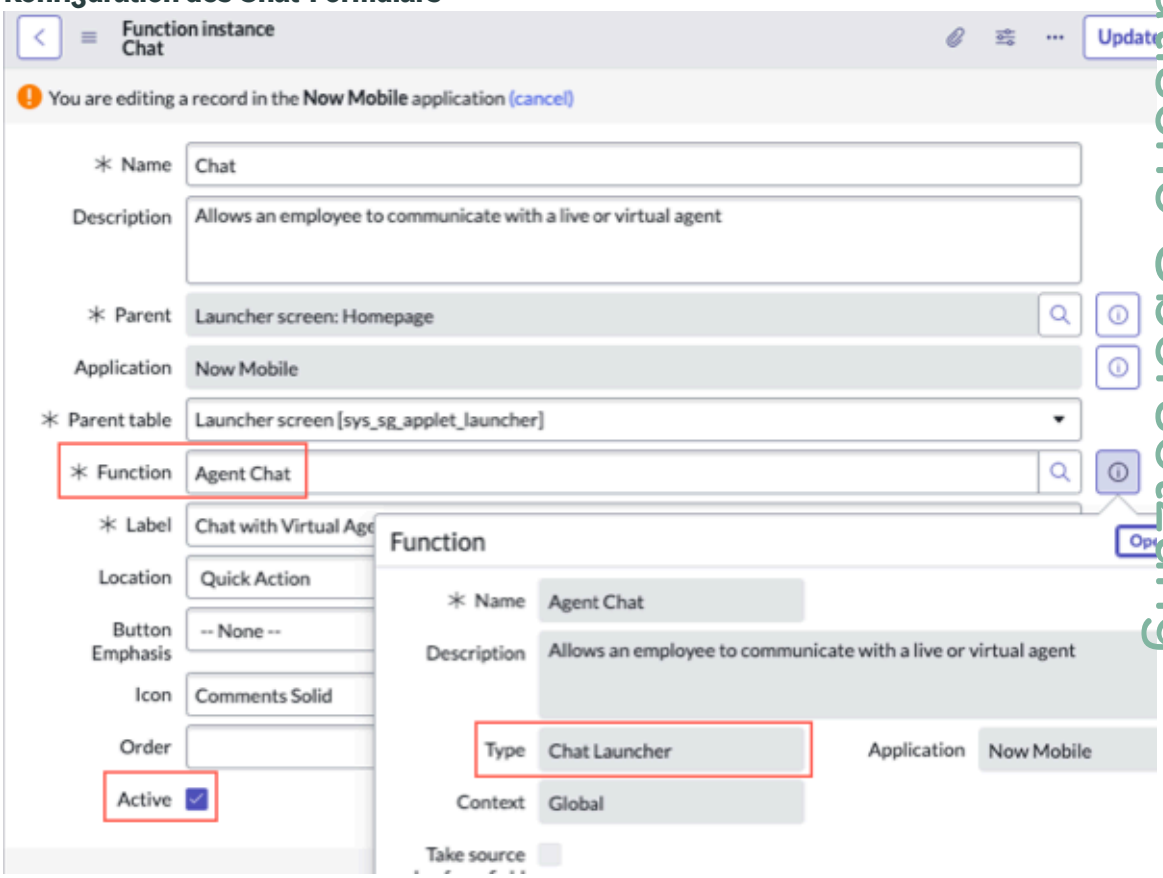
a. Wählen Sie im Feld **Funktion** die **Option Mitarbeiterchat**aus.

b. Klicken Sie im Feld **Funktion** auf das Infosymbol ⓘ, und stellen Sie sicher, dass **Chat** -Startprogramm im Feld **Typ** festgelegt ist (dies ist die Standardeinstellung).

c. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfiguration des Chat-Formulars



Ergebnisse

Abhängig vom Gerät und der Patch-Version der Serverinstanz können Endbenutzer in der App rechts unten oder oben rechts auf das Chat-Symbol Virtual Agent zugreifen. Tippen Sie auf das Plus-Symbol oder das Chat-Symbol, um eine Konversation zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Themen, die Sie in Virtual Agent-Designer erstellen, können sowohl im Web- als auch im Mobile-Client sowie in allen anderen Kanälen verwendet werden, die Sie konfigurieren können. Virtual Agent Ausgabekomponenten sind bereits für Android und iOSoptimiert, einschließlich Bild- und Videokarten, Linkentfaltung, AI Search-Ergebnisseund Virtual Agent-Benachrichtigungen.

Nächste Maßnahme
Informationen zum Aktivieren von Now Assist im nativen Virtual Agentfinden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Now Mobile Benachrichtigung über ungelesenen Chat und Virtual Agent Nachrichten

Wenn Benutzer der App Now® Mobile nach Beginn einer aktiven Konversation die App verlassen, können sie automatisch Push-Benachrichtigungen für Mobilgeräte erhalten, die sie über neue, ungelesene Chatnachrichten und eingetroffene Benachrichtigungen von Virtual AgentVirtual Agent informieren.

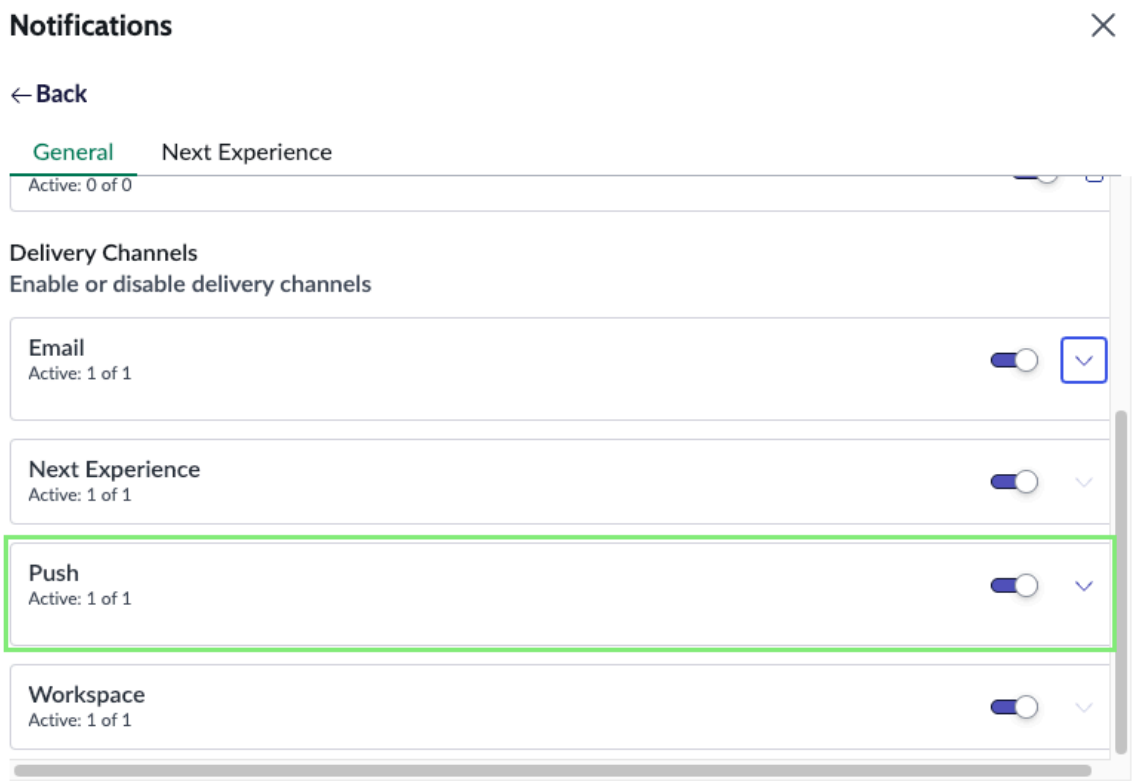
Now Mobile Benutzer müssen möglicherweise aus verschiedenen Gründen eine aktive Konversation verlassen. Sie warten möglicherweise auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und beschließen stattdessen, andere Aufgaben zu erledigen. Oder sie sind in eine lange (asynchrone) Konversation verwickelt und müssen nicht gleichzeitig mit einem Service Desk-Mitarbeiter online sein. Now Mobile -Benutzer können Push-Benachrichtigungen von Virtual Agent] überprüfen, um aktuelle Informationen zu ihren aktuellen Konversationen zu erhalten, wenn sie nicht in der App sind. Mit diesen Push-Benachrichtigungen können sie mit Servicemitarbeitern und Virtual Agents in Kontakt bleiben und unnötige Abschlüsse von Gesprächen (Zeitüberschreitungen) vermeiden.

Virtual Agent Push-Benachrichtigungen für Nachrichten werden aktiviert

Um Push-Benachrichtigungen für Mobilgeräte von Virtual Agent zu erhalten, müssen Ihre Benutzer Push-Benachrichtigungen für die App Now Mobile auf ihren Geräten iOS oder Android aktivieren.

In Basissysteminstanzen wird die Nachrichten-Push-Benachrichtigung Virtual Agent automatisch für alle Now Mobile -Benutzer aktiviert. Benutzer können ihre Benachrichtigungseinstellungen ändern, indem sie zu navigieren **Alle** > **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**.

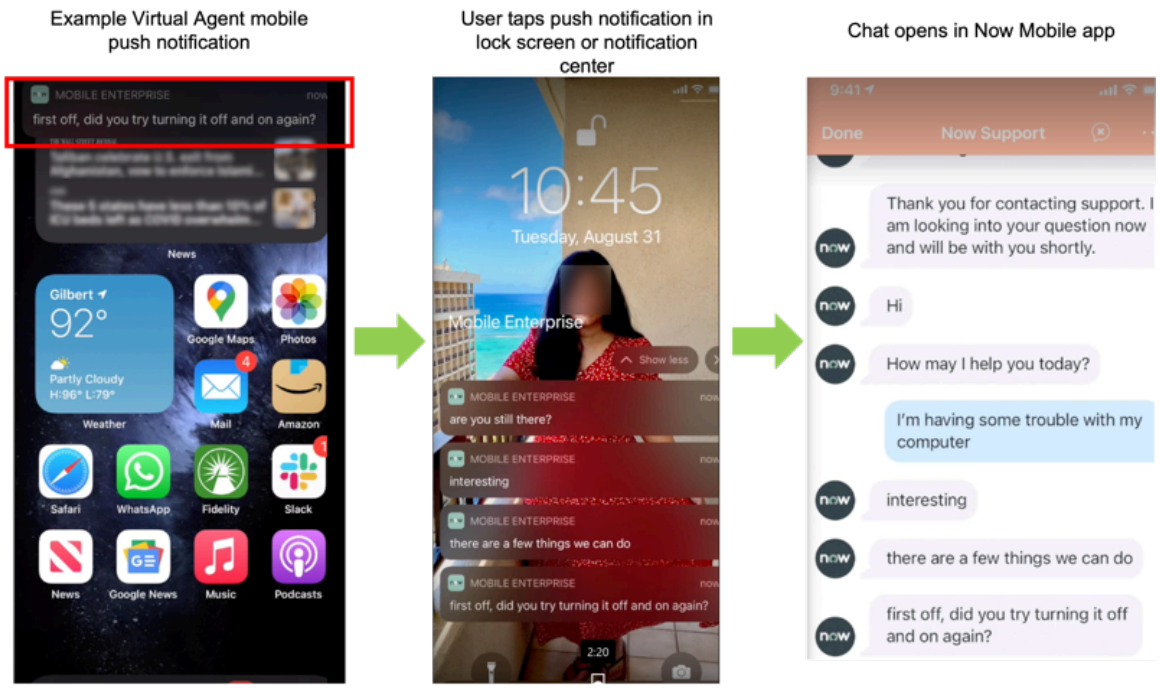
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Funktionsweise von Virtual Agent Mobile-Push-Benachrichtigungen

Push-Benachrichtigungen vonVirtual Agent zeigen Informationen zu eingehenden, ungelesenen Chatnachrichten von Service Desk-Mitarbeitern und Nachrichten von Virtual Agent an. Die Push-Benachrichtigungen werden im Benachrichtigungscenter (Sperrbildschirm) von Mobilgeräten aufgelistet. Benutzer tippen auf eine Push-Benachrichtigung in der Liste, um die App Now Mobile zu öffnen und die entsprechende Konversation fortzusetzen.

Beispiel Virtual Agent -Push-Benachrichtigungen in der App Now Mobile .



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Virtual Agent Push-Benachrichtigungen werden nicht auf der Registerkarte „ **Benachrichtigungen** “ in der App Now Mobile angezeigt. Diese Push-Benachrichtigungen generieren auch keine zugeordneten Abzeichennummern auf dem App-Symbol Now Mobile. Abzeichennummern werden jedoch auf dem Schnellstartsymbol Virtual Agent in der -App angezeigt.

Um ungelesene Chat- oder Virtual Agent -Nachrichten zu verarbeiten und an Now Mobile Benutzer zuzustellen, geht das System wie folgt vor:

- Überprüft, welche Benutzerkonten für den Empfang von Push-Benachrichtigungen registriert sind.
- Bestimmt die mobilen Clients (Geräte), die nicht verwendet werden.
- Führt die geplante Aufgabe *`Generate Virtual Agent Push Notification`* alle 60 Sekunden aus, um:
  - Identifizieren und stapeln Sie neue ungelesene Nachrichten.
  - Fügen Sie der Tabelle „Push-Benachrichtigungen“ [sys_cs_message_notification], die die Push-Benachrichtigungen [Virtual Agent generiert, Datensätze für ungelesene Nachrichten hinzu.
  - Stellt Virtual Agent Push-Benachrichtigungen an Now Mobile Benutzer außerhalb der App bereit.

    Je nachdem, wann die geplante Aufgabe *`Generate Virtual Agent Push Notification`* neue ungelesene Nachrichten verarbeitet, kommen Push-Benachrichtigungen möglicherweise nicht in der Reihenfolge an, in der sie generiert wurden, und es kann etwas länger als eine Minute dauern, bis Push-Benachrichtigungen eintreffen.

Virtual Agent Nachrichteninhalt der Push-Benachrichtigung

Der Inhalt von Virtual Agent Push-Benachrichtigungen, die an Now Mobile Benutzer gesendet werden, spiegelt den tatsächlichen Text des Live Agent oder Virtual Agent wider. Wenn eine Textdarstellung der Nachricht, z. B. ein Rich Control, nicht generiert werden kann, wird stattdessen der Text Neue Nachricht angezeigt.

Hinweis:
Systemaktionsnachrichten, die Benutzern während Live-Chats oder Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden, sind nicht in Virtual Agent Push-Benachrichtigungen oder in der Anzahl der ungelesenen Nachrichten enthalten. Die Ausnahme ist die Systemmeldung für die Zeitüberschreitung des Servicemitarbeiters: Zeitüberschreitung der Konversation, sind Sie noch da? Diese Nachricht wird als Push-Benachrichtigung gesendet, da sie zeitkritisch ist und Benutzer darüber informiert, dass die Konversation möglicherweise geschlossen wird, wenn sie nicht antworten.

Zeigen Sie Virtual Agent -Stilvorlagen an, und ändern Sie sie

Virtual Agent bietet optimierte Vorlagen für die mobile Experience. Sie können die Formatvorlagen in der Tabelle „Adapterkarten“ [sys_cs_adapter_card] anzeigen und ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**und geben Sie dann `sys_cs_adapter_card.list` in den Navigationsfilter ein.
   Die Seite „Adapter Cards“ (Adapterkarten) wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte **Kartenname**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf den Namen des Kanals, den Sie in der eingebetteten Liste anzeigen möchten. Klicken Sie beispielsweise auf **iOS-** oder **Android-Gerät**, um das entsprechende Stylesheet anzuzeigen.
4. Nehmen Sie Änderungen im Feld **Vorlagendefinition** vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mehrere aktive Konversationen für Virtual Agent

Ab dem Washington DC -Release bietet Virtual Agent (VA) die Möglichkeit, mehrere Konversationen gleichzeitig zu führen, die getrennt und nach dem ausgewählten Kontext geleitet werden.

Übersicht

Virtual Agent -Nachrichten folgen üblicherweise einer Konversation mit einem freigegebenen Verlauf, der auf allen VA-Clients und damit allen Portalen erhalten bleibt. Wenn Sie beispielsweise eine Konversation mit Virtual Agent in einem Service Portal (SP)-Portalkontext führen, wird dieselbe Konversation in einem Employee Service Center-Portal (ESC) angezeigt. Die Funktion für mehrere aktive Konversationen erweitert die Reichweite von Virtual Agent, indem die Beschränkung auf eine Konversation aufgehoben wird. Durch die kontextabhängige Konfiguration ihrer Virtual Agent -Konversationen können Kunden einzelne oder alle Inhalte zwischen gleichzeitigen Konversationen in verschiedenen Portalen freigeben oder einschränken.

Vorteile mehrerer aktiver Konversationen

Wenn ein Benutzer zuvor an einer Konversation mit einem Virtual Agent beteiligt war, wurde der Chat in einem einzigen Kontext geführt. Das Wechseln von Kontexten birgt das Risiko, dass vertrauliche Informationen verfügbar gemacht werden, indem der gesamte Chatverlauf in das andere Portal übertragen wird. Wenn Sie beispielsweise eine HR-Konversation im HR-Portal führen und dann eine IT-Anforderung aufrufen, wird der Chat im IT-Portal fortgesetzt. Diese Anforderung bringt jedoch auch den HR-Konversationsverlauf in das IT-Portal. Alternativ können Administratoren den Systemparameter *skip_load_history* aktivieren, um das Gefährdungsrisiko zu vermeiden. Die erste Konversation wird jedoch geschlossen, wenn der Chat im IT-Portal fortgesetzt wird.

Um den Konversationsverlauf zwischen Portalen auszuschließen oder einzubeziehen, verwenden Sie das folgende Verfahren:

1. Navigieren Sie zu **ALLE** > **sys_properties.list**.
2. Wählen Sie im Fenster „Systemeigenschaften“ die Option **Name** aus, und suchen Sie nach ski_load_history.
3. Legen Sie die Wertkategorie für **skip_load_history** auf „ false “ fest, um den Konversationsverlauf beizubehalten, oder auf „ true “, um Konversationen ohne den Konversationsverlauf zu laden.

Die Funktion für mehrere aktive Konversationen umgeht die Methode „skip_load_history“ und ermöglicht eine kontinuierliche Interaktion mit dem Virtual Agent -Chat, indem ausgewählte Benachrichtigungen und Themen nur an die konfigurierten Kontexte weitergeleitet werden. Benutzer benötigen weder Skripts noch umfangreiche Anpassungen und können Konversationen ohne Unterbrechung oder Offenlegung von Informationen im falschen Kontext führen. Wenn Portale und Benachrichtigungskontexte ausgerichtet sind, erhalten Benutzer Informationen, die ihrem Kontext entsprechen, einschließlich Incident-Updates und anderer relevanter Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überlegungen zur Verwendung mehrerer aktiver Konversationen

Die Implementierung mehrerer aktiver Konversationen sollte in der folgenden Reihenfolge erfolgen: Administratoren sollten Kontextwerte für Portalverbraucher definieren, einen Standardkontext festlegen oder aktualisieren, das System für mehrere aktive Konversationen aktivieren und schließlich Benachrichtigungen konfigurieren, die an Portale gesendet werden. Wenn jedoch der bereitgestellte Service Portal-Kontext ausreichend ist, können Administratoren das Konfigurieren und Festlegen von Werten überspringen.

Themen können in einem Portalkontext erstellt werden. Wenn der Portalkontext dem Verbraucherkontokontext zugeordnet ist, werden Themen den Verbraucherkontokontexten zugeordnet.

Legen Sie Portalverbraucher-Kontextwerte für mehrere aktive Konversationen fest

Verwenden Sie Kontextwerte, um zu bestimmen, welche Portale bestimmte Nachrichten und Benachrichtigungen für Benutzer in diesem Portal erhalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Konfigurieren Sie Ihr Mitarbeiterchat-System für Ihr Portal oder Ihre Portale. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

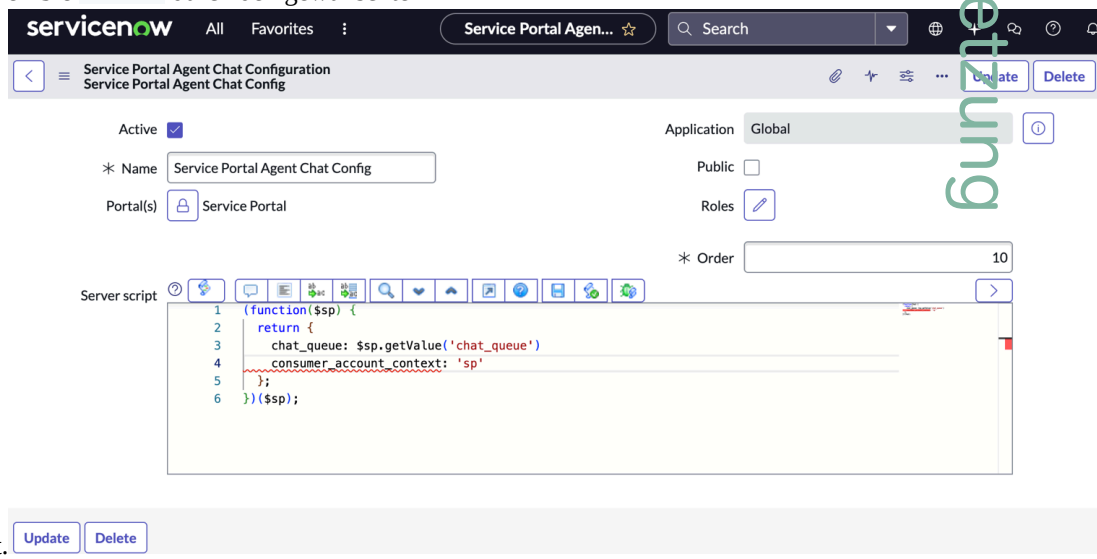
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn einer Portalkonfiguration ein Verbraucherkontext hinzugefügt wird, fungiert dieses Portal als Kontext für mehrere aktive Konversationen mit Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie die Agent Chat-Konfiguration aus, für die Sie den Kontextwert festlegen möchten.
3. Fügen Sie im Fenster „Serverskript“ die Zeile `Consumer_account_context: 'VALUE'`hinzu, und ersetzen Sie VALUE durch den gewünschten Verbraucherkontokontext.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Werte, die in einem Skript definiert oder erstellt werden, werden einem Administrator nicht als Auswahl zur Verwendung an anderer Stelle im System angezeigt.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Legen Sie einen Standardkontext für Ihre Konversationen fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standardkontextwert für mehrere aktive Konversationen fest.

Legen Sie einen Standardkontextwert für mehrere aktive Konversationen fest

Verwenden Sie Kontextwerte für Verbraucherkonten, um zu definieren, wohin Virtual Agent Nachrichten standardmäßig weitergeleitet werden, wenn die Funktion für mehrere aktive Konversationen verwendet wird.

Vorbereitungen
Definieren Sie Werte für Portalverbraucherkontexte. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie Portalverbraucher-Kontextwerte für mehrere aktive Konversationen fest.

Konfigurieren Sie Kontextwerte, die Virtual Agent und Ihre Portale ausrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beliebig viele Kontextwerte erstellen. Ein Verbraucherkontokontext muss immer auf Ja festgelegt werden, um einen Standardinhaltsbereich bereitzustellen. Die Standardeinstellung fungiert als Fallback für den Webclient, wenn das Portal-Setup keinen Kontext enthält. Der Standardwert wird auch als Kontext für Mobile-Konversationen verwendet, die jeweils nur eine Konversation unterstützen. Kontextwerte werden in der Tabelle „Konversationsverbraucher-Account-Kontext“ [sys_cs_consumer_account_context] gespeichert. (Die Tabelle „CS-Verbraucherkonto“ [sys_cs_consumer_account] Mit Virtual Agent installierte Komponenten zeigt, ob Drittparteibenutzern in Ihrer Instanz ein Kontext zugewiesen ist.)

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Wählen Sie unter **mehreren aktiven Konversationen**die **Option Einstellungen anzeigen**aus.

Hinweis:
Der bereitgestellte Standardwert für Verbraucherkontokontexte ist `sp`.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontexte des Verbraucherkontos“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kontextwerts (wird auch als Referenz im Back-End verwendet).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung für den Kontext (angezeigt auf der Karte Konversations-Schnittstellen, wenn der Standardwert angezeigt wird).
Ist der Standardkontext für das Verbraucherkonto	Option, um diesen Kontextwert als Standard für Ihre Virtual Agent -Konversationen festzulegen. **Hinweis:** Nur ein Verbraucherkontokontext kann als Standard festgelegt werden. Wenn Sie einen neuen als Standard festlegen, wird der letzte Kontext automatisch auf Falsezurückgesetzt.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie das System für mehrere aktive Konversationen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent.

Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent

Verwenden Sie das System für mehrere aktive Konversationen in Kombination mit definierten Kontextwerten und einem Standardportal, um gleichzeitige Konversationen mit Virtual Agentzu verarbeiten.

Vorbereitungen
Ein Standardkontext ist erforderlich, um mit dem System mit mehreren aktiven Konversationen zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standardkontextwert für mehrere aktive Konversationen fest.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Virtual Agent enthält Einstellungen, mit denen mehrere Konversationen mit demselben Benutzer in mehreren Portalen ausgeführt werden können. Benutzer können auch Updates und Benachrichtigungen erhalten, die an eine beliebige Anzahl von Portalen (bestimmt von einem Administrator) an beliebiger Stelle in ihrer Instanz von Now Platformgesendet werden.

Die Funktion für mehrere aktive Konversationen ist in Virtual Agent standardmäßig inaktiv, bis sie aktiviert wird. Ab dem Vancouver-Release sind mehrere aktive Konversationen über den Webclient verfügbar. Weitere Kanäle können in Zukunft integriert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Wählen Sie bei **mehreren aktiven Konversationen**die **Option Einstellungen verwalten**aus.
3. Wählen Sie **Aktivieren**.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Wenn mehrere aktive Konversationen aktiviert sind, können Sie mit der Funktion auch Benachrichtigungen von Virtual Agent an Portale senden. Weitere Informationen finden Sie unter Leiten Sie Virtual Agent Benachrichtigungen über mehrere Portale weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leiten Sie Virtual Agent Benachrichtigungen über mehrere Portale weiter

Senden Sie Benachrichtigungen und andere Virtual Agent Nachrichten über beliebig viele Portale.

Vorbereitungen

Die Funktion für mehrere aktive Konversationen bietet die Möglichkeit, Benachrichtigungen zu Incidents zu senden. Sie können Ihre Benachrichtigungen so konfigurieren, dass sie nur an eine Konversation in einem bestimmten Portal oder an eine beliebige Anzahl gleichzeitiger Konversationen gesendet werden.

Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_notification_va_content.list**.
   Eine Liste mit Virtual Agent Benachrichtigungsinhalten wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Benachrichtigungsinhalt aus, den Sie über mehrere Portale senden möchten.
   Um beispielsweise Kommentare zu Incidents zu erhalten, wählen Sie Incident kommentiert Benachrichtigungsinhalt aus.
3. Vergewissern Sie sich auf der Registerkarte **Kanäle**, dass der Kontextbereich des Verbraucherkontos verfügbar ist, nachdem Sie mehrere aktive Konversationen für den Webclient aktiviert haben.
   Der Standardkontext des Verbraucherkontos wird im Bereich angezeigt.

   Hinweis:
   Diese Zeichenfolge muss auch mit dem Portal übereinstimmen, an das die Konversation geleitet wird. Zum Beispiel ist das SP-Portal auch der Name des Verbraucherkontokontexts.

4. Um einen Kontext hinzuzufügen, geben Sie in der **Datensatzzeile des Ziels** auswählen die Zeichenfolge ein, die dem gewünschten Verbraucherkontokontext entspricht.

   Hinweis:
   Diese Zeichenfolge muss auch mit dem Portal übereinstimmen, an das die Konversation geleitet wird. Zum Beispiel ist das SP-Portal auch der Name des Verbraucherkontokontexts.

5. Um einen Kontext zu entfernen, wählen Sie ihn im Kontextbereich des Verbraucherkontos aus, und wählen Sie dann das **X**aus.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Nachrichten mit mehreren Kontexten werden jetzt über Virtual Agent an Benutzer in den entsprechenden Portalen gesendet.

Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren

Senden Sie ServiceNow -Benachrichtigungen über den Virtual Agent -Chatbot über unterstützte Messaging-Kanäle direkt an Benutzer. Benachrichtigungen können einfache Informationsnachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Benutzer auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Benachrichtigungen werden über den Bot Virtual Agent im Webclient, vorgefertigte Messaging-Integrationen (z. B. SMS-Services Twilio, Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Facebook Messenger Messaging-Plattform) und benutzerdefinierte Chat-Integrationen an Empfänger gesendet.

Die Benachrichtigungsfunktionalität ist im Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) und in Virtual Agent Liteenthalten, das in Now Platformenthalten ist. Virtual Agent Lite Benutzer können jedoch nur einfache Benachrichtigungen erhalten, während Virtual Agent Benutzer umsetzbare Benachrichtigungen und einfache Benachrichtigungen erhalten können. Benutzer ohne zugeordnete ServiceNow -Profile in der Tabelle [sys_user] können nicht umsetzbare Virtual Agent -Benachrichtigungen erhalten.

Funktionsweise von Virtual Agent -Benachrichtigungen

Als Administrator können Sie verschiedene Arten von Benachrichtigungen mit bestimmten Layouts und Inhalten definieren. Sie können auch bestimmte Aspekte des Benachrichtigungsinhalts anpassen, z. B. die Nachrichtenüberschrift und den Nachrichteninhalt.

Einfache Benachrichtigungen

Der Inhalt kann eine standardmäßige Informationsnachricht, eine Datensatzkarte oder eine Bildkarte sein. Einfache Benachrichtigungen werden Benutzern sofort zugestellt, auch wenn sie an einer Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter beteiligt sind.

Umsetzbare Benachrichtigungen

Diese Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen, über die Empfänger bestimmte Aktionen ausführen können, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder die Weiterleitung an einen Service Desk-Mitarbeiter verlangen. Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, ordnen Sie eine Aktion einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema, einer skriptfähigen Aktion oder einer Flow-Aktion zu, die die auszuführende Aktion behandelt. Um Benutzer zu ermutigen, auf eine Benachrichtigung zu reagieren, können Administratorbenutzer die Option **Überspringen** entfernen. Wenn der Benutzer immer noch nicht handelt, wird die Konversation als inaktiv abgeschlossen.

Hinweis:
Die Benachrichtigungen können nur ausgeführt werden, wenn eine Linkaktion zu ihrem Inhalt zugeordnet ist.

Umsetzbare Benachrichtigungen werden Benutzern zugestellt, wenn sie sich nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befinden. Eine Warteschlange speichert umsetzbare Benachrichtigungen, die auf ihre Zustellung warten, standardmäßig bis zu acht Stunden.

Umsetzbare Benachrichtigungen eignen sich am besten für Konversationszwecke, für Anwendungsfälle wie:

- Passwortzurücksetzung
- Incident-Update
- Genehmigungsanforderung
- Kursumfrage
- Servicenachverfolgungen und Umfragen
- Nachverfolgungen des Mitarbeiter-Onboardings

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Themenkonversation abgeschlossen ist, fordert Virtual Agent den Benutzer automatisch auf, ausstehende Benachrichtigungen anzuzeigen (falls vorhanden). Administratoren können diese Eingabeaufforderung unterdrücken, indem sie die Eigenschaft `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` in der Tabelle „Systemeigenschaften“ auf „falsch“ setzen.

Benachrichtigungen mit dynamischem Inhalt

Sie können Virtual Agent Benachrichtigungen personalisieren, indem Sie Nachrichtenkopfzeilen und Nachrichten dynamische Inhalte hinzufügen. Für datensatz- und eventbasierte Benachrichtigungen verwenden Sie die Parametersubstitution, um die Variablen anzugeben, die die Datensatzwerte (aus der Benachrichtigungstabelle) identifizieren, die in den Inhalt aufgenommen werden sollen.

Erweiterte Benachrichtigungen mit dynamischem Inhalt

Sie können Virtual Agent Benachrichtigungen erstellen, die mithilfe eines Skripts dynamische Inhalte in Nachrichtenkopfzeilen und Nachrichten hinzufügen. Der Inhalt kann aus mehreren Datenquellen stammen und Services von Drittanbietern enthalten, z. B. URL-Kürzung.

Benachrichtigungsverarbeitung

Virtual Agent Für -Benachrichtigungen gelten bestimmte Verarbeitungskontrollen und -beschränkungen, z. B. die maximale Anzahl der pro Benachrichtigung zulässigen Empfänger und die Anzahl der Benachrichtigungen, die pro Tag gesendet werden können. In der folgenden Tabelle werden diese Verarbeitungssteuerungen und die Systemeigenschaften identifiziert, die zum Ändern ihrer Standardwerte verwendet werden können.

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen für die -Benachrichtigungsverarbeitung

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugeordnete Systemeigenschaft
Maximale Anzahl von Empfängern pro Benachrichtigung pro Kanal	100.000 Empfänger	`com.glide.cs.per_notification_user_li` Höchstgrenze: Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen für die -Benachrichtigungsverarbeitung (Fortsetzung)

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugeordnete Systemeigenschaft
		Hinweis: • Wenn mehr Empfänger als die konfigurierte Anzahl vorhanden sind, werden Warnmeldungen angezeigt, um die Empfängerliste zu reduzieren, während Sie die Benachrichtigung konfigurieren und wenn die Benachrichtigung zugestellt wird. Die Warnungen werden nur angezeigt, wenn der Benachrichtigung Virtual Agent-Inhalte zugeordnet sind. • Für Zustellkanäle von Drittparteien können je nach Servicelevel oder Abonnement Empfängerlimits gelten.
Maximale Anzahl von Benachrichtigungen pro Tag pro Kanal	100.000 Benachrichtigungen	`com.glide.cs.daily_notification_limit` Höchstgrenze: Keine **Hinweis:** Für Zustellkanäle von Drittparteien können je nach Servicelevel oder Abonnement Quotenbegrenzungen gelten.
Lebensdauer von umsetzbaren Benachrichtigungen (in einer Warteschlange werden umsetzbare Benachrichtigungen gespeichert, die auf die Zustellung warten)	8 Stunden	`com.glide.cs.idle_actionable_notifica` **Hinweis:** Sie können einen maximalen Wert von 72 Stunden angeben.
Ermöglichen Sie den Zugriff auf den Inhalt von	False (nicht aktiviert)	`com.glide.cs.notification_record_acce`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen für die -Benachrichtigungsverarbeitung (Fortsetzung)

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugeordnete Systemeigenschaft
Benachrichtigungskarten und das Ersetzen von Parametern in Benachrichtigungsüberschriften und -nachrichten		**Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für erweiterte Benachrichtigungen.

Benachrichtigungs-Experience für Endbenutzer

Die Benachrichtigungs-Experience für Endbenutzer hängt von der Art der Benachrichtigung ab, die sie erhalten. Endbenutzer können auch verwalten, wie ihre Benachrichtigungen zugestellt werden, indem sie Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen.

- Einfache Nachrichtenbenachrichtigungen: Diese Benachrichtigungen werden dem Endbenutzer sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Bot oder Servicemitarbeiter chattet. Der Benutzer sieht die eingehende Nachricht, kann jedoch mit der aktuellen Konversation fortfahren.
- Umsetzbare Benachrichtigungen: Diese Benachrichtigungen werden nur gesendet, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Wenn Benutzer ihre Konversation mit einem Bot oder Servicemitarbeiter abgeschlossen haben, können sie den Befehl **Benachrichtigung** anzeigen verwenden, um eine Liste der ausstehenden Benachrichtigungen anzuzeigen, in der die Überschrift jeder Benachrichtigung angezeigt wird. Benutzer können eine ausstehende Benachrichtigung zur Überprüfung auswählen und dann die entsprechende Aktion für die Benachrichtigung ausführen oder die Aktion überspringen.

Benutzerabonnements für -Benachrichtigungen

Endbenutzer können Benachrichtigungen über den von ihnen verwendeten Kanal abonnieren oder abbestellen. Beispielsweise bietet das Chat-Menü einen Umschalter, mit dem Benutzer Benachrichtigungen im Webkanal abonnieren oder abbestellen können.

In den Konversationsintegrationen für die Services Slack, Microsoft Teamsund Facebook Workplace verwalten Endbenutzer ihre Benachrichtigungsabonnements mit den Befehlen **Abonnieren** und **Abbestellen**.

Nächste Schritte

Erstellen Sie Virtual Agent Benachrichtigungen

Erstellen Sie eine Benachrichtigung, die über den Chatbot Virtual Agent direkt an Benutzer gesendet wird. Die Benachrichtigung gibt an, wann Benutzer die Benachrichtigung erhalten (Auslöser für die Benachrichtigung) und wer sie erhält (Empfänger mit und ohne Accounts in der Benutzertabelle [sys_user]).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Applikation	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Typ	Typ der Benachrichtigung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Auslöser	
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *`incident.inactive`*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Benutzer	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Fügen Sie Benutzer aus dem statischen Benutzer (Tabelle [sys_user] oder deren Erweiterungstabellen) hinzu, um Empfänger für die Benachrichtigung zu definieren. **Hinweis:** Mit diesem Feld können Sie die Empfänger für Benachrichtigungen nur für Chatkanäle definieren.
Empfänger in Feldern	Datensatzfelder, die Empfänger enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. Fügen Sie Empfänger aus der Benutzertabelle [sys_user] oder ihren Erweiterungstabellen hinzu, um die Benachrichtigung auszulösen. **Hinweis:** Mit diesem Feld können Sie die Empfänger für Benachrichtigungen für Chat- und Messaging-Kanäle definieren.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat

3. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Verwenden Sie die Schaltfläche **Absenden** für Virtual Agent -Benachrichtigungen. Die Schaltfläche **„Allgemeinen Inhalt übermitteln und hinzufügen“** ist für andere Anwendungsfälle vorgesehen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent -Benachrichtigungenan.
- Definieren Sie den Benachrichtigungsinhalt.

Erstellen Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent -Benachrichtigungen

Erstellen und definieren Sie zusätzliche Empfänger für eine Virtual Agent -Benachrichtigung, die in Chat- oder Messaging-Kanälen übermittelt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Der Administrator kann Empfänger unter der zugehörigen Liste „Zusätzliche Empfänger“ für Messaging-Kanäle definieren.

Hinweis:
Die Auswahl des Kanals (Chatkanal oder Messaging-Kanal) ist eine Voraussetzung für die Definition des Inhalts für die Benachrichtigung.

- Der Administrator kann Empfänger unter der zugehörigen Liste „Zusätzliche Empfänger“ für Chat- und Messaging-Kanäle mithilfe einer dynamischen Bedingung definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie zusätzliche Empfänger erstellen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zusätzliche Empfänger auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zusätzliche Benachrichtigungsempfänger“

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Bezeichner der Benachrichtigung. Der Benachrichtigungsname wird automatisch ausgefüllt.
Empfängertabelle	Der Bereich des Empfängerdatensatzes für die Benachrichtigung. Das Feld **Empfängertabelle** wird automatisch mit dem Benutzer [sys_user] als Standardwert ausgefüllt.
Anwendung	Der Bereich des Empfängerdatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung für die definierten zusätzlichen Empfänger.
Statische Empfänger	Namen der Empfänger aus dem Bereich der ausgewählten Empfängertabelle.
Dynamische Empfänger	
Dynamische Bedingungen	Dynamische Filterbedingungen für die definierten Empfänger. Die dynamische Bedingung gilt sowohl für Messaging- als auch für Chatkanäle. Mit dieser dynamischen Bedingung können Sie die Empfängerliste für eine Gruppe von Benutzern zum Senden einer Benachrichtigung definieren. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol () neben dem Link für die **Datensatz-Übereinstimmungsbedingung**, um die genaue Anzahl der Datensätze zu aktualisieren, die der letzten Filterbedingung entsprechen. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für eine bestimmte Empfängertabelle kann nur ein aktiver Datensatz hinzugefügt werden. Wenn Sie einen weiteren Datensatz für die Empfängertabelle hinzufügen möchten, müssen Sie den aktuellen Datensatz deaktivieren.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte

Erstellen Sie den Inhalt für eine Virtual Agent -Benachrichtigung, die in einem Chat- oder Messaging-Kanal übermittelt wird.

Vorbereitungen

- Bilder für Bildkarten müssen 400 Pixel breit oder größer sein und müssen im Format .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico oder .svg vorliegen.
- Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen und ACLs für Daten in Datensatzkarten und Parametersubstitutionen in Chat-Benachrichtigungen beobachtet werden sollen, legen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.notification_record_access_check* auf „true“ fest. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft ist „false“, was bedeutet, dass Daten unabhängig von der Zugriffsebene des Benutzers bereitgestellt werden.

  Hinweis:
  Diese Eigenschaft gilt nicht für erweiterte Benachrichtigungen.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Virtual Agent Benachrichtigungen personalisieren, indem Sie Parametersubstitution verwenden, um dem Nachrichtenheader und der Nachricht dynamische Inhalte hinzuzufügen. Wenn Sie Ihren Benachrichtigungen dynamische Inhalte hinzufügen, geben Sie die Variablen an, die die Datensatzwerte identifizieren, die in den Inhalt aufgenommen werden sollen. Sie können den folgenden Benachrichtigungstypen dynamische Inhalte hinzufügen:

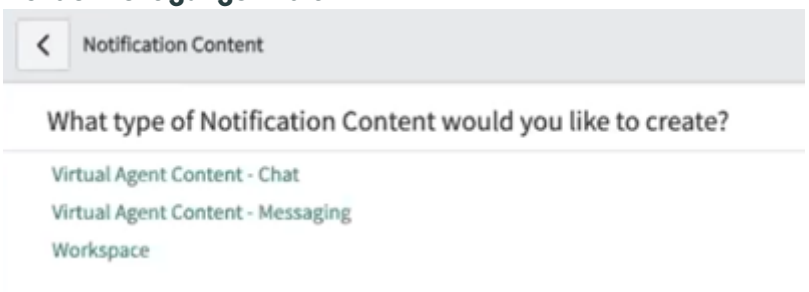
- Datensatzbasierte Benachrichtigungen: ${ verwenden<variable_name> } -Format in Ihrem Inhalt, um eine Variable anzugeben, die einen Datensatzwert aus der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle darstellt. Wenn Sie beispielsweise die Nachrichtenüberschrift für eine Benachrichtigung anpassen möchten, die die Incident-Tabelle verwendet, und die Incident- **Priorität** in die Nachricht aufnehmen möchten, verwenden Sie die Spalte **Variable** auswählen, um die Variable für die Incident-Priorität auszuwählen.
- Ereignisbasierte Benachrichtigungen – Verwenden Sie das Format `${event.parm1}` und `${event.parm2}`, um ereignisspezifische Parameter anzugeben, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben. Weitere Informationen zu Event-Parametern und ihrer Funktionsweise finden Sie unter Events .
- Erweiterte Benachrichtigungen – Ändern Sie ein Skript, das für erweiterte Benachrichtigungs-Anwendungsfälle bereitgestellt wird, um dynamische Inhalte aus verschiedenen Datenquellen anzugeben und Services von Drittanbietern zu identifizieren, z. B. URL-Kürzung zur Optimierung von Links im Inhalt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Inhalte definieren oder aktualisieren.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie neue Inhalte definieren, navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Benachrichtigungsinhalte**, wählen Sie **Neuer Anbieterinhalt**aus, und fahren Sie mit Schritt 3 fort.
   - Wenn Sie Inhalte aktualisieren, navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Benachrichtigungsinhalte**, wählen Sie den zu aktualisierenden Inhalt aus, und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
3. Wählen Sie den Inhaltstyp Virtual Agent aus:
   - **Virtual Agent-Inhalt – Chat**: Die Benachrichtigung ist für Chatkanäle vorgesehen.
   - **Virtual Agent-Inhalt – Messaging**: Die Benachrichtigung ist für einen Messaging-Kanal, z. B. SMS.

Benachrichtigungsinhalt



4. Geben Sie den Benachrichtigungsinhalt an, oder aktualisieren Sie ihn:

   a. Füllen Sie im Formular die Felder für die Chat- oder Messaging-Benachrichtigung aus:

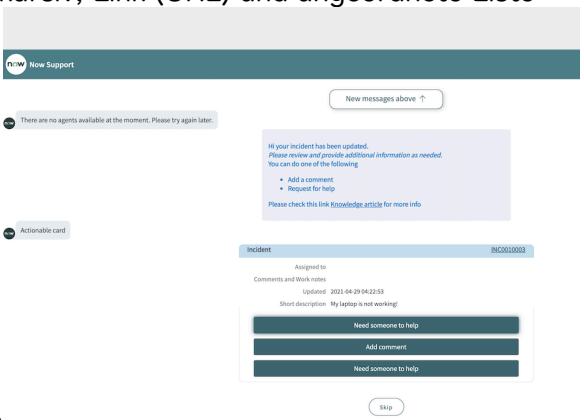
Benachrichtigungsinhalt: Virtual Agent Chat oder Virtual Agent Messaging

Feld	Beschreibung
Name	Name des Benachrichtigungsinhalts
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Typ	Benachrichtigungslayout: ▪ **Einfach**: Eine reine Nachrichtenbenachrichtigung, die Informationen zur Überprüfung enthält. ▪ **Datensatzkarte**: Eine Benachrichtigung, die Informationen zu einem bestimmten Datensatz in einer Tabelle enthält. ▪ **Bildkarte**: Eine Benachrichtigung, die Bilder enthält.
Tabelle	(Für Datensatzkarten) Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen. Dieses Feld wird automatisch mit der in der Benachrichtigung definierten Tabelle gefüllt.
Felder	(Für Datensatzkarten) Felder, die in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise **Anmerkungen und Arbeitsnotizen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	auswählen, enthält die Benachrichtigung die Kommentare und Arbeitsnotizen, die Benutzer dem Datensatz hinzugefügt haben.
Applikation	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Link aktivieren	(Für Datensatzkarten) Option zum Hinzufügen eines Links zum Datensatz.
Erweitert	Option, die den Skript-Editor für die Eingabe eines Skripts öffnet, das dynamische Inhalte für Benachrichtigungsüberschriften und Nachrichteninhalte zurückgibt, die aus mehreren Datenquellen abgerufen wurden.
Skript	(Für erweiterte Benachrichtigungsinhalte) Skript, das Sie bearbeiten können, um dynamische Inhalte aus verschiedenen Datenquellen anzugeben, einschließlich Services von Drittanbietern (z. B. URL-Kürzung), die in der Nachrichtenüberschrift und im Nachrichteninhalt verwendet werden sollen.
Nachrichtenüberschrift	Text, der in der Benachrichtigung oben angezeigt wird. Die Standardüberschrift der Nachricht lautet: Eine Benachrichtigung ist eingetroffen. Sie können die Konversation fortsetzen, nachdem Sie die Benachrichtigung angezeigt haben. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Überschrift mit dynamischem Inhalt erstellen möchten, geben Sie den Überschriftentext ein, und geben Sie die im Text verwendeten Variablen an: ▪ Für datensatzbasierte Benachrichtigungen: Erweitern Sie die Spalte **Variablen** auswählen, und wählen Sie die Variablen für die Datensatzwerte aus, die in die Überschrift aufgenommen werden sollen. Die Variablen werden Datensätzen in der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle zugeordnet. Beispiel: Ihnen wurde ein Incident mit der Priorität ${priority} zugewiesen. ▪ Für eventbasierte Benachrichtigungen: Geben Sie die Variablen ${event.parm1} und ${event.parm2} an, um eventspezifische Parameter zu identifizieren, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben.
Nachricht	Inhalt der Nachricht im Rich-Text-Format. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Nachricht mit dynamischem Inhalt erstellen möchten, geben Sie den Nachrichtentext ein, und geben Sie die im Text verwendeten Variablen an: ▪ Für datensatzbasierte Benachrichtigungen: Erweitern Sie die Spalte **Variablen** auswählen, und wählen Sie die Variablen für die Datensatzwerte aus, die in die Nachricht aufgenommen werden sollen. Die Variablen werden Datensätzen in der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle zugeordnet. Beispiel: Hier ist eine kurze Beschreibung des Ihnen zugewiesenen Incidents:${short_description}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Für eventbasierte Benachrichtigungen: Geben Sie die Variablen ${event.parm1} und ${event.parm2} an, um eventspezifische Parameter zu identifizieren, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben. Eine im Rich-Text-Format definierte Benachrichtigung wird fett, kursiv, Link (URL) und ungeordnete Liste  angezeigt. Wenn Benutzer in der Nachricht auf die URL klicken, werden sie gemäß der Portalkonfiguration an das Ziel weitergeleitet.
Bildquelle	(Für Bildkarten) Option zur Auswahl des Bildes, das in der Benachrichtigung angezeigt werden soll: ▪ **Bild**hochladen: Fügen Sie das Bild durch Hochladen hinzu. ▪ **URL**: Geben Sie die URL für das Bild an.
Bild	(Für Bildkarten) Auf der Karte angezeigtes Bild. ▪ Um das Bild hinzuzufügen, **klicken Sie auf**Zum Hinzufügen klicken. Wählen Sie im Dateifinder Ihre Bilddatei aus, und klicken Sie auf **OK**. ▪ Um das Image zu ändern, wählen Sie **Aktualisieren**. Wählen Sie im Dateifinder die neue Bilddatei aus, und klicken Sie auf **OK**. ▪ Um das Bild zu entfernen, wählen Sie **Löschen**. Die Datei wird sofort gelöscht.
Alternativer Text für Bild	(Für Bildkarten) Alternativtext für das Bild, das auf der Karte angezeigt werden soll.

Hinweis:
Um die Messaging-Benachrichtigungsdetails zu erstellen oder zu aktualisieren, navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Zustellkanal** und füllen das Formular aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent ..

b. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Konfigurieren eines Zustellkanals finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent ..
- Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, finden Sie weitere Informationen unter Aktionen definieren.

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent .

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent -Benachrichtigungen, indem Sie die Messaging-Kanalinformationen angeben, um Benachrichtigungen an Benutzer zu senden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass in Ihrer Instanz ein Messaging-Kanal konfiguriert ist. Virtual Agent Administratoren können nur einen oder mehrere Chatkanäle für die Benachrichtigung aus der Liste der Chatkanäle auswählen, die der Instanz zugeordnet sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

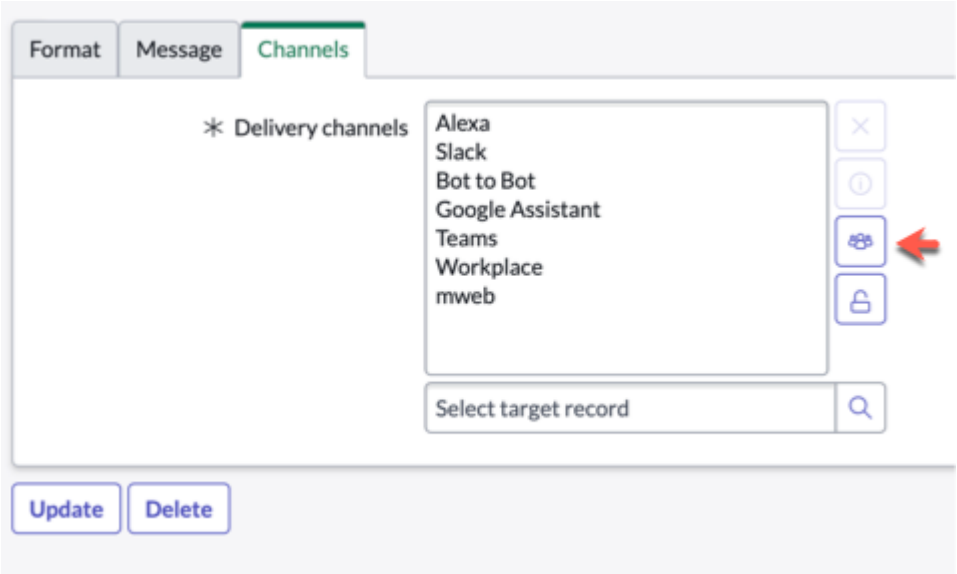
Verwenden Sie den Zustellungskanal, um mehrere Kanäle für denselben Benachrichtigungsinhalt zu unterstützen. Das Verfahren zum Konfigurieren von Zustellkanälen hängt vom Kanaltyp ab. Es gibt zwei Benachrichtigungskanaltypen: Messaging-Kanäle und Chat-Kanäle. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Kanäle in Konversations-Schnittstellen.

Zustellkanäle sind auch Teil mehrerer aktiver Konversationen in Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Leiten Sie Virtual Agent Benachrichtigungen über mehrere Portale weiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Inhalte definieren oder aktualisieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Benachrichtigungsinhalte“ den Benachrichtigungsinhalt.
4. Befolgen Sie das Verfahren entsprechend dem Kanaltyp für die Benachrichtigung, die Sie konfigurieren.
   - Um Zustellkanäle für Messaging-Inhalte zu aktualisieren, wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zustellkanäle“ die Option **Neu** aus.
   - Um Zustellkanäle für Chat-Inhalte zu aktualisieren, wählen Sie in der zugehörigen Liste Zustellkanäle die Option **Mehrere hinzufügen/entfernen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Sie die Pfeile, um bestimmte Zustellkanäle aus Ihrer Liste Ausgewählte Zustellkanäle hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Wenn Sie alle zutreffenden Zustellkanäle definiert haben, wählen **Sie Speichern**.

Hinweis:
Wenn kein bestimmter Chatkanal definiert ist, werden standardmäßig Benachrichtigungen an alle verfügbaren Chatkanäle ausgelöst. Virtual Agent Administratoren können die einer Benachrichtigung zugeordneten Chatkanäle jederzeit ändern.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zustellkanal".

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungsinhalt	Referenz des Benachrichtigungsinhalts, der für den Zustellkanal vorab ausgefüllt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zustellkanals.
Verbindung	Verbindungsdatensatz für den in der Instanz konfigurierten Messaging-Kanal.
Senden von	Anbieteranwendung für den ausgewählten Messaging-Kanal.
Senden an (Tabelle)	Name der Tabelle, an die Sie die Benachrichtigungen senden möchten.
Senden an (Feld)	Name des Felds, an das Sie die Benachrichtigungen senden möchten. Dieses Feld ist optional.

6. Wählen Sie **Absenden** (neue Benachrichtigungsdatensätze) oder **Aktualisieren** (bestehende Benachrichtigungsdatensätze).

Definieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungsaktionen

Erstellen Sie die Aktionen für einen Chat- oder Messaging-Kanal von Virtual Agent, um umsetzbare Benachrichtigungen zu senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

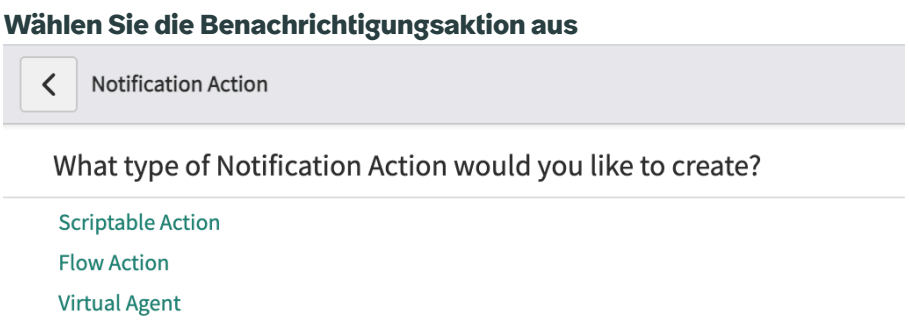
- Eine Aktion erfordert ein zugeordnetes, veröffentlichtes (aktives) Virtual Agent -Thema, eine skriptfähige Aktion oder eine Flow-Aktion, die die durch eine Schaltfläche in der Benachrichtigung dargestellte Aktion ausführen kann, z. B. mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen (Servicemitarbeiter-Support) oder Bot-Feedback (Virtual Agent Feedback). Erwägen Sie die Zusammenarbeit mit Ihren Themenautoren, um die entsprechenden Themen und entsprechenden Aktionen zu bestimmen. Weitere Informationen zum Entwerfen der Virtual Agent -Themen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Skriptfähige Aktionen und Flow-Aktionen sind asynchron und werden ausgeführt, wenn Sie die Aktion ohne Virtual Agent -Thema auswählen. Sie können entweder einen vorhandenen Flow auswählen, der definiert ist, oder sich mit den Flow-Autoren abstimmen, um umsetzbare Benachrichtigungen zu senden.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Aktionen definieren.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Benachrichtigungsaktionen**, und wählen Sie **Neue Anbieteraktion**aus.
3. Wählen Sie eine Benachrichtigungsaktion aus.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um die Benachrichtigungsaktionen zu definieren.

Benachrichtigungsinhalt – Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion. Beispiel: Mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen.
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die der Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Async	Option zum Aktivieren der Aktionsausführung, ohne die aktuelle Anforderung zu blockieren. Sowohl Skript- als auch Flow-Aktionen in Virtual Agent sind asynchron.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Thema	Virtual Agent Thema, das diese Benachrichtigungsaktion behandelt. **Hinweis:** Virtual Agent Pro ist erforderlich, um ein Thema mit einer umsetzbaren Benachrichtigung zu senden.
Skript	Skript zum Ausführen der Benachrichtigungsaktion. Das Skriptfeld ist nur verfügbar, wenn Sie die Aktion Skriptfähige Benachrichtigung auswählen. **Hinweis:** Die skriptfähige Aktion ist nur für Virtual Agent Pro-Benutzer verfügbar.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Flow oder Aktion auswählen	
Flow	Flow zum Auslösen der Sequenz der Benachrichtigungsaktion. **Hinweis:** ○ Sie können den Flow nicht auswählen, wenn Sie die Aktion angegeben haben. ○ Das Feld Flow wird nur angezeigt, wenn Sie die Flow-Benachrichtigungsaktion auswählen. ○ Die Flow-Aktion ist nur für Virtual Agent Pro-Benutzer verfügbar.
Aktion	Aktion zur Verwendung der richtigen Tabellen- und Feldkonfiguration für die Benachrichtigungsaktion. **Hinweis:** ○ Sie können die Aktion nicht auswählen, wenn Sie den Flow angegeben haben. ○ Das Feld Aktion wird nur angezeigt, wenn Sie die Aktion Flow-Benachrichtigung auswählen. ○ Die Flow-Aktion ist nur für Virtual Agent Pro-Benutzer verfügbar.
Eingaben	
Skript	Skript zur Übergabe von Eingaben an eine Flow-Aktion. Dieses Skriptfeld wird angezeigt, wenn Sie die Flow-Benachrichtigungsaktion auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um eine weitere Aktion für die Benachrichtigung zu definieren, wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Linkaktionen für Benachrichtigungsinhalte.

Definieren Sie die Linkaktionen Virtual Agent für den Benachrichtigungsinhalt

Erstellen Sie die Linkaktionen für Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte, die in einem Chat- oder Messaging-Kanal als umsetzbare Benachrichtigungen bereitgestellt werden sollen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert haben.

  Hinweis:
  Nur Virtual Agent Pro-Kunden können Aktionen mit Benachrichtigungsinhalten verknüpfen und umsetzbare Benachrichtigungen erhalten.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungsinhalte ohne zugeordnete Linkaktionen werden als nicht umsetzbare Benachrichtigungen bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie die Linkaktionen definieren.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Verknüpfungsaktionen“ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umsetzbarer Inhalt“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Link-Aktion.
Aktionen	Benachrichtigungsaktion, zu der die Linkaktion erstellt wird. Sie können eine oder mehrere Benachrichtigungsaktionen für eine Benachrichtigung auswählen und sie in die Reihenfolge bringen, in der sie in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen.
Aktionen, die im Event parm1 aufgeführt sind	Aktionen, die in einem Event-Parameter aufgelistet sind. Benutzer und Aktionen können nicht beide an den Parameter übergeben werden. Wenn Sie beispielsweise eine sys_id eines Benutzers in Event param1 eingeben, wird der Benutzer in der Ausgabe berücksichtigt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Inhalt	Benachrichtigungsinhalt für die erstellte Linkaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Aktionen, die im Ereignis parm2 aufgeführt sind	Aktionen, die in einem Event-Parameter aufgelistet sind. Benutzer und Aktionen können nicht beide an den Parameter übergeben werden. Wenn Sie beispielsweise eine sys_id eines Benutzers in Event param2 eingeben, wird der Benutzer in der Ausgabe berücksichtigt.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Um eine weitere Linkaktion für den Benachrichtigungsinhalt zu definieren, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4.

Hinweis:
Für einen Anbieter wird nur eine einzelne Benachrichtigung mit aktivem Inhalt unterstützt. Wenn der Inhalt für die Benachrichtigung jedoch nicht aktiv ist, können Sie den sekundären Inhalt für die Benachrichtigung definieren und diesen Inhalt aktivieren.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Aktion „ **Überspringen** “ aus einer umsetzbaren Benachrichtigung zu entfernen:
   a. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, und öffnen Sie die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen.
   b. Wählen Sie den umsetzbaren Inhalt aus, und wählen Sie die Option **Überspringen** deaktivieren aus.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp Virtual Agentist.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungen. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen.

Aktivieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungen

Aktivieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen, damit Ihre Endbenutzer Benachrichtigungen in unterstützten Virtual Agent -Kanälen erhalten können.

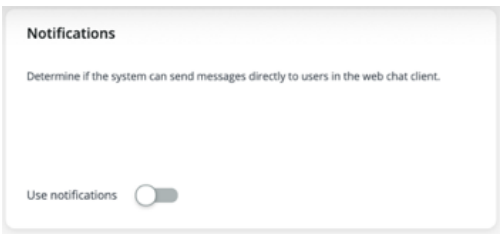
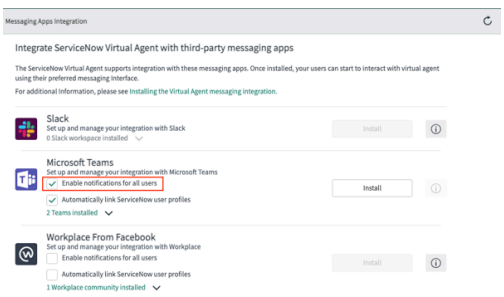
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Ihre Benutzer im entsprechenden Kanal:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanal	Beschreibung
Webclient	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**. **b.** Wählen Sie **Virtual Agent** aus. **c.** Verschieben **Sie unter Benachrichtigungen den Umschalter Benachrichtigungen verwenden,** um Benachrichtigungen zu aktivieren.  **Hinweis:** Sie können auch die Farbe und den Hintergrund des Benachrichtigungstexts in den Chat-Branding-Konfigurationen ändern. Details finden Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Bots ein.
Slack-, Microsoft Teams- oder Workplace-Messaging-Integrationen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**. **b.** Wählen Sie für die entsprechende Messaging-Integration **Benachrichtigungen für alle Benutzer aktivieren aus**. 
Benutzerdefinierte Chat-Integration	**a.** Navigieren zu **Alle** Geben Sie im Filternavigator sys_cs_channel.listein. **b.** Wählen Sie unter Messaging-Kanäle den benutzerdefinierten Integrationsdatensatz aus, der aktualisiert werden soll. **c.** Wählen Sie **Benachrichtigungen** aktivieren aus, um Benachrichtigungen zu aktivieren. **d.** Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanal	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Konfigurieren benutzerdefinierter Chat-Integrationen finden Sie unterKonversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Benachrichtigungen werden über den Bot Virtual Agent in den von Ihnen aktivierten Kanälen an Empfänger gesendet.

Erstellen Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerungen

Ermöglichen Sie Themenautoren und -entwicklern den Zugriff auf Virtual Agent Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerelemente aus anderen bereichsbezogenen Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerelemente zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Um ihnen Zugriff zu gewähren, definieren Sie bereichsübergreifende Berechtigungsdatensätze für die entsprechenden Anwendungen. Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Berechtigungen finden Sie unter Datensatz für bereichsübergreifende Berechtigungen.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Konversations-Plugins Virtual Agent für die Anwendungen, die die Quell- und Zielbereiche sind, z. B. die Plugins „CSM“ (com.sn_csm.virtualagent) oder „ITSM Virtual Agent“ (com.snc.itsm.virtualagent).
2. Legen Sie Ihren Anwendungsbereich (den Quellbereich, der Zugriff anfordert) mit der Anwendungsauswahl fest .
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff** und wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Bereichsübergreifende Berechtigung“ die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Quellbereich	Anwendung, die Zugriff auf die Ressourcen einer anderen Anwendung anfordert.
Zielbereich	Anwendung, deren Ressourcen angefordert werden (der Bereich mit den Themenblöcken oder benutzerdefinierten Steuerungen).
Zielname	Name des angeforderten Objekts: sys_cs_topic
Zieltyp	Tabelle
Vorgang	Lesen
Status	Autorisierung für diesen Datensatz: Zulässig

5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Die bereichsübergreifenden Berechtigungen werden in der Tabelle „Bereichsübergreifende Berechtigungen“ [sys_scope_privilege] aufgeführt. Themenautoren oder -entwickler können über den Zielbereich auf die Themenblöcke oder benutzerdefinierten Steuerelemente zugreifen.

Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren

Konfigurieren Sie Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent, um den Service Provider NLU für Ihre Instanz zu identifizieren. Sie können auch die Sprachen von NLU -Modellen angeben, die während des Konversationsdesigns verwendet werden, basierend auf den Sprachen, die von Ihrem NLU -Provider und dem Now Platform®unterstützt werden.

Vorbereitungen

Sie können nur einen NLU Service Provider für Ihre Instanz auswählen. Virtual Agent unterstützt die folgenden NLU -Services:

- **ServiceNow NLU** (Standard): Erstellen Sie Ihre Modelle, Absichten und Entitäten in Virtual Agent-Designer und NLU-Workbench.
- **IBM Watson Assistant**: Konfigurieren Sie die Absicht und Entitätsintegration von IBM Watson Assistant so, dass Virtual Agent [] auf die Modellinformationen von IBM Watson Assistant NLU zugreifen kann.
- **Microsoft LUIS**: Konfigurieren Sie die Microsoft LUIS Intent and Entity-Integration so, dass Virtual Agent [] auf die Modellinformationen von Microsoft LUIS NLU zugreifen kann.
- **Google DialogFlow Essentials (ES)**: Konfigurieren Sie die Google DialogFlow ES-Absichts- und Entitätsintegration, damit Virtual Agent auf die Modellinformationen von Google Dialogflow ES NLU zugreifen kann.

Der Umschalter **Aktivieren** für NLU wird für alle neuen Virtual Agent Aktivierungen aktiviert, und der **NLU-Service Provider** ist standardmäßig **ServiceNow NLU**. Der Umschalter **Aktivieren** ist für Virtual Agent Litedeaktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von der vorherigen Version durchgeführt haben, behält Virtual Agent die NLU -Einstellungen und Integrationsinformationen für Ihren NLU -Service Provider bei.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die NLU-fähigen Themen, die Sie in Virtual Agent-Designer anzeigen, erstellen oder aktualisieren, müssen NLU -Modelle verwenden, die im hier ausgewählten NLU]-Service erstellt wurden. Wenn Sie beispielsweise ServiceNow als Service Provider angeben, können Sie Themen anzeigen und darauf zugreifen, die ServiceNow NLU Modellgruppen verwenden.

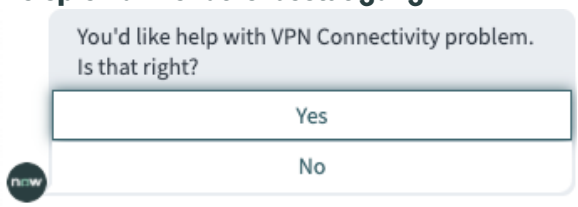
Um an NLU -Themen in mehreren Sprachen zu arbeiten, müssen die Sprachen in Ihrem NLU -Service aktiviert und Ihren Modellgruppen hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.
3. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Natural Language Understanding“ (NLU).

Feld	Beschreibung
NLU-Service Provider	Verfügbare NLU Service Provider für Absichts- und Entitätsextraktion. Die Liste Unterstützte Sprachen NLU wird angezeigt. Zeigt alle installierten Sprach-Plugins an. Für **ServiceNow NLU**ist Englisch standardmäßig auf **true** gesetzt. Dieses Feld wird automatisch auf **ServiceNow NLU**festgelegt.
Anwender fragen, ob das von VA gewählte Thema korrekt ist	Option, um den Benutzer aufzufordern, zu bestätigen, dass die übereinstimmende Absicht korrekt ist. Mit dieser Option wird die Benutzerbestätigung nur bei der ersten Absichtserkennung aktiviert. Wenn diese Option aktiviert ist, fordert Virtual Agent den Benutzer zur Bestätigung auf, bevor mit dem automatisch ausgewählten Themeninhalt fortgefahren wird. Durch Aktivieren dieses Felds wird das Feld **Absichtsbestätigungsnachricht ausgelöst**. **Beispiel für Benutzerbestätigung**  Wenn der Benutzer für eine anfängliche Absicht „ **Nein** “ auswählt, führt Virtual Agent das globale Fallback-Thema aus. Wenn der Benutzer für eine automatisch ausgewählte Absicht in der Mitte des Themas **Nein** auswählt, kehrt Virtual Agent zu dem Thema zurück, in dem sich der Benutzer befand.
Anwender fragen, ob gewechseltes Thema korrekt ist	Option, um den Benutzer aufzufordern, zu bestätigen, dass die gewechselte Absicht korrekt ist. Diese Option ist standardmäßig aktiviert und fordert den Benutzer nur dann zur Bestätigung auf, wenn der Benutzer mitten im Thema einen Absichtswechsel auslöst. Wenn diese Option aktiviert ist, fordert Virtual Agent den Benutzer zur Bestätigung auf, bevor mit dem Inhalt des gewechselten Themas fortgefahren wird. Durch Aktivieren dieses Felds wird das Feld **Absichtsbestätigungsnachricht ausgelöst**.

5. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Absichtsbestätigungsnachricht**.

   In dieses Feld eingegebener Text wird dem Benutzer angezeigt, um zu bestätigen, dass die übereinstimmende Absicht korrekt ist.

6. Wenn Sie sprachspezifische NLU Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste der unterstützten NLU Sprachen.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ..

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen oder aktualisieren, können Sie NLU Modelle auswählen, die für Ihren angegebenen NLU Provider und ggf. die angegebenen Sprachen verfügbar sind. Sie können auch die Entitätseigenschaften NLU für die Eingabesteuerelemente festlegen, die Sie Ihrem Themen-Flow hinzufügen.

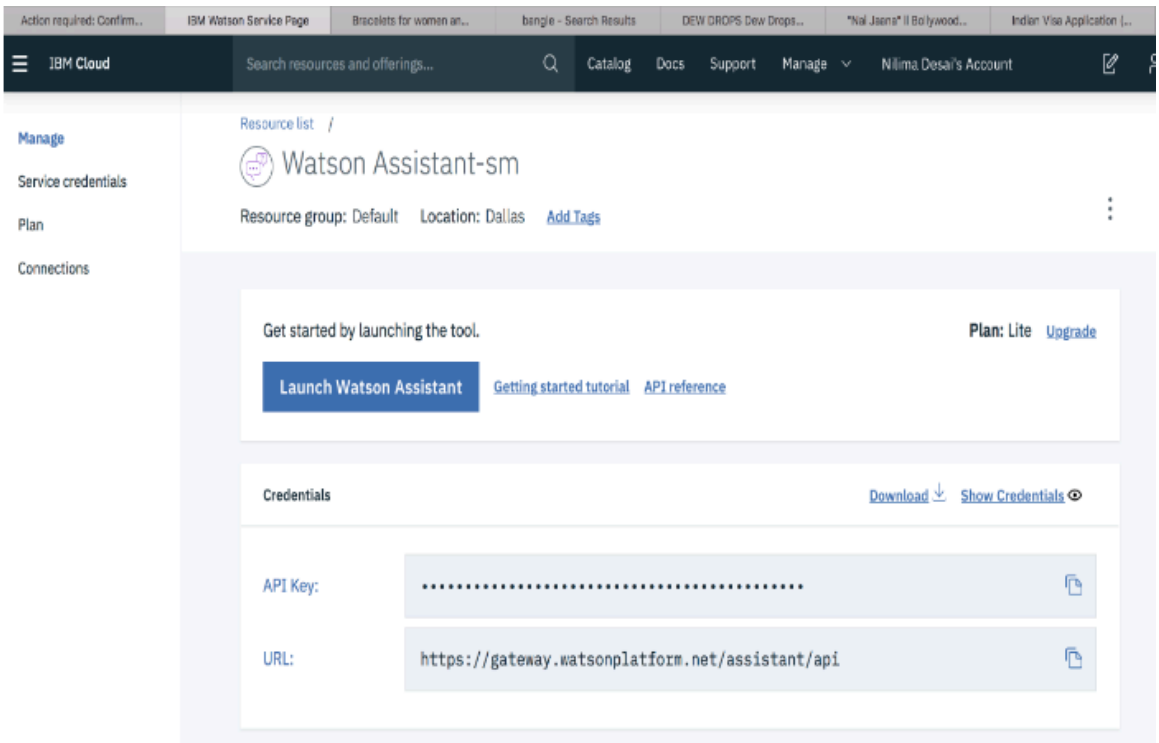
Konfigurieren Sie IBM Watson Assistant als NLU-Provider für Virtual Agent

Verwenden Sie die in IBM Watson Assistant definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen, und wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent-Konversationen an.

Vorbereitungen

Gehen Sie in IBM Watson Assistantwie folgt vor:

- Erstellen Sie in Ihrem Konto IBM einen Ressourcenlink in der Kategorie „KI (künstliche Intelligenz)“. Nachdem Sie den Ressourcenlink erstellt haben, sollten der API-Schlüssel und die URL angezeigt werden:



- Definieren Sie in Ihrem Arbeitsbereich die Absichten, Entitäten und Äußerungen für Ihr NLU-Modell.
- Suchen Sie Ihre Anmeldeinformationen für den Arbeitsbereich, und kopieren Sie das **Passwort**des Arbeitsbereichs, das Sie beim Festlegen Ihrer Anmeldeinformationen während der Konfiguration angeben müssen.

Stellen Sie in Ihrer Instanz ServiceNow sicher, dass das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert ist. Dieses Plugin installiert den Proxy-Agent für das Server-Plugin IBM Watson Natural Language Understanding (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), das für diese Integration erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration der IBM Watson Assistant -Integration umfasst die Bereitstellung von IBM Watson Assistant -Anmeldeinformationen für die Authentifizierung. Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, wird beim Upgrade-Vorgang automatisch das von Ihnen angegebene **Passwort** für den Arbeitsbereich IBM Watson Assistant beibehalten.

Ab Release QuebecVirtual Agent unterstützt [] nur ältere URLs der Version 1:

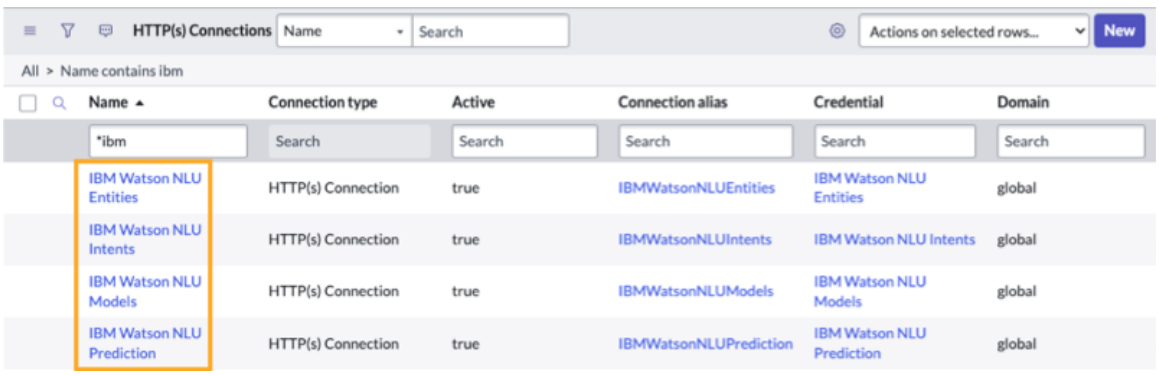
- Modelle: https://<IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}
- Absichten: https://<IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000
- Entitäten: https:// <IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}
- Vorhersage: https://<IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}

Prozedur

1. Legen Sie den Watson-Endpunkt [IBM in Ihrer Instanz ServiceNow für jeden der folgenden HTTP(s)-Verbindungsdatensätze fest:
   - IBM Watson-NLU-Modelle
   - IBM Watson-NLU-Absichten
   - IBM Watson-NLU-Entitäten
   - IBM Watson-NLU-Vorhersage

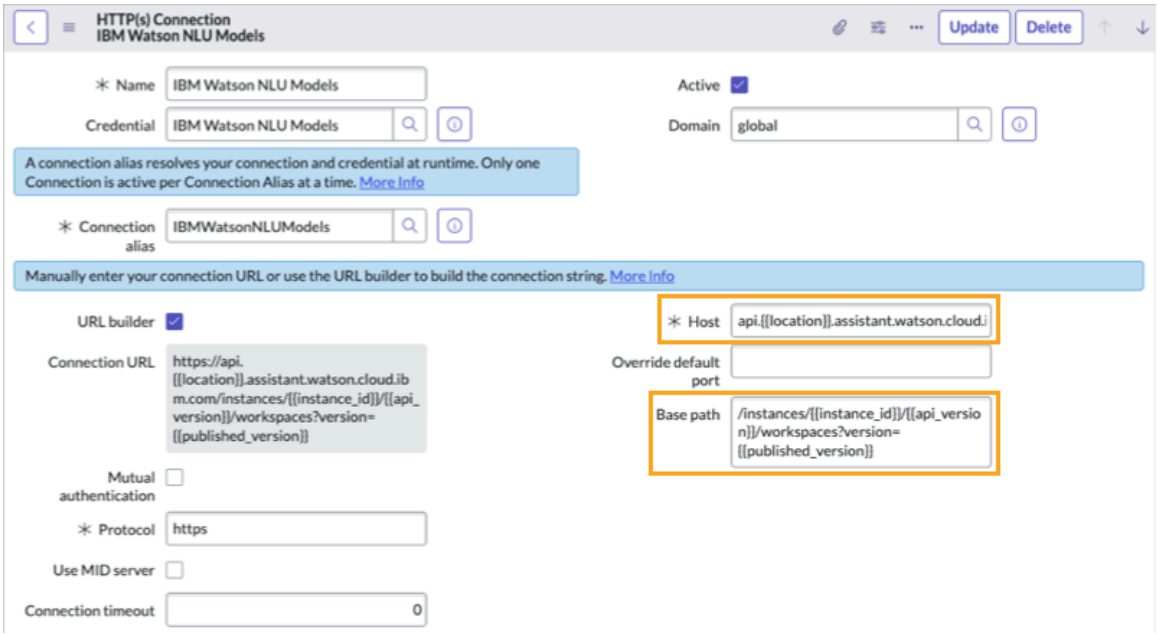
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann http_connection.list in den Filter ein.

   b. Wählen Sie auf der Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ in der Spalte Name einen IBM Watson-Eintrag aus, um den Datensatz zu öffnen.



   c. Bearbeiten Sie die URL in den Feldern **Host** und **Basispfad** so, dass sie den Endpunkt in Ihrem IBM Watson NLU-Konto angibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden IBM Watson-Datensätze.

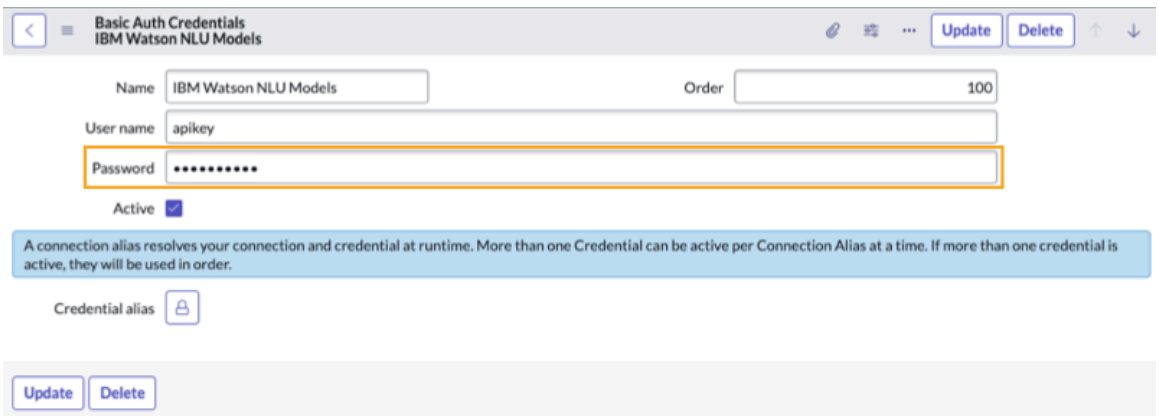
2. Fügen Sie den NLU-API-Schlüssel IBM Watson in Ihrer Instanz ServiceNow für jeden der folgenden Datensätze mit Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung hinzu:

- IBM Watson-NLU-Modelle
- IBM Watson-NLU-Absichten
- IBM Watson-NLU-Entitäten
- IBM Watson-NLU-Vorhersage

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `basic_auth_credentials.list` in den Filter ein.

b. Wählen Sie auf der Seite „Basic Authentication Credentials“ (Basic Authentication Credentials) einen IBM Watson-Eintrag in der Spalte Name aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Geben Sie im Feld **Passwort** den NLU-API-Schlüssel IBM Watson ein.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

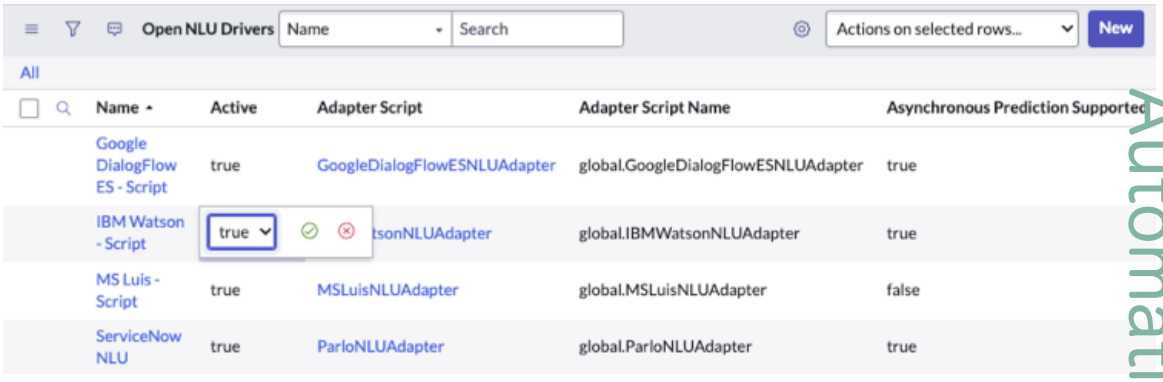
d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden IBM Watson-Datensätze.

3. Aktivieren Sie den IBM Watson NLU-Service.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `open_nlu_driver.list` in den Filter ein.

b. Suchen Sie in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ den IBM Watson-Skriptdatensatz, und legen Sie im Feld **Aktiv** den Wert auf „true“ fest.



Durch Aktivieren dieser Einstellung wird „ **IBM Watson – Skript aktiv** “ der Liste der verfügbaren NLU-Services in den Einstellungen Virtual Agent hinzugefügt.

4. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und gehen Sie dann wie folgt vor:

a. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.

b. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.

c. Verschieben Sie den Umschalter **Aktivieren**, um Natural Language Understandingzu aktivieren.

d. Wählen Sie in der Liste der **NLU-Service ProviderIBM Watson - Skript**aus.

e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste der unterstützten NLU-Sprachen.
Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ..

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

IBM Watson Assistant ist nun der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Microsoft LUIS als NLU-Provider für Virtual Agentkonfigurieren

Verwenden Sie die Absichten, Entitäten und Äußerungen, die in einer Microsoft Language Understanding Intelligent Service-Anwendung (LUIS) definiert sind, und wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent -Konversationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Gehen Sie in Microsoft LUISwie folgt vor:

- Melden Sie sich beim LUIS-Portal an, und erstellen Sie eine Anwendung, die als NLU-Modell verwendet werden soll (erfordert Microsoft Azure -Konto).
- Suchen und kopieren Sie diese Microsoft LUIS Schlüssel:
  - Authoring-Schlüssel, der beim Erstellen Ihres Microsoft LUIS -Kontos automatisch generiert wurde. Der Authoring-Schlüssel stellt die Authentifizierung bereit, die für Ihre LUIS Anwendungen und für deren Erstellung, Training und Veröffentlichung erforderlich ist. Sie finden den Authoring-Schlüssel, indem Sie sich bei LUISanmelden, Ihr Benutzerkonto auswählen und die Kontoeinstellungen öffnen.
  - Vorhersageendpunkt-Laufzeitschlüssel, den Sie der Ressource für Ihre Microsoft LUIS -Anwendung zugewiesen haben. Virtual Agent greift über diesen Schlüssel auf den Vorhersageendpunkt der Laufzeitabfrage von LUIS zu.

Hinweis:
Wenn Sie mehr als eine LUIS Anwendung (NLU-Modell) verwenden, müssen Sie den Laufzeitschlüssel für den Vorhersageendpunkt für jede von Ihnen erstellte Anwendung angeben.

Gehen Sie in Ihrer Instanz ServiceNow wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass das Glide-Plugin Virtual Agent aktiviert ist, da es den Proxy-Agent für das für diese Integration erforderliche Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server-Plugin (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) installiert. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, werden beim Upgrade-Vorgang automatisch die von Ihnen bereitgestellten Schlüssel LUIS beibehalten.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

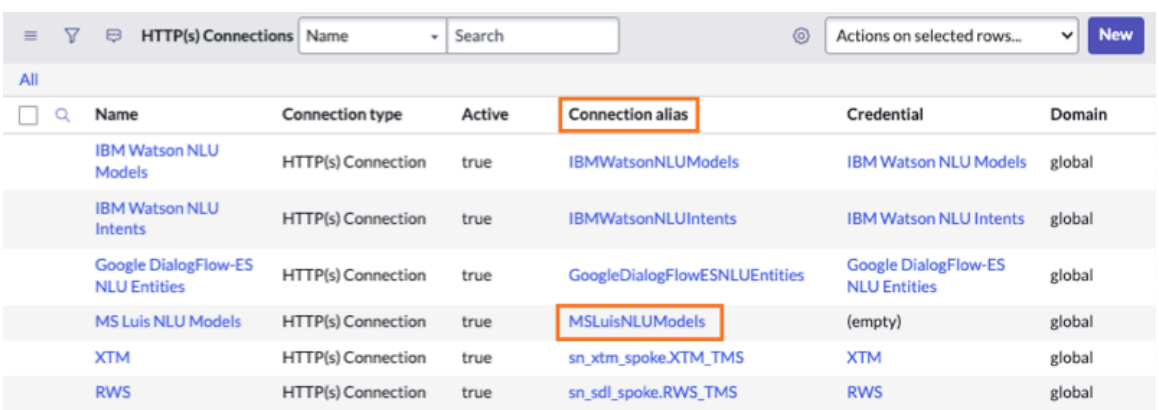
Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Prozedur

1. Gehen Sie wie folgt vor, um die Passwörter der Anmeldeinformationen für das NLU-Modell, die Entitäten, die Absichten und die Vorhersageinformationen LUIS festzulegen:

   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `http_connection.list` in den Filter ein.

   b. Wählen Sie auf der Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ in der Spalte Verbindungsalias die **Option MSLuisNLUModels** aus, um den Datensatz zu öffnen.

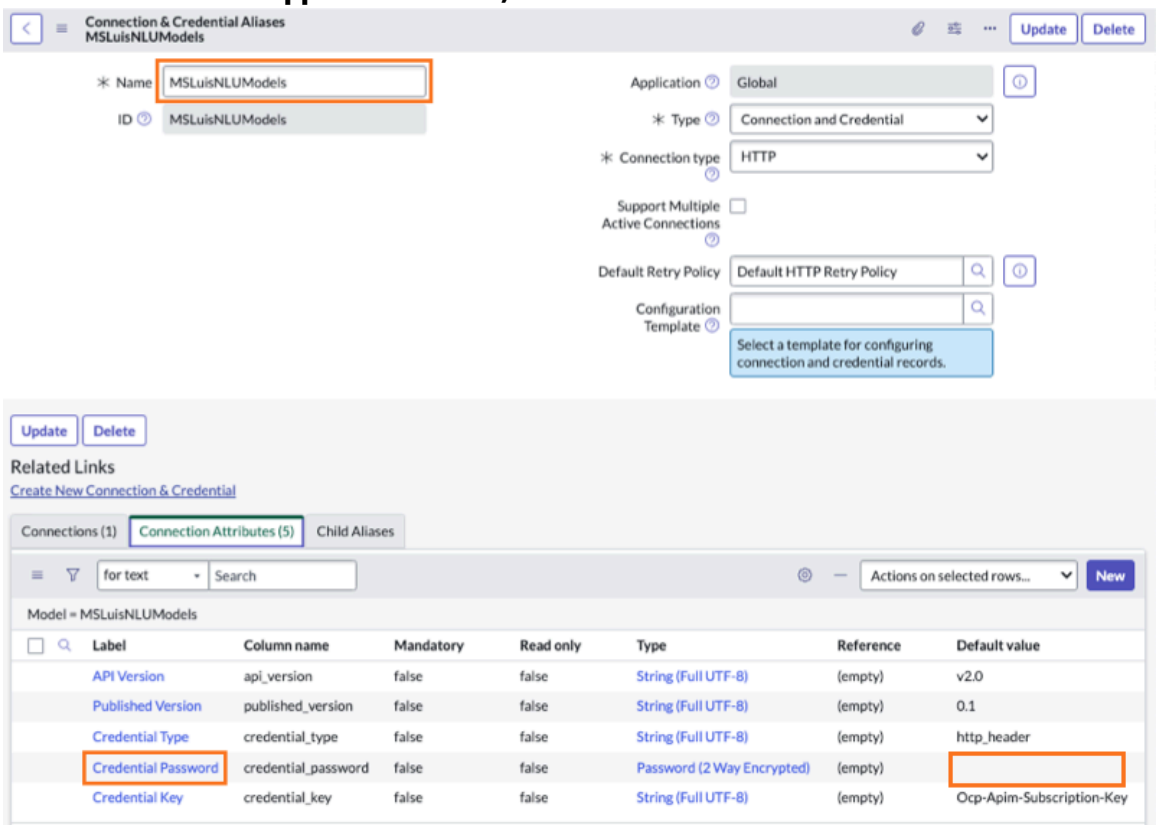


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wechseln Sie auf der Seite „Aliasse für Verbindungen und Berechtigungen für MSLuisNLUModels“ zur zugehörigen Liste „Verbindungsattribute“.

d. Suchen Sie das Attribut Passwort für Anmeldeinformationen, und wählen Sie dann in der Spalte **Standardwert eine Doppelauswahl aus, um den Wert** zu bearbeiten.

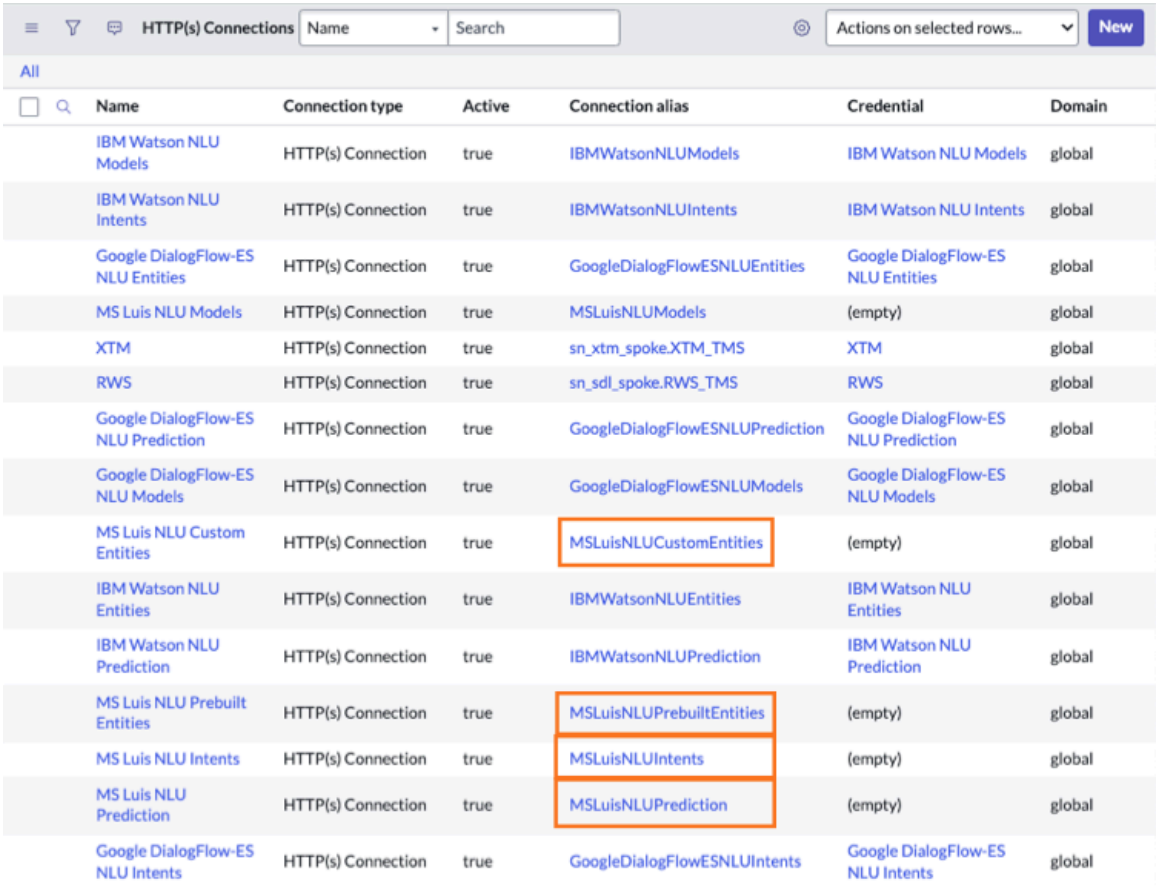


e. Geben Sie den *MS LUIS-Erstellungsschlüssel* in das Feld **Standardwert** ein, und wählen Sie dann das Symbol zum Speichern aus.

f. Kehren Sie zur Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ zurück, und wiederholen Sie diese Schritte, um den *MS LUIS-Erstellungsschlüssel* als Standardwert in den folgenden Verbindungsaliassen hinzuzufügen:

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUVorgefertigteEntitäten
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

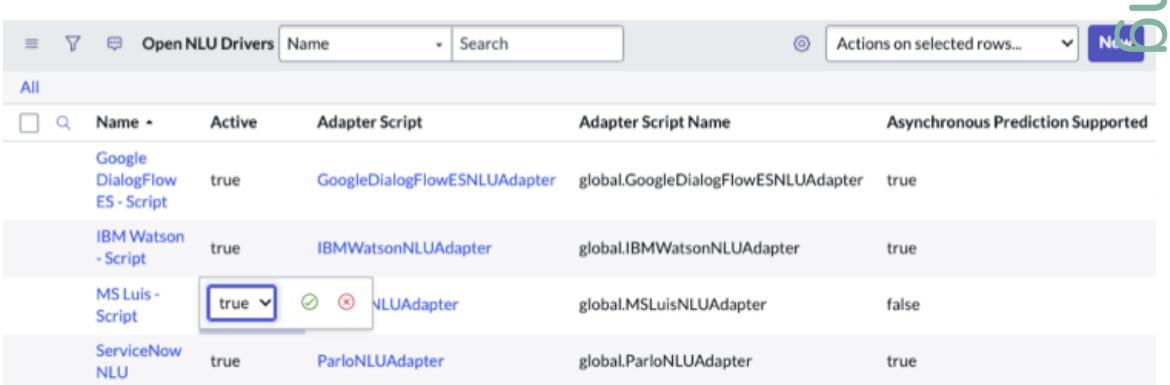
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

Hinweis:
Wiederholen Sie diese Schritte für jede Microsoft LUIS Anwendung, die Sie als NLU-Modell verwenden. Jede Anwendung besitzt einen eigenen Vorhersageendpunkt-Laufzeitschlüssel, den Sie angeben müssen.

2. Aktivieren Sie den NLU-Service LUIS.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `open_nlu_driver.list` in den Filter ein.

b. Legen Sie in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ den Feldwert **Aktiv** für den **MS-Luis-Skriptdatensatz** auf **true**fest.



Open NLU Drivers | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Adapter Script	Adapter Script Name	Asynchronous Prediction Supported
Google DialogFlow ES - Script	true	GoogleDialogFlowESNLUAdapter	global.GoogleDialogFlowESNLUAdapter	true
IBM Watson - Script	true	IBMWatsonNLUAdapter	global.IBMWatsonNLUAdapter	true
MS Luis - Script	true	NLUAdapter	global.MSLuisNLUAdapter	false
ServiceNow NLU	true	ParloNLUAdapter	global.ParloNLUAdapter	true

Hinweis:
Durch Aktivieren dieser Einstellung wird „MSLuis **– Skript** “ der Liste der verfügbaren NLU-Services in den Einstellungen Virtual Agent hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.

   b. Wählen Sie unter Natural Language Understanding (NLU) die **Option Einstellungen anzeigen**aus.

   c. Verschieben Sie den Umschalter **Aktivieren**, um Natural Language Understandingzu aktivieren.

   d. Wählen Sie in der Liste **NLU-Service Provider** die Option **MS Luís - Script**aus.

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste der unterstützten NLU-Sprachen.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ..

   f. Wählen Sie **Speichern**.

   Microsoft LUIS ist jetzt der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Google Dialogflow ES als NLU-Provider für Virtual Agentkonfigurieren

Verwenden Sie die in Google Dialogflow ES definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen. Wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent -Konversationen an.

Die Konfiguration der Google Dialogflow ES-Integration umfasst die Bereitstellung von Google Dialogflow -Anmeldeinformationen für die Authentifizierung. Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Anforderungen

Diese NLU-Konfiguration erfordert Folgendes:

- Eine Washington DC ServiceNow -Instanz
- Ein Google Dialogflow ES-Agent mit definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen

  Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu Google Dialogflow ES .

  Hinweis:
  Ein Google Dialogflow -Agent ähnelt einem ServiceNow -Modell. Derzeit unterstützt Virtual Agent nur einen Google Dialogflow ES-Agent pro Instanz.

- Zugriff auf die Plattform Google Cloud .
- Das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] muss in Ihrer Instanz von ServiceNow installiert sein.

  Die folgenden Plugins werden standardmäßig mit Glide Virtual Agent installiert:

  - com.snc.integration.sso.multi.installer: Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Anbieter
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery: Proxy-Agent für den Google Dialogflow ES Natural Language Understanding-Server

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel in Google Dialogflow ES

Um Google Dialogflow als NLU-Provider für Virtual Agentzu verwenden, erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel für Ihren Agent in Google Dialogflow.

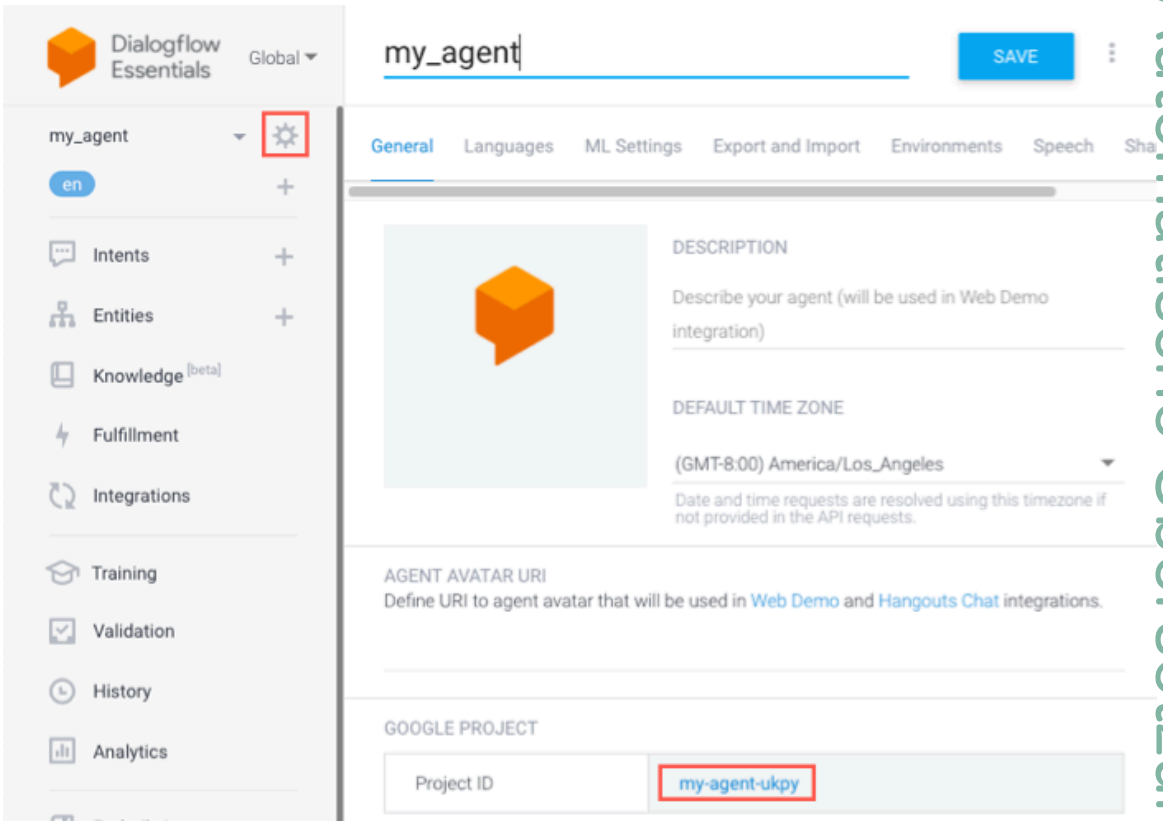
Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflow.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

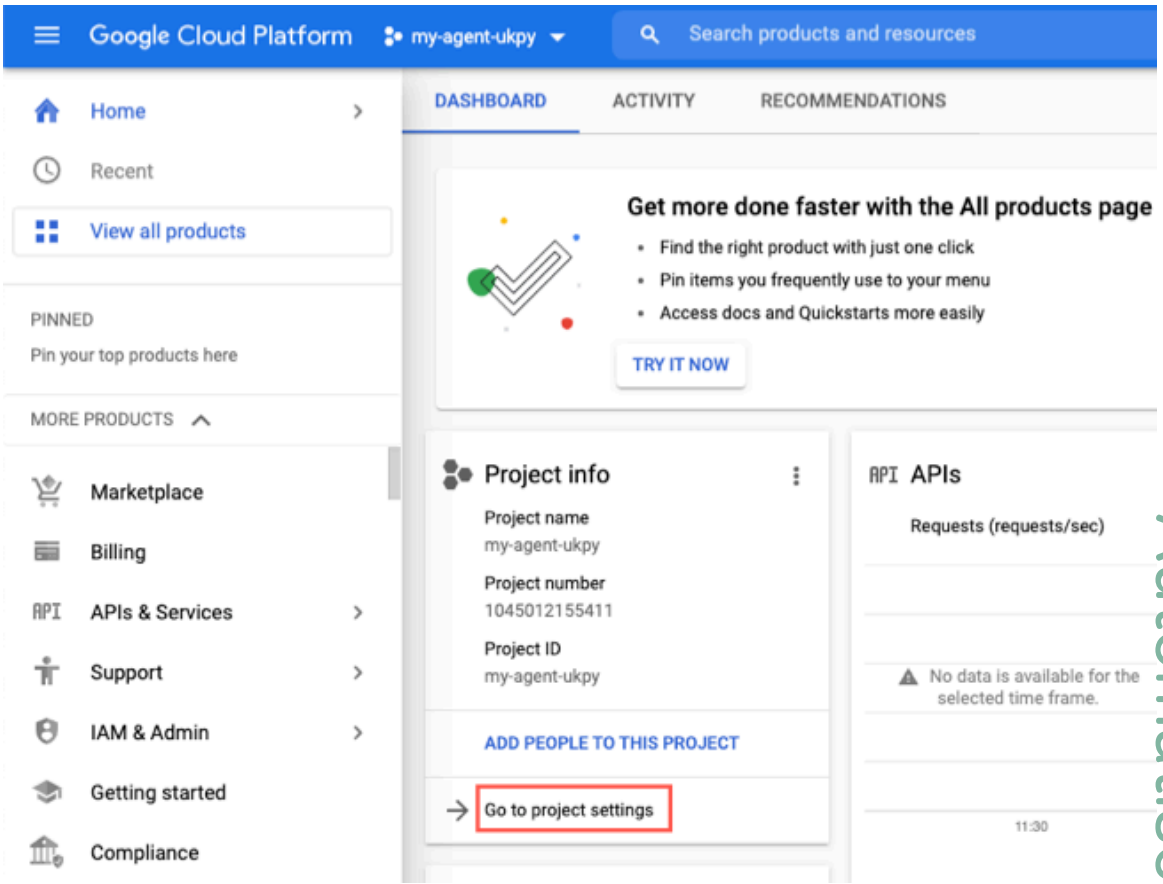
1. Melden Sie sich bei Ihrem Google Dialogflow-Konto an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Agent-Einstellungen und dann auf der Registerkarte **Allgemein** auf die Projekt-ID.



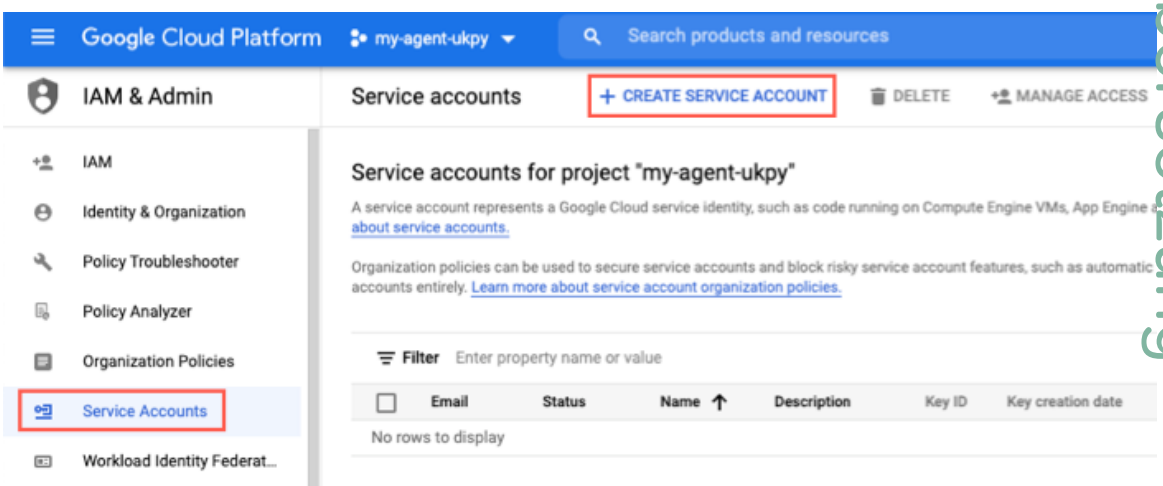
3. Klicken Sie im Dashboard Google Cloud**auf Zu Projekteinstellungen wechseln**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



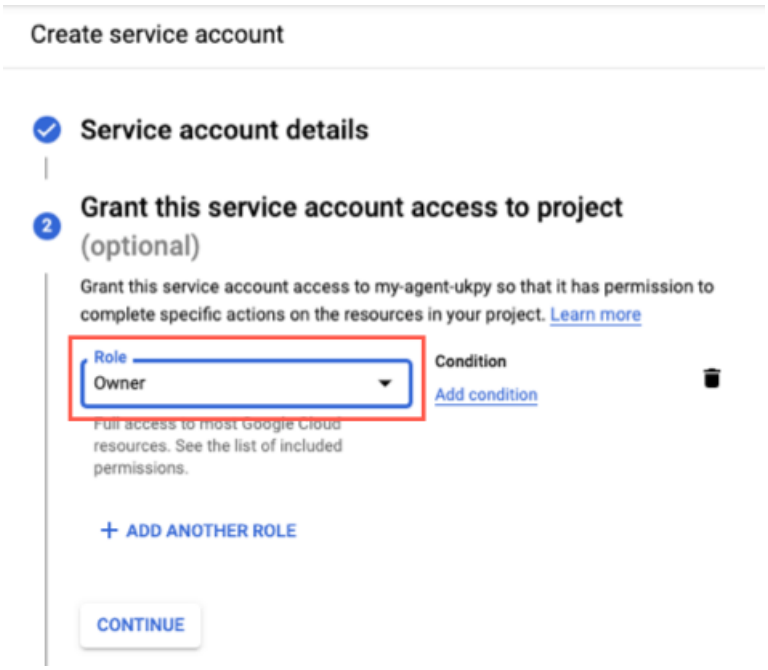
4. Klicken Sie auf der Seite „IAM & Admin“ auf **Servicekonten**.
5. Klicken Sie auf **+ Service-Account erstellen**.



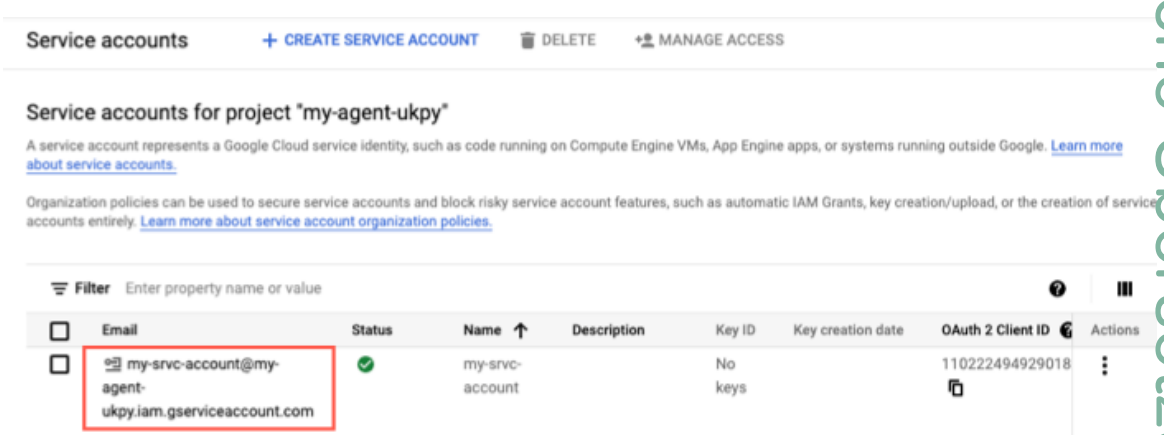
6. Geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie dann auf **Erstellen und Fortfahren**.
7. Wählen Sie im Abschnitt Diesem Servicekonto Zugriff auf das Projekt gewähren die Rolle **Besitzer** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.
10. Klicken Sie in der Spalte E- **Mail** auf den Link für den Datensatz.

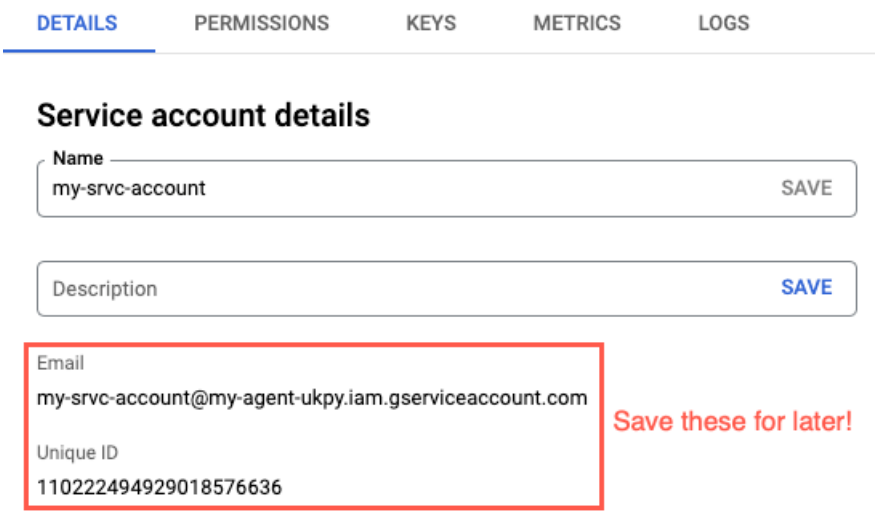


Die Seite „Servicekontodetails“ wird geöffnet.

11. Kopieren Sie die E-Mail-Adresse und die eindeutige ID, und speichern Sie sie für einen späteren Schritt.

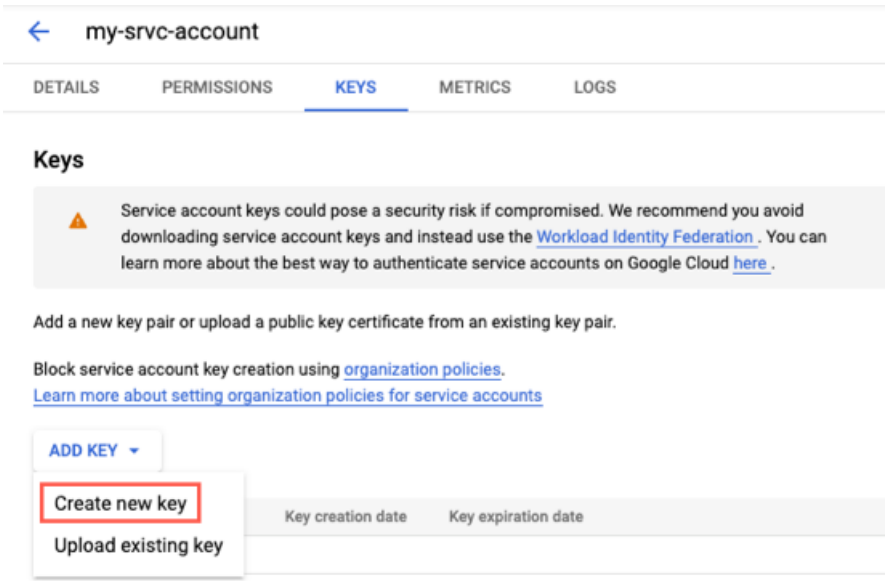
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



12. Klicken Sie auf der Seite „Servicekontodetails“ auf die Registerkarte **Schlüssel**.

13. Klicken **Schlüssel hinzufügen** > **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel**.



14. Wenn Sie zur Eingabe des Schlüsseltyps aufgefordert werden, wählen Sie **P12**aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
Die P12-Datei wird auf Ihren Computer heruntergeladen.

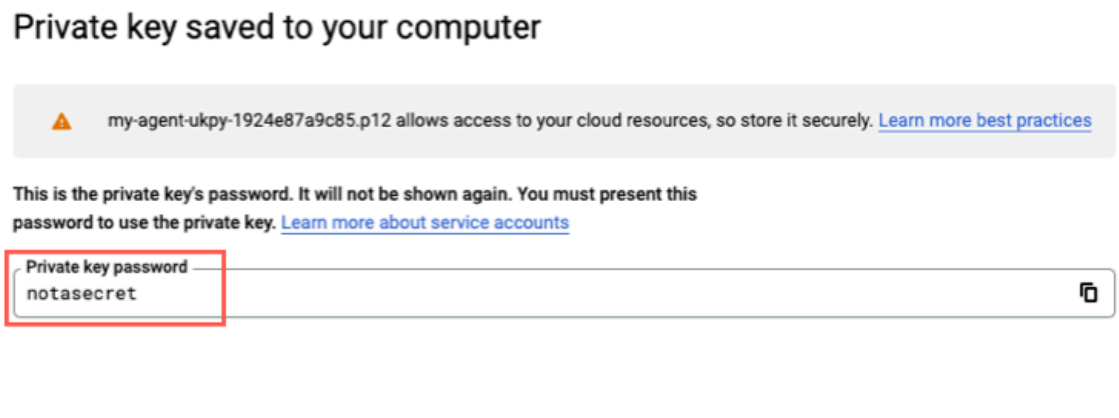
15. Notieren Sie sich das Passwort des privaten Schlüssels (`notasecret`).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie benötigen dieses Passwort in einem späteren Schritt.

Beispiel für das Passwort des privaten Schlüssels



Generieren Sie eine JKS-Datei (Java Keystore), und konfigurieren Sie die Sicherheit für Ihre ServiceNow -Instanz

Um Google Dialogflow als NLU-Provider für Virtual Agentzu verwenden, verwenden Sie den heruntergeladenen privaten Schlüssel, um eine JKS-Datei zu generieren, und richten Sie die Authentifizierung in Ihrer ServiceNow -Instanz ein.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Java Development Kit (JDK) auf dem System installiert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Google Dialogflow verwendet OAuth2.0 für die Authentifizierung.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Befehls-Shell-Fenster.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um eine JKS-Datei aus der P12-Datei zu erstellen:

   a. Führen Sie den folgenden Befehl aus:

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   In diesem Beispiel verweist `/local_dir/myprivatekey.p12` auf den privaten Schlüssel, den Sie im vorherigen Schritt heruntergeladen haben.

   b. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie `notasecret` für das Passwort des Zielschlüsselspeichers und das Passwort des Quellschlüsselspeichers ein.
   `notasecret` ist das Passwort des privaten Schlüssels, das Sie sich im vorherigen Schritt notiert haben. Sie müssen dieses Passwort dreimal eingeben.

Eine JKS-Datei wird im selben Verzeichnis erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie in Ihrer Instanz ServiceNow die JKS-Datei dem X.509-Zertifikatdatensatz Google Dialogflow hinzu:

   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_certificate.list` in den Filter ein.

   b. Wählen Sie Google Dialogflow X.509-Zertifikat aus, um den Datensatz zu öffnen.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie **Java Key Store aus**.
Schlüsselspeicher-Passwort	Geben Sie das Passwort für den privaten Schlüssel ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei angegeben haben (`notasecret`).
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um das Zertifikat zu aktivieren.

   d. Klicken Sie auf das Anhangsymbol, und laden Sie die JKS-Datei in den Datensatz hoch.

   e. Wählen Sie unter Zugehörige Links die **Option Speicher/Zertifikate validieren**aus.
   Sie sollten die Meldung `Valid key_store` (Gültig key_store) sehen.

   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow] den Datensatz des Schlüsselspeicher-Alias Google Dialogflow JWT (JSON Web Token).

   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben `Sie jwt_keystore_aliases.list` in den Filter ein.

   b. Wählen Sie Google Dialogflow JWT-Schlüsselspeicher aus, um den Datensatz zu öffnen.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.

Feld	Wert
Signatur-Schlüsselspeicher	Wählen Sie **Google DialogFlow X.509-Zertifikat aus**.
Signaturalgorithmus	Wählen Sie **RSA 256 aus**.
Signaturschlüssel	Geben Sie das Passwort für den privaten Schlüssel ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei angegeben haben (`notasecret`).
Schlüssel-ID	Lassen Sie dieses Feld leer.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNowGoogle Dialogflow den JWT-Provider-Datensatz [].

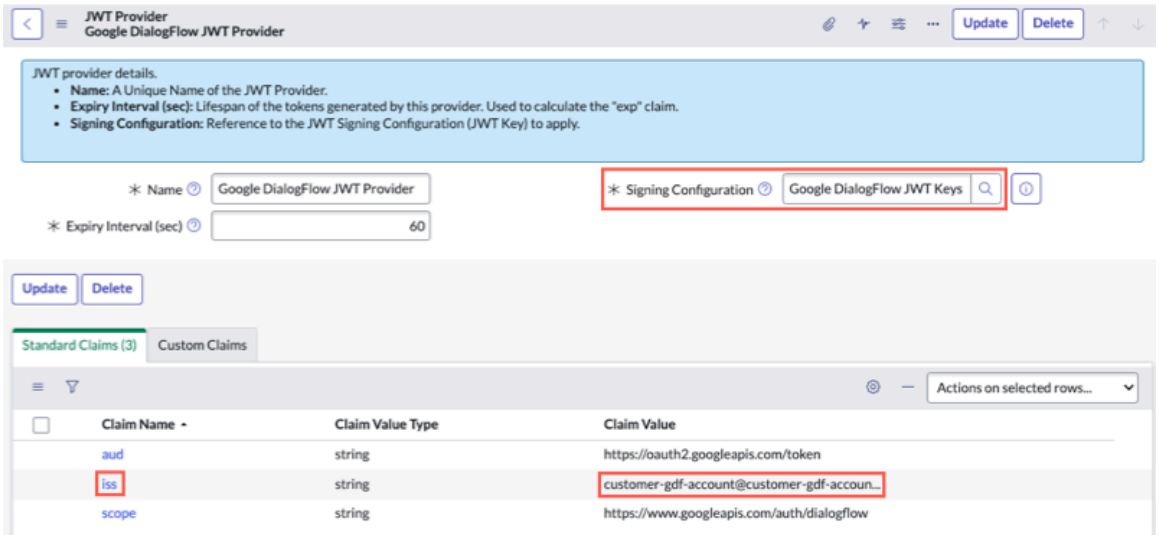
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie `jwt_provider.list` in den Filter ein.

b. Wählen Sie Google Dialogflow JWT Provider aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Wählen Sie im Feld Signaturkonfiguration die Option Google **DialogFlowJWT Keystore aus**.

d. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Standardansprüche“ die E-Mail-Adresse für Ihr Agent-Servicekonto Google Dialogflow als **Anspruchswert** für den **iss** -Eintrag ein.



Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel in Google Dialogflow ES.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow] den Datensatz Google Dialogflow NLU OAuth Provider:

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `oauth_entity.list` in den Filter ein.

b. Wählen Sie Google Dialogflow NLU aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.

Feld	Wert
Client-ID	Geben Sie die eindeutige ID für Ihr Google Dialogflow Agent-Servicekonto ein, die Sie in einem vorherigen Schritt gespeichert haben.
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie das Passwort für den privaten Schlüssel ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei angegeben haben (`notasecret`).
Standardgewährungstyp	Wählen Sie **JWT Bearer aus**.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow den **Systemalias GoogleDialogFlowESNLUPrediction**.

Automatische Übersetzung

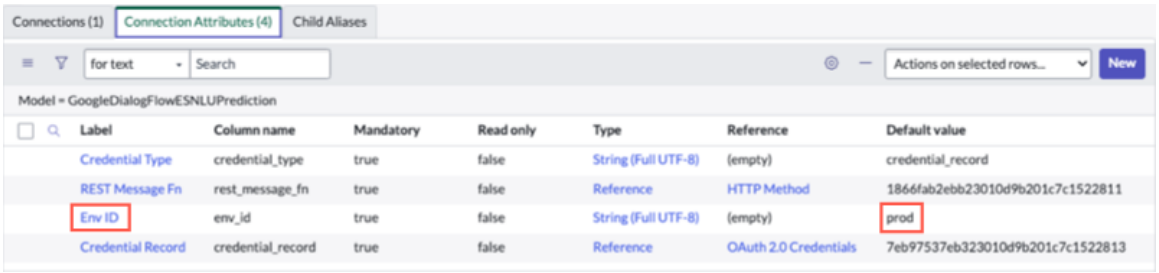
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_alias.list` in den Filter ein.

b. Wählen **Sie GoogleDialogFlowESNLUPrediction** aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Wechseln Sie zur Registerkarte Verbindungsattribute, und suchen Sie den EnvID-Datensatz.

d. Aktualisieren Sie in der Spalte **Standardwert** den Wert mit dem Namen der Google Dialogflow -Umgebung, in der der Agent veröffentlicht wurde.
Der Standardwert ist *prod*.



e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Geben Sie Google Dialogflow ES als NLU-Provider in Virtual Agentan.
Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren.

Aktivieren Sie den ES-Service Google Dialogflow, und aktivieren Sie ihn in Ihrer Instanz

Wenn Sie den ES-Service Google Dialogflow in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ [open_nlu_driver] aktivieren, wird der Service als Option in den NLU-Einstellungen von Virtual Agent verfügbar.

Vorbereitungen

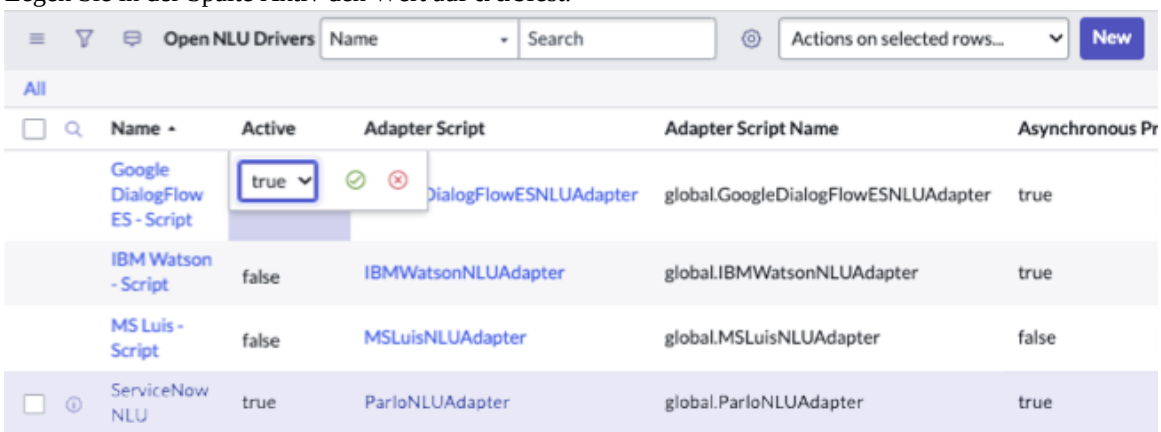
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `open_nlu_driver.list` in den Filter ein.

2. Suchen Sie in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ den ES-Skriptdatensatz Google Dialogflow.

3. Legen Sie in der Spalte Aktiv den Wert auf **true**fest.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.

   b. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.

   c. Verschieben Sie den Umschalter **Aktivieren**, um Natural Language Understandingzu aktivieren.

   d. Wählen Sie in der Liste der NLU-Service Provider **Google Dialogflow ES – Skript aus**.

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste der unterstützten NLU-Sprachen.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ..

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Google Dialogflow ES ist der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Virtual Agent mit Google Dialogflow ES NLU in Virtual Agent-Designertesten

Testen Sie die Themenerkennung mit Google Dialogflow und Virtual Agent in der Schnittstelle Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Agent Google Dialogflow (Modell) als Version mit den neuesten Änderungen veröffentlicht wird.

  Weitere Informationen finden Sie unter Versionen und Umgebungen in der Dokumentation Google Dialogflow.

- Stellen Sie sicher, dass mindestens ein Thema einem vorhandenen Google Dialogflow Agent (Modell) und einer Absicht zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **Aktive Themen testen**.
3. Geben Sie eine Äußerung ein, die die Absicht Google Dialogflow auslösen soll, die dem Thema zugeordnet ist.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um das Ausfüllen von Entitäts-Slots zu testen:

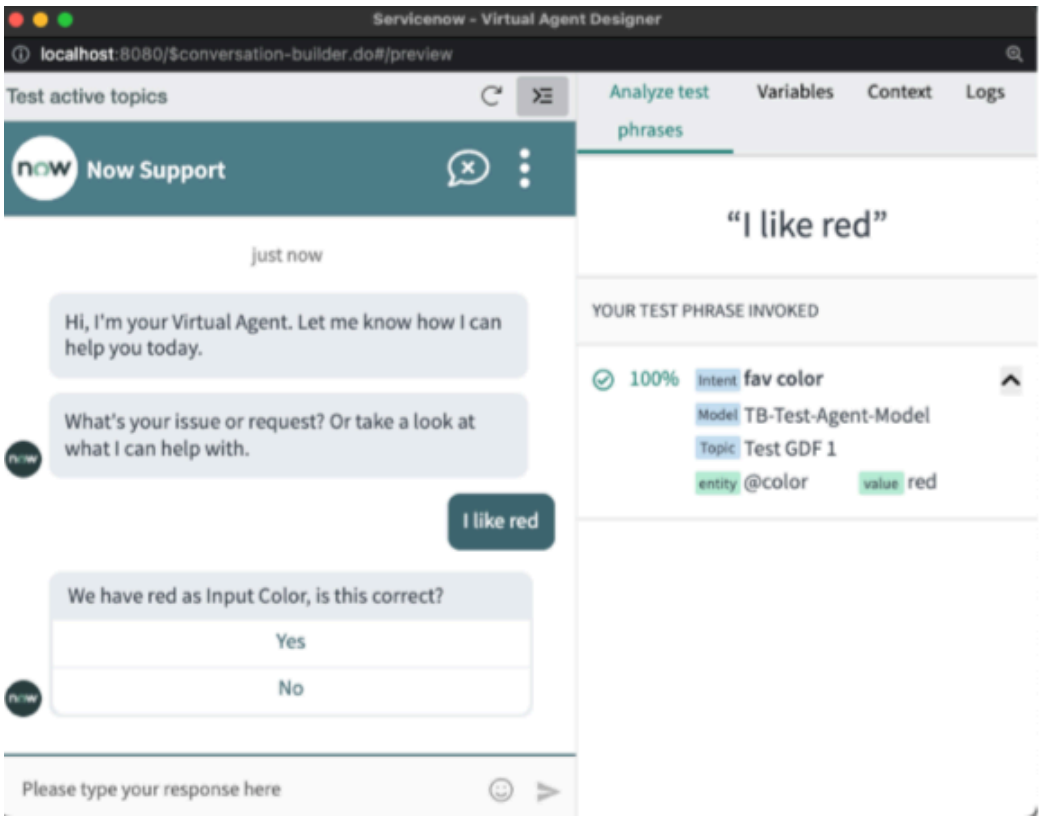
   a. Fügen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten Textbenutzereingabe hinzu.

   b. Wählen Sie eine Entität für das **NLU-Entitätsfeld** aus.

   Vergewissern Sie sich, dass die ausgewählte Entität in Ihrem Google Dialogflow ES Agent konfiguriert ist. Wenn eine übereinstimmende Äußerung in das Fenster Dieses Thema

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

testen eingegeben wird, sollte das Thema ausgelöst werden, und die Entität sollte automatisch in Slots gefüllt werden.



Verbesserte Verarbeitung von Benutzereingaben in natürlicher Sprache bei der NLU-Themenerkennung

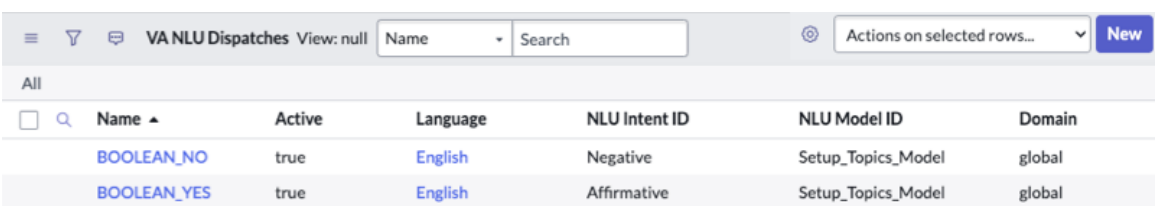
Geben Sie Virtual Agent die Möglichkeit, natürliche Variationen von „ Ja “ und „ Nein “ des Benutzers zu erkennen, z. B. „ Sure “ oder „Nein“. Durch die Definition eines Bereichs boolescher Antworten als positiv oder negativ muss Virtual Agent den Benutzer nicht auffordern, seine Einstellung zu ändern.

Wenn Virtual Agent unerwartete Benutzereingaben nicht versteht, fordert es den Benutzer erneut auf, Informationen einzugeben, die es verstehen kann. Ab Release TokyoVirtual Agent kann [] natürliche Variationen in booleschen „Ja/Nein“-Antworten wie „ yep “ oder „ nah“ verstehen.

Natural Language Handling in ServiceNow NLU

In der Tabelle „VA NLU Dispatches“ [sys_cs_nlu_dispatch] werden die Namen des Modells und der Absichten gespeichert, die Äußerungsvariationen verarbeiten.

Für ServiceNow® NLUist das Setup-Themenmodell bereits für die Verarbeitung boolescher Benutzereingaben in Englisch konfiguriert. Es gibt zwei Datensätze in der Tabelle, **BOOLean_no** und **BOOLean_YES**, die den **negativen** und **positiven** Absichten im Setup-Themenmodell zugeordnet sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Das Setup-Themenmodell und die Absichten sind schreibgeschützt. Wenn Sie also die Absichten ändern oder zusätzliche Absichten in anderen Sprachen hinzufügen müssen, erstellen Sie ein neues Modell mit neuen Absichten. Sie können die vorhandenen Einträge aktualisieren und der Tabelle neue hinzufügen.

Einrichten der Verarbeitung natürlicher Sprache für NLU-Drittpartei-Provider

Wenn Sie IBM Watson, Microsoft LUISoder Google Dialogflow für die NLU-Themenerkennung verwenden, fügen Sie Einträge für das entsprechende Modell und die entsprechenden Absichten in der Tabelle „VA NLU Dispatches“ hinzu, wie in Konfigurieren Sie die erweiterte Verarbeitung von Benutzereingaben in natürlicher Sprachebeschrieben.

Ändern des Konfidenzschwellenwerts

Der Konfidenzschwellenwert für boolesche Eingaben ist in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.dialog.boolean_threshold` definiert. Der Standardwert ist `0.9`. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Konfigurieren Sie die erweiterte Verarbeitung von Benutzereingaben in natürlicher Sprache

Fügen Sie Ihrer Virtual Agent -Umgebung eine erweiterte Verarbeitung natürlicher Sprache für boolesche Benutzerantworten hinzu. Wenn Sie zusätzliche Sprachen oder NLU-Provider von Drittparteien verwenden, geben Sie das Modell und die Absichten an, die Variationen in Ja/Nein-Äußerungen für Ihren Bot definieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie in Ihrem NLU-Provider ein Modell mit zwei Absichten, oder fügen Sie einem vorhandenen Modell zwei Absichten hinzu. Eine Absicht sollte positive oder „Ja“-Äußerungen enthalten. Die andere Absicht sollte negative oder „nein“-Äußerungen enthalten.

Wenn Ihre Umgebung mehrere Sprachen unterstützt, erstellen Sie Modelle und Absichten für jede Sprache.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standardeinträge in dieser Tabelle gelten für ServiceNow NLU nur für Englisch. Wenn Sie die Behandlung natürlicher Sprache in anderen Sprachen implementieren möchten, fügen Sie der Tabelle für jede Sprache neue Einträge hinzu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_nlu_dispatch.list` in den Filter ein.
2. Wählen Sie **Neu** oder einen vorhandenen Eintrag aus, den Sie ändern möchten.
   Wählen Sie alternativ **Neu** aus, um einen Eintrag für eine andere Sprache oder einen NLU-Drittanbieter hinzuzufügen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
ID des NLU-Modells	Name des Modells, das die definierenden Absichten für die booleschen Antworten enthält.
Name	Wertname, der den Typ der zu konfigurierenden Benutzereingabe darstellt. Die folgenden Werte sind gültig:

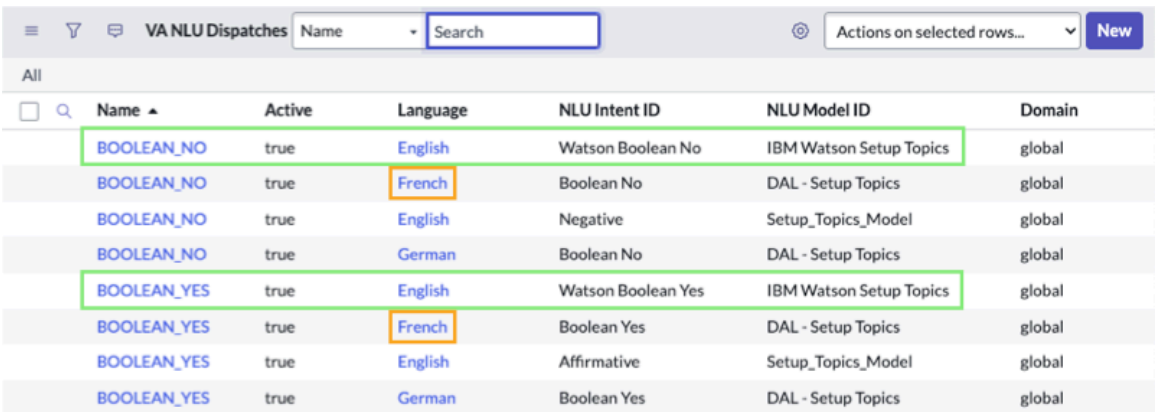
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **BOOLean_no**: Wird Äußerungen zugeordnet, die eine „Nein“-Antwort auf eine Ja/Nein-Frage ausdrücken. ○ **BOOLean_YES**: Wird Äußerungen zugeordnet, die eine „Ja“-Antwort auf eine Ja/Nein-Frage ausdrücken.
Aktiv	Option, die erweiterte Benutzerantworten in natürlicher Sprache in Ihrer Instanz ermöglicht.
ID der NLU-Absicht	Name der entsprechenden Absicht für die boolesche Option. Standardmäßig ist die Absicht für BOOLean_NO negativ. Die Absicht für BOOLean_YES ist „Bestätigend“. Wenn Sie Änderungen vornehmen müssen, erstellen Sie ein neues Modell mit diesen Absichten, und geben Sie dann die neue Absicht in diesem Feld an.
Sprache	Sprache der Absicht. Englisch für ServiceNow NLU ist standardmäßig konfiguriert. Wenn Sie andere Sprachen unterstützen müssen, können Sie der Tabelle für jede unterstützte Sprache eine Zeile hinzufügen.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Ergebnisse

Abhängig von Ihrer Umgebung kann Ihre Konfiguration Einträge für andere Sprachen (z. B. Französisch oder Deutsch im Beispiel unten) oder für andere NLU-Provider wie IBM Watson enthalten.



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

Erstellen oder ändern Sie benutzerdefinierte Kategorien

Erstellen oder ändern Sie benutzerdefinierte Kategorien zum Organisieren und Gruppieren zugehöriger Virtual Agent Objekte, z. B. Themen. Sie können Kategoriebezeichnungen auch im Themenauswahlmenü anzeigen, das Endbenutzern angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Themenkategorien, um zugehörige Konversationsthemen zu gruppieren. Wenn Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren, können Sie eine oder mehrere Kategorien zuweisen, zu denen das Thema gehört. Sie können Ihre Themen auch nach Kategorie in Virtual Agent-Designeranzeigen.

Für Ihre Endbenutzer können Sie die benutzerdefinierte Kategoriebezeichnung im Themenauswahlmenü sichtbar machen, sodass zugehörige Themen nach Kategorie angezeigt werden.

Überprüfen Sie die vorhandenen Kategorien, bevor Sie eine neue Kategorie erstellen (**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Kategorien**), um zu bestimmen, ob Sie eine neue Kategorie benötigen.

Hinweis:
Vorgefertigte Themen haben zugeordnete Standardkategorien, die nicht geändert oder gelöscht werden können. Sie können auch eine benutzerdefinierte Kategorie nur löschen, wenn der Kategorie keine Themen zugewiesen sind.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Kategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**, um eine benutzerdefinierte Kategorie zu erstellen, oder wählen Sie einen Kategoriedatensatz aus, um ihn zu ändern.

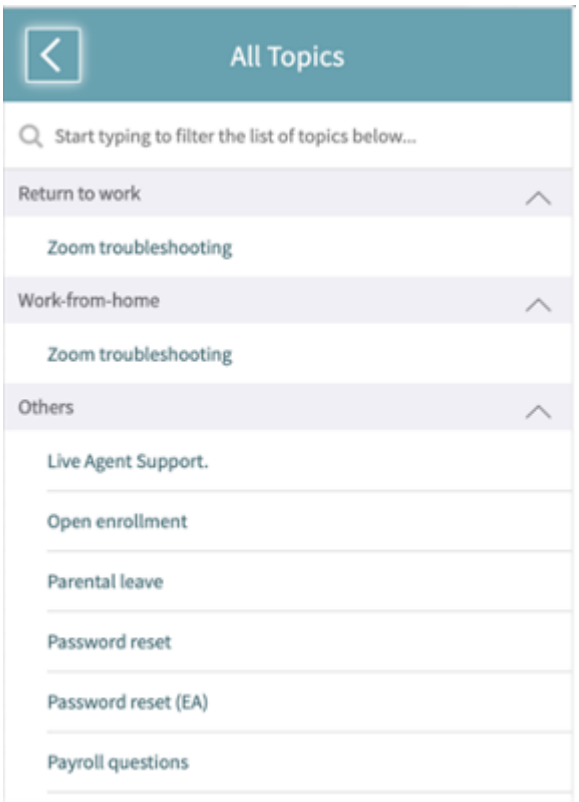
Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Kategorie.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks der Kategorie.
Anwendung	Anwendungsbereich der Kategorie.
Für Endbenutzer sichtbar	Option zum Anzeigen der Kategoriebezeichnung im Themenauswahlmenü für Endbenutzer. **Hinweis:** ◦ Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, werden vorhandene Kategoriebezeichnungen auf nicht sichtbar gesetzt. ◦ Diese Option hat keinen Einfluss auf die in der Kategorie angezeigten Themen. Verwenden Sie auf der Themenebene das Feld **Bedingung** auf der Seite „Themeneigenschaften“, um Bedingungen festzulegen, die steuern, wann ein Thema Endbenutzern angezeigt wird.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
Die Themenkategorie wird in den folgenden Elementen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kategorielistensammler** (Slushbucket) auf der Seite „Themeneigenschaften“ in Virtual Agent-Designer, damit Sie einem Thema eine oder mehrere Kategorien zuweisen können.
- **Kategoriefilter** auf der Seite „Themen“, damit Sie Themen nach Kategorie anzeigen können.
- Themenkarten auf der Seite „Themen“ für Themen mit zugewiesenen Kategorien.
- Themenauswahlmenü, das Endbenutzern angezeigt wird, wenn Sie die Kategorie sichtbar gemacht haben. Themen mit mehreren Kategorien werden in den entsprechenden Kategorien angezeigt. Themen ohne Kategorien werden in der Kategorie Sonstige aufgelistet.

Themenauswahlmenü



4. Um eine Themenkategorie zu löschen, öffnen Sie den Kategoriedatensatz, und klicken Sie auf **Löschen**. Wenn der Kategorie keine Themen zugeordnet sind, wird die Kategorie gelöscht. Sie wird in Virtual Agent-Designer nicht mehr im Feld **Kategorie** auf der Seite „Themeneigenschaften“ und im Filter **Kategorie** auf der Seite „Themen“ angezeigt.

Erstellen und Bereitstellen von Virtual Agent

Konvertieren Sie die Zeit, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker mit der Bearbeitung von Benutzeranfragen mit geringen Auswirkungen verbringen, in eine intelligent verwaltete Interaktion. Aktivieren Sie Virtual Agent mit NLU, um die Absicht dessen zu verstehen, wonach Personen suchen, und ihnen relevantere Antworten zu geben.

Sie können KI-gestützte Chatbot-Konversationen schnell bereitstellen, indem Sie anpassbare Vorlagen für die gängigsten IT-, HR- und Kundenserviceszenarien von Unternehmen verwenden. Sie können -Konversationen mit Virtual Agent-Designerentwerfen, erstellen und testen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Virtual Agent Themenvorschläge

Verwenden Sie die App Themenvorschläge, um vorgefertigte Virtual Agent]-Themen zu identifizieren, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können. Themenvorschläge verwendet Intent Discovery, um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vordefinierte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, deren Erstellung nützlich wäre.

Mit der App Themenvorschläge können Sie die häufigsten Anwendungsfälle auswerten, die Virtual Agent lösen oder abwenden kann. Sie können Themenvorschläge mit Virtual Agent -Themen verwenden, die entweder die Stichwort- oder NLU-Themenerkennung verwenden. Verwenden Sie es für Folgendes:

1. Wählen Sie die zu analysierenden ServiceNow Daten aus (Analyse konfigurieren).
2. Analysieren Sie Ihre vorhandenen Daten (führen Sie die von Ihnen konfigurierte Analyse aus).
3. Überprüfen Sie die Analyseergebnisse, und verwenden Sie vorgefertigte Lösungen:
   - Duplizieren Sie einen vorab erstellten Themenvorschlag, z. B. ein Thema aus ITSM Virtual Agent Conversations (verfügbar über ServiceNow Store).
   - [Nur NLU] Fügen Sie Ihrem Modell eine Absicht und ein neues leeres Thema hinzu. Sie müssen den Flow für das neue Thema in Virtual Agent-Designerangeben .

Die App [Themenvorschläge erfordert NLU-Workbench und ITSM Virtual Agent Conversations aus dem ServiceNow Store. Das Release [Washington DC von Themenvorschläge unterstützt nur ITSM Virtual Agent-Empfehlungen. Obwohl Themenvorschläge die NLU-Workbench für maschinelles Lernen verwendet, muss NLU in Virtual Agentnicht aktiviert sein.

Informationen zu den Apps, die automatisch mit Themenvorschlägeinstalliert werden, finden Sie unter Themenvorschläge aktualisieren.

Benötigte Plugins

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Themenvorschläge erfordert die folgenden Plugins und ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass sie aktiviert sind, bevor Sie Themenvorschlägeinstallieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]

Aktiviert alle Plugins, die zum Ausführen von Virtual Agent Pro erforderlich sind. Details finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Hinweis:
Ab Release ThemenvorschlägeSan Diego wird die App [] automatisch installiert, wenn Sie das Glide-Plugin Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) zum ersten Mal aktivieren. Nachfolgende Updates für diese App müssen aus dem ServiceNow Storeinstalliert werden.

NLU-Workbench (nur NLU-Themenerkennung)

Aktiviert die Plugins, die zum Ausführen von Natural Language Understanding in Ihrer Instanz erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench aktivieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

Intent Discovery (nur Erkennung vonNLU)

Identifiziert Benutzerabsichten aus der Analyse von Incident-/Falldaten Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery .

ITSM Virtual Agent-Konversationen

Bietet vorgefertigte IT Service Management-Konversationen, um Ihr Unternehmen bei der schnellen Bereitstellung automatisierter Selfservice-Konversationen zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Mit installierte Elemente Themenvorschläge

Die folgenden Elemente werden mit Themenvorschläge installiert:

- Geplante Aufgaben: *Run Topic Recommendation Reports* zum Ausführen von Themenempfehlungsberichten zu geplanten Zeiten.
- Die folgenden Tabellen sind installiert:

Tabelle	Beschreibung
Standardeinstellungen für Themenvorschläge [sn_topic_recommend_default_setting]	Die Quelldaten (Tabelle und Textfeld), Taxonomie und Filter, die beim Ausführen einer Themenvorschläge -Analyse verwendet werden
Installierte empfohlene Themen [sn_topic_recommend_topic_staging]	Themen, die für empfohlene Themen generiert werden

Apps im Store anfordern

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

Beschreibung

- Erste Schritte mit Themenvorschlägen
- Definieren Sie standardmäßige Empfehlungseinstellungen
- Analyse der Themenvorschläge ausführen
- Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten hinzu Virtual Agent
- Verknüpfen Sie eine Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent-Thema
- Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent-Thema auf
- Beheben Sie Probleme mit Themenvorschläge

Themenvorschläge aktualisieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Updates für die Anwendung Themenvorschläge (com.snc.va_topic_recommender) installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ab Release Themenvorschläge wird die Store-App [] automatisch mit TokyoVirtual Agentinstalliert. Wenn Sie Themenvorschlägeverwenden, überprüft die App ServiceNow Store und benachrichtigt Sie, wenn ein Update verfügbar ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
   Wenn ein Update verfügbar ist, wird auf der Seite Themenvorschläge eine Benachrichtigung angezeigt.



2. Wählen Sie **Aktualisierung anzeigen aus**.

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

3. Befolgen Sie die Anweisungen auf der Website ServiceNow Store, um ein Update für Themenvorschläge in Ihrer Instanz anzufordern.

Schnellstart für Themenvorschläge

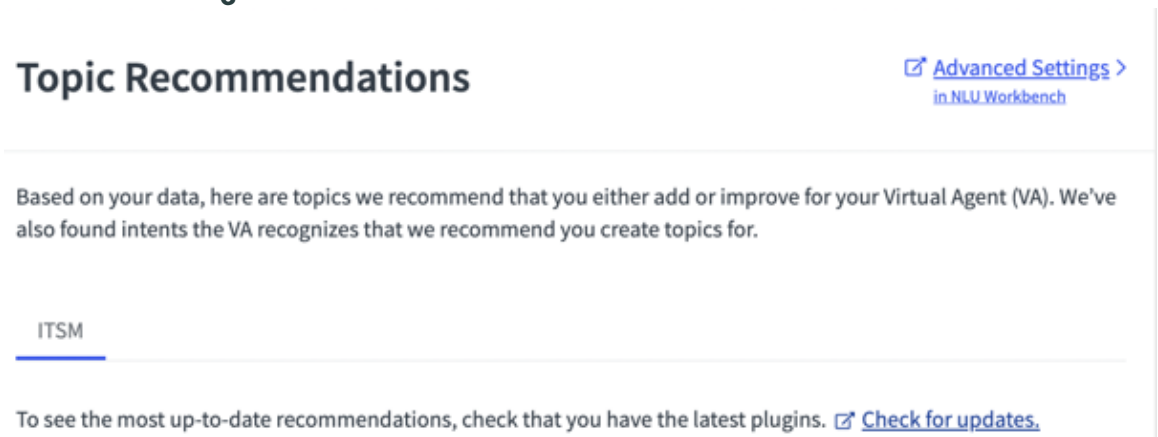
Um empfohlene Themen basierend auf Ihren Daten zu erhalten, konfigurieren Sie Analyseberichte, führen die Berichte aus und überprüfen die Ergebnisse. Sie können entweder neue Themen zu Virtual Agent hinzufügen oder eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema verknüpfen.

Die Seite Themenvorschläge wird in Ihrer Instanz unter angezeigt **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.

Schritt 1: Analyseberichte basierend auf ServiceNow Daten konfigurieren

Bis Sie Analyseberichte definieren, ist die Seite Themenvorschläge leer.

Themenvorschläge Seite ohne Berichte definiert



Jeder Analysebericht basiert auf Folgendem:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datenquelle: Die ServiceNow Daten, die Sie analysieren möchten. Die Optionen sind: Tabelle „Incident“ [incident], Tabelle „Anforderung“ [sc_request], Service Desk-Mitarbeiter Chat-Transkripte und Virtual Agent Fallback-Äußerungen.
- Das zu analysierende Feld: ein ausgewähltes Feld (mit einem Zeichenfolgendatentyp) in der zu analysierenden Datenquellentabelle. Zum Beispiel das Feld **Kurzbeschreibung**.
- Taxonomie: Die Geschäftsanwendung, die die Datensätze enthält. Wenn Sie ITSM Virtual Agent Conversations installieren, werden standardmäßig die Datensätze „Incident“ und „Anforderung“ installiert. Wenn zusätzliche Datensätze für Anwendungen verfügbar werden, werden die Datensätze als Taxonomie auf der -Seite angezeigt, nachdem sie in einer Instanz installiert wurden.

Sie können Ihren Analyseberichten auch Bedingungen hinzufügen und sie so konfigurieren, dass sie nach einem Zeitplan ausgeführt werden. Wenn neue Empfehlungen verfügbar sind, wird auf der Seite Virtual Agent-Designer „ Themen“ eine Benachrichtigung angezeigt.

Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge in den Einstellungen von Virtual Agent. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge.

Schritt 2: Analysebericht ausführen

Führen Sie alle konfigurierten Analyseberichte zusammen aus, oder führen Sie auf der Seite Themenvorschläge einen nach dem anderen aus.

Während der Analyse führt die App Themenvorschläge Folgendes aus:

- Verwendet Intent Discovery, um Ihre Datenquelle zu überprüfen und Ihre Datenquelle mit der zugehörigen Taxonomie für Ihre Geschäftsanwendung zu vergleichen. Intent Discovery gleicht das in Ihrem Datensatz angegebene Datenfeld mit Absichten in der Taxonomie ab.
- Ordnet die übereinstimmenden Absichten vorab erstellten Themen in Virtual Agentzu. Wenn Absichten keine vorab erstellten Themen zugeordnet sind, empfiehlt die App sie als neue Themen, die Sie erstellen können, da sie von Ihren Benutzern häufig genug angefordert wurden.
- Zeigt die Analyseergebnisse als Themenkarten auf der Seite Themenvorschläge an.

Weitere Informationen finden Sie unter Analyse der Themenvorschläge ausführen.

Schritt 3: Berichtsergebnisse überprüfen und Themen und Absichten hinzufügen oder verknüpfen

Die Ergebnisse werden in die folgenden Gruppen sortiert:

- Themen, die Virtual Agent bearbeiten kann: Empfehlungen in dieser Gruppe können mit einem vorab erstellten Thema behandelt werden.

  Wenn Sie diese Art von Empfehlung zu Virtual Agenthinzufügen, wird das übereinstimmende vorab erstellte Thema in Ihrer Instanz dupliziert. Sie können das hinzugefügte Thema dann mit Virtual Agent-Designerändern, testen und veröffentlichen.

- Benutzerabsichten, die Themen-Flows benötigen: Empfehlungen in dieser Gruppe stimmen mit einer Absicht von ServiceNow NLU überein.

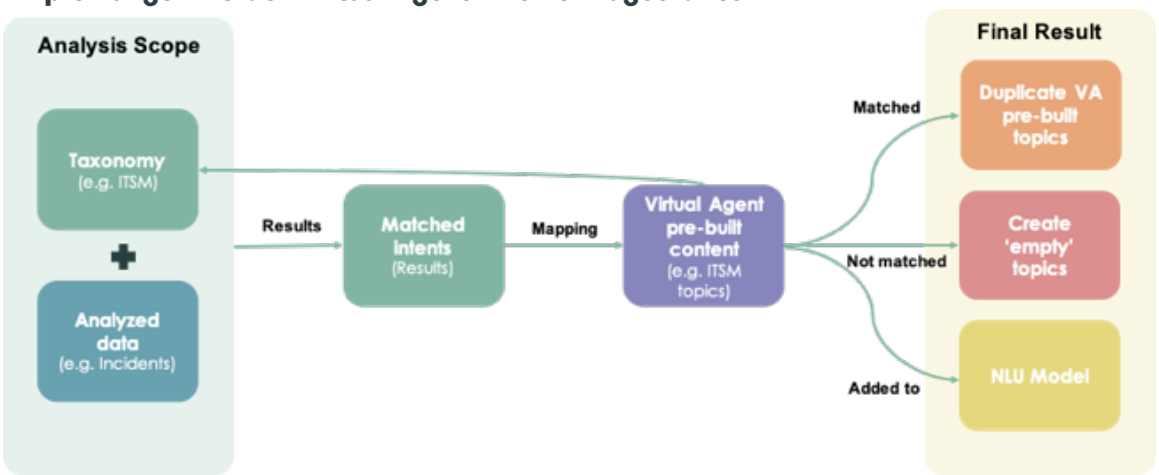
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie diese Art von Empfehlung zu Virtual Agenthinzufügen, wird ein leeres Thema erstellt und der übereinstimmenden Absicht im von Ihnen angegebenen Modell zugeordnet. Sie können das Thema dann in Virtual Agent-Designer öffnen und einen Flow für das neue Thema erstellen.

Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge der Übereinstimmungen mit Ihrer Datenquelle angezeigt. Die 20 häufigsten Absichtsübereinstimmungen werden angezeigt. Wenn mehr als 20 Absichten vorhanden sind, können Sie sie in NLU-Workbenchanzeigen.

Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Empfehlung zu Virtual Agentfinden Sie unter Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten hinzu Virtual Agent. Sie können eine Empfehlung auch mit einem vorhandenen Thema verknüpfen.

Empfehlungen werden Virtual Agent -Themen zugeordnet



Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge

Um Themenvorschlägezu generieren, geben Sie eine Standarddatenquelle (Tabelle und FeldServiceNow) und die Bedingungen zum Filtern der Datensätze an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berücksichtigen Sie beim Konfigurieren von Analyseberichten Folgendes:

- Sie können nur eine Einstellung pro Datentabelle und Taxonomiepaar definieren.
- Standardmäßig werden zwei Datensätze für die ITSM-Taxonomie (Incident und Anforderungen) bereitgestellt, Sie können jedoch Ihre eigenen Datenquellen definieren.
- Im Release Washington DCThemenvorschläge erfordert [] mindestens 10.000 Datensätze in Ihrem Analysebereich (Datenquelle). Dieses Minimum stellt einen Datensatz mit angemessener Größe bereit, um ein bestimmtes Qualitätsniveau in den Analysen zu erreichen.
- Halten Sie Ihren Analyseumfang (Datenquelle) unter 300.000 Datensätzen. Im Release Washington DC ist dies die maximal zulässige Anzahl. Dieser Grenzwert maximiert die Leistung des Analyseberichts.
- Sie können Analyseberichte so planen, dass sie in bestimmten Intervallen automatisch ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Klicken Sie unter Themenvorschlägeauf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Details finden Sie unter Themenvorschläge Einstellungen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Datenquelle, die Sie für eine bestimmte Tabelle und Taxonomie definiert haben, wird als Abschnitt auf der Seite Themenvorschläge angezeigt. Sie können jetzt eine Themenempfehlungsanalyse ausführen.

Analyse der Themenvorschläge ausführen

Generieren Sie einen Bericht, der eine bestimmte Datenquelle analysiert und die entsprechenden Virtual Agent vorab erstellten Themen identifiziert, die Sie implementieren können. Für Absichten, für die keine übereinstimmenden vorab erstellten Themen vorhanden sind, identifiziert der Bericht die Benutzerabsichten (Themen), die Sie erstellen können.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die entsprechenden Konversations-Plugins Virtual Agent aktiviert sind, damit die App Themenvorschläge die entsprechenden vorab erstellten Themen identifizieren kann.

Sie können den Link **Nach Updates** suchen auf der Seite Themenvorschläge verwenden, um zu überprüfen, welche Plugins installiert sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst Analyseberichte konfigurieren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Analyseprozess dauert maximal 15 Minuten, um Empfehlungsergebnisse zurückzugeben. Im Release Washington DCThemenvorschläge erfordert [] mindestens 10.000 Datensätze in der Datenquelle und verarbeitet maximal 300.000 Datensätze. Verwenden Sie Filter auf der Einstellungsseite, um bei Bedarf die Anzahl der Datensätze in der Datenquelle zu reduzieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wechseln Sie auf der Seite Themenvorschläge zur zu analysierenden Datenquelle, und lösen Sie die Analyse aus.
   - Wenn die Ansicht auf **Alle**festgelegt ist, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen **Sie Neue Empfehlungen erhalten aus**.
     b. Wählen Sie im Dialogfeld die Quellen aus, für die Sie Berichte abrufen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Checkbox nicht verfügbar ist, wird möglicherweise bereits ein Bericht ausgeführt, oder die zu analysierende Datenmenge liegt möglicherweise außerhalb des zulässigen Minimums oder Maximums.

c. Wählen **Sie Neue Empfehlungen erhalten aus**.

- Wenn die Ansicht auf **Nach Quelle**festgelegt ist, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie in der **QuellstatusleisteAnalyse** ausführen oder Aktualisieren aus.

b. Ändern Sie die Einstellungen im Dialogfeld, und wählen Sie dann **Empfehlungen abrufen**aus.

Eine Meldung zeigt an, dass der Themenfindungsprozess gestartet wurde, und gibt die ungefähre Zeit für die Empfehlungsergebnisse an. Auf der Seite oder in der Statusleiste wird Analyse in Bearbeitungangezeigt. Sie können andere Elemente überprüfen, während die Analyse ausgeführt wird.

Hinweis:
Eine Änderung der Einstellungen an dieser Stelle wirkt sich nur auf diese Analyse aus. Die Standardeinstellungen für die Empfehlung werden beibehalten. Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge.

3. Überprüfen Sie nach Abschluss des Berichts die Analyseergebnisse für den Datensatz.
Die Ergebnisse werden als Karten in zwei Abschnitten angezeigt: **Themen, die VA für vorab erstellte Themen verarbeiten kann,** und **Benutzerabsichten, die Themenabläufe für Absichten und entsprechende Themen erfordern**, die erstellt werden können.

Tipp:
Um Details zu einem vorab erstellten Thema oder einer Benutzerabsicht anzuzeigen, wählen Sie die Karte aus und klicken Sie dann auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Überlagerungskarte zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Themenvorschläge Karten.

Nächste Maßnahme
Sie können einen Themenvorschlag als neues Thema hinzufügen oder mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Sie können eine Empfehlung auch in der Liste in der Zusammenfassungsansicht ausblenden.

Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten hinzu Virtual Agent

Nachdem Sie einen Themenvorschläge -Bericht ausgeführt und überprüft haben, wählen Sie die vorab erstellten Themen und vorgeschlagenen Absichten aus, die zu Virtual Agenthinzugefügt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

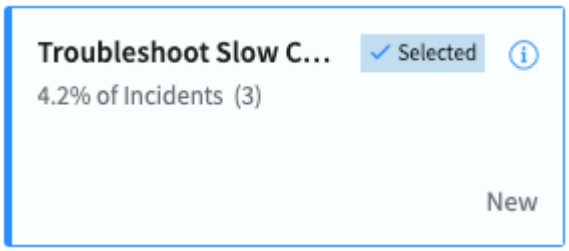
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein empfohlenes Thema zu Virtual Agenthinzufügen, führt die App Themenvorschläge automatisch folgende Schritte aus:

- Dupliziert die von Ihnen ausgewählten vorab erstellten Themen.
- Erstellt leere Themen für die von Ihnen ausgewählten Absichten.
- Wenn Sie ServiceNow NLUverwenden:
  - Erstellt ein neues NLU-Modell, wenn es nicht vorhanden ist.
  - Aktualisiert und trainiert das NLU-Modell mit den hinzugefügten Absichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

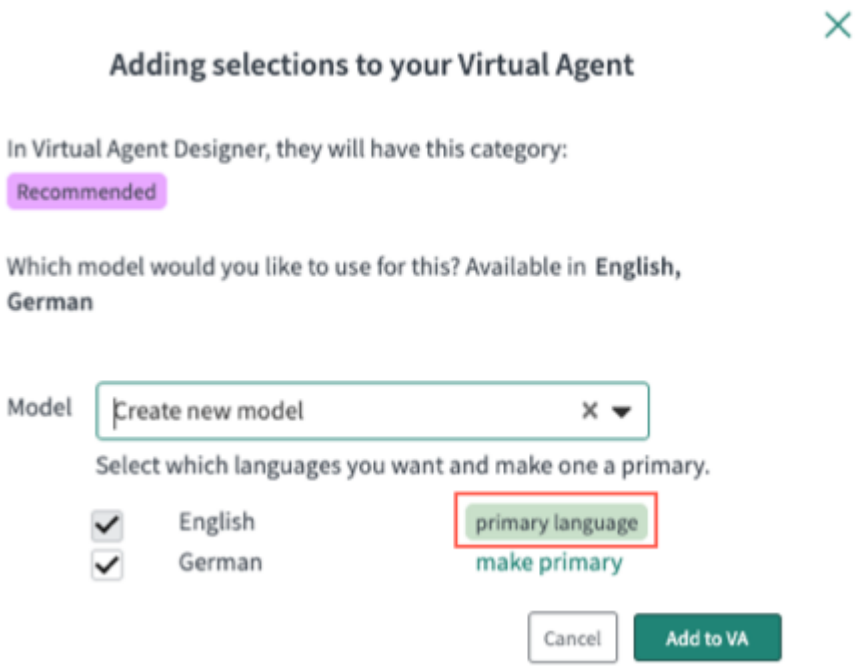
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wechseln Sie zu den Analyseergebnissen für Ihre Datenquelle.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Themen- und Absichtskarten aus, die zu Virtual Agenthinzugefügt werden sollen, und klicken Sie dann **auf Zu VA**hinzufügen.
   Ausgewählte Karten werden blau hervorgehoben und als **Ausgewählt**angezeigt, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



4. Wenn Sie ServiceNow NLU verwenden, wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Liste **Modell** aus:
   - **Neues Modell erstellen**

     Wählen Sie diese Option aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen. Wenn andere Sprachen für Ihre Instanz aktiviert sind, wählen Sie die Sprachen aus, die als sekundäre Modelle in der Gruppe hinzugefügt werden sollen. Klicken Sie für die **primäre** Sprache in der Gruppe auf Als primär festlegen.

     Ausgewählte Empfehlungen werden einer neuen Modellgruppe hinzugefügt

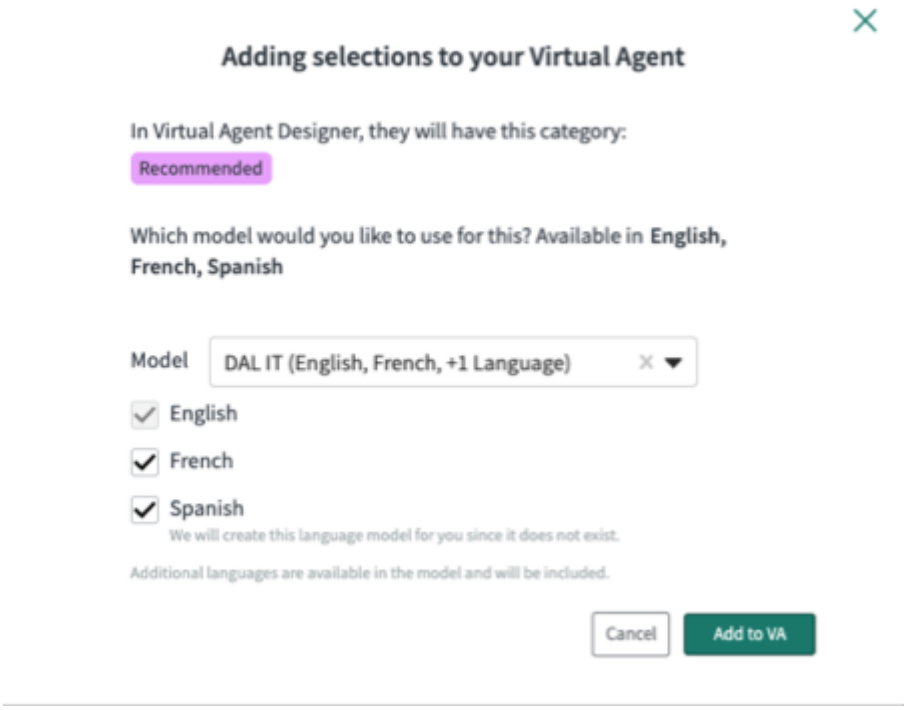
     Weitere Informationen zu Modellgruppen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .

   - Ein vorhandener Modellname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn andere Sprachen für Ihre Instanz aktiviert sind, wählen Sie die Sprachen aus, die als sekundäre Modelle in der Gruppe hinzugefügt werden sollen.

Ausgewählte Empfehlungen werden einer vorhandenen Modellgruppe hinzugefügt



5. Wählen **Sie Zu VA hinzufügen aus**.

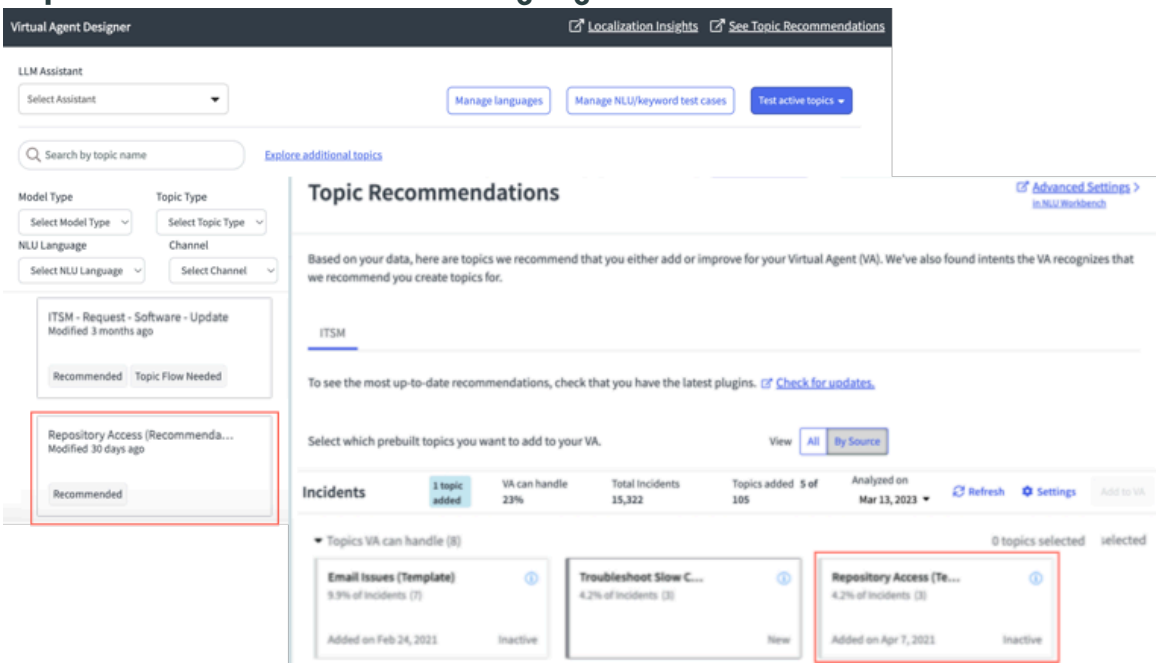
Ergebnisse

Bei empfohlenen vorab erstellten Themen dupliziert Virtual Agent das Thema (entfernt jedoch den *`Template`* -Teil des Dateinamens). Für empfohlene Absichten erstellt Virtual Agent ein neues Thema, das der Absicht zugeordnet ist. Diese Themen werden der Kategorie „ **Empfohlen** “ auf der Seite Virtual Agent-Designer „ Themen“ hinzugefügt.

Auf der Seite „Themenempfehlungen“ zeigt die Themenkarte das Datum der Hinzufügung und den Status (**Aktiv** oder **Inaktiv**) an. Um das neue Thema auf der Seite Themenvorschläge zu öffnen, klicken Sie auf das Info-Symbol, um die Überlagerungskarte zu öffnen. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen“ [], um das Thema in Virtual Agent-Designer zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Themenkarten für ein hinzugefügtes Thema



Verknüpfen Sie eine Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent -Thema

Anstatt ein neues Thema aus einer Themenempfehlung zu erstellen, können Sie sie mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Dadurch wird Virtual Agent darüber informiert, dass Sie ein Thema haben, das sich mit der Empfehlung befasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

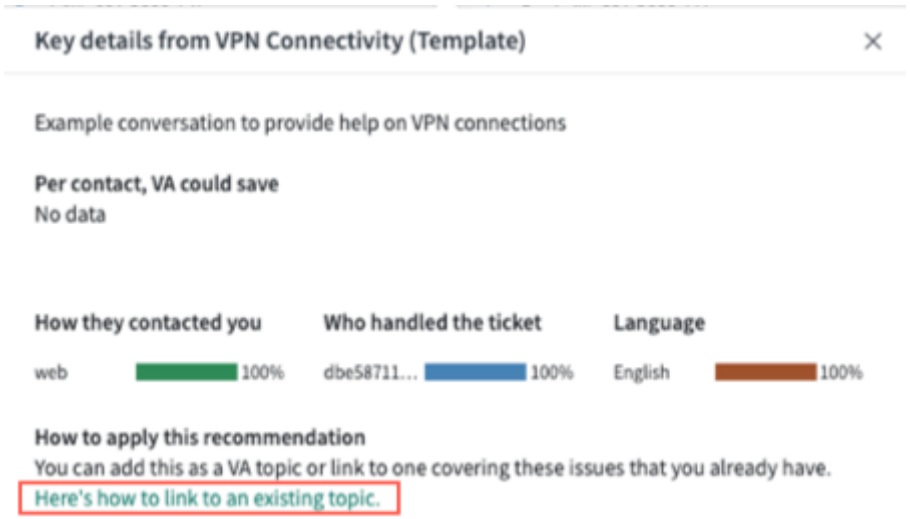
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie nach der Verknüpfung weiterhin Empfehlungen für ein aktives Thema erhalten, muss das Thema wahrscheinlich verbessert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wählen Sie das Infosymbol ⓘ aus, um die Überlagerungskarte für ein Thema mit dem Status **Neu** zu öffnen.
3. Wählen Sie am unteren Rand der Überlagerungskarte **So wird ein Link zu einem vorhandenen Thema erstellt**.
   Wählen Sie den Link aus, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

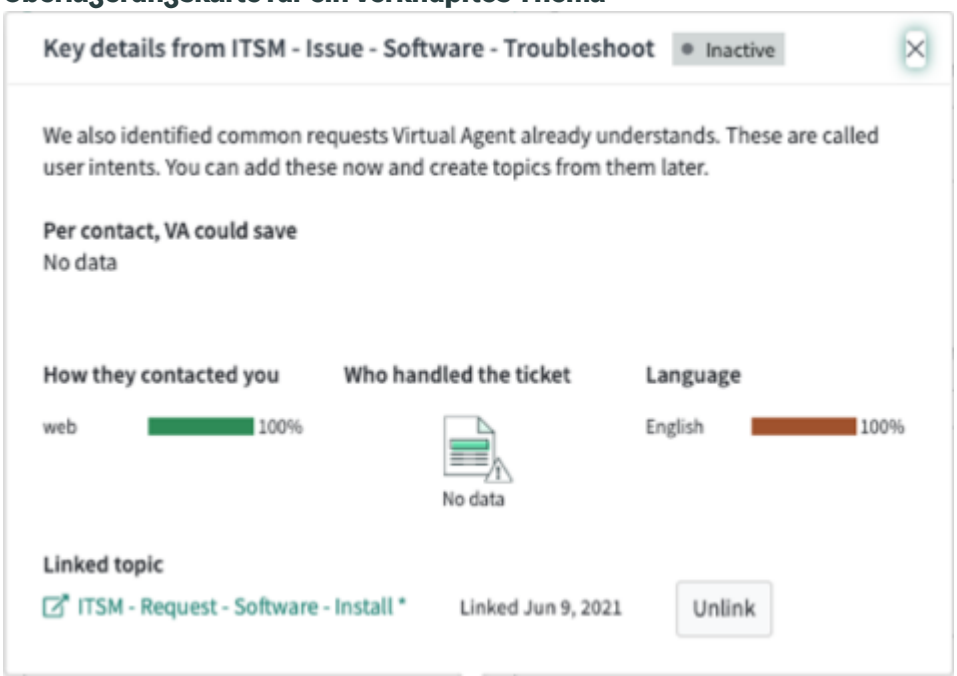


4. Wählen Sie im Dialogfeld in der Liste **Zu verknüpfendes** Thema suchen ein Thema aus.
5. Wählen Sie **Thema verknüpfen aus**.

Ergebnisse

Die Overlay-Karte zeigt, dass die Empfehlung verknüpft ist, sowie das Datum, an dem sie aufgetreten ist.

Überlagerungskarte für ein verknüpftes Thema



Wenn eine Themenempfehlung weiterhin in Ihren Analyseergebnissen angezeigt wird, nachdem Sie sie mit einem Thema verknüpft haben, sollten Sie das Thema erneut aufrufen, um seine Effektivität zu verbessern.

Sie können auch Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem aufheben Virtual Agent Thema.

Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem Virtual Agent -Thema auf

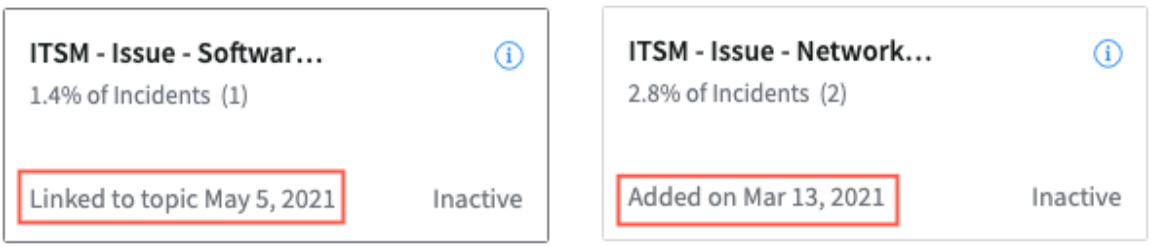
Sie können die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem Thema aufheben. Auf diese Weise können Sie sie mit einem neuen oder alternativen Thema verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

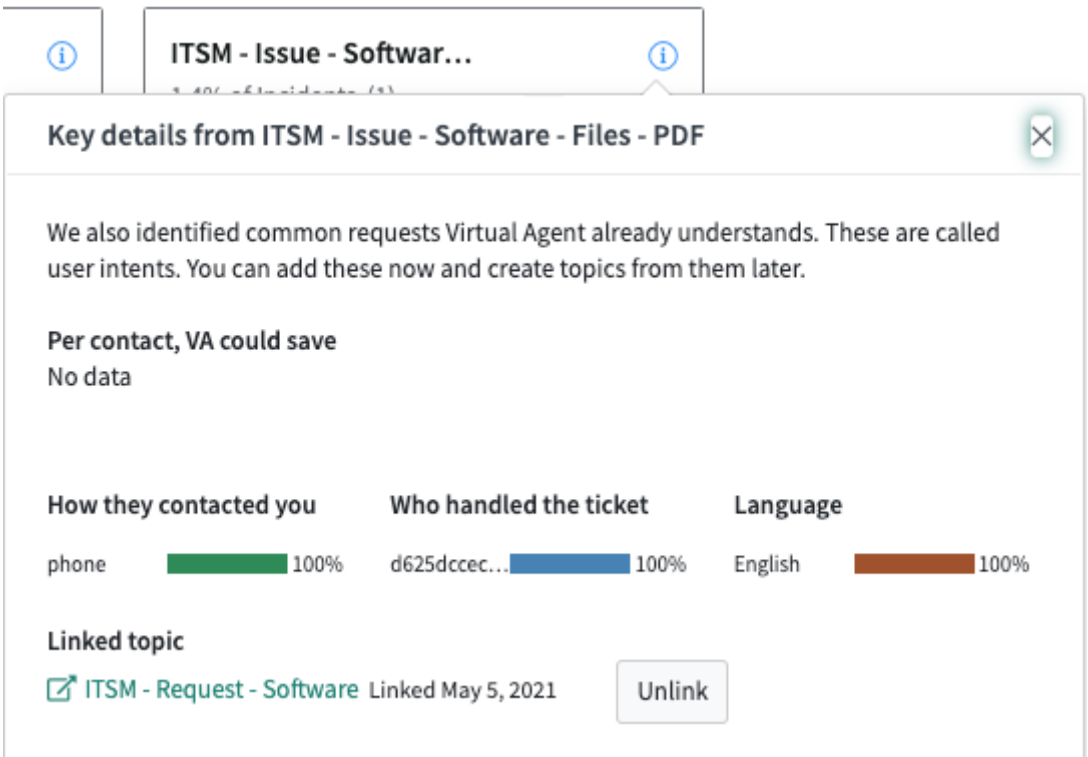
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Empfehlung entweder als neues Thema hinzufügen oder mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Wenn Sie sie mit einem vorhandenen Thema verknüpfen, können Sie die Verknüpfung später bei Bedarf jederzeit aufheben. Hinzugefügte Themenempfehlungen erstellen ein leeres Thema, das Sie mit einem Workflow bereitstellen, sodass Sie die Verknüpfung mit dieser Methode nicht aufheben können.
Das folgende Beispiel zeigt den Unterschied zwischen einer verknüpften Empfehlung und einer hinzugefügten Empfehlung.

Beispiel für verknüpfte und hinzugefügte Karten auf der Seite Themenvorschläge .



Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wählen Sie das Infosymbol ( ) aus, um die Überlagerungskarte für ein verknüpftes Thema zu öffnen.



3. Wählen **Sie Verknüpfung aufheben aus**.

Ergebnisse
Nicht verknüpfte Empfehlungen werden auf den Status **Neu** gesetzt. Sie können es mit einem anderen Thema verknüpfen oder als neues Thema zu Virtual Agent hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Virtual Agent ein Thema für eine Empfehlung hinzugefügt haben, wird es nicht als verknüpft angezeigt, sodass Sie die Verknüpfung nicht aufheben können. Um eine hinzugefügte Empfehlung als **Neu**zurückzusetzen, löschen Sie das in Virtual Agent-Designerhinzugefügte Thema.

Blenden Sie eine Themenempfehlung aus

Sie können Themenempfehlungen ignorieren, indem Sie sie ausblenden. Dadurch wird es für alle in der Instanz ausgeblendet. Sie können ausgeblendete Empfehlungen weiterhin anzeigen und später erneut anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

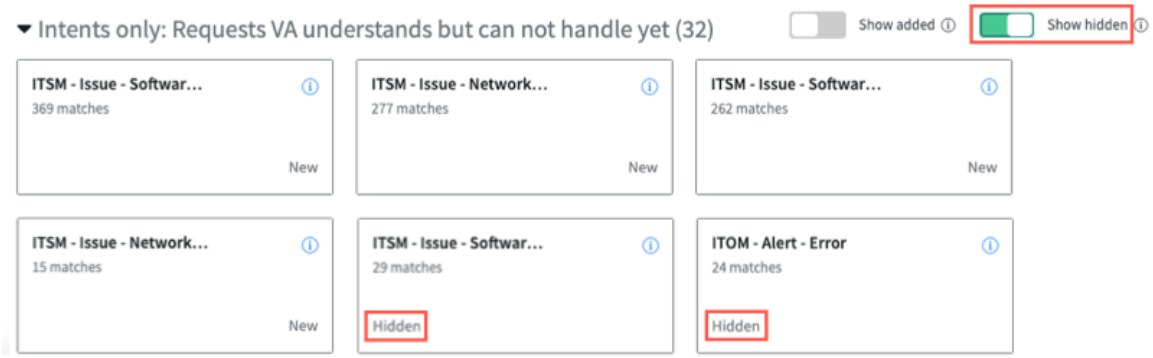
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Themenvorschläge werden nur ausgeblendet, wenn **Ansicht** auf **Alle** (Zusammenfassungsansicht) festgelegt ist. Ausgeblendete Empfehlungskarten werden weiterhin angezeigt, wenn **Ansicht** auf **Nach Quelle**festgelegt ist. Der Status auf der Karte lautet **Ausgeblendet**.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wählen Sie das Infosymbol ( ) aus, um die Überlagerungskarte für ein Thema mit dem Status Neu zu öffnen.
3. Wählen Sie **Ausblenden aus**.

Ergebnisse
Die Empfehlung wird in der Liste ausgeblendet. Um **ausgeblendete** Empfehlungen anzuzeigen, schieben Sie den Umschalter Ausgeblendete anzeigen, um ihn zu aktivieren.



Um den Status einer Empfehlung auf Neu zurückzusetzen, wählen Sie das Infosymbol ( ), um die Überlagerungskarte für das Thema zu öffnen, und wählen Sie dann **Nicht ausblenden**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben Sie Probleme mit Themenvorschläge

Untersuchen und beheben Sie unerwartetes Verhalten mit Themenvorschläge, oder finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Weitere Informationen zur Verwendung von Themenvorschlägefinden Sie unter Schnellstart für Themenvorschläge.

Hinweis:
Themenvorschläge versucht, das Modell zu trainieren, wenn Sie neue Themen zu Virtual Agenthinzufügen. Wenn während des Trainings ein Fehler auftritt, wird das Thema weiterhin hinzugefügt, das Modell bleibt jedoch im Entwurfsstatus.

Vorfall	Lösung
Themenvorschläge Seite ist leer	Es wurden keine Analyseberichte konfiguriert. Konfigurieren Sie einen Analysebericht. Sie können auch ITSM Virtual Agent Conversations installieren oder aktivieren, wodurch ThemenvorschlägeStandardkonfigurationen hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent einrichten .
Fehler beim Hinzufügen von Themen zu Virtual Agent	Überprüfen Sie das Fehlerprotokoll auf Details: 1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Fehler**. 2. Suchen Sie den Eintrag mit dem Wert **sn_topic_recommend** in der Spalte Quelle. Im Feld Nachricht wird der Fehler angezeigt. **Hinweis:** Wenn das Modelltraining beim Hinzufügen von Themen fehlschlägt, ignoriert Themenvorschläge diese Fehler und fügt weiterhin Ihre Empfehlungen hinzu. In diesem Fall werden Sie benachrichtigt, dass sich die Modelle im Entwurfsstatus befinden.
Berichte haben Absichtsübereinstimmungen, aber keine vorab erstellten Themenübereinstimmungen	Stellen Sie sicher, dass ITSM Virtual Agent Conversations für die Instanz installiert und aktiviert ist. Wenn die App installiert ist, befasst sich keines der vorab erstellten Themen mit den in Ihren Berichten gefundenen Problemen. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent einrichten .
Analyseberichte sind in Produktionsinstanzen nicht verfügbar	Dies ist das erwartete Verhalten. Analyseberichte und Intent Discovery sind so konzipiert, dass sie nur in einer Instanz vorhanden sind. Hinzugefügte Themen und NLU-Modelle werden in einer „neuen“ Instanz verfügbar gemacht, aber die Themenvorschläge -Berichte werden nicht zwischen Instanzen verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorfall	Lösung
Der Analysebericht steckt fest und zeigt „Analyse wird ausgeführt“ an.	Überprüfen Sie den Status in der Tabelle „Discovery-Berichtsdefinitionen“: **1.** Navigieren zu **Alle** > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. **2.** Sortieren Sie die Tabelle nach der Spalte Erstellt, und suchen Sie dann den Namen der betroffenen Analysedefinition. **3.** Wenn die Spalte Status leer ist, ist die Analyse fehlgeschlagen. Versuchen Sie erneut, sie auszuführen. Sie können auch zu navigieren **NLU-Workbench** > **Intent Discovery** , um festzustellen, ob beim Intent Discovery-Prozess ein Fehler aufgetreten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery .
Das Hinzufügen neuer Themen dauert länger als erwartet	Versuchen Sie Folgendes: • Navigieren zu **Alle** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** und zeigen Sie die Spalte Status an, um zu sehen, in welcher Phase sich die Themengenerierung befindet. Das Trainieren von Modellen kann einige Zeit in Anspruch nehmen. • Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Ereignisse** , um zu sehen, welches Event zuletzt ausgeführt wurde oder ob sich das Event in der Warteschlange befindet. • Wenn der Grund für den Fehler nicht klar ist, navigieren Sie zu **Alle** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** und ändern Sie den Wert des Felds Status in Fehler. Sie können dann versuchen, die Empfehlung erneut hinzuzufügen.
Es kann kein Bericht mit weniger als 10.000 oder mehr als 300.000 Datensätzen generiert werden	Themenvorschläge unterstützt derzeit mindestens 10.000 Datensätze und maximal 300.000 Datensätze. Dies geschieht aus Leistungsgründen und um einen statistisch signifikanten Datensatz sicherzustellen.
Modell ist in der App nicht vorausgewählt	Wenn Sie ein Upgrade von Quebec durchführen und die App Themenvorschläge verwenden, müssen Sie ein Modell auswählen. Sobald Sie ein Modell ausgewählt haben, Themenvorschläge behält die Auswahl bei.
Unterstützung für nicht migrierte Modelle	Obwohl empfohlen wird, Modelle in Gruppen zu migrieren, erfordert Themenvorschläge keine Gruppierung von Modellen.
Nicht verknüpfte Themen	Sie müssen nicht alle Empfehlungen verknüpfen. Die Themenverknüpfung ist eine Möglichkeit, eine Empfehlung zu „bestätigen“, wenn Sie ein vorhandenes Thema haben.
Die Registerkarte **Themen/ Anforderungen, die VA verarbeiten kann** wird nicht angezeigt	Die Systemeigenschaft „ glide.ui.escape_all_script“ ist nicht auf „wahr“ festgelegt. Navigieren Sie zu **ALLE > sys_properties.list** (oder **ALLE sys_properties_list.do**). Suchen Sie nach

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorfall	Lösung
	glide.ui.escape_all_scriptund wählen Sie es aus. Legen Sie dann den Wert auf **True**fest.

Themenvorschläge Schnittstellenreferenz

Die App Themenvorschläge bietet zwei Hauptseiten: eine Konfigurationsseite und die Seite Themenvorschläge, auf der Sie empfohlene Themen finden.

Weitere Informationen zur Benutzeroberfläche von Themenvorschläge finden Sie in den folgenden Themen:

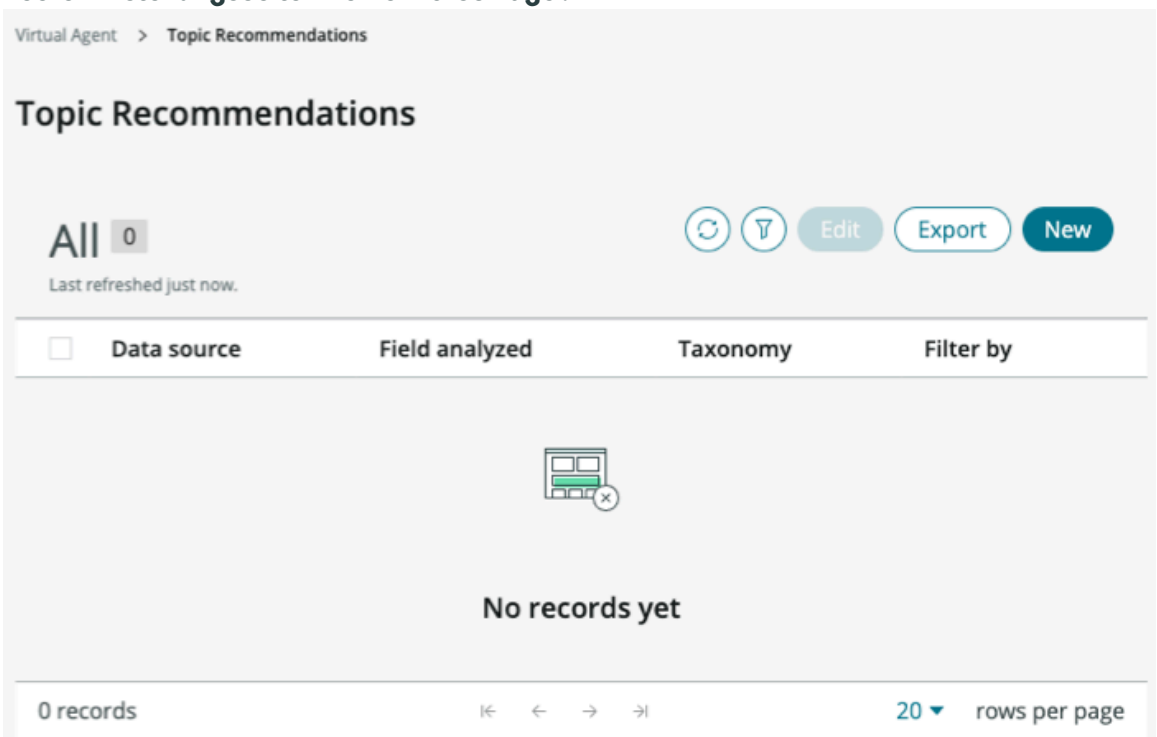
- Themenvorschläge Einstellungen
- Themenvorschläge Seite
- Themenvorschläge Karten

Themenvorschläge Einstellungen

Verwenden Sie die Einstellungsseite Themenvorschläge, um Analyseberichte basierend auf Ihren ServiceNow® -Daten zu konfigurieren.

Sie finden die Einstellungen Themenvorschläge in den Conversational Interfaces Chat-Einstellungen (**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**) unter Virtual Agent. Wenn Sie Themenvorschlägezum ersten Mal installieren, ist nichts konfiguriert, sodass die Einstellungsseite leer angezeigt wird.

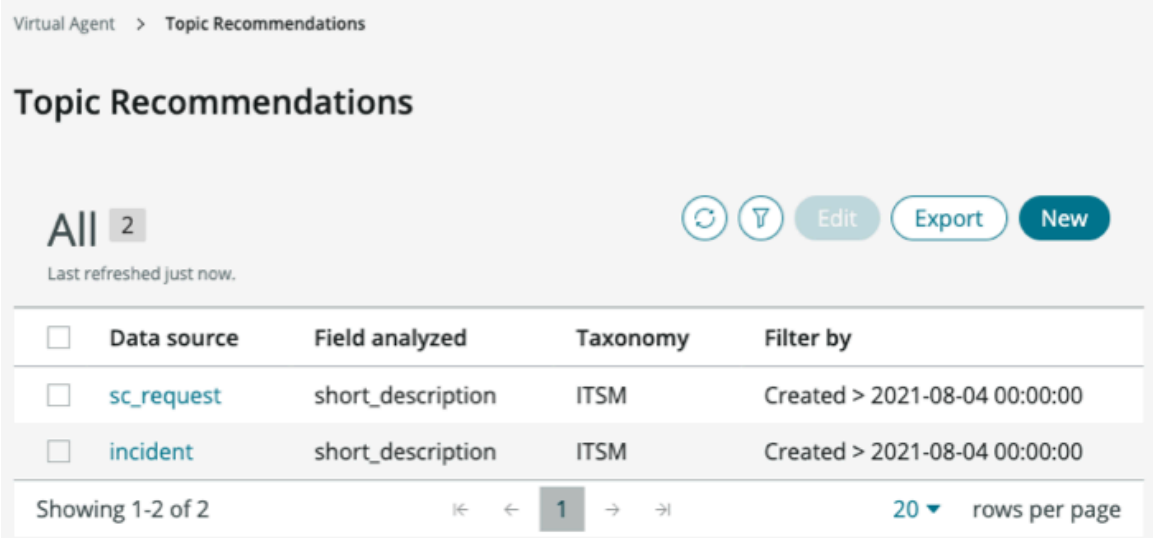
Leere Einstellungsseite Themenvorschläge .



Nach der Konfiguration können Sie Analyseberichte auf dieser Seite anzeigen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenvorschläge Einstellungen konfiguriert



Themenvorschläge Analyseeinstellungen

Wenn Sie einen Themenvorschläge -Analysedatensatz erstellen oder bearbeiten, geben Sie die Informationen im folgenden Formular an.

Standardeinstellungen für Themenvorschläge

Feld	Beschreibung
Datenquelle	ServiceNow Tabelle, die die zu analysierenden Daten enthält.
Feld analysiert	Feld (Zeichenfolgenspalte) in der zu analysierenden Tabelle. Zum Beispiel die **Kurzbeschreibung** in der Incident-Tabelle.
Taxonomie	Umfassende Liste von Absichten für eine bestimmte Geschäftsanwendung, z. B. ITSM.
Filtern nach	Bedingungsgenerator zum Filtern der zu analysierenden Datensätze. Klicken Sie auf Bedingungen festlegen, um den **Bedingungsgenerator** zu öffnen. Der Standardfilter ist **[Erstellt] [nach] [Letzte 90 Tage]**.
Häufigkeit	Der Zeitplan für die Ausführung der Analyse, die durch die geplante Aufgabe „Themenempfehlungsberichte ausführen“ ausgelöst wird: • Keine • Jeden Monat • Alle 3 Monate • Alle 6 Monate • Alle 12 Monate **Hinweis:** Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz zum Testen verwenden, legen Sie den Analysezeitplan in Ihrer Produktionsinstanz so fest, dass er und Ihr Analyseverlauf erhalten bleiben. Der Intent Discovery-Prozess funktioniert am besten in einer einzelnen Instanz, in der Daten nicht zwischen Instanzen heraufgestuft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge

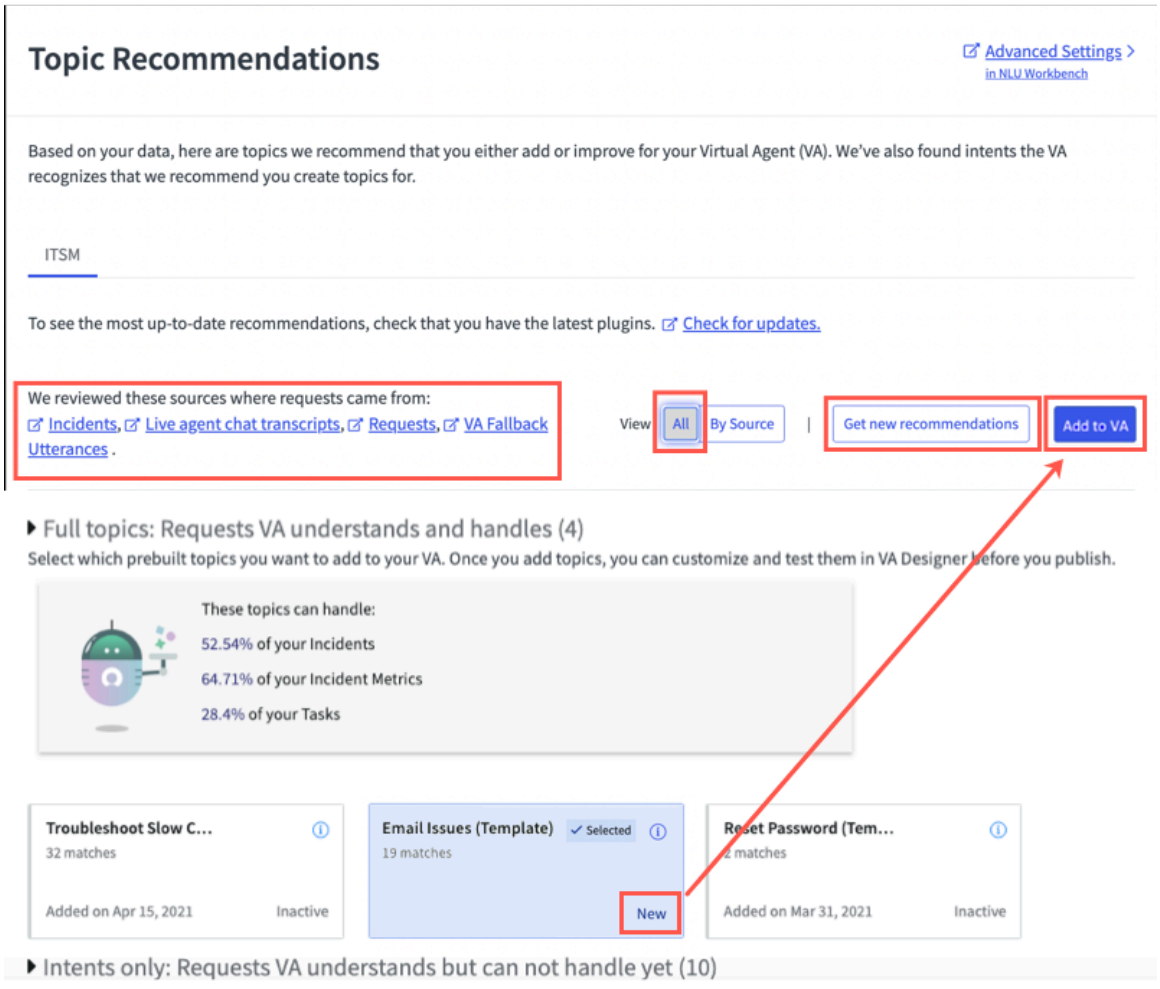
Themenvorschläge Seite

Verwenden Sie die Seite Themenvorschläge, um Analyseberichte auszuführen, Empfehlungen anzuzeigen, Themen zu Virtual Agenthinzuzufügen oder eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema zu verknüpfen.

Alle Empfehlungen anzeigen (zusammengefasste Ansicht)

Themenvorschläge zeigt standardmäßig alle Ergebnisse in dieser Ansicht an. In dieser Ansicht können Sie Analyseberichte für alle konfigurierten Quellen gleichzeitig ausführen oder aktualisieren. Die konfigurierten Quellen für die Empfehlungen werden als Hyperlinks aufgelistet. Klicken Sie auf den Link, um die Einstellungen für den Bericht zu öffnen. Wenn eine Empfehlung den Status Neu hat, können Sie sie auswählen und dann **auf Zu VA hinzufügen**klicken.

Standardansicht (Zusammenfassung).



Zeigen Sie Empfehlungen nach Quelle an

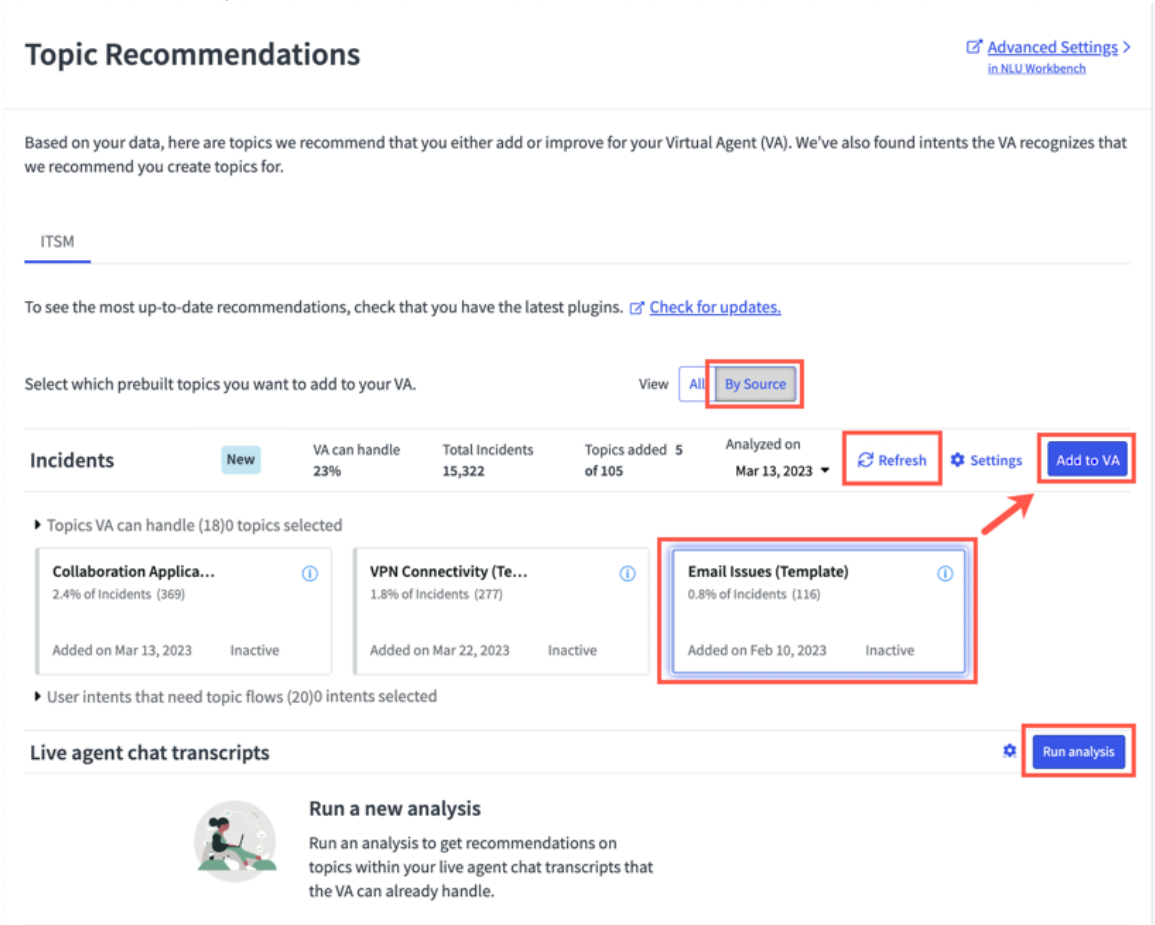
Sie können Themenempfehlungen nach ihrer Datenquelle anzeigen. Auf diese Weise können Sie eine neue Analyse ausführen oder eine vorhandene Analyse für eine einzelne

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquelle aktualisieren, anstatt alle auf einmal auszuführen. Klicken Sie auf **Einstellungen**, um die Einstellungen des Berichts anzuzeigen. Wenn eine Empfehlung den Status Neu hat, können Sie sie auswählen und dann **auf Zu VA hinzufügen**klicken.

Themenvorschläge -Seite in der Quellansicht



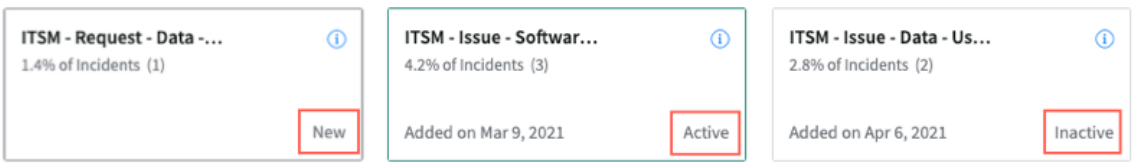
Themenvorschläge Karten

Empfohlene Themen- und Absichtskarten zeigen den Status der Empfehlung an, sodass Sie sie im Laufe der Zeit leichter nachverfolgen können.

Kartenstatus

Themen- und Absichtsempfehlungen werden als Karten angezeigt. Der Status informiert Sie darüber, welche Aktion für jede Empfehlung durchgeführt wurde.

Beispiel für Absichtsempfehlungskarten



Status der Themen- und Absichtskarte

Status	Beschreibung
Neu	Thema oder Absicht wurde noch nie zu Virtual Agenthinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Themen- und Absichtskarte (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Karten mit dem Status „ **Neu** “ haben einen dunkelgrauen Rahmen.
Aktiv	Thema oder Absicht wurde zu Virtual Agent hinzugefügt oder mit einem vorhandenen Thema verknüpft und veröffentlicht. Karten mit dem Status „ **Aktiv** “ haben einen grünen Rahmen. Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein aktives Thema erhalten, muss es wahrscheinlich verbessert werden.
Inaktiv	Thema oder Absicht wurde zu Virtual Agent hinzugefügt, aber nie veröffentlicht, oder es wurde mit einem vorhandenen, unveröffentlichten Thema verknüpft. Karten mit dem Status „ **Inaktiv** “ haben einen hellgrauen Rahmen. Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein inaktives Thema erhalten, ergreifen Sie Maßnahmen, um es zu veröffentlichen und zu aktivieren.
Ausgeblendet	Thema oder Absicht wurde nicht zu Virtual Agenthinzugefügt, wurde jedoch in der Zusammenfassungsansicht als ausgeblendet markiert und hat den Status **Ausgeblendet**.

Überlagerungskarten

Um weitere Details zu einem vorab erstellten Thema oder einer Benutzerabsicht zu erhalten, wählen Sie die Empfehlungskarte aus und klicken Sie dann auf das Info-Symbol, um eine Überlagerungskarte zu öffnen.

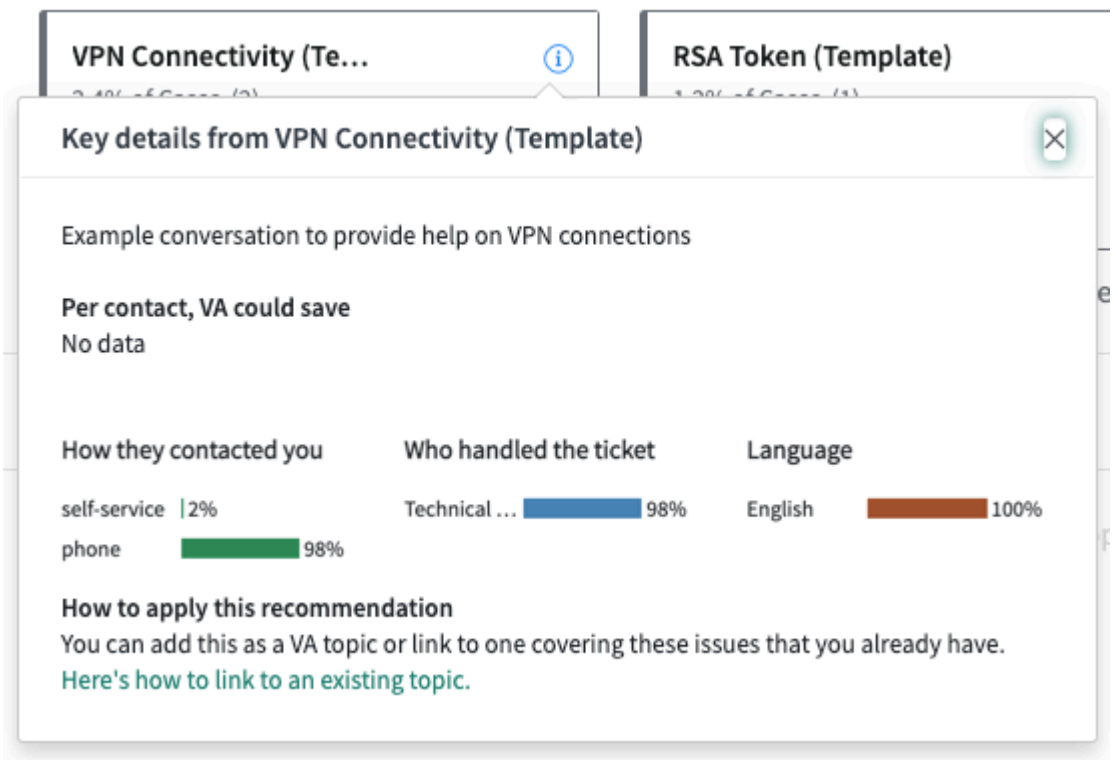
Die Overlay-Karte enthält eine Beschreibung des vorab erstellten Themas oder der Benutzerabsicht und die folgenden Informationen, die Einblicke geben können, warum das Thema oder die Absicht empfohlen wurde.

Bezeichnung	Beschreibung
Pro Kontakt, VA könnte Einsparungen ermöglichen	Wie lange es dauert, bis Virtual Agent eine Absicht auflöst (angezeigt in Minuten).
Wie Sie kontaktiert wurden	Die Art und Weise, in der Benutzer mit dem Support interagiert haben. Zum Beispiel **Telefon** oder E- **Mail**.
Wer das Ticket bearbeitet hat	Die Zuweisungsgruppe.
Sprache	Die Sprachen der Benutzer, die mit dem Support für dieses Problem interagieren.
Themenabschluss	Diagramm, das einen Snapshot des Themenabschlusses über ein Zeitfenster zeigt. Diese Informationen werden nur für aktive Themen angezeigt.
Statusbereich	
In diesem Abschnitt wird einer der folgenden Status angezeigt.	
So wenden Sie diese Empfehlung an	Vorschläge für eine nicht verwendete Empfehlung. Sie haben folgende Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Beschreibung
	• Wählen Sie die Karte aus, und klicken Sie dann **auf Zu VA hinzufügen**, um ein neues Thema zu erstellen. • Verknüpfen Sie die Empfehlung mit einem vorhandenen Thema.
Themenvorschlag hinzugefügt	Zeigt den Namen des Themas an, das für die Empfehlung hinzugefügt wurde, sowie das Datum, an dem es hinzugefügt wurde. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen “ , um das Thema in Virtual Agent-Designeranzuzeigen.
Verknüpftes Thema	Zeigt den Namen des verknüpften Themas sowie das Datum an, an dem die Empfehlung verknüpft wurde. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen “ , um das zugehörige Thema in Virtual Agent-Designeranzuzeigen. Sie können auch die Verknüpfung des Themas mit der Empfehlung aufheben.

Beispiel für eine Overlay-Karte



Arbeiten mit Automatische Problemlösung

Mit der Anwendung Automatische Problemlösung (IAR) können Sie Probleme proaktiv abwenden und den Lösungsprozess für Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer beschleunigen. Durch maschinelles Lernen und Natural Language Understanding (NLU) erhalten Benutzer sofortigen Selfservice und können auf Virtual Agent Themen, Wissen Artikel und Katalogelemente zugreifen.

Funktionsweise von Automatische Problemlösung

Wenn ein Benutzer ein Problem erstellt, verwendet die Anwendung Automatische Problemlösung maschinelles Lernen und NLU, um die Relevanz des Problems, die Absicht und ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

geeignetes Virtual Agent -Thema für eine automatische Lösung zu identifizieren. Wenn ein Virtual Agent -Thema nicht gefunden wird, führt Automatische Problemlösung einen KI-Suche aus, um die am besten geeigneten Wissen Artikel, FAQs oder Kataloginhalte zurückzugeben. Der Abwehrinhalt wird dem Benutzer dann über den konfigurierten Antwortkanal übermittelt, z. B. E-Mail, SMS (Short Messaging Service) oder Virtual Agent.

Automatische Problemlösung-Administratorkonsole

Als Administrator verwenden Sie die IAR-Administratorkonsole, um die Anwendung Automatische Problemlösung einzurichten, die Leistung von Konfigurationen basierend auf Verlaufsdaten (Simulationen) zu überprüfen und die Leistung nachzuverfolgen. Sie können auch die Gesamtzahl der verarbeiteten Fälle, die von der Anwendung Automatische Problemlösung identifizierten Lösungen und die vom Benutzer geschlossenen Fälle anzeigen.

Um die IAR-Administratorkonsole anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle> Automatische Problemlösung> Übersicht**. Die Übersichtsseite enthält einen FAQ-Abschnitt mit Tipps zur Funktionsweise bestimmter Funktionen. Sie finden auch einen Abschnitt, in dem Sie Ihr IAR aktualisieren können.

Automatische Problemlösung-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu den Anwendungsfällen für Automatische Problemlösung für ITSM und HR Service Deliveryfinden Sie unter Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent und Automatische Problemlösung für HR Service Delivery .

Konfigurieren Sie eine Automatische Problemlösung -Simulation, und führen Sie sie aus

Verwenden Sie die Incident-Daten aus Ihrer Organisation, um Simulationen aus den übereinstimmenden Absichten auszuführen, auf denen die Anwendung Automatische Problemlösung ihre Vorhersagen aus den Fallbeschreibungen basiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Simulationen für eine Automatische Problemlösung (IAR)-Konfiguration ausführen. Sie können auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Simulation abbrechen: Stoppen Sie eine laufende Simulation.
- Simulationsstatus aktualisieren: Überprüfen Sie den Status einer laufenden Simulation.
- Simulation löschen: Löschen Sie eine Simulationskonfiguration, aber nicht, während eine Simulation ausgeführt wird.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie eine IAR-Simulation.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Automatische Problemlösung** > **Simulationen** > **.**.

   b. Wählen Sie **Neu** oder **Neue Simulation erstellen** aus, wenn Sie keine vorhandene Simulation haben.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Simulation erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Simulationskonfiguration.
Konfiguration der automatischen Auflösung	Tabelle, die die zu simulierenden Datensätze enthält. Die Standardkonfiguration ist für Incidents.
Status	Simulationsstatus: ▪ **Bereit**: Die Simulation ist zur Ausführung bereit. ▪ **Wird ausgeführt**: Simulation wird ausgeführt. ▪ **Abgebrochen**: Simulation angehalten. ▪ **Abgeschlossen**: Simulation abgeschlossen. ▪ **Fehler**: Bei der Simulation ist ein Verarbeitungsfehler aufgetreten, die Simulation wird jedoch für den nächsten Satz von Datensätzen fortgesetzt.
Datensatzgruppe	Bedingung, die die in der Simulation ausgewerteten Datensätze identifiziert. Beispiel: **[Aktiv] [ist] [wahr]**. Diese Bedingung wird automatisch mit den Bedingungen ausgefüllt, die Sie in Ihrer Incident-Konfiguration angeben. Sie können die Bedingungen jedoch nach Bedarf ändern. **Hinweis:** Die Simulation von Datensätzen, die eine große Anzahl von Datensätzen zurückgeben, kann länger dauern. Um die Simulationszeit zu reduzieren, sollten Sie den Datensatz so ändern, dass er eine geringere Anzahl von Datensätzen zurückgibt. 50.000 ist das maximale Datensatzlimit für jeden Simulationslauf.

d. Wählen Sie **Speichern**.

2. Nachdem die neue Simulation erstellt wurde, wählen Sie **Ausführen**.
   Die Simulation kann je nach Anzahl der Datensätze etwas länger dauern. Nach Abschluss einer Ausführung werden das **aktuelle Lösungspotenzial** und andere Simulationsergebnisse angezeigt.
3. Um eine Uhrzeit und einen Zeitplan für die Ausführung der Simulation anzugeben, anstatt sie manuell auszuführen, wählen Sie **Geplante Aufgabe aktivieren**aus.
   Sie können die Simulation täglich, wöchentlich oder monatlich zu einem bestimmten Zeitpunkt in Stunden, Minuten und Sekunden ausführen. Nachdem Sie den Zeitplan eingerichtet haben, wählen **Sie Speichern**.
   Um die geplante Aufgabe abzubrechen, deaktivieren Sie **diese Simulation automatisch ausführen**.
   Für jede Simulationsausführung werden die folgenden Informationen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Simulationsergebnisse

Feld	Beschreibung
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Starts der Simulation.
Mal abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Endes der Simulation.
Fortschritt	Prozentsatz der durchgeführten Simulation.
Neueste trainierte Version	Versionsnummer des für die Simulation verwendeten ML-Modells (maschinelles Lernen).
Status	Status der Simulation: ○ Abgeschlossen: Die Ausführung der Simulation wurde abgeschlossen. ○ Bereit: Die Simulation ist zur Ausführung bereit. ○ Wird ausgeführt: Die Simulation wird ausgeführt. ○ Abgebrochen: Simulation angehalten. ○ Abgeschlossen: Simulation abgeschlossen. ○ Fehler: Bei der Simulation ist ein Fehler aufgetreten.
Datensätze insgesamt	Gesamtzahl der in der Simulation ausgewerteten Datensätze.
Auflösungsrate (%)	Prozentsatz der von der Simulation vorhergesagten Fälle, die aktive Absichten mit aktiven Themen übereinstimmen.

4. Zeigen Sie die Simulationsdetails der einzelnen Ausführung an, indem Sie auf den Link unter Ausführungen **> Startzeit klicken.**

Ausführungsdetails

Feld	Beschreibung
Lösungspotenzial	Prozentsatz der Incidents mit aktiven Absichten, die aktiven Themen zugeordnet sind.
Inaktive Themen	Virtual Agent Themen, die derzeit Absichten zugeordnet sind, die nicht aktiv und für Benutzer nicht sichtbar sind. Wählen Sie ein aktives Thema aus, indem Sie die Tabelle „Absicht zu Themenzuordnung“ in der IAR-Konfiguration verwenden, oder wechseln Sie zu Virtual Agent Designer, um das Thema zu aktivieren.
Zugeordnete Absichten: Aktiv	Absicht, die erfolgreich aus der Fallbeschreibung vorhergesagt wurde und in Ihrer Tabelle „Absicht zur Themenzuordnung“ aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Absichten: Inaktiv	Vorhergesagte Absichten, die in Ihrer Tabelle „Absicht zur Themenzuordnung“ verfügbar, aber nicht aktiv sind.
Keine Absichten gefunden	Die Beschreibung in den Datensätzen stimmte mit keiner der verfügbaren Absichten überein.
Nicht zugeordnete Absichten	Absicht, die erfolgreich aus der Fallbeschreibung vorhergesagt wurde, aber die Absicht selbst wurde der Tabelle „Absicht zur Themenzuordnung“ in der Konfiguration nicht hinzugefügt. Um die Abdeckung für diese Incidents zu erhöhen, fügen Sie der Tabelle diese zusätzlichen Absichten hinzu.

Automatische Problemlösung Konfigurationseinstellungen

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Konfigurationseinstellungen, die Sie für die Anwendung Automatische Problemlösung (IAR) verwenden können. Sie können beispielsweise den Status Ihrer Automatische Problemlösung -Konfigurationen anzeigen und entscheiden, jede Konfigurationseinstellung zu deaktivieren oder zu bearbeiten, um sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Die folgenden Tabellen zeigen die Konfigurationseinstellungen, die für verfügbar sind Automatische Problemlösung

Hinweis:

Um Ihre Einstellungen zu ändern, navigieren Sie zu **Alle > Automatische Problemlösung> Einstellungen**.

Aufgabenkonfiguration

Geben Sie die Tabellen, Standards und Aufgabenvorlagen während der Verarbeitung der Aufgabe an.

Einstellung	Definition
Tabelle	Name der Tabelle für die zu verarbeitende Anwendung Automatische Problemlösung.
Aufruftyp	Auslöser für die AnwendungAutomatische Problemlösung, entweder durch eine Geschäftsregel, wenn der Fall erstellt wird, oder durch eine API bei Bedarf.
Zuweisen an	Beauftragter für den Fall, der von der Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet wird.
Anforderer	Benutzer, der Unterstützung für das Problem anfordert.
Aufgabenzuweisungsvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn sie dem Benutzer zugewiesen wird.
Aufgabenlösungsvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn der Benutzer angibt, dass das Problem gelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenkonfiguration

Geben Sie die Tabellen, Standards und Aufgabenvorlagen während der Verarbeitung der Aufgabe an.

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
Aufgabenabschlussvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte während des Zwischenstatus festlegt, während der Konversations-Flow zum übereinstimmenden Thema ausgeführt wird.
Vorlage für nicht aufgelöste Aufgabe	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn der Endbenutzer Unterstützung durch einen Service Desk-Mitarbeiter anfordert.

Ein- und Ausstiegskriterien

Legen Sie die Ein- und Ausstiegskriterien für Probleme fest, die über eine IAR verarbeitet werden.

Einstellung	Definition
Eintrittsbedingungen	Datensätze, die für die Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet werden. Nur die Probleme, die der Eintrittsbedingung entsprechen, werden von der Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet.
Austrittsbedingungen	Bedingung, bei der die Anwendung Automatische Problemlösung die Verarbeitung stoppt, wenn der ML-Prozess abgeschlossen ist.

Modelleinstellungen für maschinelles Lernen

Wählen Sie die Modelle für maschinelles Lernen aus, die von IAR verwendet werden sollen. Wählen Sie eine Trainingssprache aus, die Sie verwenden möchten, und trainieren Sie das Modell bei Bedarf für die Absichtsidentifizierung. Das Modell für maschinelles Lernen enthält Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Niederländisch, Italienisch und Portugiesisch. Um neue Sprachen für einen Benutzer zu konfigurieren, fügen Sie die Sprache(n) in* Schulungsdetails*>* Schulungssprache *hinzu und wählen dann* Trainieren *aus. Optimieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell, um eine genauere Absichtsvorhersage zu erhalten, bevor Sie IAR aktivieren. Siehe Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU

Einstellung	Definition
Trainingssprache	Sprache, in der das Training des Modells für maschinelles Lernen durchgeführt werden muss.
Konfigurationssprachen	Übersicht über die Modelle für maschinelles Lernen, die der Konfiguration Automatische Problemlösung zugeordnet sind.
Neutrainingshäufigkeit	Intervall, in dem das maschinelle Modell mit den Trainingsdaten neu trainiert werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modelleinstellungen für maschinelles Lernen

Wählen Sie die Modelle für maschinelles Lernen aus, die von IAR verwendet werden sollen. Wählen Sie eine Trainingssprache aus, die Sie verwenden möchten, und trainieren Sie das Modell bei Bedarf für die Absichtsidentifizierung. Das Modell für maschinelles Lernen enthält Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Niederländisch, Italienisch und Portugiesisch. Um neue Sprachen für einen Benutzer zu konfigurieren, fügen Sie die Sprache(n) in* SchulungsdetailsSchulungssprache *hinzu und wählen dann* Trainieren *aus. Optimieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell, um eine genauere Absichtsvorhersage zu erhalten, bevor Sie IAR aktivieren. Siehe Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
Erweitert	Erweiterte Einstellungen, die Sie aktivieren können.
Vorhersagefelder	Liste der Felder, die als Eingabe für die Verarbeitung des Problems verwendet werden.
Vorverarbeitungserweiterung	Serverskript, um Daten zu bereinigen oder zu bearbeiten, bevor sie von APIs für maschinelles Lernen verarbeitet werden. Das Vorverarbeitungsskript ist nur verfügbar, wenn Sie die Einstellung Erweitert aktivieren.
Nachverarbeitungserweiterung	Serverskript zum Ausführen zusätzlicher Aktionen für die Ergebnisse von APIs für maschinelles Lernen. Das Nachverarbeitungsskript ist nur verfügbar, wenn Sie die Einstellung Erweitert aktivieren.

Einstellungen der KI-Suche

Einstellung	Definition
KI-Suche anwenden	AI Search-Ergebnisse, die geliefert werden, wenn keine relevanten Virtual Agent Themen gefunden werden.
Anwendung durchsuchen	Detaillierte Einstellungen für die KI-Suche, einschließlich Suchquelle, Anzahl der abzurufenden Suchergebnisse und mehr.
Suchergebnisportal	Portal, das in Links verwendet werden soll, während Benutzern Empfehlungen über einen beliebigen Antwortkanal bereitgestellt werden.
Anzeigethema der KI-Suche	Virtual Agent -Thema, das die KI-Suche durchführt und die Ergebnisse anzeigt.
EVAM-Definition	Definition, wie Suchergebnisse aus verschiedenen Datenquellen für Endbenutzer in Karten und Listen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Absicht für Themenzuordnungseinstellungen

Geben Sie Ihre Absicht und Themenzuordnung ein, um Ihre Auflösungen mit „wahr“ oder „falsch“ zu konfigurieren. Bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie zum Bearbeiten „wahr“ oder „falsch“ aus.

Einstellung	Definition
Zuordnung von Absicht zu Thema	Liste der Absichten und der zugehörigen Virtual Agent Themen. Wenn ein Problem erkannt wird, wird dem Benutzer das entsprechende Thema zur automatischen Lösung bereitgestellt.

Einstellungen der KI-Suche

Einstellung	Definition
KI-Suche anwenden	AI Search-Ergebnisse, die geliefert werden, wenn keine relevanten Virtual Agent Themen gefunden werden.
Anwendung durchsuchen	Detaillierte Einstellungen für die KI-Suche, einschließlich Suchquelle, Anzahl der abzurufenden Suchergebnisse und mehr.
Suchergebnisportal	Portal, das in Links verwendet werden soll, wenn Benutzern Empfehlungen über einen beliebigen Antwortkanal bereitgestellt werden.
Anzeigethema der KI-Suche	Virtual Agent -Thema, das die KI-Suche durchführt und die Ergebnisse anzeigt.
EVAM-Definition	Definition, wie Suchergebnisse aus verschiedenen Datenquellen für Endbenutzer in Karten und Listen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „iar_admin“ können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wohin die Lösungen geliefert werden sollen.

Wenn mindestens eine Absicht für die Themenzuordnung aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn AI Search aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Benutzer auch einen zusätzlichen Kommentar im Portal, in dem er aufgefordert wird, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden ebenfalls aktualisiert, um eine Vorschau der Themen der KI-Suche anzuzeigen, damit Endbenutzer eine bessere Vorstellung vom Inhalt der E-Mail erhalten.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- ***Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Service Portal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Administratorbenutzer auch Conversational Integration with Microsoft Teams on Slack installieren.***
- ***Um E-Mail als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der E-Mail-Versand in Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails.***
- ***Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die Twilio Notify-App und richten Sie die Conversational SMS Integration with Twilio ein.***

Einstellung	Definition
Nachverfolgungssequenz	Optionen zum Bereitstellen des Abwehrinhalts für Ihre Benutzer: • **Alle**: Stellt dem Benutzer den Abwehrinhalt über alle verfügbaren Antwortkanäle bereit. • **Erste Übereinstimmung**: Stellt den Abwehrinhalt über einen aktiven Kanal bereit, in dem der Benutzer verfügbar ist, in der durch die Antwortkanalliste definierten Reihenfolge.
Antwortkanäle	Liste der verfügbaren Antwortkanäle zum Senden von Abwehrinhalten an den Benutzer. Wenn Sie die **Nachverfolgungssequenz** auf **Erste Übereinstimmung**festlegen, bestimmt die Reihenfolge der Antwortkanäle den Kanal, der für die Kontaktaufnahme mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „iar_admin“ können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wohin die Lösungen geliefert werden sollen.

Wenn mindestens eine Absicht für die Themenzuordnung aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn AI Search aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Benutzer auch einen zusätzlichen Kommentar im Portal, in dem er aufgefordert wird, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden ebenfalls aktualisiert, um eine Vorschau der Themen der KI-Suche anzuzeigen, damit Endbenutzer eine bessere Vorstellung vom Inhalt der E-Mail erhalten.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- ***Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Service Portal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Administratorbenutzer auch Conversational Integration with Microsoft Teams on Slack installieren.***
- ***Um E-Mail als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der E-Mail-Versand in Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails.***
- ***Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die Twilio Notify-App und richten Sie die Conversational SMS Integration with Twilio ein.***

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
	dem Benutzer verwendet wird. Sie können die Reihenfolgennummer anpassen, um die Prioritätsreihenfolge zu ändern. Sie müssen die E-Mail-Eigenschaften einrichten, um E- **Mail** als aktiven Kanal festzulegen. Das Glide Virtual Agent-Plugin ist erforderlich, und Virtual Agent-Benachrichtigungen müssen aktiviert sein, um Chatbot als aktiven Antwortkanal festzulegen. Sie müssen Twilio Notify konfigurieren, um SMS als aktiven Antwortkanal festzulegen.
Erste Empfehlungs-E-Mail	E-Mail-Vorlage, die verwendet wird, um Benutzern den Abwehrinhalt bereitzustellen, wenn die Empfehlungen der KI-Suche gefunden werden.
Über Katalog übermittelte E-Mail	E-Mail-Vorlage, die verwendet wird, um Benutzer zu benachrichtigen, wenn ein Katalogelement aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „iar_admin“ können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wohin die Lösungen geliefert werden sollen.

Wenn mindestens eine Absicht für die Themenzuordnung aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn AI Search aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Benutzer auch einen zusätzlichen Kommentar im Portal, in dem er aufgefordert wird, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden ebenfalls aktualisiert, um eine Vorschau der Themen der KI-Suche anzuzeigen, damit Endbenutzer eine bessere Vorstellung vom Inhalt der E-Mail erhalten.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- ***Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Service Portal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Administratorbenutzer auch Conversational Integration with Microsoft Teams on Slack installieren.***
- ***Um E-Mail als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der E-Mail-Versand in Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails.***
- ***Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die Twilio Notify-App und richten Sie die Conversational SMS Integration with Twilio ein.***

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
	Empfehlungen der Anwendung Automatische Problemlösung übermittelt wird.
Notify-SMS-Telefon	Twilio Notify Telefonnummer, die für die Zustellung von SMS an Benutzer verwendet werden soll.
Erste Empfehlungs-SMS	SMS-Vorlage, die verwendet wird, um Benutzern den Abwehrinhalt bereitzustellen, wenn Empfehlungen für die KI-Suche gefunden werden.
Über Katalog übermittelte SMS	SMS-Vorlage, die verwendet wird, um Benutzer zu benachrichtigen, wenn ein Katalogelement aus Empfehlungen der Anwendung Automatische Problemlösung übermittelt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA und Erinnerungen

Sie können auswählen, ob Sie die SLA-Engine oder die Aufgaben-SLA verwenden möchten.

Einstellung	Definition
SLA-Engine verwenden	Aufgabenbasierte SLA-Engine, die zusätzliche Flexibilität und Funktionalität bietet.
Erinnerungen an automatische Auflösung	Liste der Erinnerungen und der E-Mail- und SMS-Vorlagen, die für die Zustellung von Erinnerungen verwendet werden. SLA-Prozentsatz, bei dem die Erinnerung mithilfe der E-Mail- und SMS-Vorlagen gesendet werden soll. Um automatische Lösungserinnerungen zu senden, müssen **Sie SLA-Engine verwenden** auf **true**setzen. **Hinweis:** Die SMS-Benachrichtigungsvorlage ist nur verfügbar, wenn die Notify-App installiert ist.
Aufgaben-SLA	Dauer, während der ein Problem der Anwendung Automatische Problemlösung zugewiesen ist, bevor es automatisch einem Servicemitarbeiter zugewiesen wird, wenn es noch nicht gelöst wurde.

Prüfung

Einstellung	Definition
Prüfung	Möglichkeit, Ihre Konfiguration zu überprüfen, bevor Sie **IAR aktivieren**auswählen.

Automatische Problemlösung -Diagnose-Chat

Admin-Benutzer können eine Chatkonversation initiieren, um Probleme mit den Einstellungen und Funktionen von Automatische Problemlösung zu beheben, wenn ein Problem auftritt, das nicht wie erwartet angegangen wurde.

Diagnose-Chat wird aktiviert

Um das Diagnosetool Automatische Problemlösung zu aktivieren, muss ein Administrator bestimmte Datensätze für eingeschränkten Aufruferzugriff in der Tabelle „Berechtigungen für eingeschränkten Aufruferzugriff“ auf **Zulässig** festlegen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die zuzulassenden Datensätze zu identifizieren:

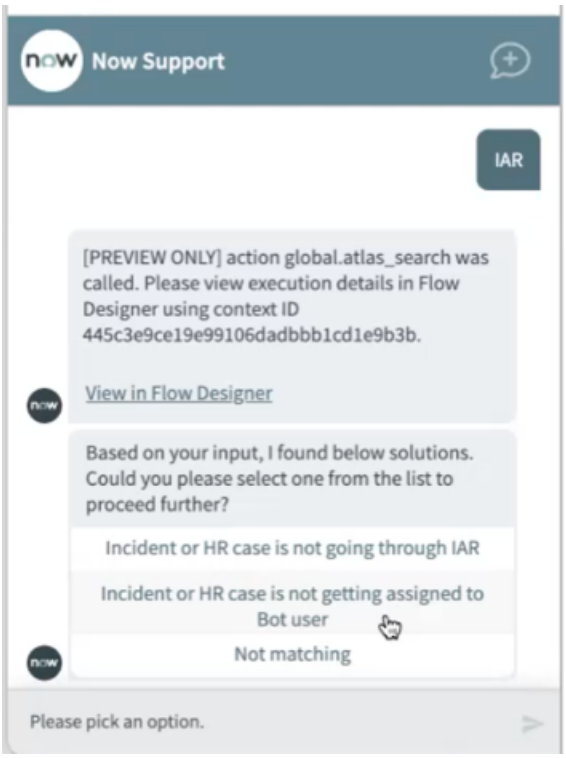
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**.
2. Filtern Sie die Datensätze nach `Source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (Skripteinbindung: IARIssueNotAssignedDiagnostic).
3. Navigieren Sie zu jedem Datensatz, und ändern Sie den Status in **Zulässig**.

Flows für Diagnosekonversationen

Der Administrator gibt im Chatfenster `IAR` ein, um eine Konversation über Automatische Problemlösungzu initiieren, und wählt dann eines von zwei Problemen aus:

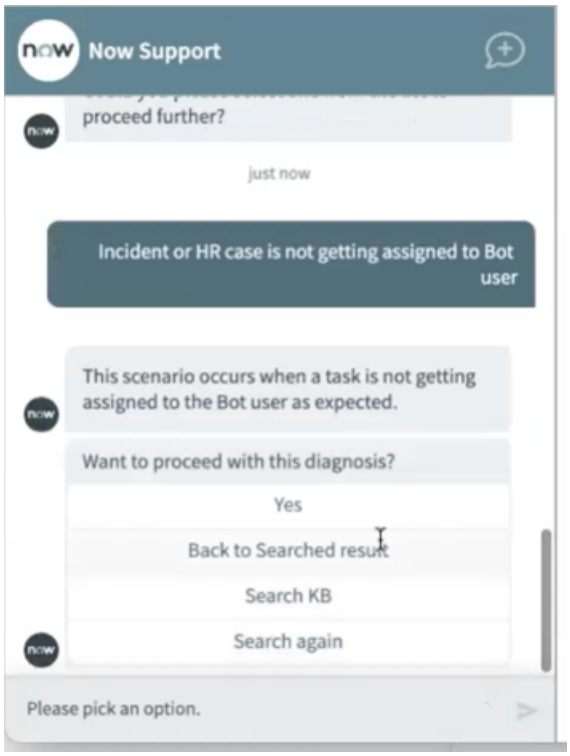
- Ein Incident oder Fall wird dem Bot-Anwender nicht zugewiesen.
- Ein Incident oder Fall durchläuft nicht Automatische Problemlösung.



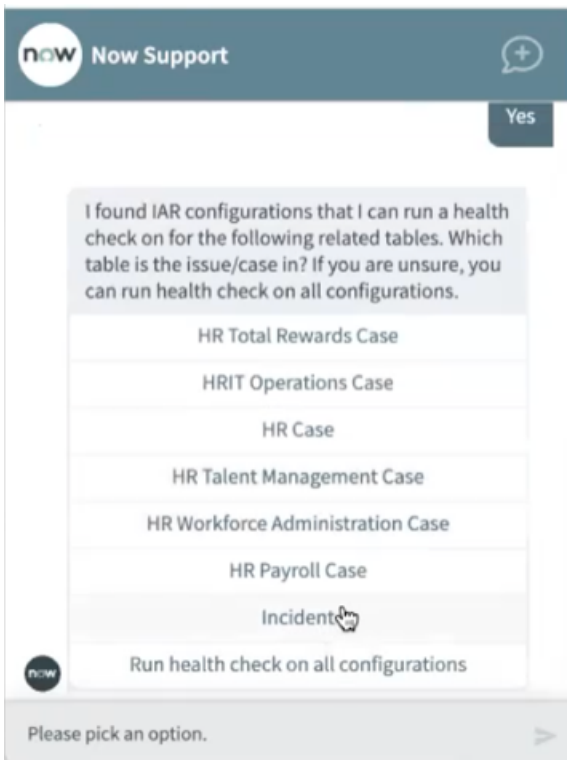
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Flow: Incident oder HR-Fall wird dem Bot-Benutzer nicht zugewiesen

1. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, kehren Sie zur Suche zurück, oder durchsuchen Sie KB-Artikel.



2. Wählen Sie die Art des Falls oder Incident aus, bei dem Sie Hilfe benötigen, oder suchen Sie in allen Automatische Problemlösung -Konfigurationen.



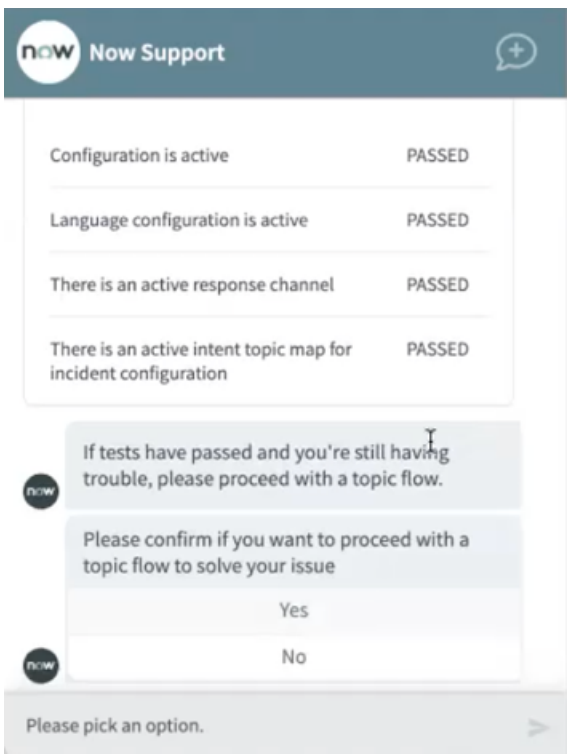
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Das Diagnosetool analysiert die Konfiguration und die Einstellungen von Automatische Problemlösung und zeigt die Ergebnisse an. Die Diagnose bestätigt die folgenden Bedingungen:
   - Der Vorhersageserver ist aktiv.
   - Es sind Automatische Problemlösung Konfigurationen vorhanden.
   - Die Konfigurationen sind aktiv.

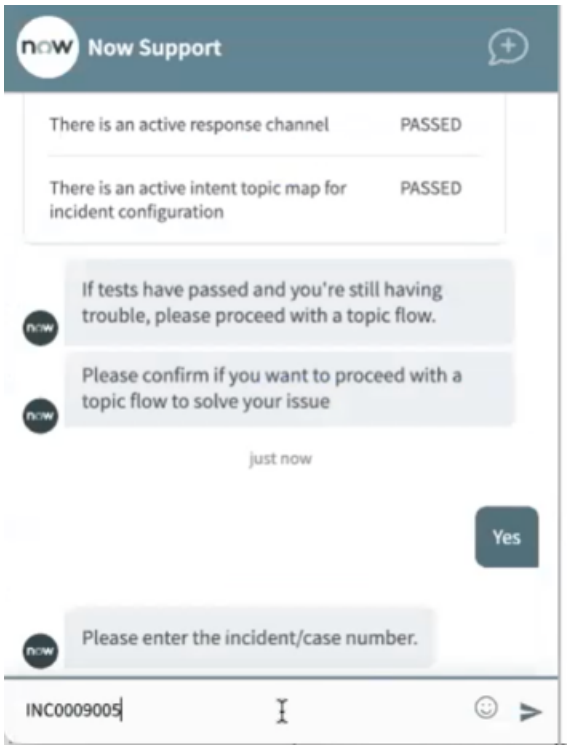
   Eine Integritätsprüfung für den ausgewählten Konfigurationstyp wird ebenfalls ausgeführt, um festzustellen, ob der Incident oder Fall ordnungsgemäß für Automatische Problemlösungkonfiguriert ist. Die Diagnose für einen Incident überprüft die folgenden Bedingungen:
   - Automatische Problemlösung Konfiguration ist aktiv.
   - Sprachkonfiguration ist aktiv.
   - Es ist ein aktiver Antwortkanal vorhanden.
   - Für die Incident-Konfiguration ist eine aktive Absichtsthemenzuordnung vorhanden.

   Die Diagnose für einen Fall überprüft zusätzlich, ob KI-Suche aktiviert wurde, und sucht nicht nach einer Intent-Themenzuordnung. Wenn alle Einstellungen korrekt sind und das Problem weiterhin besteht, kann der Benutzer die Konversation fortsetzen.



4. Geben Sie die Incident- oder Fallnummer ein, und bestätigen Sie, dass sie korrekt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Bot fordert Sie auf, die eingegebene Nummer zu bestätigen.

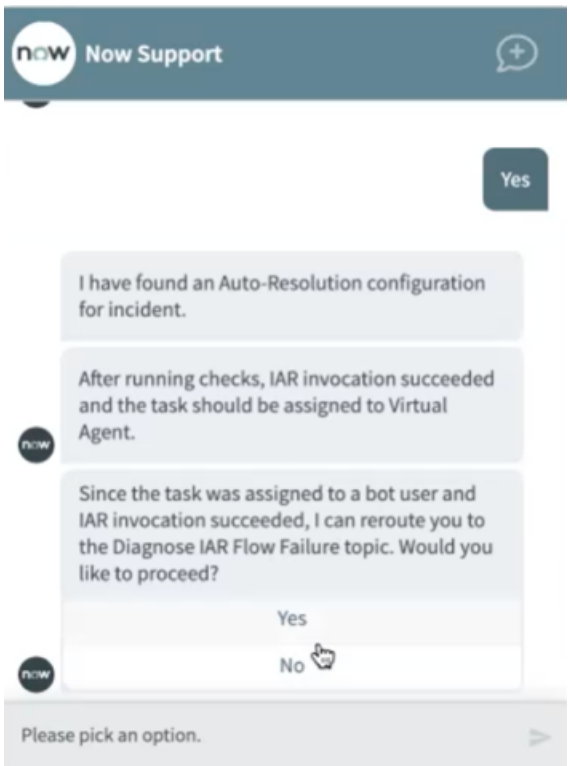
5. Das Diagnosetool analysiert das Problem, um festzustellen, ob die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
   - Die Auslöserbedingung in der Konfiguration stimmt mit den Incident- oder Fallwerten überein.
   - Die Business Rule-Reihenfolge ist die höchste.
   - Es gibt nur eine Auslöser-Business Rule für Automatische Problemlösung in der Incident- oder Falltabelle, und diese ist aktiv.

   Wenn die Vorschläge das Problem nicht lösen, können Sie eine weitere Analyse ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Flow: Ein Incident oder Fall wird nicht durchlaufen Automatische Problemlösung

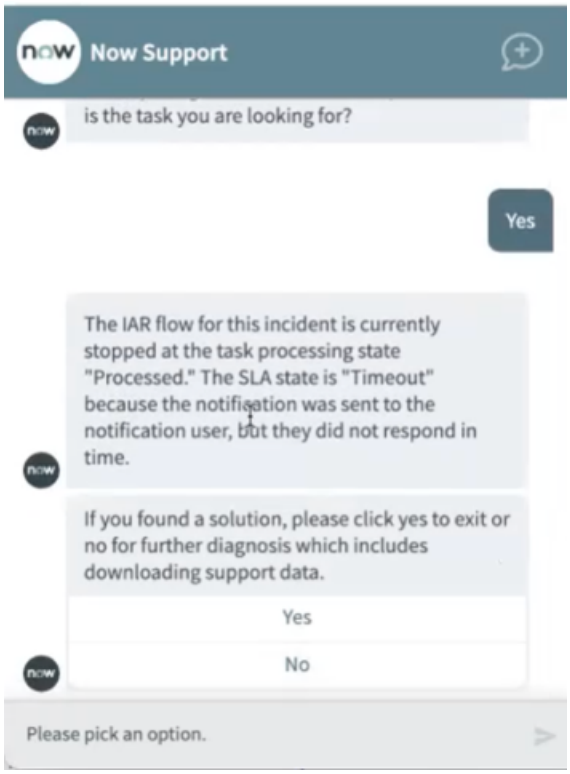
1. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, um mit Automatische Problemlösungmit der Diagnose eines Funktionsproblems fortzufahren.



2. Das Diagnosetool überprüft die folgenden Bedingungen:
   - Die Absichtsvorhersage war erfolgreich (nur Incidents).
   - Die Relevanz ist korrekt, und KI-Suche ist aktiv (nur Fälle).
   - Eine Benachrichtigung wurde gesendet.
   - Der Endbenutzer hat auf die Benachrichtigung geantwortet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einer dieser Prüfungen ein Problem erkannt wird, zeigt das Diagnosetool eine mögliche Lösung an. Geben Sie an, ob das Problem durch diese Lösungen gelöst wurde, oder führen Sie eine weitere Analyse durch.



Zugehörige Informationen

Conversational Interfaces-Diagnosetool

Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer

Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Sie können Themen entwerfen, die Ihren Benutzern helfen, häufige Arbeitsprobleme zu lösen oder sie durch Selbstbedienungsaufgaben zu führen.

Virtual Agent Konversationen werden in einem *Thema*definiert. Beim Erstellen eines Themas gibt es verschiedene Komponenten (Steuerungen), mit denen Sie die Logik einer Konversation sowie die Antworten erstellen können, die dem Benutzer angezeigt werden.

Virtual Agent kann entweder generative KI, Natural Language Understanding (NLU) oder Stichwörter verwenden, um die Anforderung des Benutzers mit der entsprechenden Konversation oder dem entsprechenden Thema abzugleichen. Sie können generative KI über Now Assist in Virtual Agent verwenden, um die Anforderung des Benutzers mit der gewünschten Konversation oder dem gewünschten Thema abzugleichen. Now Assist in Virtual Agent verwendet große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den Zeitaufwand für die Themenerkennung von Natural Language Understanding (NLU) zu reduzieren. Mit Now Assist in Virtual Agentkönnen Sie Ihre Modelle in Virtual Agent-Designertesten und veröffentlichen.

Bei der Stichwort-Themenerkennung ordnet der Themenautor Stichwörter dem Thema zu. Bei der NLU-Themenerkennung ordnet der Themenautor das Thema einer *Absicht* in einem NLU-Modell zu. Eine Absicht beschreibt, was der Benutzer erreichen möchte. Benutzeräußerungen werden mit Absichten abgeglichen, um das am besten geeignete

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thema für den Benutzer zu bestimmen. Die Zuordnung eines Themas zu einem Modell und einer Absicht wird als *Zuordnung*bezeichnet.

Wenn Sie ServiceNow NLU verwenden, wird [] in NLU-WorkbenchVirtual Agent-Designer integriert, sodass Sie Themen neuen oder vorhandenen Modellen und Absichten zuordnen können, ohne die Benutzeroberfläche zu verlassen. Darüber hinaus können Sie in Virtual Agent-Designerauch Äußerungen ändern, Modelle testen, trainieren und veröffentlichen.

Virtual Agent-Designer Themenseite

Wenn Sie Virtual Agent-Designeröffnen, werden auf der Zielseite „Themen“ die Objekte in Ihrer Instanz aufgelistet. Zu diesen Objekten gehören Themen, Themenblöcke, benutzerdefinierte Steuerelemente, Setupthemen und Small Talk-Themen. Auf der Seite „Themen“ können Sie auf diese Objekte in Virtual Agent-Designerzugreifen, sie erstellen und bearbeiten.

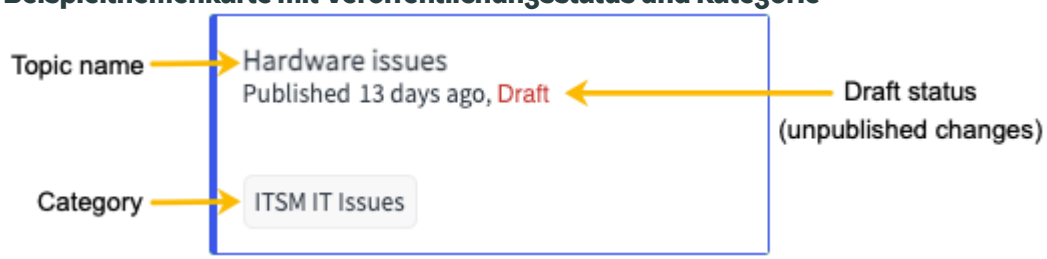
Sie können auch aktive Themen testen und eine Vorschau anzeigen, um sicherzustellen, dass sie wie vorgesehen funktionieren. Sie können Themen auch sortieren und suchen. Wenn Sie viele Themen haben, verwenden Sie die Sortierfilter, um die Themen schnell zu organisieren und zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Themenseite.

Jede Themenkarte identifiziert das Objekt und enthält die folgenden grundlegenden Informationen:

- Name: Objektname. Wenn das Objekt ein Themenblock oder ein benutzerdefiniertes Steuerelement ist, wird auch das Symbol für den Objekttyp angezeigt.
- Veröffentlichungsstatus: Zeit (Minuten, Stunden, Tage oder Monate), zu der das Element zuletzt veröffentlicht wurde, und Status. Der Status gibt auch an, ob das Objekt schreibgeschützt ist.

  Quellvorlage: Vorgefertigte Themen enthalten das Wort „ Vorlage “ im Namen. Sie können diese vordefinierten Konversationsvorlagen duplizieren und verwenden.
- Status Entwurf: Wenn Sie ein veröffentlichtes Element aktualisieren, es jedoch noch nicht erneut veröffentlicht haben, wird der Status Veröffentlicht als Entwurf markiert. Auf diese Weise können Sie die Elemente, die noch in Bearbeitung sind, schnell identifizieren.
- Geändert: Zeit (Minuten, Stunden, Tage oder Monate), zu der das Element zuletzt aktualisiert wurde.
- Kategorie: Typ der Gruppe, zu der das Thema oder Objekt gehört.

Beispielthemenkarte mit Veröffentlichungsstatus und Kategorie



Themeneigenschaften

Verwenden Sie die Registerkarte „ **Eigenschaften** “, um ein Virtual Agent -Objekt zu identifizieren und zu erfahren, wie es verwendet wird. Die Eigenschaften, die Sie angeben können, hängen von der in Ihrer Instanz verwendeten Methode der Themenerkennung ab: LLM, NLU oder Stichwörter. Wenn Sie beispielsweise NLU auf der Seite „ **Allgemeine**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen “ aktivieren, enthält die Registerkarte **Eigenschaften** Felder zum Identifizieren des NLU-Modells und der Absicht für das Thema. Oder wenn Sie Now Assist aktiviert haben und mit einem LLM-Thema arbeiten, enthält die Registerkarte **Eigenschaften** Felder dafür, was das Thema tun soll und welcher Assistent verwendet werden soll.

Verwenden Sie die Registerkarte Eigenschaften für Folgendes:

- Geben Sie den Namen und Typ des Objekts an, z. B. Thema, Themenblock, benutzerdefinierte Steuerungusw.
- Geben Sie den Modelltyp, den Zweck des Themas und die Assistenten an, die dieses Thema für Now Assist Kunden ausführen können.
- Steuern Sie, wer das Thema verwendet und über welche Kanäle es ausgeführt werden kann.
- Servicemitarbeiter-Variablen einem Thema zuordnen.
- Fügen Sie dem Thema Stichwörter hinzu, oder ordnen Sie das Thema einem ServiceNow NLU -Modell und einer Absicht zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Themeneigenschaften“..

Themen-Flow

Wenn Sie ein Thema, einen Themenblock oder ein benutzerdefiniertes Steuerelement erstellen oder aktualisieren, erstellen Sie den Konversations-Flow auf der Registerkarte „ **Flow** “. In der Standardansicht sieht der Flow wie ein Diagramm aus. Verwenden Sie die Steuerelemente für Benutzereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme, um den Flow zu definieren. Der Status des Themas und des NLU-Modells (falls verwendet) wird in der oberen rechten Ecke des Fensters angezeigt.

Die Option **Tabellenansicht** in Virtual Agent-Designer zeigt die Knoten in Ihrem Konversations-Flow als Tabelle und nicht als Diagramm an. Jeder Knoten wird in einer entsprechenden Zeile in der Tabelle identifiziert. Mithilfe dieser Tabellenzeilen können Sie Knoten hinzufügen, ändern und löschen.

Anstatt beispielsweise Steuerelemente per Drag-and-Drop auf die Canvas zu ziehen, können **Sie Neuen Knoten** hinzufügen auswählen, um einen Knoten in die entsprechende Zeile in der Tabelle einzufügen. Wenn Sie den Fokus auf eine bestimmte Zeile (einen bestimmten Knoten) legen, wird das entsprechende Eigenschaftenblatt für den Knoten angezeigt.

Beim Erstellen oder Aktualisieren Ihres Designs kann es hilfreich sein, mit der Option „ **Tabellenansicht** “ zwischen der Diagrammansicht und der Tabellenansicht zu wechseln. Wenn Ihre Konversation viele Knoten enthält, können Sie in der Tabellenansicht alle Knoten in Ihrer Konversation schnell überprüfen. Sie können die Option **Suchtabelle** verwenden, um einen bestimmten Knoten oder ein bestimmtes Steuerelement schnell zu finden.

Verwenden Sie diese Registerkarte für Folgendes:

- Entwerfen Sie den Flow Ihres Themas.
- Definieren Sie Skriptvariablen für ein Themaan.
- Verwenden Sie vom System abgeleitete Entitäten in Ihrem Thema.
- Fügen Sie Ihrem Themen-Flow knotenlose NLU-Entitäten hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Themen-Flow“..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLU-Modell- und Absichtszuordnungen

Wenn Sie NLU in Ihrer Instanz aktiviert haben, ist die Registerkarte **NLU-Absicht** für Ihre Themen in Virtual Agent-Designerverfügbar. Sobald Sie das Thema auf der Registerkarte **Eigenschaften** an ein Modell und eine Absicht gebunden haben, können Sie auf der Registerkarte **NLU-Absicht** Folgendes tun:

- Überprüfen und bearbeiten Sie Äußerungen und zugehörige Entitäten.
- Trainieren, testen und veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell.

  Testen Sie das Themenmodell mit Benutzeräußerungen, um festzustellen, ob es die entsprechende Absicht und das entsprechende Thema auslöst. Sie können auch die Entitätserkennung testen.

Hinweis:
Die Rolle virtual_agent_admin enthält die Rolle nlu_admin, mit der Themenautoren an ServiceNow -Modellen arbeiten können.

Weitere Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“..

Themensprachen

Die Registerkarte **Sprachen** zeigt den Übersetzungsstatus des Themas für Sprachen an, die in der Instanz aktiviert wurden. Wenn Sie NLU verwenden, können Sie auch die Sprachzuordnungen für dieses Thema überprüfen.

Verwenden Sie die Registerkarte **Sprachen**, um Folgendes zu tun:

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus für aktivierte Sprach-Plugins an.
- Zeigen Sie das Thema in einer bestimmten Sprache an, und testen Sie es.
- Bearbeiten Sie die Themenübersetzungen.
- Fordern Sie Themenübersetzungen in zusätzlichen Sprachen an.
- Zeigen Sie NLU-Sprachzuordnungen und Entitätszuordnungen an, oder ändern Sie sie.

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU -Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Registerkarte Themensprachen.

Virtual Agent-Thema entwerfen

Gehen Sie durch das Design eines Virtual Agent-Beispielthemas, das es Benutzern ermöglicht, die von ihnen übermittelten Incidents anzuzeigen. In dem Beispiel werden verschiedene Designsteuerelemente hervorgehoben, die zum Aufbau des Konversations-Flows verwendet werden können.

Mit den Tools und Funktionen von Virtual Agent können Sie Konversationen entwickeln, in denen viele Probleme behandelt werden, die ohne menschliches Eingreifen gelöst werden können. Sobald Sie sich mit dem Produkt und seinen Fähigkeiten vertraut gemacht haben, ist Ihre Produktivität eines der wichtigsten Werkzeuge für die Entwicklung von Gesprächen.

Um einen schnelleren Einstieg zu ermöglichen, sind die folgenden Ressourcen für Virtual Agentverfügbar:

Vorab erstellte Virtual Agent-Themen, Themenblöcke und ServiceNow-NLU-Modelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese vordefinierten Konversationen helfen Benutzern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in jedem Geschäftsbereich, z. B. beim Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder beim Bereitstellen von Antworten auf häufig gestellte Fragen. Duplizieren Sie die vorab erstellten Themen, die Sie verwenden möchten, und passen Sie sie dann für Ihre Organisation an.

Virtual Agent-Themenvorschläge

Verwenden Sie die App Themenvorschläge, um vorgefertigte Virtual Agent]-Themen zu identifizieren, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können. Themenvorschläge verwendet Intent Discovery, um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vordefinierte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, deren Erstellung nützlich wäre.

Erste Schritte mit dem Konversationsdesign

Verwenden Sie Virtual Agent-Designer -Steuerungen und wiederverwendbare Konversationselemente, um den Dialog für Ihre Konversationen zwischen Virtual Agent und dem Endbenutzer zu erstellen. Bevor Sie beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes tun:

Identifizieren Sie den Anwendungsfall für eine Konversation.

Legen Sie fest, wer ein Konversationsthema und das Ziel verwendet, z. B. die Lösung eines Benutzerproblems oder die Unterstützung bei einer Selfservice-Aufgabe. Identifizieren Sie nicht nur die wichtigsten Anforderungen für Ihr Thema, sondern auch die Informationen, die Sie vom Benutzer benötigen, um das Ziel zu erreichen.

Sie können beispielsweise Ihre Supportanforderungen im Zeitverlauf und andere verfügbare Metriken überprüfen, um häufige Probleme, Anwendungsfälle und Kundenanforderungen oder -ziele zu ermitteln. Von dort aus können Sie wiederkehrende Anforderungen oder Probleme vorhersagen, bei denen ein Virtual Agent helfen könnte.

Legen Sie die Struktur einer Konversation fest.

Identifizieren Sie beim Nachdenken über Ihren Konversations-Flow den direkten Pfad zur Lösung. Erwägen Sie dann alternative Pfade, in denen sich die Konversation abhängig von den vom Benutzer bereitgestellten Informationen verzweigen könnte. Überlegen Sie, wie mit jeder Verzweigung umzugehen ist und ob Benutzer zu einem früheren Punkt in der Konversation zurückkehren können.

Konversationen haben einen Anfang (die Begrüßung), eine Mitte und ein Ende, das eine Umfrage oder eine Incident-Nummer enthalten kann, die nachverfolgt werden soll. Überlegen Sie in der Mitte, wie der Benutzer je nach Problem möglicherweise das Thema wechseln muss.

Wenn Sie Natural Language Understanding (NLU) verwenden, sollten Sie Szenarien berücksichtigen, in denen ein Benutzer während einer Konversationssitzung das Thema wechseln möchte. Beispielsweise möchte ein Benutzer Themen möglicherweise vollständig ändern. Oder ein Benutzer wird abgelenkt und stellt eine Frage, die aus dem Kontext gerät, vielleicht um sich mit dem Virtual Agent in einen „Small Talk“ zu versetzen. Legen Sie fest, ob Sie den Benutzer, wenn er während der Konversation das Thema wechselt, die ursprüngliche Konversation fortsetzen lassen möchten.

Sie können auch die vorab erstellten Setupthemen, Konversationsthemen und Themenblöcke (wiederverwendbare Subflows, die bestimmte Designschritte

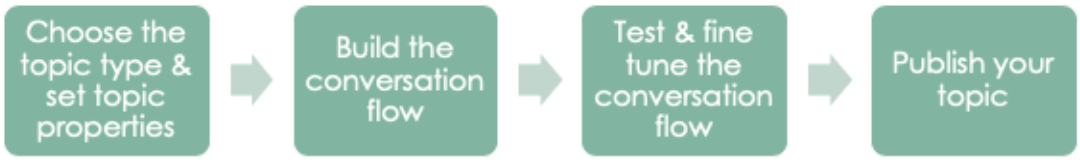
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Logik ausführen) überprüfen. Bestimmen Sie, ob Sie diese vorgefertigten Elemente verwenden können, und erwägen Sie, sie nach Bedarf anzupassen.

Machen Sie sich mit dem Designprozess in vertraut Virtual Agent-Designer

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen, umfasst der Designprozess die folgenden grundlegenden Schritte:

Themendesignprozess



Die Themeneigenschaften bestimmen die verschiedenen Arten, wie ein Thema entworfen und verwendet wird. Sie können beispielsweise steuern, wer das Thema verwendet, und Bedingungen festlegen, die sich darauf auswirken, wie oder wann das Thema verwendet wird. Wenn Sie ServiceNow Natural Language Understanding (NLU) verwenden, können Sie Ihrem Thema ein NLU-Modell und eine Absicht zuordnen. Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die Sie für verschiedene Objekte definieren, finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen, Wiederverwendbare Themenblöcke erstellenund Benutzerdefinierte Steuerungen erstellen.

Sie verfügen über Kenntnisse in den folgenden Bereichen (was Sie wissen sollten, bevor Sie beginnen).

- Allgemeine Kenntnisse der Plattform- und Anwendungstabellenstrukturen von ServiceNow.
- Wenn Sie NLU verwenden, müssen Sie verstehen, wie Absichten, Entitäten und Äußerungen in Ihren NLU-Modellen verwendet werden.
- Wenn Sie Skripts im Konversationsdesign verwenden, benötigen Sie Kenntnisse über HTML-, JavaScript- und REST-Integrationen.

Planen Sie die Struktur einer Konversation.

Der erste Schritt bei der Implementierung eines Virtual Agent-Themas ist die Entscheidung darüber, was durch das Thema abgedeckt wird. Berücksichtigen Sie die geplante Zielgruppe und was diese mit der Konversation erreichen soll. Für dieses Beispiel ist das Ziel dieses Themas, einen Flow zu erstellen, mit dem Endbenutzer den Status der von ihnen übermittelten Incidents anzeigen können. Das Thema beinhaltet eine Option, mit der der Benutzer einen Kommentar zu dem Vorfall hinzufügen kann.

Mit diesem Ziel vor Augen, benötigt das Thema die folgenden Elemente:

- Eingabeaufforderung zur Auswahl eines Incidents durch den Benutzer
- Ausgabe, die den Status des Incidents anzeigt
- Eingabeaufforderung, durch die der Benutzer gefragt wird, ob er einen Kommentar hinterlassen möchte
- Dienstprogramm-Steuerelement, um die Konversation bei dieser Antwort zu verzweigen
- Eingabeaufforderung zur Eingabe eines Kommentars durch den Benutzer
- Dienstprogramm-Steuerelement, um die Benutzereingabe als Kommentar in den Incident einzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

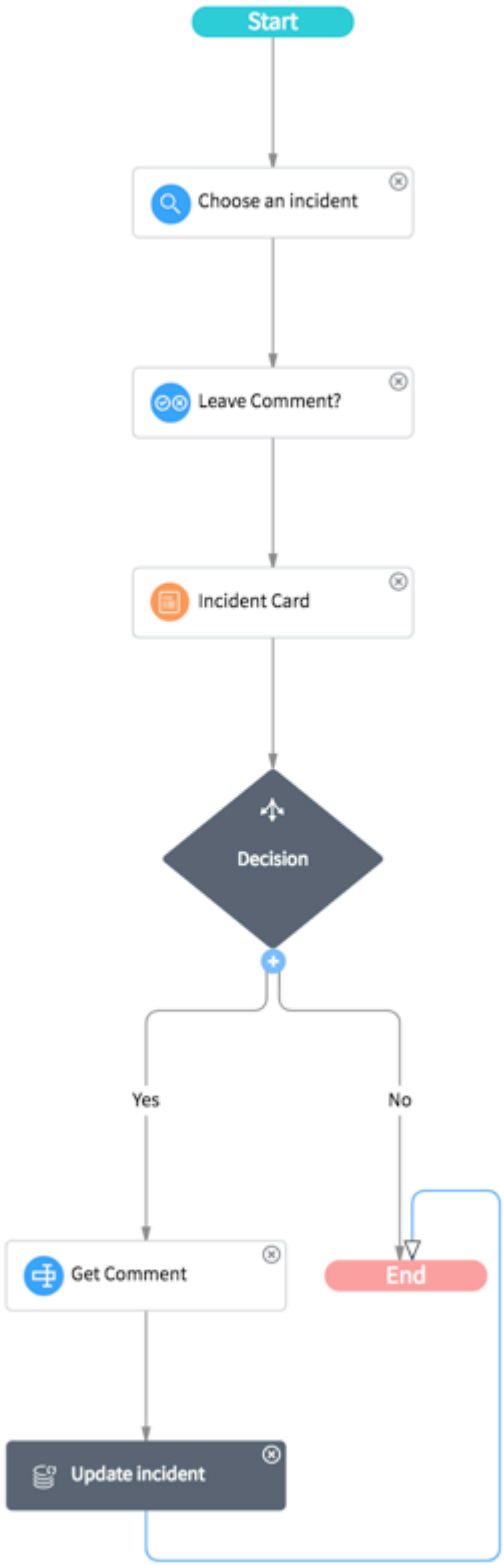
Bauen Sie den Gesprächsablauf mit Virtual Agent Steuerungenn auf

Die Konversation wird ähnlich wie der folgende Dialog-Flow aussehen.

Wichtig:
Dieser Flow soll Ihnen eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie ein abgeschlossener Flow aussieht. Beachten Sie, dass Sie Ihr Thema inkrementell erstellen und häufig testen, sodass es nicht erforderlich ist, zuerst das gesamte Layout zu erstellen. Stellen Sie sicher, dass Sie bei Ihren Tests sowohl die Funktionalität als auch die Benutzererfahrung berücksichtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein abgeschlossener Konversations-Flow



Konfigurieren von Steuerungen innerhalb des Gesprächs

Dieses Beispiel beginnt mit der Definition des Konversations-Flows in Virtual Agent-Designer, nachdem die Themeneigenschaften festgelegt wurden. Die Gespräch beginnt mit einem Startknoten und endet mit einem Endknoten.

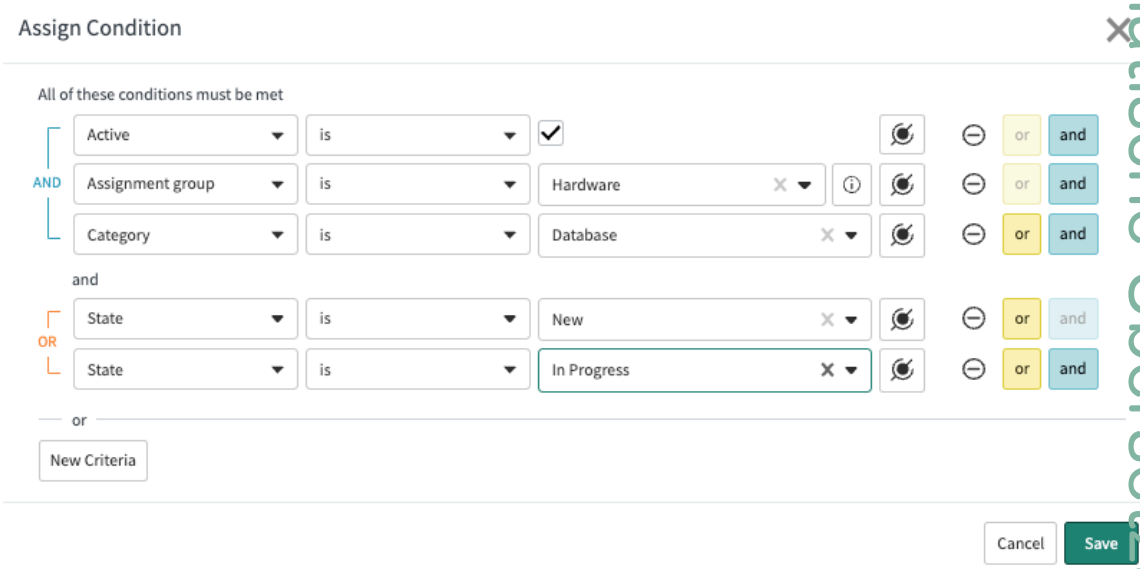
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Fügen Sie in Virtual Agent-Designerdem Konversations-Flow ein Steuerelement **Dynamische Auswahl** hinzu. Dieses Steuerelement wird verwendet, um den Vorfall auszuwählen.
   a. Geben Sie für die Eigenschaft **Knotenname**einen Incident wählen ein. Der Variablenname choose_an_incident wird automatisch für das Steuerelement generiert.
   b. Geben Sie in der Eigenschaft **Aufforderung** den Text ein, den der Benutzer sieht, bevor er einen Vorfall auswählt.
   c. **Wählen Sie in der** Eigenschaft Auswahl ausfüllen nach die Option *Datensatz*aus.
   d. Wählen Sie in der Eigenschaft **Tabelle** die Option *Incident [incident]*aus.
   e. **Wählen** Sie in der Eigenschaft Filterauswahl die Option **Bedingung** aus, und erstellen Sie eine Bedingung:
      - Aktiv ist „wahr“ UND Zuweisungsgruppe ist „Hardware“ UND Kategorie ist „Datenbank“.

        UND

      - Status ist „Neu“ ODER Status ist „In Bearbeitung“.

Ein Beispiel für einen Bedingungsgenerator

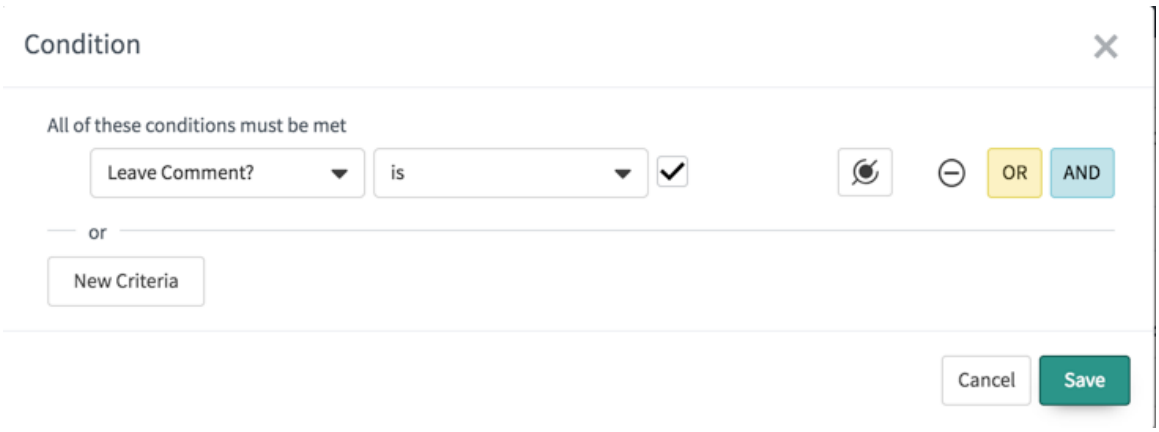


2. Fügen Sie ein Steuerelement *Karte* zum Ablauf hinzu. Dieses Steuerelement zeigt Informationen aus dem Datensatz an, der im vorherigen Schritt von der **dynamischen Auswahl** ausgewählt wurde.
   a. Geben Sie Statuskarte für die Eigenschaft **Knotenname** ein.
   b. **Wählen** Sie in der Eigenschaft Kartentyp die Option *Datensatz*aus.
   c. In der Eigenschaft **Datensatz** wählen Sie *Einen Vorfall auswählen*. Diese Auswahl bezieht sich auf das im vorherigen Schritt erstellte Steuerelement Dynamische Auswahl, sodass die angezeigten Daten aus dem dort ausgewählten Datensatz stammen.
   d. Wählen Sie im Feldsteuerelement ein **Feld** aus. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind die verfügbaren Felder des ausgewählten Datensatzes. In diesem Fall sehen Sie die Felder in der Vorfallstabelle.
   e. Nachdem ein Feld ausgewählt wurde, klicken Sie auf die Option *Feld hinzufügen*, um der Karte zusätzliche Felder hinzuzufügen. Um Felder aus der Karte zu löschen, klicken Sie auf das Löschsymbol rechts neben den entsprechenden Feldern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Hinzufügen eines *booleschen* Steuerelements zum Ablauf. Mit diesem Steuerelement wird der Kunde zu eine Antwort auf eine Ja/Nein-Frage aufgefordert. In diesem Fall prüft das Steuerelement, ob der Benutzer einen Kommentar zum ausgewählten Incident-Datensatz hinterlassen möchte.
   a. `Kommentar eingeben?` für die Eigenschaft **Knotenname**. Der Variablenname `leave_comment_` wird für das Steuerelement automatisch generiert.
   b. Geben Sie In der Eigenschaft **Eingabeaufforderung** den Text ein, den der Benutzer vor der Eingabeaufforderung sieht. Fragen Sie in diesem Fall Benutzer, ob sie einen Kommentar über den Incident hinterlassen möchten.
4. Hinzufügen eines Steuerelements *Entscheidung* zum Ablauf. Diese Steuerung verzweigt das Gespräch in zwei mögliche Pfade. Der Pfad, dem das Gespräch folgt, hängt von der Wahl ab, die der Benutzer im vorherigen Schritt getroffen hat.
   a. Es gibt keine Eigenschaften für das Entscheidungssteuerelement, aber es gibt Eigenschaften in den Verzweigungen unterhalb der Entscheidung. Standardmäßig gibt es einen einzigen Zweig mit der Bezeichnung *Immer*. Klicken Sie auf das blaue Plus-Symbol unten in der Entscheidungskontrolle. Eine zweite Verzweigung mit der Bezeichnung *Immer*wird angezeigt.
   b. Klicken Sie auf eine der Verzweigungen, um auf die Eigenschaften für diese Verzweigung zuzugreifen.
   c. Ändern Sie den Namen in `Kommentar hinterlassen`.
   d. Wählen Sie in der Bedingungseigenschaft die Option **Bedingung** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung zu erstellen, wie im folgenden Screenshot gezeigt.



   Wenn der Wert von **Kommentar hinterlassen?** auf *true* gesetzt ist, ist diese Bedingung erfüllt. Diese Variable ist die Variable aus dem Booleschen Steuerelement im vorherigen Schritt. Wenn der Benutzer an der Eingabeaufforderung *Ja* auswählt, folgt die Konversation dieser Verzweigung.
   e. Klicken Sie auf die andere Verzweigung der Entscheidung, um auf die Eigenschaften für diese Verzweigung zuzugreifen.
   f. Ändern Sie den Namen in `Kein Kommentar`.
   g. Wählen Sie in der Bedingungseigenschaft die Option **Bedingung** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung zu erstellen, wie im folgenden Screenshot gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn der Wert von **Kommentar hinterlassen?** auf *false* gesetzt ist, ist diese Bedingung erfüllt. Diese Variable ist die Variable aus dem Booleschen Steuerelement im vorherigen Schritt. Wenn der Benutzer an der Eingabeaufforderung *Nein* auswählt, folgt die Konversation dieser Verzweigung.

h. Einer der beiden Zweige, die Sie angelegt haben, zeigt auf den **Endknoten** des Gesprächs. Der zweite Zweig sollte ebenfalls zu diesem Knoten führen. Klicken Sie auf den Pfeil am unteren Rand dieser Verzweigung, und ziehen Sie ihn auf den **Endknoten**.

5. Hinzufügen eines Steuerelements **Texteingabe** zum Gesprächszweig *Kommentar hinterlassen*. Dieses Steuerelement wird verwendet, um vom Benutzer Texteingaben anzufordern.

a. Geben `Sie Kommentar abrufen` für die Eigenschaft **Knotenname** ein. Der Variablenname `get_comment` wird für das Steuerelement automatisch generiert.

b. Geben Sie In der Eigenschaft **Eingabeaufforderung** den Text ein, den der Benutzer vor der Eingabeaufforderung sieht. In diesem Fall fragen Sie den Benutzer nach dem Text des Kommentars.

c. Optional können Sie einen Wert in eingeben **Erweitert** > **Bestätigungsnachrichten** > **Bestätigung des Eingabeabschlusses** gesteuert. Dieser Wert erscheint, nachdem der Benutzer einen Kommentar eingegeben hat.

6. Fügen Sie der Konversation unter dem Steuerelement „ *Kommentar* abrufen“ ein Steuerelement **„Datensatzaktion“** hinzu. Dieses Steuerelement wird verwendet, um den in das vorherige Steuerelement eingegebenen Text als Kommentar zu dem ausgewählten Ereignis hinzuzufügen.

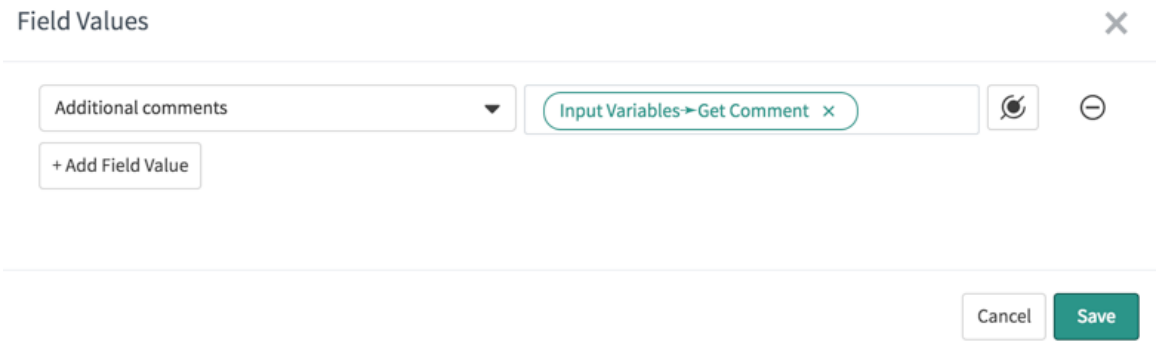
a. Geben Sie `Incident aktualisieren` für die Eigenschaft **Knotenname** ein.

b. In der Eigenschaft **Aktionstyp** wählen Sie *Einen Datensatz aktualisieren*.

c. In der Eigenschaft **Datensatz** wählen Sie *Einen Vorfall auswählen*. Diese Auswahl bezieht sich auf das im vorherigen Schritt erstellte Steuerelement „ *Dynamische Auswahl* “, sodass der dort ausgewählte Datensatz derjenige ist, der von diesem Steuerelement für Datensatzaktionen aktualisiert wird.

d. In der Eigenschaft **Feld** klicken Sie *Feld hinzufügen*. Sie können im angezeigten Popup-Fenster Werte auswählen und Feldern aus diesem Datensatz zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie in der Liste das Feld *Zusätzliche Kommentare* aus.

f. Klicken Sie auf das Datenpillenauswahl-Symbol ( ) und wählen Sie dann die Eingabevariable *Kommentar* abrufen aus der Liste aus. Diese Option bezieht sich auf den Wert, den der Benutzer im vorherigen Schritt im Steuerelement **Texteingabe** eingegeben hat.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Gespräch testen

Verwenden Sie die Schaltfläche **Test**, um den Flow der Konversation zu testen. Zeigen Sie Themen während des gesamten Designprozesses oft in einer Vorschau an, um Fehler oder unerwartetes Verhalten schnell zu finden. Weitere Informationen zum Identifizieren und Beheben von Problemen mit Themen finden Sie unter Virtual Agent-Thema debuggen.

Virtual Agent-Thema erstellen

Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um Virtual Agent-Themen (Konversationen) zu erstellen und zu ändern. Erstellen Sie Ihr Thema, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, z. B. die Erfüllung der Anforderungen eines Benutzers oder die Unterstützung eines Benutzers beim Abschluss einer Aufgabe.

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Überprüfen Sie Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.
- Konfigurieren Sie die Einstellungen Virtual Agent. Wenn Sie beispielsweise Natural Language Understanding (NLU)-Themen erstellen, konfigurieren Sie die NLU-Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren. Wenn Sie LLM-Themen (Major Language Model) erstellen, aktivieren Sie Now Assist in Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
- Planen Sie Ihre Konversation, bevor Sie beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema entwerfen.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich befinden, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM Themen erstellen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Bereich „ **ITSM Virtual Agent Conversations** “ befinden (und nicht im Bereich für das Modell [ITSM NLU für Virtual Agent Conversations). Details finden Sie unter Ändern Sie den Anwendungsbereich in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Thema befindet sich im Status „Inaktiv“, bis Sie es veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung eines Themas wird der Themenstatus auf „Aktiv“ gesetzt, und das Thema wird automatisch für Ihre Virtual Agent-Clients bereitgestellt.

Der Thementyp Large Language Model (LLM) ist im Vergleich zur Verwendung von Natural Language Understanding schneller und einfacher einzurichten. Sie müssen für Ihren Virtual Agent nicht NLU Absichten auswählen oder NLU Modelle trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themenerkennung in Virtual Agent.

Wenn NLU aktiviert ist, wird der Abschnitt Natural Language Understanding (NLU) einrichten auf der Seite „Themeneigenschaften“ angezeigt. Sie können diesen Abschnitt verwenden, um das zugehörige NLU Modell und die Absicht für das Thema anzugeben. Sie können optional auch Stichwörter angeben, die Virtual Agent als Fallback verwenden kann, wenn NLU keine übereinstimmende Absicht und kein passendes Thema zurückgibt. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding (NLU)-Themenerkennung in Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die Option **Erstellen**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Themenerstellung“..
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Flow** den Konversations-Flow.

Flow-Schritte	Beschreibung
Steuerungen hinzufügen	So erstellen Sie den Themen-Flow: **a.** Wählen Sie die Steuerelemente für Benutzereingaben, Bot-Antworten oder Dienstprogramme aus der Palette aus, und legen Sie sie auf der Canvas ab. Wenn Sie der Canvas ein Steuerelement hinzufügen, wird es zu einem Knoten im Konversations-Flow. **b.** Füllen Sie für jeden Knoten das entsprechende Eigenschaftenblatt aus. Wählen Sie in der Kopfzeile des Themas **Speichern**aus. In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung „Wird gespeichert...“ angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird danach 4 Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann geschlossen werden, indem Sie in der Nachricht auf das **X** klicken. Weitere Informationen zu den einzelnen Steuerelementen und den entsprechenden Eigenschaften, die Sie definieren, finden Sie unter Benutzereingaben, Bot-Antwortenund Dienstprogramme. Achten Sie beim Hinzufügen von Steuerungen auf ein gelbes Warnabzeichen oder ein rotes Fehlerabzeichen in der Ecke der Steuerung. Die Zahl auf dem Abzeichen gibt die Anzahl der Probleme in dieser Kontrolle an, z. B. fehlende obligatorische Informationen im Eigenschaftenblatt. (Durch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow-Schritte	Beschreibung
	Hervorheben eines Abzeichens oder des Banners „Unvollständig“ oben auf dem Eigenschaftenblatt werden die Elemente angezeigt, die korrigiert werden müssen.)
Verschieben Sie einen Knoten	Wählen Sie den Knoten aus, ziehen Sie ihn an die neue Position im Flow und wählen **Sie Speichern**aus.
Löschen Sie einen Knoten	Wählen Sie das **X** in der oberen rechten Ecke des Knotens aus. Wählen Sie in der Kopfzeile des Themas **Speichern**aus. In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung „Wird gespeichert...“ angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird danach 4 Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann geschlossen werden, indem Sie in der Nachricht auf das **X** klicken. **Hinweis:** Sie können keinen Knoten löschen, der eine Skriptvariable enthält, die von nachfolgenden JavaScript-Ausdrücken im Flow verwendet wird. Außerdem können Sie einen Entscheidungsknoten nur löschen, wenn er eine einzelne Verzweigung aufweist.

6. Wählen Sie in der Kopfzeile **Test** aus, um Ihr Thema in einem Chat-Fenster zu testen.
   Sie können die Testergebnisse auf den angrenzenden Registerkarten überprüfen. Ausführliche Informationen finden Sie unter LLM-Thementests und Testen NLU/Stichwortthemen.

   Wenn der Bereich Now Assist, die Anwendung Microsoft Teamsoder die Anwendung Slack für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich**, **Vorschau in Microsoft Teams**oder **Vorschau in Slack** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps für Unternehmen.

7. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, wählen Sie in der Themenkopfzeile das Symbol „ ⋮ “) und dann **Speichern**aus.
   Das Thema befindet sich im Status „Inaktiv“, bis Sie es veröffentlichen.
   In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung „Wird gespeichert...“ angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird danach 4 Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann geschlossen werden, indem Sie in der Nachricht auf das **X** klicken.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Thema, um es auf Ihren Virtual Agent-Clients bereitzustellen. Der Themenstatus ändert sich in aktiv.

Wenn Sie ein Thema erstellt haben, das in bestimmten Kontexten (Umgebungen) häufig verwendet wird, sollten Sie das Thema als Teil der standardmäßigen oder benutzerdefinierten Chat-Experience heraufstufen.

NLU -Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer

ServiceNow® -Modellgruppen helfen Ihnen, die Lokalisierung von Themen und Natural Language Understanding (NLU)-Modellen einfacher zu verwalten. Sie können Virtual Agent Themen direkt aus Virtual Agent-Designereiner neuen oder vorhandenen Modellgruppe zuordnen.

Ein Thema ist eine Virtual Agent -Konversation. Benutzer finden die entsprechende Konversation entweder mithilfe der Stichwort- oder NLU -Themenerkennung. Wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLU für die Themenerkennungverwenden, bedeutet dies, dass Ihr Thema einer Absicht NLU zugeordnet ist, die potenzielle Benutzeräußerungen und andere Informationen enthält. Wenn ein Thema einer Absicht *zugeordnet* ist, wird es dieser Absicht zugeordnet. Ein NLU -Modell ist eine Gruppe zugehöriger Absichten.

Wenn Sie ein Thema erstellen oder bearbeiten und ServiceNow NLU aktiviert ist, können Sie in Virtual Agent-DesignerFolgendes tun:

- Ordnen Sie das Thema einem vorhandenen Modell und einer vorhandenen Absicht zu.
- Ordnen Sie das Thema einem vorhandenen Modell zu, und erstellen Sie eine Absicht.

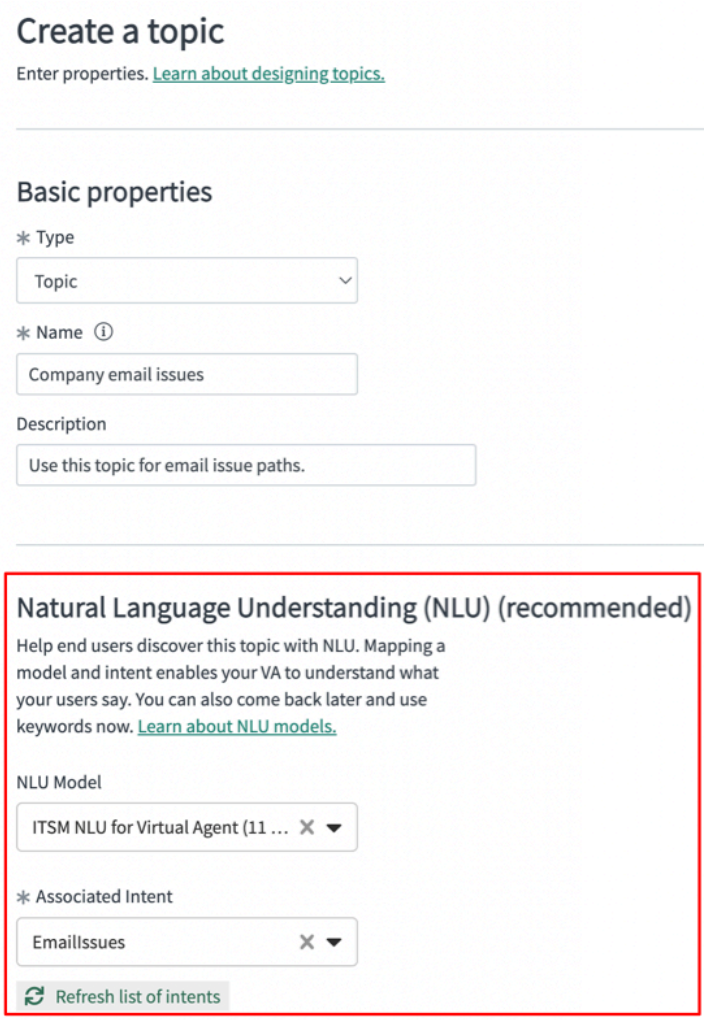
  Zuordnungen werden auch für alle Sprachen erstellt, die in den NLU Einstellungen aktiviert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren.

- Erstellen Sie das Thema, und ordnen Sie es einem neuen Modell und einer neuen Absicht zu.

  Wenn in den NLU Einstellungen mehr als eine Sprache aktiviert wurde, werden in der neuen Modellgruppe automatisch Zuordnungen für sekundäre Sprachen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Themenzuordnung zu einer mehrsprachigen NLU Modellgruppe.

Beispielsweise können Sie beim Erstellen eines Themas das Modell NLU und die zugehörige Absicht auswählen. Im folgenden Thema „Unternehmens-E-Mail-Probleme“ ist das ausgewählte Modell aus der Dropdown-Liste „NLU-Modell“ das Modell **ITSM NLU for Virtual Agent (11 Sprachen)**. Nach Auswahl des Modells NLU wird die Absichtsliste aktualisiert, und Sie können Ihre bevorzugte Absicht auswählen. Mit dieser Aktion wird die Absicht NLU diesem Thema zugeordnet. Sie können die Auswahl für Modell und Absicht NLU später bei Bedarf über die Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



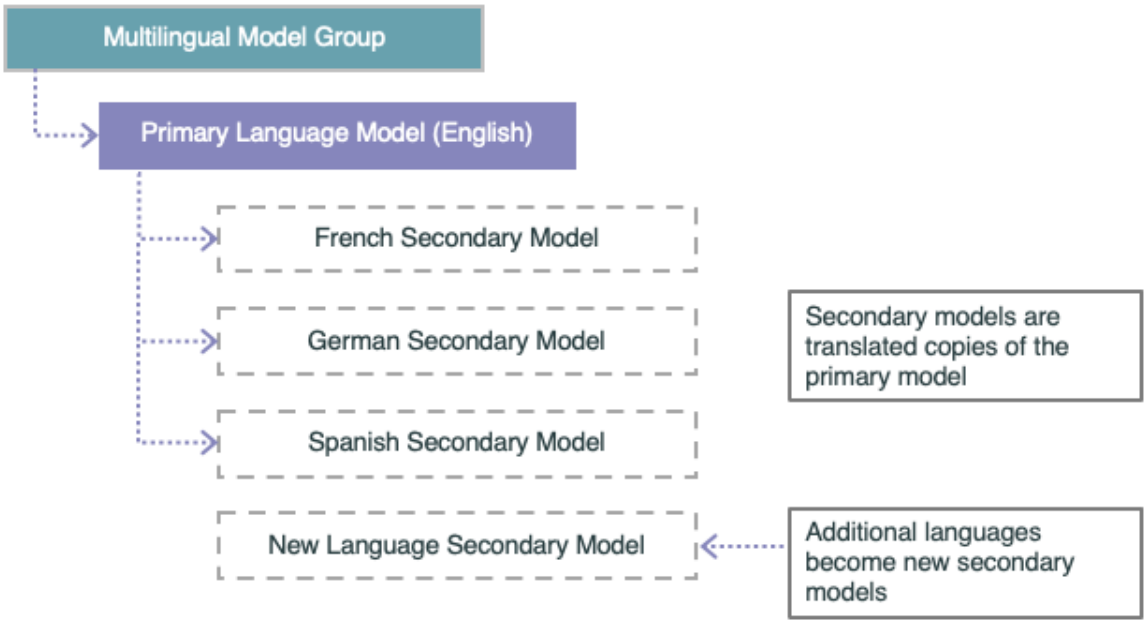
Themenzuordnung zu einer mehrsprachigen NLU Modellgruppe

Wenn Sie ein Thema einer mehrsprachigen Modellgruppe in Virtual Agent-Designerzuordnen, werden die Themenzuordnungen für aktivierte Sprachen automatisch eingerichtet.

Modellgruppen enthalten ein primäres Sprachmodell, z. B. Englisch, und sekundäre Sprachmodelle. Sekundäre Modelle sind übersetzte Kopien des primären Modells, wobei jedes sekundäre Modell eine andere Sprache verwendet. Jede unterstützte Sprache kann die primäre Sprache für ein primäres Modell oder die sekundäre Sprache für ein sekundäres Modell sein. Die Sprache spiegelt sich im Modellnamen wider. Zum Beispiel FR für Französisch, DE für Deutsch, JA für Japanisch und ES für Spanisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

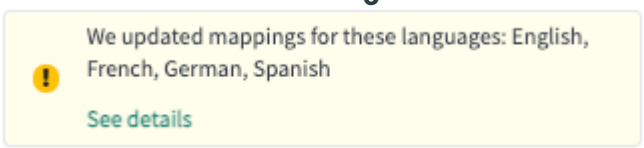
Mehrsprachige Modellgruppen enthalten ein primäres Sprachmodell und mehrere sekundäre Sprachmodelle



Sie können die Modell- und Absichtszuordnungen auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas anzeigen oder ändern. Sie können die sekundäre Sprachzuordnung auf der Registerkarte „ **Sprachen** “ des Themas überprüfen.

Da der sekundäre Modellinhalt nur eine übersetzte Kopie des primären Modellinhalts ist, müssen die sekundären Sprachzuordnungen immer auf dieselbe Modellgruppe wie die primäre Sprache verweisen. Wenn Sie eine Sprache in einem Thema einem Modell zuordnen, das Teil einer mehrsprachigen Modellgruppe ist, werden aus diesem Grund alle Themenzuordnungen aktualisiert, um die Sprachmodelle in dieser Gruppe zu verwenden. Virtual Agent-Designer informiert Sie über die Änderung.

Aktualisierte NLU-Zuordnungsnachricht



Hinweis:
Sie können einsprachige Modelle einem Thema zuordnen, solange kein Konflikt mit den entsprechenden Sprachmodellen in der Gruppe besteht.

Wenn Sie eine Modellgruppe in NLU-Workbencherstellen, können Sie die primäre Sprache angeben. Wenn Sie ein Modell in Virtual Agent-Designererstellen, wird die primäre Sprache durch die Sprache der Benutzersitzung bestimmt. Wenn Sie beispielsweise ein neues Modell in einer Benutzersitzung auf Deutsch erstellen, ist die primäre Sprache der Modellgruppe Deutsch.

Modellgruppen erleichtern die Verwaltung Ihrer Themen. Weitere Informationen zu NLU-Modellgruppen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .

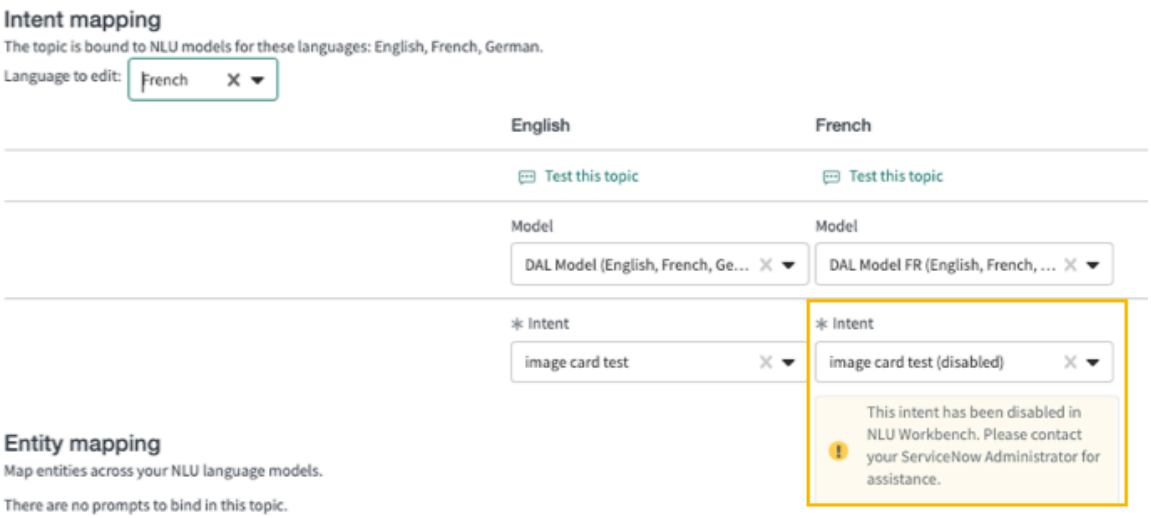
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein Modell nur eine einzige Sprache enthält, wird diese Sprache als primäre Sprache betrachtet. Das Thema wird nur dem Modell und der angegebenen Absicht zugeordnet. Wenn in den NLU Einstellungen mehr als eine Sprache aktiviert wurde, werden diese Sprachen dem Modell nicht zugeordnet. Um das Thema in anderen Sprachen zu verwenden, ordnen Sie sie auf der Registerkarte **Sprachen** manuell anderen Modellen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem sekundären NLU -Modell ein Thema zu.

Umgang mit deaktivierten Absichten in einem Modell

Wenn eine Absicht für die primäre Sprache innerhalb der Modellgruppe deaktiviert ist, wird die primäre Absicht in Virtual Agent-Designerals deaktiviert angezeigt. Wenn die primäre Sprache deaktiviert ist, wird die Absicht weiterhin dem Thema zugeordnet, aber alle sekundären Absichten werden ebenfalls als deaktiviert angezeigt. Dies liegt daran, dass die sekundären Sprachen immer von der primären Sprache innerhalb eines Modells abhängig sind. Wenn eine Absicht für eine oder mehrere sekundäre Sprachen deaktiviert ist, bleiben die anderen Sprachen aktiv. Virtual Agent-Designer zeigt Messaging an, um anzugeben, dass einige Absichten derzeit deaktiviert sind.

Thema mit deaktivierter Absicht „Französisch“ auf der Registerkarte „Sprachen“.



Um die Themenerkennung für die Sprache zuzulassen, aktivieren Sie die Absicht in NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Sekundäre Modellabsichten aktivieren oder deaktivieren .

Modellkonflikte vermeiden

Um Konflikte zu vermeiden, zeigt Virtual Agent-Designer möglicherweise nicht alle vorhandenen Modelle an, wenn Sie Themen erstellen oder ändern. Virtual Agent-Designer führt Folgendes aus:

- Zeigt nur Modellgruppen an, die Sprachmodelle enthalten, die die aktuelle Sitzung des Benutzers widerspiegeln.
- Zeigt eine Warnung an, wenn die ausgewählte Modellgruppe Sprachzuordnungen aufweist, die vorhandene Sprachzuordnungen ändern, unabhängig davon, ob es sich um eine andere Modellgruppe oder ein einsprachiges Modell handelt.
- Ordnet Absichten in jedem Sprachmodell in der Gruppe automatisch dem Thema zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellt sicher, dass keine doppelten Modellnamen oder Absichtsnamen verwendet werden.
- Wenn ein Thema einer mehrsprachigen Modellgruppe zugeordnet ist, blendet einsprachige Modellgruppen auf der Registerkarte **NLU** -Sprachzuordnung aus.

Wenn Sprachen in einem Thema Absichten in mehr als einer Modellgruppe zugeordnet werden, können Konflikte auftreten. Eine Absicht kann nur einem Thema zugeordnet werden. Wenn diese Situation auftritt, wenn Sie versuchen, ein Thema zu veröffentlichen, zeigt Virtual Agent-Designer eine Fehlermeldung an.

Ändern Sie NLU-Äußerungen und -Entitäten für ein Virtual Agent -Thema

Zeigen Sie NLU-Äußerungen für ein Virtual Agent -Thema auf der Registerkarte „ **NLU-Absicht** “ in Virtual Agent-Designeran, testen und ändern Sie sie.

Vorbereitungen

Wenn das Thema derzeit keinem Modell und keiner Absicht zugeordnet ist, ist die NLU-Registerkarte nicht verfügbar. Geben Sie auf der Registerkarte **Eigenschaften** in Virtual Agent-Designerein Modell und eine Absicht an.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **NLU-Absicht** an.
3. Auf der Registerkarte **Äußerungen** können Sie Folgendes tun:
   - Geben Sie eine neue Äußerung in das Feld ein, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf das Stiftsymbol, um eine Äußerung zu bearbeiten.

   Wenn Sie mit den Änderungen fertig sind, klicken Sie auf **Speichern**.
4. **Wahlweise:** Ordnen Sie Entitäten Wörtern in Äußerungen zu.
   Entitäten stellen den Kontext für die Aktion dar. Beispielsweise können gängige Branchenbegriffe als Entitäten definiert werden, um den Kontext zu verdeutlichen. Universelle Systementitäten können bekannte Elemente wie Datum und Uhrzeit oder Währung enthalten. NLU kann definierte Entitäten mit Benutzereingaben abgleichen, um die Werte in Slots zu füllen. Es gibt fünf Arten von Entitäten, die Sie definieren können. Ausführliche Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten .
5. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben, können Sie das Modell auf dieser Registerkarte trainieren, testen und veröffentlichen.

Fügen Sie NLU einem vorhandenen Stichwortthema hinzu

Erstellen und ordnen Sie eine NLU -Modellgruppe und eine Absicht für das Thema aus Virtual Agent-Designerzu.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie NLU für die Instanz in Virtual Agent – Allgemeine Einstellungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Thema.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Eigenschaften** aus.
4. Führen Sie im Feld **NLU-Modell** einen der folgenden Schritte aus:

   Hinweis:
   Wenn das **NLU** -Modellfeld nicht angezeigt wird und Sie Now Assist aktiviert haben, stellen Sie sicher, dass Sie kein LLM-Thema ausgewählt haben. Navigieren Sie zurück zur Seite „Themen“, und wählen Sie ein Thema aus, dessen **Modelltyp** auf **NLU/Stichwörter**festgelegt ist.

   - Wählen Sie ein vorhandenes Modell aus.
   - Wählen **Sie Modell** erstellen aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen.
     a. **Geben Sie** im Feld Modellname einen Namen für die neue Modellgruppe ein.
     b. Akzeptieren Sie im Feld **Absichtsname** den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.

     Hinweis:
     Neue Modelle werden im Status **Entwurf** erstellt.

5. Führen Sie im Feld **Zugeordnete Absicht** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie eine vorhandene Absicht aus.
   - Wählen **Sie Absicht** erstellen aus, um eine neue Absicht zu erstellen.

     Akzeptieren Sie im Feld **Absichtsname** den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.
6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Stichwörter** Schlüsselsätze oder Begriffe ein, die Benutzer eingeben, um die Konversation mit dem Virtual Agentzu initiieren.
   Drücken Sie **Eingabe** nach jedem Satz. Stichwörter werden auch für Sprachen verwendet, die derzeit in NLUnicht verfügbar sind.
7. Wählen Sie die Registerkarte **NLU-Absicht** aus, fügen Sie dann Äußerungen hinzu und ordnen Sie ihnen Entitäten zu.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Äußerungen finden Sie unter NLU-Absicht erstellen . Weitere Informationen zum Definieren von Entitäten finden Sie unter Entitäten .
8. Nehmen Sie weitere Änderungen auf der Registerkarte **Flow** vor, z. B. die Zuordnung von Entitäten zu einem Knoten oder das Hinzufügen von Entitäten als Eingabevariablen für das Thema.
9. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, wählen Sie in der Kopfzeile des Themas **Speichern** aus.

Ergebnisse

Das geänderte Thema befindet sich im inaktiven Status, bis Sie es veröffentlichen.

Fügen Sie einem Thema knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen hinzu

Sie können knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen zu einem Thema hinzufügen, wenn NLU für Virtual Agentaktiviert ist. Diese Variablen können aus NLU-Service Provider-Vorhersagen gefüllt oder außerhalb des Themenbereichs bereitgestellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein benutzerdefiniertes Steuerelement einen Benutzer zur Eingabe eines Datums auffordert und der Benutzer ein Datum in seiner ersten Äußerung erwähnt hat, können Sie dies erfassen, ohne den Benutzer erneut aufzufordern. Verwenden Sie Eingabesteuerungen, um den Benutzer aufzufordern, wenn er nicht mit Slots gefüllt ist.

Weitere Informationen zu NLU -Entitäten finden Sie unter Entitäten . Weitere Informationen zu Systementitäten finden Sie unter NLU -Systementitäten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **Flow** an.
3. Klicken Sie in der Seitenleiste Variablen auf das **Eingabe-** Plus-Symbol.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dialogfeld „Eingabevariable hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Eingabetypen	Datentyp der Eingabe. Die Felder im Dialogfeld ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl. ○ **Zeichenfolge**: Alphanumerischer Text. Zeigt das Feld **Eingabeformat** an. Wählen Sie je nach Datentyp Nur-Text oder eine entsprechende Regel aus. ○ **Wahr/Falsch**: Boolescher Wert, entweder „Ja“ oder „Nein“. ○ **Datum/Uhrzeit**: Datum und/oder Uhrzeit. Zeigt das Feld **Eingabeformat** an. ○ **Statische Auswahl**: Definierte Benutzerauswahlmöglichkeiten. Zeigt **Anzeigename** und **Wert an, um Feldpaare zu speichern**. ○ **Dynamische Auswahl**: Auswahl von Tabellendatensätzen. Zeigt die Felder **Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach**, **Tabelle**und **Filterauswahl** an. Der Wert kann entweder bedingt oder geskriptet sein. Details finden Sie unter Geben Sie Datentypen in Virtual Agent Themen ein.
Name	Name der Variablen für die Entität. Variablennamen müssen innerhalb des Bereichs eines Themas eindeutig sein. Der Name wird bei der Verwendung in Dot-Walking als Variable angezeigt.
NLU-Entität	Die dem Knoten zugeordnete NLU-Entität. Dies kann eine vorgefertigte Entität Virtual Agent sein, die Sie in das Modell importieren, eine Systementität (z. B. DAUER, ZEIT oder GELD) oder eine benutzerdefinierte Entität, die Sie erstellt haben.
Eigenschaften des Zeichenfolgendatentyps	
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Benutzer bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Benutzer das erwartete Format

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	nicht eingibt, weist eine Fehlermeldung darauf hin, dass das Format nicht gültig ist, und fordert den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: ○ Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) ○ E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Benutzername), einem @-Symbol und einer Domäne besteht. ○ IP-Adresse (IPv4, IPv6): Datenkommunikationsbereitstellungsformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. ○ Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standard-Telefonnummernformat. ○ URL: Webadressformat ○ Benutzerdefiniert: Skript, das eine Textvalidierungsregel für ein benutzerdefiniertes Textformat und die zugehörigen Fehlermeldungen bereitstellt, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. **Hinweis:** Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate und IP-Adressfeldtypen.
Eigenschaften des Datentyps „Datum/Uhrzeit“.	
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: ○ **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an ○ **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an ○ **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Eigenschaften des Datentyps „Statische Auswahl“.	
Auswahlmöglichkeiten [Für Datentyp „Statische Auswahl“]	Geben Sie zwei oder mehr Auswahlmöglichkeiten wie folgt ein: ○ **Anzeigename**: Kurzer Ausdruck oder Text, der dem Benutzer für diese Auswahl angezeigt wird. ○ **Zu speichernder Wert**: Die Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Eigenschaften des Datentyps „Dynamische Auswahl“.	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variablen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. ○ **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.
Tabelle	Wenn Sie **Datensatz** als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten ausgewählt haben, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
[Nur Datensatzwerte]	
Auswahlmöglichkeiten filtern [Nur Datensatzwerte]	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. ○ **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Namenswert-Paar wird als Zeichefolgenobjekt gespeichert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   NLU-Entitäten werden neben Themeneingabevariablen in der Seitenleiste Variablen angezeigt.

Hinweis:

Sie können einen mit Slots gefüllten Wert entfernen, um den Benutzer erneut aufzufordern (die Bindung zum ursprünglichen Eingabewert aufheben). Weitere Informationen finden Sie unter `vaInputs.myvar.unbindEntity();` Methode in Virtual Agent Skripts.

Verzweigen Sie eine Virtual Agent -Konversation mit einem Entscheidungsdienstprogramm

Ihre Konversationen müssen je nach Eingaben oder Auswahlmöglichkeiten des Endbenutzers möglicherweise verzweigt werden. Verwenden Sie das Entscheidungsdienstprogramm, um die Konversation zu verzweigen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zum Entscheidungsdienstprogramm finden Sie unter Entscheidungsdienstprogramm.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **Flow** an.
3. Ziehen Sie das **Entscheidungsdienstprogramm** auf die Leinwand.

   Der Knoten für das Dienstprogramm **Entscheidung**, der dem Canvas hinzugefügt wurde, weist standardmäßig eine einzelne Verzweigung mit dem Namen **Immer** auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Steuerelement für **boolesche** Benutzereingaben einfügen, werden Sie aufgefordert, ein **Entscheidungsdienstprogramm** direkt nach dem booleschen Knoten auf der Canvas hinzuzufügen. Wenn Sie **Ja** in der Eingabeaufforderung des Entscheidungsdienstprogramms des booleschen Knotens auswählen, werden automatisch zwei Verzweigungen mit den Namen `True` und `False`generiert. Die beiden Verzweigungsbedingungen werden automatisch über den Bedingungsgenerator festgelegt.

4. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) unter dem Knoten.
   Eine zweite Verzweigung mit dem Namen **Immer** wird unter dem Knoten des Entscheidungsdienstprogramms hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) unter dem Knoten, um zusätzliche Verzweigungen hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf eine Verzweigungsbezeichnung, und geben Sie dann die Verzweigungseigenschaften im Formular an.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Verzweigung.
Bedingung	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für das Verfolgen dieser Verzweigung in der Konversation. Die Bedingung muss als true bewertet werden. ○ **Bedingung**: Verwenden Sie Condition builder , um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. ○ **Skript**: Verwenden Sie den Skript-Editor, um ein Skript zu erstellen oder zu bearbeiten, das eine Bedingungsanweisung enthält.

7. Definieren Sie die Eigenschaften für jede Verzweigung im Entscheidungsdienstprogramm.
8. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, klicken Sie in der Kopfzeile des Themas auf **Speichern**.

Fügen Sie eine Header-Karte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein

Wenn Sie ein Virtual Agent -Thema erstellen, können Sie Bilder und YouTube-Videos in die Benutzereingabesteuerungen „Statische Auswahl“ und „Dynamische Auswahl“ einbeziehen.

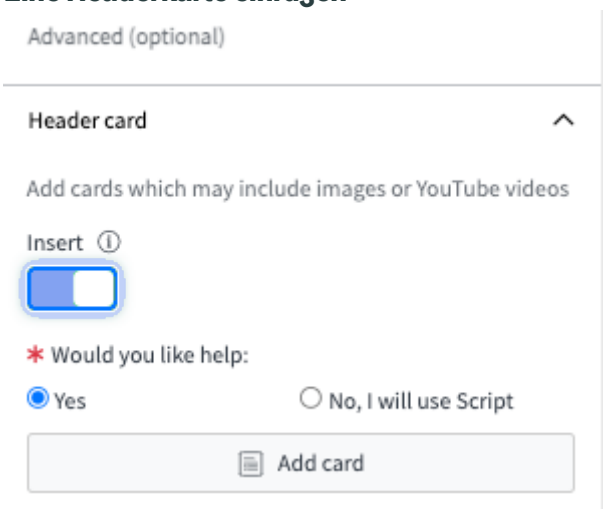
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** und öffnen Sie ein Thema, oder erstellen Sie ein neues.
2. Ziehen Sie auf der Registerkarte Flow ein Steuerelement für die Benutzereingabe vom Typ „Statische Auswahl“ oder „Dynamische Auswahl“ auf die Canvas.
3. Wechseln Sie auf dem Blatt Eigenschaften zu **Erweitert (optional)**und erweitern Sie dann den Abschnitt **Header-Karte**.
4. Verschieben Sie den Umschalter **Einfügen**, um ihn zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Headerkarte einfügen



5. Um ein Bild oder Video ohne Codierung hinzuzufügen, wählen Sie **Ja**.
   Wählen Sie alternativ **Nein, ich werde Skript verwenden aus**. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Skript** hinzufügen, um ein Skript bereitzustellen. Anschließend sind Sie fertig.
6. Klicken **Sie auf Karte hinzufügen**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dialogfeld „Karte hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Kartentyp	Typ der Header-Karte: ○ Großes Bild mit Text ○ Kleines Bild mit Text ○ Youtube-Videokarte Die Felder im Dialogfeld ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl.
Titel	Bild- oder Videotitel. Sie können ihn direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert bereitzustellen.
Titellink	Die URL, die für den Hyperlink des Videotitels verwendet werden soll. Sie können ihn direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert bereitzustellen. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Titel als Nur-Text angezeigt. Dieses Feld ist nur für die Youtube-Videokartenoption verfügbar.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Bilds oder Videos.
URL-Link zum Bild	URL-Link für das Bild. Sie können ihn direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert bereitzustellen. Sie können auch auf **Bild** hochladen klicken, um das Bild hochzuladen. Dieses Feld ist nur für die Optionen für große und kleine Bildkarten verfügbar.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, bildschirmlesbarer Text, der das Bild beschreibt. Es wird für Barrierefreiheitsprogramme verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur für die Optionen für große und kleine Bildkarten verfügbar.
Youtube-Video-ID	Die alphanumerische Zeichenfolge am Ende der YouTube-URL. Beispiel: In der URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I lautet die YouTube-Video-ID AacDp2mUQ1I. Dieses Feld ist nur für die Youtube-Videokartenoption verfügbar.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie den Anwendungsbereich in Virtual Agent-Designer

Legen Sie den Anwendungsbereich fest, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM Themen erstellen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Bereich „ **ITSM Virtual Agent Conversations** “ befinden (und nicht im Bereich für das NLU-Modell [ITSM für Virtual Agent Conversations).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ in der Navigationsleiste das Globussymbol aus.
3. Wählen Sie **Anwendungsbereich**und dann den entsprechenden Bereich für Ihre Konversationen aus. Wählen Sie beispielsweise **HR Service Delivery Virtual Agent Conversations**aus.

Hinweis:
Wenn Sie die Domänentrennung verwenden, können Sie die Domäne ändern, in der Sie arbeiten. Wählen Sie **Domänenbereich: global** aus, um die Domäne zu ändern. Alle innerhalb einer Domäne erstellten Themen sind auf Benutzer dieser Domäne beschränkt. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Virtual Agent.

Ergebnisse
Wenn der Bereich nicht Global ist, wird das Globussymbol mit einem roten Ring angezeigt: . Wählen Sie es erneut aus, um den Umfang zu ändern.

Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema

Verwenden Sie die Seitenleiste Variablen, um Skriptvariablen für ein Thema zu definieren. Skriptvariablen können Informationen speichern, die in Tabellen ServiceNow nicht zu finden sind. Diese Informationen können dann an anderer Stelle in einem Thema geteilt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Schreiben von Skripts für Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie auf der Seite „Themen“ ein vorhandenes Thema, oder erstellen Sie ein neues.
   Auf der Registerkarte **Flow** wird der Konversations-Flow angezeigt.
3. Klicken Sie in der Seitenleiste Variablen auf das **Skript-** Plus-Symbol.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dialogfeld „Skriptvariable hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Variablenname	Name der Variable. Der Name unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung. Leerzeichen im Namen werden durch einen Unterstrich ersetzt.
Standardwert	Standardwert für die Variable Sie können entweder einen statischen Wert oder ein Skript verwenden, das einen dynamischen Wert für diese Variable angibt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Small Talk-Thema erstellen

Erstellen Sie Small Talk-Themen, in denen Virtual Agent eine lockere Konversation mit Anwendern führen kann. Ein Small Talk-Thema bietet eine Antwort auf eine beiläufige Frage, die Benutzer während einer Konversation stellen könnten, z. B. nach Uhrzeit oder Datum. Ein Small Talk-Thema kann jederzeit innerhalb einer Konversationssitzung auftreten und muss nicht mit der ursprünglichen Konversationsabsicht verknüpft sein.

Vorbereitungen

Definieren Sie die entsprechende Absicht für ein Small Talk-Thema im entsprechenden NLU-Modell.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Small Talk-Themen sind NLU-basierte Konversationen, die von der ursprünglichen Bot-Konversation abweichen, normalerweise um Antworten oder Informationen zu allgemeinen Fragen bereitzustellen, die Endbenutzer stellen könnten. Sie können beispielsweise Small Talk-Themen erstellen, die das aktuelle Wetter oder die aktuelle Uhrzeit angeben. Wenn Benutzer über ein Small Talk-Thema mit dem Bot interagieren, können sie zum ursprünglichen Konversationsthema zurückkehren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **+ Erstellen.**
3. Wählen Sie für Typ die Option **Small Talk**aus.
4. Befolgen Sie die Schritte zum Erstellen eines Themas, einschließlich der NLU-bezogenen Eigenschaften.
   Beachten Sie Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie die Themeneigenschaften auf der Seite „Eigenschaften“ festlegen, legen Sie die folgenden NLU-Eigenschaften für das Small Talk-Thema fest:

Feld	Beschreibung
NLU-Modell	Modell, das die Absicht für dieses Small Talk-Thema definiert
Zugehörige Absicht	Im NLU-Modell für dieses Small Talk-Thema definierte Absicht.

- Wenn Sie Ihr Small Talk-Thema fertigstellen, denken Sie daran, es zu veröffentlichen, sobald es fertig ist und Ihren Virtual Agent-Clients bereitgestellt werden kann.

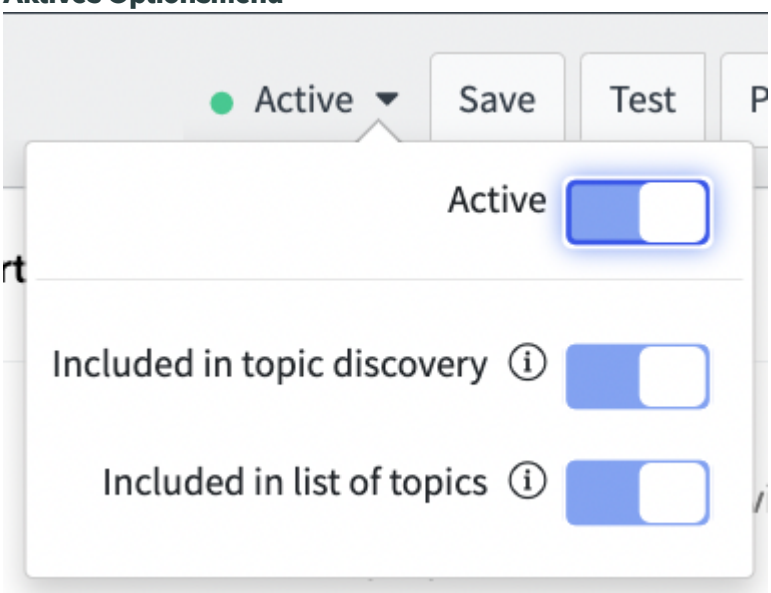
Steuern Sie die Themenerkennung und -sichtbarkeit

Administratoren und Themenautoren können Virtual Agent aktivieren, um Themen zur Verwendung in Chats zu erkennen, ein Thema in die Liste aufzunehmen, die Benutzer sehen, oder beides. Die Themen können Setupthemen und Small Talk-Themen sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Virtual Agent-Designer enthält zwei Optionen in der Option **Aktiv** der Kopfzeile.

Aktives Optionsmenü



Administratoren oder Themenautoren können diese Optionen verwenden, um die aktiven Themen wie folgt zu verwalten:

- Schließen Sie das Thema in die Themenerkennung ein.

  Durch Auswahl von **In**Themenerkennung enthalten können Administratoren oder Themenautoren Virtual Agent aktivieren, um das Thema mithilfe der Stichwort- oder Natural Language Understanding (NLU) -Erkennung zu erkennen.

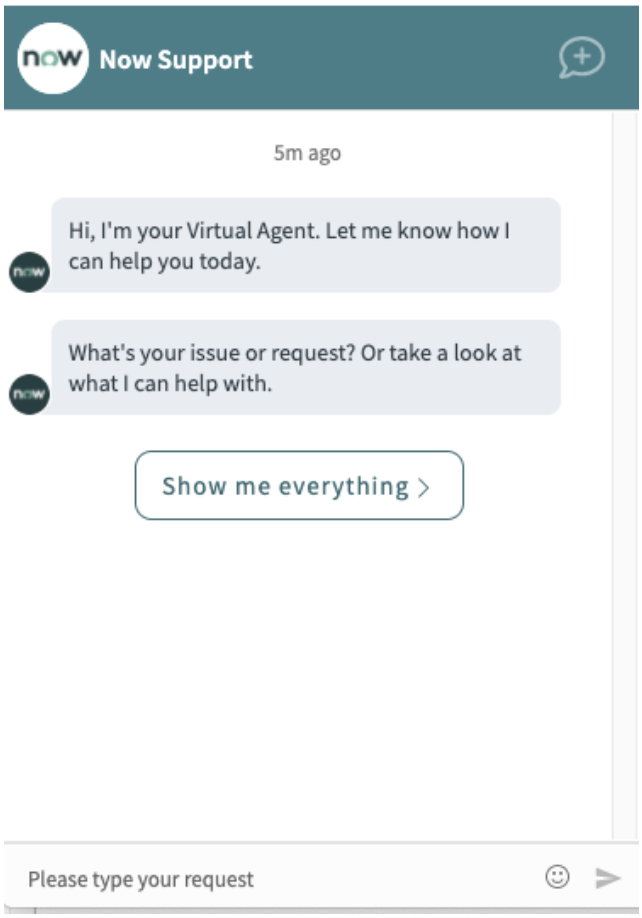
  Hinweis:
  Wenn diese Methoden keine Suchergebnisse generieren oder Virtual Agent die entsprechende anzuzeigende Konversation nicht bestimmen kann, verwenden Sie AI Search als Fallback-Methode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie das Thema in die Liste der zur Verwendung verfügbaren Themen ein.

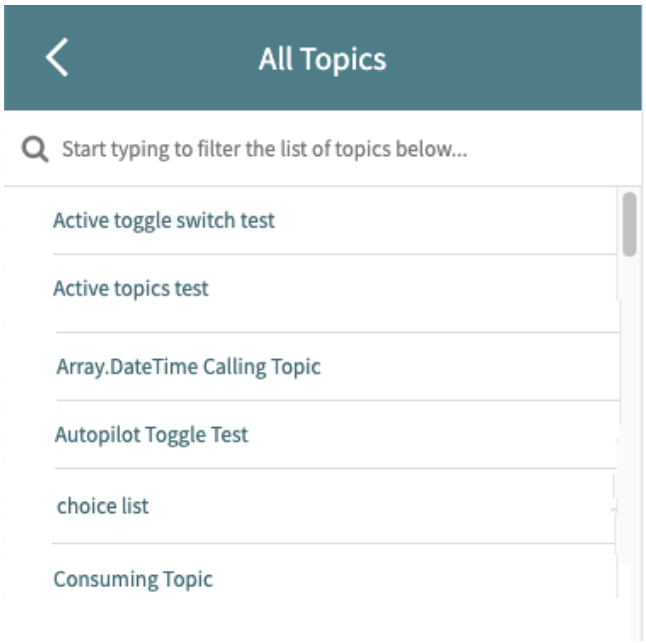
  Durch Auswahl von In Themenliste **enthalten**können Administratoren oder Themenautoren das Thema in das Menü **Alle Themen** aufnehmen. Im Menü **Alle Themen** werden alle zur Verwendung verfügbaren Themen aufgelistet.

  Um das Menü **„Alle Themen“** anzuzeigen, wählen Sie im Chatfenster zuerst **Alles** anzeigen aus.



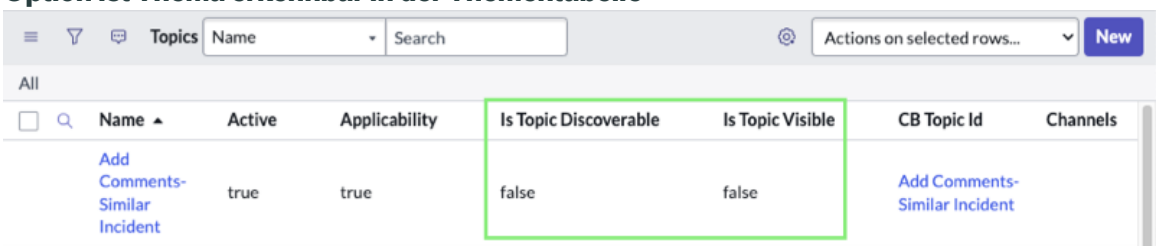
Sie sollten dann das Menü **Alle Themen** sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die von Ihnen ausgewählten Optionen aktualisieren automatisch die entsprechende Eigenschaft in der Thementabelle [sys_cs_topic]. Wenn Sie beispielsweise **In Themenerkennung enthalten**aktiviert haben, wird die Eigenschaft **Ist Thema** erkennbar in der Thementabelle [sys_cs_topic] auf „true“ festgelegt.

Option Ist Thema erkennbar in der Thementabelle



Hinweis:
Wenn die Felder nicht sichtbar sind, können Sie das Formularlayout so konfigurieren , dass sie angezeigt werden.

Prozedur

1. Virtual Agent-Thema erstellenan.
2. Wählen Sie in der Kopfzeile die Option **Aktiv** aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie diese Option auswählen, wird auch das Thema veröffentlicht.

3. Wählen Sie die Optionen aus, die Sie verwenden möchten, oder akzeptieren Sie die Standardeinstellungen. Einige Optionen sind je nach Typ des Themas standardmäßig aktiviert oder deaktiviert.

Standardeinstellungen nach Thema

	Optionen	
	In der Themen-Discovery enthalten	In der Themenliste enthalten
Themen	Aktiviert	Aktiviert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Optionen	
	In der Themen-Discovery enthalten	In der Themenliste enthalten
Setup-Themen	Deaktiviert	Aktiviert
Small Talk-Themen	Deaktiviert	Aktiviert

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Test** aus, um das Thema zu testen.

Ergebnisse

Abhängig von den aktivierten Optionen kann Virtual Agent das Thema erkennen, das Thema ist im Menü „ **Alle Themen** “ im Chat-Fenster enthalten oder beides.

Verwenden Sie vom System abgeleitete Entitäten in einem Thema

Verknüpfen Sie vom System abgeleitete Entitäten wie Datum, Uhrzeit, Dauer oder Standort mit einem Knoten in einem Thema.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das NLU-Modell für *Buchungsreservierungen* und die Systementitäten (FromLocation und ToLocation) wie unter Vom System abgeleitete Entitäten erstellen beschrieben. In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein Thema, das Orte füllen kann, die in einer Äußerung verwendet werden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

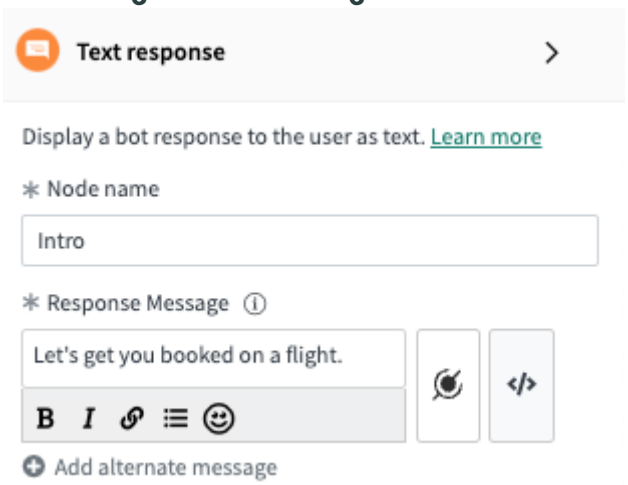
1. Erstellen Sie ein neues Thema mit dem Namen „ Buchungsreservierungen“.
   Stellen Sie beim Ausfüllen der Registerkarte **Eigenschaften** sicher, dass Sie das NLU-Modell für *Buchungsreservierungen* auswählen, das Sie in einer früheren Übung erstellt haben.
2. Ziehen Sie eine Text-Bot-Antwortkomponente auf die Canvas und wählen Sie sie aus.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

Blatt „Antworteigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie Intro ein.
Antwortnachricht	Typ Lassen Sie uns einen Flug buchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführungstext-Antworteigenschaften



3. Ziehen Sie eine Text-Benutzereingabekomponente auf die Canvas. Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

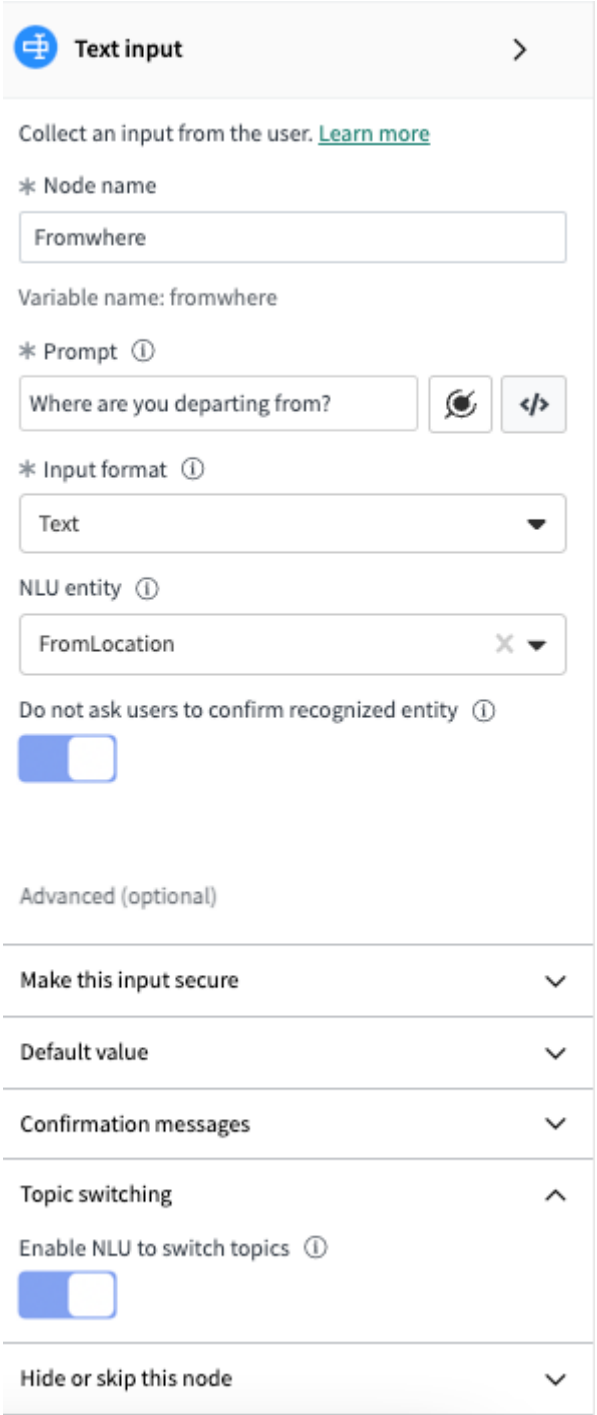
Blatt „Benutzereingabeeigenschaften".

Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie Fromwhere ein.
Aufforderung	Typ Wohin reisen Sie ab?
Eingabeformat	Wählen Sie **Text** aus. Dadurch wird das Eingabeformat nicht eingeschränkt.
NLU-Entität	Wählen Sie FromLocation aus. Diese Liste zeigt nur vorhandene Entitäten an, z. B. Systementitäten oder Entitäten, die Sie für das Modell erstellt haben.
Anwender nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen	Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden, dass Virtual Agent den Benutzer auffordert, den Standort zu bestätigen.
Erweitert (optional)	
Thema wird gewechselt …	
NLU aktivieren, um Themen zu wechseln	Verschieben Sie diesen Umschalter, um den Themenwechsel zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Benutzereingabeantwort für Fromwhere-Text



4. Ziehen Sie eine weitere Textbenutzereingabekomponente auf die Canvas.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

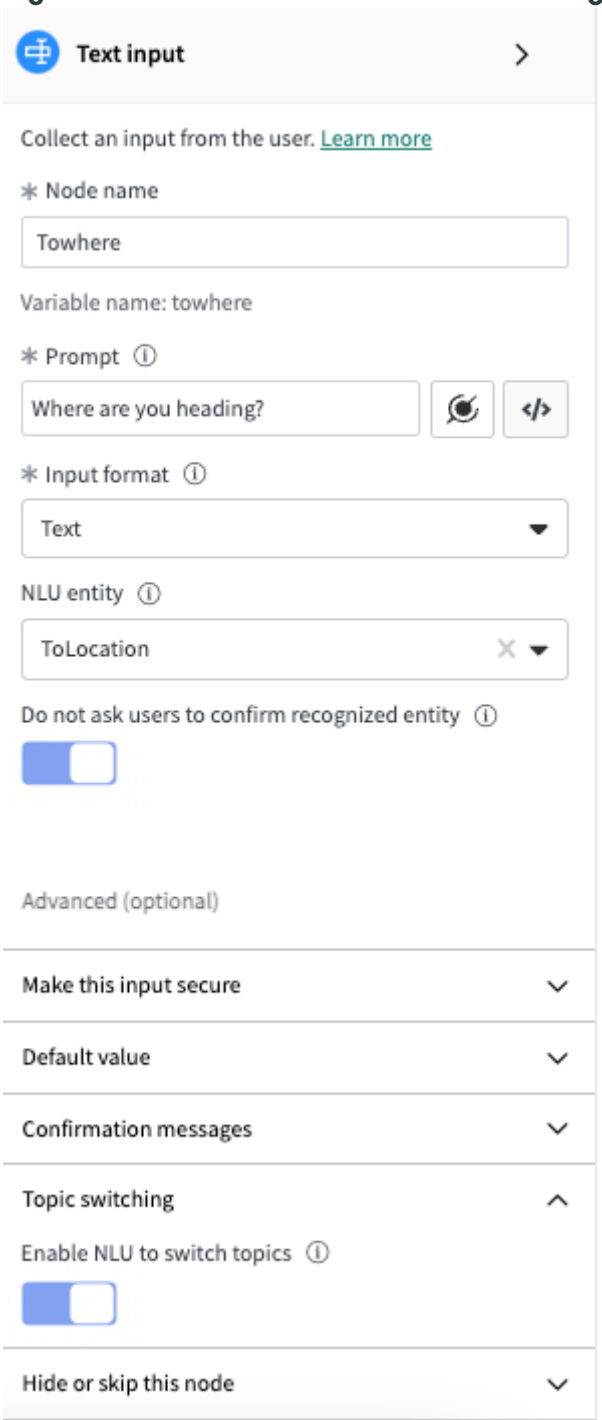
Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie Zielort ein.
Aufforderung	Typ Wohin gehen Sie?
Eingabeformat	Wählen Sie **Text** aus. Dadurch wird das Eingabeformat nicht eingeschränkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
NLU-Entität	Wählen Sie ToLocation aus. Diese Liste zeigt nur vorhandene Entitäten an, z. B. Systementitäten oder Entitäten, die Sie für das Modell erstellt haben.
Anwender nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen	Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden, dass Virtual Agent den Benutzer auffordert, den Standort zu bestätigen.
Erweitert (optional)	
Thema wird gewechselt …	
NLU aktivieren, um Themen zu wechseln	Verschieben Sie diesen Umschalter, um den Themenwechsel zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Towhere-Textanwendereingabeantwort



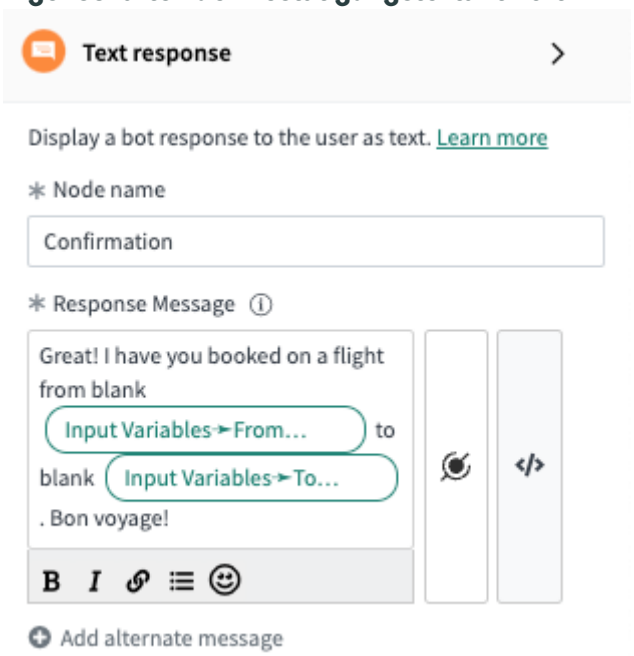
5. Ziehen Sie eine weitere Text-Bot-Antwortkomponente auf die Canvas und wählen Sie sie aus. Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

Feld	Beschreibung
Knotenname	Typbestätigung.
Antwortnachricht	Typ Großartig! Ich gehöre Ihnen zu einem Flug von [Fromwhere] nach [Towhere]. Gute Reise! Verwenden Sie Dot-Walking, um [Fromwhere] und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	[Towhere] durch die Eingabevariablen zu ersetzen, die Sie in den vorherigen Knoten erstellt haben.

Eigenschaften der Bestätigungstextantwort



6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie zusätzliche vom System abgeleitete Entitäten für Ihr Thema „Reservierung buchen“. Sie können beispielsweise vom System abgeleitete Entitäten verwenden, um die Daten zu erfassen, an denen der Benutzer reisen möchte.

Weitere Informationen zu Standardsystementitäten finden Sie unter NLU -Systementitäten.

Virtual Agent-Thema duplizieren

Erstellen Sie ein neues Thema oder einen neuen Themenblock, indem Sie ein vorhandenes Virtual Agent -Thema oder -Themenblock kopieren und anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erwägen Sie das Duplizieren von Themen in den folgenden Szenarien:

- Wenn Sie ein vorhandenes Thema, z. B. ein vordefiniertes Thema oder einen Themenblock, als Grundlage für ein neues Thema oder einen neuen Themenblock verwenden möchten.
- Wenn Sie ein aktives Thema ändern und dabei das ursprüngliche Thema zu Referenzzwecken oder als Backup beibehalten möchten.
- Wenn Sie ein Natural Language Understanding (NLU)-Thema in ein LLM-Thema (Major Language Model) konvertieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und wählen Sie auf der Seite „Themen“ das zu kopierende Element aus.
2. Wählen Sie in der Kopfzeile des Themas das Symbol „ ⋮ “) und dann **Duplikat**aus.
   a. Geben Sie im Fenster Duplikat den neuen Namen für das Element ein.
   b. Wählen Sie **Speichern**.
3. Aktualisieren Sie die Eigenschaften auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “, und ändern Sie auf der Registerkarte „ **Flow** “ das Design des Konversations-Flows nach Bedarf.

Hinweis:
Berücksichtigen Sie das Ziel oder den Zweck Ihres neuen Themas, wenn Sie die Eigenschaften festlegen und den Flow aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise stichwortbasierte Themen verwenden, müssen Sie möglicherweise bestimmte Stichwörter basierend auf dem Zweck Ihres neuen Themas ändern. Für Natural Language Understanding (NLU)-fähige Themen müssen Sie möglicherweise das NLU -Modell und die Absicht ändern, die dem Thema zugeordnet sind.

Thema und Themenblockduplizierung

Wenn Sie duplizieren	Weitere Informationen finden Sie in diesem Abschnitt
Themen	Unter Virtual Agent-Thema erstellen finden Sie eine Beschreibung der Themeneigenschaften, die Sie ändern können, und Informationen zum Hinzufügen oder Ändern der Knoten im Flow.
Themenblöcke	Unter Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen finden Sie eine Beschreibung der von Ihnen festgelegten Themenblockeigenschaften und der Ein- und Ausgabeparameter, die Sie für den Block definieren.

4. Wenn Sie Ihr Design aktualisieren, verwenden Sie die Option **Test**, um Ihr Design in einem Chat-Testfenster auszuführen, und passen Sie dann Ihren Design-Flow entsprechend an.
   Weitere Informationen zu Testfunktionen in Bezug auf NLU-Themen finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen.

[store-future: BEGIN review]Weitere Informationen zu Testfunktionen von LLM-Themen finden Sie unter LLM-Thementests.[End]

Nächste Maßnahme
Wenn Sie das Thema oder den Themenblock abgeschlossen haben, veröffentlichen Sie es, um es auf Ihren Virtual Agent -Clients bereitzustellen.

LLM-Thementests

Zeigen Sie im Virtual Agent-Designer -Chatfenster eine Vorschau von Themen an, die große Sprachmodelle (LLMs) verwenden, und testen und debuggen Sie sie.

Sie können die Funktionen Ihres Themas testen, indem Sie während der Arbeit Ihre Konversation in einem Chat-Testfenster ausführen. Der Webchat-Client (Serviceportal) ist das Standardtestfenster.

Large Language Model (LLM)-Themen sind im Vergleich zu Natural Language Understanding (NLU)-Themen schneller und einfacher zu testen. Beispielsweise müssen Sie Ihr Thema

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

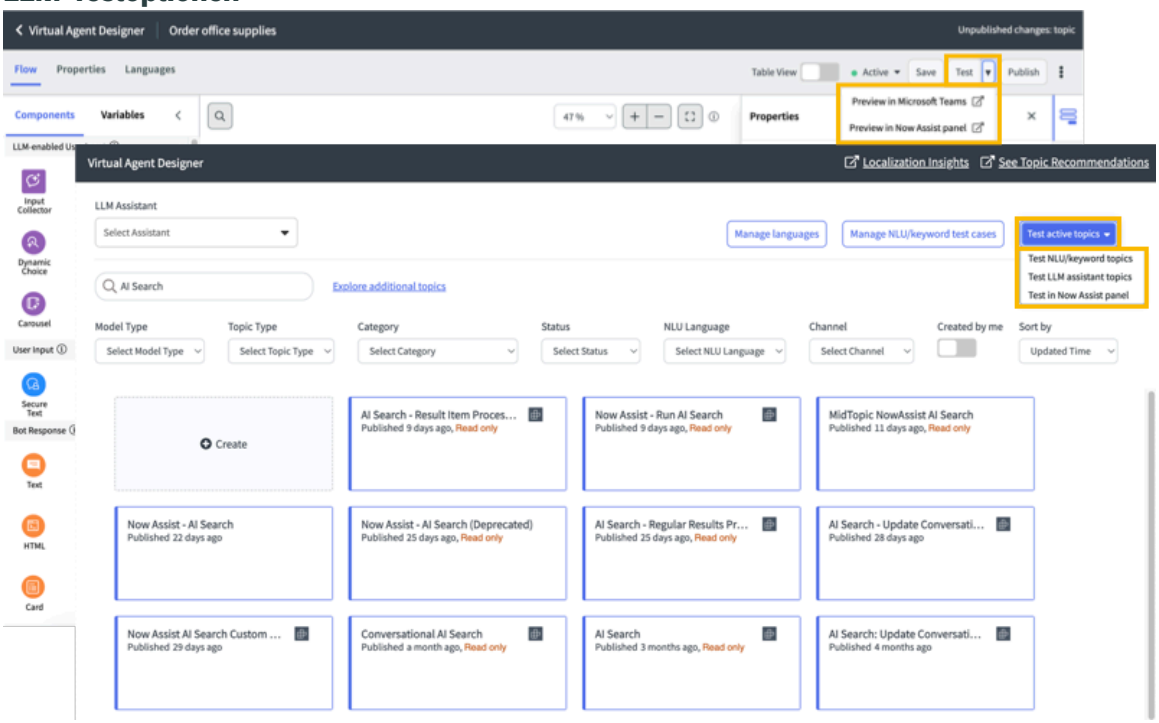
nicht erneut testen, nachdem Äußerungen aktualisiert und Modelle neu trainiert wurden, wie bei NLU -Themen.

Wenn Sie Virtual Agent-Integrationen mit Messaging-Apps von Drittanbietern verwenden, werden Elemente in Ihrer Konversation in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Konversationen in Anwendungen von Drittanbietern, in denen Sie Virtual Agent bereitstellen möchten.

Hinweis:
Wenn der Bereich Now Assist, die Anwendung Microsoft Teams oder die Anwendung Slack für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich**, **Vorschau in Microsoft Teams** oder **Vorschau in Slack** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.

Testen Sie Ihr LLM-Thema im Chat-Testfenster

LLM-Testoptionen



Testen Sie LLM-Themen auf der Canvas Virtual Agent-Designer, indem Sie in der Themen-Header-Leiste die Optionen **Test** oder **Vorschau in Now Assist** auswählen.

Hinweis:
Wenn in Ihrem Thema erforderliche Materialien fehlen, wird in der Ecke des Flow-Diagrammbereichs ein unvollständiges Abzeichen angezeigt. Neben jedem Knoten wird auch ein gelbes oder rotes Warnabzeichen angezeigt. Das unvollständige Abzeichen listet die Gesamtzahl der Probleme auf, während die lokalen Warnungsabzeichen anzeigen, wie viele in jedem Knoten gefunden wurden. Wenn Sie **Testen** auswählen, wenn Probleme vorhanden sind, wird ein Fenster Probleme mit der Anzahl der vorhandenen Probleme und den Details jedes Problems geöffnet. Diese Details umfassen eine vollständige Beschreibung und einen Hyperlink zu jedem unvollständigen Element.

Alternativ können Sie aktive (veröffentlichte) LLM-Themen auf der Seite „Themen“ testen. Verwenden Sie den Filter **„LLM-Assistent** “, um Ihre Themen auf Themen zu beschränken, die nur dem Assistenten zugeordnet sind, und wählen Sie dann **Aktive Themen testen** aus. Wenn Sie den **LLM-Assistenten** -Filter nicht verwenden, wählen Sie **LLM-Themen testen** aus aus dem Dropdown-Menü **Aktive Themen** testen, um Themen zu testen, die dem LLM-

Automatische Übersetzung

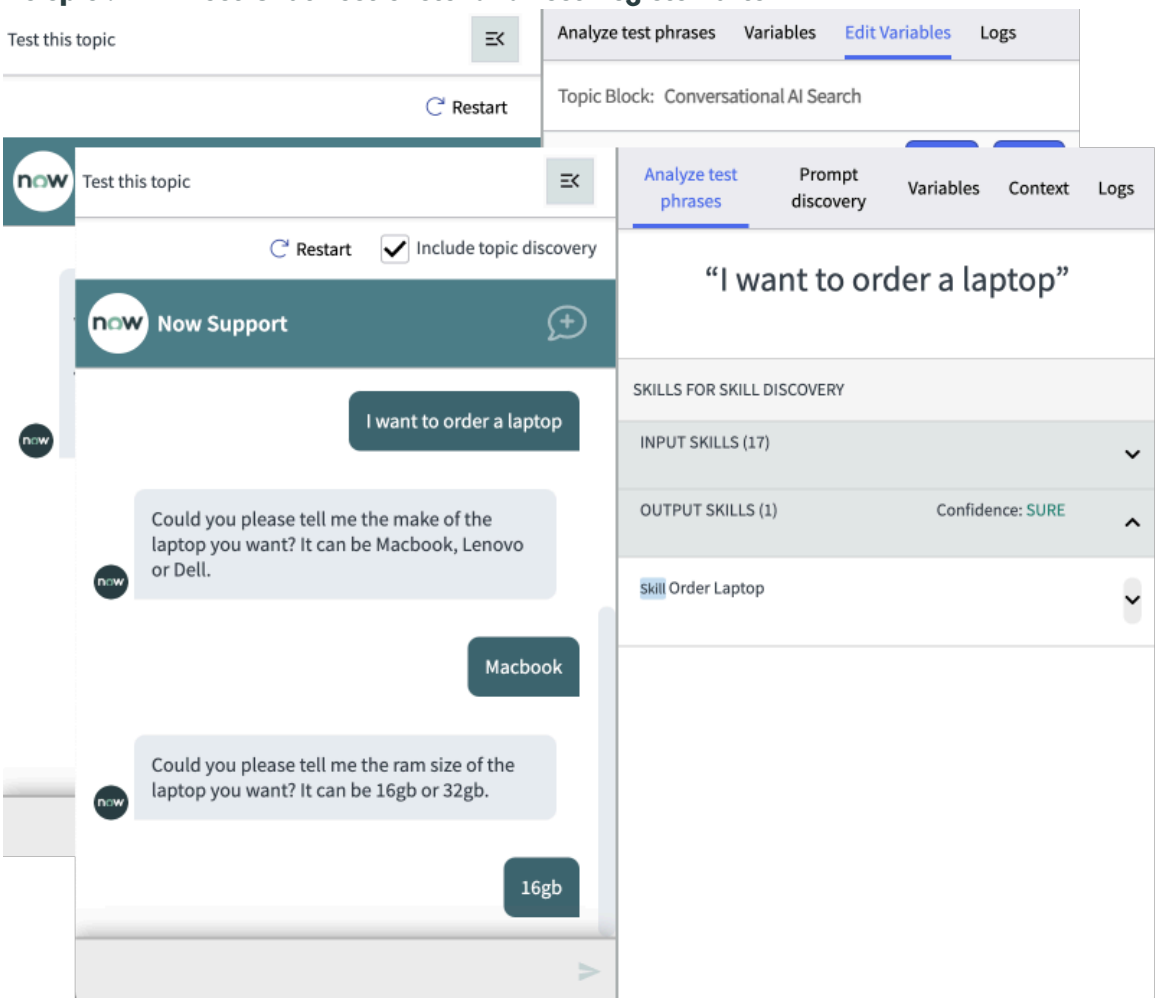
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Assistenten zugeordnet sind. Weitere Informationen zum LLM-Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten.

Das Chat-Testfenster wird im Webclient geöffnet und zeigt angrenzende Registerkarten mit Details zu Ihrem Thema an, während Sie es testen. Die folgenden Registerkarten sind beim Testen von LLM-Themen verfügbar:

- **Testausdrücke analysieren** : Ergebnisse für die Themen-Discovery basierend auf Ihren Eingaben.
- **Aufforderungs-Discovery** : Liste aller Aufforderungen im Thema, die an das LLM gesendet werden.
- **Variablen** : Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen, z. B. Eingabe- und Service Desk-Mitarbeiter -Variablen.
- **Variablen bearbeiten** : Optionen zum Bearbeiten der in diesem Thema verwendeten Variablen.
- **Kontext** : Optionen zum Angeben des Kontexts (mithilfe von Kontextvariablen), in dem ein Thema ausgeführt wird.
- **Protokolle** : Liste der durchgeführten Verarbeitungen.

Beispiel: LLM-Test-Chat-Testfenster und Test-Registerkarten



Die folgenden Registerkarten werden angezeigt, wenn Sie die zugehörigen Thementypen auf der Canvas Virtual Agent-Designer testen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

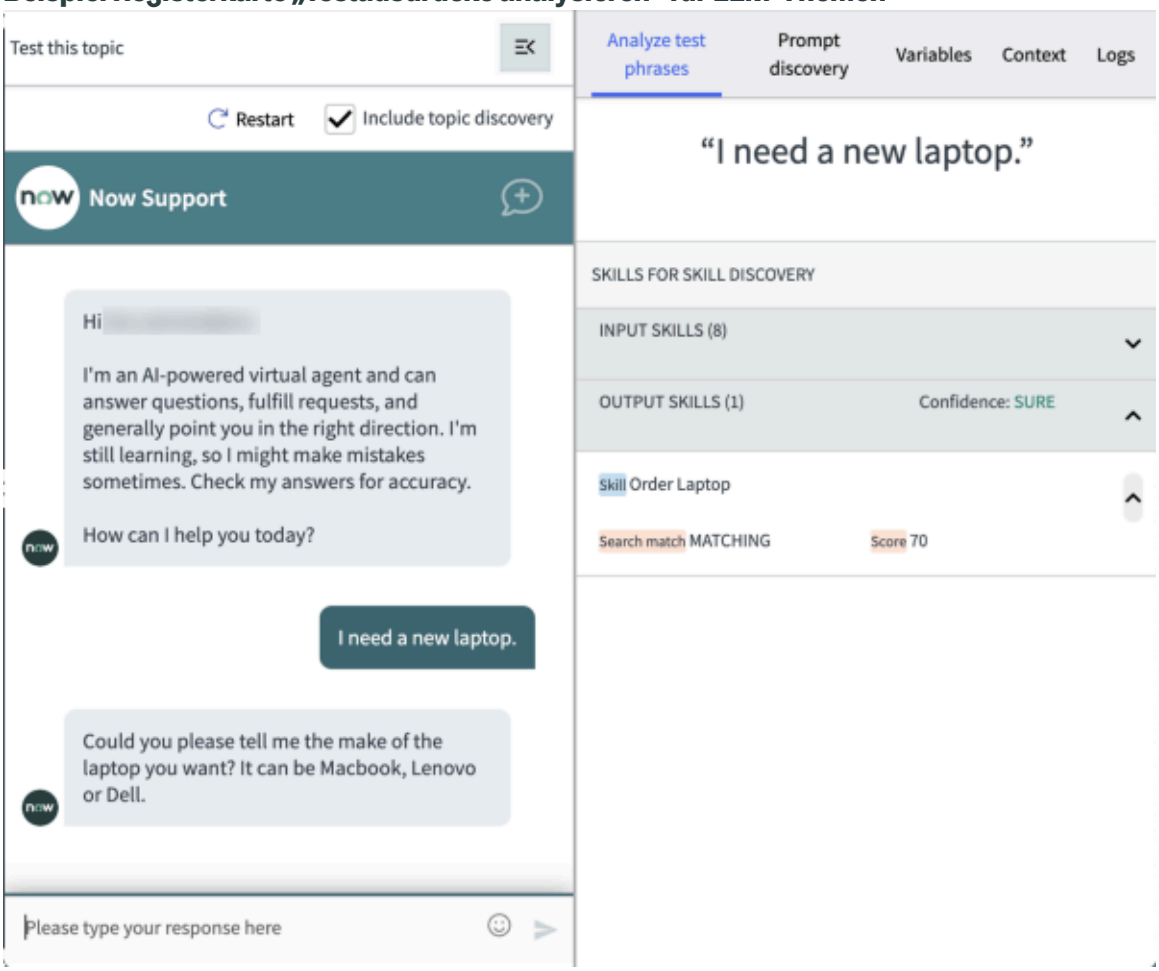
- Die Registerkarten **Testausdrückeanalysieren**, Aufforderungserkennung, **Variablen**und **Protokolle** werden für alle LLM-Thementypen angezeigt.
- Die Registerkarte **Variablen bearbeiten wird** für Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerungen angezeigt.
- Die Registerkarte **Kontext** wird für Themen, Setupthemen oder Small Talk-Themen angezeigt, wenn Sie Themen- **Discovery einbeziehen**auswählen.

Wenn Sie Tests über die Seite „Themen“ ausführen, werden im Testfenster nur die Registerkarten „Testausdrücke **analysieren**“, „ **Variablen**“, „ **Kontext** “ (standardmäßig verfügbar, ohne Option „ **Themenerkennung einschließen** “) und „ **Protokolle** “ angezeigt.

Registerkarte „Testausdrücke analysieren“

Wenn Sie LLM-fähige Themen testen, werden die Ergebnisse für die Themenerkennung basierend auf Ihrer Eingabe angezeigt. Wenn Sie einen Testausdruck eingeben, werden Themenergebnisse für die Kompetenz-Discovery angezeigt, einschließlich Eingabekompetenzen und Ausgabekompetenzen. Die endgültige Ausgabe der Themenerkennung enthält Bewertungen, die die Genauigkeit des ausgewählten Themas im Vergleich zu Ihrer Eingabe beschreiben.

Beispiel Registerkarte „Testausdrücke analysieren“ für LLM-Themen



Kompetenz-Discovery-Eingabekompetenzen sind die LLM-Themen, die von Now LLMdurchsucht werden. Kompetenz-Discovery – Ausgabekompetenzen zeigt das Thema an, das Now LLM am wahrscheinlichsten mit Ihrem Testausdruck übereinstimmt. Die Leiste Ausgabekompetenzen zeigt als Konfidenzergebnis Sicher, Unsicheroder Unbekanntan.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das verwendete Thema unter Ausgabekompetenzen zeigt einen booleschen Wert für Übereinstimmung oder Nichtübereinstimmungzusammen mit einer prozentualen Punktzahl an. Variablen und Werte können je nach Kompetenz oder Thema auch aufgelistet werden (z. B. die Variable `@laptop_make` und der Wert `macbook`).

Wenn die Leiste „Ausgabekompetenzen“ schlechte Ergebnisse anzeigt, können Sie diese verbessern, indem Sie die Beschreibung Ihres Themas und alle Anweisungen in den Themenknoten anpassen.

Darüber hinaus werden beim Testen aktiver LLM-Assistententhemen auf der Seite „Themen“ Kompetenzergebnisse für die semantische Suche angezeigt, einschließlich Eingabekompetenzen und Ausgabekompetenzen. Die semantische Suche analysiert die Bedeutung und den Kontext Ihrer Suchbegriffe und verwendet diese Informationen, um Ergebnisse mit ähnlichen Bedeutungen zu finden. Es verbessert den Suchrückruf, indem natürliche Sprache so interpretiert wird, dass die Absicht Ihrer Suche genauer wiedergegeben wird. Wenn die semantische Suche für Themenerkennungstests deaktiviert ist, werden diese Ergebnisse nicht angezeigt. Weitere Informationen zur semantischen Suche finden Sie unter Semantic vector search in AI Search .

Registerkarte „Aufforderungserkennung“

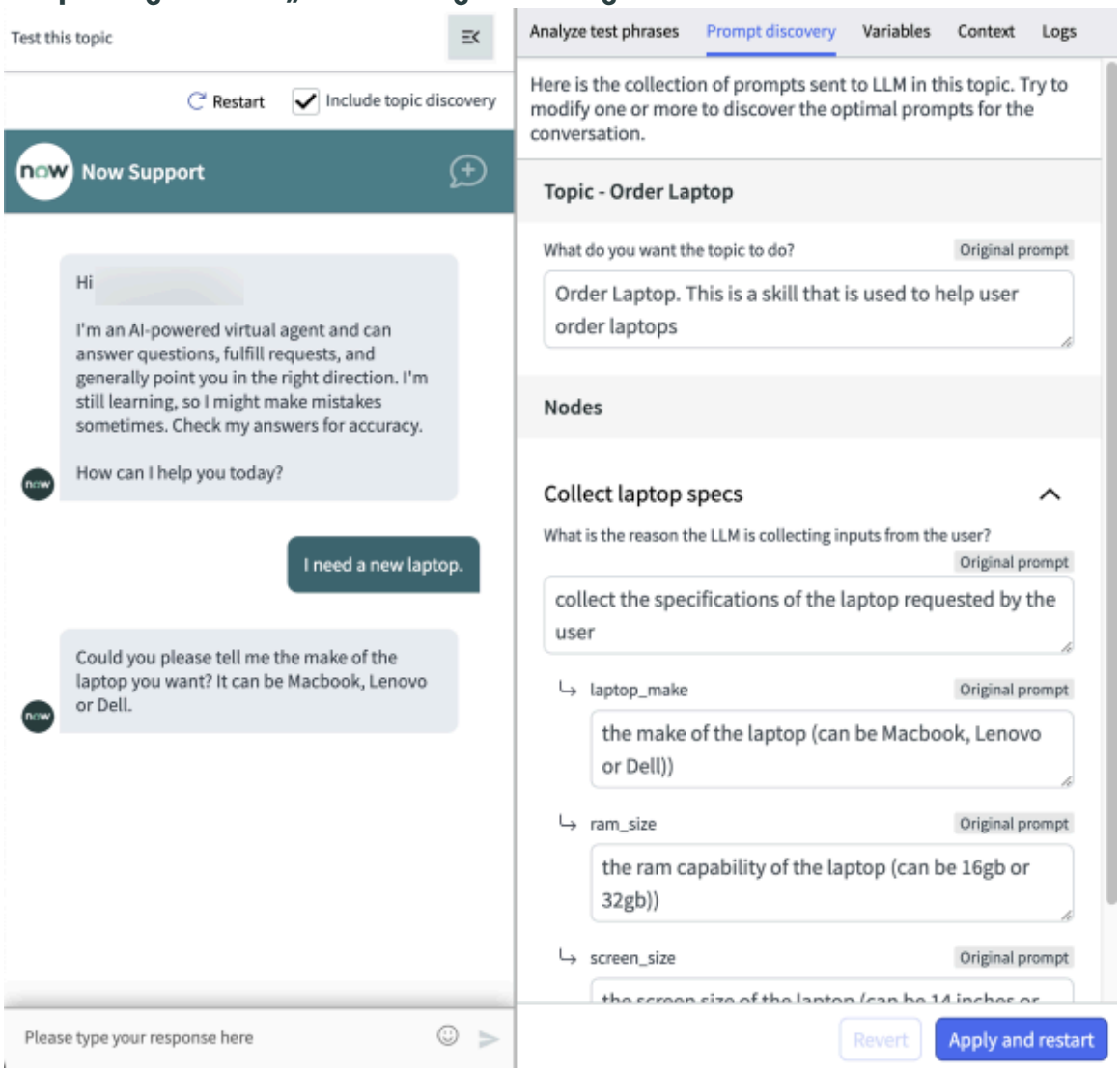
Wenn Ihr Thema Aufforderungen enthält, die an das LLM gesendet werden, werden diese in zwei Kategorien angezeigt: Themen und Knoten. Die Kategorie Thema enthält den Namen und die Beschreibung des eigentlichen Themas. In der Kategorie „Knoten“ werden LLM-fähige Benutzereingabeknoten auf der Canvas, ihre Feldnamen und Typen und ihr Inhalt aufgelistet.

Sie können die Themenbeschreibung zusammen mit dem Inhalt einer der Aufforderungen ändern, um optimale Aufforderungen für die Konversation zu entwickeln. Der Status jeder Eingabeaufforderung beginnt bei Ursprüngliche Eingabeaufforderung. Wenn Sie den Inhalt einer Eingabeaufforderung ändern, ändert sich ihr Status in Eingabeaufforderung geändert, und daneben wird ein Symbol zum zum Rückgängigmachen) angezeigt. Die Gesamtzahl der geänderten Aufforderungen wird am unteren Rand der Registerkarte neben der Schaltfläche In **Thema speichern** aufgelistet. Um die geänderten Eingabeaufforderungen zu testen, wählen **Sie Übernehmen und starten Sie neu**. Um Änderungen an einer Eingabeaufforderung rückgängig zu machen, klicken Sie auf das Symbol zum Rückgängigmachen neben der Eingabeaufforderung. Alternativ können Sie alle Änderungen rückgängig machen, indem Sie Rückgängig machen **auswählen**, das aktiviert wird, wenn Sie Eingabeaufforderungen ändern.

Hinweis:
Wenn Sie In **Thema speichern**auswählen, werden alle Änderungen gespeichert und alle Eingabeaufforderungsmeldungen zu Änderung auf die ursprüngliche Eingabeaufforderungzurückgesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

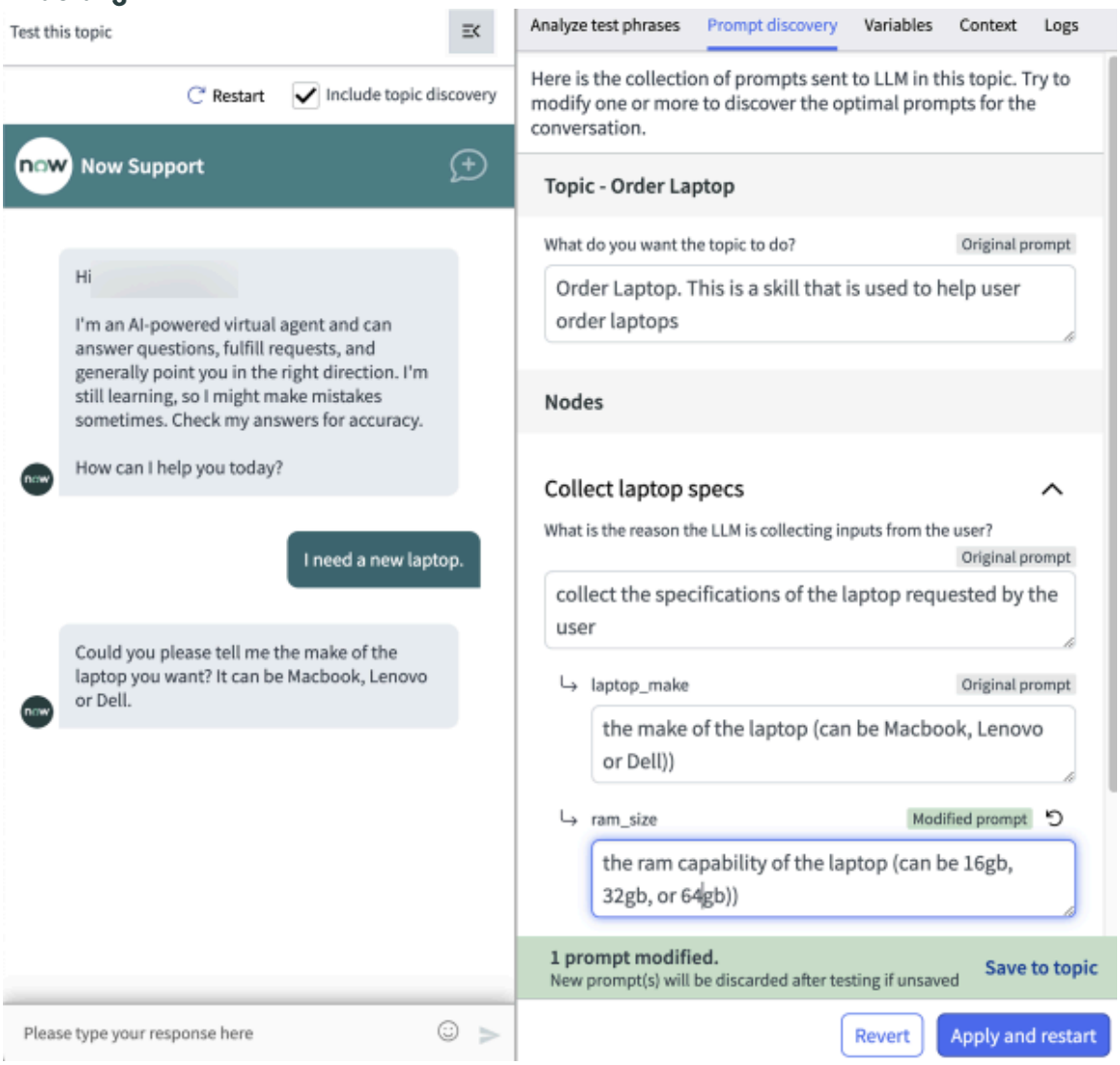
Beispiel-Registerkarte „Aufforderungserkennung“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel einer Registerkarte für Eingabeaufforderungserkennung mit einer Änderung



Registerkarte „Variablen“

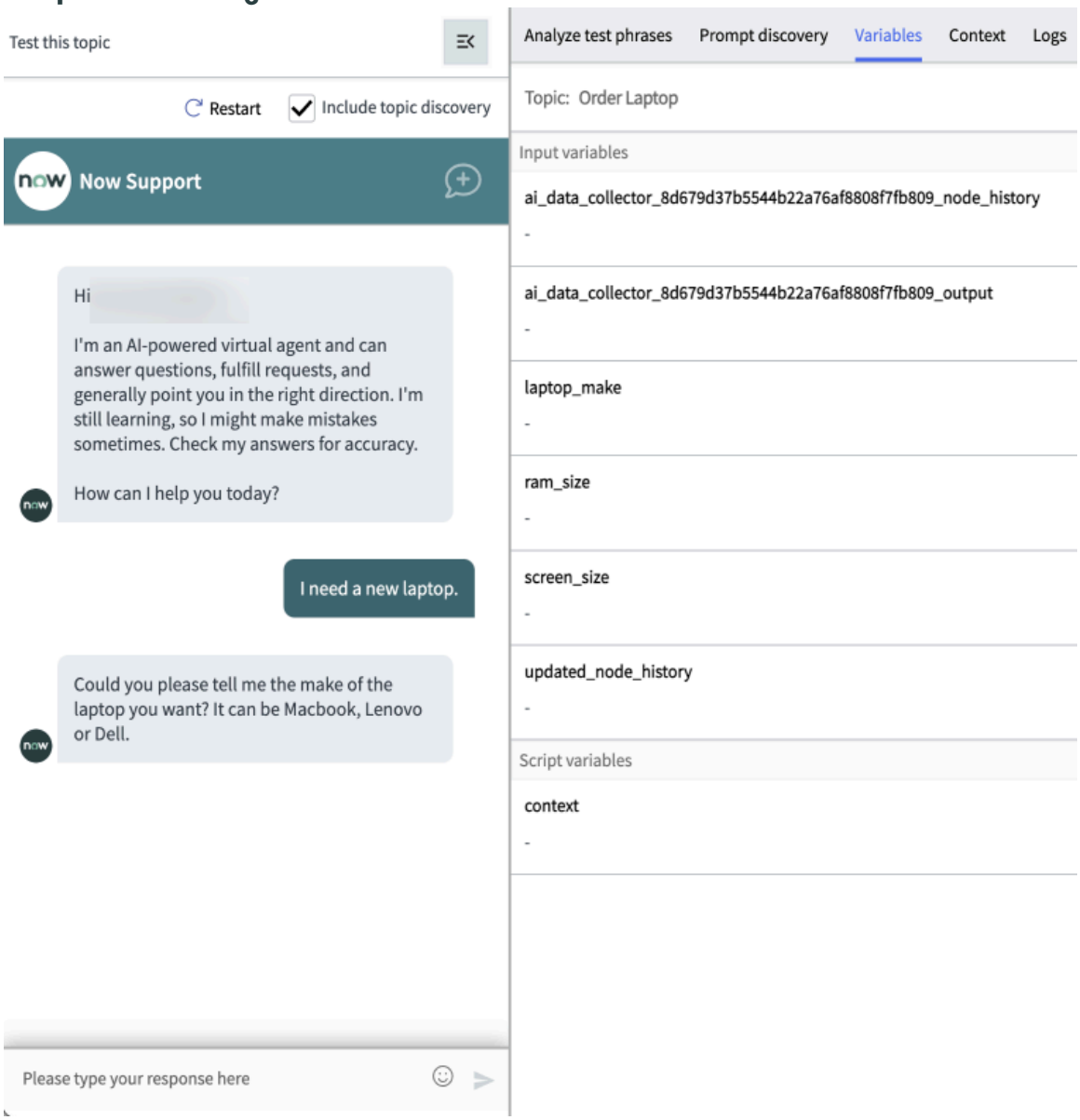
Die Registerkarte **Variablen** zeigt eine Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen und die zugehörigen Werte an, die im Verlauf der Konversation erfasst wurden, sodass Sie die Konversation verfolgen können. Eine Konversation kann die folgenden Variablentypen haben:

- Eingabevariablen
- Skriptvariablen
- Service Desk-Mitarbeiter-Variablen
- Variablen, die zwischen einem aufrufenden Thema und einem Themenblock übergeben werden

Die Liste ist nach Variablentypen in Abschnitte unterteilt. Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen. Beachten Sie, dass für das statische Listensteuerelement sowohl die Anzeigebezeichnung als auch der Wert für die ausgewählte Auswahl erfasst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

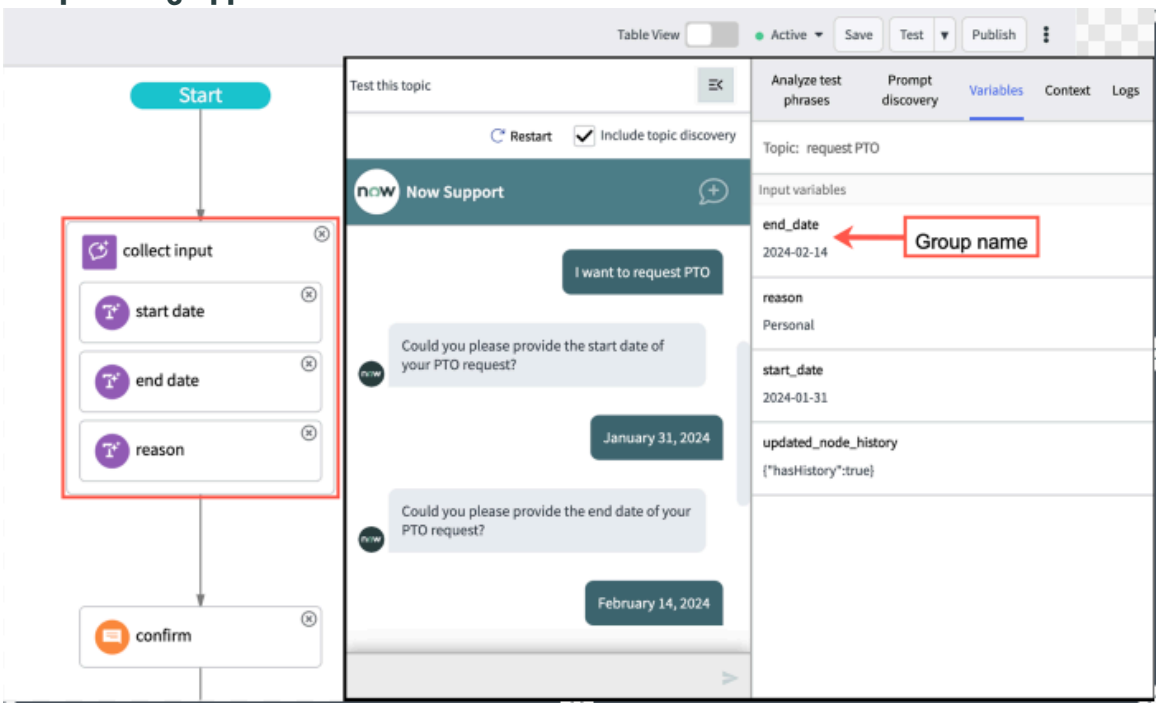
Beispielliste von Eingabevariablen



Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt „Eingabevariablen“ für das Steuerelement für gruppierte Listen. Diese Variableninformationen ähneln dem statischen Listensteuerelement, aber die Variablen werden durch jede Gruppe der gruppierten Auswahl getrennt.

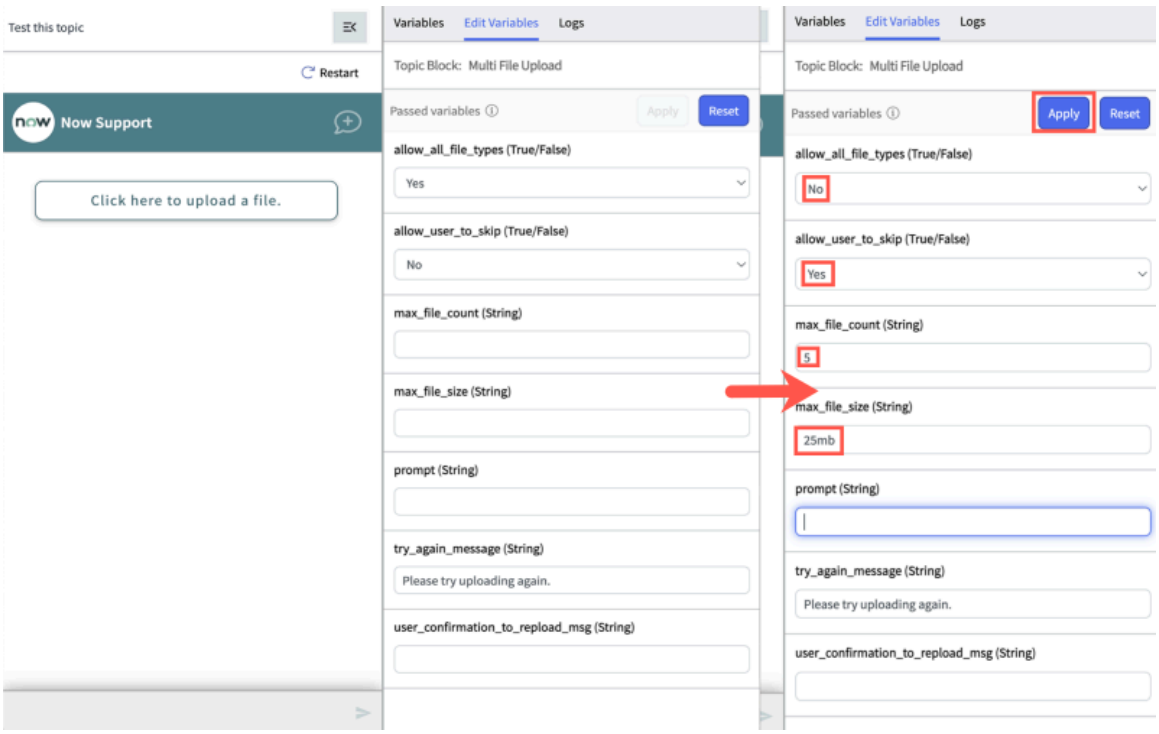
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielliste gruppierter Auswahlvariablen



Registerkarte „Variablen bearbeiten“.

Beim Testen von Themen, Themenblöcken und Small Talk-Themen können Sie die Variablen in den Knoten des Themas bearbeiten.



Registerkarte „Kontext“.

Die Registerkarte **Kontext** wird angezeigt, wenn Sie Themen, Setup-Themen oder Small Talk-Themen testen, um einen anderen Kontext für den Chat anzugeben. Wählen Sie eine Kontextvariable aus der Liste aus. Die Variablen enthalten kontextbezogene Informationen, die verwendet werden können, um die Absicht des Themas zu bestimmen oder zu steuern,

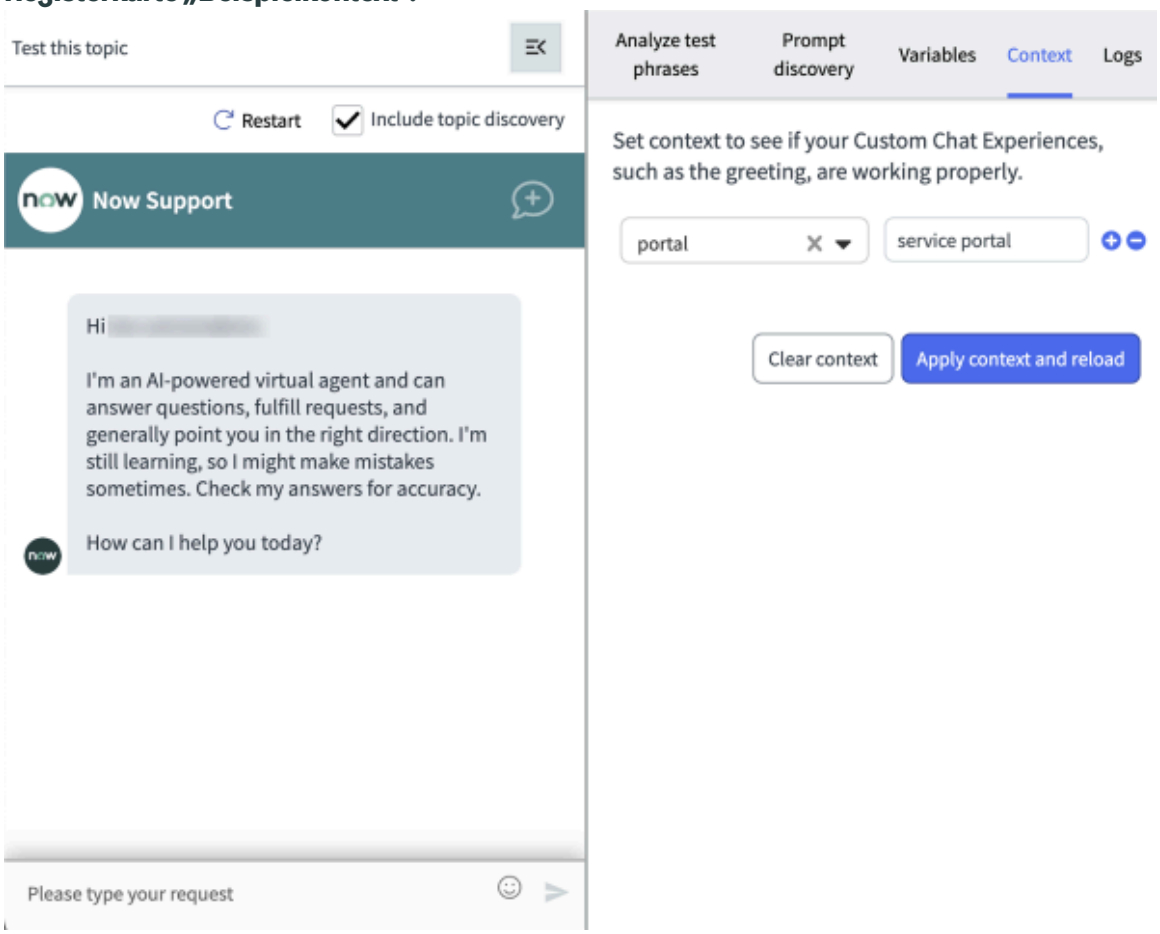
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wie Chats an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Sie können beispielsweise **Portal** aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen **IT Express**eingeben. Die Registerkarte **Kontext** ist beim Erstellen von Testfällen nicht verfügbar.

Weitere Informationen zum Definieren von Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen. Weitere Informationen zu Servicemitarbeiter-Variablen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

Registerkarte „Beispielkontext“.



Nächste Schritte

Wenn Sie mit dem Testen Ihres Themas fertig sind, schließen Sie das Test-Chatfenster. Verwenden Sie bei Bedarf die Testinformationen, um Ihr Thema anzupassen, um eine genauere Leistung zu erzielen. Beispielsweise können die Ergebnisse auf der Registerkarte „ **Testausdrücke analysieren** “ niedrige Punktzahlen oder die Konfidenzbewertungen „Unsicher“ oder „ Unbekannt “ zurückgeben. Verbessern Sie die Punktzahlen, indem Sie die Themenbeschreibung oder die Anweisungen in den LLM-fähigen Benutzereingabeknoten aktualisieren.

Testen NLU/Stichwortthemen

Verwenden Sie das Chat-Testfenster, um Natural Language Understanding (NLU)/Stichwortthemen in der Vorschau anzuzeigen, zu testen und zu debuggen.

Während Sie in Virtual Agent-Designeran einem Thema arbeiten, können Sie Ihre Konversation in einem Chat-Testfenster ausführen. Das Standardtestfenster ist der Webchat-Client

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

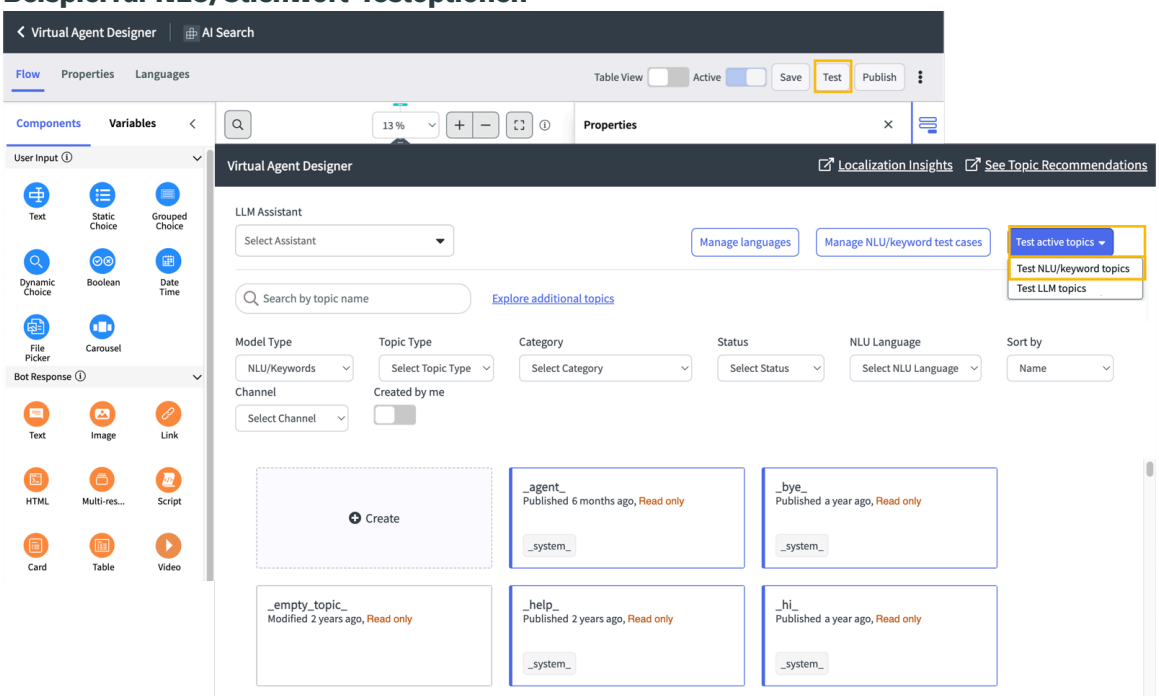
(Serviceportal). Wenn er für Ihre Instanz konfiguriert ist, können Sie das Testfenster auch in der Anwendung Microsoft Teams oder Slack ausführen.

Wenn Sie Virtual Agent-Integrationen mit Messaging-Apps von Drittanbietern verwenden, werden Elemente in Ihrer Konversation in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Konversationen in Anwendungen von Drittanbietern, in denen Sie Virtual Agent bereitstellen möchten.

Hinweis:
Wenn der Bereich Now Assist, die Anwendung Microsoft Teams oder die Anwendung Slack für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich**, **Vorschau in Microsoft Teams** oder **Vorschau in Slack** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.

Testen Sie Ihr NLU/Stichwort-Thema im Chat-Testfenster

Beispiel für NLU/Stichwort-Testoptionen



Um Ihr Thema im Chat-Testfenster auszuführen, wählen Sie in der Headerleiste des Themas die Option **Test** aus. Alternativ können Sie aktive (veröffentlichte) Themen testen, indem Sie **NLU-/Stichwortthemen** testen auf der Schaltfläche **Aktive Themen testen** auf der Seite „Themen“ auswählen.

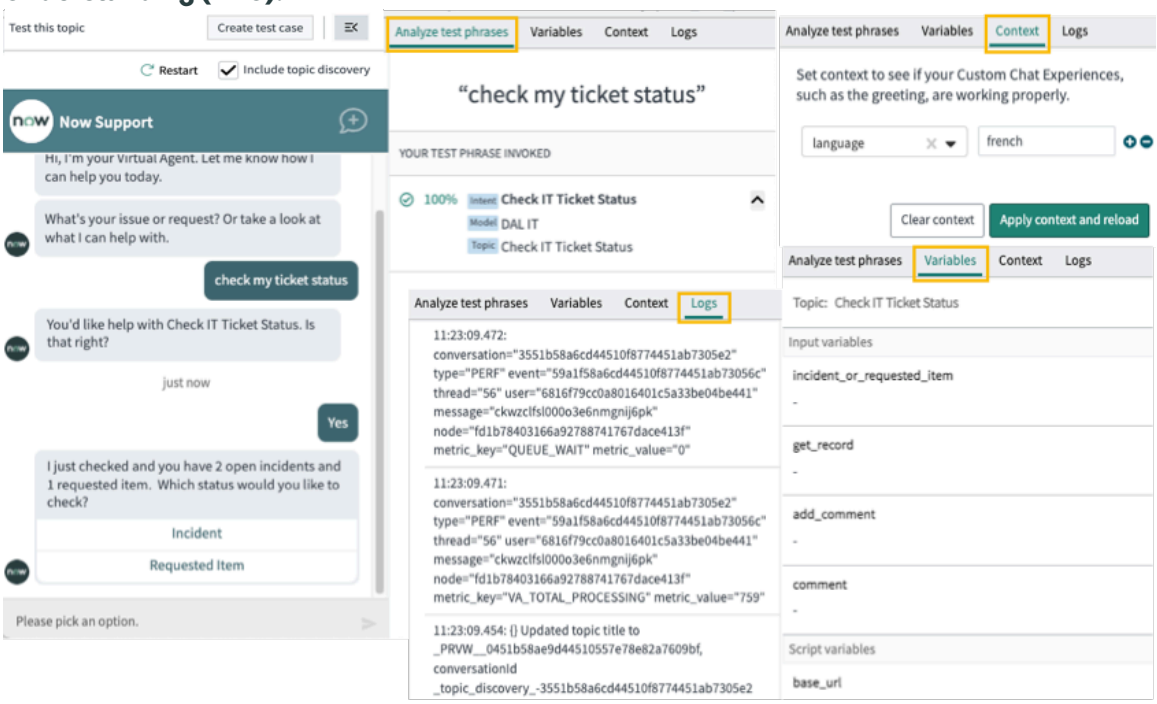
Hinweis:
Wenn in Ihrem Thema erforderliche Materialien fehlen, wird in der Ecke des Flow-Diagrammbereichs ein unvollständiges Abzeichen angezeigt. Neben jedem Knoten wird auch ein gelbes oder rotes Warnabzeichen angezeigt. Das unvollständige Abzeichen listet die Gesamtzahl der Probleme auf, während die lokalen Warnungsabzeichen anzeigen, wie viele in jedem Knoten gefunden wurden. Wenn Sie **Testen** auswählen, wenn Probleme vorhanden sind, wird unten ein Fenster „Probleme“ geöffnet, in dem alle Probleme, die korrigiert werden müssen, hochgezählt und detailliert beschrieben werden. Diese Details umfassen eine vollständige Beschreibung und einen Hyperlink zu jedem unvollständigen Element.

Das Chat-Testfenster wird im Webclient geöffnet und zeigt angrenzende Registerkarten mit Details zu Ihrem Thema an, während Sie es testen. Sie können die folgenden Registerkarten verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Testphrasen analysieren** : Die Ergebnisse für den Absichtsabgleich und die Entitätserkennung werden basierend auf dem angezeigt, was Sie in die Konversation eingegeben haben.
- **Variablen** : Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen, z. B. Eingabe- und Service Desk-Mitarbeiter -Variablen.
- **Kontext** : Optionen zum Angeben des Kontexts (mithilfe von Kontextvariablen), in dem ein Thema ausgeführt wird.
- **Protokolle** : Eine Liste der durchgeführten Verarbeitungen.

Beispiel für das Chattestfenster und die Testregisterkarten von Natural Language Understanding (NLU).



Standardmäßig ist die Option **Themenerkennung einbeziehen** aktiviert. Diese Option führt automatisch eine Themenerkennung durch und generiert Vorhersageergebnisse für NLU -Themen anhand von Testausdrücken, die Sie im Testfenster eingeben. Die Konversation beginnt mit der Begrüßung Virtual Agent und der Schaltfläche für das Menü der verfügbaren Themen.

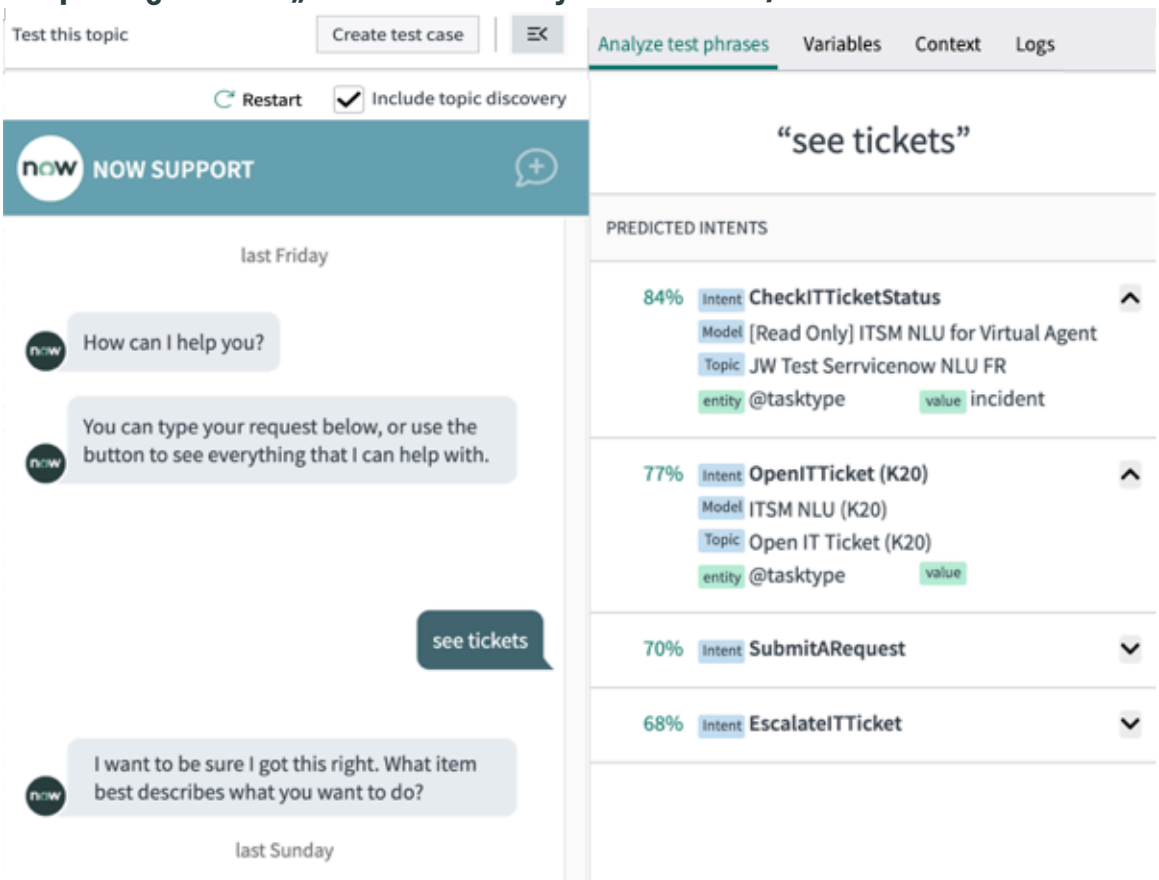
Wenn Sie die Option **Aktive Themen testen** auf der Seite „Themen“ verwenden, ist die Themenerkennung aktiviert und wird daher nicht als Option aufgeführt. Das Testen aktiver Themen verhält sich genauso wie das Testen aus einem Thema, außer dass Testfälle nicht erstellt werden können.

Registerkarte „Testausdrücke analysieren“

Für NLU -fähige Themen bietet die Registerkarte Testausdrücke **analysieren** eine Analyse der möglichen Absichten, die dem Testausdruck (Äußerung) entsprechen, den Sie im Chat-Testfenster eingegeben haben. Auf der Registerkarte werden die Vorhersageergebnisse aufgelistet, die übereinstimmende Absichten und ihre Vorhersagepunktzahlen enthalten, sowie alle Ergebnisse der Entitätserkennung und der Zeitfensterbelegung. Die beste Übereinstimmung wird zuerst aufgelistet. Die vorhergesagten Absichten hängen vom Vorhersagekonfidenzschwellenwert ab, der im Service NLU festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Registerkarte „Testausdrücke analysieren“ für NLU/Stichwort-Themen



Wenn eine Äußerung nicht mit einer aktuellen Absicht übereinstimmt, können Sie Äußerungen in Virtual Agent-Designerhinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie NLU-Äußerungen und -Entitäten für ein Virtual Agent -Thema.

Nehmen Sie Änderungen vor, trainieren Sie das Modell erneut, und wiederholen Sie den Test, bis Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind. Wenn das Thema fertig ist, können Sie sowohl das Thema als auch das Modell aus Virtual Agent-Designerveröffentlichen.

Registerkarte „Variablen“

Die Registerkarte **Variablen** zeigt eine Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen und die zugehörigen Werte an, die im Verlauf der Konversation erfasst wurden, sodass Sie die Konversation verfolgen können. Eine Konversation kann die folgenden Variablentypen haben:

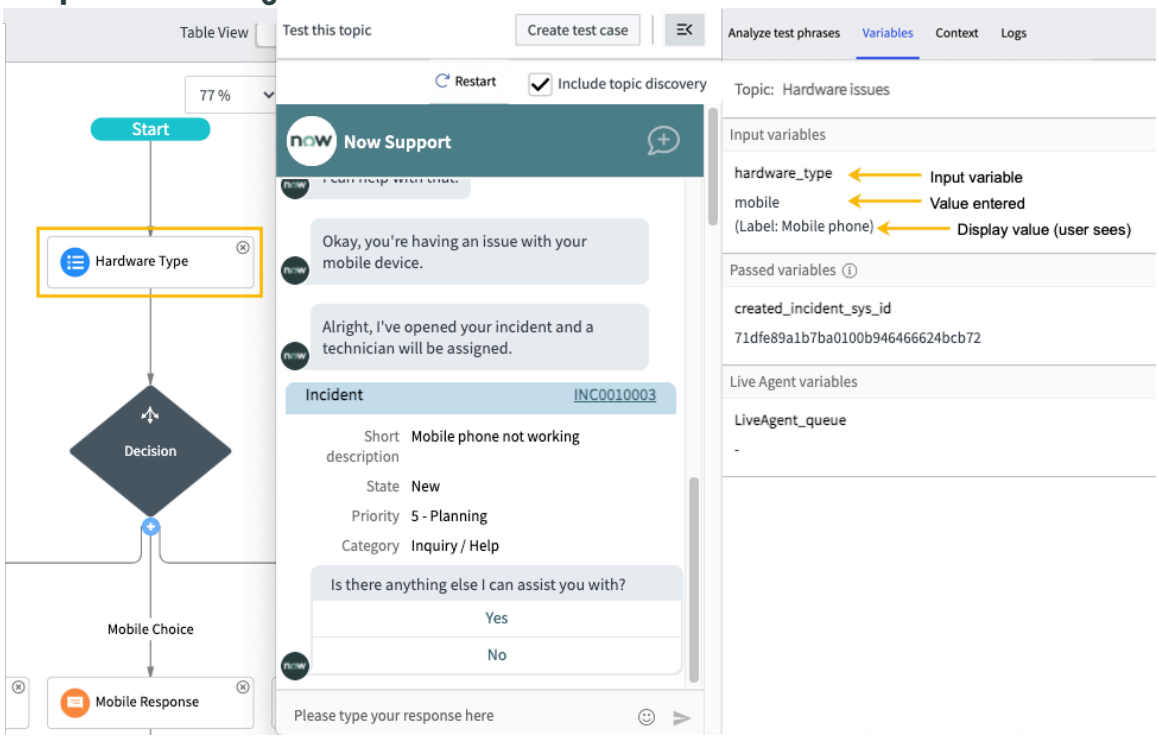
- Eingabevariablen
- Skriptvariablen
- Service Desk-Mitarbeiter-Variablen
- Variablen, die zwischen einem aufrufenden Thema und einem Themenblock übergeben werden
- „Knotenlose“ NLU -Entitäten, die als mit Slots gefüllte Variable für das Thema deklariert wurden

Die Liste ist nach Variablentyp in Abschnitte unterteilt. Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen. Beachten Sie, dass für das statische Listensteuerelement sowohl die Anzeigebezeichnung als auch der Wert für die ausgewählte Auswahl erfasst werden.

Automatische Übersetzung

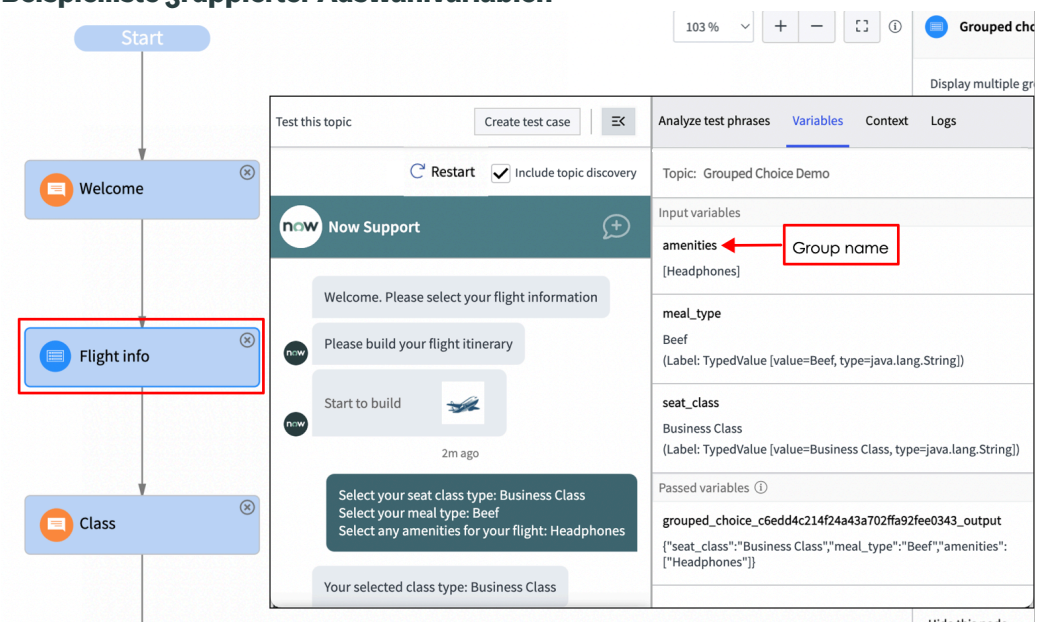
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielliste von Eingabevariablen



Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt „Eingabevariablen“ für das Steuerelement für gruppierte Listen. Diese Variableninformationen ähneln dem statischen Listensteuerelement, aber die Variablen werden durch jede Gruppe der gruppierten Auswahl getrennt.

Beispielliste gruppierter Auswahlvariablen



Registerkarte „Kontext“.

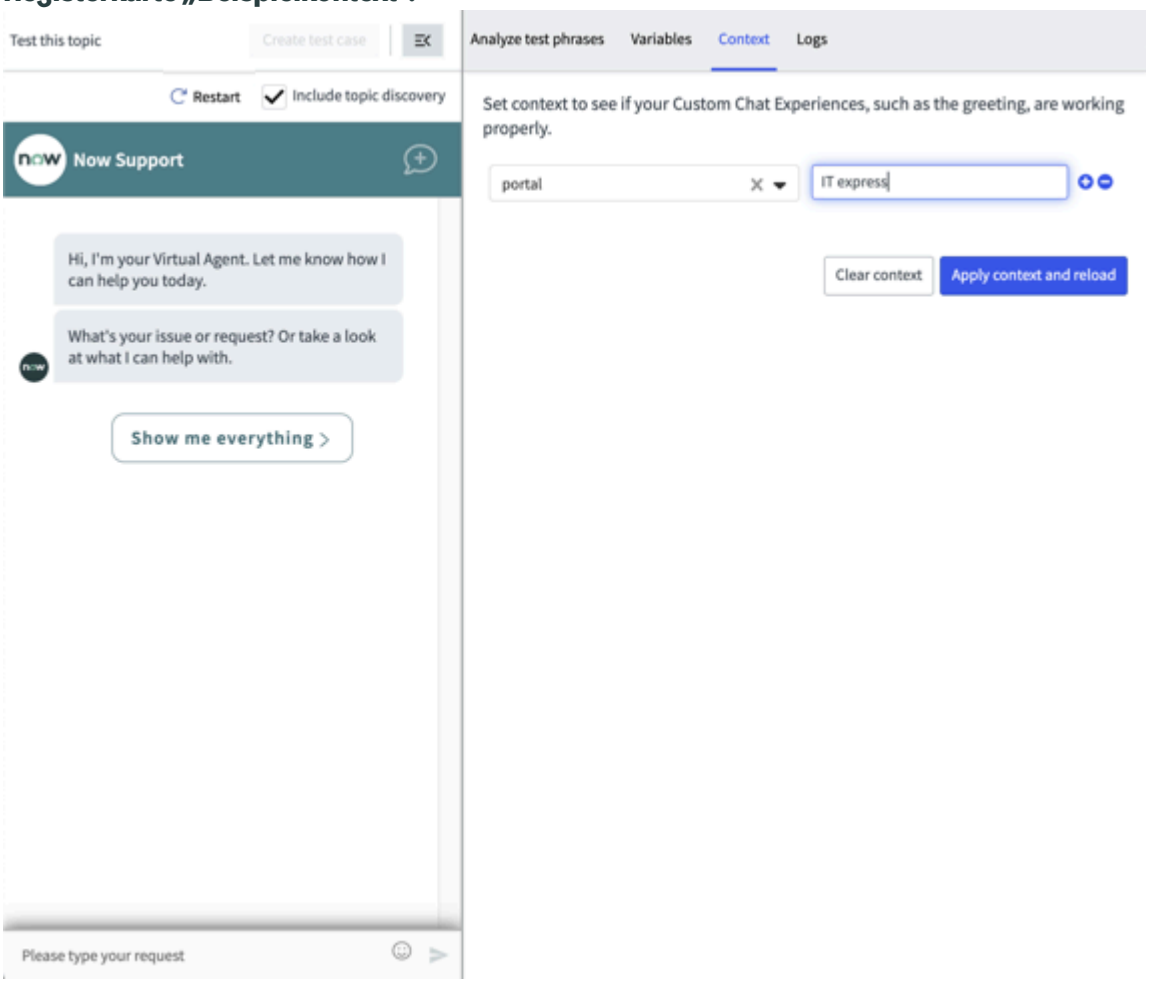
Verwenden Sie die Registerkarte **Kontext**, um einen anderen Kontext für den Chat anzugeben. Wählen Sie eine Kontextvariable aus der Liste aus. Diese Variablen enthalten Kontextinformationen, die Sie verwenden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder um zu steuern, wie Chats an Live-Agents weitergeleitet werden. Sie können beispielsweise **Portal** aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen **IT**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Expresseingeben. Die Registerkarte **Kontext** ist beim Erstellen von Testfällen nicht verfügbar.

Weitere Informationen zum Definieren von Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen. Weitere Informationen zu Servicemitarbeiter-Variablen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

Registerkarte „Beispielkontext“.

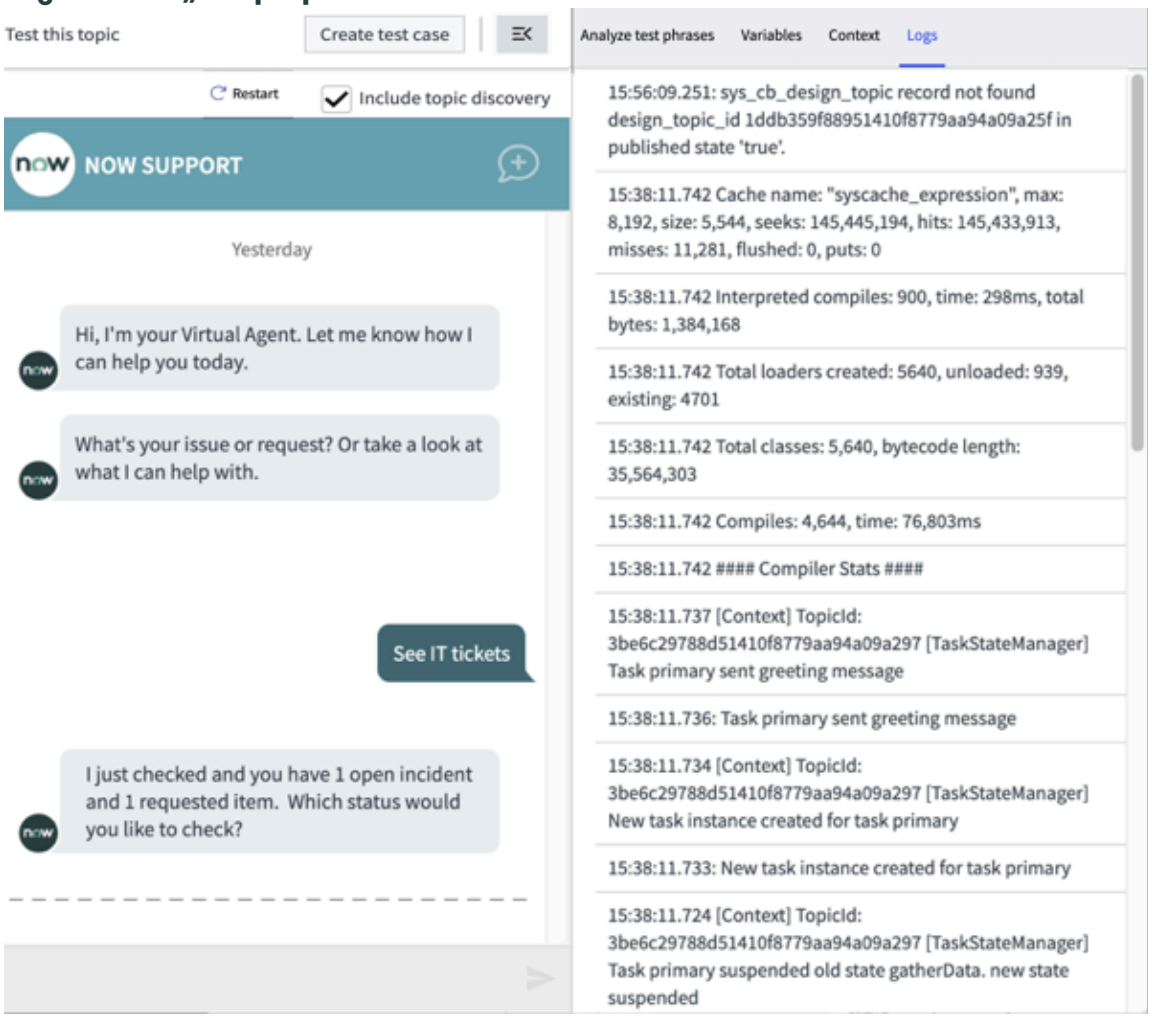


Registerkarte „Protokolle“.

Auf der Registerkarte **Protokolle** werden die Verarbeitungs- und Fehlermeldungen angezeigt, die während der Ausführung Ihrer Konversation aufgezeichnet werden. Wenn Sie Skripts in Virtual Agent-Designerverwenden, verwenden Sie die Anweisungen gs.log, gs.printund gs.warn in Ihren Skripts, um Informationen in diesem Protokoll auszugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Beispielprotokolle“.



Nächste Schritte

Wenn Sie mit dem Testen Ihres Themas fertig sind, schließen Sie das Test-Chatfenster. Bei Bedarf können Sie die Testinformationen verwenden, um Ihre Konversation zu optimieren. Wenn die Ergebnisse auf der Registerkarte „ **Testausdrücke analysieren** “ beispielsweise mehrere mögliche Übereinstimmungen für Ihre Äußerung zurückgeben, können Sie die Äußerungen für Ihre Absicht und das Modell NLU auf der Registerkarte „ **NLU-Absicht** “ für Ihr Thema aktualisieren.

NLU -Modell in Virtual Agent-Designertrainieren und testen

Verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Absicht**, um ein Natural Language Understanding (NLU) -Modell zu trainieren und auszuprobieren, das einem Thema zugeordnet ist, ohne Virtual Agent-Designerzu verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

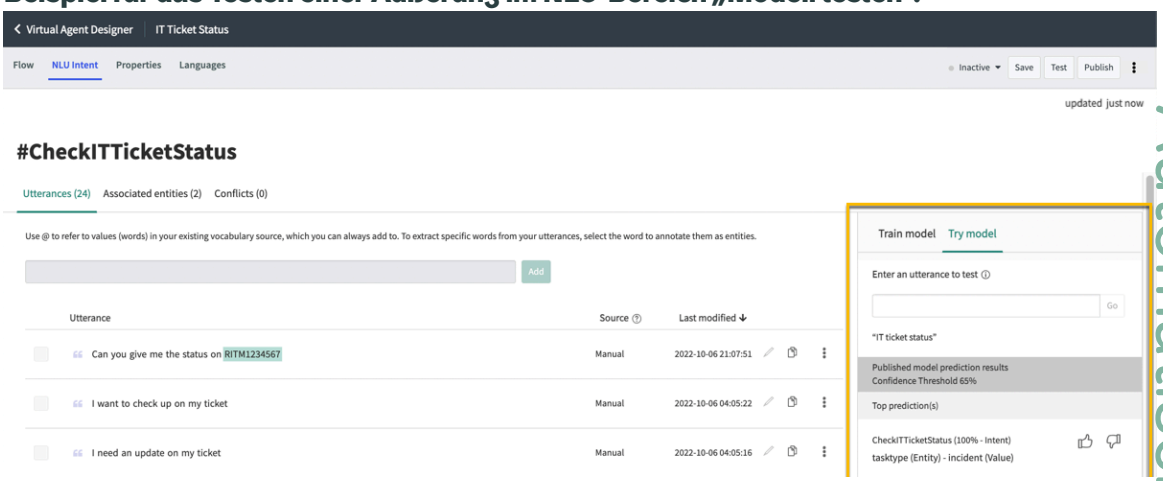
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Änderungen an der Absicht eines Themas vornehmen, trainieren Sie das Modell, damit Ihre Aktualisierungen integriert werden. Versuchen Sie dann, das Modell zu testen, um die Vorhersageergebnisse basierend auf den letzten Änderungen zu überprüfen. Testen und verfeinern Sie Ihr Modell weiter, bis Sie mit den Änderungen zufrieden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **NLU-Absicht** an.
3. Wählen Sie **Modell trainieren aus**.
   Eine Meldung zeigt an, dass das Modell erfolgreich trainiert wurde.
4. Wählen **Sie Modell testen aus**.
   Geben Sie im Bereich Modell testen manuell eine Äußerung zum Testen ein. Die Vorhersageergebnisse werden im Bereich angezeigt.

Beispiel für das Testen einer Äußerung im NLU-Bereich „Modell testen“.



Wenn die Ergebnisse der Konfidenzpunktzahl der Vorhersage den von Ihnen für das Modell festgelegten Konfidenzschwellenwert erreichen oder überschreiten, werden die Ergebnisse unter Top-Vorhersage(n) angezeigt. In diesem Beispiel beträgt der Schwellenwert 65 %.

Der Standardwert der Eigenschaft *com.glide.cs.intent_confidence_threshold* ist **0,7**.

Der Standardwert der Eigenschaft *com.glide.cs.entity_confidence_threshold* ist **0,5**.

Hinweis:
Sie können den Entwurf des Modells NLU mit der zuletzt veröffentlichten Version vergleichen. Weitere Informationen finden Sie unter Entwurfsversionen und veröffentlichte Versionen Ihres NLU-Modells vergleichen .

5. Wenn Sie mit den Vorhersageergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie das Modell aus NLU-Workbench, oder klicken Sie in der **Headerleiste** des Themas auf Veröffentlichen, und wählen Sie **NLU-Modell**aus.

Nächste Maßnahme

Sie können das Modell gleichzeitig mit dem Thema Virtual Agent veröffentlichen, wenn das Modell die Veröffentlichungskriterien erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Modell alle Entwicklungsphasen durchlaufen hat und zur Veröffentlichung bereit ist. Weitere Informationen finden Sie unter Model Management .

Weitere Informationen zum Abgeben von Feedback mithilfe von Daumensymbolen in den Ergebnissen finden Sie unter Test panel feedback .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierte Tests für Virtual Agent -Themen, die NLU -Themenerkennung verwenden

Bei automatisierten Tests für Ihre Virtual Agent -Themen-Flows wird das Produkt [ServiceNow Automated Test Framework bis Virtual Agent-Designerverwendet. Sie können automatisierte Tests über Automated Test Framework erstellen und ausführen, um sicherzustellen, dass Ihr Themen-Flow nach einer Änderung funktioniert.

Erstellen Sie Thementestfälle über ein Thema **Test** > **Testfall erstellen** Zeigen Sie eine Vorschau der Testfälle des Themas an, und zeigen Sie sie über die Schaltfläche **NLU-/ Stichwort-Testfälle verwalten** auf der Seite „Themenliste“ an. Führen Sie automatisierte Tests nur für eine Entwicklungs-, Test- oder andere Nicht-Produktionsinstanz aus, um Datenbeschädigung und -ausfälle zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie im Automated Test Framework .

Das Arbeiten mit Testfällen ist nur verfügbar, wenn Sie Folgendes haben:

- Plugin „com.glide.cs.atf“ installiert (installiert als Teil des Virtual Agent-Chatbot-Plugins).
- Eine der folgenden Rollen erhalten: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin oder admin.
- Veröffentlichte Themen mit einem der folgenden Thementypen: **Thema**, **Setup-Thema**oder **Small Talk**.

Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer

Erstellen Sie automatisierte Tests in Virtual Agent-Designer, und führen Sie Tests regelmäßig anhand idealer Konversationsthemen-Flows aus. Sie können mehrere automatisierte Tests für ein Thema erstellen, um verschiedene Konversations-Flows für verschiedene Situationen zu erfassen, z. B. ideale Konversationspfade oder Fehler.

Vorbereitungen

Erforderliches Plugin: com.glide.cs.atf.

Erforderliche Rolle: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem veröffentlichten Thema, Setup-Thema oder Small Talk-Thema arbeiten, verwenden Sie die Option **Test** in der Themen-Header-Leiste, um Ihre Konversation in einem Chat-Testfenster auszuführen. Das Standardtestfenster ist der Webchat-Client (Serviceportal). Verwenden Sie die Schaltfläche **Testfall** erstellen, um einen Testfall zu erstellen und den Testfall in Automated Test Frameworkzu speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie ein veröffentlichtes Thema aus.
3. Wählen Sie in der Kopfzeile des Themas **Test**aus.
4. Wählen **Sie Testfall erstellen aus**.

> **Hinweis:**
> Die Schaltfläche **Testfall erstellen** ist nur für veröffentlichte Themen verfügbar, die nicht schreibgeschützt sind, mit einem der folgenden Thementypen: **Thema**, **Setup-Thema**oder **Small Talk**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Test-Client des Themas wird neu gestartet, und der Testfall beginnt, Ihre ideale Konversation zu erfassen. Während der Erfassung Ihres Testfalls sind die Registerkarten Themen- **Discovery einbeziehen** und **Kontext** nicht verfügbar.

5. Geben Sie den Konversations-Flow ein, den Sie erfassen und testen möchten.

> **Tipp:**
> Wählen Sie **Neu** starten aus, um die Themenkonversation und die Testfallerfassung jederzeit neu zu starten.

6. Wählen **Sie Stopp**.
   Im Feld **Testfallname wird der Name** des Themas zusammen mit Datum und Zeitstempel angezeigt. Beispiel: [Themenname] 3/28/2022, 3:32:19 PM.
7. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Verwalten Sie automatisierte Testfälle in, und führen Sie sie aus Virtual Agent-Designer

Führen Sie wiederverwendbare Testfälle Ihrer veröffentlichten Themen mit Automated Test Framework bis Virtual Agent-Designer aus, um Leistungsprobleme zu identifizieren und Rückschritte vor der Produktion zu verhindern.

Vorbereitungen

Erforderliches Plugin: com.glide.cs.atf.

Erforderliche Rolle: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die Schaltfläche **NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten wirddie** Registerkarte Testfälle ausführen geöffnet. Bevor Sie einen Testfall ausführen können, müssen Sie zuvor einen Testfall erstellt haben. Auf der Registerkarte **Testfälle erstellen werden** veröffentlichte Themen angezeigt, denen keine automatisierten Tests zugeordnet sind. Diese Themen werden in der Reihenfolge ihres letzten Veröffentlichungsdatums angezeigt. Nachdem Sie einen Themennamen ausgewählt haben, wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden zu diesem Thema in Virtual Agent-Designerweitergeleitet . Im Thema können Sie **Test** auswählen, um einen Testfall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie **NLU/Stichwort-Testfälle verwalten aus**.
   Sie sehen entweder die Registerkarte **Testfälle** ausführen oder die Schaltfläche **Erste** Schritte. Auf der Registerkarte **Testfälle** ausführen werden Themen angezeigt, für die zuvor Testfälle erstellt wurden. Die **Schaltfläche** Erste Schritte leitet Sie zur Registerkarte **Testfälle erstellen** weiter, um mit der Erstellung der automatisierten Tests Ihrer Themen zu beginnen.
3. Überprüfen Sie die Spalten in der Listenansicht.

Spalten „Testfälle ausführen“.

Spalte	Beschreibung
Testfall	Zeigt den Namen des verknüpften Testfalls an. Wenn Sie den verknüpften Namen auswählen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden zu diesem Test in Automated Test Frameworkweitergeleitet . In Automated Test Framework können Sie Testdetails anzeigen, einschließlich Testschritte.
Thema	Zeigt den Namen des verknüpften Themas an. Wenn Sie den verknüpften Namen auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden zu diesem Thema in Virtual Agent-Designerweitergeleitet . Themen mit mehreren Testfällen werden gruppiert.
Ausführungsstatus	Zeigt den Ausführungsstatus des Tests an. Drei Status sind möglich: ○ Bereit: Der Testfall ist zur Ausführung bereit. ○ In Bearbeitung: Ein temporärer Testfallstatus, der angezeigt wird, während der Testfall ausgeführt wird. Nach Abschluss des Tests wird der Status auf „Bereit“ zurückgesetzt. ○ Ausführung empfohlen: Das Veröffentlichungsdatum des Themas liegt nach dem Datum der letzten Ausführung der Testfälle, sodass möglicherweise Aktualisierungen für das Thema veröffentlicht werden. Eine Ausführung von wird empfohlen, da das zuletzt veröffentlichte Thema und die zugehörigen Testfälle möglicherweise nicht synchron sind.
Letzte Ausführung	Zeigt das Datum und den Zeitstempel der letzten Ausführung des Tests an. Themen werden nach dem Datum der letzten Testausführung gruppiert und sortiert. Wenn dieselbe Ausführung für mehrere Themen ausgeführt wurde, nach dem Datum der letzten Veröffentlichung des Themas.
Ergebnis	Zeigt entweder **„Fehlgeschlagen“** oder **„Bestanden“ an**. Wenn Sie auf das verknüpfte Ergebnis zeigen, wird eine kurze Erklärung der Details des bestandenen oder fehlgeschlagenen Schritts angezeigt. Wenn Sie das verknüpfte Ergebnis auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet, in dem Sie zu den Testergebnissen dieses **Tests** im Automated Test Framework weitergeleitet werden, wo Sie spezifischere Details zum Fehlschlagen oder Bestehen von Schritten anzeigen können. Wenn der Testfall bestanden hat, sind zwischen dem zuletzt veröffentlichten Thema und dem gespeicherten Testfall keine Änderungen aufgetreten. Wenn der Testfall fehlgeschlagen ist, ist eine Änderung zwischen dem zuletzt veröffentlichten Thema und dem gespeicherten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	Testfall aufgetreten. Weitere Informationen finden Sie unter Testergebnisse anzeigen . **Tipp:** Sie können die Test-Suite aller über Virtual Agent-Designer erstellten und getesteten Themen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Automated Test Framework (ATF)** > **Suites**und dann **Virtual Agent-Themen**auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Testsuites ausführen .
Aktionen	Zeigt die Schaltfläche **Löschen** an, die den Testfall von dieser Seite und Automated Test Frameworklöscht.

4. Wählen Sie ein, mehrere oder alle Kontrollkästchen für Testfälle aus, und wählen Sie dann **Ausführen**aus.

Tipp:
Die Eigenschaft **sn_atf.runner.enabled** muss aktiviert sein, um Testfälle auszuführen. Nachdem die Eigenschaft aktiviert wurde, können Sie **Ausführen**auswählen. Außerdem können Sie das Kontrollkästchen neben der Spaltenüberschrift Testfall aktivieren, um alle auszuführenden Testfälle auszuwählen.

Ein In-Progress-Banner wird angezeigt und in ein Abschluss-Banner geändert, sobald Ihre Testergebnisse vorliegen. Die Spalte „Letzte Ausführung“ wird aktualisiert, und die Testfälle der letzten Ausführung werden an den Anfang der Tabelle verschoben.

Behandeln von Fehlern, die durch dynamische Eingaben in Benutzertests von Virtual Agent -Themen verursacht werden

Vermeiden Sie Fehler beim Ausführen automatisierter Tests für Themen in Virtual Agent, indem Sie steuern, welche Eingaben Sie als Teil eines Testfalls ausführen möchten.

Vorbereitungen

Richten Sie einen Testfall für ein Thema ein, das dynamische Eingaben enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Test in Virtual Agent-Designerausführen, können einige Tests fehlschlagen, auch wenn ein Thema über voll funktionsfähige Komponenten verfügt. Diese Fehler können basierend auf verschiedenen Fällen auftreten, z. B. Zeitstempel basierend auf einer Funktion, die immer die aktuelle Uhrzeit zurückgibt. Der Zeitstempel wird korrekt erstellt, wenn der Test ausgeführt wird, stimmt jedoch nicht mit dem aufgezeichneten Zeitstempel im Testfall überein. Ähnliche Beispiele sind verschiedene Benutzer, die unterschiedliche Namen, E-Mail-Adressen oder physische Adressen oder andere für jeden Benutzer spezifische Informationen eingeben. Jedes Thema, das je nach Zeit oder anderen sich ändernden Bedingungen unterschiedliche Daten zurückgibt, ist ein potenzieller Fehlerpunkt beim Testen. Durch Deaktivieren von Testschritten, die dynamische Eingaben verwenden, können Sie Tests ausführen, die nicht aufgrund einer Änderung der in diesen Schritten gefundenen Daten fehlschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie **NLU/Stichwort-Testfälle verwalten**und dann den Testfall aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Testschritte** die Spalte Aktiv des Testschritts aus, den Sie ausschließen möchten, und legen Sie den Wert auf `False`fest.
4. Wiederholen Sie Schritt 3 mit so vielen Testschritten, wie Sie deaktivieren möchten.
5. Führen Sie Ihren Testfall aus oder debuggen Sie ihn.

Virtual Agent-Thema debuggen

Untersuchen und beheben Sie unerwartetes Verhalten in Ihren benutzerdefinierten Virtual Agent Themen, Themenblöcken und Steuerungen.

Weitere Informationen zu Problemen bei der Themenerkennung finden Sie unter Beheben Sie Probleme bei der Themenerkennung Natural Language Understanding (NLU)..

Duplizieren Sie ein Live-Thema, bevor Sie es debuggen und ändern

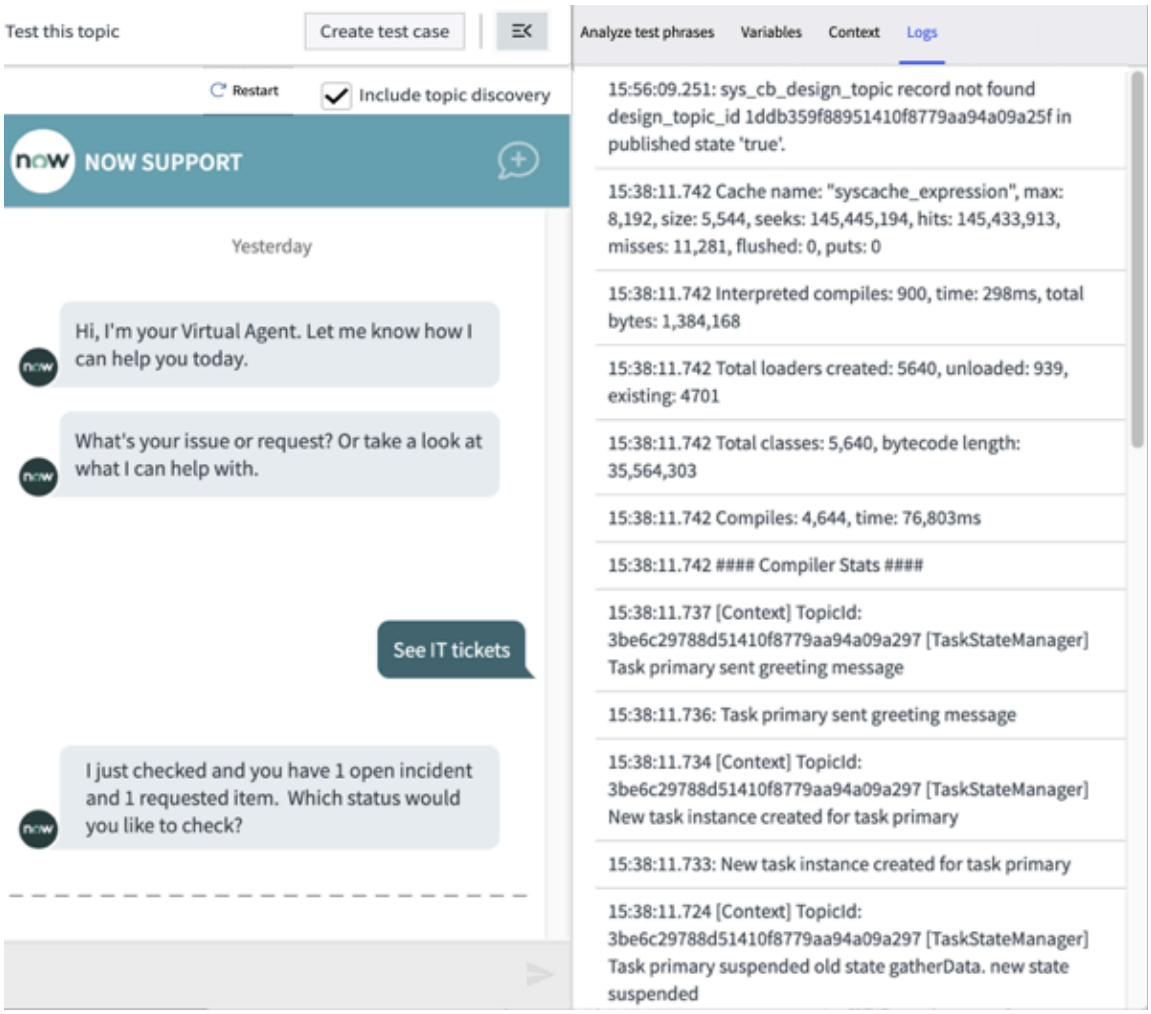
Duplizieren Sie ein Thema, anstatt ein Live-Thema zu aktualisieren. Das unveränderte Originalthema kann sowohl als Referenz als auch als Sicherung dienen. Wenn Sie das Original beibehalten, können Sie das Thema schnell wiederherstellen. Denken Sie daran, das ursprüngliche Thema zu deaktivieren, bevor Sie das Duplikat veröffentlichen.

Debuggen Sie ein Thema, während Sie Ihre Konversationen testen

Verwenden Sie beim Erstellen oder Aktualisieren eines Themas in Virtual Agent-Designerdie Schaltfläche **Test** in der Themenkopfzeile, um eine Vorschau der Konversation anzuzeigen. Das Chat-Testfenster zeigt die Konversation so an, wie sie in Serviceportalangezeigt wird. Elemente in einer Konversation werden in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Gespräche in allen Anwendungen von Drittanbietern, für die Sie eine Bereitstellung planen Virtual Agent.

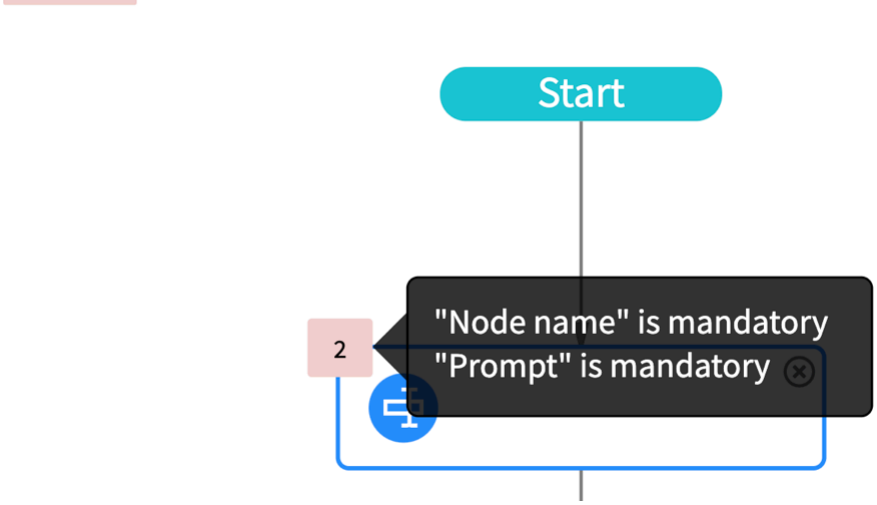
Das Test-Chat-Fenster zeigt vier Registerkarten mit detaillierten Informationen zum Debuggen und Eingrenzen Ihres Themas: **Testausdrücke analysieren**, **Variablen**, **Kontext**und **Protokolle**. Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen. Das folgende Beispiel zeigt die Verarbeitung von Meldungen und Fehlern, die während des Tests protokolliert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Achten Sie auf Warnungen zu Steuerungenn in Ihrem Thema.

Warnungen zu einem Themenknoten auf der Registerkarte „Flow“.



Für Steuerungen, bei denen erforderliche Informationen fehlen, wird in der oberen linken Ecke der Steuerung ein rotes unvollständiges Abzeichen angezeigt. Das Abzeichen zeigt eine Zahl, die die Anzahl der Probleme in dieser Kontrolle angibt. Wählen Sie dieses Abzeichen aus, um eine Liste der Probleme in der Kontrolle anzuzeigen.

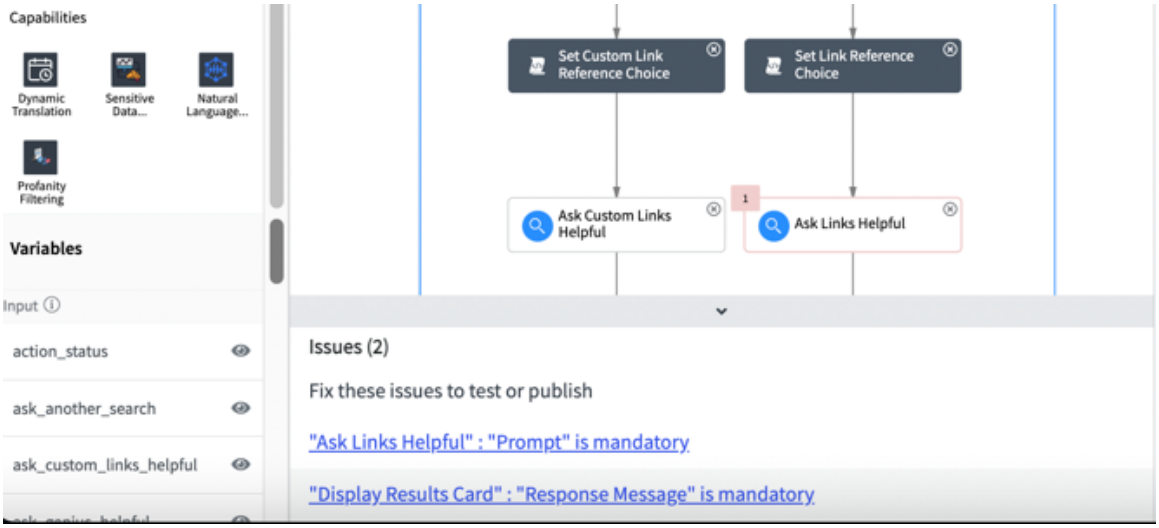
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein weiteres Warnabzeichen wird in der oberen linken Ecke des Designers angezeigt, um die Anzahl der Probleme innerhalb des gesamten Themas anzugeben.

Auf Fehler prüfen, wenn keine Themenvorschau ausgeführt wird

Themenvorschaufehler auf der Canvas



Weitere Informationen finden Sie unter dem Menüpunkt Virtual Agent-Designer Leinwand, wenn ein Fehler verhindert, dass das Thema ausgeführt wird. Die Gesamtzahl der Probleme wird zusammen mit Details und einem Hyperlink für jedes Problem aufgelistet. Wählen Sie einen Hyperlink aus, um zum Knoten zu wechseln, und verwenden Sie die bereitgestellten Informationen, um Fehler in Ihrer Konversation zu korrigieren.

Häufig auftretende Virtual Agent-Probleme

Problem	Mögliche Auflösung
Der Moduldesigner wird unter den Konversations-Schnittstellen nicht angezeigt	• Der Benutzer hat möglicherweise nicht die Rolle virtual_agent_admin. • Das Virtual Agent-Plugin ist möglicherweise nicht aktiviert.
Ein Thema kann nicht bearbeitet werden.	Der angemeldete Benutzer muss sich in demselben Anwendungsbereich wie das Thema befinden.
Die Vorschau des Themas ist nicht möglich.	• Stellen Sie sicher, dass alle Pflichtfelder in den Knoteneigenschaften ausgefüllt sind. • Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser so konfiguriert ist, dass er Popups von Ihrer Instanz zulässt.
Web-Client im Verbindungsprozess steckengeblieben...	Mindestens eines Ihrer Themen fehlt möglicherweise. Überprüfen Sie die Seite „Themen“, um sicherzustellen, dass Themen in der Instanz und im aktiven Status vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem Konversations-Flow ausgeführte Themen überprüfen

Bei jeder Konversation des Virtual Agent (VA) in einer Instanz wird automatisch ein Interaktionsdatensatz in der Interaktionstabelle [interactions] generiert, in dem die Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Virtual Agent bzw. Live-Agent protokolliert wird. Sie können das Transkript der Konversation zwischen der anfordernden Person und dem Virtual Agent überprüfen, einschließlich Live-Agent-Übertragungen (bei Verwendung des Agent-Chats). Details finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensatz.

Beheben Sie Probleme bei der Themenerkennung Natural Language Understanding (NLU).

Wenn eine Absicht nicht wie erwartet ausgewählt wird, können Sie NLU-Vorhersagefehler beheben.

Schnelle Tipps zur Fehlerbehebung

Wenn Virtual Agent nicht erkannt wird, überprüfen Sie Folgendes:

Ist NLU für die Sitzungssprache aktiviert?

Aktivieren Sie die Sprache in den Natural Language Understanding (NLU)-Einstellungen für Virtual Agent. Details finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ..

Wird das NLU-Modell für die Sitzungssprache trainiert und veröffentlicht?

In Ihrem Thema werden möglicherweise nicht die neuesten Änderungen an Ihrem Modell verwendet. Informationen zu ServiceNow® NLU finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell und Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Wird das Thema Virtual Agent veröffentlicht, erkannt und an ein veröffentlichtes NLU-Modell und eine veröffentlichte Absicht für die Sitzungssprache gebunden?

Das Thema sollte an ein einzelnes Modell und eine Absicht für eine bestimmte Sprache gebunden sein. Stellen Sie sicher, dass keine doppelten Absichten an andere Themen gebunden sind. Stellen Sie sicher, dass sich Thema, Modell und Absicht in derselben Domäne befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Sind für das Thema Virtual Agent auf der Registerkarte „Eigenschaften“ in Virtual Agent Designer Rollen oder Bedingungen angegeben?

Wenn das Thema nur für bestimmte Rollen oder für bestimmte Bedingungen angezeigt wird, kann dies die Themenerkennung beeinträchtigen. Details finden Sie unter Registerkarte „Themeneigenschaften“..

Warum hat Virtual Agent mein Thema auf Spanisch, aber nicht auf Französisch erkannt?

Es gibt mehrere Möglichkeiten:

- Nicht alle Sprachen werden von allen NLU-Providern unterstützt. Details finden Sie unter Sprachunterstützung für NLU -Services.
- Nicht alle Themen sind an ein sprachspezifisches NLU-Modell und eine bestimmte Absicht gebunden.

  Zum Beispiel kann Thema A wie folgt zugeordnet werden:

  - Für Englisch an Modell A und Absicht A gebunden
  - Für Spanisch an Modell A und Absicht A gebunden
  - NICHT an ein Modell oder eine Absicht für Französisch gebunden

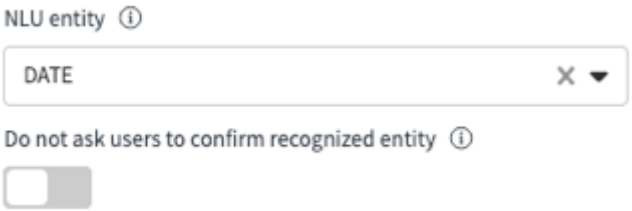
  Erstellen Sie in diesem Szenario ein Französisch-Modell und eine Absicht für das Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum wurde der Slot für eine Themenvariable NICHT gefüllt?

Überprüfen Sie Folgendes:

- Der Anwendereingabeknoten des Themas wurde nicht mit einer zugeordneten Entität konfiguriert. Verwenden Sie die **NLU-Entitätseigenschaft** für den Knoten in Virtual Agent-Designer.



- Das Vorhersageergebnis enthielt eine NLU-Entität mit einer Konfidenzpunktzahl, die unter dem konfigurierten Konfidenzschwellenwert lag.
- Der NLU-Entitätswert für den Knoten war ungültig. Beispielsweise können Sie das Wort „rot“ nicht auf einen Entitätstyp „Datum/Uhrzeit“ anwenden.

Testen Sie die Erkennung aus dem Thema.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die **Option Aktive Themen testen**aus. Geben Sie Ihre Äußerung ein, und sehen Sie sich die Registerkarte **Testphrasen analysieren** an.
- Öffnen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer, und wählen Sie dann **Test**aus. Aktivieren Sie im **Testfenster das** Kontrollkästchen Themenerkennung einbeziehen. Geben Sie Ihre Äußerung ein, und sehen Sie sich die Registerkarte **Testphrasen analysieren** an.

Details finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen. Informationen zur Funktionsweise der Themenerkennung finden Sie unter Natural Language Understanding Themenerkennungslogik in Virtual Agent.

Ist „Setup-Thema“ das fragliche Thema?

Wenn dies der Fall ist, muss er in den Konversations-Schnittstellen Chat-Einstellungen konfiguriert werden, damit er erkannt wird. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

Fragen oder Probleme beim Themenwechsel in der Mitte.

Warum ist die Konversation zu Thema A zurückgekehrt, nachdem Virtual Agent zu Thema B gewechselt ist?

Das Attribut **Themen-Flow nach Themenwechsel fortsetzen** ist für das Thema aktiviert. Sie finden diesen Umschalter auf der Registerkarte **Eigenschaften** unter **Erweiterte Eigenschaften** > **Zusätzlich**.

Warum ist die Konversation NICHT zu Thema A zurückgekehrt, nachdem Virtual Agent zu Thema B gewechselt ist?

Das Attribut **Themen-Flow nach Themenwechsel fortsetzen** ist für das Thema deaktiviert. Sie finden diesen Umschalter auf der Registerkarte **Eigenschaften** unter **Erweiterte Eigenschaften** > **Zusätzlich**.

Wenn Virtual Agent eine Absicht nicht findet, wird eine Stichwortsuche in der Mitte des Themas verwendet?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nein.

Sind die Variablen von Thema A nach dem Wechsel für Thema B verfügbar?

Nein.

Sind die Variablen von Thema B für Thema A verfügbar, wenn Thema A fortgesetzt wird?

Nein.

Weitere Informationen zur Problembehandlung finden Sie in den folgenden Tabellen.

NLU-Vorhersageinformationen in den offenen NLU-Tabellen überprüfen

Beim Überprüfen oder Debuggen von Themen, die Natural Language Understanding (NLU) verwenden, können Sie verschiedene Open NLU-Tabellen verwenden, um die NLU-Vorhersageergebnisse für Ihre Themen anzuzeigen. Zum Beispiel enthalten die Tabellen „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“ und „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“ detaillierte Informationen zur NLU-Verarbeitung, die von Anwendungen (z. B. Virtual Agent) durchgeführt wird, um Themenabsichten und Entitäten (Slot-Füllung) zu bestimmen.

Tabelle „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“

Die Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“ [open_nlu_predict_intent_feedback] zeigt die Absichtsverarbeitung, die eine Anwendung (in diesem Fall Virtual Agent) als Reaktion auf ein NLU-Absichtsvorhersageergebnis ausführt. Das Ziel für Virtual Agent besteht darin, eine vorhergesagte NLU-Absicht einem Virtual Agent -Thema zuzuordnen. Immer wenn Virtual Agent ein Thema vorschlägt, wird dieser Tabelle ein Datensatz des Vorhersageergebnisses hinzugefügt. Wenn Virtual Agent kein Thema findet, erfolgt keine Vorhersage, und ein mit *`Skipped`* gekennzeichneter Datensatz wird dieser Tabelle hinzugefügt.

Um die Tabelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle**und geben Sie dann `open_nlu_predict_intent_feedback.list` in den Navigationsfilter ein.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“.

Feld	Beschreibung
App	Anwendung, die NLU nutzt. Beispiel: *`VA`* (Virtual Agent).
App-Dokument	sys_id des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *`sys_cs_topic.sys_id`*.
App-Dokumenttabelle	Tabelle des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *`sys_cs_topic`* (Thementabelle).
Automatisch ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob das System nur eine Absicht über dem Vorhersageschwellenwert erkannt hat und die Anwendung daher das Thema ausgeführt hat, das derselben Absicht entspricht: *`true`* oder *`false`*.
Aktuelle Absicht	NLU-Absicht, die von der Anwendung verwendet wurde, als die NLU-Vorhersage übermittelt wurde. Dieses Feld kann leer sein. Zum Beispiel könnte eine Absicht, die in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	der Anwendung Virtual Agent verwendet wird, *Change password*sein.
Domäne	Die Domäne der Absicht. Zum Beispiel Global oder ITSM.
Anzeigename des externen Modells	Name des externen NLU-Modells. Zum Beispiel der Name der NLU-Anwendung IBM Watson Assistant.
Ursache des Absichtswechsels	Name des Ursprungsthemas, das den Benutzer zur Bestätigung auffordert. Es gibt zwei mögliche Szenarien für Werte in dieser Spalte: • Der Benutzer wird aufgefordert, die anfängliche Absichtsübereinstimmung für seine Äußerung zu bestätigen (**Benutzer fragen, ob das von VA gewählte Thema korrekt ist,** Umschalter ist in den NLU-Einstellungenaktiviert). Wenn der Benutzer zu einer ersten Äußerung aufgefordert wird, kann dieser Wert das Begrüßungsthema sein. Wenn der Wert *empty*lautet, wurde der Benutzer entweder nicht zur ersten Übereinstimmung aufgefordert, oder der Benutzer hat die anfänglich übereinstimmende Themenabsicht abgelehnt. • Der Benutzer wird zur Bestätigung eines Absichtswechsels in der Mitte des Themas aufgefordert (**Benutzer fragen, ob das gewechselte Thema korrekt ist,** Umschalter ist in den NLU-Einstellungenaktiviert). Wenn der Benutzer zu einem Wechsel in der Mitte des Themas aufgefordert wird, ist dieser Wert der Name des Themas, das er zum Zeitpunkt des Wechsels angezeigt hat. **Hinweis:** Hier werden möglicherweise auch Systemaufgaben angezeigt, die Sie ignorieren können. Beispiel: *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.
Ursache des Absichtswechsels – aktuelle Aufgabe	Name der Aufgabe (Knoten), von der der Benutzer wechselt. **Hinweis:** Hier werden möglicherweise auch Systemaufgaben angezeigt, die Sie ignorieren können. Beispiel: *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.
Zugeordnet	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) die Vorhersage als nutzbar betrachtet hat, indem die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Absicht mit einem verfügbaren Thema abgeglichen wurde: *true* oder *false*.
Modellanzeigename	Name des ServiceNow NLU-Modells.
Modell-ID	ID des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Modellname	Name des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Ergebnis der NLU-Themen-Discovery	Ergebnis der Vorhersage für die erste Äußerung in einer Konversation als Teil der Themenerkennung: • **Fallback für KI-Suche**: Es wurde keine Vorhersage getroffen. KI-Suche wurde als Fallback verwendet. • **Richtig**: Eine einzelne Vorhersage wurde getroffen. Der Benutzer hat bestätigt, dass das Thema korrekt war. • **Richtig unter mehreren**: Es wurden mehrere Vorhersagen getroffen. Dieses Ergebnis zeigt an, dass der Benutzer diese Vorhersage ausgewählt hat. Andere Vorhersagedatensätze werden als Nicht kategorisiert markiert. • **Ohne Bestätigung beendet**: Der Benutzer beendet das Feld ohne Bestätigung. • **Falsch**: Es wurde eine einzelne Vorhersage getroffen. Der Benutzer hat bestätigt, dass das Thema falsch war. • **Falsch unter mehreren**: Es wurden mehrere Vorhersagen getroffen, aber der Benutzer hat keines der vorgeschlagenen Themen ausgewählt. Dieses Ergebnis zeigt an, dass diese Vorhersage den höchsten Wert für Vorhersagekonfidenz hatte. Die anderen Vorhersagedatensätze werden als Nicht kategorisiert markiert. • **Setup**-Themenvorhersage: Die auf das Setup-Thema bezogene Vorhersage wurde ohne Verwendung von KI-Suchegetroffen. • **Übersprungen**: Es wurde keine Vorhersage getroffen. • **Mit neuer Äußerung übersprungen**: Als das Menü „Thema“ angezeigt wurde, hat der Benutzer eine neue Äußerung eingegeben. • **Nicht kategorisiert**: Keine der oben genannten Bedingungen wurde erfüllt, oder der Benutzer hat die Konversation abgebrochen.
NLU-Modellsprache	Sprache des für die Vorhersage verwendeten NLU-Modells.
Vorhersage	Name der vorhergesagten Absicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Auditprotokoll der Vorhersage	Verweis auf die Tabelle der offenen NLU-Vorhersageprotokolle [open_nlu_predict_log]
Vorhersagekonfidenz	Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage
Sitzungssprache der anfordernden Person	Sprachcode der Sitzungssprache der anfordernden Person, wenn Dynamische Übersetzung aktiviert ist. Wenn der Benutzer beispielsweise Französisch eingibt, wird der Code *fr* gespeichert. Wenn die Spracherkennung aktiviert ist und der Benutzer Text in einer Sprache eingibt, die nicht die Standardsprache ist, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, die Sprache zu bestätigen. Wenn dies bestätigt wird, wird die erkannte Sprache zum Standardwert für die Sitzung.
Ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die mehreren vorhergesagten Absichten, die Endbenutzern als übereinstimmende Themen angezeigt werden, tatsächlich von den Endbenutzern ausgewählt wurden: *true* oder *false*.
Gezeigt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) die vorhergesagte Absicht als Auswahl für den Endbenutzer angezeigt hat: *true* oder *false*.
Thema gewechselt	Name des Themas, wenn der Benutzer zur Bestätigung aufgefordert wurde (unabhängig von seiner Wahl, Ja oder Nein).
Äußerung	Vom Endbenutzer im Chat-Client-Fenster eingegebener Ausdruck

Tabelle „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“

Die Tabelle „Open NLU Predict Entity Feedbacks“ [open_nlu_predict_entity_feedback] zeigt die Entitätsverarbeitung (Slot-Füllung), die eine Anwendung (in diesem Fall Virtual Agent) als Antwort auf das NLU-Entitätsvorhersageergebnis ausführt. Das Ziel von Virtual Agent besteht beispielsweise darin, eine vorhergesagte NLU-Entität einer Themeneingabevariablen Virtual Agent] zuzuordnen.

Um die Tabelle anzuzeigen, geben Sie open_nlu_predict_entity_feedback.list im Navigationsfilter ein.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks zu NLU-Vorhersageentität öffnen“.

Feld	Beschreibung
App	Anwendung, die NLU nutzt. Beispiel: VA (Virtual Agent).
App-Dokument	sys_id des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic.sys_id*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks zu NLU-Vorhersageentität öffnen". (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
App-Dokumenttabelle	Tabelle des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: `sys_cs_topic`.
Automatisch ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung die Entität automatisch verwendet hat, ohne den Benutzer zu benachrichtigen: `true` oder `false`.
Anzeigename des externen Modells	Name des externen NLU-Modells. Zum Beispiel der Name der NLU-Anwendung IBM Watson Assistant.
Zugeordnet	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) die Vorhersage als nutzbar eingestuft hat: `true` oder `false`.
Zugeordnet zu	Element in der Anwendung, dem die Entität zugeordnet wurde
Modellanzeigename	Name des ServiceNow NLU-Modells.
Modell-ID	ID des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Modellname	Name des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Vorhersage	Name der vorhergesagten Entität
Auditprotokoll der Vorhersage	Verweis auf die Tabelle der offenen NLU-Vorhersageprotokolle [open_nlu_predict_log]
Vorhersagekonfidenz	Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage
Ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung die Entität verwendet hat: `true` oder `false`.
Gezeigt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung dem Endbenutzer die vorhergesagte Entität als Auswahlmöglichkeit angezeigt hat: `true` oder `false`.
Äußerung	Vom Benutzer im Chat-Client-Fenster eingegebener Ausdruck
Wert	Wert der vorhergesagten Entität

NLU-Vorhersageprotokolle öffnen

Die Tabelle „NLU-Vorhersageprotokolle öffnen" [open_nlu_predict_log] bietet eine konsolidierte Übersicht über die NLU-Vorhersagedatensätze für Themen. Die Datensätze im Log identifizieren die vom NLU-Service ermittelten Äußerungen und entsprechenden Absichten (Themen) und Entitäten. Jeder Datensatz enthält auch die NLU-Vorhersagewerte, die während der Themenerkennung (Absichtstreffer) und Entitätsextraktion berechnet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
NLU-Vorhersageknotenprotokolle werden automatisch generiert. Wenn Sie Knotenprotokolle zum Debuggen verwenden, aber die automatische Generierung von NLU-Vorhersageknotenprotokollen unterdrücken möchten, fügen Sie die Systemeigenschaft `com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled` hinzu, und legen Sie den Wert auf false fest.

Um die offenen NLU-Vorhersageprotokolle anzuzeigen, geben Sie `open_nlu_predict_log.list` im Navigationsfilter ein.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Offene NLU-Vorhersageprotokolle".

Feld	Beschreibung
Async	Indikator für asynchrone Vorhersageverarbeitung: `true` oder `false`. „true" gibt an, dass die Vorhersage asynchron durchgeführt wurde, sodass Virtual Agent-Worker Threads fortgesetzt werden können.
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, zu dem der NLU-Vorhersagedatensatz erstellt wurde
Dauer	Länge der Verarbeitungszeit für die Vorhersage, um Absichts- und Entitätswerte zurückzugeben
Sprache	Die Sprache der NLU-Vorhersageanforderung.
Ebene	Typ der Nachricht: Informationsebene.
Nachricht	Zurückgegebene Vorhersageergebnisse: Anzahl der Absichten und Entitäten.
Anforderung	NLU-Vorhersageparameter, der die Äußerung und das NLU-Modell für die erkannte Absicht enthält
Antwort	NLU-Vorhersageergebnisse, die 0 (keine) oder mehr ausgewertete Absichten und ausgewertete Entitäten enthalten
Quelle	Prozess oder Bereich: `OpenNLU - Predict`.
Äußerung	Vom Bot erkannte Benutzeraussage, die einer in einem NLU-Modell definierten Absicht zugeordnet ist

Hinweis:
Die detaillierten Absichts- und Entitätsergebnisse können Sie in den Tabellen „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen" und „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen" anzeigen.

HTTP-Verbindungsinformationen für offene NLU-Integrationen überprüfen

Verwenden Sie die Tabelle „HTTP-Verbindungen des NLU-Treibers öffnen" [open_nlu_driver_http_connection], um HTTP-Anmeldeinformationen, Verbindungsdetails und Methoden für die Absichten, Entitäten, NLU-Modelle und Vorhersagen für Ihren NLU-Service Provider rasch zu überprüfen.

Um die Tabelle anzuzeigen, geben Sie im Navigationsfilter `open_nlu_driver_http_connection.list` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Natural Language Understanding Themenerkennungslogik in Virtual Agent

Verstehen Sie, wie Virtual Agent Absichten zurückgibt und auswählt, welche Absichten dem Benutzer angezeigt werden sollen.

Voraussetzungen für die Themenerkennung

Virtual Agent kann ein Thema erkennen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Thema muss veröffentlicht und aktiv sein.

  In der Thementabelle [sys_cs_topic] werden die Werte **Aktiv**, **Veröffentlicht**und **Ist Thema** erkennbar auf *true*festgelegt.

  Hinweis:
  Die Spalte **Ist Thema sichtbar** hat keine Auswirkungen auf die Themenerkennung.

- Das Thema muss erkennbar sein.
- Themenbedingungen müssen zur Laufzeit als „wahr“ ausgewertet werden.
- Wenn Rollen für das Thema konfiguriert sind, muss die anfordernde Person mindestens eine dieser Rollen haben.
- Das Modell NLU des Themas muss eine Bindung für die Sitzungssprache aufweisen.

NLU Themenerkennungslogik

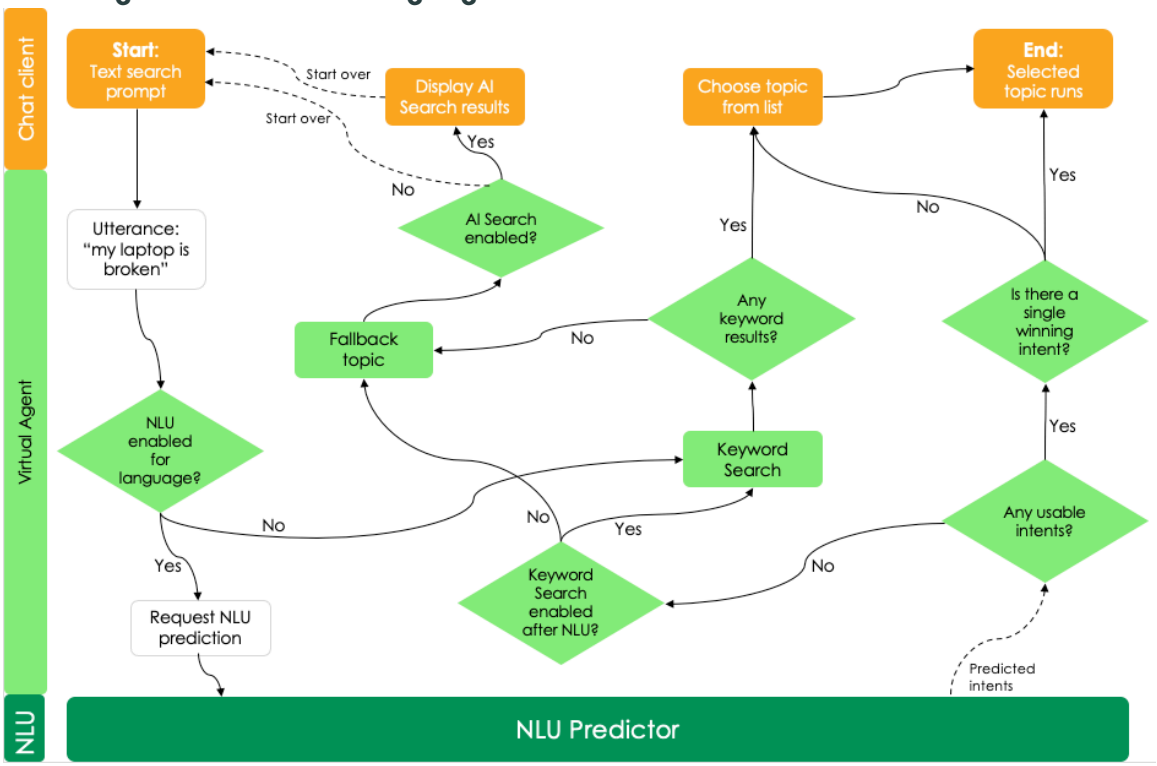
Virtual Agent sendet eine Vorhersageanforderung an den Anbieter NLU. Die Anforderung enthält die Äußerung und alle registrierten NLU Modell-IDs, die an die Sitzungssprache gebunden sind. Entspricht NLU Absichten, die einem Thema entsprechen. Virtual Agent antwortet dann auf eine der folgenden Arten:

- Wählt basierend auf der Konfidenzpunktzahl automatisch ein Thema für die anfordernde Person aus.
- Fordert die anfordernde Person auf, ein Thema aus der zurückgegebenen Liste der Übereinstimmungen auszuwählen.
- Findet keine übereinstimmenden Themen.

Wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden, aber Sicherungsstichwörter aktiviert sind (Eigenschaft [*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* ist *true*), sucht Virtual Agent anhand von Stichwörtern nach einem Thema.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Themenerkennungslogik



Virtual Agent NLU Konfidenzwerte

Virtual Agent verwendet Konfidenzwerte, um vorhergesagte Absichten zurückzugeben. Wenn die Konfidenzpunktzahl einer Absicht größer oder gleich dem konfigurierten Schwellenwert ist, betrachtet Virtual Agent dies als gute Übereinstimmung. Der Konfidenzschwellenwert wird mit der Systemeigenschaft `com.glide.cs.intent_confidence_threshold` festgelegt.

Virtual Agent verwendet bei der Auswahl von Absichten die folgende Logik:

Wählt automatisch die höchste vorhergesagte Absicht aus

Dies geschieht, wenn nur eine Absicht abgeglichen wird, oder im Falle eines Tie-Break, wenn die nächstgelegenste Übereinstimmung eine entfernte Sekunde ist.

Hinweis:
Wenn ServiceNow NLU verwendet wird und die Systemeigenschaft `0com.glide.cs.intent_confidence_delta` auf festgelegt ist, kann es keinen Tiebreaker geben.

Gibt eine Themenliste zurück, aus der die anfordernde Person auswählen kann

Dies geschieht, wenn die automatische Auswahl nicht anwendbar ist. Die Länge der Liste wird durch die Systemeigenschaft `com.glide.cs.max_number_display_topics` bestimmt.

Es werden keine Absichten abgeglichen

Wenn null NLU Absichten mit einer Konfidenzpunktzahl vorhergesagt werden, die größer oder gleich dem konfigurierten Schwellenwert ist, greift Virtual Agent auf eine Stichwortsuche zurück, sofern konfiguriert. (Die Systemeigenschaften `com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` und `com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang` sind `true`).

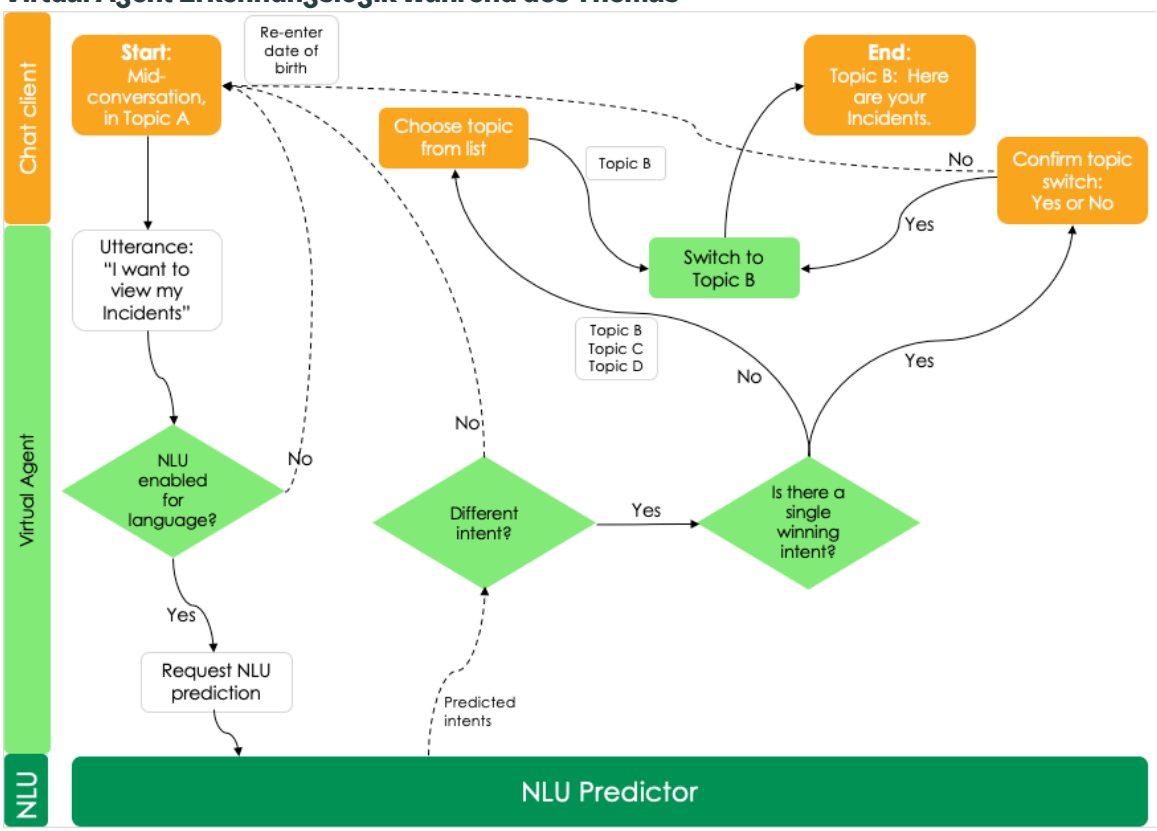
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Discovery-Logik für Mid-Topic-Themen NLU .

Während ein Thema ausgeführt wird, kann die anfordernde Person eine Äußerung oder einen Ausdruck eingeben, die zu einem Themenwechsel führt. Beispiel:

1. Die anfordernde Person befindet sich in einer Virtual Agent -Konversation, und Thema A wird ausgeführt.
2. Thema A fordert den Benutzer auf, sein Geburtsdatum einzugeben.
3. Anstatt ein Datum auszuwählen, gibt die anfordernde Person „Ich möchte meine Incidents anzeigen“ ein.
4. Virtual Agent kann diesen Ausdruck nicht zu einem Datum auflösen und gibt daher eine Vorhersageanforderung von NLU aus.
5. Die Vorhersage NLU gibt Intent B zurück und Virtual Agent erkennt, dass Thema B an Intent B gebunden ist.
6. Virtual Agent wechselt die Konversation zu Thema B, das der anfordernden Person dann Informationen zu ihren Incidents präsentiert.

Virtual Agent Erkennungslogik während des Themas



Zugehörige Informationen

Beheben Sie Probleme bei der Themenerkennung Natural Language Understanding (NLU).

Virtual Agent-Thema veröffentlichen

Stellen Sie ein inaktives oder ein aktualisiertes Thema bereit, um es zu speichern und Benutzern auf Virtual Agent-Clients zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Wenn Sie die Themenerkennung Natural Language Understanding (NLU) verwenden, können Sie das Modell gleichzeitig mit dem Thema veröffentlichen, wenn das Modell die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veröffentlichungskriterien erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Modell alle Entwicklungsphasen durchlaufen hat und zur Veröffentlichung bereit ist. Wenn Sie Ihr Modell nicht verfeinert, getestet und optimiert haben, können Sie es möglicherweise nicht in Virtual Agent-Designerveröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Model Management .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerelemente auch veröffentlichen, um sie für die Verwendung in aufrufenden Themen verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das Thema, den Themenblock oder das benutzerdefinierte Steuerelement aus, das veröffentlicht oder erneut veröffentlicht werden soll.
3. Wählen Sie in der Kopfzeile des Themas **Veröffentlichen**aus.

   Wenn **Sie Veröffentlichen auswählen**, wenn Probleme vorhanden sind, wird am unteren Rand des Diagramms ein Problem-Shelf geöffnet, in dem alle Probleme, die korrigiert werden müssen, hochgezählt und detailliert beschrieben werden. Diese Details enthalten einen Hyperlink für jedes unvollständige Element. Wenn sich das Problem in einem Knoten befindet, wird durch Auswahl des Hyperlinks das Eigenschaftenblatt für diesen Knoten geöffnet. Wenn jedes Problem gelöst wird, wird die Liste im Regal aktualisiert, um die verbleibenden Fehler anzuzeigen. Sobald keine Probleme mehr zu lösen sind, wird das Dialogfeld für die Veröffentlichung geöffnet.

   Wenn Sie die Themenerkennung NLU verwenden, wird das Dialogfeld Wählen Sie aus, was veröffentlicht werden soll angezeigt. Wählen Sie die verfügbaren Elemente aus, die mit dem Thema veröffentlicht werden sollen, z. B. das Modell NLU und die Sprachzuordnungen, und wählen Sie dann **Veröffentlichen**aus.

   Hinweis:
   Wenn die Option **Veröffentlichen** nicht verfügbar ist, muss das Modell möglicherweise bearbeitet werden. Beispielsweise verfügt das Modell möglicherweise nicht über genügend Absichten oder benötigt mehr Äußerungen für einige Absichten. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie fortfahren. Wenn eine Modellsprache nicht verfügbar ist, wurde das sprachspezifische Modell außerdem nie veröffentlicht. Veröffentlichen Sie sie aus dem NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Model Management .

   In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung „Wird gespeichert...“ angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird anschließend vier Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann geschlossen werden, indem Sie in der Nachricht auf das **X** klicken.

   Für Themen lautet der Themenstatus „Aktiv“, und der Status „Veröffentlicht“ ändert sich in „Veröffentlicht gerade“.
4. Wenn Sie ein Konversationsthema mit Stichwörtern oder NLUveröffentlicht haben, überprüfen Sie, ob Ihre Stichwörter oder NLU Äußerungen für das Thema wie erwartet funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Kehren Sie zur Seite „Themen“ zurück, und wählen Sie dann **Aktive Themen testen**aus.

Hinweis:
Wenn Now Assist aktiviert ist, enthält die Schaltfläche **Aktive Themen testen** ein Dropdown-Menü, um Thementypen und Testorte zu identifizieren:

- **NLU-/Stichwortthemen testen**
- **LLM-Themen testen**
- **Test im Now Assist-Bereich**

b. Vergewissern Sie sich im Konversationsfenster, dass sich das Thema öffnen lässt.
Sie können Stichwörter oder NLU Äußerungen eingeben, die der Absicht des Themas entsprechen. Für die vorab erstellten Virtual Agent -Themen gibt der Bot eine Liste der Themen zurück, die dem eingegebenen Stichwort oder der eingegebenen Äußerung entsprechen. Weitere Informationen zum Testen von Now Assist LLM-Themen finden Sie unter LLM-Thementests.

Ergebnisse
Die Themenblöcke und benutzerdefinierten Steuerelemente werden veröffentlicht und können in Aufrufthemen verwendet werden.

Hinweis:
Aktive Themen, einschließlich Setupthemen und Small Talk-Themen, können auch nach der Veröffentlichung der Themen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern Sie die Themenerkennung und -sichtbarkeit.

Virtual Agent-Thema löschen

Löschen Sie ein Virtual Agent Thema, das nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Hinweis:

Manchmal können bestimmte Kategorien von Themen nicht gelöscht werden, z. B. die Setup-Themen „Begrüßung“, „Umfrage“, „Servicemitarbeiter“, „Fehler“, „Hilfe durchsuchen“ und „Abschließen“.

Wenn Sie ein Thema von Ihren Virtual Agent Clients entfernen, aber nicht löschen möchten, sollten Sie das Thema stattdessen inaktiv machen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein Thema mit der Option **Löschen** in der Headerleiste Virtual Agent-Designer für das Thema löschen.

Prozedur

1. Wenn Sie nicht an dem Thema arbeiten, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** , um die Seite „Themen“ anzuzeigen.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden basierend auf einer Karte auf der Themenseite oder dem Header in einem Thema.
3. Wählen Sie im Fenster „Löschung des Themas bestätigen“ die Option **Löschen**aus.
   Die Registerkarte wird geschlossen, und Sie kehren zur Seite „Themen“ zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Wenn das Thema aktiv war und nicht mehr auf der Seite „Themen“ aufgeführt ist, wird das Thema sofort aus Virtual Agent Clients entfernt.

Stufen Sie Virtual Agent LLM-Themen herauf oder herab

Stufen Sie Themen in Virtual Agent-Designerherauf, nachdem Sie sie einem LLM-Assistenten (großes Sprachmodell) zugeordnet haben, damit sie dem Benutzer vom LLM-Assistenten vorgeschlagen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Verknüpfen Sie ein LLM-Thema mit einem LLM-Assistenten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen, können Sie es einem LLM-Assistenten zuordnen. Nachdem Sie Ihr Thema verknüpft haben, können Sie es heraufstufen, damit der LLM-Assistent es dem Benutzer vorschlägt. Sie finden heraufgestufte Themen auch auf der Themenseite, indem Sie im Dropdown-Menü **Sortieren nach** die Option **Heraufgestuft** auswählen. Heraufgestufte Themen können auch herabgestuft werden, um sie aus der Liste der vorgeschlagenen Themen zu entfernen.

Systemthemen, Setupthemen, Themenblöcke, benutzerdefinierte Steuerungen und Small Talk-Themen können nicht heraufgestuft werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Themen erstellen und LLM-Assistenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Virtual Agent`* > **Designer**.
2. Wählen Sie das Dropdown-Menü „ **LLM-Assistent** “ und dann den LLM-Assistenten aus, der das Thema heraufstufen soll.
   Die Liste der Themen reduziert sich auf die mit dem LLM-Assistenten verknüpften LLM-Themen.
3. Suchen Sie die Karte für das Thema, das Sie herauf- oder herabstufen möchten.
4. Wählen Sie das Symbol **Themenaktionen** (⋮) und dann Heraufstufen, um das Thema der Liste der heraufgestuften Themen hinzuzufügen, oder wählen **Sie Herunterstufen**, um es aus der Liste zu entfernen.
   Wenn das Thema bereits heraufgestuft wurde, weist das Thema die Kennzeichnung Heraufgestuft auf, und die Option **Heraufstufen** wird durch **die** Option Herunterstufen ersetzt.

Ergebnisse
Das Thema wird der Liste der vom LLM-Assistenten heraufgestuften Themen hinzugefügt, während ein herabgestuftes Thema aus der Liste entfernt wird.

Weitere Funktionen von Virtual Agent erkunden

Nachdem Sie Themen mit den grundlegenden Virtual Agent-Designer -Steuerungen und -Skripts erstellt haben, können Sie die Konversationsfunktionalität und die Themenverwaltung auch mithilfe zusätzlicher Virtual Agent -Funktionen verbessern.

Nachdem Sie sich mit den Grundlagen vertraut gemacht haben, finden Sie hier einige weitere Funktionen von Virtual Agent, die Ihnen helfen können, Ihre Authoring- und Endbenutzer-Experience zu verbessern.

Stellen Sie Virtual Agent in anderen Kanälen bereit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig wird Virtual Agent in einem Webclient ausgeführt, Sie können sie jedoch auch in anderen Kanälen ausführen. Während einige Funktionen in bestimmten Kanälen möglicherweise nicht verfügbar sind (z. B. die Benutzereingabesteuerung für Karussell), können Sie Ihren Konversations-Flow so anpassen, dass diese Unterschiede berücksichtigt werden.

Verwenden Sie das Entfalten von Links in Virtual Agent

Virtual Agent unterstützt das Entfalten von Links im Webclient, auf Mobilgeräten und in verschiedenen Kanälen. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort freigegeben wird.

Verbessern Sie die Benutzer-Experience mit AI Search

Was passiert, wenn eine Benutzeräußerung nicht mit einem Stichwort oder einer Absicht übereinstimmt? Aktivieren Sie KI-Suche als Fallback, damit dem Benutzer eine Liste der Suchergebnisse als Antwort angezeigt wird, wenn keine andere Übereinstimmung gefunden wird.

Maximieren Sie die Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken

Anstatt allgemeine Funktionen in mehreren Themen zu duplizieren, können Sie wiederverwendbare Themenblöcke erstellen, auf die Sie in vielen Themen verweisen können. Auf diese Weise können Sie häufig verwendete Funktionen an einem zentralen Ort verwalten.

Passen Sie Virtual Agent mit benutzerdefinierten Steuerelementen an

Wenn ein Virtual Agent-Designer -Steuerelement für das, was Sie erreichen möchten, nicht ganz funktioniert, erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Steuerelement. Sie können eigene Steuerelemente erstellen, um Eingaben aus der Konversation zu akzeptieren, sowie benutzerdefinierte Antwortsteuerelemente, um die Ausgabe zu verarbeiten. Verwenden Sie diese Steuerelemente in Themen, um spezialisierte Aufgaben zu bearbeiten.

Integrieren Sie Virtual Agent in Flow Designer-Workflows

Wenn Ihr Unternehmen Flow Designer zum Erstellen von Workflows verwendet, können Sie diese in Virtual Agentintegrieren. Möglicherweise müssen Sie dies tun, wenn Sie für Ihre Konversationen sichere Eingaben wie ein Passwort übergeben müssen. Flow Designer Aktionen und Subflows unterstützen den Datentyp password2, mit dem Sie die Eingabe sicher übergeben können.

Verwenden Sie Virtual Agent mit Agent Chat

Passen Sie Virtual Agent an, um bei Bedarf einige Konversationen an einen Servicemitarbeiter zu übergeben.

Verwenden Sie Virtual Agent für die automatische Lösung von Incidents

Initiieren Sie eine Virtual Agent -Konversation mit einem Endbenutzer, nachdem dieser einen Incident per E-Mail oder über ServiceNow® Serviceportal übermittelt hat, wenn das Problem durch ein vorhandenes Virtual Agent -Thema gelöst werden kann.

Lokalisieren Sie Virtual Agent-Themen

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um Themen und NLU-Modelle in andere Sprachen zu übersetzen.

NLU-Workbench – erweiterte Funktionen

Erweitern Sie die Funktionalität von NLU-Workbench, um Ihre Modelle zu verwalten und zu verbessern. NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen sind über den ServiceNow Storeverfügbar.

Integrieren Sie Virtual Agent mit anderen Portalen und Apps

Integrieren und erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent, indem Sie eine Verbindung zu Ihren Mitarbeitern und Kunden herstellen, wo sie sich bereits befinden.

Verwenden Sie die Virtual Agent-REST-API in einer eigenständigen Umgebung oder in einer Umgebung mit mehreren Bots

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie eine Chat-Schnittstelle oder einen Bot mit dieser REST-API, die im ServiceNow Storeverfügbar ist.

Zusätzliche Ressourcen:

Nutzen Sie die folgenden ServiceNow® -Ressourcen, um Virtual Agentanzupassen:

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Virtual Agent Academy

Virtual Agent -Themen werden in anderen Kanälen bereitgestellt

Beim Erstellen eines Themas oder Themenblocks können Sie die Chatkanäle angeben, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Während des Konversationsdesigns bietet Virtual Agent-Designer integrierte Schutzmaßnahmen, mit denen Sie Ihre Konversationen an diese Kanäle anpassen können.

In Virtual Agentist ein Kanal eine Chat-Schnittstelle oder Anwendung, in der Virtual Agent mit Endbenutzern interagiert. Standardkanäle sind die Chatanwendungen, die nativ von Virtual Agentunterstützt werden, z. B. die Anwendungen Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger, sowie die Web- und Mobile-Clients. Virtual Agent unterstützt auch benutzerdefinierte Kanäle, die über die Funktion für benutzerdefinierte Chat-Integrationen für Konversationen erstellt wurden, wodurch Anwendungen von Drittanbietern (andere Chat-Anbieter) in Virtual Agentverwendet werden können.

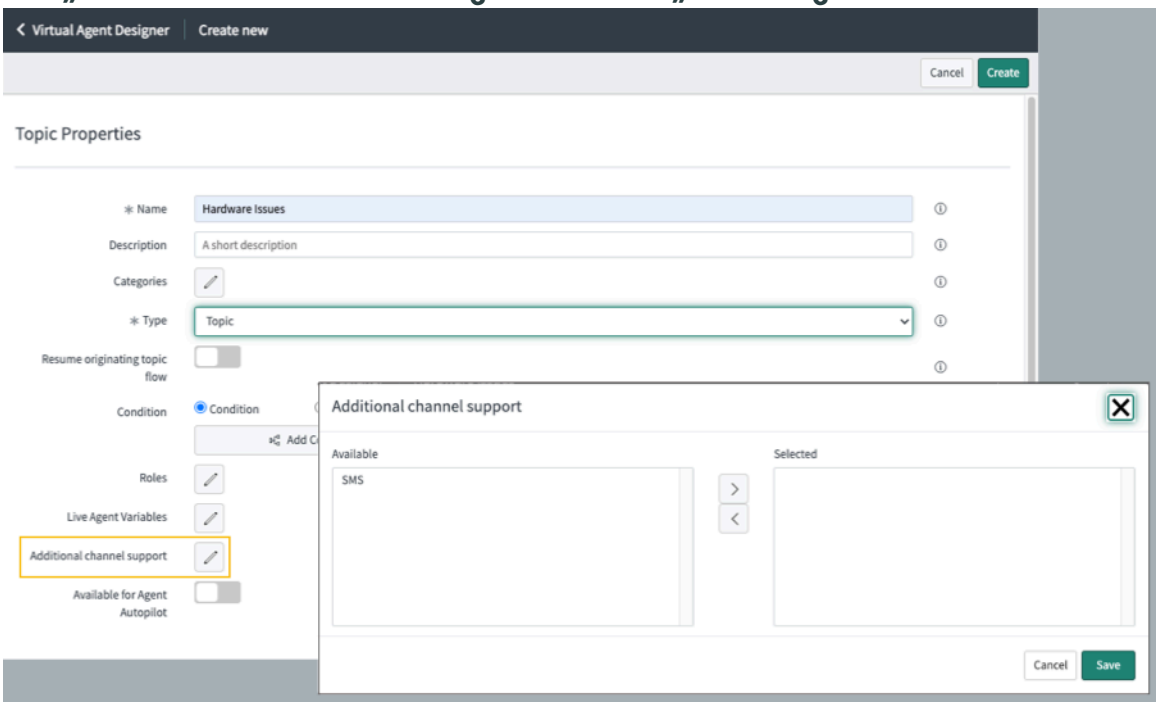
Beispielsweise können Administratoren eine benutzerdefinierte Konversations-Chat-Integration für einen bestimmten Messaging-Anbieter wie z. B. „Skype“ erstellen. Administratoren definieren auch die Steuerelemente, die in Themen verwendet werden können, die in diesen Kanälen ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Kanälen für Chatanbieter und zum Festlegen der in einem Kanal verwendeten Steuerelemente finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Angeben von Kanälen in Ihren Themen oder Themenblöcken

Wenn Sie ein Thema oder einen Themenblock erstellen oder bearbeiten, können Sie die entsprechenden Kanäle im Feld **Zusätzliche** Kanalunterstützung der Seite „Themeneigenschaften“ angeben. Anwendbare Kanäle sind die benutzerdefinierten Kanäle, die für Ihre Instanz durch die benutzerdefinierten Chat-Integrationen für Konversationen erstellt wurden. Verwenden Sie dieses Feld, um Chat-Clients anzugeben, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld „Zusätzliche Kanalunterstützung“ auf der Seite „Themeneigenschaften“.



Während des Konversationsdesigns überprüft Virtual Agent die verschiedenen Steuerelemente, die zum Erstellen des Konversations-Flows verwendet werden, um sicherzustellen, dass die Steuerung für die Kanäle gültig ist, in denen das Thema oder der Block ausgeführt wird.

Design prüft während des Konversationsdesigns auf angegebene Kanäle

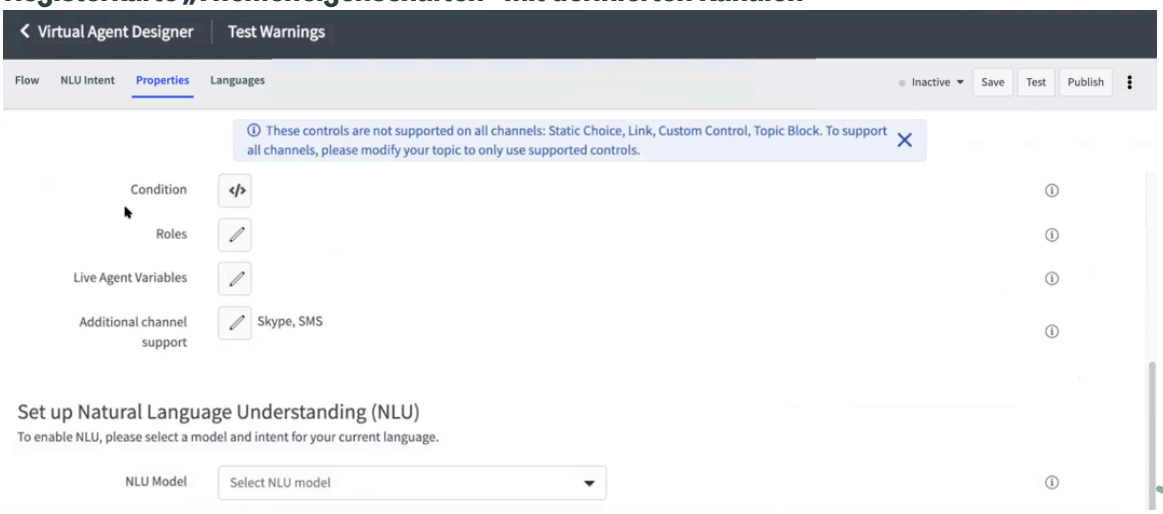
Wenn Sie Ihre Konversation entwerfen, identifizieren integrierte Schutzmaßnahmen die Steuerelemente Virtual Agent-Designer, die nicht für die benutzerdefinierten Kanäle geeignet sind, die Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ angegeben haben. Diese Nachrichten werden in den folgenden Ansichten angezeigt:

- Registerkarte „**Eigenschaften** “ (Seite „Themeneigenschaften“)

  Im folgenden Beispiel sind „Skype“ und „SMS“ die zusätzlichen Kanäle, in denen das Thema ausgeführt wird. Die Bannernachricht identifiziert die Steuerelemente, die in den Kanälen für das Thema nicht unterstützt werden. Während Sie den Konversations-Flow entwickeln, können Sie Ihre Konversation überarbeiten, sodass sie keines der angegebenen Steuerelemente für die ausgewählten Kanäle verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit definierten Kanälen

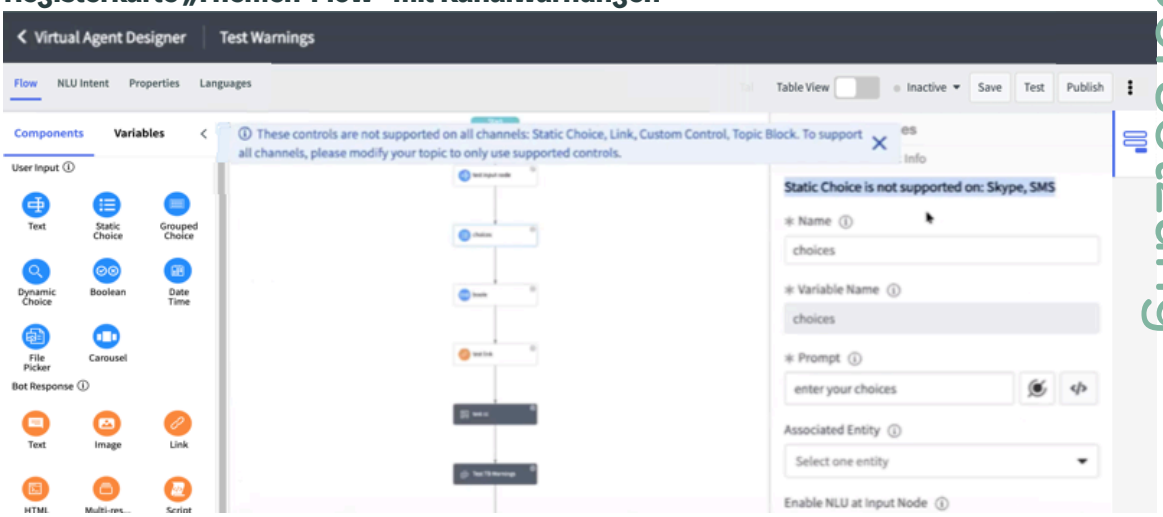


- Registerkarte „**Flow** “ (Virtual Agent-Designer Canvas)

  Im folgenden Beispiel-Flow identifiziert die Bannernachricht die Steuerelemente, die für die angegebenen Kanäle nicht unterstützt werden. Das Eigenschaftenblatt für die betroffenen Knoten zeigt auch eine Meldung an, die angibt, dass das Steuerelement nicht unterstützt wird. Wenn Sie beispielsweise einen bestimmten Knoten (ein bestimmtes Steuerelement) im Flow markieren, gibt das zugehörige Eigenschaftenblatt für den Knoten an, dass das Steuerelement in den Kanälen „Skype“ und „SMS“ nicht unterstützt wird.

  Wenn Sie Steuerungen haben, die nicht verwendet werden können, können Sie den Flow verzweigen, sodass Sie den Flow mit den unterstützten Steuerungen weiterentwickeln können.

Registerkarte „Themen-Flow“ mit Kanalwarnungen



Suchen der in Ihrer Instanz verfügbaren Kanäle

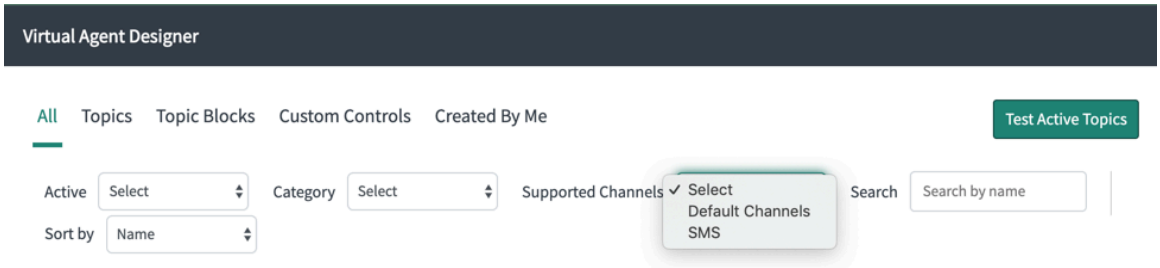
Um eine Liste der verfügbaren Kanäle in Ihrer Instanz anzuzeigen, verwenden Sie den Filter **Supported Channels** (Unterstützte Kanäle) auf der Seite „Themen“ in Virtual Agent-Designer.**Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**) an. In der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] werden auch die verfügbaren Kanäle angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn für die Instanz keine Kanäle konfiguriert sind, wird dieser Filter nicht angezeigt.

Filter „Unterstützte Kanäle“ auf der Seite „Themen“.



Die Standardkanäle in Virtual Agent sind Webchat und Mobile Clients sowie die Messaging-Integrationen [Virtual Agent für die Messaging-Anwendungen Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger. Im vorherigen Beispiel ist SMS ein verfügbarer Chatkanal, der für Ihre Instanz durch eine Konversations-Chat-Integration erstellt wurde. Wenn Sie einen Kanal auswählen, werden auf der Seite „Themen“ Ihre Themen (Karten) nach Kanaltyp aufgelistet. Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Verwenden von Links in Virtual Agent

Virtual Agent unterstützt das Entfalten von Links im Webclient, auf Mobilgeräten und in verschiedenen Kanälen. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort freigegeben wird.

Wenn der Link vom Webclient oder Kanal unterstützt wird, kann die generierte inhaltsreiche Vorschau Text, Bilder und Videos enthalten.

Hinweis:
Faktoren wie Website-Verfügbarkeit, Sicherheitsrichtlinien oder Antwortzeit des Links, den Sie entfalten möchten, sind nicht vorhersehbar. Daher kann das Entfalten von Links verzögert werden oder nicht verfügbar sein. Diese leistungsbezogenen Probleme wirken sich jedoch nicht auf den Benutzer aus und wirken sich nicht auf den Konversations-Flow aus.

So ermitteln Sie, ob ein Link unterstützt wird

Die Benutzeroberfläche von ServiceNow unterstützt derzeit nur das Entfalten von Links für OG-Tags. Ein Link wird nur unterstützt, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Host oder die Domäne ist in der Tabelle „Hostname-Allow-Liste“ enthalten.
- Der Link verwendet standardmäßige, konforme Open Graph-Tags (OG) im Seiten-Header als Metadaten. Beispiel: og:image.
- Der Link wurde in einer Konversation mit einem Benutzer, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort freigegeben.

Hinweis:
Diese Bedingungen gelten nur für Webclients und Mobilgeräte auf der Plattform ServiceNow®. Supportanforderungen und -bedingungen für Clients auf anderen Plattformen können variieren. Informationen zu clientspezifischen Support- und Anforderungsbedingungen finden Sie in der Dokumentation für den von Ihnen verwendeten Client.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:
Administratoren können Übermittlungs-Tags zu ServiceNow UI-Seiten hinzufügen, indem sie die Anweisungen im Knowledge Base-Artikel Adding meta tags to ServiceNow UI Pages (Hinzufügen von Meta-Tags zu ServiceNow-UI-Seiten) befolgen.

Wenn ein Link die angegebenen Kriterien erfüllt, führt die Software ServiceNow Folgendes aus:

- Ruft, falls verfügbar, asynchron das OG-Tag unter dem angegebenen Link ab.
- Hängt eine kartenbasierte, inhaltsreiche Vorschau des Links basierend auf dem OG-Tag an.

Die für diese und andere erforderliche Aufgaben erforderliche Zeit kann je nach Netzwerkkonfiguration und Systemleistung variieren.

Unterstützte OG-Tags

Die Benutzeroberfläche ServiceNow unterstützt Bild-, Video- und textbasierte OG-Tags. Wenn sowohl ein org.-Tag für ein Bild als auch ein org.-Tag für ein Video abgerufen wird, wird das Video anstelle des Bildes in der kartenbasierten, inhaltsreichen Vorschau verwendet.

Hinweis:
Die spezifischen OG-Tags, die in Kanälen unterstützt werden, können variieren. Beispielsweise können sich die von Slack unterstützten Übermittlungs-Tags von den von Microsoft Teamsoder Facebook Workplaceunterstützten Übermittlungs-Tags unterscheiden. Weitere Informationen zu den in Kanälen unterstützten OG-Tags finden Sie in der Dokumentation für den von Ihnen verwendeten Kanal.

Entfalten von Links wird deaktiviert

Das Entfalten von Links ist standardmäßig automatisch aktiviert. Um dies zu deaktivieren, ändern Wartungsbenutzer die Systemeigenschaft *com.glide.cs.enable_link_unfurling* in *False*.

Konfigurieren Sie das Entfalten von Links mithilfe der Tabelle „Hostname-Allow-Liste“.

Verwenden Sie die Tabelle „Hostname-Allow-Liste“ [sys_cs_hostname_allow_list], um die Liste der Hosts und Domänen zu identifizieren, die entfaltet werden können.

Vorbereitungen
Aus Sicherheitsgründen können nur die Hosts und Domänen in der Tabelle „Hostname-Allow-Liste“ entfaltet werden.
Die Tabelle „Hostname-Allow-Liste“ enthält standardmäßig die folgenden Hosts und Domänen:

- Instanz-URL/Hostname: <*instance*>.service-now.com oder <*customURL*>.com
- Instanzstammdomäne: *service-now.com oder *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.Youtu.be
- *. Youtube.com

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_hostname_allow.list` in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Host oder die Domäne zu aktivieren, die entfaltet werden kann.
Hostname	Name des Hosts oder der Domäne, der entfaltet werden kann. Sie können ein Sternchen (*) verwenden, um einen Platzhalter im Host- oder Domänennamen anzugeben. Geben Sie beispielsweise `*.domain.com` ein.
Domäne	Domänengruppe Der Standardwert ist global.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche

Virtual Agent verwendet die Anwendung Now Platform® KI-Suche, um Suchergebnisse in Bot-Konversationen als Fallback zurückzugeben, wenn keine relevanten Themen für Endbenutzer angezeigt werden können. Virtual Agent bietet auch einen Themenblock Ausführen KI-Suche, den Themenautoren zum Generieren von Suchergebnissen in einem Thema verwenden können.

Wie Virtual AgentKI-Sucheverwendet

Die Anwendung KI-Suche, die in Now Platformenthalten ist, bietet relevante Suchergebnisse für Abfragen und nutzt maschinelles Lernen, um Suchergebnisse basierend auf der Endbenutzerauswahl kontinuierlich zu verbessern. Weitere Informationen zu KI-Suche finden Sie unter AI Search .

Zusätzlich zu den normalen Suchergebnissen kann KI-Suche Genius-Ergebniskarten anzeigen, die relevante Katalogelemente, Fragen und Antworten (F&A) sowie Informationen zu Personen (Benutzern) enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse .

Katalog-Genius-Ergebnisse und F&A-Genius-Ergebnisse werden automatisch im Basissystem aktiviert.

Virtual Agent verwendet KI-Suche, um Folgendes bereitzustellen:

- Der Themenblock Ausführen KI-Suche, der die Anwendung KI-Suche in einer Konversation aufruft. Themendesigner können diesen Block als Themenknoten hinzufügen, um Suchergebnisse in einer Konversation zu generieren und anzuzeigen. Weitere Informationen zum Ausführungsblock KI-Suche und anderen mit Virtual Agentbereitgestellten Themenblöcken finden Sie unter Virtual Agent -Plattformthemenblöcke.
- Das Fallback-Setup-Thema KI-Suche, das Suchergebnisse für Endbenutzer generiert, wenn Virtual Agent eine Absicht und ein Thema oder das Stichwort zum Anzeigen der entsprechenden Konversation für Benutzeranforderungen nicht bestimmen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent bietet Basissystemkonfigurationen (Standard) KI-Suche, die bestimmen, wie Suchergebnisse generiert und angezeigt werden:

- Anwendungskonfiguration durchsuchen, die Folgendes definiert:
  - Indexquellen: Datenquellen, die für die Suche verwendet werden sollen, z. B. Katalogelemente oder Knowledge Base-Artikel (KB).
  - Suchprofil: Zu verwendende Indexquelle und Typ der Ergebnisse, die in Genius-Ergebniskarten angezeigt werden sollen.
- KonfigurationEntity View Action Mapping (EVAM), die definiert, wie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse angezeigt werden.

Die Virtual Agent -Suchkonfigurationen sind Teil der standardmäßigen Chat-Experience, die in Virtual Agent-Designerüber die Funktion „Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup“ festgelegt wird. Verwenden Sie diese Funktion, um den Kontext für die Ausführung von Virtual Agentanzugeben. Die Chat-Experience definiert die in Virtual Agent -Konversationen verwendeten Setupthemen und die Suchkonfiguration, die die KI-Suche -Experience steuert. Das Setup-Thema KI-Suche Fallback steuert die Experience KI-Suche. Details finden Sie unter Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer.

Virtual Agent und Virtual Agent Lite verwenden die Funktionalität KI-Suche. Wenn Sie ein Virtual Agent Lite-Administrator sind, können Sie Setupthemen wie das Setup-Thema KI-Suche Fallback deaktivieren, aber Sie können die in Chat-Experiences festgelegten Suchkonfigurationen, den Themenblock Ausführen KI-Suche oder den KI-SucheVirtual Agent nicht ändern. Setup-Thema „Fallback“.

Um KI-Suche in Virtual Agentzu verwenden, müssen Sie es für Ihre Instanz anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche für Virtual Agent aktivieren.

Wenn [KI-Suche den Fallback von Virtual Agent verwendet

Virtual Agent verwendet KI-Suche Fallback in den folgenden Instanzen:

- Die Themen-Discovery kann keine passenden Themen für die Benutzerabfrage finden.

  Hinweis:
  Wenn Sie vorab erstellte NLU-Konversationen verwenden, z. B. ITSM Virtual Agent -Konversationen, findet die Themenerkennung die Themen, die den mit diesen Konversationen bereitgestellten Stichwörtern oder Absichten entsprechen, bevor auf KI-Suchezurückgegriffen wird. Wenn die Benutzer nach der Anzeige der vorgeschlagenen Themen die **Option Etwas anderes fragen** auswählen, übernimmt Virtual Agent die zusätzliche Eingabe und führt die Themenerkennung KI-Suche erneut aus, um relevante Suchergebnisse zurückzugeben.

- Die Themenerkennung gibt zu viele Themen für die Benutzerabfrage zurück. In diesem Fall kann Virtual Agent nicht das beste Thema bestimmen, das dem Endbenutzer angezeigt werden soll.
- Themenvorschläge werden dem Benutzer angezeigt, aber der Benutzer wählt die Option **Etwas anderes fragen** aus.

Hinweis:
Wenn Sie das Fallback-Setup-Thema KI-Suche in einer Chat-Experience deaktivieren, führt Virtual Agent das Fallback-Setup-Thema aus, wenn kein passendes Thema gefunden werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wie die Ergebnisse von KI-Suche aussehen

In Virtual Agentbestimmt die standardmäßige Chat-Experience oder eine benutzerdefinierte Chat-Experience die Such-Experience, d. h. das verwendete Suchprofil und das Format der angezeigten KI-Suche -Ergebnisse:

- Die in der standardmäßigen oder benutzerdefinierten Chat-Experience von Virtual Agent angegebene Suchanwendung definiert bestimmte Aspekte der Such-Experience, z. B. die Suchquellen (durchsuchbare Inhalte) und Synonyme, die zur Verbesserung des Suchrückrufs verwendet werden.
- Die Konfiguration [EVAM für Virtual Agent steuert den Inhalt der Genius-Karte, der in den Suchergebnissen (F&A, Katalog und Personen) angezeigt wird. Weitere Informationen zur Funktionsweise von EVAM finden Sie unter Entitätsansichtsaktionszuordnung.

Die Standardergebnisse von KI-Suche umfassen die folgenden Elemente:

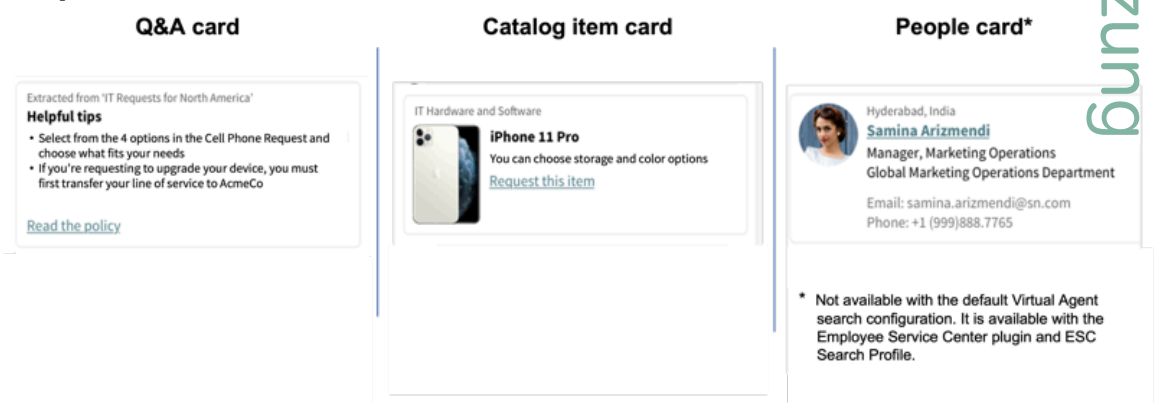
Genius-Ergebniskarten

Wenn KI-Suche eine Übereinstimmung (Ergebnis) mit einer hohen Konfidenzpunktzahl generiert, zeigt Virtual Agent eine einzelne Genius-Karte mit dem Ergebnis an. Die Karten zeigen Informationen an, die von KI-Suchezurückgegeben werden:

- F&A: Stellt ein Antwort-Snippet aus dem Knowledge Base-Artikel bereit, der als häufigstes Suchergebnis ermittelt wurde.
- Katalogelemente – Gibt das relevanteste Katalogelement mit den zugehörigen Entitäten zurück (Katalogelementname und Katalogelementkategorie).
- Personen: Gibt die relevante Person mit den zugehörigen Entitäten (Name, Abteilung, Stadt) zurück.

Hinweis:
Die Standardsuchanwendung für Virtual Agent ist so konfiguriert, dass sie F&A (Knowledge Base) und Katalogergebnisse, aber keine Personenkartenergebnisse enthält. Die Karte „Personen“ ist mit der Standardsuchanwendung Virtual Agent nicht verfügbar. Personenkartenergebnisse sind verfügbar, wenn Sie die App Mitarbeiter-Servicecenter (ESC) und das ESC-Suchprofil verwenden, das in einer Virtual Agent -Chat-Experience für ESC angegeben werden kann.

Beispiele für Genius-Karten



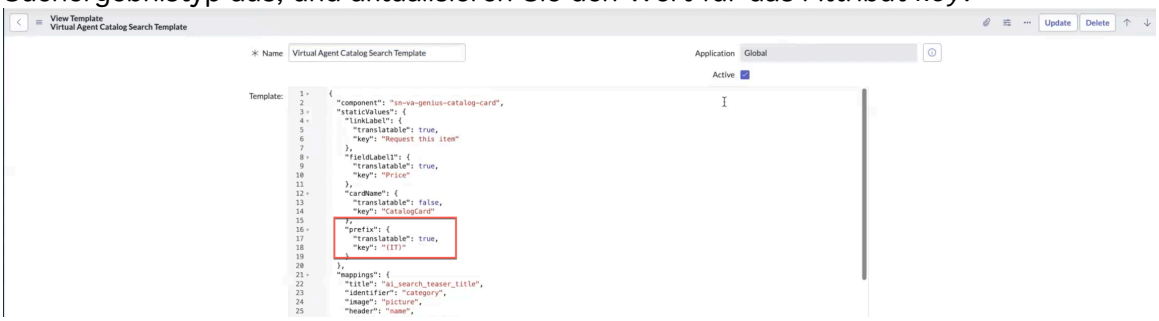
Listenausgabe

Nachdem ein Genius-Ergebnis zurückgegeben wurde, können Benutzer angeben, was sie als Nächstes tun möchten. Wenn sie die Option **Mehr anzeigen auf**auswählen<search item> , Virtual Agent zeigt Suchergebnisse als Listenausgabe an, die Folgendes enthält:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wissensartikel
- Katalogelemente
- Personen
- Sonstige: Generische Ergebnisse, die von EVAMbestimmt werden, z. B. Ergebnisse aus Microsoft SharePoint - oder Microsoft OneDrive -Connectors

Administratoren können das Präfix dieser Suchergebnistitel bearbeiten, indem sie zu EVAM navigieren und nach Virtual Agent -Vorlagen suchen. Wählen Sie die Vorlage für den entsprechenden Suchergebnistyp aus, und aktualisieren Sie den Wert für das Attribut *key*.

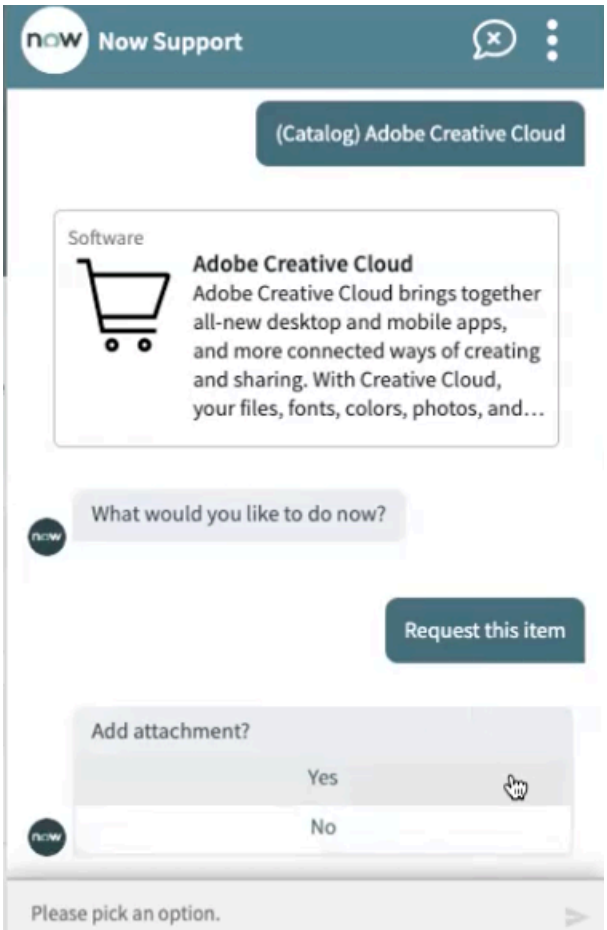


Administratoren können die Anzahl der angezeigten Suchergebnisse mithilfe der Eigenschaft *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* auf bis zu 10 erhöhen. Damit die Suchergebnisse wie erwartet angezeigt werden, muss der Grenzwert für Suchergebnisse in der Konfiguration der Suchanwendung größer oder gleich der Systemeigenschaft *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* sein.

Hinweis:
Wenn Administratoren 10 für die maximalen regulären Ergebnisse angeben, werden 12 Auswahloptionen angezeigt (10 Ergebnisse plus die Aktionen „Ich benötige weitere Hilfe“ und „Fragen Sie etwas anderes“). Die standardmäßige Gesamtzahl der im Webclient zulässigen Listenoptionen beträgt jedoch 10. Damit alle 12 Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden, muss der Administrator die Systemeigenschaft *com.glide.cs.picker_page_limit* entsprechend anpassen. Für eine optimale Benutzer-Experience werden weniger Listenoptionen empfohlen.

Benutzer können ein Suchergebnis aus der Liste auswählen und die Konversation Virtual Agent fortsetzen. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Katalogelement aus der Suchergebnisliste auswählt, bietet Virtual Agent eine Option, um das Element direkt aus dem Chat anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Portale, in denen KI-Suche Links angezeigt werden

Links in den Genius-Karten- und Multi-Link-Ausgabe-Suchergebnissen werden automatisch in einem Portal geöffnet, das Sie auf verschiedene Arten festlegen können. Sie können beispielsweise standardmäßige oder benutzerdefinierte URL-Zuordnungen verwenden, um das Portal anzugeben, in dem Links geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Benutzerdefinierte Such-Experiences

Sie können die Experience KI-Suche in einer Konversation anpassen, z. B. um Suchen auszuführen, die Ergebnisse zurückgeben, die für eine bestimmte Geschäftsanwendung relevant sind. Um die in einer Konversation zurückgegebenen KI-Suche -Ergebnisse zu steuern, können Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, die die vom KI-Suche -Themenblock verwendete Such-Experience definiert. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine benutzerdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

KI-Suche für Virtual Agent aktivieren

Nach der Aktivierung werden KI-Suche Konfigurationen verfügbar, die Teil der standardmäßigen Chat-Experience von Virtual Agent sind. Das Setup-Thema KI-Suche Fallback steuert die Experience KI-Suche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

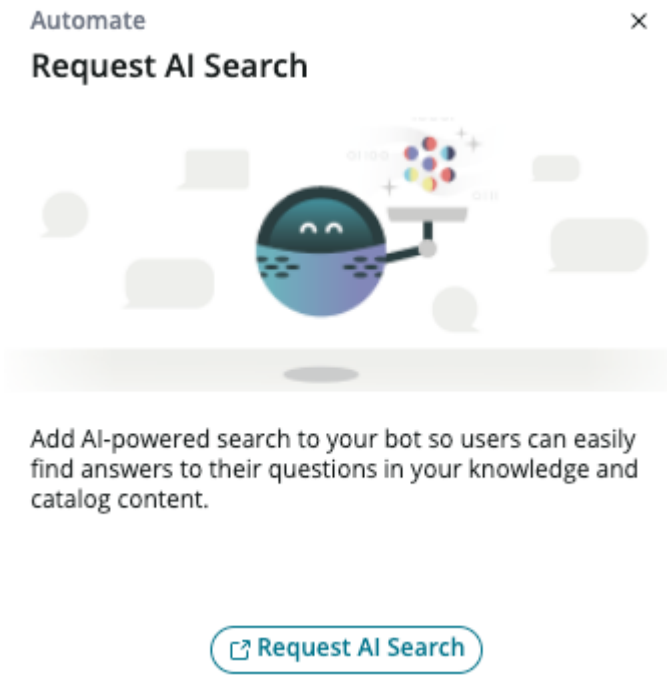
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige Chat-Experience wird im Einstellungsbereich „Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup“ in der Konversations-Schnittstellen -Administratorkonsole definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standard-Experience verwendet das Setup-Thema KI-Suche Fallback, für das die Aktivierung von [KI-Suche für Virtual Agenterforderlich ist. Sie können KI-Suche über die Homepage der Konversations-Schnittstellen -Administratorkonsole anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
2. Suchen Sie auf der Homepage nach der Kachel AI Search anfordern, und wählen Sie **AI Search anfordern**aus.



3. Wählen Sie auf der Seite, die sich öffnet, **Request AI Search** aus, um die Bereitstellung anzufordern.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird verarbeitet. Aktivieren Sie nach der Aktivierung das Setup-Thema KI-Suche Fallback in der standardmäßigen oder einer benutzerdefinierten Chat-Experience. Anweisungen zum Konfigurieren einer Chat-Experience finden Sie unter Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer.

Wenn Sie die Virtual Agent KI-Suche Ergebnisse anpassen möchten, die für Ihre Benutzer generiert werden, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine benutzerdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen

Definieren Sie eine benutzerdefinierte KI-Suche Experience in einer Konversation mithilfe des Themenblocks KI-Suche. Sie erstellen eine KI-Suche Suchanwendungskonfiguration , die vom Themenblock verwendet wird, um die in der Konversation zurückgegebenen Ergebnisse zu steuern. Oder Sie können die Suchanwendungskonfiguration verwenden, um KI-Suche Ergebnisse in einer benutzerdefinierten Chat-Experience zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das Suchprofil , das die Such-Experience definiert, die in der Konfiguration der Suchanwendung verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Suchprofile und Suchanwendungskonfigurationen .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin mit der Rolle „Suchanwendungsadministrator“ [search_application_admin].

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt das Profil KI-Suche an, das vom Themenblock Ausführen KI-Suche oder in einer benutzerdefinierten Chat-Experience verwendet wird, um die Such-Experience zu steuern, z. B. die Suchquelle, die zum Generieren von Suchergebnissen verwendet wird.

Hinweis:
Verwenden Sie ab Release UtahKI-Suche den Themenblock [] beim Erstellen einer Anwendung KI-Suche. (Der Themenblock Ausführen KI-Suche wird in Releases von Rome bis Tokyo verwendet.)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** und wählen Sie **Neu**, um die Konfiguration der Suchanwendung zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Suchanwendung, die vom Themenblock KI-Suche verwendet werden soll.
Suchmaschine	Suchmaschine, die in dieser Suchanwendung verwendet werden soll. Verwenden Sie KI-Suche als Suchmaschine.
Suchprofil	Suchprofil, das die Einstellungen der Such-Experience zum Generieren von KI-Suche -Ergebnissen speichert.
Suchergebnisgrenze	Maximale Anzahl der Suchergebnisse, die die Anwendung anzeigen soll. **Hinweis:** Die Suchabfrage in Virtual Agent gibt 3 Ergebnisse pro Abfrage zurück. Der Grenzwert kann jedoch mithilfe der Systemeigenschaft `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result` für maximal 10 Ergebnisse geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	Maximale Anzahl der anzuzeigenden Genius-Ergebniskarten. **Hinweis:** Virtual Agent unterstützt nur 1 oder 0 Kartenergebnisse pro KI-Suche -Abfrage. Wenn Sie dieses Feld in einen anderen Wert ändern, zeigt Virtual Agent weiterhin nur 1 oder 0 Kartenergebnisse an.
Tippfehlerbehandlung aktivieren	Option zum automatischen Korrigieren von Suchbegriffen, damit sie den Begriffen entsprechen, die im Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung des Suchprofils gefunden wurden. Deaktivieren Sie diese Option für Virtual Agent, indem Sie sie deaktivieren.

3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wenden Sie die benutzerdefinierte Suchanwendungskonfiguration auf den Themenblock KI-Suche an, der in einer Konversation verwendet wird, oder auf eine benutzerdefinierte Chat-Experience.
   Ihre benutzerdefinierte Suchanwendungskonfiguration wird im Themenblock KI-Suche in einer Konversation oder einer benutzerdefinierten Chat-Experience verwendet, um die benutzerdefinierte Experience KI-Suche zu generieren.

Ändern Sie den in KI-Suche -Ergebnissen angezeigten Inhalt für Virtual Agent.

Steuern Sie den Inhalt, der in regulären Virtual Agent-Ergebnissen KI-Suche und Genius-Karten angezeigt wird, indem Sie die EVAM-Vorlagen (Entity View Action Mapper) für Katalog-, Wissens- und Personenergebnisse ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

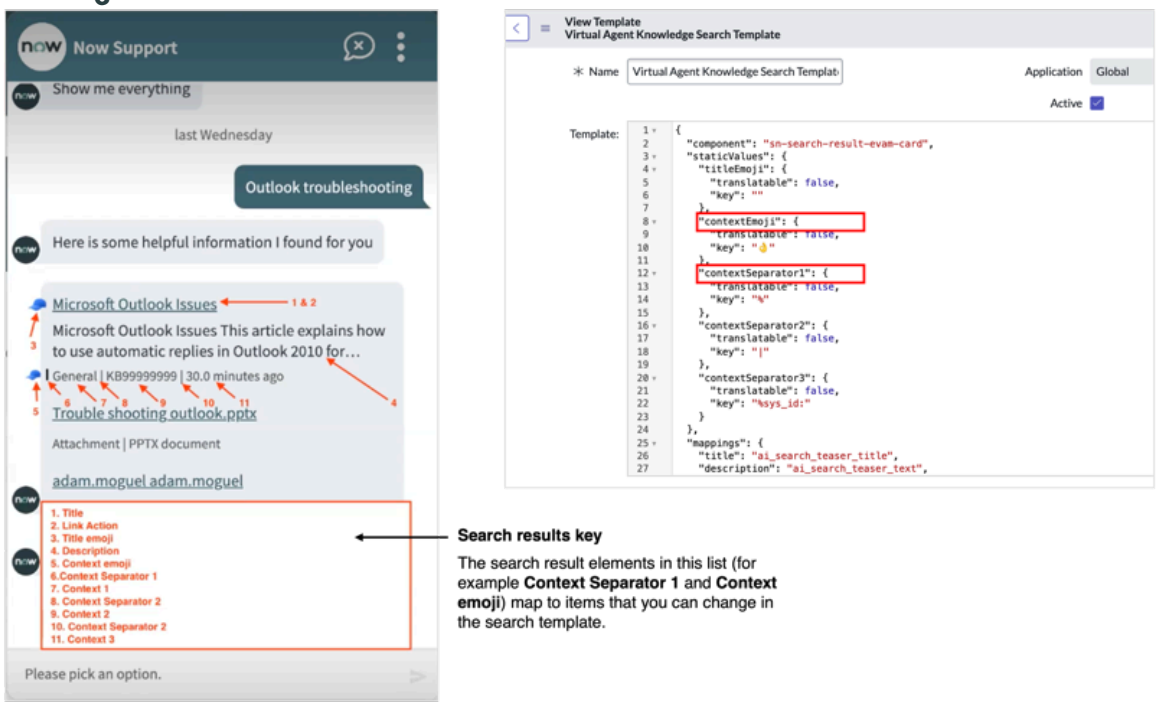
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die in [] angezeigten Virtual AgentKI-Suche -Ergebnisse haben ein Standardformat, das von Basissystemvorlagen gesteuert wird. Sie können Felder in den Vorlagen ändern, die Informationen in den Suchergebnissen Virtual Agent Personen, Katalog und Wissen oder Genius-Karten anzeigen.

Jedes Element des regulären Suchergebnisinhalts, z. B. Titel, Beschreibung oder Kontexttrennung, wird einem Schlüssel zugeordnet, der das Element identifiziert. Verwenden Sie diese Taste, um den zu ändernden Inhalt zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnisschlüssel



Search results key

The search result elements in this list (for example **Context Separator 1** and **Context emoji**) map to items that you can change in the search template.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Vorlagen anzeigen**.
2. Wählen Sie die Vorlage Virtual Agent für reguläre Suchergebnisse oder die Genius-Vorlage für Personen-, Katalog- und Wissenskarten aus.
   Um beispielsweise die in den Katalogsuchergebnissen angezeigten Felder zu ändern, wählen Sie die Vorlage Virtual Agent Katalogsuche aus.
3. Bearbeiten Sie in der Vorlage die Werte für die Suchelemente nach Bedarf.
   Für Genius-Karten können Sie auch dynamische Inhalte hinzufügen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Themenblöcke sind wiederverwendbare Komponenten, die Sie erstellen können, um allgemeine Aufgaben und Konversationselemente in Virtual Agent-Konversationen auszuführen. Themenblöcke vereinfachen den Erstellungs- und Wartungsprozess für Themen, indem Sie Standardverfahren oder -aktionen über Konversationsthemen hinweg wiederverwenden können.

Funktionsweise von wiederverwendbaren Themenblöcken

Ein Themenblock ist im Grunde ein Subflow, der bestimmte Aktionen oder Konversationsaufgaben in einem Thema ausführt. Sie können beispielsweise einen Themenblock erstellen, der bestimmte Arten von Datensätzen erstellt oder abruft. Sie erstellen Themenblöcke mit Virtual Agent-Designer, ähnlich wie Sie Konversationsthemen erstellen. Virtual Agent-Designer bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Legen Sie die Eigenschaften des Themenblocks fest.
- Definieren Sie die im Block verwendeten Steuerungen (Knoten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Testen Sie den Block oder zeigen Sie eine Vorschau an.
- Veröffentlichen Sie den Block, um ihn für die Verwendung in Themen oder anderen Themenblöcken verfügbar zu machen.

Im Gegensatz zu Themen können Themenblöcke nicht von einem großen Sprachmodell (LLM), Natural Language Understanding (NLU) oder Stichwörtern erkannt werden. Auf die Funktionalität des Themenblocks kann nur von einem Thema zugegriffen werden.

Eine Konversation, die einen Themenblock verwendet (verbraucht), wird als *aufrufendes Thema bezeichnet*. Ein Themenblock kann einen anderen Themenblock aufrufen, aber nicht sich selbst. Sie können Themenblöcke auf diese Weise „verschachteln“, auch wenn der Flow zum ursprünglichen Thema zurückkehrt, wie in diesem Beispiel:

Kette verschachtelter Themenblöcke



Hinweis:
Wenn Virtual Agent eine Endlosschleife erkennt, wird die Konversation beendet.

Die Virtual Agent -Plattform und -Anwendungen bieten vorgefertigte Themenblöcke für allgemeine Aufgaben oder Subflows. Sie können diese vorab erstellten Themenblöcke unverändert in Ihren Konversationsthemen im entsprechenden Anwendungsbereich verwenden, indem Sie sie duplizieren. Sie können diese vorab erstellten Themenblöcke dann nach Bedarf anpassen. Einige der allgemeinen Themenblöcke umfassen die folgenden.

Beispiele für vorab erstellte Themenblöcke

Vorab erstellte Themenblöcke	Anwendungsbereich
• An Servicemitarbeiter übertragen: Überträgt eine Bot-Konversation an einen Servicemitarbeiter. • Umfrage: Stellt eine Umfrage zum Sammeln von Feedback für einen Service Desk-Mitarbeiter dar. • Geografischer Standort: Sammelt Informationen über den Standort des Benutzers. • Pause: Fügen Sie eine Pause (in Sekunden) in die Konversation ein. • Abwendung: Verfolgt Abwendungsmetriken für Virtual Agent.	Global. Mit dem Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) bereitgestellt
Kontextsuche: Verwendet einen Suchbegriff, um Suchergebnisse in einem Kartenformat zurückzugeben, z. B. Wissensartikel und Katalogelemente.	Allgemeiner Themenblock, der von den Geschäftsanwendungen CSM, HR Service Delivery und ITSM verwendet wird. Wird mit dem Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) bereitgestellt. Dieses Plugin ist in den

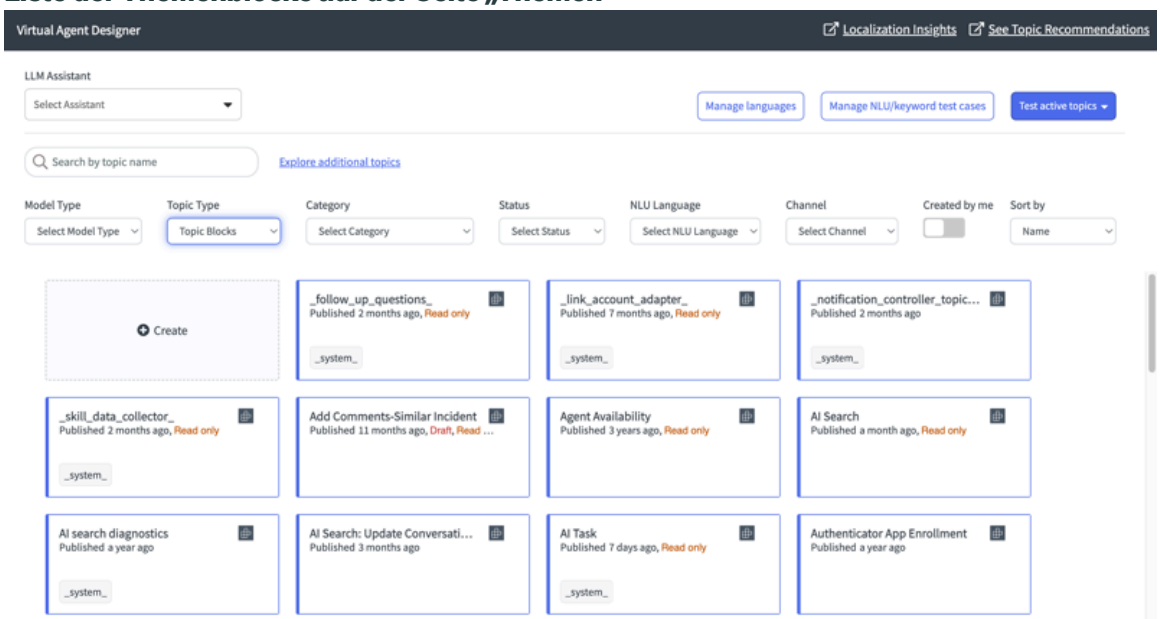
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für vorab erstellte Themenblöcke (Fortsetzung)

Vorab erstellte Themenblöcke	Anwendungsbereich
	Virtual Agent-Konversations-Plugins für diese Geschäftsanwendungen enthalten.

Themenblöcke werden als Karten auf der Seite „Themen“ aufgelistet. Verwenden Sie den Filter **Typ**, um nur Themenblöcke auf der Seite „Themen“ aufzulisten und anzuzeigen.

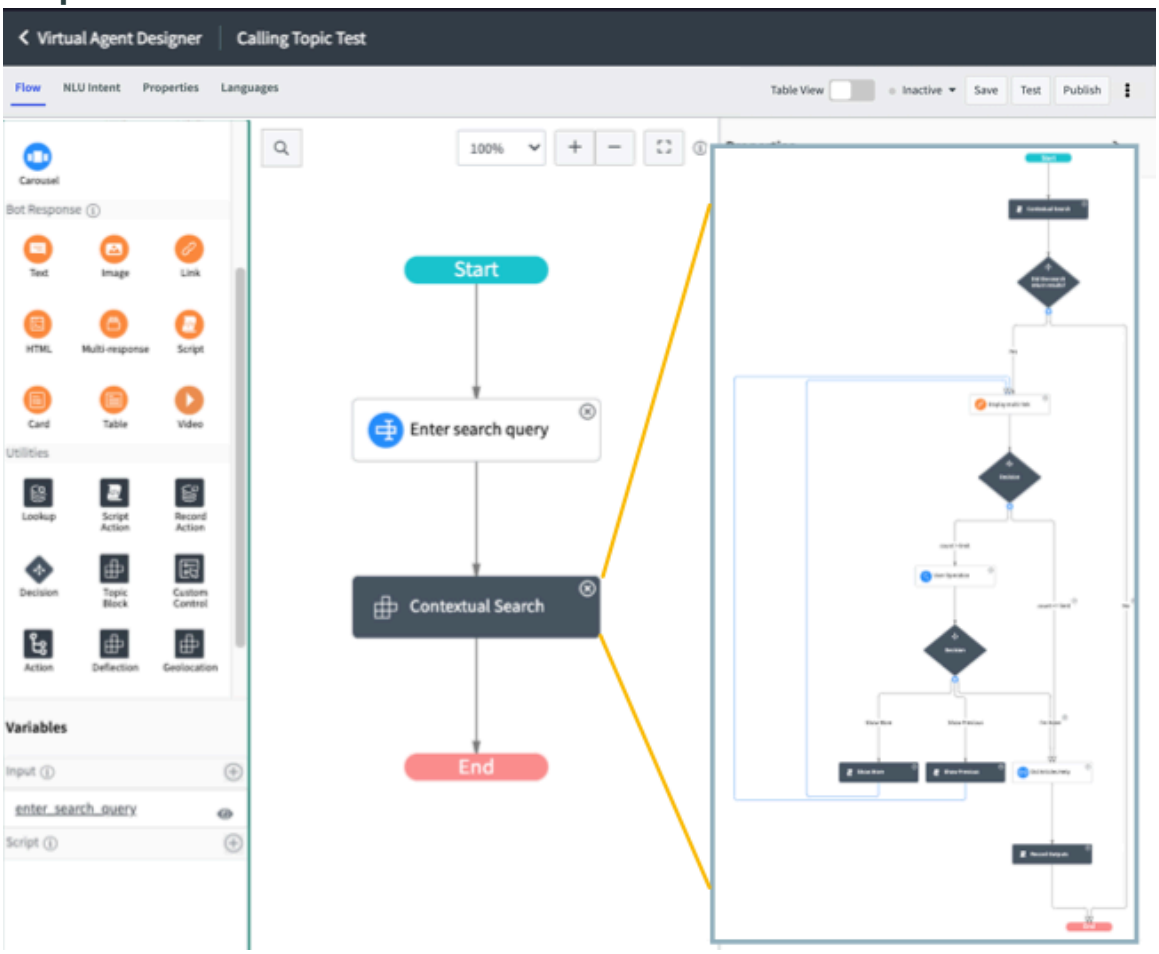
Liste der Themenblöcke auf der Seite „Themen“



Nachdem Sie einen Themenblock erstellt und veröffentlicht haben, kann der Block als Themenblock-Dienstprogramm in Virtual Agent-Designerverwendet werden. Sie können den Themenblock einem Aufrufthema oder einem anderen Themenblock hinzufügen. Im folgenden Beispiel verwendet das aufrufende Thema den Kontextsuche-Themenblock.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Kontextsuche-Themenblock in einem aufrufenden Thema



Nächste Schritte

Das Arbeiten mit Themenblöcken umfasst die folgenden Schritte:

1. Erstellen Sie einen wiederverwendbaren Themenblock.

   Erstellen Sie eine Konversationskomponente, die eine allgemeine Funktion ausführt, die in Virtual Agent-Konversationen wiederverwendet werden kann.

2. Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

   Um einen bestimmten Subflow auszuführen, fügen Sie einem aufrufenden (übergeordneten) Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu. Geben Sie die Eingaben an, die im Themenblock verwendet werden, und überprüfen Sie die Ausgaben, die vom Themenblock zurückgegeben werden.

3. Verwalten Sie Themenblöcke und zugehörige aufrufende Themen (nach Bedarf).

   Wenn Sie einen veröffentlichten Themenblock aktualisieren, führt Virtual Agent-Designer bestimmte Prüfungen durch. Angezeigte Nachrichten informieren Sie über Änderungen, die Sie an Aufrufthemen vornehmen möchten, die den aktualisierten Block verwenden.

Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen

Erstellen Sie eine wiederverwendbare Komponente, die einen bestimmten Subflow von Aufgaben und Konversationselementen in Virtual Agent-Konversationen ausführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Tipp:
Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf Themenblöcke zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Informationen dazu, wie Sie ihnen Zugriff gewähren, finden Sie unter Erstellen Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Themenblöcke, um allgemeine Schritte auszuführen, z. B. das Abrufen bestimmter Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Führen Sie auf der Seite „Themen“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Um einen Themenblock von Grund auf neu zu erstellen, wählen **Sie + Erstellen**.
   - Um einen Themenblock basierend auf einem vordefinierten Themenblock zu erstellen, öffnen Sie den Themenblock und gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie in der Kopfzeile **Duplikat**aus.
     b. Geben Sie den Namen des neuen Blocks ein, und wählen **Sie Speichern**.
3. Füllen Sie die Felder auf dem Blatt aus.

Blatt „Themenblockeigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Elemente, die Sie in Virtual Agent-Designererstellen können. Wählen Sie **Themenblock aus**, und definieren Sie die zusätzlichen Eigenschaften. **Hinweis:** Nachdem Sie dieses Thema als Themenblock festgelegt haben, können Sie es nicht in ein normales Thema zurückändern.
Name	Eindeutiger Name für den Themenblock, der seinen funktionalen Zweck widerspiegelt. Dieser Name wird in der Liste der Themenblöcke angezeigt, aus denen Themenautoren beim Erstellen oder Aktualisieren eines Themas auswählen können.
Beschreibung	Kurze Erläuterung des Zwecks des Themenblocks. Beispielsweise zum Abrufen von Datensätzen.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Wer auf dieses Thema zugreifen kann	
Kanäle	Chat-Clients, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Diese Kanäle unterscheiden sich von den Standardkanälen, die von Virtual Agentnativ unterstützt werden. Für Ihre Instanz werden möglicherweise zusätzliche Kanäle für benutzerdefinierte Chat-Integrationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

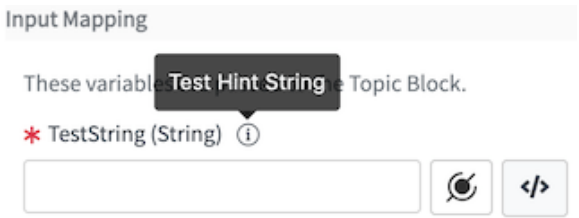
Feld	Beschreibung
	erstellt. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Virtual Agent -Themen werden in anderen Kanälen bereitgestellt.
Servicemitarbeiter	
Servicemitarbeiter-Kontextvariablen	Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in den allgemeinen Chat-Einstellungendefiniert sind. Wählen Sie die Variablen aus, die einen dynamischen Kontext bereitstellen, d. h. Informationen aus dem Chat Virtual Agent. Diese Informationen werden von der Bot-Konversation an den Servicemitarbeiter übertragen. Informationen zur Standardliste von Servicemitarbeiter-Variablen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.
Verfügbar für Agent-Autopilot	Umschalter, der bestimmt, ob der Themenblock für einen Servicemitarbeiter verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nach dem Thema suchen und es aufrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot.
Verfügbar auf der Palette	
Aktivieren	Umschalter, der bestimmt, ob der Themenblock als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette auf der Registerkarte „ **Flow** “ angezeigt wird. Dies bietet anderen Autoren einen einfachen Zugriff auf den Themenblock.
Zusätzlich	
Kategorien	Kategorie, die diesen Block enthält. Sie können benutzerdefinierte Themenkategorien für Ihre Themenblöcke definieren.

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die Registerkarte **Flow** wird geöffnet. Die Canvas zeigt einen Flow mit einem **Start-** und einem **Endknoten** an.
5. Um eine Eingabe für den Block zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen **Sie** im Canvas-Bereich den Startknoten aus.
   b. Wählen Sie im Blatt „Startsegmenteigenschaften“ die Option **+ Hinzufügen**aus
   c. Füllen Sie die Felder auf dem Blatt aus.

Dialogfeld „Eingabe hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eingabevariablen, die den Eingabewert speichert.
Typ	Typ der Daten, die an den Themenblock übergeben werden. Zum Beispiel **Zeichenfolge**, **Boolean**usw.

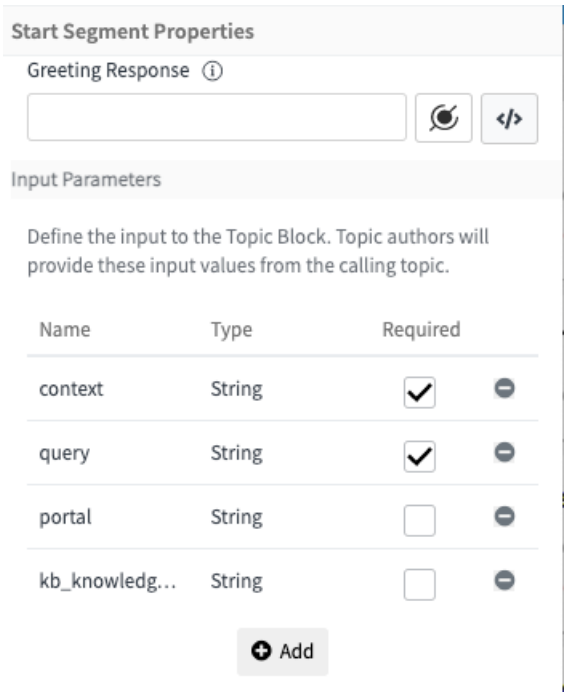
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Felder ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Datentypen in Virtual Agent Themen ein.
Erforderlich	Option zum Festlegen des Parameters nach Bedarf.
Tipp	Tooltip, der beim Erstellen eines aufrufenden Themas sichtbar ist. Siehe folgendes Beispiel:
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die zum Abfragen der Eingabe verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Typ** die Option **Referenz** oder **Array.Reference** ausgewählt wird.
Max. Anzahl von Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die der Themenblock definieren darf. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Typ** die Option **Array** ausgewählt wird.
Standardwert	Standardwert für die Variable Dieser Wert kann bei der Vorschau des Blocks verwendet werden. Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

Example

Beispielsweise stellt der vorab erstellte Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Eingabeparameter bereit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie **Speichern**.

Das aufrufende Thema oder der Themenblock übergibt Eingabeparameter an den Themenblock.

6. Ziehen Sie Virtual Agent-Designer Steuerelemente auf die Canvas.
Zu diesen Steuerungen gehören Eingabe, Bot-Antworten und Dienstprogramme. Verwenden Sie sie in Kombination, um die Logik zu definieren, die im Themenblock ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

7. Gehen Sie wie folgt vor, um die vom Themenblock zurückgegebene Ausgabe zu definieren:

a. Wählen Sie im Canvas-Bereich den **Endknoten** aus.

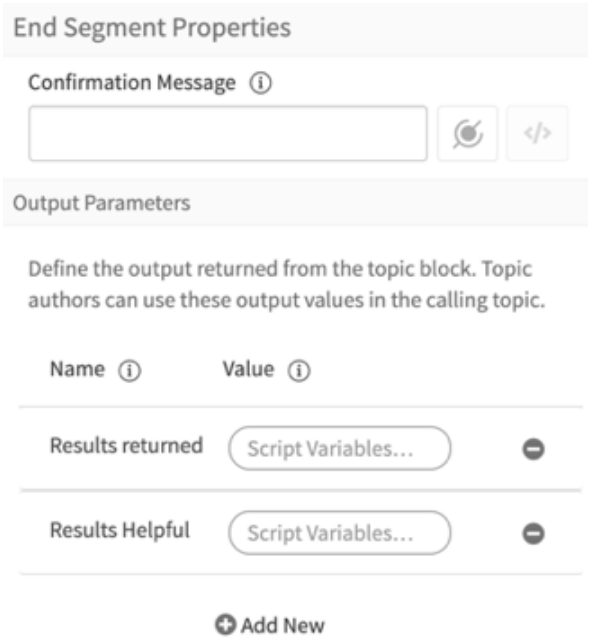
b. Klicken Sie im Blatt „Endsegmenteigenschaften“ auf **+ Neu hinzufügen**.

c. Füllen Sie auf dem Blatt die folgenden Felder aus.

- **Name**: Name des Werts, der von dem Themenblock zurückgegeben wird
- **Wert**: Entweder eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript, die bzw. das innerhalb des aufrufenden Themas verwendet werden kann. Der **Wert** wird als Datenpillen für die von Ihnen definierten Eingabevariablen dargestellt (der in den Eingabeparametern angegebene **Standardwert** und die Eingabewerte aus dem Knoten im Themenblock).

Example
Beispielsweise übergibt der vorab erstellte Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Ausgabeparameter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



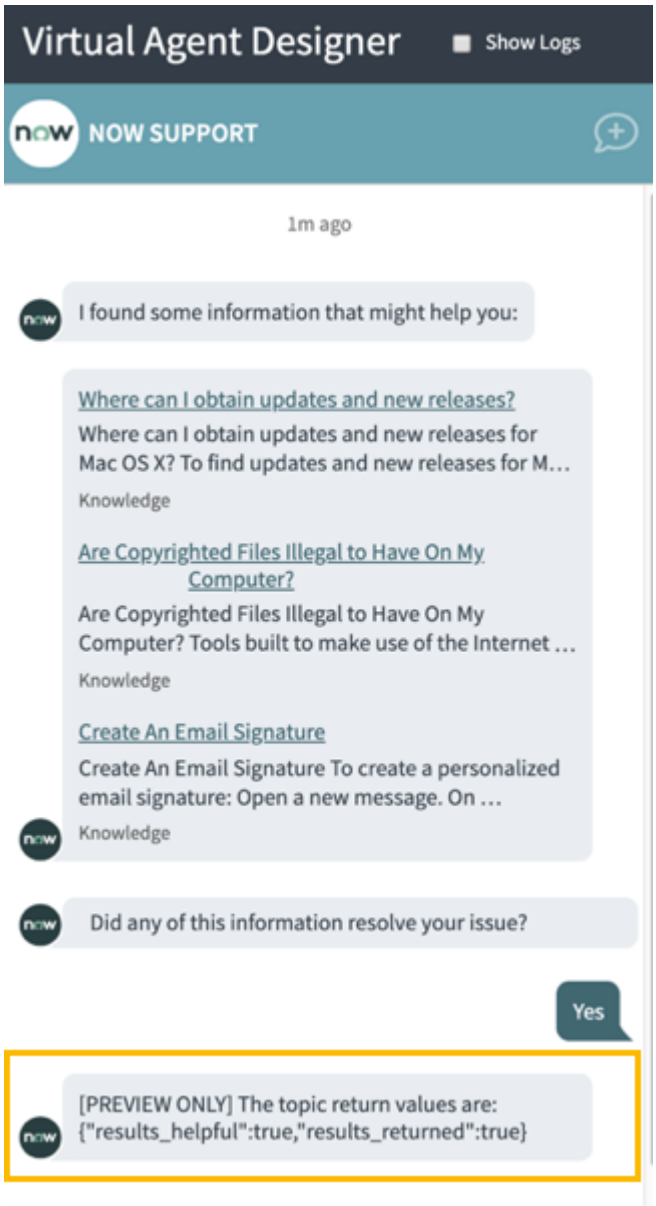
d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wenn die Ausführung des Themenblocks im aufrufenden Thema beendet wird, kann er Ausgabevariablen an das aufrufende Thema übergeben.

8. Um zu sehen, wie der Themenblock ausgeführt wird, wählen Sie **Test**aus.

Example
Beispielsweise hat der Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Ergebnisse zurückgegeben, einschließlich einer reinen Vorschaunachricht mit den Ausgabewerten. Anhand der für Benutzer nicht sichtbaren PREVIEW-Nachricht können Sie die erwarteten Ausgaben prüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wenn Sie bereit sind, den Themenblock für die Verwendung in Aufrufthemen verfügbar zu machen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Entfernen Sie die Standardparameter, die Sie zum Testen verwendet haben.

b. Wählen **Sie Speichern**aus, und klicken Sie dann auf **Veröffentlichen**.
Der Status des Themenblocks ändert sich in „Aktiv“ und kann in Aufrufthemen verwendet werden.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzuan.

Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu

Fügen Sie einem aufrufenden (übergeordneten) Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu, um eine bestimmte Funktion oder Aufgabe im aufrufenden Thema auszuführen. Sie geben Eingabeparameter an, die im Themenblock verwendet werden, und Sie geben Ausgabeparameter an, die vom aufrufenden Thema verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Themenblöcke, die in Virtual Agent auf der Seite „Themen“ verfügbar sind. Sie können einen neuen Themenblock erstellen. Sie können auch einen vorgefertigten Themenblock verwenden, ihn duplizieren und anpassen. Vorgefertigte Themenblöcke werden automatisch mit dem Glide-Plugin Virtual Agent sowie den Virtual Agent-Konversations-Plugins für Customer Service Management, HR Service Delivery und ITSM installiert.

Vergewissern Sie sich, dass der Themenblock, den Sie verwenden möchten, veröffentlicht wurde und aktiv ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Variablentypen angeben:

- Eingabevariablen, die an den Themenblock übergeben werden.
- Ausgabevariablen, die vom Themenblock an das aufrufende Thema zurückgegeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das aufrufende Thema oder den Themenblock aus, in das Sie den Themenblock aufnehmen möchten.
   Auf der Registerkarte **Flow** wird der Konversations-Flow angezeigt.
3. Fügen Sie je nach Typ des Themenblocks, den Sie hinzufügen, der Konversation die geeigneten Virtual Agent-Steuerungen (Knoten) hinzu.
   Wenn Sie beispielsweise den Themenblock Kontextsuche hinzufügen, können Sie das Steuerelement Textbenutzereingabe hinzufügen, um ein Element vom Benutzer anzufordern. Ziehen Sie dieses Steuerelement vor den Knoten für den Themenblock „Kontextsuche“.
4. Ziehen Sie aus dem Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette das Steuerelement „Themenblock“ auf die Canvas an der entsprechenden Stelle im Konversations-Flow.
5. Wählen Sie im Eigenschaftenblatt des Themenblocks den Namen des Themenblocks aus, den Sie hinzufügen möchten.
   Das Eigenschaftenblatt für den ausgewählten Themenblock zeigt die Eingabe- und Ausgabeparameter an. Das Feld **Knotenname** wird automatisch mit dem Namen des ausgewählten Themenblocks ausgefüllt. Sie können den Namen bei Bedarf überschreiben.
6. Legen Sie die erforderlichen Eingabezuordnungsvariablen und ggf. die Ausgabezuordnungsvariablen für den ausgewählten Themenblock fest.
7. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern**.
8. Um eine Vorschau Ihres Anrufthemas anzuzeigen, klicken Sie in der Kopfzeile auf **Test**.
   Sie können sehen, wie das aufrufende Thema im Chatfenster ausgeführt wird.

   Wenn der Bereich Now Assist, die Anwendung Microsoft Teamsoder die Anwendung Slack für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich**, **Vorschau in Microsoft Teams**oder **Vorschau in Slack** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps für Unternehmen.
9. Wenn keine weiteren Änderungen erforderlich sind, klicken Sie in der Kopfzeile auf **Veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederverwendbare Themenblöcke verwalten

Wenn Sie Themenblöcke aktualisieren, bietet Virtual Agent-Designer integrierte Prüfungen, mit denen Sie Änderungen an Themenblöcken erkennen können, die sich auf die aufrufenden Themen auswirken, die sie verwenden. Aktualisierungen sind beispielsweise Änderungen an Eingabe-und Ausgabeparametern, das Löschen von Themenblöcken und die Veröffentlichung inaktiver und aktiver Themenblöcke und aufrufender Themen.

Um Sie bei der Verwaltung von Themenblöcken und der zugehörigen aufrufenden Themen zu unterstützen, gibt Virtual Agent-Designer Warnungen aus, die als Schutz dienen. Diese Warnungen haben viele Funktionen, einschließlich der folgenden:

- Sie warnen Sie vor Themenblockaktualisierungen, die sich auf zugeordnete Aufrufthemen auswirken.
- Sie verhindern, dass Sie unbeabsichtigte Änderungen vornehmen.
- Sie informieren Sie darüber, dass Sie möglicherweise Änderungen an den zugehörigen Anrufthemen vornehmen müssen.

Ändern der Ein- oder Ausgabeparameter in einem Themenblock, der von aufrufenden Themen verwendet wird

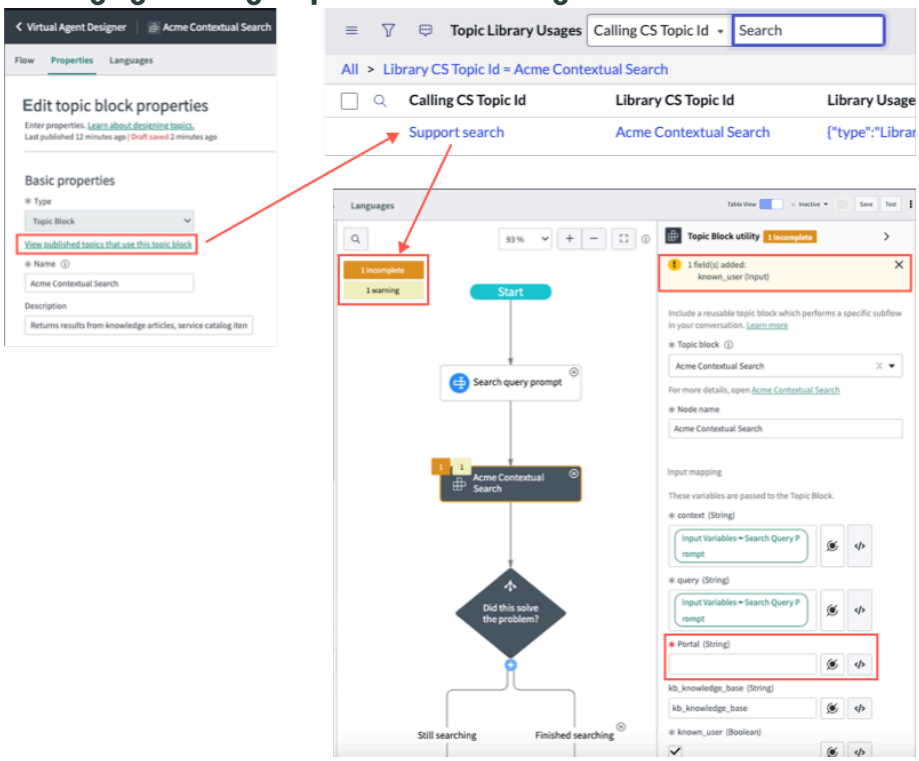
Virtual Agent-Designer verhindert, dass Sie Ausgabeparameter löschen, die in Aufrufthemen verwendet werden. Virtual Agent-Designer informiert Sie darüber, dass sich die Änderungen auf Aufrufthemen auswirken, die den Themenblock verwenden.

Angenommen, Sie haben einen neuen Eingabeparameter hinzugefügt und einen vorhandenen Parameter im Themenblock „Acme Contextual Search“ erforderlich gemacht. Sie können die betroffenen Themen über einen Link auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themenblocks überprüfen. Über **den Link Veröffentlichte Themen anzeigen, die diesen Themenblock verwenden** wird die Tabelle „Themenbibliotheknutzungen“ [sys_cs_topic_library_usage] geöffnet. Diese Tabelle listet die veröffentlichten aufrufenden Themen auf, die den Themenblock verwenden.

Wenn Sie ein betroffenes Thema öffnen, zeigt Virtual Agent-Designer Warnungen und Meldungen auf der Canvas an, die angeben, wo Sie Änderungen vornehmen müssen. Wenn Sie den Knoten Themenblock auswählen, werden im Eigenschaftenblatt Warnmeldungen angezeigt, sodass Sie die Parameter entsprechend aktualisieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging von Eingabeparameteränderungen



Virtual Agent -Plattformthemenblöcke

Virtual Agent bietet vorgefertigte Themenblöcke, mit denen Themenautoren oder -administratoren bestimmte plattformbezogene Funktionen oder Aufgaben in Bot-Konversationen ausführen können. Mit bestimmten Themenblöcken können Sie beispielsweise die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern überprüfen oder KI-Suche Ergebnisse generieren.

Übersicht über vorab erstellte Themenblöcke

Bestimmte vorgefertigte Themenblöcke sind automatisch im Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) und in Virtual Agent Liteenthalten. Wenn Sie Virtual Agent Liteverwenden, haben Sie Lesezugriff auf die Themenblöcke, können jedoch keine Themenblöcke erstellen oder sie zu aufrufenden Themen hinzufügen.

Sie können vorab erstellte Themenblöcke duplizieren und die Duplikate mithilfe von Virtual Agent-Designerändern. Informationen zum Arbeiten mit Themenblöcken und zum Hinzufügen zu Themenblöcken zu Aufrufthemen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren und Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

In den folgenden Abschnitten werden die Ein- und Ausgabeparameter zum Aufrufen verschiedener Arten von Plattformthemenblöcken beschrieben. Die Eingabeparameter des Themenblocks werden vom aufrufenden Thema übergeben, und die Ausgabeparameter werden vom Themenblock an das aufrufende Thema zurückgegeben.

Hinweis:
Upgrades auf die Standardthemenblöcke werden nicht auf die duplizierten Themenblöcke angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenblock „Service Desk-Mitarbeiter-Verfügbarkeit“

Verwenden Sie diesen Themenblock, um relevante Servicemitarbeiter-Informationen zur Verwendung in Agentenübergabe-Gesprächen abzurufen. Zu diesen Informationen gehören die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, die Wartezeit (wie lange es dauert, bis ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist) und Warteschlangeninformationen. Sie können die zurückgegebenen Informationen verwenden, z. B. eine lange Wartezeit für einen Service Desk-Mitarbeiter, um einen Fall oder einen Kundenrückruf zu initiieren.

Dieser Themenblock erfordert das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa), das Erweiterte Arbeitszuweisungenthält.

In der folgenden Tabelle sind die Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgelistet.

Ausgabeparameter für Agent Availability

Parameter	Beschreibung
agentVerfügbar	Agent-Verfügbarkeit Der Wert ist „true“, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für diese Warteschlange verfügbar ist. Andernfalls lautet der Wert „false“.
supportQueue	sys_id der Warteschlange, die der Konversation zugeordnet ist. Der Wert ist NULL, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist oder keine zugeordnete Warteschlange vorhanden ist.
Wartezeit	Durchschnittliche numerische Wartezeit für die Warteschlange. Der Wert ist NULL, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

Themenblock „Abwendung“

Verwenden Sie den Abwendungsthemenblock in Virtual Agent -Konversationsthemen, um die Probleme nachzuverfolgen, bei deren Lösung Virtual Agent geholfen hat oder die für einen Benutzer tatsächlich gelöst wurden.

Zum Beispiel verwendet das vorab erstellte Thema „Automatische Auflösung Virtual Agent “ einen Abwendungsthemenblock, um Abwendungen nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgung von Abwendungen in Virtual Agent mithilfe des Abwendungsthemenblocks.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgelistet.

Eingabeparameter für Abwendung

Parameter	Beschreibung
Abwendungskonfiguration	Gruppe von Abwendungsmustern.
Abwendungsmuster	Abwendungsmuster in der von Ihnen ausgewählten Abwendungskonfiguration.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs. Zum Beispiel Incident-ID oder Aufgaben-ID. Sie können auch Ausgaben aus dem Themenblock KI-Suche oder der Kontextsuche hinzufügen, um eine Verknüpfung zwischen einem Abwendungsvorkommen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeparameter für Abwendung (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	dem Inhalt zu erstellen, der zu derselben Abwendung beigetragen hat.

Konversationsgenerator für häufig gestellte Fragen – Themenblock

Verwenden Sie diesen Themenblock, um Bot-Konversationen zu erstellen, die Ihre vorhandenen FAQ-Inhalte verwenden. Mit diesem Themenblock können Sie es Themenautoren ermöglichen, einfache Konversationen zu erstellen, indem sie vorhandene Wissensartikel verwenden, die in der FAQ-Vorlage veröffentlicht werden, oder F&A-Daten verwenden, die aus Quellen wie Tabellenkalkulationen importiert wurden.

Der Themenblock „FAQ-Konversationsgenerator“ verwendet die Kontextsuche, um eine entsprechende Übereinstimmung im FAQ-Inhalt zu finden. Der Zugriff auf FAQ-Inhalte wird basierend auf der Rolle der anfordernden Person, den Zugriffsrechten und dem Kontext gesteuert.

Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“, um die FAQ-Wissensvorlage zu verwenden.

Hinweis:
Die Standardlänge eines FAQ-Fragments, das in der Konversation zurückgegeben wird, beträgt 400 Zeichen. Die Länge des Ausschnitts enthält die HTML-Tags und Links, die im Ausschnitt verwendet werden. Um die Länge des Ausschnitts zu ändern, ändern Sie den Wert in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.faq.display_size`. Zusätzlich zur Anwendung der angegebenen Länge wendet das System eine Zeilenumbruchlogik an, um zu verhindern, dass Wörter und Links im Fragment willkürlich abgeschnitten werden.

In den folgenden Tabellen werden die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgelistet.

Eingabeparameter des Konversationsgenerators für häufig gestellte Fragen

Parameter	Beschreibung
query	Suchbegriff oder Ausdruck, der an den Themenblock übergeben wird. Wählen Sie **Eingabevariablen oder Skriptvariablen aus.**
Portal	Kontext für die Suche. Wählen Sie **Eingabevariablen oder Skriptvariablen aus.**
kb_knowledge	Knowledge Base für die Suche. Wählen Sie **Eingabevariablen oder Skriptvariablen aus.**

Ausgabeparameter des Konversationsgenerators für häufig gestellte Fragen

Parameter	Beschreibung
Results_Returned	Boolescher Wert, der angibt, ob Ergebnisse von der Abfrage zurückgegeben wurden.
Ergebnisse_Hilfreich	Boolescher Wert, der angibt, ob der Benutzer die Ergebnisse hilfreich gefunden hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenblock „Formularinhalt Popup“.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um ein Formular in einem Popup-Fenster über den Webclient zu öffnen. Sobald der Benutzer die erforderlichen Informationen übermittelt hat, wird der Datensatz als Karte im Chatfenster Virtual Agent angezeigt. Wenn ein neuer Datensatz erstellt wird, wird die Sys-ID für diesen Datensatz an den Server gesendet, sodass das Thema Virtual Agent diese Informationen enthält. Informationen zum Erstellen eines Popup-Fensters aus einem Link finden Sie unter Erstellen Sie eine Einstellung für intelligente Links.

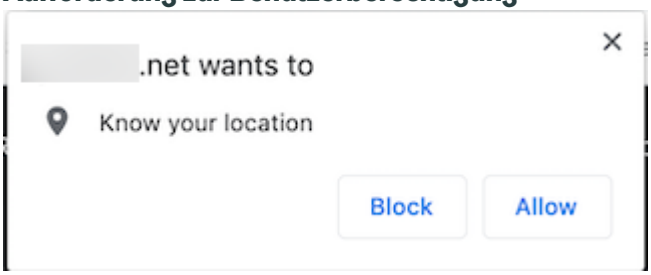
Formularinhalt Popup-Themenblock Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
sysId	Sys-ID des anzuzeigenden Datensatzes aus der im Parameter `table` angegebenen Tabelle. Wenn Sie keinen bestimmten Datensatz wünschen, geben Sie `-1`ein, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
Tabelle	Name der Tabelle, in der Sie einen Datensatz abfragen oder erstellen möchten.
Ansicht	Name einer Ansicht, die Sie für die Tabelle erstellt haben. Wenn nicht angegeben, wird die Standardansicht verwendet.

Themenblock „Geografischer Standort“.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um Informationen über den Standort von Benutzern abzurufen, wenn die Benutzer dem zustimmen. Bevor der Themenblock in einer Konversation aufgerufen wird, werden die Benutzer gefragt, ob ihr Standort bekannt gegeben werden soll. Beispielsweise sehen die Benutzer eine Eingabeaufforderung ähnlich der folgenden:

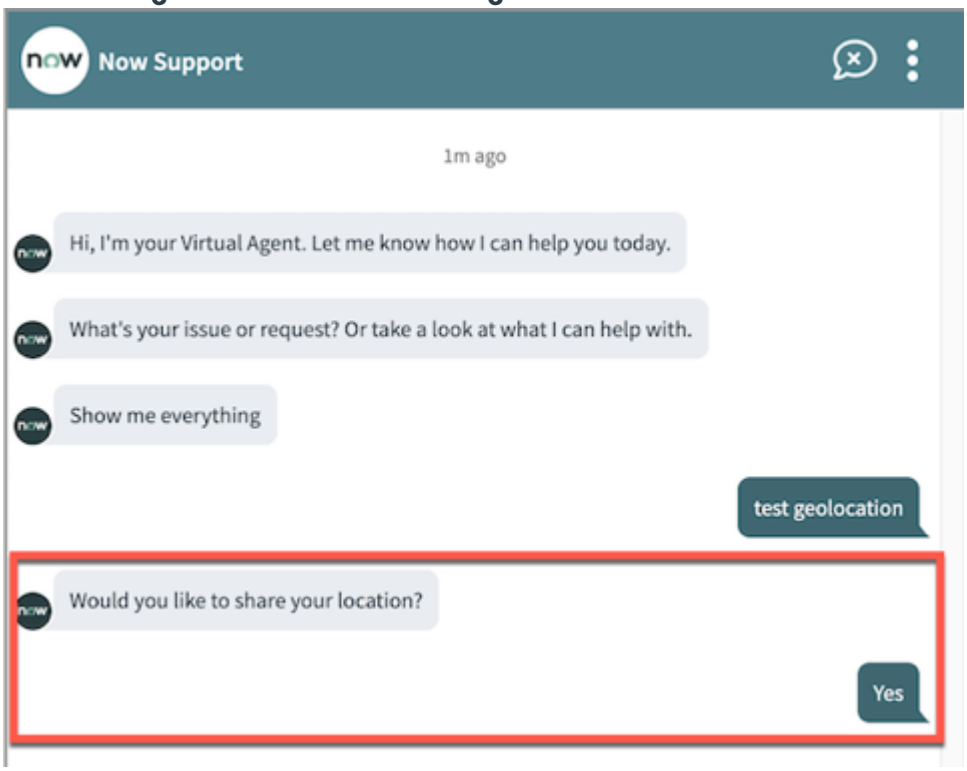
Aufforderung zur Benutzerberechtigung



Benutzer können die Anforderung blockieren oder zulassen, dass ihr Standort bekannt gegeben wird. Wenn die Benutzer auf **Zulassen**klicken, werden sie später gefragt, ob sie ihren Standort freigeben möchten, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwendung der Positionsbestimmung in einem Chat



In den folgenden Tabellen werden die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgelistet.

Eingabeparameter für Positionsbestimmung

Parameter	Beschreibung
permissionPrompt (String)	Text, in dem Sie um Erlaubnis zur Verwendung des Standorts des Anwenders gebeten werden. Dieser Text wird dem Benutzer angezeigt.
istGeoPermissionGrantedForNextUse	Boolescher Wert, der bestimmt, ob Benutzer die Berechtigung zum Abrufen ihrer Standortkoordinaten erteilt haben, wenn diese Anforderung während der Konversation mehr als einmal gestellt wird. Die Variable kann wie folgt festgelegt werden: • `True`: Berechtigungsaufforderung nicht mehr anzeigen, da der Anwender die Berechtigung auf diesem Gerät erteilt hat. • `False`: Zeigen Sie die Berechtigungsaufforderung an, da der Benutzer entweder die Berechtigung verweigert oder das Abrufen der Koordinaten nur einmal zugelassen hat.

Ausgabeparameter für Positionsbestimmung

Parameter	Beschreibung
Breitengrad	Breitengradkoordinaten.
Längengrad	Längengradkoordinaten.
errormessage	Nachricht, die dem Fehler zugeordnet ist, wenn Fehler vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabeparameter für Positionsbestimmung (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
Fehlertyp	Variable, die vom Themenblock zurückgegeben wird. Zu den Fehlertypen gehören: • PERMISSION_DENIED • POSITION_NICHT VERFÜGBAR • TIMED_OUT • UNBEKANNTER_FEHLER
Status	Variable, die vom Themenblock zurückgegeben wird. Der Status kann sein: • OK: Standortkoordinaten wurden erfolgreich abgerufen. • FEHLER: Abruf war nicht erfolgreich.

Themenblock anhalten

Verwenden Sie diesen Themenblock, um eine Pause zu erstellen und so die Geschwindigkeit einer Konversation zu steuern. Für Endbenutzer ist dieses Feedback nahtlos und wird als Eingabeindikator angezeigt.

Wenn der Chat beispielsweise eine Liste mit Knowledge Base-Links generiert hat, möchten Sie möglicherweise eine Verzögerung hinzufügen, bevor die Konversation fortgesetzt wird, damit der Endbenutzer die Informationen lesen kann.

Der Themenblock Pause wird im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette angezeigt, um den Zugriff zu erleichtern.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter anhalten

Parameter	Beschreibung
Sekunden	Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, bevor der Chat fortgesetzt wird. Der maximal zulässige Wert beträgt 60 Sekunden. Wenn der eingegebene Wert 30 Sekunden (Standardwert) oder weniger beträgt, sollte der Block nahezu in Echtzeit fortgesetzt werden. Wenn der eingegebene Wert größer als 30 Sekunden ist, wird die Unterbrechung mit einer maximalen Latenz von +30 Sekunden erwartet. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 31 Sekunden festlegen, kann es maximal 61 Sekunden dauern, bis die Pause fortgesetzt wird.

Führen Sie den Themenblock KI-Suche aus

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von Rome oder einem früheren Release durchführen, müssen Sie den veralteten Themenblock KI-Suche durch den Themenblock Ausführen KI-Suche ersetzen, damit es funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um KI-Suche Ergebnisse in einer Konversation zu generieren. Dieser Block erfordert keine spezifischen Eingabeparameter aus einem aufrufenden Thema, da er von der Anwendung [KI-Suche in Virtual Agentgesteuert wird. Die standardmäßige Virtual Agent -Suchanwendung und die EVAM-Konfiguration, die in der Chat-Experience festgelegt ist, steuern, wie KI-Suche -Ergebnisse in Konversationen angezeigt werden.

Informationen dazu, wie Virtual AgentKI-Sucheverwendet , finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche. Weitere Informationen zu Chat-Experiences von Virtual Agent und ihrer Konfiguration finden Sie unter Einrichten von Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer.

Sie können bestimmte Aspekte des Themenblocks Ausführen KI-Suche steuern:

- KI-Suche -Experience optional anpassen: Sie können die Such-Experience anpassen, indem Sie eine benutzerdefinierte Suchanwendungskonfiguration erstellen, die vom Themenblock anstelle der standardmäßigen Virtual Agent -Suchanwendungskonfiguration verwendet werden soll. Die Suchanwendungskonfiguration definiert die Suchergebnisse, die in der Konversation zurückgegeben werden. Weitere Informationen zur Verwendung einer benutzerdefinierten Suchanwendungskonfiguration im Themenblock finden Sie unter Erstellen Sie eine benutzerdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

  Um die Standardkonfiguration Virtual Agent für KI-Suchezu verwenden, lassen Sie das Feld **Suchanwendungskonfiguration** im Blatt „Themenblockeigenschaften“ leer, wenn Sie den Themenblock Ausführen KI-Suche einem Thema hinzufügen.

- Zeitüberschreitungswert für Flow-Aktion KI-Suche angeben: Die Flow-Aktion KI-Suche im Themenblock läuft automatisch nach 10 Sekunden ab. Sie können die Dauer ändern, bevor diese Flow-Aktion abläuft, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` und diese Felder so festlegen, dass der Zeitüberschreitungswert geändert wird:

Systemeigenschaftsfelder für com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout`
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: `Zeitüberschreitung für Aktion der KI-Suche (in Sekunden)`
Typ	Wählen Sie `Ganzzahl` aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, nach der die Aktion KI-Suche abläuft. Der Standardwert beträgt 10 Sekunden.

In den folgenden Tabellen werden die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgelistet. Für die Ausgabeparameter haben Sie die Möglichkeit, eine der vom Themenblock zurückgegebenen Variablen zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie KI-Suche Eingabeparameter aus

Parameter	Beschreibung
Suche ({searchTerm})	Von einem Benutzer während der Konversation eingegebener Ausdruck.

Ausgabeparameter der KI-Suche ausführen

Parameter	Beschreibung
genius_results	Variable, die die zurückgegebenen Genius-Ergebnisse identifiziert.
search_results	Variable, die die zurückgegebenen regulären Suchergebnisse (Ausgabe mit mehreren Listen) identifiziert.
search_metadata	Variable, die die für Klickmetriken in Conversational Analytics verwendeten Suchergebnis-Metadaten identifiziert, z. B. verwendeter Suchbegriff, Abfragesprache usw.

Themenblock „Spracherkennung zur Laufzeit“

Verwenden Sie diesen Themenblock, um die Sprache des Benutzers während einer Konversation zu erkennen und während der Konversation zu dieser Sprache zu wechseln, wenn die Sprache in Now Platformunterstützt wird.

Beispielsweise können Sie in Konversationen, in denen Gastbenutzer mit dem Bot in einer anderen Sprache als der aktuellen Konversationssprache interagieren, diesen Themenblock verwenden, um die Sprache entsprechend zu ändern. Mit diesem Themenblock kann Ihr Bot:

- Erkennen Sie die Sprache in Konversationen in allen unterstützten Virtual Agent Kanälen.
- Bestimmen Sie, ob die Sprache in Now Platformunterstützt wird, und fragen Sie den Benutzer in diesem Fall, ob er zur erkannten Sprache wechseln soll.
- Wechseln Sie während der Konversation zur erkannten Sprache, wenn der Benutzer dem Wechsel zustimmt.

Aktivieren Sie das Plugin „Virtual Agent Language Detection and Translation“ [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation], um diesen Themenblock zu verwenden.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgelistet.

Eingabeparameter für die Spracherkennung der Laufzeit

Parameter	Beschreibung
Äußerung (Zeichenfolge)	Vom Benutzer eingegebener Text.
Sprache ändern (Boolean)	Option, die dem Benutzer eine Nachricht anzeigt, wenn er Folgendes ausführt: • Gibt an, dass der Bot erkannt hat, dass der Benutzer eine andere Sprache eingibt. • Fragt, ob die Konversation in der unterstützten Sprache fortgesetzt werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeparameter für die Spracherkennung der Laufzeit (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	soll. Wenn der Benutzer mit Ja antwortet, wird die Konversation in die unterstützte Sprache geändert.

Positionsbestimmung in verwenden Virtual Agent

Themenautoren können einen vorgefertigten Themenblock mit der Bezeichnung „Geografischer Standort“ in Konversationen mit Benutzern einbeziehen. Der Themenblock „Geografischer Standort“ ruft die Breiten- und Längenkoordinaten des Standorts des Benutzers ab.

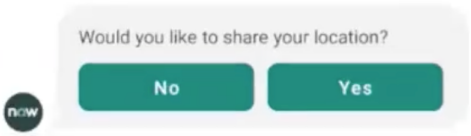
Themenautoren können diesen Themenblock zu größeren Konversations-Flows hinzufügen. Mit der Erlaubnis des Benutzers ruft der Themenblock die Standortkoordinaten des Breiten- und Längengrads des Benutzers ab. Wenn Sie diese Koordinaten kennen, können Themenautoren schneller und effizienter auf Kundenanforderungen oder Probleme reagieren.

Beispielsweise müssen Sie möglicherweise einen Techniker an einen Kundenstandort senden, um einen Incident zu beheben. Um dem Kunden schnell antworten zu können, müssen Sie wissen, welche Techniker sich in der Nähe befinden, damit Sie den entsprechenden Techniker für den Standort des Kunden entsenden können.

Allgemeine Informationen zur Verwendung der Positionsbestimmung auf der Plattform ServiceNow finden Sie unter Positionsbestimmung.

Geben Sie Standortdetails frei

Wenn ein Benutzer, z. B. ein Außendiensttechniker, den Themenblock „Geografischer Standort“ in einer Konversation zum ersten Mal verwendet, wird er gefragt, ob er Details zu seinem Standort mitteilen möchte.



Flow des Themenblocks „Geografischer Standort“.

Benutzerauswahl	Antwort des Themenblocks
Ja	Der Themenblock sendet die Breiten- und Längengradkoordinaten des Benutzers vom Server an das Gerät des Benutzers. Wenn Benutzer der Instanz ServiceNow erlauben möchten, auf ihren Standort zuzugreifen, sehen sie möglicherweise betriebssystem- oder browserspezifische Eingabeaufforderungen. Beispiele für solche Eingabeaufforderungen: • Zulassen (immer) • Zulassen (nur einmal) • Blockieren (nicht zulassen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow des Themenblocks „Geografischer Standort“. (Fortsetzung)

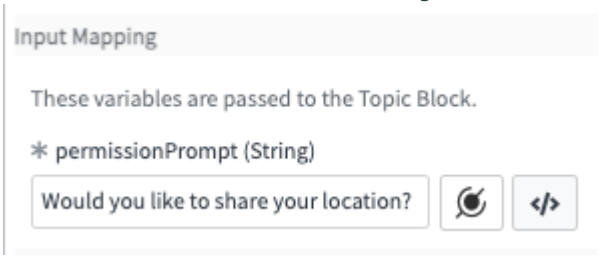
Benutzerauswahl	Antwort des Themenblocks
	Abhängig von der Antwort des Benutzers wird diese Eingabeaufforderung mehrmals oder gar nicht angezeigt.
Nein	Der Themenblock ruft keine Benutzerkoordinaten ab und zeigt eine relevante Fehlermeldung an, die der Themenautor lösen muss. Der Fehler wird als Ausgabeparameter protokolliert. Weitere Informationen finden Sie unter Themenblockparameterfür den geografischen Standort.

Ändern Sie den Themenblock „Geografischer Standort“.

Wenn Sie Themenautor oder Administrator sind, können Sie den Themenblock-Flow des geografischen Standorts nach Bedarf ändern. Duplizieren Sie einfach den Themenblock, und benennen Sie ihn um. Sie können sie dann nach Bedarf in dem größeren Konversations-Flow verwenden, den Sie entwerfen.

Auf dem Eigenschaftenblatt des Themenblocks „Geografischer Standort“ können Themenautoren die Eingabe- und Ausgabezuordnungen angeben. Sie können die Eingabeaufforderung auch mithilfe von Datenpillen oder Skripts anpassen. Sie können beispielsweise eine Erklärung oder einen Grund für die Frage hinzufügen. Weitere Informationen zur Verwendung von Datenpillen und Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

Eingabeaufforderung zur Standortfreigabe in den Eigenschaften des Themenblocks „Geolokalisierung“.

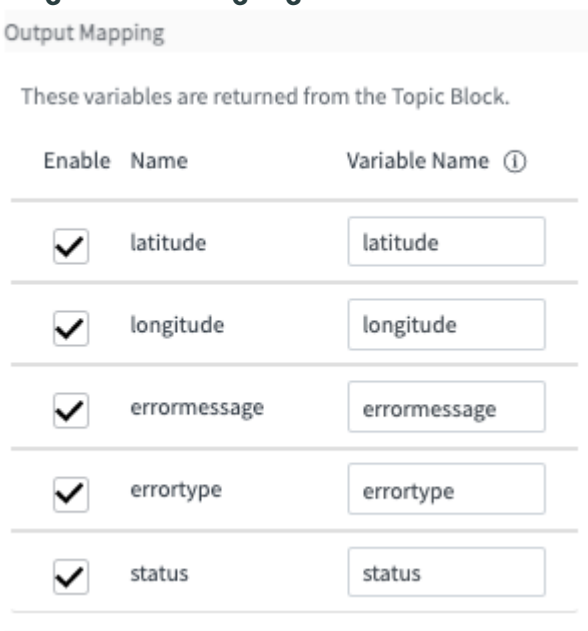


Verwenden Sie die Eingabezuordnungen, um anzupassen, wie Virtual Agent Benutzer um Erlaubnis bittet, ihren Standort freizugeben. Die Antwort wird an den Themenblock übergeben.

Verwenden Sie die Ausgabezuordnungen, um die Variablen anzugeben, die vom Themenblock in der Konversation zurückgegeben werden.

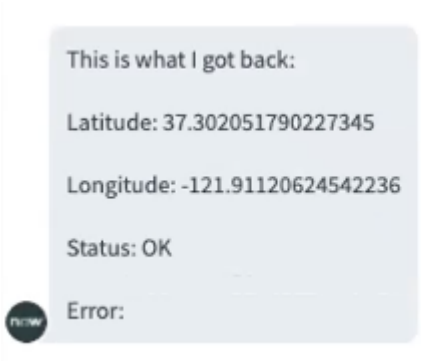
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabezuordnungseigenschaften im Themenblock „Geografischer Standort“.



Alle Variablen sind standardmäßig ausgewählt. Behalten Sie die Standardauswahl bei, oder wählen Sie die Variablen aus, die vom Themenblock zurückgegeben werden sollen. Sie sollten mindestens die Breiten- und Längengradkoordinaten auswählen. Fehlermeldungen, Fehlertyp und Statusdetails können jedoch bei der Lösung von Problemen hilfreich sein. Die von Ihnen ausgewählten Ausgabezuordnungen werden als Variablen auf dem Server gespeichert.

Ergebnisse des Themenblocks „Geografischer Standort“.



Weitere Informationen zu den Eigenschaften des Themenblocks „Geografischer Standort“ finden Sie unter Parameterdes Themenblocks „Geografischer Standort“.

Virtual Agent mit benutzerdefinierten Steuerungen anpassen

Benutzerdefinierte Steuerungen sind Komponenten, die ServiceNow® -Entwickler zur Verwendung in Virtual Agent -Themen oder -Themenblöcken erstellen können. Zu diesen Steuerungen gehören Schieberegler oder Video-Player. Benutzerdefinierte Steuerungen ergänzen die in Virtual Agent-Designerbereitgestellten Steuerungen.

Virtual Agent-Designer bietet einen Standardsatz von Steuerelementen, die Benutzereingaben, Bot-Antwortenund Dienstprogramme zum Erstellen einer Virtual Agent -Konversation darstellen. Als Entwickler können Sie Virtual Agent-Designer verwenden, um zusätzliche Steuerelemente (Schnittstellenkomponenten) für bestimmte Eingaben oder Ausgabeantworten zu erstellen. Zum Beispiel ist ein Schieberegler ein Beispiel für ein benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement, mit dem Endbenutzer eine Menge auswählen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Benutzerdefinierte Steuerungen funktionieren nicht in Internet Explorer Version 11. Benutzerdefinierte Steuerungen werden für Microsoft Teamsebenfalls nicht unterstützt.

Vor dem Erstellen einer benutzerdefinierten Steuerung

Benutzerdefinierte Steuerungen basieren auf anpassbaren Next Experience-Komponenten, die Sie mithilfe von Next Experience Design Systemerstellen können.

Bevor Sie eine benutzerdefinierte Komponente erstellen, benötigen Sie Folgendes:

- Grundkenntnisse der Now Platform® - und Anwendungstabellenstrukturen.
- Allgemeine Kenntnisse über Konzepte, Entwicklung und Design von Webkomponenten.
- JavaScript-Wissen zum Definieren des Komponentenverhaltens und des benutzerdefinierten Steuerelements.
- Kenntnisse des Designprozesses zum Erstellen benutzerdefinierter Komponenten zur Verwendung in Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zur Entwicklung benutzerdefinierter Komponenten für Virtual Agentfinden Sie unter Komponenten für Virtual Agent entwickeln .

Funktionsweise von benutzerdefinierten Steuerungen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Virtual Agentein benutzerdefiniertes Steuerelement hinzuzufügen:

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Steuerungsdefinitionan.

   Erstellen Sie nach dem Erstellen der benutzerdefinierten Komponente, die für die Steuerung verwendet werden soll, eine benutzerdefinierte Steuerungsdefinition, die der benutzerdefinierten Komponente eine Eingabe- oder Antwortsteuerung zuordnet.

2. Erstellen Sie mit ein benutzerdefiniertes Steuerelement Virtual Agent-Designer.

   Ein benutzerdefiniertes Steuerelement ist ein Eingabe- oder Antwortsteuerelement. Entwickler erstellen ein benutzerdefiniertes Steuerelement in Virtual Agent-Designer, indem sie wie folgt vorgehen:

   - Auswahl einer benutzerdefinierten Steuerungsdefinition.
   - Definieren der Eingabeparameter für die Verwendung des Steuerelements.
   - Angeben der von der Steuerung zurückgegebenen Ausgabeparameter.

   Ein Eingabesteuerelement verfügt über Rückrufe, die Eingaben des Endbenutzers verwenden. Ein Antwortsteuerelement zeigt dem Endbenutzer normalerweise Informationen ohne Rückrufe an.

3. Fügen Sie einem Thema oder Themenblock ein benutzerdefiniertes Steuerelement hinzu.

   Themenautoren, Virtual Agent-Administratoren oder -Administratoren können einem Thema oder Themenblock ein benutzerdefiniertes Steuerungsdienstprogramm hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sichere Eingaben

Ab Release San Diego können Sie benutzerdefinierte Eingabesteuerungen erstellen, die sichere Eingaben wie Passwörter akzeptieren, die an IntegrationHub -Aktionen oder -Subflows übergeben werden. Um dies zu aktivieren, verschieben Sie den Umschalter **Eingaben sicher machen**, wenn Sie Ihre benutzerdefinierte Eingabesteuerung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Steuerelement Virtual Agent ..

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Steuerungsdefinition

Definieren Sie eine benutzerdefinierte Eingabe- oder Antwortsteuerungsdefinition, die einer benutzerdefinierten Komponente zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Eine benutzerdefinierte Steuerungsdefinition benötigt eine benutzerdefinierte Komponente. Beispielsweise verwendet ein Schieberegler-Eingabesteuerelement eine benutzerdefinierte Schieberegler-Komponente. Erstellen Sie zunächst die anpassbare Komponente, die Sie für Ihre Steuerung verwenden werden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie für eine bestimmte benutzerdefinierte Steuerung eine separate Steuerungsdefinition für jeden Kanal, in dem die Steuerung verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Definitionen der benutzerdefinierten Steuerung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Benutzerdefinierte Steuerung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des benutzerdefinierten Steuerelements, das erstellt werden soll.
Typ	Typ der benutzerdefinierten Steuerung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Eingabe ○ Antwort
Domäne	Domäne, in der dieses Steuerelement verwendet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den benutzerdefinierten Steuerungsdatensatz, den Sie gerade erstellt haben.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Benutzerdefinierte Steuerungsdefinitionen auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular Benutzerdefinierte Steuerungsdefinition

Feld	Beschreibung
Kanal	Kanäle, in denen Ihre Steuerung verwendet werden kann. Der Kanal ist ein Chat-Client, z. B. ein Webclient oder eine Messaging-App, der in Virtual Agentunterstützt wird. Wenn Ihre Steuerung in mehr als einem Kanal verwendet werden kann, erstellen Sie für jeden Kanal eine benutzerdefinierte Steuerungsdefinition. Wenn Kanäle definiert sind, kann die benutzerdefinierte Steuerung nur in den angegebenen Kanälen ausgeführt werden.
Anwendung	Bereich, zu dem dieses Steuerelement gehört.
Definition der UX-Komponente	Liste der benutzerdefinierten Komponenten, die zur Verwendung als benutzerdefinierte Steuerungen in Virtual Agenterstellt wurden. Wählen Sie eine optionale Komponente für Ihr benutzerdefiniertes Steuerelement aus.
Domäne	Domäne, in der dieses Steuerelement verwendet wird.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die benutzerdefinierte Steuerungsdefinition kann verwendet werden. Sie können ihn angeben, wenn Sie das entsprechende Steuerelement in Virtual Agent-Designererstellen.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie das benutzerdefinierte Steuerelement in Virtual Agent-Designer.

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Steuerelement Virtual Agent .

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Eingabe- oder Antwortsteuerelement, das Themenautoren in Themen oder Themenblöcken verwenden können. In Virtual Agent -Konversationen erfasst ein Eingabesteuerelement Informationen von Endbenutzern, während ein Antwortsteuerelement Informationen für Endbenutzer anzeigt.

Vorbereitungen
Erstellen Sie die benutzerdefinierte Steuerungsdefinition.

Wichtig:
Um sichere (password2) Eingaben in Ihrem benutzerdefinierten Steuerelement Virtual Agent zu implementieren, müssen Sie die Anforderungen der bereichsbezogenen Anwendung in Flow Designererfüllen. Details finden Sie unter Flow Designer Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen für sichere Eingaben.

Tipp:
Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf benutzerdefinierte Steuerungen zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Informationen dazu, wie Sie ihnen Zugriff gewähren, finden Sie unter Erstellen Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **+ Erstellen.**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eigenschaften“

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Objekte, die Sie in Virtual Agent-Designererstellen können. Wählen Sie den Typ der benutzerdefinierten Steuerung aus: ○ **Benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement** ○ **Benutzerdefinierte Antwortsteuerung**
Name	Eindeutiger Name für das benutzerdefinierte Steuerelement, der seinen Zweck widerspiegelt.
Beschreibung	Kurze Erklärung des Zwecks und der Funktionalität der Kontrolle.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Eingaben schützen [Nur benutzerdefinierte Eingabesteuerungen]	
Aktivieren	Umschalter, mit dem ein benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement sichere Eingaben wie Passwörter übergeben kann.
Verfügbar auf der Palette	
Aktivieren	Umschalter, der bestimmt, ob das benutzerdefinierte Steuerelement als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette auf der Registerkarte „ **Flow** “ angezeigt wird. Dies bietet anderen Autoren einen einfachen Zugriff auf das Steuerelement.
Zusätzlich	
Kategorien	Liste der Kategorien. Kategorien identifizieren und gruppieren zugehörige Themen, Themenblöcke oder benutzerdefinierte Steuerungen. Wählen Sie ggf. eine Kategorie für Ihre Kontrolle aus.

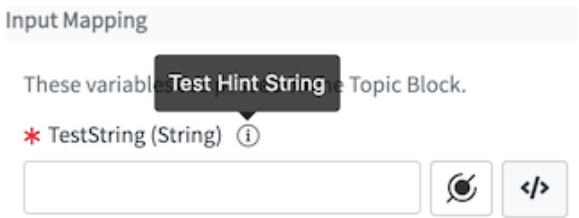
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Die Registerkarte **Flow** wird geöffnet und zeigt einen anfänglichen Flow an, der einen benutzerdefinierten Steuerungsknoten enthält.
5. Klicken Sie auf den **Startknoten**, und definieren Sie die Eingabeparameter für das Steuerelement. Themenautoren stellen diese Eingabeparameter und Werte aus dem aufrufenden Thema bereit.

   a. Klicken Sie auf **+ Hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dialogfeld „Eingabe hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eingabevariablen, die den Eingabewert speichert.
Typ	Typ der Daten, die an den Themenblock übergeben werden. Zum Beispiel **Zeichenfolge**, **Boolean**usw. Die Felder ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Datentypen in Virtual Agent Themen ein.
Erforderlich	Option zum Festlegen des Parameters nach Bedarf.
Tipp	Tooltip, der beim Erstellen eines aufrufenden Themas sichtbar ist. Siehe folgendes Beispiel: 
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die zum Abfragen der Eingabe verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Typ** die Option **Referenz** oder **Array.Reference** ausgewählt wird.
Max. Anzahl von Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die der Themenblock definieren darf. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Typ** die Option **Array** ausgewählt wird.
Standardwert	Standardwert für die Variable Dieser Wert kann bei der Vorschau des Blocks verwendet werden. Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. Wiederholen Sie diese Schritte für zusätzliche Parameter.

6. Klicken Sie auf den **Endknoten**, und definieren Sie die Ausgabeparameter und -werte, die von der benutzerdefinierten Steuerung zurückgegeben werden.
Themenautoren können den Ausgabewert im aufrufenden Thema verwenden.

   a. Klicken Sie auf **+ Neu hinzufügen**.

   b. Geben Sie den Namen und Wert des Parameters ein.

   c. Wiederholen Sie diese Schritte für zusätzliche Parameter.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf den benutzerdefinierten Steuerungsknoten, und füllen Sie das Eigenschaftenblatt wie folgt aus:
   - Geben Sie für ein benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement Blatt mit benutzerdefinierten Eingabeeigenschaftenein.
   - Geben Sie für eine sichere benutzerdefinierte Eingabesteuerung Sicheres benutzerdefiniertes Eingabe-Eigenschaftenblattein.
   - Füllen Sie für eine benutzerdefinierte Antwortsteuerung Blatt mit benutzerdefinierten Ausgabeeigenschaftenaus.
8. Um die Steuerung zu erstellen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn Sie auf der Seite „Eigenschaften“ in **der Palette Verfügbar** ausgewählt haben, wird das Symbol „Benutzerdefinierte Steuerung“ als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette angezeigt. Das Steuerelement wird auf der Seite „Themen“ aufgelistet, und Sie können das Menü „Typ“ verwenden, um nur benutzerdefinierte Steuerelemente anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Virtual Agent -Thema oder -Themenblock ein benutzerdefiniertes Steuerelement hinzuan.

Fügen Sie einem Virtual Agent -Thema oder -Themenblock ein benutzerdefiniertes Steuerelement hinzu

Fügen Sie einem Virtual Agent -Thema oder -Themenblock ein benutzerdefiniertes Steuerelement hinzu. Während der Konversation können Sie Eingaben vom Benutzer sammeln oder Ausgaben für den Benutzer anzeigen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, bevor Sie diese Aufgabe starten:

- Erstellen und veröffentlichen Sie die benutzerdefinierte Eingabe- oder Antwortsteuerung.
- Erstellen Sie ein aufrufendes Thema oder einen Themenblock, in das/den das benutzerdefinierte Steuerelement eingebettet wird.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

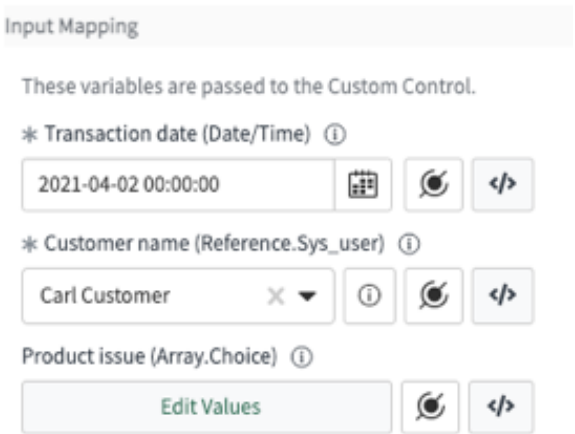
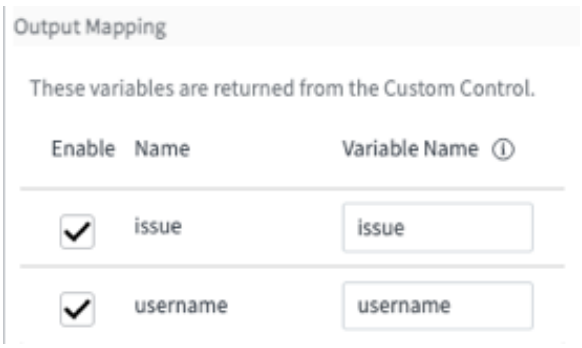
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf das Thema oder den Themenblock, zu dem Sie das benutzerdefinierte Steuerelement hinzufügen möchten.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** das Symbol Benutzerdefinierte Steuerung aus dem Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette an die entsprechende Position im Themen-Flow.

   Hinweis:
   Wenn Sie **Verfügbar in der Palette** auf der Seite mit den Eigenschaften des benutzerdefinierten Steuerelements ausgewählt haben, wird das benutzerdefinierte Steuerelement als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette angezeigt.

4. Klicken Sie auf den benutzerdefinierten Steuerungsknoten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftenblatt des benutzerdefinierten Steuerungsdienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Benutzerdefinierte Steuerung	Der Name eines benutzerdefinierten Steuerungsobjekts, das in Virtual Agent-Designerveröffentlicht wurde.
Knotenname	Der Name des benutzerdefinierten Steuerelements, das Sie ausgewählt haben.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für das ausgewählte benutzerdefinierte Steuerelement verwendet werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der benutzerdefinierten Steuerung, die Sie ausgewählt haben. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die vom ausgewählten benutzerdefinierten Steuerelement ausgegeben werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen, die aktiviert sind:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der benutzerdefinierten Steuerung, die Sie ausgewählt haben.
Erweitert	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Um zu sehen, wie Ihr benutzerdefiniertes Steuerelement im Thema funktioniert, klicken Sie in der Kopfzeile auf **Test**.
   Ihr Thema wird in einem Chat-Testfenster ausgeführt.
8. Wenn keine weiteren Änderungen erforderlich sind, klicken Sie in der Kopfzeile Virtual Agent-Designer auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Das Thema ist aktiv. Sie können sie auf Ihren Virtual Agent -Clients bereitstellen.

Blatt mit benutzerdefinierten Eingabeeigenschaften

Verwenden Sie dieses Blatt, um ein benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement in Virtual Agentzu definieren.

Blatt mit benutzerdefinierten Eingabeeigenschaften

Benutzerdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Definition der benutzerdefinierten Steuerung	Liste der benutzerdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie das Steuerelement für den Kanal gerendert wird, in dem es ausgeführt wird. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Steuerungsdefinition hinzufügen müssen, klicken Sie auf den Link **Benutzerdefinierte Steuerungsdefinitionen**.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die Daten bereitstellt, die zum Rendern des benutzerdefinierten Steuerelements verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Schieberegler-Eingabesteuerelement erstellen, definieren Sie die Werte für den Schieberegler. Zu diesen Werten gehören die minimalen und maximalen Werte des Schiebereglers, die Standardwerte der Folie, das im Schieberegler verwendete Symbol usw.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt. Beispielsweise kann eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Antwort-Handler-Funktion	Skriptfunktion, die definiert, wie die Eingabeantwort auf dem Konversationsserver behandelt wird.
Antworttranskriptfunktion	Skriptfunktion, die die Nachricht für die Eingabesteuerungsantwort bereitstellt, die im Konversationstranskript aufgezeichnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standardmäßige Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer die Steuerung auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.
Erweitert (optional)	
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

Sicheres benutzerdefiniertes Eingabe-Eigenschaftenblatt

Verwenden Sie dieses Blatt, um sichere Eingaben, z. B. ein Passwort, in einem benutzerdefinierten Eingabesteuerelement in Virtual Agentanzugeben.

Wichtig:
Um sichere (password2) Eingaben in Ihrem benutzerdefinierten Steuerelement Virtual Agent zu implementieren, müssen Sie die Anforderungen der bereichsbezogenen Anwendung in Flow Designererfüllen. Details finden Sie unter Flow Designer Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen für sichere Eingaben.

Sicheres benutzerdefiniertes Eingabe-Eigenschaftenblatt

Sichere benutzerdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Definition der benutzerdefinierten Steuerung	Liste der benutzerdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie das Steuerelement für den Kanal gerendert wird, in dem es ausgeführt wird.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die Daten bereitstellt, die zum Rendern des benutzerdefinierten Steuerelements verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein oder mehrere Passwörter anfordern, definieren Sie die Werte für jedes Passwort.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt. Beispielsweise kann eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standardmäßige Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer die Steuerung auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sichere benutzerdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Rufen Sie das Objekt Flow Designer auf	Die Aktion oder der Subflow Flow Designer, an die sichere Eingaben aus der benutzerdefinierten Steuerung übergeben werden können. Weitere Informationen zu Flow Designer -Aktionen und -Subflows finden Sie unter Aktionen und Subflows .
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die Flow Designer Inhalte enthält, die einer bestimmten Anwendung oder einem bestimmten Datensatztyp zugeordnet sind. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes .
Aktion/Subflow	Die Aktion oder der Subflow Flow Designer, die in der Instanz ausgeführt werden soll. Die Bereiche **Eingabezuordnung** und **Ausgabezuordnung** ändern sich je nach Ihrer Auswahl. Um Details zur Aktion oder zum Subflow zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in Flow Designeranzuzeigen.
Eingabezuordnung	Gibt die Variablen an, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Die Kontrollkästchen für sichere Felder (Passwort2-Typ) werden automatisch aktiviert und sind daher obligatorisch. Wenn Sie die Checkbox für ein Zeichenfolgenfeld aktivieren, ist dies obligatorisch, aber nicht sicher. Nur Felder, die den Datentyp password2 verwenden, sind sicher. Geben Sie für jedes ausgewählte Feld den entsprechenden Namen der Eingabeantwortvariablen an, der in der Aktion oder dem Subflow angegeben ist. Zum Beispiel enthält eine Flow Designer -Aktion eine *`oldPassword`* -Eingabe und eine *`newPassword`* -Eingabe. Das Eingabeantwortobjekt sieht so aus: `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` Geben Sie in diesem Beispiel `old_password` für die Eigenschaft *`oldPassword`* und dann `new_password` für die Eigenschaft *`newPassword`* ein.
Ausgabezuordnung	Gibt die Variablen an, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten Aktion.
Erweitert (optional)	
Berechtigungen	
Ausführen als	Für die Aktion zu verwendende Berechtigungen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sichere benutzerdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
	• **Benutzer, der die Sitzung initiiert**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Benutzer verfügt. • **Systembenutzer**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Benutzer möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

Zugehörige Informationen

Flow Designer-Aktionen

Flow Designer-Subflows

Passwort (zweifach verschlüsselt) – Designüberlegungen

Blatt mit benutzerdefinierten Ausgabeeigenschaften

Verwenden Sie dieses Blatt, um ein benutzerdefiniertes Antwortsteuerelement in Virtual Agentzu definieren.

Blatt mit benutzerdefinierten Ausgabeeigenschaften

Benutzerdefinierte Antworteigenschaft	Beschreibung
Definition der benutzerdefinierten Steuerung	Liste der benutzerdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie das Steuerelement für den Kanal gerendert wird, in dem es ausgeführt wird.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die Daten bereitstellt, die zum Rendern des benutzerdefinierten Steuerelements verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Schieberegler-Eingabesteuerelement erstellen, definieren Sie die Werte für den Schieberegler. Zu diesen Werten gehören die minimalen und maximalen Werte des Schiebereglers, die Standardwerte der Folie, das im Schieberegler verwendete Symbol usw.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte Antworteigenschaft	Beschreibung
	Beispielsweise kann eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standardmäßige Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer die Steuerung auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.
Erweitert (optional)	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Integration von Virtual Agent mit Flow Designer -Workflows

Die Konversations-Workflows von ServiceNow® Virtual Agent können mit denen von ServiceNow Flow Designerintegriert werden. Sie können diese Workflows dann in Virtual Agent -Konversationen verwenden.

Sie können Flow Designer Aktionen und Subflows wie folgt integrieren:

- Fügen Sie die Aktionen oder Subflows zu Virtual Agent Konversationen hinzu.
- Verwenden Sie Aktionen, die für ein anderes Produkt in Virtual Agent -Konversationen erstellt wurden.
- Erstellen Sie Konversationen, die Workflows direkt in der Konversation aufrufen. Beispielsweise können Benutzer Kataloganforderungen stellen, Incidents erstellen oder Informationen sicher eingeben.

In Virtual Agent -Konversationen können Sie Aktionen verwenden, um Workflows auszulösen, die in einer Anwendung (z. B. Flow Designer) benutzerdefiniert erstellt wurden, oder Workflows der in IntegrationHubverfügbaren Anwendungen und Produkte von Drittparteien. Mit Flow Designer und IntegrationHub erstellte Integrationen tragen dazu bei, ein hohes Maß an Resilienz und Leistung sicherzustellen.

Wenn eine Aktion im Workflow langsam reagiert oder anscheinend wartet, sehen Themenautoren eine entsprechende Fehlermeldung.

Standardmäßig überprüft eine regelmäßige Aufgabe den Konversations-Flow alle 120 Sekunden. Weitere Informationen zu regelmäßigen Aufgaben finden Sie unter Regelmäßige Aufgaben .

Sie können dieses Intervall nach Bedarf ändern. Informationen zum Ändern des Intervalls finden Sie unter Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktions-Workflow an.

Integrieren Sie Workflows von Drittanbieterprodukten, die im IntegrationHub verfügbar sind

Sie können IntegrationHub verwenden, um digitale End-to-End-Workflows zu erstellen und Prozesse zu automatisieren, die Now Platform® in Anwendungen, Plattformen oder Daten von Drittanbietern integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können beispielsweise eine der 100 vorgefertigten Spokes verwenden, die im ServiceNow Store verfügbar sind. Zu diesen vorgefertigten Spokes gehören solche für gängige Anwendungen wie Microsoft Azure, Workday und Okta.

Weitere Informationen zu ServiceNow IntegrationHubfinden Sie unter ServiceNow IntegrationHub – ServiceNow nativ in alles integrieren .

Fügen Sie Themen Workflows hinzu

Verwenden Sie das Aktionsdienstprogramm, um ServiceNow Flow Designer -Workflows in Virtual Agent -Themen zu integrieren. Der Aktionsknoten löst die erforderlichen Flow Designer -Workflows aus, die in der Virtual Agent -Konversation verwendet werden.

Vorbereitungen

Virtual Agent-Thema erstellen, falls Sie noch keine haben.

Machen Sie sich mit den folgenden Funktionen von vertraut:

- Flow Designer Konzepte und Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .
- Virtual Agent-Designer Dienstprogramme wie das Suchdienstprogramm und das Skriptaktionsdienstprogramm.

  Verwenden Sie diese Dienstprogramme, um die Aktionen innerhalb der Konversation Virtual Agent zu steuern. Weitere Informationen zu diesen Dienstprogrammen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme.

- Virtual Agent Steuerungen. Möglicherweise werden Sie aufgefordert, eine der folgenden Angaben einzugeben:
  - Textzeichenfolgen
  - Datenpillen
  - Zeichenfolgen mit eingebetteten Datenpillen
  - Skripts, die Zeichenfolgen zurückgeben

  Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf das Thema, das Sie verwenden möchten.
2. Ziehen Sie aus dem Abschnitt „ **Dienstprogramme** “ der Palette das Symbol für das Aktionsdienstprogramm ( ) per Drag-and-Drop auf die Canvas an der entsprechenden Stelle im Konversations-Flow.
   Das Aktionsdienstprogramm ist jetzt ein Knoten im Konversations-Flow, und der Eigenschaftenbereich des Aktionsdienstprogramms wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name dieses Aktionsknotens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Flow Designer-Objekt aufrufen	Wählen Sie eine der folgenden Flow Designer Komponenten aus: ○ **Aktion**: Ein wiederverwendbarer Vorgang. ○ **Subflow**: Ein automatisierter Prozess, der aus einer Sequenz von wiederverwendbaren Aktionen, Dateneingaben und Ausgaben besteht.
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die Flow Designer Inhalte enthält, die einer bestimmten Anwendung oder einem bestimmten Datensatztyp zugeordnet sind. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes.
Aktion/Subflow	Die Aktion oder der Subflow Flow Designer, die in der Instanz ausgeführt werden soll. Die Bereiche **Eingabezuordnung** und **Ausgabezuordnung** ändern sich je nach Ihrer Auswahl. Um Details zur Aktion zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in Flow Designeranzuzeigen.
Auf Antwort warten?	Umschalter, der bestimmt, ob Virtual Agent auf eine Antwort der angegebenen Aktion wartet, bevor er fortfährt.
Eingabezuordnung	Gibt die Variablen an, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten Aktion. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein. Aktivieren Sie für Optionen, die ein Passwort erfordern, den Umschalter **Passworteingabe** einschließen, um den Benutzer zur Passworteingabe aufzufordern. Sichere Eingaben müssen den Datentyp password2 verwenden. Die Eingabe ist sicher maskiert und für andere nicht sichtbar. **Hinweis:** Der Eingabedatentyp `Array.Reference` in Virtual Agent-Designer entspricht dem Eingabedatentyp `List.[Table]`] in Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabe- und Ausgabedatentypen für Aktionen.
Ausgabezuordnung	Gibt die Variablen an, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten Aktion.
Erweitert (optional)	
Berechtigungen	
Ausführen als	Für die Aktion zu verwendende Berechtigungen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Benutzer, der die Sitzung initiiert**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Benutzer verfügt. ○ **Systembenutzer**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Benutzer möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

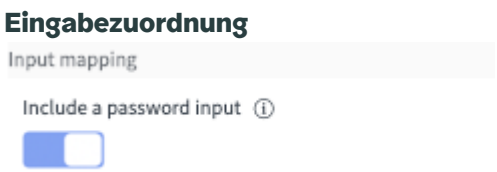
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Virtual Agent sichere Passworteingaben

Mit dem Umschalter **Passworteingabe** einbeziehen auf dem Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms können Sie Passwörter sicher eingeben, die in Virtual Agent -Konversationen verwendet werden sollen.

Wenn der Workflow einen password2-Typ als Eingabe erkennt, wird auf dem Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms der Umschalter **Passworteingabe einbeziehen** angezeigt.

Hinweis:
In früheren Releases wurde dieser Umschalter auch für Eingaben mit dem Datentyp „Zeichenfolge“ angezeigt. Ab Release San Diego werden nur password2-Datentypen unterstützt. Wenn Aktionen vorhanden sind, die Passworteingaben verwenden, aktualisieren Sie sie so, dass password2 verwendet wird.

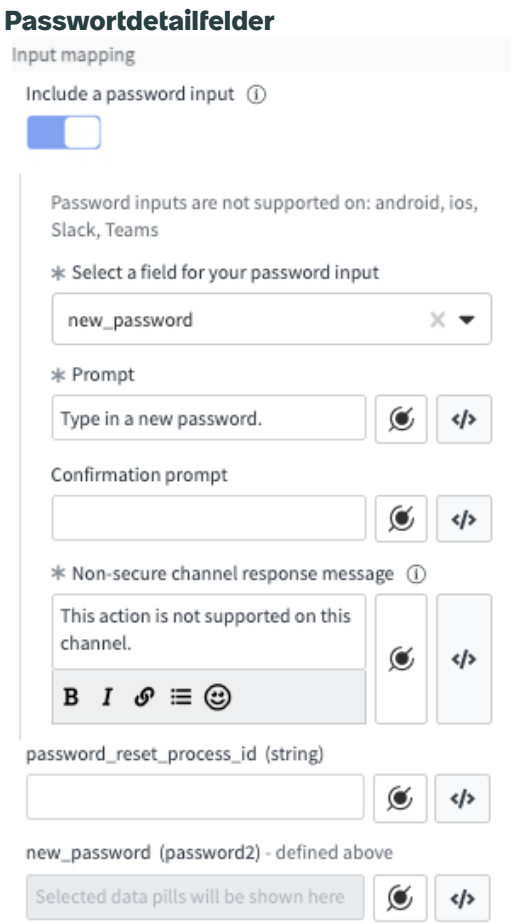


Wenn Sie diesen Umschalter aktivieren, werden Meldungen zu unterstützten Clients zusammen mit Feldern angezeigt, mit denen Sie Folgendes tun können:

- Bestimmen Sie das Feld, das Sie sichern möchten
- Geben Sie den Text ein, den Sie für die Aufforderung zum Passwort verwenden möchten
- Geben Sie den Text für eine Bestätigungsaufforderung ein
- Geben Sie den Text ein, der für Nachrichten über Kanäle verwendet werden soll, die nicht sicher sind

Wichtig:
Um sichere (password2) Eingaben in Ihrem benutzerdefinierten Steuerelement Virtual Agent zu implementieren, müssen Sie die Anforderungen der bereichsbezogenen Anwendung in Flow Designererfüllen. Details finden Sie unter Flow Designer Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen für sichere Eingaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diese Passworteingabefelder sind dynamisch in dem Sinn, dass die angezeigten Felder den Feldern zugeordnet sind, die für die Aktion festgelegt wurden, als sie in Flow Designererstellt wurde. Einige der password2-Felder sind möglicherweise auch schreibgeschützt.

Informationen zu passwortbezogenen Designüberlegungen in Flow Designerfinden Sie unter Designüberlegungen zu Passwörtern (2-fach verschlüsselt) .

Beachten Sie die folgenden Punkte zum sicheren Umgang mit passwortbezogenen Eingaben:

- Nur Benutzer können die Passwörter sehen. Niemand sonst kann.
- Die Passwörter werden im Speicher auf dem Server gespeichert und sicher an die Aktion oder den Subflow Flow Designer übergeben.
- Wenn Benutzer ein Passwort für einen Kanal eingeben, können sie das Symbol Text ausblenden ( ) umschalten, um das Passwort ein- oder auszublenden.
- ServiceNow -Administratoren können einen bestimmten Kanal als sicher markieren. Wenn Themenautoren versuchen, einen Kanal einzubeziehen, der nicht als sicher markiert ist, wird eine Warnmeldung angezeigt.

  Weitere Informationen zum Erstellen sicherer Kanäle finden Sie unter Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Konversations-Chat-Integrationskonfiguration Virtual Agent ..

- Passwörter sind in Warteschlangen, Tabellen und Protokollen maskiert (nicht lesbar).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow Designer Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen für sichere Eingaben

Halten Sie die folgenden Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen ein, um sichere (password2) Eingaben in Ihren Virtual Agent -Themen zu implementieren.

Sie können Virtual Agent -Themen auf zwei Arten sichere Eingaben hinzufügen:

- Erstellen Sie ein sicheres benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement, das eine Flow Designer -Aktion oder einen Subflow mit sicheren Eingaben (password2-Typ) verwendet.
- Fügen Sie einem Thema, das auf eine Flow Designer -Aktion oder einen Subflow mit einem einzelnen password2-Feld als Eingabe verweist, einen Knoten des Dienstprogramms „Aktion“ hinzu.

Das Key Management Framework (KMF) muss für Ihre Instanz installiert und konfiguriert sein. Die bereichsbezogene Anwendung, die die sicheren Felder verwendet, muss außerdem Folgendes aufweisen:

- Ein *sys_kmf_crypto_module* -Datensatz mit einem zugehörigen Datensatz für das Wrapping/Unwrapping symmetrischer Schlüssel *sys_kmf_module_crypto_spec* .
- Ein *sys_kmf_crypto_caller_policy* -Datensatz mit den folgenden Eigenschaften:
  - Richtlinienname:<modify the auto-generated name>
  - Crypto-Modul: *com_glide_cs_glideencrypter*
  - Typ: *Scope*
  - Zielumfang:<your application's scope>
  - Anwendung:<the name of your scoped application>
  - Aktiv: *true*
  - Ergebnis: *Track*
- Eine Flow Designer Aktion oder ein Subflow, die/der ein oder mehrere password2-Eingabefelder akzeptiert
- Ein Skriptschritt in der Aktion Flow Designer, der die password2/KMF-Passwörter wie folgt auspackt:

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

Weitere Informationen zur Passwort2-Verschlüsselung mit KMFfinden Sie unter Passwort2-Verschlüsselung mit KMF .

Testen Sie den Aktions-Workflow

Verwenden Sie diese Aufgabe, um sicherzustellen, dass der integrierte Aktions-Workflow wie in der Konversation beabsichtigt abgeschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Über das Testen des Aktions-Workflows

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenautoren können die Testergebnisse auch in der Tabelle „FDIH-Aufrufe der Konversationsaufgabe“ [sys_cs_fdih_invocation_list] anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den Workflow testen, wird ein Vorschaufenster für die Testergebnisse angezeigt, das nur Vorschaunachrichten enthält. Diese Nachrichten enthalten einen Link mit der Bezeichnung **In Flow Designer anzeigen**. Dieser Link führt Sie zum Bericht „Flow-Ausführungsdetails“. Sie können diesen Bericht für Folgendes verwenden:

- Zeigen Sie die Details der Flow-Ausführung an.
- Sehen Sie sich die Ergebnisse der Aktion in Flow Designeran.
- Überprüfen Sie, was an Virtual Agentzurückgegeben wird.

Hinweis:
Nur Themenautoren haben Zugriff auf den Link **In Flow Designer** anzeigen. In Nicht-Produktionsumgebungen ist dieser Link standardmäßig verfügbar. In Produktionsumgebungen müssen Themenautoren den Zugriff auf diesen Link ermöglichen, indem sie in der Tabelle [sys_flow_execution_setting] für jedes Flow Designer -Objekt einen Datensatz erstellen. Dieser Link ist in Konversationen nicht verfügbar, in denen die Eingabe password2 verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie auf der Seite „Themen“ das Thema mit der Aktion, die Sie testen möchten.
3. Klicken Sie auf **Testen**.
   Wenn eine Aktion im Testfenster langsam reagiert oder anscheinend wartet, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

   Standardmäßig überprüft eine regelmäßige Aufgabe den Konversations-Flow alle 120 Sekunden. Weitere Informationen zu regelmäßigen Aufgaben finden Sie unter Regelmäßige Aufgaben .

   Sie können dieses Intervall nach Bedarf ändern. Informationen zum Ändern des Intervalls finden Sie unter Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktions-Workflow an.
4. Problembehandlung für den Knoten des Aktionsdienstprogramms:
   - Zeigen Sie den Detailbericht zur Flow-Ausführung an.
   - Sehen Sie sich die Tabelle „FDIH-Aufrufe für Konversationsaufgaben“ [sys_cs_fdih_invocation_list] an.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie fertig sind.

Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktions-Workflow an

Legen Sie die Zeitspanne fest, nach der der Aktions-Workflow Flow Designer IntegrationHub abläuft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**.
2. Geben Sie `sys_properties.list` in den Filter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Neu**, um die Eigenschaft `com.glide.cs.fdih.interactive.timeout` hinzuzufügen.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.fdih.interactive.timeout.
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein, z. B.: Virtual Agent Flow Designer IntegrationHub workflow timeout (in Sekunden).
Typ	Geben Sie eine Ganzzahl ein.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, nach der die Workflow-Aktion abläuft. Der Standardwert ist 120 Sekunden.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Virtual Agent mit einem Servicemitarbeiter verwenden

Manchmal erfordert eine Konversation menschliches Eingreifen. In diesem Fall können Sie den Benutzer an einen Servicemitarbeiter in Mitarbeiterchatübertragen.

Virtual Agent-Konversationen an einen Live Agent übertragen

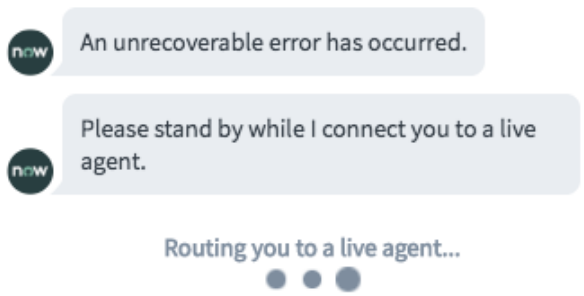
Verwalten Sie die Unterstützung für Live Chat, einschließlich der Schnittstelle für Chat Support, die verwendet wird, wenn eine Virtual Agent-Konversation an einen Live Agent übergeben wird.

Hinweis:
Das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert automatisch das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) für den Chat-Support.

Konversationen in Virtual Agent werden auf verschiedene Weise an einen Live Agent übertragen. Diese Übertragung erfolgt automatisch, wenn ein nicht behebbarer Fehler auftritt. Sie kann jedoch auch durch ein Skript in einem Thema ausgelöst werden oder wenn ein Benutzer diese Option manuell auswählt.

Automatische Übertragung an einen Live Agent, wenn ein Fehler auftritt

Wenn bei einer Konversation ein Fehler auftritt, wird die Konversation automatisch an einen Live Agent übertragen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiterchatnicht verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie sie in den Mitarbeiterchat -Einstellungen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Automatische Übertragung an einen Servicemitarbeiter, die durch ein Skript in einem Thema ausgelöst wird

In Situationen, in denen ein Support-Mitarbeiter die Konversation bearbeiten soll, können Sie in Ihrem Thema ein Skript erstellen, das die Methode `vaSystem.connectToAgent()` verwendet. Diese Methode löst eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter aus. Diese Option kann für Konversationen nützlich sein, die negative Kundenstimmungen, Anfragen mit hoher Priorität und Anfragen außerhalb des Themenprozesses betreffen. Beispiel:

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
        vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

Diese Skriptaktionssteuerung überträgt die Konversation basierend auf den Incident-Auswirkungen und der Dringlichkeit des Benutzers an einen Servicemitarbeiter. Das Skript verwendet die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` wie folgt:

- In Mitarbeiterbereichüberprüft die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` den Warteschlangenzeitplan und ob Service Desk-Mitarbeiter online sind.
- In Connect-Supportüberprüft die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` nur den Warteschlangenzeitplan.

Hinweis:
Die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` überprüft unabhängig von ihren Kompetenzen nur, ob Service Desk-Mitarbeiter online sind.

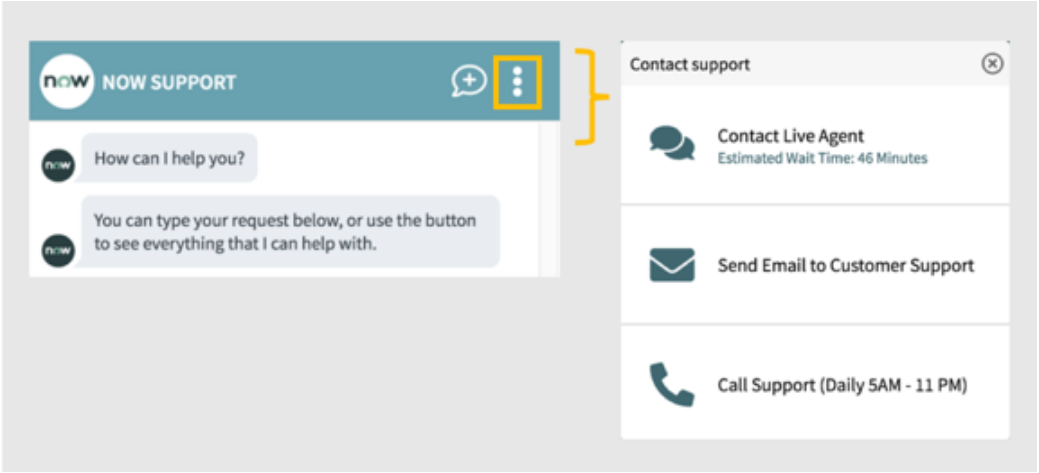
Manuelle Übergabe an einen Live Agent mit der Option „Support kontaktieren“

Sie können die Option **Support** kontaktieren und dann Servicemitarbeiter kontaktieren auswählen, um die Konversation an einen **Servicemitarbeiter** zu übertragen.

Hinweis:
Benutzer, die eine Messaging-Integration von Virtual Agent ausführen, müssen den Befehl `Hi` oder `Agent` eingeben, um auf die Option für die Übertragung an Servicemitarbeiter zuzugreifen. Wenn Ihre Umgebung nicht für Servicemitarbeiter konfiguriert ist, funktioniert der `Agent`- Befehl nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen zum Kontaktieren des Supports in Virtual Agent



So funktionieren Virtual Agent Konversationsübertragungen

Für einen Benutzer, der an einer Virtual Agent -Konversation beteiligt ist, ist der Wechsel zu einem Servicemitarbeiter eine nahtlose Übertragung. Wenn eine Übertragung ausgelöst wird, entweder automatisch oder manuell durch einen Benutzer, wird die Konversation basierend auf Ihren Mitarbeiterchat- Einstellungenautomatisch an die entsprechende Chat-Support-Schnittstelle weitergeleitet. In den Einstellungen Mitarbeiterchat definieren Administratoren auch die allgemeinen Nachrichten, die Benutzern während der Übertragung von Servicemitarbeitern angezeigt werden.

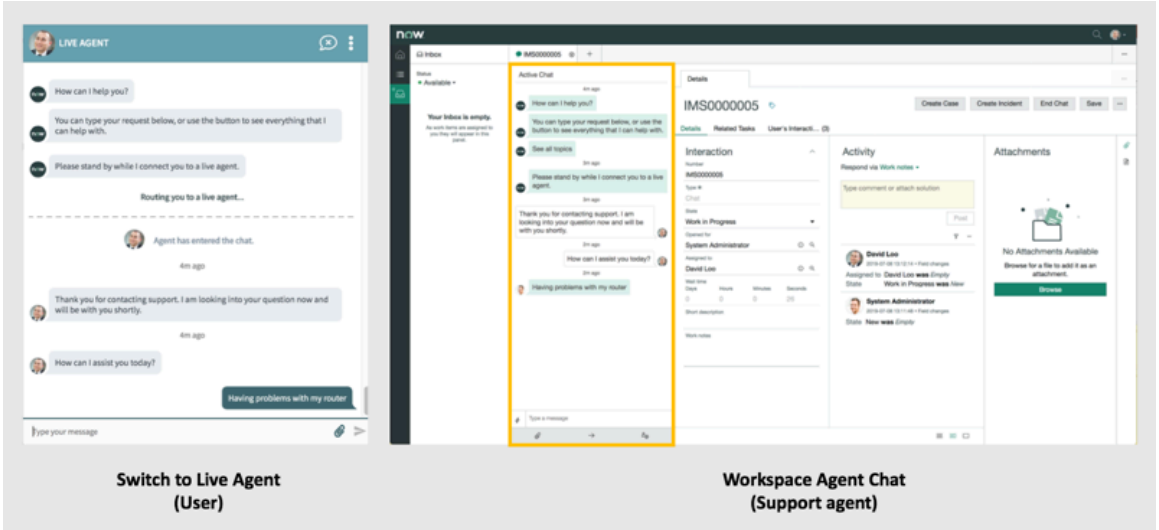
Wenn Sie Mitarbeiterbereichverwenden, wird die Konversation automatisch weitergeleitet und einem verfügbaren Servicemitarbeiter zugewiesen. Wenn Sie Connect-Supportverwenden, wird die Konversation an die von Ihnen angegebene Chat-Support-Warteschlange weitergeleitet.

Hinweis:
Bei der Übertragung von Virtual Agentmuss mindestens ein Servicemitarbeiter verfügbar sein. Andernfalls wird dem Endbenutzer die Nachricht angezeigt, dass kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, und die Konversation wird nicht übertragen.

Übertragung an einen Servicemitarbeiter in Mitarbeiterbereich

Wenn Sie Mitarbeiterbereichverwenden, wird die Konversation Virtual Agent basierend auf der Konfiguration des Chat-Servicekanals und den Warteschlangen, die der Service Desk-Mitarbeiter unterstützt, wie in Erweiterte Arbeitszuweisungdefiniert, automatisch an einen qualifizierten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



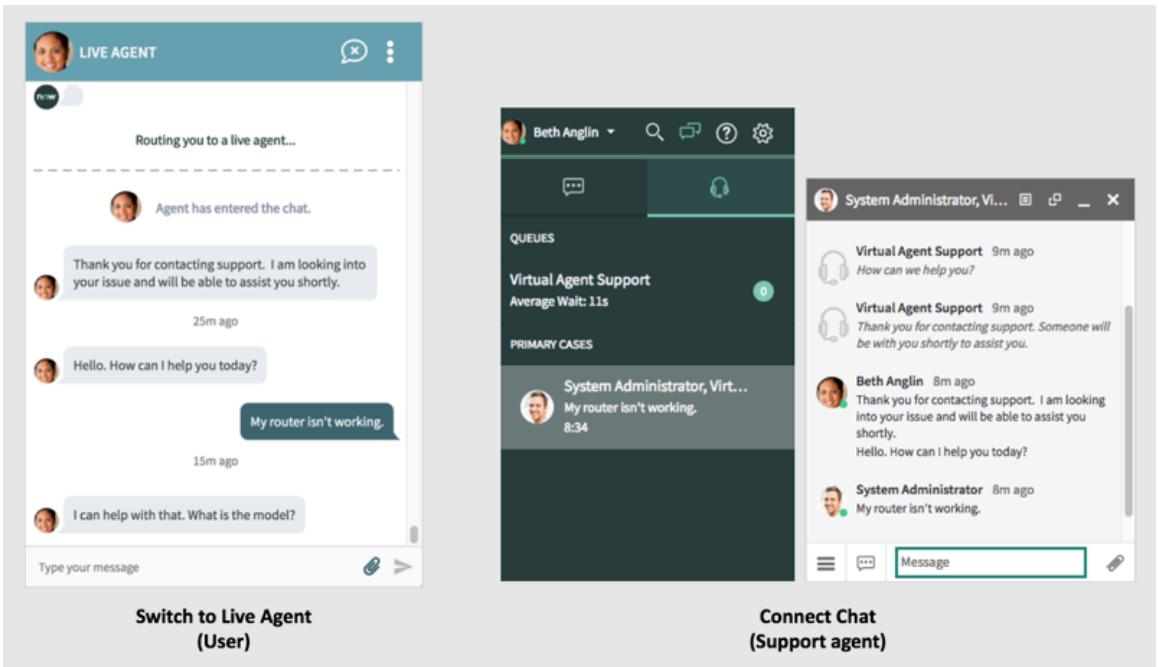
Switch to Live Agent (User)

Workspace Agent Chat (Support agent)

Für den Benutzer wird die Konversation mit dem Agent in der Virtual Agent (Client) Schnittstelle fortgesetzt. In Mitarbeiterbereich wird die Chat-Zuweisung im Posteingang des Agent angezeigt. Wenn ein Agent die Zuweisung akzeptiert, tritt der Agent der Konversation bei und interagiert mit dem Benutzer.

Übertragung an einen Servicemitarbeiter in Connect-Support

Wenn Sie Connect-Supportverwenden, wird die Virtual Agent-Konversation an die entsprechende Chat-Support-Warteschlange weitergeleitet. Für den Benutzer wird die Konversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter in der Virtual Agent -Client-Schnittstelle fortgesetzt. Im Connect-Support akzeptiert der Agent die Warteschlange mit dem übertragenen Benutzer, um an der Konversation teilzunehmen und mit dem Benutzer zu interagieren.



Switch to Live Agent (User)

Connect Chat (Support agent)

In früheren Releases verwendeten Administratoren das Chat-Setup-Formular, um die Standard-Chatwarteschlangen für Kundenservice-Management, HR Service Deliveryund IT Service Management oder eine globale Warteschlange zuzuweisen, an die Konversationen von Virtual Agent automatisch weitergeleitet wurden, wenn keine Standardwarteschlangen zugewiesen wurden. Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warteschlangen, die Administratoren in Connect-Supportdefiniert haben, werden in der Tabelle „Chat-Warteschlangen“ [chat_queue] gespeichert. Wenn Sie Connect-Support als Erfüllerschnittstelle verwenden und die Chat-Einstellungen ändern müssen, finden Sie weitere Informationen unter Mitarbeiterchat einrichten.

Benutzerstimmung

Wenn konfiguriert, wird die Analyse der Benutzerstimmung für Virtual Agent und für Servicemitarbeiter-Konversationen durchgeführt. Die Benutzerstimmung wird in der Tabelle „Interaktionseinblicke“ [sys_cs_interaction_insight] gespeichert. Details finden Sie unter Tabelle „Interaktionseinblicke“..

Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen

Die KonversationenVirtual Agent und Mitarbeiterchat, die von anfordernden Personen abgebrochen werden, bleiben offen, bis sie automatisch von der geplanten Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`*geschlossen werden. Dieser Job wird jeden Tag stündlich ausgeführt.

Die Standardzeitüberschreitung für abgebrochene Virtual Agent und Servicemitarbeiter-Konversationen beträgt zwei Stunden (7200 Sekunden). Die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* wird stündlich ausgeführt, um Konversationen zu finden und zu schließen, die länger als die standardmäßige (oder konfigurierte) Zeitüberschreitung geöffnet sind.

Als Administratoren können Sie die Standardzeitüberschreitung für das Schließen von Virtual Agent und für Servicemitarbeiter-Konversationen ändern, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`*. Der Zeitüberschreitungswert, den Sie in dieser Eigenschaft angeben, gilt für alle Konversationen in unterstützten Virtual Agent - und Servicemitarbeiter-Kanälen, einschließlich Chat-Kanäle (z. B. Microsoft Teams, Slackund Facebook Workplace) und Messaging-Kanäle (z. B. SMS). Details finden Sie unter Ändern Sie die Zeitüberschreitung für Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen.

Wenn Sie Virtual Agent und Mitarbeiterchat für mehrere Chatkanäle verwenden, können Sie einen Leerlauf-Zeitüberschreitungswert auf Kanalebene hinzufügen, der den in der Eigenschaft *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* festgelegten Zeitüberschreitungswert für Chatkanäle überschreibt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitüberschreitung für Konversationen nach Kanal überschreiben.

Bei Bedarf können Sie auch den Zeitpunkt ändern, zu dem die Aufgabe „Zeitüberschreitung für verworfene VA-Konversationen“ ausgeführt wird.

Ändern Sie die Zeitüberschreitung für Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen

Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* die Eigenschaft [] hinzu, um anzugeben, wie lange eine verlassene Virtual Agent - oder Service Desk-Mitarbeiter -Konversation offen (inaktiv) bleibt. Wenn die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* stündlich ausgeführt wird, werden alle Konversationen zwischen Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter geschlossen, die länger als die angegebene Zeit geöffnet waren.

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie diese Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.conversation_idle_timeout
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Leerlauf-Zeitüberschreitung (in Sekunden) für alle Konversationen
Typ	Wählen Sie Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die abgebrochene Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Dieser Wert muss weniger als 7200 Sekunden betragen, da die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* alle 3600 Sekunden (stündlich) ausgeführt wird, um inaktive Konversationen zu schließen. Zum Beispiel bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine verlassene Konversation 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* ausgeführt wird, werden alle Konversationen geschlossen, die länger als 1800 Sekunden inaktiv waren.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überschreiben Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen nach Kanal

Sie können den Konversationszeitüberschreitungswert für einen Kanal festlegen, indem Sie einen kanalspezifischen Konversationszeitüberschreitungswert hinzufügen, der die Eigenschaft *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* überschreibt. Wenn die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* stündlich ausgeführt wird, werden alle Konversationen vom Typ Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter im Kanal geschlossen, die länger als die angegebene Zeit geöffnet waren.

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_channel.listein.
2. Suchen Sie in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ den zu ändernden Kanaldatensatz, und doppelklicken Sie auf das Feld Zeitüberschreitung bei Leerlauf der **Konversation**.
3. Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die abgebrochene Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter Konversationen im Kanal nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben.

   Zum Beispiel bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine verlassene Konversation im Kanal 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* ausgeführt wird, werden alle Konversationen geschlossen, die länger als 1800 Sekunden inaktiv waren.
4. Speichern Sie den Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die geplante Aufgabe „Zeitüberschreitung für verworfene VA-Konversationen“.

So ändern Sie die Uhrzeit, zu der diese stündlich geplante Aufgabe ausgeführt wird, oder nehmen andere Anpassungen an der geplanten Aufgabe vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** , und öffnen Sie den Datensatz „Zeitüberschreitung für verworfene VA-Konversationen“.
2. Ändern Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die **Uhrzeit**, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Oder ändern Sie, je nachdem, wie Sie das Timing anpassen möchten, andere Felder im Formular nach Bedarf.

   Um beispielsweise das Intervall zu ändern, in dem die Aufgabe ausgeführt wird, wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig**aus. Anschließend geben Sie das **Wiederholungsintervall** (**Tage** und **Stunden**) an, in dem die Aufgabe ausgeführt wird, und das **Startdatum** für das Intervall. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, finden Sie unter Skripts Ihrer Wahl automatisch ausführen .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Die Aufgabe wird zur angegebenen Zeit und Häufigkeit ausgeführt.

Nachverfolgung von Abwendungen in Virtual Agent mithilfe des Abwendungsthemenblocks

Verwenden Sie den vorab erstellten Abwehrthemenblock in ServiceNow® Virtual Agent, um die Probleme nachzuverfolgen, die Virtual Agent bei der Lösung geholfen hat oder die für einen Benutzer tatsächlich gelöst wurden. Muster und Metriken zur Abwehr von Incidents können Ihnen helfen, die Effektivität von Virtual Agentzu optimieren und zu analysieren.

Eine Abwehr tritt auf, wenn Virtual Agent Benutzer automatisch zu Selfservice-Optionen oder Knowledge Base-Artikeln umleitet, die ihnen helfen können, ihre Probleme zu lösen, ohne die Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters zu benötigen. Daher muss der Benutzer möglicherweise keinen Incident erstellen. Bei Bedarf kann Virtual Agent jedoch relevante Fragen stellen und dann einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe erstellen. Dieser Workflow wird effizienter, da kein Servicemitarbeiter eingreifen muss.

Die Nachverfolgung der Abwendung Virtual Agent ist standardmäßig aktiviert, Sie müssen jedoch die Abwendungskonfiguration und die Abwendungsmuster einrichten, um bestimmte Abwendungsmetriken zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.

Sie verwenden Abwendungskonfigurationen, um Abwendungsmuster zu gruppieren. Eine Abwendungskonfiguration kann aus einem oder mehreren Abwendungsmustern bestehen. Abwendungsmuster kategorisieren Virtual Agent Aktivitäten in Konversationen zur Nachverfolgung von Abwendungsmetriken. Angenommen, Virtual Agent fügt einen Benutzer zu einer E-Mail-Liste hinzu, ohne eine Aufgabe in der Aufgabentabelle zu erstellen, um den Workflow abzuschließen. Sie können diese Aktivität als sich selbst auflösendes Abwendungsmuster kategorisieren.

Sie können die Abwendungsmetriken für jedes Abwendungsmuster anzeigen. Ein Abwendungsmuster kann in einer Konversation zu den folgenden Abwendungsergebnissen führen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bestätigte Abwehr: Virtual Agent hat dem Benutzer eine Lösung bereitgestellt, die den Benutzer daran gehindert hat, einen Incident zu erstellen oder an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.
- Potenzielle Abwendung: Es ist unklar, ob Virtual Agent dem Benutzer eine Lösung bereitgestellt hat. Ein Beispiel ist, wenn einem Benutzer in einer Konversation Suchergebnisse angezeigt werden.
- Keine Abwendung: Virtual Agent hat keine Lösung bereitgestellt, und der Benutzer hat einen Incident erstellt oder an einen Service Desk-Mitarbeiter übertragen.

Sie können entweder neue Abwendungsmuster erstellen oder diese vorab erstellten Abwendungsmuster in der **standardmäßigen VA-Abwendungskonfiguration** verwenden:

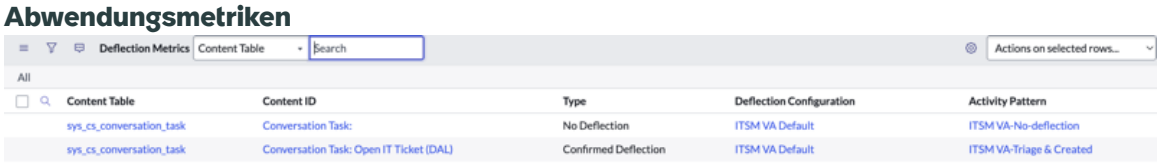
Abwendungsmuster	Aktivität	Ergebnis
VA-Suche-bereitgestellt	Virtual Agent hat dem Anwender Suchergebnisse angezeigt.	Potenzielle Abwendung
VA – Selektierung und erstellt	Virtual Agent erstellt einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe. Diese Aktion verbessert die Zuweisungsgenauigkeit. Zum Beispiel identifiziert Virtual Agent eine Absicht im Zusammenhang mit der Erstattung in einer Benutzerkonversation und erstellt einen Erstattungs-Incident anstelle eines allgemeinen Incident.	Bestätigte Abwendung
VA – Selbstauflösend	Virtual Agent schließt den Workflow selbst ab, ohne einen Incident zu erstellen. Beispielsweise kann Virtual Agent einer Verteilerliste einen Benutzer hinzufügen.	Bestätigte Abwendung
VA – Abfangen und gelöst	Virtual Agent Von wird ein von einem Benutzer erstellter Incident abgefangen und eine Lösung zum Schließen des Incident bereitgestellt. Ein Beispiel ist die automatische Lösung von Incidents, die einen Incident löst.	Bestätigte Abwendung

Die Abwehrkonfiguration und das Abwehrmuster, die Sie in den Abwehreinstellungen erstellen, werden dem Abwehrthemenblock zugeordnet. Zum Beispiel verwendet das vorab erstellte Thema „Automatische Problemlösung“ einen Abwendungsthemenblock, um Abwendungen nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren und Virtual Agent -Plattformthemenblöcke.

Die Abwendungsmetriken werden in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric] generiert und gespeichert. Um die Abwendungsmetriken anzuzeigen, navigieren Sie im Selfserviceanalytik-Framework zum Modul „Abwendungsmetriken“.

Hinweis:
Für das Selfserviceanalytik-Framework ist das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Selfserviceanalytik.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können die Visualisierung für Abwendungsmetriken auch auf der Registerkarte „ **Übersicht** “ des Dashboards für Konversationsanalysen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen.

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

Richten Sie Abwehreinstellungen ein, um Abwehrkonfigurationen und Abwehrmuster zu erstellen, die Sie Abwehrthemenblöcken in Virtual Agent -Konversationsthemen zuordnen können. Diese Abwendungen helfen Ihnen, die Probleme nachzuverfolgen, die Virtual Agent bei der Lösung geholfen hat oder die für einen Benutzer tatsächlich gelöst wurden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie Nachverfolgung von Abwendungen in Virtual Agent mithilfe des Abwendungsthemenblocks.

https://www.youtube.com/watch?v=YMAaTSzPhwM&list=PLkGSnjw5y2U79gjQuQW-2GBqzEccwFkWH&index=21 Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zur Abwendungsnachverfolgung zu erhalten.

Hinweis:
Informationen zum Konfigurieren von Komponenten des Dashboards „ Virtual Agent Analytics“ (z. B. Performance Analytics-Widgets) finden Sie unter Add and configure components .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
   Die Seite **Conversational Interfaces Settings** (Conversational Interfaces-Einstellungen) wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Abwendungsmetriken** > **Alle anzeigen**.
3. Um die Nachverfolgung von Abwendungsmetriken zu aktivieren, aktivieren Sie den Umschalter unter **Aktivieren**.
4. Um neue Abwehrkonfigurationen zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
5. Geben Sie im Formular „Abwendungskonfiguration erstellen“ die folgenden Eigenschaften der Abwendungskonfiguration ein:

Feld	Beschreibung
Name	Kurzer und aussagekräftiger Name für die Abwendungskonfiguration.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Abwendungskonfiguration.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine neue Abwehrkonfiguration wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um einer Abwendungskonfiguration neue Abwendungsmuster hinzuzufügen, wählen Sie die Abwendungskonfiguration aus, in der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
8. Klicken Sie auf **Neu**.

   Geben Sie im Formular „Abwendungsmuster erstellen“ die folgenden Eigenschaften für das Abwendungsmuster ein:

Feld	Beschreibung
Name	Kurzer und aussagekräftiger Name für das Abwendungsmuster.
Ergebnis	Ergebnis der Abwendung in einer Virtual Agent -Konversation.
Tabelle für primäre Aktivitäten	Tabelle, die der Aktivität zugeordnet ist, die Sie im Abwendungsmuster kategorisieren. Wenn Virtual Agent beispielsweise dazu beiträgt, die Erstellung einer Aufgabe für die Aktivität zu verhindern, können Sie die Aufgabentabelle angeben.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein generisches Muster erstellen, das zum Nachverfolgen verschiedener Abwendungen verwendet wird, können Sie das Feld **Primäre Aktivitätstabelle** leer lassen.

   Die primäre Aktivitätstabelle, die jeder Aktivität zugeordnet ist, hilft bei der Berechnung der Abwendungsrate für einen bestimmten Geschäftsbereich. Beispiel: Wenn Virtual Agent 42 VPN-Probleme löst und insgesamt 100 VPN-Incidents erstellt werden, beträgt die Abwendungsrate für VPN-Probleme 42/142 oder 30 Prozent.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Arbeiten mit Virtual Agent API

Verwenden Sie die API-App ServiceNow® Virtual Agent, um eine Chat-Schnittstelle oder einen Bot mit ServiceNow® Virtual Agent oder Mitarbeiterchatzu integrieren. Die App ist über den ServiceNow® Storeverfügbar.

Übersicht

Die Virtual Agent -API ist eine REST-API. Diese API basiert auf dem benutzerdefinierten Konversations-Chat-Integrations-Framework, das mit Virtual Agent ab Release Paris] bereitgestellt wird. Mit der API können ServiceNow -Entwickler, fortgeschrittene Benutzer und Administratoren Virtual Agent auf eine der folgenden Arten verwenden:

Eigenständiger Bot

Verwenden Sie Virtual Agent als eigenständigen Bot, den Sie in Enterprise oder in eine andere Chat-Schnittstelle von Drittanbietern integrieren, die Konversations-Schnittstellen unterstützt.

Ihre Endbenutzer können mit dieser Integration über mehrere Kanäle mit Virtual Agent und Mitarbeiterchat interagieren.

Sekundärer Bot

Verwenden Sie Virtual Agent als sekundären Bot in einer Umgebung mit mehreren spezialisierten Bots, die von einem primären Bot verwaltet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Szenario verwaltet ein primärer Bot die Kommunikation mit sekundären Bots im Namen des Endbenutzers. Ein primärer Bot kann IBM Watson Assistant, Microsoft LUISoder ein selbst erstellter primärer Bot sein.

Ihre sekundären Bots, z. B. der Bot ServiceNow, können bestimmte Arten von Endbenutzeranforderungen verarbeiten, z. B. Servicetickets oder Reservierungen.

Bot Interconnect

Verwenden Sie Virtual Agent Bot Interconnect als primären Bot in einer anderen Chat-Umgebung. Bot Interconnect bietet eine einheitliche Chat-Experience und ermöglicht Ihren Endbenutzern den Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über ServiceNowverfügbar sind.

Die Virtual Agent -API ist nützlich zum Erstellen von Server-zu-Server-Integrationen. Für Integrationen, die die Transformation nicht unterstützter Steuerelemente erfordern, die in Ihrer vorhandenen Chat-Oberfläche gerendert werden müssen, sollten Sie jedoch das benutzerdefinierte Chat-Integrations-Frameworkverwenden.

Weitere Informationen zu Funktionen wie dem URL-Format und den unterstützten Anforderungs- und Antwortparametern in der Virtual Agent -API finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Experiences mit der Virtual Agent-API verbessern (Video zur Virtual Agent-Akademie)

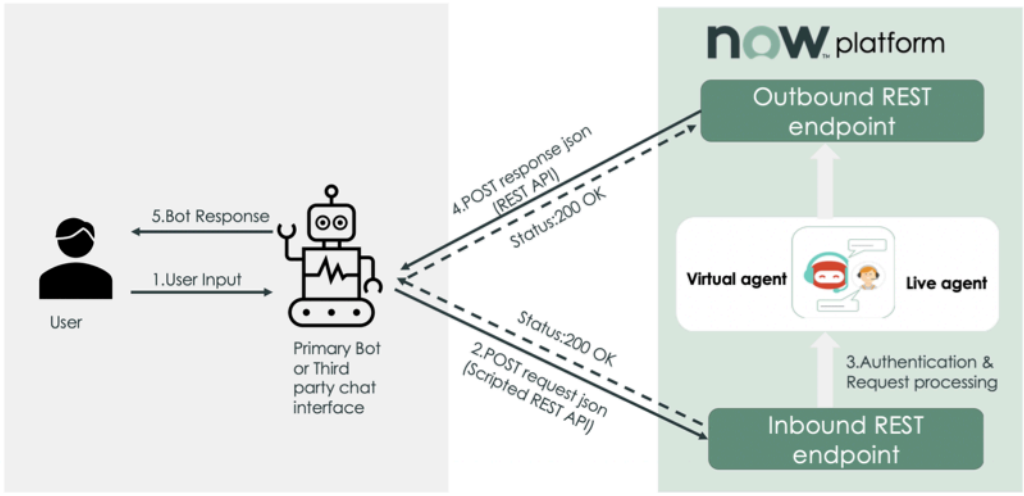
Funktionsweise der API Virtual Agent .

Das folgende Diagramm zeigt, wie die REST-API Benutzereingaben von einer Drittanbieter-Chatschnittstelle oder einem primären Bot verarbeitet und dann eine Bot-Antwort generiert.

1. Der Benutzer gibt Eingaben in einer primären Bot- oder Drittanbieter-Chatschnittstelle ein.
2. Der Bot sendet eine POST-Anforderungs-JSON an den eingehenden REST-Endpunkt (über die geskriptete REST-API).
3. Now Platform authentifiziert und verarbeitet die Anforderung, die an Virtual Agent oder einen Servicemitarbeiter gesendet wird.
4. Now Platform sendet eine POST-Antwort-JSON vom ausgehenden REST-Endpunkt (über REST-API) zurück an den Bot.
5. Die Chat-Schnittstellen des primären Bots oder einer Drittpartei zeigen dem Benutzer die Antwort an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingehende und ausgehende REST-Endpunkte in der Virtual Agent -API



Eine Demonstration der Virtual Agent -API und eine FAQ finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-APIs auf der Community-Website.

Einschränkungen

Die Virtual Agent API unterstützt die folgenden Funktionen nicht:

- Chat-Branding über diese Virtual Agent API-Integration

Versions- und Release-Kompatibilität

Virtual Agent API-Version und Release-Kompatibilität

Version	Kompatible Releases
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome Eine Teilmenge der Funktionen ist mit Quebeckompatibel.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

Hinweis:
Die Virtual Agent API erfordert eine Pro-Lizenz ähnlich der von Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent API-Funktionen

Sie können die Virtual Agent -API verwenden, um viele der in Virtual Agent und Mitarbeiterchat verfügbaren Funktionen in Ihre Chat-Umgebung zu integrieren. Die Funktionsunterstützung hängt von Ihrem ServiceNow -Release und der Store-App-Versionsnummer der API ab.

Informationen zu den Anforderungs- und Antwortvorlagen für die API Virtual Agent sowie Beispiele für häufige Anwendungsfälle finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Schlüsselfunktionen

Zu den Hauptfunktionen in der Virtual Agent -API ab Version 1.0.9 gehören:

- Anbieterauthentifizierung mit statischer, Hash- und tokenbasierter Authentifizierung
- Automatische Verknüpfung von Benutzer-IDs mit ServiceNow -Accounts für eine personalisierte Experience
- Virtual Agent Übertragung an einen Servicemitarbeiter in Mitarbeiterchat
- Absichtsklassifizierung in Bot-zu-Bot-Integrationen durch die folgenden Strategien:
  - Der primäre Bot bestimmt die Benutzerabsicht und sendet die Benutzeranforderung an Virtual Agent, sodass dem Benutzer das entsprechende Thema angezeigt wird.
  - Der primäre Bot sendet die Benutzeräußerung an Virtual Agent, damit er die Absicht erkennen und eine Vorhersage-Konfidenzpunktzahl zurückgeben kann. Eine höhere Konfidenzpunktzahl gibt an, dass das vorhergesagte Thema genauer mit der Äußerung des Benutzers übereinstimmt.

Funktionen von Version 1.0.12

Inaktive Bot-zu-Bot-Konversationen automatisch schließen

Sie können Konversationen, die mehr als eine Stunde inaktiv waren, automatisch schließen. Die Aufgabe `Time Out Abandoned B2B Conversations` wird jeden Tag stündlich ausgeführt und schließt inaktive Konversationen, die von anfordernden Personen abgebrochen wurden, automatisch.

Konversationsstatus und Ursachencodes in Virtual Agent-Interaktionsdatensätzen

Wenn ein Benutzer oder ein primärer Bot eine Konversation beendet, zeichnet Virtual Agent den Status und die Ursachencodes in den Interaktionsdatensätzen auf. Beispielsweise kann ein Endbenutzer Ende **eingeben**, um die Konversation zu beenden, oder auf die Schaltfläche **X** klicken, um den Chat zu schließen.

Benachrichtigung, wenn eine Konversation beendet wird

Der primäre Bot wird benachrichtigt, wenn Virtual Agent - oder Mitarbeiterchat -Konversationen beendet werden. Der primäre Bot wird auch benachrichtigt, wenn er die Kontrolle über eine Konversation übernehmen muss. Virtual Agent verwendet die folgenden Flags:

- `completed`: Wird gesendet, wenn die Konversation mit Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter abgeschlossen ist.
- `takeControl`: Wird gesendet, wenn der primäre Bot die Kontrolle übernehmen muss Dies tritt normalerweise auf, wenn Virtual Agent die Konversationsabsicht nach zwei aufeinanderfolgenden Versuchen (Standardwert) nicht bestimmen kann. Sie können die Systemeigenschaft `va.bot.to.bot.take.control_times` hinzufügen, um die Standardanzahl der Versuche zu ändern, die Virtual Agent versucht, die Konversationsabsicht zu bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Changes mit Absichten

- Geben Sie die NLU-Konfidenzpunktzahl für eine Absichtsübereinstimmung frei, wenn NLU in Virtual Agentaktiviert ist.
- Ermöglichen Sie Endbenutzern, basierend auf der Absicht, die vom primären Bot abgeglichen wird, direkt zu einem Thema zu springen.

Funktionen von Version 1.3.0

Ab Version 1.3.0 unterstützt die API Virtual Agent die Protokollierung als Systemeigenschaft (*va.bot.to.bot.logging_enabled*).

Virtual Agent API-Funktionen, die in Store Release 2.0.x verfügbar sind

Virtual Agent API Version 2.0.x bietet Zugriff auf weitere Funktionen, die in Virtual Agent und Mitarbeiterchatverfügbar sind, einschließlich umfangreicher Unterstützung für Steuerungen und Benachrichtigungen.

Unterstützung für zusätzliche Rich Controls

Virtual Agent Die API unterstützt jetzt die folgenden Rich Controls.

Boolesche Steuerungen

Boolesche Steuerungen geben Antworten als Zeichenfolgen zurück (entweder *Yes* oder *No*), um die Lokalisierung zu erleichtern.

Weitere Informationen zur Themenlokalisierung finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein boolesches Steuerelement:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "Boolean",
   "group": "DefaultPicker",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "Sample Response for boolean control",
   "options": [
    {
     "label": "Yes"
    },
    {
     "label": "No"
    }
   ]
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    }
  ],
  "score": 1
}
```

Benutzerdefinierte Steuerungen

Themen, die benutzerdefinierte Steuerelemente verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Steuerungen finden Sie unter Virtual Agent mit benutzerdefinierten Steuerungen anpassen.

Tabellen-Bot-Antwortsteuerungen

Themen, die Steuerelemente für Tabellen-Bot-Antworten verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-Bot-Antwortsteuerung.

Alle Datensätze werden gleichzeitig von der API Virtual Agent zurückgegeben. Virtual Agent wartet auf eine Antwort vom API-Client, um das nächste Steuerelement zu senden. Verwenden Sie die Eigenschaft *`paginationBreak`*, um dem Benutzer Datensätze in Blöcken anzuzeigen. Beispiel: Wenn *`paginationBreak`* auf 10 festgelegt ist, werden dem Benutzer 10 Datensätze gleichzeitig angezeigt. Wenn der Client bereit ist, zum nächsten Steuerelement zu wechseln, sollte er *`DONE`*senden.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein Tabellen-Bot-Antwortsteuerelement:

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputTable",
      "group": "DefaultOutputTable",
      "label": "Sample Table Rich control",
      "headers": [
        "Number",
        "Short description"
      ],
      "data": [
        [
          "INC0000005",
          "CPU load high for over 10 minutes"
        ],
        [
          "INC0000015",
          "I can't launch my VPN client since the last software update"
        ],
        [
          "INC0000025",
          "Need to add more memory to laptop"
        ],
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      [
        "INC0000035",
        "Reset my password"
      ],
      [
        "INC0000055",
        "SAP Sales app is not accessible"
      ],
      [
        "INC0009005",
        "Email server is down."
      ]
    ],
    "paginationBreak": 10,
    "totalSearchResultsCount": 6,
    "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


Steuerelemente für HTML-Bot-Antwort

Themen, die HTML-Bot-Antwortsteuerungen verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerelement für HTML-Bot-Antworten.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein HTML-Bot-Antwortsteuerelement:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
   "group": "DefaultText",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "label": "some text",
    "maskType": "NONE"
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Bot-Antwortsteuerungen mit mehreren Antworten

Themen, die Bot-Antwortsteuerungen mit mehreren Antworten verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein Bot-Antwortsteuerelement mit mehreren Antworten:


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "MultiPartOutput",
      "group": "DefaultMultiPartOutput",
      "navigationBtnLabel": "Click for more",
      "content": {
        "uiType": "OutputText",
        "value": "Text response from multiflow control example",
        "maskType": "NONE"
      }
    }
  ],
  "score": 1
}
```


Rich-Text-Unterstützung

Themen, die Rich-Text verwenden, werden jetzt unterstützt. Rich-Text umfasst fetten oder kursiven Text, Hyperlinks, Aufzählungslisten und Emojis.

Zusätzliche Funktionen von Mitarbeiterchat

Die Virtual Agent API unterstützt jetzt die folgenden Funktionen bei der Übertragung an Mitarbeiterchat.

Übergeben Sie Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters

Wenn der primäre Bot einen Chat an einen Servicemitarbeiter überträgt, kann Virtual Agent den Namen und den Avatar des Service Desk-Mitarbeiters an den primären Bot senden. Um dies zu aktivieren, aktivieren **Sie Namen und Avatare** von Service Desk-Mitarbeitern in den Einstellungen für den Mitarbeiterchat.

Eine Beispiel-Nachrichtennutzlast könnte wie folgt aussehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```


Weitere Informationen finden Sie unter Agent Chat konfigurieren.

Servicemitarbeiter-Wartezeit

Bei der Übertragung an einen Servicemitarbeiter kann der primäre Bot die Wartezeit erhalten und dem Benutzer anzeigen. Um dies zu aktivieren, wählen **Sie** in den Einstellungen für Mitarbeiterchat im Feld **Live-Chat-Wartestatus die Option Wartezeit** aus. Der Wert *`spinnerType`* wird auf *`wait_time`*festgelegt. Wenn der Wartestatus des **Live-Chats aufKeine**festgelegt ist, ist der Wert [*`spinnerTypenone`*.

Die APIVirtual Agent sendet das folgende JSON-Beispiel im Parameter *`body`* der Nutzlast.


```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```


Weitere Informationen finden Sie unter Agent Chat konfigurieren.

Senden Sie den Chatverlauf vom primären Bot an Virtual Agent

Der primäre Bot kann den Chatverlauf an einen Servicemitarbeiter übergeben, damit dieser den Kontext der Konversation sehen kann.

Virtual Agent konvertiert den Nachrichtenverlauf in HTML und dann in ein Bild.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das konvertierte Bild wird als erste Nachricht des Chats an den Servicemitarbeiter gesendet.
- Der primäre Bot sollte den Nachrichtenverlauf in der ersten Anforderung senden. Bei jeder anderen Anforderung nach der ersten Anforderung wird die Nutzlast des Nachrichtenverlaufs ignoriert.
- Nur Textnachrichten werden unterstützt.
- Der primäre Bot kann eine beliebige URL als Wert in der Textnachricht übergeben, der Servicemitarbeiter kann sie jedoch nur als Teil des Bildes anzeigen. Der Servicemitarbeiter kann nicht auf den Link klicken.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

Hinweis:
Im vorherigen Beispiel wird bei `type` zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und der Wert muss `text`.

Angereicherte Anforderungen vom primären Bot

Die Virtual Agent API unterstützt jetzt die folgenden Anforderungen des primären Bots.

Systemparameter und Kontextvariablen

Der primäre Bot kann Systemparameter und Kontextvariablen als Eingabe übergeben, und Virtual Agent berücksichtigt diese Parameter. Systemparameter wie `liveagent_devicetype`, `liveagent_requester_session_language`, `liveagent_topic`, `topic`, `live_agent_only`und `liveagent_devicetimezone` werden unterstützt. Benutzerdefinierte Kontextvariablen und Kontextvariablen Mitarbeiterchat werden ebenfalls unterstützt.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Weitere Informationen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats und Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen.

Benutzerzeitzone

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die Zeitzone des Benutzers fest, indem Sie sie in der Anforderungsnutzlast übergeben. Einmal festgelegt, wird diese Zeitzoneneinstellung beibehalten, bis sie zurückgesetzt wird.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{

 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
 "token": "xxxxx",
 "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

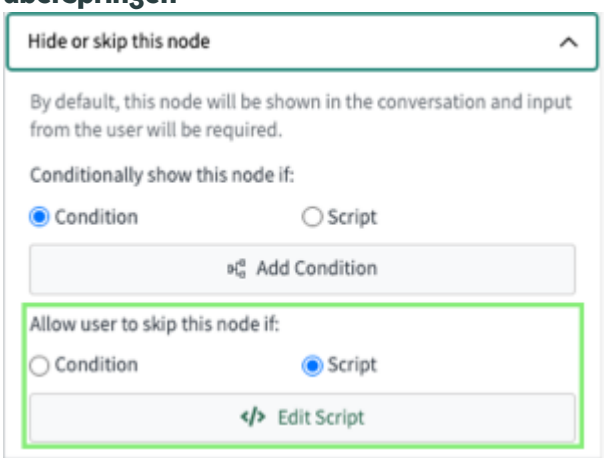
Berücksichtigen Sie bei der Verwendung dieser Funktionalität Folgendes:

- Die Konversation muss geöffnet (aktuell) sein, um Datum und Uhrzeit in die Zeitzone des Benutzers zu konvertieren.
- Der primäre Bot muss Datum und Uhrzeit in einem der folgenden Formate senden:
  - Zeitzonenname. Zum Beispiel *`Asia/Kolkata`* oder *`America/New_York`*.
  - Datum/Uhrzeit im 24-Stunden-Format. Beispiel: *`YYYY-MM-DD HH:MM:SS`*
- Die Virtual Agent API verwendet die vom primären Bot angegebene Zeitzone, auch wenn sich die festgelegte Zeitzone von dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Wert unterscheidet.
- Senden Sie die Aktion *`SET_TIMEZONE`*, um die Benutzerzeitzone festzulegen. Wenn der Zeitzonenname nicht gültig ist, wird der Zeitzonenwert standardmäßig auf UTC-Zeit gesetzt. Zum Beispiel *`2021-02-16 20:13:13`*.

Unterstützung für das Überspringen von Knoten

Virtual Agent Die API unterstützt das Überspringen eines Knotens, wenn dies im Thema vorgesehen ist. Beispielsweise können Sie in Virtual Agent-Designerein Benutzereingabesteuerelement als überspringbar festlegen **Erweitert** > **Diesen Knoten ausblenden oder überspringen** Bereich des Eigenschaftenblatts.

Bedingung oder Skript, die es dem Benutzer ermöglicht, den Knoten zu überspringen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Definieren eines Knotens als überspringbar finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Wenn ein Knoten als überspringbar markiert ist, zeigt der Bot diese Option dem Benutzer an. Wenn der Benutzer dies überspringt, sollte der primäre Bot den Befehl zum Überspringen übergeben, wie im folgenden Beispiel dargestellt.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

Unterstützung für synchronen Handshake

Hinweis:
Diese Anforderungen gelten für Version 2.0.x der Virtual Agent -API. Um eine bessere synchrone Handshake-Funktionalität zu erhalten, aktualisieren Sie auf Version 3.0.x, die die Übertragung von Servicemitarbeitern und andere Erweiterungen unterstützt. Details finden Sie unter Verbesserungen des synchronen Handshake.

Wenn diese Option aktiviert ist, übermittelt Virtual Agent Antworten synchron an den primären Bot. Wenn Sie die Kommunikation mit Virtual Agent im synchronen Modus aktivieren möchten, müssen Sie die folgenden Funktionen manuell deaktivieren, damit der Handshake funktioniert:

- Mitarbeiterchat
- Benachrichtigungen
- Eingabeindikatoren

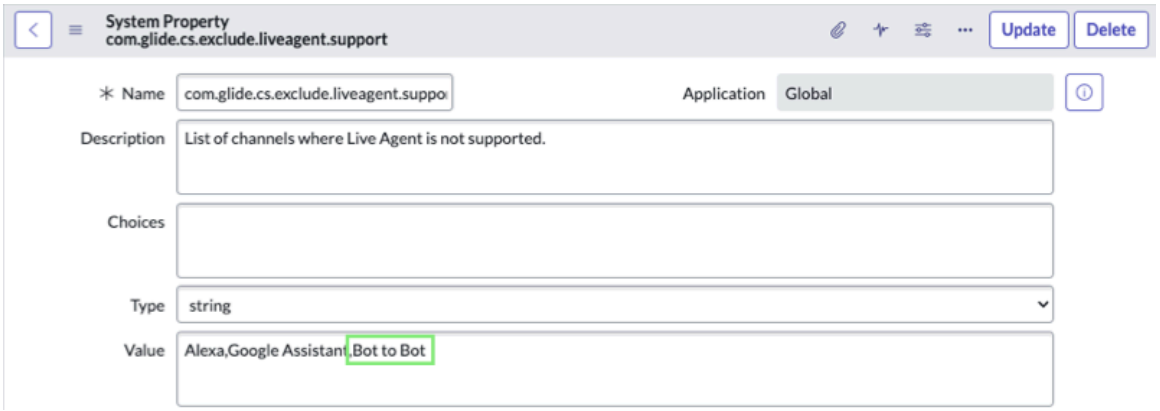
Hinweis:
Themen, die die folgenden Funktionen verwenden, werden im synchronen Modus nicht unterstützt: Datei-Upload, Aktionsdienstprogrammund Themenblock Pause.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese Funktionen zu deaktivieren und die synchrone Unterstützung zu aktivieren:

1. Bot-zu-Bot-Kanal aus Mitarbeiterchatausschließen.
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_properties.list` in den Filter ein.
   b. Wählen Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.exclude.liveagent.support`* aus, um sie zu öffnen.
   c. Fügen Sie *`Bot To Bot`* zum Feld **Wert** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

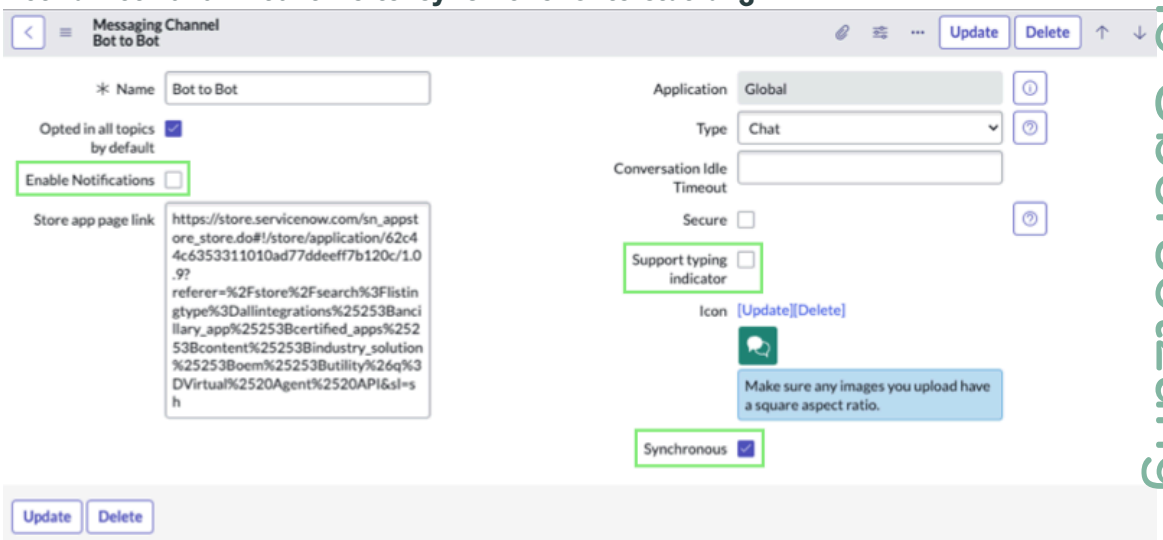
Schließen Sie den Bot-zu-Bot-Kanal aus aus Mitarbeiterchat



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_channel.list` in den Navigationsfilter ein.
3. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen** aktivieren, um sie zu deaktivieren.
5. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eingabeindikator unterstützen**, um ihn zu deaktivieren.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Synchron**.

Bot-zu-Bot-Kanal mit aktivierter synchroner Unterstützung



Hinweis:
Wenn das Feld **Synchron** nicht sichtbar ist, können Sie das Formularlayout so konfigurieren, dass es angezeigt wird.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Unterstützung für Benachrichtigungen

Verwenden Sie die API Virtual Agent, um die folgenden Arten von Benachrichtigungen im Bot-zu-Bot-Kanal zu senden, wenn dieser im asynchronen Modus aktiviert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einfach: Nur-Text-Benachrichtigungen. Einfache Benachrichtigungen werden zugestellt, sobald sie eintreffen.
- Bildkarte: Ein Bild, das auf den Server hochgeladen oder mit einer URL angegeben wird.
- Datensatzkarte: Angegebene Spalten aus einem Datensatz in einer Tabelle.
- Umsetzbar: Bietet dem Benutzer die Möglichkeit, bestimmte Aktionen auszuführen. Umsetzbare Benachrichtigungen werden in die Warteschlange gestellt. Der Benutzer kann sie bei Bedarf abrufen, indem er den Befehl `Show Notification` sendet.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für eine einfache Benachrichtigung:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für eine Bildkartenbenachrichtigung:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "group": "DefaultOutputCard",
    "templateName": "Notification",
    "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für eine Datensatzkarten-Benachrichtigung:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
   {
     "uiType": "OutputCard",
     "group": "DefaultOutputCard",
     "templateName": "Notification",
     "data":
"{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Benachrichtigungen für den Bot-zu-Bot-Kanal sind standardmäßig deaktiviert. Um sie zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_channel.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Öffnen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz.

   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, aktivieren Sie die Bearbeitung des Datensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen** aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Administratoren können die Anzahl der Empfänger pro Benachrichtigung begrenzen, indem sie die Eigenschaft *com.glide.cs.per_notification_user_limit* ändern. Der Standardwert ist 1000.

Themenwechsel anhand des Themennamens

Sie können nicht nur die Themen-ID oder Themenabsichts-ID verwenden, um zu Themen zu wechseln, sondern auch den Namen des Themas oder der Themenabsicht. Es wird empfohlen, nur die Themen-ID oder den Themennamen zu senden. Wenn entweder falsch ist oder sich der Bot bereits im angegebenen Thema befindet, sendet Virtual Agent derzeit keine Antwort. Die Verwendung hängt wie folgt vom verwendeten Modus ab:

- NLU-Themenerkennung: Verwenden Sie den Absichtsnamen oder die ID des Themas.
- Stichwort-Themenerkennung: Verwenden Sie den Themennamen oder die ID.

Der primäre Bot kann die Aktion *SWITCH* zusammen mit dem Themennamen senden, um direkt zu einem bestimmten Thema zu wechseln.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

Unterstützung für Eingabeindikator

Sie können Eingabeindikatoren für Benutzer und Servicemitarbeiter aktivieren. Derzeit werden Eingabeindikatoren wie folgt angezeigt:

- Wird dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, wenn der Benutzer tippt
- Wird dem Benutzer angezeigt, wenn der Bot eine Antwort vorbereitet

Wenn der Typisierungsindikator aktiviert ist, sendet die Virtual Agent API die Aktionen „ **StartTypingIndicator“** und **„EndTypingIndicator“**in der Antwortnutzlast. Beispiel:

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

Um den Benutzereingabeindikator an einen Servicemitarbeiter zu senden, muss der Client die Aktion *TYPING*senden. Wenn der Benutzer mit der Eingabe fertig ist, sollte der Client die Aktion*VIEWING*senden. Beispiel:

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
⊠⊠⊠⊠"action": "TYPING/VIEWING",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Eingabeindikatoren zu aktivieren.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_cs_channel.list in den Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Support-Typisierungsindikator**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Virtual Agent API -Funktionen, die in Store Release 3.0.x verfügbar sind

Virtual Agent API Version 3.0.x bietet Zugriff auf weitere Funktionen, die in Virtual Agent und Mitarbeiterchatverfügbar sind, einschließlich der Möglichkeit, Dateien von einer privaten URL hochzuladen, und Verbesserungen des synchronen Handshake.

Abgebrochene Virtual Agent Konversationen werden beendet

Wenn eine Konversation aufgrund eines Fehlers unvollständig ist, kann Virtual Agent den primären Bot bitten, die Kontrolle zu übernehmen. Wenn die Kennzeichnung *truetakeControl* auf [] gesetzt ist, schließt Virtual Agent (als sekundärer Bot) die Konversation automatisch. Wenn der primäre Bot eine Konversation starten möchte, kann er die folgende Aktionsnachricht senden: „hi“/START_CONVERSATION.

Sie können den primären Bot bitten, in den folgenden Situationen die Kontrolle zu übernehmen:

- Leerlauf-Zeitüberschreitung: Interaktionsstatus ist „ Geschlossen – verworfen“. Statusgrund ist „Keine Aktivität“.
- Technische Probleme: Interaktionsstatus ist „Geschlossen – verworfen“. Statusgrund ist Bot-Probleme.
- Ungültige Anwendereingabe: Interaktionsstatus ist „Geschlossen – verworfen“. Statusgrund ist „Ungültige Anwendereingabe“.

Um anzufordern, dass der primäre Bot die Kontrolle übernimmt, senden Sie die Kennzeichnung *takeControl* im Textkörper der Nutzlast mit dem Wert *true*an den primären Bot.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
  "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
  "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
   "message": {
      "text":"invalid3",
       "typed":true
       }
   "body":[{
       "uiType":"OutputText",
       "group":"DefaultText",
       "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
       },
       {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "uiType":"Boolean",
    "group":"DefaultPicker",
    "required":true,
    "nluTextEnabled": false,
    "label":"Choose a value",
    "options":[
      {"label":"Yes"},
      {"label":"No"}
      ]
    }],
  "takeControl":true,
  "score":0
}
```

Verbesserte Antwortzeit von Virtual Agent API .

Virtual Agent API Antworten enthalten Parameter wie „Kontrolle übernehmen“ und „NLU-Punktzahl“. Diese Parameter werden beim Vorbereiten der Antwort verarbeitet.

Ab Version 3.9.0 können Sie die Parameter „Steuerung übernehmen“ und/oder „NLU-Punktzahl“ aus der Antwort von Virtual Agent API ausschließen, um die Antwortzeit zu verbessern.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Parameter „Steuerung übernehmen“ und „NLU-Punktzahl“ aus der Antwort Virtual Agent API auszuschließen:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. Suchen Sie nach den Eigenschaften *enable_take_control* und *send_nlu_score*.
3. Legen Sie den Wert der Eigenschaft *enable_take_control* auf „falsch“ fest, um die Einstellung „Steuerung übernehmen“ auszuschließen, und die Eigenschaft *send_nlu_score* auf „falsch“, um die NLU-Punktzahlberechnung während der Verarbeitung der Antwort auszuschließen. Diese Eigenschaften sind standardmäßig auf „true“ festgelegt.

Verbesserte Fehler beim Themenwechsel und Fehlerbehebung

Der Themenwechsel kann aus einem der folgenden Gründe fehlschlagen:

- Die Anforderung enthält sowohl den Themennamen als auch die Themen-ID (Stichwort „Themenerkennung“) oder den Absichtsnamen des Themas und die Absichts-ID des Themas (NLU-Themenerkennung). Geben Sie einen oder den anderen an.
- Die Anforderung enthält einen ungültigen Themen- oder Absichtsnamen oder eine ungültige ID.
- Der Name oder die ID des Themas/der Absicht ist gültig, aber Virtual Agent kann ihn/sie nicht ausführen, da er inaktiv oder kein Thema ist. Zum Beispiel, wenn Name oder ID auf einen Themenblock oder ein benutzerdefiniertes Steuerungsobjekt verweisen.
- Das angeforderte Thema wird bereits ausgeführt.
- Das angeforderte Thema ist gültig, aber eine Sicherheitsbedingung verhindert den Zugriff. Beispielsweise darf das Thema möglicherweise nicht im Kanal ausgeführt werden, oder es kann eine andere Zugriffssteuerungsbedingung gelten.

Wenn der Themenwechsel fehlschlägt, reagiert Virtual Agent API wie folgt, unabhängig davon, ob Sie sie synchron oder asynchron verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Themenwechsel fehlschlägt, wird die Konversation mit der Meldung geschlossen, dass die Konversation nicht fortgesetzt werden kann. Die Konversation bleibt nicht mehr im offenen Status.
- Die vorherige Anforderung wird als verarbeitet markiert, sodass eine neue Anforderung gestellt werden kann, ohne auf eine Zeitüberschreitung zu warten.
- Der Grund für den Fehler wird in der Systemprotokolltabelle () protokolliert.**Automated Test Framework** > **Systemprotokolle** > **Fehler**) an.

Verbesserungen des synchronen Handshake

Ab Version 3.0.x kann Virtual Agent API synchron an einen Servicemitarbeiter übertragen. Wenn ein Benutzer oder Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation beendet, erfolgt die Rückübertragung an Virtual Agent ebenfalls synchron. Einige Systemnachrichten und Wartezeitnachrichten werden auch synchron gesendet.

Um die synchrone Übertragung an einen Servicemitarbeiter zu verwenden, beachten Sie die folgenden Richtlinien:

- Konfigurieren Sie den Antwortendpunkt Virtual Agent. Mitarbeiterchat Nachrichten werden an den von Ihnen angegebenen Endpunkt übermittelt.
- Sie müssen Benachrichtigungen für die Instanz manuell deaktivieren.
- Wenn Sie die synchrone Übertragung an einen Servicemitarbeiter verwenden, sendet Virtual Agent API den Typisierungsindikator, wenn er aktiviert ist:

```
{
  "uiType": "ActionMsg",
  "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

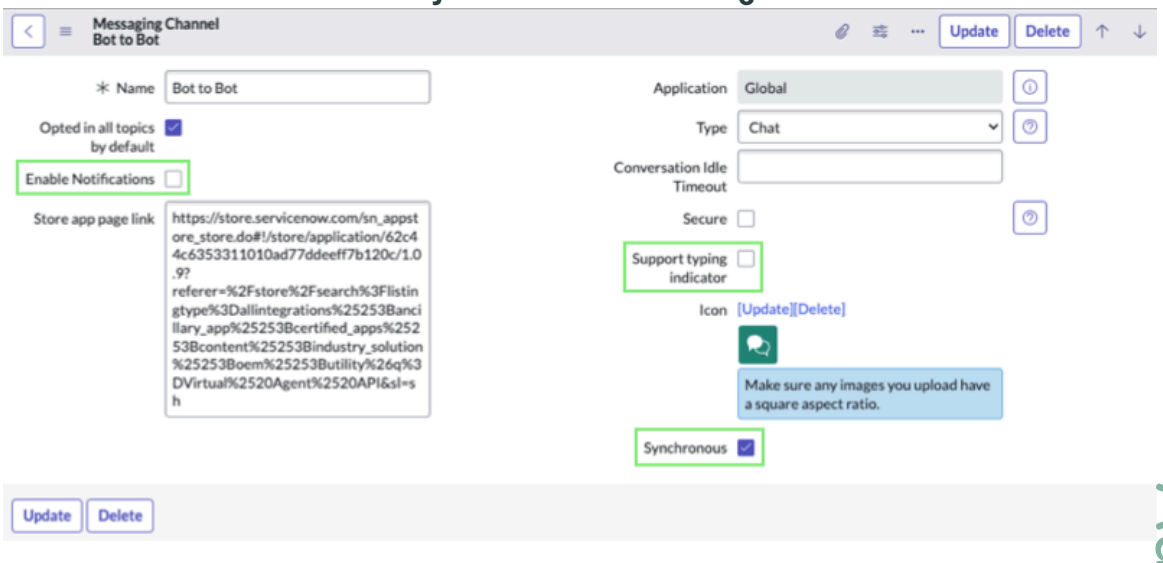
- Themen, die die folgenden Funktionen verwenden, werden im synchronen Modus nicht unterstützt: Datei-Upload, Aktionsdienstprogrammund Themenblock Pause.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese Funktionen zu deaktivieren und die synchrone Unterstützung zu aktivieren:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_channel.list**.
2. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen** aktivieren, um sie zu deaktivieren.
4. Wenn Sie im synchronen Modus nicht an einen Servicemitarbeiter übertragen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Support-Typisierungsindikator**, um ihn zu deaktivieren.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Synchron**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bot-zu-Bot-Kanal mit aktivierter synchroner Unterstützung



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Unterstützung für Aktionsnachrichten

Zusätzlich zur Weiterleitung von Nachrichten an einen sekundären Bot von ServiceNow® Virtual Agent kann der primäre Bot oder Chat-Client Nachrichten über Mitarbeiterchatan einen Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Verwenden Sie den im Anforderungstext übergebenen Parameter `action`, um anzugeben, wie der Inhalt behandelt werden soll.

Virtual Agent API unterstützt die folgenden Aktionsnachrichtentypen:

Unterstützte Aktionsnachrichtentypen

actionType-Wert	Beschreibung
ChatSubHeader	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass einer der folgenden Fälle aufgetreten ist: • Dynamische Übersetzung fehlgeschlagen. • Der Autopilot für Servicemitarbeiter wurde initiiert und abgeschlossen.
StartSpinner	Ausgehende Nachricht, die einen Spinner startet, wenn sich eine Nachricht aufgrund asynchroner Prozesse wie KI-Suche oder des Obszönitätsfilters im Status „Ausstehend“ befindet.
EndSpinner	Ausgehende Nachricht, die den zuvor gesendeten Spinner anhält.
StartTypingIndicatorActionMsg	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Benutzer oder Service Desk-Mitarbeiter mit der Eingabe begonnen hat (nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Chat akzeptiert hat).
EndTypingIndicatorActionMsg	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Benutzer oder Service Desk-Mitarbeiter die Eingabe beendet hat.
SubscribeToSupportQueue	Gibt an, dass die Konversation auf die Support-Warteschlange festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Aktionsnachrichtentypen (Fortsetzung)

actionType-Wert	Beschreibung
SubscribeToChatPresence	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine Servicemitarbeiter-Konversation begonnen hat.
SwitchToLiveAgent	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Servicemitarbeiter die Konversation angenommen hat.
SwitchToVirtualAgent	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass die Servicemitarbeiter-Sitzung beendet wurde und die Konversation an Virtual Agentzurückgegeben wird.
SwitchConversation	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine Benachrichtigung gesendet wurde. Dadurch wird eine neue Konversation erstellt, sodass Virtual Agent zur neuen Konversation wechselt.
System	Ausgehende Nachricht mit einer der folgenden Angaben: • Ein Servicemitarbeiter hat die Kategorie betreten. • Entweder der Servicemitarbeiter oder der Benutzer hat den Chat geschlossen. • Bei der Konversation mit einem Servicemitarbeiter ist eine Zeitüberschreitung aufgetreten.

Unterstützung für die Kennzeichnung „stummMessage“.

Eine stille Nachricht ist eine Nachricht, die keine Antwort erfordert. Wenn Virtual Agent eine Anforderung mit *silentMessage=true*] erhält, werden alle nachfolgenden Bot-Nachrichten unterdrückt, bis Virtual Agent eine Anforderung zum Deaktivieren des unbeaufsichtigten Modus (*silentMessage=false*) erhält.

Beispiel für Nachrichtennutzlast des primären Bots:

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Hinweis:
Bei *silentMessage=true*werden Benachrichtigungen nicht zugestellt.

Sichere Dateiuploads von einer privaten URL

Virtual Agent API unterstützt das Hochladen von Dateien mit einer Größe von bis zu 1 GB von einer privaten URL. Der primäre Bot muss die Benutzer-ID, die optionale ID der Anbieteranwendung und den Namen der Datei übergeben. Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anbieteranwendungs-ID ist optional.
- Die Benutzer-ID und die Provider-Anwendungs-ID müssen vor dem Dateinamen in der Nutzlast gesendet werden.
- Der Endbenutzer muss eine Rolle haben, die in der Eigenschaft `glide.attachment.role` angegeben ist. Weitere Informationen finden Sie unter Rolle zum Anhängen von Dateien anfordern .
- Standard- oder OAuth-Authentifizierung wird unterstützt, Nachrichtenauthentifizierung jedoch nicht.

Beispiel für Nachrichtennutzlast des primären Bots:

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

Virtual Agent API sendet das folgende JSON-Beispiel:

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

Unterstützung für die Transformation von Virtual Agent API Anforderung und Antwort

Virtual Agent API unterstützt die Transformation von Anforderungs- und Antwortnutzlasten in und aus Virtual Agent API. Dies ist in Fällen hilfreich, in denen der primäre Bot eine gemeinsame Antwortvorlage für alle sekundären Bots hat. Weitere Informationen finden Sie unter Transformieren Sie die Anforderung und Antwort der Virtual Agent-API.

Unterstützung für die Konfiguration mehrerer Anbieteranwendungen

Virtual Agent API ermöglicht die Konfiguration mehrerer Anbieteranwendungen, um Anwendungsfälle zu unterstützen, in denen Virtual Agent API von mehreren primären Bots verwendet wird, zwischen denen unterschieden werden muss. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie mehrere Provider-Anwendungen.

Unterstützung für Experience Now Assist .

Now Assist Experience in Virtual Agent API bietet generative KI-Kompetenzen über mehrere Anbieterkanäle hinweg. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Now Assist-Experience in der Virtual Agent-API.

Installieren Sie die API Virtual Agent .

Installieren Sie die API-App Virtual Agent, um eine beliebige Chat-Schnittstelle oder einen Bot mit ServiceNow® Virtual Agent oder Mitarbeiterchatzu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Version 2 durchführen und für Ihre Instanz eine Authentifizierung erforderlich ist, müssen Sie die Anpassung vor dem Upgrade wiederherstellen. Für diese Versionen überspringt das Upgrade den Scripted REST Service, wenn die Authentifizierung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassung wiederherstellen .

Sie müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der Virtual Agent-API im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert haben, das das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) aktiviert.

  Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Hinweis:
Die Virtual Agent API erfordert eine Pro-Lizenz ähnlich der von Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Bot-zu-Bot-Steuerung“ [sys_cs_bot_to_bot_control] wird mit der API Virtual Agent installiert. In dieser Tabelle wird nachverfolgt, wie oft eine bestimmte Aufgabe in einem Thema ausgeführt wurde. Sie können diese Tabelle zum Debuggen verwenden. Verwenden Sie es beispielsweise, um zu bestimmen, ob Virtual Agent bei einem bestimmten Steuerelement oder Thema hängen bleibt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der API-Anwendung Virtual Agent.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung

Navigieren Sie nach der Installation der Virtual Agent -API zur Scripted REST API-Ressource, um den Endpunkt zu überprüfen und die Authentifizierung einzurichten.

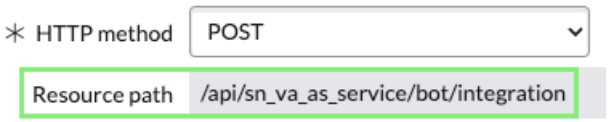
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

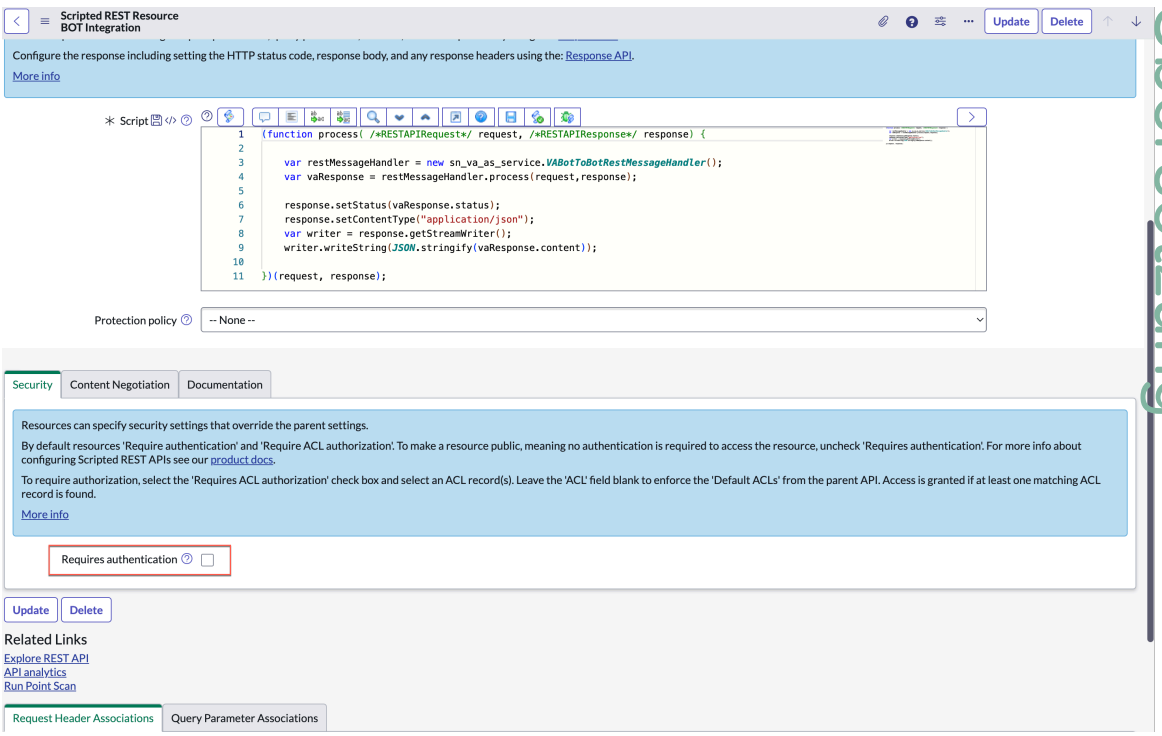
1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Wählen Sie den Datensatz **VA Bot Integration** (VA-Bot-Integration) aus, um ihn zu öffnen.
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Ressourcen** den Datensatz **BOT-Integration**.
4. Überprüfen Sie die Details der eingehenden REST-API-Ressource.

   Das Format ist: `https://`<customer instance> /api/sn_va_as_service/bot/integration

   Eine Beschreibung der Anforderungsparameter und ein Beispiel für eine Anforderung zum Senden finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

5. Aktivieren Sie auf derselben Seite auf der Registerkarte **Sicherheit** das Kontrollkästchen **Erfordert Authentifizierung**.

6. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung mit einer der folgenden Methoden ein: Basic, OAuth, Hash oder Statisches Token.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Gastnutzung über Basic oder OAuth wird bereits standardmäßig unterstützt, wenn Sie **Erfordert Authentifizierung**auswählen. Um die Verknüpfung von Benutzerkonten zu unterstützen, müssen Sie die statische oder Hash-Token-basierte Authentifizierung verwenden. Sie können die tokenbasierte Authentifizierung (Statisch oder Hash) mit oder ohne Basic- oder OAuth-Authentifizierung verwenden. Das Token kann entweder im Anforderungstext oder im Header übergeben werden. Wenn das Token an beiden Stellen angegeben ist, wird das Token im Header akzeptiert.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Richten Sie die Standard- oder OAuth-Authentifizierung ein.

  Weitere Informationen zur OAuth-Authentifizierung und den möglichen Sicherheitskonfigurationen für geskriptete REST-APIs finden Sie unter OAuth mit eingehendem REST aktivieren .

- Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung ein, indem Sie entweder statische Token oder Hash-Token konfigurieren, die Anbieterauthentifizierung einrichten und die Kanalidentität festlegen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die Nachrichtenauthentifizierung verwenden, Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -APIan.

Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation

Sie können die Nachrichtenauthentifizierung für die API Virtual Agent anstelle von Basic oder OAuth konfigurieren. Die Nachrichtenauthentifizierung umfasst die Konfiguration statischer Token oder Hash-Token, die Einrichtung der Anbieterauthentifizierung und das Festlegen der Kanalidentität.

Vorbereitungen
Führen Sie die Schritte unter Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung aus.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Konfigurieren Sie das Token, indem Sie je nach Tokentyp einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Statisches Token:
     a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `token_verification.list` in den Filter ein.
     b. Klicken Sie auf **Neu**.
     c. Füllen Sie die Felder im Formular „Tokenverifizierungen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. B2BTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. Auth-Token der B2B-Testanwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Token	Geben Sie ein Authentifizierungstoken ein, das Sie mit einer beliebigen allgemeinen Programmier- oder Skriptsprache generiert haben, oder klicken Sie unter Zugehörige Links auf **Sicheres Token generieren**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

- Hash-Token:

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `hash_message_verification.list` in den Filter ein.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „Hash-Nachrichtenverifizierung“ aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. `B2BTestAppAuthToken`.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. `Auth-Token der B2B-Testanwendung`.
Geheimnis	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung für die tokenbasierte Authentifizierung ein.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `message_auth.list` in den Filter ein.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „Nachrichtenauthentifizierung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. `B2B-Authentifizierungstoken`.
Anbieter	Name des Providers.
Gruppenname	Nicht erforderlich.
Serviceportal	Nicht erforderlich.
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Wählen Sie das statische Token oder Hash-Nachrichtentoken aus, das Sie erstellt haben.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Dieses Feld wird derzeit in der Virtual Agent API nicht unterstützt. Wählen Sie das statische Token oder Hash-Nachrichtentoken aus, das Sie erstellt haben.
Ausgehender Servicetoken	Dieses Feld wird derzeit in der Virtual Agent API nicht unterstützt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

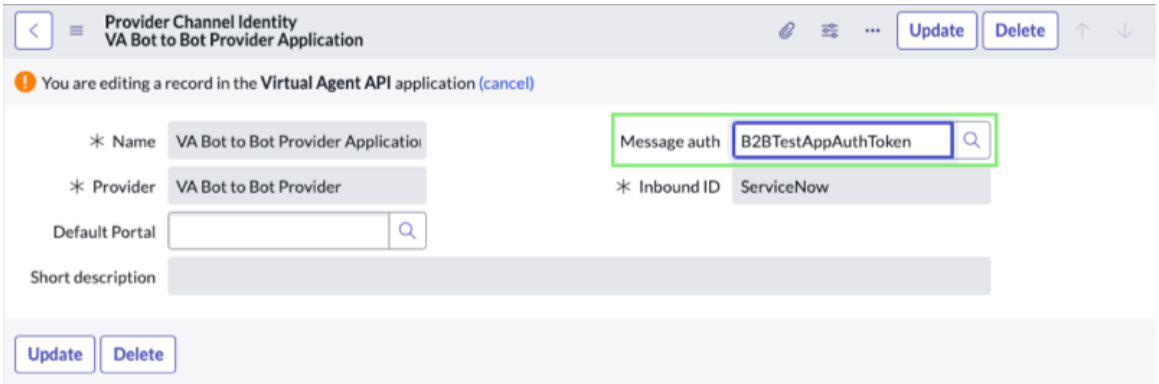
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie die Kanalidentität fest.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_provider_application.list` in den Filter ein.

b. Wählen Sie den Datensatz **VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung** aus, um ihn zu öffnen.

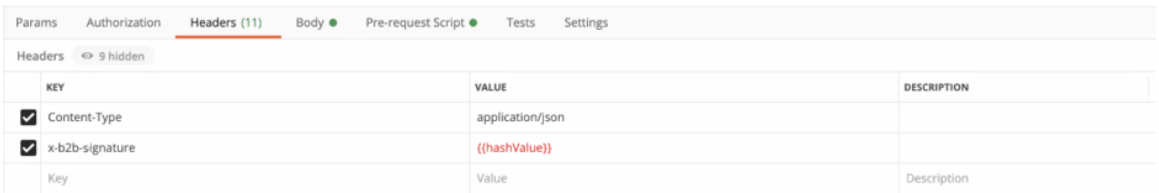
c. Suchen Sie im Formular „Identität des Anbieterkanals“ das Feld **Nachrichtenauthentifizierung**, und wählen Sie die Nachrichtenauthentifizierung aus, die Sie zuvor eingerichtet haben.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Senden Sie die **x-b2b-Signatur** nur für die Hash-Token-basierte Authentifizierung in den Anforderungsheadern.
Der Wert ist der *`HmacSHA1`* -codierte Wert der Anforderungsnutzlast, der das in der Instanz ServiceNow erstellte Token verwendet. Führen Sie in Postman beispielsweise die folgenden Schritte aus:

a. Legen Sie in den Headern die **x-b2b-Signatur** auf `{{hashValue}}` fest.



b. Legen Sie im Bereich Vorab-Skript das Token wie folgt fest:

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API

Geben Sie die ausgehende Endpunkt-URL an, an die die Virtual Agent -Antworten gesendet werden. Konfigurieren Sie die ausgehende Authentifizierung.

Vorbereitungen

Geben Sie bei Bedarf die Nachrichtenauthentifizierung für die Tokenvalidierung in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] an.
Erforderliche Rolle: admin

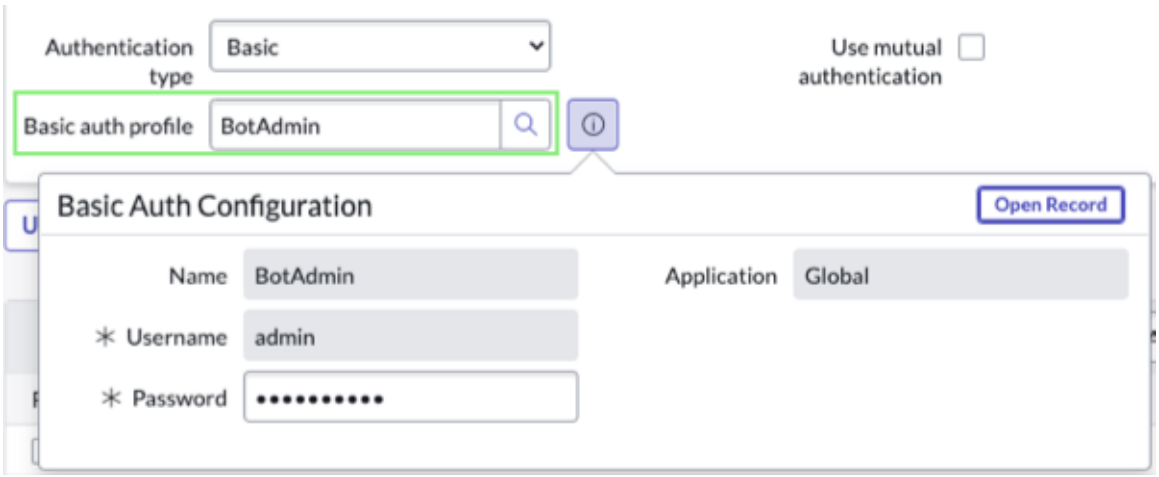
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**
2. Wählen Sie den **VA-Bot-zu-Bot** -Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
3. Geben Sie im Feld **Endpunkt** den Antwortendpunkt für den Drittanbieter-Bot ein, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

   Dies ist der Endpunkt für den primären Bot-Server, an dem die Antwort vom ServiceNow -Bot an einen anderen Bot oder eine andere ServiceNow -Instanz gesendet werden muss.

   Beispiel: http://<customer instance> /demo/rest/service/nowbot/processResponse
4. Legen Sie auf der Registerkarte **Authentifizierung** das Feld **Authentifizierungstyp** auf **Basis** oder **OAuth 2.0**fest, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

   - **Standard:Wählen** Sie im Feld Basis-Authentifizierungsprofil ein Basis-Authentifizierungsprofil aus, oder erstellen Sie es. Sie enthält einen Benutzernamen und ein Passwort.



   - **OAuth:** Wählen Sie im Feld **OAuth-Profil** ein OAuth-Profil aus, oder erstellen Sie es. Klicken Sie nach dem Speichern Ihrer Änderungen in der Liste der zugehörigen Links auf **OAuth-Token abrufen**.

   Weitere Informationen zur Konfiguration der Basic Authentication finden Sie unter REST-Nachrichten mit Basic Authentication konfigurieren. Weitere Informationen zur Konfiguration von OAuth 2.0 finden Sie unter REST-Nachrichten mit OAuth konfigurieren .
5. Überprüfen Sie die vom Endpunktaufruf zurückgegebene JSON-Antwort.
   Eine Beschreibung der Virtual Agent API-Antwortparameter und ein Beispiel für eine erfolgreiche Antwort finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Bot-zu-Bot-Integration

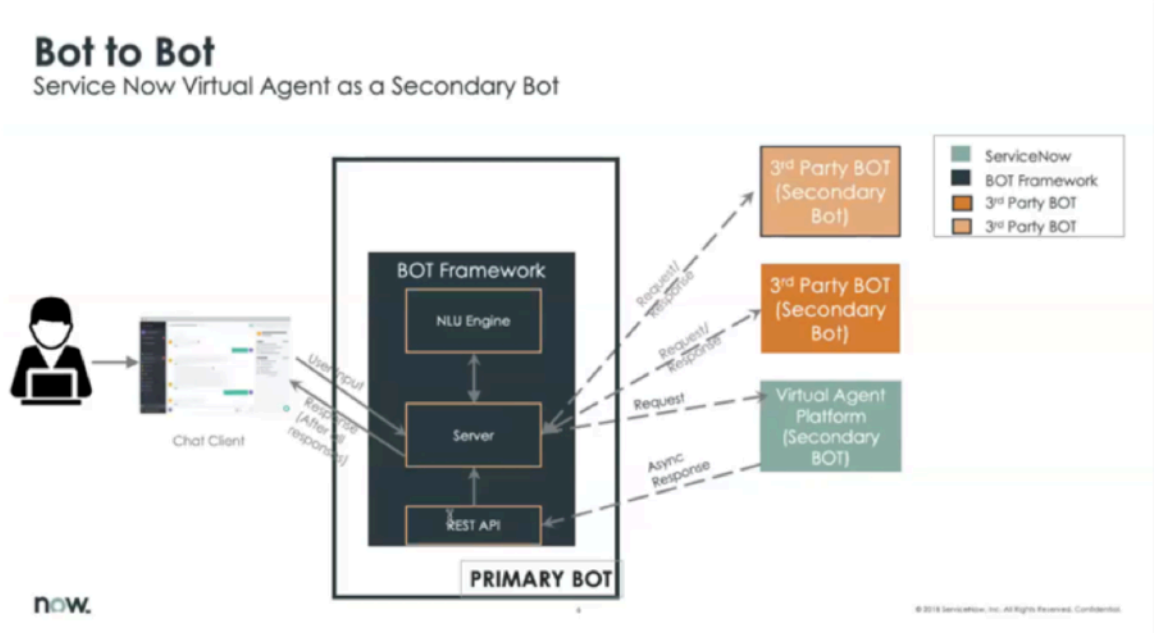
Die Virtual Agent API unterstützt Umgebungen, die mehrere Bots verwenden. In dieser Situation kommuniziert ein primärer Bot mit sekundären Bots von Drittanbietern, z. B. einem ServiceNow -Bot.

Es gibt zwei Arten der Bot-Kommunikation mit dem primären Bot:

- Wenn der primäre Bot die Anforderung (Absicht) eines Endbenutzers versteht, leitet der primäre Bot die Anforderung an den entsprechenden sekundären Bot weiter, der das entsprechende Thema anzeigt.
- Wenn der primäre Bot nicht bestimmen kann, wohin eine Benutzeranforderung weitergeleitet werden soll, kann der primäre Bot die Anforderung eines Benutzers an alle sekundären Bots übertragen. Jeder sekundäre Bot gibt eine Vorhersagekonfidenzpunktzahl zurück, um die Absicht des Endbenutzers zu bestimmen. Der primäre Bot leitet die Anforderung dann an den sekundären Bot mit der höchsten Vorhersagekonfidenzpunktzahl weiter.

In beiden Szenarien informiert der Bot ServiceNow den primären Bot, wenn die Anforderung abgeschlossen ist oder wenn er die Anforderung nicht weiter bearbeiten kann. Der primäre Bot kann dann bestimmen, ob der Endbenutzer über den Abschluss der Konversation informiert oder weitere Unterstützung geleistet werden soll.

Bot-zu-Bot-Ökosystem mit ServiceNow Virtual Agent als sekundärem Bot



Der sekundäre Bot ServiceNow verwendet eine Standardanforderung und -antwort über REST-Endpunkte. Wenn die Anforderung über das Bot Framework oder eine Unternehmens-App empfangen wird, die eine Integration mit dem Bot ServiceNow anstrebt, wird die Antwort für eine Anforderung asynchron über die -API an das anfordernde System gesendet. Virtual Agent unterstützt Service Desk-Mitarbeiter auch im -Kanal.

Eigenschaften für Bot-zu-Bot-Integrationen

Sie können Systemeigenschaften hinzufügen, um Folgendes zu konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ab Version 1.3: Protokollierung für die Virtual Agent -API
- Anzahl der Versuche des Bots Virtual Agent, eine Antwort zu erhalten
- Bot-Normalisierungspunktzahl

Bot-zu-Bot-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung	Standardwert
va.bot.to.bot.logging_enabled	Ab Version 1.3: Option, die die Protokollierung für die Virtual Agent -API aktiviert. Um die Protokollierung zu aktivieren, legen Sie den Wert auf *True*fest.	Falsch
va.bot.to.bot.take.control_times	Anzahl der Versuche von Virtual Agent, eine Antwort zu erhalten, nach denen die Kontrolle an den primären Bot zurückgegeben wird.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	Ein Wert, der zum Normalisieren der von Virtual Agentzurückgegebenen Konfidenzpunktzahl der Vorhersage verwendet wird, wenn der primäre Bot keine Absichten verwendet, um Anforderungen an den entsprechenden Bot weiterzuleiten.	1

Bot-zu-Bot-Konversationen im Leerlauf werden geschlossen

In Bot-zu-Bot-Integrationen (Virtual Agent-API) werden abgebrochene Konversationen, die länger als eine Stunde „inaktiv“ sind, automatisch von der geplanten Aufgabe *Time Out Abandoned B2B Conversations*geschlossen. Dieser Job wird jeden Tag stündlich ausgeführt.

Die Standardzeitüberschreitung für verlassene Bot-zu-Bot-Konversationen beträgt eine Stunde (3600 Sekunden). Die Aufgabe *Time Out Abandoned B2B Conversations* schließt alle Bot-zu-Bot-Konversationen, die länger als eine Stunde (3600 Sekunden) geöffnet sind. Sie (Administratoren) können die Standardzeitüberschreitung für Bot-zu-Bot-Konversationen im Leerlauf ändern, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*.

Der Zeitüberschreitungswert, den Sie in dieser Eigenschaft angeben, gilt für alle Bot-zu-Bot-Konversationen mit Virtual Agent.

Ändern Sie die Zeitüberschreitung für Bot-zu-Bot-Konversationen im Leerlauf

Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout* die Eigenschaft [] hinzu, um anzugeben, wie lange eine verlassene Bot-zu-Bot-Konversation offen (inaktiv) bleibt. Wenn die Aufgabe *Time Out Abandoned B2B Conversations* stündlich ausgeführt wird, werden alle Bot-zu-Bot-Konversationen geschlossen, die länger als die angegebene Zeit inaktiv waren.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein:`com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Leerlauf-Zeitüberschreitung (in Sekunden) für alle Bot-zu-Bot-Konversationen
Typ	Wählen Sie Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die die verlassenen Bot-zu-Bot-Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Zum Beispiel bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine verlassene Bot-zu-Bot-Konversation 1800 Sekunden (30 Minuten) lang offen bleibt. Wenn die Aufgabe `Time Out Abandoned B2B Conversations` ausgeführt wird, werden alle Konversationen geschlossen, die länger als 1800 Sekunden inaktiv waren.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie die geplante Aufgabe „Zeitüberschreitung für verworfene B2B-Konversationen“.

So ändern Sie die Uhrzeit, zu der diese stündlich geplante Aufgabe ausgeführt wird, oder nehmen andere Anpassungen an der geplanten Aufgabe vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** , und öffnen Sie den Datensatz „Zeitüberschreitung für verworfene B2B-Konversationen“.
2. Ändern Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Oder ändern Sie, je nachdem, wie Sie das Timing anpassen möchten, andere Felder im Formular nach Bedarf.

   Um beispielsweise das Intervall zu ändern, in dem die Aufgabe ausgeführt wird, wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig**aus. Anschließend geben Sie das **Wiederholungsintervall** (**Tage** und **Stunden**) an, in dem die Aufgabe ausgeführt wird, und das **Startdatum** für das Intervall. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, finden Sie unter Skripts Ihrer Wahl automatisch ausführen .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Die Aufgabe wird zur angegebenen Zeit und Häufigkeit ausgeführt.

Konfigurieren Sie mehrere Provider-Anwendungen

Sie können mehrere Anbieteranwendungen konfigurieren, um Anwendungsfälle zu unterstützen, in denen mehrere primäre Bots Virtual Agent API verwenden und zwischen ihnen unterscheiden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Anwendungsbereich Virtual Agent API befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_provider_application**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Anbieteranwendung zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Provider-Anwendung, z. B. VA API Benutzerdefinierter Bot.
Anbieter	Wählen Sie als Anbieter **VA Bot-zu-Bot-Anbieter aus**.
Eingehende ID	Eindeutige eingehende ID, die in der Anforderungsnachricht verwendet wird, z. B. custom_1.
Nachrichtenauthentifizierung	Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung mit einem Token für eingehende Kommunikation. Unter Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation finden Sie weitere Details.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST-Nachricht**.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen REST-Nachrichtendatensatz zu erstellen.
7. Füllen Sie im Datensatz „REST-Nachricht“ die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des REST-Nachrichtendatensatzes. Diese sollte mit der neu erstellten Provider-Anwendung identisch sein.
Endpunkt	Antwortendpunkt des primären Bots

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie im Abschnitt „HTTP-Methoden“ auf Neu, um eine neue Methode zu erstellen, oder überschreiben Sie die standardmäßige GET-Methode.

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP-Methode. Geben Sie postMessage ein.
HTTP-Methode	Wählen Sie **POST aus**.
Endpunkt	Geben Sie den Antwortendpunkt des primären Bots ein.
Authentifizierungstyp	Konfigurieren Sie die Basic- oder OAuth 2.0-Authentifizierung nach Ihren Anforderungen. Weitere Informationen zur Konfiguration der Basic Authentication finden Sie unter REST-Nachrichten mit Basic Authentication konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Konfiguration von OAuth 2.0 finden Sie unter REST-Nachrichten mit OAuth konfigurieren .

10. Um die neu erstellte Provider-Anwendung zu verwenden, übergeben Sie die eingehende ID der Provider-Anwendung im Parameter *appInboundId*Virtual Agent API der Anforderung [].
Sie müssen die eingehende ID der Anbieteranwendung im Parameter *appInboundId* für jede Anforderung Virtual Agent API übergeben. Das Folgende ist eine Beispielanforderung Virtual Agent API, die die neu erstellte Provider-Anwendung verwendet.

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

Sie können die Konfiguration testen, indem Sie die ausgehenden HTTP-Protokolle anzeigen, um sicherzustellen, dass Ihr Antwortendpunkt aufgerufen wurde.

Transformieren Sie die Anforderung und Antwort der Virtual Agent-API

Sie können die Anforderung und Antwort der Virtual Agent-API über die in der Virtual Agent-API bereitgestellten geskripteten Erweiterungspunkte in unterstützte Formate umwandeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**
   - Der Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_payload_transformation transformiert die primäre Bot-Nutzlast in ein von der Virtual Agent-API unterstütztes Standardformat, bevor die Anforderung verarbeitet wird. Der Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation transformiert die Antwort der Virtual Agent-API in ein Format, das vom primären Bot unterstützt wird.
   - Beide geskripteten Erweiterungspunkte haben zwei Parameter: *shouldTransform* und *transform*. *shouldTransform* wird verwendet, um zu bestimmen, ob die Implementierung ausgeführt wird. *transform* wird verwendet, um die Anforderung oder Antwort umzuwandeln.
2. Wenn Sie die Anforderungsnutzlast transformieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie den Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_payload_transformation aus
   b. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Implementierung erstellen**.

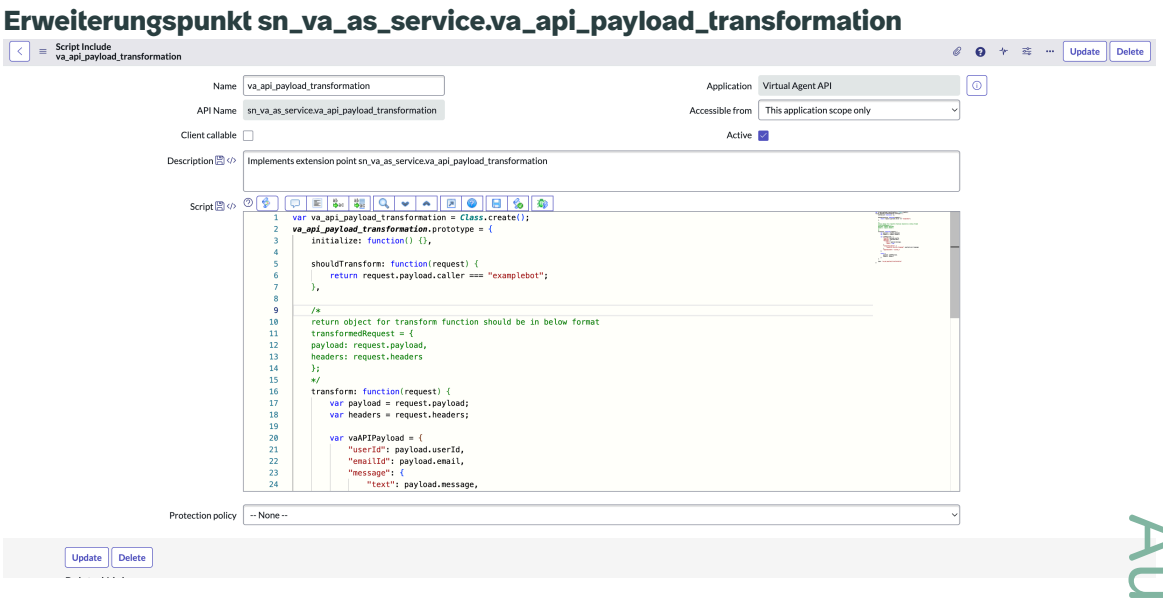
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Aktualisieren Sie das Erweiterungspunktskript gemäß Ihren Anforderungen.
Im Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_payload_transformation ist der Anforderungsparameter ein Objekt mit zwei Schlüsseln: `payload` und `headers`. `payload` die vom primären Bot empfangene Anforderungsnutzlast und `headers` die in der Anforderungsnutzlast gesendeten Header sind. Das Folgende ist eine Beispielimplementierung.

```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
 "userId": payload.userId,
 "emailId": payload.email,
 "message": {
     "text": payload.message,
     "typed": true
 },
 "contextVariables": {
     "requester_session_language": payload.user_language
 },
 "appInboundId": "custom_1"
    };

    return {
 payload: vaAPIPayload,
 headers: headers
    };
},
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Wenn Sie die Payload der Antwort transformieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie den Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation aus

b. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Implementierung erstellen**.

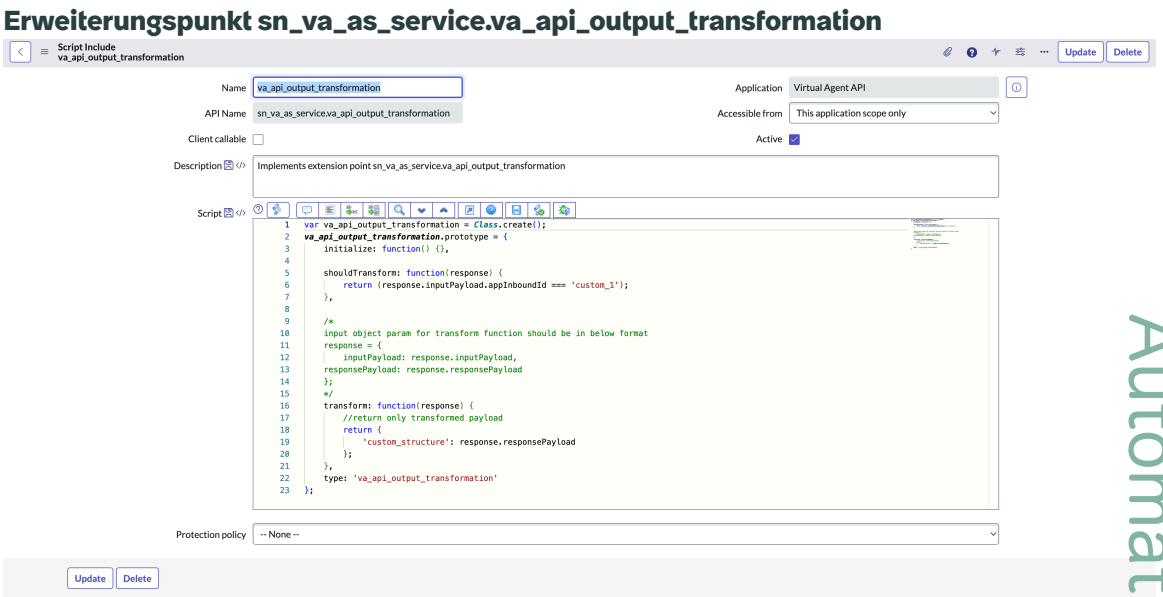
c. Aktualisieren Sie das Erweiterungspunktskript gemäß Ihren Anforderungen.
Im Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation ist der Antwortparameter ein Objekt mit zwei Schlüsseln: inputPayload und responsePayload. *`inputPayload`* ist die von der Virtual Agent-API empfangene Anforderungsnutzlast und *`responsePayload`* ist die Antwort von der Virtual Agent-API, die Sie zum Erstellen der transformierten Antwort verwenden können. Verwenden Sie das Feld appInboundId der Anforderungsnutzlast, um zu bestimmen, ob „true“ oder „false“ zurückgegeben werden soll. Das Folgende ist eine Beispielimplementierung.

```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
  initialize: function() {},

  shouldTransform: function(response) {
return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
  },

  /*
  input object param for transform function should be in the following format
  response = {
     inputPayload: response.inputPayload,
responsePayload: response.responsePayload
  };
  */
  transform: function(response) {
//return only transformed payload
     return {
   'custom_structure': response.responsePayload
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
};
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die Now Assist-Experience in der Virtual Agent-API

Aktivieren Sie die Experience [Now Assist in Virtual Agent API, um generative KI-Kompetenzen über mehrere Anbieterkanäle hinweg zu unterstützen.

Vorbereitungen

Richten Sie Now Assist in Virtual Agentein. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_now_assist_deployment_channel.list in den Navigationsfilter ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Dokumenttabelle	Wählen Sie Identität des Provider-Kanals aus der Dropdown-Liste aus.
Now Assist-Bereitstellung	Wählen Sie Now Assist für Virtual Agent aus.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Virtual Agent Bot Interconnect in Ihrer Konfiguration

Verwenden Sie Virtual Agent Bot Interconnect, um eine einheitliche Chat-Experience über mehrere Kanäle hinweg zu erstellen. Sie können sekundäre Bots wie Google Dialogflow, Microsoft Power Virtual Agents und ServiceNow® Virtual Agentunterstützen.

Virtual Agent Bot Interconnect fungiert als primärer Bot in einer verschiedenen Chat-Umgebung. Es kann Ihnen helfen, die Komplexität zu reduzieren und eine einheitliche Chat-Experience für Ihre Endbenutzer zu schaffen. Virtual Agent Bot Interconnect bietet Ihren Endbenutzern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über ServiceNowverfügbar sind.

Bot Interconnect bietet die folgenden Vorteile:

- Bereite Integration mit Bots von Drittanbietern wie Google Dialogflow und Microsoft Power Virtual Agents.
- Einfache Integration mit ServiceNow Virtual Agent Bots in anderen Instanzen.
- Die Möglichkeit, einen anderen Bot einer Drittpartei als sekundären Bot im System hinzuzufügen.
- Benutzerauthentifizierung und Kontoverknüpfung in Bot Interconnect.
- Absichtserkennung in Bot Interconnect über Themen hinweg, die von den primären und sekundären Bots unterstützt werden.
- LLM-Themenkonversationen für primäre und sekundäre Bots
- Konversationen finden jeweils mit einem Bot statt.
- Bot Interconnect bietet ein gemeinsames Konversationsmodell und einen gemeinsamen Datenspeicher, die Berichte und Analysen vereinheitlichen.

Hinweis:
Für Virtual Agent Bot Interconnect ist eine Pro-Lizenz erforderlich, die der von Virtual Agentähnelt.

Unterstützte Steuerungen

Alle Eingabesteuerungen und Bot-Antwortsteuerungen werden unterstützt.

Funktionen und Standardverhalten

Sprachunterstützung

Antworten in Bot Interconnect werden nicht übersetzt. Bot Interconnect übergibt die Benutzersprache an den sekundären Bot und erwartet, dass der sekundäre Bot Antworten in dieser Sprache zurückgibt. Beispiel: Wenn der primäre Bot einen Benutzer hat, der Deutsch spricht, und die sekundäre Instanz auf Deutsch lokalisiert ist, werden die Antworten auf Deutsch an den primären Bot zurückgegeben.

Zeitüberschreitungswert vom sekundären Bot

Der Zeitüberschreitungswert ist die maximale Zeit, die der primäre Bot auf eine Antwort des sekundären Bots wartet. Sie können einen benutzerdefinierten Zeitüberschreitungswert (in Millisekunden) in den Eigenschaften des Themenblocks Bot Interconnect übergeben, um dies zu überschreiben.

1. Wählen Sie im Shell-Thema in Ihrer primären Instanz den Knoten **Bot Interconnect** -Themenblock aus.
2. Klicken Sie im Bereich **Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)** auf das Skriptsymbol </>.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie das folgende Skript hinzu:

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

In diesem Beispiel entspricht 30000 30 Sekunden.

4. Speichern Sie das Thema und veröffentlichen Sie es.

Geschlossene Konversationen

Konversationen werden auf dem sekundären Bot geschlossen, wenn ein Benutzer die Konversation auf Bot Interconnect schließt oder wenn die Konversation Bot Interconnect abläuft.

Hinweis:
Konversationen bleiben in Microsoft Power Virtual Agents immer geöffnet.

Protokolle debuggen

Um Debug-Protokolle in der Instanz Bot Interconnect zu aktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft [*sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* auf *true*fest. An die meisten Protokolle wird eine Konversations-ID sowie der Dateiname angehängt.

Übergeben Sie die Ausgabe des sekundären Bot-Themas an den primären Bot

Sie können benutzerdefinierte Logik auf die Ausgabe der sekundären Bot-Konversation im Shell-Thema Bot Interconnect anwenden.

Unterstützung für benutzerdefinierte Transformationszuordnungen

Entwickler können eine benutzerdefinierte Transformationszuordnung mit der Methode *getTransformerMap übergeben*. Mit einer benutzerdefinierten Transformationszuordnung können Sie die standardmäßige Transformationslogik überschreiben.

Beispiel in der Skripteinbindung DialogflowInboundTransformer für Google Dialogflow:

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
 custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

In diesem Beispiel sind „ text“, „info“, „ description“ usw. die Steuerungstypen, die dem sekundären Bot entsprechen. Die angegebene Methode (z. B. *transformText*) wird aufgerufen, um die Transformation für den Steuerungstyp durchzuführen. Für jede sekundäre Bot-Antwort verwendet Virtual Agent die Methode *getControlType*, um den in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnung für die sekundäre Bot-Nachricht angegebenen Steuerungstyp zurückzugeben. Der eingehende Umwandler in Google Dialogflow ist ein gutes Beispiel für die Verwendung.

Wenn die aufgerufene Transformationsmethode nicht vorhanden ist, protokolliert Virtual Agent API dies als Fehler.

Servicemitarbeiter-Verbindung

Sie können die Verbindung mit Servicemitarbeitern aktivieren, um eine Virtual Agent -Interaktion in der primären Instanz an einen Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiterzuleiten. Im Folgenden sind die möglichen Verbindungsszenarien aufgeführt.

- Wenn in der primären Instanz keine passenden Service Desk-Mitarbeiter für die Interaktion verfügbar sind, wertet Bot Interconnect die in der Servicemitarbeiter-Verbindung konfigurierten Übereinstimmungsbedingungen aus und leitet die Interaktion an den entsprechenden Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiter.
- Wenn nur eine passende Verbindung vorhanden ist, wird die Interaktion an diese Verbindung weitergeleitet und die Agent-Verfügbarkeit wird in der sekundären Instanz überprüft.
- Wenn mehrere übereinstimmende Verbindungen vorhanden sind, werden dem Benutzer Optionen in der festgelegten Reihenfolge angezeigt, und er wird mit der ausgewählten Verbindung verbunden.
- Wenn in der sekundären Instanz keine übereinstimmenden Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, wird die folgende Meldung angezeigt: „Es sind keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar. Versuchen Sie es später erneut.“.
- Wenn in der sekundären Instanz passende Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, wird der Benutzer an den verfügbaren Servicemitarbeiter weitergeleitet, der die Interaktion übernehmen kann.

Der Autopilot-Modus wird derzeit in der sekundären Instanz nicht unterstützt, wenn die Konversation in der primären Instanz initiiert wird. Die Verbindung mit Servicemitarbeitern in der sekundären Instanz funktioniert nur, wenn sich die sekundäre Instanz im asynchronen Modus befindet.

Installieren Sie Virtual Agent Bot Interconnect

Sie können die Anwendung Bot Interconnect installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Die Anwendung ist über den ServiceNow® Storeverfügbar.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Bot Interconnect-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Bot Interconnect (sn_va_bot_ic).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Google Dialogflow als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectverwenden

Mit Bot Interconnectkönnen Sie ServiceNow® Virtual Agent als primären Bot mit einem sekundären Bot von Google Dialogflow verwenden. Alle für Google Dialogflow verfügbaren Kompetenzen und Themen werden für Kanäle verfügbar gemacht, die für ServiceNow® Virtual Agentkonfiguriert sind, und über sie ausführbar.

Voraussetzungen

Diese Bot-Konfiguration erfordert Folgendes:

- Eine Washington DC ServiceNow -Instanz
- Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- Ein Konto Google Dialogflow .

Erstellen Sie einen neuen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflow

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie zuerst einen neuen Agent in Google Dialogflowerstellen.

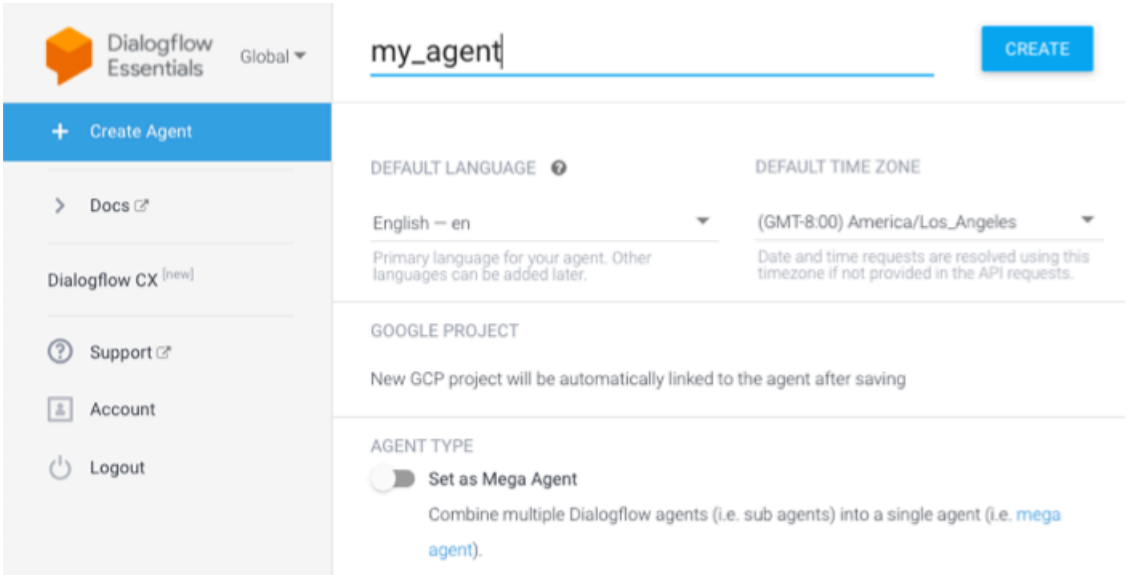
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

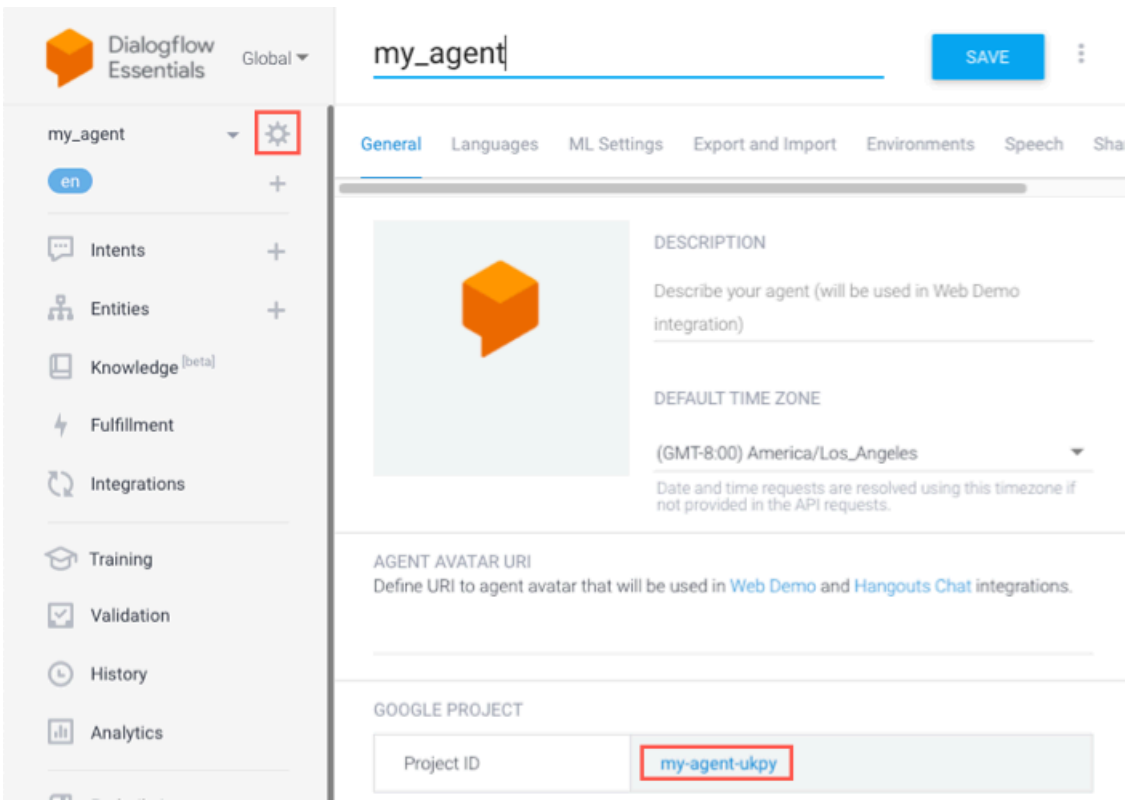
Prozedur

1. Neuen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflowerstellen: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



Dadurch wird auch ein neues Google -Projekt erstellt.

2. Klicken Sie auf das Symbol für die Agent-Einstellungen, und suchen Sie dann die Projekt-ID auf der Registerkarte **Allgemein**.



3. Klicken Sie auf die Projekt-ID.
Das Projekt-Dashboard wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel für das Projekt Google Dialogflow .

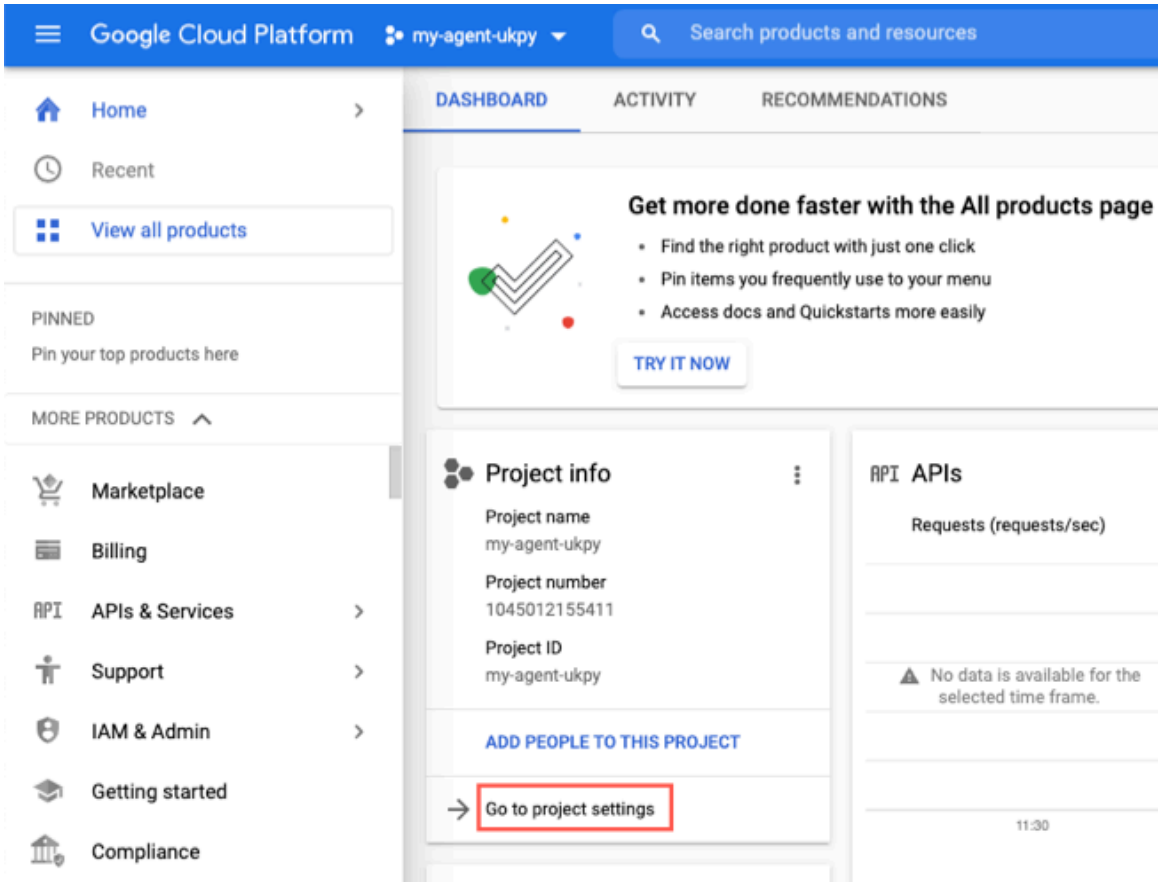
Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, besteht der zweite Schritt darin, ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel für den neuen Agent in Google Dialogflowzu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

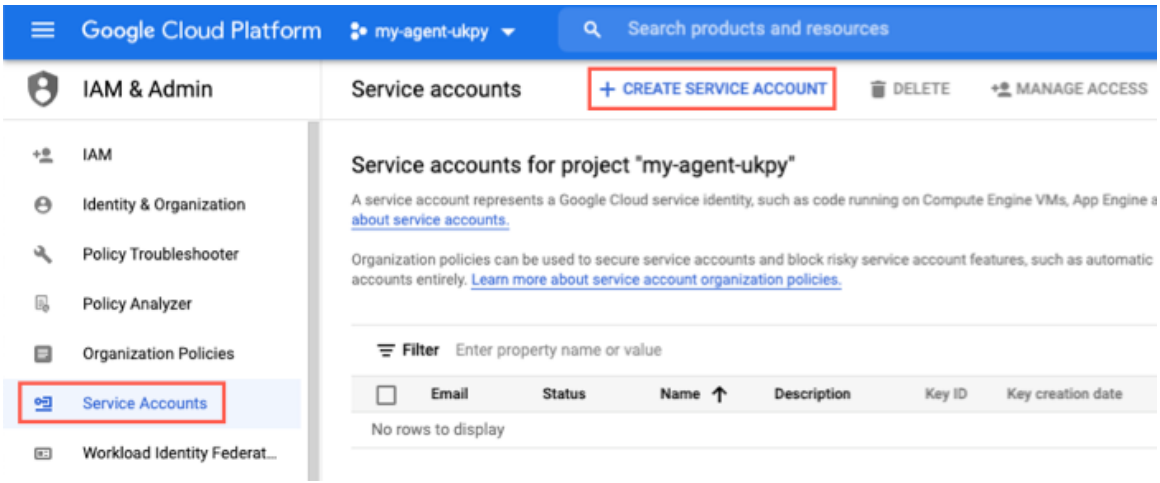
1. Klicken **Sie auf der Projekt-Dashboard-Seite auf Zu Projekteinstellungen wechseln**.



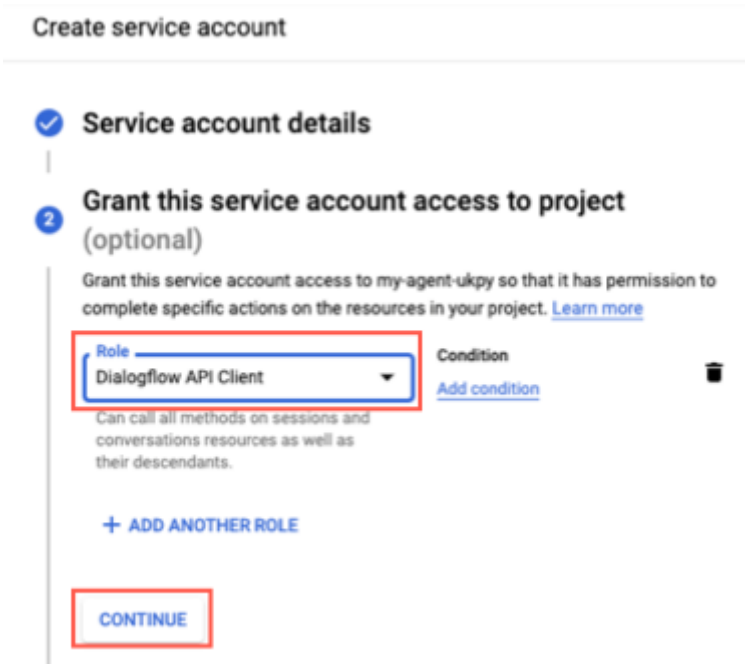
2. Klicken Sie auf der Seite „IAM & Admin“ auf **Servicekonten**.
3. Klicken Sie auf **+ Service-Account erstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



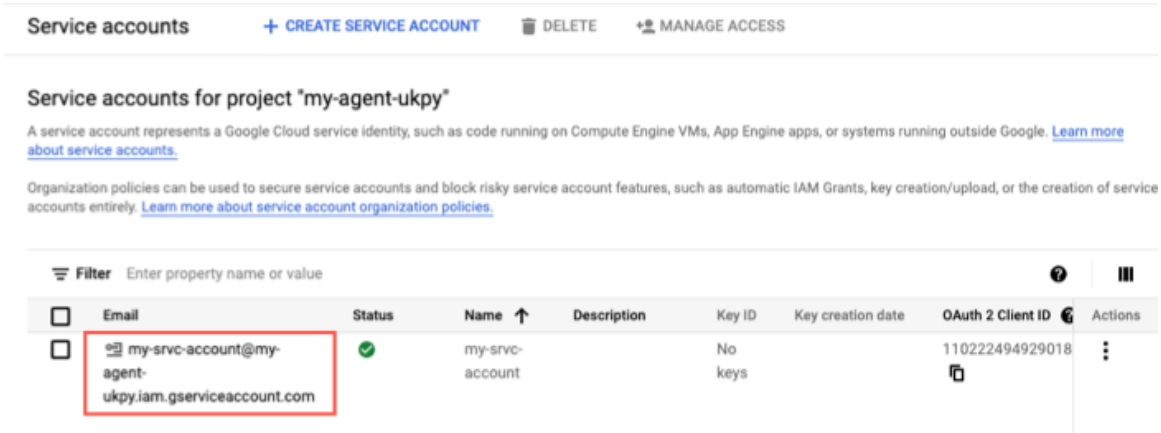
4. Geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie dann auf **Erstellen und Fortfahren**.
5. Wählen Sie unter Eine Rolle auswählen die Option aus **Dialogflow** > **Dialogflow-API-Client**.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.



7. Klicken Sie auf **Erledigt**.
8. Klicken Sie auf den Link für den Datensatz in der Spalte **E** -Mail.

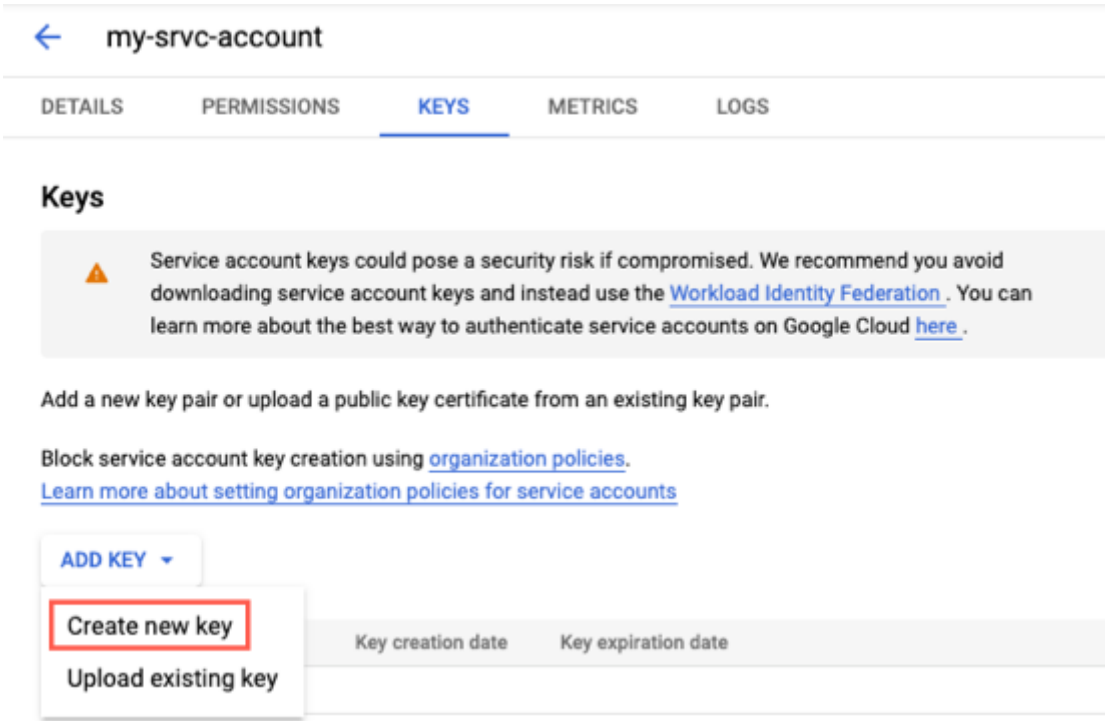
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Seite „Servicekontodetails“ wird geöffnet.

9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schlüssel**.
10. Klicken **Schlüssel hinzufügen** > **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel**.



11. Wenn Sie zur Eingabe des Schlüsseltyps aufgefordert werden, wählen Sie **JSON**aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
    Die JSON-Datei wird auf Ihren Computer heruntergeladen.

Generieren Sie eine Java Keystore-Datei aus der JSON-Datei mit dem privaten Schlüssel

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, besteht der dritte Schritt darin, eine JKS-Datei aus dem privaten JSON-Schlüssel zu generieren, den Sie im vorherigen Schritt erstellt haben.

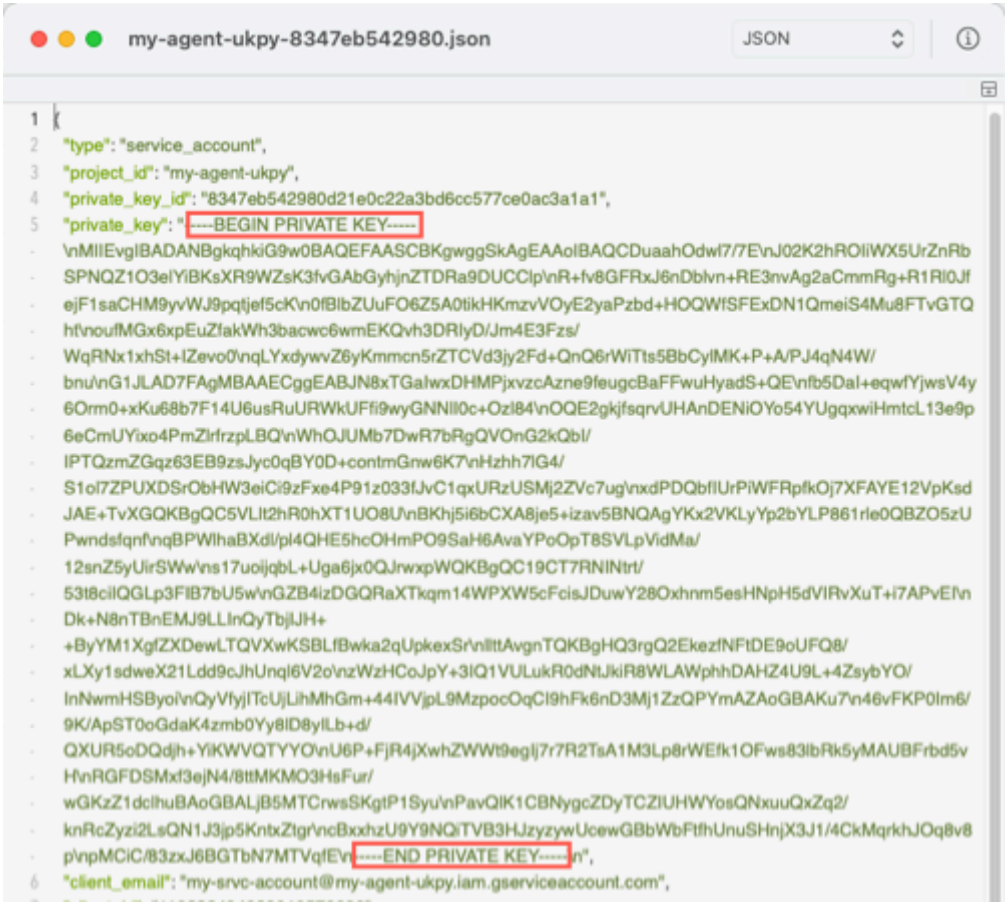
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie in einem Texteditor die JSON-Datei mit dem privaten Schlüssel, die Sie im vorherigen Verfahren heruntergeladen haben.
2. Kopieren Sie den Text des privaten Schlüssels, beginnend mit dem Abschnitt BEGIN PRIVATE KEY und endend mit dem Abschnitt END PRIVATE KEY.



3. Entfernen Sie die Zeilenrückgabezeichen (\n) aus dem Schlüssel:
   a. Fügen Sie den Schlüsseltext in einen Texteditor ein, z. B. TextEdit oder Editor.
   b. Klicken **Bearbeiten** > **Suchen** > **Suchen und ersetzen** oder **Bearbeiten** > **Ersetzen**.
   c. Geben Sie im Feld **Suchen** den Wert `\n`ein.
   d. Drücken Sie im Feld **Ersetzen**`Strg + Eingabetaste` oder `Alt + Eingabetaste`.
   e. Klicken **Sie auf Alle ersetzen**.
   Der Schlüsseltext wird mit Zeilenumbrüchen formatiert.
4. Speichern Sie den formatierten Text des privaten Schlüssels als `PEM` -Datei.
   Beispiel: `privatekey.pem`.
5. Öffnen Sie in einem Webbrowser die URL, die in der JSON-Datei für den Parameter `client_x509_cert_url` aufgeführt ist.
   Beispiel: https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. Die Zertifikatseite wird geöffnet.
6. Kopieren Sie das Zertifikat mit derselben privaten Schlüssel-ID wie in der JSON-Datei.
7. Ersetzen Sie \n durch Zeilenumbrüche im Zertifikat, wie in Schritt 3 beschrieben.
8. Speichern Sie das formatierte Zertifikat als `PEM` -Datei.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: certificate.pem.

9. Navigieren Sie zu dem Ordner, der sowohl den privaten Schlüssel als auch die Zertifikatdateien enthält.
10. Terminalfenster öffnen:
    a. Klicken Sie unter Mac OS mit der rechten Maustaste oder bei gedrückter Strg-Taste auf den Ordner, und wählen Sie **Neues Terminal in Ordner**aus.
    b. Klicken Sie in Windows mit der rechten Maustaste auf den Ordner, und wählen Sie **In Terminal öffnen aus**.
11. Erstellen Sie an der Eingabeaufforderung des Terminals die JKS-Datei wie folgt:
    a. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

       `openedssl pkcs12 -export -in [Name der Zertifikatdatei] -inkey [Name der Datei des privaten Schlüssels] -certfile [Name der Zertifikatdatei] -out testkeystore.p12`

       Wenn beispielsweise certificate.pem der Name des Zertifikats und privatekey.pem der Name des privaten Schlüssels ist:

       `openedssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12`

    b. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie das Passwort Ihrer Wahl mit mindestens sechs Zeichen ein.

       Eine PKCS 12-Datei mit dem Namen testkeystore.p12wird erstellt.

    c. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

       `keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystoredialogflow.jks -deststoretype JKS`

       Sie werden mehrmals zur Eingabe eines Passworts aufgefordert. Verwenden Sie dasselbe Passwort, das Sie im vorherigen Schritt erstellt haben.

Ergebnisse

Eine JKS-Datei wird erstellt.

Konfigurieren Sie Verbindungen zu Google Dialogflow in Ihrer Bot Interconnect-Instanz von Virtual Agent.

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, besteht der vierte Schritt darin, die Verbindung in Ihrer Instanz von ServiceNow® zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Generieren Sie eine Java Keystore-Datei aus der JSON-Datei mit dem privaten Schlüssel.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Aliasse für Verbindungen und Berechtigungen“ auf den **Datensatz Bot Interconnect Dialogflow-Integration**.
3. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Verwenden Sie die JSON-Datei, die Sie in einem vorherigen Schritt heruntergeladen haben, um das Formular auszufüllen.

Formular für neuen Datensatz für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Ein Name für Ihre Anmeldeinformationen. Beispiel: Dialogflow-Verbindung.
Projekt-ID (project_id)	Der Wert, der dem Parameter `project_id` in der JSON-Datei entspricht. Zum Beispiel `my-agent-ukpy`.
Service-Account-E-Mail (client_email)	Der Wert, der dem Parameter `client_email` in der JSON-Datei entspricht. Zum Beispiel `my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com`.
ID des privaten Schlüssels (private_key_id)	Der Wert, der dem Parameter `private_key_id` in der JSON-Datei entspricht. Zum Beispiel `8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1`.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei (Java Keystore) in einem vorherigen Schrittverwendet haben.
Schlüsselspeicher	Wählen Sie die JKS-Datei aus, die Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **OAuth-Token erstellen und abrufen**.

Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Shell-Thema, um Google Dialogflow -Themen aufzurufen

Um im sekundären Bot Google Dialogflow auf Themen zugreifen zu können, müssen Sie mindestens ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine oder mehrere Absichten in Google Dialogflow. Weitere Informationen finden Sie in der Dialogflow-Dokumentation .

Konfigurieren Sie Verbindungen zu Google Dialogflow in Ihrer Bot Interconnect-Instanz von Virtual Agent.an.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, Google Dialogflow Absichten mit Bot Interconnectzu integrieren.

- Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent Bot Interconnect pro Dialogflow-Absicht.

  Bei NLU-Themen hat jedes Thema Virtual Agent denselben Namen wie eine einzelne Dialogflow-Absicht. Beispiel: Wenn Sie zwei Dialogflow-Absichten mit **dem Namen „Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, erstellen Sie zwei Virtual Agent -Themen mit dem Namen „Getränke **bestellen** “ und **„Ticket buchen”**.

  Bei LLM-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema denselben Namen und dieselbe Beschreibung wie das entsprechende Google Dialogflow -Thema.

- Ordnen Sie mehrere Dialogflow-Absichten einem einzelnen Virtual Agent Bot Interconnect -Thema zu. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent für Ihre Dialogflow-Absichten, und benennen Sie es entsprechend. Zum Beispiel **DG-Bestellprobleme**. In diesem Szenario werden die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dialogflow-Absichten dem Thema abhängig von Ihrer Methode der Themenerkennung entweder als Stichwörter oder als Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei Dialogflow-Absichten mit den Namen **order** adrink und **ticket buchen**haben, fügen Sie dem Thema beide Ausdrücke als Stichwörter hinzu, oder Sie fügen sie der entsprechenden Absicht des Themas als Äußerungen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema für Ihre Dialogflow-Absichten.
   Fügen Sie im Falle von NLU-Themen die Dialogflow-Absichtsnamen entweder als Stichwörter oder als Äußerungen in die entsprechende Absicht ServiceNow Virtual Agent ein. Bei LLM-Themen müssen der Themenname und die Beschreibung des []-Themas mit dem Themennamen und der Beschreibung des Google DialogflowBot Interconnect -Themas übereinstimmen.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten des Themenblock-Dienstprogramms auf die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie den Themenblock **Bot Interconnect**für NLU-Themen und den Themenblock **Bot Interconnect - LLM** für LLM-Themen aus.
Aktionsname	Geben Sie ein: `sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration`
Aktionstyp	Geben Sie `den Subflow ein`.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Ihre Konfiguration. Sie können die im sekundären Bot verfügbaren Themen aus Kanälen ausführen, in denen Bot Interconnect bereitgestellt wird.

Microsoft Power Virtual Agents als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectverwenden

Mit Bot Interconnectkönnen Sie ServiceNow® Virtual Agent als primären Bot mit einem sekundären Bot von Microsoft Power Virtual Agents verwenden. Alle für Power Virtual Agents verfügbaren Kompetenzen und Themen werden für Kanäle verfügbar gemacht, die für ServiceNow® Bot Interconnectkonfiguriert sind, und über sie ausführbar.

Voraussetzungen

Diese Bot-Konfiguration erfordert Folgendes:

- Eine Washington DC ServiceNow -Instanz
- Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- Ein Microsoft Power Virtual Agents-Konto für Testzwecke

Erstellen Sie eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure mit Visual Studio-Code

Um Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure mit den Beispielcodedateien in Bot Interconnecterstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

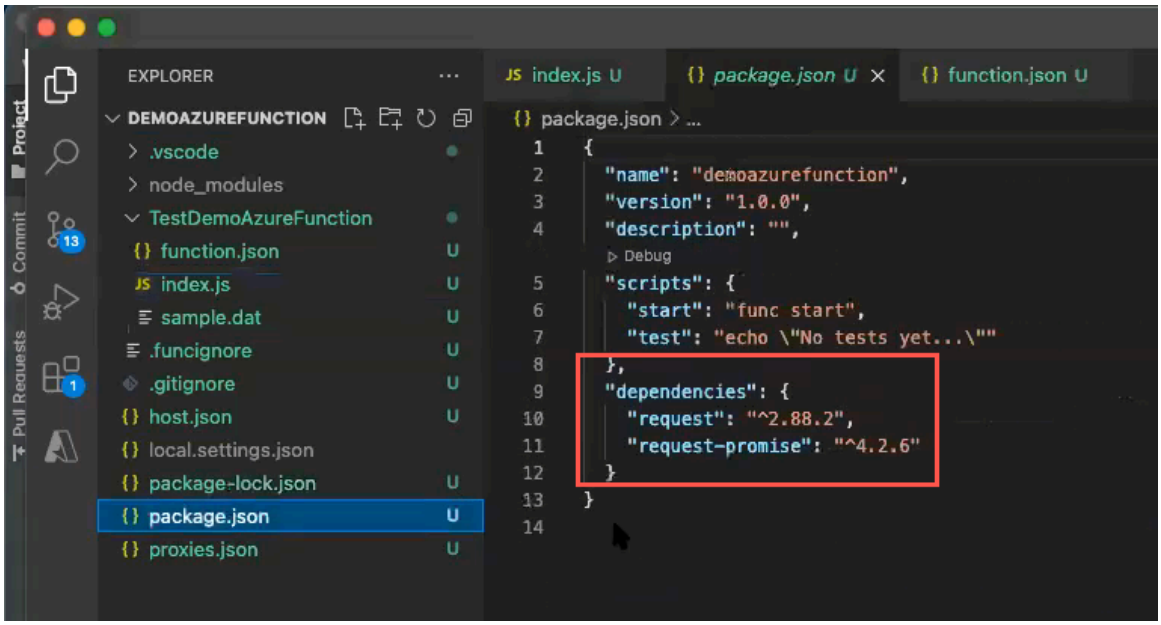
Sie benötigen einen Microsoft Azure -Account.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Azure an, und erstellen Sie eine JavaScript-Funktion.
   Dazu müssen Sie Ihre Umgebung konfigurieren und ein lokales Projekt erstellen. Siehe Microsoft Dokumentation für Details.
2. Wechseln Sie zu Erstellen einer Azure-Funktion für Microsoft Power Virtual Agents als sekundärer Bot mit ServiceNow Bot Interconnect-Setup (KB1112368) und gehen Sie dann wie folgt vor:
   a. Kopieren Sie den Code in der angehängten Datei index.txt in die Datei index.js in Ihrem Azure-Projekt.
   b. Kopieren Sie den Code in der angehängten Datei „ function.txt “ in die Datei „ function.json “ in Ihrem Azure-Projekt.
   c. Speichern Sie beide Dateien.
3. Installieren Sie die Bibliotheken *`request-promise`*.
   a. Ändern Sie in einem Befehlszeilenfenster die Verzeichnisse in den Ordner, in dem Sie das Azure-Projekt erstellt haben.
   Geben Sie beispielsweise `cd DemoAzureFunction` ein.
   b. Geben Sie bei der Eingabeaufforderung `npm install --save request` ein
   c. Geben Sie bei der Eingabeaufforderung `npm install --save request-promise` ein

   Die Abhängigkeiten werden der Datei „ package.json “ in Ihrem -Projekt hinzugefügt.

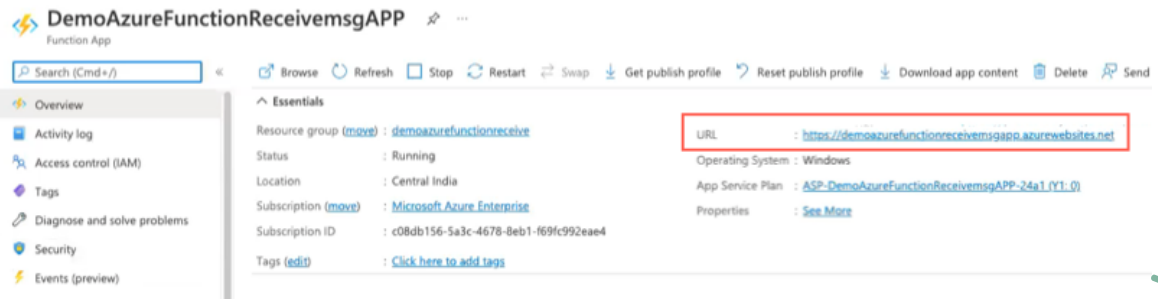


4. Stellen Sie das -Projekt wie in beschrieben in Azure bereit Microsoft Dokumentation .
5. Navigieren Sie im Azure-Portal zu **Alle Ressourcen**.
6. Klicken Sie auf den Namen der von Ihnen erstellten Funktions-App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Kopieren Sie auf der Übersichtsseite für die Funktion die Funktions-URL, und speichern Sie sie zur Verwendung in einem späteren Schritt.

   Die Azure-Funktions-URL wird als sekundärer Bot-Endpunkt in Ihrer ServiceNow -Instanz verwendet.



Suchen und kopieren Sie den geheimen Schlüssel von Direct Line in Microsoft Power Virtual Agents

Um Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie den Direct Line-Sicherheitsschlüssel in Ihrem Power Virtual Agents-Konto suchen und kopieren.

Vorbereitungen

Sie müssen über ein Microsoft Power Virtual Agents-Konto mit mindestens einem Bot verfügen.

Erstellen Sie eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure mit Visual Studio-Codean.

Erforderliche Rolle: admin

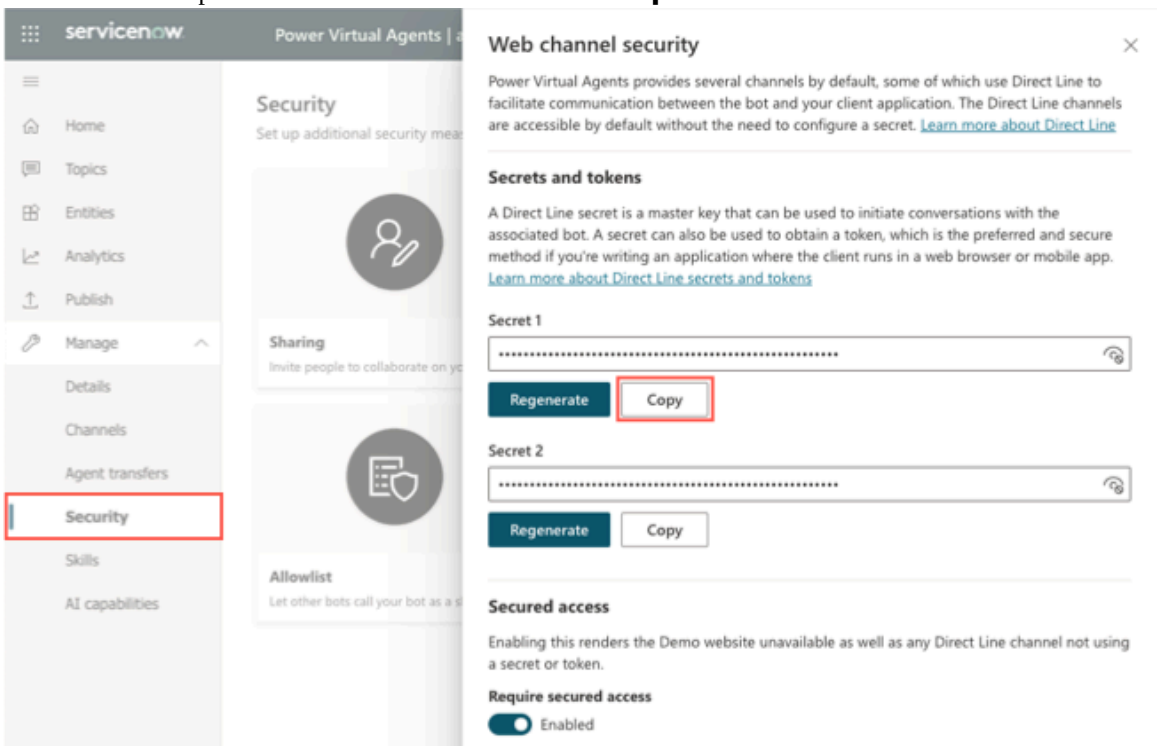
Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft Power Virtual Agents-Konto an.
2. Navigieren zu **Verwalten** > **Sicherheit**.
3. Klicken Sie auf die **Sicherheitskachel** Webkanal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Popover-Fenster unter **Geheimnis 1** auf **Kopieren**.



Fügen Sie den geheimen Direct Line-Schlüssel zu Ihrer Instanz Virtual Agent Bot Interconnect hinzu

Um Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie den Sicherheitsschlüssel Direct Line als Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz Bot Interconnect hinzufügen.

Vorbereitungen

Suchen und kopieren Sie den geheimen Schlüssel von Direct Line in Microsoft Power Virtual Agents.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz **Bot Interconnect DirectLine-Anmeldeinformationen**, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldeinformationen“ auf **Neu**.
4. Wenn Sie nach dem Typ der zu erstellenden Anmeldeinformationen gefragt werden, klicken Sie auf **Bot Interconnect Static Token Credential**(Bot-Verbindung: Statisches Token – Anmeldeinformationen).
5. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Name	Ein beliebiger eindeutiger Name für die Anmeldeinformationen, z. B. Power VA Direct Line Key.
Header	Belassen Sie es als **Autorisierung**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Statisches Token	Geben Sie Bearer mit einem Leerzeichen ein, gefolgt vom geheimen Direct Line-Schlüssel aus Power Virtual Agents. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Zurück zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
8. Klicken Sie auf den Datensatz **„Bot Interconnect DirectLine** – Nachrichten abrufen“, um ihn zu öffnen.
9. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.
10. Füllen Sie das Formular im Dialogfeld aus.

Feld	Beschreibung
Sekundärer Bot-Name	Beliebiger eindeutiger Name, der auf den Power Virtual Agents-Bot verweist.
Sekundärer Bot-Endpunkt	Die Azure-Funktions-URL, die Sie in einem vorherigen Schritt kopiert haben. Geben Sie beispielsweise https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.netein.
Header	Geben Sie dlsecret ein
Statisches Token	Der Direct Line-Schlüssel, den Sie im vorherigen Schritt aus Power Virtual Agents kopiert haben.

11. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect-Shell-Thema, um Microsoft Power Virtual Agents-Themen aufzurufen

Um im sekundären Bot von Power Virtual Agents auf Themen zugreifen zu können, müssen Sie mindestens ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein oder mehrere Themen in Microsoft Power Virtual Agents.

Fügen Sie den geheimen Direct Line-Schlüssel zu Ihrer Instanz Virtual Agent Bot Interconnect hinzuan.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, Microsoft Power Virtual Agents-Themen mit Bot Interconnectzu integrieren:

- Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent Bot Interconnect pro Power Virtual Agents-Thema.

  Bei NLU-Themen hat jedes Thema Virtual Agent denselben Namen wie ein einzelnes Power Virtual Agents-Thema. Beispiel: Wenn Sie zwei Power Virtual Agents-Themen mit **dem Namen „Drink bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, erstellen Sie zwei Virtual Agent -Themen mit **dem Namen „Drink bestellen** “ und **„Ticket buchen“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei LLM-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema denselben Namen und dieselbe Beschreibung wie das entsprechende Power Virtual Agents-Thema.

- Ordnen Sie mehrere Power Virtual Agents-Themen einem einzelnen Virtual Agent Bot Interconnect -Thema zu. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent für Ihre Power Virtual Agents-Themen, und benennen Sie es entsprechend. Zum Beispiel **PVA-Bestellprobleme**. In diesem Szenario werden die Power Virtual Agents-Themen dem Thema entweder als Stichwörter oder als Äußerungen zugeordnet, abhängig von Ihrer Methode der Themenerkennung. Wenn Sie also zwei Power Virtual Agents-Themen mit den Namen „ **drink bestellen** “ und **„ticket buchen**“ haben, fügen Sie dem Thema beide Sätze als Stichwörter hinzu, oder Sie fügen sie der entsprechenden Absicht des Themas als Äußerungen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema für Ihre Power Virtual Agents-Themen.
   Fügen Sie im Falle von NLU-Themen die Namen der Power Virtual Agents-Themen entweder als Stichwörter oder als Äußerungen in die entsprechende Absicht ServiceNow Virtual Agent ein. Bei LLM-Themen müssen der Themenname und die Beschreibung des Bot Interconnect -Themas mit dem Themennamen und der Beschreibung des Power Virtual Agents-Themas übereinstimmen.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten des Themenblock-Dienstprogramms auf die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie den Themenblock **Bot Interconnect**für NLU-Themen und den Themenblock **Bot Interconnect - LLM** für LLM-Themen aus.
Aktionsname	Geben Sie ein: `sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler`
Aktionstyp	Geben Sie den Subflow ein.

Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)	Führen Sie diese Schritte aus:
	a. Klicken Sie auf das Skriptsymbol (</>).
	b. Fügen Sie im Fenster „Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)“ diesen Code hinzu:
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Ihre Konfiguration. Sie können die im sekundären Bot verfügbaren Themen aus Kanälen ausführen, in denen Bot Interconnect bereitgestellt wird.

Hinweis:
Konversationen bleiben in Power Virtual Agents immer geöffnet.

ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectverwenden

MitVirtual Agent Bot Interconnect können Sie ServiceNow® Virtual Agent als primären Bot mit einem sekundären Bot von ServiceNow Virtual Agent verwenden.

Voraussetzungen

Um ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu konfigurieren, benötigen Sie das folgende Setup:

- Zwei Washington DC ServiceNow Instanzen.
- In der primären Instanz: Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- In der sekundären Instanz:
  - Virtual Agent API v3.8.x oder höher
  - Virtual Agent Die API in der sekundären Instanz muss sich im synchronen Modus oder asynchronen Modus befinden.

Verwenden Sie ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot im synchronen oder asynchronen Modus

Verwenden Sie ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot im synchronen oder asynchronen Modus mit Bot Interconnect.

Sie können ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot im synchronen oder asynchronen Modus verwenden. Siehe Aktivieren Sie den synchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent . oder Aktivieren Sie den asynchronen Modus für die sekundäre Instanz ServiceNow Virtual Agent ..

Aktivieren Sie den synchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent .

Aktivieren Sie den synchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent, um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der sekundären Instanz zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_channel.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Synchron**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den asynchronen Modus für die sekundäre Instanz ServiceNow Virtual Agent .

Aktivieren Sie den asynchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent, um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der sekundären Bot-Instanz zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**.
2. Wählen Sie den VA-Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Geben Sie im Feld Endpunkt die ausgehende Endpunkt-URL der primären Instanz ServiceNow® an, an die die Antworten Virtual Agent gesendet werden. http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
4. Legen Sie auf der Registerkarte Authentifizierung das Feld Authentifizierungstyp auf Basis oder OAuth 2.0 fest.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Basic Authentication-Profils und eines OAuth 2.0-Profils finden Sie unter REST-Nachrichten mit Basic Authentication konfigurieren und REST-Nachrichten mit OAuth konfigurieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „HTTP-Methoden“ die Methode postMessage aus, und geben Sie die Endpunkt-URL an. http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect

Um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, konfigurieren Sie die Verbindungs- und Anmeldeinformationen -Datensätze in der Bot Interconnect -Instanz (primär).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz **Bot Interconnect VA API-Integration**, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. SNow Sekundärer Bot.
Anmeldeinformationen	Lassen Sie dieses Feld vorerst leer.
Verbindungsalias	Verwenden Sie den Standardwert.
Verbindungs-URL	Geben Sie die URL für die API Virtual Agent in Ihrer sekundären Instanz ein. Geben Sie beispielsweise https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integrationein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

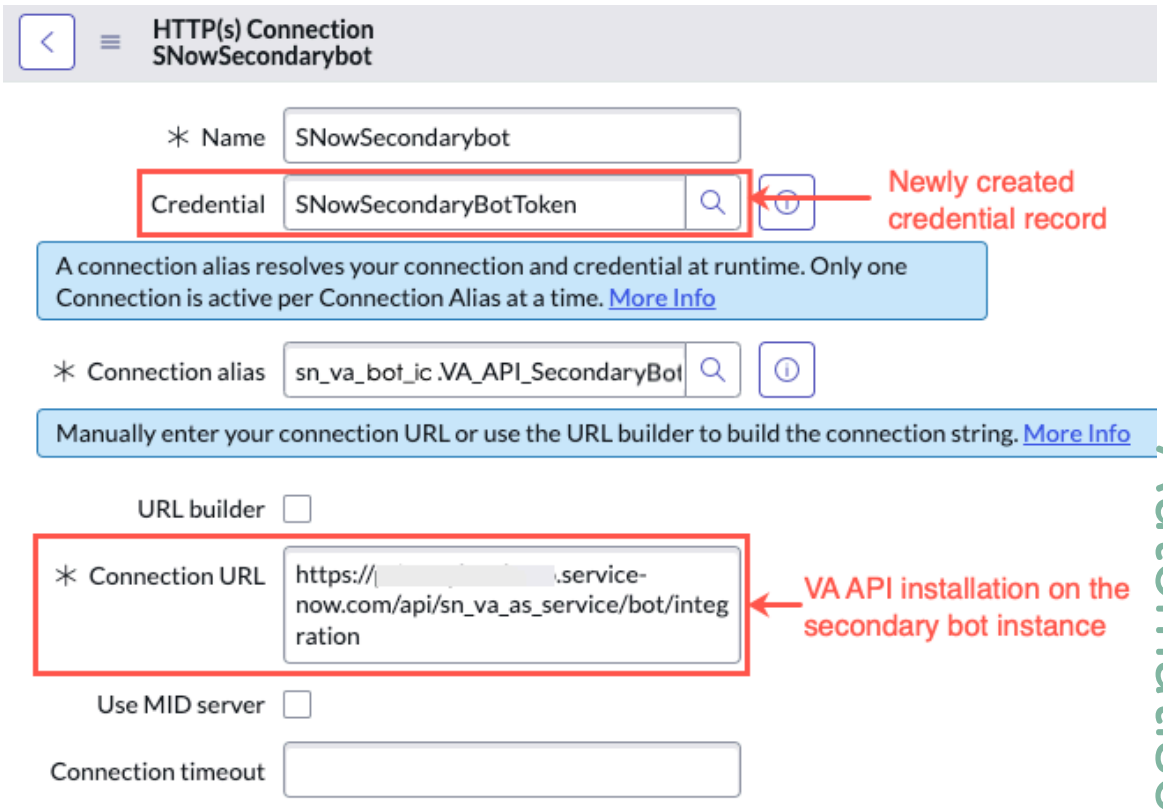
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Berechtigungen**.
7. Klicken Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen“ auf **Neu**.
8. Klicken Sie entweder auf Anmeldeinformationen für **Bot Interconnect-Hash-Token** oder auf **Anmeldeinformationen für statische Bot Interconnect** -Token.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Anmeldeinformationen ein. Beispiel: `SNowSecondaryBotToken`.
Statisches Token	
Header	Geben Sie `Token ein`.
Statisches Token	Geben Sie ein Passwort ein.
Hash-Token	
Header	Geben Sie `x-b2b-signature ein`.
Algorithmus	Wählen **Sie HmacSHA1 aus**.
Hash-Geheimnis	Geben Sie das Hash-Geheimnis ein.
Autorisierungsalgorithmus	Wählen Sie den zu verwendenden Algorithmus aus. Beispiel: **Sekundäre Bot-Hash-Token-Authentifizierung**.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
12. Klicken Sie auf den Datensatz **Bot Interconnect VA API-Integration**, um ihn zu öffnen.
13. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den neuen Verbindungsdatensatz, den Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
14. Geben Sie im Feld **Anmeldeinformationen** den Namen des Datensatzes ein, der das statische Token oder Hash-Token enthält.
    Beispiel: `SNowSecondaryBotToken`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz in der ServiceNow Bot Interconnect-Instanz



15. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect (primäre Instanz), um das Hochladen von Anhängen im sekundären Bot zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz **Bot Interconnect VA API** -Anhang, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. SNowSecondaryBotAttachment.
Anmeldeinformationen	Lassen Sie dieses Feld vorerst leer.
Verbindungsalias	Verwenden Sie den Standardwert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	Geben Sie die URL Ihrer sekundären Instanz ein. Geben Sie beispielsweise https://secondary-instance-name.service-now.com/ein.

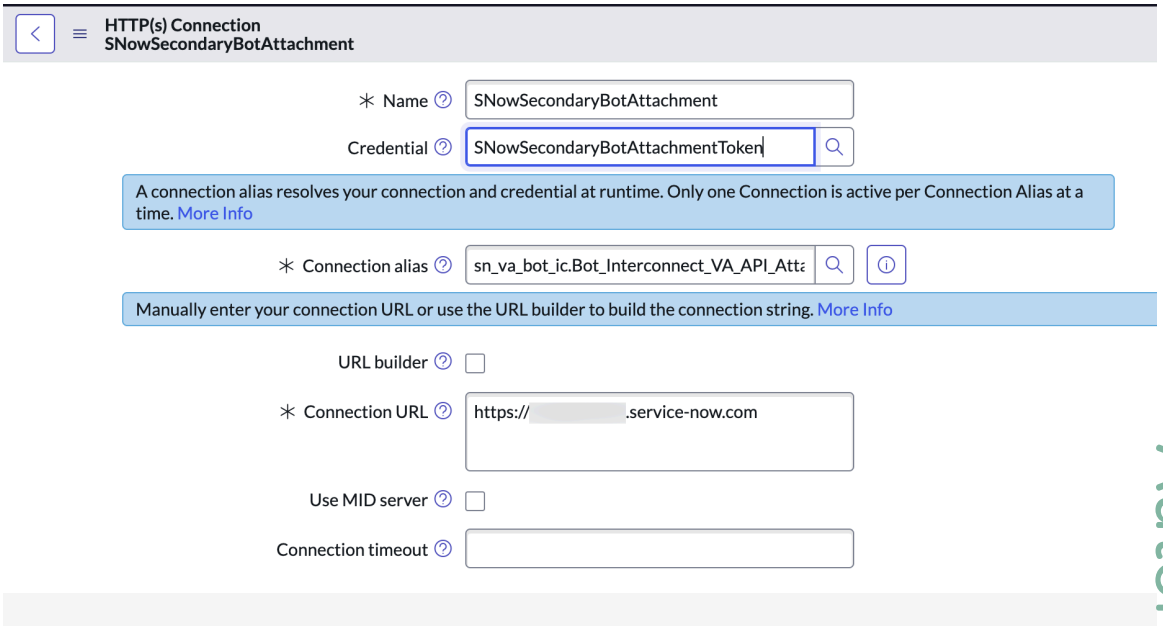
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Berechtigungen**.
7. Klicken Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen“ auf **Neu**.
8. Klicken Sie entweder auf **Anmeldeinformationen** für Standardauthentifizierung oder auf **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Anmeldeinformationen ein. Beispiel: SNowSecondaryBotAttachmentToken.
Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung	
Benutzername	Geben Sie den Benutzernamen ein, den Sie als Anmeldeinformationen für die Basic Authentication senden möchten..
Passwort	Geben Sie das Passwort ein, das Sie als Anmeldeinformationen für die Basic Authentication senden möchten.
OAuth 2.0-Anmeldeinformationen	
OAuth-Einheitenprofil	Im Feld OAuth-Profil wählen Sie das OAuth 2.0-Profil aus, das die Anmeldeinformationen enthält, die Sie senden möchten.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
12. Klicken Sie auf den Datensatz **Bot Interconnect VA API** -Anhang, um ihn zu öffnen.
13. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den neuen Verbindungsdatensatz, den Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
14. Geben Sie im Feld **Anmeldeinformationen** den Namen des Datensatzes ein, der das statische Token oder Hash-Token enthält.
    Beispiel: SNowSecondaryBotAttachmentToken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz in der ServiceNow Bot Interconnect-Instanz



15. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie ein Authentifizierungstoken in der sekundären Instanz ServiceNow .

Um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, erstellen Sie ein Authentifizierungstoken in der sekundären Instanz.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass der Typ der Authentifizierung (Statisch oder Hash) und das Token oder Hash-Geheimnis in der sekundären Instanz mit dem Typ und dem Token oder Hash-Geheimnis in der Instanz Bot Interconnect identisch sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, und geben Sie dann `token_verification.list` in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Tokenverifizierungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tokenverifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für das Authentifizierungstoken, z. B. `SNSecondaryBotToken`.
Token	Das statische Token oder Hash-Geheimnis, das Sie in der Instanz Bot Interconnect (primär) angegeben haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Navigieren zu **Alle**, und geben Sie dann `message_auth.list` in den Filter ein.
6. Klicken Sie auf der Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. `SNtoSNAuthtoken`.
Anbieter	Name des Providers, z. B. `ServiceNowProvider`.
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Der Name des Authentifizierungstokens, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: `SNSecondaryBotToken`.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Der Name des Authentifizierungstokens, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: `SNSecondaryBotToken`.
Ausgehender Servicetoken	Der Name des Authentifizierungstokens, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: `SNSecondaryBotToken`.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_provider_application.list` in den Filter ein.
10. Öffnen Sie den Datensatz VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung.
11. **Wählen** Sie im Feld Nachrichtenauthentifizierung den Namen des von Ihnen erstellten Nachrichtenauthentifizierungsdatensatzes aus.
    Wählen Sie beispielsweise **SNtoSNAuthtoken aus**.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Shell-Thema, um Virtual Agent sekundäre Themen aufzurufen

Um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie mindestens ein Shell-Thema in Bot Interconnecterstellen.

Vorbereitungen

Erstellen und veröffentlichen Sie Themen in der sekundären Instanz von ServiceNow Virtual Agent.

Aktivieren Sie den synchronen oder asynchronen Modus für die sekundäre Instanz ServiceNow Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, sekundäre Virtual Agent -Themen mit Bot Interconnectzu integrieren:

- Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema pro sekundärem Virtual Agent -Thema.

  Bei NLU-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema denselben Namen wie das entsprechende sekundäre Virtual Agent -Thema. Wenn Sie beispielsweise zwei sekundäre Virtual Agent Themen mit **dem Namen „Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, erstellen Sie zwei Virtual Agent Bot Interconnect -Themen mit **dem Namen „Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei LLM-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema denselben Namen und dieselbe Beschreibung wie das entsprechende sekundäre Virtual Agent -Thema.

- Ordnen Sie einem einzelnen Virtual Agent Bot Interconnect -Thema mehrere sekundäre Virtual Agent -Themen zu. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent Bot Interconnect, und benennen Sie es entsprechend. Zum Beispiel **SVA-Bestellprobleme**. In diesem Szenario werden die sekundären Virtual Agent -Themen dem Bot Interconnect -Shell-Thema je nach Methode der Themenerkennung entweder als Stichwörter oder als Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei sekundäre Virtual Agent -Themen mit den Namen „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, fügen Sie beide Ausdrücke dem Thema Bot Interconnect als Stichwörter hinzu, oder Sie fügen sie als Äußerungen der entsprechenden Absicht des Themas Bot Interconnect hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema in Ihrer primären Instanz von Virtual Agent.
   Fügen Sie im Falle von NLU-Themen die sekundären Virtual Agent -Themennamen entweder als Stichwörter oder als Äußerungen in die entsprechende Bot Interconnect -Absicht ein. Bei LLM-Themen müssen der Themenname und die Beschreibung des Bot Interconnect -Themas mit dem Themennamen und der Beschreibung des sekundären Virtual Agent -Themas übereinstimmen.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten des Themenblock-Dienstprogramms auf die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie den Themenblock **Bot Interconnect**für NLU-Themen und den Themenblock **Bot Interconnect - LLM** für LLM-Themen aus.
Aktionsname	○ Wenn der sekundäre Bot im synchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handlerein ○ Wenn der sekundäre Bot im asynchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handlerein
Aktionstyp	Geben Sie den Subflow ein.
Asynchroner Antwort-Umwandler	Wenn der sekundäre Bot im asynchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handlerein

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Aktivieren Sie die Verbindung mit Servicemitarbeitern in der primären Instanz

Aktivieren Sie die Verbindung mit Servicemitarbeitern in der primären Instanz, um eine Interaktion an einen Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiterzuleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.external.agent.chat.enabled` aktivieren. Sie ist standardmäßig nicht aktiviert.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

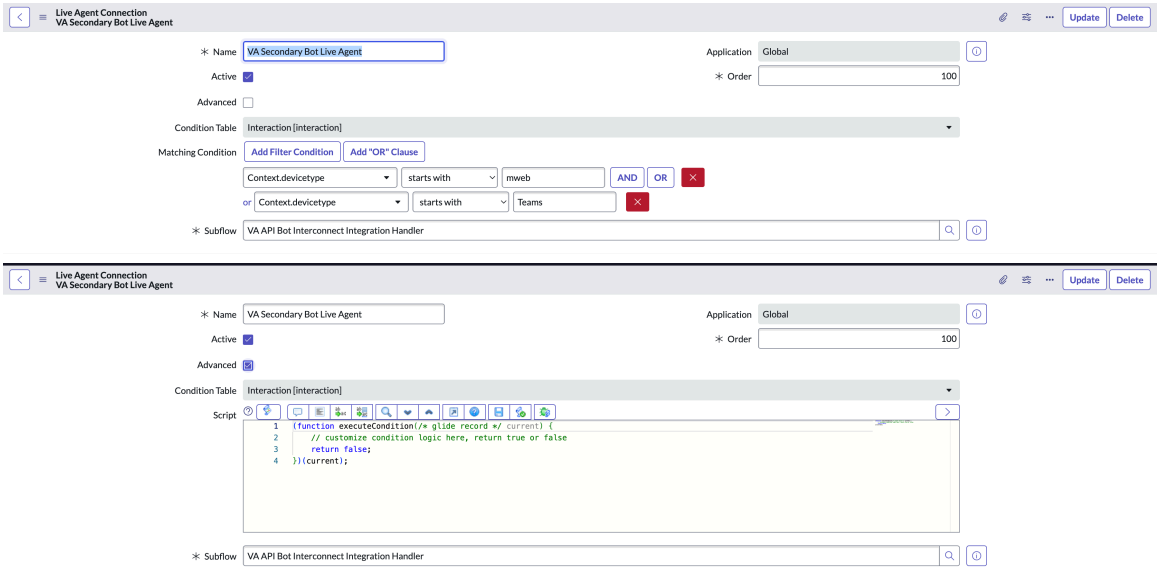
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Verbindungen mit Servicemitarbeiter**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Verbindung herzustellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „Servicemitarbeiter-Verbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren der Verbindung
Bestellung	Wenn mehrere übereinstimmende Servicemitarbeiter-Verbindungen vorhanden sind, bestimmt der in dieses Feld eingegebene Wert die Reihenfolge, in der die übereinstimmenden Verbindungen dem Benutzer angezeigt werden.
Erweitert	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Feld **Skript** geöffnet. Sie können Bedingungen mithilfe von JavaScript im Skript-Editor angeben.
Bedingungstabelle	Tabelle, die für die Auswahl der Übereinstimmungsbedingung verwendet wird. **Die Interaktionstabelle** ist standardmäßig ausgewählt.
Übereinstimmungsbedingung	Bedingungen zum Weiterleiten der Interaktion an diese Servicemitarbeiter-Verbindung. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen. Die in der Bedingung verwendeten Felder stammen aus der Interaktionstabelle.
Skript	JavaScript-Skript, das die Bedingungen für die Interaktion angibt, die an diese Servicemitarbeiter-Verbindung weitergeleitet werden soll. Die Bedingung im Skript-Editor muss als „wahr“ ausgewertet werden. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn Sie das Kontrollkästchen **Erweitert** aktivieren.
Unterablauf	Subflow wandelt die Anforderung in das Anforderungsformat der sekundären Instanz um und leitet die Anforderung an die sekundäre Instanz weiter. Wählen Sie **VA API Bot Interconnect Integration Handler aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Debuggen Sie Virtual Agent Bot Interconnect mit einem sekundären Bot von ServiceNow Virtual Agent .

Debuggen Sie Flow Designer-Ausführungen Ihrer Virtual Agent Bot Interconnect und Virtual Agent sekundären Bot-Integration.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die folgenden Systemeigenschaften:

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = wahr
- *glide.outbound_http_log.override* = wahr
- *glide.outbound_http_log.override.level* = alle

Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Ändern Sie in der Instanz Bot Interconnect das in Virtual Agenterstellte Shell-Thema:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.

   b. Öffnen Sie das Shell-Thema, das Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.

   c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Flow** den Bot Interconnect-Themenblock aus.

   d. Klicken Sie im Feld **Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)** auf das Skriptsymbol (</>), und fügen Sie den folgenden Code hinzu:

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Klicken Sie auf „Speichern“.

f. Speichern Sie das Thema.

2. Aktivieren Sie das Debuggen des Ausführungskontexts in Flow Designer.

a. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer** > **Flowverwaltung** > **Einstellungen**.

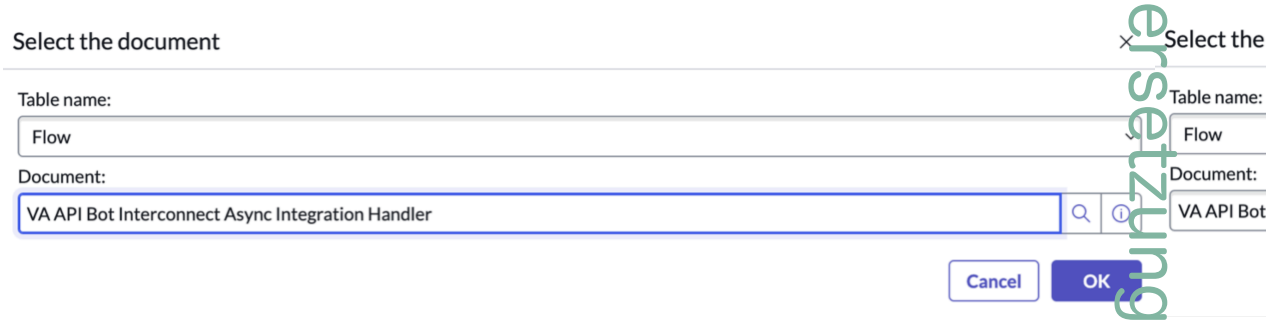
b. Klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ auf **Neu**.

c. Klicken Sie im Feld **Flow/Subflow/Aktion** auf das Suchsymbol ( ).

d. Füllen Sie im Formular „Dokument auswählen“ die Felder aus.
Fügen Sie die folgenden Flow Designer-Dokumenteinstellungen hinzu, wenn sich Ihr sekundärer Bot im synchronen Modus befindet.



Fügen Sie die folgenden Flow Designer-Dokumenteinstellungen hinzu, wenn sich Ihr sekundärer Bot im asynchronen Modus befindet.



e. Klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Reporting** die Option **Developer Trace**aus.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Sie können zusätzliche Protokolle und Flow Designer Ausführungen zu Debugging-Zwecken anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent

Die ServiceNow -Plattform bietet mehrere Methoden für die Unterstützung Ihrer internationalen Virtual Agent -Benutzer, unabhängig von Sprache und Gebietsschema. Lokalisieren Sie Ihre Konversationen auf professionelle Weise, verwenden Sie dynamische maschinelle Übersetzung oder eine Kombination aus beidem.

Direkte und dynamische Sprachunterstützung

Wenn Ihre Chatzielgruppe unterschiedlich ist, möchten Sie sie nach Möglichkeit in ihrer eigenen Sprache unterstützen. Eine Möglichkeit besteht darin, alles mithilfe von Sprachexperten zu lokalisieren, die Ihre Themen in die gewünschten Sprachen übersetzen können. Diese Option liefert zwar die besten Benutzerergebnisse, ist jedoch häufig die teuerste. Eine weitere verfügbare Option ist die Spracherkennung in Kombination mit dynamischer maschineller Übersetzung. Anstatt übersetzte Themen und Modelle zu verwenden, wird bei der dynamischen Übersetzung eine Verbindung zu einer maschinellen Übersetzung einer Drittpartei hergestellt. Während der Konversation werden Äußerungen und Antworten des Benutzers in die primäre Sprache der Instanz übersetzt, und alle Ergebnisse werden für die Sitzung in die Sprache des Benutzers zurückübersetzt. Für alle Optionen gibt es Vor- und Nachteile, wie in der folgenden Liste beschrieben. Bevor Sie maschinelle Übersetzungen aktivieren, sollten Sie Kosten und Nutzen sorgfältig abwägen und die richtigen Erwartungen für Ihre Bereitstellungsziele festlegen.

Direkter Sprachsupport (professionelle Lokalisierung)

Bei einer direkten Sprachstrategie werden von einem Sprachexperten Entitäten, Absichten, Zeichenfolgen, Stichwörter und Vokabulare konfiguriert, die dann verwendet werden, um Benutzeräußerungen mit konfigurierten Inhalten abzugleichen. Da ein Experte Übersetzungen bereitstellt, die direkt mit dem Inhalt der Konversation übereinstimmen, ist die Genauigkeit des übersetzten Inhalts hoch. Zusätzlich zu den Übersetzungen selbst können Experten die NLU-Vokabularfunktion verwenden, um Wörter und Ausdrücke weiter zu definieren, die von Ihren Benutzern gefunden werden können. Beispielsweise kann ein Benutzer ein Akronym wie MSeingeben, das Sie als Vokabularelement Microsoftdefinieren können.

Professionelle Übersetzungen werden direkt in Virtual Agent-Designerimplementiert. Details finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Verwenden von Übersetzungen von professionellen Sprachexperten und entsprechenden ServiceNow -Sprach-Plugins

Vorteile	Einschränkungen
• Genauere Übersetzungen • Für unterstützte Sprachen sind NLU-Absichten und -Entitäten lokalisiert	• Erfordert mehr Ressourcen zum Erstellen und Warten • Längere Abschlusszeit • Höhere Implementierungskosten • 5 Sprachen unterstützen NLU-Absichten und -Entitäten • 12 Sprachen unterstützen nur NLU-Absichten • Eine erhöhte Abdeckung ist normalerweise nicht skalierbar • Nicht leicht erweiterbar

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Übersetzungen von professionellen Sprachexperten und entsprechenden ServiceNow -Sprach-Plugins (Fortsetzung)

Vorteile	Einschränkungen
	Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für NLU -Services.

Dynamische Spracherkennung und maschinelle Übersetzung

Die dynamische maschinelle Übersetzung basiert auf dem Übersetzungsservice, um alle Inhalte in Echtzeit zu übersetzen. Die Genauigkeit der Übersetzungen hängt vom Übersetzungsservice ab. Obwohl Übersetzungsservices in der Regel Algorithmen nutzen, um Wörter basierend auf dem Kontext der Konversation oder des Satzes zu übersetzen, kann es vorkommen, dass der Kontext für den Algorithmus minimal ist. Die Genauigkeit kann in dieser Situation verringert werden. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Übersetzungsdienstanbieter nach der Möglichkeit, Wörter von der Übersetzung auszuschließen oder Vokabular bestimmten Synonymen zuzuordnen.

Verwenden der dynamischen Übersetzung mit den unterstützten Sprach-Plugins ServiceNow .

Vorteile	Einschränkungen
• Niedrigere Implementierungskosten • Kürzere Abschlusszeit • Weniger menschliche Wartung • ServiceNow bietet 22 Sprach-Plugins mit grundlegenden Übersetzungen	• Eingeschränkte Skalierbarkeit • Begrenzte Erweiterbarkeit • 5 Sprachen unterstützen NLU-Absichten und -Entitäten • 12 Sprachen unterstützen nur NLU-Absichten Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für NLU -Services.

Dynamische maschinelle Übersetzung für Sprachen, die auf der ServiceNow -Plattform nicht unterstützt werden, bietet Abdeckung, aber die Qualität der Benutzer-Experience kann geringer sein.

Verwenden der dynamischen Übersetzung für nicht unterstützte Sprachen

Vorteile	Einschränkungen
• Niedrigere Implementierungskosten • Kürzere Abschlusszeit • Weniger menschliche Wartung • Unterstützung für viele Sprachen	• Die Benutzer-Experience kann variieren • Potenzielle Fehlübersetzungen können die Anwenderergebnisse beeinträchtigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der dynamischen Übersetzung für nicht unterstützte Sprachen (Fortsetzung)

Vorteile	Einschränkungen
• Hochgradig skalierbar • Sehr erweiterbar	

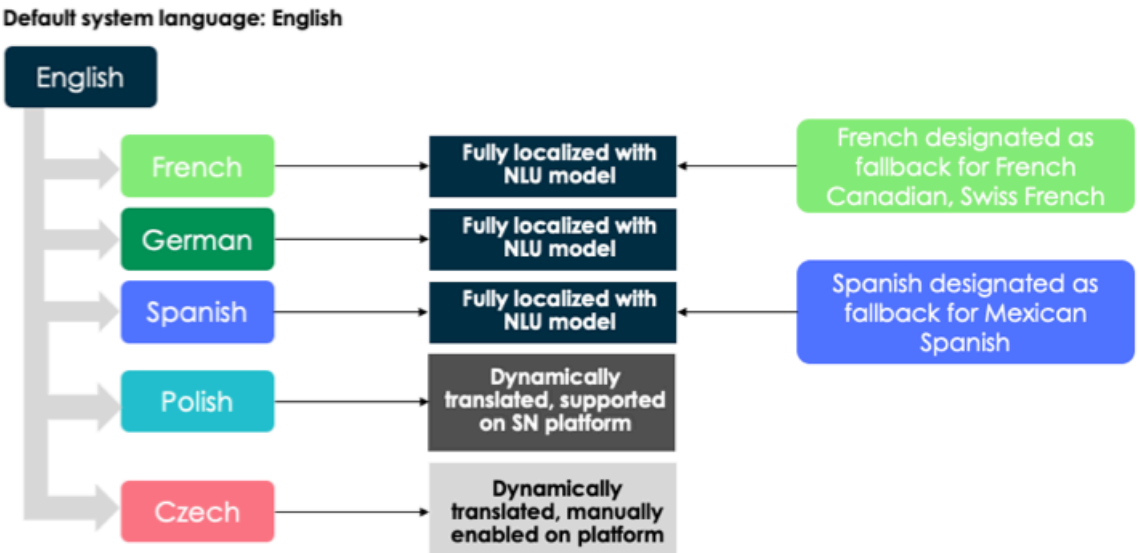
Mehrsprachige Bereitstellungsstrategien

Abhängig von den Anforderungen Ihrer Benutzerbasis möchten Sie möglicherweise eine Mischung von Lösungen, um sowohl die Benutzer-Experience als auch den Zugriff zu maximieren. Beispielsweise können Sie Sprachen mit Priorität lokalisieren und andere Sprachen dynamisch übersetzen. Wenn beispielsweise 95 % Ihrer Benutzer sechs Sprachen sprechen, können Sie einen Sprachexperten beauftragen, Ihre Themen in diese sechs Sprachen zu übersetzen. Sie können dann Dynamische Übersetzung für die verbleibenden fünf Prozent verwenden.

Sie können auch die Unterstützung von Gebietsschemata aktivieren, indem Sie übersetzte Sprachen als Fallback-Sprachen festlegen. Sie können beispielsweise mexikanisch-spanische Benutzer unterstützen, indem Sie Spanisch als Fallback-Sprache für dieses Gebietsschema festlegen.

Im folgenden Beispiel werden Französisch, Deutsch und Spanisch einschließlich der NLU-Modelle, -Absichten und -Entitäten fachgerecht lokalisiert. Dieser lokalisierte Inhalt bietet die beste Benutzer-Experience. Polnisch wird als Sprache auf der Plattform ServiceNow unterstützt. Wenn das Plugin installiert und aktiviert ist, enthält es einige übersetzte Inhalte. In diesem imaginären Szenario wurde die Geschäftsentscheidung getroffen, Inhalte in Polnisch dynamisch zu übersetzen, da sie einen geringeren Prozentsatz der Benutzer ausmachen. Die Qualität dieser Experience kann variieren, da NLU-Modelle nicht lokalisiert sind. Stattdessen werden Äußerungen dynamisch ins Englische übersetzt, und die NLU-Themenerkennung wird über das englische Modell ausgeführt. Da Tschechisch derzeit keine unterstützte Sprache auf der Plattform ServiceNow ist, ist dynamische maschinelle Übersetzung die einzige Option. Administratoren können Tschechisch als Sprache hinzufügen und Dynamische Übersetzung für die Sprache in Virtual Agentaktivieren.

Beispiel für eine Sprachunterstützungsstrategie



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungseinblicke

Sie können dynamische Übersetzungs- und Lokalisierungseinblicke auf der Seite Virtual Agent-Designer anzeigen. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und klicken Sie dann auf **Lokalisierungseinblicke**.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ .

Verwenden von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent

Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent, um die Chat-Experience für verschiedene Benutzer zu verbessern. Sie können Fallback-Sprachen für Gebietsschemata festlegen oder Sprachen dynamisch übersetzen, die nicht fachgerecht lokalisiert sind oder in der NLU-Themenerkennung nicht unterstützt werden.

Chat-Benutzer fühlen sich wohler bei Konversationen in ihrer bevorzugten Sprache. Beispiel: Virtual Agent begrüßt Benutzer in der bevorzugten Sprache, die in ihrem Benutzerprofil angegeben ist. Wenn ein Benutzer jedoch eine Äußerung in einer anderen Sprache eingibt, kann Virtual Agent die Änderung erkennen und anbieten, die Konversation stattdessen in dieser Sprache fortzusetzen. In vielen Fällen haben Benutzer jedoch keine Kontrolle über die Sitzungssprache, insbesondere wenn sie Gastbenutzer sind. Aus diesem Grund können Spracherkennung und dynamische maschinelle Übersetzung die Chat-Experience verbessern, insbesondere wenn Sie Konversationen führen, die in einigen Sprachen nicht lokalisiert wurden. Beispielsweise kann Ihre Organisation routinemäßig ins Spanische und Französische lokalisieren, aber Sie möchten möglicherweise auch Niederländisch und Dänisch unterstützen. Sie können Dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz von ServiceNow® für diese Sprachen aktivieren.

Sie können die Spracherkennung auch verwenden, um benutzerdefinierte oder gebietsschemaspezifische Sprachcodes zu unterstützen. Zum Beispiel unterstützt die NLU-Themenerkennung kein mexikanisch-spanisches (es-mx), aber es unterstützt Spanisch (es). Sie können Spanisch als Fallback-Sprache für mexikanisch-spanisches Spanisch festlegen, um sicherzustellen, dass diese Benutzer eine gute Kunden-Experience haben.

Wenn eine Sprache in Dynamische Übersetzungaktiviert ist, ignoriert Virtual Agent alle Plattformübersetzungen und verwendet stattdessen den konfigurierten Service für maschinelle Übersetzung. Wenn einige Konversationen von Experten übersetzt wurden, sollten Sie die dynamische Übersetzung für diese Sprachen deaktivieren. Expertenübersetzungen Ihrer NLU-Modelle, Stichwörter und Themen sind möglicherweise genauer und von höherer Qualität als maschinelle Übersetzungen. Weitere Informationen zum Lokalisieren von Virtual Agent -Konversationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Sie können Dynamische Übersetzung auch während des Lokalisierungsprozesses verwenden. Wenn Sie Konversationen mit professionellen Sprachexperten lokalisieren, können Sie Dynamische Übersetzung aktivieren, während einige Themen und Zeichenfolgen nicht übersetzt werden. Wenn Ihre Bereitstellung in dieser Sprache abgeschlossen ist, können Sie Dynamische Übersetzungdeaktivieren, da professionelle Übersetzungen wahrscheinlich genauer sind.

Virtual Agent-Akademie: Sprachen in Virtual Agent dynamisch übersetzen Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Demonstration der Verwendung von Virtual Agent mit dynamischer Übersetzung zu sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die Spracherkennung unabhängig von Dynamische Übersetzungverwenden.

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung -Prozess in Virtual Agent

Wenn Sie die Spracherkennung und Dynamische Übersetzung für Virtual Agent für andere Sprachen aktivieren, erhalten verschiedene Benutzer Zugriff auf Ihre Chat-Umgebung Virtual Agent.

Die Standardsystemsprache in Ihrer Instanz entspricht der Standardsprache in Virtual Agent. Es ist auch die primäre Sprache in Ihrem NLU-Modell, wenn NLU aktiviert ist. Wenn ein Benutzer eine Äußerung eingibt, die nicht als Systemsprache erkannt wird, hängen die Ergebnisse von Ihrer Konfiguration für diese Sprache ab.

Spracherkennung und Prozess Dynamische Übersetzung .

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung sind nicht konfiguriert	Bei nicht lokalisierten Konversationen wird die Standardsystemsprache für Themen und die Themenerkennung verwendet.
Spracherkennung ist aktiviert, aber nicht Dynamische Übersetzung	Wenn es sich bei der erkannten Sprache um ein Gebietsschema oder einen anderen Sprachcode handelt, der mit einer Fallback-Sprache konfiguriert wurde, fragt Virtual Agent den Benutzer, ob er die Konversation in die Fallback-Sprache wechseln möchte. Beispiel: Wenn die erkannte Sprache mexikanisch-spanisch (mx-es) ist und Spanisch (es) als Fallback-Sprache festgelegt wurde, fragt [Virtual Agent : Möchten Sie die Konversation auf Spanisch wechseln? (Ja/Nein) Wenn der Benutzer **Ja**auswählt, wird die Fallback-Sprache für die Themenerkennung und Themenanzeige verwendet. Dies wird fortgesetzt, bis die Konversation endet. Wenn der Benutzer **Nein**auswählt, wird er von Virtual Agent während der Konversation nicht erneut aufgefordert.
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung sind aktiviert	Wenn die erkannte Sprache für die dynamische Übersetzung in Virtual Agent Chat-Einstellungen aktiviert ist, fragt Virtual Agent den Benutzer, ob er die Konversation in seine bevorzugte Sprache wechseln möchte. Beispiel: Möchten Sie die Konversation auf Dänisch umstellen? (Ja/Nein) Wenn der Benutzer **Ja**auswählt, wird die Äußerung in die Standardsprache in Virtual Agentübersetzt. Dieser Prozess verwendet die Software für maschinelle Übersetzung, die in Dynamische Übersetzungkonfiguriert wurde. Die Themenerkennung (Schlüsselwort oder NLU) erfolgt in der Standardsprache. Alle Themenübereinstimmungen werden dynamisch in die Konversationssprache des Benutzers übersetzt und angezeigt. Virtual Agent wird in dieser Sprache fortgesetzt, einschließlich der Erwartung, dass der Anwender seine Äußerungen weiterhin in dieser Sprache eingibt. Sobald die Konversation beendet ist, verwendet Virtual Agent in der nächsten Sitzung die Standardsprache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spracherkennung und Prozess Dynamische Übersetzung . (Fortsetzung)

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent
	Wenn der Benutzer **Nein**auswählt, wird er von Virtual Agent während der Konversation nicht erneut aufgefordert.

Virtual Agent erkennt eine Äußerung in einer anderen Sprache



Die Spracherkennung und die dynamische maschinelle Übersetzung funktionieren nach den folgenden Prinzipien:

- Die Spracherkennung erfolgt nur einmal pro Konversation.

  Wenn ein Benutzer mitten in einer Konversation versucht, die Sprache zu ändern, gibt Virtual Agent die Meldung Ich habe nicht verstanden zurück.

- Wenn die Konversation geschlossen wird, wird die primäre Sprache in der nächsten Sitzung wiederhergestellt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Benutzers mit der primären Sprache identisch ist, wird der Benutzer nicht aufgefordert, die Sprache zu wechseln.
- Wenn für die erkannte Sprache eines Benutzers keine Fallback-Sprache angegeben ist und keine dynamische Übersetzung dafür aktiviert ist, wird die Konversation in der primären Sprache fortgesetzt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Benutzers in der Instanz nicht aktiviert ist, wird die Konversation in der primären Sprache fortgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

Hinweis:
KI-Suche Ergebnisse werden nicht übersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzung und Mitarbeiterchat

Wenn Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchataktiviert, für Virtual Agent jedoch deaktiviert ist, sieht der Servicemitarbeiter das, was der Benutzer sieht. Wenn der Benutzer die Konversation in einer anderen Sprache gestartet hat und bei Aufforderung wechselt, sieht der Servicemitarbeiter die Konversation in der ausgewählten Sprache des Benutzers. Dies kann sowohl für den Service Desk-Mitarbeiter als auch für den Kunden zu Verwirrung führen. Um dieses Problem zu beheben, sollten Sie Dynamische Übersetzung auch für Mitarbeiterchat aktivieren. Details finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren.

Unterstützte Sprachen

Um bessere Ergebnisse zu erzielen, installieren Sie die ServiceNow -Sprach-Plugins für jede Sprache, die dynamische Übersetzung verwendet. Eine detaillierte Liste der Sprach-Plugins finden Sie unter Sprachen aktivieren .

Sie können die dynamische Übersetzung für Sprachen aktivieren, die derzeit auf der Plattform ServiceNow nicht unterstützt werden. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für eine nicht unterstützte Sprache.

Unterstützte Kanäle

Dynamische Übersetzung für Virtual Agent wird derzeit in den folgenden Kanälen unterstützt:

- ServiceNow -Webclient
- Microsoft Teams
- Slack
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

Hinweis:
Das Thementestfenster Virtual Agent] kann Benutzeräußerungen von Microsoft Teams oder anderen Adaptern als sysparm_search_text identifizieren. Dynamische Übersetzung übersetzt diesen Inhalt ebenfalls.

Die folgenden Kanäle unterstützen Dynamische Übersetzung nicht für Virtual Agent:

- ServiceNow Mobiler Client
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agent

Um die dynamische maschinelle Übersetzung zu aktivieren, installieren Sie die Sprach-Plugins Dynamische ÜbersetzungServiceNow® und die Plugins []. Konfigurieren Sie dann Dynamische Übersetzung für Ihre Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevor Sie die dynamische maschinelle Übersetzung für eine Sprache aktivieren können, müssen Sie Dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz installieren und konfigurieren.

1. Installieren Sie als Administrator die folgenden Plugins:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
   - Dynamische Übersetzung für Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)

     Hinweis:
     Stellen Sie sicher, dass der Wert dieses Plugins auf **True**festgelegt ist. Ändern Sie die Einstellung bei Bedarf.

   - ServiceNow® Sprach-Plugins für jede Sprache, die Sie mit dynamischer Übersetzung bereitstellen möchten.

     Hinweis:
     Sprachen für Dynamische Übersetzung werden in der Tabelle sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent gespeichert.

     Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

2. Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ., wenn Sie die NLU-Themenerkennung verwenden.

   Hinweis:
   NLU -Erkennung und -Erkennungswerte werden in der Tabelle sys_cs_general_settings gespeichert. Ab Vancouver ist ServiceNow NLU der verfügbare NLU.

Die folgenden Übersetzungsdienstanbieter werden nach der Installation der Plugins vorkonfiguriert:

- Microsoft Azure
- Google Übersetzer
- IBM Watson

Andere Übersetzungsserviceanbieter konfigurieren

Sie können jeden anderen Übersetzungsserviceanbieter in der Anwendung Dynamische Übersetzung wie folgt konfigurieren:

1. Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter .
2. Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration in Dynamic Translation .
3. (Optional) Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung , um die Sprachcodes des Übersetzers den Sprachcodes ServiceNow® zuzuordnen.

Nächster Schritt

Konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung Anmeldeinformationen für die Serviceintegration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung Anmeldeinformationen für die Serviceintegration

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen und die Verbindung für Ihren Übersetzungsservice.

Vorbereitungen

Erfüllen der Voraussetzungen für die Verwendung der dynamischen Übersetzung in Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den Übersetzerservice-Alias.
   Ausführliche Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias
   - Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den IBMTranslation-Alias
   - Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für den GoogleTranslation-Alias
2. Erstellen Sie eine Verbindung für den Übersetzerservice-Alias.
   Ausführliche Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Erstellen Sie eine Verbindung für den MicrosoftTranslation-Alias
   - Erstellen Sie eine Verbindung für den IBMTranslation-Alias
   - Konfigurieren Sie die Verbindungsattribute für den GoogleTranslation-Alias

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Ihren bevorzugten Anbieter Dynamische Übersetzung, und kennzeichnen Sie ihn als Standardservice für Übersetzung und Spracherkennung.

Vorbereitungen

Erfüllen der Voraussetzungen für die Verwendung der dynamischen Übersetzung in Virtual Agent.

Konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung Anmeldeinformationen für die Serviceintegrationan.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie den Namen des Übersetzungsservice aus, um den Datensatz zu öffnen.
3. Aktivieren Sie im Formular „Übersetzerkonfiguration“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Einstellungen die Option **Als Standard für Übersetzung markieren aus**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte „Einstellungen“ die Option **Als Standard für Erkennung markieren aus**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Dynamische Übersetzung für Sprachen in Virtual Agentaktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzung für Sprachen in Virtual Agentaktivieren

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für eine oder mehrere Sprachen in den Chat-Einstellungen für Virtual Agent.

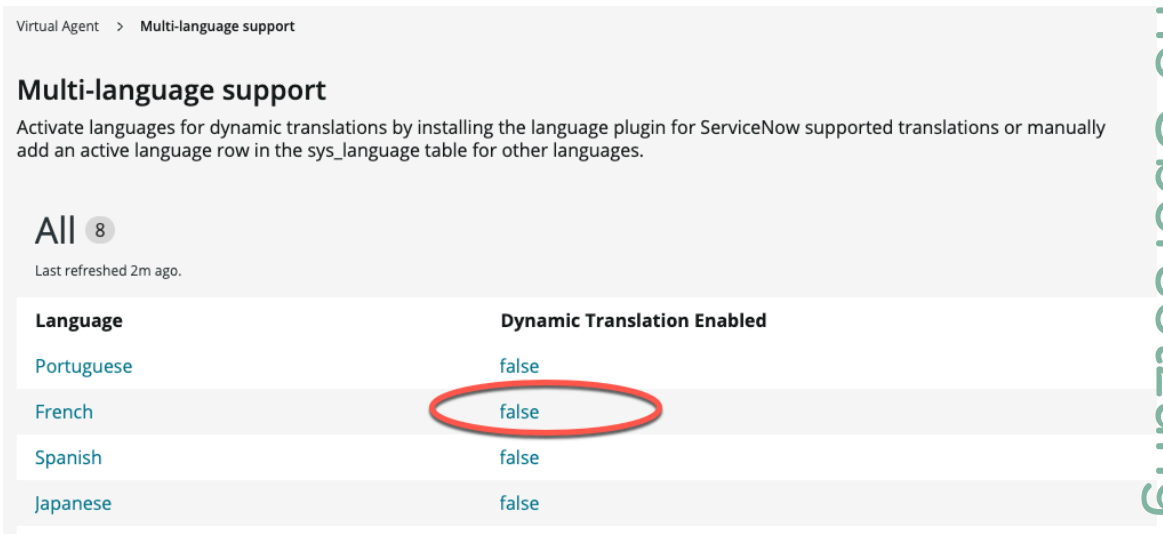
Vorbereitungen

Installieren und konfigurieren Sie die Plugins für Dynamische Übersetzung, wie in Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agentbeschrieben.

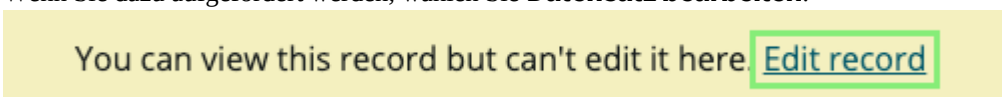
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Gehen Sie auf der Karte „Mehrsprachiger Support“ wie folgt vor:
   a. Verschieben Sie den Umschalter **Spracherkennung**, um sie zu aktivieren.
   b. Verschieben Sie den Umschalter **Dynamische Sprachübersetzung**, um sie zu aktivieren.
   c. Wählen Sie **Alle anzeigen aus**.
   Die Seite „Mehrsprachiger Support“ wird geöffnet. Alle Sprachen, die in der Instanz installiert sind, werden aufgelistet.
4. Wählen Sie in der Spalte **Dynamische Übersetzung** aktiviert für die Sprache, die Sie aktivieren möchten, **false** aus.



   a. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Datensatz bearbeiten**.



   b. Wählen Sie **Dynamische Übersetzung aktiviert aus**.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   d. Kehren Sie zur Seite „Mehrsprachiger Support“ zurück, und wiederholen Sie diese Schritte für jede andere Sprache, die Sie aktivieren möchten.

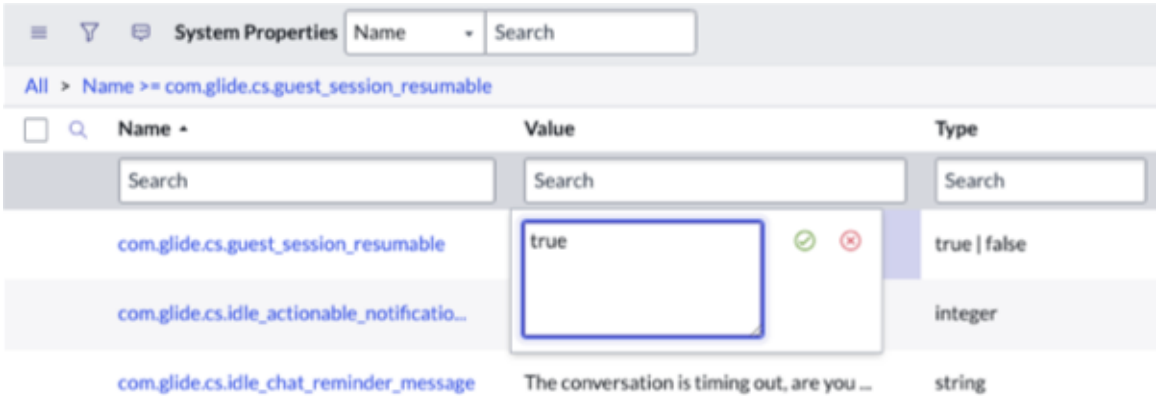
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Spracherkennung für Gastbenutzer.
   Wenn diese Systemeigenschaft auf **off**festgelegt ist, funktioniert Dynamische Übersetzung nicht für Gastbenutzer.

   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_properties.list` in den Filter ein.

   b. Suchen Sie im Feld **Name** nach `com.glide.cs.guest_session_resumable`.

   c. Ändern Sie in der Spalte **Wert** die Einstellung in `true`.



Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für eine nicht unterstützte Sprache

Die Plattform ServiceNow® unterstützt mehrere Sprachen, Sie können jedoch die dynamische maschinelle Übersetzung für zusätzliche Sprachen in Virtual Agentaktivieren.

Vorbereitungen

Installieren und konfigurieren Sie die Plugins für Dynamische Übersetzung, wie in Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agentbeschrieben.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Dynamische Übersetzung für jedes installierte Sprach-Plugin auf der Plattform ServiceNow® konfigurieren. Nach der Installation kann die Sprache in der Karte „Mehrsprachiger Support“ in Virtual Agent Chat-Einstellungen konfiguriert werden. Wenn Sie jedoch eine Sprache unterstützen möchten, die kein Plugin hat, können Sie sie der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] hinzufügen. Nach dem Hinzufügen können Sie die dynamische maschinelle Übersetzung für diese Sprache aktivieren.

Weitere Informationen zu Optionen für die Unterstützung mehrerer Sprachen und ihren Vor- und Nachteile finden Sie unter Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Lokalisierungen finden Sie unter Benutzerdefinierte Übersetzungen .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_language.list` in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Sprachen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name und Gebietsschema der Sprache, falls zutreffend. Beispiel: **Spanisch (Mexikanisch)**.
Aktiv	Checkbox, die angibt, dass die Sprache für die Instanz aktiviert ist.
ID	Der BCP 47 -Code für die Sprache. Beispiel: **es-MX**.
Textrichtung	Textrichtung für die Sprache. Optionen sind **Von links nach rechts** oder **Von rechts nach links**.
Fallback	Sprache, die verwendet werden soll, wenn keine Übersetzung verfügbar ist. Das Sprach-Plugin muss in der Instanz installiert und für NLU aktiviert sein, wenn Sie die NLU-Themenerkennung verwenden. Wenn die Sprache beispielsweise mexikanisch-spanisch ist, können Sie **Spanisch** als Fallback-Sprache angeben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Um die Benutzer-Experience zu verbessern, übersetzen Sie einige der Systemmeldungen Virtual Agent in die neue Sprache.

   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_ui_message.list` in den Filter ein.

   b. Übersetzen Sie die folgenden Schlüssel:

   - Möchten Sie die aktuelle Konversation wirklich beenden?
   - Klicken Sie hier, um eine neue Konversation zu beginnen.
   - Kontaktoptionen schließen
   - [Sprachname] (z. B. **Englisch** oder **Deutsch**)
   - Audio-Benachrichtigungen deaktivieren
   - Konversation beenden
   - Ich habe festgestellt, dass Sie {0} eingeben. Möchten Sie die Konversation in {0} fortsetzen?
   - Gerade jetzt
   - Nein
   - Derzeit sind keine Chat-Agents verfügbar.
   - Wählen Sie eine Option aus.
   - Geben Sie Ihre Anforderung ein.
   - Geben Sie Ihre Antwort hier ein.
   - Senden
   - Neue Konversation beginnen
   - Beginnen Sie mit der Eingabe, um die Liste der Themen unten zu filtern …

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Supportoptionen
- Ja

Hinweis:
Wenn Sie eine unterstützte Fallback-Sprache für die Sprache angeben, die Sie hinzufügen, müssen Sie Schlüssel in der Nachrichtentabelle nicht übersetzen. Wenn Sie beispielsweise mexikanisch-spanisches Spanisch als Sprache hinzufügen, können Sie Spanisch als Fallback-Sprache angeben. Das Plugin für Spanisch enthält bereits Übersetzungen dieser Nachrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersagen an.

6. Wenn die Sprachen hinzugefügt wurden, aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für sie in den Virtual Agent-Einstellungen.

Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersagen an

Bieten Sie Unterstützung für das Sprachgebietsschema, indem Sie eine Fallback-Sprache für Virtual Agent angeben, die für Themen, Stichwörter und NLU-Vorhersage verwendet werden soll. Zum Beispiel unterstützt die Plattform ServiceNow® kein mexikanisch-spanisches (mx-es), aber sie unterstützt Spanisch (es), das Sie als Fallback-Sprache für eine bessere Benutzer-Experience festlegen können.

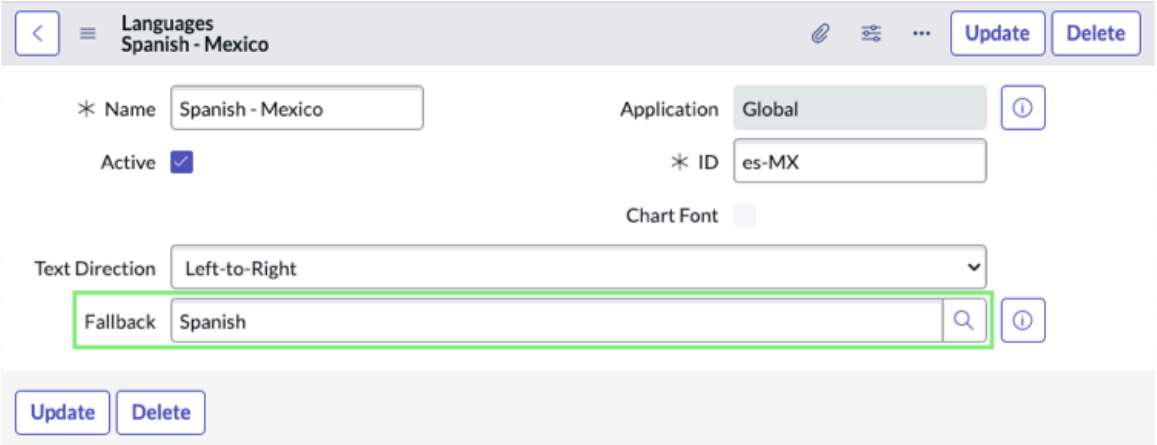
Vorbereitungen
Das Fallback-Sprach-Plugin muss in der Instanz installiert sein. Nach der Installation ist die Sprache in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] verfügbar.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Verschieben Sie auf der Karte „Mehrsprachige Unterstützung“ den Umschalter **Spracherkennung**, um die Funktion zu aktivieren.
4. Wählen Sie **Alle anzeigen aus**.
5. Wählen Sie den Namen einer Sprache aus, um den Datensatz zu öffnen.
6. Wählen Sie oben auf der Seite **Datensatz bearbeiten** aus.
7. Klicken Sie im Feld **Fallback** auf das Suchsymbol (), und wählen Sie eine verfügbare Sprache aus.

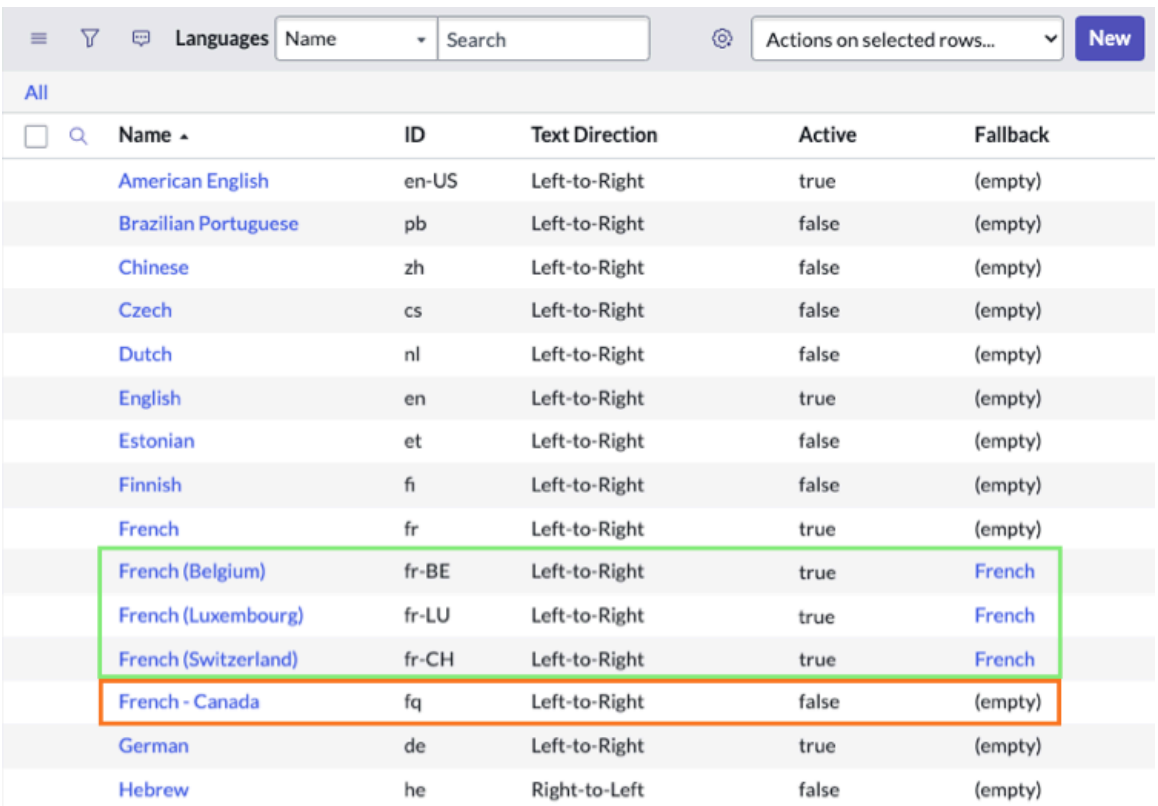
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Benutzerdefinierte Gebietsschemata werden in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] zusammen mit ihrer Fallback-Sprache angezeigt. Der Sprachcode (ID) gibt eine Sprache an, die Virtual Agent erkennen kann. Im folgenden Beispiel verwenden drei Französisch-Gebietsschemata Französisch als Fallback-Sprache. Nur Französisch-Kanadisch bleibt unkonfiguriert.



Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert

Die ServiceNow -Plattform bietet je nach Anforderungen verschiedene Methoden zum Lokalisieren von Virtual Agent -Konversationen. Verwenden Sie Lokalisierungs-Framework, um alle Aspekte des Übersetzungsprozesses zu verwalten, unabhängig davon, ob Sie maschinelle Übersetzung, einen Drittanbieter oder beides verwenden.

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um den Übersetzungsprozess für Virtual Agent -Themen zu standardisieren und nachzuverfolgen. Mit dem Framework können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Geschäftsprozess für die Übersetzung Ihrer Konversationen definieren. Verwenden Sie es, um Folgendes zu konfigurieren:

- Wie Lokalisierungsanforderungen erfüllt werden.

  Zu den Optionen gehören maschinelle Übersetzung, ein Übersetzungsverwaltungssystem (TMS) sowie das Exportieren und Importieren von Dateien.

- Wer für jeden Schritt im Prozess verantwortlich ist.

  Virtual Agent verwendet die folgenden Rollen:

  - Lokalisierungsanforderer
  - Lokalisierungserfüller
  - Lokalisierungs-Editor
- Geschäftsregeln für den Prozess:
  - Automatische Übersetzung und Veröffentlichung
  - Genehmigung für Übersetzung und Veröffentlichung erforderlich

Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework. Weitere Informationen zu Lokalisierungsrollen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Lokalisieren von Themen

Der Lokalisierungsprozess-Flow hängt von der Methode der Themenerkennung ab, die Sie für Ihre Themen verwenden. Es gibt zwei Haupttypen der Themenerkennung:

- Stichwort-Themenerkennung

  Wenn Sie Lokalisierungs-Frameworkverwenden, werden die Chatkonversation und die mit dem Thema verknüpften Stichwörter übersetzt.

- Natural Language Understanding (NLU) Themenerkennung

  Wenn Ihre Themen NLU verwenden, müssen sowohl das Thema als auch die Modellgruppe lokalisiert werden. Wenn Sie eine Übersetzung von Virtual Agent-Designeranfordern, werden das Thema und alle optionalen Stichwörter übersetzt. Sie müssen die Übersetzung für Modellgruppen von NLU-Workbenchanfordern. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Mehrsprachige Modelle übersetzen.

  Sobald das Thema und die sekundären Modelle lokalisiert sind, müssen Sie die Modelle möglicherweise dem Thema zuordnen, bevor Sie sie veröffentlichen.

Voraussetzungen

Wichtig:
Derzeit können übersetzbare Zeichenfolgen wie Thementext und Bot-Antworten keine eingebetteten Anführungszeichen enthalten. Zeichenfolgen, die eingebettete Anführungszeichen enthalten, können nicht lokalisiert werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, bevor Sie mit der Verwaltung von Übersetzungen beginnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie das Plugin ServiceNow für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten.

  Lokalisierungs-Framework wird standardmäßig ebenfalls installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

- Konfigurieren Sie den Übersetzungsmodus, den Sie in Lokalisierungs-Frameworkverwenden möchten.

  Sie können maschinelle Übersetzung oder ein Übersetzungsverwaltungssystem (TMS) konfigurieren oder per E-Mail senden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi .

- Wenn Sie Natural Language Understanding (NLU) verwenden, aktivieren Sie Sprachen in den Einstellungen von Virtual Agent.

  Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent ..

- Fügen Sie Ihrer Modellgruppe NLU bei Bedarf sekundäre Sprachen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .
- Weisen Sie Teammitgliedsgruppen Lokalisierungsrollen zu.

  Benutzern werden basierend auf ihren Verantwortlichkeiten für den Übersetzungsprozess verschiedene Rollen zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Verwalten Sie Sprachen nach Modell

Wenn NLU für Ihre Instanz aktiviert ist, können Sie Übersetzungen nach Modell und Sprache anzeigen und verwalten. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und klicken Sie dann auf **Sprachen verwalten**. Wählen Sie ein Modell und eine Sprache aus. Anschließend können Sie Folgendes tun:

- Übersetzungsstatus anzeigen
- Übersetzungen anfordern
- Übersetzungen anzeigen oder bearbeiten
- Testübersetzungen

Klicken Sie auf **NLU-Übersetzungen verwalten,** um auf die Modellverwaltungsseite in NLU-Workbenchzuzugreifen.

Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisieren Sie Virtual Agent -Themen, die die Themenerkennung [NLU verwenden.

Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen Virtual Agent .

Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, müssen Sie die installierten Sprachen in der Liste der unterstützten NLU-Sprachen aktivieren. Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der **Spalte** Aktiviert „true“ angezeigt wird. Die englische Sprache ist standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen

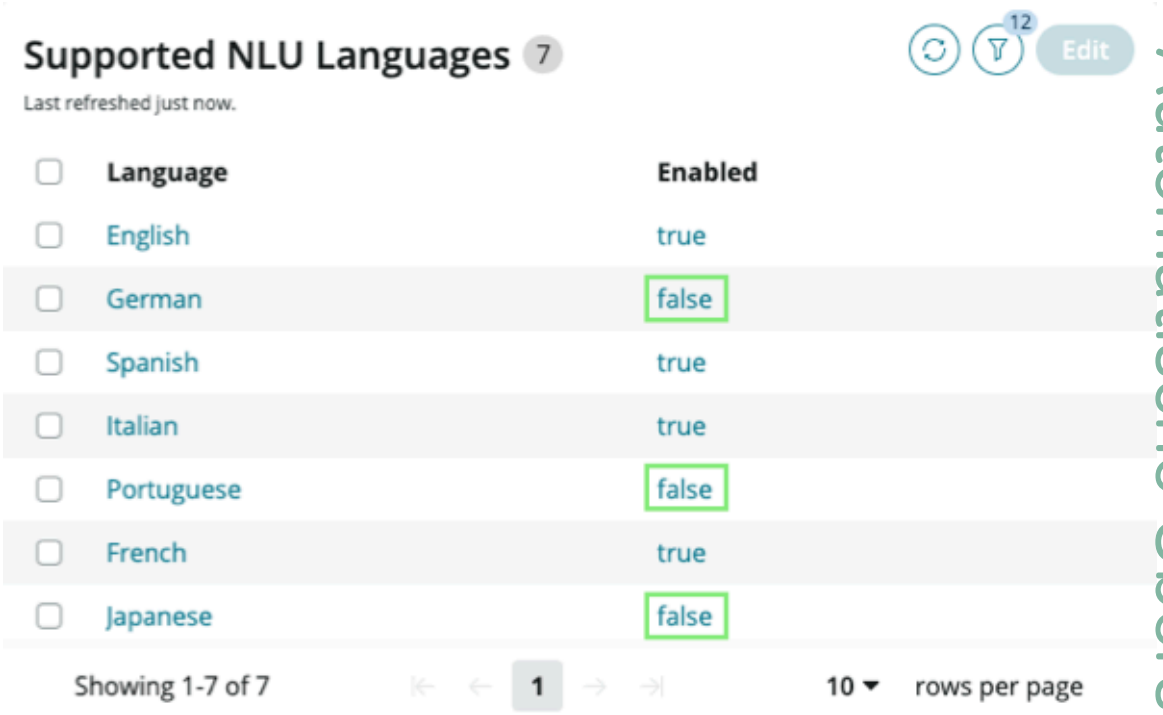
Aktivieren Sie das Plugin ServiceNow für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.
3. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.
4. Suchen Sie die Sprachen in der Liste der unterstützten NLU-Sprachen.
5. Wenn in der Spalte Aktiviert für eine Sprache „ **false** “ angezeigt wird, klicken Sie auf den Link, um die NLU-Eigenschaften der Sprache zu öffnen.
   In der folgenden Abbildung sind beispielsweise Deutsch, Portugiesisch und Japanisch nicht aktiviert.



6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen** Aktiviert.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lokalisieren Sie Virtual Agent Themen, die die Stichwort-Themenerkennung verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um den Prozess der Lokalisierung von Virtual Agent Konversationen und Stichwörtern zu verwalten.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für die Übersetzung von Virtual Agent -Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Virtual Agent-Themen veröffentlicht werden und die gewünschte Leistung erbringen. Nehmen Sie Anpassungen vor, bevor Sie sie an die Lokalisierung senden.

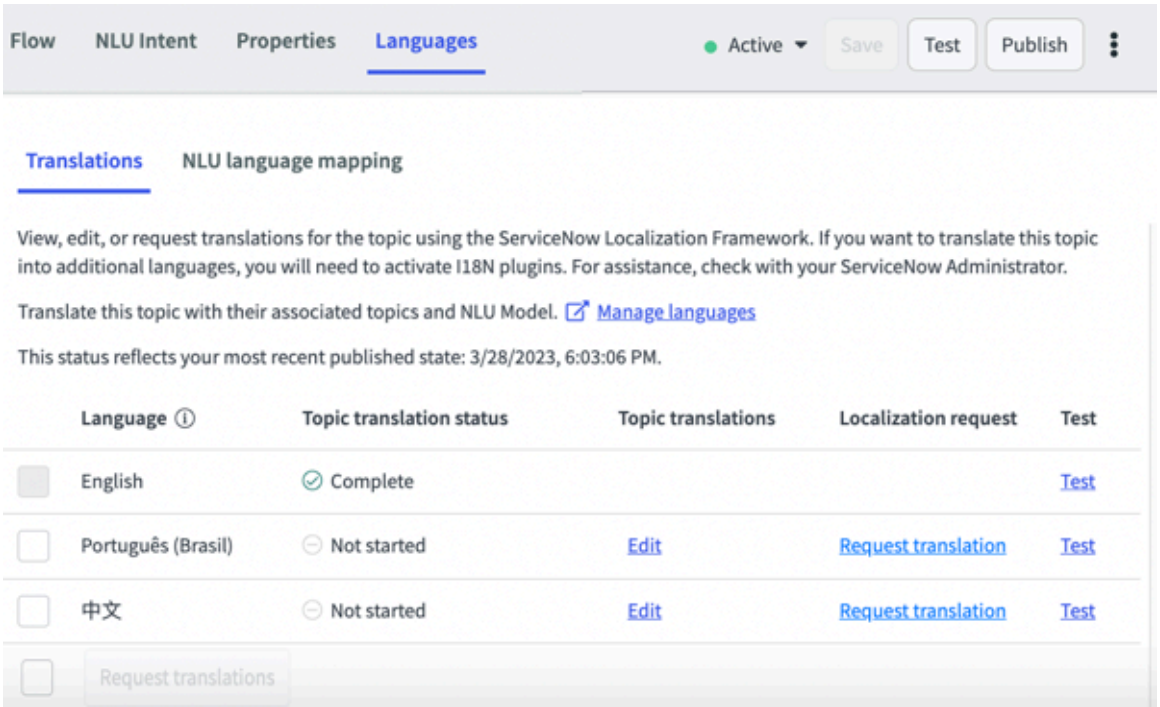
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie das Thema, das Sie übersetzen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sprachen**.
   Es werden nur Sprachen angezeigt, die installiert und aktiviert sind. Informationen zum Aktivieren von Lokalisierungs-Plugins finden Sie unter Sprachen aktivieren .

   Hinweis:
   Die Now Platform bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorab erstellte Themen. Daher werden Sprachen in einigen Themen möglicherweise als teilweise übersetzt angezeigt.



4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Übersetzung anfordern:
     a. Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, und klicken Sie dann auf **Übersetzungen anfordern**.
     b. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

        Ein Übersetzungsdatensatz wird erstellt, und der Übersetzungsstatus ändert sich in **In Bearbeitung**. Die Übersetzungsaufgabe wird einem Benutzer mit der Rolle „Lokalisierungserfüller“ zugewiesen. Weitere Informationen zum Erfüllungsprozess in Lokalisierungs-Frameworkfinden Sie unter Lokalisierungsaufgaben erfüllen .
   - Bearbeiten Sie Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designer.

Ergebnisse

Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, können Virtual Agent-Administratoren sie über die Registerkarte „Sprachen“ des Themas oder die Seite „Sprachen verwalten“ anzeigen, entsperren oder bearbeiten.

Sobald Übersetzungen veröffentlicht sind, werden sie für Virtual Agent-Themen verfügbar gemacht, die Stichwörter dynamisch verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisieren Sie Virtual Agent -Themen, die die Themenerkennung [NLU verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um den Prozess der Lokalisierung von Virtual Agent -Konversationen zu verwalten, die Natural Language Understanding (NLU) verwenden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für die Übersetzung von Virtual Agent -Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

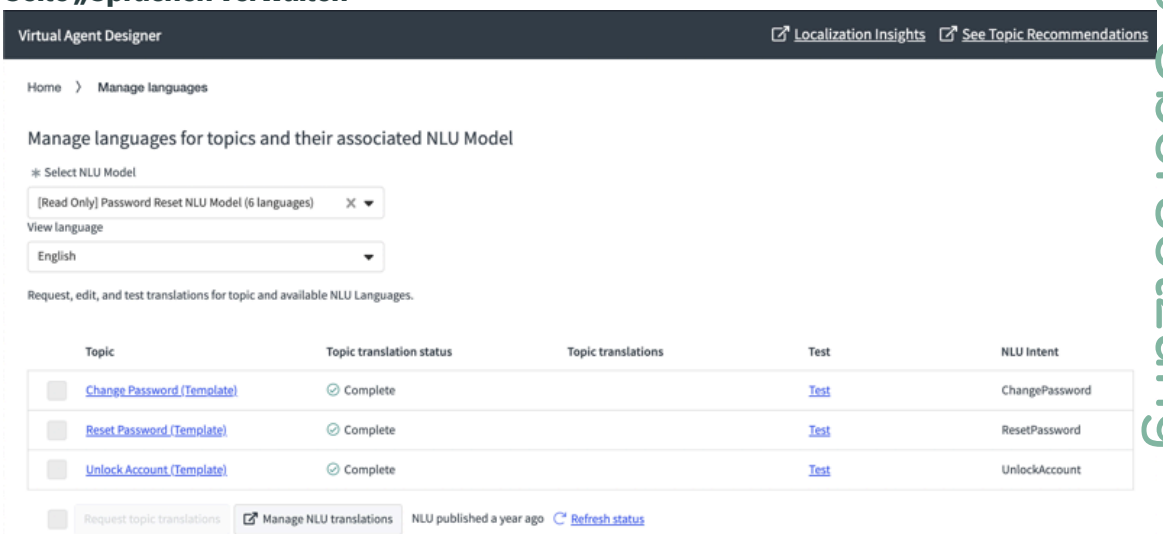
Stellen Sie sicher, dass Ihre Virtual Agent-Themen veröffentlicht werden und die gewünschte Leistung erbringen. Nehmen Sie Anpassungen vor, bevor Sie sie an die Lokalisierung senden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie **auf Sprachen verwalten**.
3. **Wählen Sie in der Liste NLU-Modell** auswählen die Modellgruppe aus, die Sie verwalten möchten. Absichten, die einem Thema zugeordnet sind, werden auf der Seite angezeigt.
4. **Wählen Sie in der Liste Sprache** anzeigen eine Sprache aus.
   Der Übersetzungsstatus jedes Themas in der ausgewählten Sprache wird auf der Seite angezeigt. Wählen Sie einen Themennamen aus, um das Thema in Virtual Agent-Designerzu öffnen, Übersetzungen anzuzeigen oder zu bearbeiten oder übersetzte Inhalte zu testen. Die Spalte **Übersetzungsstatus** des Themas zeigt den aktuellen Status des Themas im Lokalisierungsprozess an.

Seite „Sprachen verwalten“



Wenn in der Spalte **Übersetzungsstatus** des Themas **Benötigt Veröffentlichung angezeigt**wird, müssen Sie das Thema veröffentlichen, bevor Sie es zur Übersetzung senden können.

Hinweis:
Die Now Platform bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorab erstellte Themen. Daher werden Sprachen in einigen Themen möglicherweise als teilweise übersetzt angezeigt.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Themen, die Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann auf Themenübersetzungen **anfordern**. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

  Ein Übersetzungsdatensatz wird erstellt, und der Übersetzungsstatus ändert sich in **In Bearbeitung**. Die Übersetzungsaufgabe wird einem Benutzer mit der Rolle „Lokalisierungserfüller“ zugewiesen. Weitere Informationen zum Erfüllungsprozess in Lokalisierungs-Frameworkfinden Sie unter Lokalisierungsaufgaben erfüllen.

  Hinweis:
  Wenn ein Thema bereits lokalisiert ist, ist das entsprechende Kontrollkästchen nicht verfügbar.

- Bearbeiten Sie Übersetzungen direkt.

6. Klicken Sie **auf NLU-Übersetzungen verwalten**.
   Das Modell wird in NLU-Workbenchgeöffnet. Fordern Sie Übersetzungen für Ihre Modellgruppe an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modelle übersetzen.

Ergebnisse

Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, können Virtual Agent-Administratoren sie über die Registerkarte „Sprachen“ des Themas oder die Seite „Sprachen verwalten“ anzeigen, entsperren oder bearbeiten.

Sobald Übersetzungen veröffentlicht sind, werden sie für Virtual Agent-Themen verfügbar gemacht, die Stichwörter dynamisch verwenden. Die sprachspezifische Absichtszuordnung ist jedoch erst verfügbar, wenn auch Modellgruppen übersetzt und veröffentlicht wurden.

Nächste Maßnahme

Möglicherweise müssen Sie ein Thema sekundären Modellen oder einem sprachspezifischen Modell zuordnen.

Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, können Sie lokalisierte NLU-Modelle testen.

Ordnen Sie einem sekundären NLU -Modell ein Thema zu

Ordnen Sie ein Virtual Agent -Thema einem sekundären Modell in der Modellgruppe oder einem eigenständigen, einsprachigen NLU -Modell für jede unterstützte Sprache zu.

Vorbereitungen

Wenn Sie ServiceNow NLUverwenden, überprüfen Sie NLU -Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer, um sich mit NLU-Modellgruppen vertraut zu machen.

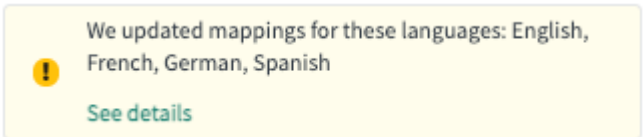
Fügen Sie der Modellgruppe in NLU-Workbench bei Bedarf sekundäre Sprachen hinzu, um sprachspezifische Versionen des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

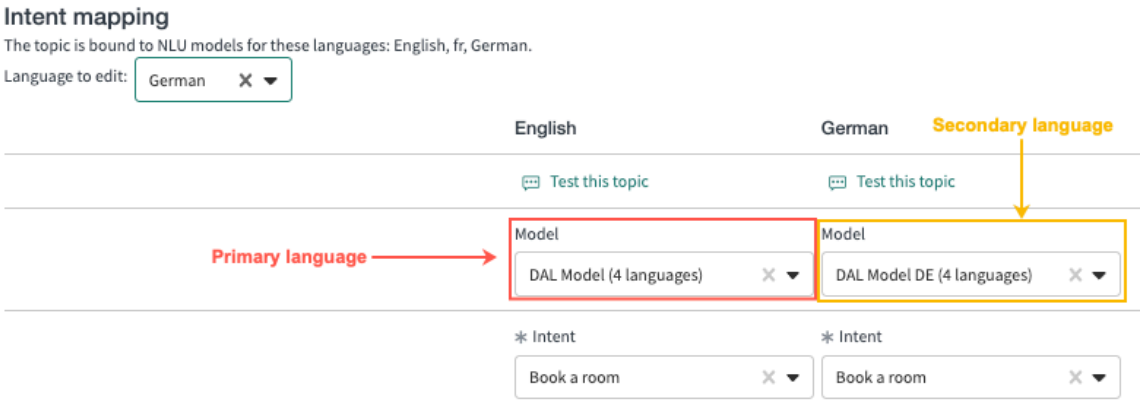
Wenn Sie ein sekundäres Modell für eine Sprache auswählen, die Teil einer anderen Modellgruppe ist, ändert sich die Zuordnung für das gesamte Thema. Sekundäre Modelle müssen Teil derselben Modellgruppe wie die primäre Sprache sein. Sie können ein anderes Modell und eine andere Absicht für eine sekundäre Sprache auswählen, wenn dies die einzige Sprache im Modell (und daher die primäre Sprache) ist.

Aktualisierte Nachricht zu Modellgruppenzuordnungen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thema, das einer Modellgruppe mit primären und sekundären Sprachen zugeordnet ist

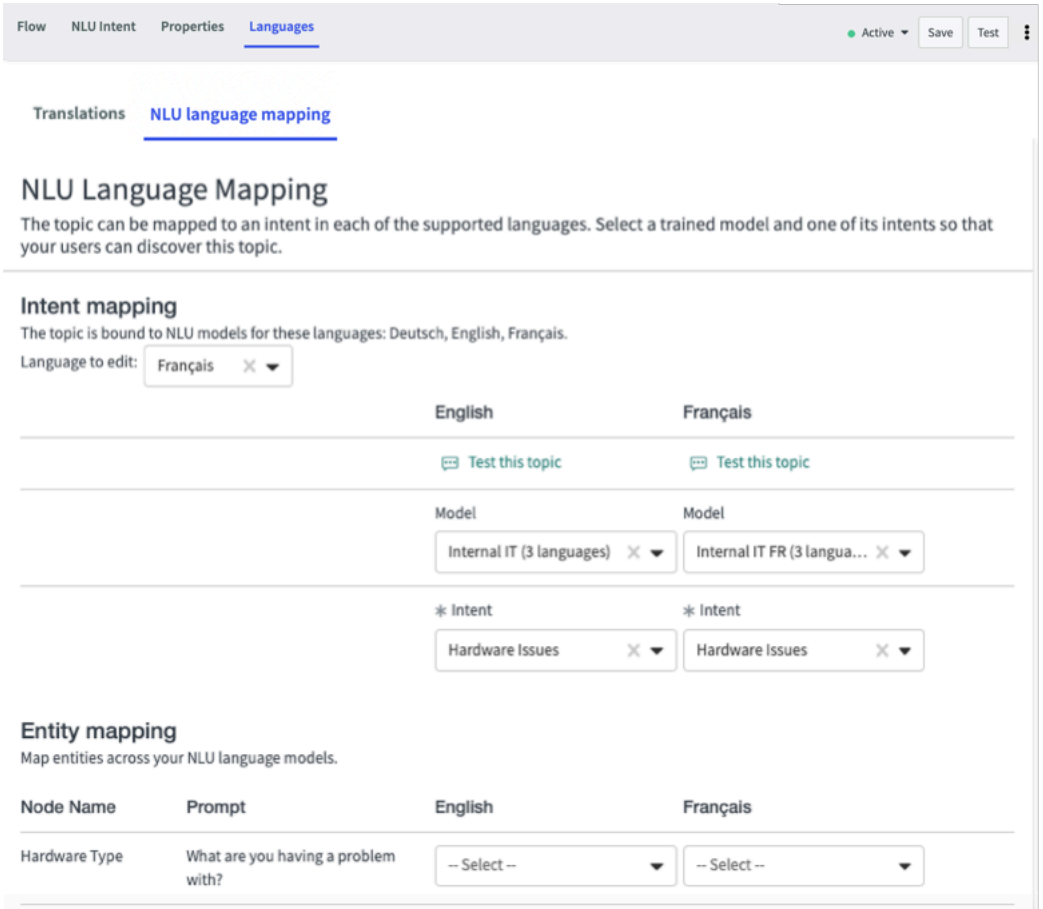


Weitere Informationen finden Sie unter NLU -Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** und öffnen Sie ein Thema.
2. Öffnen Sie die Registerkarte **Sprachen**, und wählen Sie dann die Registerkarte **NLU-Sprachzuordnung** aus.
   Die erste Spalte ist die Zuordnung NLU, die auf Ihrer aktuellen Sitzungssprache basiert. Wenn Sie beispielsweise Englisch verwenden, lautet die erste Spalte **Englisch**.
3. Wählen Sie in der Liste **Zu bearbeitende** Sprache die zuzuordnende Sprache aus.
   Die aufgelisteten Sprachen basieren auf den Sprachen NLU, die Sie in den Einstellungen Virtual Agent aktiviert haben. Nachdem Sie eine Sprache ausgewählt haben, wird im Abschnitt „Absichtszuordnung“ und ggf. im Abschnitt „Entitätszuordnung“ eine Spalte angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Französisch **auswählen**, wird eine Spalte mit der Sprache Französisch angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Aktualisieren Sie den Abschnitt „Absichtszuordnung“.
   a. Wählen Sie in der Zeile Modell ein NLU -Modell für die ausgewählte Sprache aus.
   b. Wählen Sie in der Zeile Absicht eine Absicht NLU für die ausgewählte Sprache aus.
5. Aktualisieren Sie ggf. den Abschnitt Entitätszuordnung.
   Ordnen Sie für jede Sprache eine Entität aus dem Modell einem Eingabeknoten im Thema zu. In einer Konversation werden diese Knoten automatisch mit dem Entitätswert ausgefüllt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Themen- und NLU-Modellübersetzungen

Testen Sie Themen- und NLU-Modellübersetzungen

Testen Sie ein übersetztes Virtual Agent -Thema und das lokalisierte NLU-Modell, um sicherzustellen, dass es in einer Konversation wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

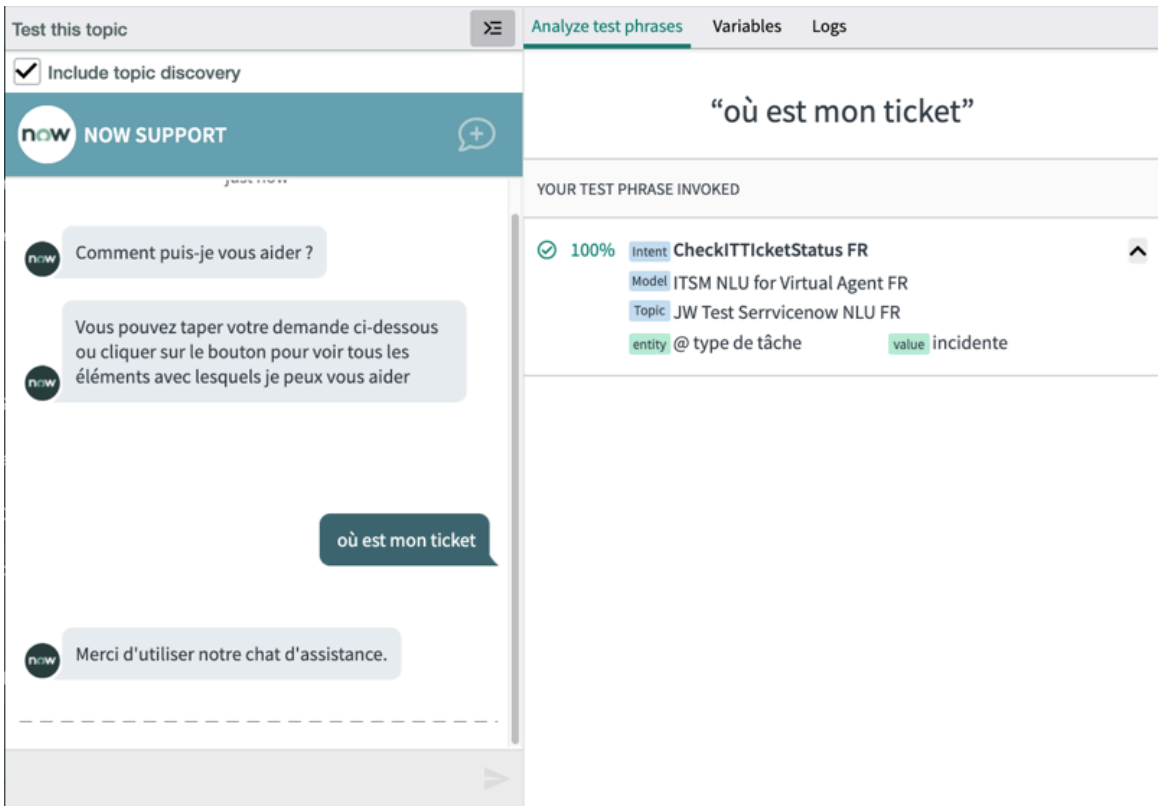
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie **auf Sprachen verwalten**.
3. **Wählen Sie in der Liste NLU-Modell** auswählen die zu testende Modellgruppe aus.
4. **Wählen Sie in der Liste Sprache** anzeigen eine Sprache aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie in der Spalte **Test** für eine Absicht auf **Test**.
6. Führen Sie im angezeigten Testfenster die Konversation aus, und überprüfen Sie die Ergebnisse auf den Testregisterkarten.
   Weitere Informationen zur Verwendung des Chat-Testfensters finden Sie unter Testen NLU/ Stichwortthemen.

Example
Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie eine Übersetzung auf Französisch testen können.



7. Beenden Sie den Test, indem Sie das Fenster schließen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Testergebnisse, um das Thema nach Bedarf zu ändern. Setzen Sie den Test fort, während Sie Ihr Thema und die NLU -Sprachzuordnungen anpassen.

Wenn das Thema fertig ist, veröffentlichen Sie es, um es Benutzern zur Verfügung zu stellen. Sie können alle oder einige der NLU Zuordnungen veröffentlichen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Tipp:
Sie können Lokalisierungseinblicke auf der Seite „ **Sprachen verwalten** “ und auf der Seite Virtual Agent-Designer „ Themen“ anzeigen. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und klicken Sie dann auf **Lokalisierungseinblicke**.

Bearbeiten Sie Übersetzungen für Virtual Agent -Themen

Ein Virtual Agent -Administratorbenutzer kann Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designerbearbeiten und veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

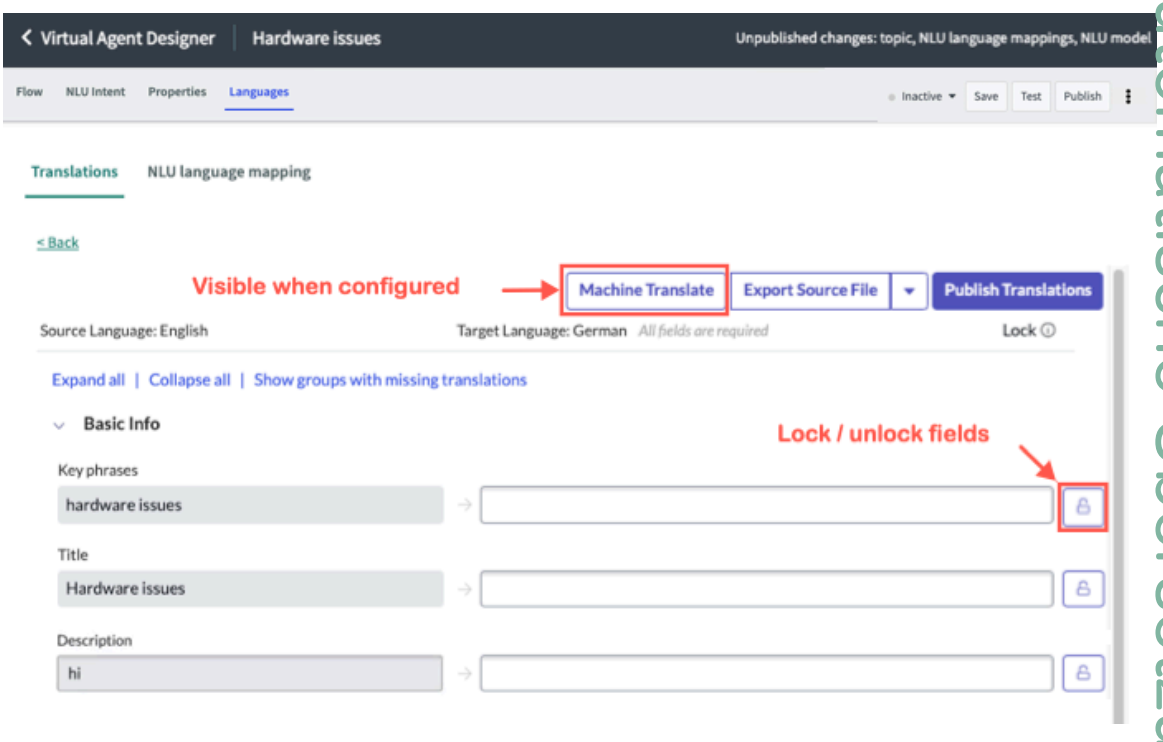
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, öffnen Sie ein veröffentlichtes Thema, und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Sprachen**.
   - (Nur NLU) Navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, klicken Sie auf **Sprachen verwalten**und wählen Sie dann ein Modell und eine Sprache aus.
2. **Klicken** Sie in der Spalte Themenübersetzungen auf **Bearbeiten**.

   Example

   Das Formular „Übersetzungen bearbeiten“ wird geöffnet.



3. Im Formular „Übersetzungen bearbeiten“ können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Entsperren Sie Felder, und geben Sie Übersetzungen direkt im Formular ein.
   - Wenn er in Lokalisierungs-Frameworkkonfiguriert ist, verwenden Sie maschinelle Übersetzung, um die Felder auszufüllen.

     Informationen zum Einrichten der maschinellen Übersetzung finden Sie unter Übersetzerkonfiguration erstellen .
   - Exportieren Sie Dateien, um sie zur Übersetzung an eine Drittpartei zu senden.

     Klicken Sie auf **Quelldatei exportieren**und wählen Sie dann den Dateityp aus. Klicken Sie auf **Datei exportieren**, um den Download zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importieren Sie übersetzte Dateien, die von einem Übersetzungsservice empfangen wurden.

  Wählen Sie in der Liste „Quelldatei exportieren“ die **Option Übersetzte Datei importieren**aus.

4. Wenn die Übersetzungen zur Veröffentlichung bereit sind, klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

Ergebnisse

Sobald Übersetzungen veröffentlicht sind, werden sie für Virtual Agent-Themen verfügbar gemacht, die Stichwörter dynamisch verwenden.

Wenn Ihr Thema Natural Language Understanding (NLU) verwendet, trainieren Sie Ihre lokalisierten Modelle. Möglicherweise müssen Sie sie auch dem Thema zuordnen. Testen und veröffentlichen Sie dann Ihre lokalisierten Modelle, um sicherzustellen, dass Muttersprachler auf lokalisierte Absichten zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem sekundären NLU -Modell ein Thema zu und Testen Sie Themen- und NLU-Modellübersetzungen.

Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Themen an

Wenn Sie viele Virtual Agent Themen in mehrere Modelle gleichzeitig übersetzen müssen, können Sie die Listenansicht der Tabelle [sys_cs_topic] verwenden, um Übersetzungen anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_topic.list**.
2. Wählen Sie die Themendatensätze aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** unten auf der Seite **Übersetzungen anfordern**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Übersetzungen anfordern“ die Sprachen aus.

   Es werden nur Sprachen angezeigt, die in Lokalisierungs-Framework installiert und aktiviert sind. Informationen zum Aktivieren von Lokalisierungs-Plugins finden Sie unter Sprachen aktivieren .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Virtual Agent -Konversationen für die Lokalisierung werden erstellt

Verwenden Sie Lokalisierungsmethoden in Ihren Virtual Agent -Skripts, um sicherzustellen, dass der Inhalt übersetzt werden kann. Lokalisierungsmethoden zeigen den Originaltext an, wenn keine Übersetzung gefunden wird. Diese Methoden können vor dem Erstellen von Übersetzungen auf Ihren Code angewendet werden.

Lokalisierungsmethode für Nachrichteninhalte

Die Methode `gs.getMessageLang` überprüft die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] auf eine übersetzte Version des Texts in der für den aktuellen Benutzer ausgewählten Sprache. Wenn keine übersetzte Version gefunden wird, wird die Standardsprache (Englisch) zurückgegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Code enthält eine Begrüßung, für die der Wert der Variablen first_name dynamisch hinzugefügt wird.

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

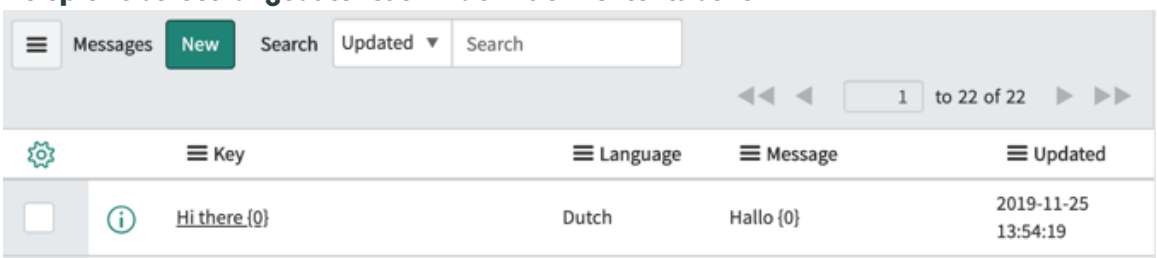
Das folgende Beispiel zeigen denselben Code, der zur Lokalisierung neu geschrieben wurde.

```
(function execute() {
       return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

Im zweiten Beispiel wird die Methode gs.getMessageLang verwendet. Der Text entspricht dem vorherigen Beispiel, das Format wird jedoch geändert. Die Zahl in Klammern dient als Platzhalter für die Variable, die dann in einem Array nach dem Komma aufgelistet wird: [vaInputs.first_name]. Durch die Methode gs.getMessageLang wird in der Nachrichtentabelle nach einem Datensatz mit einem Schlüsselwert gesucht, der Hi there {0} entspricht, und einem Sprachwert, der der Sprache der anfordernden Person entspricht. Die Methode gibt die übersetzte Version des Texts zurück, der im Feld **Nachricht** des Datensatzes gespeichert wird.

Hinweis:
Sprachwerte verwenden zweistellige ISO-Standard-Sprachcodes. Weitere Informationen finden Sie unter ISO 639.1-Sprachcodes .

Beispiel-Übersetzungsdatensatz in der Nachrichtentabelle



Hinweis:
Der Inhalt wird nur für veröffentlichte Themen übersetzt. Bei der Vorschau von nicht veröffentlichten Themen wird der Inhalt nicht übersetzt angezeigt.

Sprachunterstützung für NLU -Services

Die Entitätsextraktion wird nur in ServiceNow® NLU-Modellen für bestimmte Sprachen unterstützt. Die verbleibenden Sprachen unterstützen nur den Absichtsabgleich. Wenn Sie IBM Watson Assistant oder Microsoft LUISverwenden, variieren die unterstützten Sprachen.

Sie können die Liste der derzeit unterstützten Sprachen in der Tabelle „Offene NLU-Treibersprachen“ [open_nlu_driver_language] sehen.

In der Tabelle „VA-NLU-Sprachen“ [sys_cs_nlu_language] werden die Sprachen aufgelistet, die derzeit in Virtual Agentaktiviert sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine Sprache auswählen, die die vollständige Entitätsextraktion nicht unterstützt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Für nicht unterstützte Sprachcodes können Sie eine Fallback-Sprache für die NLU-Vorhersage angeben. Beispiel: Wenn die erkannte Sprache eines Benutzers beispielsweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mexikanisches Spanisch (es-mx) ist, können Sie Spanisch (es) als Fallback-Sprache angeben, wenn diese in Ihrer Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersagen an. Sie können Dynamische Übersetzung auch für Virtual Agentaktivieren. Details finden Sie unter Verwenden von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent.

Unterstützte NLU Sprachen auf der Now Platform

Service	Unterstützte Sprachen
ServiceNow NLU	Für Absichtsabgleich und Entitätserkennung: • Englisch • Französisch • Deutsch • Japanisch • Spanisch Nur für Absichtsabgleich: • Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Dänisch • Niederländisch • Finnisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch (Brasilien) • Spanisch • Schwedisch
IBM Watson Assistant	• Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Niederländisch • Französisch • Deutsch • Italienisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte NLU Sprachen auf der Now Platform (Fortsetzung)

Service	Unterstützte Sprachen
	• Japanisch • Koreanisch • Portugiesisch • Spanisch
Microsoft LUIS	• Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Niederländisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Portugiesisch (Brasilien) • Spanisch • Türkisch
Google Dialogflow ES	• Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Chinesisch (Traditionell) • Niederländisch • Finnisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch • Portugiesisch (Brasilien) • Russisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte NLU Sprachen auf der Now Platform (Fortsetzung)

Service	Unterstützte Sprachen
	• Spanisch • Schwedisch • Thailändisch • Türkisch

Lokalisierungsrollen für Virtual Agent

Weisen Sie Lokalisierungsrollen entsprechend dem Bereich eines Benutzers im Lokalisierungsprozess zu. Benutzer können basierend auf ihrer Rolle Übersetzungen anfordern, Übersetzungsanforderungen erfüllen und Übersetzungen bearbeiten.

Der Lokalisierungsprozess folgt diesem grundlegenden Flow:

1. Themen werden in der Ausgangssprache (z. B. Englisch) entwickelt und veröffentlicht.
2. Themen werden entweder auf Anforderung oder durch direkte Bearbeitung in Virtual Agent-Designerübersetzt.

   Wenn Sie NLU-Modelle verwenden, müssen die Modelle ebenfalls übersetzt werden. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .
3. Übersetzungen werden getestet und veröffentlicht.

Virtual Agent -Rollenberechtigungen variieren je nach Funktion des Benutzers in diesem Prozess. Diese Rollen sind auch im Lokalisierungs-Frameworkdefiniert. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Rollen .

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Virtual Agent Administratorberechtigungen

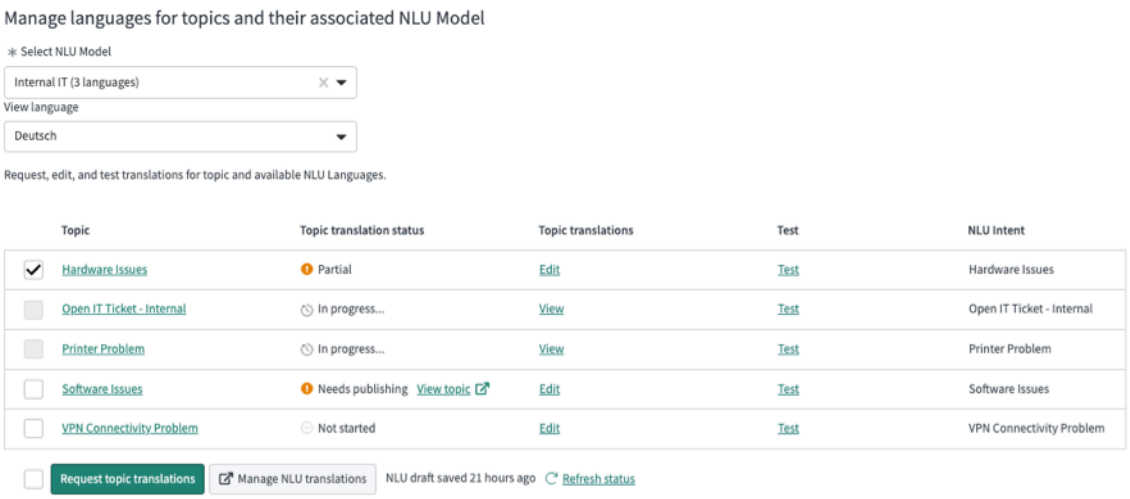
Die Administratorrolle Virtual Agent enthält standardmäßig die Rollen „Lokalisierungsanforderer“ und „Lokalisierungseditor“. Benutzer können Folgendes tun:

- Übersetzungen anfordern
- Vorhandene übersetzte Inhalte anzeigen
- Übersetzten Inhalt entsperren und bearbeiten (es sei denn, die Übersetzung wird ausgeführt)

Die Lokalisierungsaufgabe ist für diesen Anwender nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie die Sprachenseite mit der Administratorrolle Virtual Agent .

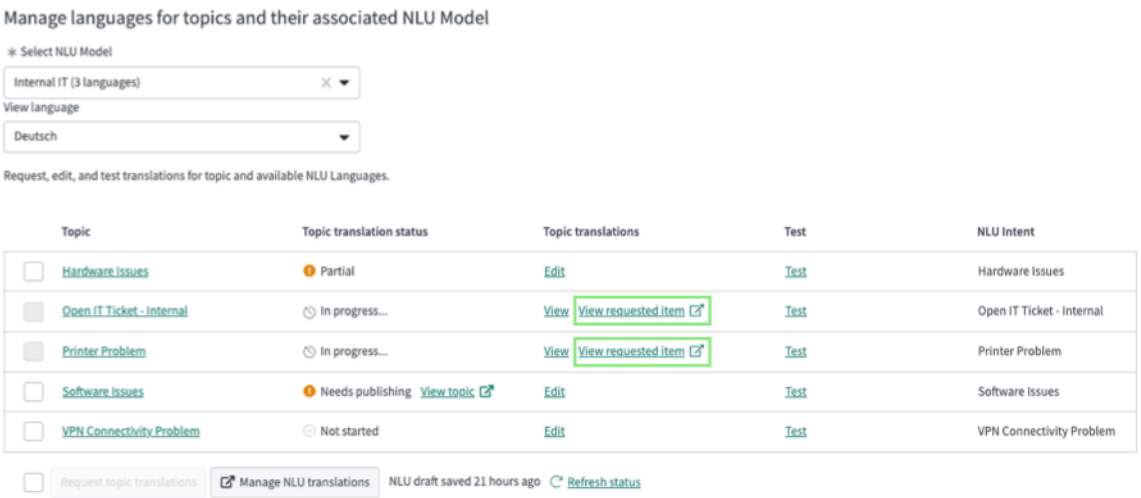


Lokalisierungserfüllerberechtigungen

Die Lokalisierungserfüllerrolle verfügt möglicherweise nicht über Virtual Agent -Berechtigungen. In diesem Fall hat der Benutzer nur Zugriff auf zugewiesene Lokalisierungs-Framework Aufgaben.

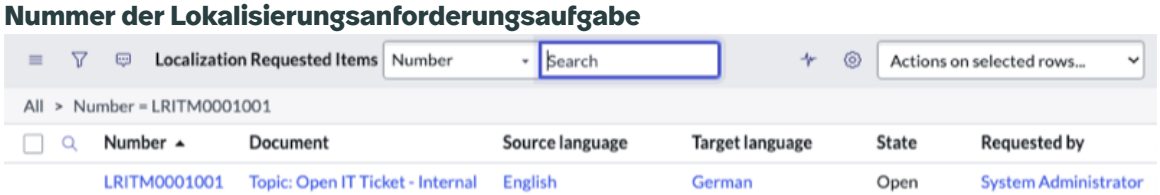
Wenn ein Virtual Agent -Administrator die Rolle „Lokalisierungserfüller“ innehat, kann der Benutzer auf der Seite „ **Sprachen verwalten** “ die erstellte Lokalisierungsaufgabe anzeigen.

Verwalten Sie die Sprachenseite mit den Rollen Virtual Agent Administrator und Lokalisierungserfüller



Klicken Sie auf **Angefordertes Element anzeigen**, um die Lokalisierungserfüllungsaufgabe in einem neuen Fenster zu öffnen.

Nummer der Lokalisierungsanforderungsaufgabe



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungsanforderer [localization_requestor]

Fordert Übersetzungen für alle Virtual Agent -Komponenten in eine oder mehrere Sprachen an. Kann auch Lokalisierungseinblicke anzeigen. Die Rolle Virtual Agent admin [virtual_agent_admin] enthält diese Rolle standardmäßig.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Lokalisierungserfüller [localization_fulfiller]

Stellt Übersetzungen für die angeforderten Virtual Agent -Themen bereit. Abhängig vom Flow können die Aufgaben das Bearbeiten der Übersetzungen in der Aufgabe Lokalisierungs-Framework, die Interaktion mit Drittparteien sowie das Laden, Überprüfen und Veröffentlichen von Übersetzungen umfassen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Lokalisierungseditor [localization_editor]

Bearbeitet die Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designer. Die Rollen NLU-Administrator [nlu_admin] und Virtual Agent Administrator [virtual_agent_admin] enthalten standardmäßig diese Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Virtual Agent -Administrator [virtual_agent_admin]

Enthält standardmäßig die Rollen „Lokalisierungsanforderer“ und „Lokalisierungseditor“.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Übersetzungstabellen

Mit den Tabellen [sys_translated_text] und [sys_ui_message] kann Virtual Agent übersetzten Text speichern.

Von Virtual Agent verwendete Übersetzungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Übersetzter Text [sys_translated_text]	Speichert Übersetzungen für Felder mit dem Feldtyp „translated_text“ oder „translated_html“ (siehe Wörterbucheintrag). Die Tabelle [sys_cs_topic] enthält die englischsprachigen Stichwörter und Thementitel. Sie ruft Übersetzungen aus der Tabelle [sys_translated_text] ab. Weitere Informationen zum Übersetzen von Textinhalten in verschiedene Sprachen finden Sie unter Tabelle für übersetzten Text und Textfelder übersetzen.
Nachricht [sys_ui_message]	Speichert Übersetzungen für Nachrichten in Virtual Agent -Themen. Vordefinierte Themen wurden bereits übersetzt, Sie müssen jedoch Übersetzungen für alle Inhalte bereitstellen, die Sie für Ihre Instanz erstellen. Weitere Informationen zur Nachrichtentabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle.

Virtual Agent wird mit anderen Kanälen integriert

Integrieren und erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent, indem Sie eine Verbindung zu Ihren Mitarbeitern und Kunden herstellen, wo sie sich bereits befinden. Sie nutzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Webportale, Now® Mobile -Apps und Tools für die Zusammenarbeit wie die Verbraucher-App Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger, Workplace Enterprise Messaging-App und jede andere beliebte Chat- oder Messaging-App.

Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen

Das benutzerdefinierte Chat-Integrations-Framework für Konversationen ist ein leistungsstarkes Framework, das aus skriptfähigen APIs und Konfigurationen besteht, um ServiceNow® Virtual Agent auf jede Konversationsschnittstelle zu übertragen.

Funktionsweise von benutzerdefinierten Chat-Integrationen

Virtual Agent Chat Server (VACS) unterstützt die folgende Chat-Client-Integration ohne Erweiterungen oder Plugins:

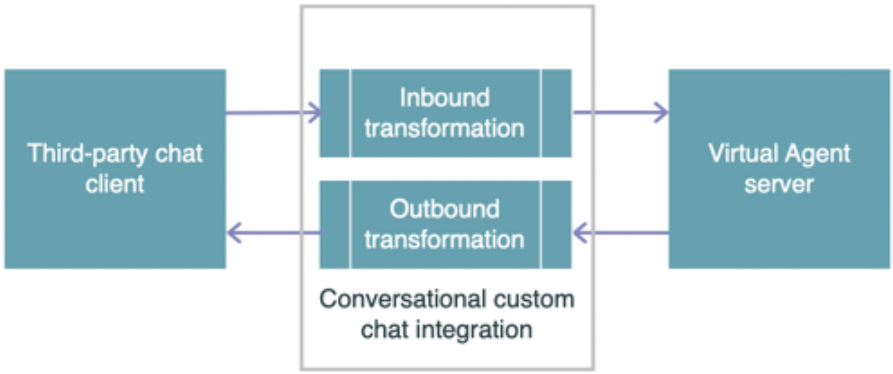
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant
- ServiceNow® Serviceportal
- ServiceNow® Now Mobile

Wenn Sie einen Chat-Client verwenden, der nicht in der Liste aufgeführt ist, können Sie eine benutzerdefinierte Integration mit dem Framework für benutzerdefinierte Chat-Integrationen für Konversationen erstellen.

Sie können alle Kanäle verwenden, die Konversationsschnittstellen unterstützen, z. B. Webportale, Mobile Apps, Slack, Microsoft Teams, SMS und andere Kanäle, und ServiceNow® Virtual Agent hinzufügen.

Mit einer benutzerdefinierten Chat-Integration können Sie die Chat-Experience Ihrer Endbenutzer verwalten und steuern. Das Framework hilft bei der Umwandlung von Nachrichten von einem Chat-Client in ein VACS und ein VACS zurück in den Chat-Client in einem Format, das in Ihrer Chat-Oberfläche gut dargestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Transformation wird über eine Reihe von Flow Designer -Skripts ausgeführt. Weitere Informationen zur Verwendung von Flow Designerfinden Sie unter Flow Designer .

Basisintegration mit einem benutzerdefinierten Chat-Integrations-Framework für Konversationen

Sie können die folgenden Links verwenden, um eine grundlegende benutzerdefinierte Chat-Integration zu konfigurieren.

Ein Beispiel für eine benutzerdefinierte Chat-Integration mit Telegram Messenger finden Sie in der Telegram-Demo und -Integration auf der ServiceNow Developer Site. (Möglicherweise müssen Sie sich anmelden, um auf die Demo zuzugreifen.)

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Konversations-Chat-Integrationskonfiguration Virtual Agent .

Verwenden Sie das Custom Chat Configuration Integration Framework (CCCIF), um eine benutzerdefinierte Chat-Integration für Konversationen zu erstellen, um Chat-Clients von Drittanbietern zu unterstützen, damit diese eine Verbindung zum Virtual Agent Chat-Server (VACS) herstellen können.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), falls es nicht bereits aktiviert ist. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) für benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Chat-Clients mit Virtual Agentzu integrieren, führen Sie diese Konfigurationsschritte aus, und fügen Sie Aktionsskripts zu Flow Designerhinzu.

Hinweis:
CCCIF verwendet IntegrationHub. Transaktionen werden auf Ihr Kontingent IntegrationHub angerechnet.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen neuen Kanal, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Kanal für die Integration.
2. Konfigurieren Sie einen neuen Provider für die Integration.
3. Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung ein.
4. Erstellen Sie einen Kanalbezeichner.
5. Wählen Sie Rich Controls für eingehende (Benutzereingabe) und ausgehende (Bot-Antwort) Transformation aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integrationan.
7. Erstellen Sie die Aktionsskripts.

Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen neuen Kanal, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Kanal für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration. Kanäle werden in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] definiert.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), falls es nicht bereits aktiviert ist. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) für benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Hinweis:
Das Conversational Custom Chat Integration Framework (CCCIF) verwendet IntegrationHub. Transaktionen werden auf Ihr Kontingent IntegrationHub angerechnet.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_cs_channel.list in den Navigationsfilter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Messaging-Kanäle“ auf **Neu**.
   Alternativ können Sie einen vorhandenen Kanal auswählen, um ihn zu öffnen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Kanals, z. B. Mobile App oder SMS.
Standardmäßig alle Themen aktiviert	Option, um alle Themen in diesem Kanal verfügbar zu machen.
Benachrichtigungen aktivieren	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren von Benachrichtigungen auf diesem Kanal.
Nur Servicemitarbeiter	Option zum Initiieren von Konversationen mit Servicemitarbeitern unter Umgehung des Bots Virtual Agent.
Store-App-Seitenlink	Dieses Feld muss leer bleiben.
Typ	Kanaltyp. ○ **Chat**: Standard-Chat-Experience ○ **Messaging**: Konversation mit langer Dauer ○ **Telefon**: Telefonkonversation (Audio). ○ **Walk-up**: Persönliches Gespräch
Zeitüberschreitung bei Konversationsleerlauf	Anzahl der Sekunden, die abgebrochene Konversationen von Virtual Agent und Mitarbeiterchat im Kanal nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Dieser kanalspezifische Wert überschreibt die folgenden Einstellungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Standardmäßiger Zeitüberschreitungswert für inaktive Konversationen, der 7200 Sekunden beträgt ○ Zeitüberschreitungswert für Leerlaufkonversation, der über die Systemeigenschaft *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* festgelegt wird, um den Standardzeitüberschreitungswert zu überschreiben Weitere Informationen zu Zeitüberschreitungen bei Leerlauf für Konversationen finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.
Sicher	Option, damit der Kanal sicher ist, um die Verarbeitung vertraulicher Daten wie Passwörter zu unterstützen.
Unterstützung Eingabeindikator	Option zum Anzeigen von Eingabeindikatoren für diesen Kanal. Kennzeichnung gilt sowohl für Agent- als auch für Bot-Indikatoren.
Symbol	Dieses Feld muss leer bleiben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Provider für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Konfigurieren Sie einen Provider für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen neuen Anbieter für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration. Anbieter werden in der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] definiert.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen neuen Provider für jede Integration, die Sie einrichten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_provider.list` in den Filter ein.
2. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ die Option **Neue benutzerdefinierte**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Provider-Anwendung. Beispiel: `VA-SMS-Twilio-Adapter`
Anbieterattributaktion	Name des Aktionsskripts für Anbieterattribute. Das Aktionsskript für Provider-Attribute kann ein Provider-Authentifizierungstoken, einen Benutzerbezeichner, Benutzereingaben und Kontextvariablen zurückgeben.
Antwortprozessoraktion	Name des Aktionsskripts des Antwortprozessors. Das Aktionsskript des Antwortprozessors führt Plattformaktionen aus. Beispiel: Aktualisieren eines Nachrichtenstatus basierend auf der für eine ausgehende Nachricht empfangenen Antwort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Version	Die Version des Providers. Das Framework kann die erwarteten Eingaben an Aktionen und Subflows senden und die erwarteten Ausgaben verarbeiten. Es gibt 2 Versionen: ○ **1.0.0**: Die angenommene Version, sofern nicht explizit beim Anbieter definiert. ○ **1.1.0**: Der Eingabeparameter `outbound_token` (aus der Identität des Provider-Kanals) wurde Aufrufen des Subflows/der Aktion des Absenders hinzugefügt.
HTML-zu-Bild-Konvertierung erforderlich	Option zum Konvertieren einer HTML-Bot-Antwort in ein Bild und einen Link. Wird für Chat-Schnittstellen verwendet, die kein HTML-Rendering unterstützen.
Account-Verknüpfung zulassen	Option zum Verknüpfen Ihres Accounts mit einem vorhandenen ServiceNow® -Profil.
Kanal	Kanal, den dieser Anbieter unterstützt, und der Kanal, für den die Integration erstellt wird.
Absenderaktion	Das Absenderaktionsskript. Das Absenderaktionsskript bündelt die Anforderung und sendet dann die Antwort asynchron über Flow Designer oder IntegrationHub.
Absender-Subflow	Subflow-Skript des Absenders. Dieses Skript bündelt die Anforderung und sendet die Antwort asynchron über Flow Designer (FD) oder IntegrationHub (IH).
Kontextbezogene Aktion	Name des kontextbezogenen Aktionsskripts. Das Skript für kontextbezogene Aktionen unterstützt benutzerdefinierte kontextbezogene Aktionen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre benutzerdefinierte Chat-Konfiguration ein

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre benutzerdefinierte Chat-Konfiguration ein

Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung, um die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration einzurichten. Dies wird in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ [hash_message_verification] konfiguriert.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie einen Provider für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung erstellen, um die Nachrichtenauthentifizierung einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `hash_message_verification.list` in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. TwilioSMSTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Auth-Token der Twilio SMS Testing-Anwendung“.
Geheimnis	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `message_auth.list` in den Filter ein.
6. Klicken Sie auf der Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA Twilio SMS-Test-App-Nachrichtenauthentifizierung.
Anbieter	Anbieter, z. B. Twilio.
Gruppenname	Name der Gruppe oder des Teams des Provider-Kanals.
Serviceportal	Option zum Umleiten von Benutzern zu einem Serviceportal zur Authentifizierung während der Kontoverknüpfung.
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Hash-Nachrichtentoken, das erstellt wurde.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Hash-Nachrichtentoken, das erstellt wurde.
Ausgehender Servicetoken	Token, das an den Absender-Subflow übergeben wird, der zum Aufrufen des REST-Endpunkts für den Chat-Client verwendet wird. Verwenden Sie das ausgehende Token, um eine Nachricht mit der REST-API zu senden.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre benutzerdefinierte Chat-Konfiguration ein.

Wenn Sie die Domänentrennung verwenden, ändern Sie den Bereich in die Domäne, die Sie verwenden möchten, bevor Sie den Kanalbezeichner erstellen. Die Domänen-ID wird in der Tabelle [sys_cs_provider_application] gespeichert und als Kontextparameter an den Server Virtual Agent übergeben, der die Domäne für den Benutzer festlegt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_provider_application.list` in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Identitäten des Provider-Kanals“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Name der Kanalidentität. Beispiel: `VA-SMS-Twilio-Adapter`
Anbieter	Wählen Sie den Namen der Provider-Anwendung aus, die Sie in einem vorherigen Schritt eingerichtet haben. Beispiel: `VA SMS Twilio Adapter Pro`.
Standardportal	Portal, in dem standardmäßig Chat-Links zu ServiceNow -Datensätzen geöffnet werden, einschließlich Links in Karten, die für Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnisse verwendet werden.
Nachrichtenauthentifizierung	Wählen Sie die Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner aus, den Sie in einem vorherigen Schritt eingerichtet haben.
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Zum Beispiel die Telefonnummer.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie diese Schritte erneut aus, um zusätzliche Kanalbezeichner zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer benutzerdefinierten Chat-Integration Rich Controls zu

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer benutzerdefinierten Chat-Integration Rich Controls zu

Erstellen Sie Datensätze für Rich Controls in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapterkonfigurationen“ [sys_cs_custom_adapter_config]. Wenn in einer Rich-Steuerung eine ausgehende Transformatorimplementierung fehlt, wird dem Endbenutzer keine Antwort zugestellt, und dieser Benutzer erhält möglicherweise eine unbefriedigende Chat-Experience.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen eine Zuordnung für alle Rich Controls erstellen, die Ihre Konversationen im Kanal verwenden. Beispielsweise benötigen Sie möglicherweise eine Zuordnung für `DefaultText`, die Eingabe- und Ausgabetextantwort sowie Datei-Upload und Bildantwort

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unterstützt. Wenn Ihr Kanal ein Steuerelement nicht unterstützt, müssen Sie es nicht zuordnen. Beispielsweise unterstützt SMS keine Videoantworten. Eine Beschreibung der standardmäßigen Rich Controls finden Sie unter Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe für eine benutzerdefinierte Chat-Integration.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_custom_adapter_config.list` in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Benutzerdefinierte Adapterkonfigurationen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anbieter	Provider, den Sie erstellt haben.
Steuerungstyp	Standardmäßiger Rich-Control-Typ. Beispielsweise ist der Rich-Steuerungstyp „DefaultPicker“ den Steuerungen „Dateiauswahl“, „Themenauswahl“ und „Boolean“ zugeordnet. Weitere Informationen zu den Steuerungstypen finden Sie unter Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe für eine benutzerdefinierte Chat-Integration.
Eingehende Umwandleraktion	Name des Aktionsskripts des eingehenden Umwandlers für diese Rich-Steuerung. Beispiel: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer`
Ausgehende Transformationsaktion	Name des Aktionsskripts des ausgehenden Umwandlers für diese Rich-Steuerung. Beispiel: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie eine geskriptete REST-API, fügen Sie eine geskriptete REST-Ressource hinzu, legen Sie Sicherheits- und Inhaltsverhandlungen fest, und legen Sie die REST-API-Quotengrenzen fest.

Vorbereitungen

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer benutzerdefinierten Chat-Integration Rich Controls zu.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie die REST-API.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der API. Beispiel: ACME Mobile App Chat-Adapter.
API-ID	API-Bezeichner. Beispiel: acme_chat.
Schutzrichtlinie	Die Schutzrichtlinie für das Skript. ▪ **Schreibgeschützt**: Skript kann nur angezeigt werden. ▪ **Geschützt**: Benutzer mit Passwortberechtigungen können das Skript bearbeiten.
Anwendung	Die Anwendung, die den Skriptdatensatz enthält. **Global** ist standardmäßig ausgewählt.
API-Namespace	Der Namespace, zu dem die API gehört. Der Wert hängt vom aktuellen Anwendungsbereich ab.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

e. **Wahlweise:** Öffnen Sie den neuen Datensatz, navigieren Sie zu **Zugehörige Links**, klicken Sie auf **Versionsverwaltung aktivieren**und dann auf **OK**.
Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

2. Fügen Sie Ihrer neuen REST-API eine geskriptete REST-Ressource hinzu.
Die geskriptete REST-Ressource definiert die von Ihnen erstellte geskriptete REST-API-Definition.

a. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten REST-API-Datensatz, und navigieren Sie dann zur Registerkarte **Ressourcen** unter **Zugehörige Links**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.
Rufen Sie die Nutzlast aus der Anforderung ab und schreiben Sie sie in eine Hybrid-Warteschlange.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
API-Definition	Name der übergeordneten API.
Anwendung	Die Anwendung, die den Skriptdatensatz enthält.
Name	Name Ihrer API-REST-Ressource. Beispiel: **ACME-Chat**.
API-Version	API-Version Beispiel: **v1**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Versionsverwaltung für die REST API aktiviert haben.
Aktiv	Option zum Aktivieren der REST-Ressource.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, z. B. POST, GET usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Relativer Pfad	Relativer Pfad zur Ressource.
Skript	Skript für die REST-Ressource.
Schutzrichtlinie	Die Schutzrichtlinie für das Skript. ▪ **Schreibgeschützt**: Skript kann nur angezeigt werden. ▪ **Geschützt**: Benutzer mit Passwortberechtigungen können das Skript bearbeiten.

Beispiel für eine geskriptete REST-Ressource:

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
 application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
 data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
 this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
 JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
 response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. Legen Sie Sicherheits- und Inhaltsverhandlungen für Ihre geskriptete REST-Ressource fest.
   Legen Sie Authentifizierungs- und Anforderungsformate fest. Wenn Ihre benutzerdefinierte Integration nicht auf die Authentifizierung angewiesen ist, sollten Sie sie wie folgt entfernen.
   a. Navigieren Sie im neuen Datensatz für die geskriptete REST-Ressource zur Registerkarte **Sicherheit**.
   b. Deaktivieren **Sie Erfordert Authentifizierung**.
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltsverhandlung** und wählen Sie dann **Unterstützte Anforderungsformate überschreiben aus**.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Legen Sie REST-API-Quotengrenzen fest, um die Rate eingehender Anforderungen zu definieren.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **Quotengrenzregeln**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Quotengrenzregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
REST-API	REST-API, die Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
Version	Version der REST-API. Die aufgelisteten Werte hängen von der ausgewählten REST-API ab.
Ressource	Ressource für die angegebene Version. Die aufgeführten Werte hängen von der ausgewählten Version ab.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Quotengrenzregel aktiv ist. Quotengrenzregeln werden standardmäßig aktiviert, sobald Sie sie erstellen. Sie können Quotengrenzregeln deaktivieren, um die Durchsetzung einer Quotengrenze zu beenden, oder Quotengrenzregeln aktivieren, um die Quotengrenze wieder zu erzwingen.
Anforderungsbegrenzung pro Stunde	Die maximal zulässige Anzahl von Anforderungen pro Stunde. **Hinweis:** Immer wenn Sie den Wert dieses Felds aktualisieren, setzt die Now Platform die Anzahl der Anforderungen auf 0 zurück und löscht alle Verstöße für die aktuelle Stunde.
Anwenden auf	Benutzer, die durch diese Regel eingeschränkt sind. Wählen Sie **Alle Benutzer aus**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie die Aktionsskripts für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie die Aktionsskripts für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration

Richten Sie die Transformationen ein, die Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration für die Kommunikation über den Chat-Prozess benötigt.

Vorbereitungen

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integrationan.

Hinweis:
Alle für den Chat-Client relevanten Aktionsnachrichten werden anfordernden Personen während Servicemitarbeiter-Gesprächen angezeigt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktionen**.
3. Erstellen Sie die Aktionen , die Sie benötigen, um die benutzerdefinierte Chat-Integration abzuschließen. Weitere Informationen zu den in Aktionsskripts verwendeten Eingaben und Ausgaben sowie Skriptbeispiele finden Sie unter Virtual Agent -Aktionsskripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe für eine benutzerdefinierte Chat-Integration

Rich-Eingabe- und Ausgabesteuerungen müssen Ihrer benutzerdefinierten Chat-Integration in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapterkonfigurationen“ [sys_cs_custom_adapter_config] zugeordnet werden. Wenn in einer Rich-Steuerung eine ausgehende Transformatorimplementierung fehlt, wird dem Endbenutzer keine Antwort zugestellt, und dieser Benutzer erhält möglicherweise eine unbefriedigende Chat-Experience.

Die folgenden standardmäßigen Rich Controls werden Rich Controls für Ein- und Ausgaben zugeordnet. Der Parameter *`uiType`* verweist auf ein Themensteuerelement, das zum Erstellen von Konversationen in Virtual Agent-Designerverwendet wird.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe

Rich-Steuerung	Beschreibung
ActionRichControl	Diese Komponente verarbeitet die verschiedenen Ereignisse und Aktionen, die in einer Konversation auftreten. Einige Aktionen gelten möglicherweise nicht für alle Kanäle. Beispielsweise wird StartSpinnerActionMsg in SMS ignoriert. ServiceNow® Virtual Agent erzeugt über dieses Framework die folgenden Arten von Aktionsnachrichten. Die benutzerdefinierte Chat-Schnittstelle erkennt nur bestimmte Aktionsnachrichtentypen. • SeparatorActionMsg ||actionMsg instanceof • SystemActionMsg || actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg || actionMsg-Instanz von EndSpinnerActionMsg • SupportQueue abonnieren || actionMsg-Instanzvon • SubscribeToChatPresence || actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg instanceof ActionRichControl schließt diese Nachrichten innerhalb des Elements *`actionMsg`* ein. Ein einzelner ausgehender Umwandler für ActionRichControl kann alle diese Nachrichten verarbeiten. Für diese Komponente ist kein eingehender Umwandler erforderlich.
`agentInfo` Parameter	Wenn die Rich-Steuerung von einem Servicemitarbeiter gesendet wird, wird der Rich-Steuerung das Attribut *`agentInfo`* hinzugefügt. Beispiel: `{ uiType: "someType", group: "someGroup"`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Rich-Steuerung	Beschreibung

	agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases.
	...
	}

Standardauswahl	Ordnet auf Dateiauswahl, Themenauswahl und boolesche Steuerungen zu.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean",
	group: "DefaultPicker",
	nluTextEnabled: true/false,
	promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker)
	label: "The question for the list", // always filled
	itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached
	options: [
	{
	label: "display label prompt",
	value: "the value required to satisfy the question",
	description: "a description of value_1 item"
	attachment: "www.foo",
	enabled: true/false
	},
	...
	]
	}
	
	Mit dem optionalen Parameter *order* können Sie die Reihenfolge angeben, in der heraufgestufte Themen angezeigt werden sollen. Beispiel:
	"options": [
	{
	label: "Check IT Ticket Status",
	value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Rich-Steuerung	Beschreibung
	}]

Standardtext	Ist den Steuerungen „Eingabetext“, „Ausgabetext“und „ Dateiupload“ zugeordnet.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

Standarddatum	Ordnet auf Datums- und Zeitsteuerungen zu.
	
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}

DefaultOutputLink	Zuordnungen zum Verknüpfen von Antwortsteuerungen.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	Ordnet auf Bildantwortsteuerungen zu. Beispiel: { uiType: "OutputImage", group: "DefaultOutputImage",

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Rich-Steuerung	Beschreibung
	value: "www.foo" }

DefaultOutputCard	Wird Kartenantwortsteuerungen zugeordnet.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	Ordnet auf HTML-Antwortsteuerelemente zu.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	Ordnet auf Tabellenantwortsteuerungen zu.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}

StandardGroupedPartsOutputControl	Ordnet auf Mehrfachantwortsteuerungen zu. Beispiel: { uiType: "GroupedPartsOutputControl", group: "DefaultGroupedPartsOutputControl" groupPartType: "Link", header: "header message", values: [{ action: "www.foo", description: "description",

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Rich-Steuerung	Beschreibung
	label: "link_1 label", context: "ITSM" }, ...] }

StandardMultiPartOutput	Ordnet auf Mehrfachantwortsteuerungen zu.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

StandardCustomControl	Ordnet auf benutzerdefinierte Steuerungenum.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

Ändern Sie die Adapterkartenstile für Virtual Agent

Adapterkarten werden in der Tabelle „Adapterkarten“ [sys_cs_adapter_card] definiert. Jede Karte verfügt über eine Vorlage für jeden unterstützten Kanal, um sicherzustellen, dass sie korrekt angezeigt wird. Sie können die Kanalvorlagen an die Stilanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Vorbereitungen

Adapterkartenvorlagen werden in der Tabelle „Adapterkartenvorlagen“ [sys_cs_adapter_card_template] gespeichert, die in der Tabelle „Adapterkarten“ als zugehörige Liste verfügbar ist. Beispielsweise verfügt der YouTube-Videokartenadapter über drei Standardvorlagen für Webclient-, iOS- und Android-Geräte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_cs_adapter_card.list in den Navigationsfilter ein.
   Die Seite „Adapter Cards“ (Adapterkarten) wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Eintrag in der Spalte **Kartenname** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Adapterkartenvorlage** den Kanal aus, den Sie anzeigen oder ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise den aktiven Link für **Webclient** oder **Android-Gerät** aus, um das entsprechende Stylesheet anzuzeigen.
4. Nehmen Sie Änderungen im Feld **Vorlagendefinition** vor.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Unterstützte Funktionen Virtual Agent und Mitarbeiterchat für benutzerdefinierte Chat-Integrationen

Das Chat Integrations Framework unterstützt eine Vielzahl von Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Funktionen, um eine robuste Konversations-Experience zu bieten.

Benutzerauthentifizierung, Autorisierung und Einrichtung einer sicheren Verbindung

Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

Die Anbieterauthentifizierung ist synchron. Sie erhalten sofort eine Antwort mit dem Code „Anforderung erfolgreich“ oder „Fehler“. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Synchrone Authentifizierung von Nachrichten.

Hinweis:
Ab Release Paris wird die asynchrone Authentifizierung nicht mehr unterstützt.

Automatische Account-Verknüpfung

Lassen Sie zu, dass der Drittpartei-Account eines Anwenders automatisch mit seinem ServiceNow® -Profil verknüpft wird. Diese Funktion umgeht die Aufforderung des Benutzers, seine Accounts manuell zu verknüpfen. Ohne Accountverknüpfung finden Konversationen im Gastmodus statt. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Account-Verknüpfung in vorgefertigten Messaging-Integrationen.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API

Geben Sie die ausgehende Endpunkt-URL an, an die die Antworten Virtual Agent gesendet werden, und konfigurieren Sie die ausgehende Authentifizierung. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Ausgehende Authentifizierung mit einem Token.

Sichere Datenübertragung

Vertrauliche Daten wie Passwörter können maskiert und sicher über das Integration Framework übertragen werden.

Vertrauenswürdige Mediendomänen

Verwenden Sie vertrauenswürdige Mediendomänen, um die URLs von Anhangsdateien zu überprüfen, bevor Sie sie hochladen. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Richten Sie vertrauenswürdige Mediendomänen für den sicheren Datei-Upload ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rich-Steuerung-Transformation

Entwerfen Sie eine umfassende und einzigartige Konversations-Experience für einen Kanal durch umfassende Steuerungstransformation über eingehende und ausgehende Transformationsskripts. Alle standardmäßigen Rich Controls werden unterstützt. Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Steuerungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben
- Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

Unterstützte Virtual Agent Chat-Funktionen

Für die Implementierung dieser Funktionen in Custom Chat Integration Framework ist keine Konfiguration oder Skripterstellung erforderlich.

Unterstützung für alle standardmäßigen Virtual Agent -Steuerungen

- Übergeben Sie Kontextvariablen, Systemparameter oder die Zeitzone eines Benutzers zusammen mit der Benutzereingabe.
- Standardmäßig verarbeitet Virtual Agent jeweils nur eine Benutzeranforderung. Wenn ein Benutzer eine zweite Anforderung sendet, bevor die erste Anforderung abgeschlossen ist, wird die zweite Anforderung ignoriert. Dies gilt nicht, wenn der Benutzer mit einem Servicemitarbeiter verbunden ist.
- Doppelte Anforderungen vom Client ignorieren.

Themenerkennung mit Stichwörtern oder Natural Language Understanding

Benutzerdefinierte Chat-Integrationen können die Themenerkennung über Stichwörter oder NLU nutzen, je nachdem, wie Virtual Agent in Ihrer Instanz eingerichtet ist.

Standard-Chat und lange Konversationen

Kanäle können entweder als Chat oder Messaging eingerichtet werden. Weitere Informationen zu Konversationen mit langer Ausführungszeit finden Sie unter Asynchronen Chat in Messaging-Kanälen verwenden.

Benutzerdefinierte Virtual Agent-Chat-Experiences

Definieren Sie eine benutzerdefinierte Chat-Experience für einen bestimmten Kontext, in dem Ihre Benutzer Virtual Agent ausführen.

Dynamische Übersetzung

Zeigen Sie eine Nachricht im Chat-Client an, dass Nachrichten übersetzt werden, wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist.

Passen Sie die Systemnachrichten von Virtual Agent und Agent Chat an

Systemnachrichten sind ein Satz vorgefertigter Nachrichten, die in gängigen Konversationsszenarien als Bot-Antwort bereitgestellt werden können, z. B. bei der Begrüßung eines Benutzers oder der Weitergabe an einen Servicemitarbeiter. Administratoren können den Nachrichtentext entsprechend ihren geschäftlichen Anforderungen überschreiben.

Benachrichtigungen

Stellen Sie über das Integrations-Framework sowohl einfache als auch umsetzbare Benachrichtigungen bereit.

Standardmäßige Zeitüberschreitungen für inaktive Mitarbeiterkonversationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Standardzeitüberschreitung für das Schließen von Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen ändern, indem Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.conversation_idle_timeout` hinzufügen.

Virtual Agent-Interaktionsdatensätze

Die Felder Kanal (sys_cs_channel.Name), Kanaltyp (sys_cs_channel.Type), Provider (sys_cs_provider.Name), Name des Provider-Bezeichners (sys_cs_provider_application.Name) und Provider-Kanal-ID (sys_cs_provider_application.InboundID) sind für die Berichterstellung verfügbar.

API-Ratenbegrenzung

Möglichkeit, die Rate, mit der API-Aufrufe erfolgen, über die Plattform-Quotenbegrenzungsfunktion zu steuern.

API-Versionsverwaltung

Geben Sie die Version des Providers an. Das Framework kann die erwarteten Eingaben an Aktionen und Subflows senden und die erwarteten Ausgaben verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Provider für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

Geben Sie das Standardportal für die URL-Navigation auf der Ebene der Provider-Kanalidentitäten an

Geben Sie für einen Anbieterkanal das Portal an, in dem Chat-Links geöffnet werden, einschließlich Links in Ausgabekarten und Karten für Virtual Agent-Benachrichtigungen und AI Search-Ergebnisse. Weitere Informationen zum Festlegen des Standardportals in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration. Weitere Informationen zur URL-Navigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Unterstützte Funktionen von Mitarbeiterchat .

Unterstützung für alle standardmäßigen Servicemitarbeiter-Steuerungen

- Übertragung an Servicemitarbeiter von Virtual Agent oder direkt durch Benutzer
- Persistente Nachrichten, nachdem ein Servicemitarbeiter initiiert wurde
- Interaktionsverlauf (Chattranskripte) für Servicemitarbeiter
- Kennzeichnung auf Kanalebene, um Konversationen mit Servicemitarbeitern zu initiieren und zu umgehen Virtual Agent

Servicemitarbeiter-Status für Endbenutzer

- Agent-Verfügbarkeit
- Wartezeit für nächsten Service Desk-Mitarbeiter
- Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, sofern in den Mitarbeiterchat- Einstellungenaktiviert.

Kennzeichnung auf Kanalebene, um Konversationen mit Servicemitarbeitern zu initiieren und zu umgehen Virtual Agent

Aktivieren Sie die Option **Nur** Servicemitarbeiter in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel], um Konversationen direkt an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten und die Konversationsbegrüßung Virtual Agent zu überspringen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, wird dem Benutzer die Meldung **Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar** angezeigt. Informationen zur Kanalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeben Sie den Avatar und den Namen des Service Desk-Mitarbeiters, falls dies in den Einstellungen des Mitarbeiterchats aktiviert ist

Wenn das Feld **Agent Names and Avatars** (Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern) in den Einstellungen für den Mitarbeiterchat aktiviert ist, unterstützt das Custom Chat Integration Framework die Anzeige des Namens und des Avatars des Service Desk-Mitarbeiters im Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Umfragen vor und nach dem Chat

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat beendet hat, wird die Umfrage nach dem Chat automatisch ausgeführt, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Das Setup-Thema Virtual Agent Feedback ist aktiviert.
- Der Chat-Servicekanal und die Warteschlangen, die von Ihren Servicemitarbeitern unterstützt werden, werden in Erweiterte Arbeitszuweisungkonfiguriert.

Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

Die Authentifizierung eingehender Nachrichten wird durchgeführt, bevor die Nachricht der Hybridwarteschlange hinzugefügt wird.

Dieser Code muss im Provider-Attributskript implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Aktionsskripts.

Beispiel: Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```

Ausgehende Authentifizierung mit einem Token

Übergeben Sie ein ausgehendes Token von der Authentifizierungs-API an das Absenderskript.

Sichere Felder enthalten das Metadatenfeld `maskType` als „SECURE“. Der Client kann das folgende Skript entsprechend verarbeiten.

Beispiel: Skript für ausgehendes Authentifizierungstoken

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var results = inputs.result;

      var sendInputs = {
         app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
         channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
         messages: JSON.stringify(results)
      };

      sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
      //return
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
 sendInputs);
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    } catch (e) {
        gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
        gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
```

Reihenfolge der Nachrichtenzustellung

Steuern Sie die Reihenfolge der **Nachrichtenzustellung, indem Sie die** Option Nachrichtenreihenfolge beibehalten in der Tabelle „Provider-Kanal“ [sys_cs_provider] aktivieren. Sie können die Nachrichtenreihenfolge und den Status in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapternachricht“ [sys_cs_ca_message] anzeigen.

Wenn Sie die Option **Messaging-Reihenfolge beibehalten** in der Tabelle „Provider-Kanal“ aktivieren, erfolgt ein Absender-Subflow erst nach Abschluss des vorherigen Absender-Subflows, um sicherzustellen, dass Nachrichten in der Reihenfolge zugestellt werden, in der sie gesendet wurden.

Nachrichten werden in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapternachricht“ [sys_cs_ca_message] gespeichert, die jede Nacht bereinigt wird. Wenn der Client des benutzerdefinierten Chat-Integrations-Framework keine Nachrichten erhält, können Sie die folgende Tabelle verwenden, um den Status der Nachrichtenzustellung zu überprüfen:

- In Verarbeitung
- Ausstehend – noch nicht verarbeitet
- Abgeschlossen
- Fehler – Problem bei der Verarbeitung einer ausgehenden Nachricht, möglicherweise aufgrund von Integrations-Hub-Problemen, die auftreten können, wenn der Absender-Subflow aufgerufen wird

Virtual Agent -Aktionsskripts

Sie müssen einen Satz obligatorischer Flow Designer Aktions- und Subflow-Skripts schreiben, um die Benutzerdaten an VACS zu übergeben, Transformationen anzuwenden und die Antwort an den Endpunkt Ihrer Chat-Schnittstelle zurückzusenden.

Provider und eingehende/ausgehende Skripts

Ein Provider wie Twilio stellt die Chat-Funktion bereit. Benutzeraktionsskripts führen Anbieteraktionen sowie die Konfiguration der benutzerdefinierten Chat-Integration für eingehende und ausgehende Umwandler für Ihren Chatbot oder benutzerdefinierte Konversationen durch. Beispiele für jedes Skript werden bereitgestellt. Sie enthalten eine Beschreibung der Aufgaben jedes Skripts sowie die Aktionseingabe und Aktionsausgabe. Sie sehen auch Beispiele für das Skript JSON.

Sie verwenden Flow Designer, um diese Skripts zum Transformieren von Server- und Client-Nachrichten zu erstellen. Die Skripts für Anbieter, Absender und eingehende/ausgehende Umwandler sind erforderlich. Sie können die zusätzlichen Skripts verwenden, um Ihrem Chat weitere Funktionen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripts

Skriptname	Zweck	Erforderlich (J/N)
Anbieterattribut	Enthält ein Provider-Authentifizierungstoken, einen Benutzerbezeichner, eine Benutzereingabe und Kontextvariablen.	Y
Absenderaktion	Bündelt die Anforderung und sendet eine Antwort asynchron über Flow Designer oder Integration Hub.	Y
Antwortprozessor	Führt Plattformaktionen aus, z. B. eine Aktualisierung des Nachrichtenstatus, die auf einer für eine ausgehende Nachricht empfangenen Antwort basiert	N
Kontextbezogene Aktion	Unterstützt kontextbezogene Aktionen.	N
Accountaktion verknüpfen	Gibt einen Rückruf an, ob die Account-Verknüpfung erfolgreich war oder nicht.	N
Ausgehender Umwandler	Transformiert das unterstützte Steuerelement eines Chat-Servers in ein für die Chat-Schnittstelle spezifisches Rendering.	Y
Eingehender Umwandler	Optional. Sie können die Standard-Rich Controls verwenden, wenn sie für Ihren Chat-Anbieter gelten. Sie müssen nicht für jedes Eingabesteuerelement eine separate eingehende Transformation angeben. Wenn ein Standardverhalten nicht funktioniert, können Sie das Standardverhalten mit Ihrer eigenen eingehenden Transformation für ein bestimmtes Virtual Agent-Serversteuerelement überschreiben.	Y

Aktionsskript für Anbieterattribute

Das Aktionsskript für Anbieterattribute extrahiert Daten aus der eingehenden Nachricht. Das Skript kennt das benutzerdefinierte Konversationschat-Integrationsprotokoll und gibt den Inhalt der eingehenden Nachricht, die Benutzer-ID des Absenders und ein optionales Authentifizierungstoken aus.

Hinweis:
Wenn Ihr Aktionsskript für Anbieterattribute eine kontextbezogene Aktion enthält, muss Ihr Skript sowohl request_context.contextual_action als auch request_context.typed_value enthalten, damit die Benutzereingabe (die mit einer kontextbezogenen Aktion abgeglichen wird) in das Transkript aufgenommen wird. Wenn Sie request_context.typed_value nicht festlegen, wird dieser Nachrichteninhalt nicht im Transkript angezeigt.

Eingabe/Ausgabe des Aktionsskripts für Anbieterattribute

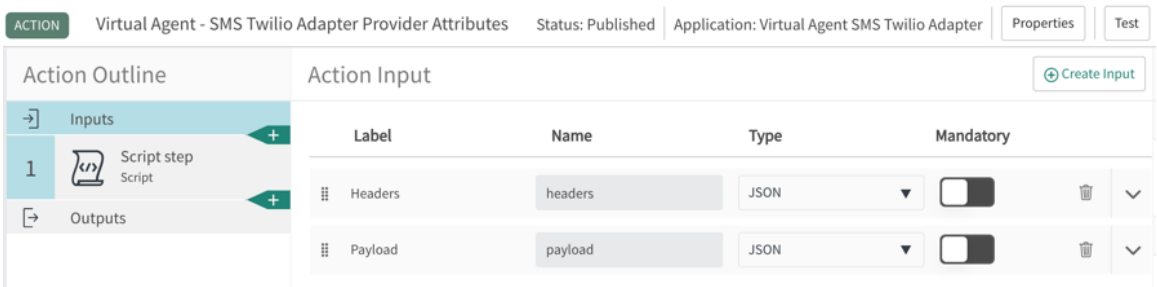
Eingabe	Ausgabe
• Header (JSON): Anforderungsheader • Nutzlast (JSON): Anforderungstext	• Token (Zeichenfolge) – Authentifizierungstoken. • provider_user_id (Zeichenfolge) – Name des Absenders, z. B. ein Benutzername in einer Slack-Nachricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

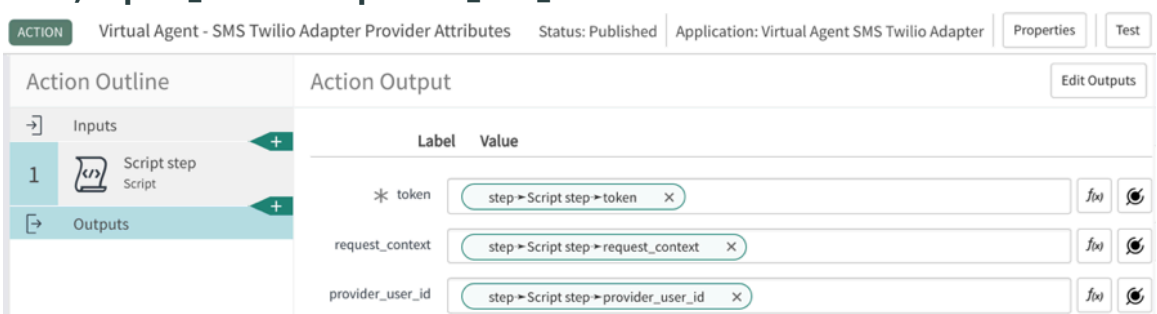
Eingabe/Ausgabe des Aktionsskripts für Anbieterattribute (Fortsetzung)

Eingabe	Ausgabe
	• request_context (JSON): Tatsächlich empfangener Inhalt. ○ typed_value: Typisierter Inhalt, z. B. eine Antwort auf eine Frage. ○ attachment_value.url: URL des Anhangs. ○ attachment_value.content_type: Inhaltstyp des Anhangs. ○ attachment_value.name: Dateiname des Anhangs. ○ Kontextbezogene Aktion: Auszuführende Aktion, z. B. END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT. Dieses Skript untersucht die eingehende Nachricht. Wenn ein erkanntes Stichwort vorhanden ist, kann eine der Aktionen festgelegt werden, z. B. „outputs.request_context.contextual_action“ = „END_CONVERSATION“;. Das Framework erkennt dieses Stichwort und ruft das kontextbezogene Aktionsskript auf. ○ context_vars – Kontextbezogene Variablen, die an eine Konversation übergeben werden sollen, z. B. „outputs.request_context.context_vars = {language: "en"};".

Beispiel: Flow Designer Provider-Attribute-Aktionsskript-Eingabe, einschließlich Kopfzeilen und Nutzlast



Beispiel: Flow Designer Provider-Attribute-Aktionsskriptausgabe, einschließlich token, request_context und provider_user_id



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Aktionsskript für Anbieterattribute.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

   var data = payload.data;
   var request_context = {};
   // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
   if (data['MediaUrl0']) {
       var attachment_value = {};
       attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
       attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
       attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
       request_context.attachment_value = attachment_value;
   } else {
      request_context.typed_value = data['Body'];
   }

   // set the mandatory outputs
   outputs.request_context = request_context;
   outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

Absenderaktionsskript (In Quebec außer Betrieb genommen, siehe Absender-Subflow)

Das Absenderaktionsskript weiß, wie eine Nachricht an den Anbieter gesendet wird. Das Skript sollte einen Flow Designer - oder IntegrationHub -Subflow asynchron aufrufen. Virtual Agent kann die Verarbeitung von Nachrichten fortsetzen, anstatt zu versuchen, externe Anforderungen zu senden.

Eingabe des Absenderaktionsskripts

Eingabe	Ausgabe
• Ergebnisse (JSON): Array der zu sendenden Nachrichten. • Nutzlast (JSON): Letzte Nutzlast, die von einer anfordernden Person empfangen wurde. • app_inbound_id (Zeichenfolge) – Bezeichner des Absenders, z. B. die Telefonnummer „Von“ in einem SMS-Fall. • channel_user_id (Zeichenfolge) – Bezeichner des Empfängers, z. B. die Telefonnummer „An“ in einem SMS-Fall.	Keine

Beispiel: Absenderaktionsskript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var results = inputs.results;
   // transform the inputs to something this custom subflow knows about
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  var sendInputs = {
      app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
      channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
      messages: JSON.stringify(results)
  };

  // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script will immediately return,
  // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the external request work on the
  // Flow Designer/Integration Hub
  sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms', sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Subflow-Skript des Absenders

Das Absender-Subflow-Skript weiß, wie eine Nachricht an den Anbieter gesendet wird. Das Skript sollte einen Flow Designer - oder IntegrationHub -Subflow asynchron aufrufen. Virtual Agent kann die Verarbeitung von Nachrichten fortsetzen, anstatt zu versuchen, externe Anforderungen zu senden. Führen Sie beim Erstellen eines Subflows keine Aktion aus, die eine Aktion innerhalb des Subflows aufruft.

```
}else{
 outputs.sendmessage = true;
 messages = inputs.results.results;
 outputs.from = from;
 outputs.to = to;
 outputs.messages = getMessages(messages);
}
```

Kontextbezogenes Aktionsskript

Das kontextbezogene Aktionsskript führt spezielle Stichwortaktionen aus, z. B. die Eingabe eines Agenten innerhalb eines Virtual Agent -Themas, um sofort an einen Servicemitarbeiter übergeben zu werden.

Kontextbezogenes Aktionsskript Eingabe

Eingabe	Ausgabe
• Konversation_id (Zeichenfolge) – Die Konversations-ID. • request_context (JSON): Anforderung, die vom Provider-Attributskript übergeben wird, das die auszuführende Aktion enthält, z. B. (END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT).	Keine

Beispiel: Kontextbezogenes Aktionsskript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
 if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
  sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
 } else if (contextual_action === "AGENT") {
  sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Skript für Aktion „Account verknüpfen“.

Das Aktionsskript „Account verknüpfen“ enthält Bezeichner für den Benutzer, der eine Verknüpfung herstellt. Das Skript enthält auch den Account, mit dem es verknüpft ist.

Eingabe für Aktionsskript „Account verknüpfen“.

Eingabe	Ausgabe
• provider_user_id (Zeichenfolge) – Bezeichner des Anwenders, der eine Verknüpfung herstellt, z. B. eine Telefonnummer in einem SMS-Fall. • status (Zeichenfolge) – Erfolg/Fehler. • user_id (Zeichenfolge) – ServiceNow user_sys_id für den Account, der mit verknüpft wurde.	Keine

Beispiel: Aktionsskript „Account verknüpfen“.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
  var value = richControl.value;
  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Aktionsskript des Antwortprozessors

Das Aktionsskript des Antwortprozessors führt Spezialaktionen aus, die auf der Antwort auf eine Anforderung zum Senden einer Nachricht basieren. Das Framework führt bereits eine grundlegende Nachverfolgung des Nachrichtenstatus durch.

Skripteingabe für Antwortprozessor-Account-Aktion

Eingabe	Ausgabe
• message_id (Zeichenfolge) – Bezeichner des sys_cs_message-Datensatzes, der dieser Antwort zugeordnet ist. • headers (JSON): Empfangene Header. • body (Zeichenfolge) – Empfangener Text. • Statuscode (Ganzzahl): Der empfangene HTTP-Statuscode.	Keine

Beispiel: Aktionsskript des Antwortprozessors.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
 +
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

Ausgehende Umwandlerskripts

Die ausgehenden Umwandlerskripts konvertieren ausgehende Virtual Agent Nachrichten in ein Protokoll, das sich auf die benutzerdefinierte Chat-Integration für Konversationen bezieht.

Eingabe.

- Rich_control (JSON): Virtual Agent Server-Rich-Steuerungskomponente, die transformiert werden muss.
- Nutzlast (JSON): Letzte Antwort, die von einer anfordernden Person empfangen wurde.

Ausgabe

result (Zeichenfolge) – Zu sendende Provider-angemessene Komponentennachricht.

Beispiele: Ausgehende Umwandlerskripts

Name des ausgehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

Adapter „ Virtual Agent – SMS Twilio“ – Ausgehender Umwandler für Standardtext [].	(function execute(inputs, outputs) {
	  var rich_control = inputs.rich_control;
	  outputs.result = rich_control['label'];
	})(inputs, outputs);

Adapter „ Virtual Agent – SMS Twilio“ – Ausgehender Umwandler für Standardlink [].	(function execute(inputs, outputs) {
	  var richControl = (inputs.rich_control);
	  var value = richControl.value;
	  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ Standardauswahl Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	  var rich_control = inputs.rich_control;
	  var options = rich_control['options'];
	  if (options && options.length > 0) {
	  var optionsLength = options.length;
	  var picker = rich_control['label'] || "";
	  for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	  picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	  }
	  }
	  outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ [], Standard Ausgehender Multi-Link-Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	  var rich_control = inputs.rich_control;
	  var linkResult = rich_control['header'];
	  var totalValues = rich_control['values'].length;
	  for (var i = 0; i < totalValues; i++) {

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele: Ausgehende Umwandlerskripts (Fortsetzung)

Name des ausgehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ Standardkarte Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);
	}
	message += url;
	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Eingehende Umwandlerskripts

Die eingehenden Umwandlerskripts konvertieren eingehende benutzerdefinierte Chat-Integrationsnachrichten in ein Protokoll, das Virtual Agent erkennt. Er bestimmt den erforderlichen Wert, der in das Rich Control eingefügt werden soll, das dem Benutzer angezeigt wird.

Eingabe.

- request_context (JSON): Die Anforderung, die vom Provider-Attributskript übergeben wird.
- Rich_control (JSON): Die letzte an die anfordernde Person gesendete Rich-Steuerung, die die ursprüngliche „Frage“ enthält.

Ausgabe

result (JSON): Das vom Virtual Agent -Server erwartete Ergebnis. Wenn die anfordernde Person auf eine Themenauswahl antwortet, ist dies die sys_id des Themas. Wenn die anfordernde Person auf einen Eingabetext antwortet, ist dies die Textantwort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wert: sys_id oder Textwert.
- search_text – Text, der verwendet wird, wenn die anfordernde Person etwas Unerwartetes ausgewählt hat. Zum Beispiel hat ein Benutzer als Antwort auf eine Themenauswahlkomponente etwas eingegeben, bei dem der NLU helfen könnte, z. B. „Keine dieser Optionen stimmt mit dem überein, was ich möchte“.

Beispiele: Eingehende Umwandlerskripts

Name des eingehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ [], Standard – Eingehender Umwandler für Text
 	
Zweck: Finden Sie die Textantwort auf die gestellte InputText-Frage
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;
	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ – Standard – Eingehender Umwandler für Auswahl
 	
Zweck: Suchen Sie die sys_id der Option, die der Benutzer für diese Auswahlfrage ausgewählt hat. Dieses Skript verwendet denselben Algorithmus wie der
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele: Eingehende Umwandlerskripts (Fortsetzung)

Name des eingehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

ausgehende Umwandler. Wenn keine Optionen ausgewählt sind und der Benutzer stattdessen etwas eingegeben hat, wird „search_text“ festgelegt und in NLU eingespeist, sofern es in dieser Instanz aktiviert ist.	`var options = rich_control['options'];`
	`var optionsLength = options.length;`
	`selectedValue === Number(selectedValue)`
	`if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {`
	`var selectedOption = options[selectedValue - 1];`
	`result["value"] = selectedOption.value;`
	`} else {`
	`result["search_text"] = request_context["typed_value"];`
	`}`
	`}`
	`outputs.result = result;`
	`})(inputs, outputs);`

Richten Sie vertrauenswürdige Mediendomänen für den sicheren Datei-Upload ein

Virtual Agent verwendet vertrauenswürdige Mediendomänen, um die URLs von Anhangsdateien zu überprüfen, bevor sie hochgeladen werden. Wenn eine URL nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie für benutzerdefinierte Chat-Integrationen vertrauenswürdige Mediendomänen entweder in der Tabelle „Provider“ [sys_cs_provider] oder in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] an. Die Werte der vertrauenswürdigen Mediendomäne in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ überschreiben die entsprechenden Werte in der Tabelle „Anbieter“.

Für vorgefertigte Integrationen wie Slack, Microsoft Teamsund Facebook Workplacewerden Standardwerte für vertrauenswürdige Mediendomänen auf Provider-Ebene in der Tabelle „Provider“ [sys_cs_provider] festgelegt. Um die standardmäßigen vertrauenswürdigen Werte zu ändern, geben Sie die verschiedenen vertrauenswürdigen Mediendomänen in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_provider_application.list** > **Identität des Provider-Kanals** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“.

Name	Name der Kanalidentität. Beispiel: VA-SMS-Twilio-Adapter
Anbieter	Wählen Sie den Namen der Provider-Anwendung aus, die Sie zuvor eingerichtet haben. Beispiel: VA SMS Twilio Adapter Pro.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner.
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Zum Beispiel die Telefonnummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertrauenswürdige Mediendomänen	Kommagetrennte Liste mit einer oder mehreren vertrauenswürdigen Domänen für den Provider. Beispiele: twilio.com, slack.com **Hinweis:** Subdomänen unter einer vertrauenswürdigen Domäne werden ebenfalls als vertrauenswürdig eingestuft. Sie müssen in dieser Liste keine Subdomänen angeben. Wenn dieses Feld nicht sichtbar ist, können Sie das Formularlayout so konfigurieren, dass es angezeigt wird. Aus Sicherheitsgründen überprüft Virtual Agent, ob die URLs für Anhänge in Konversationen aus vertrauenswürdigen Domänen stammen, die hier angegeben sind. Wenn die URL nicht für eine vertrauenswürdige Domäne ist, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch. Wenn das Hochladen eines Anhangs fehlschlägt, weil Virtual Agent der Domäne nicht vertraut hat, informiert Virtual Agent den Endbenutzer nicht darüber, warum der Upload des Anhangs fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Für vertrauenswürdige Domänen In benutzerdefinierten Chat-Integrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Identitäten des Provider-Kanals“ [sys_cs_provider_application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und werden daher überschrieben.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie zusätzliche Kanalbezeichner mit demselben Verfahren.

Erstellen Sie Bot-Nachrichten

Erstellen Sie kanalspezifische Bot-Nachrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanalintegrationen** > **Verbindungen** und wählen Sie eine Verbindung aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Identität des Anbieterkanals** eine Identität des Anbieterkanals aus.
3. Wählen Sie in der Tabelle **„Bot-Nachrichten“** die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bot-Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Bot-Nachricht
Wert	Text, der angezeigt wird, wenn eine Bot-Nachricht ausgelöst wird
Beschreibung	Beschreibung der Bot-Nachricht, z. B. Willkommensnachricht oder Anweisungsnachricht für den Bild-Upload
Nachrichtentyp	Die Standardauswahl ist Bot-Nachricht
Identität des Provider-Kanals	Wählen Sie die Identität des Provider-Kanals aus

5. Wählen Sie **Absenden**.

Implementierung der Bot-Nachricht

Verwenden Sie die Bot-Nachrichten-API, um kanalspezifische Bot-Nachrichten zu implementieren.

Bot-Nachrichten-API

Verwenden Sie die folgende API, um Bot-Nachrichten in Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration zu integrieren.

Beispiel: Implementierung von Bot-Nachrichten

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```

Integrieren Sie benutzerdefinierte Steuerungen

Implementieren und nutzen Sie benutzerdefinierte Steuerungen, die mit dem benutzerdefinierten Steuerungs-Framework in Ihrer Integration erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ordnen Sie einem Provider-Kanal benutzerdefinierte Steuerungen zu.

Implementieren Sie benutzerdefinierte Steuerungen, die in erstellt wurden Flow Designer

Verwenden Sie das Beispielskript, um benutzerdefinierte Steuerungen zu implementieren, die in Flow Designererstellt wurden.

Beispiel: Unterstützung für benutzerdefinierte Steuerungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

Beispiel: Skript für benutzerdefinierte Steuerungen

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
   var name - rich_control['name'];

   // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
 (slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
   // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

   // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
 create a custom UI component here
   // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

Implementieren Sie eine providerspezifische Transformation eines benutzerdefinierten Steuerelements

Sie können eine providerspezifische Transformation für jedes benutzerdefinierte Steuerelement implementieren, indem Sie das Feld Untertyp in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapterkonfiguration“ [**sys_cs_custom_adapter_config**] verwenden. Bei Bedarf können Sie eine neuere Version eines benutzerdefinierten Steuerelements oder ein vorgefertigtes ServiceNow benutzerdefiniertes Steuerelement veröffentlichen, das auch als benutzerdefiniertes Standardsteuerelement bezeichnet wird. Dies umfasst die Veröffentlichung der entsprechenden eingehenden und ausgehenden Flow Designer-Aktionsskripts und die Aktualisierung der Konfiguration in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapterkonfiguration“ [sys_cs_custom_adapter_config].

- Wenn Sie Ihre eigene Version eines benutzerdefinierten Steuerelements ServiceNow veröffentlichen, überschreiben Sie den benutzerdefinierten Steuerungsdatensatz in der Tabelle „Benutzerdefinierte Adapterkonfiguration“ mit Ihren eigenen eingehenden und ausgehenden Aktionsskriptnamen.
- Es ist nur ein Datensatz mit demselben **Untertyp** zulässig. Wenn dieselbe benutzerdefinierte Steuerung von zwei verschiedenen Parteien implementiert wird, kann nur eine den vorhandenen Datensatz mit neuen eingehenden und ausgehenden Umwandlern aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sobald Sie einen vorhandenen benutzerdefinierten Steuerungsdatensatz überschrieben haben, verwendet das System die neue Version der benutzerdefinierten Steuerung. Beispielsweise können Transformationsskripts mehrere benutzerdefinierte Steuerelemente wie Zeitauswahl und Auth umwandeln. Wenn Sie ein Zeitauswahl-Steuerelement mit unterschiedlichen eingehenden und ausgehenden Transformationen hinzufügen, wird das neuere Zeitauswahl-Steuerelement verwendet. Sie können die ursprüngliche Version der benutzerdefinierten Steuerung nicht wiederherstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_custom_adapter_config.list` in den Filter ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Benutzerdefinierte Adapterkonfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Anbieter	Der Name des Kanalbezeichners für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.
Steuerungstyp	Wählen Sie das benutzerdefinierte Steuerelement aus, das Sie entworfen haben. Für benutzerdefinierte Steuerungen lautet der Typ immer DefaultCustomControl. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Steuerungen finden Sie unter Virtual Agent mit benutzerdefinierten Steuerungen anpassen.
Untertyp	Name des benutzerdefinierten Steuerelements.
Eingehende Umwandleraktion	Name des Aktionsskripts des eingehenden Umwandlers für diese Rich-Steuerung, z. B. sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer.
Ausgehende Transformationsaktion	Name des Aktionsskripts des ausgehenden Umwandlers für diese Rich-Steuerung, z. B. sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Mehrstufige Antworten

Ein Beispiel für eine mehrstufige Antwort ist eine Reihe von Bildern in einem Karussell oder ein Datumssteuerelement.

Multipart Control RichControl verfügt über die folgenden Attribute, die zur Transformation der Steuerung verwendet werden können.

- Inhalt: Rich-Steuerung, die im aktuellen Schritt dargestellt werden muss.
- navigierenBtnLabel: Bezeichnung für Schaltfläche „Weiter“ oder „Mehr“, auf die der Anwender klicken kann, um zum nächsten Schritt zu wechseln.

Beispiel:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
      uiType: "MultiPartOutput",
      group: "DefaultMultiPartOutput",
      navigationBtnLabel: "Go next",
      content: {
            uiType: "OutputHtml",
            style: "inline",
            type: "html",
            height: 100,
            width: 100,
            value: "<div>html</div>"
      }
}
```

Ausgehendes Transformationsskript

```
(function execute(inputs, outputs) {

   try{
     var richControl = inputs.rich_control;
     var payload = inputs.payload;

     var content = richControl.content;
     var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
     var uiType = content.uiType;
     var partResult = null;

     switch (uiType) {
       case "OutputText":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
         break;
       case "OutputLink":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
         break;
       case "OutputImage":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
         break;
       case "OutputHtml":
         partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
         break;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    default:
      break;
   }
   partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
   outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
   gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
   throw e;
  }

})(inputs, outputs);
```

Eingehendes Transformationsskript

```
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var requestContext = inputs.request_context;
   var typedValue = requestContext.typed_value;
   outputs.result = typedValue;
 } catch(e) {
    gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
    throw e;
 }
})(inputs, outputs);
```

Ausgabesteuerungen für Mehrfachantwort

Implementieren Sie Steuerungen, die mehrere Schritte umfassen, um Benutzereingaben zu erhalten.

Verwenden Sie die folgende API, um Kontextdaten für Steuerelemente mit mehreren Ausgaben zu konfigurieren.

Häufige Anwendungsfälle

1. So erreichen Sie die Paginierung von Auswahlen: „page_no“, „pagination_length“, aktualisiert im eingehenden, basierend auf der Schaltfläche „Weiter/Zurück“, wird ausgehend gelesen.
2. Schrittweise Antwort der Datumsauswahl, z. B. erstes Jahr, dann Monat und dann Datumsauswahl.

Die folgenden APIs sind nur in eingehenden und ausgehenden Umwandlern verfügbar.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

Der ausgehende Umwandler des Auswahlsteuerelements kann aktuelle Seitendetails in Benutzer-contextData speichern.

```
var paginationData = {
       "page_index": 1,
       "pagination_length": 2
  }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

Der eingehende Umwandler des Auswahlsteuerelements kann aktuelle Seitendetails aus dem Benutzerkontext abrufen.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

Beispielcode für ausgehenden Umwandler für Auswahlsteuerelement

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var control = inputs.rich_control;
   var payload = inputs.payload;
   var appId = payload.appId;
   var userId = payload.userId;

   var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
   paginationData = JSON.parse(paginationData);
   //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
   if (paginationData == null) {
      paginationData = {
         'page_index': 1,
         'pagination_length': 5
      };
      sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
 userId);
   }

   var page_index = paginationData['page_index'];
   var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
   var start = (page_index - 1) * pagination_length;
   var end = page_index * pagination_length;

   if (control['options']) {
      var options = control['options'];
      var optionsLength = options.length;
      if (end > optionsLength)
         end = optionsLength;
      var picker = control["label"] + ":";
      if (start > 0)
         picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
      for (var x = start; x < end; x++) {
         gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
         picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
      }
      if (end < optionsLength)
         picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
   }
   outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

   var request_context = inputs.request_context;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  var rich_control = inputs.rich_control;
  var appId = request_context.appId;
  var userId = request_context.userId;

  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
     case 'prev': {
        --paginationData["page_index"];
        result["send_prev_control"] = true;
     }
     break;
  case 'next': {
     ++paginationData["page_index"];
     result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
     var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
     if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
        var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
        if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
           var selectedOption = options[selectedIndex];
           result["value"] = selectedOption.value;
           result["search_text"] = "";
        }
     } else {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
     }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Vorherige Kontrolle an Client senden

Bieten Sie die Möglichkeit, die vorherige Steuerung an den Client zu senden.

Es gibt zwei Möglichkeiten, die vorherige Steuerung vom Server zurückzusenden, wenn ein Client dies anfordert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie in der eingehenden Transformation „ validation_message“ im Ergebnis fest. Die vorherige Steuerung wird erneut mit der in validation_message angegebenenNachricht gesendet.
- Legen Sie im eingehenden Umwandler send_prev_control im Ergebnis auf „wahr“ fest. Die vorherige Steuerung wird erneut gesendet. Verwenden Sie diese Methode für mehrstufige Steuerungen.

Beispielskript:

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
  result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

Implementieren Sie eine Option zum Überspringen

Verwenden Sie ein Rich Control, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, eine Frage zu überspringen.

Verwenden Sie das Rich Control \nTyp SKIP, um Frage zu überspringen, um einem Benutzer die Möglichkeit zu geben, eine Frage zu überspringen. Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Option zum Überspringen zu konfigurieren:

- Verwenden Sie im Skript für Anbieterattribute _skip_internal, um einen kontextbezogenen Aktionsservice auszulösen und die Frage zu überspringen.
- Ordnen Sie eine kontextbezogene Aktion für den Provider zu, und verwenden Sie // request_context.contextual_action = "SKIP", um die Frage zu überspringen. Unter Kontextbezogene Aktionen für benutzerdefinierte Chat-Integrationen erfahren Sie mehr über die Zuordnung von Benutzereingaben zu kontextbezogenen Aktionen.

Beispielskript:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
  var richControl = inputs.rich_control;
  outputs.result = richControl['label'];
  if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
   outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
  } // new
 } catch(e){
  gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
  throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var headers = (inputs.headers);
    var payload = (inputs.payload);
    var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
        var data = payload.data;
        var request_context = {};
        if (data['MediaUrl0']) {
            var attachment_value = {};
            attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
            attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
            attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
            request_context.attachment_value = attachment_value;
        } else {
           var b = data['Body']; // new
           request_context.typed_value = b; // new
           if (b === "SKIP") { // new
             request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
             //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
           } // new
        }
        outputs.request_context = request_context;
        outputs.provider_user_id = data.From;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
     sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Übergeben Sie das Branding an einen Chat-Client

Übergeben Sie benutzerdefiniertes Branding an Ihre benutzerdefinierte Chat-Integration.

Weitere Informationen zum Branding finden Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Bots ein. Verwenden Sie sn_cs.VASystemObject.getSettings, um das Branding anzuwenden.

Beispielskript:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Kontextbezogene Aktionen für benutzerdefinierte Chat-Integrationen

Befehle mit einem vordefinierten Verhalten können bestimmten benutzerfreundlichen Stichwörtern zugeordnet und als Benutzereingabe übergeben werden. Diese Eingabe wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unterstützten kontextbezogenen Aktionen für die am besten geeignete Antwort im Chat zugeordnet.

Erste Schritte mit kontextbezogenen Aktionen

Benutzereingaben können einer kontextbezogenen Aktion auf zwei Arten zugeordnet werden.

- UI-basierte Zuordnung von kommagetrennten Stichwörtern zu verfügbaren kontextbezogenen Aktionen. Beispiel: Hallo, ruft – Konversation beginnen
- Skriptbasierte Zuordnung von Benutzeraktionen zu verfügbaren kontextbezogenen Aktionen. Beispiel: Anwender klickt auf das Menü „Start“ – Konversation beginnen

Verfügbare kontextbezogene Aktionen

Vorab erstellte kontextbezogene Aktionen

Name	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter	Befehl zum Anfordern der Übertragung an einen Servicemitarbeiter
Tschüss	Befehl zum Beenden einer Konversation mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent
Hilfe	Befehl zum Anfordern von Hilfe mit dem Bot
Hallo	Befehl zum Starten oder Beenden einer Konversation
Abmelden	Befehl zum Aufheben der Verknüpfung des Benutzer-Messaging-Accounts mit ServiceNow
Benachrichtigungen	Befehl zum Abonnieren oder Abbestellen des Empfangs von Benachrichtigungen
Neu starten	Befehl, um eine Bot-Konversation zu beenden, die entweder gerade ausgeführt wird oder bei der ein Fehler auftritt, und dann eine neue Konversation zu beginnen
Überspringen	Befehl zum Überspringen einer optionalen Frage
Benachrichtigung	Rufen Sie die Opt-in-Einstellung für Benachrichtigungen auf
Abonnieren	Abonnieren Sie die Benachrichtigung im aktuellen Kanal
Kündigen	Abbestellen der Benachrichtigung im aktuellen Kanal

Kontextbezogene Aktionszuordnung

Ordnen Sie Benutzereingaben kontextbezogenen Aktionen des Basissystems zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Tabelle „Kontextbezogene Aktionen“ [sys_cs_contextual_action], um die in den Chat-Integrationen verwendeten Befehle zu überprüfen. Sie können weitere Stichwörter für einen Befehl hinzufügen. Jeder Datensatz für einen vorab erstellten Befehl enthält diese Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für kontextbezogene Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Befehls.
Befehle	Stichwort für den Befehl. Sie können mehrere durch Kommas getrennte Stichwörter hinzufügen.
Beschreibung	Erklärung des Befehls
Anwendungsbereich	Anwendung, in der der Befehl verwendet wird: • Virtual Agent nur • Mitarbeiterchat nur • Virtual Agent und Mitarbeiterchat

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_cs_contextual_action.list in den Filter ein.
2. Wählen Sie eine kontextbezogene Aktion aus der Liste aus.
3. Fügen Sie dem **Befehlsfeld** durch Kommas getrennte Stichwörter hinzu.
   Beispiele: Service Desk-Mitarbeiter, Servicemitarbeiter, An Service Desk-Mitarbeiter übertragen.
4. **Wahlweise:** Schließen Sie bestimmte Messaging-Kanäle von kontextbezogenen Aktionen aus.
   a. Wählen Sie den Text **Neue Zeile einfügen...** aus.
   b. Klicken Sie auf die Lupe.
   c. Wählen Sie den Messaging-Kanal aus, den Sie von der kontextbezogenen Aktion ausschließen möchten.
   d. Klicken Sie zum Speichern auf das grüne Häkchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Bot-Nachrichten spezifisch für jeden Kanal.

Eingabeindikatoren

Zeigen Sie einen Eingabeindikator an, wenn ein Bot oder Servicemitarbeiter eine Antwort an eine anfordernde Person vorbereitet.

Wenn Virtual Agent eine Anforderung verarbeitet, wird die Indikatoraktion „Beginn der Eingabe“ aufgerufen. Wenn Virtual Agent die Anforderungsverarbeitung abschließt, wird die Indikatoraktion „Endtypisierung“ aufgerufen, bevor Virtual Agent Ausgabe- oder Eingabesteuerelemente verarbeitet.

Diese Aktionen rufen die ausgehende Transformation des defaultText-Steuerelements auf. Das folgende Beispiel zeigt, wie der Typisierungsindikator in der ausgehenden Transformation des defaultText-Steuerelements behandelt wird.

Beispiel: Indikatorskript eingeben

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
       outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
    }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
       outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
    }
    /* Handle other type of control */
  } catch (e) {
    gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }
})
```

Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren

Ermöglichen Sie Benutzern das Ausführen von Virtual Agent Bot-Konversationen in unterstützten Messaging-Apps von Drittanbietern. Verwenden Sie die Conversational Integration-Apps für Slack, Microsoft Teams und Workplace, die über ServiceNow Store verfügbar sind, um diese Messaging-Apps in Ihrer ServiceNow -Instanz zu konfigurieren.

Hinweis:
Conversational Integration-Apps für Slack, Microsoft Teamsund Workplace, andere Verbraucher-Apps und Sprach-Apps werden für lokale Instanzen nicht unterstützt.

Admin-Setup

Verwenden Sie die Apps Virtual Agent Conversational Integration, um die Messaging-Anwendungen für Ihre Instanz zu konfigurieren. Führen Sie diese grundlegenden Installationsschritte aus, um den Virtual Agent-Bot einzurichten.

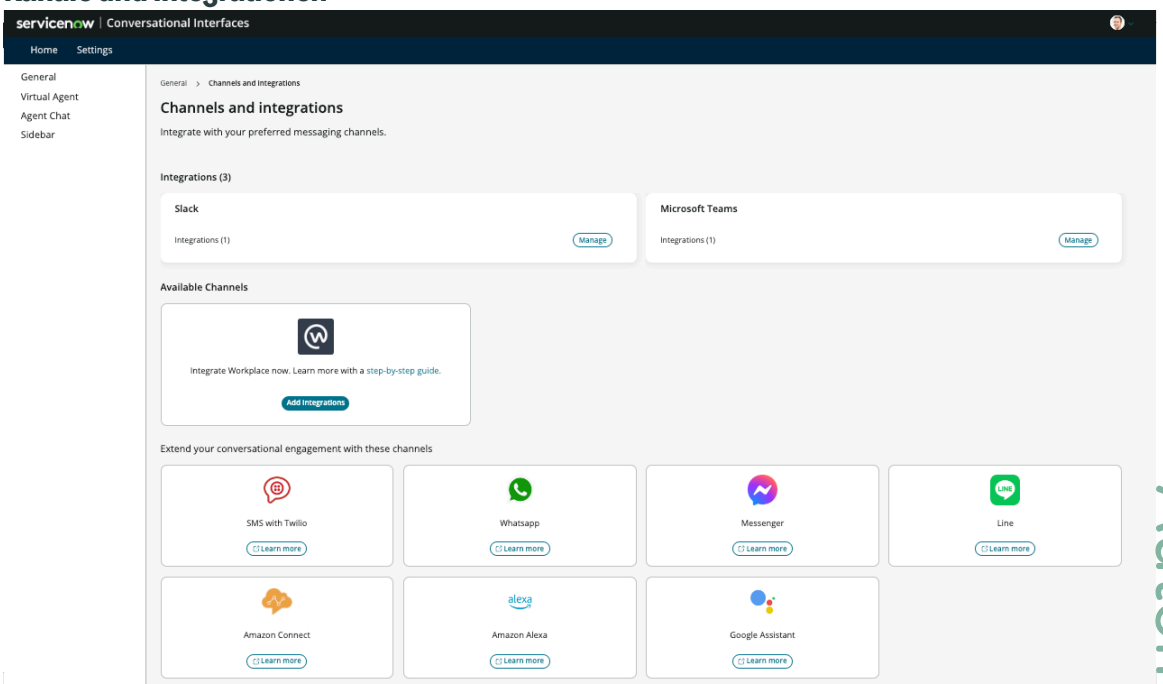
1. Installieren Sie die mit ServiceNow Virtual Agent vorgefertigten Messaging-Apps für Conversational Integration aus dem ServiceNow Store, und ordnen Sie die App dann Ihrer eigenen ServiceNow -Instanz zu.

   Details finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps für Unternehmen.

2. Installieren Sie die Conversational Integration-Apps für Slack, Microsoft Teamsund Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistant, Google Business Messages, Amazon Connect in Ihrer Instanz von ServiceNow, sobald sie für verfügbar sind -Installation nach der Installation von ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanäle und Integrationen



3. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Systemnachrichten, die Benutzern in Virtual Agent -Konversationen angezeigt werden. Sie können auch die allgemeinen Befehle anpassen, die in diesen Messaging-Integrationen verwendet werden.

Konversationsschnittstelle in Messaging-Integrationen

Die Schnittstelle Virtual Agent für die Conversational Integration-Apps (Slack, Microsoft Teams und Workplace) ähnelt der webbasierten Schnittstelle. Es gibt jedoch einige Unterschiede, z. B. die verwendeten Befehle und die Art und Weise, wie bestimmte Schnittstellensteuerelemente in diesen Messaging-Apps von Drittanbietern angezeigt werden.

Allgemeine Befehle in Messaging-Integrationen

Befehl	Beschreibung
Hallo	Beginnen Sie eine neue Konversation, oder beenden Sie eine Konversation.
Agent	Beginnen Sie eine neue Konversation, oder fordern Sie eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter an.
Auf Wiedersehen!	Sie können Live-Chat-Gespräche jederzeit verlassen, z. B. vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter, während eines Live-Chats oder wenn der Live-Chat kurz vor dem Ende steht.
Hilfe	Kurze Liste nützlicher Befehle anzeigen
logout	Verbindung Ihres ServiceNow-Accounts mit einer Messaging-Integration aufheben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befehl	Beschreibung
Benachrichtigung oder Benachrichtigungen	Abonnieren Sie Benachrichtigungen, oder bestellen Sie sie ab.
restart	Aktuelle Konversation beenden und eine neue beginnen

Nachdem Sie die Integration installiert haben, können Sie diese Befehle mithilfe der Schaltfläche **Konfigurieren** für die installierten Teams/Communities auf den kanalspezifischen Seiten anpassen.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ sehen Sie die Anzahl der integrierten Kanäle und verfügbaren Kanäle für die Installation in Ihrer Instanz.
4. Klicken Sie im spezifischen Kanal auf die Schaltfläche **Verwalten**, und navigieren Sie zur Registerkarte Einstellungen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche „ **Einstellungen anzeigen** “ neben Kontextaktionen.
6. Wählen Sie den zu ändernden Befehlsdatensatz aus, und aktualisieren Sie ihn nach Bedarf.

Virtual Agent System-Messaging in den Conversational Integration-Apps konfigurieren

Sie können die Standardnachrichten ändern, die Ihren Benutzern in Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen angezeigt werden. Weitere Informationen zum Anpassen von finden Sie unter Change-Systemmeldungen Virtual Agent und Mitarbeiterchat ..

Rendern von Eingabesteuerungen und Bot-Antworten in Konversationen

Eingabesteuerelemente in Virtual Agent-Designer, wie z. B. das Karussell, rendern in Bot-Konversationen in Messaging-Apps anders als in der webbasierten Schnittstelle. Zum Beispiel bietet das Steuerelement für die Datums-/Uhrzeitauswahl in Workplace Schaltflächen, mit denen Benutzer ein Datum und eine Uhrzeit auswählen können. Ebenso werden bestimmte Bot-Antwortsteuerungen, z. B. die Steuerungen für Bildantwort und Mehrfachantwort, in Messaging-Apps von Drittanbietern unterschiedlich dargestellt. Einzelheiten zu diesen Unterschieden finden Sie in den Beschreibungen der Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen, Bot-Antworten und Dienstprogramme.

Anhänge

In Live-Agent-Konversationen können Benutzer und Agents Anhänge jeder Art hochladen und austauschen, wenn sie dazu aufgefordert werden.

Benutzerauthentifizierung auf ein Serviceportal umleiten

Nach der Installation einer vorgefertigten Conversational Integration (für Messaging-Apps, Verbraucher-Apps oder Sprach-Apps) können Sie eine Serviceportal angeben, in der nicht authentifizierte Endbenutzer den Benutzerauthentifizierungsschritt (Benutzeraccount-Verknüpfung) anstelle ihrer ServiceNow -Instanz abschließen. Benutzer, die nicht über verknüpfte Konten verfügen, führen die Authentifizierung durch, bevor sie mit dem Virtual Agent in der Messaging-Anwendung fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Virtual Agent-Messaging-Integrationen für Ihre Instanz. Das System erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Provider-Auth“ [provider_auth] für jede Integration, die Sie installieren (Slack, Microsoft Teamsund Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistant, Amazon Connect). Sie verwenden die Tabelle „Provider-Authentifizierung“, um das Serviceportal anzugeben, in dem die Benutzerauthentifizierung erfolgt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `provider_auth. list` ein.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Provider-Authentifizierung“ den Datensatz für die von Ihnen installierte Messaging-Integration.
3. Wählen Sie im Feld **Service Portal** das Serviceportal aus, in dem die Anwenderauthentifizierung erfolgt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn nicht authentifizierte Benutzer in der Messaging-Integration zum ersten Mal eine Konversation mit dem Virtual Agent starten, werden sie an den Serviceportal weitergeleitet, der für den Anbieter in der Tabelle „Provider-Authentifizierung“ angegeben ist. Nachdem er sich bei Serviceportalangemeldet hat, wird er aufgefordert verknüpfen ihre ServiceNow -Konto an die Messaging-Anwendung.

Chat-Integration für IBM Watson Assistant konfigurieren

Konfigurieren Sie das IBM Watson Assistant-Thema zur Ausführung von Dialog-Skills (in IBM Watson Assistant erstellten Konversationen) im webbasierten Chat Client. Dieses Thema gibt Informationen zurück, die während der Virtual Agent-Konversation mit IBM Watson Assistant ausgetauscht wurden.

Vorbereitungen

- In IBM Watson Assistant:
  - Erstellen Sie die Dialog-Skill (Konversation) in Ihrem IBM Watson Assistant-Arbeitsbereich. Die Skill umfasst den Dialog und alle von Ihnen definierten Absichten und Entitäten.
  - Navigieren Sie zur Skill-Kachel, und wählen Sie im Kachelmenü die Option **View API Details (API-Details anzeigen)**. Zeigen Sie die Skill-Details und Serviceanmeldeinformationen an. Kopieren Sie die folgenden Elemente: **Kompetenz-ID**, **Arbeitsbereich-ID**, **Benutzername** und **Passwort**. Sie benötigen diese Elemente zum Konfigurieren der Integration.
- Aktivieren Sie das „IBM Watson Assistant Integration“-Plugin (com.glide.cs.ibm.watson.assistant).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

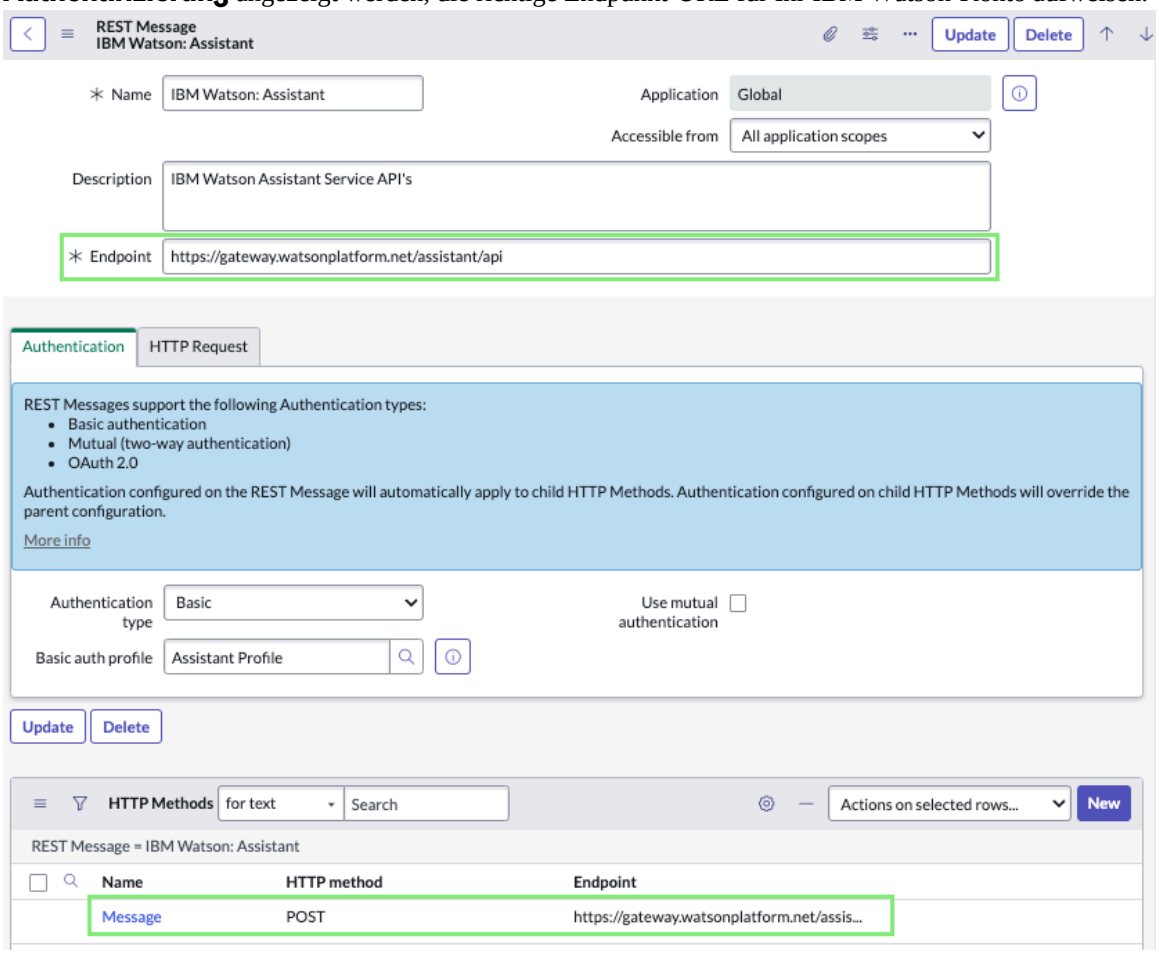
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Thema führt einen IBM Watson Assistant-Dialog in Virtual Agent aus. Es ist nicht erforderlich, Natural Language Understanding (NLU) zu aktivieren oder IBM Watson Assistant NLU als NLU Service Provider für Virtual Agentfestzulegen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

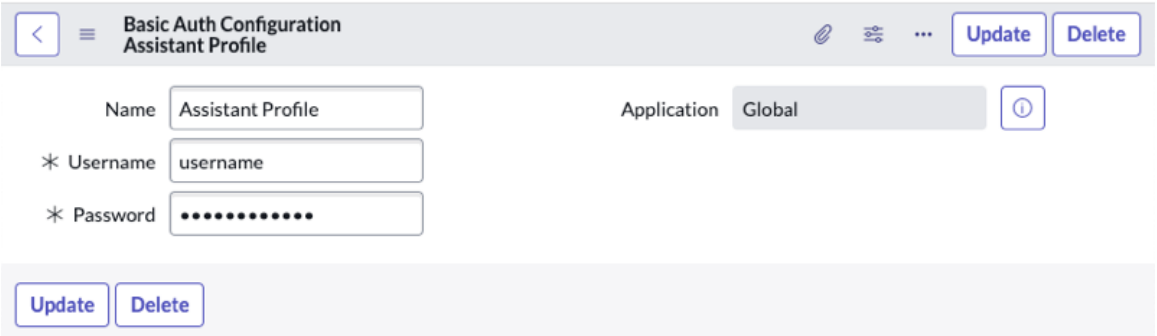
Prozedur

1. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft watson_assistant.workspaceID in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   b. Suchen Sie in der Systemeigenschaftentabelle [sys_properties] die Eigenschaft watson_assistant.workspaceID.
   c. Ersetzen Sie den vorhandenen **Wert** durch die **Arbeitsbereich-ID** für Ihre Kompetenz, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
2. Vergewissern Sie sich, dass die REST-Nachricht für IBM Watson Assistant den richtigen Authentifizierungsendpunkt für Ihre IBM Kompetenz bereitstellt:
   a. Navigieren zu **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**.
   b. Wählen Sie den Datensatz IBM Watson Assistant aus, um das Formular „REST-Nachricht IBM Watson Assistance“ zu öffnen.
   c. Vergewissern Sie sich, dass das Feld **Endpunkt** und die Spalte **Endpunkt**, die auf der Registerkarte **Authentifizierung** angezeigt werden, die richtige Endpunkt-URL für Ihr IBM Watson-Konto aufweisen.



3. Öffnen Sie im Feld **Standardauthentifizierungsprofil** auf der Registerkarte **Authentifizierung** den Datensatz „Assistentenprofil“.
4. Geben Sie im Formular Basisauthentifizierungskonfiguration die Werte für **Benutzername** und **Passwort** aus Ihren IBM Watson Assistant Serviceanmeldeinformationen ein, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Veröffentlichen Sie das IBM-Skill-Thema:

a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer.**

b. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das IBM Watson Assistant-Thema aus, um die Seite „Themeneigenschaften“ zu öffnen.
Beachten Sie, dass das **Stichwort** für dieses Thema IBM Watson Assistant lautet und die **Kategorie** „IBM“ ist.

c. Wählen Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ die Option **Veröffentlichen** aus, um das Thema auf Ihrem Virtual Agent Webclient bereitzustellen.

6. Konfigurieren Sie das Standardthema für den Webclient Virtual Agent auf eine der folgenden Arten:

- Geben Sie die URL an, die das IBM Watson Assistant-Thema als Standardthema angibt, das im Serviceportal-Client geöffnet wird:

  Beispiel: *https://*<Your instance URL> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=wahr&sysparm_topic=<sys_id> wo ist die sys_id des veröffentlichten Themas IBM Watson Assistant . Der Parameter sysparm_skip_load_history lädt den Konversationsverlauf nicht im Webclient.

- Konfigurieren Sie das Widget Serviceportal, indem Sie oben rechts im Widget Virtual Agent] auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift) klicken.

  Um das Standardthema mithilfe der Widget-Instanzparameter festzulegen, geben Sie sysparm_topic=sys_id (wobei<sys_id> ist die sys_id des veröffentlichten Themas IBM Watson Assistant) im Feld **Virtual Agent-Client-URL-Parameter** , und wählen **Sie Speichern** aus.

Hinweis:
Die sys_id eines Themas finden Sie in der Thementabelle [sys_cs_topic].

Wichtig:

Verwenden Sie den Parameter sysparm_topic nur, um das angegebene Thema im Chat-Client von Serviceportal zu laden, oder bei Verwendung der Chat-Integrationen von IBM Watson Assistant (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic und com.glide.cs.ibm.watson.assistant). .topicV2-Plugins). Mit diesem Parameter können Benutzer keine neue Konversation starten oder an einen Live-Agent übertragen. Er deaktiviert zudem das Kontextmenü und unterstützt keine anderen Chat Clients von Drittanbietern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chatintegration des IBM Watson Assistant für Assistant V2-API konfigurieren

Konfigurieren Sie die Chatintegration für IBM Watson Assistant, um einen Dialog-Skill (Konversation) auszuführen, die in IBM Watson Assistant mit der Assistant V2-API erstellt wurde. Die V2-API ermöglicht es dem Webchat-Client Virtual Agent, ein Thema auszuführen, das die Absichts-Begriffsklärungsfunktion von Watson Assistant verwendet, um die Themenerkennung zu verbessern.

Vorbereitungen

Mit der IBM Watson Assistant v2-API-Chatintegration kommuniziert der Webchat-Client mit einem Assistenten anstelle eines Arbeitsbereichs. Arbeitsbereiche werden als Dialogkompetenzen bezeichnet. Weitere Informationen zu IBM Watson Assistantfinden Sie unter Migration zur v2-API in der Dokumentation IBM Watson Assistant.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Integration führt einen IBM Watson Assistant -Dialog als Virtual Agent -Thema im Webchat-Client aus. Es ist nicht erforderlich, Natural Language Understanding (NLU) zu aktivieren oder IBM Watson Assistant NLU als NLU Service Provider für Virtual Agentfestzulegen .

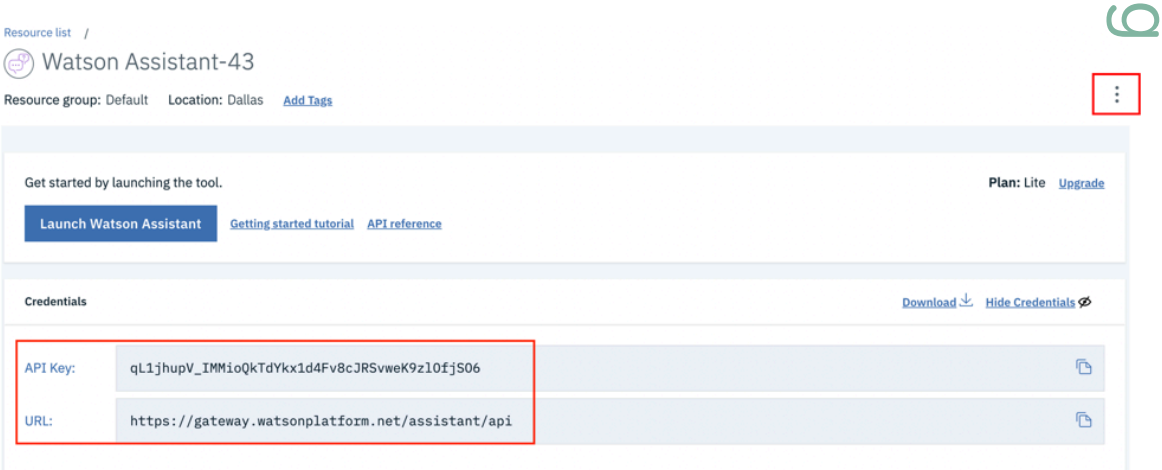
Die IBM Watson Assistant V2-API ermöglicht es dem Webchat-Client, die Absichts-Disambiguierungsfunktion von Watson Assistant zu verwenden, die potenziell falsch positive Absichtsvorhersagen reduzieren kann. Wenn die Äußerung eines Benutzers mehrdeutig ist, schlägt IBM Watson Assistant zusätzliche Absichten vor, die der wahren Absicht des Benutzers möglicherweise besser entsprechen. Wenn die Äußerung des Benutzers beispielsweise „-“ lautet, kann IBM Watson Assistant andere mögliche Absichten vorschlagen, z. B. die Reservierung eines Restaurantsoder die Bewertungvon Restaurants.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie IBM Watson Assistant.

a. Erstellen Sie den Assistenten, und fügen Sie einen Dialog-Skill hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten erstellen in der Dokumentation IBM Watson Assistant.

b. Suchen und notieren Sie auf der Seite „Ressourcenliste“ Ihren API-Schlüssel und Ihre URL, die Sie zum Einrichten der Chat-Integration benötigen:

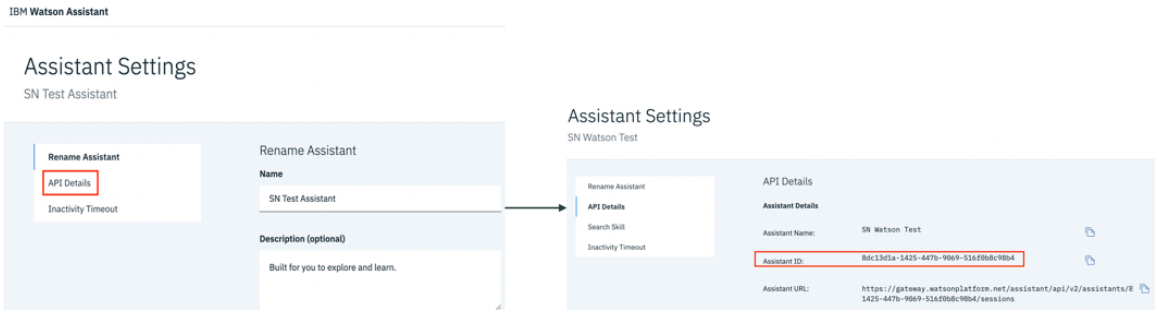


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf das Symbol mit den drei vertikalen Punkten , und wählen Sie **Einstellungen**aus.

- Wechseln Sie zur Registerkarte **API-Details**.
- Suchen Sie auf der Seite „Assistenteneinstellungen“ nach dem **Assistenten-ID-**Schlüssel.



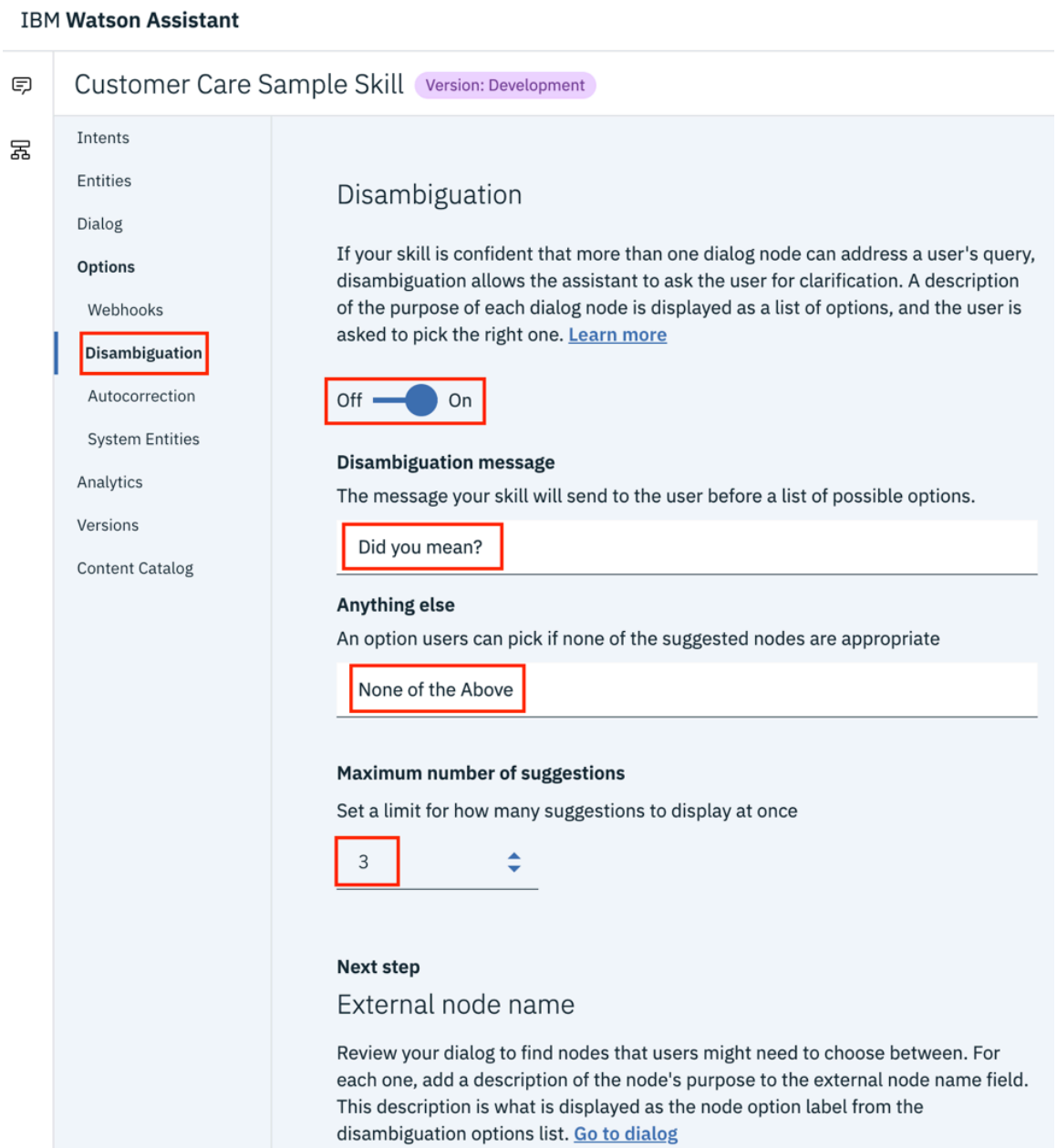
2. Aktivieren Sie die Disambiguierungsfunktion in IBM Watson Assistant (nur für Premium- und Plus-Benutzer).
Sie können die Disambiguierung für jede Kompetenz aktivieren (oder deaktivieren) und auch eine Disambiguierungsnachricht und die Anzahl der Vorschläge angeben, die dem Endbenutzer angezeigt werden sollen.

a. Greifen Sie auf Ihre Kompetenz zu, indem Sie im Bereich auf das Kompetenzstruktursymbol klicken.

b. Navigieren zu **Optionen** > **Begriffsklärung** , um die Begriffsklärung zu aktivieren und die Begriffsklärungsfunktionen festzulegen.

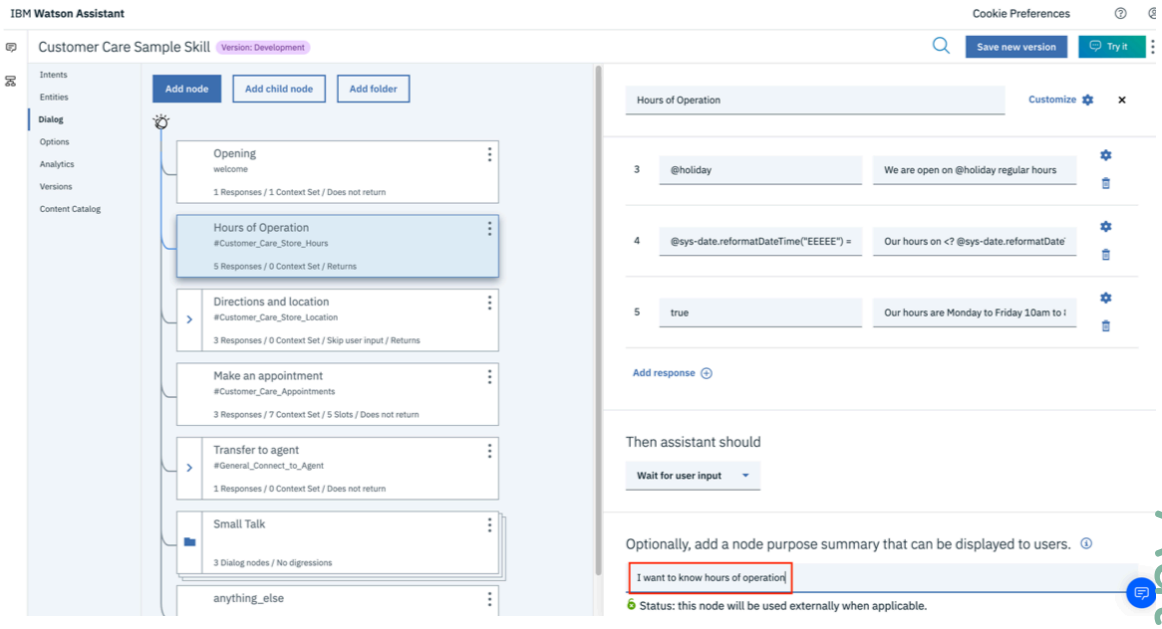
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt die Disambiguierungsfunktionen, die festgelegt werden können, z. B. die Disambiguierungsnachricht und die Anzahl der vorgeschlagenen Absichten, die dem Endbenutzer angezeigt werden sollen.



3. Navigieren Sie zu **Dialogfeld**, wählen Sie einen Knoten aus, für den die Funktion zur Begriffsklärung gilt, und geben Sie eine Zusammenfassung des Knotens an, die Benutzern angezeigt wird, wenn es sich um einen der Absichtsvorschläge handelt.

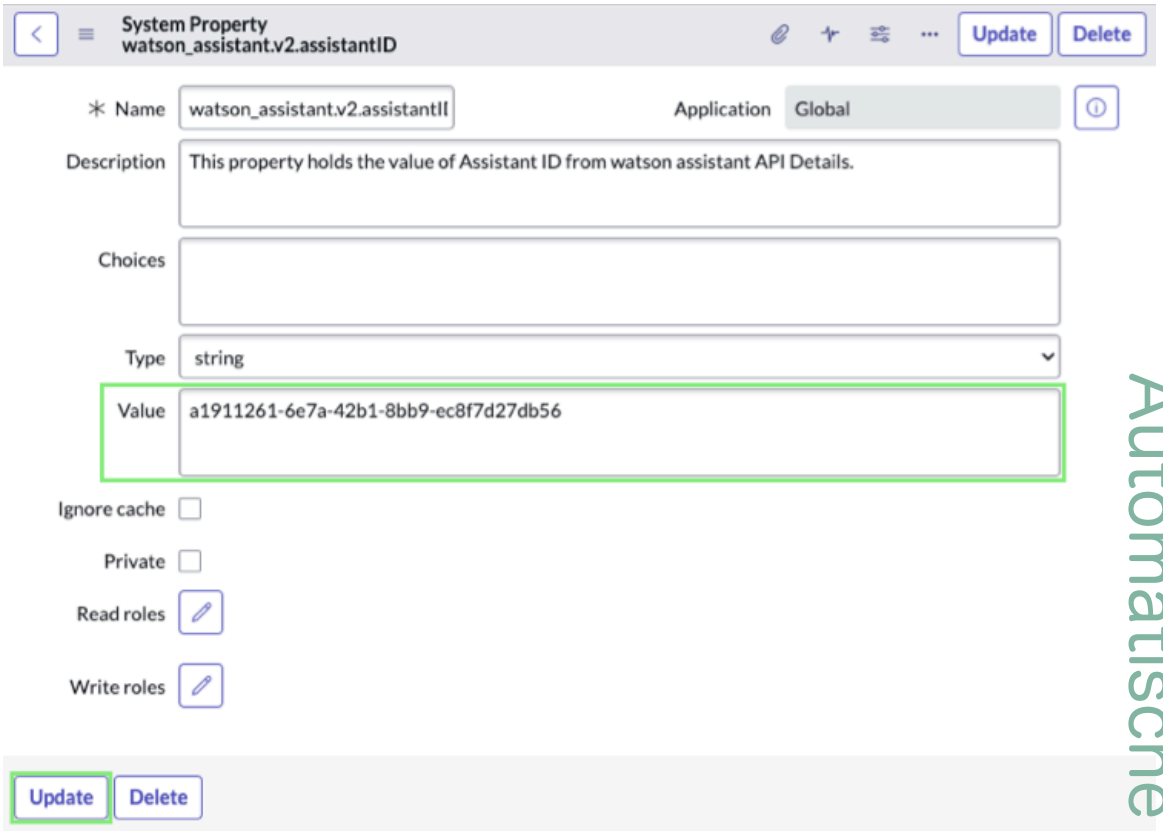
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Aktivieren Sie die folgenden Plugins in der ServiceNow-Instanz:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), falls nicht bereits aktiviert (Abonnement erforderlich)
   - IBM Watson Assistant Integration V2-Plugin (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. Veröffentlichen Sie in Virtual Agent-DesignerIBM Watson Assistant das V2-Thema []:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das IBM Watson Assistant V2-Thema aus, um die Seite „Themeneigenschaften“ zu öffnen.
   Beachten Sie, dass das **Stichwort** für dieses Thema „IBM Watson Assistant V2“ lautet ist.
   c. Wählen Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ die Option **Veröffentlichen** aus, um das Thema auf Ihrem Virtual Agent Webclient bereitzustellen.
6. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_properties.list` in den Filter ein.
7. Aktualisieren Sie die folgenden Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

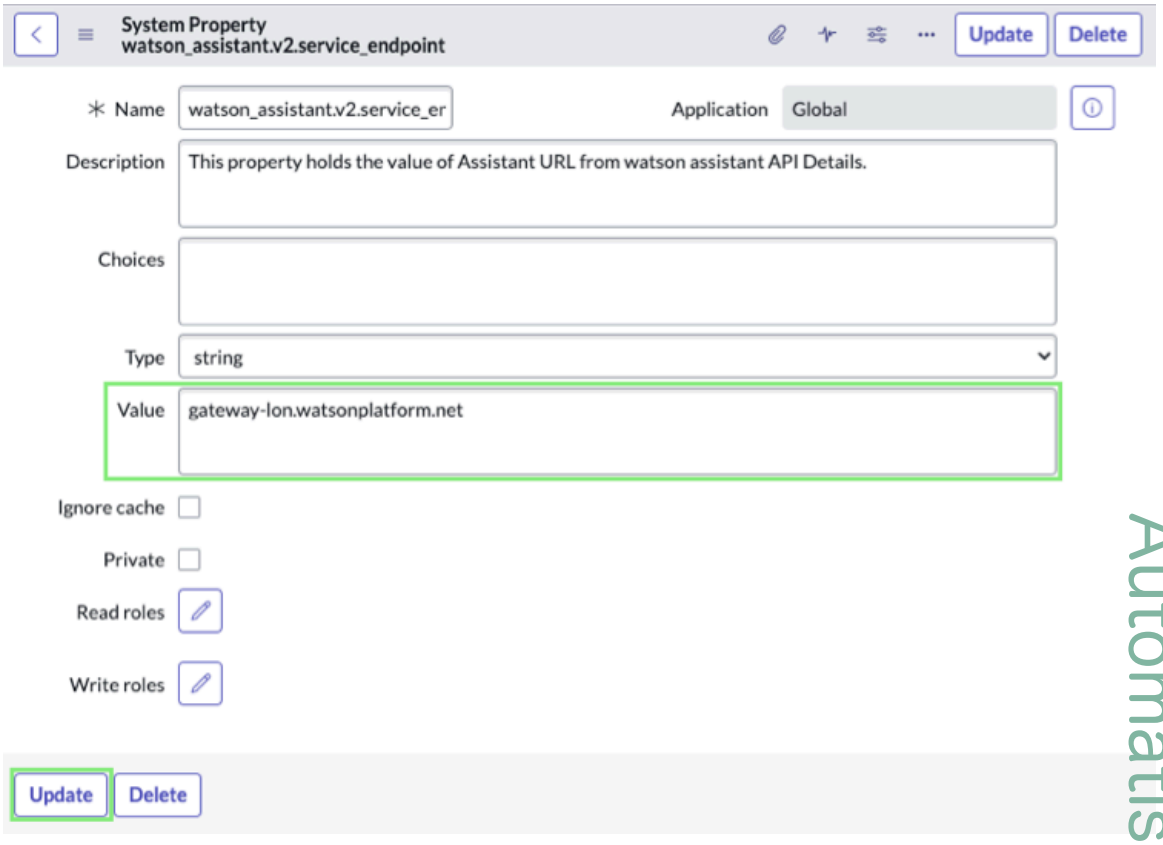
- *watson_assistant.v2.assistantID* – Geben Sie im Feld **Wert** die Watson Assistant-ID für Ihren Assistenten ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* – Ersetzen Sie im Feld **Wert** den vorhandenen Wert durch Ihre Watson Assistant-URL, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Sie können im Feld **Wert** nur den Standortteil der Serviceinstanz-URL angeben. Beispiel: Wenn die Basis-URL für den IBM Watson-Serviceendpunkt https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api lautet, können Sie im Feld **Wert** nur den Speicherort der Serviceinstanz „gateway.watsonplatform.net “ eingeben.

Wenn Ihr Watson-Assistent in einem anderen Rechenzentrum als Washington, D.C. gehostet wird, lautet Ihre Basis-URL https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api. Geben Sie in das Feld **Wert** „ gateway-wdc.watston.platform.net “ ein.

8. Legen Sie den Watson Assistant-API-Schlüssel im Profil IBM Watson Assistant als Passwort fest.

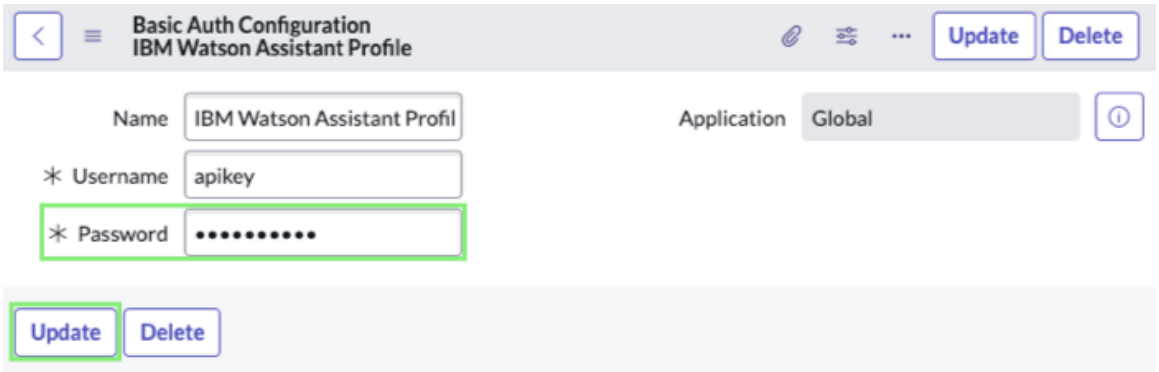
a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_auth_profile_basic.list in den Filter ein.

b. Öffnen Sie den Profildatensatz IBM Watson Assistant.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Formular „Basisauthentifizierungskonfiguration“ den Watson Assistant-API-Schlüssel in das Feld **Passwort** ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

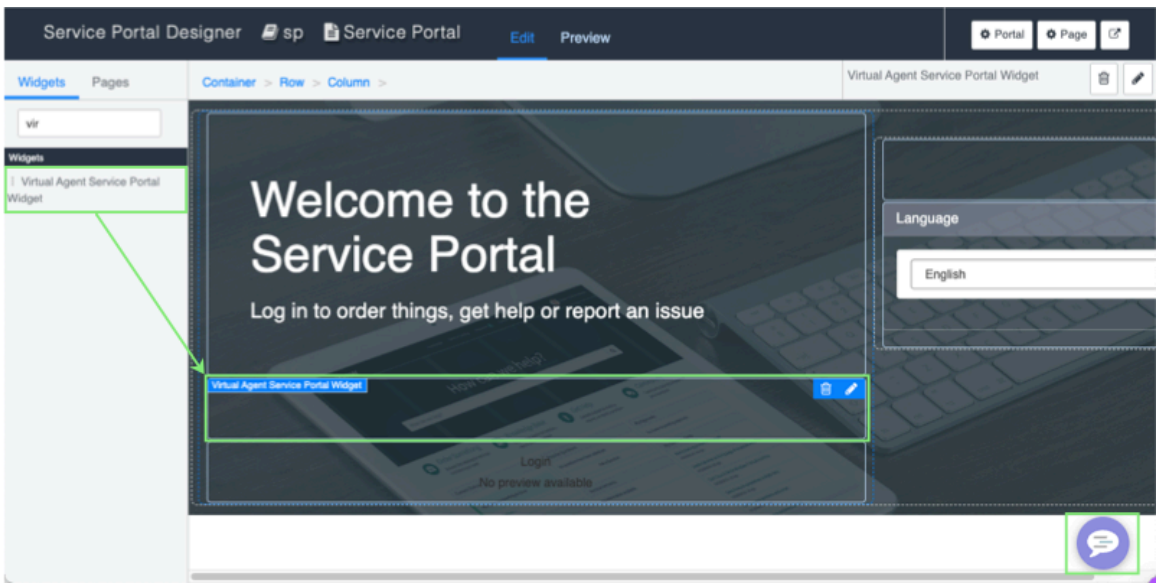


9. Fügen Sie den Client Virtual Agent (Webchat) zu Serviceportalhinzu .

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

b. Wählen Sie **Designer**und dann die **Service Portal** -Zielseite aus.

c. Suchen Sie nach dem Widget Virtual Agent, und ziehen Sie das Widget in den umrandeten Bereich. Das violette Chat-Symbol wird in der rechten unteren Ecke angezeigt.



10. Konfigurieren Sie das Widget Virtual Agent, indem Sie oben rechts auf das Bearbeitungssymbol klicken, um die an den Chat-Client übergebenen URL-Parameter festzulegen und die Farbe der schwebenden Chat-Schaltfläche zu ändern.

a. Geben Sie im Feld **Virtual Agent-Client-URL-Parameter** den Parameter `sysparm_skip_load_history=true` ein, damit der Themenverlauf nicht im Chat-Client angezeigt wird, und den Parameter `sysparm_topic` mit der sys_id des veröffentlichten IBM Watson Assistant V2-Themas, das ausgeführt werden soll.
Die sys_id eines Themas finden Sie in der Thementabelle [sys_cs_topic].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

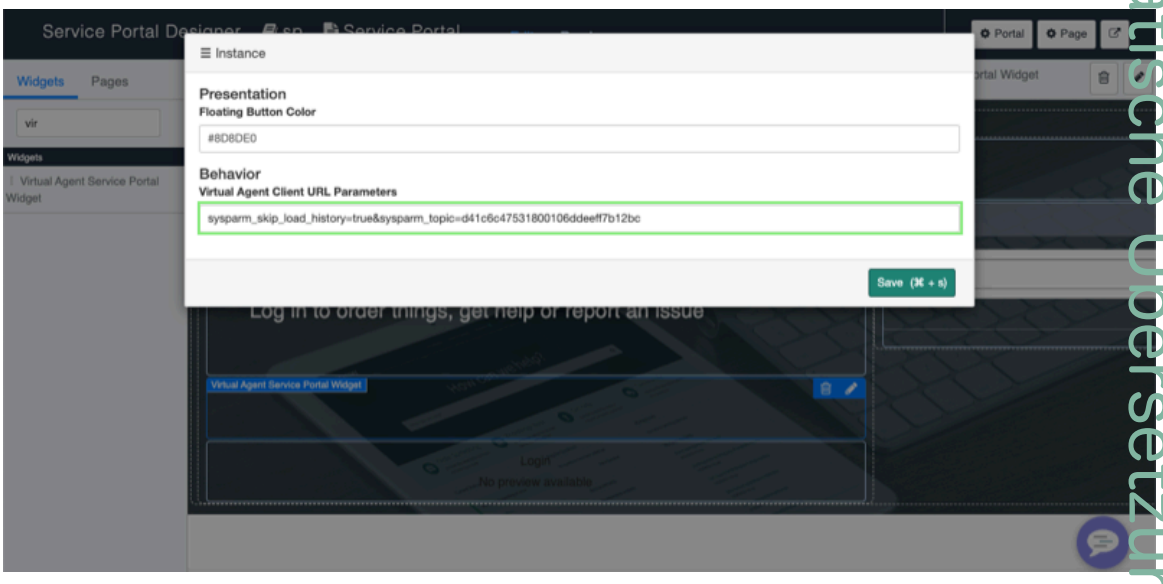
Wenn Sie das Instanzverhalten nicht in Serviceportalkonfigurieren, können Sie Ihre Instanz-URL beim Öffnen des Chat-Webclients mit den Parametern *sysparm_topic* und *sysparm_skip_load_history* angeben. Beispiel: *https://*<Your instance URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=wahr&sysparm_topic=<sys_id> wo ist die sys_id des veröffentlichten IBM Watson Assistant V2-Themas, das ausgeführt werden soll.

Wichtig:

Verwenden Sie den Parameter sysparm_topic nur, um das angegebene Thema im Chat-Client von Serviceportal zu laden, oder bei Verwendung der Chat-Integrationen von IBM Watson Assistant (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic und com.glide.cs.ibm.watson.assistant). .topicV2-Plugins). Mit diesem Parameter können Benutzer keine neue Konversation starten oder an einen Live-Agent übertragen. Außerdem wird das Kontextmenü deaktiviert, und es werden keine anderen Chat-Clients von Drittparteien unterstützt.

b. Um die Farbe der schwebenden Schaltfläche zu ändern, geben Sie die neue Farbe (RGB-Hex-Format) in das Feld **Farbe** der schwebenden Schaltfläche ein.

c. Wählen Sie **Speichern**.



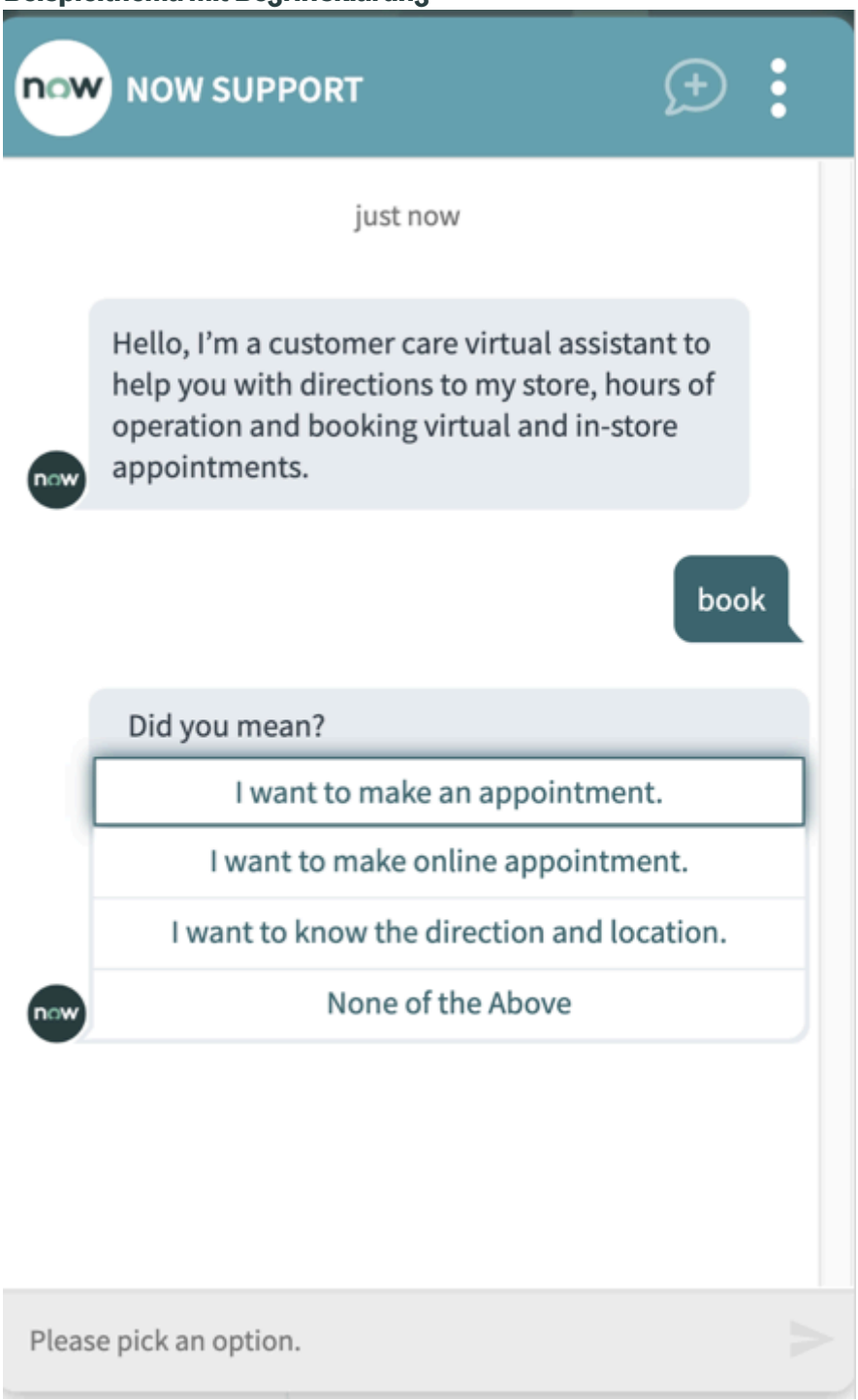
11. Testen Sie, ob die Funktion zur Begriffsklärung für Ihr Thema funktioniert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass die Begriffsklärung für Ihre Kompetenz „Watson Assistant“ und mindestens zwei Dialogknoten aktiviert ist. Im folgenden Beispiel stellt der Virtual Agent vier zusätzliche Absichten bereit, die der Benutzer auswählen kann.

Beispielthema mit Begriffsklärung



Account-Verknüpfung in vorgefertigten Messaging-Integrationen

In Virtual Agentwerden durch die Kontoverknüpfung die Benutzer einer unterstützten Chat- oder Messaging-Anwendung ihrem ServiceNow -Benutzerprofil zugeordnet. Bei der automatischen Verknüpfung von Accounts werden Ihre Messaging-Benutzer authentifiziert, sodass Benutzer automatisch auf Virtual Agent Themen zugreifen können, die ServiceNow Datensätze betreffen. Bei Bedarf können Benutzer die Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Accounts auch manuell aufheben oder verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der automatischen Verknüpfung von Accounts

In den Conversational Integrations für Slack, Microsoft Teamsund Facebook Workplacehaben Sie die Möglichkeit, die automatische Kontoverknüpfung zu aktivieren, wodurch Messaging-Benutzer automatisch mit ihren ServiceNow -Konten verknüpft werden. Wenn Sie die Funktion zur automatischen Verknüpfung von Accounts auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“ aktivieren, werden die Benutzer nicht aufgefordert, eine Verknüpfung zu ihren ServiceNow -Accounts herzustellen, wenn sie mit dem Virtual Agent interagieren.

In früheren Releases wurden Messaging-Benutzer aufgefordert, eine Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Konten herzustellen oder als Gäste fortzufahren. Wenn Sie jedoch für Conversational Integrations for Slack, Microsoft Teamsund Workplacedie automatische Account-Verknüpfung aktivieren, verknüpfen Ihre Benutzer ihre Messaging-Accounts nicht manuell mit ihren ServiceNow -Accounts, sofern sie denselben E-Mail-Account für ihren verwenden Messaging- und ServiceNow -Konten. Während der automatischen Verknüpfung ordnet Virtual Agent die E-Mail-Accounts von Messaging-Benutzern ihren E-Mail-Accounts zu, die in ihren Profilen in der Benutzertabelle [sys_user] definiert sind. Wenn die E-Mail-Accounts übereinstimmen, wird der Benutzer automatisch verknüpft (authentifiziert), und ihm wird die Schaltfläche **Mit ServiceNow** verknüpfen nicht angezeigt, wenn er eine Bot-Konversation beginnt.

In Messaging-Integrationen können Benutzer während Bot-Konversationen weiterhin den **Logout-** Befehl verwenden, um die Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Accounts aufzuheben. Virtual Agent fordert sie jedoch in allen nachfolgenden Konversationen nach dem Aufheben der Verknüpfung auf, ihre Accounts zu verknüpfen. Wenn sie mit dem Virtual Agent interagieren, werden sie aufgefordert, eine Verknüpfung mit ihrem ServiceNow -Konto herzustellen oder als Gastbenutzer fortzufahren.

Automatische Account-Verknüpfung

Sie können zulassen, dass die Drittanbieter-Accounts eines Anwenders automatisch mit seinem ServiceNow® -Profil verknüpft werden.

Sie können die automatische Account-Verknüpfung in der sys_cs_provider.list aktivieren. Diese Funktion umgeht die Aufforderung der Benutzer, ihre Accounts manuell zu verknüpfen.

Hinweis:
Die Verknüpfung von Konten ist nur für Benutzer möglich, die derselben Domäne angehören, die für die Installation von Microsoft Teams in einer Instanz verwendet wurde. Um Benutzer aus anderen Domänen automatisch zu verknüpfen, stellen Sie sicher, dass die Installation von Microsoft Teams mit der globalen Domäne erfolgt.

Geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_provider.list` ein. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie verknüpfen möchten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Accountverknüpfung zulassen, und** aktivieren Sie dann das angezeigte Kontrollkästchen **ServiceNow-Profile der Benutzer automatisch verknüpfen**. Füllen Sie das Feld **Automatische Verknüpfungsaktion** mit dem entsprechenden Kontoverknüpfungsskript aus.

Beispiel: Skript für die automatische Account-Verknüpfung

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
   email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var sysUserId = null;

if(email_id){
   var gr = new GlideRecord("sys_user");
   gr.addQuery("email",email_id);
   gr.query();
   while(gr.next()){
      sysUserId = gr.getUniqueValue();
   }
}
if(sysUserId){
   outputs['status'} = 'Success';
   outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
   outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

Verknüpfung von ServiceNow-Anwenderkonten mit einer Messaging-Anwendung für Virtual Agent-Konversationen aufheben

Bei Bedarf können Sie die Verknüpfung Ihres ServiceNow-Benutzer-Accounts mit einer für Now Virtual Agent verwendeten Messaging-Anwendung aufheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Verknüpfung Ihres -Kontos mit einer ausgewählten Conversational Integration für Slack, Microsoft Teams oder Workplaceaufheben, wird die Zuordnung zwischen Ihrem ServiceNow -Konto und der Messaging-App deaktiviert. Nachdem Sie die Verknüpfung mit Ihrem Account aufgehoben haben, können Sie nicht mehr an Virtual Agent-Konversationen teilnehmen, bei denen Datensätze in der Datenbank ServiceNow abgefragt oder geändert werden.

Prozedur

1. Geben Sie in der Messaging-Anwendung `logout` ein.
2. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Selfservice** > **Mein Profil**.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
4. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Accounts“ das Kontrollkästchen zum Aufheben der Verknüpfung der Messaging-Integration.
5. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus, und klicken Sie auf **Kontoverknüpfung aufheben**.
   Die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Account und der Virtual Agent-Messaging-Integration wird aufgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Auch wenn Ihr Account nicht verknüpft ist, können Sie dennoch öffentliche Virtual Agent-Konversationen ausführen.

6. Um Ihren Account erneut zu verknüpfen, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für die zugehörige Messaging-Integration, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** auf **Konto verknüpfen**.

ServiceNow-Anwenderkonten mit einer Messaging-Anwendung für Virtual Agent-Konversationen verknüpfen

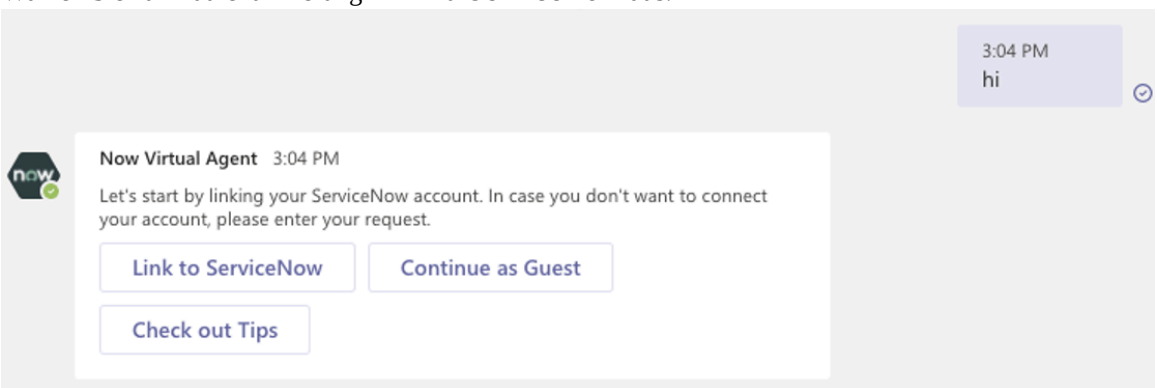
Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit einer Messaging-Anwendung eines Drittanbieters, um auf nicht öffentliche Virtual Agent-Themen zuzugreifen, die ServiceNow-Datensätze verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zum ersten Mal mit dem Virtual Agent-Bot interagieren, wird Ihr Messaging-Account automatisch mit Ihrem ServiceNow-Account verknüpft, solange für Ihren Messaging- und Ihren ServiceNow-Account derselbe E-Mail-Account definiert ist. Wenn Sie jedoch die Verknüpfung Ihres Messaging-Kontos mit Ihrem ServiceNow-Konto aufgehoben haben (mithilfe des **Abmeldebefehls**), bietet Ihnen der Bot jedes Mal, wenn Sie eine nachfolgende Virtual Agent-Sitzung starten, die Möglichkeit, eine Verknüpfung mit Ihrem ServiceNow-Konto herzustellen oder als Gast fortzufahren. Der Authentifizierungsschritt (Verknüpfung) erfolgt in Ihrer -Instanz oder in einem bestimmten Serviceportal, wenn dies von Ihrem Administrator festgelegt wurde.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Messaging-Anwendung.
2. Suchen Sie Ihren Virtual Agent-Bot.
3. Starten Sie eine Konversation mit Ihrem Virtual Agent-Bot.
   Der Bot zeigt dann eine Aufforderung mit Optionen an. Sie können sich authentifizieren (**Mit ServiceNow verknüpfen**), als Gastbenutzer fortfahren oder das Hilfemenü anzeigen (**Tipps zum Auschecken**).
4. Wählen Sie zur Authentifizierung **Link zu ServiceNow** aus.



Zur Authentifizierung werden Sie zu Ihrer Instanz oder einem bestimmten, vom Administrator festgelegten Serviceportal geleitet. Wenn Sie noch nicht bei Ihrer -Instanz oder einem Serviceportalangemeldet sind, werden Sie aufgefordert, Ihre Anmeldeinformationen einzugeben.

Hinweis:
Wenn die Verknüpfung eines Benutzers aufgehoben wird oder er als Gast fortgesetzt wird, werden Benachrichtigungen deaktiviert. Außerdem sind nur die öffentlichen Themen erkennbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der angezeigten Bestätigung, in der Sie aufgefordert werden, die Verknüpfung zwischen Ihren Accounts zu *bestätigen* oder zu *verweigern*, *Bestätigen* aus, um die Account-Verknüpfung zuzulassen.
6. Nach der Bestätigung werden Sie zu Ihrem Instanzbenutzer-Datensatz geleitet.

   Am oberen Bildschirmrand wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Benutzerauthentifizierung an ein Service Portal weiterleiten

Sichtbarkeit von Themen in Virtual Agent-Messaging-Kanälen steuern

Unterdrücken Sie die Anzeige eines Themas in einem Virtual Agent-Messaging-Kanal, indem Sie ein Bedingungsskript verwenden, das das Thema von einem Kanal ausschließt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie in Ihrem Bedingungsskript für das Thema eine Kontextvariable, um den Messaging-Kanal zu identifizieren, von dem das Thema ausgeschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das Thema zum Aktualisieren aus, oder erstellen Sie ein neues Thema.
3. Geben Sie im Feld **Bedingung** auf der Seite „Themeneigenschaften“ ein Bedingungsskript ein, das den Messaging-Kanal (Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceoder Facebook Messenger) angibt, aus dem das Thema ausgeschlossen wird.

   Sie können das folgende Beispielskript verwenden, das die Variable *`vaContext.deviceType`* enthält, um den Messaging-Kanal zu identifizieren, der das Thema ausschließt: Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger.

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

4. Klicken Sie zum Speichern der Themeneigenschaften auf **Speichern**.

Ergebnisse

Durch die Veröffentlichung des Themas wird es in den Messaging-Kanälen Virtual Agent bereitgestellt, mit Ausnahme der Kanäle Virtual Agent, die Sie im Themenbedingungsskript angegeben haben. Ein Stichwort oder eine Absicht (bei Verwendung von NLU) löst das Thema nicht aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps für Unternehmen

Durch die Integration von Unternehmens-Messaging-Apps wie Slack, Microsoft Teamsund Workplace mit ServiceNow® Virtual Agent wird die App Ihrer Instanz von ServiceNow zugeordnet, um Konversationen im gesamten Unternehmen zu erleichtern.

Conversational Integrations sind für Slack, Microsoft Teamsund Workplace aus dem ServiceNow Storeverfügbar.

Conversational Integration with Microsoft Teams

Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Microsoft Teams oder Servicemitarbeitern mithilfe der Anwendung Microsoft Teams. Verwenden Sie die App [Conversational Integration with Microsoft Teams, die über den ServiceNow Store] verfügbar ist, um Ihre Instanz mit Microsoft Teamszu verknüpfen.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

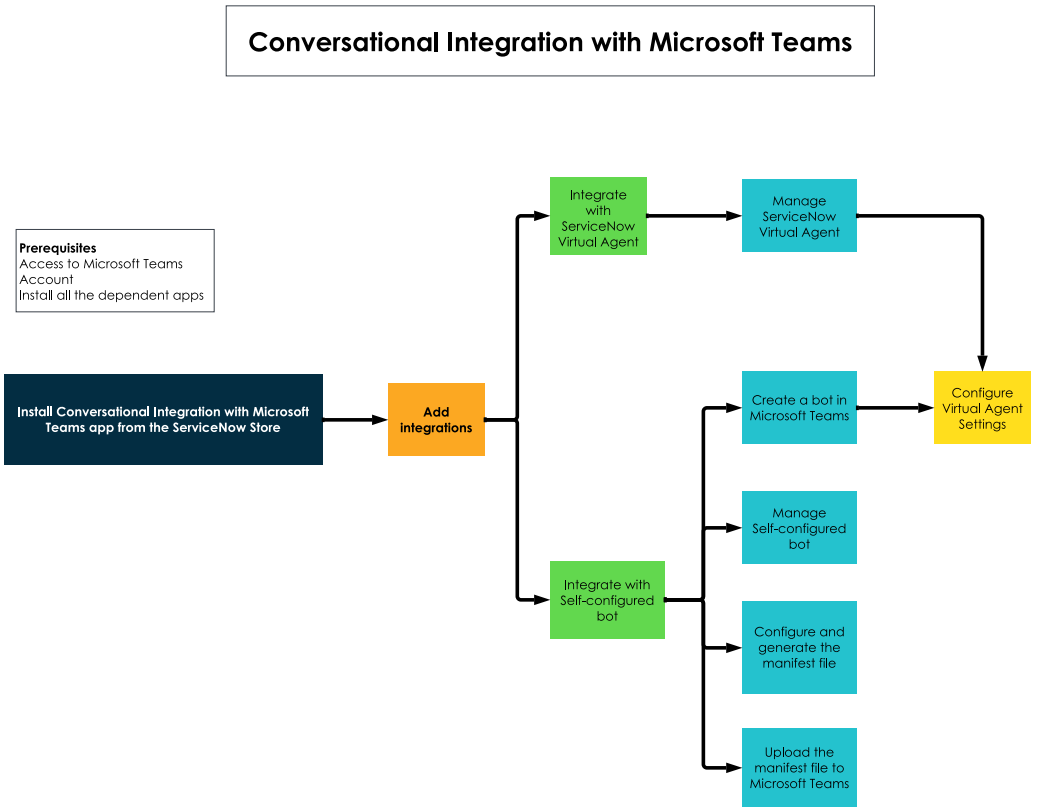
Verwenden Sie die Anwendung Conversational Integration with Microsoft Teams, um Ihre Endbenutzer über den Account Ihres Unternehmens Microsoft Teams mit Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeitern zu verbinden. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Conversational Integration with Microsoft Teams installieren.

Wichtig:

- Wenn sich Ihre Instanz in unserer GovtCommunityCloud (GCC)-Umgebung befindet, finden Sie weitere Informationen unter Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots.
- Wenn sich Ihre Instanz in unserer SPP-Umgebung für Australien (ServiceNow Protected Platform) befindet, finden Sie weitere Informationen unter Microsoft Teams -Integration in ServiceNow Protected Platform (SPP) aktivieren.
- Die Spoke [Microsoft Teams Graph verbraucht IntegrationHub Transaktionen, daher wird die Verwendung von Virtual Agent in Microsoft Teams auf die Transaktionen von IntegrationHub angerechnet. Microsoft monetarisiert auch die API-Nutzung von Microsoft Teams, daher wird diese Nutzung auch auf das Microsoft 365-Abonnement angerechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar und Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von Conversational Integration with Microsoft Teams



Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams

Ermöglicht die Integration von Microsoft TeamsServiceNow Virtual Agent mit der Anwendung [].

Conversational Integration with Microsoft Teams installieren

Sie können die Anwendung Microsoft Teams (sn_va_teams) zur Integration mit Now Virtual Agent installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

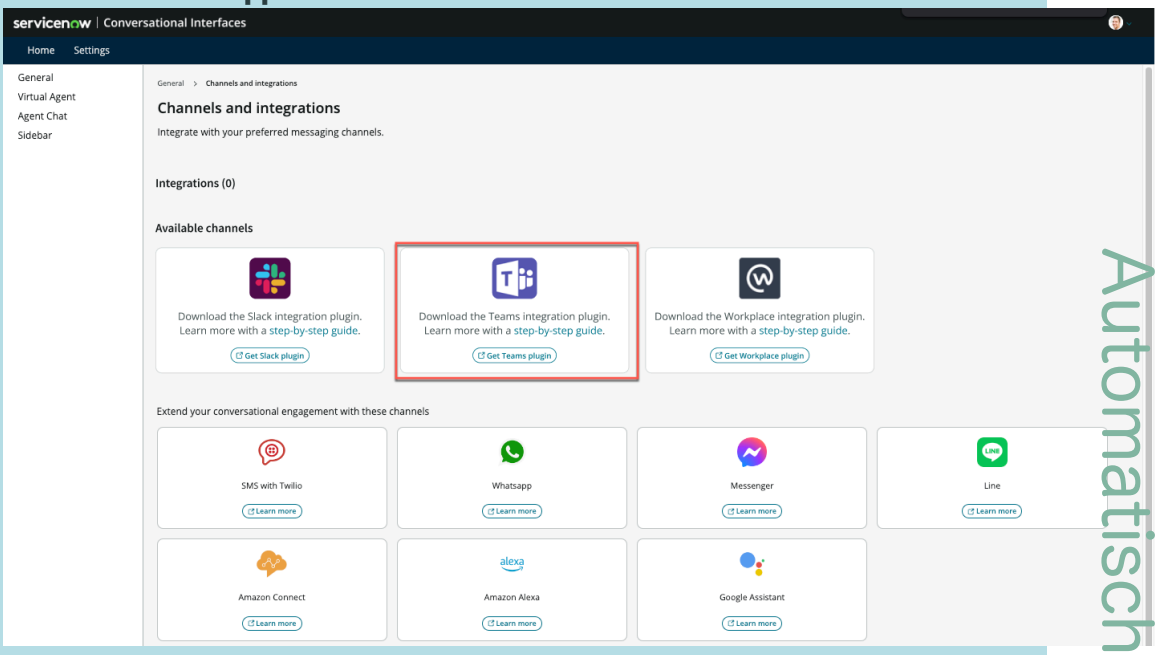
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Wenn Sie einen früheren Release von Virtual Agentverwenden, müssen Sie ein Upgrade auf den Store-Release 2023, Februar, durchführen, um die in dieser Kanalintegration unterstützten Funktionen nutzen zu können.
- Conversational Integration with Microsoft Teams erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), um die vollständige Funktionalität in Virtual Agent zu aktivieren, oder das Plugin „ Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite), um eine eingeschränkte Version von Virtual Agentzu aktivieren. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.
- Installieren Sie die App Conversational Integration with Microsoft Teams aus dem ServiceNow® Store.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Durch die Installation der App Conversational Integration with Microsoft Teams aus dem [] wird die App für die Integration in Ihrer Instanz von ServiceNowServiceNow Store aktiviert. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird die App Microsoft Teams im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“, bevor Conversational Integration with Microsoft Teams Apps installiert werden



Nachdem Sie die App [Conversational Integration with Microsoft Teams installiert haben, wird Microsoft Teams im Abschnitt „Integrationen“ angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

- Erforderliche Rollen:
  - virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
  - Microsoft Teams Administrator (einer der folgenden): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lesen Sie diese Richtlinien für die Verwendung von Virtual Agent mit Microsoft Teams.

- Die App Microsoft Teams erstellt eine 1:1-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, von der aus Sie installieren, und dem Mandanten Microsoft Teams, in dem die Integration ausgeführt wird.

  Verwenden Sie für jede Instanz, in der Sie die Integration installieren möchten, einen separaten Mandanten Microsoft Teams. Wenn Sie mit einer Nicht-Produktionsinstanz testen und die Instanz klonen möchten, müssen Sie die Konfigurationsschritte für das Klonziel erneut ausführen, um den Bot der neuen Instanz zuzuordnen. Durch die erneute Ausführung der Schritte wird die Integration zwischen der ursprünglichen Nicht-Produktionsinstanz und dem Mandanten getrennt.

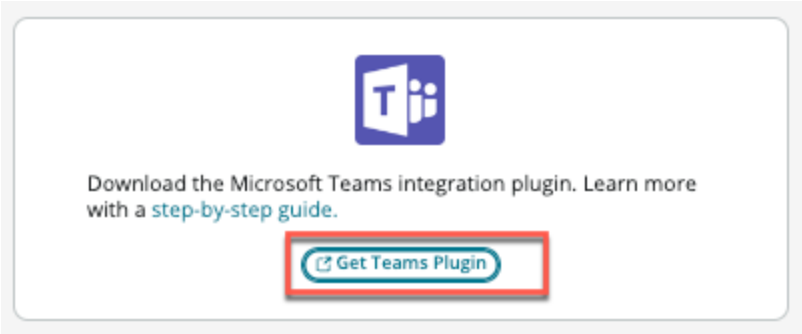
- Die App Microsoft Teams unterstützt nicht den Premium-Account Microsoft Teams, der andere Benutzer-E-Mail-Accounts als Microsoft Office 365-Accounts zulässt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Karte Microsoft Teams auf **Teams-Plugin abrufen**.



Sie werden zur Seite Conversational Integration with Microsoft Teams ServiceNow Store weitergeleitet.

4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Abrufen**.

Hinweis:
Sie müssen beim -Portal ServiceNow Store angemeldet sein, um das Plugin zu erhalten.

5. Klicken Sie auf der Seite Conversational Integration with Microsoft Teams ServiceNow Store auf Installation **anfordern**.
6. Geben Sie im Bildschirm „Installation anfordern“ den **Instanznamen** und den **Grund für die Anforderung an**.
   Sie können auch die von Ihnen angegebene Instanz validieren, indem Sie auf **Validate Instance**(Instanz validieren) klicken.
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Auf dem Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teamsintegrierenan.

ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teamsintegrieren

Fügen Sie den Now Virtual Agent -Bot Ihrer ServiceNow -Instanz hinzu, um ihn mit Microsoft Teamszu integrieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin Conversational Integration with Microsoft Teams (sn_va_teams) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben, bevor Sie Integrationen hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

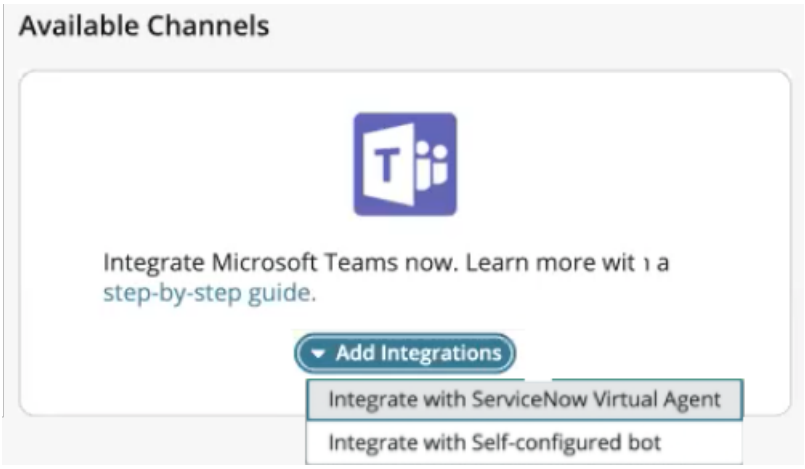
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** die **Option Alle anzeigen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

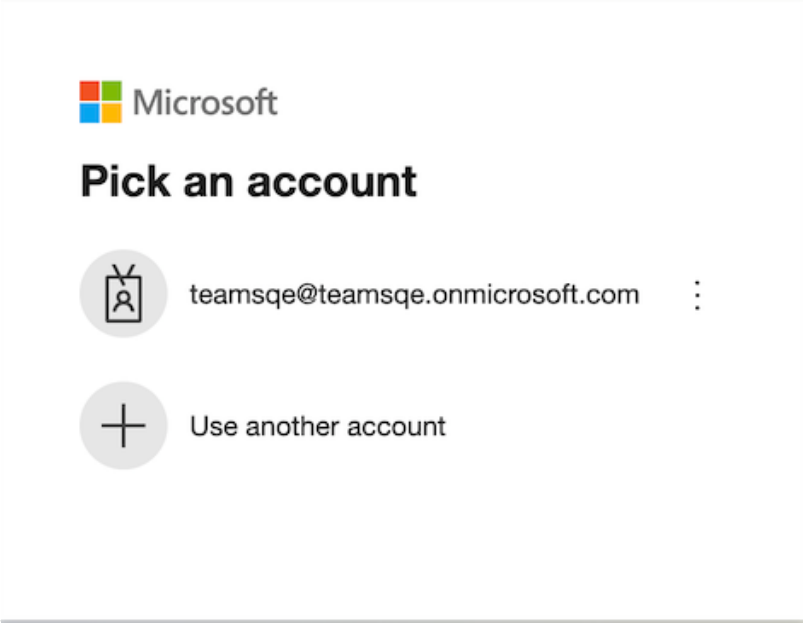
Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Microsoft Teams die **Option Integrationen hinzufügen**aus.

Hinweis:
Die Dropdown-Liste „ **Integrationen** hinzufügen“ ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Microsoft Teams -Plugins (sn_va_teams) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar.



4. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Integrationen hinzufügen die Option **Integration mit ServiceNow Virtual Agent**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm MicrosoftMicrosoft Teams Konto auswählen ein Konto [] aus, das Sie für die



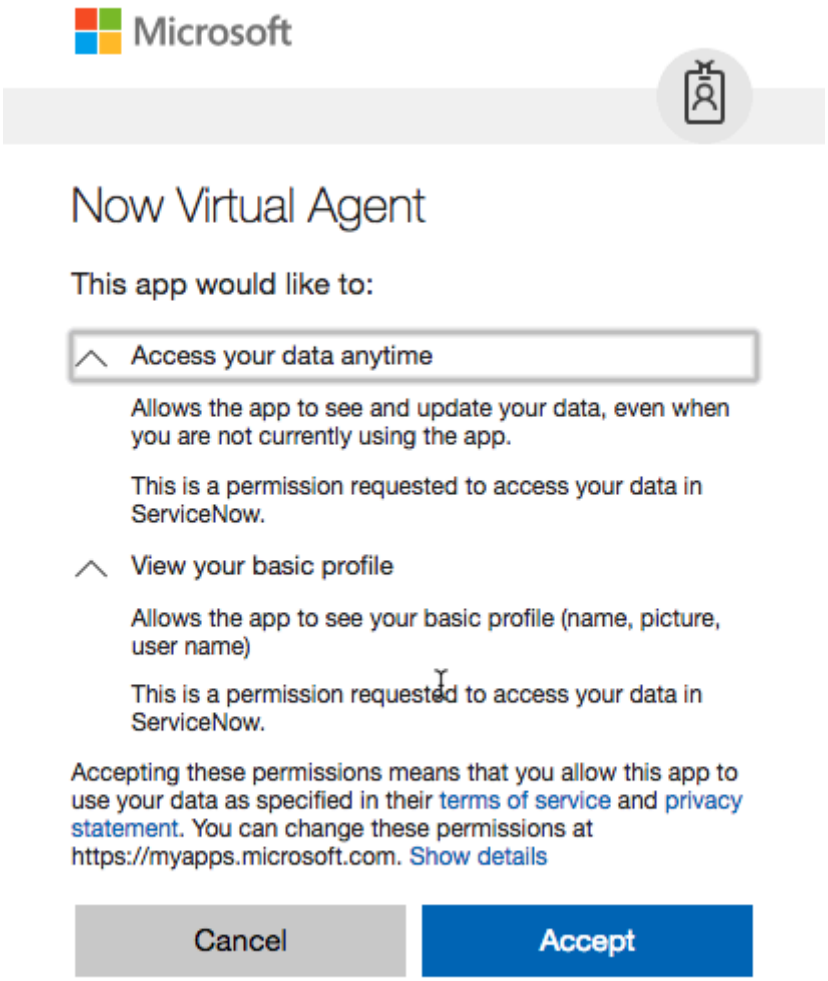
Integration verwenden möchten.

6. Melden Sie sich beim ausgewählten Konto Microsoft Teams an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Bildschirm ServiceNow Virtual Agent die Option **Akzeptieren** aus, um die Berechtigungen

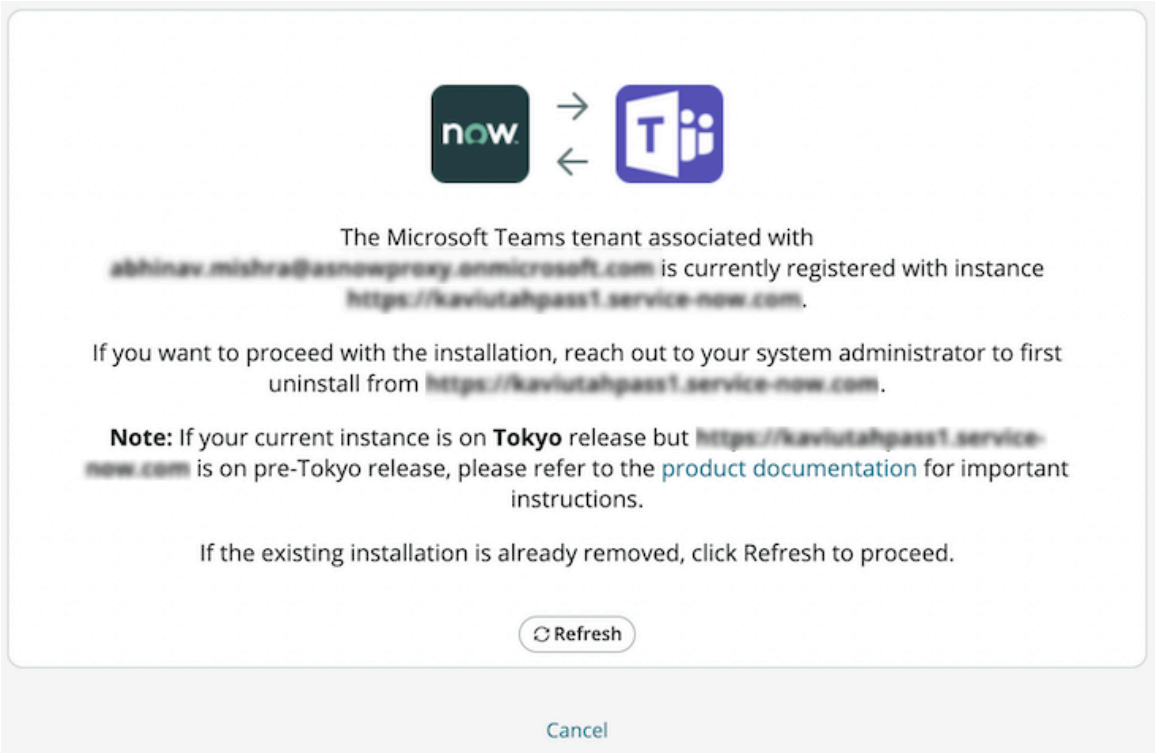


für die App zu akzeptieren.

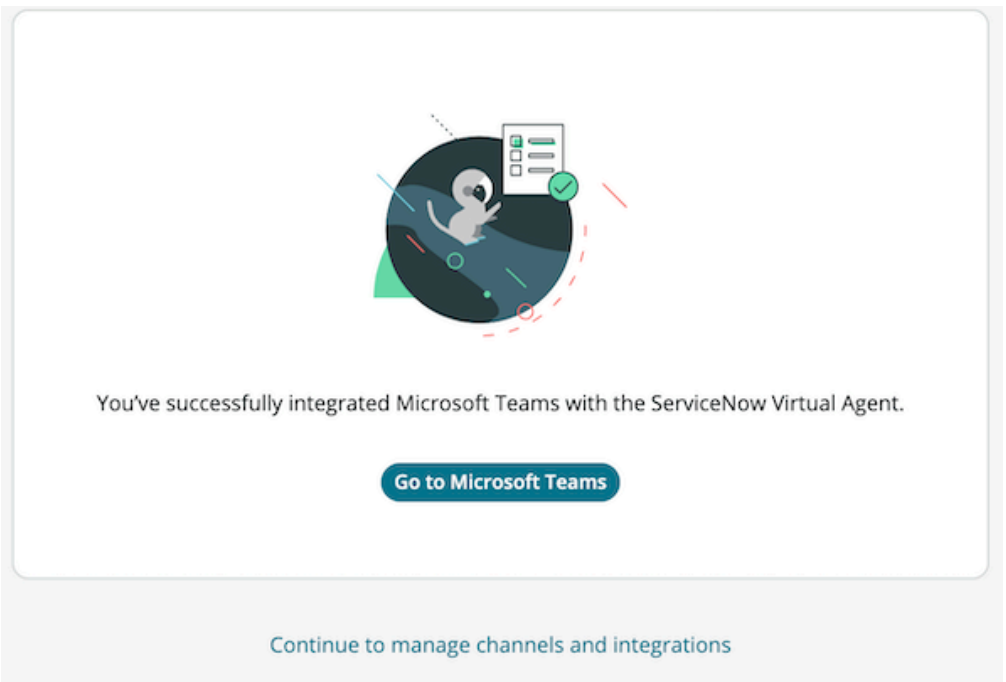
8. Wenn der ausgewählte Mandant bereits Virtual Agentzugewiesen wurde, müssen Sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz deinstallieren.

Hinweis:
Ab Release Tokyo, wenn Ihr Mandant Microsoft Teams bereits einer anderen ServiceNow-Instanz zugeordnet ist. Wenn Sie es einer neuen Instanz zuordnen möchten, werden Sie gebeten, sich an den Administrator zu wenden, um es zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Überschreiben Sie die Microsoft Teams -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Installation wird im Hintergrund gestartet. Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung bestätigt, dass Sie die Now Virtual Agent -Integration für Microsoft Teamserfolgreich installiert haben.



9. Wählen **Sie Wechseln zu Microsoft Teams** aus, um Ihre App Microsoft Teams zu verwalten.
10. Wählen **Sie Fortsetzen, um Kanäle und Integrationen** zu verwalten, um die Integration in Ihrer ServiceNow -Instanz zu verwalten.

Die Anwendung Microsoft Teams wird in der Liste der Integrationen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre ServiceNow® -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams-Bot integrieren möchten, wählen Sie das Symbol „Integration hinzufügen für ServiceNow® Virtual Agent “ für den ServiceNow® Virtual Agent -Bot aus, oder wählen Sie die Dropdown-Liste „ **Integration** hinzufügen“ auf der Seite „Kanal Microsoft Teams verwalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten.

Überschreiben Sie die Microsoft Teams -Integration

Überschreiben Sie die Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams.

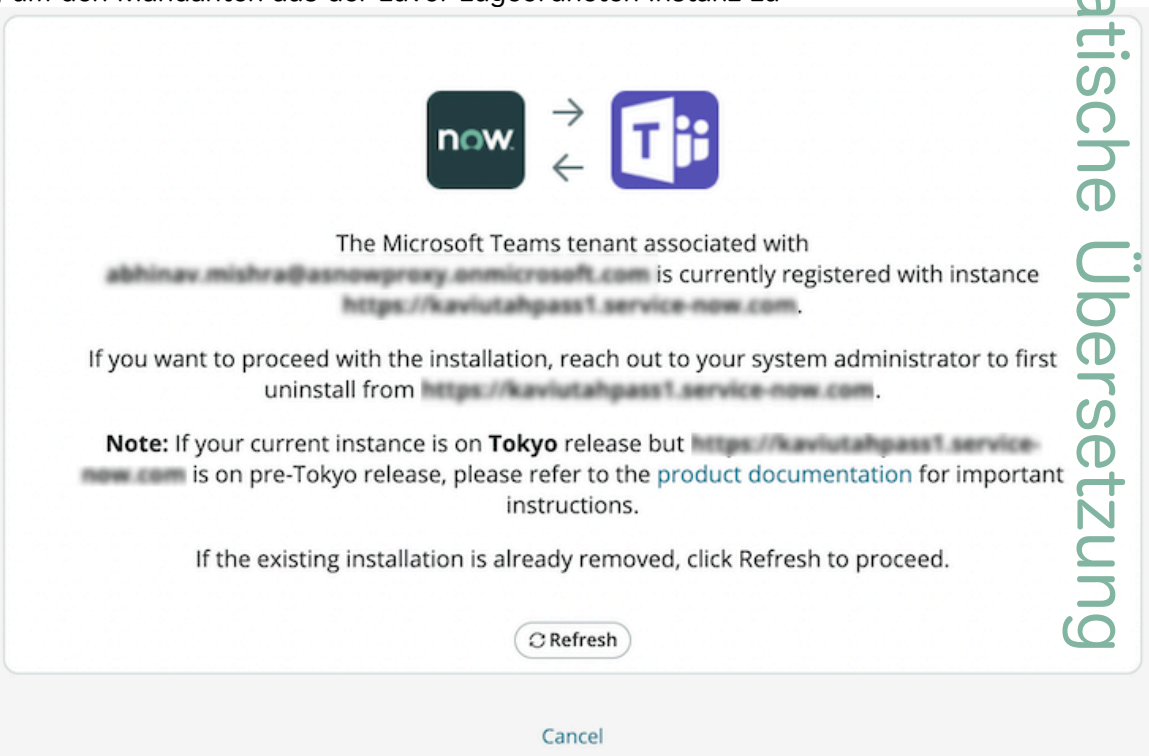
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vor dem Tokyo -Release konnte ein Administrator eine Microsoft Teams -Installation, die einer Instanz zugeordnet ist, mit einer anderen ServiceNow -Instanz überschreiben.

Wenn Sie ab Release Tokyo Ihren Microsoft Teams -Mandanten einer neuen ServiceNow -Instanz zuordnen möchten, wenden Sie sich an den Administrator, um den Mandanten aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren.



Automatische Übersetzung

Wichtig:
Die Anweisungen in Conversational Integration with Microsoft Teams entfernen gelten nur, wenn beide Instanzen mit Tokyo und den folgenden Releases kompatibel sind. Wenn eine Ihrer ServiceNow -Instanzen das Release Tokyo und eine andere ein Release vor Tokyoaufweist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow`sys_properties_list`ein.
2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *`sn_va_teams.enable_va_override`*.

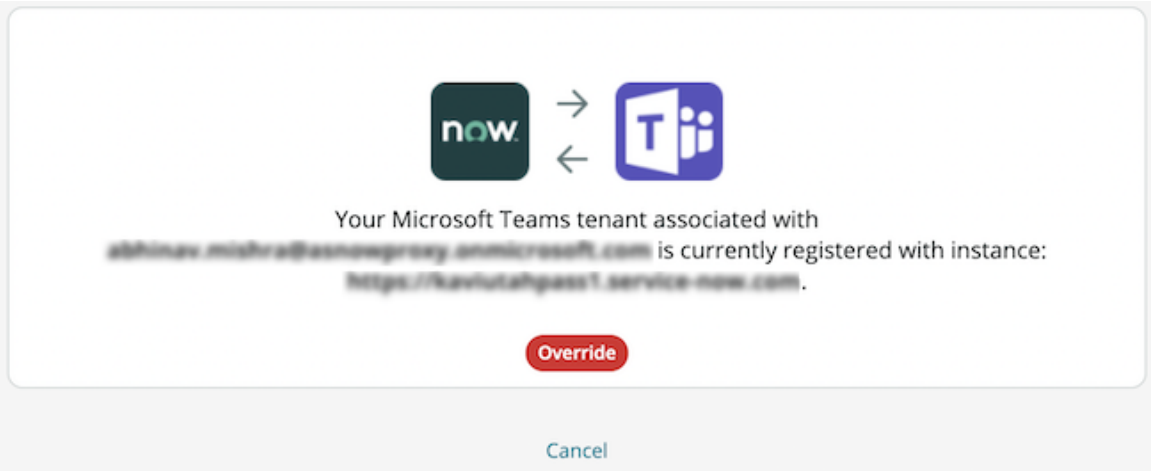
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie diese Systemeigenschaft nicht finden, müssen Sie (als Administrator) eine erstellen.

3. Legen Sie den Systemeigenschaftswert auf **true** fest, um die **Schaltfläche Überschreiben** zu aktivieren.

Hinweis:
Standardmäßig lautet der Wert der Systemeigenschaft **false**.

4. Wählen Sie **Überschreiben** aus, um die Instanz einem neuen Mandanten zuzuordnen.



Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten

Verwalten Sie Ihr ServiceNow® Virtual Agent -Bot-Branding, und passen Sie die Bot-Nachrichten in Ihrer ServiceNow -Instanz nach der Integration mit Microsoft Teamsan.

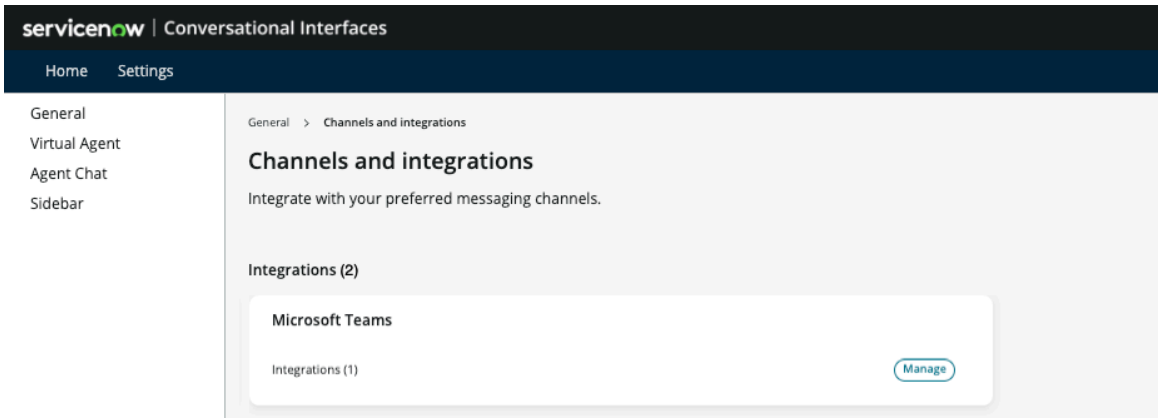
Vorbereitungen

- Erforderliche Rollen:
  - virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
  - Microsoft Teams Administrator (einer der folgenden): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Microsoft Teams die Option **Verwalten**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie **Verwalten**auswählen, werden Sie zur Kanalseite „Verwalten Microsoft Teams “ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Um Ihre ServiceNow-Instanz mit einem anderen Microsoft Teams Bot zu integrieren, wählen Sie das Symbol Integration für ServiceNow Virtual Agent hinzufügen für den ServiceNow Virtual Agent-Bot aus, oder wählen Sie die Dropdown-Liste **Integration** hinzufügen oben rechts auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ und dann **Integration mit ServiceNow Virtual Agent**.
5. Klicken Sie auf das Symbol Bot verwalten , und wählen Sie **Virtual Agent verwalten**aus.
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Branding** aus, um Ihren Bot Now Virtual Agent mit einem Branding zu versehen.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie Branding für Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot in Microsoft Teams.
7. Wechseln Sie zur Registerkarte **Bot-Nachrichten**, um eine Bot-Nachricht zu erstellen und zu bearbeiten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Konfigurieren Sie Branding für Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot in Microsoft Teams

Ermöglichen Sie Benutzern, Branding für die veröffentlichte Bot-App Microsoft Teams, den ServiceNow Virtual Agent, zu konfigurieren. Benutzer erhalten die Flexibilität, das Standard-Branding ServiceNow für den Namen und das Symbol des Produktions-Bots Microsoft Teams anzupassen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie über Administratorzugriff auf Ihren Microsoft Teams -Mandanten und das Microsoft Teams Admin Center verfügen.
- Vergewissern Sie sich, dass Virtual Agent in Ihrer Instanz installiert ist.
- Vergewissern Sie sich, dass die Store-App Conversational Integration with Microsoft Teams installiert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams Admin Center.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
3. Suchen Sie in der Liste der Apps mithilfe der Suchleiste nach der App Now Virtual Agent, und öffnen Sie sie.
4. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol zu **Anpassbar**, um die App anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Im Bereich „Anpassen“ können Sie den App-Namen, die Kurzbeschreibung, das Farbsymbol, das Gliederungssymbol und die Akzentfarbe bearbeiten.

   Hinweis:
   Befolgen Sie die Tooltips für Dateigröße und Formatbeschränkungen für jedes Feld. Weitere Informationen zur App-Anpassungsfunktionalität finden Sie auch in der Microsoft-Dokumentation .

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Das Popup **Anwendung veröffentlichen** wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Bitte beachten Sie, dass es bis zu 24 Stunden dauern kann, bis die Änderungen, die Sie an der App vorgenommen haben, berücksichtigt werden.

Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten

Aktiviert ServiceNow® Virtual Agent, um die Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten zu ermöglichen.

Die Integration von [Virtual Agent mit Microsoft Teams erstellt eine Eins-zu-Eins-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Mandanten Microsoft Teams, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig unterstützt Virtual Agent die Ein-Klick-Installation, die einen Microsoft Teams -Mandanten mit einer ServiceNow -Instanz integriert. Durch Aktivieren dieser Integration ermöglicht Virtual Agent die Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten. Sie können mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten integrieren, indem Sie für jede der Instanzen im Microsoft Teams -Mandanten einen Bot erstellen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Conversational Integration with Microsoft Teams Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams
2. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten
3. Generieren Sie die Manifestdatei zum Hochladen in automatisch Microsoft Teams
4. Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams

Sie müssen einen Bot in Microsoft Teams erstellen, um die Integration mit Virtual Agent zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Teams an, und navigieren Sie zum Developer Portal .
2. Navigieren Sie auf der Seite „Developer Portal“ zu **Tools** > **Bot-Verwaltung**.
3. Klicken Sie auf **Neuen Bot erstellen**, geben Sie einen Bot-Namen Ihrer Wahl an, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Bot, und klicken Sie auf die Registerkarte **Konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie unter Endpunktadresse im Feld **Bot-Endpunktadresse** die Instanz-URL an und klicken Sie auf **Speichern**.
   Beispiel: https://<instancename> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events .

   Hinweis:
   Ersetzen Sie den<instancename> mit dem Namen Ihrer ServiceNow -Instanz, in der Sie die Integration mit Microsoft Teamsdurchführen . Verwenden Sie im Falle einer Mehrinstanz-Einzelmandantenintegration die sekundäre Instanz ServiceNow für die Integration mit einem Bot im Mandanten Microsoft Teams.

6. Navigieren Sie zu Geheime **Clientschlüssel**, und klicken Sie auf **Einen geheimen Clientschlüssel für Ihren Bot hinzufügen**.
7. Kopieren Sie den Wert des geheimen Clientschlüssels aus dem Popup **Neuer geheimer Clientschlüssel generiert** zur späteren Verwendung, da er nur während dieses Schritts angezeigt wird, und klicken Sie auf **OK**.
8. Navigieren zu **Entwickler-Portal** > **Tools** > **Bot-Verwaltung** und kopieren Sie die Bot-ID des von Ihnen erstellten Bots.
9. Rufen Sie die folgenden Details Ihres Bots in Microsoft Teams ab, um ihn in Virtual Agent zu integrieren.
   - Mandanten-ID: Befolgen Sie die Anweisungen auf Microsoft Teams Dokumentation , um die Mandanten-ID abzurufen.
   - Client-ID (App-ID): Die Client-ID ist die Bot-ID, die Sie wie in Schritt 8 erwähnt kopiert haben.
   - Geheimer Clientschlüssel: Dies ist der geheime Clientschlüssel, den Sie wie in Schritt 7 erwähnt kopiert haben.
   - Bot-Name: Der Name des Bots, den Sie in Schritt 3 eingegeben haben.
10. Drücken Sie zum Speichern die **Eingabetaste**.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandantenan.

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten

Integrieren Sie mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten, indem Sie mehrere Bots auf dem Microsoft Teams -Mandanten erstellen. Verwenden Sie Ihre Anwendung ServiceNow Virtual Agent, die mehrere Bots in einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten unterstützt, um die Anwendung Conversational Integration with Microsoft Teams] zu installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Microsoft Teams Mandantenadministrator

Diese Installation erfordert eine andere ServiceNow -Instanz als die mit dem Produktions-Bot integrierte Instanz für die Integration mit einem Bot (von mehreren Bots) auf einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die ServiceNow -Instanz, die Sie für die Integration mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten verwenden, darf keine Instanz sein, die Sie für die Installation von Conversational Integration with Microsoft Teams in der primären Methode verwendet haben, bei der Sie nur eine ServiceNow -Instanz mit einem Mandanten integrieren können.

Vergewissern Sie sich, dass Sie für jede zu integrierende Instanz von ServiceNowMicrosoft Teams einen Bot im Mandanten [] erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams.

Prozedur

1. Rufen Sie die Mandanten-ID, Client-ID (App-ID), den geheimen Clientschlüssel und den Bot-Namen für Ihren in Microsoft Teamserstellten Bot ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den Bot in Ihrer ServiceNow -Instanz einrichten.

2. Richten Sie als ServiceNow -Administrator den Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

   Hinweis:
   virtual_agent_admin kann Bots mit mehreren Instanzen oder Bots außerhalb der Produktion in der Instanz ServiceNow installieren und alle Funktionen von Virtual Agent sowie die Flexibilität nutzen, eine der mehreren Instanzen ServiceNow mit einem Bot in einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten zu integrieren.

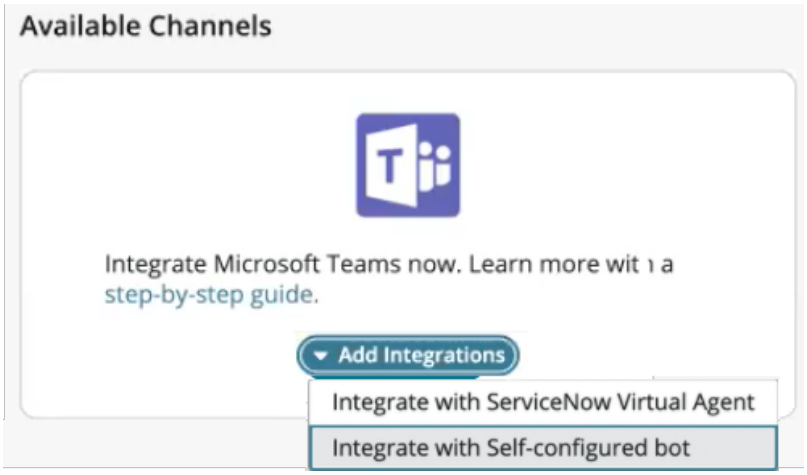
   a. Melden Sie sich bei Ihrer ServiceNow -Instanz an (sekundäre Instanz für die Integration mit einem Bot in einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten), und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

   b. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Klicken Sie unter dem Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Microsoft Teams auf **Integrationen hinzufügen**.

   Hinweis:
   Die Dropdown-Liste „ **Integrationen** hinzufügen“ ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Microsoft Teams -Plugins (sn_va_teams) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar.

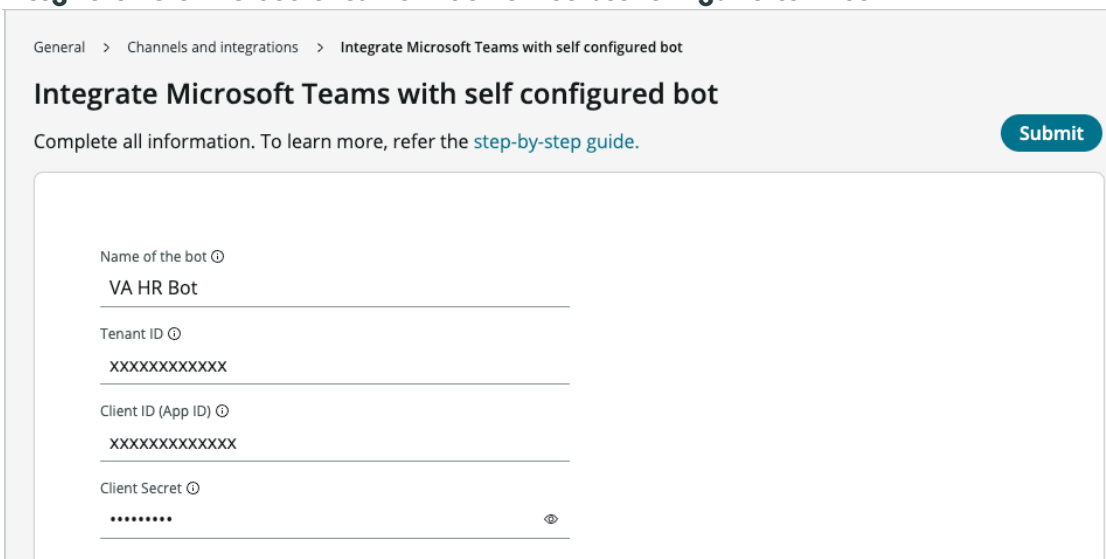
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Integrationen** hinzufügen die **Option Mit selbst konfiguriertem Bot integrieren**aus.

e. Geben Sie auf der Seite Microsoft Teams mit selbst konfiguriertem Bot integrieren den **Namen des Bots**, die Mandanten- **ID**, die **Client-ID (App-ID)**und den **geheimen Clientschlüssel** an, den Sie sich beim Erstellen des Bots Microsoft Teams notiert haben, und klicken Sie auf **Absenden**.

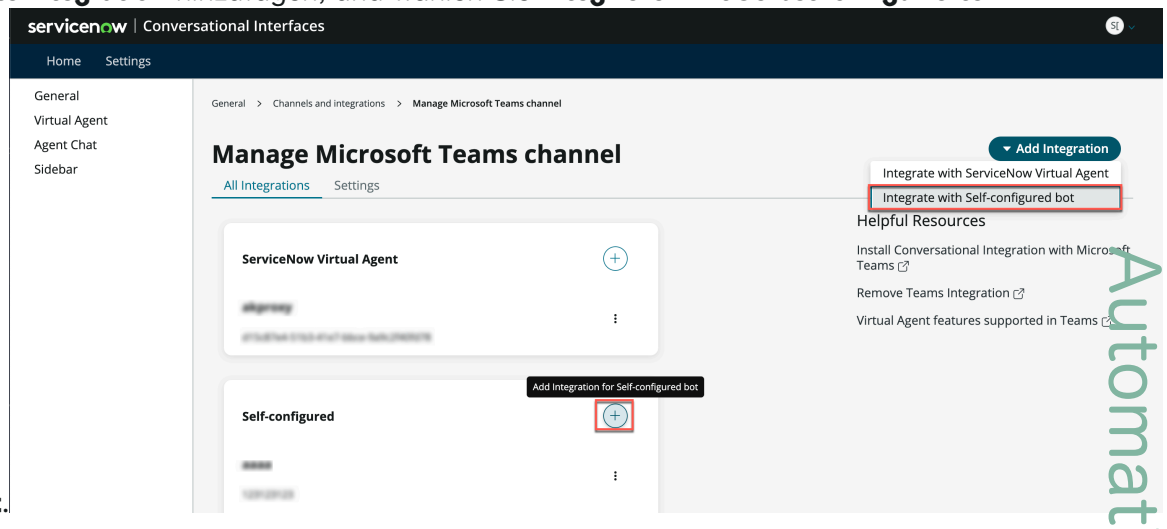
Integrieren Sie Microsoft Teams mit einem selbst konfigurierten Bot



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wiederholen Sie für jeden zusätzlichen Bot, der integriert werden soll, die Schritte 1 und 2.

Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot integrieren möchten, klicken Sie auf das Symbol Integration für selbstkonfigurierten Bot hinzufügen neben dem selbstkonfigurierten Bot, oder klicken Sie auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ auf die Dropdown-**Liste Integration** hinzufügen, und wählen Sie **Integrieren mit Selbstkonfiguriertem Bot**.



Der Benutzer erhält eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

Nächste Maßnahme

- Generieren Sie die Manifestdatei zum Hochladen in automatisch Microsoft Teamsan.
- Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Konfigurieren Sie die Nachrichtenerweiterung Microsoft Teams .

Konfigurieren Sie die Nachrichtenerweiterung Microsoft Teams, damit Benutzer mit der KI-Suche nach Inhalten (Wissensartikel und Katalogelemente) suchen und Informationen in einem Einzel- oder Gruppenchat teilen können. Für die Basissystem-Integration von [Virtual Agent mit Microsoft Teamsist diese Funktion standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren haben die Möglichkeit, die Anzahl der Suchergebnisse zu konfigurieren, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden, und die Zugriffsebene eines Gastbenutzers zu steuern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** , um die Anzahl der Suchergebnisse zu konfigurieren, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden.
2. **Passen** Sie im Feld Suchergebnisbegrenzung die Anzahl der Suchergebnisse an, die in der Messaging-Erweiterung angezeigt werden sollen, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.
   Die Nachrichtenerweiterung generiert dann das neue Ergebnislimit, wenn ein Benutzer eine Suche durchführt, sofern die KI-Suche diese Anzahl von Ergebnissen finden kann. Beispielsweise kann ein Grenzwert auf 8 festgelegt werden, aber wenn die KI-Suche nur 6 Ergebnisse findet, werden 6 Elemente angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zu **Alle> Systemeigenschaften> Alle Eigenschaften**, und wählen Sie `message_extension_guest_access_only` aus, um den Zugriff des Gastbenutzers zu steuern. Wenn die Kennzeichnung auf „true“ festgelegt ist, gibt die Nachrichtenerweiterung die Ergebnisse zurück, die nur für Gastbenutzer sichtbar sind. Nur die öffentlich verfügbaren Elemente werden zurückgegeben, wenn die Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist. Standardmäßig ist dieser Wert auf „false“ festgelegt, was bedeutet, dass ein Benutzer alle Suchergebnisse sehen kann, auf die er Zugriff hat. Wenn Sie jedoch den Systemeigenschaftswert auf „true“ festlegen, kann ein Benutzer nur auf die Suchergebnisse zugreifen, die öffentlich verfügbar sind. Diese Systemeigenschaft ist nützlich, wenn Sie vermeiden möchten, dass ein Benutzer versehentlich etwas freigibt, das er nicht freigeben sollte. Normalerweise müssen Sie den Wert nicht ändern. Informationen zu selbst konfigurierten Bots finden Sie im Verfahren in Manifestdatei zum Hochladen in Microsoft Teams automatisch generieren.

Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren, indem Sie Ihre eigenen Bots konfigurieren. Die selbst konfigurierte Methode bietet Kunden eine weitere Möglichkeit, die Integration zu aktivieren, ohne die Standard-App Now Virtual Agent zu installieren, die im Store Microsoft veröffentlicht wird. Im Gegensatz zur vorveröffentlichten App umgeht der selbst konfigurierte Bot die Proxy-Architektur für die Zusammenarbeit.

Die selbst konfigurierte Methode bietet eine Lösung für die folgenden Fälle:

- Gewerbliche Kunden mit einer ServiceNow -Instanz, die weit entfernt von den USA ausgeführt wird und möglicherweise Probleme mit dem Collaboration-Proxy hat.
- ServiceNow Kunden der Government Community Cloud (GCC).

> **Hinweis:**
> Microsoft Azure unterstützt das Bot-Framework in GCCHIGH und DOD (US-Verteidigungsministerium). Weitere Informationen zur Unterstützung des Bot-Frameworks finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.

Wenn Sie ein gewerblicher Kunde sind, der bereits einen vorveröffentlichten Bot installiert hat, aber mehrere ServiceNow Instanzen innerhalb eines einzigen Microsoft Teams -Mandanten integrieren möchte, finden Sie weitere Informationen unter Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Virtual Agent in Ihren Microsoft Teams -Mandanten sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Vergewissern Sie sich, dass Ihre ServiceNow -Instanzen auf das Release San Diego aktualisiert wurden.
- Wenn Sie ein gewerblicher Anwender sind, vergewissern Sie sich, dass sich Microsoft 365 in der gewerblichen Umgebung befindet. Wenn Sie ein Benutzer eines regulierten Marktes sind, stellen Sie sicher, dass sich Microsoft 365 in der GCC-Umgebung befindet.
- Sie haben keine vorherigen Installationen von Conversational Integration with Microsoft Teams in Ihren Instanzen versucht.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in Quebec und den obigen Releases zu installieren, lesen Sie diesen Knowledge Base- Artikel, um die restlichen Installationselemente zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in einem Release vor Quebeczu installieren, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Hilfe bei der manuellen Bereinigung Ihrer Instanz zu erhalten.

- Vergewissern Sie sich, dass Sie über Administratorberechtigungen für die Instanzen ServiceNow und Microsoft Azure verfügen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Conversational Integration with Microsoft Teams
2. Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams
3. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCCan.
4. Generieren Sie die Manifestdatei zum Hochladen in automatisch Microsoft Teams
5. Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Plugins für Conversational Integration with Microsoft Teams

Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot] und das Plugin Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams], und überprüfen Sie die zusätzlichen Plugins, um andere Funktionen für das Konversationsdesign zu aktivieren.

Um diese zusätzlichen Plugins zu aktivieren, benötigen Sie entweder die Rolle „virtual_agent_admin“ oder „admin“ und die Rolle „external_app_install_admin“. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausgeführt haben, bevor Sie die Aktivierung zusätzlicher Plugins überprüfen, die für Microsoft Teamserforderlich sind.

- Installation des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot].

  Weitere Informationen zum Aktivieren des Glide Virtual Agent-Plugins finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

- Die App Conversational Integration with Microsoft Teams wird aus dem ServiceNow® Storeheruntergeladen.

  Weitere Informationen zum Herunterladen der App finden Sie unter Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

- Installieren des Plugins Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] in Ihrer Instanz ServiceNow.

  Weitere Informationen zur Installation von Conversational Integration with Microsoft Teamsfinden Sie unter Conversational Integration with Microsoft Teams installieren.

Überprüfen Sie die folgenden Plugins für Conversational Integration with Microsoft Teams.

- Microsoft Teams Graph-Spoke [sn_msteams_ahv2]: Plugin wird automatisch als Teil von [sn_va_teams] installiert. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf** und suchen Sie nach [sn_msteams_ahv2], um das Plugin zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden. Wenn es nicht installiert wurde, müssen Sie möglicherweise zuerst von ServiceNow Store anfordern und das Plugin in Ihrer Instanz von ServiceNow] installieren.

- MS Teams – App Core [com.snc.msteams.app.core]: Plugin wird automatisch als Teil von [sn_va_teams] installiert. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf** und suchen Sie nach [com.snc.msteams.app.core], um das Plugin zu finden. Wenn das Plugin installiert ist, können Sie fortfahren. Wenn es nicht installiert wurde, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC

Sie müssen den Bot, den Sie in Ihrem Microsoft Teams-Mandanten erstellt haben, in Ihrer Instanz von ServiceNow installieren, um ihn mit dem Virtual Agentzu integrieren. Verwenden Sie Ihre Anwendung ServiceNow Virtual Agent, um Conversational Integration with Microsoft Teams] zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Microsoft Azure admin.

Diese Installation erfordert die Integration einer ServiceNow -Instanz mit einem selbstkonfigurierten Bot auf dem Microsoft Teams -Mandanten.

Vergewissern Sie sich, dass Sie einen Bot für den -Mandanten Microsoft Teams zur Integration in die Instanz ServiceNow erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams.

Prozedur

1. Rufen Sie die Mandanten-ID, Client-ID (App-ID), den geheimen Clientschlüssel und den Bot-Namen für Ihren in Microsoft Teamserstellten Bot ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den selbstkonfigurierten Bot in Ihrer ServiceNow -Instanz einrichten.

2. Richten Sie als ServiceNow -Administrator den selbst konfigurierten Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

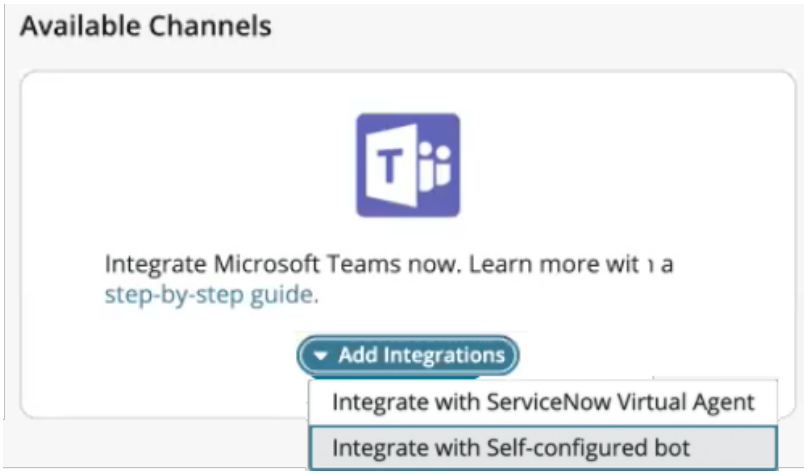
   a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

   b. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Microsoft Teams die **Option Integrationen hinzufügen**aus.

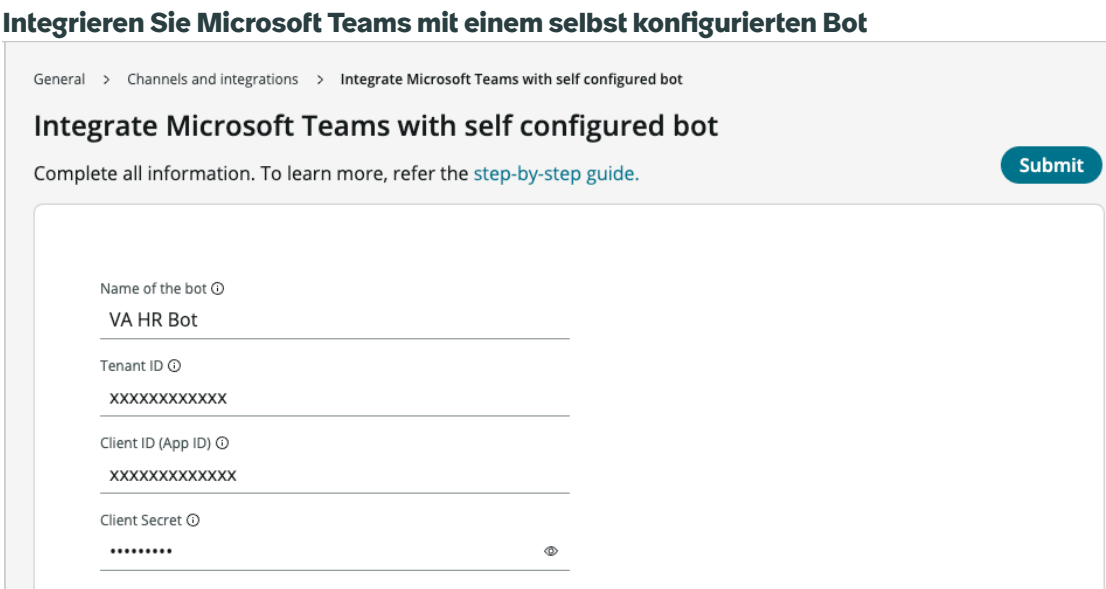
   Hinweis:
   Die Dropdown-Liste „ **Integrationen** hinzufügen“ ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Microsoft Teams -Plugins (sn_va_teams) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Integrationen** hinzufügen die **Option Mit selbst konfiguriertem Bot integrieren**aus.

e. Geben Sie auf der Seite Microsoft Teams mit selbst konfiguriertem Bot integrieren den **Namen des Bots**, die Mandanten- **ID**, die **Client-ID (App-ID)**und den **geheimen Clientschlüssel** an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Microsoft Teams notiert haben, und wählen Sie **Absenden**aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Instanzen von ServiceNow besitzen und zusätzliche Bots für zusätzliche Instanzen integrieren möchten, wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um Bots hinzuzufügen und zu integrieren.

Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot integrieren möchten, wählen Sie das Symbol Integration für selbstkonfigurierten Bot hinzufügen neben dem selbstkonfigurierten Bot aus, oder wählen Sie die Dropdown- **Liste Integration** hinzufügen auf der Seite „Kanal Microsoft Teams verwalten und dann **Integrieren**aus mit Ihrem selbst konfigurierten Bot .

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten.

Der Benutzer erhält eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

Nächste Maßnahme
Generieren Sie die Manifestdatei zum Hochladen in automatisch Microsoft Teamsan.

Generieren Sie die Manifestdatei zum Hochladen in automatisch Microsoft Teams

Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und passen Sie das Branding Ihrer Microsoft Teams -App an, damit Sie Virtual Agent in Ihrer Organisation verfügbar machen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein automatisierter Manifestdatei-Generator in der neuen Microsoft Teams -UI füllt automatisch die Bot-ID aus und aktualisiert die anderen Einstellungen (z. B. Branding) basierend auf Ihren Eingaben als Administrator. Der Manifestdatei-Generator ermöglicht auch das Herunterladen des Manifestpakets mit einem Klick.

- Bevor Sie eine Manifestdatei generieren, müssen Sie einen selbst konfigurierten Bot in der Instanz ServiceNow erstellen (oder sicherstellen, dass bereits einer erstellt wurde). Sie können dann ein Manifestpaket für jeden von Ihnen erstellten selbstkonfigurierten Bot generieren.
- Nachdem Sie das Manifestformular gespeichert haben, können Sie das Manifest-ZIP-Paket herunterladen, das die folgenden drei Dateien enthält:
  - Manifest.json
  - color.png
  - Gliederung.png

  Sie können das Manifestformular bearbeiten und beliebig oft erneut herunterladen

Hinweis:
Diese Funktion ist nur anwendbar, wenn Sie die Integration von [Virtual Agent mit Microsoft Teamseinrichten . Wenn Sie ServiceNow für Microsoft Teams mit ITSM oder HR-Fähigkeiten verwenden möchten, klicken **Sie auf den** Link „Weitere Informationen“ neben „ **Planung“, um zusätzliche ITSM- und HR-Integrationen** auf der Bot-Konfigurationsseite zu aktivieren. Auf diese Weise können Sie das Manifest in einem separaten Modul konfigurieren, anstatt es hier weiter zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei erstellen und herunterladen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen**im Abschnitt „Kanäle und Weiterleitung“ die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Microsoft Teams die Option **Verwalten**aus.
4. Klicken Sie im Abschnitt Self-configured bot (Selbst konfigurierter Bot) auf das Symbol „Bot verwalten“ Symbol „ **Bot** verwalten“ ⋮.
   Wenn Sie die Nachrichtenerweiterung nicht aktiviert haben und zum ersten Mal darauf zugreifen, wird die Warnmeldung Neue Funktion aktivieren angezeigt, die Sie darüber informiert, dass die Nachrichtenerweiterungsfunktion für Ihre Microsoft Teams -Integration jetzt aktiviert werden kann.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die **Option Konfiguration bearbeiten** aus, und füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurieren Sie Ihr Bot – VA Microsoft Teams-Manifest

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzer Anzeigename für Ihre App. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Name 30 Zeichen nicht überschreitet.
Vollständiger Name	Vollständiger Name der App. Verwenden Sie den vollständigen Namen, wenn der Kurzname der App 30 Zeichen überschreitet. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der vollständige Name 100 Zeichen nicht überschreitet.
Bot-ID (Client)	Eindeutiger, von Microsoft generierter Bezeichner. Dieses Feld ist automatisch an den Bot-Erstellungsschritt gebunden und kann nicht geändert werden.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung Ihrer App-Experience. Verwenden Sie eine Kurzbeschreibung, wenn der Platz begrenzt ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Kurzbeschreibung 80 Zeichen nicht überschreitet.
Vollständige Beschreibung	Vollständige Beschreibung Ihrer App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die vollständige Beschreibung 4.000 Zeichen nicht überschreitet.
Gültige Domänen	Liste der gültigen Domänen für Websites, die von Ihrer App in Microsoft Teamsgeladen werden sollen. **Hinweis:** Derzeit wird nur die Domäne ServiceNow unterstützt.
Version	Spezifische Version Ihrer App, um die inkrementelle Manifestübermittlung an Microsoft Teamsnachzuverfolgen . Beispiel: 1.0.0. Verwenden Sie maximal 2 Nachkommastellen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie für jede neue Version eine höhere Zahl eingeben.
Akzentfarbe	Farbe, die als Hintergrund für Ihre Gliederungssymbole verwendet werden soll. **Hinweis:** Der Wert muss ein gültiger HTML-Farbcode sein, der mit einem Hashtag (#) beginnt. Beispiel: #293E40.
Farbsymbol	Symbol Ihrer App, das in den meisten Microsoft Teams -Szenarien angezeigt werden soll. Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Standardsymbol verwenden**: Ändert die Farbe des Symbols zurück in die Standardfarbe des Symbols. ○ **Benutzerdefiniertes Symbol verwenden**: Ändert das Farbsymbol in eine Symbolfarbe Ihrer Wahl. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie nur PNG -Bilddateien mit weniger als 192 x 192 Pixel hochladen, um die Farbe des Symbols zu ändern.
Gliederungssymbol	Symbol, das in der App-Leiste angezeigt wird, wenn die App verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Standardsymbol verwenden**: Ändert das Gliederungssymbol zurück in das Standardgliederungssymbol. ○ **Benutzerdefiniertes Symbol verwenden**: Ändert das Gliederungssymbol durch ein Symbol Ihrer Wahl. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie nur PNG -Bilddateien mit weniger als 32 x 32 Pixel hochladen, um das Gliederungssymbol zu ändern.
Nachrichtenerweiterung	Nachrichtenerweiterung, mit der Benutzer die Ergebnisse über den Nachrichtenerstellungsbereich des Microsoft Teams -Clients durchsuchen und freigeben können.

Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie in der Microsoft Teams-Dokumentation .

6. Wählen Sie **Speichern**.
Sie werden zur Bot-Konfigurationsseite weitergeleitet, auf der die Manifestdatei gespeichert ist und heruntergeladen werden kann.

Hinweis:

Sie können die Manifestdatei auch bearbeiten, indem Sie auf der Download-Seite **Konfiguration** bearbeiten auswählen und die Datei so oft herunterladen, wie Sie möchten. Stellen Sie bei jedem neuen Manifest sicher, dass Sie eine höhere Versionsnummer in das Feld **Version** eingeben, damit das aktualisierte Formular erfolgreich gespeichert werden kann.

7. Wählen Sie auf der Bot-Konfigurationsseite unter Ihr Paket die Schaltfläche **Herunterladen** aus, um Ihre Paketdatei herunterzuladen.

Hinweis:

Sie können die Manifestdatei auch bearbeiten, indem Sie auf der Download-Seite **Konfiguration** bearbeiten auswählen und die Datei so oft herunterladen, wie Sie möchten. Stellen Sie jedoch sicher, dass Sie bei jedem neuen Manifest eine höhere Versionsnummer in das Feld **Version** eingeben, damit das aktualisierte Formular erfolgreich gespeichert werden kann.

Nächste Maßnahme

Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichenan.

Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Laden Sie die von Ihnen generierte Manifestdatei in den Microsoft Teams hoch, und testen Sie Ihre App-Experience, um sie im globalen App Store von Microsoft verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

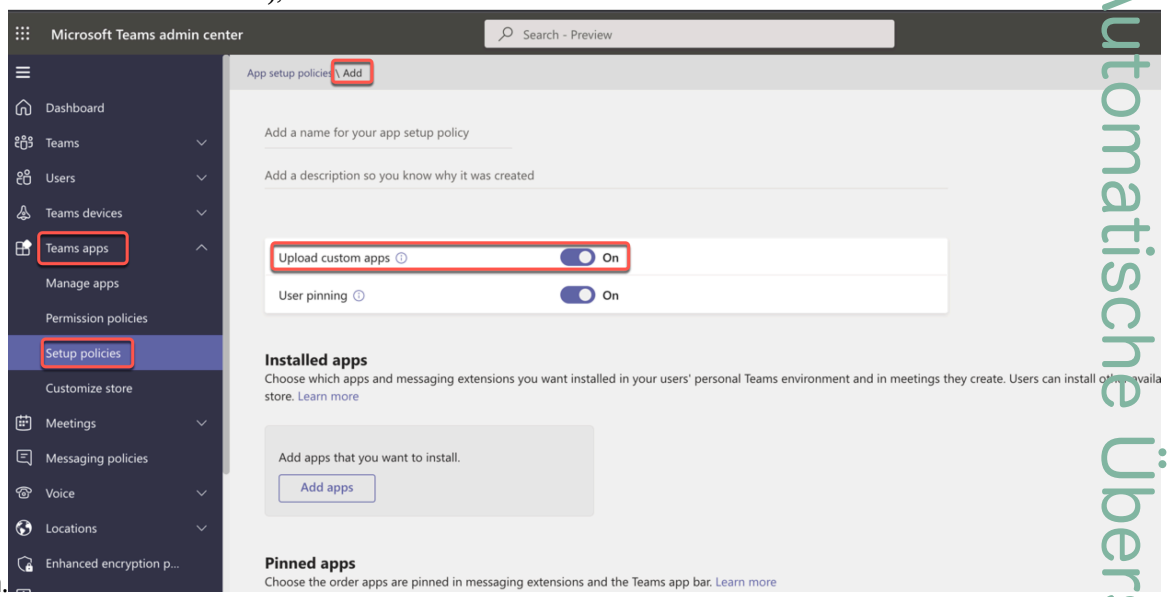
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

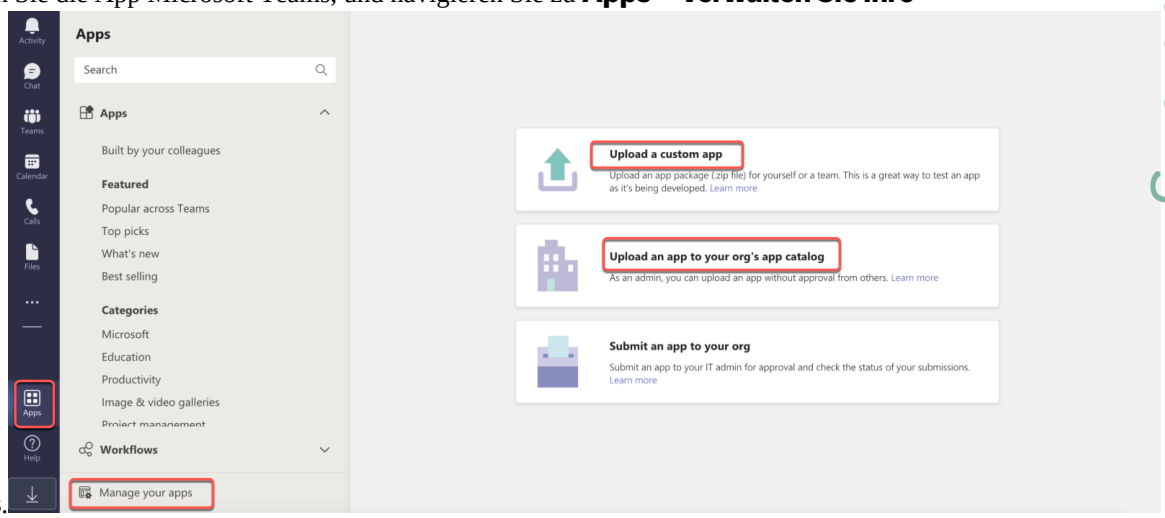
Der von Ihnen erstellte selbstkonfigurierte Bot ist im Gegensatz zur vorveröffentlichten App ServiceNow Virtual AgentMicrosoft nicht im globalen App Store von ServiceNow verfügbar. Um Ihre App-Experience in Microsoft Teamszu testen, müssen Sie Ihre App in Microsoft Teamshochladen. Durch das Hochladen wird die App dem von Ihnen ausgewählten Team hinzugefügt, und Ihr Team kann an den End-to-End-Konversationen mit dem Bot teilnehmen.

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Administratoranmeldeinformationen beim Microsoft Teams Admin Center an, und navigieren Sie zu **Teams-Apps** > **Richten Sie Richtlinien ein**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, aktivieren Sie **Benutzerdefinierte Apps hochladen** (falls sie nicht bereits aktiviert wurde), und klicken Sie unten auf der Seite auf **Speichern**.



3. Öffnen Sie die App Microsoft Teams, und navigieren Sie zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**.



4. Wählen Sie **Benutzerdefinierte App** zu Testzwecken hochladen und **dann App in den App-Katalog Ihrer Organisation hochladen aus**, um den selbst konfigurierten Bot für die gesamte Organisation freizugeben.
5. Laden Sie die ZIP-Datei hoch, und klicken Sie auf **Hinzufügen/Installieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

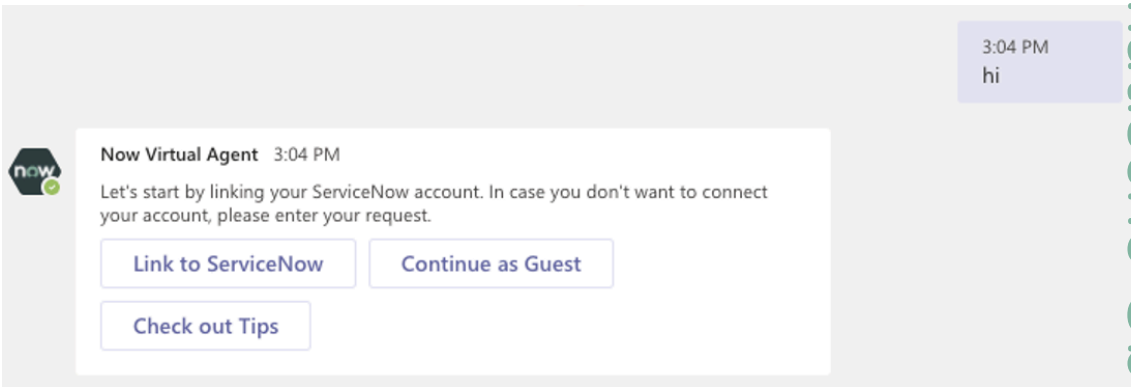
6. Nachdem Sie den Bot erfolgreich veröffentlicht haben, klicken Sie im linken Bereich auf das 3-Punkte-Menü, um Ihre App zu suchen (suchen Sie in der Leiste App suchen).

Sie haben den Bot erfolgreich auf Microsoft Teamsveröffentlicht. Er sollte jetzt für Ihre Organisation verfügbar sein, und Sie können mit dem Bot interagieren.
7. Führen Sie die folgenden Schritte im Microsoft Teams Admin Center aus.

Hinweis:
Wenn Sie die Vorverknüpfung aktiviert haben, indem Sie **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch** verknüpfen auf der UI-Seite der Messaging-App-Integration aktiviert haben, werden Benutzer vorverknüpft, ohne „hi“ einzugeben. Weitere Informationen zum Vorverknüpfen von Accounts finden Sie unter Verknüpfen Sie Virtual Agent anfordernde Personen für die Integration mit Microsoft Teams.. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, verwenden Sie den folgenden manuellen Kontoverknüpfungsprozess, der beschrieben wird.

a. Geben Sie `hi` ein, um die Interaktion mit dem Bot zu starten.
Der Bot zeigt eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an, z. B. **Link zu ServiceNow**, **Als Gast fortfahren**und **Tipps zum Auschecken**.

Bot-Antworten in Microsoft Teams

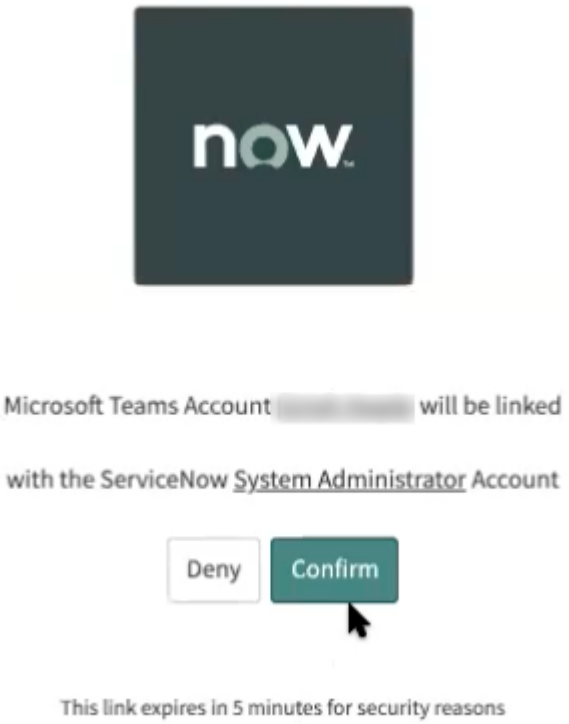


Für die Option **Link zu ServiceNow** müssen Benutzer ihre ServiceNow -Instanzanmeldeinformationen eingeben. Wenn Sie eine Verknüpfung mit Ihrem ServiceNow -Konto herstellen, wird der folgende Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Kontoverknüpfung zu bestätigen.

Automatische Übersetzung

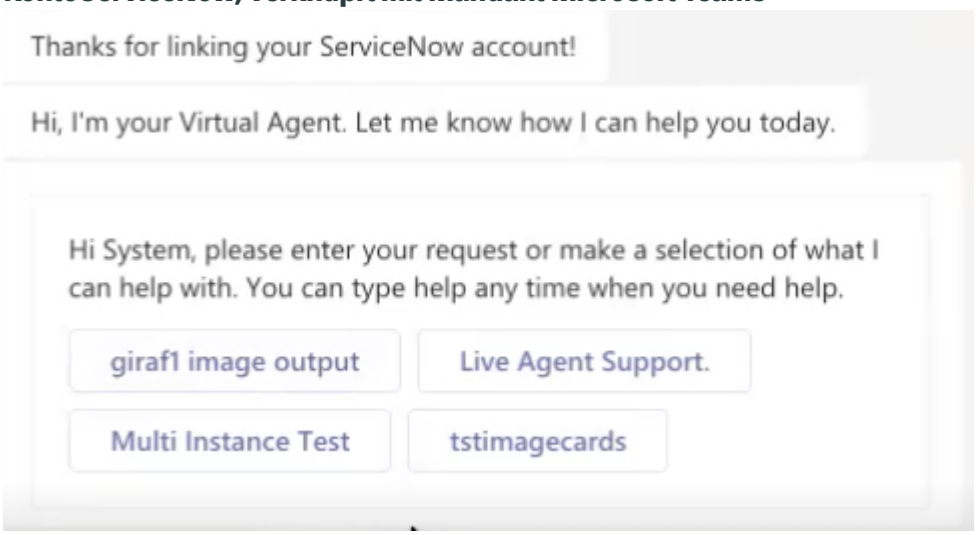
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Account [Microsoft Teams wird mit Account ServiceNow verknüpft



Durch die Kontoverknüpfung wird Ihr Microsoft Teams -Konto mit Ihrem ServiceNow -Konto für die ServiceNow -Instanz verknüpft, die mit [Conversational Integration with Microsoft Teamsintegriert ist. Benutzer mit verknüpften Accounts können Virtual Agent-Themen ausführen, die ServiceNow Informationen und Datensätze verwenden.

KontoServiceNow, verknüpft mit Mandant Microsoft Teams



Wenn Benutzer ihre Konten ServiceNow nicht verknüpfen, können sie nur auf die öffentlichen Themen zugreifen und diese ausführen.

b. Konfigurieren Sie den Bot in Ihrer Instanz ServiceNow.
Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Sie haben Virtual Agent erfolgreich mit Microsoft Teams mithilfe der selbst konfigurierten Methode integriert. Wenn Sie daran interessiert sind, zusätzliche ITSM und HR-Fähigkeiten in Microsoft Teamszu erhalten, lesen Sie diese Anweisungen zur Verwendung eines selbstkonfigurierten Bots mit ServiceNow für Microsoft Teams.

Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Sie können Virtual Agent in Microsoft Teams für Kunden von GCC-H (Government Community Cloud - High) oder DoD (Department of Defence) integrieren, indem Sie Ihre eigenen Bots konfigurieren. Die selbst konfigurierte Methode bietet Kunden eine weitere Möglichkeit, die Integration zu aktivieren, ohne die Standard-App Now Virtual Agent zu installieren, die im Store Microsoft veröffentlicht wird. Der selbst konfigurierte Bot umgeht die Proxy-Architektur für die Zusammenarbeit.

Wenn Sie ein gewerblicher Kunde sind, der bereits einen vorveröffentlichten Bot installiert hat, aber mehrere ServiceNow Instanzen innerhalb eines einzigen Microsoft Teams -Mandanten integrieren möchte, finden Sie weitere Informationen unter Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten.

Wenn Sie ein Kunde von Microsoft GCC (GovtCommunityCloud) sind, führen Sie diesen Schritt nicht aus. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Virtual Agent in Ihren Microsoft Teams -Mandanten sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Vergewissern Sie sich, dass Ihre ServiceNow -Instanzen auf das Release San Diego aktualisiert wurden.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie zuvor nicht versucht haben, die App Conversational Integration with Microsoft Teams in Ihren Instanzen zu installieren.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in Quebec und den obigen Releases zu installieren, lesen Sie diesen Knowledge Base- Artikel, um die restlichen Installationselemente zu entfernen.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in einem Release vor Quebeczu installieren, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Hilfe bei der manuellen Bereinigung Ihrer Instanz zu erhalten.

- Vergewissern Sie sich, dass Sie über Administratorberechtigungen für die Instanzen ServiceNow und Microsoft Azure verfügen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Conversational Integration with Microsoft Teamsan.
2. Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.
3. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.
4. Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie sie in Microsoft Teams für GCC-H oder DoD hoch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

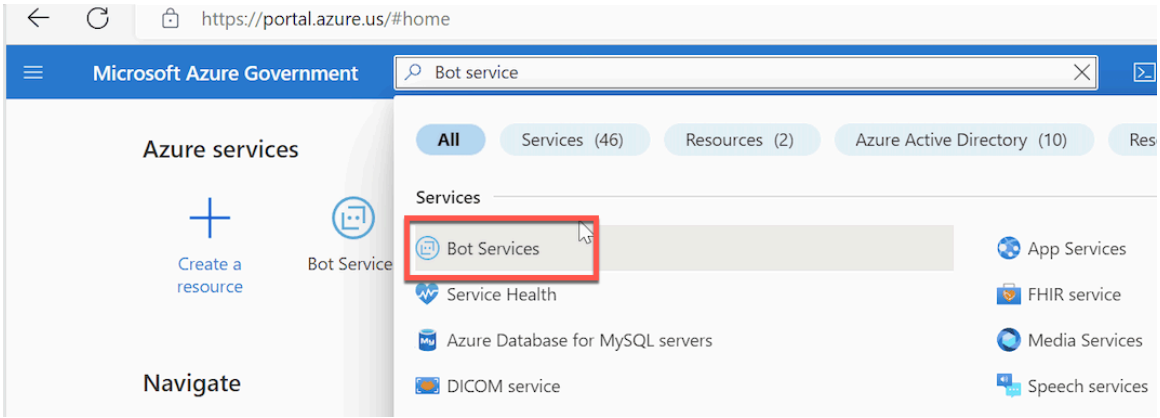
Erstellen Sie einen selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC-H- oder DoD-Kunden , um die Integration mit Virtual Agentzu ermöglichen.

Vorbereitungen

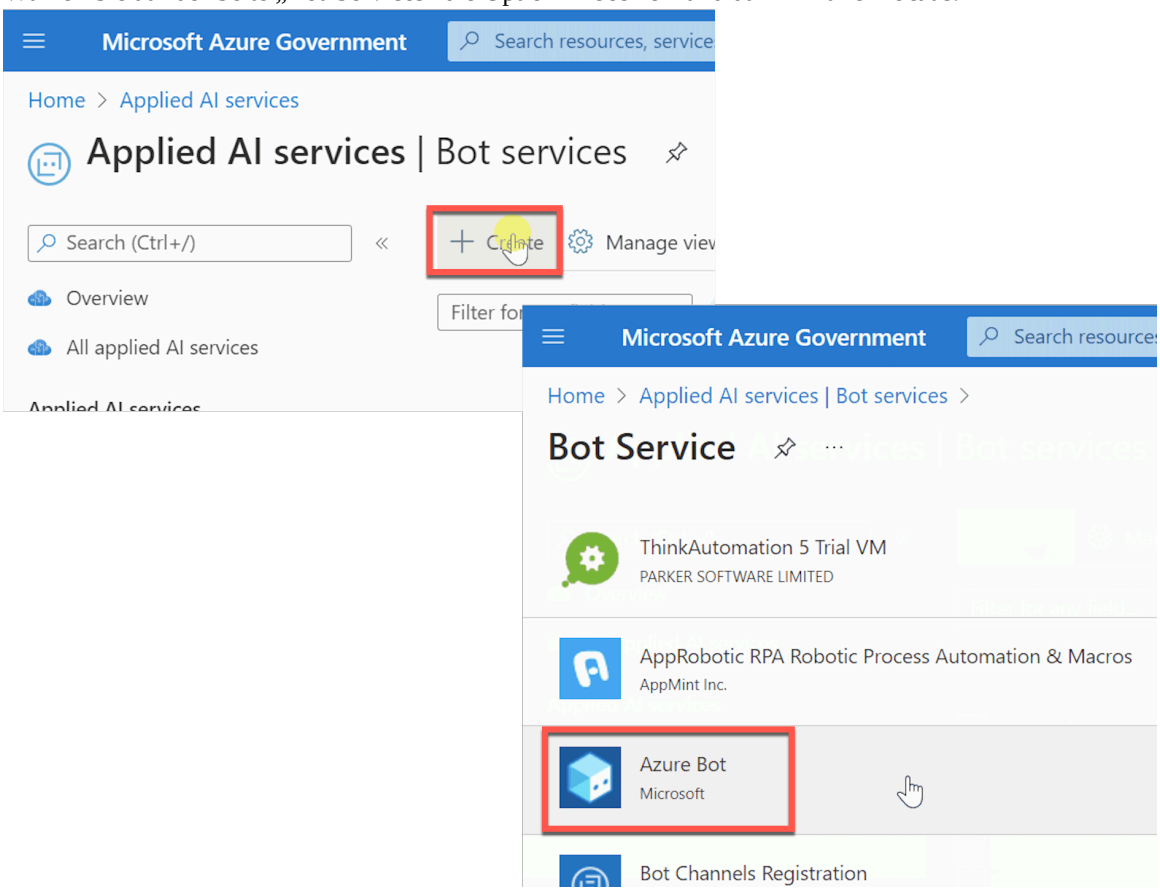
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich auf der Homepage des Azure-Portals an, und suchen Sie in der oberen Suchleiste nach Bot-Services.



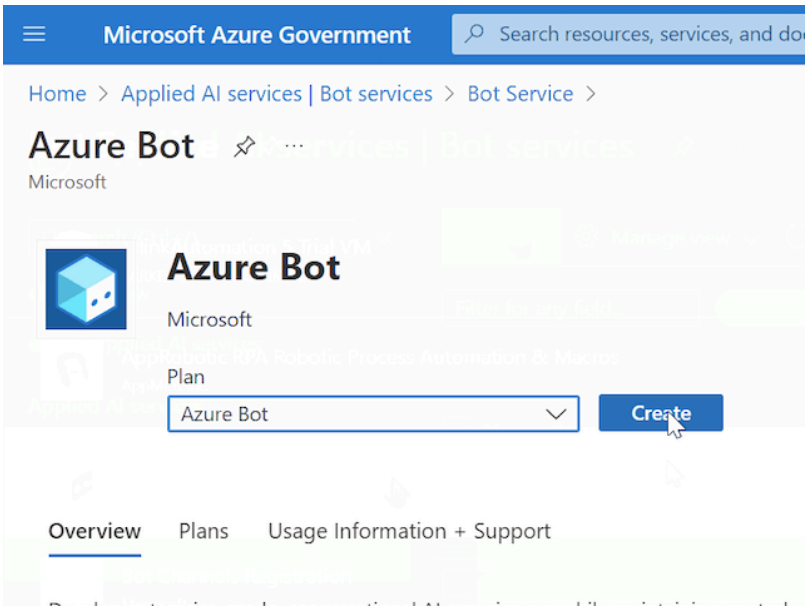
2. Wählen Sie auf der Seite „Bot-Services“ die Option **Erstellen** und dann **Azure Bot**aus.



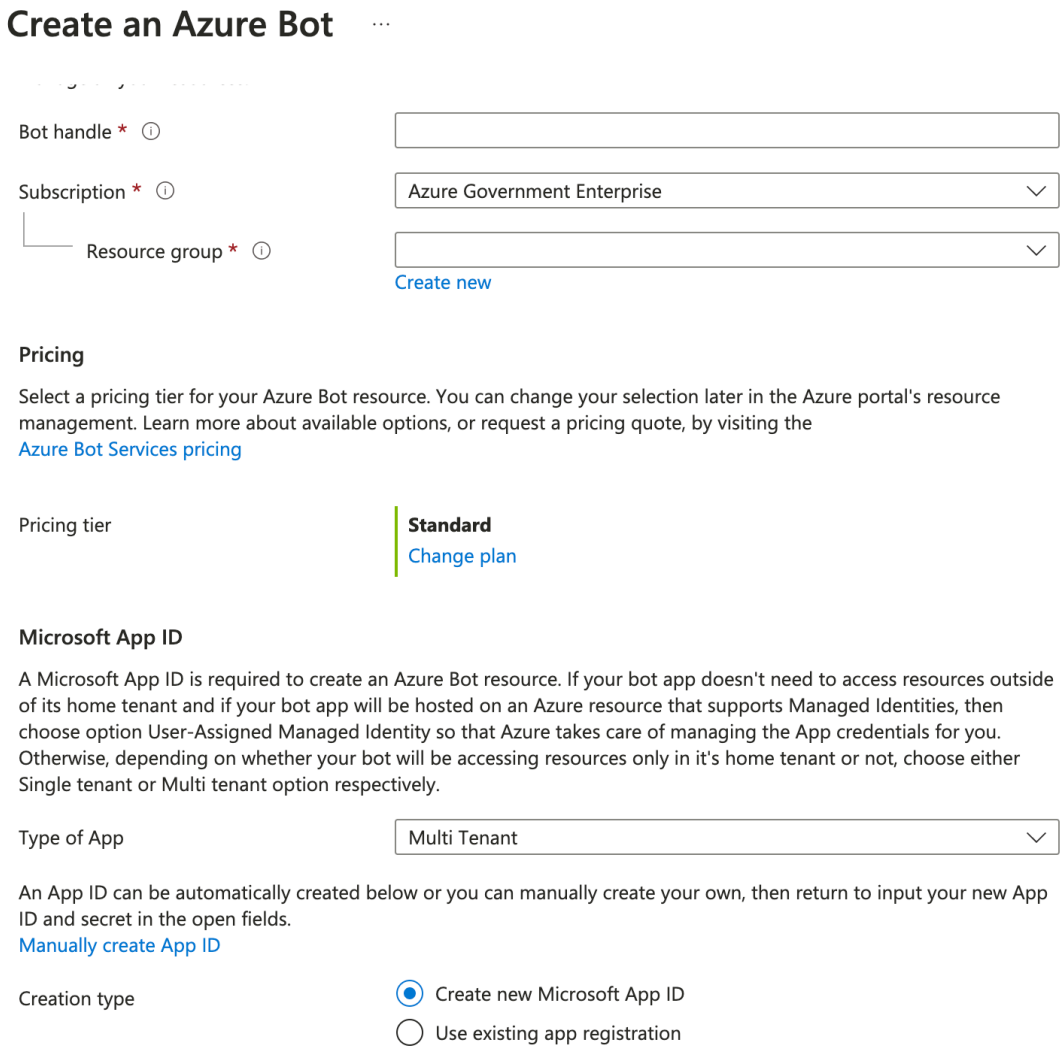
3. Wählen Sie auf der Azure-Bot-Seite neben dem Menü Plan die Option **Erstellen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie im Formular **Bot-Handle**, **Abonnement**, **Ressourcengruppe**, **Neuer Ressourcengruppenstandort**und **Preisgestaltung** aus.



5. Wählen Sie unter **Microsoft-App-ID**den Anwendungstyp aus der Liste Typ der App aus.

Automatische Übersetzung

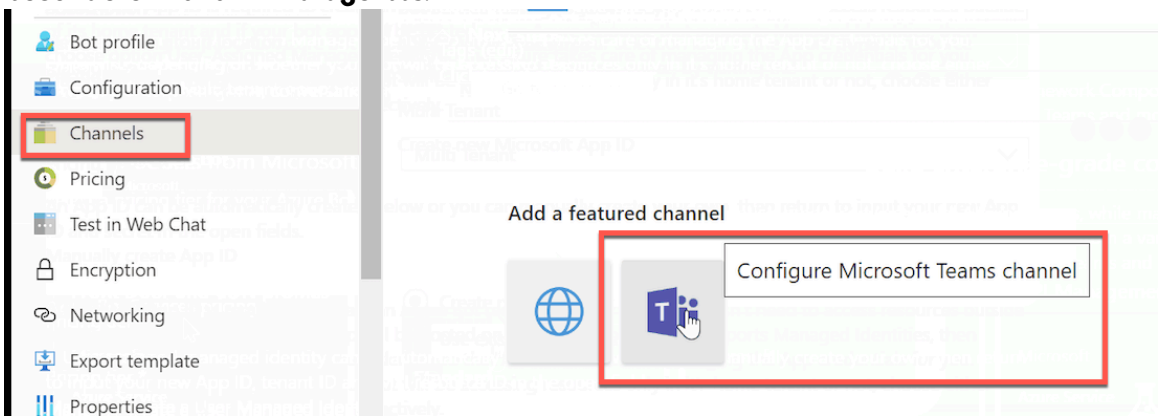
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Multi-Mandanten-App oder eine Einzelmandanten-App erstellen.

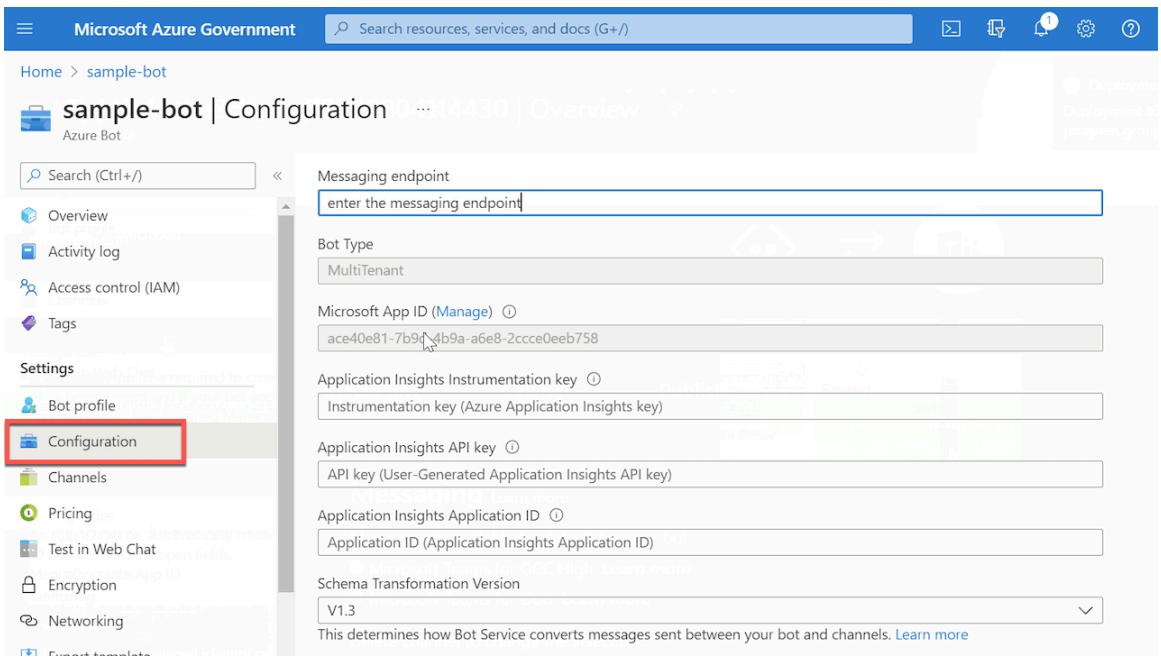
6. Wählen Sie das Optionsfeld **Erstellungstyp** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn eine vorhandene App verwendet wird, stellen Sie sicher, dass der Typ der App mit dem Typ des Bots übereinstimmt, den Sie erstellen. Diese Überprüfung ist wichtig, da eine Multi-Mandanten-App mit einem Multi-Mandanten-Bot Microsoft Teams funktioniert und umgekehrt.

7. Wählen Sie **Überprüfen und erstellen aus**.
8. Überprüfen Sie die bereitgestellten Basis-Bot-Details, und wählen **Sie Erstellen**aus.
   Wenn der Bot erfolgreich erstellt wurde, erhalten Sie die Nachricht Bereitstellung erfolgreich.
9. Wählen Sie in der linken Navigation **Kanäle** aus, und wählen Sie das Microsoft Teams-Symbol unter **Einen besonderen Kanal hinzufügen**aus.



10. Wählen Sie im Popup-Fenster „Nutzungsbedingungen“ **Speichern** und dann **Zustimmen**aus.
    Der Kanal wird gespeichert.
11. Wählen Sie in der linken Navigation **Konfiguration**aus, füllen Sie das Konfigurationsformular aus, und wählen **Sie Anwenden**aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Geben Sie im Feld **Messaging-Endpunkt** die Instanz-URL-Adresse an.

Beispiel: https://<instancename> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events .

Die Domäne ist möglicherweise nicht service-now.com und kann eine andere sein. Die Domäne für GCC lautet beispielsweise servicenowservices.com.

Ersetzen Sie den<instancename> mit dem Namen Ihrer ServiceNow -Instanz, in der Sie die Integration mit Microsoft Teamsdurchführen .

12. Wählen Sie in der linken Navigation **Übersicht**aus.
Sie können die Übersichtsseite auch aufrufen, indem Sie zu navigieren **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen** und suchen Sie Ihre Anwendung in der Liste, um die folgenden Details abzurufen.
13. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den geheimen Wertcode abzurufen:

    a. Kopieren Sie die **Anwendungs-ID (Client)** und die **Verzeichnis** -ID (Mandant) Ihrer Anwendung, und notieren Sie sie.

    b. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste unter **Verwalten**die Option **Zertifikate und Geheimnisse**aus.

    c. Wählen Sie **+ Neuer geheimerClientschlüssel** aus, fügen Sie **Beschreibung**und Ablauf hinzu, und wählen **Sie Hinzufügen**.

    d. Kopieren Sie den geheimen Wertcode in das Feld **Wert**, und notieren Sie ihn.

    Hinweis:
    Der geheime Wertcode ist nur einmal sichtbar.

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Verknüpfen Sie Ihren registrierten Microsoft Teams -Bot mit Ihrer ServiceNow -Instanz, um ihn mit dem Virtual Agentzu integrieren. Verwenden Sie Ihre Anwendung ServiceNow Virtual Agent, um Conversational Integration with Microsoft Teams] zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Microsoft Azure admin.

Prozedur

1. Rufen Sie die Mandanten-ID, Client-ID (Anwendungs-ID), den geheimen Clientschlüssel und den Bot-Namen für Ihren in Microsoft Teamserstellten Bot ab.
Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den selbstkonfigurierten Bot in Ihrer ServiceNow -Instanz einrichten.

2. Richten Sie als ServiceNow -Administrator den selbst konfigurierten Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

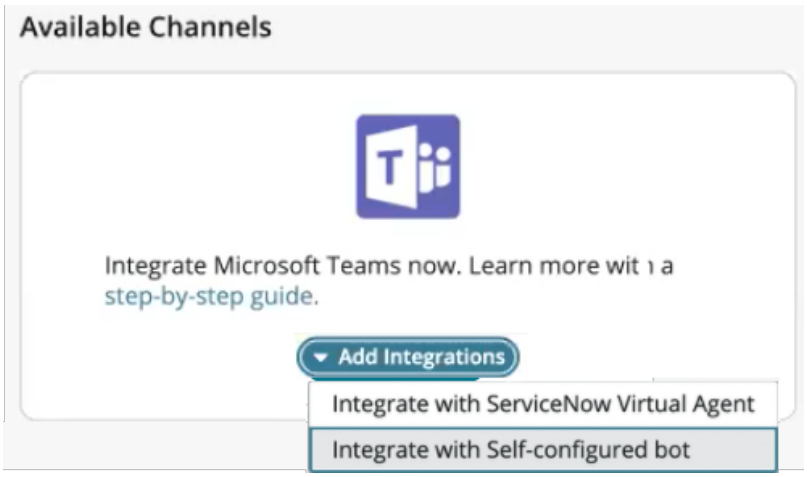
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

b. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle**die **Option Alle anzeigen**aus. Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

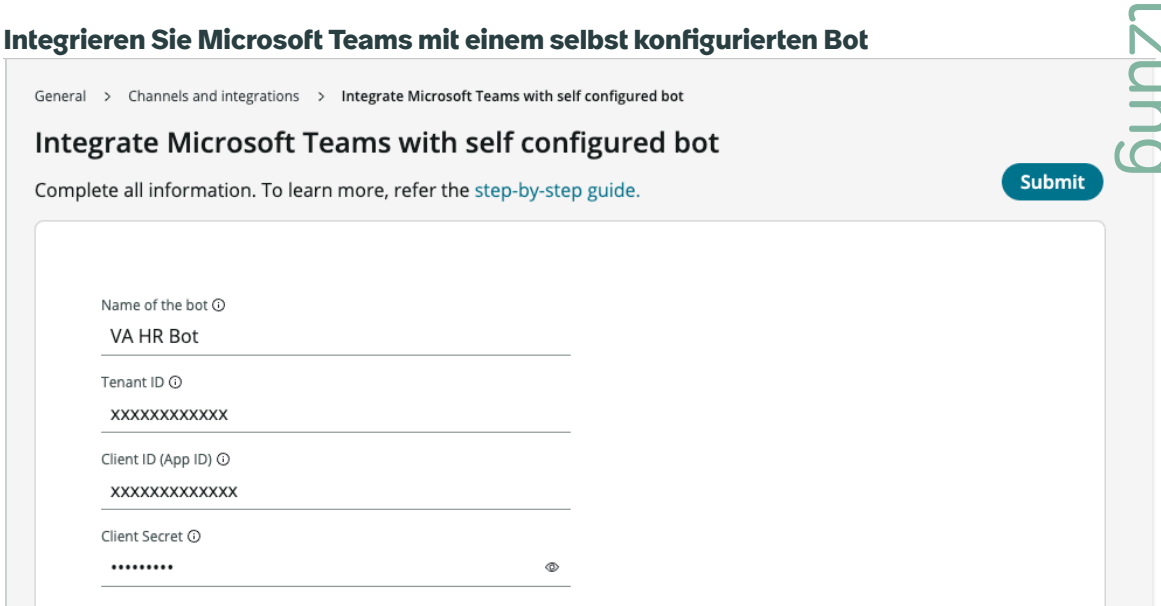
c. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Microsoft Teams die **Option Integrationen hinzufügen**aus.

Hinweis:
Die Dropdown-Liste „ **Integrationen** hinzufügen“ ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Microsoft Teams -Plugins (sn_va_teams) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar.



d. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Integrationen** hinzufügen die **Option Mit Ihrem selbst konfigurierten Bot integrieren**aus.

e. Geben Sie auf der Seite Microsoft Teams mit selbst konfiguriertem Bot integrieren den **Namen des Bots**, die Mandanten- **ID**, die **Client-ID (App-ID)**und den **geheimen Clientschlüssel** an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Microsoft Teams notiert haben, und wählen Sie **Absenden**aus.

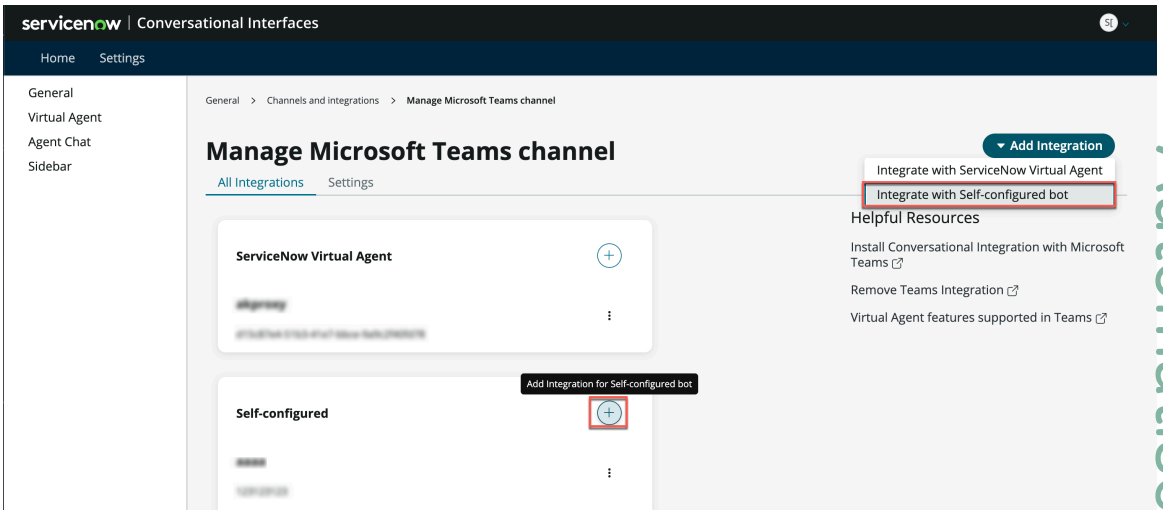


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Instanzen von ServiceNow besitzen und zusätzliche Bots für zusätzliche Instanzen integrieren möchten, wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um Bots hinzuzufügen und zu integrieren.

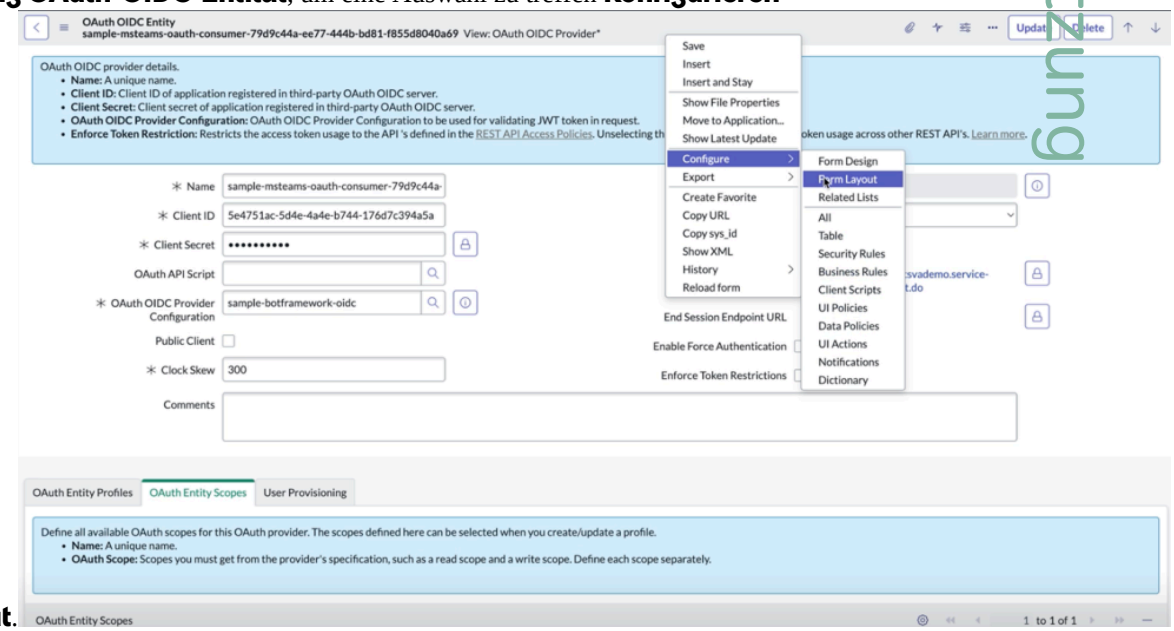
Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot integrieren möchten, wählen Sie das Plus-Symbol neben dem selbst konfigurierten Bot aus, oder wählen Sie die Dropdown- **Liste Integration** hinzufügen auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ und dann die **Option Mit Ihrem selbst konfigurierten Bot integrieren**aus .



Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten.

Der Benutzer erhält eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

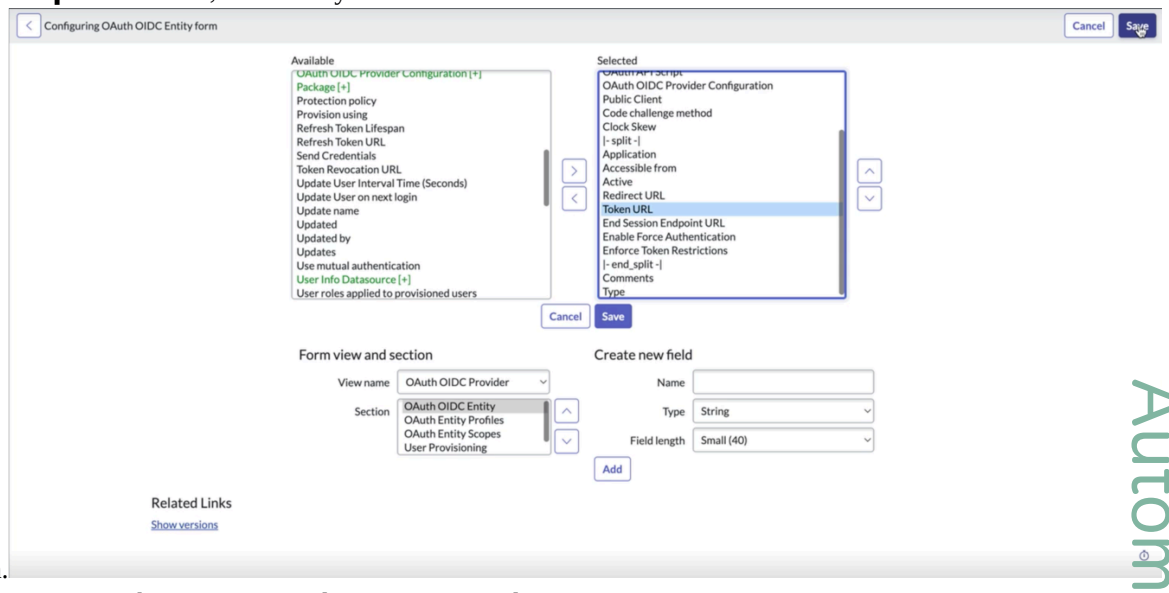
3. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** und öffnen Sie den Datensatz, der **sample-msteams-oauth-consumer**enthält.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste oben auf der Seite auf den grauen Balkenheader mit der **Bezeichnung OAuth-OIDC-Entität**, um eine Auswahl zu treffen **Konfigurieren** > **Formularlayout**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Suchen Sie im Feld **Verfügbar** nach **Token-URL**, fügen Sie sie dem Feld **Ausgewählt** hinzu, und verschieben Sie sie unter **Umleitungs-URL**.
6. Wählen **Sie Speichern** aus, um das Layout zu



speichern.
Sie werden zum OAuth-OIDC-Entitätsdatensatz weitergeleitet.

7. Wählen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ das Schlosssymbol aus, um das Feld **Token-URL** zu entsperren, und aktualisieren Sie dann den Standardwert:
   - Für Multi-Mandanten-Anwendungen: https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - Für Einzelmandanten-Anwendungen: https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID> / oauth2/v2.0/token
8. Scrollen Sie im OAuth- **OIDC** -Entitätsformular nach unten, wählen Sie die Registerkarte OAuth-Einheitenbereiche aus, und aktualisieren Sie den Standardwert des OAuth-Bereichs auf https://api.botframework.us/.default.
9. Wählen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ das Informationssymbol neben dem Feld **OAuth-OIDC-Providerkonfiguration** aus, und wählen Sie **Datensatz öffnen**.
10. Aktualisieren Sie im Formular „OIDC-Provider-Konfiguration“ die **OIDC-Metadaten-URL** auf https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration , und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie sie in Microsoft Teams für GCC-H oder DoD hoch

Nachdem Sie die Integration des Bots in der Instanz ServiceNow abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Manifestdatei, generieren Sie sie automatisch und laden Sie die Paketdatei in [] hoch, um die Konversation mit Virtual AgentMicrosoft Teams zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der von Ihnen erstellte selbstkonfigurierte Bot ist im Gegensatz zur vorveröffentlichten App ServiceNow Virtual Agent nicht im globalen App Store von ServiceNowMicrosoft verfügbar . Sie müssen Ihre App in Microsoft Teamshochladen. Durch das Hochladen wird die App dem von Ihnen ausgewählten Team hinzugefügt, und Sie und Ihr Team können an End-to-End-Konversationen mit dem Bot teilnehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

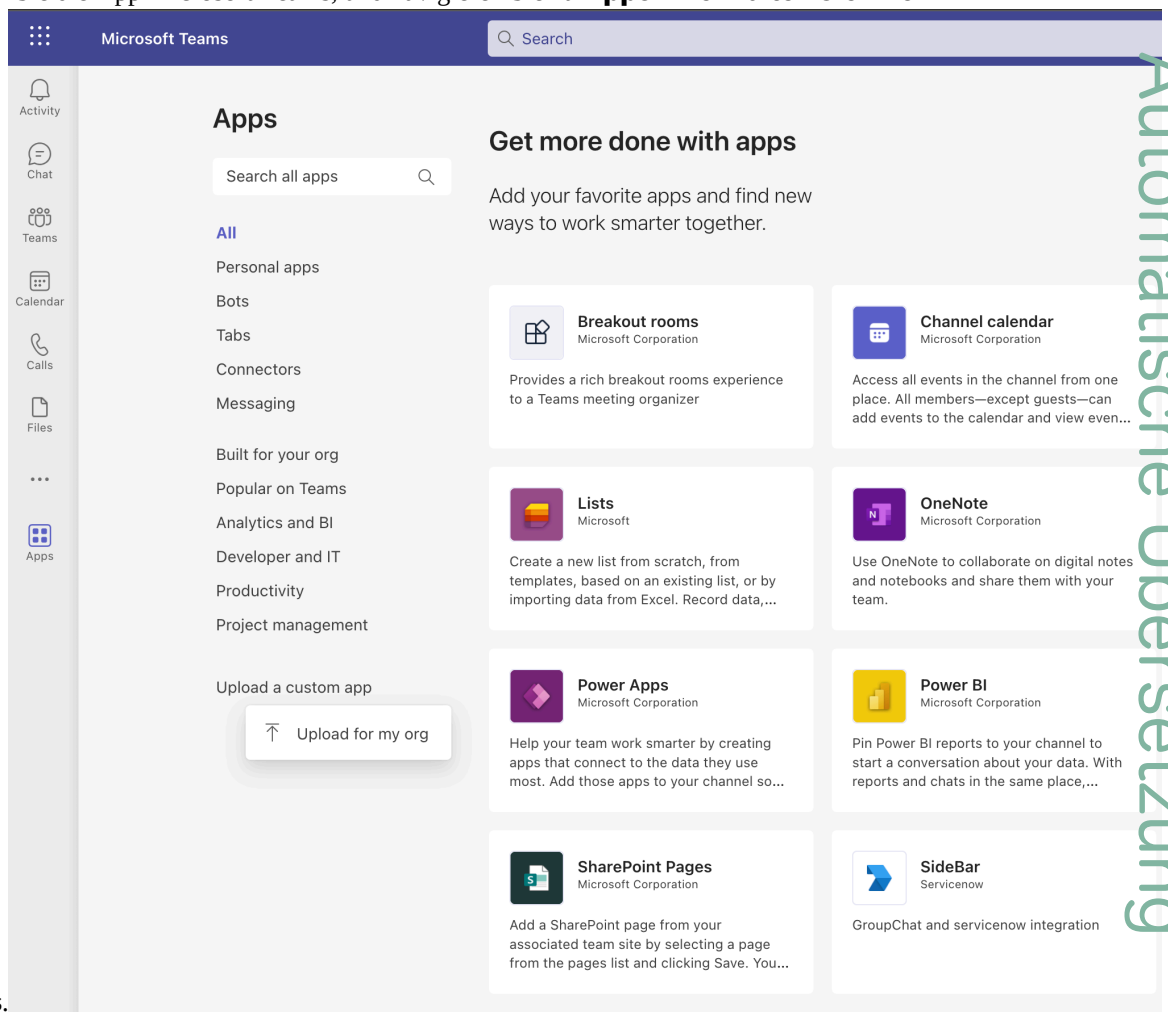
Hinweis:

Sie benötigen die Berechtigung zum Hochladen von benutzerdefinierten Apps in Microsoft Teams. Informationen zur Aktivierung finden Sie in der Dokumentation Microsoft.

Prozedur

1. Um den Bot zu konfigurieren, generieren Sie die Manifestdatei automatisch und laden Sie die konfigurierte Manifestdatei in Ihre Instanz [ServiceNow herunter, siehe Generieren Sie die Manifestdatei zum Hochladen in automatisch Microsoft Teams.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Manifestdatei in Microsoft Teamszu veröffentlichen:

   a. Öffnen Sie die App Microsoft Teams, und navigieren Sie zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**.



   b. Wählen **Sie App in den App-Katalog Ihrer Organisation hochladen aus**, um den selbst konfigurierten Bot für die gesamte Organisation freizugeben.

   c. Laden Sie die ZIP-Datei hoch, und klicken Sie auf **Hinzufügen/Installieren**.

   d. Nachdem Sie den Bot erfolgreich veröffentlicht haben, klicken Sie im linken Bereich auf das 3-Punkte-Menü, um Ihre App zu suchen (suchen Sie in der Leiste App suchen).
   Sie haben den Bot erfolgreich auf Microsoft Teamsveröffentlicht. Er sollte jetzt für Ihre Organisation verfügbar sein, und Sie können mit dem Bot interagieren.

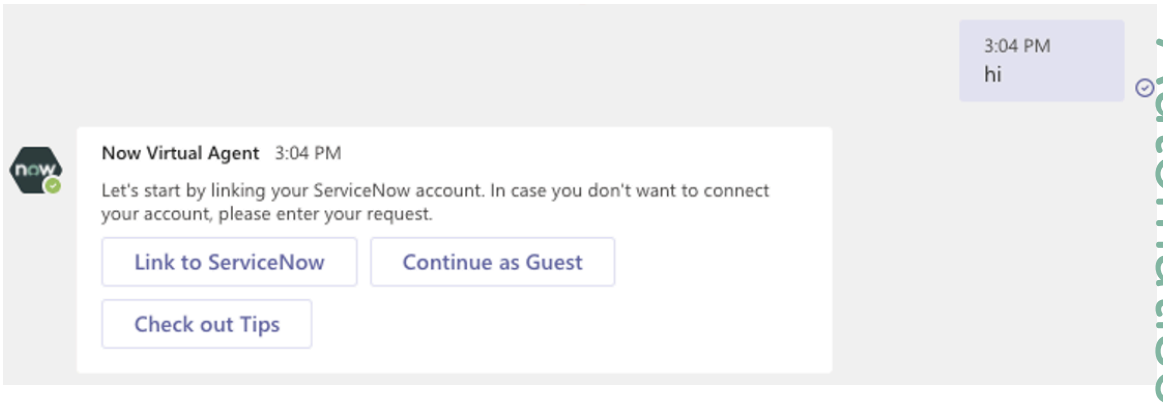
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Hinweis:**
   Wenn Sie die Vorverknüpfung aktiviert haben, indem Sie **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch** verknüpfen auf der UI-Seite der Messaging-App-Integration aktiviert haben, werden Benutzer vorverknüpft, ohne „hi“ einzugeben. Weitere Informationen zum Vorverknüpfen von Accounts finden Sie unter Verknüpfen Sie Virtual Agent anfordernde Personen für die Integration mit Microsoft Teams.. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, verwenden Sie den folgenden manuellen Kontoverknüpfungsprozess, der beschrieben wird.

Geben Sie hi ein, um die Interaktion mit dem Bot zu starten.
Der Bot zeigt eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an, z. B. **Link zu ServiceNow**, **Als Gast fortfahren**und **Tipps zum Auschecken**.

Bot-Antworten in Microsoft Teams

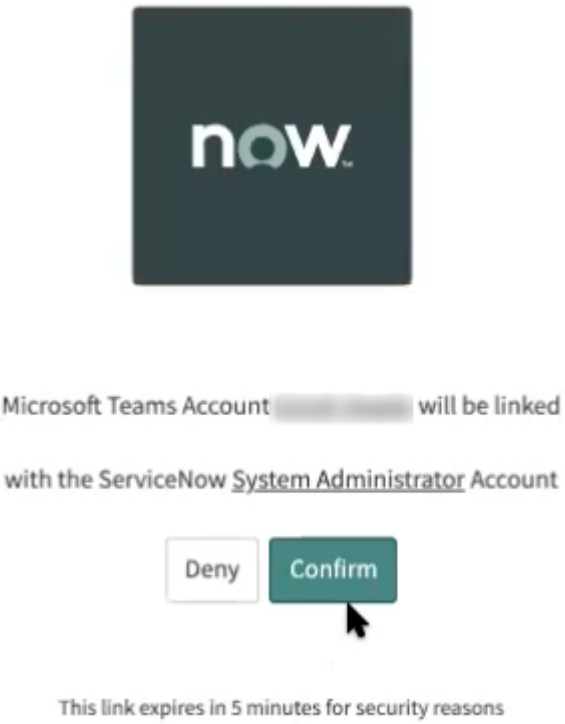


Für die Option **Link zu ServiceNow** müssen Sie die Anmeldeinformationen der ServiceNow -Instanz eingeben. Wenn Sie eine Verknüpfung mit Ihrem ServiceNow -Konto herstellen, wird der folgende Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Kontoverknüpfung zu bestätigen.

Automatische Übersetzung

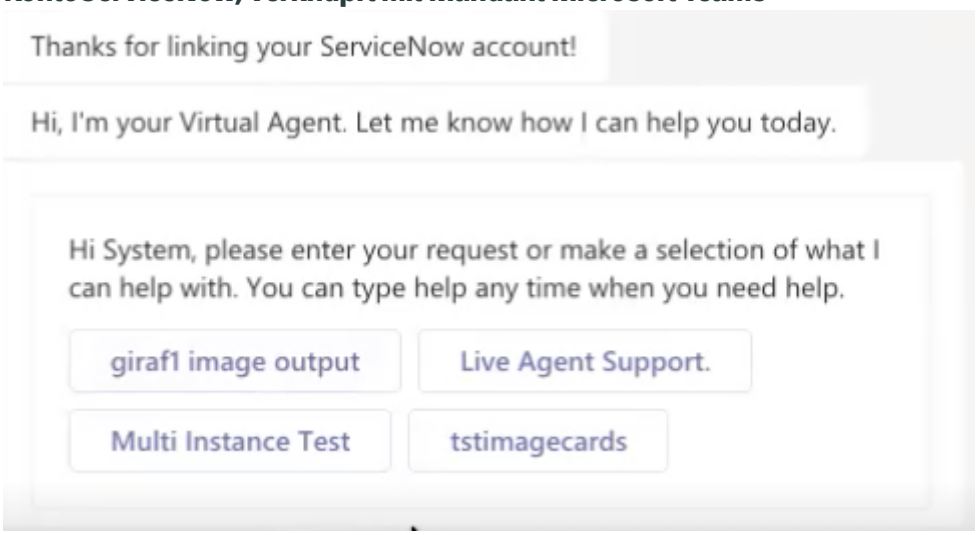
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MS Teams-Account wird mit ServiceNow -Account verknüpft



Durch die Kontoverknüpfung wird Ihr Microsoft Teams -Konto mit Ihrem ServiceNow -Konto für die ServiceNow -Instanz verknüpft, die mit [Conversational Integration with Microsoft Teamsintegriert ist. Wenn Ihr Account verknüpft ist, können Sie Virtual Agent-Themen ausführen, die ServiceNow Informationen und Datensätze verwenden.

KontoServiceNow, verknüpft mit Mandant Microsoft Teams



Wenn Sie Ihre ServiceNow -Konten nicht verknüpfen, können Sie nur auf die öffentlichen Themen zugreifen und diese ausführen.

4. Konfigurieren Sie den Bot in Ihrer Instanz ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie haben Virtual Agent erfolgreich mit Microsoft Teams mithilfe der selbst konfigurierten Methode integriert. Wenn Sie daran interessiert sind, zusätzliche ITSM und HR-Fähigkeiten in Microsoft Teamszu erhalten, lesen Sie diese Anweisungen zur Verwendung eines selbstkonfigurierten Bots mit ServiceNow für Microsoft Teams.

Einschränkungen in GCC-H oder DoD für die Integration von [Microsoft Teams mit Virtual Agent

Erfahren Sie mehr über die Einschränkungen für die Integration von Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) oder des US-Verteidigungsministeriums (DoD) Microsoft Teams mit Virtual Agent.

Einschränkungen

1. **Manifestversion**: Bis zu v1.10 Vergewissern Sie sich, dass die von Ihnen erstellte Vorlage Version 1.10 oder eine frühere Version aufweist.
2. **Adaptive Karten**: Aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_va_teams.send_image_as_data`, um Bilder in Ihre Konversation in Microsoft Teams hochzuladen, das in GCC-High integriert ist. Wenden Sie diese Systemeigenschaft auf Bild- und Kartensteuerelemente an. Wenn Sie eine Bild-URL verwenden, stellen Sie sicher, dass die Quelle eine ServiceNow -Instanz ist.

Konfigurieren Sie Virtual Agent-Einstellungen für Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Ihre Microsoft Teams Bots, die in Virtual Agent integriert sind, um Benachrichtigungen zu aktivieren, ServiceNow Benutzerprofile zu verknüpfen und Systemnachrichten und kontextbezogene Aktionen einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Microsoft Teams auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Linkauthentifizierung aktivieren“ die verschiedenen Experiences beim Öffnen von Links mithilfe von intelligenten Links.

   Weitere Informationen zum Aktivieren der Link-Authentifizierung für Ihre Microsoft Teams -Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und das Öffnen der Experience in Microsoft Teams.

6. Wischen Sie die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren nach links, um Benachrichtigungen für die verknüpften Benutzer zu deaktivieren.

   Hinweis:
   Die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren ist standardmäßig aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Umschaltfläche **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch verknüpfen** ist standardmäßig ausgewählt und für jede weitere Änderung deaktiviert. Mit dieser Option werden alle aktiven Konten ServiceNow automatisch mit dem zugehörigen Bot Microsoft Teams verknüpft.

7. Richten Sie die **globalen Messaging-Einstellungen**ein.

   Hinweis:
   Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

   - **Systemnachrichten**: Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

     Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemmeldung finden Sie unter Systemmeldungen ändern.

   - **Kontextbezogene Aktionen**: Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Benutzerbefehlseingabe an.

     Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Nächste Maßnahme

Der Virtual Agent -Bot und der Microsoft Teams -Mandant sind jetzt zur Verwendung in Ihrer ServiceNow -Instanz integriert. Ihre Messaging-Benutzer werden automatisch mit ihren ServiceNow -Accounts verknüpft.

- Benachrichtigen Sie Ihre Benutzer, dass der Virtual Agent-Bot für Microsoft Teams nun zur Verfügung steht.
- Um die Servicemitarbeiter-Experience für Ihre Benutzer zu verbessern, können Sie die Anzeige der geschätzten Wartezeit für den Live-Chat-Support aktivieren. Wenn ein Benutzer mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten möchte, zeigt eine Karte die ungefähre Wartezeit für das Gespräch mit einem Service Desk-Mitarbeiter an und gibt dem Benutzer die Möglichkeit, den Chat abzubrechen. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Agent Chat konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und das Öffnen der Experience in Microsoft Teams

Die Linkauthentifizierung und -Eröffnung in Microsoft Teams bietet Endbenutzern eine nahtlose Experience für die Interaktion mit ServiceNow-Links, wenn Sie Virtual Agent in Microsoft Teamsverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Stellen Sie sicher, dass Ihre Microsoft Teams -Integration auf der Registerkarte Alle Integrationen der Seite „Kanäle und Integrationen“ verfügbar ist, bevor Sie die Link-Authentifizierung aktivieren.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Microsoft Teams E-Mail-ID mit der E-Mail-Adresse eines Systemanwenders übereinstimmt.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich beim Abschließen dieses Schritts im Bereich Conversational Integration with Microsoft Teams befinden (anstatt im Bereich Global).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um intelligente Links so zu konfigurieren, dass sie in einem Popup oder einer Microsoft Teams-Registerkarte geöffnet werden, müssen Administratoren zuerst die folgenden Schritte zur Linkauthentifizierung ausführen, bevor sie mit der Konfiguration intelligenter Links fortfahren können.

Hinweis:

Wenn der Status der Linkauthentifizierung inaktiv ist, wird das Verhalten beim Öffnen von Links auf Neue Browserregisterkarte zurückgesetzt, auch wenn Administratoren einen Link so konfigurieren, dass er in einem Popup oder einer Registerkarte Microsoft Teams geöffnet wird. Daher ist die Aktivierung der Link-Authentifizierung eine Voraussetzung für die Verwendung eines Popups und der Registerkarte Microsoft Teams.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Weiterleitung**“ auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Microsoft Teams auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Kanal verwalten Microsoft Teams “ die Registerkarte **Einstellungen** aus.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Linkauthentifizierung aktivieren“ unter „ **Schritt 1. SSO für Mandanten**konfigurieren“ auf die Schaltfläche „ **SSO konfigurieren“** .
   Das Popup „Single Sign-on (SSO)-Konfiguration“ wird geöffnet und informiert Sie darüber, dass der Link Sie zu einer Seite führt, auf der Sie Ihren Mandanten installieren und für SSO autorisieren können. Klicken Sie auf **Öffnen**.



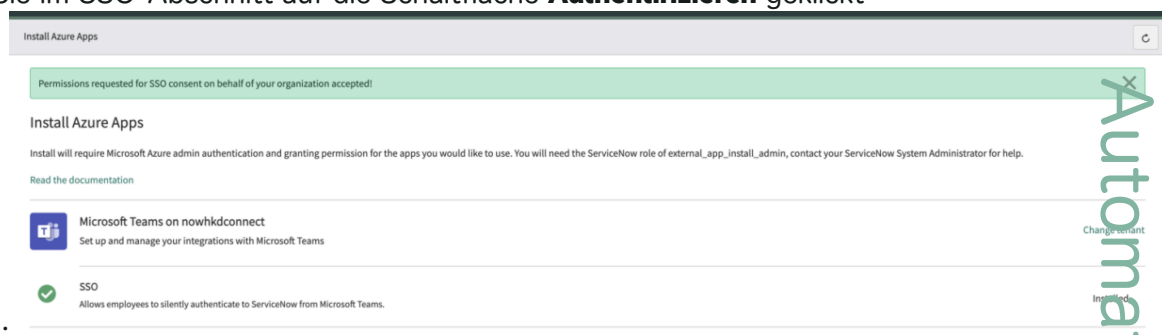
Weitere Informationen zum Konfigurieren von Single Sign-on finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps erteilen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- SSO kann jeweils nur für einen Microsoft Teams Mandanten aktiviert werden. Wenn SSO bereits für einen anderen Mandanten aktiviert ist, stellen Sie sicher, dass Sie den Mandanten wechseln, damit SSO für den neuen Mandanten aktiviert werden kann
- Wenn Sie bereits einen Mandanten konfiguriert haben und ihn in einen anderen Mandanten ändern möchten, können Sie dies tun, indem Sie auf **Mandanten ändern**klicken. Sobald Sie die Änderung des Mandanten bestätigt haben, werden Sie zur Anmeldeseite Microsoft Teams weitergeleitet, um den Mandanten zu ändern.

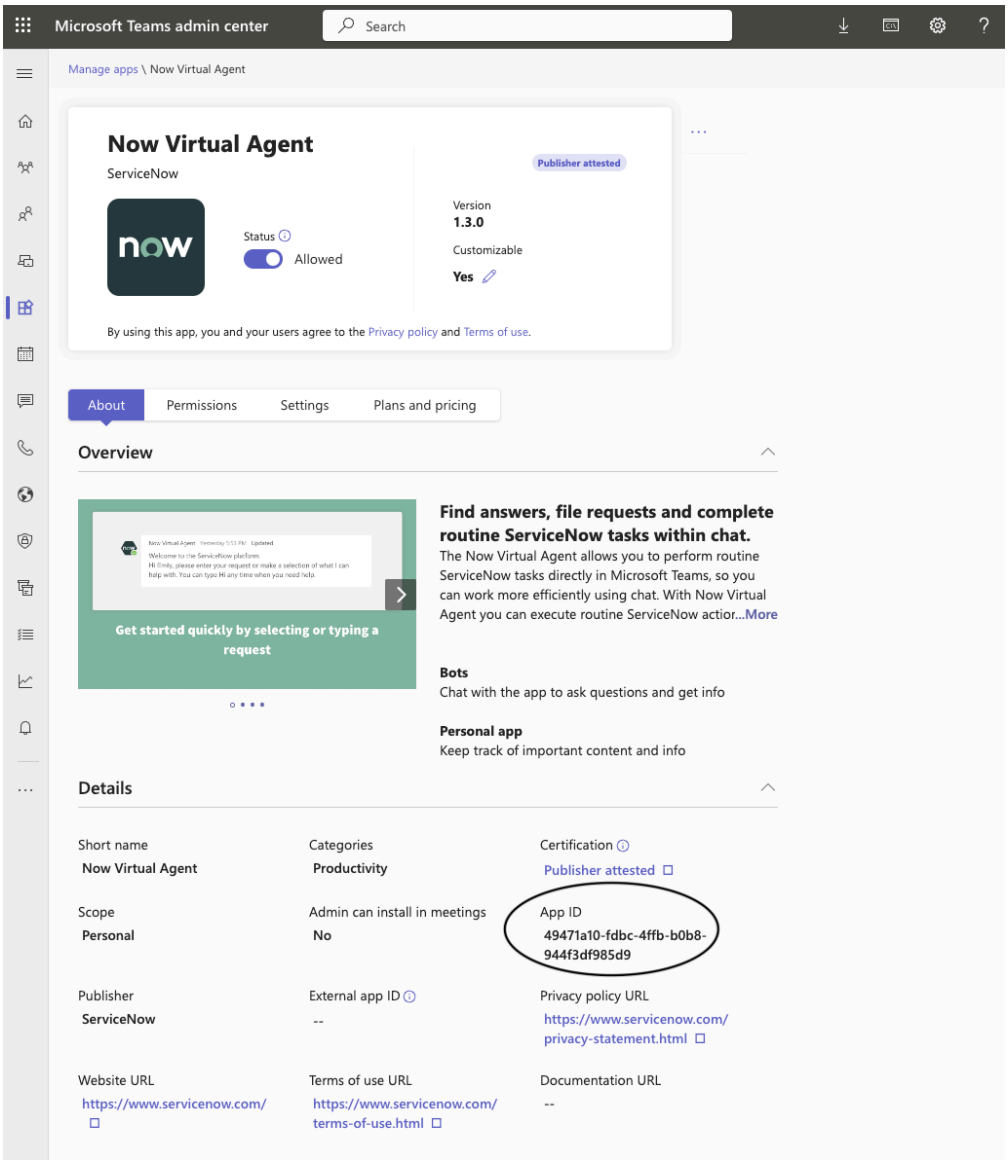
Vergewissern Sie sich nach der Eingabe der Mandanteninformationen, dass Sie im SSO-Abschnitt auf die Schaltfläche **Authentifizieren** geklickt haben.



6. Nachdem Sie SSO konfiguriert haben, müssen Sie eine APP-ID eingeben.
   Um Ihre APP-ID zu finden, melden Sie sich beim Microsoft Teams Admin Center an, navigieren Sie zu **Apps verwalten**, wählen Sie die App aus, die Sie konfigurieren möchten, und rufen Sie die App-ID ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn Sie die App ServiceNow for Teams verwenden, suchen Sie nach der App-ID für ServiceNow for Teams, und stellen Sie sicher, dass Sie keine externe App-ID verwenden.

7. **Geben Sie im Abschnitt „Link-Authentifizierung“ unter Schritt 2. App-ID**eingeben die App-ID ein, die Sie aus Ihrem Microsoft Teams Admin Center abgerufen haben, und klicken Sie auf **Speichern**. Sie erhalten eine Bestätigung, dass Ihre App-ID erfolgreich gespeichert wurde. Sie sehen, dass der Status von gegen SSO grün ist.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren von intelligenten Links in Microsoft Teamsan.

Konfigurieren von intelligenten Links in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie intelligente Links für Ihre App [Virtual Agent in Microsoft Teams, um verschiedene Experiences beim Öffnen von Links zu ermöglichen.

Mit den Einstellungen für intelligente Links in der Administratorkonsole können Administratoren eine der drei Optionen zum Öffnen von Links in Microsoft Teamsdefinieren.

Automatische Übersetzung

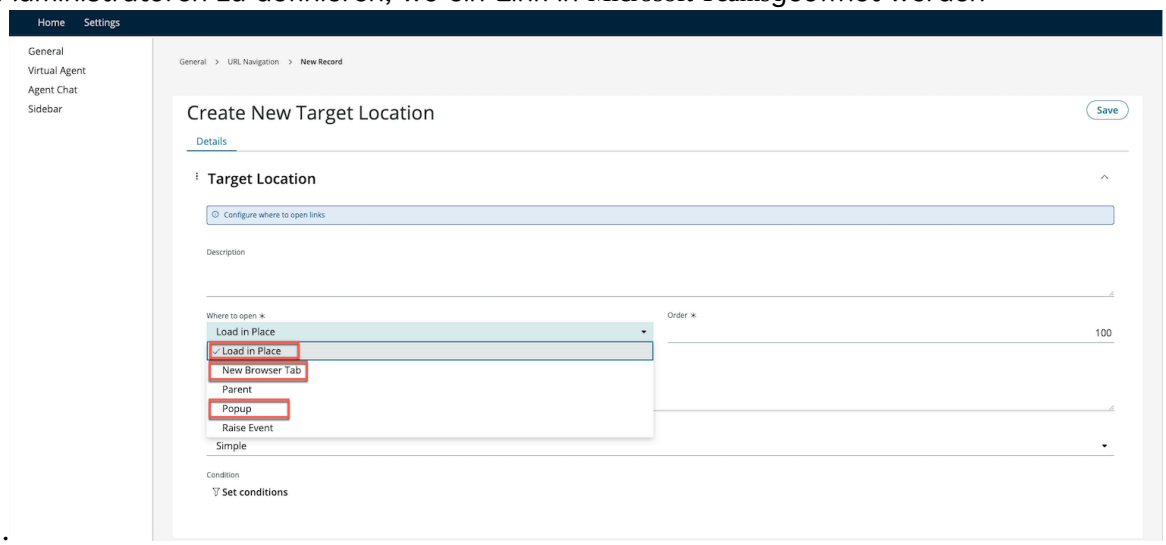
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Microsoft Teams Aufgabenmodul/Popup
2. Microsoft Teams Registerkarte
3. Neue Browserregisterkarte

Durch Linkauthentifizierung und SSO-Unterstützung (Single Sign-on) können Linkinhalte in einem Popup, einer Microsoft Teams-Registerkarte oder einer neuen Browserregisterkarte gerendert werden.

Sie können intelligente Links für Microsoft Teams über die Aktion des URL-Navigationssystems unter **Zielspeicherort**konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von intelligenten Links finden Sie unter Erstellen Sie eine Einstellung für intelligente Links.

Es gibt drei gültige Optionen zum Öffnen von Links, die für Microsoft Teams gelten, und die Einstellungen für intelligente Links in der Administratorkonsole ermöglichen es Administratoren zu definieren, wo ein Link in Microsoft Teamsgeöffnet werden



soll.

1. **An Ort und Stelle laden**: Links werden auf einer Registerkarte Microsoft Teams geöffnet.

   Hinweis:

   - Derzeit werden nur ServiceNow Links unterstützt.
   - „An **Ort und Stelle laden** “ ist zwar immer eine Option für Administratoren, diese Funktionalität wird jedoch nur unterstützt, wenn Administratoren bereits eine zusätzliche Registerkarte in Microsoft Teams installiert haben (z. B. Registerkarte „Employee Center“ als Teil der ITSM/HR-Plugins).
   - Administratoren müssen sicherstellen, dass die folgenden Schritte abgeschlossen sind:
     - Das Plugin „MS Teams – App Core“ (com.snc.msteams.app.core) wird als Teil der ITSM/HR-Plugins installiert, und die zusätzliche Registerkarte wurde bereits aktiviert.
     - Die Systemeigenschaft *sn_va_teams.view_msft_tab* ist auf „True“ festgelegt.
     - Der Link-Authentifizierungsstatus in Ihrer ServiceNow-Instanz ist grün.

2. **Neue Browser-Registerkarte**: Links werden in einer neuen Browser-Registerkarte geöffnet (eine neue Registerkarte in Google Chrome, Safariusw.).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Popup**: Links werden in einem Popup-/Aufgabenmodul in Microsoft Teamsgeöffnet. Wenn Popup ausgewählt ist, haben Administratoren auch die Möglichkeit, die Popup-Größe Klein, Mittel oder Groß auszuwählen. Die Standardgröße ist Groß

   Bevor Sie mit der Konfiguration von Popups mit dem Zielspeicherort beginnen, überprüfen Sie, ob der Wert der Systemeigenschaft *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module***true**ist. Wenn der Link-Authentifizierungsstatus aus dem vorherigen Schritt aktiv ist, wird der Wert automatisch auf **true**festgelegt. Wenn diese Systemeigenschaft auf „true“ festgelegt ist, können Sie das Popup verwenden. Wenn Sie Popups in Microsoft Teams deaktivieren möchten, können Sie diese Eigenschaft manuell auf **false**festlegen.

   Hinweis:
   Derzeit werden nur ServiceNow Links unterstützt.

Wenn im Zielspeicherort-Datensatz keine Bedingungen angegeben sind, gilt der gültige Mechanismus zum Öffnen von Links sowohl für den Webclient als auch für Microsoft Teams in einer Weise, die für die Hostanwendung sinnvoll ist. Wenn Administratoren beispielsweise ein URL-Muster angeben, das mit „ **Load in Place** “ ohne Bedingungen geöffnet werden soll, wird der Link im Webclient geöffnet, indem der oberste Browser-Frame aktualisiert wird (eindeutiges Verhalten des Webclients). Derselbe Link wird jedoch auf einer Registerkarte Microsoft Teams geöffnet.

Wenn sowohl Webclient als auch Microsoft Teams gültige Kanäle für den Kunden sind, können Administratoren unterschiedliche Zielstandorte für jeden Kanal definieren, indem sie den Gerätetyp im Bedingungsfeld angeben (z. B. Teams und mweb). Wenn der Gerätetyp als Teams angegeben ist und keine anderen Gerätetypen angegeben sind, wird dieser bestimmte Zielstandortdatensatz nur in Microsoft Teamsangewendet.

Microsoft Teams -Integration in ServiceNow Protected Platform (SPP) aktivieren

Bei der Installation von Conversational Integration with Microsoft Teamsvereinfacht Now Platform® die Instanzkonfiguration, indem der Bot-Typ für kommerzielle und SPP-Umgebungen (ServiceNowProtected Platform) ab Release Tokyo dynamisch bestimmt wird.

Der Prozess der Installation und Konfiguration von Microsoft Teams integration with Virtual Agent in einer SPP-Umgebung ähnelt der Installation und Konfiguration des vorveröffentlichten Bots in einer kommerziellen Umgebung. Es ist jedoch die Umgebung, in der Sie installieren, die den Unterschied ausmacht, und der Bot ist basierend auf der Installationsumgebung verfügbar.

Nachdem Sie die Integration von [Microsoft Teams mit Virtual Agent in einer Instanz mit der SPP-Umgebung abgeschlossen haben, ist der **SPP-Bot Now VirtualAgent Australien** für Kunden der Regierung von Australien verfügbar.

Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration von finden Sie unter Conversational Integration with Microsoft Teams installieren.

Unterstützung der FunktionVirtual AgentMicrosoft Teams in Konversationen von [].

Die App [Microsoft Teams unterstützt die Funktionen von Virtual Agent, z. B. Virtual Agent-Designer -Steuerungen zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen, KI-Suche -Ergebnissen und mehr.

Hinweis:
Conversational Integration with Microsoft Teams wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

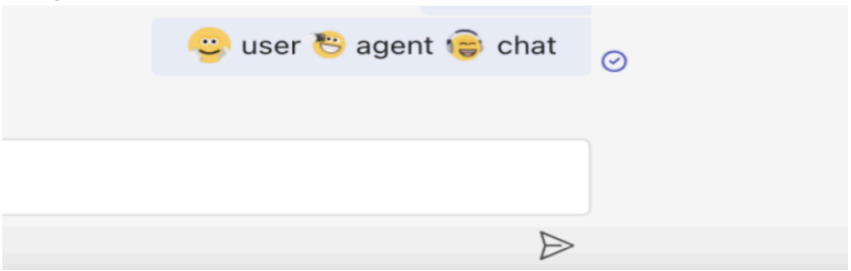
Emojis und Text

Wenn ein Benutzer ab Version 4.0.1 mit einem Servicemitarbeiter chattet und eine Nachricht sendet, die Emojis enthält, wird der Text zugestellt und das Emoji im Mitarbeiterbereich angezeigt.

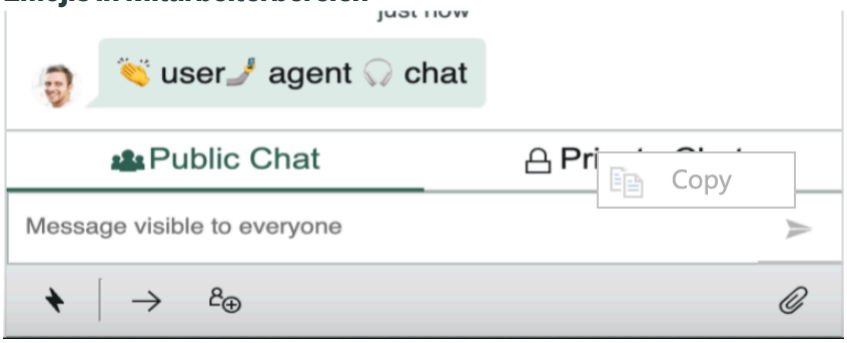
Hinweis:
Aufgrund der Unterschiede in den Plattformen (App oder Webbrowser), die vom Endbenutzer und dem Servicemitarbeiter verwendet werden, gibt es einen Unterschied zwischen den Emojis, die vom Endbenutzer gesendet werden, und den Emojis, die vom Servicemitarbeiter empfangen werden.

Ein Benutzer kann anhand der folgenden Beispiele verstehen, wie Emojis in einer Chatkonversation und in Mitarbeiterbereich aussehen.

Emojis in einer Chatkonversation



Emojis in Mitarbeiterbereich



KI-Suche Ergebnisse

Now Assist in Virtual Agent kann KI-Suche Ergebnisse generieren, die als Genius-Ergebniskarten und Multi-Link-Ausgaben in Konversationen angezeigt werden. Weitere Informationen dazu, wie Virtual AgentKI-Suche -Ergebnisse generiert, finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche. Die Standardkonfiguration KI-Suche für Virtual Agent ermöglicht Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base und Katalogelemente). Der Benutzer hat die Möglichkeit, die auf der Karte angezeigten Informationen mit „Gefällt mir“ oder „Gefällt mir“ zu markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Genius Results .

URL-Navigation für Chat-Links

In den Konversationen Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter in der App Microsoft Teams werden die Links zu ServiceNow -Datensätzen automatisch in Basissystemportalen geöffnet, einschließlich der Links, die in den Ausgabekarten, Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnissen angezeigt werden. Bei Bedarf können Sie als Administrator die Portale ändern, in denen diese Links in geöffnet werden. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

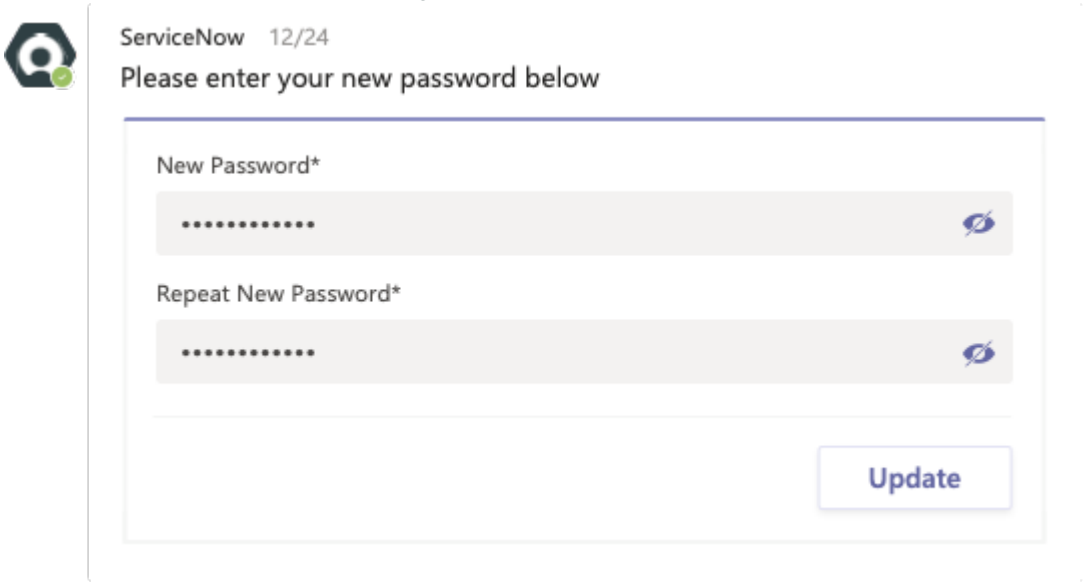
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Maskierung vertraulicher Benutzerdaten

Ab Version 2.0.0 werden Passwörter, die von Benutzern eingegeben und in Bot-Antworten bestätigt werden, während der Passwortzurücksetzungs-Konversationen in der App Microsoft Teams maskiert.

Ein Benutzer kann anhand des folgenden Beispiels verstehen, wie ein Passwort in Microsoft Teams maskiert wird.

Beispiel für Passwortmaskierung



Unterstützung für Datei-Uploads

Ab Version 2.0.0 können Benutzer ihre Dateianhänge mit dem Büroklammer Symbol in den Microsoft Teams -Konversationen.

Ein Benutzer kann anhand des folgenden Beispiels lernen, wie ein Symbol im Microsoft Teams -Chatfenster angehängt wird.

Unterstützung für Dateianhänge

Vertrauenswürdige Domänen

Die Werte, die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] angegeben sind, haben Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und überschreiben deren Werte.

Experience beim Katalogöffnen in Microsoft Teams -Konversationen

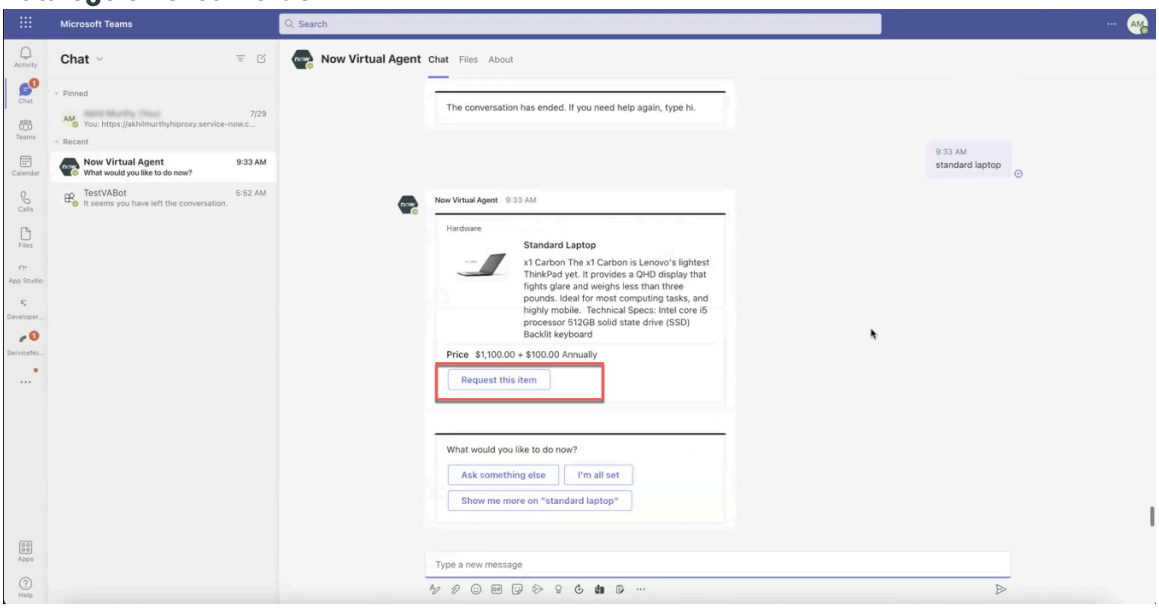
Ab Version 4.1.0 können Benutzer während einer Konversation ein Katalogelement aus der App Microsoft Teams anfordern.

Ein Benutzer kann in einer Konversation mit Microsoft Teams auf die Schaltfläche **Dieses Element anfordern** klicken, wodurch das Katalogelement in einem Popup-Fenster geöffnet wird, dem Aufgabenmodul, in dem der Benutzer die Informationen des Elements anzeigen und die Anforderung in Microsoft Teamssenden kann.

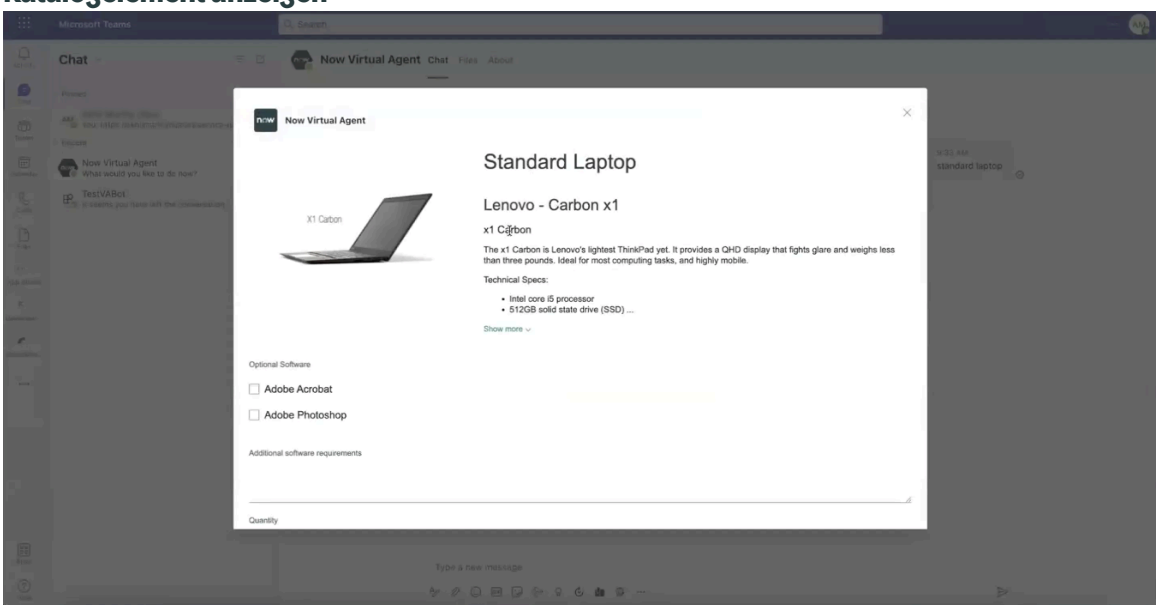
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie ein Benutzer ein Katalogelement anfordern und dann anzeigen kann.

Katalogelement anfordern



Katalogelement anzeigen



Automatische Übersetzung

Benutzerdefiniertes Branding in der Anwendung Microsoft Teams .

Microsoft Teams unterstützt die App-Anpassung, mit der Sie als Administrator das Branding des Bots Now Virtual Agent in Conversational Integration with Microsoft Teamsanpassen können. Weitere Informationen zur App-Anpassung finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Passen Sie Apps in Microsoft Teams in der Dokumentation Microsoft Teams an.
- MS Teams-Branding für die Konversationsintegration in ServiceNow Community.

Virtual Agent-Designer Steuerelemente für Benutzereingaben und Bot-Antworten in Microsoft Teams

Die Virtual Agent-Designer Benutzereingabe- und Bot-Antwortsteuerungen zum Erstellen von Konversationsthemen werden in Microsoft Teams -Konversationen unterstützt, einschließlich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Tabellen-Bot-Antwort, der Kartensteuerung, die Bilder anzeigen kann, und der Bild-Bot-Antwortsteuerungen.

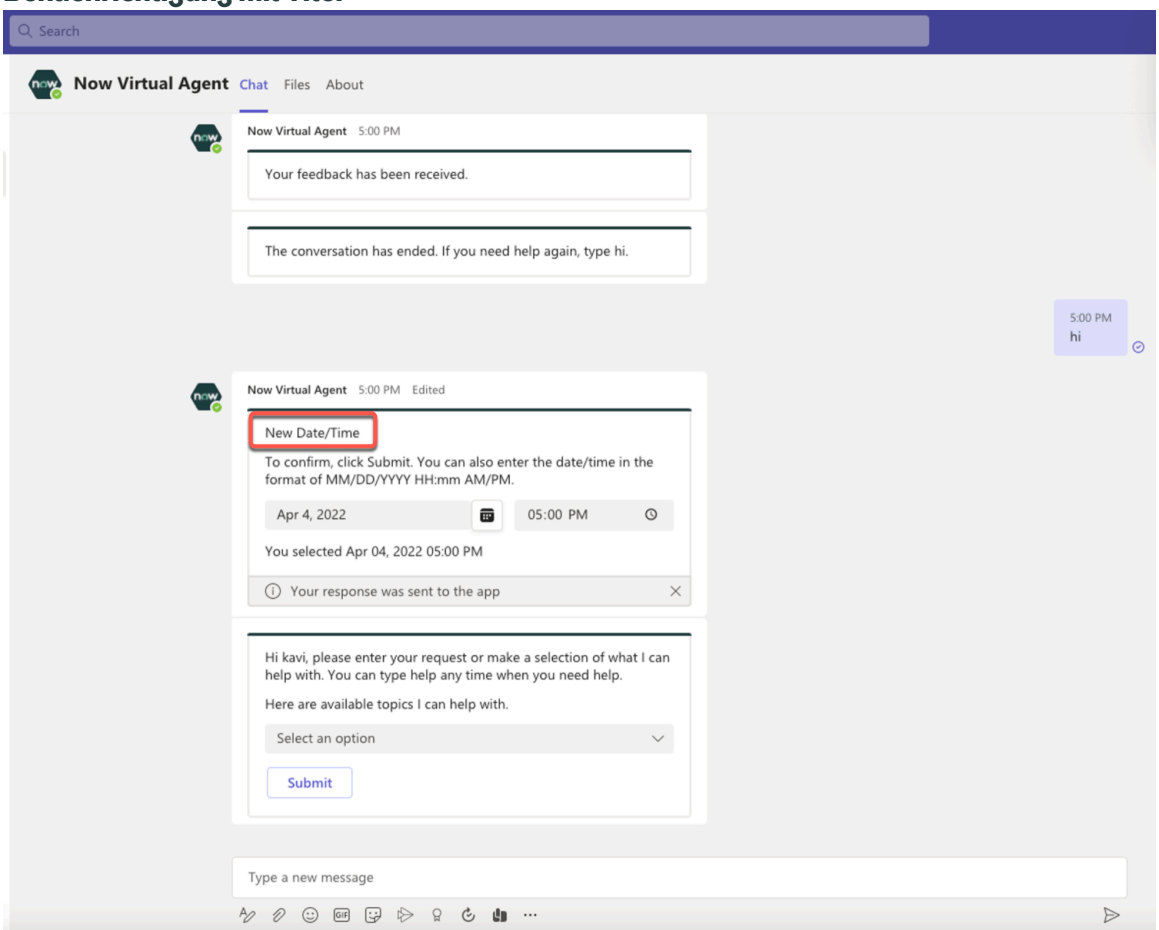
Ab Version 2.0.0 werden die aktualisierte Karte und die neuen Steuerelemente für Video-Bot-Antworten in Microsoft Teams -Konversationen unterstützt. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Benutzereingabesteuerungen und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben bzw. Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Um ab Version 3.0.10 die Bot-Leistung zu verbessern und eine bessere Konversations-Experience mit Virtual Agent auf Microsoft Teamszu ermöglichen, werden die Nicht-Karten-Bot-Antwortsteuerelemente wie Text-, Links- und Datumskarten in adaptive Karten konvertiert.

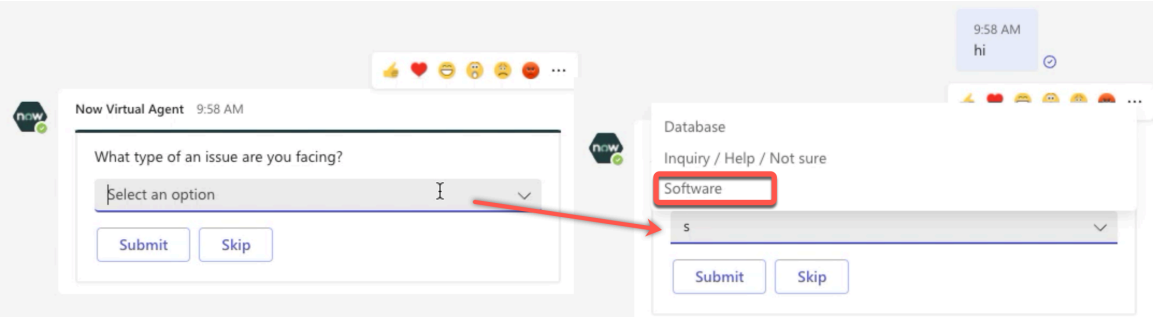
Im Rahmen der Konvertierung aller Steuerungen in adaptive Karten wird der Inhalt angepasst, der in Benachrichtigungen angezeigt wird, die über Bot-Antworten empfangen werden. Der Bot Microsoft Teams zeigt eine Vorschau des Benachrichtigungsinhalts auf der Karte an, z. B. Nachrichteninhalt, Kartentitel oder Beschreibung, falls zutreffend.

Benachrichtigung mit Titel



Ab Version 3.0.10 können Sie während einer Konversation mit dem Bot Microsoft Teams mithilfe der Dropdown-Auswahlsteuerungen nach einer bestimmten Auswahl aus der Liste suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ab Version 4.1.0 haben Sie die Möglichkeit, das Bestätigungsbanner zu deaktivieren, das angezeigt wird, wenn Sie eine Antwort an Virtual Agent in der Konversation Microsoft Teams senden.

Legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *sn_va_teams.hide_teams_response_message* auf **true** fest, um das Bestätigungsbanner zu deaktivieren (standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft auf **false**festgelegt).

Virtual Agent -Benachrichtigungen werden in unterstützt Microsoft Teams

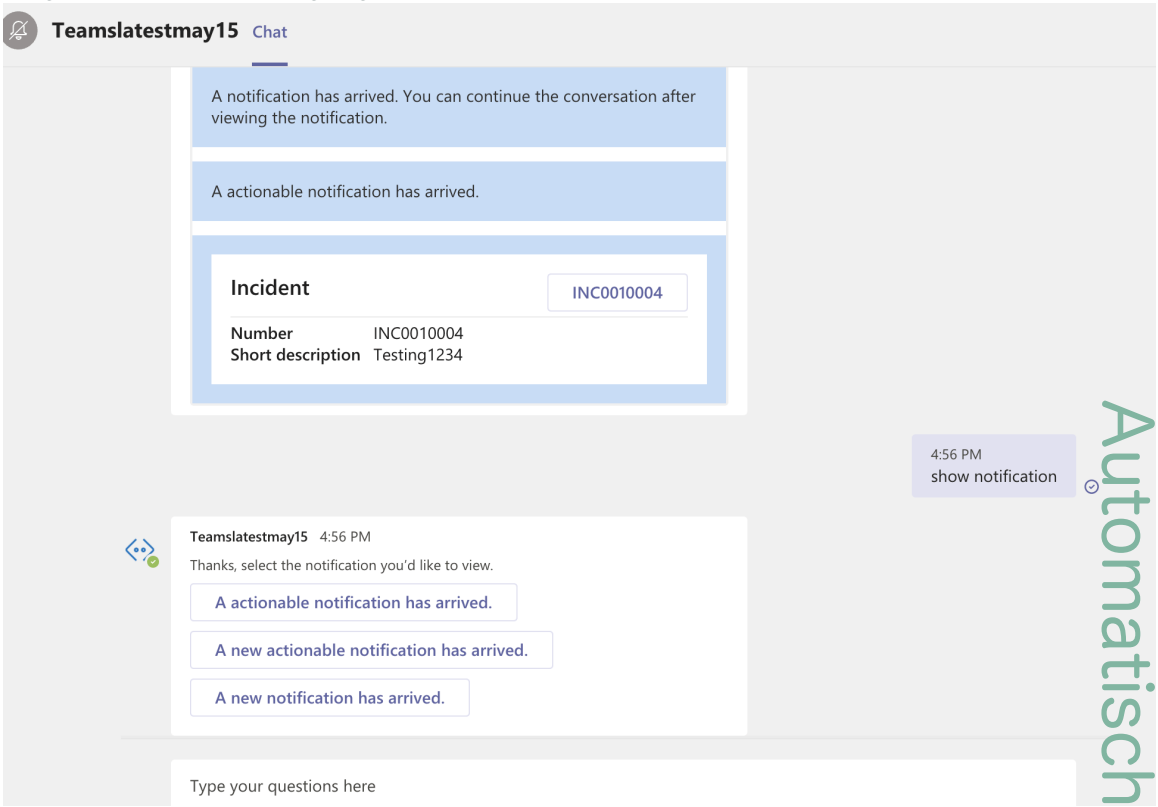
Die App [Microsoft Teams unterstützt Benachrichtigungen von Virtual Agent während -Konversationen.

- Abonnementverwaltung
  - Anfordernde Personen: Verwenden Sie den Befehl **notification** (oder **notifications**), um Benachrichtigungen zu abonnieren oder abzubestellen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Benutzer auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt – Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Mit umsetzbaren Benachrichtigungen können Empfänger bestimmte Aktionen ausführen und auf die Benachrichtigung reagieren, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder einen Servicemitarbeiter anfordern.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden Endbenutzern sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Benutzer können Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit dem Befehl **show notification**.

Zeigen Sie Benachrichtigungen in an Microsoft Teams



- Führen Sie die Aktionen für die Benachrichtigung aus, oder überspringen Sie sie. Wenn Benutzer beschließen, die Aktionen zu überspringen, können sie später mit dem Befehl **show notification** zur Benachrichtigung zurückkehren.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren.

Nicht unterstützte Funktionen von Virtual Agent in Microsoft Teams

Weitere Informationen zu den nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent finden Sie in Conversational Integration with Microsoft Teams.

Nicht unterstützte Funktionen

Virtual Agent unterstützt während einer Konversation in Microsoft Teamsnicht die folgenden Funktionen.

- Connect-Support
- Themenblock „Geografischer Standort“.

Verknüpfen Sie Virtual Agent anfordernde Personen für die Integration mit Microsoft Teams.

Verknüpfen Sie Ihre Virtual Agent anfordernden Personen vorab mit einer ServiceNow -Instanz, bevor sie den Conversational Integration with Microsoft Teamsausführen. Durch die Batch-Vorverknüpfung können Ihre Virtual Agent -Benutzer sofort mit einem Virtual Agent chatten und Benachrichtigungen erhalten, ohne den anfänglichen Verknüpfungsprozess für die Authentifizierung zu durchlaufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Conversational Integration with Microsoft Teams installieren, mit aktivierter Option „ **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch verknüpfen** “.
- Richten Sie die Microsoft Teams Graph-Spoke ein.
- Set up Microsoft Active Directory spoke an.

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Eine der folgenden Microsoft Teams Administratorrollen:
  - Globaler Administrator
  - Applikationsadministrator
  - Cloud-Anwendungsadministrator
- admin oder schedule_admin, um das Skript für die geplante Aufgabe zu ändern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Option **ServiceNow-Benutzerprofile** automatisch verknüpfen auf der Seite „Einstellungen“ des Kanals „Microsoft Teams verwalten“ aktiviert ist, wird ein Batch von bis zu 10.000 Benutzern automatisch mit einer ServiceNow -Instanz verknüpft. Ihre vorhandenen Benutzer werden während der ersten Ausführung vorab verknüpft. Neu hinzugefügte Benutzer werden bei nachfolgenden täglichen Ausführungen vorab verknüpft.

Um die automatische Batch-Vorverknüpfung zu verhindern, deaktivieren Sie die Option **ServiceNow-Benutzerprofile** automatisch verknüpfen auf der UI-Seite „Integration von Messaging-Apps“.

Die Batch-Vorverknüpfung Ihrer Virtual Agent -Benutzer mit einer ServiceNow -Instanz vor der Integration mit Microsoft Teams bietet die folgenden Vorteile:

- Benachrichtigungen werden proaktiv von Virtual Agent an Benutzer gesendet, wenn ihre Identität in Microsoft Teams mit ihrer Identität in einer Instanz von ServiceNow] verknüpft wird. Dies gilt auch, wenn der Benutzer bereits mit ServiceNow Virtual Agentverknüpft ist.
- Wenn ein Benutzer vorab verknüpft ist und Microsoft Teams -Benachrichtigungen in der App aktiviert sind, werden Benachrichtigungen an die App gesendet, auch wenn ein Benutzer nicht bei einem Microsoft Teams -Konto angemeldet ist.

Die Batch-Vorverknüpfung erfolgt automatisch über die geplante Aufgabe **„MS Teams – Täglicher Vorinstallationsauftrag“**. Diese Aufgabe wird standardmäßig täglich um 1:00 Uhr ausgeführt. Sie können die Uhrzeit jedoch bei Bedarf ändern. Um die standardmäßige Ausführungszeit oder Zeitzone der geplanten Aufgabe zu ändern, greifen Sie auf das Formular **„MS Teams – Tägliche Vorinstallationsaufgabe** – Geplante Skriptausführung“ zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe **„MS Teams – Täglicher Vorinstallationsauftrag“**, und klicken Sie, um das Formular „Geplante Skriptausführung“ für den ausgewählten Datensatz zu öffnen.
3. Ändern Sie im Feld **Ausführen** die Ausführungszeit in die gewünschte Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, einschließlich **Zeitzone**, finden Sie unter Skripts Ihrer Wahl automatisch ausführen .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Sie können auch den automatischen Verknüpfungsprozess für Conversational Integration with Microsoft Teamsanpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die automatische Verknüpfung für an Conversational Integration with Microsoft Teams.

Passen Sie die automatische Verknüpfung für an Conversational Integration with Microsoft Teams

Passen Sie die automatische Verknüpfung für Benutzerprofile an, indem Sie die E-Mail-ID des Benutzers in einer beliebigen benutzerdefinierten Tabelle und nicht nur in der Benutzertabelle [sys_user] definieren.

Vorbereitungen

- Machen Sie die Benutzertabelle [sys_user] erweiterbar.
- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Tabelle mit benutzerdefinierten E-Mail-Feldern, die die Benutzertabelle [sys_user] erweitert.
- Stellen Sie sicher, dass der Bereich der benutzerdefinierten Tabelle Microsoft Teamsist, oder erstellen Sie andernfalls eine bereichsübergreifende Berechtigung.
- Füllen Sie die Systemeigenschaft im Format *`table_name.column_name`* aus.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der automatische Verknüpfungsprozess durchsucht die Benutzertabelle nach der E-Mail-ID und verknüpft den Benutzer, wenn er gefunden wird, automatisch mit dem Profil. Sie können den automatischen Verknüpfungsprozess auch anpassen, indem Sie die E-Mail-ID für die automatische/Vorverknüpfung in einer beliebigen benutzerdefinierten Tabelle und nicht in der aktuellen Benutzertabelle [sys_user] definieren. Sie können den automatischen Verknüpfungsprozess von Benutzerprofilen mit der *`sn_va_teams.auto_link_email_attribute`* -Systemeigenschaft, die die Spalte definiert, aus der die E-Mail-ID des Benutzers für die automatische Verknüpfung gelesen werden muss.

Hinweis:

- Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft leer. Wenn er auf festgelegt ist<empty> , dann wird die E-Mail-ID für den Benutzer aus der Tabelle [sys_user] abgerufen.
- Wenn der Wert der Systemeigenschaft im Format *`table_name.column_name`* angegeben wird (sowohl „table_name“ als auch „column_name“ müssen die physischen Namen aus ihren jeweiligen Namensfeldern sein), wird der Wert aus dem angegebenen Spaltennamen gelesen. Beispiel: **sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*.
3. Geben Sie einen Wert im Format *table_name.column_name* an, und speichern Sie den Datensatz. Sobald der Datensatz gespeichert ist, können Sie die Konversation mit dem Bot initiieren.

Konfigurieren Sie den bedingten Zugriff Microsoft TeamsMicrosoft Azure für den Mandanten [].

Sie müssen den bedingten Zugriff in Microsoft Azure konfigurieren, um Benutzer am Zugriff auf die Produktionsanwendungen zu hindern. Der bedingte Zugriff hilft Ihnen, Ihre Produktionsintegration versehentlich mit einer benutzerdefinierten oder persönlichen Instanzintegration zu überschreiben.

Vorbereitungen

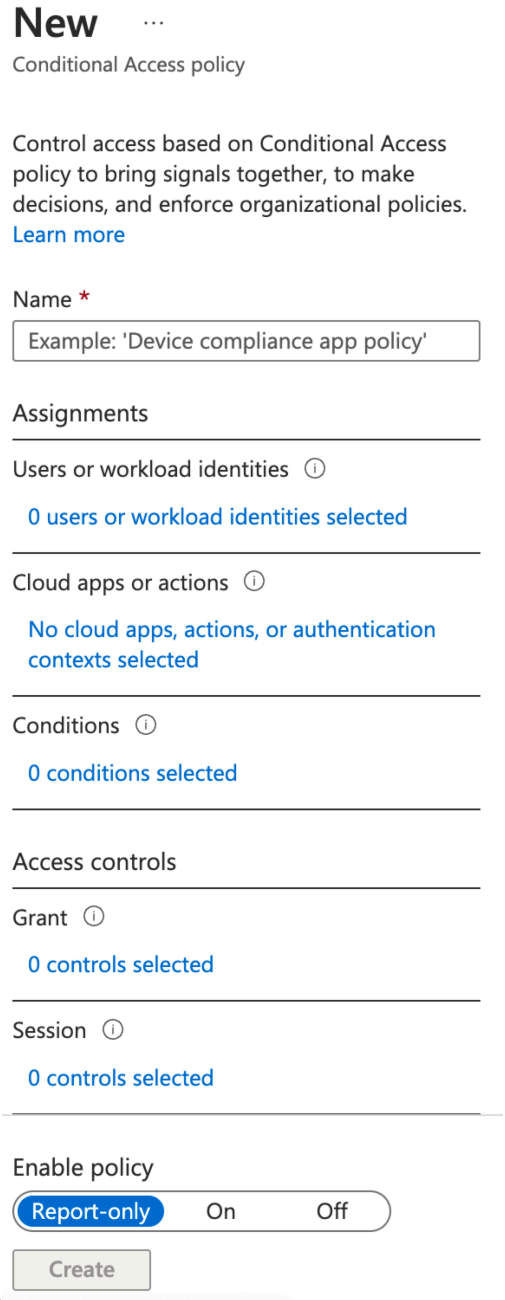
Erforderliche Rollen: virtual_agent_admin und Benutzer mit Azure-Administratorzugriff.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Portal .
2. Suchen Sie nach **Azure AD Conditional Access**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren zu **Neue Richtlinie** > **Neue Richtlinie erstellen** und geben Sie der Richtlinie einen Namen.

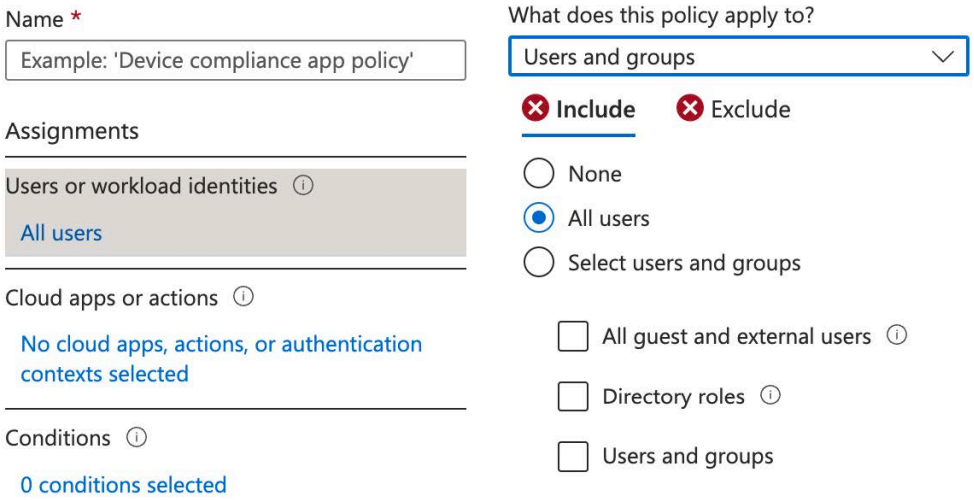


4. Klicken Sie unter Benutzer oder Arbeitsauslastungsidentitäten auf **0 Benutzer oder Arbeitsauslastungsidentitäten ausgewählt**.
   A Für **was gilt diese Richtlinie?** Popup wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

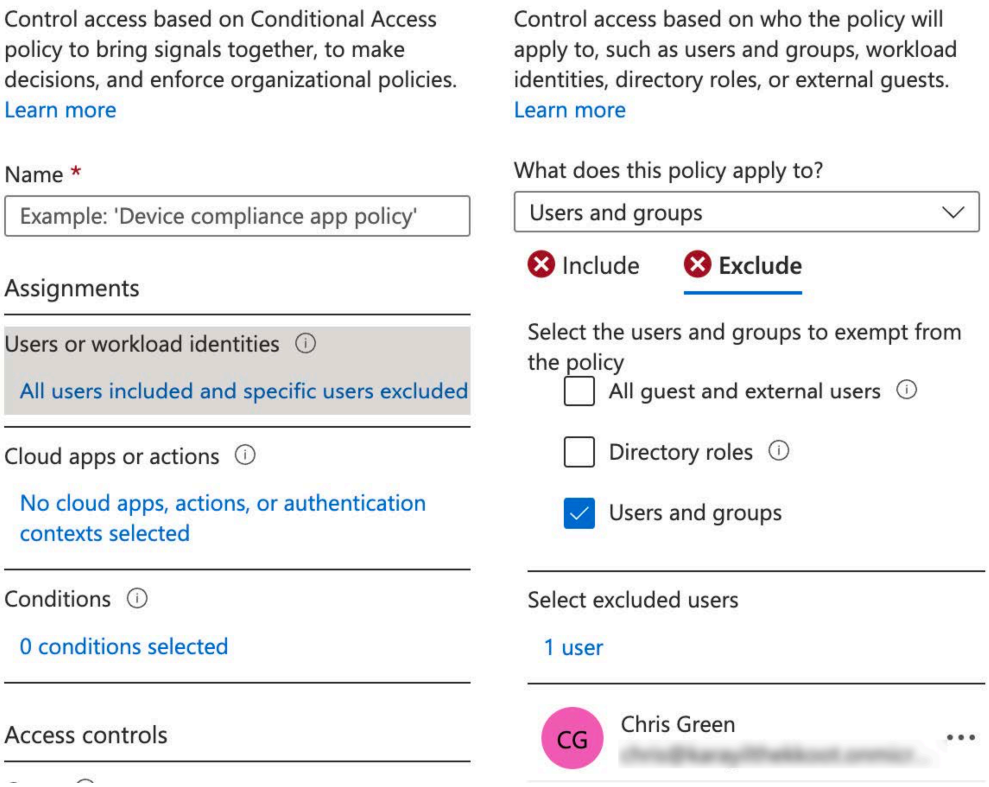
5. Wählen Sie unter Einbeziehen die Option **Alle**



Benutzeraus.

Hinweis:
Wenn Sie Alle Benutzer auswählen, werden die Benutzer in die Einschränkungsrichtlinie aufgenommen.

6. Wählen Sie unter Ausschließen die Option **Benutzer und Gruppen** aus, um Administratoren auszuschließen, die Zugriff zum Überschreiben des Mandanten



haben.

7. Klicken Sie unter Ausgeschlossene Benutzer auswählen auf **0 Benutzer und Gruppen ausgewählt**, um einen Administratorbenutzer auszuwählen, und klicken Sie auf **Auswählen**.

8. Wählen Sie unter Cloud-Apps oder -Aktionen aus, welche Assets geschützt werden sollen. Zum Beispiel NowBot oder wie auch immer der Name des Bots ServiceNow in Azure lautet.

9. Klicken Sie unter Gewähren auf **0 ausgewählte Steuerungen,** und wählen Sie **Zugriff blockieren**aus.

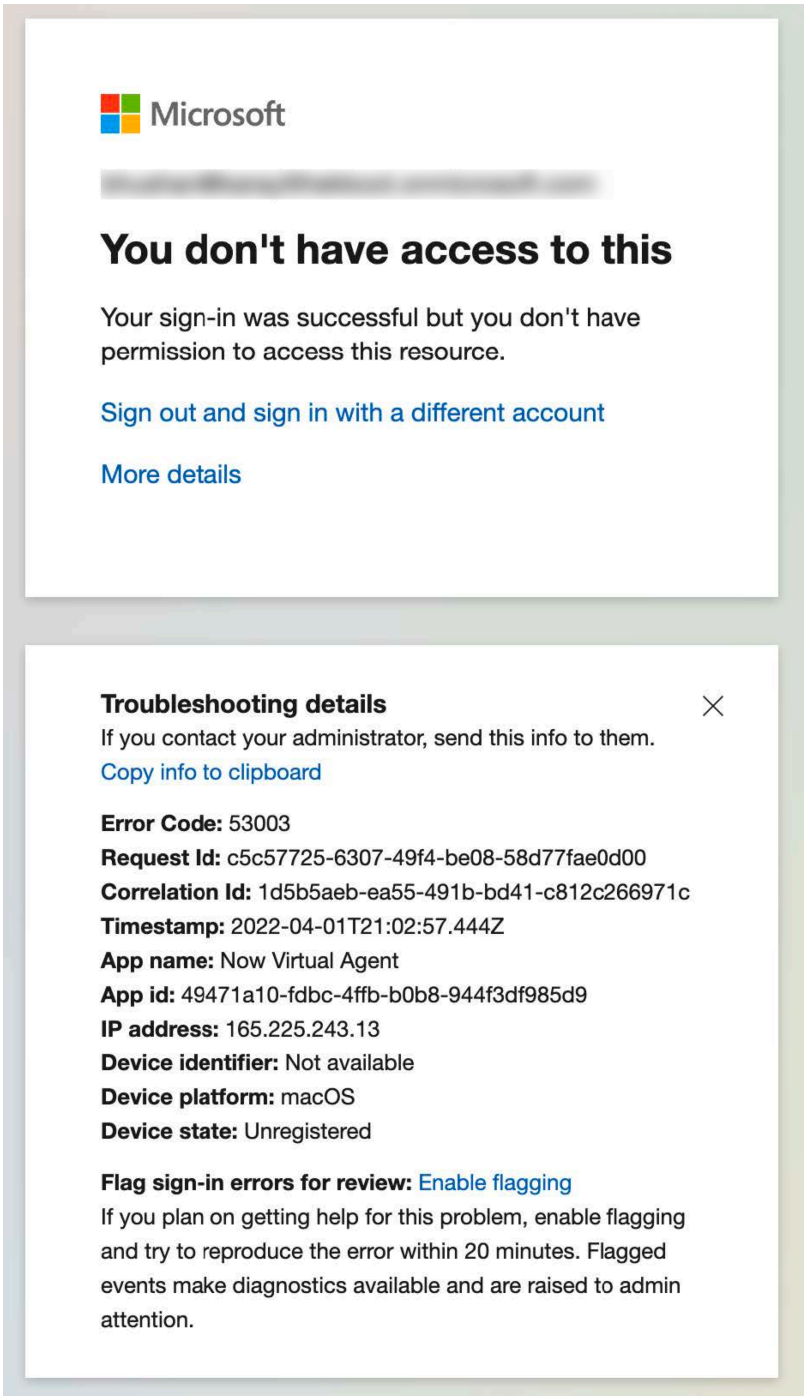
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie im Abschnitt „Richtlinie aktivieren“ die Option **Ein** aus, um die Nur-Bericht-Funktion zu aktivieren.
11. Klicken Sie auf **Erstellen**.
    Nach der Konfiguration der ACL (Zugriffssteuerungsliste) dauert die Synchronisierung etwa 15 Minuten.

Ergebnisse

Nachdem die Richtlinie erstellt und die Synchronisierung abgeschlossen ist, wird verhindert, dass Benutzer mit Ausnahme der Administratoren den Mandanten versehentlich



überschreiben.

Hinweis:
Die Einschränkung wirkt sich nicht auf die eingeschränkten Benutzer von Microsoft Teams oder Now Virtual Agent aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen für Conversational Integration with Microsoft Teams

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen, um wichtige, allgemeine Themen zu veröffentlichen, die Benutzer während einer Konversation mit dem Microsoft Teams -Bot schnell nutzen können. Sie können bis zu sechs verschiedene heraufgestufte Themen konfigurieren, die in der Begrüßungsnachricht des Kanals Microsoft Teams angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder va_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Klicken Sie in den **Virtual Agent-Einstellungen** unter **Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup**auf **Alle anzeigen**.
   Die heraufgestuften Themen, die Sie zuvor konfiguriert haben, befinden sich in der standardmäßigen Chat-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience. Wenn die standardmäßige Chat-Experience die einzige Zeile ist, die Sie in Ihrer Instanz haben, werden die heraufgestuften Themen auf Webclient, Microsoft Teamsund Slack angewendet (es sei denn, Sie konfigurieren wie unten beschrieben etwas Eindeutiges für Microsoft Teams.)

   Wenn Sie eindeutige heraufgestufte Themen für Microsoft Teams einrichten möchten, die sich vom Webclient unterscheiden müssen, gehen Sie wie folgt vor.
3. Klicken Sie auf der Seite „Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue benutzerdefinierte Begrüßungen erstellen und einrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience. Beispiel: Microsoft Teams Chat-Experience.
Beschreibung	Beschreibung der Chat-Experience.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Chat-Experience.
Bestellung	Reihenfolge für die Anzeige der heraufgestuften Themen im Chat.
Domäne	Anwendungsbereich der Chat-Experience.
Bedingungsmodus	Situation, in der Ihr Benutzer diese Chat-Experience erhält. Verfügbare Bedingungsmodi: ○ **Erweitert** ○ **Einfach**
Bedingung	Bedingung, die den Bedingungsmodus für die Chat-Experience definiert. Richten Sie eine einfache Bedingung mit **[devicetype] [is] [teams] ein**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **[Gerätetyp] [ist] [Teams]** im Popup-Fenster „Bedingung“ mit einer höheren Reihenfolge als die Standard-Chat-Experience einrichten, übernimmt Microsoft Teams die Setup-Themen und heraufgestuften Themen, die in dieser Experience definiert sind. Diese Änderung wirkt sich nicht auf den Webclient aus, der weiterhin die Setupthemen und heraufgestuften Themen übernimmt, die in der Standard-Chat-Experience definiert sind.

5. Klicken **Sie auf Benutzerdefinierte Experience erstellen**.
6. Fügen Sie dem von Ihnen erstellten Chat-Experience-Formular Microsoft Teams heraufgestufte Themen hinzu.

   a. Klicken Sie im Formular Microsoft Teams auf die Registerkarte **Heraufgestufte Themen** und klicken Sie auf **Thema hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Erstellen Sie neue heraufgestufte Themen

Feld	Beschreibung
Thema	Name des ausgewählten Themas. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Thema auszuwählen.
Bestellung	Geben Sie die Reihenfolge für das ausgewählte Thema an.

   Hinweis:
   Ähnlich wie beim Webclient können Sie maximal sechs heraufgestufte Themen für den Kanal Microsoft Teams konfigurieren.

   c. Klicken Sie auf **Speichern.**

Nächste Maßnahme

Starten Sie eine Konversation mit dem Bot Microsoft Teams, und Sie sollten die heraufgestuften Themen nach der Begrüßungsnachricht sehen, die Sie für den Kanal Microsoft Teams eingerichtet haben.

Wenn Sie die heraufgestuften Themen für Microsoft Teamsnicht konfiguriert haben, werden die heraufgestuften Themen aus der Standard-Chat-Experience angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Ihre Spracheinstellungen für die Integration von [Virtual Agent mit Microsoft Teamsein.

Legen Sie die Spracheinstellungen so fest, dass Virtual Agent dieselbe Sprache ist wie die bevorzugte Sprache des Benutzers Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie legen die Spracheinstellung Microsoft TeamsMicrosoft Teams im Client [] fest. Die Sprache ServiceNow ist die Sprache, die normalerweise in der Instanz ServiceNow verwendet wird. Standardmäßig hat die Spracheinstellung Microsoft Teams eines Benutzers Vorrang vor der Benutzereinstellungssprache des Basissystems, wenn beide Sprachen unterschiedlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen in Microsoft Teams ändern .

Um Konsistenz sicherzustellen, verwenden Sie dieselbe Sprache. Wenn die Sprache der Benutzereinstellung in Microsoft Teams keine verfügbare Sprache in der Instanz ServiceNow ist, ist die Instanzsprache die Standardsprache.

Prozedur

Ändern Sie, welche Sprache Vorrang hat, indem Sie die folgende Systemeigenschaft für Benutzer konfigurieren: *sn_va_teams.use_teams_language*.

Lokalisieren Sie die Bot-Nachrichten

Lokalisieren Sie die Bot-Nachrichten, um sie während Ihrer Konversationen mit dem Bot in einer Sprache Ihrer Wahl zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Identitätsdatensatz des Provider-Kanals Ihres Bots, und wählen Sie die Registerkarte **Bot-Nachrichten** aus.

   Bestätigen Sie, dass die Werte für diese Bot-Nachrichten korrekt sind.

2. Navigieren Sie zur Tabelle „Nachrichten“ [sys_ui_message.list], und klicken Sie auf **Neu**.

   Hinweis:
   Stellen Sie vor dem Erstellen einer neuen Nachricht sicher, dass die Nachricht, die Sie erstellen möchten, noch nicht erstellt wurde.

3. Füllen Sie die Details im Formular aus.

Neuer Nachrichtendatensatz

Feldname	Beschreibung
Schlüssel	Nachricht für den Datensatz. Stellen Sie sicher, dass dies mit dem Bot-Nachrichtenwert in Schritt 1 übereinstimmt. Wenn Sie mehrere Übersetzungen für dieselbe Nachricht in verschiedenen Sprachen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	erstellen möchten, fügen Sie jede übersetzte Nachricht einzeln hinzu.
Sprache	Ihre bevorzugte Sprache für die Konversation/ Nachricht.
Nachricht	Das Äquivalent der Kernnachricht, übersetzt in Ihre bevorzugte Sprache.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Starten Sie eine neue Konversation mit dem Bot. Sie werden feststellen, dass die übersetzte Nachricht vom Bot in der bevorzugten Sprache des Benutzers Microsoft Teams angezeigt wird, wenn Sie bereits die Übersetzung für diese Sprache bereitgestellt haben.

Erfassen Sie häufige Fehler und Lösungsschritte für Microsoft Teams mit dem Conversational Interfaces-Diagnosetool

Das Conversational Interfaces-Diagnosetool führt einen Integritätsbericht aus, um Informationen für verschiedene Kategorien der App Conversational Integration with Microsoft Teams zu definieren und zu erfassen, z. B. Plugin-Details, Konfigurationseinstellungen, Systemeigenschaften, Integrationsfehler usw., und ermöglicht dem Benutzer die Validierung und Überprüfung dieser Einstellungen , um eine Bot-Konversation zu starten.

Wenn ein Benutzer die Integritätsprüfung ausführt und Probleme im Bericht angezeigt werden, kann der Benutzer basierend auf den Empfehlungen, die der Bot über das CI-Diagnosetool bereitstellt, Maßnahmen ergreifen, um die Probleme zu beheben.

Häufige Fehler werden gruppiert

Um einen Integritätsbericht zu den verschiedenen Aspekten der Anwendung Conversational Integration with Microsoft Teams bereitzustellen, wurden die häufigsten Probleme in die folgenden Kategorien gruppiert:

- Microsoft Teams reagiert nicht
- Benachrichtigungen
- Automatische Verknüpfung
- Bild/HTML
- Leistung
- Installation
- Live Agent

Lösung

Das Conversational Interfaces-Diagnosetool wird verwendet, um die Fehler zu beheben, die bei Benutzern mit der App Microsoft Teams auftreten. Knowledge Base-Artikel werden mit Lösungen für die Probleme dokumentiert, und die Datensätze für diese KB-Artikel werden im CI-Diagnosetool erstellt.

Hinweis:
Microsoft Teams erfordert das CI-Diagnosetool der Version 1.1.0, um das Diagnosethema für den Benutzer verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Beheben von Fehlern mit dem CI-Diagnosetool umfasst die folgenden Schritte:

1. Melden Sie sich beim Webclient an, und starten Sie das CI-Diagnosetool.

   Das CI-Diagnosetool bietet die folgenden Gruppen zur Auswahl:

   - Fehlermeldung
   - Systemeigenschaftensuche
   - Plugin-/Funktionalitätsproblem
   - Allgemeine Frage

2. Wählen Sie **Plugin-/Funktionalitätsproblem** aus, und geben Sie Conversational Integration with Microsoft Teams oder ein zugehöriges Stichwort ein, um die Optionen der verfügbaren Plugins zu erhalten, die sich auf Ihren Suchbegriff beziehen.

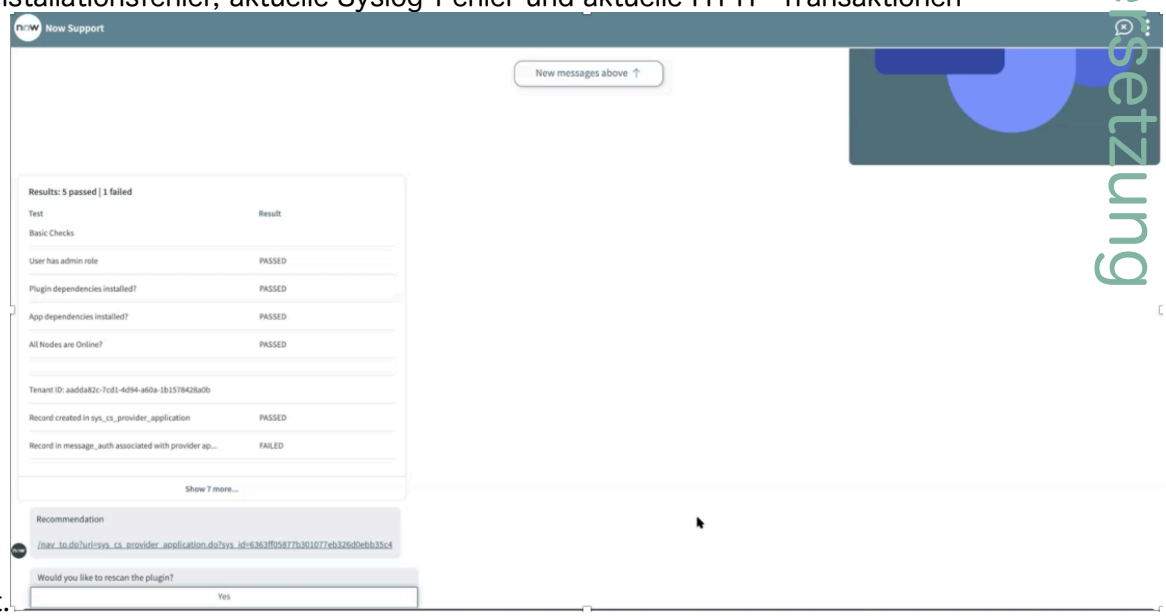
   Das Anwendungslogo Microsoft Teams wird als Antwort angezeigt.

3. Nachdem Microsoft Teams als Eingabe für das CI-Diagnosetool bereitgestellt wurde, wird eine grundlegende Integritätsprüfung der App ausgeführt und ein Bericht für den Benutzer generiert.

   Die Integritätsprüfung wird ausgeführt, um Folgendes zu überprüfen:

   - Microsoft Teams App-Plugin installiert
   - Verifizierung des Anbieteranwendungsdatensatzes.
   - Die Nachrichtenauthentifizierungstabelle enthält alle Datensätze
   - Abhängige Plugins sind verfügbar
   - OIDC-Tokenverifizierungsdatensätze sind verfügbar
   - Anbieterreferenz fehlt in der Tabelle [sys_cs_provider_application].

   Nach einer erfolgreichen Integritätsprüfung werden dem Benutzer Überprüfungen wie aktuelle Installationsfehler, aktuelle Syslog-Fehler und aktuelle HTTP-Transaktionen angezeigt.



4. Der Integritätsprüfungsbericht bietet Ihnen auch die Möglichkeit, vorhandene Knowledge Base-Artikel anzuzeigen, die möglicherweise mit Ihrem Problem verknüpft sind. Geben Sie **Ja** ein, und beschreiben Sie das Problem mit einigen Worten.

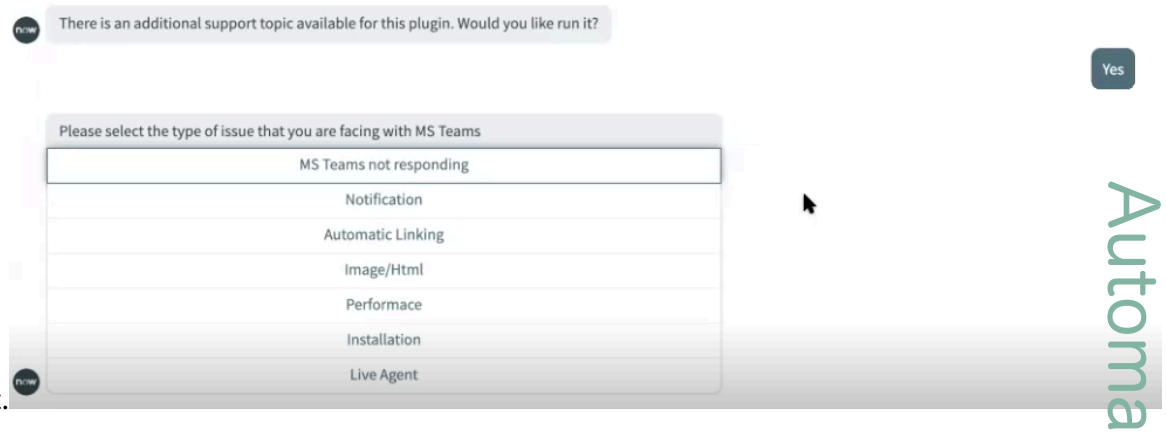
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise „ Bild “ als Problembeschreibung eingeben, zeigt das CI-Diagnosetool die Knowledge Base-Artikel zu Bildern an. Klicken Sie auf den Link, um den Knowledge Base-Artikel anzuzeigen.

Klicken Sie auf **Nein**, um zusätzlichen Support zu erhalten.

5. Das CI-Diagnosetool bietet Ihnen ein zusätzliches Supportthema, das für das Plugin Microsoft Teams verfügbar ist. Klicken Sie auf **Ja**, um fortzufahren.

   Ihnen werden die folgenden Problemtypen zur Auswahl angezeigt.



   Wenn Sie beispielsweise einen der Problemtypen auswählen, erhalten Sie vom CI-Diagnosetool die Lösungsschritte für diesen Problemtyp, um die Ursache des Problems zu identifizieren und zu beheben. Außerdem werden Ihnen die relevanten Knowledge Base-Artikel angezeigt, um weitere Details zum Problem zu erhalten.

   Schließlich werden Sie vom CI-Diagnosetool aufgefordert, zu überprüfen, ob Ihr Problem gelöst wurde. Klicken Sie auf **Ja**, wenn das Problem gelöst wurde.

Conversational Integration with Microsoft Teams entfernen

Entfernen Sie die Integrationen zwischen Ihrem ServiceNow Virtual Agent-Bot oder den selbst konfigurierten Bots und Microsoft Teams, um die Zuordnung der App zu Ihrer ServiceNow -Instanz aufzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

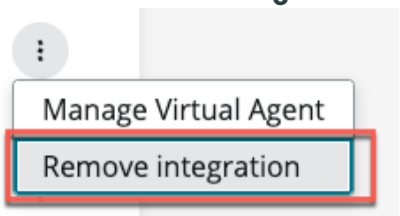
- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

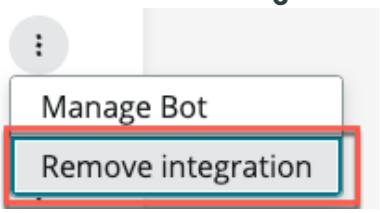
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen**“ die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Microsoft Teams die Option **Verwalten**aus
4. Suchen Sie auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ nach der Integration (BotNow Virtual Agent oder Selbstkonfigurierter Bot), die Sie entfernen möchten, wählen Sie das Symbol „Bot verwalten ⋮“ und **dann Integration entfernen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

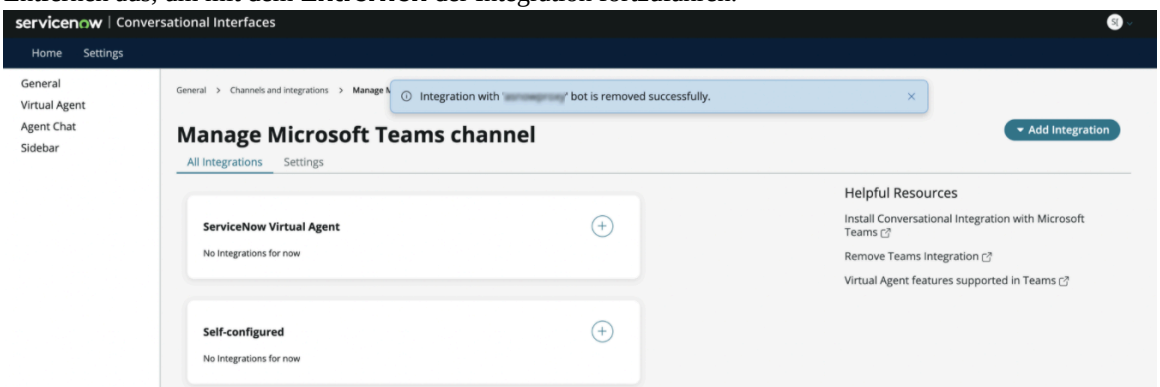
Entfernen Sie die Integration mit ServiceNow Virtual Agent



Entfernen Sie die Integration mit dem selbst konfigurierten Bot



5. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen die Option Entfernen aus, um mit dem **Entfernen** der Integration fortzufahren.



Die Virtual Agent-Integration mit dem ausgewählten Bot Microsoft Teams wurde entfernt.

Conversational Integration with Slack

Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern mithilfe der Anwendung Slack.

Hinweis:
In früheren Releases war die vorgefertigte Messaging-Integration [Virtual Agent für Slack Teil der Plattform Virtual Agent. Diese Integration ist jetzt die App Conversational Integration with Slack, die im verfügbar ist ServiceNow Store .

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Verwenden Sie die Anwendung Conversational Integration with Slack, um anfordernde Personen über den Arbeitsbereich Slack Ihres Unternehmens mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu verbinden. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack

Ermöglicht die Integration von [ServiceNow® Virtual Agent mit der Anwendung Slack.

Conversational Integration with Slack installieren

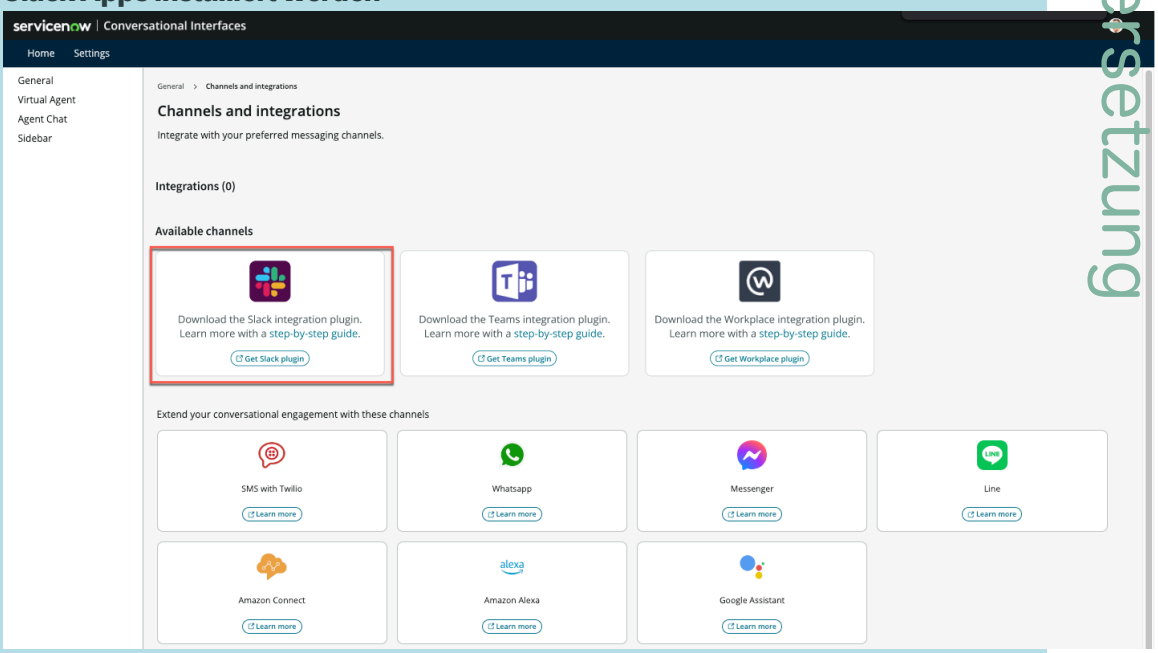
Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Wenn Sie eine frühere Version von Virtual Agentverwenden, müssen Sie ein Upgrade auf die Version Washington DC durchführen, um die in dieser Kanalintegration unterstützten Funktionen nutzen zu können.
- Conversational Integration with Slack erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), um die vollständige Funktionalität in Virtual Agent zu aktivieren, oder das Plugin „ Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite), um eine eingeschränkte Version von Virtual Agentzu aktivieren. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.
- Installieren Sie die App Conversational Integration with Slack aus dem ServiceNow® Store.

Wichtig:
Durch die Installation der App Conversational Integration with Slack aus dem [] wird die App für die Integration in Ihrer Instanz von ServiceNowServiceNow Store aktiviert. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird die App Slack im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“, bevor Conversational Integration with Slack Apps installiert werden



Nachdem Sie das Plugin Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) installiert haben, wird Slack im Abschnitt „Integrationen“ angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lesen Sie diese Richtlinien für die Verwendung von Virtual Agent mit Slack oder mit Slack Enterprise Grid.

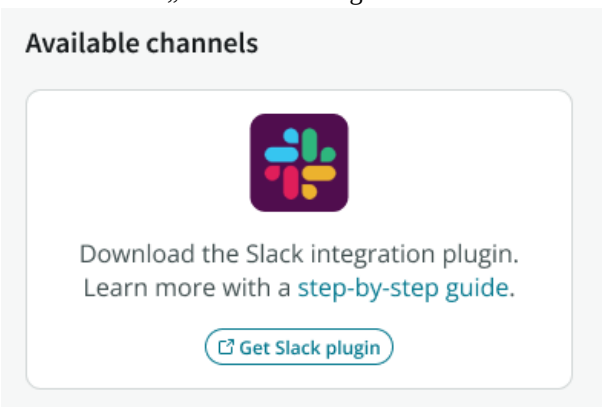
- Die App Slack erstellt eine 1:1-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Arbeitsbereich Slack, in dem die Integration ausgeführt wird.
  - Verwenden Sie für jede Instanz, in der Sie die Integration installieren möchten, einen separaten Arbeitsbereich Slack.
  - Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz zum Testen verwenden, verwenden Sie einen selbstkonfigurierten Bot.

    Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie die ServiceNow-Instanz mit dem selbst konfigurierten Bot.

- Slack Enterprise Grid: Wenn Sie über Slack Enterprise Grid-Arbeitsbereiche verfügen, können Ihre Endbenutzer zwischen Arbeitsbereichen wechseln und den Bot Virtual Agent von jedem Arbeitsbereich aus verwenden.
  - Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz zum Testen verwenden, verwenden Sie einen Arbeitsbereich in einem anderen Grid, oder verwenden Sie einen Nicht-Grid-Arbeitsbereich.
  - Nach der Installation dieses Store-Release:
    - Ihre Messaging-Benutzer werden automatisch mit ihren ServiceNow -Accounts verknüpft.
    - Wenn Sie eine Instanz für Tests außerhalb der Produktion klonen, stellen Sie sicher, dass Sie die Installation auf dem geklonten Ziel erneut ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Slack auf **Slack-Plugin abrufen**.



   Sie werden zur Seite Conversational Integration with Slack ServiceNow Store weitergeleitet.
4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Abrufen**.

Hinweis:
Sie müssen beim -Portal ServiceNow Store angemeldet sein, um das Plugin zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf der Seite Conversational Integration with Slack ServiceNow Store auf Installation **anfordern**.
6. Geben Sie im Bildschirm „Installation anfordern“ den **Instanznamen** und den **Grund für die Anforderung an**.
   Sie können auch die von Ihnen angegebene Instanz validieren, indem Sie auf **Validate Instance**(Instanz validieren) klicken.
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Auf dem Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

ServiceNow Virtual Agent mit Slack integrierenan.

ServiceNow Virtual Agent mit Slack integrieren

Fügen Sie den Virtual Agent -Bot Ihrer ServiceNow® -Instanz hinzu, um ihn mit Slackzu integrieren.

Vorbereitungen

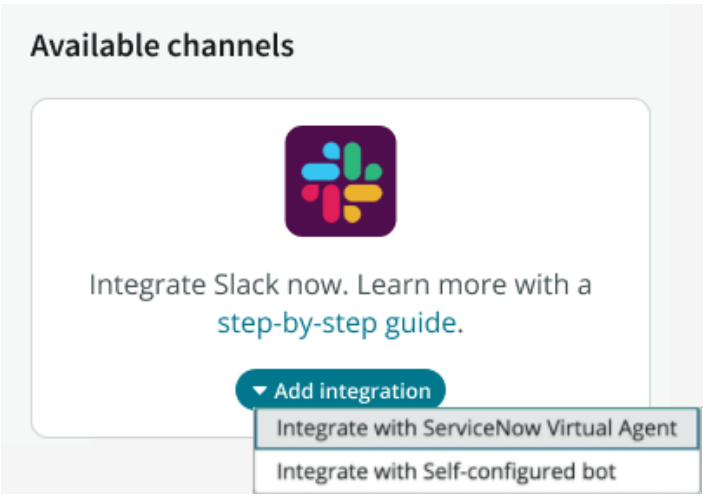
Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben, bevor Sie Integrationen hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen**“ die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Slack die **Option Integrationen**hinzufügen und dann **Integration mit ServiceNow Virtual Agent**aus.

Hinweis:
Die Dropdown-Liste „ **Integrationen** hinzufügen“ ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Slack -Plugins (sn_va_slack) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar.



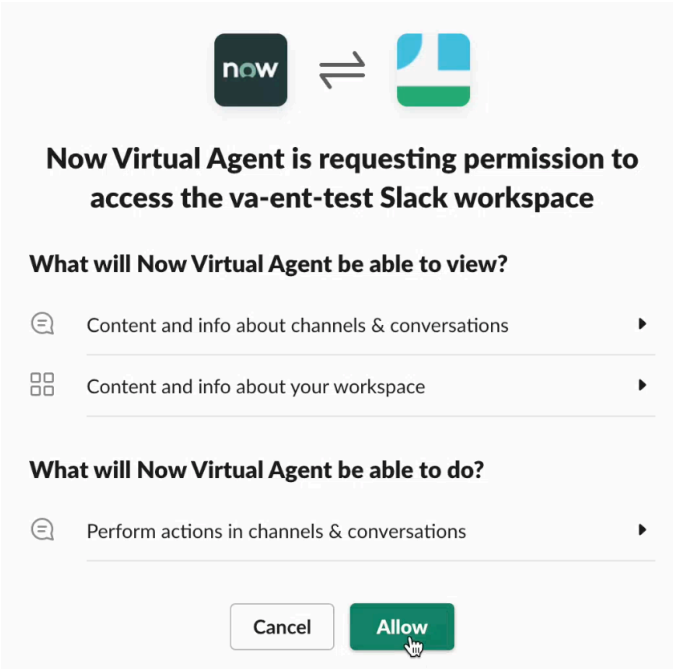
4. Geben Sie die URL Ihres Arbeitsbereichs Slack ein, um sich bei Ihrem Arbeitsbereich Slack anzumelden, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Arbeitsbereichs Slack eingeben, für den Sie Zugriff haben.

5. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow® an.
6. Wählen **Sie Zulassen** aus, wenn Slack die Berechtigung für den Zugriff auf Ihren Arbeitsbereich anfordert.

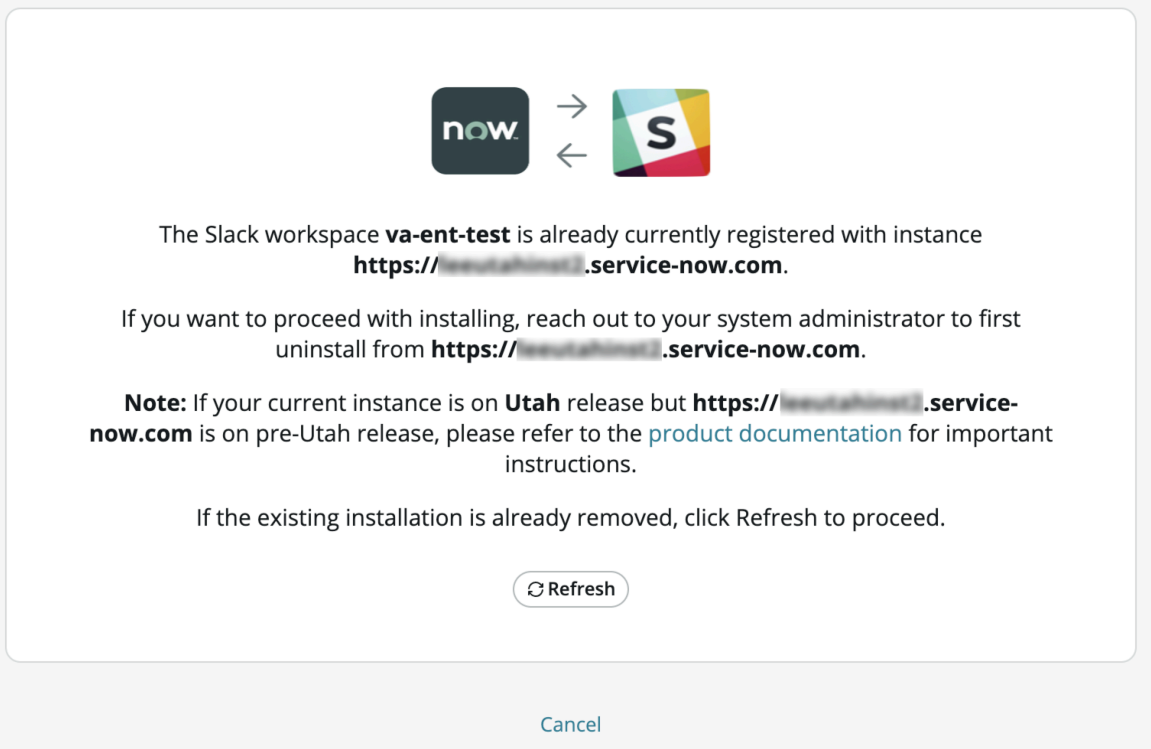


7. Wenn die ausgewählte Arbeitsbereichsname bereits Virtual Agent zugewiesen wurde, müssen Sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz deinstallieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Wenn Ihr Arbeitsbereich Utah ab Release Slack bereits einer anderen Instanz von ServiceNow zugeordnet ist, Sie ihn jedoch einer neuen Instanz zuordnen möchten, werden Sie gebeten, sich an den Administrator zu wenden, um ihn zuerst aus dem zu deinstallieren zugeordnete Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Überschreiben Sie die Slack -Integration.



Wenn Virtual Agent erfolgreich im Arbeitsbereich Slack installiert wurde, wird eine Abschlussmeldung angezeigt.

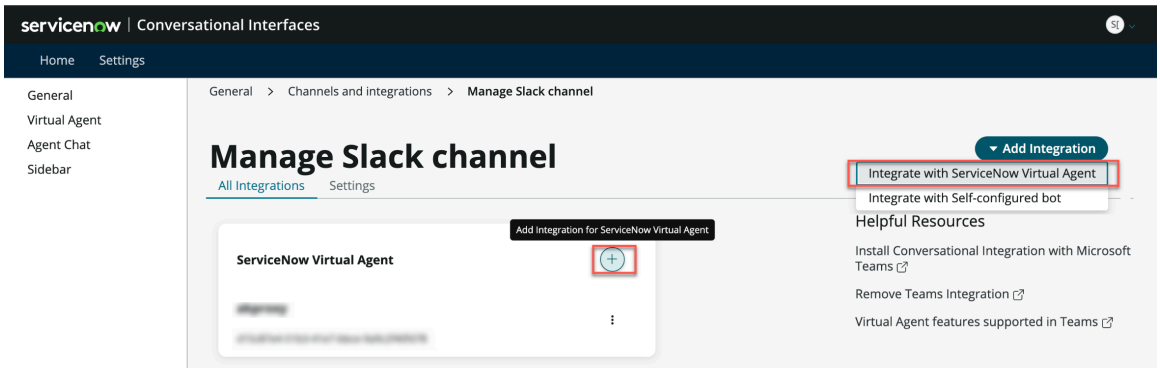
8. Wählen **Sie Zu Slack wechseln** aus, um die App Slack zu verwalten.
9. Wählen **Sie Fortsetzen, um Kanäle und Integrationen** zu verwalten, um die Integration in Ihrer ServiceNow -Instanz zu verwalten.

   Die Anwendung Slack wird in der Liste der Integrationen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit einem anderen Slack -Bot integrieren möchten, wählen Sie das Plus-Symbol in der ServiceNow Virtual Agent-Kachel aus, oder wählen Sie die Liste **Integration** hinzufügen auf der Seite „Kanal verwalten Slack “ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack.

Überschreiben Sie die Slack -Integration

Überschreiben Sie die Virtual Agent-Integration mit Slack.

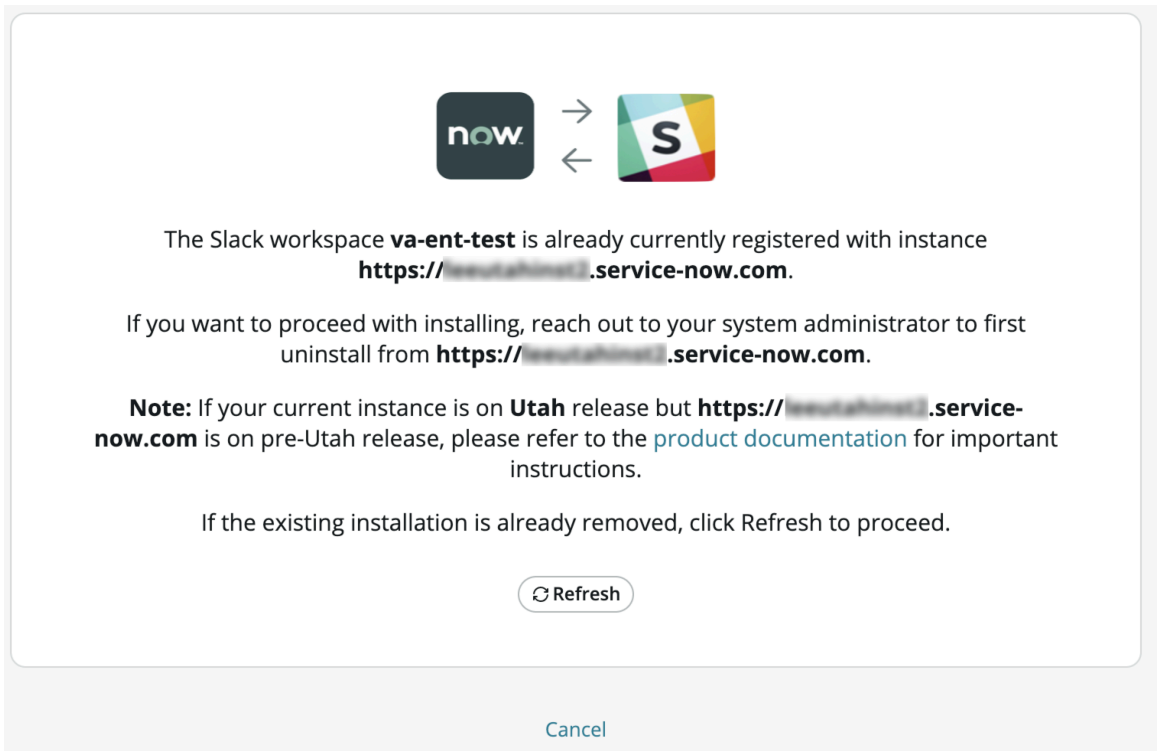
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vor Release Utah konnte ein Administrator eine Slack -Installation, die einer bestimmten Instanz zugeordnet ist, mit einer anderen ServiceNow -Instanz überschreiben.

Wenn Ihr Arbeitsbereich Utah ab Release Slack bereits einer anderen Instanz von ServiceNow zugeordnet ist, Sie ihn jedoch einer neuen Instanz zuordnen möchten, müssen Sie sich an den Administrator wenden, um ihn zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

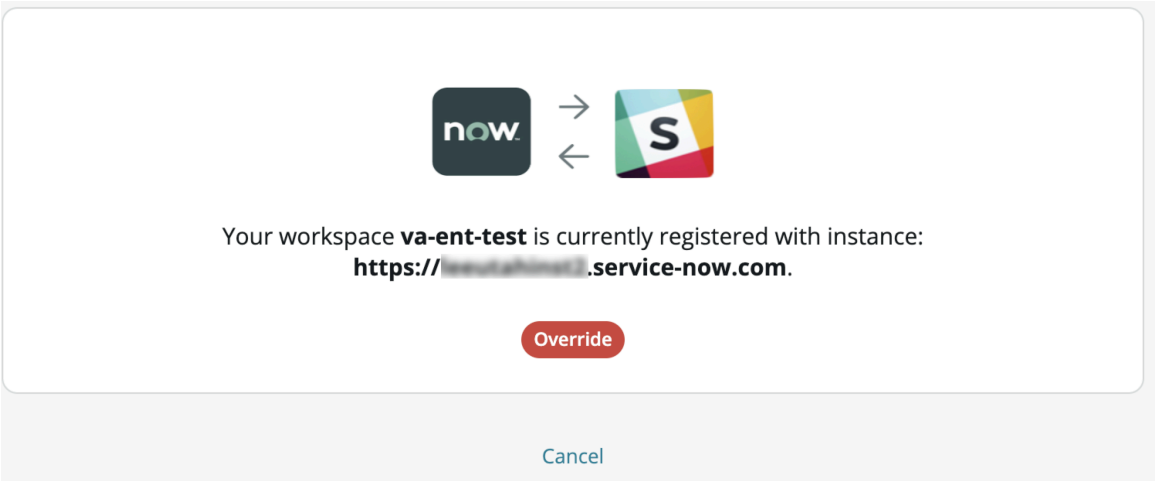
Wichtig:
Die Anweisungen in Entfernen Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack gelten nur, wenn beide Instanzen mit Utah und den obigen Releases kompatibel sind. Wenn eine Ihrer ServiceNow -Instanzen das Release Utah und eine andere ein Release vor Utahaufweist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow`sys_properties_list`ein.
2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *`sn_va_slack.enable_slack_override`*.

   Hinweis:
   Wenn Sie diese Systemeigenschaft nicht finden, müssen Sie (als Administrator) eine erstellen.

3. Legen Sie den Systemeigenschaftswert auf **true** fest, um die **Schaltfläche Überschreiben** zu aktivieren. Standardmäßig lautet der Wert der Systemeigenschaft **false**.
4. Wählen Sie **Überschreiben** aus, um die Instanz einem neuen Mandanten zuzuordnen.



Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack

Verwalten Sie Ihre Conversational Integration with Slack -Anwendung und ihr Branding, und passen Sie die Bot-spezifischen Nachrichten in Ihrer ServiceNow -Instanz nach der Integration an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

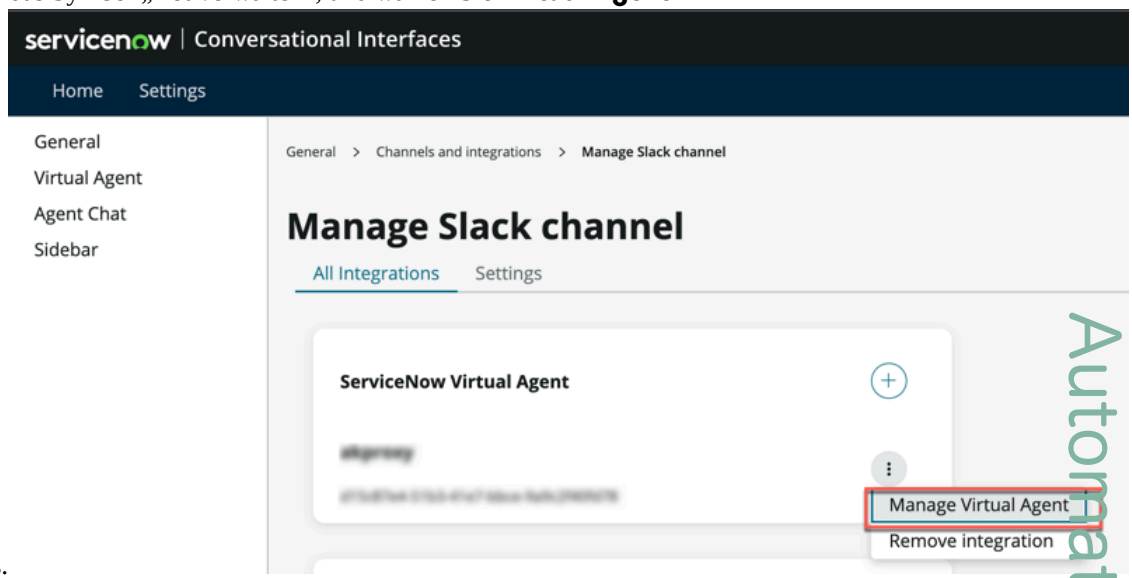
- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Klicken Sie auf der Kachel Slack auf **Verwalten**.
   Wenn Sie **Verwalten**auswählen, werden Sie zur Seite „Slack-Kanal verwalten“ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um Ihre ServiceNow-Instanz mit einem anderen Slack Bot zu integrieren, wählen Sie das Symbol Integration für ServiceNow Virtual Agent hinzufügen für ServiceNow Virtual Agent aus.
   Darüber hinaus können Sie auch die Dropdown-Liste **Integration** hinzufügen oben rechts auf der Seite „Kanal verwalten Slack “ und dann **Mit ServiceNow Virtual Agent integrieren**auswählen.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Bot verwalten“, und wählen Sie **Virtual Agent**



verwaltenaus.
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Branding** aus, um Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot zu branden.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres Bots finden Sie unter Branding für den Bot [Virtual Agent in Slackkonfigurieren.
7. Wechseln Sie zur Registerkarte **Bot-Nachrichten**, um eine Bot-Nachricht zu erstellen und zu bearbeiten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Branding für den Bot [Virtual Agent in Slackkonfigurieren

Sie haben die Flexibilität, das Standard-Branding von ServiceNow für Ihre Slack Virtual Agentanzupassen. Sie können den Namen und das Symbol des Produktions-Bots ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Hinweis:
Die Branding-Fähigkeit in Slack ist ab dem Store-Release vom August 2022 verfügbar und mit Release Tokyo und höher kompatibel. Benutzer müssen sicherstellen, dass sie den Familien-Release Tokyo verwenden und den Store-Release von August für die App Conversational Integration with Slack heruntergeladen haben, um diese Funktionalität nutzen zu können.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.enable_slack_branding` auf „true“ festlegen, bevor Sie die Branding-Einstellungen für Ihren Bot konfigurieren.

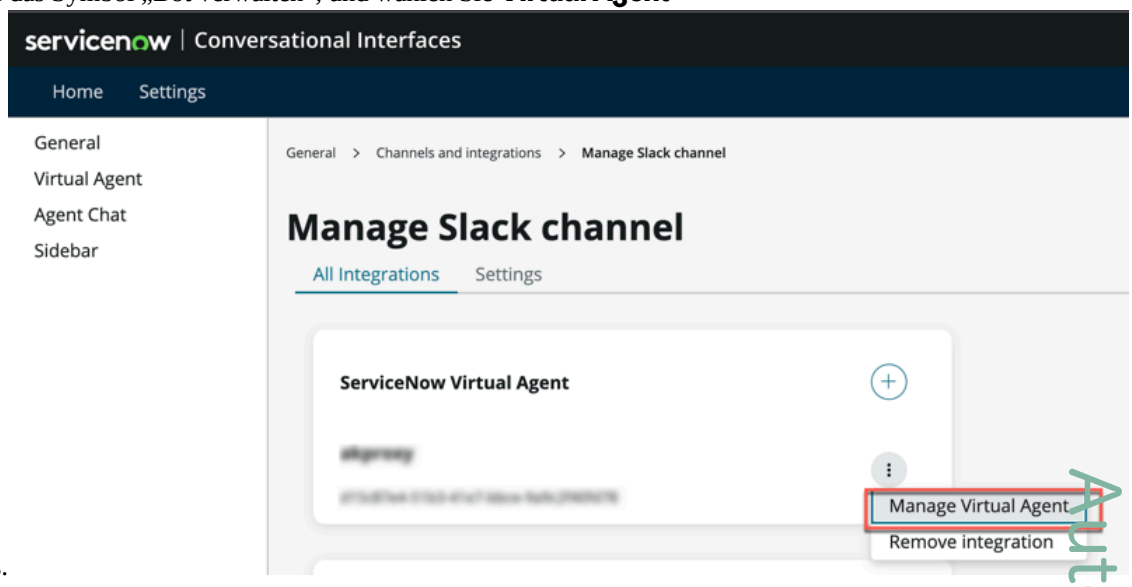
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „ **Allgemeine Einstellungen** “ unter „ **Kanäle und Integrationen**“ auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Slack auf **Verwalten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf das Symbol „Bot verwalten“, und wählen Sie **Virtual Agent verwalten**aus.



5. Geben Sie auf der Registerkarte Branding die folgenden Details an:
   - **Bot-Name**: Name, der im Konversationstext Slack angezeigt wird.

     Ändern Sie auf der Seite Konfigurieren Sie Ihre Bot-Integration in Slack den Standard-Bot-Namen in einen Bot-Namen Ihrer Wahl, und klicken Sie auf **Speichern**.

     Hinweis:
     - Wenn Sie den Bot-Namen jemals wieder in den Standard-Bot-Namen ändern möchten, löschen Sie den von Ihnen angegebenen Bot-Namen, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Bot-Name wird dem verfügbaren Bot-Namen im Slack Admin Center entnommen.
     - Wenn sich Ihr Bot-Name vom Header und vom linken Bereich unterscheiden soll, geben Sie einen anderen Namen an.

   - **App-Name**: Name, der im Slack-Header und im linken Bereich angezeigt wird.

     Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den App-Namen im Header Slack und im linken Bereich zu ändern.

     - Melden Sie sich beim Slack Admin Center an.
     - Navigieren Sie zum **Slack-App-Verzeichnis**, und suchen Sie Ihre Slack vorveröffentlichte App.
     - Klicken Sie auf der App-Seite Slack auf die Registerkarte **Konfiguration**, und navigieren Sie zum Abschnitt Bot-Benutzer.
     - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um den Bot-Namen zu bearbeiten.
     - Ändern Sie im Popup-Fenster Bot-Namen bearbeiten den Bot-Namen in einen Namen Ihrer Wahl, und klicken Sie auf **Save Changes**(Änderungen speichern).

       Hinweis:
       Wenn der Bot-Name mit dem Bot-Namen im Konversationstext übereinstimmen soll, geben Sie denselben Bot-Namen an.

   - **Slack-Bot-Symbol**: Symbol, das im Slack-Konversationstext angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

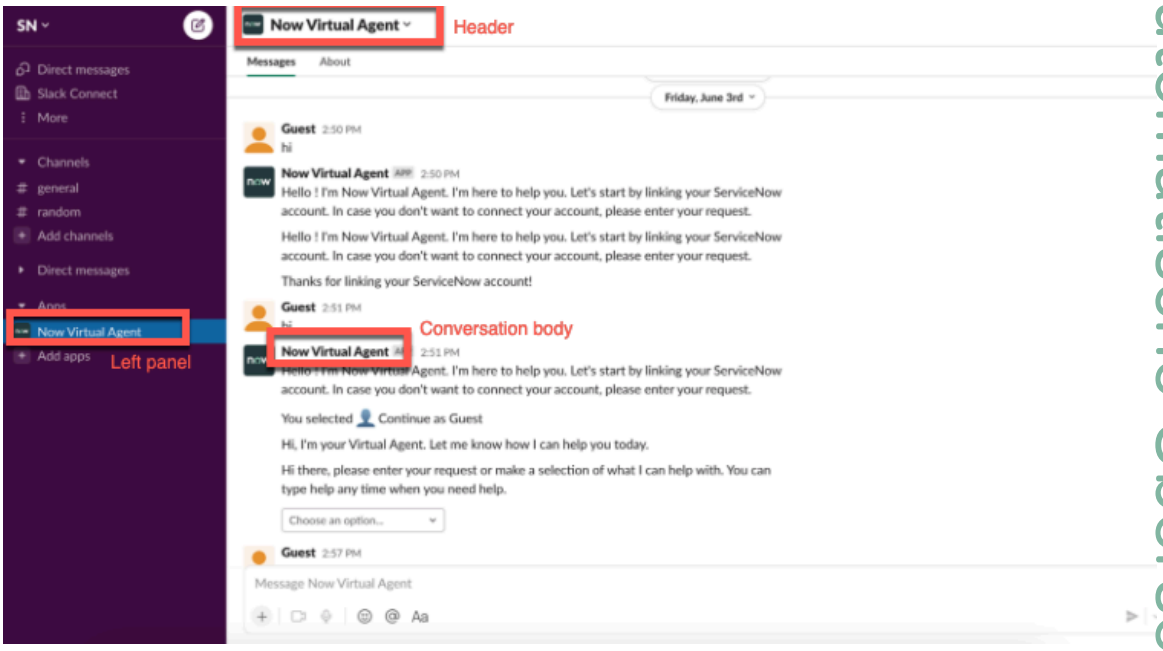
- **Standardsymbol verwenden**: Wählen Sie das **Optionsfeld Standardsymbol** verwenden aus, und klicken Sie auf **Speichern**, um das Bot-Symbol wieder in das Standard-Bot-Symbol zu ändern.
- **Benutzerdefiniertes Symbol verwenden**:

  Wählen Sie das **Optionsfeld Benutzerdefiniertes Symbol** verwenden, um das Bot-Symbol Slack zu ändern, und klicken Sie auf **Speichern**.

  Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Bildsymbol hochzuladen.

  - Klicken Sie auf **Bild** anfügen, um nach einem Bildsymbol zu suchen, und klicken Sie auf **Speichern**.
  - Klicken Sie auf das Symbol **Verwenden Sie stattdessen Bild-URL**, um eine URL des Bilds anzugeben, und klicken Sie auf **Speichern**.

Gebrandeter Slack-Konversationstext



Nächste Maßnahme

Öffnen Sie Ihre Bot-Schnittstelle Slack, und starten Sie eine neue Konversation. Sie werden feststellen, dass der Bot-Name im Konversationstext Slack, im Header und im linken Bereich aktualisiert wurde und das Bot-Symbol nur im Konversationstext aktualisiert wird.

Entfernen Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack

Entfernen Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration aus Ihrer Instanz ServiceNow, um die Zuordnung der App Slack aufzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

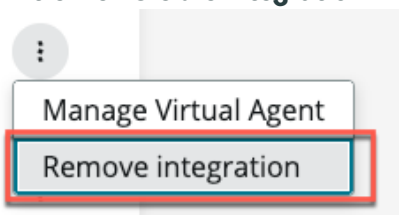
- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

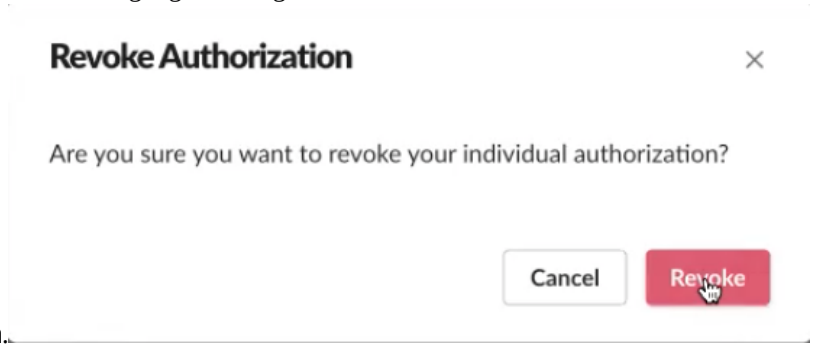
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integration“ in der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Suchen Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ nach der ServiceNow Virtual Agent-Integration, die aus Ihrer Instanz ServiceNow entfernt werden soll, klicken Sie auf das Bot-Verwaltungssymbol und wählen **Sie Integration entfernen**aus.

Entfernen Sie die Integration mit ServiceNow Virtual Agent



5. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen auf **Entfernen**.
   Sie werden zum Slack-App-Verzeichnis weitergeleitet.
6. Navigieren Sie im Slack-App-Verzeichnis zur Registerkarte Konfiguration, und klicken Sie auf **Alle** für **1 autorisiertes Mitglied anzeigen**.
7. Klicken Sie im Popup 1 Autorisiertes Mitglied auf **Widerrufen**.
8. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf



Widerrufen.
Eine Meldung wird angezeigt, dass **Sie eine Autorisierung für Now Virtual Agent erfolgreich entfernt haben**.
Die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack wird aus Ihrer ServiceNow-Instanz entfernt.

Integration des selbst konfigurierten Bots in den Arbeitsbereich Slack .

Aktiviert ServiceNow® Virtual Agent, um die Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen in einen einzelnen Slack -Arbeitsbereich zu ermöglichen.

Die Integration von [Virtual Agent mit Slack erstellt eine 1:1-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, von der aus Sie installieren, und dem Arbeitsbereich Slack, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig unterstützt Virtual Agent die Ein-Klick-Installation, die einen Slack -Arbeitsbereich mit einer ServiceNow -Instanz integriert. Durch Aktivieren dieser Integration können Sie mit Virtual Agent] mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzigen Slack -Arbeitsbereich integrieren. Sie können mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzigen Slack -Arbeitsbereich integrieren, indem Sie für jede der Instanzen im Zielarbeitsbereich Slack einen Bot erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Bot in Slack

Sie müssen einen selbstkonfigurierten Bot im Zielarbeitsbereich in Slack erstellen, um die Integration mit Virtual Agentzu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

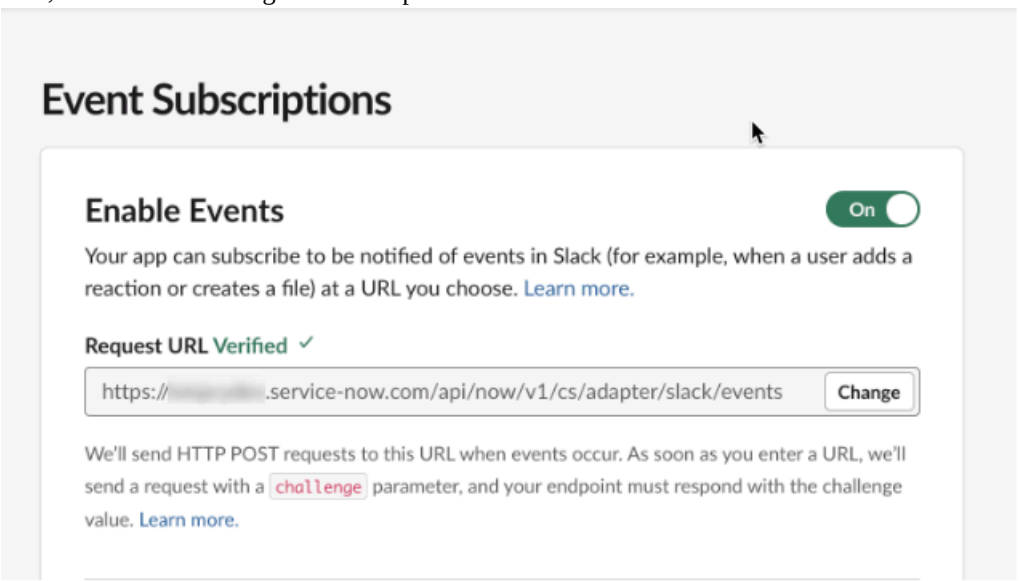
Hinweis:
Benutzer müssen über Berechtigungen zum Erstellen eines Bots im Zielarbeitsbereich verfügen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Slack-API an.
2. Navigieren Sie zu **Ihre Apps**, und klicken Sie auf **Neue App erstellen**.
3. Geben Sie einen **App-Namen**ein, wählen Sie Ihren **Slack-Arbeitsbereich** aus, und klicken Sie auf **App erstellen**.
4. Konfigurieren Sie interaktive Komponenten.
   a. Navigieren zu **Interaktivität** > **Tastenkürzel** im linken Menü, und aktivieren **Sie Interaktivität**.
   b. Aktualisieren Sie die **Anforderungs-URL**.
   Wenn Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot in einer ServiceNow -Instanz einrichten, muss die Anforderungs-URL https://lauten.<instance-name> /api/now/v1/cs/adapter/slack/actions .
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Konfigurieren Sie Event-Abonnements.
   a. Klicken Sie im linken Menü auf **Event-Abonnements**, und aktivieren Sie **Events aktivieren**.
   b. Aktualisieren Sie die **Anforderungs-URL**.
   Wenn Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot in einer ServiceNow -Instanz einrichten, muss die Anforderungs-URL https://lauten.<instance-name> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Warten Sie, bis die Anforderungs-URL überprüft



wurde.

d. Klicken Sie unter Bot-Events abonnieren auf **Bot-Benutzer-Event** hinzufügen, und fügen Sie `message.im`hinzu.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren Sie zur Registerkarte **Eingehender Webhook**, und verschieben Sie den Umschalter **Eingehende Webhooks aktivieren**, um ihn zu aktivieren.
7. Konfigurieren Sie OAuth und Berechtigungen.

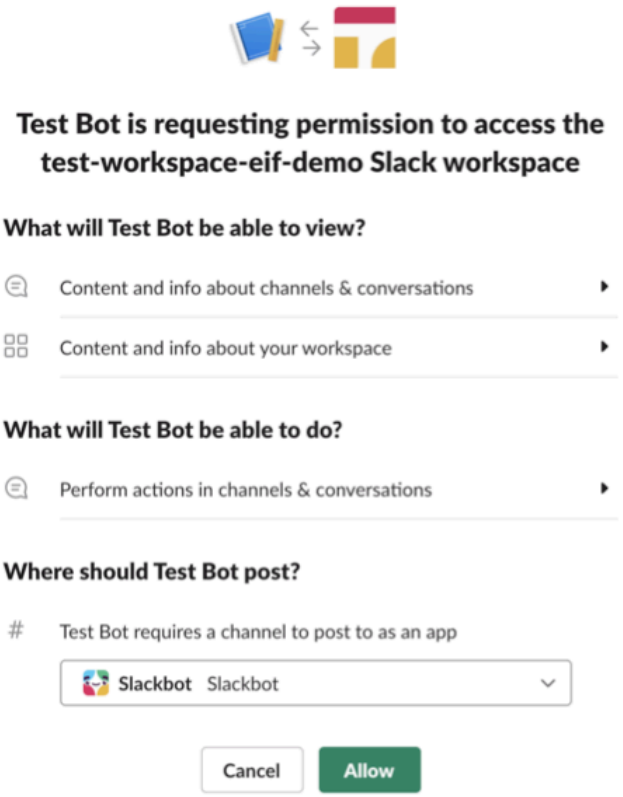
a. Klicken Sie im linken Menü auf OAuth und Berechtigungen, und navigieren Sie zu **Anwendungsbereiche** > **Bot-Bereiche**.

b. Wählen **Sie OAuth-Bereich** hinzufügen aus, und fügen Sie die folgenden Bereiche hinzu:

- chat:write
- Dateien: Lesen
- Dateien:Schreiben
- im.verlauf
- Incoming-Webhook
- Team: Lesen
- users:read
- users:read.email

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Navigieren Sie zu **OAuth & Berechtigungen**, klicken **Sie auf In Arbeitsbereich installieren**, und klicken Sie auf **Zulassen**.



Rufen Sie die Details des selbst konfigurierten Bots ab

Rufen Sie die Details des Bots ab, den Sie im Arbeitsbereich Slack erstellt haben, um ihn in die Instanz ServiceNow] zu integrieren.

Vorbereitungen

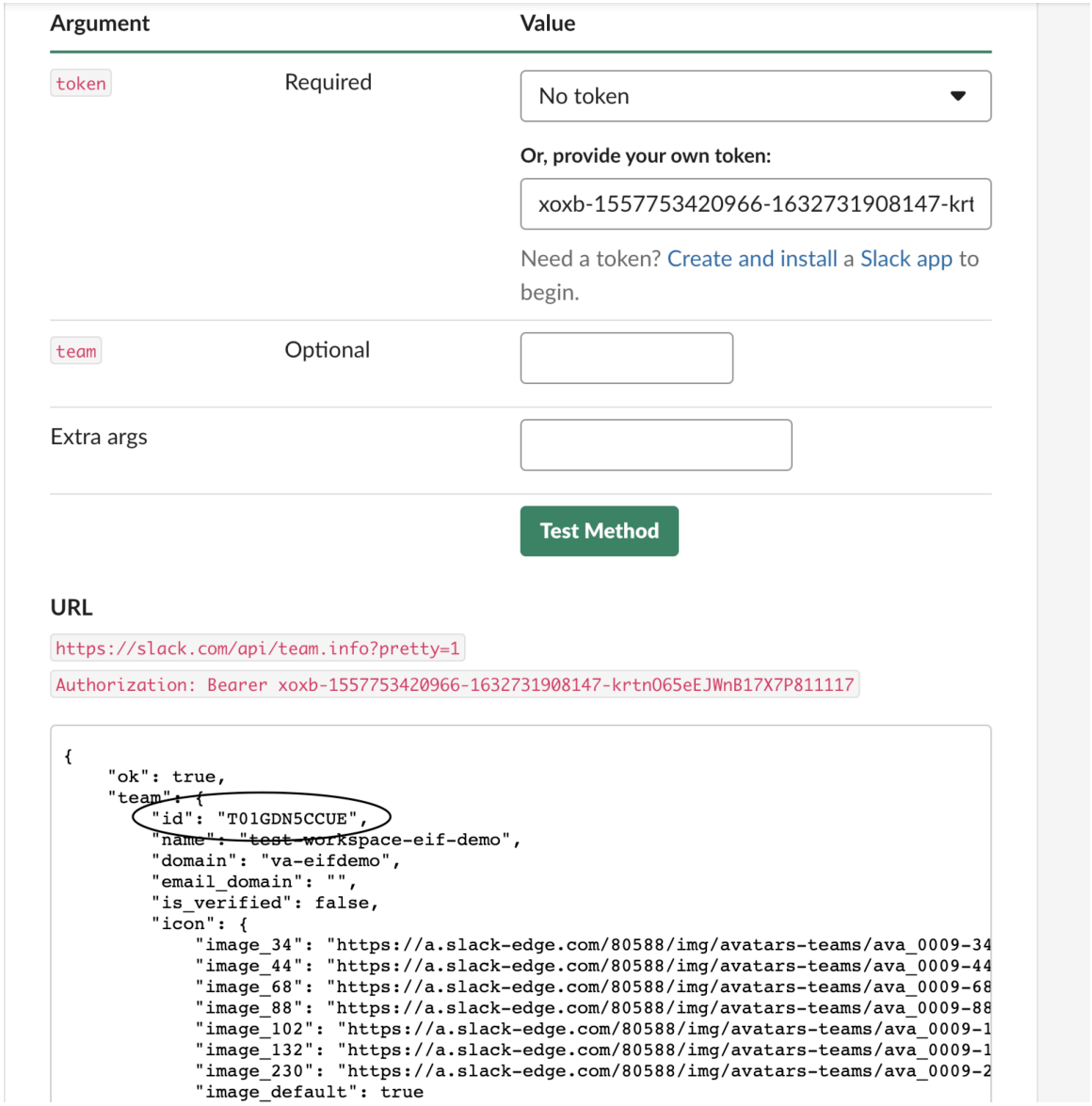
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Slack-API an.
2. Klicken Sie auf **Ihre Apps**, wählen Sie einen Bot aus, und navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Basisinformationen** > **Informationen anzeigen** , um den **App-Namen** (Bot-Name) zu kopieren.
3. Geben Sie Ihr **Bot-Benutzer-OAuth-Zugriffstoken** in das Token-Argument ein, klicken Sie auf **Testmethode**, und kopieren Sie die **Team-ID**.

Hinweis:
Sie finden das Zugriffstoken in **OAuth und Berechtigungen** in Ihrer App Slack.

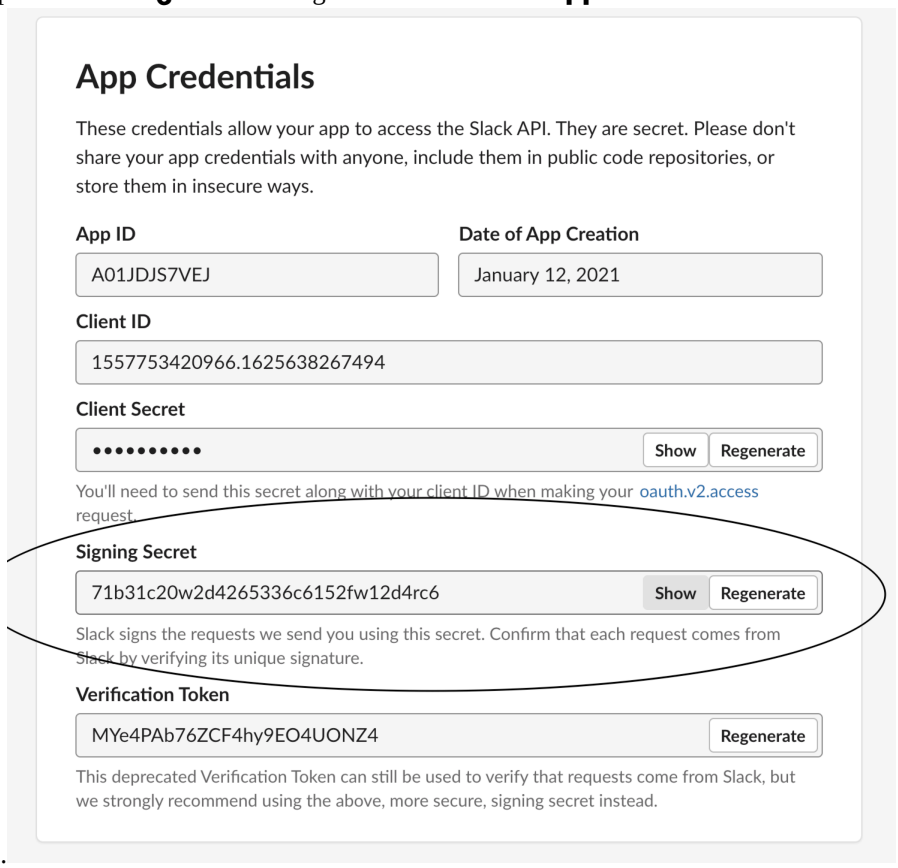
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



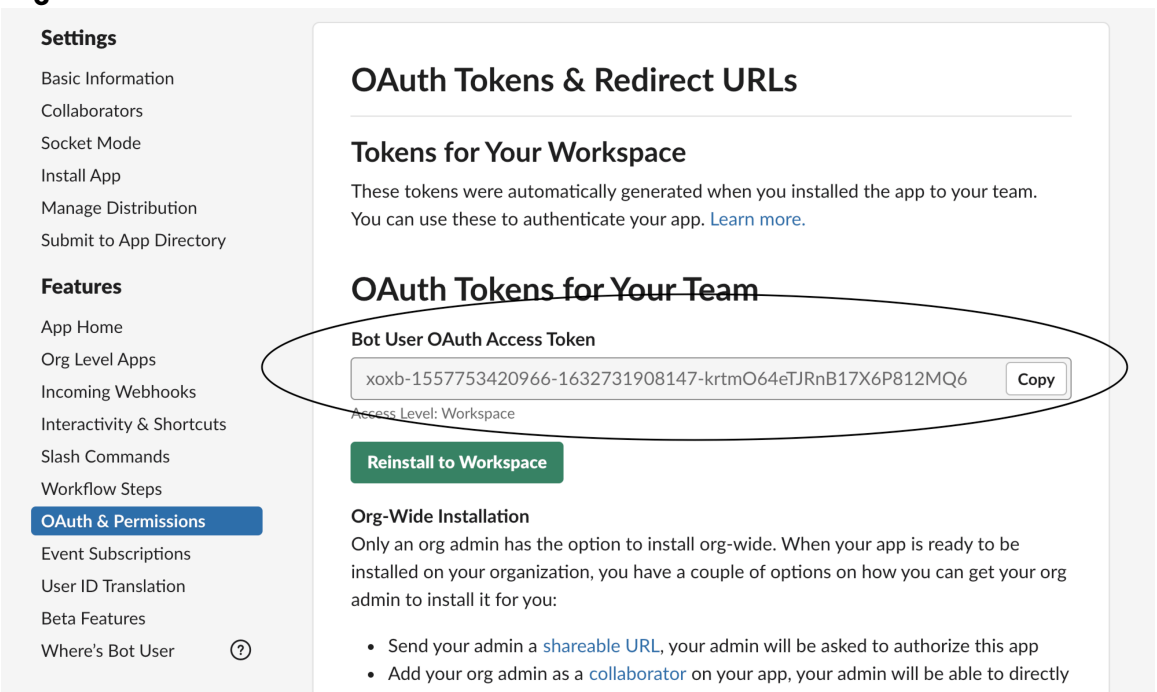
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren Sie in Ihrem Slack-Arbeitsbereich (in api.slack.com) zu Basisinformationen, und kopieren Sie den **geheimen** Signaturschlüssel unter **App-Anmeldeinformationen**.



5. Navigieren Sie in Ihrem Arbeitsbereich Slack zu OAuth & Berechtigungen, und kopieren Sie das **OAuth-Zugriffstoken des Bot-Anwenders**.



Ergebnisse

Sie sollten jetzt in der Lage sein, mit Ihrem selbst konfigurierten Bot zu interagieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihr Bot im Abschnitt „Apps“ nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Apps hinzufügen**, suchen Sie nach Ihrem Bot und wählen Sie ihn aus. Sie können **hi eingeben**, um eine Antwort zu erhalten.

Integrieren Sie die ServiceNow-Instanz mit dem selbst konfigurierten Bot

Fügen Sie den selbst konfigurierten Bot Ihrer Instanz ServiceNow hinzu, um die Integration mit Slackabzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Slack workspace admin

Diese Installation erfordert eine andere ServiceNow -Instanz als die mit dem Produktions-Bot integrierte Instanz, um einen Bot (von mehreren Bots) in einen einzelnen Slack -Arbeitsbereich zu integrieren.

Hinweis:
Die Instanz ServiceNow, die Sie zur Integration des selbst konfigurierten Bots mit einem einzelnen Arbeitsbereich Slack verwenden, darf keine Instanz sein, die Sie für die Integration von ServiceNow Virtual Agent verwendet haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Bot im Arbeitsbereich Slack erstellt und die Bot-Details abgerufen haben, um die Integration abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Slack.

Rufen Sie den Namen des Bots, die Team-ID, das Signier-Secret und die Zugriffstoken-Details für Ihren in Slackerstellten Bot ab. Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen. Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den Bot in Ihrer ServiceNow -Instanz einrichten.

Prozedur

Richten Sie als ServiceNow -Administrator den Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

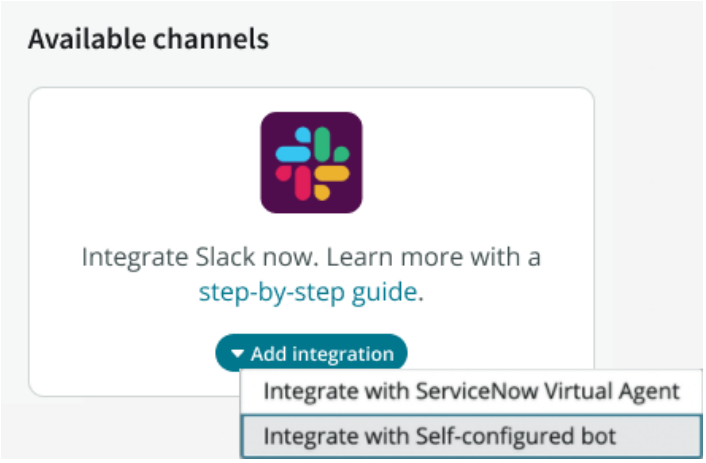
Hinweis:
virtual_agent_admin kann Bots mit mehreren Instanzen oder Bots neben dem Produktions-Bot in der Instanz ServiceNow installieren und alle Funktionen von Virtual Agent nutzen und verfügt außerdem über die Flexibilität, eine der mehreren Instanzen ServiceNow mit einem Bot auf einem einzelnen Slack zu integrieren. Arbeitsbereich.

a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

b. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

c. Klicken Sie unter dem Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Slack auf **Integrationen hinzufügen**, und wählen Sie **Mit selbst konfiguriertem Bot integrieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



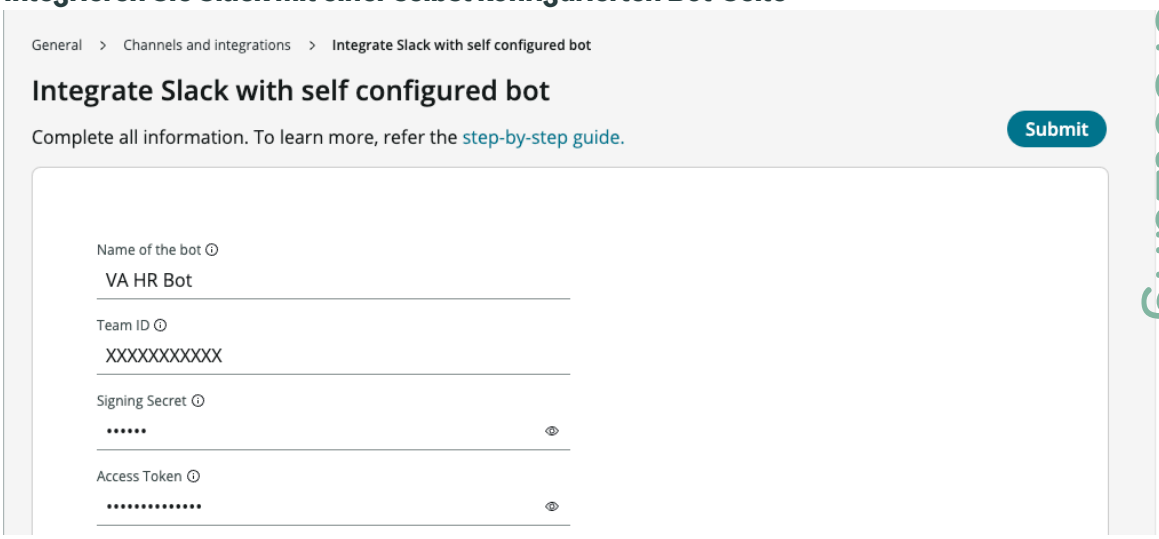
Hinweis:
Die Schaltfläche **Integrationen** hinzufügen ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Slack -Plugins (sn_va_slack) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar. Weitere Informationen zum Installieren des Plugins finden Sie unter Conversational Integration with Slack installieren.

d. Geben Sie auf der Seite Slack mit selbst konfiguriertem Bot integrieren die folgenden Details an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Slack notiert haben, und klicken Sie auf **Absenden**.

- **Name des Bots**
- **Team-ID**
- **Signier-Secret**
- **Zugriffs-Token**

Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

Integrieren Sie Slack mit einer selbst konfigurierten Bot-Seite

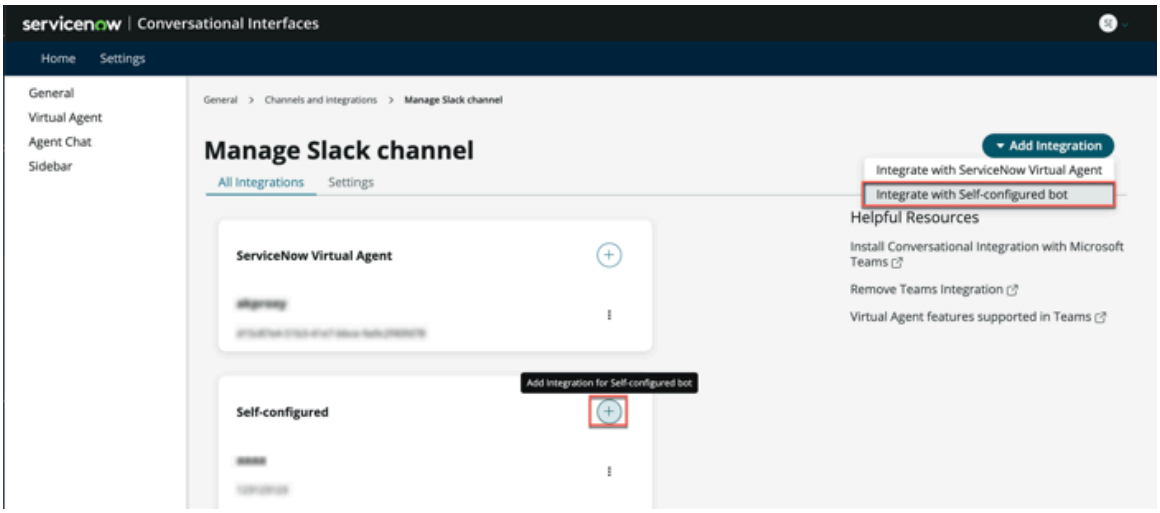


Hinweis:
Wiederholen Sie für jede weitere ServiceNow Instanz, die integriert werden soll, die Schritte 1 und 2.

Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Slack -Bot integrieren möchten, klicken Sie auf das Plus-Symbol neben dem selbst konfigurierten Bot, oder klicken Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ auf die Schaltfläche **Integration** hinzufügen, und wählen Sie **Mit selbst konfiguriertem Bot integrieren**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie erhalten eine Meldung, dass die Installation erfolgreich war.

Verwalten Sie die selbst konfigurierte Bot-Integration mit Slack

Verwalten Sie Ihre Conversational Integration with Slack -Anwendung und ihr Branding, und passen Sie die selbst konfigurierten Bot-spezifischen Nachrichten in Ihrer ServiceNow -Instanz nach der Integration an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Anwendungen von Drittparteien (Slack)

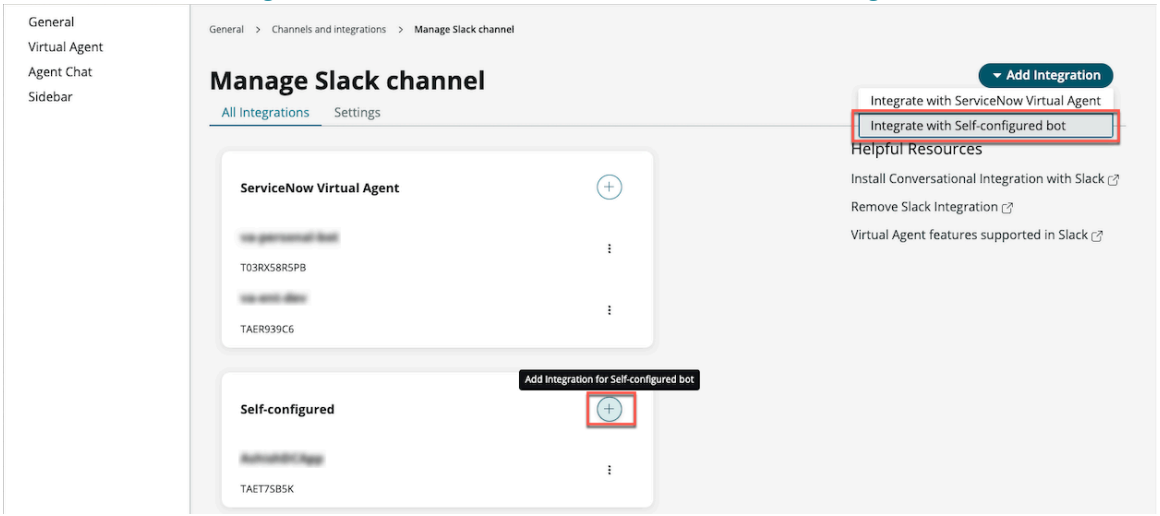
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Kachel Slack auf **Verwalten**.

   Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Slack -Bot integrieren möchten, klicken Sie auf das Plus-Symbol neben dem selbst konfigurierten Bot, oder klicken Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ auf die Schaltfläche **Integration** hinzufügen, und wählen Sie **Mit selbst konfiguriertem Bot integrieren**aus. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Integrieren Sie die ServiceNow-Instanz mit dem selbst konfigurierten Bot



Wenn Sie auf **Verwalten**klicken, werden Sie zur Seite „Slack-Kanal verwalten“ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Klicken Sie auf das Symbol ⋮ und wählen Sie **Bot verwalten**aus.
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**, um Ihren selbst konfigurierten Bot mit einem Branding zu versehen.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres selbst konfigurierten Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie das Branding für Ihren selbst konfigurierten Bot.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bot-Nachrichten**, um eine Bot-Nachricht zu erstellen und zu bearbeiten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Konfigurieren Sie das Branding für Ihren selbst konfigurierten Bot

Konfigurieren Sie das Branding Ihrer selbst konfigurierten Slack -App. Sie haben die Flexibilität, das standardmäßige ServiceNow -Branding für den selbst konfigurierten Bot-Namen und das Symbol von Slack anzupassen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Integration von Virtual Agent mit einem selbst konfigurierten Bot in Slack abgeschlossen haben, bevor Sie die Branding-Optionen anpassen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Slack Admin Center an.
2. Klicken Sie auf **Ihre Apps**, und wählen Sie einen Bot aus, für den Sie die Branding-Einstellungen ändern möchten.
3. Navigieren zu **Einstellungen** > **Basisinformationen** > **Informationen anzeigen**.
4. Im Abschnitt „Informationen anzeigen“ können Sie die folgenden Details aktualisieren:

   a. **App-Name**: Name Ihres selbst konfigurierten Bots.

   b. **Kurzbeschreibung**: Ein kurzer Satz, der Ihren selbst konfigurierten Bot beschreibt.

   c. **App-Symbol und Vorschau**: Bild, das Ihren selbst konfigurierten Bot im Konversationstext darstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Bild, das Sie als App-Symbol hochladen möchten, in Quadraten zwischen 512 x 512 Pixel und 2000 x 2000 Pixel vorliegt.

d. **Hintergrundfarbe**: Hintergrundfarbe Ihres Bot-Symbols im Konversationstext.

e. **Ausführliche Beschreibung**: Beschreibung Ihres selbst konfigurierten Bots, der auf Ihrer App-Detailseite angezeigt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Entfernen Sie Self-configured bot integration with Slack

Entfernen Sie die selbst konfigurierte Bot-Integration aus Ihrer Instanz ServiceNow, um die Zuordnung zur App Slack aufzuheben.

Vorbereitungen

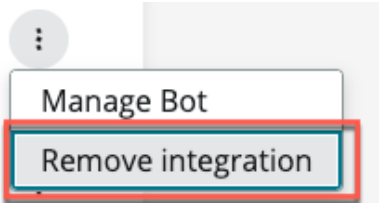
Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

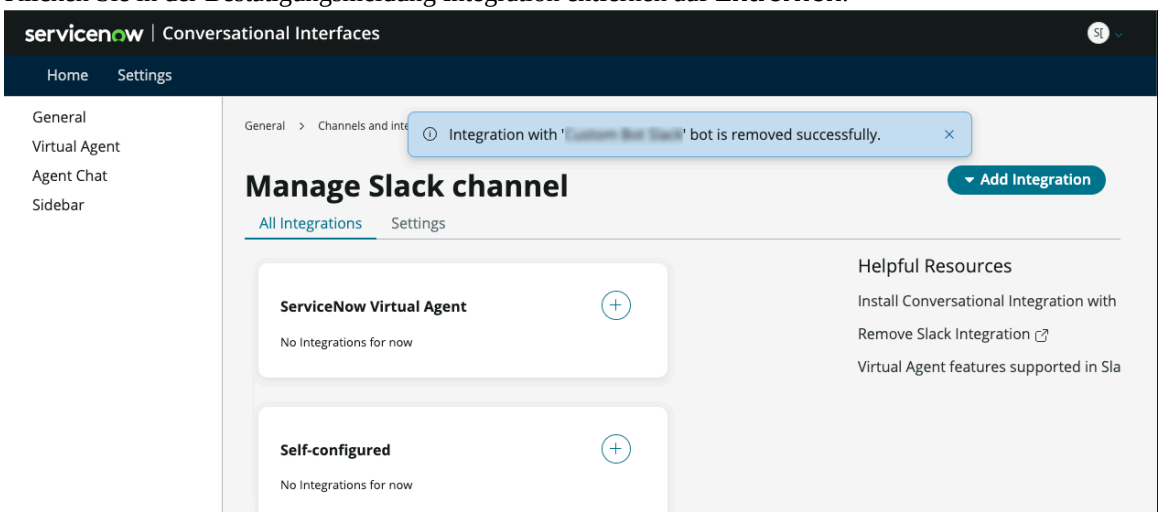
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integration“ in der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Suchen Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ nach der selbst konfigurierten Bot-Integration, die aus Ihrer Instanz ServiceNow entfernt werden soll, und klicken Sie auf das Symbol „ ⋮ und wählen **Sie Integration entfernen**aus.

Entfernen Sie die Integration mit dem selbst konfigurierten Bot



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen auf **Entfernen**.



Die selbst konfigurierte Bot-Integration mit Slack wurde erfolgreich entfernt.

Konfigurieren Sie Virtual Agent-Einstellungen für Slack

Konfigurieren Sie Ihre Slack Bots, die in Virtual Agent integriert sind, um Benachrichtigungen zu aktivieren, ServiceNow Benutzerprofile zu verknüpfen und Systemnachrichten und kontextbezogene Aktionen einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Verschieben Sie den Umschalter **Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren, um Benachrichtigungen für die verknüpften Benutzer zu deaktivieren.

Hinweis:

- Der Umschalter **Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren ist standardmäßig ausgewählt.
- Der Umschalter **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch verknüpfen** ist standardmäßig ausgewählt und für alle weiteren Änderungen deaktiviert. Mit dieser Option werden alle aktiven Konten ServiceNow automatisch mit dem zugehörigen Bot Microsoft Teams verknüpft.

6. Richten Sie die **globalen Messaging-Einstellungen**ein.

Hinweis:

Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Systemnachrichten**: Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

  Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemmeldung finden Sie unter Systemmeldungen ändern.

- **Kontextbezogene Aktionen**: Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Benutzerbefehlseingabe an.

  Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Virtual Agent -Funktionen werden in Slack -Konversationen unterstützt

Virtual Agent -Funktionen wie KI-Suche -Ergebnisse, Virtual Agent -Benachrichtigungen und Virtual Agent-Designer -Steuerungen zum Erstellen von Virtual Agent -Konversationen werden in Slack -Bot-Konversationen unterstützt.

Hinweis:
Conversational Integration for Slack wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Funktionen von Virtual Agent vorgestellt, die in der App Conversational Integration with Slack unterstützt werden.

KI-Suche Ergebnisse

Virtual Agent kann KI-Suche Ergebnisse generieren, die als Genius-Ergebniskarten und Multi-Link-Ausgaben in Konversationen angezeigt werden. Weitere Informationen dazu, wie Virtual AgentKI-Suche -Ergebnisse generiert, finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche. Die Standardkonfiguration KI-Suche für Virtual Agent ermöglicht Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base) und Katalogelemente.

URL-Navigation für Chat-Links

In Virtual Agent - und Service Desk-Mitarbeiter -Konversationen in der App Slack werden Links zu ServiceNow -Datensätzen automatisch in Basissystemportalen geöffnet – einschließlich Links, die in Ausgabekarten, Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnissen angezeigt werden. Bei Bedarf können Administratoren die Portale ändern, in denen diese Links geöffnet werden. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Vertrauenswürdige Domänen

In benutzerdefinierten Chat-Integrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Provider-Kanalidentitäten“ [sys_cs_provider_application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und werden daher überschrieben.

Chat-Lokalisierung in Konversationssprache

Ab Version 5.0.1 wird der Chat in die vom Kunden angegebene Konversationssprache lokalisiert, die in der Benutzeroberfläche von Slack festgelegt ist, obwohl die Sitzungssprache eine andere ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Übersetzung von Antworten in die Konversationssprache erfolgt mit der Funktion gs::getMessageLang(str, lang), wobei die aus Slack abgerufene Sprache als Parameter durch diese Funktion übergeben wird. Der Übersetzungsprozess funktioniert in den folgenden drei Anwendungsfällen:

- Das angeforderte Sprach-Plugin ist in der Instanz ServiceNow verfügbar.

  Wenn das angeforderte Sprach-Plugin in der Instanz ServiceNow verfügbar ist, berücksichtigt die Sitzungssprache die vom Benutzer festgelegte Konversationssprache.

- Das angeforderte Sprach-Plugin fehlt, aber Fallback ist festgelegt und aktiviert.

  Wenn das angeforderte Sprach-Plugin nicht vorhanden ist, wird die in der Tabelle [sys_language] angegebene Fallback-Sprache für den Übersetzungsprozess verwendet. Damit der Fallback-Mechanismus funktioniert, müssen Sie jedoch die Systemeigenschaft *`glide_i18n.language_fallback_enabled`* aktivieren. Standardmäßig lautet der Wert der Eigenschaft **false**. Legen Sie die Option auf „ **true** “ fest, um den Fallback-Mechanismus zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set a fallback language .

- Das angeforderte Sprach-Plugin fehlt, aber Fallback ist nicht festgelegt/aktiviert.

  Wenn das angeforderte Sprach-Plugin fehlt und Fallback ebenfalls nicht festgelegt/aktiviert ist, ist die Standardsprache für die Übersetzung Englisch.

Virtual Agent-Designer Steuerelemente für Benutzereingaben und Bot-Antworten in Slack

Die Virtual Agent-Designer Benutzereingabesteuerungen und Bot-Antworten zum Erstellen von Konversationsthemen werden in Slack Konversationen unterstützt, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort und der Kartensteuerung, die Bilder anzeigen kann.

Virtual Agent-Designer Benutzereingabesteuerungen und Bot-Antworten

Ab Version 2.0.0 werden die Karten- und Video-Bot-Antwortsteuerelemente in Slack -Konversationen unterstützt. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Benutzereingabesteuerungen und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben bzw. Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Laden Sie mehrere Dateitypen hoch

Ab Version 5.0.2 können Sie mehrere Bilddateien (bis zu 10 Dateien) von Ihrem Desktop hochladen oder den gültigen Link für ein Bildauswahlthema in Virtual Agentbereitstellen. Sie können auch mehrere Dateien (bis zu 10 Dateien) für ein Virtual Agent -Thema über einen Link freigeben oder von Ihrem Desktop hochladen.

Um während der Konversation mit dem Bot mehrere Bilddateien oder andere Anhänge hochzuladen, wählen Sie **Bilddateitypen** bzw. **Alle Dateitypen** aus.

Hinweis:
Sie können auch mehrere Dateien mit einem Service Desk-Mitarbeiter aus Slackfreigeben .

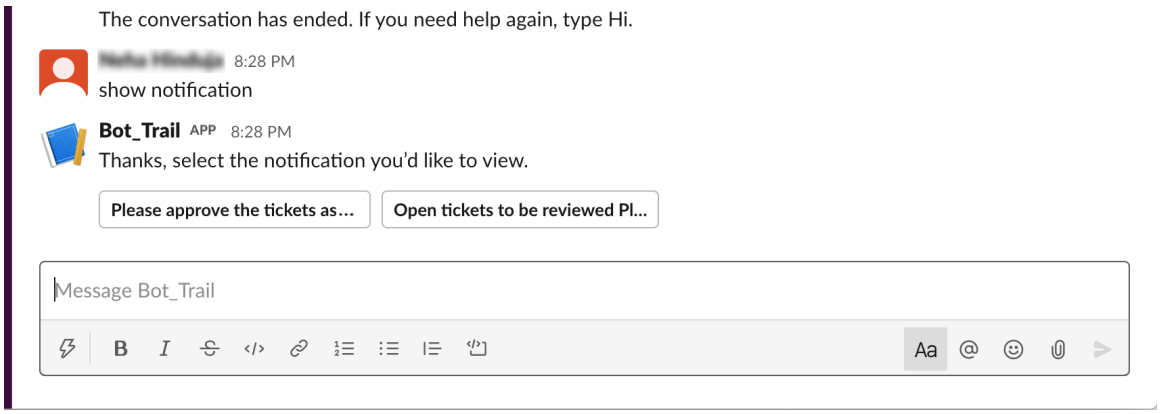
Virtual Agent -Benachrichtigungen werden in unterstützt Slack

Die App [Slack unterstützt Benachrichtigungen von Virtual Agent während -Konversationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abonnementverwaltung
  - Anfordernde Personen: Verwenden Sie den Befehl **notification** (oder **notifications**), um Benachrichtigungen zu abonnieren oder abzubestellen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Benutzer auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt – Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Mit umsetzbaren Benachrichtigungen können Empfänger bestimmte Aktionen ausführen und auf die Benachrichtigung reagieren, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder einen Servicemitarbeiter anfordern.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden Endbenutzern sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Benutzer können Folgendes auswählen:
    - Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit dem Befehl **show notification**.

      Beispielsweise können Benutzer mit dem Befehl **show notification** die Benachrichtigung auswählen, die sie anzeigen möchten.

    - Führen Sie die Aktionen für die Benachrichtigung aus, oder überspringen Sie sie. Wenn Benutzer beschließen, die Aktionen zu überspringen, können sie später mit dem Befehl **show notification** zur Benachrichtigung zurückkehren.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren.

Nicht unterstützte Funktionen von Virtual Agent in Slack

Weitere Informationen zu den nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent finden Sie in Conversational Integration with Slack.

Nicht unterstützte Funktionen

Virtual Agent unterstützt während einer Konversation in Slacknicht die folgenden Funktionen.

- Connect-Support
- Themenblock „Geografischer Standort“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfen Sie Virtual Agent anfordernde Personen vor der Integration mit Slack.

Verknüpfen Sie Ihre Virtual Agent anfordernden Personen vorab mit einer ServiceNow -Instanz, bevor sie den Conversational Integration with Slackausführen. Durch die Batch-Vorverknüpfung können Ihre Virtual Agent -Benutzer sofort mit einem Virtual Agent chatten und Benachrichtigungen erhalten, ohne den anfänglichen Verknüpfungsprozess für die Authentifizierung zu durchlaufen.

Vorbereitungen

- Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack, mit aktivierter Option **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch verknüpfen**.
- Richten Sie die Slack-Spoke ein .

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Eine der folgenden Slack Administratorrollen:
  - Globaler Administrator
  - Applikationsadministrator
  - Cloud-Anwendungsadministrator
- admin oder schedule_admin, um das Skript für die geplante Aufgabe zu ändern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Option **ServiceNow-Benutzerprofile** automatisch verknüpfen auf der UI-Seite „Integration von Messaging-Apps“ aktiviert ist, wird ein Batch von bis zu 10.000 Benutzern automatisch mit einer ServiceNow -Instanz verknüpft. Ihre vorhandenen Benutzer werden während der ersten Ausführung vorab verknüpft. Neu hinzugefügte Benutzer werden bei nachfolgenden täglichen Ausführungen vorab verknüpft.

Um die automatische Batch-Vorverknüpfung zu verhindern, deaktivieren Sie die Option **ServiceNow-Benutzerprofile** automatisch verknüpfen auf der UI-Seite „Integration von Messaging-Apps“.

Die Batch-Vorverknüpfung Ihrer Virtual Agent -Benutzer mit einer ServiceNow -Instanz vor der Integration mit Slack bietet die folgenden Vorteile:

- Benachrichtigungen werden proaktiv von Virtual Agent an Benutzer gesendet, wenn ihre Identität in Slack mit ihrer Identität in einer Instanz von ServiceNow] verknüpft wird. Dies gilt auch, wenn der Benutzer bereits mit ServiceNow Virtual Agentverknüpft ist.
- Wenn ein Benutzer vorab verknüpft ist und Slack -Benachrichtigungen in der App aktiviert sind, werden Benachrichtigungen an die App gesendet, auch wenn ein Benutzer nicht bei einem Slack -Konto angemeldet ist.

Die Batch-Vorverknüpfung erfolgt automatisch über die regelmäßige Aufgabe **„Täglicher Slack-** Vorabverknüpfungsauftrag“. Diese Aufgabe wird standardmäßig zu einem geplanten Zeitpunkt ausgeführt (die Zeit wird in der Zeitzone des Systemadministrators angezeigt). Sie können die Uhrzeit bei Bedarf ändern. Um die standardmäßige Ausführungszeit oder Zeitzone der geplanten Aufgabe zu ändern, greifen Sie auf das Formular „Geplante Skriptausführung des **täglichen Pre-Link-Auftrags von Slack** “ zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der regelmäßigen Aufgabe **„Täglicher Slack-Vorverknüpfungsauftrag“**, und klicken Sie, um das Formular „Geplante Skriptausführung“ für den ausgewählten Datensatz zu öffnen.
3. Ändern Sie im Feld **Ausführen** die Ausführungszeit in die gewünschte Zeit.
4. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, einschließlich **Zeitzone**, finden Sie unter Skripts Ihrer Wahl automatisch ausführen .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen für Conversational Integration with Slack

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen, um wichtige, allgemeine Themen zu veröffentlichen, die Benutzer während einer Konversation mit dem Slack -Bot schnell nutzen können. Sie können bis zu sechs verschiedene heraufgestufte Themen konfigurieren, die in der Begrüßungsnachricht des Kanals Slack angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder va_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Navigieren Sie auf der Seite mit den Virtual Agent-Einstellungen zu Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup, und klicken Sie auf **Alle anzeigen**.
   Die heraufgestuften Themen, die Sie zuvor konfiguriert haben, befinden sich in der Standard-Chat-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience. Wenn die standardmäßige Chat-Experience die einzige Zeile ist, die Sie in Ihrer Instanz haben, werden die heraufgestuften Themen auf Webclient, Microsoft Teamsund Slack angewendet (es sei denn, Sie konfigurieren wie unten beschrieben etwas Eindeutiges für Slack.)

   Wenn Sie eindeutige heraufgestufte Themen für Slack einrichten möchten, die sich vom Webclient unterscheiden müssen, gehen Sie wie folgt vor.
3. Klicken Sie auf der Seite „Benutzerdefinierte Begrüßungen und Setup“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue benutzerdefinierte Begrüßungen erstellen und einrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience. Beispiel: Slack Chat-Experience.
Beschreibung	Beschreibung der Chat-Experience.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Chat-Experience.
Bestellung	Reihenfolge für die Anzeige der heraufgestuften Themen im Chat.
Domäne	Anwendungsbereich der Chat-Experience.
Bedingungsmodus	Situation, in der Ihr Benutzer diese Chat-Experience erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verfügbare Bedingungsmodi: ○ **Erweitert** ○ **Einfach**
Bedingung	Bedingung, die den Bedingungsmodus für die Chat-Experience definiert. Richten Sie eine einfache Bedingung mit **[devicetype] [is] [slack]**ein. **Hinweis:** Wenn Sie **[Gerätetyp] [ist] [Teams]** im Popup-Fenster „Bedingung“ mit einer höheren Reihenfolge als die Standard-Chat-Experience einrichten, übernimmt Slack die Setup-Themen und heraufgestuften Themen, die in dieser Experience definiert sind. Diese Änderung wirkt sich nicht auf den Webclient aus, der weiterhin die Setupthemen und heraufgestuften Themen übernimmt, die in der Standard-Chat-Experience definiert sind.

5. Klicken **Sie auf Benutzerdefinierte Experience erstellen**.
6. Fügen Sie dem von Ihnen erstellten Chat-Experience-Formular Slack heraufgestufte Themen hinzu. Überprüfen Sie die Zeichenlänge Ihrer heraufgestuften Themen, bevor Sie sie für Slackhinzufügen. Wenn der Text im Thema näher an 30 Zeichen herankommt, wird er möglicherweise abgeschnitten. Weitere Informationen finden Sie unter Slack Dokument .

   a. Klicken Sie im Chat-Experience-Formular Slack auf die Registerkarte **Heraufgestufte Themen** und klicken Sie auf **Thema hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie neue heraufgestufte Themen

Feld	Beschreibung
Thema	Name des ausgewählten Themas. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Thema auszuwählen.
Bestellung	Geben Sie die Reihenfolge für das ausgewählte Thema an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ähnlich wie beim Webclient können Sie maximal sechs heraufgestufte Themen für den Kanal Slack konfigurieren.

c. Klicken Sie auf **Speichern.**

Nächste Maßnahme
Starten Sie eine Konversation mit dem Bot Slack, und Sie sollten die heraufgestuften Themen nach der Begrüßungsnachricht sehen, die Sie für den Kanal Slack eingerichtet haben.

Wenn Sie die heraufgestuften Themen für Slacknicht konfiguriert haben, werden die heraufgestuften Themen aus der Standard-Chat-Experience angezeigt.

Conversational Integration with Facebook Workplace

Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern mithilfe der Anwendung Facebook Workplace.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Verwenden Sie die Anwendung Conversational Integration with Facebook Workplace, um anfordernde Personen mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern über die Anwendung Ihres Unternehmens Facebook Workplace zu verbinden. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter.

Conversational Integration with Facebook Workplace installieren

Sie können die Anwendung Conversational Integration with Facebook Workplace (sn_va_fb_workplace) mit der Administratorrolle installieren.

Vorbereitungen

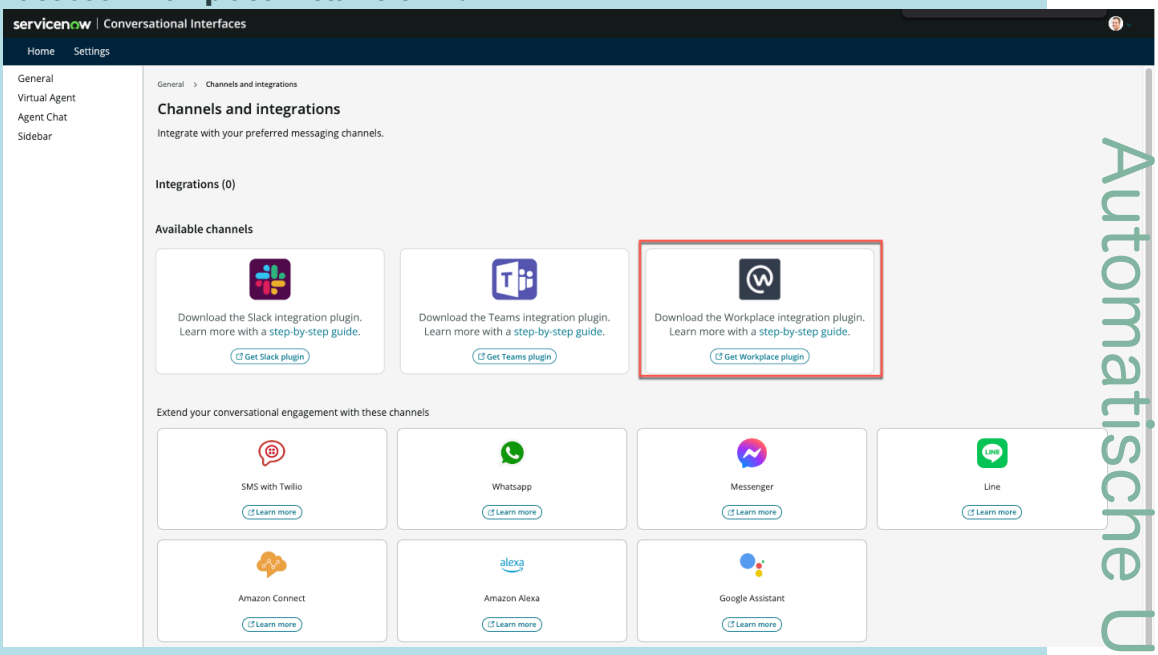
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Wenn Sie eine frühere Version von Virtual Agentverwenden, müssen Sie ein Upgrade auf die Version Washington DC durchführen, um die in dieser Messaging-Integration unterstützten Funktionen nutzen zu können.
- Conversational Integration with Facebook Workplace erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), um die vollständige Funktionalität in Virtual Agent zu aktivieren, oder das Plugin „ Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite), um eine eingeschränkte Version von Virtual Agentzu aktivieren. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie Conversational Integration with Workplace from Facebook aus dem ServiceNow® Store.

Wichtig:
Durch die Installation der App Conversational Integration aus dem Store ServiceNow Store wird die entsprechende Schaltfläche **Installieren** auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ aktiviert. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird die App Facebook Workplace im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“, bevor Conversational Integration with Facebook Workplace installiert wird

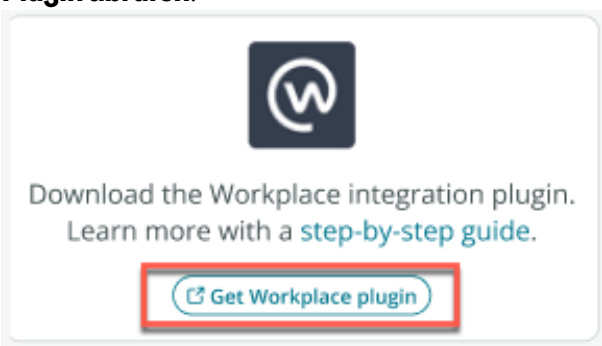


Nachdem Sie die App [Conversational Integration with Facebook Workplace installiert haben, wird Facebook Workplace im Abschnitt „Integrationen“ angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

Erforderliche Rollen: virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Microsoft Teams auf **Workplace-Plugin abrufen**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie werden zur Seite Conversational Integration with Facebook Workplace ServiceNow Store weitergeleitet.

4. Klicken Sie oben rechts auf dem Bildschirm auf **Abrufen**.

> **Hinweis:**
> Sie müssen beim -Portal ServiceNow Store angemeldet sein, um das Plugin zu erhalten.

5. Klicken Sie auf der Seite Conversational Integration with Facebook Workplace ServiceNow Store auf Installation **anfordern**.
6. Geben Sie im Bildschirm „Installation anfordern“ den **Instanznamen** und den **Grund für die Anforderung an**.
   Sie können auch die von Ihnen angegebene Instanz validieren, indem Sie auf **Validate Instance**(Instanz validieren) klicken.
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Auf dem Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie ServiceNow Virtual Agent mit Facebook Workplacean.

Integrieren Sie ServiceNow Virtual Agent mit Facebook Workplace

Fügen Sie den Now Virtual Agent -Bot Ihrer ServiceNow -Instanz hinzu, um ihn mit Facebook Workplacezu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

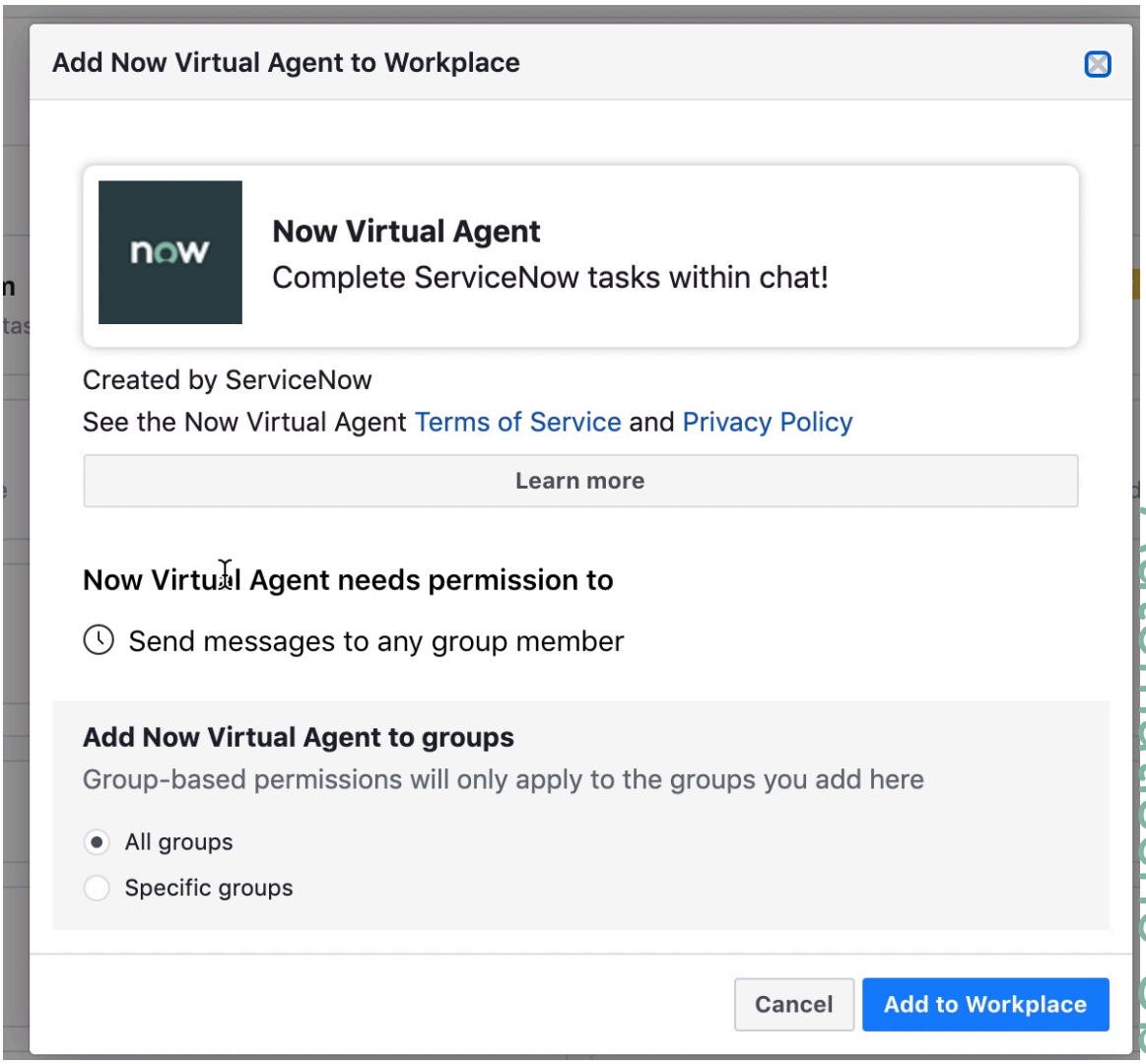
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen**“ auf **Alle anzeigen**.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie unter dem Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ in der Kachel Microsoft Teams auf **Integrationen hinzufügen**.

> **Hinweis:**
> Die Schaltfläche **Integrationen** hinzufügen ist nur nach der Installation des Conversational Integration with Facebook Workplace -Plugins (sn_va_fb_workplace) in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbar.

   Sie werden zur Arbeitsplatz-Administratorseite weitergeleitet, um einen Bot hinzuzufügen.
4. Geben Sie auf dem Anmeldebildschirm für Workplace Ihre Anmeldeinformationen ein.
   Wenn Sie mehrere Accounts für Workplace haben, werden in einem Menü die Accounts angezeigt, bei denen Sie sich anmelden können. Wählen Sie den Account aus, in dem Sie die App installieren möchten.
5. Klicken Sie im Fenster, für das Sie die Berechtigung zum Installieren der Integration benötigen, auf **Zu Workplace hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



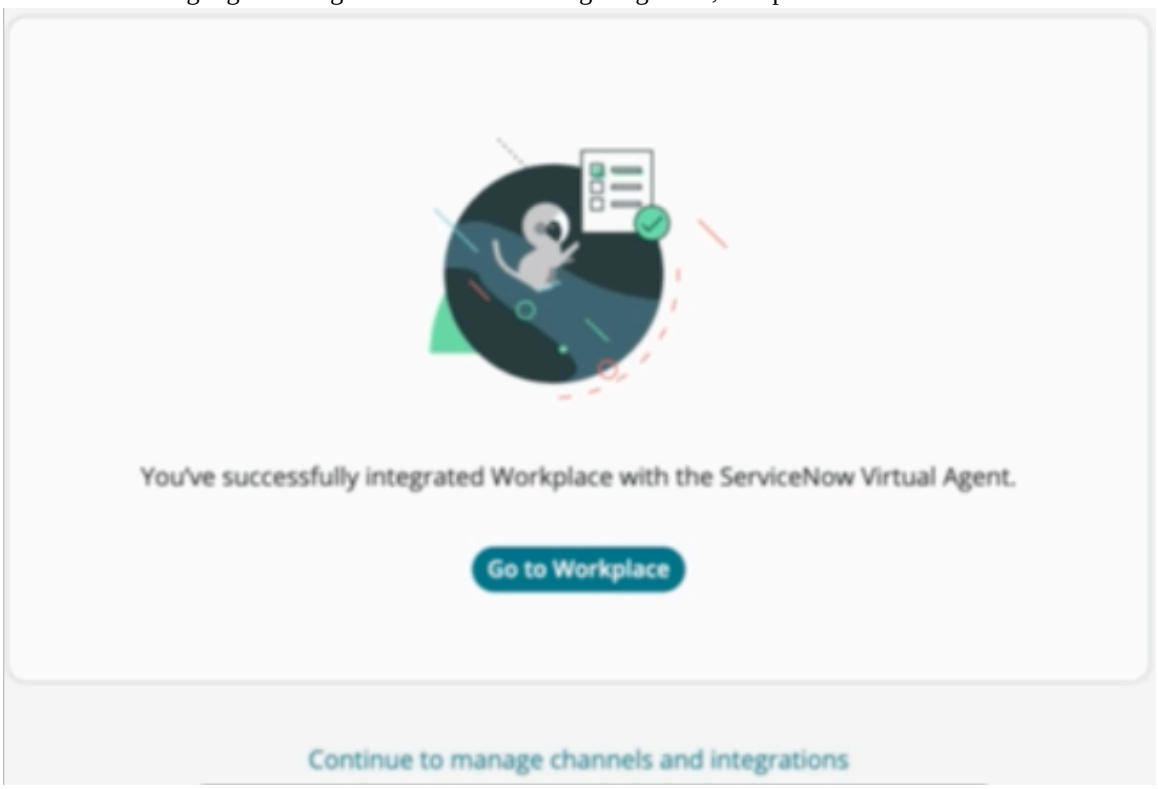
Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits mit Workplace integriert wurde, klicken Sie auf **Speichern** oder **Abbrechen**, um die aktuelle Zuweisung beizubehalten.

Informationen zum Löschen von Conversational Integration with Facebook Workplace finden Sie unter Deinstallieren Sie Conversational Integration with Facebook Workplace.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wenn die Bestätigungsmeldung für die Installation angezeigt wird, überprüfen Sie die Installation.



Ergebnisse

Der Virtual Agent -Bot und Facebook Workplace sind jetzt zur Verwendung in Ihrer ServiceNow -Instanz integriert.

Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Facebook Workplace

Verwalten Sie Ihre Conversational Integration with Facebook Workplace -Anwendung und ihr Branding, und passen Sie die Bot-spezifischen Nachrichten in Ihrer ServiceNow -Instanz nach der Integration an.

Vorbereitungen

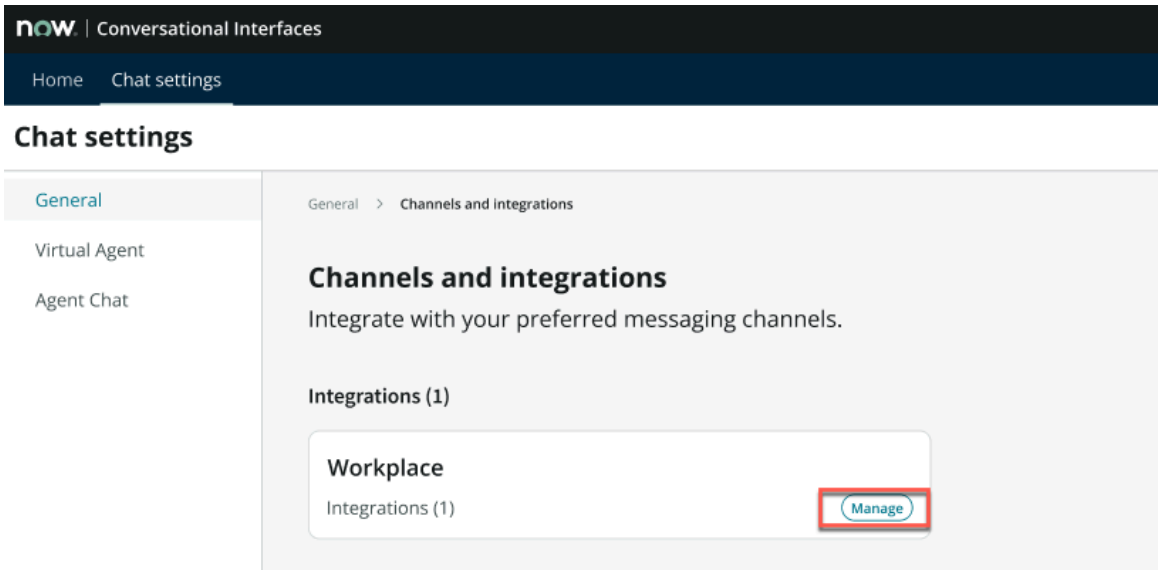
Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

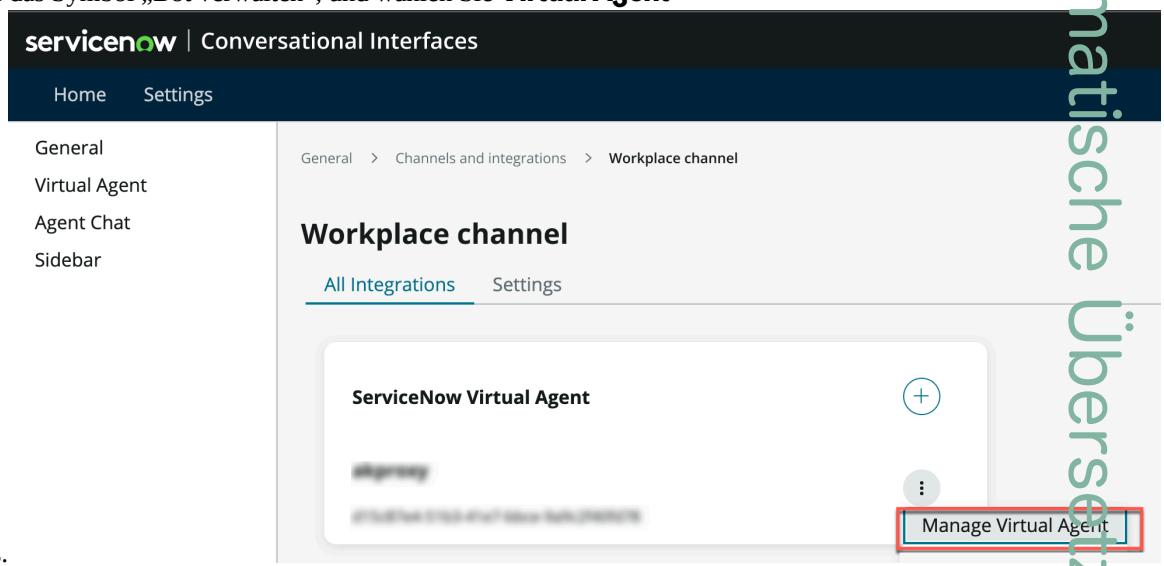
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie im Bildschirm „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Workplace auf **Verwalten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie auf **Verwalten**klicken, werden Sie zur Seite „Arbeitsplatzkanal verwalten“ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Klicken Sie auf das Symbol „Bot verwalten“, und wählen Sie **Virtual Agent**



verwaltenaus.
Sie werden zur Seite „Bot-Nachrichten“ weitergeleitet, auf der Sie eine Bot-Nachricht erstellen und bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie Virtual Agent-Einstellungen für Facebook Workplace

Konfigurieren Sie Ihre Facebook Workplace Bots, die in Virtual Agent integriert sind, um Benachrichtigungen zu aktivieren, ServiceNow-Benutzerprofile zu verknüpfen und Systemnachrichten und kontextbezogene Aktionen einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **„Kanäle und Integrationen“** auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Workplace auf **Verwalten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Wischen Sie die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren nach rechts, um Benachrichtigungen für die verknüpften Benutzer zu aktivieren.

   Hinweis:
   Die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren ist standardmäßig aktiviert.

   Die Umschaltfläche **ServiceNow-Benutzerprofile automatisch verknüpfen** ist standardmäßig ausgewählt und für jede weitere Änderung deaktiviert. Mit dieser Option werden alle aktiven ServiceNow-Accounts automatisch mit dem zugehörigen Bot Facebook Workplace verknüpft.

6. Richten Sie die **globalen Messaging-Einstellungen**ein.

   Hinweis:
   Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

   - **Systemnachrichten**: Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

     Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemmeldung finden Sie unter Systemmeldungen ändern.

   - **Kontextbezogene Aktionen**: Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Benutzerbefehlseingabe an.

     Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

Virtual Agent Funktionen, die in unterstützt werden Conversational Integration with Facebook Workplace

Die Conversational Integration with Facebook Workplace -App unterstützt Virtual Agent -Funktionen wie Virtual Agent-Designer -Steuerungen zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen, KI-Suche -Ergebnissen und mehr.

Hinweis:
Conversational Integration with Facebook Workplace wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

In diesem Abschnitt werden relevante Funktionen von Virtual Agent hervorgehoben, die in der App Facebook Workplace unterstützt werden.

Virtual Agent-Designer Steuerungen für Benutzereingaben und Bot-Antworten

Die Steuerelemente für Benutzereingaben und Bot-Antworten von Virtual Agent-Designer zum Erstellen von Konversationsthemen werden in Konversationen von Workplace unterstützt, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort und der Kartensteuerung, die Bilder anzeigen kann.

Ab Version 2.0.0 werden die Karten- und Video-Bot-Antwortsteuerelemente in Workplace -Konversationen unterstützt. Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Benutzer auswählen können, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Benutzereingabesteuerungen und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben bzw. Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Ergebnisse

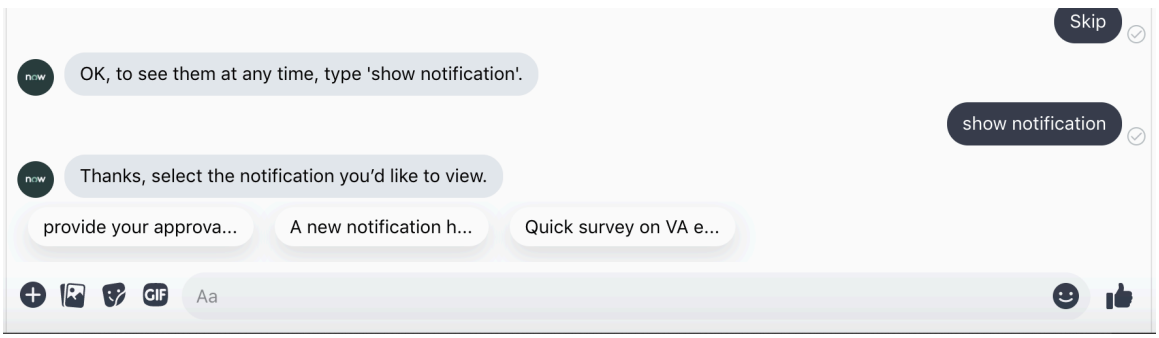
Virtual Agent kann KI-Suche Ergebnisse generieren, die als Genius-Ergebniskarten und Multi-Link-Ausgaben in Konversationen angezeigt werden. Weitere Informationen dazu, wie Virtual AgentKI-Suche -Ergebnisse generiert, finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche. Die Standardkonfiguration KI-Suche für Virtual Agent ermöglicht Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base) und Katalogelemente.

Virtual Agent-Benachrichtigungen

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren.

- Abonnementverwaltung
  - Anfordernde Personen: Verwenden Sie den Befehl **notification** (oder **notifications**), um Benachrichtigungen zu abonnieren oder abzubestellen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Benutzer auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt – Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Mit umsetzbaren Benachrichtigungen können Empfänger bestimmte Aktionen ausführen und auf die Benachrichtigung reagieren, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder einen Servicemitarbeiter anfordern.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden Endbenutzern sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Benutzer können:
    - Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit dem Befehl **show notification**.

      Mit dem Befehl **show notification** können Benutzer beispielsweise ihre Benachrichtigungen anzeigen.

    - Führen Sie die Aktionen für die Benachrichtigung aus, oder überspringen Sie sie. Wenn Benutzer beschließen, die Aktionen zu überspringen, können sie später mit dem Befehl **show notification** zur Benachrichtigung zurückkehren.

URL-Navigation für Chat-Links

In Virtual Agent - und Service Desk-Mitarbeiter -Konversationen in der App Workplace werden Links zu ServiceNow -Datensätzen automatisch in Basissystemportalen geöffnet – einschließlich Links, die in Ausgabekarten, Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-Ergebnissen angezeigt werden. Bei Bedarf können Administratoren die Portale ändern, in denen diese Links geöffnet werden. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Vertrauenswürdige Domänen

In benutzerdefinierten Chat-Integrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Provider-Kanalidentitäten“ [sys_cs_provider_application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und werden daher überschrieben.

Nicht unterstützte Funktionen

- Heraufgestufte Themen und Connect-Support werden nicht unterstützt.
- Themenblock „Geografischer Standort“ wird nicht unterstützt.
- Die Vorverknüpfung von Accounts wird in Facebook Workplacenicht unterstützt.

Deinstallieren Sie Conversational Integration with Facebook Workplace

Deinstallieren Sie Conversational Integration with Facebook Workplace , und heben Sie die Zuordnung der App zu Ihrer Instanz auf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Facebook Workplace an.
2. Klicken Sie auf **Administratorbereich**.
3. Klicken Sie auf **Integrationen**.
4. Klicken Sie in der Liste der Facebook Workplace-Integrationen auf **Now Virtual Agent**.
5. Klicken Sie im Fenster, in dem die Einstellungen für Now Virtual Agent angezeigt werden, auf **Deinstallieren**.
6. Klicken Sie im Fenster, für das Sie die Berechtigung zum Deinstallieren der App benötigen, auf **Deinstallieren**.

Ergebnisse

Now Virtual Agent wird nicht mehr in der Liste der Integrationen in Facebook Workplace angezeigt. Die Instanz empfängt Deinstallationsinformationen von Facebook Workplace, und die App-Konfiguration und die Benutzerinformationen werden innerhalb von 15 Tagen gelöscht.

Integration von Virtual Agent in Messaging-Apps für Endverbraucher

Durch die Integration von Messaging-Apps für Endanwender wie LINE, Twilio, WhatsApp, Google Business Messagesund Facebook Messenger mit ServiceNow® Virtual Agent wird die App Ihrer Instanz von ServiceNow zugeordnet, um End-to-End-Konversationen zu erleichtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie die Virtual Agent-Integration für Messaging-Apps von Verbrauchern ein

Binden Sie Kunden mit umfangreichen Konversationen an Ort und Stelle ein, indem Sie ihnen ermöglichen, jederzeit Nachrichten an den Account Ihres Unternehmens zu senden, indem sie die Messaging-Apps ihrer Wahl verwenden.

Konversationsintegrationen sind für die Messaging-Apps SMS Twilio, WhatsApp (unterstützt von Twilio), LINE, Facebook Messengerund Google Business Messages aus dem ServiceNow Store verfügbar.

Conversational SMS Integration with Twilio

Hosten Sie Virtual Agent Konversationen auf Twilio SMS, um mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu chatten. Verwenden Sie die App [Conversational SMS Integration with Twilio, die über den ServiceNow Store] verfügbar ist, um Ihre Instanz mit SMS Twiliozu verknüpfen.

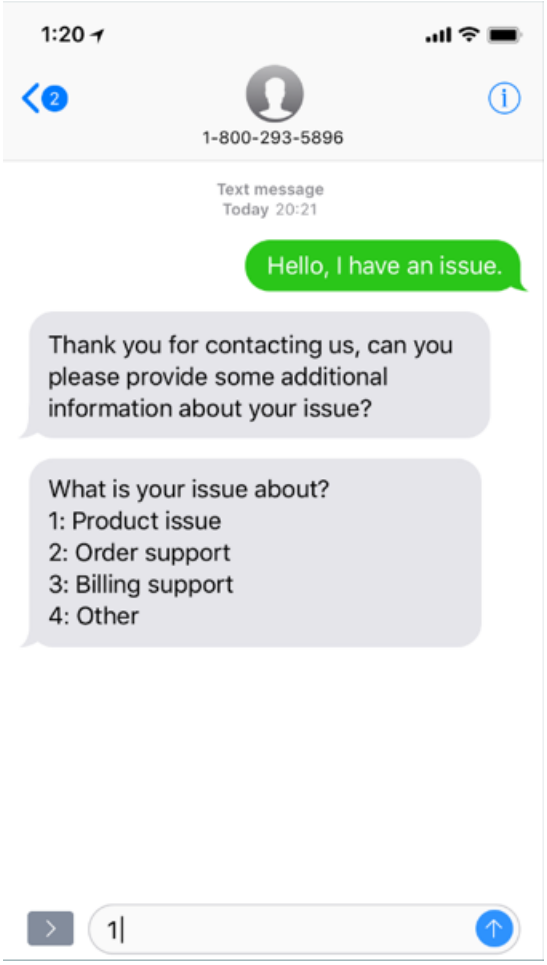
Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer SMS-Chatkonversation

Conversational SMS Integration with Twilio ermöglicht es Benutzern, Konversationen mit Virtual Agent zu initiieren, indem sie Ihrer Telefonnummer Twilio] eine Nachricht senden.

Hinweis:
Verwenden Sie nicht dieselbe ServiceNowTwilioDirect- oder Twilio Notify-Telefonnummer für Conversational SMS Integration with Twilio. Verwenden Sie stattdessen separate Twilio -Nummern für Conversational SMS Integration with Twilio und ServiceNowTwilioDirect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für SMS-Konversation mit Virtual Agent



Wenn ein Bot die Konversation an einen Servicemitarbeiter überträgt, kann der Mitarbeiter auf SMS-Nachrichten in Mitarbeiterbereichantworten.

Nachdem Sie Conversational SMS Integration with Twilioeingerichtet haben, können Sie SMS-Konversationsthemen in Virtual Agent-Designererstellen. Weitere Informationen zur Verwendung des Tools finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer

Unterstützte Steuerungen

Die Conversational SMS Integration with Twilio unterstützt nicht alle in Virtual Agent-Designerverfügbaren Steuerelemente.

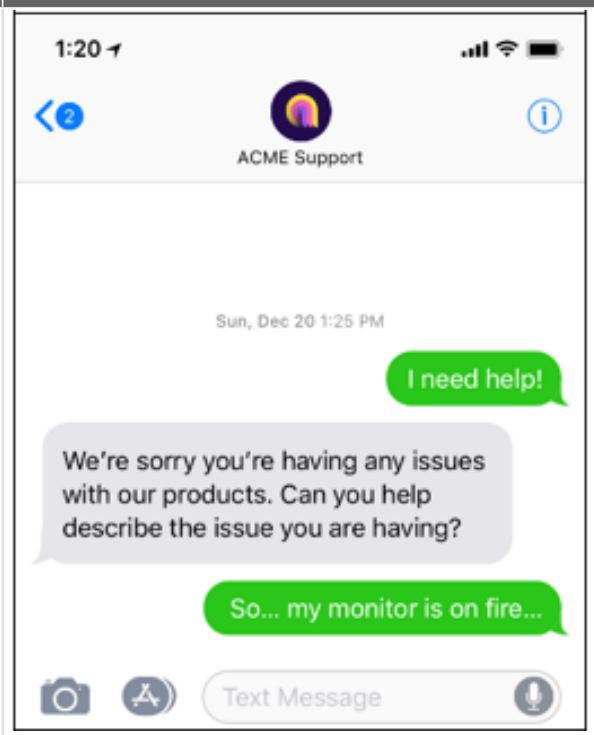
Die folgenden Benutzereingabesteuerungen werden in Twilio SMS-Konversationen unterstützt:

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen

Benutzereingabesteuerung	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine Nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.

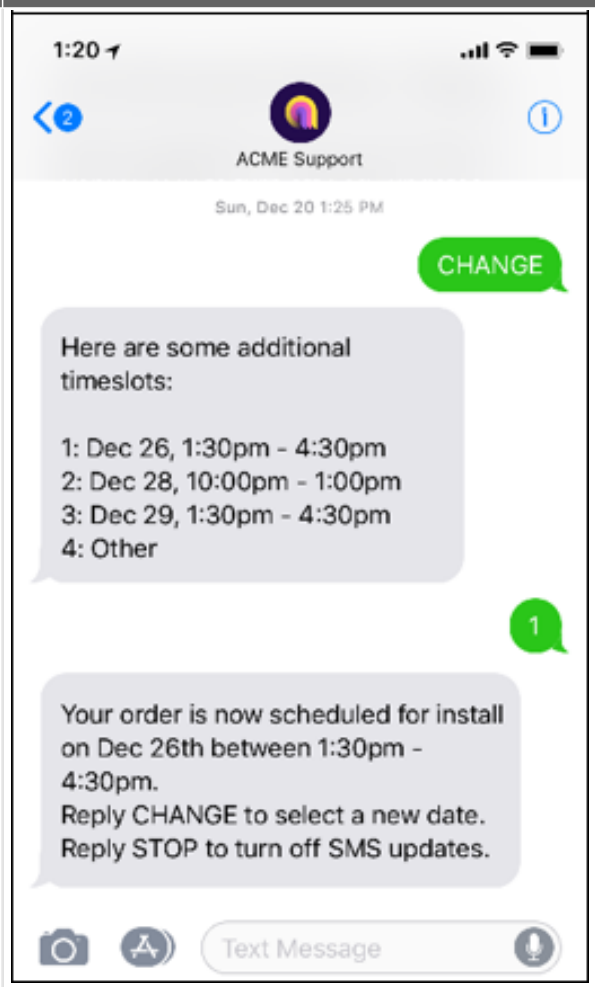
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerung	Beschreibung
	
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.

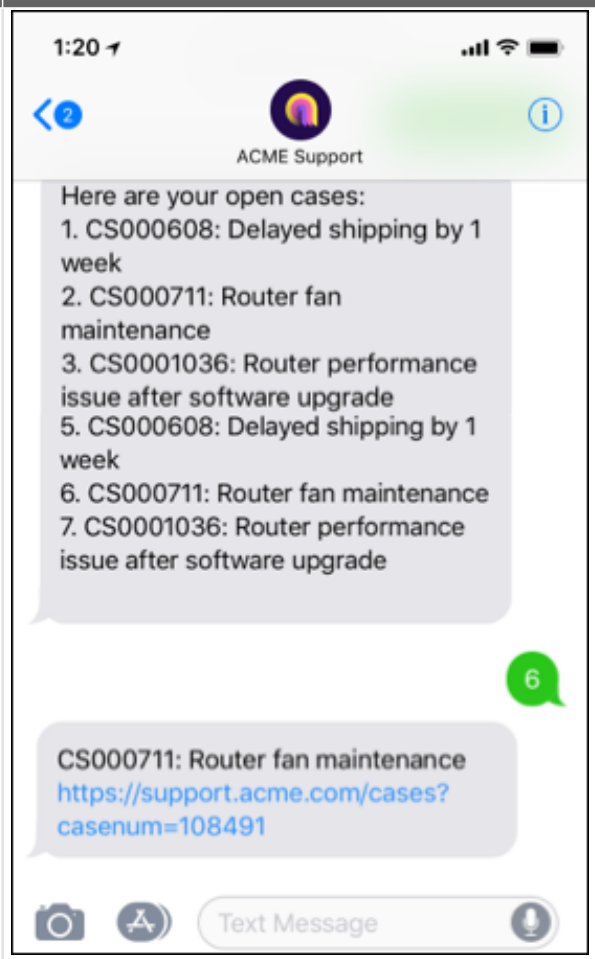
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerung	Beschreibung
	
Dynamische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Beispielsweise kann der Benutzer aus einer Liste der Fälle auswählen, die er geöffnet hat.

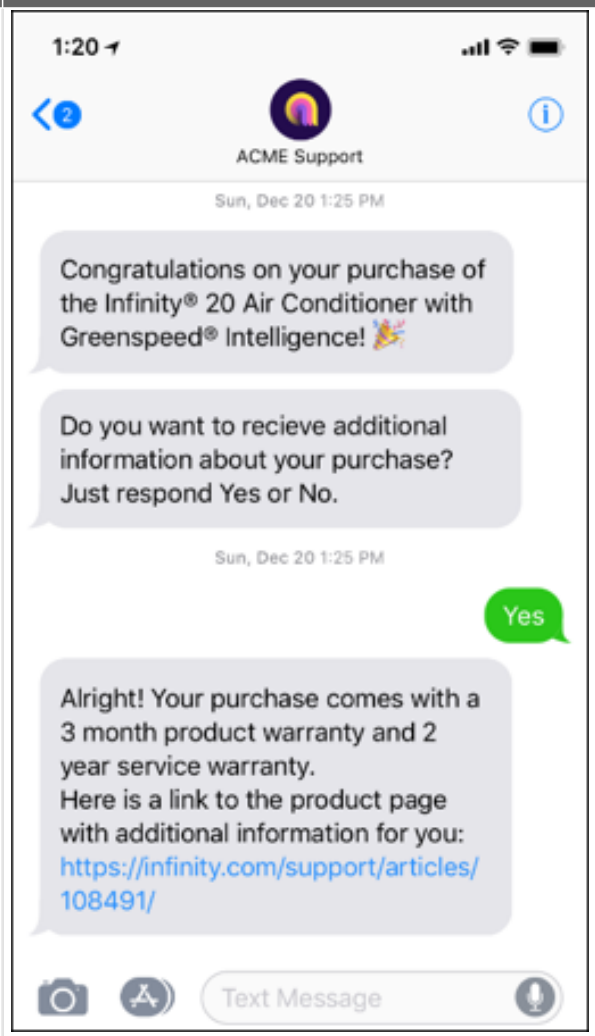
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerung	Beschreibung
	
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in der Konversation mit „Ja“ oder „Nein“ antworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

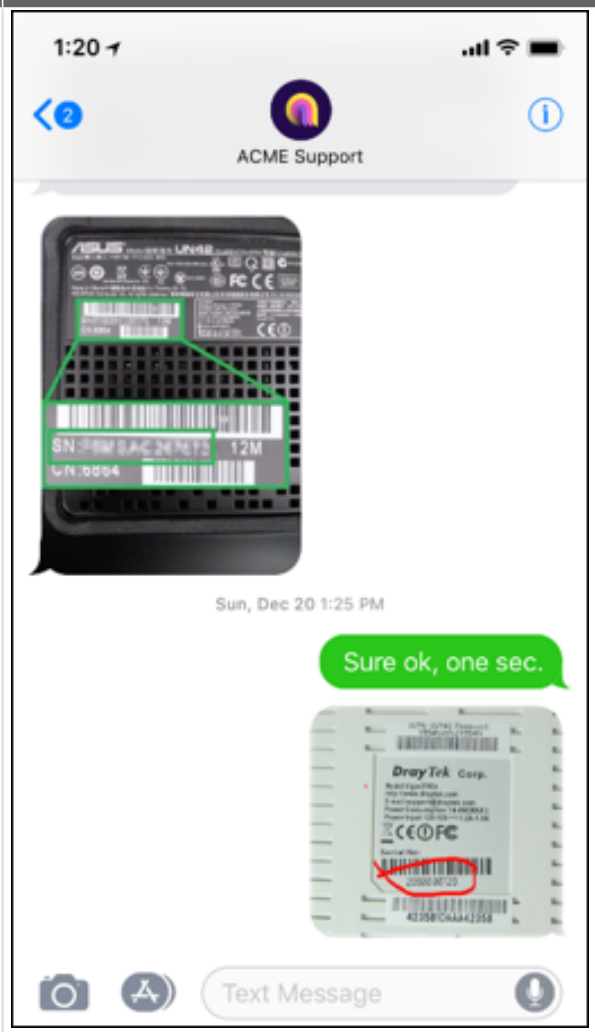
Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerung	Beschreibung
	
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot. **Hinweis:** Conversational SMS Integration with Twilio unterstützt nicht alle Dateitypen. In einer SMS-Konversation können nur Bilder gesendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerung	Beschreibung
	

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent Designer.

Die folgenden Bot-Antworten werden in Twilio SMS-Konversationen unterstützt:

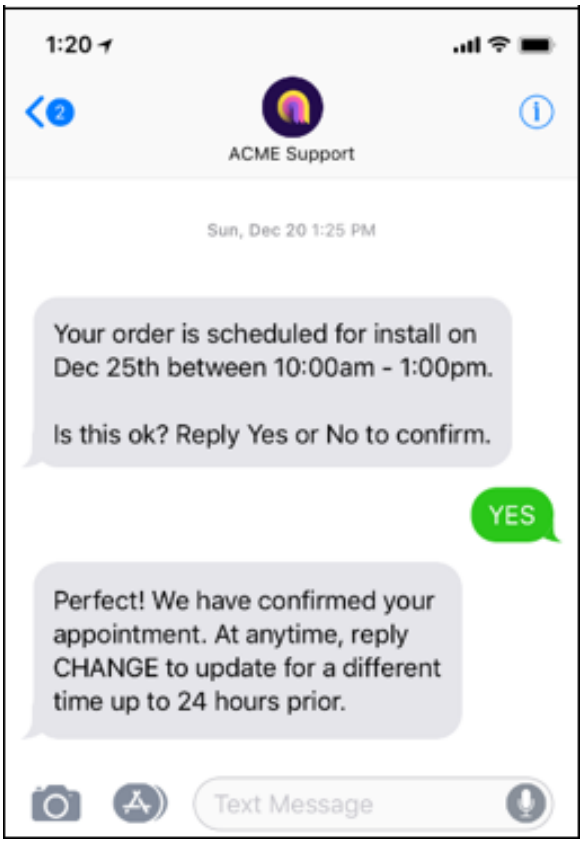
Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

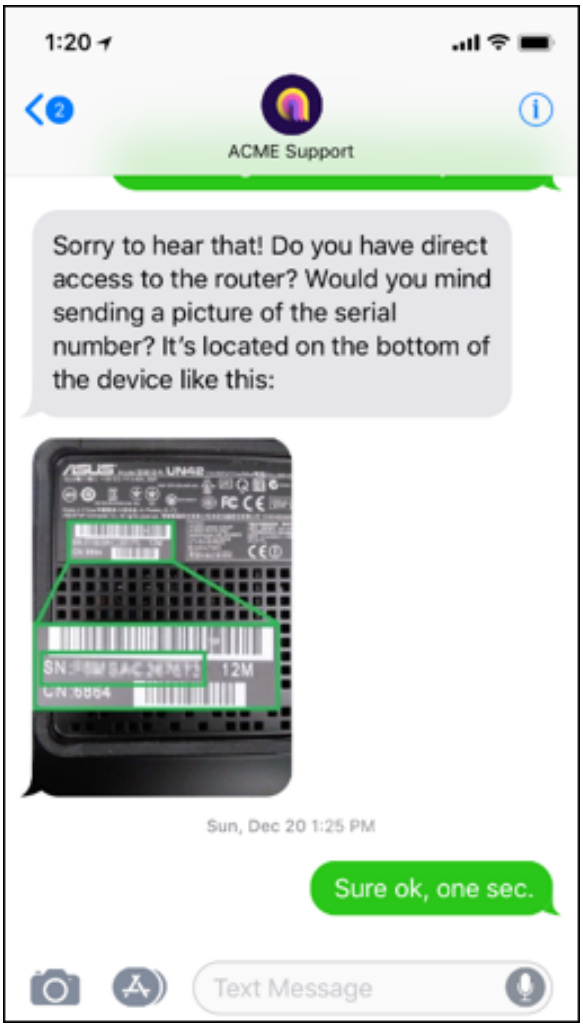
Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

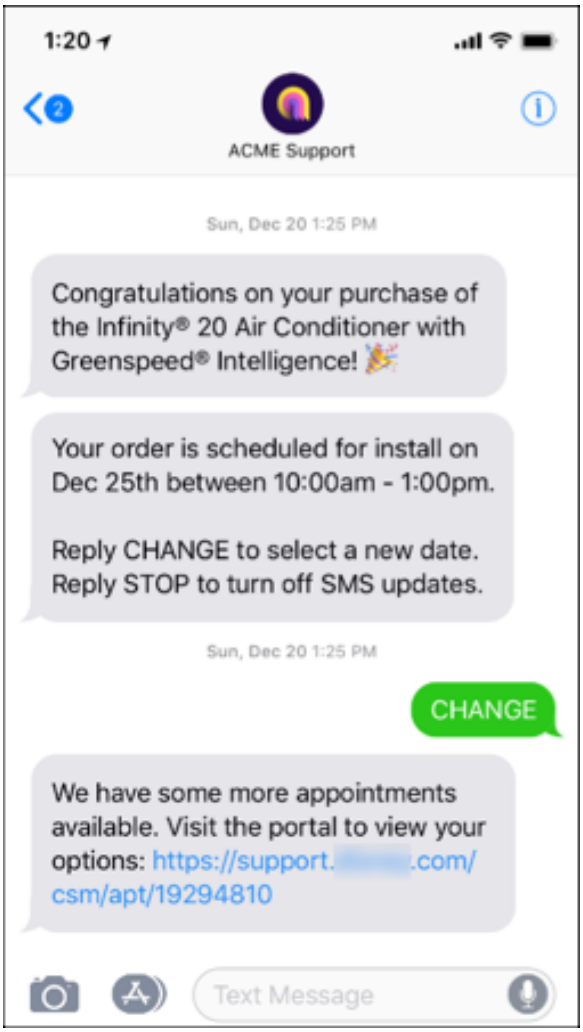
Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Benutzer.

Automatische Übersetzung

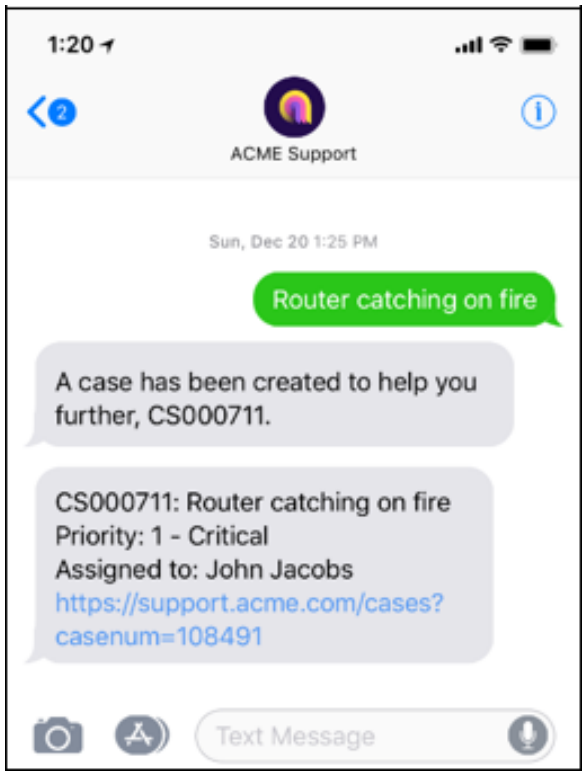
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Karte	Bot sendet ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent Designer – Bot-Antworten.

Servicemitarbeiter können die Antwortsteuerungen Text, Karte und Bild verwenden, um Benutzern in SMS-Konversationen zu antworten.

Benutzerabonnements für SMS-Update-Benachrichtigungen

Ab Version 1.1.1 können Benutzer mit ServiceNow -Konten (sys_user-Profile) wählen, ob sie in ihren Konversationen SMS-Aktualisierungen erhalten möchten.

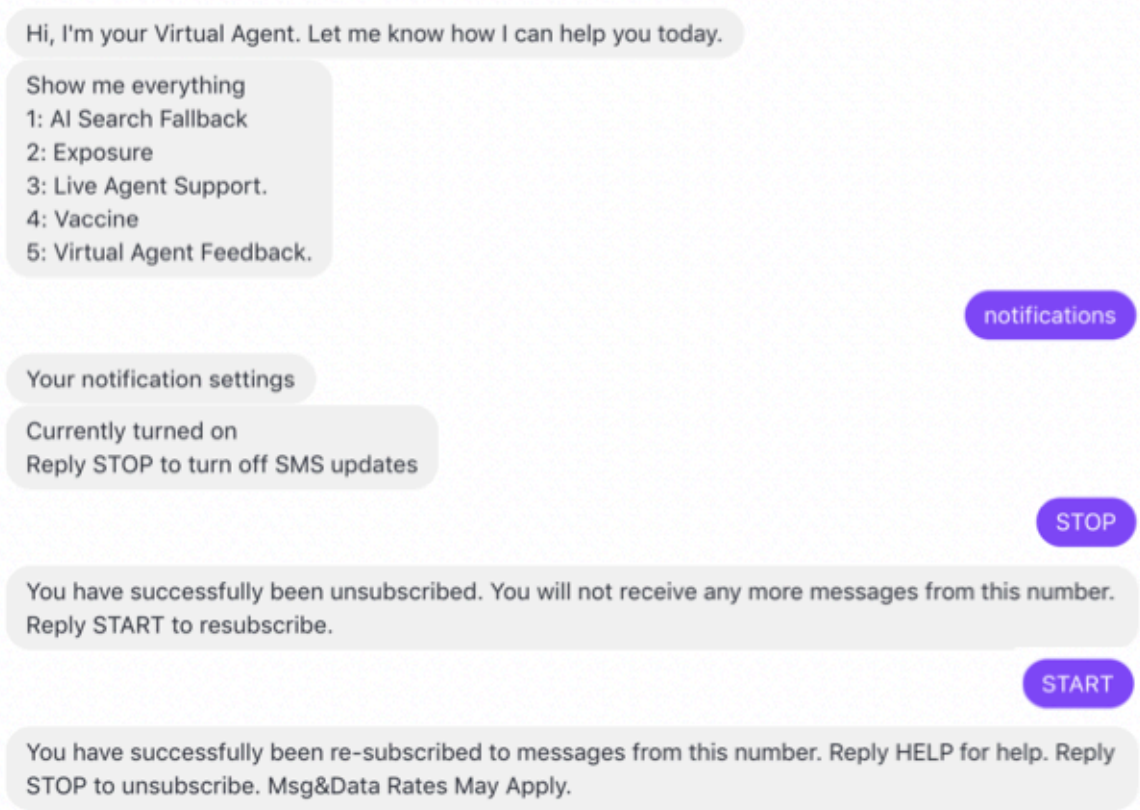
Hinweis:
Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen können an Benutzer mit ServiceNow-Accounts gesendet werden. Andere Empfänger, z. B. Verbraucher und Kundenkontakte, gelten als Gäste und können keine Benachrichtigungen über Messaging-Kanäle erhalten.

Aus Datenschutzgründen sind Benutzerbenachrichtigungen standardmäßig deaktiviert. Benutzer können ihre Einstellungen auf folgende Weise aktivieren oder ändern:

- Um die SMS-Benachrichtigungseinstellungen für den Account zu überprüfen, senden Sie diesen Text: `Benachrichtigung`
- Um SMS-Benachrichtigungen zu erhalten, senden Sie diesen Text: `START`
- Um keine SMS-Benachrichtigungen mehr zu erhalten, senden Sie diesen Text: `STOP`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern der Einstellungen für SMS-Benachrichtigungen



Weitere Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent Benachrichtigungen konfigurieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten für eine Messaging-Benachrichtigung finden Sie unter Definieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte.

Conversational SMS Integration with Twilio installieren

Sie können die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) installieren, um Virtual Agent Konversationen in der SMS-Anwendung Twilio] zu hosten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Conversational SMS Integration with Twilio im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Nächste Maßnahme

Richten Sie Conversational SMS Integration with Twilio ein.

Richten Sie Conversational SMS Integration with Twilio ein

Integrieren Sie Twilio mit Virtual Agent, damit Sie an SMS-Bot-Konversationen teilnehmen können.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, bevor Sie Conversational SMS Integration with Twilio einrichten können:

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie über gültige ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen verfügen:
   - IntegrationHub
   - Twilio-Spoke
   - Conversational SMS Service Channel (Conversations-SMS-Servicekanal).
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

2. Installieren Sie die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanz:
   - IntegrationHub
   - Twilio-Spoke
   - Conversational SMS Service Channel (Conversations-SMS-Servicekanal).
   - Conversational SMS Integration with Twilio
3. Richten Sie die Twilio-Spoke ein
4. Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) in Ihrer Instanz aktiv ist.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `hash_message_verification.list` ein, und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Überprüfung von Hash-Nachrichten“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. TwilioSMSTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Authentifizierungstoken der Twilio SMS Testing-Anwendung“.
Geheimnis	Auth-Token, das Ihrer Telefonnummer Twilio zugeordnet ist.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `message_auth.list` ein, und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Nachrichtenauthentifizierung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA Twilio SMS Test-App Nachrichtenauthentifizierung.
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstokens. Geben Sie `Twilio ein`.
Gruppenname	Name der Empfängergruppe. Lassen Sie dieses Feld leer.
Serviceportal	Serviceportal , der der Nachrichtenauthentifizierung zugeordnet ist. Lassen Sie dieses Feld leer.
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Von Ihnen erstelltes Hash-Nachrichten-Token.
Überprüfung der ausgehenden Nachricht	Von Ihnen erstelltes Hash-Nachrichten-Token.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehendes Service-Token. Lassen Sie dieses Feld leer.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie einen Messaging-Provider-Anwendungsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **SMS-Integration mit Twilio** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Messaging-Provider-Anwendung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entität, die Benutzer kontaktieren, z. B. IT Service Desk.
Telefonnummer	Twilio Telefonnummer, die Benutzer kontaktieren. **Hinweis:** Achten Sie darauf, das Symbol „+“ und die Landesvorwahl vor der Telefonnummer einzufügen. Beispiel: +18185559485.
Nachrichtenauthentifizierung	Von Ihnen erstellte Nachrichtenauthentifizierung.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Aktualisieren Sie in der Konsole Twilio für die Telefonnummer, die Sie in Schritt 3angegeben haben, den Webhook für eingehende SMS.
Um den Webhook zu aktualisieren, navigieren Sie in Ihrer Twilio -Konsole zur Telefonnummer: **Telefonnummern** > **Vorgesetzter** > **Aktive Nummern**. Klicken Sie auf die Telefonnummer, und geben Sie die folgende Adresse in das Feld Messaging-Webhook ein:

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Conversational SMS Integration with Twilio eingerichtet haben, können Sie in Virtual Agent-DesignerSMS-Konversationsthemen erstellen. Weitere Informationen zur Verwendung des Tools finden Sie unter Virtual Agent-Designer.

Zugehörige Informationen

Conversational SMS Integration with Twilio installieren

Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung

Plugins aktivieren

Conversational SMS Integration with Twilio verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über SMS-Konversationen.

Ein Administrator kann die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio für die Integration der SMS-Messaging-App mit einer ServiceNow -Anwendung konfigurieren.

Eine anfordernde Person kann SMS-Konversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.

Ein Servicemitarbeiter kann:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Akzeptiert SMS-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Agent Workspace-Posteingang, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Initiieren Sie SMS-Chatkonversationen aus Interaktionen vom Typ Chat aus dem Agent Workspace-Posteingang, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Bei angemeldeten Kunden identifiziert das System den Kunden automatisch, indem seine Telefonnummer mit dem Kundenkontakt abgeglichen wird.

SMS-Konversationen annehmen

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den SMS-Servicekanal interagiert, können Sie:

- Konversieren Sie mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Bilder als Anhänge frei.

Hinweis:
Sie akzeptieren ein Arbeitselement aus der SMS-Konversation in Ihrem Agent Workspace-Posteingang, wenn ein Administrator den SMS-Servicekanal für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational SMS Service Channel.

Initiieren von SMS-Konversationen

Als Servicemitarbeiter können Sie eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person initiieren, wenn die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface für den SMS-Messaging-Kanal konfiguriert ist. Standardmäßig ist die Anwendung so konfiguriert, dass Service Desk-Mitarbeiter SMS-Konversationen mit Verbrauchern und Kundenkontakten initiieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Messaging-Konversationen aus dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich initiieren und SMS-Konversationen aus CSM Agent Workspace initiieren.

Konfigurieren Sie die SMS-Authentifizierung

Authentifizieren Sie alle Benutzer mit Conversational SMS Integration with Twilio mit Soft-PIN (SN) und Google-Authentifikatoren als Zwei-Faktor-Authentifizierungsmechanismen für die Kontoverknüpfung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie in Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider.list ein, und öffnen Sie den Datensatz „ **VA SMS Twilio Adapter Provider** “.
2. Aktivieren Sie im Datensatz des VA-SMS Twilio - -Adapteranbieters das Kontrollkästchen **Account-Verknüpfung zulassen**.
   Wenn Sie das Kontrollkästchen Account-Verknüpfung **zulassen** aktivieren, werden die Optionen **Account-Aktion** verknüpfen und **Account-Verknüpfungstyp** ausgefüllt.
3. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Account-Verknüpfung zulassen die** Option **Verifizierungsfrage und MFA** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn **Verifizierungsfrage und MFA** ausgewählt sind, wird das Feld **Automatische** Linkaktion mit dem Wert **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account ausgefüllt**.

Wenn Verifizierungsfrage und MFA ausgewählt sind, wird der Endbenutzer aufgefordert, die Soft-Pin zusammen mit einem MFA (Multifaktor-Authentifizierung) OTP (Einmalpasswort) einzugeben. Google Authenticator ist die Standard-MFA-Methode für SMS Twilio, um die Sicherheit zu erhöhen.

Wenn eine ungültige Eingabe oder ein Fehler vorliegt, können Sie die Konversation als Gastbenutzer fortsetzen. Bei Erfolg wird die Sitzung auf die authentifizierte Benutzersitzung erhöht.

Außerdem können Sie die automatische Link-Flow-Aktion im Flow Designernachschlagen.

4. Navigieren Sie im Datensatz des SMS Twilio-Provider-Kanals zum Abschnitt **Identität und Nachrichten für diese Verbindung definieren**, und klicken Sie auf die Registerkarte **Provider-Eigenschaften**, um die folgenden obligatorischen MFA-Provider-Eigenschaften zu konfigurieren.
   - *verification_question_id*: Standard-sys_id für die SoftPIN-Überprüfung. Der Standardwert kann angepasst werden.
   - *two_factor_methods*: Standardmäßig ist Google Authenticator die Zwei-Faktor-Methode, wenn **Verifizierungsfrage und MFA** ausgewählt sind.

     google_authetator oder **sms** sind die unterstützten Werte.

     Hinweis:
     Wenn dieser Eigenschaftswert aktualisiert wird, muss der Eigenschaftswert *mfa_question_id* auf die sys_id der entsprechenden Überprüfungs-ID aktualisiert werden.

   - *mfa_question_id*: Entspricht der Zwei-Faktor-Methode. Der Wert ist die standardmäßige sys_id für den Google Authenticator-Überprüfungstyp.

     Hinweis:
     Wenn Sie den Wert der Eigenschaft „two_factor_methods“ auf **sms**festlegen, müssen Sie die sys_id dieser Eigenschaft auf den SMS-Überprüfungstyp aktualisieren.

     Um den SMS-Überprüfungstyp sys_id zu erhalten, navigieren Sie zu **Überprüfung Typen**, und kopieren Sie den sys_id-Datensatz des **SMS-** Codeüberprüfungstyps.

5. Um die Kontoverknüpfung in SMS Twiliozu verwenden, navigieren Sie zur Benutzertabelle [sys_user], indem Sie sys_user.list eingeben, wählen Sie einen Benutzer aus, und aktualisieren Sie die Mobiltelefonnummer des Benutzers mit einer gültigen eingehenden Mobiltelefonnummer.
   Nachdem die eingehende Telefonnummer authentifiziert wurde, authentifiziert das System den Benutzer und verknüpft die Telefonnummer mit der entsprechenden Benutzer-ID [sys_user].
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Soft-PIN zu registrieren:
   Wenn Sie Ihre Soft-PIN einrichten, können Sie diese PIN verwenden, um sich zu identifizieren, wenn Sie versuchen, eine Konversation per SMS zu führen.
   a. Nehmen Sie die Identität des Benutzers an, den Sie in Schritt 5 ausgewählt haben, und navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**.
   b. **Geben Sie im Datensatz „Passwortzurücksetzungs-Registrierung“ auf der Registerkarte „Soft-PIN-Überprüfung“ die Soft-PIN** in das Feld Soft-PIN eingeben ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf der Registerkarte **Authentifikator-App-Überprüfung** auf **Einen neuen QR-Code** generieren, um den QR-Code für Ihren Google-Authentifikator zu generieren, falls Sie einen heruntergeladen haben.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn die Authentifizierung für SMS aktiviert ist, muss der Benutzer die Soft-PIN und MFA eingeben, um die Aktion auszuführen, auch wenn eine umsetzbare Benachrichtigung für den Benutzer in der SMS-Konversation ausgelöst wird. Wenn beispielsweise ein Incident aktualisiert wird, wird in der SMS-App eine umsetzbare Benachrichtigung ausgelöst, und Sie werden aufgefordert, Ihren Authentifizierungscode (Soft-PIN oder MFA-Code) einzugeben.

Quotenbegrenzungsrichtlinie für SMS-Authentifizierung

Die Quotenbegrenzungsrichtlinie sperrt einen Benutzer aus, wenn innerhalb von 24 Stunden dreimal hintereinander eine ungültige oder falsche Soft-PIN eingegeben wird.

Quotenbegrenzungsrichtlinie

Die Ratenbegrenzungsrichtlinie ist standardmäßig für SMS aktiviert, um die Sicherheit zu verbessern. Um ihn zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle**und geben Sie dann sys_cs_provider.list in den Filter ein. Öffnen Sie den SMS-Datensatz, und konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften auf der Registerkarte **Provider-Eigenschaften**.

- *softpin_lockout_enabled*: Aktiviert die Soft-PIN-Sperrfunktion. Der Standardwert ist **true**.
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*: Das Fenster, in dem Benutzer die maximalen Soft-PIN-Versuche machen können.

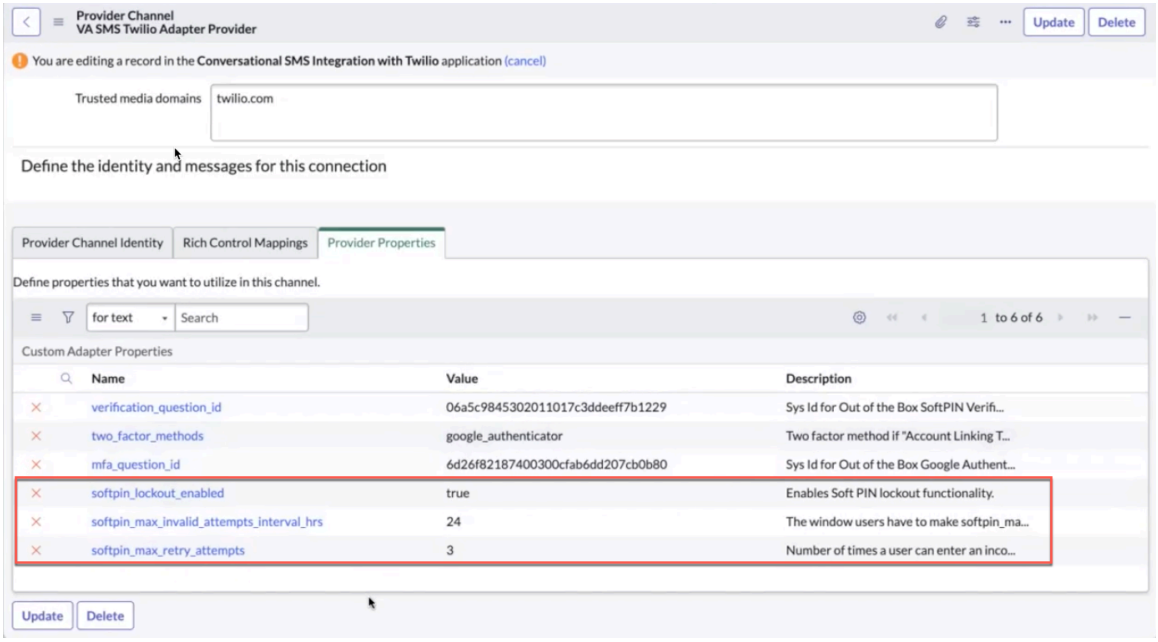
  Hinweis:
  Das maximale Fenster beträgt **24** Stunden.

- *softpin_max_retry_attempts*: Anzahl der Versuche des Benutzers, eine falsche Soft-PIN einzugeben, nachdem das Benutzerkonto gesperrt wurde.

  Hinweis:
  Die maximale Anzahl von Versuchen beträgt **3**.

  Wenn Ihr Account gesperrt ist, werden Sie beim Starten einer neuen Konversation als Gastbenutzer behandelt. Der Bot bestätigt, dass Ihr Account gesperrt ist. Sie erhalten dann die öffentlichen Themen und können das Konto auch mithilfe des Themas „ **Überprüfungsprofil einrichten/** Virtual Agent zurücksetzen“ entsperren, um die Soft-PIN und den Google-Authentifikator zurückzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, die die Messaging-App WhatsApp für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Ermöglichen Sie anfordernden Personen die Interaktion im Chat von WhatsApp mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio). Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter über die WhatsApp-fähige Twilio TelefonnummerIhres Unternehmens. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) finden Sie unter Konfigurieren Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) konfigurieren

Installieren und richten Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) ein, damit anfordernde Personen mit Virtual Agents und Service Desk-Mitarbeitern interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe beschreibt die allgemeinen Schritte zur Integration der Messaging-App [WhatsApp mit einer Anwendung ServiceNow unter Verwendung der Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installierenan.
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) einrichtenan.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen WhatsApp Chatunterhaltung.
4. **Wahlweise:** Inaktiv schließen WhatsApp -Chatunterhaltungen.
5. **Wahlweise:** Übertragen Sie WhatsApp Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren

Installieren Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App WhatsApp interagieren kann. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)installiert:

Twilio-Spoke (sn_twilio_spoke)

Stellt Integration Hub-Aktionen bereit, die zum Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Suchen von Datensätzen in der App Twilio verwendet werden können.

Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Twilio-Spoke.

Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter)

Bietet ein benutzerdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs, um die Anwendung Virtual Agent auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

Komplexes Objekt (com.glide.cobject)

Aktiviert komplexe Objekte.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_agent_initiated)

Stellt Konfigurationen für die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Messaging-Funktionen bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) einrichten

Richten Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) so ein, dass Sie anfordernde Personen in Bot-Konversationen einbeziehen können. Durch die Integration mit ServiceNow Virtual Agent können Sie im Chat von WhatsApp mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter interagieren.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

- Rufen Sie ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Twilio-Spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanz ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IntegrationHub
- Twilio-Spoke
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

- Verbinden Sie Ihre Twilio-Nummer mit Ihrem WhatsApp-Geschäftsprofil .
- Richten Sie die Twilio-Spoke ein.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

Prozedur

1. Verbinden Sie den Twilio -Account Ihres Unternehmens mit Ihrer ServiceNow -Instanz.

   a. Melden Sie sich bei Ihrer Twilio-Konsole an.

   b. Notieren Sie sich im Bereich „Projektinformationen“ der Seite „Konsolen-Dashboard“ das Authentifizierungstoken.
   Sie verwenden dieses Token später, um das Konto Twilio in Ihrer Instanz ServiceNow zu authentifizieren. Weitere Informationen finden Sie in der Twilio-Dokumentation .

   c. Um die Webhook-URL anzugeben, navigieren Sie in der Konsole Twilio zu **Programmierbares Messaging** > **Absender** > **WhatsApp-Absender**.
   Damit Ihr Konto Twilio Nachrichten an Ihre Instanz ServiceNow] senden kann, geben Sie die Webhook-URL im folgenden Format ein: https://<instance-name> .service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message .

   d. Klicken Sie auf Ihre WhatsApp-fähige Twilio Telefonnummer.

   e. Geben Sie im Dialogfeld WhatsApp-Nummer konfigurieren im Feld EINE NACHRICHT KOMMT **IN** die Webhook-URL Ihrer ServiceNow -Instanz ein, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

2. Um eingehende Hash-Nachrichten vom Konto Twilio] zu authentifizieren, erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenüberprüfung, in dem das Authentifizierungstoken Twilio gespeichert wird.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowhash_message_verification.listein.

   b. Klicken Sie in der Liste „Überprüfungen von Hash-Nachrichten“ auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Überprüfung von Hash-Nachrichten“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierung“ [hash_message_verification], in dem das Authentifizierungstoken gespeichert ist, das der WhatsApp-fähigen Twilio Telefonnummerlhres Unternehmens zugeordnet ist. Beispiel: TwilioWhatsappTestAppAuthToken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des Datensatzes. Beispiel: Auth-Token der Twilio Whatsapp Testing-Anwendung.
Geheimnis	Twilio-Authentifizierungstoken, das der WhatsApp-fähigen Telefonnummer Ihres Unternehmens Twilio zugeordnet ist.

d. Notieren Sie sich den Namen des Datensatzes für die Hash-Nachrichtenüberprüfung.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Ordnen Sie eingehende Nachrichtendatensätze einem Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz zu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow message_auth.list ein, und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Nachrichtenauthentifizierung“ [message auth]. Beispiel: VA Twilio WhatsApp Test App Message Auth.
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstokens. Geben Sie Twilio ein.
Gruppenname	Name der von Ihnen erstellten Gruppe.
Serviceportal	Kundenserviceportal, das Sie erstellt haben.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehendes Service-Token.
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Name des Datensatzes für die Hash-Nachrichtenverifizierung, den Sie in Schritt 2für die eingehenden Hash-Nachrichten erstellt haben.
Überprüfung der ausgehenden Nachricht	Name des Datensatzes für die Hash-Nachrichtenverifizierung, den Sie in Schritt 2für die eingehenden Hash-Nachrichten erstellt haben. **Hinweis:** Die Werte für die Felder **Überprüfung eingehender Nachrichten und Überprüfungeingehender Nachrichten** sind identisch.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Ordnen Sie den Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz der WhatsApp-fähigen Telefonnummer Twiliozu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider.listein.

b. Klicken Sie in der Liste „Provider-Kanäle“ in der Spalte **Name** auf **Twilio**, die dem **WhatsApp** -Kanal entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der **Twilio** -Eintrag nicht vorhanden ist, geben Sie sys_cs_provider_application.list im Navigationsfilter ein, um die Liste zu erstellen.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Identität des Anbieterkanals“ auf **Neu**.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entität, die Benutzer kontaktieren, z. B. IT Service Desk.
Eingehende ID	Twilio Telefonnummer, die Benutzer kontaktieren. **Hinweis:** Achten Sie darauf, das Symbol „+“ und die Landesvorwahl vor der Telefonnummer einzufügen. Beispiel: +18185559485.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung, die Sie in Schritt 3erstellt haben.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie die URL-Navigation für WhatsApp Chat fest

Wenn Service Desk-Mitarbeiter Links in ihren Chatkonversationen WhatsApp freigeben, passen Sie das Portal an, auf das diese Links verweisen. Sie können beispielsweise Links so konfigurieren, dass sie auf das Portal Ihrer Marke oder auf das Portal ServiceNow verweisen.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) in Ihrer Instanz ServiceNow.

Aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider_application_list.do ein, und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des verwendeten Kanals. Geben Sie WhatsApp ein.
Anbieter	Name des Providers. Geben Sie WhatsApp ein.
Standardportal	Portal, das in der Zuordnung verwendet werden soll. Wählen Sie ein Portal aus der Liste der Portale aus.
Nachrichtenauthentifizierung	Von Ihnen erstellte Nachrichtenauthentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Eingehende ID	Ihre WhatsApp Telefon-ID. Beispiel: +1415XXXXXXX

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Einrichten der URL-Navigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer WhatsApp -Chatkonversation

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von Virtual Agent-Designer bereitgestellt werden, um Informationen von einer anfordernden Person in einer WhatsApp -Chatkonversation abzufragen und zu erfassen.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Benutzereinwilligung für Benachrichtigungen

Benutzer müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Benutzer, ihre Einwilligung zum Empfang von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Benutzer kann Benachrichtigung in den WhatsApp -Chat mit Ihrem Unternehmen eingeben. Der Benutzer erhält eine Bot-Antwort mit der Option, den Empfang von Benachrichtigungen für sein Unternehmen auf WhatsAppzu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, dass Benutzer Benachrichtigungen aus Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen konfigurieren .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) unterstützt die folgenden Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen

Benutzereingabesteuerur	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine Nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatkonversation mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Benutzer wählt ein Kalenderdatum und eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Benutzer wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Benutzer.
Web-UI-Bildkartenausgabe	Der Bot sendet Inhalte aus einem Datensatz in einem kompakten Format, einschließlich eines Bilds mit Text.
Tabelle	Die Bot-Antwort wird als Tabelle angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Inaktive WhatsApp Chatkonversationen werden geschlossen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre aktiven WhatsApp Chatkonversationen effektiv zu verwalten, indem inaktive Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent -Konversationen werden für die Messaging-App WhatsApp] konfiguriert. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verlassenen Konversationen offen oder inaktiv, bis sie täglich von der geplanten Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* automatisch geschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.

Als Administrator können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Virtual Agent -Konversationen ändern, die für die Messaging-App WhatsApp] konfiguriert sind, indem Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* auf die Anzahl der Sekunden festlegen, die abgebrochene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Systemeigenschaftswert muss kleiner sein als das für die geplante Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* festgelegte Zeitintervall, das standardmäßig auf zwei Stunden (7200 Sekunden) festgelegt ist. Da die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp hinzufügen, der auf Ganzzahl festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Übertragen Sie WhatsApp Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung, um eine von einer anfordernden Person initiierte Chatkonversation WhatsApp an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installierenan.
- Aktivieren Sie Advanced Work Assignment.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Conversational Messaging.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal WhatsApp.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach `WhatsApp`.
   c. Klicken Sie **auf WhatsApp**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle.
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chatkonversationen von WhatsApp automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal WhatsApp konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach `Agent WhatsApp Queue`.
   c. Klicken Sie auf **Agent WhatsApp-Warteschlange**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`WhatsApp - Most Capacity`* der Agent WhatsApp-Warteschlange zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und diese der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen.
3. Konfigurieren Sie Agent-Anwesenheitsstatus für den Servicekanal WhatsApp.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf einen vorhandenen Status.
   c. Klicken Sie im Abschnitt Auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe „ **Agent WhatsApp-Gruppe** “ aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Anwesenheitsstatus konfigurieren.

Arbeiten mit Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich mit einem Service Desk-Mitarbeiter nach Belieben über Chatkonversationen von WhatsApp über Virtual Agent zu unterhalten.

Ein Administrator kann die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) für die Integration der Messaging-App [WhatsApp mit einer Anwendung ServiceNow] konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration der Messaging-App WhatsApp mit anderen Anwendungen.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können Folgendes tun:

- Ein Servicemitarbeiter kann WhatsApp Chatkonversationen mit einer anfordernden Person initiieren.
- Eine anfordernde Person kann WhatsApp Chatkonversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann WhatsApp Chatkonversationen als Arbeitselemente aus seinem Agent Workspace-Posteingang akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Bei angemeldeten Kunden identifiziert das System den Kunden automatisch, indem seine Telefonnummer mit dem Kundenkontakt abgeglichen wird.

WhatsApp Chatkonversationen werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie WhatsApp Chatunterhaltungen mit einer anfordernden Person auf zwei Arten initiieren:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz. Siehe einrichten Mitarbeiterchat in veralteter Arbeitsbereich.
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden sollen, wenn ein Geschäftsereignis stattfindet oder ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Provider-Benachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss abonnieren und sich für den Erhalt von Benachrichtigungen entscheiden.

WhatsApp Chatkonversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal WhatsApp interagiert, können Sie Folgendes tun:

- Konversieren Sie mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie einen Datensatz frei. Zum Beispiel ein Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal WhatsApp für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatkonversation WhatsApp in Ihrem Agent Workspace-Posteingang annehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie WhatsApp Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter und Servicekanäle.

Erstellen Sie eine Provider-Benachrichtigung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Provider-Benachrichtigung für Virtual Agent- und Workspace-Provider zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Auslöser	
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Benutzer	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten **Hinweis:** Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Benutzer mit ServiceNow -Konten (sys_user-Profile) gesendet. Verbraucher und Kundenkontakte werden als Gäste betrachtet und können keine Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen erhalten.
Empfänger in Feldern	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat
Event Parm1 enthält Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parm 1 eine Liste von durch Kommas getrennten sys_ids enthält
Event Parm2 enthält Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste von durch Kommas getrennten sys_ids enthält
Parm1-Empfänger aus Tabelle auflösen	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event parm 1 auswählen.
Parm2-Empfänger aus Tabelle auflösen	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event parm 2 auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erweiterte Event-Bedingung	Option zur Auswahl, wenn die Empfänger aus mehr als 2 Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Verwenden Sie die Schaltfläche **Absenden** für Virtual Agent-Benachrichtigungen. Die Schaltfläche **„Allgemeinen Inhalt übermitteln und hinzufügen“** ist für andere Anwendungsfälle vorgesehen.

Alle Validierungsnachrichten verschiedener Anbieter werden beibehalten. Warnmeldungen eines Anbieters werden nicht durch Warnmeldungen eines anderen Anbieters überschrieben.

Integration der Messaging-App WhatsApp mit anderen Anwendungen

Andere Anwendungen und Funktionen von [ServiceNow können die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) verwenden.

Wenn Sie als Servicemitarbeiter eine Anforderung vom Servicekanal WhatsApp annehmen, können Sie sich mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals unterhalten.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine WhatsApp Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren können. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Konversation initiieren oder eine Konversation annehmen, die aus einer WhatsApp -Chatkonversation initiiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter WhatsApp mit Customer Service Management über Twilio integrieren .

Conversational Integration with Google Business Messages

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, die die App Google Business Messages für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Ermöglichen Sie anfordernden Personen die Interaktion in einem Google Business Messages -Chat mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person über den Account Ihres Unternehmens Google Business Messages mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages finden Sie unter Conversational Integration with Google Business Messages installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos angeboten und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums, noch stellt die Nutzung eine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Conversational Integration with Google Business Messages installieren

Installieren Sie Conversational Integration with Google Business Messages , damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App Google Business Messages interagieren kann. Die Anwendung installiert zugehörige ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Conversational Integration with Google Business Messagesinstalliert:

Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter)

Bietet ein benutzerdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs, um die Anwendung Virtual Agent auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Aktiviert Dienstprogramme oder globale Skripts, die über die Integrations-Spokes aufgerufen werden können.

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Event auftritt.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_agent_initiated)

Stellt Konfigurationen für die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Messaging-Funktionen bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages (com.sn.gbm.adapter).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with Google Business Messages installieren können.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Integration in Google Business Communications ein

Um Google Business Messages in Ihre []-Instanz zu integrieren, müssen Sie Ihr Google -Partnerkonto mit Ihrer ServiceNow®ServiceNow® -Instanz verknüpfen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Google Geschäftskommunikations-Account mit einem erstellten Service Desk-Mitarbeiter.
- Eine Provider-Kanalidentität, bei der inbound_id =<brand_id><agent_id>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Richten Sie die ausgehende Authentifizierung ein.
   a. Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages
   b. Hängen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat an an Google Business Messages
   c. Erstellen Sie einen JWT-Signierschlüssel für Google Business Messages
   d. Erstellen Sie einen JWT-Provider für Google Business Messages
   e. Fügen Sie den JWT-Provider dem oAuth-Entitätsprofil Google Business Messages hinzu
   f. Erstellen Sie das Authentifizierungssetup für ausgehende Nachrichten für Google Business Messages
2. Erstellen Sie das Setup für eingehende Authentifizierung für Google Business Messages
3. Richten Sie die Autorisierung von Anbieteridentitätsnachrichten für Google Business Messages ein
4. Integrieren Sie den Google Business Messages-Webhook

Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages

Verschlüsseln Sie die von Google abgerufenen Sicherheitszertifikate, indem Sie eine JKS-Datei (Java KeyStore) erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Laden Sie eine JSON-Datei mit dem Servicekontoschlüssel von Googleherunter. Informationen zum Herunterladen der JSON-Datei finden Sie in der Google -Dokumentation. Die folgende JSON-Beispieldatei:


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "project_id_thryf",
  "private_key_id": "8076192357512f2b4e5e2ad4525657546ef02",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvgIBADANBgkqhkiG9w0BAQBHAASCBKgwggSkAgEAAoIBAQCvvMULbWfJ3
rUv\nUYo00jzwOAdNpdg60BjBqWIstrugCI9zVY+AwKcnhuyZ7pq+Fqlff+kBe+SLumO7\nHJtF
kemUnGrn0parppfpK7J03r6x49U/FSxUuf9S4aFu7f5JsnpySaQDV7E9SHX9\nN2CzD3D/lld802
9hY+rRY5KJVTI53PHL4vnhnhv3Fpc+1Cl+6i0EgwRgkUWa2s67\nLIS84Q7MmgNbFi50ryt5gN
mnbEbfqZdt0wzSezFPVBYCRQ1ABN6C6nf5OL/PRBEn\ncUwSpjEiGyGaQwwGavsSks6FkNw
wPZevbCN2FUWZTNOHOOh/BAZSndlIDGgQDDx4\nsWlHO0HtAgMBAAECggEABgkCUuwbQ
mIC+yC1WsE/vZMx3nFAuSt8SQYL+Ap/x7Cm\n/6qYBZQcvghgE0Fk4SEcLS72+Smb43NGaX
WDgXK9nzmaGLWqC8X8njZjNbrHS0GX\nm4fRp1GqoXWISpgT2KfdJyZqxxMJpDxkNI0Zm8
3H/P1Y81GE2Ab9qqO4mAy5pj2C\nMBy3JFfTliMfurMGioxHdeuNAHFdvVA19Z3EmOj85MMC
NMTX9XDueCVrB569Zi2p\n1DPotN+5assPE4PjTaXzSzmZSWRKvWEpPC4MsV0V+KetkSqH
TmnJu+9ciLpBur6N\n1dYap43gGO41xzLE1xn9tGgVsU2r57TYI7kZJlfk0QKBgQD2Qg9K0KA/X
wr5kkjE\naaH3bWj/gnMk2jAOhmxKL44RNtrXMR2iBtKvM58lUbd6JpuRLOF6EzFpOcVLm
FyY\nK62UsK+3grpgV2tTACSqXs+3f4IUH5uS82Quj0VKOxUw7Em+XQ6QS+4qzn/5gNYt\n5
Z9BRy/XbPiQ3yL14sy2d3hxvQKBgQC2sIXZsGxHLw54eswk99fLEjk9AT0jjB59\nhfkvwzE9P
JU/3//
eAwMCjfeauuQaRMcIC0tuydE9xz1wNfSqL3fnG8XWo82oUENU\n7jI4mN6EUvLBNzGFIS9dOe
H4xThG3ct+UKdxtMD/o0BmQKyA33RVf5HK7BoHMD2z\n/a+HnbJb8QKBgQCNqMqrOwAz9
DSYBLKfajSl5OZ1tVEPbgQfFuzMcDbFaEzTZYmq\nX0prRsLR8QQe3H65MJw0YT4XTghUyDz
bvKSJ2Gn8otMcAK3YfUiaSRgscskdUmFo\nU2LZ9cjiPsKd9g8l1to937AOJ+QuXxLWLDVEk/L
Ndf43OGUgFWu1u1wp8QKBgH/k
\n5E+ZqrPKxZ6imPfoajHH+Do0+9A+77mAaQp+46GzH+kvr7iE8z5+lLDF1ZpuO8ft\n4EkXEF
zndqNvonDh+IbYoo+47OjAB+MVPiNRIbYRO9D4CrrgmH/zXbcCmntCGou7\nev2nRNWyPAtZ
i2pNBOw1+qLM1wvhQdEX8CJIy+yBAoGBAOugCmI28tIuiD/JBCrb\nSbnqgNm1O7E2wk6pck2
```


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
SCLbqRzzvznWcuI6o/s/KICUimniLX7WNEjwEWmH4Txu8\nIJSYcGFLBrbSWzfIsMIihPBjK3i7
mdmg0wHixgDZZ06mK/ihdzT12rysAeSks5yI\nzpv4goFLhK7ZekHXzeWBwstk\n-----END
 PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-gbm-adapterv1@gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.com",
  "client_id": "112140475477899507405",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/solution-provider%40gbc-project_id
_thryf.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Prozedur

1. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für den Wert `private_key` aus.
   a. Entfernen Sie das Escape-Zeichen `\n` Zeichen, und ersetzen Sie sie durch eine neue Zeile.
   b. Speichern Sie den privaten Schlüssel in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
2. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für den Wert `client_x509_cert_url` aus.
   a. Öffnen Sie den für `client_x509_cert_url`angegebenen Link.
   b. Entfernen Sie dann `\n` Zeichen für das Zertifikat, das der in der JSON-Datei genannten private_key_id zugeordnet ist.
   c. Speichern Sie den Zertifikatwert in einer Datei mit der Erweiterung PEM.
3. Verwenden Sie den Befehl openedssl, um eine PKCS 12-Datei mit den kürzlich erstellten privaten Schlüssel- und Zertifikatdateien zu erstellen.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key]
   ```

   Beispiel: gbm_cert.pem ist das Zertifikat und private_key.pem ist der private Schlüssel:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in gbm_cert.pem -inkey private_key.pem -certfile gbm_cert.pem -out
    gbmkeystore.p12
   ```

   Eine PKCS 12-Datei, gbmkeystore.p12, wird erstellt.
4. Geben Sie ein Exportpasswort oder Quellschlüsselspeicher-Passwort an.

   Hinweis:
   Notieren Sie sich das Passwort. Sie benötigen es, wenn Sie einen JWT-Schlüssel erstellen.

5. Verwenden Sie den Befehl keytool, um eine JKS-Datei aus der PKCS 12-Datei zu erstellen.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore gbmkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
    gbm.jks -deststoretype JKS
   ```

   Hinweis:
   gbmkeystore.p12 ist die PKCS 12-Datei und gbm.jks ist die JKS-Datei.

6. Geben Sie ein Passwort für den Zielschlüsselspeicher an.

   Hinweis:
   Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie ein JKS-Zertifikat an Google Business Messages anhängen..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hängen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat an an Google Business Messages

Aktivieren Sie die JWT-Client-Authentifizierung, indem Sie ein gültiges JKS-Zertifikat (Java KeyStore) für Google Business Messagesanhängen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Gültiges Java KeyStore-Zertifikat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder X.509-Zertifikat

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Zertifikats.
Benachrichtigung bei Ablauf	Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zertifikats.
Typ	Typ des Zertifikats. Wählen Sie **Java Key Store aus**.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das Zertifikat. Verwenden Sie das Passwort des Zielschlüsselspeichers, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zertifikats.

4. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“, und hängen Sie ein JKS-Zertifikat an.
5. Um das JKS-Zertifikat zu validieren, klicken Sie auf **Validate Stores/Certificates**(Speicher/Zertifikate validieren).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Signierschlüssel für Google Business Messages

Weisen Sie Ihrem Java KeyStore-Zertifikat einen JSON Web Token (JWT)-Signierschlüssel zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Formulars „JWT-Schlüssel“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Signierschlüssels.
Signatur-Schlüsselspeicher	Gültiges JKS-Zertifikat, für das Sie den Schlüssel zuweisen möchten.
Schlüssel-ID	Schlüssel-ID, um zu identifizieren, welcher Schlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem Schlüssel.
Signaturschlüssel-Passwort	Passwort, das dem Schlüssel zugeordnet ist. Verwenden Sie das Exportpasswort oder das Quellschlüsselspeicher-Passwort, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Schlüssels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Provider für Google Business Messages

Fügen Sie einen JSON Web Token (JWT)-Provider zu Google Business Messageshinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Anbieter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „JWT-Provider“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Providers.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Provider-Tokens angeben. Geben Sie 3600an.
Signierkonfiguration	JWT-Signierschlüssel.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standardansprüche die Werte für diese Ansprüche ein.

Anspruch

Name des Anspruchs	Anspruchswert
aud	https://oauth2.googleapis.com/token

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Anspruchs	Anspruchswert
ist	Wert [`client_email` aus `service_account_key.json` in der JSON-Datei.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Benutzerdefinierte Ansprüche“ den **Bereichsanspruch** vom Typ „ **Zeichenfolge** “, und geben Sie seinen Wert als https://www.googleapis.com/auth/businesscommunications https://www.googleapis.com/auth/businessmessagesein
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie den JWT-Provider dem oAuth-Entitätsprofil Google Business Messages hinzu

Fügen Sie den JWT-Provider der Anwendungsregistrierung hinzu, um Google Business Messages Anrufe während einer Konversation mit einem Verbraucher oder Kunden zu autorisieren. Dieser Prozess erstellt das Bearer-Token, das zur Validierung der Nachricht auf Google Business Messagesverwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie dieses Verfahren bei der ersten Integration. Klicken Sie für eine zweite Integration mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und wählen **Sie Einfügen und**beibehalten aus, um einen neuen Datensatz zu erstellen, die eingegebenen Informationen jedoch beizubehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-oAuth** > **Anwendungsregistrierung**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **„Google Business Messages** “.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **„oAuth-Entitätsprofil“**, und wechseln Sie zu **Google Business Messages – Anfängliches Profil**.
4. Fügen Sie den hier erstellten **JWT-Provider** dem Datensatz hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie das Authentifizierungssetup für ausgehende Nachrichten für Google Business Messages

Autorisieren Sie Aktionen von Google Business Messages, indem Sie die Google OAuth 2.0-Anmeldeinformationen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie oauth_entity_profile_verification.list in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular zur Überprüfung des oAuth-Entitätsprofils aus.
4. Geben Sie einen **Namen** und das hier erstellte **oAuth-Entitätsprofil**ein.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie das Setup für eingehende Authentifizierung für Google Business Messages

Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung, um die Nachrichtenauthentifizierung für Conversational Integration with Google Business Messageseinzurichten. Dies wird in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ [hash_message_verification] konfiguriert.

Vorbereitungen

Richten Sie die Integration in Google Business Communications ein

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie hash_message_verification.list in den Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. GBMAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Authentifizierungstoken der Anwendung“.
Geheimnis	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

Hinweis:
Notieren Sie sich das **Geheimnis**, da Sie es bei der Konfiguration des Webhooks verwenden werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie die Autorisierung von Anbieteridentitätsnachrichten für Google Business Messages ein

Erstellen Sie einen Datensatz für die Kanalidentität, um eine Verbindung zu Ihrem Google Business Messages -Konto herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie message_auth.list in den Filter ein.
2. Geben Sie einen **Namen** für den Datensatz ein.
   a. Geben Sie für die eingehende Überprüfung den Datensatz hash_message_verification ein.
   b. Geben Sie für die ausgehende Überprüfung den Datensatz oauth_entity_profile_verification ein.
3. Ordnen Sie diesen message_auth -Datensatz dem entsprechenden provider_identity -Datensatz in der Tabelle sys_cs_provider_application zu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie den Google Business Messages-Webhook

Richten Sie einen Webhook für Ihr Konto Google Business Messages ein. Wenn ein Benutzer eine Nachricht an einen Agent sendet, wird die Nachricht vom Webhook empfangen und an Ihre ServiceNow -Instanz weitergeleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu https://business-communications.cloud.google.com/console .
2. Klicken Sie auf die Kachel „Service Desk-Mitarbeiter“, die konfiguriert wird.
3. Öffnen Sie Webhook, und fügen Sie die folgende URL hinzu: `https://` <sn_instance> /api/sn_gbm_adapter/google_business_messages_callback
4. Fügen Sie im Client-Token das Geheimnis hinzu, das beim Erstellen `des hash_message_verification` -Datensatzes in der -Instanz eingegeben wurde.
5. Klicken Sie auf **Überprüfen**.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Google Business Messages -Chatkonversation

Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind.

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von Virtual Agent-Designer bereitgestellt werden, um Informationen von einer anfordernden Person in einer Google Business Messages -Chatkonversation abzufragen und zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Benutzereinwilligung für Benachrichtigungen

Benutzer müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Benutzer, ihre Einwilligung zum Empfang von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Benutzer kann `Benachrichtigung` in den Google Business Messages -Chat mit Ihrem Unternehmen eingeben. Der Benutzer erhält eine Bot-Antwort mit der Option, den Empfang von Benachrichtigungen für sein Unternehmen auf Google Business Messageszu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, dass Benutzer Benachrichtigungen aus Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen konfigurieren .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages unterstützt die folgenden Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen

Benutzereingabesteuerur	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine Nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Dynamische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Beispielsweise kann der Benutzer aus einer Liste der Fälle auswählen, die er geöffnet hat.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatkonversation mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Benutzer wählt ein Kalenderdatum und eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Benutzer wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Benutzer.
Tabelle	Der Bot sendet Informationen in einem Tabellenformat, sodass Benutzer die Informationen besser organisiert anzeigen können. Sie können beispielsweise Informationen wie die folgenden organisieren und anzeigen: • Geplante Serviceänderungen • Betriebsfeiertage • Kontaktinformationen • Test-Sites
Karte	Der Bot lädt ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz zusammen mit Rich Content wie einem Video oder Bild hoch und zeigt sie an.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übertragen Sie Google Business Messages Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung, um eine von einer anfordernden Person initiierte Chatkonversation Google Business Messages an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Aktivieren Sie Advanced Work Assignment.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Conversational Integration with Google Business Messages fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Conversational Messaging.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal Google Business Messages.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach Google Business Messages.
   c. Klicken Sie auf **Google Business Messages**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle.
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chatkonversationen von Google Business Messages automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal Google Business Messages konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach Agent Google Business Messages Queue.
   c. Klicken Sie auf **Agent Google Business Messages Queue**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Zuweisungsregel `Google Business Messages - Most Capacity` der Warteschlange für Service Desk-Mitarbeiter in Google Business Messages zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und diese der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen.
3. Konfigurieren Sie Agent-Anwesenheitsstatus für den Servicekanal Google Business Messages.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.

b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf einen vorhandenen Status.

c. Klicken Sie im Abschnitt Auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe „ **Agent Google Business Messages Group** “ aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Anwesenheitsstatus konfigurieren.

Arbeiten mit Conversational Integration with Google Business Messages

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über Google Business Messages Chatkonversationen. Ein Administrator kann die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages für die Integration der Messaging-App [Google Business Messages mit einer Anwendung ServiceNow] konfigurieren.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können Folgendes tun:

- Ein Servicemitarbeiter kann Google Business Messages Chatkonversationen mit einer anfordernden Person initiieren.
- Eine anfordernde Person kann Google Business Messages Chatkonversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann Google Business Messages Chatkonversationen als Arbeitselemente aus seinem Agent Workspace-Posteingang akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Ein Servicemitarbeiter kann bis zu 30 Tage lang in Google Business Messages mit einer Kundenkonversation interagieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration der App Conversational Integration with Google Business Messages mit anderen Anwendungen.

Google Business Messages Chatkonversationen werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie Google Business Messages Chatunterhaltungen mit einer anfordernden Person auf zwei Arten initiieren:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz. Siehe einrichten Mitarbeiterchat in veralteter Arbeitsbereich.
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden sollen, wenn ein Geschäftsereignis stattfindet oder ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Provider-Benachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss abonnieren und sich für den Erhalt von Benachrichtigungen entscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Google Business Messages Chatkonversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal Google Business Messages interagiert, können Sie Folgendes tun:

- Konversieren Sie mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei. Zum Beispiel ein Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal Google Business Messages für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatkonversation Google Business Messages in Ihrem Agent Workspace-Posteingang annehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Google Business Messages Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter und Servicekanäle.

Integration der App Conversational Integration with Google Business Messages mit anderen Anwendungen

Andere Anwendungen und Funktionen von [ServiceNow können die Anwendung Google Business Messages verwenden.

Wenn Sie als Servicemitarbeiter eine Anforderung vom Servicekanal Google Business Messages annehmen, können Sie sich mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals unterhalten.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Google Business Messages Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren können. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Konversation initiieren oder eine Konversation annehmen, die aus einer Google Business Messages -Chatkonversation initiiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Google Business Messages mit Customer Service Management integrieren.

Conversational Integration with LINE

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, die die Messaging-App LINE für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Führen Sie vom Benutzer initiierte, vom System initiierte oder vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Konversationen mit der Anwendung Conversational Integration with LINE. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung verbindet eine anfordernde Person über den Account Ihres Unternehmens LINE mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with LINE finden Sie unter KonfigurierenConversational Integration with LINE.

KonfigurierenConversational Integration with LINE

Installieren und richten Sie die Anwendung Conversational Integration with LINE ein, damit Ihre Benutzer mit Virtual Agents und Servicemitarbeitern interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe beschreibt die allgemeinen Schritte zur Integration der Messaging-App [LINE mit einer Anwendung ServiceNow unter Verwendung der Anwendung Conversational Integration with LINE.

Prozedur

1. Conversational Integration with LINE installierenan.
2. Conversational Integration with LINE einrichtenan.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen LINE Chatunterhaltung.
4. **Wahlweise:** Inaktiv schließen LINE -Chatunterhaltungen.
5. **Wahlweise:** Übertragen Sie LINE Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter.

Conversational Integration with LINE installieren

Installieren Sie Conversational Integration with LINE, damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App LINE interagieren kann. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Stellen Sie für Bestandskunden sicher, dass Sie die Anwendung ServiceNow auf Instanzen von [Conversational Integration with LINE installieren, die mindestens auf das Release Rome aktualisiert wurden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Conversational Integration with LINEinstalliert:

Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt das benutzerdefinierte Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Aktiviert Dienstprogramme oder globale Skripts, die über die Integrations-Spokes aufgerufen werden können.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_agent_initiated)

Stellt Konfigurationen für die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Messaging-Funktionen bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with LINE (sn_va_line).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with LINE installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Conversational Integration with LINE einrichten

Richten Sie die Anwendung Conversational Integration with LINE so ein, dass Sie Kunden in Konversationen mit Bots einbeziehen können.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

- Rufen Sie ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with LINE

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanz ServiceNow.
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with LINE
- Aktivieren Sie das Plugin „IHUB Spoke Util Pack“ (com.snc.ihub_spoke_util_pack). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Rufen Sie in der LINE Developers-Konsole ein Entwicklerkonto ab.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Messaging-App LINE unterstützt nur einen Kanal LINE für eine Instanz ServiceNow. Wenn Sie einen anderen LINE -Kanal für Ihre ServiceNow -Instanz konfigurieren möchten, müssen Sie zuerst den zuvor konfigurierten LINE -Kanal entfernen und dann den neuen Kanal einrichten.

Prozedur

1. Verbinden Sie den LINE -Account Ihres Unternehmens mit Ihrer ServiceNow -Instanz.

   a. Melden Sie sich bei Ihrer LINE-Entwicklerkonsole an.

   b. Erstellen Sie einen Kanal in der LINE-Entwicklerkonsole.

   c. Notieren Sie sich den geheimen Kanalschlüssel und das Kanalzugriffstoken.
   Sie werden diese Informationen später für die Authentifizierung des Kontos LINE in Ihrer Instanz ServiceNow verwenden.

   d. Damit Ihr Konto LINE Daten an Ihre Instanz ServiceNow] senden kann, geben Sie die Webhook-URL ein, und klicken Sie auf **Überprüfen**
   Sie geben die Webhook-URL im Feld **Webhook-URL** auf der Registerkarte Messaging-API der LINE Developers Console an. Verwenden Sie das folgende Format für die URL: https://<instance-name> .service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line .

2. Wechseln Sie in Ihrer Instanz ServiceNow® zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
3. Klicken Sie im Integrationsabschnitt LINE auf **Verwalten**.
   Die Seite „Line Channel integration“ (Line-Kanal-Integration) wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie **Integration bearbeiten**aus.
5. Aktualisieren Sie im Formular bei Bedarf den Namen des Bots.
6. Geben Sie den geheimen Kanalschlüssel und das Zugriffstoken aus Ihrem LINE -Konto ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt, die die Integration mit der App LINE bestätigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer LINE -Chatkonversation

Verwenden Sie die von Virtual Agent-Designer bereitgestellte Sammlung von Eingabesteuerelementen, um Informationen des Benutzers in einer LINE -Chatkonversation abzufragen und zu erfassen.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Virtual Agent-Designer.

Benutzereinwilligung für Benachrichtigungen

Benutzer müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Benutzer, ihre Einwilligung zum Empfang von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Benutzer kann `Benachrichtigung` in den LINE -Chat mit Ihrem Unternehmen eingeben. Der Benutzer erhält eine Bot-Antwort mit der Option, den Empfang von Benachrichtigungen für sein Unternehmen auf LINEzu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, mit der Benutzer Benachrichtigungen aus Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen konfigurieren .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Conversational Integration with LINE unterstützt die folgenden Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen

Benutzereingabesteuerur	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine Nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein. Die maximale Zeichenbegrenzung beträgt 5.000 Zeichen.
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus. In einer Schnellantwort darf die Bezeichnung maximal 20 Zeichen lang sein. Ein Benutzer kann jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_line.max.picker.choices` festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatkonversation mit `Ja` oder `Nein` antworten.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot. Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Dateien haben eine maximale Größe, die auf dem Dateityp basiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerur	Beschreibung
	• Für Images beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
Datum/Uhrzeit	Benutzer wählt ein Kalenderdatum und eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Benutzer wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus. In einem Karussell darf der Titel für ein Bild maximal 40 Zeichen und der Text für das Bild maximal 60 Zeichen haben. Ein Benutzer kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Bildern im Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_line.max.carousel.cards* festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Conversational Integration with LINE unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Benutzer.
Web-UI-Bildkartenausgabe	Der Bot sendet Inhalte aus einem Datensatz in einem kompakten Format, einschließlich eines Bilds mit Text.
Tabelle	Die Bot-Antwort wird als Tabelle angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Inaktive LINE Chatkonversationen werden geschlossen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre aktiven LINE Chatkonversationen effektiv zu verwalten, indem Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent -Konversationen werden für die Messaging-App LINE] konfiguriert. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verlassenen Konversationen offen oder inaktiv, bis sie täglich von der geplanten Aufgabe *Time Out Abandoned VA Conversations* automatisch geschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Administrator können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Virtual Agent -Konversationen ändern, die für die Messaging-App LINE] konfiguriert sind, indem Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.line_idle_timeout* auf die Anzahl der Sekunden festlegen, die abgebrochene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Systemeigenschaftswert muss kleiner sein als das für die geplante Aufgabe *Time Out Abandoned VA Conversations* festgelegte Zeitintervall, das standardmäßig auf zwei Stunden (7200 Sekunden) festgelegt ist. Da die Systemeigenschaft *com.glide.cs.line_idle_timeout* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp hinzufügen, der auf Ganzzahl festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Übertragen Sie LINE Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung, um eine LINE -Chatkonversation, die von einer anfordernden Person (Kundenkontakt oder Verbraucher) initiiert wurde, an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Aktivieren Sie Advanced Work Assignment.
- Conversational Integration with LINE installierenan.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Conversational Integration with LINE fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Conversational Messaging.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Line-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach `Line`.
   c. Klicken Sie auf **Linie**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle.
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chatkonversationen von LINE automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Line-Servicekanal konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach `Agent Line Queue`.
   c. Klicken Sie **auf Warteschlange**für Service Desk-Mitarbeiter.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standardmäßig ist die Zuweisungsregel `Line - Most Capacity` der Warteschlange für Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und diese der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen.

3. Konfigurieren Sie Agent-Anwesenheitsstatus für den Line-Servicekanal.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.

   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf einen vorhandenen Status.

   c. Klicken Sie im Formular „Anwesenheitsstatus“ im Abschnitt „Servicekanäle“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um den Servicekanal „ **Line** “ aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

   d. Klicken Sie im Abschnitt Auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe „ **Agent Line-Gruppe** “ aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

      Hinweis:
      Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Anwesenheitsstatus konfigurieren.

Arbeiten mit Conversational Integration with LINE

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über die LINE Chatkonversationen.

Ein Administrator kann die Anwendung Conversational Integration with LINE für die Integration der Messaging-App [LINE mit einer Anwendung ServiceNow] konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration der Messaging-App LINE mit anderen Anwendungen.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- Ein Administrator kann vom System initiierte Nachrichten so konfigurieren, dass sie als LINE Chatkonversationen übermittelt werden.
- Ein Servicemitarbeiter kann LINE Chatkonversationen mit einer anfordernden Person initiieren.
- Eine anfordernde Person kann LINE Chatkonversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann LINE Chatkonversationen als Arbeitselemente aus seinem Agent Workspace-Posteingang akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.

LINE Chatkonversationen werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie LINE Chatunterhaltungen mit einer anfordernden Person auf zwei Arten initiieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden sollen, wenn ein Geschäftsereignis stattfindet oder ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Provider-Benachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss abonnieren und sich für den Erhalt von Benachrichtigungen entscheiden.

LINE Chatkonversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal LINE interagiert, können Sie Folgendes tun:

- Konversieren Sie mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Line-Servicekanal für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatkonversation LINE in Ihrem Agent Workspace-Posteingang annehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie LINE Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter und Servicekanäle.

Integration der Messaging-App LINE mit anderen Anwendungen

Andere Anwendungen und Funktionen von [ServiceNow können die Anwendung Conversational Integration with LINE verwenden.

Als Administrator können Sie die Anwendung Conversational Integration with LINE verwenden, um die Messaging-App ServiceNowLINE in andere Anwendungen von [] zu integrieren. Sie können anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über die Messaging-App LINE ermöglichen.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung Conversational Integration with LINE mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine LINE Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren können. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Konversation initiieren oder eine Konversation annehmen, die aus einer LINE -Chatkonversation initiiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter LINE in Customer Service Management integrieren .

Entfernen Sie Conversational Integration mit LINE

Benutzer können die Anwendung Conversational Integration with LINE entfernen, wenn die App nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
2. Klicken Sie im Integrationsabschnitt LINE auf **Verwalten**.
   Die Seite „Line Channel integration“ (Line-Kanal-Integration) wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen **Sie Integration entfernen**aus.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Entfernen**.
   Die Anwendung Facebook Messenger und alle ihre Daten werden entfernt.

Conversational Integration with Facebook Messenger

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, einschließlich Kundenkontakten und Verbrauchern, die die App Facebook Messenger bevorzugen, um mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu chatten.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, eine Facebook Messenger -Chatkonversation mit einem Virtual Agent zu initiieren, indem sie die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger verwenden. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person über den Account Ihres Unternehmens Facebook Messenger mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger finden Sie unter KonfigurierenConversational Integration with Facebook Messenger.

Hinweis zur Nutzung durch Kunden

Kunden sind allein für die Implementierung der Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger verantwortlich. Die Nutzung dieser Anwendung in einer Facebook-App erfordert eine Überprüfung der App durch das Facebook Developer Support-Team. Es liegt in der Verantwortung der Kunden, diesen App-Überprüfungsprozess durchzuführen. Die folgenden Links auf der Facebook-Website enthalten Anleitungen zur Durchführung des App-Überprüfungsprozesses:

1. Facebook Übersicht über Plattformrichtlinien: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook Prüfliste vor dem Start: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook Überprüfungs- und Übermittlungsprozess für Anwendungen: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

KonfigurierenConversational Integration with Facebook Messenger

Installieren und richten Sie die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger ein, damit Ihre Benutzer mit Virtual Agents und Servicemitarbeitern interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe beschreibt die allgemeinen Schritte zur Integration der Messaging-App [Facebook Messenger mit einer Anwendung ServiceNow unter Verwendung der Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger.

Prozedur

1. Conversational Integration with Facebook Messenger installierenan.
2. Conversational Integration with Facebook Messenger einrichtenan.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen Facebook Messenger Chatunterhaltung.
4. **Wahlweise:** Inaktiv schließen Facebook Messenger -Chatunterhaltungen.
5. **Wahlweise:** Übertragen Sie Facebook Messenger Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter.

Conversational Integration with Facebook Messenger installieren

Sie können die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Conversational Integration with Facebook Messengerinstalliert:

Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter)

Bietet ein benutzerdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs, um die Anwendung Virtual Agent auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger).

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with Facebook Messenger installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Conversational Integration with Facebook Messenger einrichten

Integrieren Sie Facebook Messenger mit Ihrer Instanz von ServiceNow mithilfe der Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger. Verwenden Sie die Anwendung, um Kunden in Konversationen mit Bots einzubeziehen.

Vorbereitungen

- Rufen Sie ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Facebook Messenger

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanz ServiceNow.
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Facebook Messenger
- Schließen Sie die Einstellungen Facebook Messenger ab.
  1. Richten Sie eine ein Facebook Entwicklerkonto .
  2. Erstellen von Facebook -App .
  3. Überprüfen Sie die Messenger-Plattformrichtlinie und die Prüfliste vor dem Start vor der Übermittlung.
  4. Senden Sie die App zur Überprüfung .
  5. Erstellen von Facebook -Seite innerhalb der Facebook -App, die Sie zuvor erstellt haben .
  6. Aktivieren Facebook Messenger .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

Prozedur

1. Verbinden Sie den Facebook Messenger -Service Ihres Unternehmens mit Ihrer ServiceNow -Instanz.

   a. Melden Sie sich bei an Facebook Entwicklerkonto und öffnen Sie die von Ihnen erstellte App Facebook.

   b. Aktivieren Sie Ihre App Facebook, um Daten an Ihre Instanz ServiceNow] zu senden, indem Sie die Webhook-URL eingeben.

      i. Klicken Sie im Abschnitt „Webhooks“ der App auf Rückruf- **URL** hinzufügen.

      ii. Füllen Sie im Dialogfeld „Rückruf-URL bearbeiten“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Callback URL	Öffentliche URL für Webhook Geben Sie die Webhook-URL im folgenden Format ein: https://<instance-name> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Token	Token für Webhook Standardmäßig lautet das Token für den Webhook ServiceNownowbot. Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Systemeigenschaft *glide.cs.facebook_messenger_verify_token* auf einen gewünschten Wert festlegen und diesen Wert dann in dieses Feld eingeben. Da die Systemeigenschaft *glide.cs.facebook_messenger_verify_token* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp hinzufügen, der auf Zeichenfolge festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

      iii. Klicken Sie auf **Überprüfen und speichern**.

   c. Notieren Sie sich die Seiten-ID und das Zugriffstoken Facebook.

      i. Klicken **Sie auf Seiten hinzufügen oder entfernen**, und wählen Sie die Seite Facebook aus.

      ii. Notieren Sie sich die Seiten-ID, die unter dem Seitennamen angezeigt wird.

      Sie können auf die Seiten-ID klicken, um die ID in die Zwischenablage zu kopieren.

      iii. Klicken Sie im Abschnitt „Zugriffstoken“ auf Token **generieren** für die von Ihnen erstellte Seite Facebook.

      Hinweis:
      Notieren Sie sich das Seitenzugriffstoken, das später für die Authentifizierung von Facebook Messenger in Ihrer Instanz von ServiceNow verwendet wird.

   d. Abonnieren Sie Ihre App Facebook auf Ihrer Seite Facebook.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Webhooks“ auf **Abonnements**hinzufügen.

   Für jede autorisierte Seite enthält der Abschnitt „Webhooks“ die Felder, die die App abonnieren kann.

ii. Wählen Sie im Dialogfeld „Seitenabonnements bearbeiten“ die Optionen „ **messages** “ und „ **messaging_postbacks**“ aus.

iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

e. Notieren Sie sich den geheimen Schlüssel der App in den Grundeinstellungen .

f. **Wahlweise:** Senden Sie Nachrichten mit Zeitstempel in der Zeitzone des Kunden, indem Sie zu navigieren **Seiteneinstellungen** > **Erweitertes Messaging**, indem Sie im Abschnitt „ **Angeforderte** Funktionen“ die Option **Zeitzone** auswählen und neben der ausgewählten Option auf Anforderung klicken.

2. Wechseln Sie in Ihrer Instanz ServiceNow® zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
3. Klicken Sie im Integrationsabschnitt Facebook Messenger auf **Hinzufügen**.
   Die Seite Facebook Messenger Kanalintegration wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie **Integration bearbeiten**aus.
5. Aktualisieren Sie im Formular bei Bedarf den Namen des Bots.
6. Geben Sie die Rückruf-URL und das Token aus Ihrem Facebook Messenger -Konto ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt, die die Integration mit der App Facebook Messenger bestätigt.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Facebook Messenger -Chatkonversation

Verwenden Sie die von Virtual Agent-Designer bereitgestellte Sammlung von Eingabesteuerelementen, um Informationen des Benutzers in einer Facebook Messenger -Chatkonversation abzufragen und zu erfassen.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger unterstützt die folgenden Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen

Benutzereingabesteueru	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine Nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein. Die maximale Zeichenbegrenzung beträgt 5.000 Zeichen.
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Auswahlliste aus. In einer Schnellantwort darf die Bezeichnung maximal 20 Zeichen lang sein. Ein Benutzer kann jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteueru	Beschreibung
	sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies` festgelegt (Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]).
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatkonversation mit `Ja` oder `Nein` antworten.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot. Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Beachten Sie die folgenden Punkte in Bezug auf die maximale Größenbeschränkung für einen Dateityp: • Für Images beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
Datum/Uhrzeit	Benutzer wählt ein Kalenderdatum und eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus. **Hinweis:** Wenn Ihr Administrator die Option zum Anfordern der Zeitzone vom Kunden festgelegt hat, spiegeln das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit die Zeitzone des Kunden wider. Andernfalls werden sie in der UTC-Zeitzone angezeigt. Weitere Informationen zur Zeitzoneneinstellung finden Sie unter 1.f.
Karussell	Benutzer wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus. In einem Karussell darf der Titel für ein Bild maximal 40 Zeichen und der Text für das Bild maximal 60 Zeichen haben. Ein Benutzer kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Bildern in einem Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards` festgelegt (Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]).

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Benutzer. **Hinweis:** Der Weblink wird als URL-Schaltfläche in der Konversation angezeigt.
Karte	Bot sendet ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz.

Hinweis:
Sie können Suchergebnisse auch als Bot-Antworten in Chatkonversationen von Facebook Messenger zurückgeben, wenn keine relevanten Themen vorhanden sind, die Endbenutzern angezeigt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Inaktive Facebook Messenger Chatkonversationen werden geschlossen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre aktiven Facebook Messenger Chatkonversationen effektiv zu verwalten, indem Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent -Konversationen werden für die App Facebook Messenger] konfiguriert. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verlassenen Konversationen offen oder inaktiv, bis sie täglich von der geplanten Aufgabe `Time Out Abandoned VA Conversations` automatisch geschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.

Als Administrator können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Virtual Agent -Konversationen ändern, die für die App Facebook Messenger] konfiguriert sind, indem Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout` auf die Anzahl der Sekunden festlegen, die abgebrochene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Systemeigenschaftswert muss kleiner sein als das für die geplante Aufgabe `Time Out Abandoned VA Conversations` festgelegte Zeitintervall, das standardmäßig auf zwei Stunden (7200 Sekunden) festgelegt ist. Da die Systemeigenschaft `com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout` standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp hinzufügen, der auf Ganzzahl festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Übertragen Sie Facebook Messenger Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung, um eine Facebook Messenger -Chatkonversation, die von einer anfordernden Person (Kundenkontakt oder Verbraucher) initiiert wurde, an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Aktivieren Sie Advanced Work Assignment.
- Conversational Integration with Facebook Messenger installierenan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Conversational Integration with Facebook Messenger fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Conversational Messaging.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Facebook Messenger-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach `Line`.
   c. Klicken Sie auf **Facebook Messenger**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle.
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Facebook Messenger -Chatkonversationen automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Facebook Messenger-Servicekanal konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach `Agent Facebook Messenger Queue`.
   c. Klicken Sie auf **Agent Facebook Messenger-Warteschlange**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`Facebook Messenger - Most Capacity`* der Facebook Messenger-Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und diese der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen.
3. Konfigurieren Sie Agent-Anwesenheitsstatus für den Facebook Messenger-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf einen vorhandenen Status.
   c. Klicken Sie im Formular „Anwesenheitsstatus“ im Abschnitt „Servicekanäle“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um den **Facebook Messenger** -Servicekanal aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.
   d. Klicken Sie im Abschnitt Auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe „ **Agent Facebook Messenger-Gruppe** “ aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Anwesenheitsstatus konfigurieren.

Arbeiten mit Conversational Integration with Facebook Messenger

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über die Facebook Messenger Chatkonversationen.

Ein Administrator kann die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger für die Integration der App Facebook Messenger mit einer Anwendung ServiceNow] konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration der Messaging-App LINE mit anderen Anwendungen.

Eine anfordernde Person kann Facebook Messenger Chatkonversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.

Ein Servicemitarbeiter kann Facebook Messenger Chatkonversationen als Arbeitselemente aus seinem Agent Workspace-Posteingang akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.

Facebook Messenger Chatkonversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Facebook Messenger-Servicekanal interagiert, können Sie:

- Konversieren Sie mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Sie akzeptieren ein Arbeitselement aus der Chatkonversation Facebook Messenger in Ihrem Agent Workspace-Posteingang, wenn ein Administrator den Facebook Messenger-Servicekanal für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Facebook Messenger Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter und Servicekanäle.

Integration der Messaging-App Facebook Messenger mit anderen Anwendungen

In diesem Thema erfahren Sie, welche Anwendungen und Funktionen von [ServiceNow die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger verwenden können.

Als Administrator können Sie die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger verwenden, um die Messaging-App ServiceNowFacebook Messenger in andere Anwendungen von [] zu integrieren und anfordernden Personen die Konversation mit Service Desk-Mitarbeitern über die Messaging-App Facebook Messenger zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Facebook Messenger Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren können. Weitere Informationen finden Sie unter integrieren Facebook Messenger mit Customer Service Management .

Virtual Agent -Integration mit Facebook Messenger einrichten (veraltet)

Konfigurieren Sie die Virtual Agent-Integration für Facebook Messenger, und verknüpfen Sie die App mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Sie sollten bereits Folgendes haben:

- Facebook-Seite (weitere Informationen unter https://www.facebook.com/pages/creation/)
- Facebook-Entwicklerkonto (weitere Informationen unter https://developers.facebook.com/)
- Facebook-App (weitere Informationen unter https://developers.facebook.com/quickstarts , notieren Sie sich den App-Schlüssel, der generiert wird)

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

1. Navigieren Sie in Facebook Developer zu **Messenger** > **Einstellungen**.
   a. Suchen Sie den Abschnitt „Token-Generierung“.
   b. Wählen Sie in der Seitenliste die von Ihnen erstellte Facebook-Seite aus, und notieren Sie sich das generierte Seitenzugriffs-Token.
   c. Suchen Sie den Abschnitt „Webhooks“, und klicken Sie auf **Webhooks einrichten**.
   d. Füllen Sie im Popup-Fenster zur Registrierung einer neuen Seite folgende Felder aus:

Feld	Wert
Callback URL	Die URL Ihrer ServiceNow-Instanz, gefolgt von `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`
Verify Token (Token überprüfen)	`nowbot`
Abonnementfelder	Wählen Sie **Nachrichten** und **messaging_postbacks** aus.

   e. Klicken Sie auf **Überprüfen und speichern**.
2. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `hash_message_verification.list` in den Filternavigator ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Formular „Verifizierungen der Hash-Nachricht“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-inbound-app-token` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Beschreibung	Beschreibung für den Datensatz
Geheimer Schlüssel	Geheimer App-Schlüssel Ihrer Facebook Messenger-App (beim Erstellen der App generierter Schlüssel)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `token_verification.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie im Formular „Token-Überprüfungen“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-outbound-app-token` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Beschreibung	Beschreibung für den Datensatz
Token	Seitenzugriffs-Token Ihrer Facebook Messenger-App (aus Schritt 1b dieses Verfahrens)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `message_auth.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie im Formular „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	messenger-app sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Vendor	Name des Providers
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Name, der im Formular „Verifizierungen der Hash-Nachricht“ angegeben ist (Token zur Prüfung, ob die Anforderung tatsächlich vom Provider stammt)
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Name, der im Formular „Token-Überprüfung“ angegeben ist (Token zur Interaktion mit dem Provider im Namen des Benutzers)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite des Facebook Messenger-Adapters auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
App-Typ	Standardwert „Facebook Messenger“ kann nicht geändert werden.
Messenger-Seiten-ID	Ihre Seiten-ID (Die Seiten-ID finden Sie in der URL der Facebook-Seite.)
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig sample-fb-messenger-app sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Provider-Authentifizierung	Auf Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ angegebener Name

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Konfigurieren Sie, ob Benutzer aufgefordert werden sollen, ihr Profil mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen.

a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

b. Navigieren Sie zu *va.messenger.account.auth*, und klicken Sie darauf.

c. Geben Sie in das Feld **Wert** den Wert **Wahr** oder **Falsch** ein.

Wahr	Benutzer werden aufgefordert, ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen. Benutzer, die ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil verknüpfen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	können auf alle Themen zugreifen und auch mit einem Live Agent chatten. Benutzer, die ihren Account nicht verknüpfen, können nur auf Gastthemen zugreifen.
falsch	Benutzer werden nicht aufgefordert, ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen. Benutzer können nur auf Gastthemen zugreifen, jedoch weiterhin mit einem Live Agent chatten.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hilfelink für die Virtual Agent Facebook Messenger -Integration konfigurieren (veraltet)

Mit der Systemeigenschaft *va.messenger.help.url* können Sie den Link erstellen, über den sich eine Web-Hilfeseite öffnen lässt, wenn anfordernde Personen in der Facebook Messenger-Integration von Virtual Agent den Befehl **Hilfe** verwenden.

Vorbereitungen

- Bestimmen Sie die Webseite, die die Hilfeinhalte bereitstellt, die Ihre Facebook Messenger -Benutzer benötigen.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Setzen Sie den Anwendungsbereich auf **Global**.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Gehen Sie wie folgt vor:
   a. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Systemeigenschaft ein: *va.messenger.help.url*.
   b. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Erklärung dieser Eigenschaft ein.
   c. Geben Sie im Feld **Wert** die URL der Website ein, die sich über den Link öffnen lässt.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Ihre Facebook Messenger -Benutzer `help` eingeben, werden sie an die URL der Website weitergeleitet, die in der Eigenschaft *va.messenger.help.url* angegeben ist.

Conversational Integration with Facebook Messenger entfernen

Benutzer können die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger entfernen, wenn die App nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
2. Klicken Sie im Integrationsabschnitt Facebook Messenger auf **Verwalten**.
   Die Seite Facebook Messenger Kanalintegration wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen **Sie Integration entfernen**aus.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Entfernen**.
   Die Anwendung Facebook Messenger und alle ihre Daten werden entfernt.

Conversational Integration with Apple Messages for Business

Mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business können Kunden über ihre Apple -Geräte mit Ihrem Unternehmen interagieren. Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business bietet Rich Messaging-Funktionen wie Apple Bezahlung, Formulare, Zeitauswahl und Authentifizierung.

Übersicht

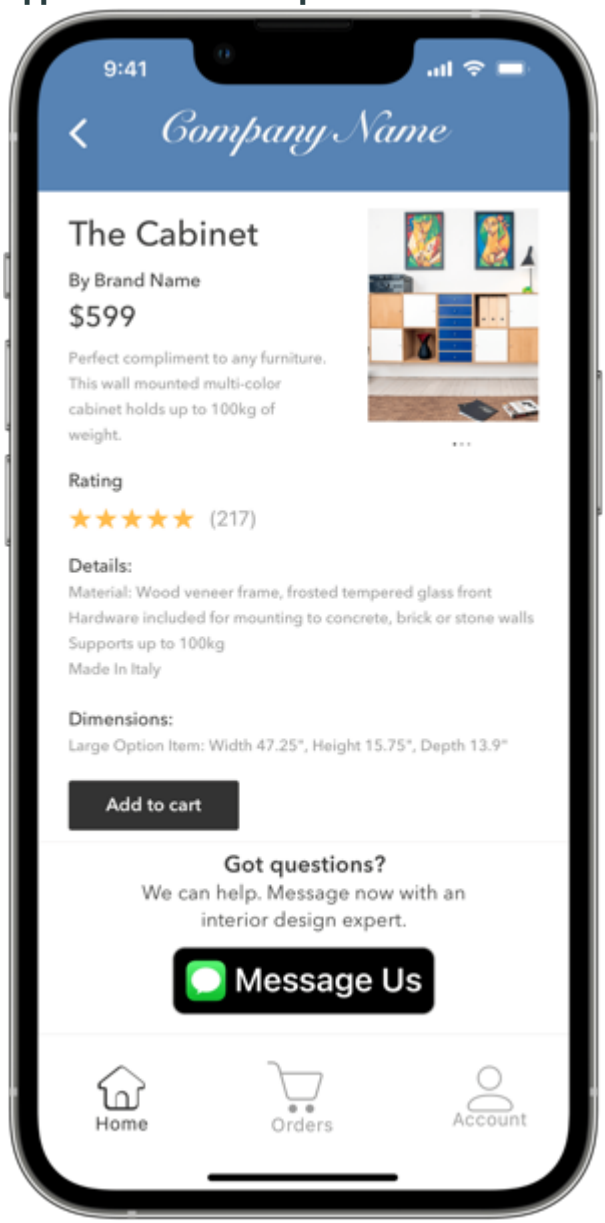
Ermöglichen Sie anfordernden Personen die Interaktion in einem Apple Messages for Business -Chat mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person über den Account Ihres Unternehmens Apple Messages for Business mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren.

Apple Messages for Business Einstiegspunkte

Kunden können eine Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über verschiedene Einstiegspunkte beginnen. Von jedem dieser Einstiegspunkte aus können Kunden die Nachrichten-App Apple starten und eine Nachricht verfassen. Sie können einer Website, einer App oder einer Social Media-Seite benutzerdefinierte Schaltflächen hinzufügen, damit Kunden eine Konversation mit Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Eine vollständige Übersicht über die verfügbaren Optionen finden Sie unter Apple Dokumentation .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apple Nachrichtenbeispiel



- iMessage
- Apple Karten
- Apple Zahlen
- Suchen
- Apple -Apps
- QR-Codes
- Social Media

Apple Messages for Business interaktive Funktionen

Apple Messages for Business enthält eine Reihe interaktiver Funktionen wie Listenauswahl, Zeitauswahl, Authentifizierung und Apple Bezahlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktive Funktionen

Funktion	Beschreibung
Rich-Links	Fügt einer URL eine Bild- oder Videovorschau hinzu
Schnelle Antworten	Der Benutzer kann mit einem einzigen Tippen eine Inline-Auswahl treffen. Dazu gehören Antworten wie Sternebewertungen oder „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“.
Listenauswahlen	Gibt dem Benutzer eine Liste mit Optionen zur Auswahl. Beispielsweise kann eine Reise-Website Flug, Unterkunft, Automiete und Buchungen anzeigen.
Zeitauswahl	Stellt Zeitfenster bereit, die Benutzer für Termine, Lieferungen und Services auswählen können. Um die Zeitauswahl zu verwenden, muss Conversational Appointment Booking installiert sein.
Apple Zahlen	Senden Sie Apple Zahlungsanforderungen über Nachrichten. Weitere Informationen zum Einrichten von Apple Pay finden Sie unter Apple Dokumentation.
Authentifizierung	Apple Messages for Business unterstützt das OAuth2-Protokoll zur Integration der Anmeldeauthentifizierung bei der Nachrichten-App.
iMessage-App	Benutzer können direkt über die Nachrichten-App auf ihrem iPhone mit Ihrem Unternehmen interagieren, wo sie es gewohnt sind, ihren Kontakten Nachrichten zu senden.
Bildfreigabe	Benutzer oder Servicemitarbeiter und Virtual Agents können während eines Chats Fotos senden.
Videofreigabe	Benutzer oder Servicemitarbeiter oder Virtual Agents können während eines Chats Videos senden.
Dokumentanhänge	Benutzer oder Service Desk-Mitarbeiter oder Virtual Agents können während eines Chats PDF-Dokumente senden.

Apps im Store anfordern

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

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business konfigurieren

Installieren und richten Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business ein, damit anfordernde Personen mit Virtual Agents und Service Desk-Mitarbeitern interagieren können.

Diese Aufgabe enthält die allgemeinen Schritte zur Integration von Apple Messages for Business in Ihre Instanz von ServiceNow mithilfe der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installierenan.
2. Richten Sie die Integration in ein Apple Messages for Business.
3. Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Apple Messages for Business -Chatkonversationan.
4. Aktivieren Sie die Authentifizierung bei Ihrem Identitätsanbieter (IdP), indem Sie die konfigurieren OAuth-Setup für Apple Messages for Business
5. Aktivieren Sie Apple Pay on Apple Messages for Business -Interaktionen.
   - Weitere Informationen zum Konfigurieren Ihres Apple Händlerkontos finden Sie in der Apple -Dokumentation .
   - Informationen zum Verbinden der Informationen Ihres Zahlungsanbieters mit Ihrer ServiceNow®Schließen Sie die Konfiguration des Zahlungsanbieters ab -Instanz finden Sie unter [].

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren

Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business , damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App Apple Messages for Business interagieren kann. Die Anwendung installiert zugehörige ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie die Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendungsauflistung im ServiceNow Store für Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Erstellen Sie ein Apple Messages for Business -Konto unter Apple Geschäftsregister .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Businessinstalliert:

Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter)

Bietet ein benutzerdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs, um die Anwendung Virtual Agent auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Aktiviert Dienstprogramme oder globale Skripts, die über die Integrations-Spokes aufgerufen werden können.

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Event auftritt.

Die folgenden Anwendungen und Plugins werden nicht mit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Businessinstalliert, sind jedoch erforderlich, um bestimmte Funktionen nutzen zu können.

Terminbuchung per Konversation (sn_va_appt_schedul)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Buchen, verschieben und stornieren Sie Termine aus Virtual Agent-Konversationen. Diese Anwendung ist erforderlich, um die Zeitauswahlfunktion in Apple Messages for Businesszu verwenden.

Zahlungs-Framework für Konversationskanäle (sn_va_payment_ctrl)

Aktiviert die benutzerdefinierte Steuerung des Zahlungs-Frameworks für Live Agent- und Virtual Agent-Konversationen in Apple Messages for Business.

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Konto Apple Messages for Business eingerichtet und aktiv ist. Siehe Apple Dokumentation für weitere Informationen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
3. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business (sn.va.abc.adapter).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
4. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
6. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
7. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Integration in ein Apple Messages for Business

Um Apple Messages for Business in Ihre ServiceNow® -Instanz zu integrieren, müssen Sie Ihr Apple Messages for Business -Konto einrichten und dann Ihr Apple Messages for Business -Messaging-Service-Provider-Konto mit Ihrer ServiceNow® -Instanz verknüpfen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Wenn Ihr Unternehmen noch keine Apple ID hat, erstellen Sie eine. Stellen Sie sicher, dass Sie ServiceNow® Messaging Service Provider (MSP) verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen einer Geschäfts-ID Apple finden Sie unter Apple Dokumentation .

- Erstellen Sie ein Konto Apple Messages for Business.

Prozedur

1. Gehe zu Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Klicken Sie **auf Nachrichten für Geschäftsaccounts**, um zu Ihrem Geschäftsaccount zu wechseln.
3. Klicken Sie auf **Ihre Messaging Service Provider-Verbindung testen**und dann auf **Verbinden**.
   Sie werden zu Ihrem Now Support -Portal weitergeleitet. Melden Sie sich bei Bedarf an.
4. Schließen Sie in Ihrem Now Support -Portal die Verbindung Ihres Apple Messages for Business -Kontos mit Ihrer ServiceNow -Instanz ab.

   a. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um die Instanz auszuwählen, die Sie mit Ihrem Apple Messages for Business -Konto verbinden möchten.
   Vergewissern Sie sich, dass auf der Instanz die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installiert ist.

   b. Wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, wird die Meldung „Your request on the instance<instance name> wird erfolgreich übermittelt“ angezeigt.
   Wenn die Verbindung nicht erfolgreich hergestellt werden kann, werden Sie zur Zielseite von Now Supportweitergeleitet. Versuchen Sie es erneut, indem Sie die Verbindungsschritte wiederholen.

5. Sobald die Verbindung hergestellt ist, klicken **Sie auf Zu Instanz wechseln**, um zu Ihrer Kundeninstanz zu wechseln, und melden Sie sich bei Bedarf an.
6. Geben Sie auf der Kontoseite Apple Messages for Business den Namen der Anbieteranwendung ein.
   Dies sollte ein Name sein, der Ihnen hilft, diese Verbindung in Ihrer Instanz zu identifizieren.
7. Klicken Sie **auf Installation**abschließen.
   Wenn die Installation erfolgreich war, werden Sie zur Homepage der Instanz weitergeleitet, und die folgende Meldung wird angezeigt: „Bot-Registrierung erfolgreich. Zeigen Sie den Provider-Datensatz hier an.“

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihren Identitätsanbieter (IdP) integrieren möchten, wechseln Sie zu: OAuth-Setup für Apple Messages for Business.

OAuth-Setup für Apple Messages for Business

Integrieren Sie Ihren Identitätsanbieter (IdP) mit Apple Messages for Business mithilfe der OAuth2-Authentifizierung.

Verbinden Sie Apple Messages for Business mit Ihrer Instanz ServiceNow® .

Führen Sie die folgenden Schritte auf der Website Apple Messages for Business aus, um Ihr Apple Messages for Business -Konto mit Ihrer ServiceNow® -Instanz zu verbinden.

1. Rufen Sie die Seite Apple Messages for Business (register.apple.com) auf, und melden Sie sich bei Ihrem Nachrichten for Business-Account an.
2. Wechseln Sie zum Abschnitt **„Integrierte OAuth2-Authentifizierung** “.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie die Autorisierungs-URL von Ihrem Identitätsanbieter (IdP) dem **OAuth-URL** -Feld hinzu.
4. Fügen Sie die Token-URL von Ihrem IdP zum Feld **Token-URL** hinzu.
5. Fügen Sie die Client-ID von Ihrem IdP dem Feld **Client-Bezeichner** hinzu.
6. Siehe Apple Dokumentation für weitere Anweisungen zur Konfiguration der OAuth2-Authentifizierung für Ihr Apple Messages for Business -Konto.

Richten Sie OAuth in Ihrer Instanz ServiceNow® ein

1. Wechseln Sie zu Ihrer Instanz ServiceNow®, um OAuth einzurichten.
2. Erstellen Sie mithilfe der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „Anwendung Registrierungen “ Use a third-party OAuth provider (oauth_entity).
   - Verwenden Sie den **Autorisierungscode**des Gewährungstyps.
   - Fügen Sie die **Token-URL hinzu**.
3. Erstellen Sie mithilfe der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „OAuth-Einheitenbereiche“ (oauth_entity_scope): Specify an OAuth scope . Wenn Sie mehrere Bereiche haben, fügen Sie einen neuen Datensatz für jeden Bereich hinzu, und erstellen Sie für jeden Bereich einen entsprechenden Entity Profile Scope-Datensatz.
4. Erstellen Sie mithilfe der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle für Aliasse für Verbindungen und Berechtigungen (sys_alias): Create a Connection & Credential alias . Dieser Verbindungsalias wird zum Abrufen des Verbindungsdatensatzes http verwendet, den Sie im nächsten Schritt erstellen.
5. Erstellen Sie mithilfe der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „HTTP(s)-Verbindung“ (http_connection): Create an HTTP(s) connection .
   - Verbindungstyp: Wählen Sie HTTP(s)
   - -Verbindung aus. Legen Sie den Verbindungsalias auf den `sys_alias` -Datensatz fest, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
   - Legen Sie die Verbindungs-URL auf die Benutzerinformations-API gemäß Ihrem IdP fest. (Beispiel: `https://<your-idp-app> .com/api/v1/users`)
6. Erstellen Sie eine Profilparser-Aktion mit Aktionsdesigner. Ein Beispiel finden Sie in den hier gezeigten Code-Fragmenten: Erstellen Sie eine Profilparseraktion für Apple Messages for Business. Weitere Informationen finden Sie unter Building actions .
7. Erstellen Sie mithilfe der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „Provider-Anwendungsauthentifizierungen“ (sys_cs_provider_app_authentication): Legen
   - Sie den Anbieterkanal Identität auf Ihre Anbieter-App (`sys_cs_provider_application`) fest. Legen
   - Sie das OAuth-Entitätsprofil auf den `oauth_entity_profile` -Datensatz fest, der mit Ihrem OAuth-Provider erstellt wurde (`oauth_entity`). Datensatz.
   - Legen Sie die Profil-API-Verbindung auf den zuvor erstellten `http_connection` -Datensatz fest.
   - Legen Sie die Aktion Profilantwort Parser auf den `sys_hub_action_type_definition` -Datensatz fest, den Sie definiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Profilparseraktion für Apple Messages for Business

Erstellen Sie eine Aktion, um die Antwort auf die Benutzerinformationen zu analysieren und den entsprechenden Benutzer in der Instanz [ServiceNow® für Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business anhand der hier bereitgestellten Informationen zu finden.

Vorbereitungen

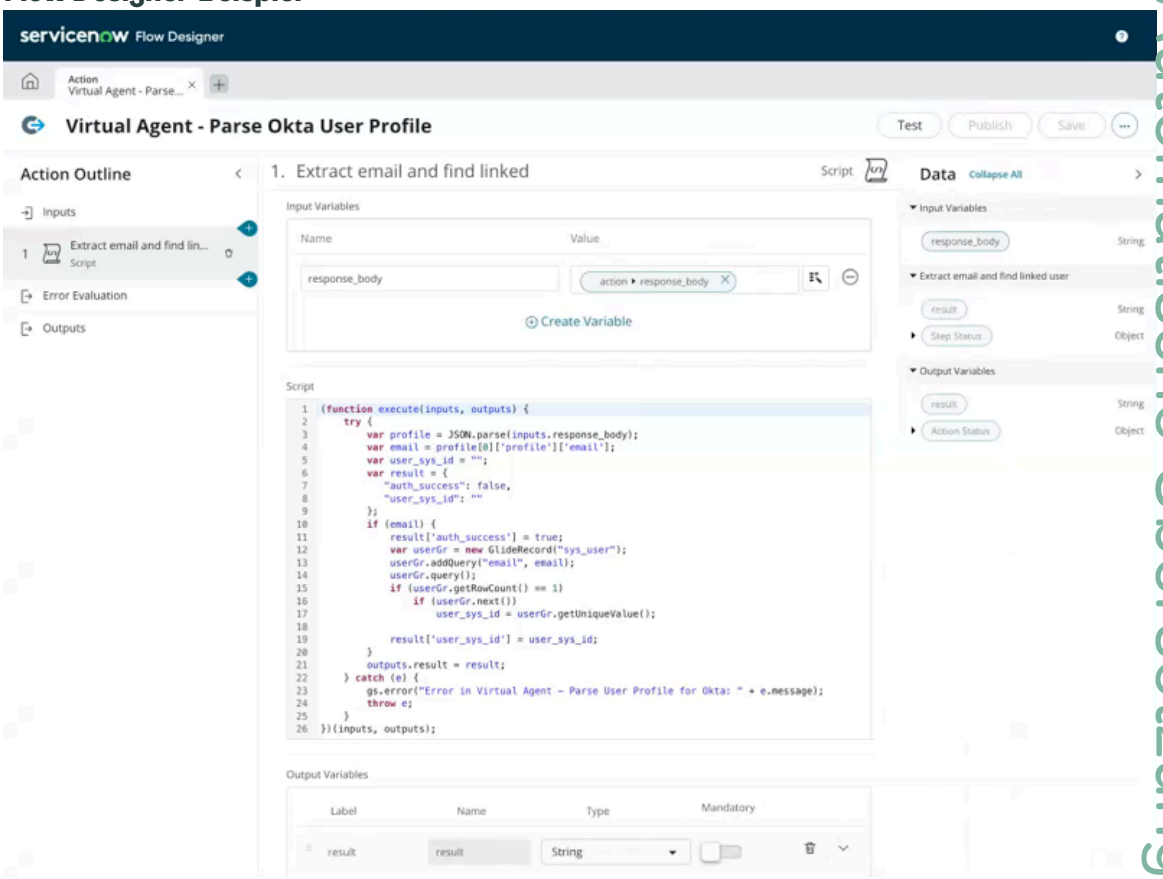
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehen Sie wie folgt vor, um eine neue Aktion zu erstellen. Create an action

2. Legen Sie in Flow Designer-Integrations-Hubdas **Eingabefeld** auf response_body (string)fest.

Flow Designer-Beispiel



Automatische Übersetzung

3. Sie können das folgende Beispielskript verwenden, um Ihr Skript für die Aktion zu erstellen.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
        var email = profile[0]['profile']['email'];
        var user_sys_id = "";
        var result = {
            "auth_success": false,
            "user_sys_id": ""
        };
        if (email) {
            result['auth_success'] = true;
            var userGr = new GlideRecord("sys_user");
```

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        userGr.addQuery("email", email);
        userGr.query();
        if (userGr.getRowCount() == 1)
           if (userGr.next())
              user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

        result['user_sys_id'] = user_sys_id;
     }
     outputs.result = result;
  } catch (e) {
     gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

4. Legen Sie das Feld **Ausgabe** auf Folgendes fest:

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

Schließen Sie die Konfiguration des Zahlungsanbieters ab

Füllen Sie die Informationen in der Tabelle „Zahlungsanbieterkonfiguration“ aus, um die Informationen Ihres Zahlungsanbieters mit Ihrer ServiceNow® -Instanz zu verbinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Zahlungsanbieter hat eigene Verfahren für die Zertifizierung oder Konfiguration Ihres Händlerprofils. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation des Zahlungsanbieters.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list`.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Alle Informationen müssen mit den Informationen übereinstimmen, die Sie beim Zahlungsanbieter eingegeben haben.

Formular „Konfiguration des Zahlungsanbieters“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Zahlungsanbieters. Beispiele: Apple Pay, Google Pay, Streifen
Händlername	Ihr Händlername von Ihrem Zahlungsanbieter.
Händlerbezeichner	Ihre Händler-ID von Ihrem Zahlungsanbieter.
Zahlungs-Gateway-URL	Die URL für das von Ihnen gehostete Zahlungs-Gateway, das die Kreditkartendetails des Kunden verarbeitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Händlerfähigkeiten	Die Zahlungsarten, die Sie akzeptieren können. Beispiele: Belastung, Haben, 3DS
Unterstützte Netzwerke	Die vom Zahlungsanbieter unterstützten Kreditkartentypen. Beispiele: Mastercard, Visa, American Express
Protokollprofil	Der Name des Profils, das Sie für die Verarbeitung von Zahlungen konfiguriert haben.
Auftragsverfolgungs-URL	Die URL, auf die der Benutzer zugreifen kann, um seine Bestellung nachzuverfolgen.
URL zur Aktualisierung des Versandkontakts	Über diese URL kann der Benutzer seine Versandkontaktinformationen aktualisieren.
Fallback-URL	Eine alternative URL, über die der Benutzer auf die Bestellinformationen zugreifen kann.
URL zur Aktualisierung der Zahlungsmethode	Über diese URL kann der Anwender seine Zahlungsmethodeneinstellungen aktualisieren.
Unterstützte Länder	Länder, in die Sie verkaufen.
URL zur Aktualisierung der Versandmethode	Über diese URL kann der Benutzer seine Versandmethodeneinstellung aktualisieren.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Entfernen Sie die Integration für Apple Messages for Business

Um die Integration von Apple Messages for Business mit Ihrer ServiceNow® -Instanz zu entfernen, müssen Sie sich bei Ihrem Apple Messages for Business -Konto anmelden und dann die Verknüpfung Ihres Apple Messages for Business -Partnerkontos mit Ihrer [ServiceNow® -Instanz aufheben.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Klicken Sie **auf Nachrichten für Geschäftsaccounts**, um zu Ihrem Geschäftsaccount zu wechseln.
3. Wählen Sie den Geschäftsaccount aus, dessen Verknüpfung Sie mit Ihrer ServiceNow® -Instanz aufheben möchten.
4. Klicken Sie auf **Ihre Messaging Service Provider-Verbindung testen**und dann auf **Verbinden**.
   Sie werden zu Ihrem Now Support -Portal weitergeleitet. Melden Sie sich bei Bedarf an.
5. Klicken Sie auf der Seite „ **Apple Messages for Business Account-Verbindung entfernen** “ auf Verbindung **löschen**.
   Eine neue Registerkarte wird geöffnet, um zu bestätigen, dass Sie die Verbindung entfernen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken **Sie auf Verbindung entfernen**.
7. Nach dem erfolgreichen Löschen werden Sie zur Homepage der Instanz weitergeleitet und erhalten die folgende Meldung: „Registrierung des Geschäftskontos wurde erfolgreich gelöscht.“

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Apple Messages for Business -Chatkonversation

Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind.

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von Virtual Agent-Designer bereitgestellt werden, um Informationen von einer anfordernden Person in einer Apple Messages for Business -Chatkonversation abzufragen und zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Bildern zusammen mit externen Links finden Sie unter Verwenden von Links in Virtual Agent.

Apple Messages for Business verfügt über eine Reihe interaktiver Funktionen, die für die App nativ sind. Weitere Informationen zu diesen interaktiven Funktionen finden Sie unter Conversational Integration with Apple Messages for Business.

Benutzereinwilligung für Benachrichtigungen

Hinweis:

Benachrichtigungen sind für den Kanal Apple Messages for Business standardmäßig deaktiviert. Stellen Sie sicher, dass Sie Benachrichtigungen auf Kanalebene aktivieren.

Benutzer müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Benutzer, ihre Einwilligung zum Empfang von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Benutzer kann `Benachrichtigung` im Apple Messages for Business -Chat eingeben, um eine Bot-Antwort mit der Option zu erhalten, sich für den Empfang von Benachrichtigungen für sein Unternehmen auf Apple Messages for Businessanzumelden oder abzumelden.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, dass Benutzer Benachrichtigungen aus Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen konfigurieren .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business unterstützt die folgenden Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen

Benutzereingabesteuerur	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine Nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Benutzereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Benutzereingabesteuerur	Beschreibung
Dynamische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Beispielsweise kann der Benutzer aus einer Liste der Fälle auswählen, die er geöffnet hat.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatkonversation mit `Ja` oder `Nein` antworten.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Benutzer wählt ein Kalenderdatum und eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Benutzer wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Benutzer. **Hinweis:** Alle URLs müssen der Tabelle „Zulässige Domänenliste“ (`sys_cs_hostname_allow_list`) hinzugefügt werden.
Tabelle	Der Bot sendet Informationen in einem Tabellenformat, sodass Benutzer die Informationen besser organisiert anzeigen können. Sie können beispielsweise Informationen wie die folgenden organisieren und anzeigen: • Geplante Serviceänderungen • Betriebsfeiertage • Kontaktinformationen • Test-Sites
Karte	Der Bot lädt ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihre Instanz und zeigt sie an. Sie können eine Datensatzkarte, eine Grafikkarte oder eine kleine oder große Bildkarte auswählen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übertragen Sie Apple Messages for Business Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung, um eine von einer anfordernden Person initiierte Chatkonversation Apple Messages for Business an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Vorbereitungen

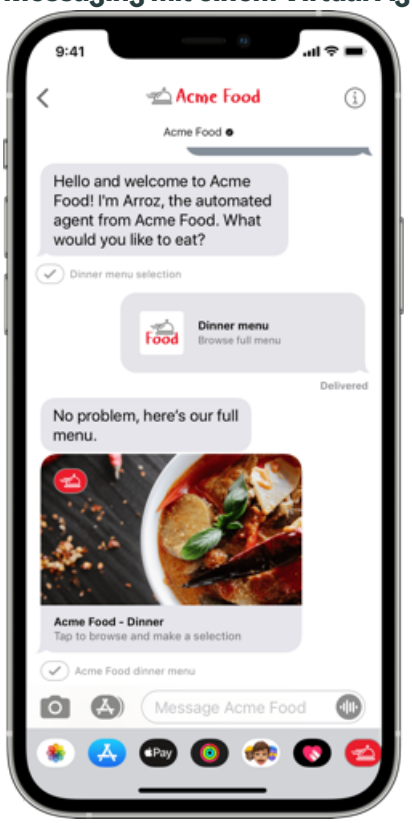
Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Aktivieren Sie Advanced Work Assignment.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Conversational Messaging.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Messaging mit einem Virtual Agent



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging mit einem Servicemitarbeiter



Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal Apple Messages for Business.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach Apple Messages for Business.
   c. Klicken Sie **auf Apple Messages for Business**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   f. Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter der Warteschlange „Agent Apple Messages for Business“ hinzu.

   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle.
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chatkonversationen von Apple Messages for Business automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal Apple Messages for Business konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste „Warteschlangen“ nach Apple Messages for Business Queue.
   c. Klicken Sie **auf Agent Apple Messages for Business Queue**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`Apple Messages for Business - Most Capacity`* mit Agent Apple Messages for Business Queue verknüpft. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und diese der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen.

3. Konfigurieren Sie Agent-Anwesenheitsstatus für den Servicekanal Apple Messages for Business.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.

   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf einen vorhandenen Status.

   c. Klicken Sie im Abschnitt Auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe „ **Agent Apple Messages for Business Group** “ aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

   Hinweis:
   Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Anwesenheitsstatus konfigurieren.

Arbeiten mit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über Apple Messages for Business Chatkonversationen. Ein Administrator kann die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business für die Integration der Messaging-App [Apple Messages for Business mit einer Anwendung ServiceNow] konfigurieren.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können Folgendes tun:

- Eine anfordernde Person kann Apple Messages for Business Chatkonversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann Apple Messages for Business Chatkonversationen als Arbeitselemente aus seinem Agent Workspace-Posteingang akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Ein Servicemitarbeiter kann so lange mit einer Kundenkonversation in Apple Messages for Business interagieren, wie der Kunde dies möchte.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Apple Messages for Business Chatkonversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal Apple Messages for Business interagiert, können Sie Folgendes tun:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten oder iMessages.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie einen Datensatz frei. Zum Beispiel ein Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links mit einer Foto- oder Videovorschau frei.
- Teilen Sie Fotos oder Videos.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal Apple Messages for Business für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatkonversation Apple Messages for Business in Ihrem Agent Workspace-Posteingang annehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Apple Messages for Business Chatkonversationen an Service Desk-Mitarbeiter und Servicekanäle.

Integration der App Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business mit anderen Anwendungen

Andere Anwendungen und Funktionen von [ServiceNow können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden.

Wenn Sie als Servicemitarbeiter eine Anforderung vom Servicekanal Apple Messages for Business annehmen, können Sie sich mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals unterhalten.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Apple Messages for Business Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren können. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Apple Messages for Business-Chatunterhaltung gestartet wurden.

Integration von SprachfunktionenVirtual Agent mit Kanälen von [].

Ermöglichen Sie Benutzern die Ausführung von sprachbasierten Virtual Agent-Bot-Konversationen durch Integration mit unterstützten Contact Center-Anwendungen von Drittparteien und Anwendungen, die auf Sprachassistenten basieren. Verwenden Sie die Conversational Integration-Apps, die über ServiceNow® Store verfügbar sind, um diese sprachbasierten Apps für Ihre ServiceNow -Instanz zu konfigurieren.

Conversational IVR (Interactive Voice Response) integriert Contact Center-Anwendungen von Drittanbietern in Ihre ServiceNow -Instanz. Dadurch können Benutzer sprachbasierte Konversationen mit Ihrem Virtual Agent führen.

Die Integration von Virtual Agent mit Sprachassistent-Anwendungen ermöglicht Interaktionen mit Berührungs- oder Sprachbefehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational Integration with Alexa

Konversations-IVR mit Amazon Connect

ServiceNow's Konversations-IVR mit Amazon Connect ermöglicht die Durchführung von Conversational Interactive Voice Response (IVR) durch Ihre Instanz. Benutzer können Gespräche mit einem Bot über den Telefonkanal führen, der von ServiceNow Virtual Agent unterstützt wird. Konversations-IVR mit Amazon Connect ist mit der Installation des Plugins Konversations-IVR mit Amazon Connect (com.sn.va.amz.connect) verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, eine IVR-Konversation (Interactive Voice Response) mit Ihrem Virtual Agent Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, indem Sie eine Integration mit Amazon Connect erstellen . Mit Konversations-IVR mit Amazon Connectkönnen Sie einem Benutzer eine sprachbasierte Konversation mit Ihrem Virtual Agent über Amazon Connect ermöglichen, um diese Funktionalität bereitzustellen. Diese Integration bietet dem Benutzer auch die Flexibilität, sich über ServiceNow AWA Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) über SoftPhone mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu verbinden.

Conversational IVR – Highlights

- Verwenden Sie Virtual Agent-Themen als Conversational IVR, um die Abwendung in Telefonkanälen zu ermöglichen und so eine konsistente Endbenutzer-Experience zu gewährleisten.
- Aktivieren Sie den echten Omni-Channel-Flow, einschließlich der Weiterleitung des Telefons an den Conversational VA-IVR.
- Im Falle von Eskalationen leiten Sie Anrufe mit AWA über die Konversationsinfrastruktur reibungslos an Service Desk-Mitarbeiter weiter.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Amazon Connect finden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren.

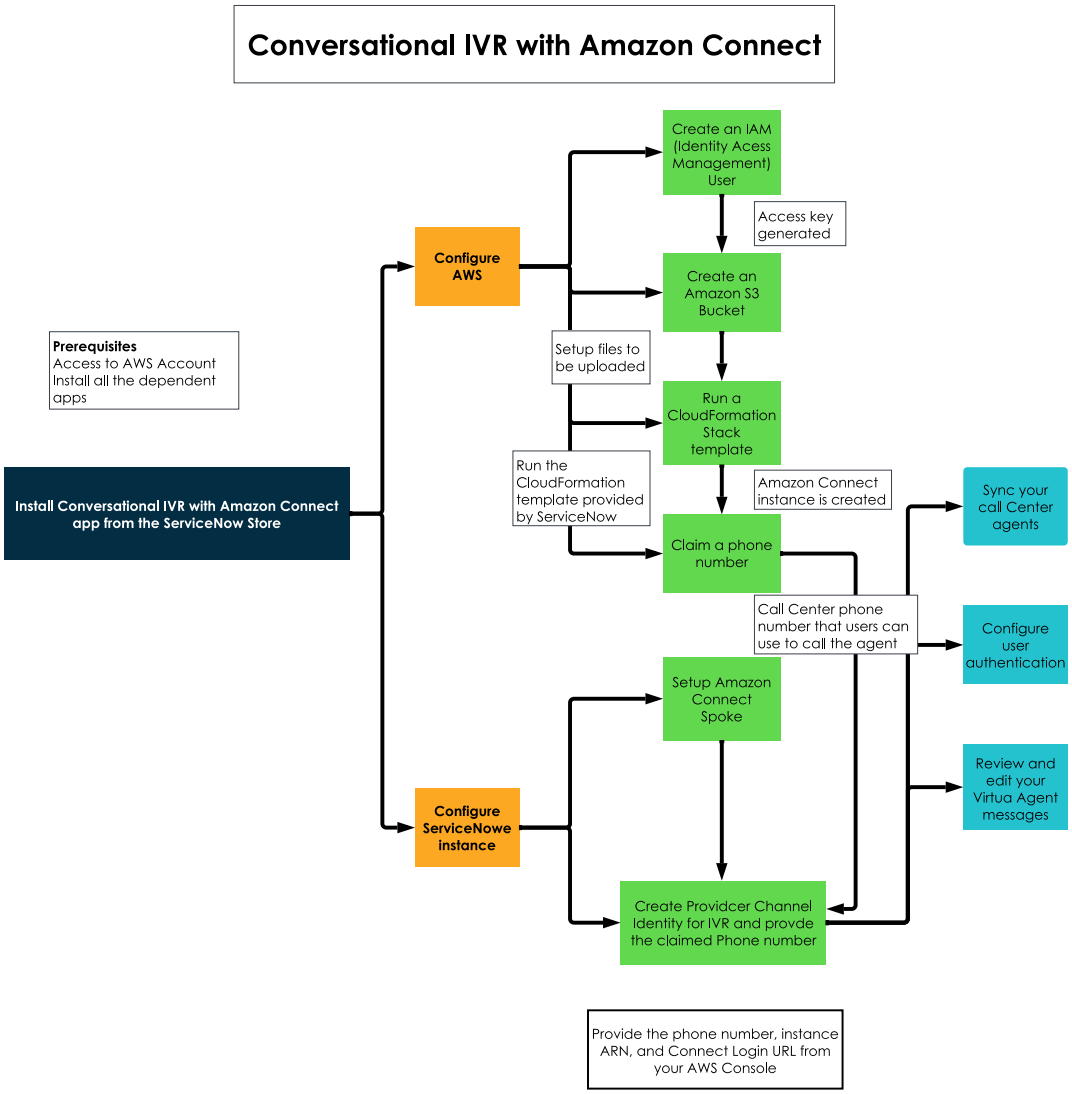
Einrichtung Conversational Integration with Amazon Connect

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Conversational Integration with Amazon Connect, damit Benutzer mit ihrem Virtual Agent eine gesprochene Sprachantwort erhalten können.

1. Informationen zur Installation des vorgefertigten Adapters für Conversational Integration with Amazon Connectfinden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren.
2. Informationen zum Einrichten Ihres Kontos Amazon Connect , falls noch nicht konfiguriert, finden Sie unter Konfigurieren Ihres AWS-Kontos für die Verwendung mit Conversational IVR.
3. Informationen zum Konfigurieren von Conversational Integration with Amazon Connectfinden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren.
4. Informationen zum Einrichten der Übertragung an Servicemitarbeiter für Conversational IVR finden Sie unter Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um die Übertragung an Servicemitarbeiter einzurichten.
5. Informationen zum Konfigurieren der Benutzerauthentifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie die Benutzerauthentifizierung für Conversational IVR.
6. Informationen zum Ändern der Conversational Integration with Amazon Connect -Einstellungen für die beste interaktive Sprachantwort finden Sie unter Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Conversational IVR.
7. Informationen zum Konfigurieren der Rückruffunktion finden Sie unter Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von Conversational IVR mit Amazon Connect



Automatische Übersetzung

Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren

Installieren Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect, um Interactive Voice Response (IVR) mit Virtual Agent zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

Stellen Sie vor der Installation von Konversations-IVR mit Amazon Connectsicher, dass Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.custom.adapter) in Ihrer Instanz von ServiceNow installiert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Virtual Agent** aus, und navigieren Sie zu **Virtual Agent zu Ihrem Contact Center hinzufügen**.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
   Sie werden zu ServiceNow Store weitergeleitet , wo Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect suchen und abrufen können, um IVR zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Informationen zur Konfiguration Ihres AWS-Kontos für die Aktivierung von Conversational IVR finden Sie unter Konfigurieren Ihres AWS-Kontos für die Verwendung mit Conversational IVR.

Mit Konversations-IVR mit Amazon Connect installierte Komponenten

Nach der Installation der Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect aus dem ServiceNow Storewerden die zusätzlichen abhängigen Plugins und Spokes automatisch installiert, um andere Funktionen für interaktive Sprachantwort zu aktivieren.

Plugin	Beschreibung
OpenFrame – (com.sn_openframe)	Eine Schnittstelle zur Integration externer Kommunikationssysteme mit einer ServiceNow -Instanz. Dieses Plugin stellt einen UI-Frame bereit, der überall in ServiceNow -Bildschirmen zugänglich und verfügbar ist.
Virtual Agent-API – (sn_va_as_service)	Verbindet einen Benutzer mit einem Virtual Agent über den Amazon Connect -Account des Unternehmens.
Advanced Work Assignment – (com.glide.awa)	Weist Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente basierend auf ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu.
Amazon Connect-Spoke – (sn_amzn_connect_spk) (ih-amazon-connect-actions)	Vereinfacht die Integration mit Amazon Connect .
Amazon S3-Spoke – (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Vereinfacht die Integration mit Amazon S3.
Omnichannel Callback – (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Bietet eine konsistente Omni-Channel-Experience für anfordernde Personen, unabhängig davon, ob sie über den digitalen Kanal oder über das Telefon kommen.

Konfigurieren Ihres AWS-Kontos für die Verwendung mit Conversational IVR

Um die Conversational IVR-Funktionalität in Ihrer ServiceNow -Instanz zu aktivieren, müssen Sie eine Contact Center-Anwendung eines Drittanbieters verwenden. Eine dieser Optionen ist Amazon Connect, das Teil der AWS-Plattform (Amazon Web Services) ist. Sie müssen das AWS-Konto Ihrer -Organisation konfigurieren, bevor Sie es für die Verwendung in der Conversational IVR-Funktion verfügbar machen.

Konfigurieren Sie Ihr AWS-Konto

1. Informationen dazu, wie Sie einem Benutzer ServiceNow die erforderlichen Berechtigungen zum Abschließen von Conversational Integration with Amazon Connect in der AWS-Konsole gewähren, finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf eine IAM-Rolle (Identity and Access Management)..
2. Informationen zum Erstellen eines Amazon S3-Buckets und zum Speichern von Objekten in Ihrem AWS-Konto finden Sie unter Erstellen Sie einen Bucket Amazon S3 ..

   Dadurch werden die Dateien gehostet, die zum Abschließen der Konfiguration erforderlich sind.
3. Informationen zum Erstellen eines AWS CloudFormation-Stapels und zum Bereitstellen einer gemeinsamen Sprache zum Beschreiben und Bereitstellen aller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Infrastrukturressourcen, die erforderlich sind, um die Conversational IVR-Funktion in Ihrer Umgebung auf sichere und wiederholbare Weisezu aktivieren, finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel.

Sie füllen eine von ServiceNow bereitgestellte Vorlage aus, die dann die erforderliche Konfiguration generiert.

4. Informationen zum Anfordern einer Telefonnummer für die Einrichtung von Conversational IVR finden Sie unter Fordern Sie eine Telefonnummer an.
5. Informationen zum Konfigurieren der Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect in Ihrer Instanz ServiceNow, um die Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Benutzer über Softphone als Transkript zu speichern, finden Sie unter Richten Sie Transkript für ein Amazon Connect.

Gewähren Sie Zugriff auf eine IAM-Rolle (Identity and Access Management).

Gewähren Sie einem ServiceNow -Benutzer die erforderlichen Berechtigungen zum Abschließen von Conversational Integration with Amazon Connect in der AWS -Konsole.

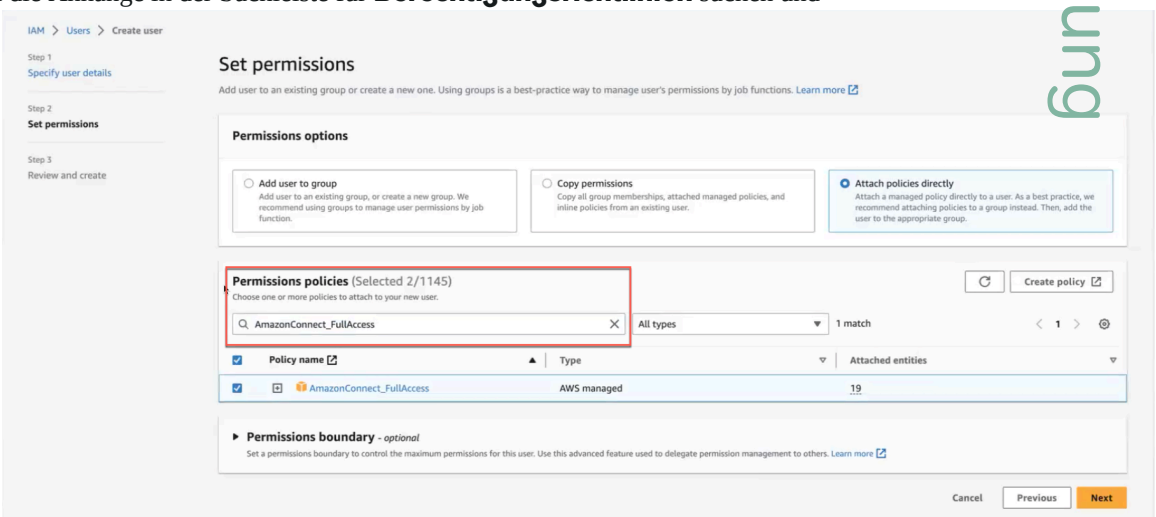
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Konto AWS (Amazon Web Services) an, und suchen Sie nach **IAM**.
2. Navigieren Sie zu **Benutzer**.
3. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**, geben Sie den **Benutzernamen**ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Berechtigungen festlegen“ unter „Berechtigungsoptionen“ die Option **Richtlinien direkt anhängen** und dann die folgenden Berechtigungen aus:
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

Hinweis:
Sie können die Anhänge in der Suchleiste für **Berechtigungsrichtlinien** suchen und auswählen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie nach Auswahl der erforderlichen Rollen auf **Weiter**.
6. Klicken **Sie auf Benutzer erstellen**.

Erstellen Sie einen Bucket Amazon S3 .

Erstellen Sie einen Bucket Amazon S3, um die Dateien zu speichern, die für die Konfiguration von Conversational IVR in Ihrem Konto AWS erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Stellen Sie vor dem Erstellen des Buckets Amazon S3 sicher, dass Sie die Lambda-Funktion, den Lex-Botund die HelperLambda- Dateien aus diesem Knowledge Base-Artikel heruntergeladen haben.

Weitere Informationen zu Amazon S3 Buckets finden Sie in der Amazon S3-Dokumentation .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der AWS -Administratorkonsole an.
2. Navigieren Sie zu **Amazon S3**, und klicken Sie auf **Bucket erstellen**.
3. Geben Sie einen **Bucket-Namen** an (z. B. sn-ci-cc-amazon-connect-setup), und notieren Sie ihn. Dieser Bucket-Name wird bei der Erstellung eines CloudFormation-Stapels zu einem späteren Zeitpunkt verwendet.
4. Wählen Sie die **AWS-Region** aus der Dropdown-Liste aus, und stellen Sie sicher, dass diese Region während des gesamten Setup-Vorgangs konsistent bleibt.
5. Klicken **Sie auf Bucket erstellen**.
   Sie werden zur Liste der Buckets Amazon S3 weitergeleitet, die Sie in Ihrer Instanz haben.
6. Suchen Sie nach dem von Ihnen erstellten Bucket, und klicken Sie auf den Bucket-Namen, um ihn zu öffnen. Durch Klicken auf den Bucket-Namen gelangen Sie zur Registerkarte „ **Objekte** “ des Buckets.
7. Klicken Sie auf der Registerkarte Objekte auf **Hochladen**.
8. Klicken Sie auf **Dateien** hinzufügen, und suchen Sie nach den folgenden heruntergeladenen Dateien:
   - Lambda-Funktion
   - Lex-Bot
   - HelperLambda
   - Aufforderung

   Hinweis:
   - Die Datei „Prompt“ wird nicht von ServiceNowbereitgestellt. Sie müssen eine eigene Eingabeaufforderungsdatei erstellen, ihren Namen notieren und den Namen beim Erstellen des CloudFormation-Stapels angeben. Weitere Informationen zum Erstellen einer Aufforderung finden Sie unter https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html .
   - Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie Dateien beim Hochladen nicht umbenennen.
9. Wählen Sie alle Dateien aus, die Sie hochgeladen haben, und klicken Sie auf **Hochladen**.
   Sobald die Dateien hochgeladen sind, erhalten Sie die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upload erfolgreich

Nachricht.

Erstellen Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel

Erstellen Sie einen AWS CloudFormation-Stapel, um alle Infrastrukturressourcen bereitzustellen, die zum Aktivieren der Conversational IVR-Funktion erforderlich sind. Sie füllen eine von ServiceNow bereitgestellte Vorlage aus, die dann die erforderliche Konfiguration generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die YAML-Datei der Cloud Formation-Vorlage (CFT) aus diesem Wissensartikel heruntergeladen haben, bevor Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel erstellen, und stellen Sie außerdem sicher, dass Sie dieselbe Region wie die S3-Bucket-Region auswählen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Amazon CloudFormation-Stapels finden Sie in der Amazon CloudFormation-Dokumentation .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Amazon Web Services-Konsole an.
2. Navigieren zu **CloudFormation** > **Stapel**.
3. Klicken Sie auf die Dropdown- **Liste Stapel erstellen**, und wählen Sie **Mit neuen Ressourcen (Standard)**aus.
4. Wählen Sie im Formular „Stapel erstellen“ im Abschnitt „Vorlage vorbereiten“ die Option **Vorlage ist bereit**aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt „ **Vorlagenressource“ die Option Vorlagedatei hochladen**, um die heruntergeladene CFT-Vorlage auszuwählen, und klicken Sie auf **Weiter**.
   Sie werden zur Seite „Stapeldetails angeben“ weitergeleitet.
6. Geben Sie auf der Seite „Stapeldetails angeben“ einen **Stapelnamen** an (z. B. sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack), und geben Sie im Abschnitt „Parameter“ die folgenden Details an:

Parameter

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
AWS-Konfiguration		
S3-Bucket-Name	Der Name des S3-Buckets, den Sie während des IVR-Setup-Prozesses erstellt haben. Der S3-Bucket muss die erforderlichen Dateien zum Hochladen enthalten. Füllen Sie diesen Parameter mit diesem Bucket-Namen aus.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow Instanzkonfiguration		
ServiceNow Instanz	Die URL der Instanz ServiceNow, die in dieser Konfiguration	https://[Instanzname].service-now.com

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
	verwendet wird. Stellen Sie sicher, dass Sie https:// einbeziehen.	
Benutzername	Name des ServiceNow -Benutzers, der zum Einrichten einer Standardauthentifizierungskonfiguration in Ihrer ServiceNow -Instanz verwendet werden soll. Der Benutzer mit diesem Benutzernamen muss die Rolle „sn_va_as_service.contact_center_api“ haben.	N/V
Passwort	Passwort desServiceNow -Benutzers, um eine Standardauthentifizierungskonfiguration in Ihrer ServiceNow -Instanz einzurichten.	N/V
Token-Typ	Der Typ des in dieser Verbindung verwendeten Tokens. Wenn Sie den Tokentyp nicht kennen, verwenden Sie Statisch.	Statisch/Hash
Tokenwert	Der Wert des sicheren Tokens für die Verbindung zwischen Amazon Connect und ServiceNow. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen angegebene Token keine nicht alphanumerischen Werte enthält, und speichern Sie den Tokenwert zur späteren Verwendung.	rLRU5tyNHVj39MdA
Amazon Connect-Instanzkonfiguration: (Ignorieren, wenn eine Amazon Connect-Instanz vorhanden ist)		
Amazon Connect-Instanzalias	Name für die Amazon Connect-Instanz, die erstellt wird.	N/V
S3-Dateischlüssel für Aufforderungsaudio	Geben Sie den Namen der Aufforderungsdatei an, die Sie in Erstellen Sie einen Bucket Amazon S3 .hochgeladen haben. Die Aufforderungsdatei ist eine Audiodatei, die den Klingeton enthält, wenn der Kunde eine Verbindung	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
	zu einem Service Desk-Mitarbeiter herstellt.	
Administratorkonfiguration der Amazon Connect-Instanz (optional)		
Benutzername	Geben Sie einen Amazon Connect-Benutzernamen an, um den Administrator für die neu erstellte Amazon Connect-Instanz zu erstellen.	N/V
E-Mail	E-Mail-Adresse des Administrators für die Amazon Connect-Instanz.	N/V
Vorname	Vorname des Benutzers, der Administrator der Amazon Connect-Instanz ist	N/V
Nachname	Nachname des Benutzers, der Administrator der Amazon Connect-Instanz ist	N/V
Passwort	Passwort, um sich als Administrator bei der Amazon Connect-Instanz anzumelden.	N/V

7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Überprüfen Sie die Parameter, die Sie für Ihren Stapel angegeben haben, und wählen Sie die **Option Ich erkenne an, dass AWS CloudFormation möglicherweise IAM-Ressourcen mit benutzerdefinierten Namen erstellt.** Kontrollkästchen und **Absenden**.
   Der Stapel erstellt die erforderlichen Ressourcen, die für das Setup von Amazon Connect IVR erforderlich sind.
9. Überprüfen Sie den Fortschritt des CloudFormation-Stapels, um sicherzustellen, dass der Prozess mit dem Status CREATE_COMPLETE abgeschlossen wird.
   Sobald der CloudFormation-Stapel erstellt wurde, wird die Amazon Connect-Instanz angezeigt.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie eine Telefonnummer anan.

Konfigurieren Sie die Lokalisierung in Konversations-IVR mit Amazon Connect

Konfigurieren Sie die Lokalisierung in Conversational IVR, um die Lokalisierung mit Virtual Agent in anderen unterstützten Sprachen zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Vergewissern Sie sich, dass Sie das IVR-Setup auf der AWS -Konsole und der ServiceNow -Instanz abgeschlossen haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der AWS -Verwaltungskonsole an, und öffnen Sie den **Amazon Lex** -Bot **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Ändern Sie die Sprache des Amazon IVR-Kontakts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie in der AWS-Konsole zu Amazon Connect .

b. Öffnen Sie auf der Instanzseite die Connect-Instanz.

c. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Routing-Symbol  in der linken Navigationsleiste, und wählen Sie **Kontakt-Flows**aus.

d. Wählen **Sie SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus**.
SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow ist der Standardkontakt, der an den Benutzer zur Verwendung mit Konversations-IVR gesendet wird.

e. Klicken Sie im Kontakt-Flow auf den **Sprach** -Flow festlegen.

f. Wählen Sie im Popup-Fenster „Sprache festlegen“ die **Sprache** aus, die Sie in der Dropdown-Liste „Sprache“ hinzugefügt haben, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sprachattribut** festlegen. Englisch (US) ist die Standardsprachsprache, und der Sprachcode für Englisch (US) wird an den LexBot gesendet. Der LexBot erfasst dann die Absichten aus der englischen Sprache (USA).

> **Hinweis:**
> Für eine Sprache sind verschiedene Dialekte verfügbar. Stellen Sie daher sicher, dass Sie die richtige Sprache mit dem zuvor hinzugefügten Dialekt auswählen.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

h. Klicken Sie auf Veröffentlichen, um den Kontakt-Flow mit der neuen Sprache zu veröffentlichen.

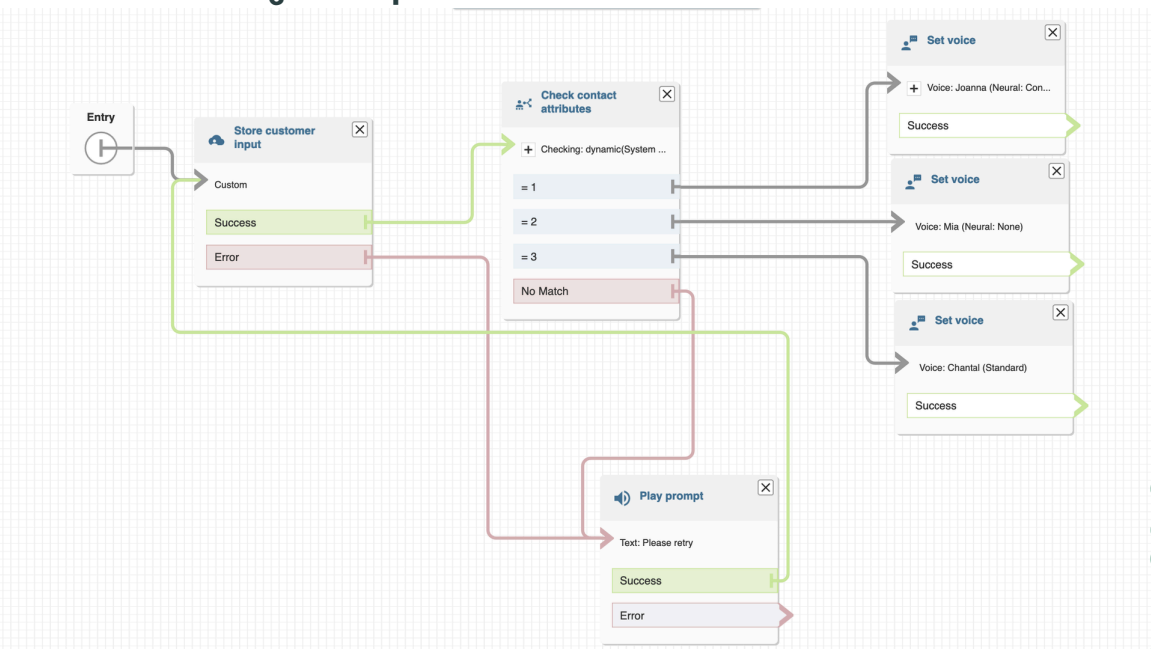
Der gesamte Prozess zum Einrichten des Sprachattributs in „ **Sprachblock festlegen** “ funktioniert nur, wenn Sie die Virtual Agent-Integration mit einer Sprache verwenden.

Wenn Sie die Sprache für jede Konversation dynamisch auswählen möchten, müssen Sie manuell eine Liste mit Sprachoptionen hinzufügen, um die Eingaben des Benutzers zu erhalten, und **Sprachblock** festlegen verwenden, um den entsprechenden Sprachcode festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung veranschaulicht den Flow:

Workflow zum Festlegen des Sprachattributs



Passen Sie Stichwörter in Conversational IVR an

Passen Sie die IVR-Integrationsspezifischen Stichwörter an, die standardmäßig bereitgestellt werden, um die Konversation in einer anderen Sprache mit dem Virtual Agent zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Vergewissern Sie sich, dass Sie das IVR-Setup auf der AWS -Konsole und der ServiceNow -Instanz abgeschlossen haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Administratorkonsole AWS an, und öffnen Sie den **Amazon Lex** -Bot mit dem Namen **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Wenn Sie die Standardstichwörter anpassen möchten, können Sie den Slot-Typ **„amz_ivr_keywords** “ bearbeiten und bevorzugte Werte angeben. Hier erfahren Sie, wie Sie dies tun können.

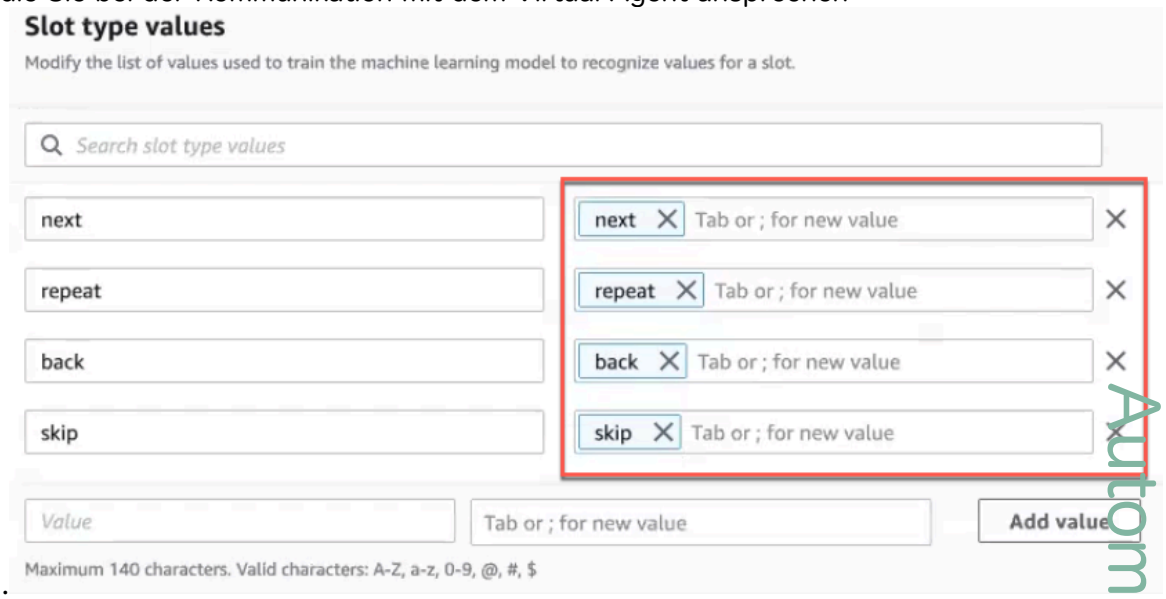
   a. Wählen Sie im Abschnitt „Konversationsstruktur“ in „Slot-Typen“ die **Option Slot-Typen anzeigen aus**.

   b. Wählen Sie auf der Seite Slot-Typen den Slot-Typ **AMZ_IVR_KEYWORDS aus**.
   Der Slot-Typ wird zum Anpassen der für die IVR-Integration spezifischen Stichwörter verwendet, d. h. „ **next**“, „ **wiederholen**“, „ **zurück**“ und **„überspringen“**. Diese Stichwörter können verwendet werden, wenn Sie mit Virtual Agent durch die paginierten Optionen/Liste der Auswahlmöglichkeiten navigieren, um eine Steuerung zu überspringen.

> **Wichtig:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie die Werte nur in der rechten Spalte bearbeiten. Bearbeiten Sie die Werte in der linken Spalte nicht, da sie unabhängig von der Sprache nicht geändert werden sollten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig sind die Slot-Typ-Werte (in der rechten Spalte) in Englisch angegeben. Wenn die Werte auf der rechten Seite nicht für einen anderen geeignet sind, ändern Sie sie in entsprechende entsprechende Werte, die Sie bei der Kommunikation mit dem Virtual Agent ansprechen müssen.



Wenn Sie die Slot-Typ-Werte in der rechten Spalte bearbeitet haben, müssen Sie auch die entsprechenden Bot-Nachrichten in Ihrer Instanz bearbeiten, um diese Änderungen widerzuspiegeln. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Conversational IVR.

c. Klicken Sie auf **Slot-Typ speichern,** und klicken Sie oben rechts auf der Seite auf **Build**.

> **Hinweis:**
> Sie müssen die Slot-Typen für alle neuen Änderungen erstellen, die Sie vorgenommen haben.

Die Sprache wurde erfolgreich erstellt, und auf der Seite „Alle Sprachen“ können Sie den Status **Erfolgreich** erstellt für die angepasste Sprache anzeigen.

3. Erstellen Sie eine neue Version des Bots, die beide Sprachen enthält.

a. Wählen Sie in der linken Navigation **Bot-Versionen**aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Versionen“ rechts oben die **Option Version erstellen** aus.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass alle Sprachen, die Sie in diesem Bot benötigen, den Status „ **Erfolgreich** erstellt“ haben, bevor Sie die Version erstellen, da nur die erstellten Sprachen in die Version aufgenommen werden.

c. Geben Sie auf der Seite „Version erstellen“ eine **Beschreibung** für die Version ein, und klicken Sie auf **Erstellen**.
Eine Version wird mit der nächsten Nummer erstellt. Beispiel: Version 2, wenn in Ihrer AWS-Instanz nur die Standardversion 1 vorhanden ist.

4. Ordnen Sie die von Ihnen erstellte Version dem Produktionsalias zu.

Automatische Übersetzung

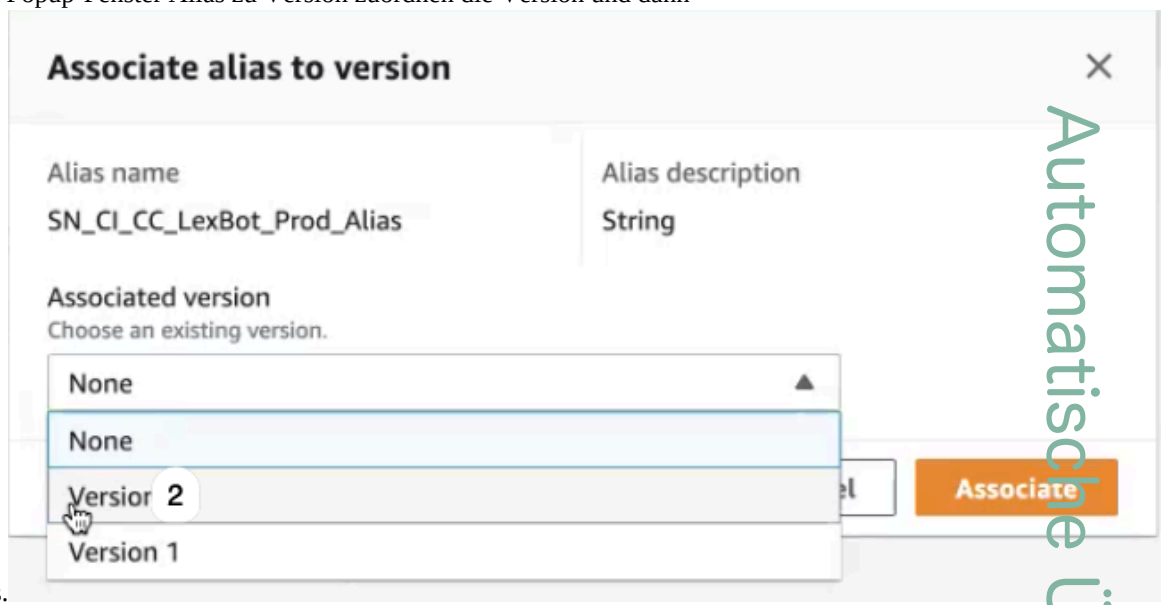
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie im linken Bereich zu **Bereitstellung** > **Aliase** und wählen **Sie SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias aus**, den standardmäßigen Produktionsalias, der Version 1 für eine neu eingerichtete Integration zugeordnet ist.

b. Wählen Sie auf der Seite Alias die Option **Version mit Alias verknüpfen** aus, und wählen Sie die Version aus, die Sie für die anzupassende Sprache erstellt haben.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass der Produktionsalias immer auf die neueste Versionsnummer verweist.

c. Wählen Sie im Popup-Fenster Alias zu Version zuordnen die Version und dann



Zuordnenaus.
In diesem Schritt kann der Bot in der von Ihnen angepassten Sprache verwendet werden.

Fordern Sie eine Telefonnummer an

Fordern Sie eine Telefonnummer an, um IVR (Interactive Voice Response) einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AWS-Konsole an, und suchen Sie nach der von Ihnen erstellten Amazon Connect-Instanz.
2. Melden Sie sich als Administrator bei Ihrer Amazon Connect-Instanz an.
3. Navigieren zu **Kanäle** > **Telefonnummern** und klicken Sie auf **Eine Nummer beanspruchen**.
4. Wählen Sie im Formular „Telefonnummer beanspruchen“ entweder das **gebührenfreie** Land oder das **DID-Präfix (Direct Inward Dialing)** aus, und wählen Sie die Nummer aus.
5. Fordern Sie eine Telefonnummer für SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus dem Abschnitt „Telefonnummern“ im Navigator an.
6. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung Ihrer Wahl ein, wählen Sie SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus der Dropdown-Liste „ **Kontakt-Flow/IVR** “ aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem die Nummer veröffentlicht wurde, können Kunden einen Anruf tätigen und Gespräche mit dem Virtual Agent beginnen.

7. Navigieren zu **Weiterleitung** > **Warteschlangen** und wählen **Sie BasicQueue aus**.
8. Geben Sie auf der Seite „BasicQueue bearbeiten“ unter „Einstellungen“ einen Namen für **Standardname der Anrufer-ID**an.
9. Wählen Sie für die **ID-Nummer des ausgehenden Anrufers**die Telefonnummer aus, die Sie in Schritt 4 beansprucht haben.
10. Wählen **Sie SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** für den **Flüster-Flow Ausgehend**aus.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb der Instanz ServiceNow zu erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Kontakt-Flows für eine automatisierte Anruferinteraktion konfigurieren.

Richten Sie Transkript für ein Amazon Connect

Konfigurieren Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect, um die Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Anwender über Softphone als Transkript zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Das Sprachprotokoll wird von Amazon Connect , einem Drittanbieter, nach der Sprachkonversation in der Tabelle [sys_cs_message] gespeichert.
- Nachrichten zwischen dem Anwender und dem Service Desk-Mitarbeiter werden von der Transkript-API abgerufen und an die Konversation angehängt. Außerdem wird die Stimmungspunktzahl von Amazon für jede Nachricht berücksichtigt, um die Gesamtstimmung der Anwender- und Service Desk-Mitarbeiter-Konversation abzuleiten.
- Ab Utahist die Sprachtranskription in Echtzeit mit den APIs verfügbar, die transkribierte Nachrichten eines laufenden Telefonanrufs in Echtzeit speichern. Die Nachrichten werden im Chatbereich des Mitarbeiterbereichs zusammen mit dem vorherigen Konversationsverlauf (falls aktiviert) angezeigt und ermöglichen es dem Service Desk-Mitarbeiter, Funktionen wie Agent Assist und Suche zu nutzen, während er aktiv mit dem Anrufer spricht. Weitere Informationen zur Verwendung der Transcript-API für die Echtzeittranskription finden Sie unter API für Sprachinteraktionsressourcen .

  Bis heute stellen wir sicher, dass die Leistung für das Transaktionsvolumen von etwa 5 Millionen Äußerungen/Tag/Kunde akzeptabel ist.

  Wir haben auch das System aktualisiert, um alle Details, die einem Sprachanruf zugeordnet sind, in Standard-CI-Tabellen (z. B. Konversations- und Interaktionstabellen) anstelle der Tabelle sn_openframe_phone_log zu speichern.

Prozedur

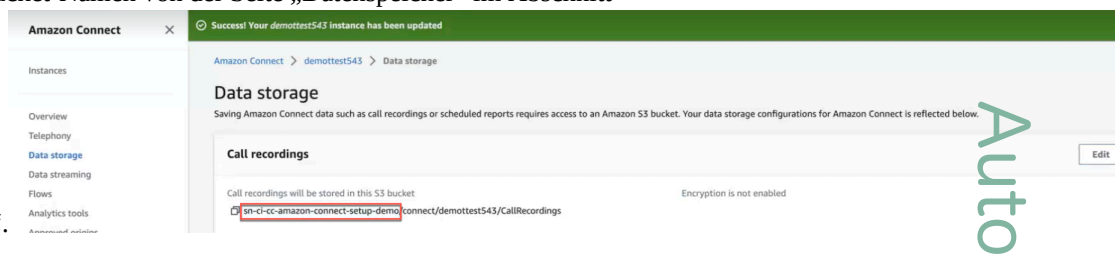
1. Öffnen Sie die Amazon Connect-Instanzseite in der AWS-Konsole.
2. Navigieren Sie zur Seite „ **Analytics-Tools** “, und klicken Sie auf **Kontaktobjektiv aktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Navigieren zu **Datenspeicher** > **Anrufaufzeichnungen** und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie auf der Seite „Anrufaufzeichnungen“ die **Option Anrufaufzeichnung aktivieren**aus. Um Anrufaufzeichnungen zu aktivieren, können Sie entweder einen neuen S3-Bucket **erstellen, indem Sie Neuen S3-Bucket erstellen (empfohlen)** auswählen, oder **einen vorhandenen S3-Bucket**verwenden, indem Sie Vorhandenen S3-Bucket auswählen auswählen.

   Hinweis:
   In diesem Verfahren wird das Erstellen eines Transkripts mit einem vorhandenen S3-Bucket erläutert.

6. Wählen Sie den **Namen** des vorhandenen S3-Buckets aus der Dropdown-Liste aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
7. Kopieren Sie den S3-Bucket-Namen von der Seite „Datenspeicher“ im Abschnitt „Anrufaufzeichnungen“.

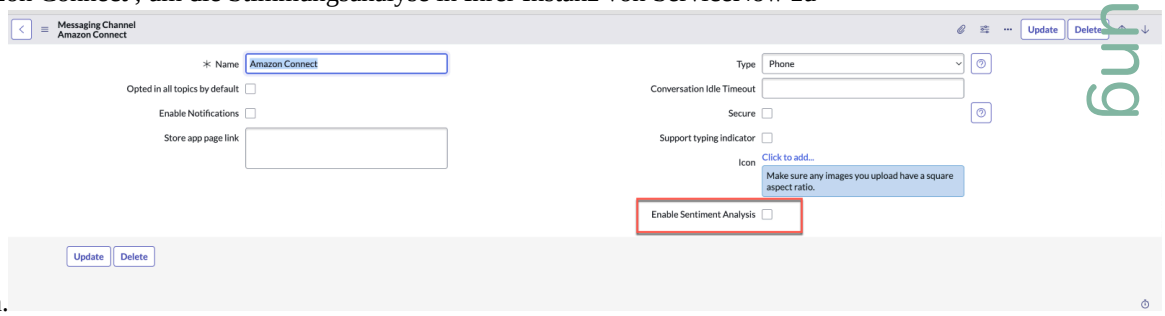


8. Navigieren zu **AWS Lambda – ARN** > **Funktionen** und wählen Sie den Funktionsnamen**SN_CI_CC_ProcessRequest aus**.
9. Klicken Sie auf **Auslöser hinzufügen,** und wählen Sie **S3** aus der Dropdown-Liste Quelle auswählen aus.
10. Fügen Sie in der Dropdown-Liste **Bucket** den kopierten Bucket-Namen ein.
11. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Bestätigung, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
12. Konfigurieren Sie die Google-Stimmungsanalyse.

    a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.

    b. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Sentiment Analysis“ (com.glide.cs.sentiment), und klicken Sie auf **Installieren**.

    c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Stimmungsanalyse aktivieren im Messaging- **Kanaldatensatz** von Amazon Connect , um die Stimmungsanalyse in Ihrer Instanz von ServiceNow zu aktivieren.



    d. Erstellen Sie eine Verbindung für die Google Sentiment Analysis-API.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie ein Servicekonto in Google Cloud und der Cloud Natural Language API. Weitere Informationen finden Sie unter https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud .
- Laden Sie die JSON-Datei herunter, und erstellen Sie ein JAVA-Schlüsselspeicherzertifikat. Weitere Informationen finden Sie unter Java KeyStore-Zertifikate erstellen
- Navigieren zu **Flow Designer** > **Verbindungen** > **Google Stimmungsanalyse**.
- Legen Sie die folgenden Felder mithilfe der JSON und der generierten JKS -Datei fest.
- Klicken **Sie auf Auth-Token abrufen**.

Hinweis:
Die zuvor freigegebenen Verbindungsdetails beziehen sich auf das persönliche Google-Servicekonto. Informationen zum Einrichten eines neuen Kontos und zum Abrufen der JSON-Schlüsseldatei finden Sie in der Google Dokumentation .

Nachdem Sie diese JSON-Schlüsseldatei erhalten haben, kann die JKS -Datei mit dem folgenden Code generiert werden:

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren

Konfigurieren Sie den Service Provider Amazon Connect für die Integration mit Virtual Agent und die Verwendung von interaktiver Sprachsteuerung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

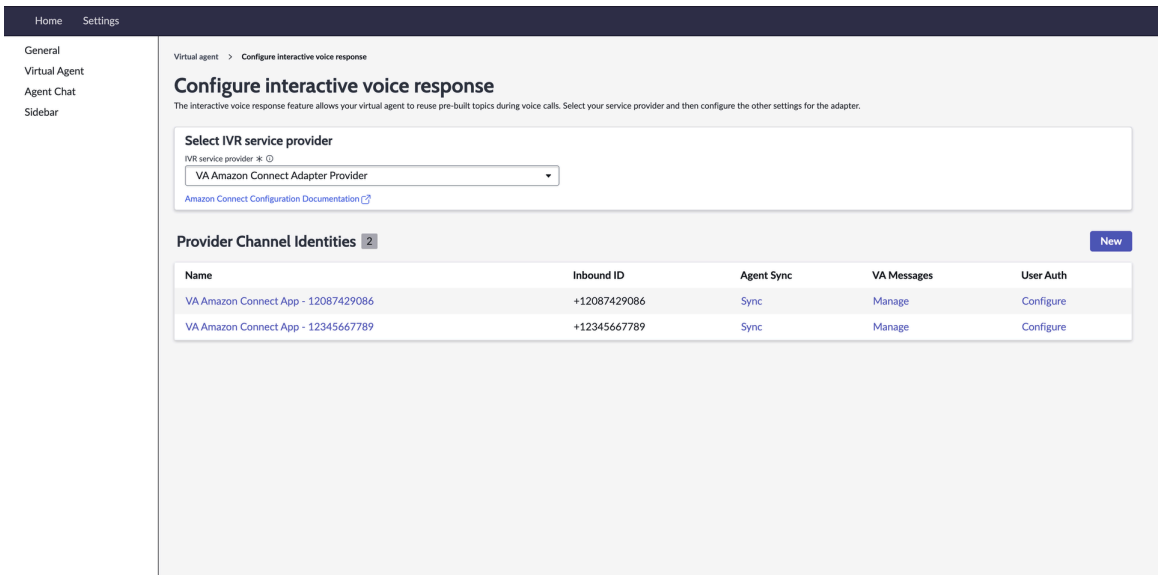
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zur Kachel **Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR)**.

Hinweis:
Damit die Kachel **„Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR)“** auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Omni-Experience Standard Feature Set“ (sn_oe_sfs) aktualisiert haben.

3. Klicken Sie im Abschnitt Vorgefertigten Adapter **konfigurieren auf IVR konfigurieren**.
4. Wählen Sie auf der Seite IVR-Service Provider auswählen in der Dropdown-Liste **VA Amazon Connect-Adapter-Provider** als IVR-Service Provider aus.

Hinweis:
VA – Amazon Connect-Adapter-Provider ist standardmäßig mit der Installation der Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect verfügbar. Um den Adapter Amazon Connect zu verwenden, rufen Sie die App Konversations-IVR mit Amazon Connect aus dem ServiceNow Storeab.

Conversational IVR mit Amazon Connect unterstützt mehrere Service Provider-Anwendungen, und Sie können bei Bedarf neue Anwendungen erstellen.



5. Um die Einrichtung von Amazon Connect abzuschließen, wählen Sie den Anwendungsnamen im Abschnitt „Identitäten des Anbieterkanals“ aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Kopieren Sie aus der AWS-Konsole die folgenden Authentifizierungsinformationen für Amazon Connect, und fügen Sie sie ein:

Amazon Connect-Informationsformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnertyp	Gibt den Typ des Bezeichners für die Identität des Provider-Kanals an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können beispielsweise Amazon Connect in Ihrer Instanz ServiceNow über Telefonnummer oder ARN konfigurieren.
Telefonnummer	Die Telefonnummer, die für diese Provider-Kanalidentität konfiguriert wird. **Hinweis:** ○ Das Feld **Telefonnummer** ist nur verfügbar, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Bezeichnertyp** die Option Telefonnummer auswählen. ○ Ab Release Vancouver können Sie mehrere Telefonnummern aus einem AWS-Konto verwenden und Anbieteridentitätskanäle für jede Konfiguration erstellen, um mehrere Kontaktpunkte zu berücksichtigen.
Instanz-ARN	Die Instanz-ARN aus der AWS-Konsole.
Statisches Token/Hash-Token	Ihr statisches Token oder Hash-Token aus der AWS-Konsole.
Tokentyp	Bestätigung für das im Feld **Statisches Token/ Hash-Token angegebene Token**.
Connect-Anmelde-URL	Die Anmelde-URL aus der AWS-Konsole.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um die Übertragung an Servicemitarbeiter einzurichten
- Konfigurieren Sie die Benutzerauthentifizierung für Conversational IVR
- Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Conversational IVR

Registrieren Sie die Anwender-Soft-PIN und das Gerät in der Instanz ServiceNow .

Registrieren Sie die Benutzer-Soft-PIN und das Gerät in Ihrer Instanz ServiceNow, um die Rückrufauthentifizierung einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Nehmen Sie die Identität des Benutzers an, dessen Soft-PIN und Gerät authentifiziert werden müssen.
3. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**.
4. Geben Sie auf der Registerkarte SoftPin-Verifizierung für Amazon Connect **die Softpin im** Feld **SoftPIN**eingeben ein, und klicken Sie auf Absenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Autorisieren Sie auf der Registerkarte „SMS-Verifizierung für Amazon Connect“ das Benutzergerät.

   a. Wählen **Sie Gerät hinzufügen aus**.

   b. Füllen Sie die Details im Formular aus.

Popup „SMS-Gerät hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Gerätename	Name des Geräts, das Sie authentifizieren.
Telefonnummer	Telefonnummer des Benutzers, den Sie authentifizieren möchten.
Serviceanbieter	Name des Service Providers, bei dem Sie das Gerät authentifizieren möchten.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie das Gerät nach dem Hinzufügen der Telefonnummer. Ein OTP wird an die Telefonnummer des Benutzers gesendet.

Richten Sie die Amazon Connect-Spoke für VA IVR ein

Richten Sie die Amazon Connect-Spoke für Conversational IVR ein, um Ihre Instanz [ServiceNow mit Amazon Connect zu integrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Informationen zum Einrichten der Amazon Connect-Spoke für Konversations-IVR mit Amazon Connectfinden Sie unter Amazon Connect-Spoke einrichten .

Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um die Übertragung an Servicemitarbeiter einzurichten

Nach der Installation und Konfiguration von Amazon Connect müssen Sie Agents synchronisieren, um die Live-Übertragung zu ermöglichen. Sie können in Amazon Connect gespeicherte Agents mit den Agents auf Ihren ServiceNow Agents synchronisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR), und klicken Sie unter Konfigurieren des vorgefertigten Adapters auf **IVR** konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite Konfigurieren der interaktiven Sprachsteuerung in der Dropdown-Liste IVR-Serviceanbieter auswählen die **Option VA Amazon Connect-Adapteranbieter** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie unter Provider-Kanalidentitäten den Identitätsanbieter aus, für den Sie Agents synchronisieren möchten.
5. Klicken Sie im Formular „Amazon Connect-Informationen“ in der Kachel „Callcenter-Mitarbeiter synchronisieren“ auf **Agents synchronisieren**.
6. Fügen Sie den Agents die folgenden Rollen hinzu, um sie mit Ihrer Instanz ServiceNow und dem Konto Amazon Connect] zu synchronisieren.
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_integration_user

   Fügen Sie der Telefongruppe „Service Desk-Mitarbeiter“ jeden Benutzer, der eine Servicemitarbeiter-Übertragung durchführen muss, hinzu, indem Sie zu navigieren **Systemsicherheit** > **Benutzer und Gruppen** > **Gruppen**.
7. Geben Sie in der Filternavigationsleiste in Ihrer Instanz ServiceNow`awa_presence_state.list` ein, um die Tabelle „Anwesenheitsstatus“ zu finden.
8. Öffnen Sie den Status **Verfügbar**, verschieben Sie den **Telefonservicekanal** aus dem Feld Verfügbar in das Feld Ausgewählt, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Melden Sie sich als synchronisierter Benutzer an, stellen Sie sicher, dass der Agent in Agent Workspace verfügbar ist, und melden Sie sich zur Überprüfung mit demselben Benutzer Amazon Connect bei der Instanz ServiceNow an.

Konfigurieren Sie die Benutzerauthentifizierung für Conversational IVR

Sie müssen die Authentifizierungsebene konfigurieren, um festzulegen, wie der Endbenutzer mit Sprachfunktionenals angemeldeter Benutzer [ServiceNow authentifiziert werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR), und klicken Sie unter Konfigurieren des vorgefertigten Adapters auf **IVR** konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite Konfigurieren der interaktiven Sprachsteuerung in der Dropdown-Liste IVR-Serviceanbieter auswählen die **Option VA Amazon Connect-Adapteranbieter** aus.
4. Wählen Sie unter Provider-Kanalidentitäten den Identitätsanbieter aus, für den Sie die Benutzerauthentifizierung bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie im Formular „Amazon Connect-Informationen“ in der Kachel „Benutzerauthentifizierung **konfigurieren“ auf Authentifizierung konfigurieren**.
6. Wischen Sie im Setup-Formular der Benutzerauthentifizierungsmethode den Umschalter **Authentifizierung** aktivieren nach rechts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihrer Instanz ServiceNowKonversations-IVR mit Amazon Connect auf die Anwendung [] festgelegt ist, bevor Sie das Setup-Formular für die Benutzerauthentifizierungsmethode bearbeiten.

7. Wählen Sie den **Authentifizierungsstil aus**.
   - **Telefon**: Telefonnummer des Kunden.

     Hinweis:
     Erfordert nur, dass die eingehende Telefonnummer mit dem Datensatz im Feld „Geschäftstelefon“ des Profils [**sys_user**] übereinstimmt, damit sich der Anwender anmelden kann.

   - **Telefon + Soft-PIN**: Telefonnummer des Kunden, für deren Authentifizierung eine vorkonfigurierte Soft-PIN erforderlich ist.

     Hinweis:
     Erfordert nicht nur die Übereinstimmung der Telefonnummer, sondern auch die Identifizierung der persönlichen Soft-PIN des Endbenutzers, die beim Datensatz ServiceNow des Kunden registriert ist.

   - **Telefon + Soft-PIN + MFA**: Telefonnummer des Kunden, erfordert eine Soft-PIN und fügt eine zusätzliche Sicherheitsebene mit MFA (Multifaktor-Authentifizierung) hinzu.

     Hinweis:
     Erfordert die Übereinstimmung der Telefonnummer und die Identifizierung der persönlichen Soft-Pin des Endbenutzers, die beim Datensatz des Kunden ServiceNow registriert ist, sowie die Authentifizierung des Endbenutzers mit MFA.

   Informationen zum Einrichten von Endbenutzern mit Soft-PIN oder MFA finden Sie unter Password Reset-Prozess für die automatische Registrierung von Benutzern konfigurieren.

8. Geben Sie die Authentifizierungsdetails gemäß dem ausgewählten Authentifizierungsstil an.
   - **Überprüfungsfrage**: Fügen Sie eine Überprüfungsfrage Ihrer Wahl hinzu.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN verfügbar.

   - **Länge der Verifizierungs-PIN**: Richten Sie die Länge Ihrer Soft-PIN ein.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN verfügbar.

   - Länge des**Einmalpassworts**: Richten Sie die Länge des Einmalpassworts ein

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN und Telefon + Soft-PIN + MFA verfügbar.

   - **one-time-password expiration time**(Ablaufzeit für Einmalpasswort): Richten Sie die Ablaufzeit für das Passwort ein.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN und Telefon + Soft-PIN + MFA verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Werte oder Nachrichten ändern, wird der Datensatz im Verifizierungsdatensatz für die Passwortzurücksetzung aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Password Reset-Prozess für die automatische Registrierung von Benutzern konfigurieren

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Conversational IVR

Bearbeiten Sie Ihre benutzerdefinierten Nachrichten, um sicherzustellen, dass Ihre Konversationen für Conversational IVR optimiert sind.

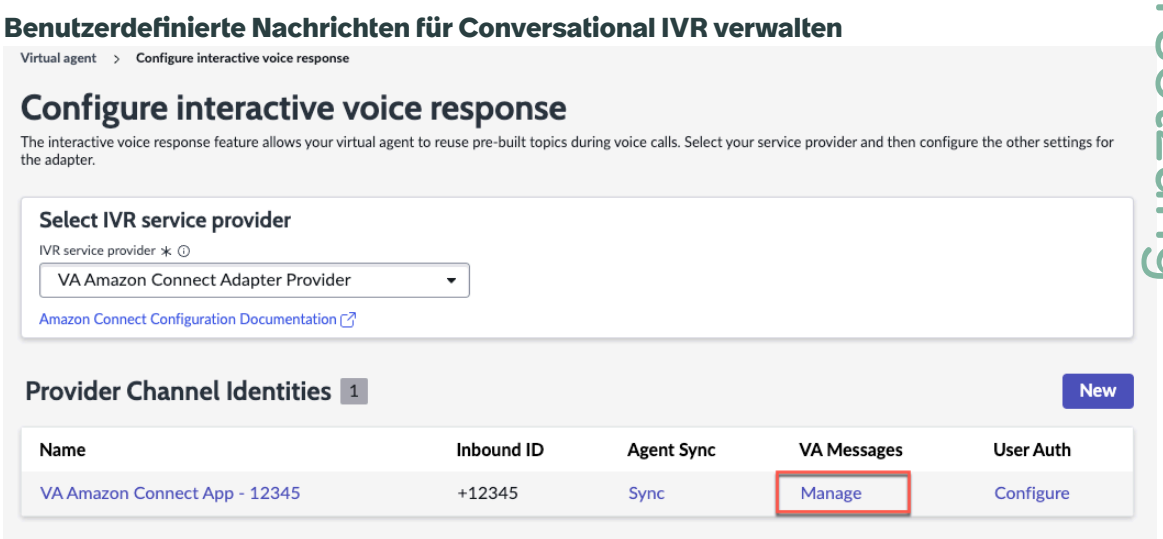
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** und wählen Sie **Virtual Agent** auf der Registerkarte Chat-Einstellungen aus.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR), und klicken Sie unter Konfigurieren des vorgefertigten Adapters auf **IVR** konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite Konfigurieren der interaktiven Sprachsteuerung in der Dropdown-Liste IVR-Serviceanbieter auswählen die **Option VA Amazon Connect-Adapteranbieter** aus.
4. Wählen Sie unter Provider-Kanalidentitäten den Identitätsanbieter aus, für den Sie die benutzerdefinierten Nachrichten bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie im Abschnitt Virtual Agent-Nachrichten überprüfen und bearbeiten auf **VA-Nachrichten überprüfen**.

   Darüber hinaus können Sie in der Spalte „VA-Nachrichten“ für den Identitätsanbieter auf die Schaltfläche **Verwalten** klicken.



6. Wählen Sie auf der Seite „Benutzerdefinierte Virtual Agent-Nachrichten“ die benutzerdefinierte Nachricht aus, die Sie aktualisieren möchten.
7. Bearbeiten Sie den **Wert** für die Nachricht, und klicken Sie auf **Aktualisieren.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht unterstützte Virtual Agent-Funktionen für Conversational IVR

Weitere Informationen zu den nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent finden Sie in Konversations-IVR mit Amazon Connect.

Nicht unterstützte Funktionen

Chat-Umfragen: Konversations-IVR mit Amazon Connect unterstützt Umfragen, kann jedoch den Inhalt der Umfragezusammenfassungskarte nicht lesen. Dies ist ein Kartentyp-Steuerelement, das IVR derzeit nicht unterstützt.

Um eine Umfrage mit Conversational IVR effektiv zu nutzen, müssen Sie das Kontrollkästchen **Zusammenfassung** anzeigen deaktivieren, wenn Sie eine Umfrage erstellen oder konfigurieren, die für IVR-Konversationen gilt.

Conversational Integration with Alexa

ServiceNow® Conversational Integration with Alexa ermöglicht ServiceNow® Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Sprachschnittstelle von Amazon Alexa unter Verwendung der Virtual Agent -Themen. Conversational Integration with Alexa verwendet das benutzerdefinierte Konversations-Chat-Integrations-Framework, um mit dem Chatbot Virtual Agent zu interagieren.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, mithilfe der Anwendung Conversational Integration with Alexa eine Alexa Sprachchatunterhaltung mit einem Virtual Agent zu initiieren. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent über den Account Ihres Unternehmens Alexa. Sie können Ihre Kompetenz Alexa benennen und sie mit dem Konto Ihres Unternehmens Amazon verwalten, während Sie Endbenutzern die Möglichkeit geben, ihre Konten mit der Instanz ServiceNow zu verknüpfen. Sie können auch anpassen, wie ein Virtual Agent mit Ihnen sprachfreundlich kommuniziert, ohne das Thema ändern zu müssen.

Hinweis:
Conversational Integration with Alexa unterstützt sowohl bildschirmlose als auch bildschirmbasierte Alexa-fähige Geräte.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Alexa finden Sie unter Conversational Integration with Alexa konfigurieren.

Conversational Integration with Alexa konfigurieren

Installieren und richten Sie die Anwendung Conversational Integration with Alexa ein, damit Benutzer mit einem Virtual Agent interagieren können.

Konfigurieren Sie Conversational Integration with Alexa, um die Interaktion mit Virtual Agent über die Sprachschnittstelle Alexa] zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Informationen zur Installation von Conversational Integration with Alexafinden Sie unter Conversational Integration with Alexa installieren.
2. Informationen zum Einrichten von Conversational Integration with Alexafinden Sie unter Conversational Integration with Alexa einrichten.
3. Informationen zum Ändern der Virtual Agent -Einstellungen für eine optimale Voice-Chat-Experience mit Alexafinden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

Conversational Integration with Alexa installieren

Sie können die Anwendung Conversational Integration with Alexa (sn.va.alexa) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, va_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen werden mit Conversational Integration with Alexainstalliert:

Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt das benutzerdefinierte Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsbasierte benutzerdefinierte Chat-Integrationen.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von ServiceNow® IntegrationHub Aktionen und Flows.

Prozedur

1. **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Alle abhängigen Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with Alexa installieren können.

4. Klicken Sie auf **Installieren**.

Conversational Integration with Alexa einrichten

Richten Sie die Anwendung Conversational Integration with Alexa so ein, dass Sie Kunden in Konversationen mit Bots einbeziehen können.

Vorbereitungen

- Rufen Sie ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanz ServiceNow.
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa
- Schließen Sie die Einstellungen Alexa ab.
  1. Erstellen Sie Ihr Amazon -Entwicklerkonto.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  2. Erstellen Sie eine Kompetenz Alexa .an.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  3. Erstellen Sie ein Kompetenzmodell Alexa .an.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  4. Konfigurieren Sie eine Kompetenz Alexa.

     Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Kompetenz Alexa .

     .
  5. Testen Sie eine Kompetenz Alexa in der Entwicklerkonsolean.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  6. Account wird mit verknüpft Alexaan.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, va_admin oder admin

Prozedur

1. Ordnen Sie Ihrem Alexa -Konto einen Identitätsdatensatz für den Provider-Kanal zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Provider-Kanals für Alexa.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Ordnen Sie eingehende Nachrichtendatensätze einem Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz zu. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für ein Alexa.

Erstellen Sie eine Kompetenz Alexa .

Erstellen Sie mithilfe der Entwicklerkonsole Alexa eine von Alexa gehostete Kompetenz. Das Erstellen einer Alexa -Kompetenz hilft Ihnen, sich auf die Verwendung der App Alexa vorzubereiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Klicken **Sie auf Kompetenz erstellen**.
3. **Geben Sie** im Feld Kompetenzname einen Kompetenznamen ein.
4. Wählen Sie in der Liste Standardsprache eine Standardsprache aus, um Ihre Kompetenz hinzuzufügen.
5. Wählen Sie unter Wählen Sie ein Modell aus, um Ihre Kompetenz hinzuzufügen die Option **Benutzerdefiniert**aus.
6. Wählen Sie unter Eine Methode zum Hosten der Back-End-Ressourcen Ihrer Kompetenz wählen die **Option Alexa-Hosted (Node.js)**aus.
7. Klicken **Sie auf Kompetenz erstellen**.
8. Um Ihre Kompetenz hinzuzufügen, wählen Sie die Vorlage **Von Anfang an beginnen aus**.
9. Klicken **Sie auf Mit Vorlage fortfahren**.

Hinweis:
Das Erstellen einer von Alexa gehosteten Kompetenz dauert einige Minuten.

10. Navigieren Sie in der Kompetenz zu **Interaktionsmodell** > **Zwecke** > **JSON-Editor**.
11. Ersetzen Sie den **JSON-Editor** durch das folgende JSON-Skript.

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "now agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
          "samples": []
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            },
            {
               "name": "EverythingIntent",
               "slots": [
                  {
                     "name": "EverythingSlot",
                     "type": "Bag_of_words"
                  }
               ],
               "samples": [
                  "{EverythingSlot}"
               ]
            }
         ],
         "types": [
            {
               "name": "Bag_of_words",
               "values": [
                  {
                     "name": {
                        "value": "value: Hello world"
                     }
                  },
                  {
                     "name": {
                        "value": "name: bag_of_words"
                     }
                  }
               ]
            }
         ]
      }
   }
}
```

12. Klicken **Sie auf Modell speichern**.

13. Navigieren zu **Aufrufe** > **Name des Kompetenzaufrufs**.

14. Geben Sie im Feld Kompetenzaufrufname den **Aufrufnamen** der Kompetenz an.

> **Hinweis:**
> Der Name der Kompetenz ist der Name, den Sie auf Ihrem Gerät Alexa verwenden, um die Kompetenz aufzurufen.
>
> Beispiel: <ask <skill name>.

15. Navigieren Sie zu **Schnittstellen**, und aktivieren **Sie Alexa Presentation Language**.

> **Hinweis:**
> Mit dieser Option werden alle Bildschirmgeräte aktiviert, die Sie in Alexaverwenden möchten.

16. Klicken **Sie auf Schnittstellen speichern**.

Konfigurieren Sie eine Kompetenz Alexa .

Konfigurieren Sie Ihre Kompetenz Alexa für die Kommunikation mit Ihrer Instanz ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Verknüpfung Ihres Alexa -Kontos mit Ihrer ServiceNow -Instanz ist optional, und nur die Virtual Agent -Themen mit der öffentlichen Rolle sind mit Gastbenutzerzugriff zugänglich.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Code**.
3. Klicken Sie **auf Code importieren**.

   Hinweis:
   Suchen Sie nach der Datei lambda_funktion_sn_va_alexa.zip, die Sie aus dem Abschnitt „Unterstützende Dokumente“ der Anwendung Conversational Integration with Alexa auf dem ServiceNow Store heruntergeladen haben, und klicken Sie auf **Importieren**.

4. Ersetzen Sie im Feld *endpoint* den Hostnamen durch den Hostnamen aus Ihrer ServiceNow -Instanz-URL, in der Ihre Store-App Alexa installiert ist.

   Beispielendpunkt: xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message.

5. Ersetzen Sie im Feld *secretkey* .<Provide secret key> mit Ihrem Token (statisch oder Hash-basiert).

   Verwenden Sie die folgenden Token entsprechend Ihrem Authentifizierungstyp.

   - Hash-basiertes Token

     Wenn Sie die Hash-basierte Authentifizierung verwenden, geben Sie das Hash-Token an, das Sie beim Setup der ServiceNow -Instanz angegeben haben.

     ```
     `"var security = <Token>
           "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
           'X-Voice-Type': 'hash',
           'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     Hinweis:
     Die Hash-basierte Authentifizierung ist standardmäßig bereitgestellt.

   - Statisches Token

     Wenn Sie die statische Authentifizierung verwenden, geben Sie das statische Token an.

     ```
     `"var security = <Token>
           'X-Voice-Type': 'static',
           `'X-Voice-Token': <Token>,`
     ```

6. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.

Erstellen Sie ein Kompetenzmodell Alexa .

Erstellen Sie Ihre von Alexa gehostete Kompetenz in der Entwicklerkonsole Alexa. Durch die Erstellung eines gespeicherten Kompetenzmodells Alexa können Sie die Kompetenz auf das Testen vorbereiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie erstellen möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Kompetenz auswählen, navigieren Sie zur Alexa Entwicklerkonsole.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Build**.
4. Klicken Sie in der Prüfliste des Kompetenzgenerators auf **Modell erstellen**.

   Hinweis:
   Das Erstellen des Modells dauert einige Minuten.

   Die Meldung „Build erfolgreich“ wird angezeigt, und Sie können die Beispieläußerungen testen, während der Build trainiert wird.

Ruft die Kompetenz-ID Alexa ab

Rufen Sie die Kompetenz-ID [] aus Ihrer AlexaAlexa -Entwicklerkonsole ab, nachdem Sie die Kompetenz konfiguriert haben. Die Kompetenz-ID ist der Bezeichner Alexa für die Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
   Sie können die Kompetenz-ID auf zwei Arten abrufen.
   a. In der Entwicklerkonsole Alexa :
      i. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ihre Kompetenzen**.
      ii. Navigieren Sie zum Namen der Kompetenz, für die Sie die Kompetenz-ID kopieren möchten.
      iii. Klicken Sie unter dem Kompetenznamen auf **Kompetenz-ID kopieren**.
   b. Im linken benutzerdefinierten Navigationsbereich der Entwicklerkonsole Alexa :
      i. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ihre Kompetenzen** eine Kompetenz aus.
      ii. Navigieren zu **Assets** > **Endpunkt** im Bereich Benutzerdefinierter Navigator.
      iii. Klicken Sie im Abschnitt „AWS Lambda ARN“ **auf In Zwischenablage kopieren**.
2. Fügen Sie im Datensatz „Identität des Anbieterkanals“ Ihrer Instanz ServiceNow die kopierte Kompetenz-ID in das Feld **Eingehende ID** ein.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Testen Sie eine Kompetenz Alexa in der Entwicklerkonsole

Testen Sie Ihre Kompetenz Alexa mit dem Simulator und dem Entwicklerkonto von Alexa, sobald die Installation abgeschlossen und die Kompetenz erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

Die Anwendung Conversational Integration with Alexa funktioniert für Gastbenutzer. Alle veröffentlichten Virtual Agent Themen (Setup-Themen oder Themenblöcke) werden angezeigt, auch wenn keine Account-Verknüpfung erfolgt. Für jedes reguläre Thema müssen Sie den Kanal Alexa im Feld **Zusätzliche** Kanalunterstützung der Seite „Themeneigenschaften“ angeben. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kanalunterstützung zu einem Virtual Agent -Thema finden Sie unter Virtual Agent -Themen werden in anderen Kanälen bereitgestellt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Test**.
3. Geben Sie im Simulator Alexa den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz ein, oder sprechen Sie ihn.

   Beispiel: Fragen Sie jetzt Virtual Agent.

   Alexa antwortet auf Virtual Agent und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Testen Sie eine Kompetenz in der Mobile-App Alexa .

Testen Sie Ihre Kompetenz Alexa mit der mobilen App Alexa.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der mobilen Anwendung Alexa mit Ihrer E-Mail-Adresse an, die Sie für die Anmeldung bei der Entwicklerkonsole verwendet haben.
2. Sprechen Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz.

   Beispiel: alexa now virtual agent.

   Alexa antwortet auf Virtual Agent und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Testen Sie eine Kompetenz auf dem Alexa Echo- oder Echo Show-Bildschirmgerät

Testen Sie Ihre Kompetenz Alexa mit Alexa Echo oder dem Echo Show-Bildschirmgerät.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Alexa Echo oder Echo Show mit Ihrer E-Mail-Adresse an, die Sie für die Anmeldung bei der Entwicklerkonsole verwendet haben.
2. Sprechen Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz, oder verwenden Sie die Touchscreen-Option, um die Listenoption auszuwählen.

   Beispiel: alexa now virtual agent.

   Alexa antwortet auf Virtual Agent und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Alexa Absichten

Verwenden Sie die von Alexa unterstützten Absichten Conversational Integration with Alexa, um bei benutzerdefinierten Chat-Integrationen mit Alexaeine entsprechende Antwort zu erhalten.

Unterstützte benutzerdefinierte Absichten

Benutzerdefinierte Absichten

Zweck	Äußerung	Sprachverständnis
AMAZON.JaAbsicht	Ja, ja	Sendet die Nachricht „Ja“
AMAZON.KeineAbsicht	Nein, nein	Sendet die Nachricht „nein“
AMAZON.HelpIntent	Hilfe, Hilfe mir, und können Sie mir helfen?	Hilfemeldung wird angezeigt
AMAZON.PauseIntent	pausieren	Konversation beenden; Sitzung Alexa beenden
AMAZON.StopIntent	anhalten, ausschalten und herunterfahren	Konversation beenden; Sitzung Alexa beenden
AMAZON.CancelIntent	Abbrechen, egal, und vergessen	Konversation beenden; Sitzung Alexa beenden

Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Provider-Kanals für Alexa

Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz für den Provider-Kanal, um eine Verbindung zu Ihrem Alexa -Konto herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: va_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider_application.listein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Providers.
Anbieter	Anbieterkanal, den Sie erstellt haben. Wählen Sie **VA Alexa Adapter Provider** als Provider-Kanal aus. **Hinweis:** Der Provider ist mit der Installation des Plugins Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa) verfügbar.
Standardportal	In der Zuordnung verwendetes Standardportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für Ihren Kanalbezeichner. Aus Sicherheitsgründen überprüft Virtual Agent, ob die URLs für Anhänge in Konversationen aus vertrauenswürdigen Domänen stammen, die hier angegeben sind. Wenn die URL nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch. Wenn das Hochladen eines Anhangs fehlschlägt, weil Virtual Agent der Domäne nicht vertraut hat, informiert Virtual Agent den Endbenutzer nicht über den Fehler beim Hochladen des Anhangs.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner. Wählen Sie einen Nachrichtenauthentifizierungstyp aus den folgenden Optionen aus: ○ ServiceNow Virtual Agent Alexa-App – Statisch ○ ServiceNow Virtual Agent Alexa-App – Hash
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Geben Sie in diesem Feld Ihre Kompetenz-ID Alexa an, die Sie aus der Entwicklerkonsole Amazon kopiert haben. Beispiel: amzn1.ask.skill.XXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für ein Alexa

Definieren Sie ein Token in Ihrer Instanz ServiceNow, um eine Nachrichtenauthentifizierung mit Ihrem Konto Alexa] einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowmessage_auth.list ein, und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie einen Nachrichtenauthentifizierungstyp für Alexa aus, und öffnen Sie den Datensatz.

   Ihre ServiceNow -Instanz stellt Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstypen zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **ServiceNow Virtual Agent Alexa-App – Statisch**
- **ServiceNow Virtual Agent Alexa-App – Hash**

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Nachrichtenauthentifizierung“ [message auth]. Zum Beispiel **ServiceNow Virtual Agent Alexa App – Hash** oder **ServiceNow Virtual Agent Alexa App – Static**
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstokens. Geben Sie Alexa ein.
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Name des Hash- oder Static Message Verification-Datensatzes, den Sie für den eingehenden Hash oder die statischen Nachrichten erstellt haben. Wählen Sie eine Überprüfungsoption für eingehende Nachrichten gemäß dem ausgewählten Authentifizierungstyp aus. Ihre ServiceNow -Instanz stellt Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstoken bereit: ○ **Statisches Token für die App ServiceNow Virtual Agent Alexa** ○ **ServiceNow Virtual Agent Alexa-App-Hash-Token**
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Name, der im Formular „Tokenverifizierung“ angegeben ist (dieses Token interagiert im Namen des Benutzers mit dem Anbieter). Wählen Sie eine Option für ausgehende Nachrichten gemäß dem ausgewählten Authentifizierungstyp aus. Ihre ServiceNow -Instanz stellt Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstoken bereit: ○ **Statisches Token für die App ServiceNow Virtual Agent Alexa** ○ **ServiceNow Virtual Agent Alexa-App-Hash-Token**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für Alexaist keine Überprüfung der ausgehenden Nachricht erforderlich. Wählen Sie jedoch dieselbe Option wie für die Überprüfung eingehender Nachrichten aus, da es sich um ein Pflichtfeld handelt.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehendes Service-Token. Navigieren Sie zum Datensatz für die Überprüfung eingehender Nachrichten, um das ausgehende Service-Token aus dem Setup Alexa zu beziehen, und geben Sie es im Feld **Ausgehendes Service-Token** an.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Account wird mit verknüpft Alexa

Verknüpfen Sie Ihr Alexa -Konto mit Ihrer ServiceNow -Instanz, um Informationen aus Ihrer benutzerdefinierten Kompetenz abzurufen.

Verknüpfen Sie Ihr Alexa -Konto mit Ihrer ServiceNow® -Instanz

1. Konfigurieren Sie Ihre Instanz ServiceNow, um sie mit Ihrem Konto Alexa] zu verknüpfen.

   Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-API-Endpunkte für externe Clients erstellen .

2. Informationen zum Konfigurieren Ihres Alexa-Kontos für die Kontoverknüpfung finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihr Alexa -Konto.
3. Informationen zum Verknüpfen der Alexa-Events mit Ihrer ServiceNow -Instanz über Ihr macOS Terminal finden Sie unter Verknüpfen Sie Alexa -Events mit dem macOS -Terminal.
4. Informationen zum Verknüpfen Ihrer Instanz ServiceNow mit Ihrem Konto Alexa mithilfe der App Alexa finden Sie unter Verknüpfen Sie Ihren Account mit der App Alexa ..

Konfigurieren Sie Ihr Alexa -Konto

Konfigurieren Sie Ihr Alexa -Konto so, dass es mit Ihrer ServiceNow -Instanz verknüpft wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer Alexa -Entwicklerkonsole mit Ihrem Alexa -Entwicklerkonto an.
2. Navigieren Sie zu **Build** > **MODELLE** > **KONTOVERknüpfUNG**.
3. Wischen Sie im Formular „Account-Verknüpfung“ über die Schaltfläche **Do you allow users to create a account or link to an vorhandene Account with you?** Umschalter nach rechts.
4. Wischen Sie im Abschnitt „Einstellungen“ des Formulars mit dem Umschalter **Zulassen, dass Benutzer sich mit Ihrer Mobile-Anwendung authentifizieren** nach rechts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie im Abschnitt „Informationen zum Sicherheitsanbieter“ des Formulars auf **Autorisierungscode-Gewährung**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auth-Code gewähren“.

Feld	Beschreibung
Ihr Webautorisierungs-URI	Der URI, der Ihren Webzugriff autorisiert. Beispiel: https://<instance-name> .service-now.com/oauth_auth.do . **Hinweis:** Der Instanzname für Alexa lautet voice.
Ihr iOS App-Autorisierungs-URI	Der URI, der Ihre iOS -App autorisiert. Geben Sie „ voice “ als Wert an.
Ihr Android App-Autorisierungs-URI	Der URI, der Ihre Android -App autorisiert. Geben Sie „ voice “ als Wert an.
Zugriffstoken-URI	Der URI, der den Zugriff auf die API-Anforderungen autorisiert. Beispiel: https://<instance-name> .service-now.com/oauth_token.d o **Hinweis:** Der Instanzname für Alexa lautet voice.
Ihre Client-ID	Automatisch generierte eindeutige ID der Clientanwendung, die das Zugriffstoken anfordert. **Hinweis:** Geben Sie die Client-ID an, die beim Erstellen eines OAuth-API-Endpunkts für externe Clients generiert wurde.
Ihr Geheimnis	Die gemeinsame geheime Zeichenfolge, die die Instanz und die OAuth-Anwendung verwenden, um die Kommunikation miteinander zu autorisieren.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Kopieren Sie eine der URLs aus dem Feld **Alexa Redirect URLs** (Alexa-Umleitungs-URLs) im Abschnitt Auth Code Grant (Auth-Code-Gewährung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fügen Sie die kopierte URL in das Feld Umleitungs-URL des OAuth-API-Datensatzes ein, der in Ihrer ServiceNow -Instanz erstellt wurde.

Wenn Sie ein Problem mit einer der URLs haben, versuchen Sie, die nächste verfügbare URL zu verwenden, und wählen Sie diejenige aus, die funktioniert.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verknüpfen Sie Alexa -Events mit dem macOS -Terminal

Verknüpfen Sie []-Ereignisse mit Ihrem []-Terminal, um den Verknüpfungsprozess des AlexaAlexa -Kontos mit Ihrer ServiceNowmacOS -Instanz abzuschließen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Kopieren Sie die Kompetenz-ID Ihrer Kompetenz aus der Entwicklerkonsole Alexa. Die Kompetenz-ID ist dieselbe eingehende ID, die im sys_cs_provider_application-Datensatz verwendet wird.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie auf macOSdas Terminal.
2. Führen Sie den Befehl *`npm install -g fragen-cli aus`*.
   Wenn Sie diesen Befehl ausführen, wird die Befehlszeilenschnittstelle Alexa auf Ihrem Computer installiert, sofern sie nicht zuvor installiert wurde.
3. Führen Sie den Befehl „*`askconfig“ aus`*.
4. Melden Sie sich bei Aufforderung mit den Anmeldeinformationen Ihres Amazon -Entwicklerkontos an.

   Hinweis:
   Wählen Sie **Nein**, wenn Sie die Frage **„Möchten Sie Ihren AWS-Account verknüpfen, um Ihre Alexa-Kompetenzen zu hosten?“**erhalten.

5. Um die Manifestdatei herunterzuladen, führen *`Sie fragen smapi get-skill-manifest -s { aus.`* <provide skillId> } > skill.json- Befehl.
6. Um die Datei *`skill.json`* zu bearbeiten, fügen Sie das folgende JSON-Skript innerhalb des Manifestobjekts hinzu.

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
    },
    {
      "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
    }
  ]
},
```

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den URL-Endpunkt mit der Lambda-ID bearbeiten. Sie können einen der Endpunkte aus der Datei *`skill.json kopieren`* und durch die Lambda-ID ersetzen. Sie können sie auch aus der Konsole Alexa von abrufen **Build** > **Endpunkte**.

7. Um die aktualisierte Manifestdatei hochzuladen, führen *`Sie fragen smapi update-skill-manifest -s { aus.`* <provide skillId> } --manifest "$(cat skill.json) command.

Ergebnisse
Ihr Account Alexa ist mit Ihrer Instanz ServiceNow] verknüpft.

Ihr Account Alexa ist mit Ihrer Instanz ServiceNow] verknüpft.

Verknüpfen Sie Ihren Account mit der App Alexa .

Verknüpfen Sie Ihr Konto ServiceNow mit Ihrer mobilen Anwendung Alexa.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Laden Sie die App Alexa auf Ihr Android - oder iOS -Gerät herunter.
2. Melden Sie sich mit derselben E-Mail-Adresse an, die Sie für das Entwicklerkonto Amazon verwendet haben.
3. Klicken Sie im rechten unteren Bereich der App auf **Mehr**.
4. Wählen Sie **Kompetenzen und Parties aus**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Ihre Kompetenzen** aus.
6. Klicken Sie auf **Entw**.
7. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie erstellt haben.
8. Wenn die Schaltfläche „ **Kompetenz** aktivieren“ nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Kompetenz deaktivieren**.
9. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
10. Melden Sie sich mit den ServiceNow® -Instanzanmeldeinformationen eines beliebigen Benutzers der Instanz an.
    Sie sollten sehen, dass der Account verknüpft ist.

Hinweis:
Fügen Sie den Benutzerdatensatz in den Datensatz provider_user_map ein, um die Kontoverknüpfung abzuschließen.

Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience

AlexaOptimieren Sie die Voice-Chat-Experience mit [Virtual AgentVirtual Agent-Designer .

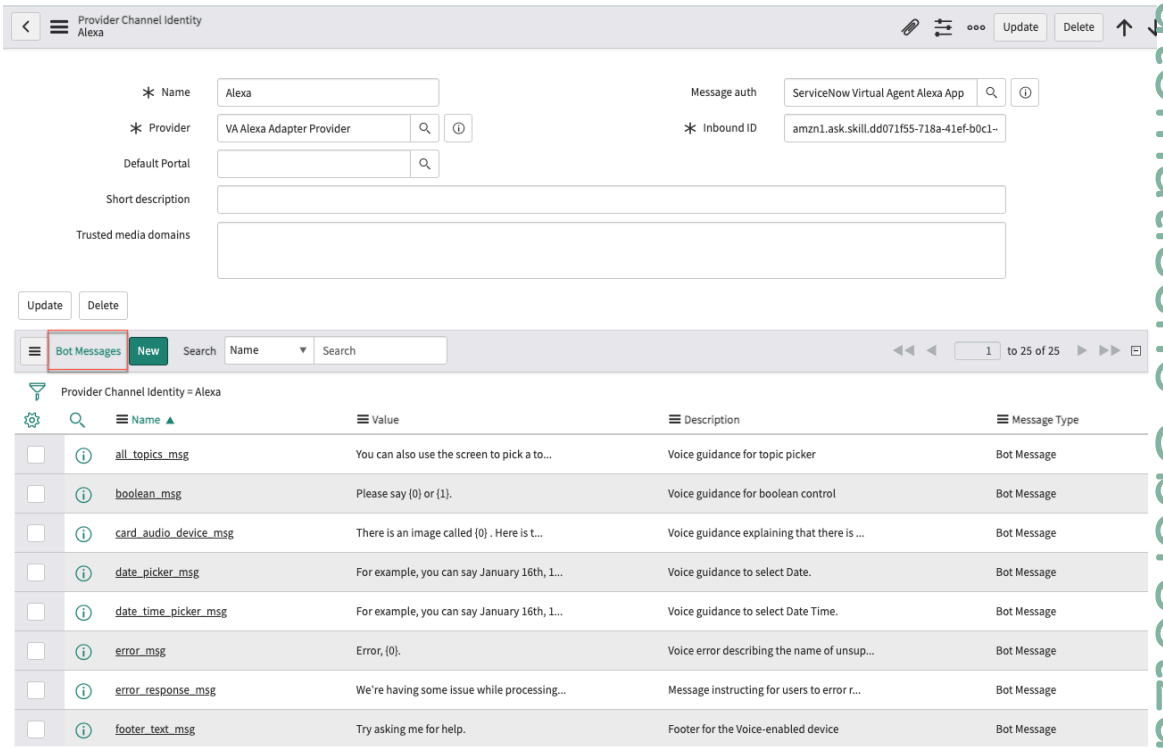
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Virtual Agent-Designer ist ein Diagramm-Tool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für die Konversation zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

  Hinweis:
  Stellen Sie sicher, dass Sie Alexa als zutreffenden Kanal im Feld **Zusätzliche Kanalunterstützung** angeben, wenn die Themen, die Sie mit Virtual Agent-Designer entworfen haben, auf Alexa] funktionieren sollen. Weitere Informationen zur Kanalauswahl finden Sie unter Virtual Agent -Themen werden in anderen Kanälen bereitgestellt.

- Bot-Nachrichten helfen Ihnen bei der Interaktion mit Alexa. Sie können die Bot-Nachrichten für die Interaktion in einer Voice-Chat-Konversation ändern. Um auf die Bot-Nachrichten zuzugreifen, geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_provider_application.list ein und navigieren Sie zu Ihrem Anwendungsprofil Alexa, um die Bot-Nachrichten zu finden.

Bot-Nachrichten für Alexa



- Sie können die Begrüßungsnachricht und andere Nachrichten nur für die Sprachkanäle über die Seite „Benutzerdefinierte Begrüßung und Setup“ ändern. Sie können beispielsweise ein benutzerdefiniertes Thema erstellen, bearbeiten und zuweisen, wenn sich der Endbenutzer in einem Sprachkanal befindet. Weitere Informationen zum Zugriff auf den benutzerdefinierten Chat und zum Ändern des Begrüßungsabschnitts der Nachricht finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

- Sie können die vom System generierten Nachrichten auch ändern, indem Sie im Navigationsfilter sys_properties.list eingeben und sie nach den Kriterien com.glide.cs filtern, um zu bestätigen, dass diese Nachrichten für Sprachkanäle funktionieren. Sie können die folgenden wichtigen Nachrichten überprüfen:
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- com.glide.cs.no_topic_sorry_message
- com.glide.cs.link_account_msg
- com.glide.cs.topic_choice_list_message
- com.glide.cs.topic_confirmation_message

Hinweis:
Die meisten für die Sprachkanäle eindeutigen Nachrichten werden im Abschnitt „Bot-Nachrichten“ des Datensatzes „Identität des Anbieterkanals“ aufgelistet.

Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Begrüßungsnachrichten Virtual Agent im Thema „Begrüßungssetup“..

- Die meisten Komponenten funktionieren für bildschirmbasierte und bildschirmlose Geräte, auf die in Alexazugegriffen wird. Einige Komponenten sind jedoch insbesondere mit Geräten ohne Bildschirm nicht kompatibel.

Hinweis:
Auf den bildschirmbasierten Alexa -fähigen Geräten weist die Darstellung von Karten und Bildern Einschränkungen gemäß der Spezifikation des Kompetenzpakets Alexa auf.

Die Anwendung Conversational Integration with Alexa unterstützt die folgenden Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Conversational Integration with Alexa unterstützt auch die Berührungseingabe für bildschirmbasierte Geräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Steuerelemente für Benutzereingaben**

Benutzereingabes	Beschreibung	Bildschirm	Kein Bildschirm
Texteingabe/-ausgabe	Textformat, das validiert wird, wenn ein Benutzer bestimmte Textelemente eingibt.	Ja.	Ja.
Statische Auswahl	Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.	Ja, tippen Sie auf Scrollen.	Ja, Sprachpaginierung.
Dynamische Auswahl	Benutzer wählt eine Option aus der Liste der dynamisch erstellten Auswahlmöglichkeiten aus.	Ja, kein Klicken auf Links.	Ja, Sprachpaginierung.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatkonversation mit Ja oder Nein antworten.	Ja.	Ja.
Datum/Uhrzeit	Benutzer wählt ein Kalenderdatum und eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.	Ja (NLU auf dem Knoten empfohlen).	Ja (NLU auf dem Knoten empfohlen).
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.	Nein.	Nein.
Pausierung	Bricht die Konversation mit Alexaab .	Nein.	Nein.
Karussell	Benutzer wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.	Ja, tippen Sie auf Scrollen.	Ja, Bezeichnungen werden gelesen.
Bild-/Link-/ HTML-Ausgabe	Der Bot sendet ein Bild, einen Link oder eine HTML-Datei an den Benutzer.	Ja, kein Klicken auf Links.	error_msg
Video	Benutzer können eine Grafikkarte auf der Headerkarte auswählen.	„video_screen_device_msg“	„video_audio_device_msg“
Karte	Typ der Header-Karte. Wählen Sie den Inhalt aus:	Ja, kein Klicken.	Ja, Bezeichnungen werden gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereingabes	Beschreibung	Bildschirm	Kein Bildschirm
	○ Großes Bild mit Text ○ Kleines Bild mit Text ○ YouTube-Videokarte Die Felder im Dialogfeld ändern sich basierend auf Ihrer Auswahl.		
Tabelle	Wenn Sie Datensatz als **Referenztyp** ausgewählt haben, Sie die zu durchsuchende Tabelle aus.	Ja Zeigt die Tabellenheader an, gefolgt von Zeilen mit Spaltenheader: Wertepaar, Speak (Tabellenheader). Sagen Sie „Fertig“, um fortzufahren.	Nein, ich lese Bezeichnungen Leider kann der Inhalt auf diesem Gerät nicht angezeigt werden. Sagen Sie „Fertig“, um fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Hinweis:**
  Um eine der folgenden Bot-Nachrichten zu bearbeiten oder zu ändern, geben Sie sys_cs_provider_application.list im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow ein, und wählen Sie **Alexa** > **Bot-Nachrichten**, und klicken Sie auf den Namen der Bot-Nachricht, die Sie bearbeiten möchten.
  - error_msg
  - „video_screen_device_msg“.
  - „video_audio_device_msg“
  - table_msg

  Wenn Sie den Nachrichtennamen finden<EMPTY> und den Endbenutzern eine boolesche Bestätigungsnachricht hinzufügen möchten, können Sie die Bot-Nachricht mit dem Wert [0] oder [1] konfigurieren.
- Conversational Integration with Alexa unterstützt kontextbezogene Aktionen, die eine angemessene Antwort von benutzerdefinierten Chat-Integrationen bereitstellen, wenn ihnen Benutzereingaben zugeordnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für Alexa.

Kontextbezogene Aktionen für Alexa

Verwenden Sie die von Conversational Integration with Alexa unterstützten kontextbezogenen Aktionen, um bei benutzerdefinierten Chat-Integrationen mit Alexaeine angemessene Antwort zu erhalten.

Hallo

Sie können den Befehl hi eingeben oder sprechen, um eine Konversation mitten in einer Konversation oder sogar innerhalb eines bestimmten Themas zu initiieren.

Wenn Sie mitten im Thema „ Hallo “ eingeben oder sagen, wird Ihnen die Option „ **Konversation** beenden“ oder „ **Abbrechen**“ angezeigt. Wenn Sie die Konversation beenden, wird die Kompetenz Alexa zurückgesetzt, und Sie können die Kompetenz neu starten, indem Sie Ihren Aufrufnamen sprechen. Wenn Sie die Konversation abbrechen, werden Sie zum letzten Thema weitergeleitet, bei dem Sie waren.

Tschüss

Der Bye- Befehl wird verwendet, um eine Konversation zu beenden.

Sie können während einer Konversation bye eingeben oder diesen Befehl sprechen, um die Konversation zu beenden.

Hilfe

Der Befehl „ help “ wird verwendet, um Hilfe mit dem Bot anzufordern.

Sie können Hilfe eingeben oder diesen Befehl sprechen, um Ihrer Kompetenz Alexa Fragen zu stellen. Wenn Sie die Konversation neu starten möchten, sagen Sie „ Hallo “, oder starten Sie die Konversation neu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neu starten

Der Befehl `restart` wird verwendet, um eine Bot-Konversation zu beenden, die entweder gerade ausgeführt wird oder bei der ein Fehler auftritt, und dann eine neue Konversation zu beginnen.

Sie können `restart eingeben` oder diesen Befehl an einer beliebigen Stelle während einer Konversation sprechen.

Inaktive Alexa Chatkonversationen werden geschlossen

Ermöglichen Sie Virtual Agents, ihre aktiven Alexa Chatkonversationen effektiv zu verwalten, indem die Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Virtual Agent Konversationen werden für die Anwendung Alexa] konfiguriert. Standardmäßig wird jede Konversation geschlossen, sobald die Sitzung mit Alexa geschlossen wird. Jede Konversation, die von anfordernden Personen verlassen wird, bleibt offen oder inaktiv, bis sie täglich von der geplanten Aufgabe `Time Out Abandoned VA Conversations` automatisch geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.

Conversational Integration with Google Assistant

ServiceNow® Conversational Integration with Google Assistant ermöglicht ServiceNow® Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Sprachschnittstelle von Google unter Verwendung der Virtual Agent -Themen. Conversational Integration with Google Assistant verwendet das benutzerdefinierte Konversations-Chat-Integrations-Framework, um mit dem Chatbot Virtual Agent zu interagieren.

Wichtig:
Conversational Integration with Google Assistant wird nicht mehr bereitgestellt, erweitert, unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Virtual Agent – Referenz

Referenzthemen enthalten Beschreibungen der Schnittstellenkomponenten von Virtual Agent-Designer und technische Details, um mehr über Skriptmethoden, Systementitäten von Natural Language Understanding und die Tabelle Virtual Agent „ Interaktionen“ von [] zu erfahren.

Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Mit der Benutzeroberfläche Virtual Agent-Designer können Sie Themen, Themenblöcke und benutzerdefinierte Steuerelemente erstellen, ändern, testen, veröffentlichen und lokalisieren.

Virtual Agent-Designer bietet die folgenden Ansichten. Einige Registerkarten sind möglicherweise nicht verfügbar, je nachdem, wie Sie Ihre Instanz konfiguriert haben oder mit welcher Art von Thema Sie arbeiten.

- Virtual Agent-Designer Themenseite
- Formular „Themenerstellung“.
- Registerkarte „Themeneigenschaften“.
- Registerkarte „Themen-Flow“.

  Die Registerkarte „Thema-Flow“ enthält die folgenden Elemente:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

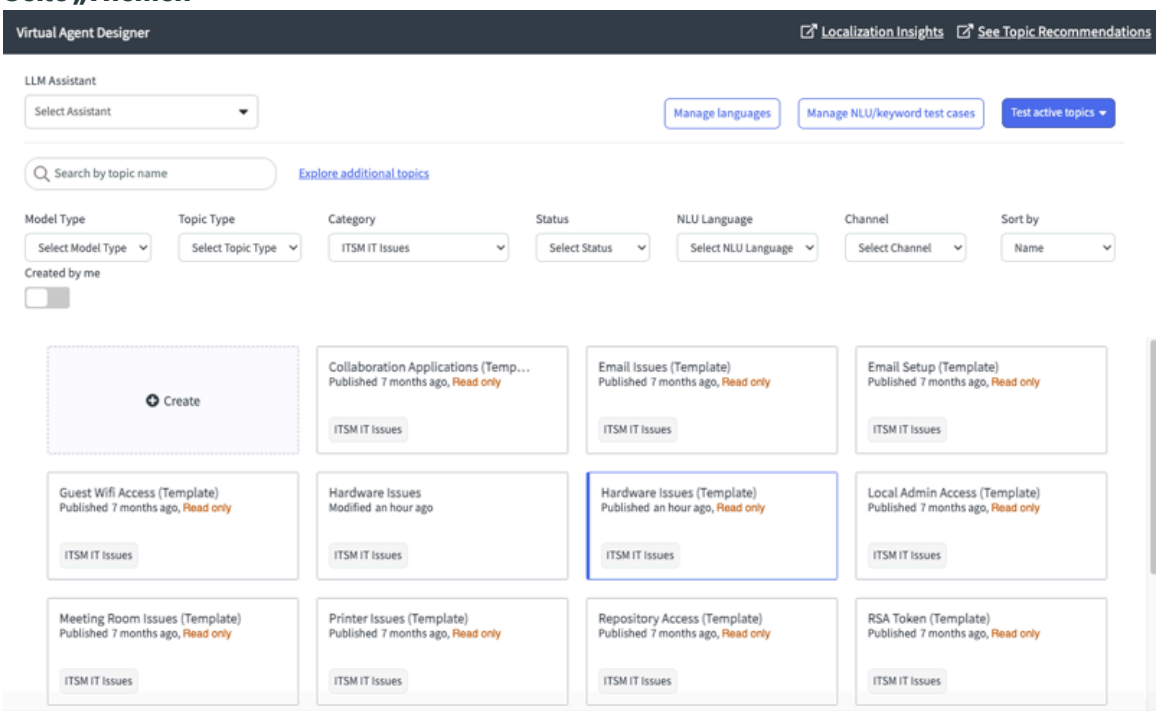
- Virtual Agent-Designer Steuerungen
- Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben
- Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

- Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“. (sichtbar, wenn der Thementyp NLUist)
- Registerkarte Themensprachen

Virtual Agent-Designer Themenseite

Auf der Seite Virtual Agent-Designer „ Themen“ werden alle Objekte in Ihrer Instanz aufgelistet. Zu diesen Objekten gehören Themen, Themenblöcke, benutzerdefinierte Steuerelemente, Setupthemen und Small Talk-Themen.

Seite „Themen“



Filter und Optionen auf der Seite „Themen“

Feld	Beschreibung
Lokalisierungseinblicke	Schaltfläche, die das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ öffnet. Zeigt Berichte zu Themen mit ihren Übersetzungsstatus an. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ .
Siehe Themenvorschläge	Schaltfläche, die Themenvorschläge öffnet (falls installiert). Überprüfen Sie Empfehlungen, und verwalten Sie Aufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Virtual Agent Themenvorschläge.
LLM-Assistent	Filter, mit dem Sie Themen anzeigen können, die einer LLM-Assistenten-Definition zugeordnet sind. Die Optionen **Sprachen** verwalten und **NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten werden** auf der Seite „Themen“ ausgeblendet, wenn Sie einen LLM-Assistenten auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Diese Option ist nur sichtbar, wenn Now Assist für Virtual Agent installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
Sprachen verwalten	Schaltfläche, mit der die Seite „Sprachen verwalten“ geöffnet wird. Sie können den Lokalisierungsstatus eines NLU -Modells anzeigen und Übersetzungen für das Modell und zugehörige Themen anfordern. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die NLU Erkennung für die Instanz aktiviert ist.
NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten	Schaltfläche, die die Seite „Testfälle verwalten“ öffnet, auf der Sie automatisierte Tests für Virtual Agent -Themen verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Tests für Virtual Agent -Themen, die NLU -Themenerkennung verwenden.
Testen Sie aktive Themen	Schaltfläche zum Öffnen des Chat-Testfensters, das aktive Themen im Virtual Agent -Webclient ausführt. Diese Option wird nur dann zu einem Dropdown-Menü, wenn Now Assist für Virtual Agent installiert ist. In den Dropdown-Menüoptionen geben Sie an, welche Arten von Themen Sie testen möchten: • **NLU-/Stichwortthemen testen** • **LLM-Themen testen** **Hinweis:** Themen müssen Now Assist im Virtual Agent LLM-Assistenten zugeordnet werden, bevor auf der Seite „Themen“ getestet wird. Weitere Informationen zu diesem Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten. Verwenden Sie diese Funktion, um zu testen und zu überprüfen, ob Ihre aktiven Themen wie vorgesehen funktionieren.
Nach Themenname suchen	Option zum Suchen eines Themas, das dem von Ihnen eingegebenen Namen oder der eingegebenen Suchzeichenfolge entspricht.
Zusätzliche Themen erkunden	Link, der die Seite Alle vordefinierten Themen öffnet, auf der vordefinierte Themen angezeigt werden, die verfügbar sind, wenn Sie ihre abhängigen Spokes oder Plugins installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Seite mit allen vorab erstellten Themen.
Modelltyp	Filter, der entweder NLU/Stichwort- oder Large Language Model-Themen (LLM) anzeigt. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden beide Thementypen angezeigt. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Now Assist für Virtual Agent installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
Thema-Typ	Filter zum Anzeigen von Virtual Agent Objekten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Themen**: Listet nur Themen auf (und keine Blöcke oder benutzerdefinierten Steuerungen), einschließlich vordefinierter Themen. • **Themenblöcke**: Listet vordefinierte und benutzerdefinierte Themenblöcke auf • **Setup-Themen**: Listet Themen auf, die grundlegende Konversationselemente sind, z. B. Begrüßung oder Abschluss der Konversation. • **Small Talk-Themen**: Listet Themen auf, die als lockere Konversationen zwischen dem Bot und Endbenutzern dienen, bei denen der Bot Fragen beantwortet, die sich im Allgemeinen nicht auf die ursprüngliche Aufgabe oder das ursprüngliche Problem beziehen. • **Benutzerdefinierte Steuerungen**: Listet benutzerdefinierte Steuerungen auf, die benutzerdefinierte Komponenten darstellen, die in einer Konversation verwendet werden. Standardmäßig werden auf der Seite „Themen“ alle aktiven (veröffentlichten) und inaktiven (in Entwicklung) Objekte aufgelistet, es sei denn, Sie verwenden Filter, um nur bestimmte Objekttypen aufzulisten.
Kategorie	Filter, der eine Liste von Themen anzeigt, die zu einer von Ihnen angegebenen Kategorie gehören. Eine Kategorie ist eine Bezeichnung, die eine Gruppe von Objekten identifiziert, z. B. Setupthemen oder vordefinierte Themen für eine bestimmte Geschäftsanwendung. Sie können auch eigene benutzerdefinierte Kategorien definieren. Details finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie benutzerdefinierte Kategorien.
Status	Filter, der eine Liste von Objekten nach ihrem Status anzeigt: • **Aktiv**: Nur veröffentlichte Objekte anzeigen • **Inaktiv**: Nur Objekte in Entwicklung anzeigen
NLU-Sprache	Filter, der nur angezeigt wird, wenn Sie mehrsprachige NLU Modelle verwenden. Listet Natural Language Understanding (NLU)-fähige Themen nach der von Ihnen ausgewählten Sprache auf. Aktivieren Sie die Sprachen für den Service NLU in den NLU-Einstellungen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die NLU Erkennung für die Instanz aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kanal	Wenn andere Kanäle für die Instanz konfiguriert sind, filtern Sie, um Themen nach dem von Ihnen ausgewählten Kanal (Chat-Client) aufzulisten. Die Standardkanäle für Virtual Agent sind der Webchat-Client und die Messaging-Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger. Ihre Instanz verfügt möglicherweise über andere Kanäle, z. B. SMS, die mit benutzerdefinierten Chat-Integrationen erstellt wurden.
Von mir erstellt	Option, die bei Aktivierung nur die von Ihnen erstellten Themen anzeigt.
Sortieren nach	Filter, der Themen anhand des von Ihnen ausgewählten Sortierfilters anzeigt: • Name: Angegebenes Thema oder Objekt • Aktualisierungszeit: Kürzlich aktualisierte Themen • Heraufgestuft: Themen, die von einem LLM-Assistenten heraufgestuft werden
+ Erstellen	Option, mit der die Seite „Eigenschaften“ geöffnet wird, um ein Thema oder Themenelement zu erstellen und die Themeneigenschaften zu definieren.

Virtual Agent-Designer Seite mit allen vorab erstellten Themen

Wenn Sie vorgefertigte Konversationen installieren, z. B. ITSM Virtual Agent, werden einige Themen möglicherweise nicht auf der Seite „Themen“ angezeigt, es sei denn, Sie installieren die zugehörigen Plugins. Auf dieser Seite werden die zusätzlichen verfügbaren Themen angezeigt.

Weitere Informationen zu vorab erstellten ITSM-Themen finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Seite „Alle vorgefertigten Themen erkunden“

Feld	Beschreibung
Thema	Der Name des Themas. Wenn der Status Verfügbar zur Verwendung lautet, wählen Sie das Thema aus, um es im Konversations-Generator zu öffnen.
Dokumentation	Link zur zugehörigen ServiceNow -Dokumentation für das Thema, falls verfügbar.
Abhängigkeiten	Die Plugins, die zur Verwendung des Themas erforderlich sind. Wählen Sie eine Abhängigkeit aus, um zur zugehörigen Dokumentation zu wechseln und zu erfahren, wie sie installiert wird. **Hinweis:** Einige Plugins erfordern möglicherweise die Administratorrolle, um installiert zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Alle vorgefertigten Themen erkunden“ (Fortsetzung)

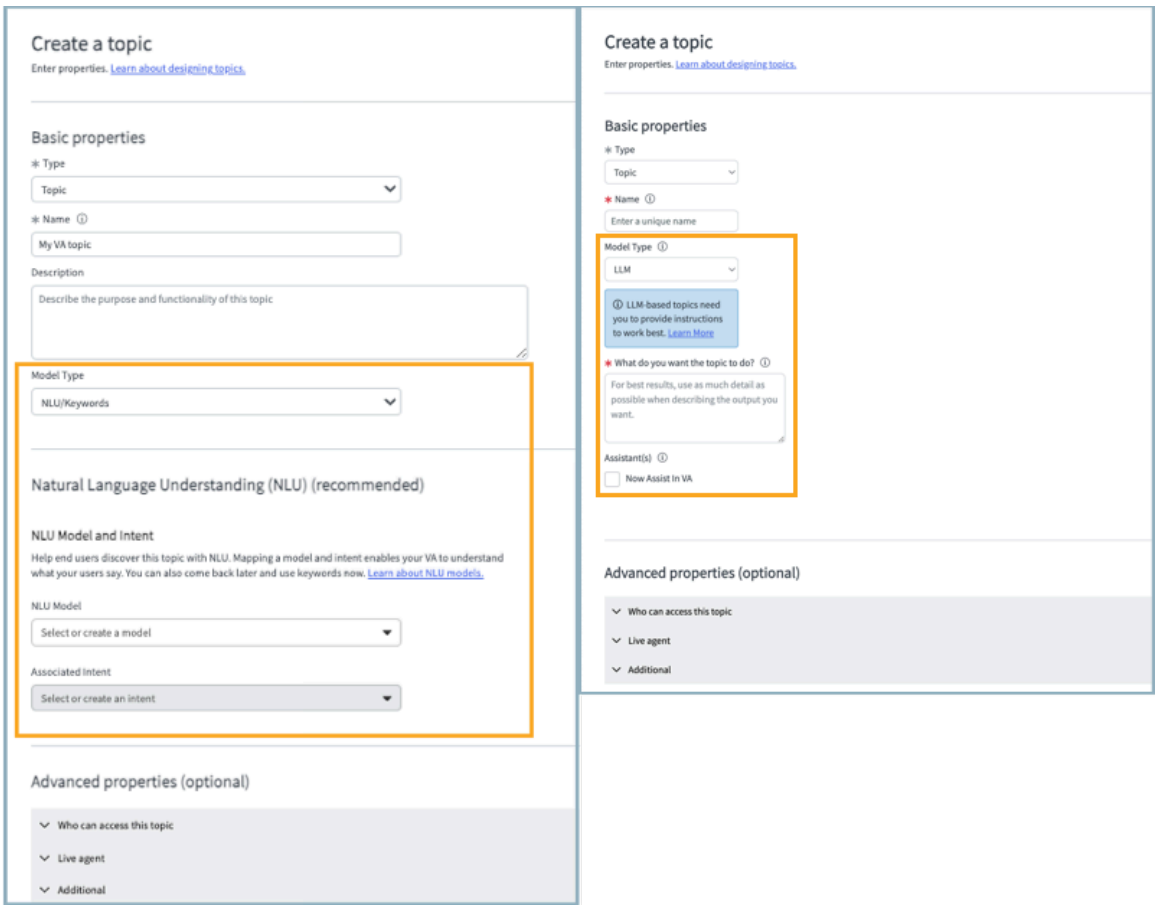
Feld	Beschreibung
Status	Wert, der angibt, ob Sie eine -Spoke oder ein Plugin installieren müssen oder ob die Anforderungen erfüllt sind und das Thema verwendet werden kann.

Formular „Themenerstellung“.

Dieses Formular wird verwendet, um die Eigenschaften für ein neues Konversationsthema für Virtual Agentfestzulegen .

Das Formular, das zum Starten eines neuen Themas verwendet wird, ist im Layout fast identisch mit dem Registerkarte „Themeneigenschaften“..

Hinweis:
LLM-Themen sind im Vergleich zu NLU-Themen schneller und einfacher einzurichten und zu konfigurieren. Beim LLM-Modelltyp müssen Sie keine Modelle oder Absichten auswählen, konfigurieren oder trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themenerkennung in Virtual Agent.



Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Objekte, die Sie erstellen können. Wählen Sie **Thema aus**.
Name	Eindeutiger Name für das Thema, der seinen Geschäftszweck widerspiegelt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modelltyp	Wählen Sie **LLM** aus, um die Themenerkennung mit LLMs zu verwenden, oder **NLU/Schlüsselwörter**, um entweder die Stichwort- oder die NLU-Erkennung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themenerkennung in Virtual Agent. **Hinweis:** Wenn dieses Feld nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Now Assist in Virtual Agent aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
LLM-Themen [Nur LLM-Themenerkennung]	
Welche Aufgabe soll das Thema haben?	Eine detaillierte Erklärung des Zwecks des LLM-Themas, um es von anderen Themen zu unterscheiden. Beispiel: `Helfen Sie Benutzern, die verbleibenden Urlaubstage anzuzeigen.`
Assistent(en)	Der Now Assist in Virtual Agent-Assistent, dem das LLM-Thema oder Small Talk-Thema zugeordnet ist, für eine genauere Themenerkennung. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Assistenten.
Natural Language Understanding (NLU) Themen [Nur NLU/Stichwörter-Themen-Discovery]	
Beschreibung	Kurze Erläuterung von Zweck und Funktionalität des Themas Wenn Sie in Ihrer Beschreibung einfache Anführungszeichen („ “) verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um Probleme mit Ihrer Konversation zu vermeiden: 1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_properties.list` in den Filter ein. 2. Suchen Sie nach `glide.ui.escape_all_script`und wählen Sie es aus. Legen Sie dann den Wert auf **True**fest.
NLU-Modell	Natural Language Understanding-Modell, das dem Thema zugeordnet werden soll. Das Modell enthält die Benutzeräußerungen, die den trainierten Absichten und Entitäten zugeordnet sind. Mit dieser Kombination kann Ihr Bot verstehen, was ein Benutzer sagt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie ein vorhandenes Modell aus. • Wählen **Sie Modell** erstellen aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen. 1. **Geben Sie** im Feld Modellname einen Namen für die neue Modellgruppe ein. 2. Akzeptieren Sie im Feld **Absichtsname** den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein. **Hinweis:** Neue Modelle werden im Status **Entwurf** erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Tipp: Um zu sehen, wie und wo das Modell NLU verwendet wird, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**, und sortieren Sie in der Spalte **Erstellt für**.
Zugehörige Absicht	Die Absicht, die dieses Thema startet, wenn sie von Virtual Agent erkannt wird. Wenn Sie ein Modell angegeben oder erstellt haben, ist die Absicht erforderlich. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie eine vorhandene Absicht aus. • Wählen **Sie Absicht** erstellen aus, um eine neue Absicht zu erstellen. Akzeptieren Sie im Feld **Absichtsname** den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein. **Hinweis:** Diese Option ist für schreibgeschützte Modelle nicht verfügbar.
Aktivieren Sie DialogActs	Umschalter (standardmäßig in neuen Themen aktiv), damit Virtual Agent erkennen kann, wenn ein Benutzer Äußerungen ändert oder Aktualisierungen in einem NLU -Modell anwendet, und dynamisch auf unerwartete Äußerungen und Änderungen reagiert. Schieben Sie diesen Umschalter in die Aus-Position, um zu verhindern, dass Benutzer die Tastatur anstelle der im Thema verfügbaren Optionen verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Dialoghandlungen für Virtual Agent. **Hinweis:** Dieser Umschalter ist von der Option zum Themenwechsel entkoppelt, die in allen Benutzereingaben mit Ausnahme der gruppierten Auswahl und der Dateiauswahl zu finden ist. Sie ist für alle Thementypen außer einem Themenblock verfügbar. Diese Funktion ist derzeit nur für Englisch verfügbar.
Geänderte Werte mit Anwendern bestätigen	Umschalter, damit Virtual Agent eine Bestätigungsnachricht an den Benutzer senden kann, wenn Virtual Agent eine Wertänderung erkennt. Dieser Wert ist standardmäßig aktiv. **Hinweis:** Dieser Umschalter wird angezeigt, wenn **DialogActs** aktivieren aktiviert ist.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Wer auf dieses Thema zugreifen kann	
Systemrollen	Rollen, die ein Benutzer haben muss, um das Thema anzuzeigen und auszuführen. Wenn ein Thema öffentlich ist (verfügbar für Benutzer, einschließlich Gastbenutzer, die nicht in der Plattform ServiceNow authentifiziert sind), wählen Sie nur die Rolle „Öffentlich“ aus.
Kanäle	Chat-Clients, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Diese Kanäle unterscheiden sich von den Standardkanälen, die von Virtual Agentnativ unterstützt werden. Für Ihre Instanz werden möglicherweise zusätzliche Kanäle für benutzerdefinierte Chat-Integrationen erstellt. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Informationen zu Kanälen finden Sie unter Virtual Agent -Themen werden in anderen Kanälen bereitgestellt. Gilt nur für Stichwort- oder NLU -Themen-Discovery.
Kontext	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Präsentation dieses Themas für Benutzer. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Condition Builder oder einem Skript festlegen. • **Bedingung**: Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. • **Skript**: Verwenden Sie den Skript-Editor, um ein Skript zu erstellen oder zu bearbeiten, das eine Bedingungsanweisung enthält.
Servicemitarbeiter	
Servicemitarbeiter-Kontextvariablen	Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in den allgemeinen Chat-Einstellungendefiniert sind. Wählen Sie die Variablen aus, die einen dynamischen Kontext bereitstellen, d. h. Informationen aus dem Chat Virtual Agent. Diese Informationen werden von der Bot-Konversation an den Servicemitarbeiter übertragen. Informationen zur Standardliste von Servicemitarbeiter-Variablen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.
Verfügbar für Agent-Autopilot	Umschalter, der bestimmt, ob das Thema für einen Servicemitarbeiter verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nach dem Thema suchen und es aufrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot. Gilt nur für Stichwort- oder NLU -Themen-Discovery.
Zusätzlich	
Flow nach Themenwechsel fortsetzen	Umschalter, mit dem der Benutzer zur ursprünglichen Konversation zurückkehren kann, nachdem er während einer Konversation das Thema geändert hat. Gilt nur für Stichwort- oder NLU -Themen-Discovery. Gilt nicht für Small Talk-Themen.
Kategorien	Bezeichnung zum Identifizieren und Gruppieren von zugehörigen Themen, Themenblöcken oder benutzerdefinierten Steuerungen.
Stichwörter [Nur NLU/ Stichwörter-Themen-Discovery]	Liste der Schlüsselsätze oder Begriffe, die Benutzer eingeben, um die Konversation mit dem Virtual Agentzu initiieren. Drücken Sie **Eingabe** nach jedem Satz. Stichwörter werden auch für Sprachen verwendet, die derzeit in NLUnicht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themeneigenschaften“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Themeneigenschaften**, um ein Thema und seine Verwendung zu identifizieren. Sie können steuern, wer das Thema verwendet und in welchen Kanälen es ausgeführt werden kann.

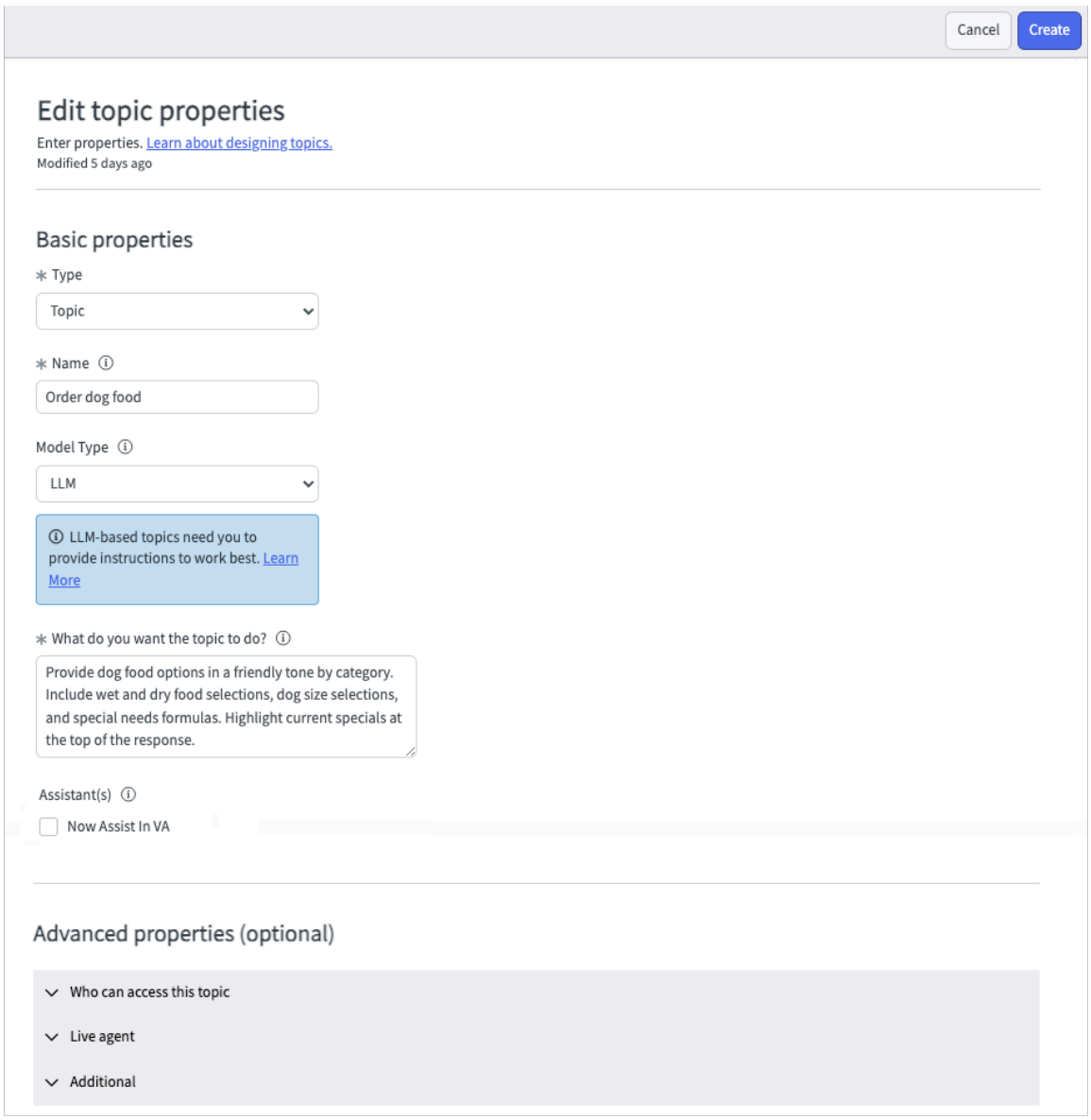
Die Eigenschaften, die Sie angeben können, hängen von der Methode der Themenerkennung ab.

In Virtual Agent-Designersind zwei Methoden verfügbar: Large Language Model (LLM) oder Natural Language Understanding (NLU).

Wenn Sie beispielsweise NLU in den Einstellungen von Virtual Agent aktivieren, enthält die Registerkarte **Eigenschaften** des Themas Felder zum Identifizieren des Modells und der Absicht NLU für das Thema.

Eine vollständige Beschreibung der Themeneigenschaften finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

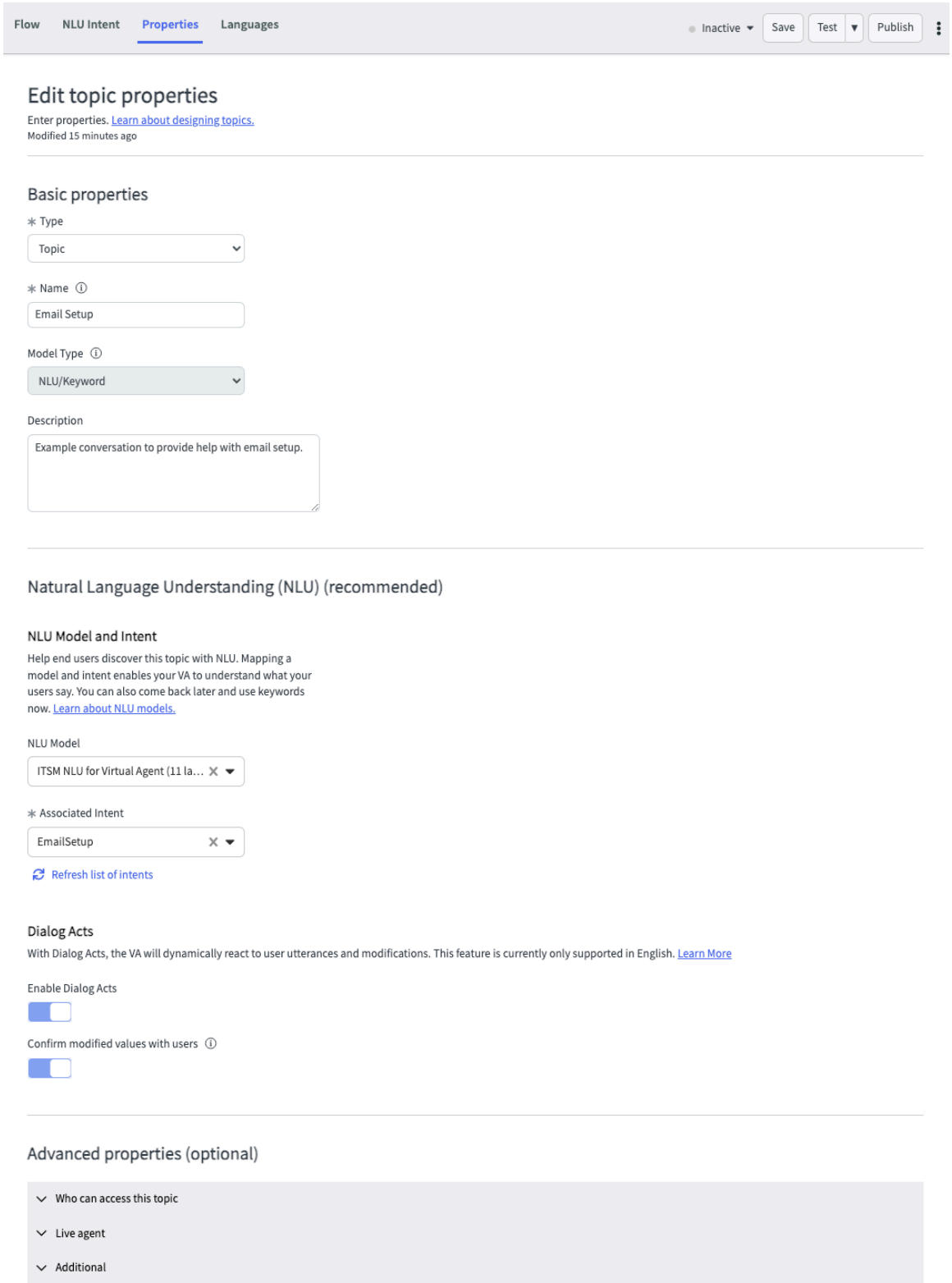
Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit LLM-Themenerkennung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit NLU Themenerkennung



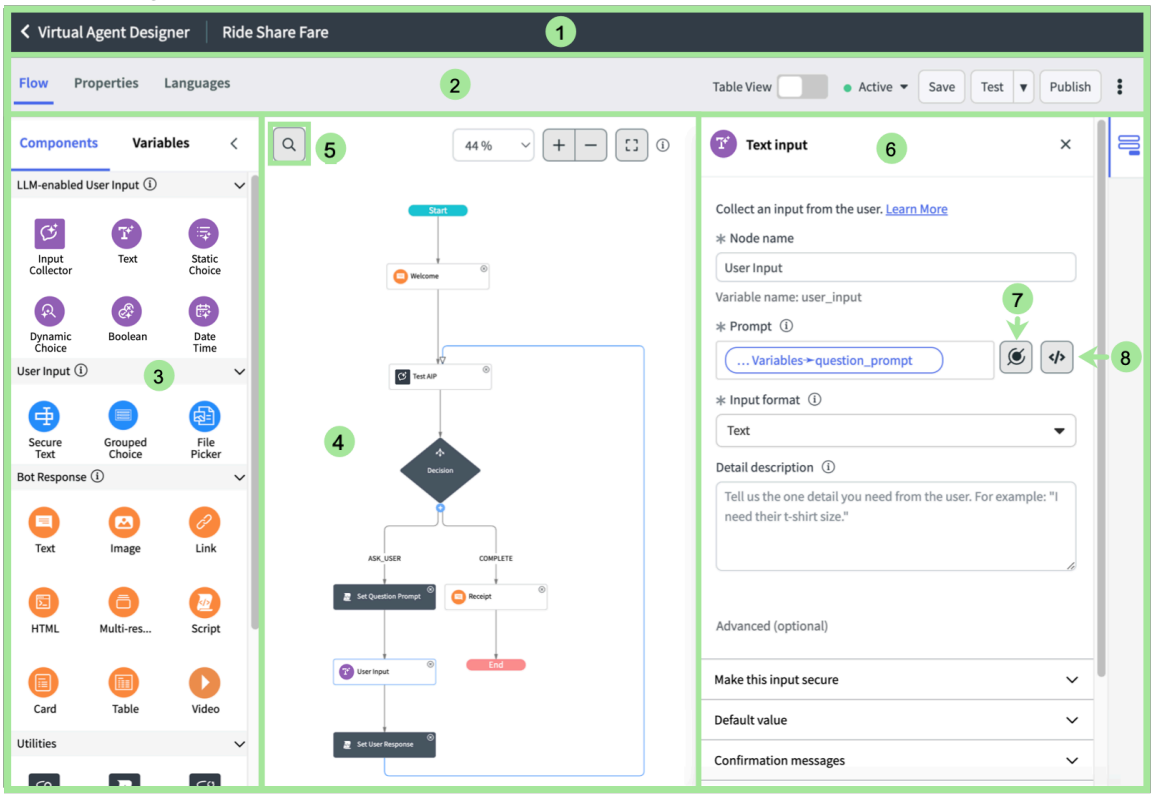
Registerkarte „Themen-Flow“.

Verwenden Sie die Registerkarte „Themen- **Flow** “, um den Konversations-Flow zu erstellen. Verwenden Sie die Steuerelemente für Benutzereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme, um den Flow zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Flow“ (Standardansicht)

Beispiel-Registerkarte „Flow“ in der Standardansicht



Legende (Standardansicht)

Funktion	Beschreibung
1. Navigationsleiste	Breadcrumbs, um von Ihrem Design zurück zur Themenseite zu navigieren. Beim Aktualisieren von Designs wird in der rechten Ecke eine Meldung angezeigt, die den Status des Designs angibt. Beispielsweise kann eine Meldung darauf hinweisen, dass Sie unveröffentlichte Änderungen für Ihr Thema oder Natural Language Understanding (NLU) Sprachzuordnungen haben.
2. Themen-Header-Leiste	Registerkarten und Designoptionen für Ihr Thema: • Registerkarten: Jede Registerkarte bietet eine andere Ansicht für die Arbeit an Ihrer Konversation. ○ **Flow**: Zeigt die Canvas zum Erstellen Ihres Konversations-Flows an. ○ Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“. (Nur NLU-Themen) ○ Registerkarte „Themeneigenschaften“. ○ Registerkarte Themensprachen (verfügbar, wenn mehrere Sprachen für Virtual Agentkonfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert. • **Tabellenansicht**: Option, die eine Tabellenansicht der Knoten im Konversations-Flow anzeigt. Mit dieser Option

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	können Sie beim Entwerfen Ihrer Konversation zwischen Tabellenansicht und Diagrammansicht wechseln. • **Aktiv/Inaktiv**: Option, die den Designstatus so ändert, dass er aktiv (für Benutzer verfügbar) oder inaktiv (in Entwicklung und nicht für Benutzer verfügbar) ist. Wählen Sie es aus, um die folgenden Optionen anzuzeigen: ◦ **Enthalten in Themen-Discovery**: Option, um das Thema über Stichwörter NLUoder Now LLMerkennbar zu machen. Wenn inaktiv, wird das Thema beim Ausführen des Such-Fallbacks berücksichtigt. ◦ **In Themenliste enthalten**: Option, um das Thema in der Themenliste „Alles anzeigen“ sichtbar zu machen. • **Speichern**: Speichert das aktuelle Design. • **Test**: Öffnet das Design in einem Chat-Testfenster, sodass Sie eine Vorschau der Konversation anzeigen und sie testen können. Wenn der Bereich Now Assist, die Anwendung Microsoft Teamsoder die Anwendung Slack für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich**, **Vorschau in Microsoft Teams**oder **Vorschau in Slack** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. • **Veröffentlichen**: Aktiviert das Design und macht es für die Chat-Clients verfügbar. Wenn Sie sprachspezifische NLU Modelle verwenden, wählen Sie **Überprüfen und veröffentlichen** in der Liste Veröffentlichen aus, um Sprachen anzugeben. • Symbol „Weitere Aktionen zu Themen“ ⋮ ◦ **Duplikat**: Kopieren Sie das aktuelle Design, um eine unveröffentlichte Version des Designs zu erstellen. ◦ **Löschen**: Entfernen Sie die aktuelle und veröffentlichte Version des Designs.
3. Palette	Reduzierbare Seitenleiste mit den Registerkarten „Komponenten“ und „Variablen“. Die Registerkarte Komponenten zeigt eine Liste von Steuerelementen, die Sie auf die Canvas ziehen können, um eine Konversation zu erstellen. Die folgenden Arten von Steuerungen sind verfügbar: • Benutzereingabe: Steuerungen, mit denen Informationen vom Benutzer in einer Konversation abgefragt und erfasst werden Wenn Now Assist aktiviert ist und Sie mit einem LLM-Thema arbeiten, gibt der Abschnitt „LLM-aktivierte Benutzereingabe“ an, welche Steuerelemente LLM-kompatibel sind.

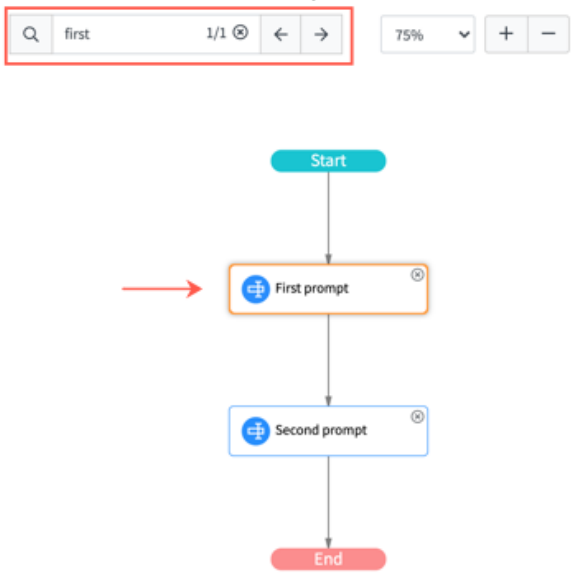
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Bot-Antwort: Steuerungen zum Anzeigen von Virtual Agent-Antworten in einer Konversation. • Dienstprogramme: Steuerungen zum Ausführen von Aktionen innerhalb eines Themas wie das Ausführen eines Skripts, das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Zweige) in einem Thema oder das Hinzufügen von Themenblöcken. Die Registerkarte Variablen enthält Eingaben und Skripts. **Eingabeabschnitt** • Servicemitarbeiter-Variablen, die auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas angegeben sind, um dem Servicemitarbeiter kontextbezogene Informationen aus der Virtual Agent-Sitzung bereitzustellen. • Eingabevariablen, die durch Benutzereingabesteuerungen und Dienstprogramme definiert werden, die dem Flow auf der Canvas hinzugefügt werden. • Vom Themenautor hinzugefügte „Knotenlose“ NLU -Entitäten, die als mit Slots gefüllte Eingabevariablen für das Thema verwendet werden. **Skriptabschnitt** Der Abschnitt „Skript“ enthält die Skripts, die in Knoten auf der Canvas gefunden wurden. Der Autor des Themas kann weitere Skriptvariablen hinzufügen, um Werte außerhalb von Steuerungsvariablen zu speichern. Skriptvariablen ermöglichen komplexere Skriptszenarien.
4. Canvas	Bereich, der den Gesprächsverlauf grafisch darstellt. Wenn Sie ein Steuerelement auf die Leinwand ziehen, wird dieses Steuerelement zu einem Knoten im Gesprächsablauf. Enthält ein zugehöriges Eigenschaftenblatt, das im rechten Bereich geöffnet wird. Jeder Flow hat einen **Start-** und einen **Endknoten**. Wenn Sie Steuerelemente hinzufügen oder entfernen, wird das Layout der Steuerelemente auf der Leinwand automatisch angepasst.
5. Knotensuche	Option zum schnellen Auffinden bestimmter Knoten im Konversations-Flow. Klicken Sie auf das Knotensuchsymbol, um das Suchfeld zu erweitern, und geben Sie den Namen des Knotens ein, den Sie suchen möchten. Wenn ein übereinstimmender Knoten gefunden wird, wird der Knoten im Flow hervorgehoben. Verwenden Sie die Pfeile nach links oder rechts, um nach dem vorherigen oder nächsten Knoten zu suchen, der dem Suchknotennamen entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

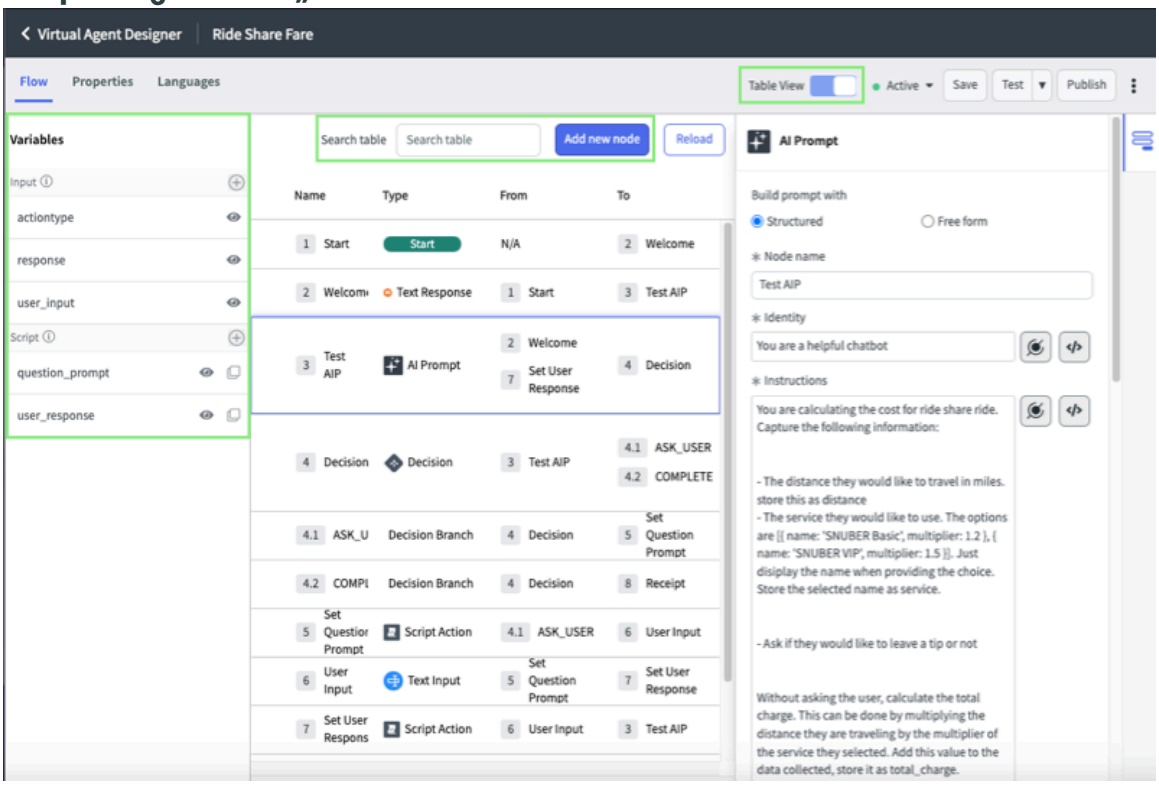
Funktion	Beschreibung
	Knotensuche mit hervorgehobenem Knoten 
6. Eigenschaftenblatt	Eigenschaften, die für den ausgewählten Knoten auf der Leinwand spezifisch sind. Jeder Knoten verfügt über eigene Eigenschaften, die Sie definieren können. Dazu können Skripts gehören, die das Verhalten oder die Verarbeitung im Knoten steuern. Wenn NLU aktiviert ist, enthalten die Eigenschaftenblätter für Eingabesteuerungen zusätzliche NLU -Felder.
7. Datenpillenauswahl	Ein Tool zum Auswählen von Datenpillen aus Eingabevariablen oder Skriptvariablen, die im Eigenschaftsfeld verwendet werden sollen. Wählen Sie die Datenpillenauswahl aus, um eine Auswahl aus den vorhandenen Variablen zu treffen, auf die im Thema zugegriffen werden kann. Sie können Datenpillen auch direkt in Eigenschaftsfelder ziehen.
8. Skript-Editor	Ein Tool zum Hinzufügen oder Bearbeiten von JavaScript-Skripts, die in einer Eigenschaft verwendet werden. Bietet Skripterstellungshilfe, einschließlich einer Liste gültiger Elemente am Einfügepunkt. Zu den Elementen gehören Funktionsname, Objektname und Variablenname, die für das Thema verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie im JavaScript-Syntax-Editor .

Registerkarte „Flow“ mit aktivierter Tabellenansicht

Die meisten Funktionen der Registerkarte „Flow“ sind in der Tabellenansicht identisch. In der folgenden Abbildung und Tabelle werden die Unterschiede hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Registerkarte „Flow“ in Tabellenansicht



Legende (Tabellenansicht)

Funktion	Beschreibung
Palette: Seitenleiste für Variablen	Die Registerkarte Komponenten wird nicht angezeigt. Nur die Seitenleiste Variablen ist sichtbar.
Tabellenansicht	Liste von Tabellenzeilen, wobei jede Zeile einem Knoten im Konversations-Flow entspricht. In diesem Abschnitt können Sie Knoten hinzufügen. Wenn Sie Knoten hinzufügen oder entfernen, werden die Tabellenzeilen automatisch angepasst. Ein Knoten kann neben den **Start-** und **Endknoten** eines der folgenden Steuerelemente sein: • **Benutzereingabe**: Steuerungen, mit denen Informationen vom Benutzer in einer Konversation abgefragt und erfasst werden • **Bot-Antwort**: Steuerungen zum Anzeigen von Virtual Agent-Antworten in einer Konversation • **Dienstprogramme**: Steuerungen zum Ausführen von Aktionen innerhalb eines Themas wie das Ausführen eines Skripts, das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Zweige) in einem Thema oder das Hinzufügen von Themenblöcken. Wählen **Sie Neuen Knoten** hinzufügen aus, um einen Knoten hinzuzufügen. Sie können die Art der Steuerung im Dialogfeld angeben.
Tabelle durchsuchen	Option zum Durchsuchen von Knoten in der Konversation (Tabelle).

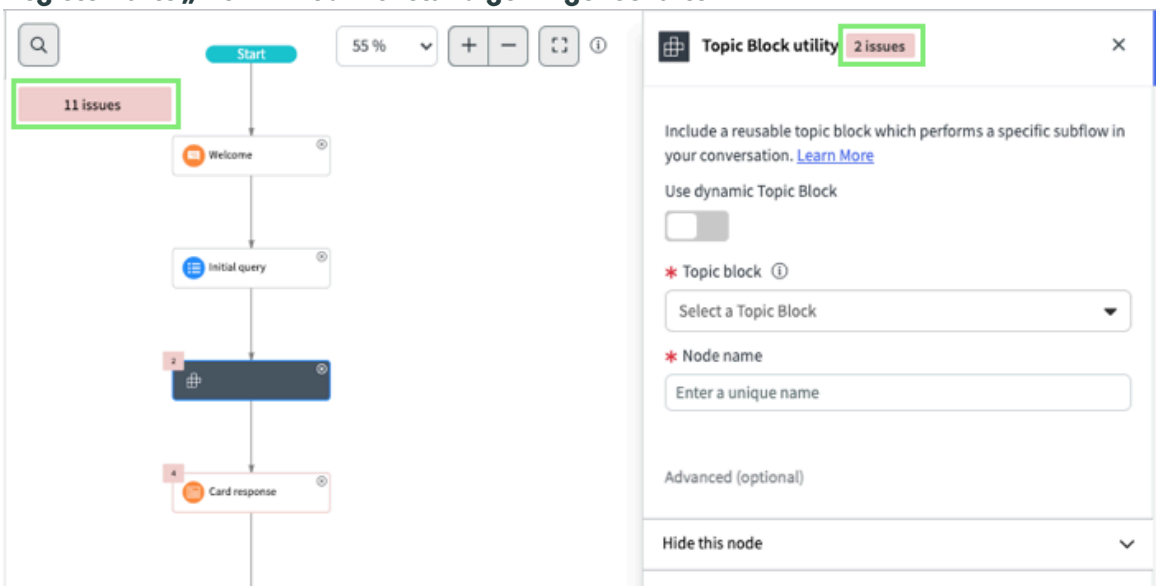
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unvollständige Eigenschaftswarnungen

Für Steuerungen auf der Canvas sind erforderliche Eigenschaften erforderlich. Wenn erforderliche Eigenschaften fehlen, zeigt Virtual Agent-Designer die Gesamtzahl der fehlenden erforderlichen Eigenschaften und die Steuerungen an, bei denen sie fehlen. Alle unvollständigen Warnungen müssen behoben werden, um das Thema zu testen oder zu veröffentlichen.

Im folgenden Beispiel fehlen für das Thema zwei erforderliche Eigenschaften. Zwei Knoten sind betroffen, und in jedem fehlt eine Eigenschaft. Im Textantwortknoten fehlt die Nachrichtenantwort.

Registerkarte „Flow“ mit unvollständigen Eigenschaften

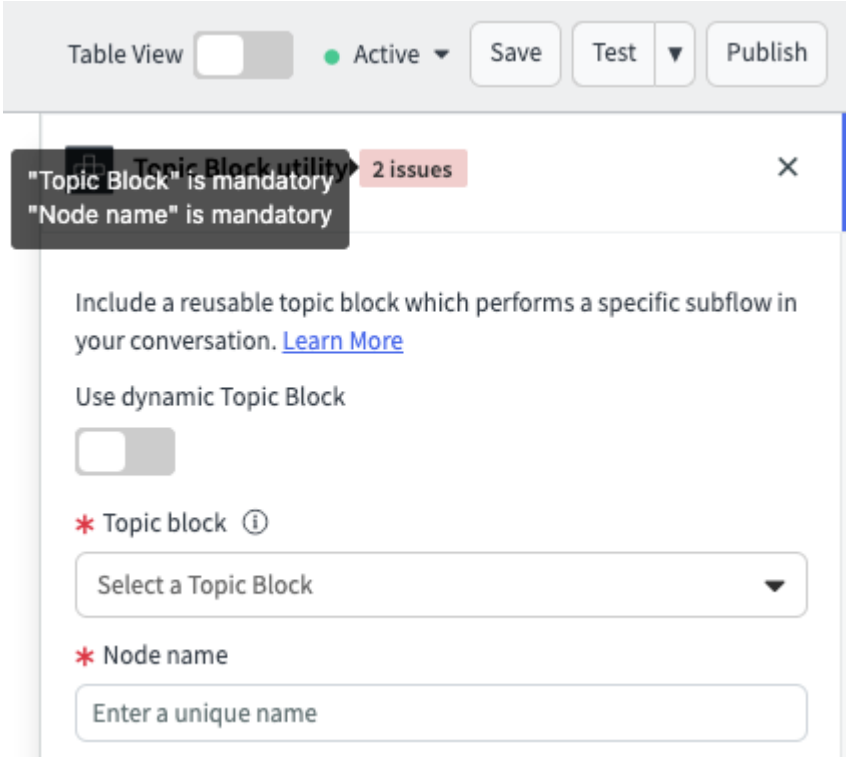


Zeigen Sie auf die unvollständige Nachricht, um einen Tooltip anzuzeigen, der beschreibt, was fehlt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie die Nachricht aus, um weitere Informationen zu erhalten



Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“.

Sie können ServiceNow NLU Modelle in Virtual Agent-Designerbearbeiten und verfeinern. Wenn ein Konversationsthema an ein zugeordnetes NLU -Modell und eine zugeordnete Absicht gebunden ist, verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Absicht**, um Äußerungen und zugeordnete Entitäten zu überprüfen und zu bearbeiten.

Wenn Ihr Thema die Erkennung von NLU verwendet, wird die Registerkarte „ **NLU-Absicht** “ des Themas in der Benutzeroberfläche von Virtual Agent-Designer angezeigt. Testen Sie Ihr Thema, um die Vorhersageergebnisse für die Themenerkennung und die entsprechenden Konfidenzwerte für die Ergebnisse anzuzeigen. Abhängig von den Ergebnissen können Sie die zugeordneten Äußerungen und Entitäten im Modell NLU für Ihre Themenabsicht ändern.

Registerkarte „Äußerungen“

Verwenden Sie die Registerkarte **Äußerungen**, um die folgenden Aufgaben auszuführen.

Registerkarte „Äußerungen“ verwenden

Ich möchte...	Vorgehensweise
Fügen Sie eine Äußerung hinzu	Verwenden Sie das Feld **Hinzufügen**, um eine Äußerung für eine Absicht einzugeben. Jede Äußerung muss eindeutig sein und weniger als 200 Zeichen enthalten.
Bearbeiten Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Bearbeitungssymbol neben der Äußerung aus.
Duplizieren Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Kopiersymbol neben der Äußerung aus.

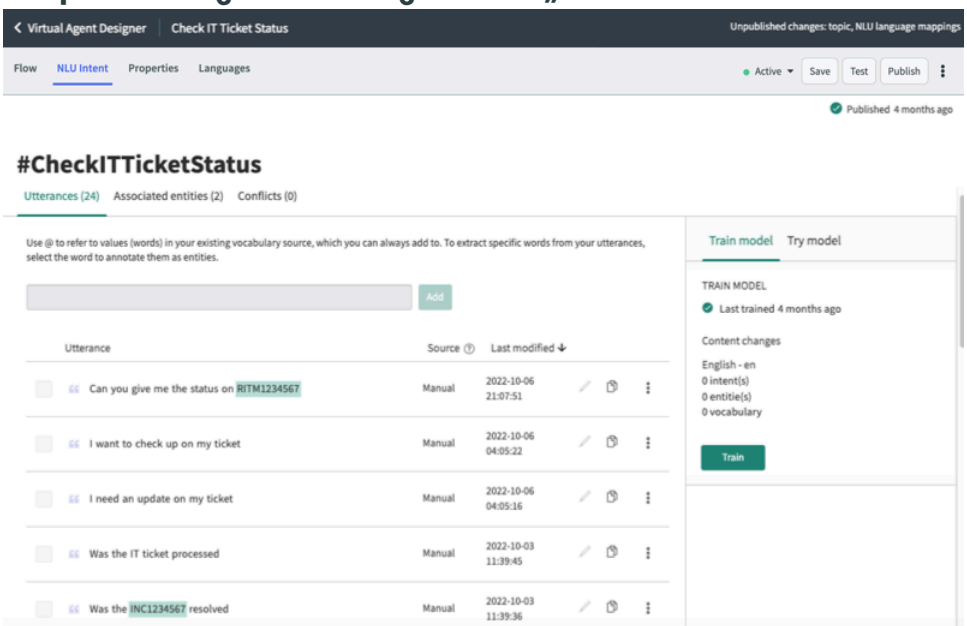
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Äußerungen“ verwenden (Fortsetzung)

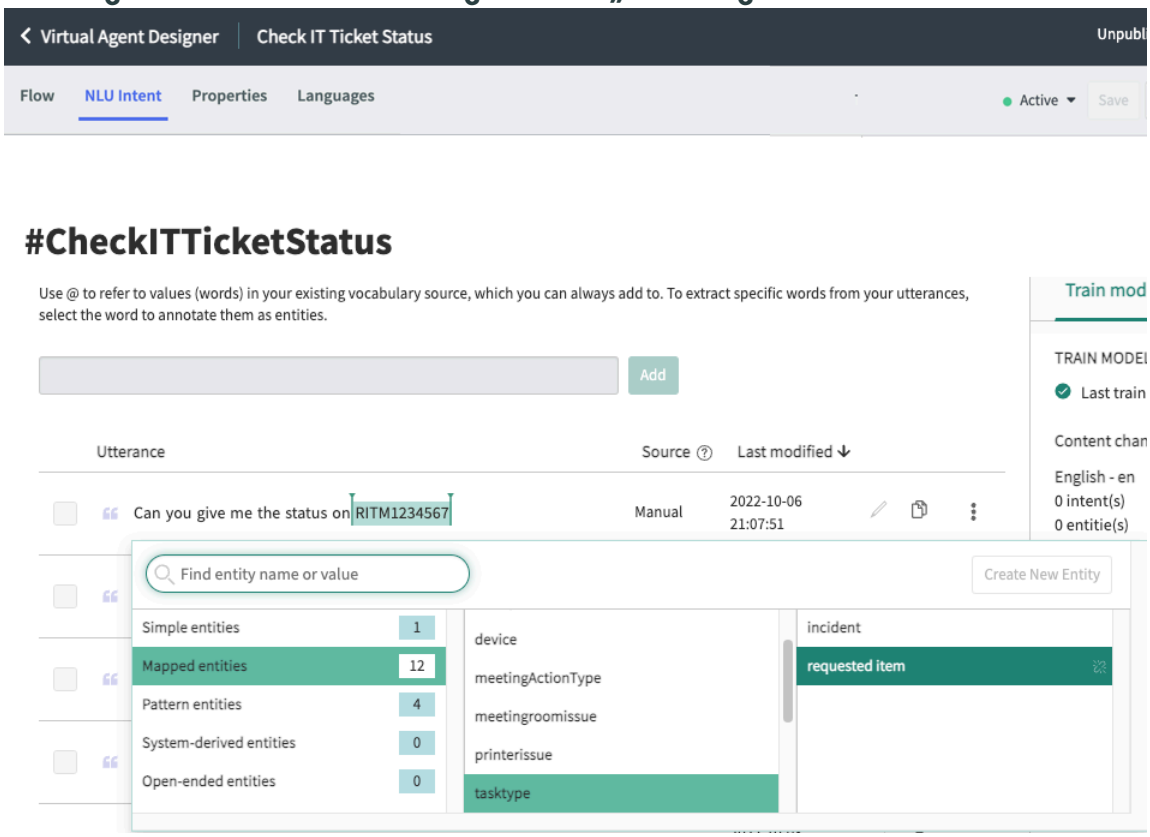
Ich möchte...	Vorgehensweise
Verschieben Sie eine Äußerung in eine andere Absicht	Wählen Sie das Menüsymbol ⋮ und dann **Diese Äußerung in eine andere Absicht verschieben aus**.
Löschen Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Menüsymbol ⋮ und dann **Diese Äußerung löschen** aus.
Definieren Sie eine neue Entität	**1.** Wählen Sie ein Wort in einer Äußerung aus, das als Entität verwendet werden soll. **2.** Wählen Sie in der Auswahl Neue Entität erstellen den Typ der zu erstellenden Entität aus, z. B. eine einfache oder vom System abgeleitete Entität. Informationen zu den Entitätstypen, die Sie definieren können, finden Sie unter NLU-Entitäten. Weitere Informationen zu Systementitäten finden Sie unter NLU -Systementitäten. Wenn Sie eine Entität hinzufügen, wird sie auch auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt.

Beispieläußerungen auf der Registerkarte „NLU-Absicht“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen von Entitäten auf der Registerkarte „Äußerungen“.



Registerkarte „Zugeordnete Entitäten“

Verwenden Sie die Registerkarte **Zugeordnete** Entitäten, um die für die Absicht definierten Entitäten anzuzeigen. Wählen Sie den Namen aus, um die Äußerungen anzuzeigen, denen die Entität zugeordnet ist.

Entitäten, die für eine Absicht mit dem Namen UpdatePhoneNumber definiert sind



Sie können einer Absicht auch Systementitäten wie Datum und Uhrzeit zuordnen. Weitere Informationen zu unterstützten Systementitäten finden Sie unter NLU -Systementitäten.

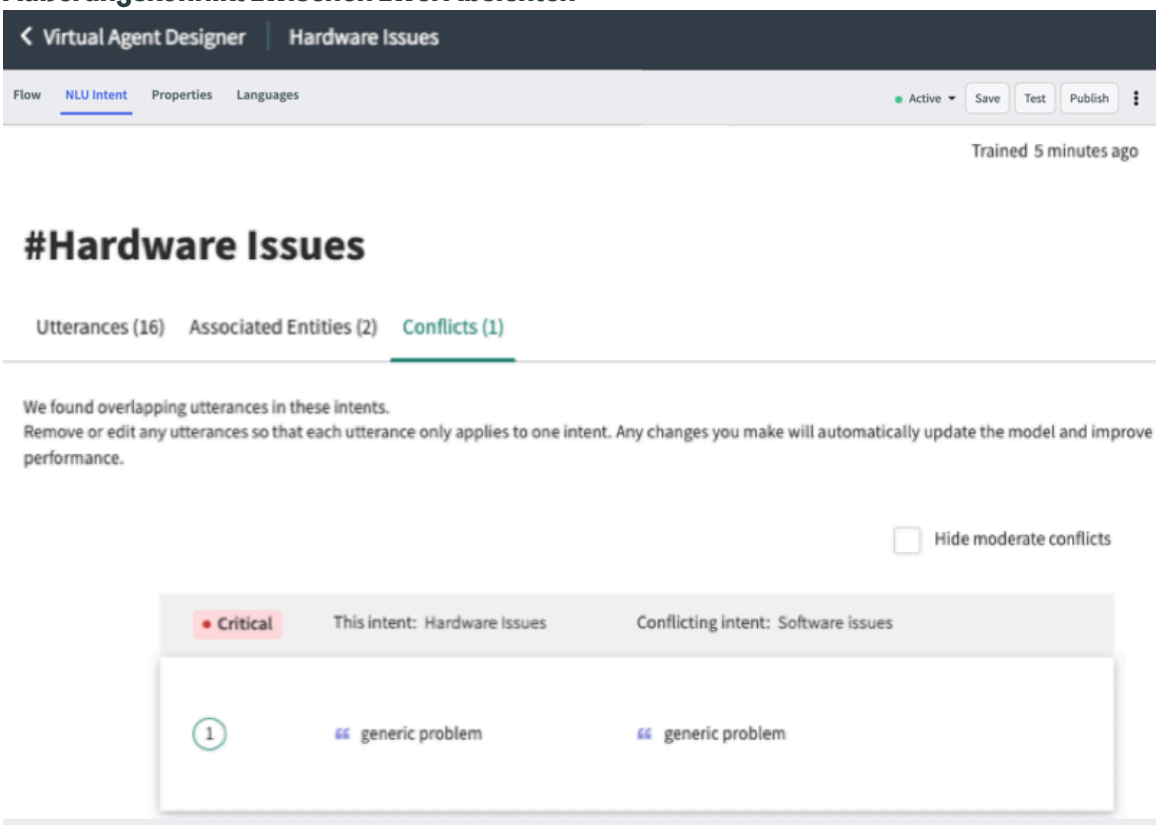
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Konflikte“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Konflikte**, um Konflikte zwischen Ihren Absichten anzuzeigen. Wenn beispielsweise zwei verschiedene Absichten dieselbe Äußerung verwenden, wird dies als Konflikt in Virtual Agent-Designer und NLU-Workbenchangezeigt . Das Erkennen und Auflösen von Konflikten verbessert die Effektivität der NLU-Themenerkennung.

Äußerungskonflikt zwischen zwei Absichten



Registerkarte Themensprachen

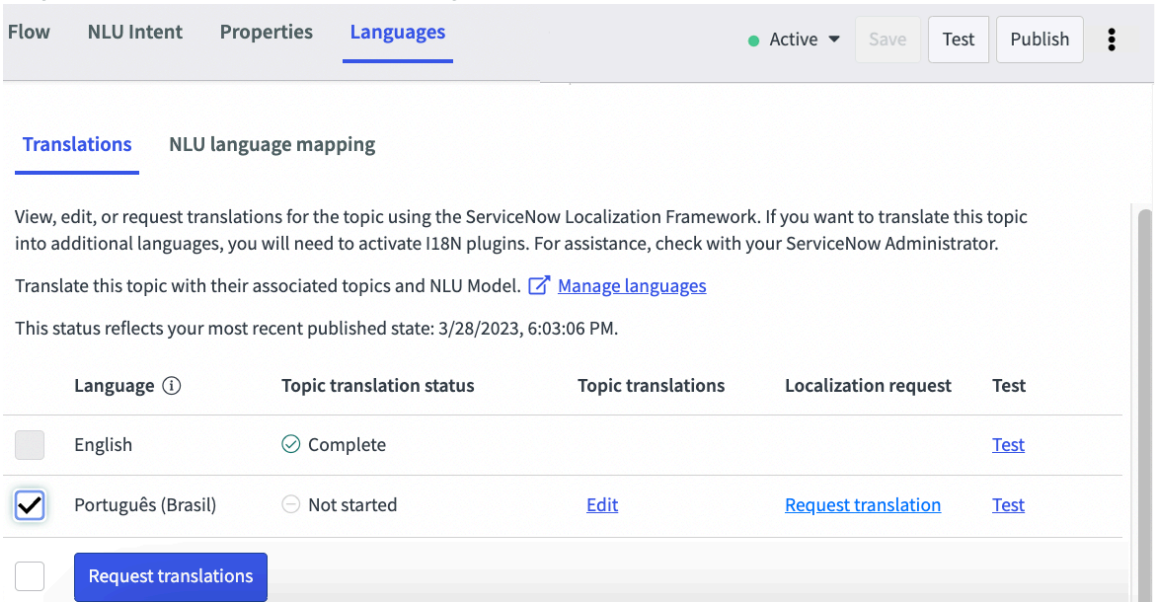
Verwenden Sie die Registerkarte **Sprachen**, um den Übersetzungsstatus des Themas für Sprachen anzuzeigen, die in Virtual Agentaktiviert wurden. Wenn NLU in Ihrer Instanz aktiviert ist, können Sie auch Modellzuordnungen für jede Sprache anzeigen.

Einige Funktionen auf der Registerkarte Sprachen erfordern die entsprechenden Lokalisierungsrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Übersetzungen“.

Registerkarte „Beispielübersetzungen“.



Spalten der Registerkarte „Übersetzungen“.

Spalte	Beschreibung
Sprache	Liste der verfügbaren Sprachen in Virtual Agent. Nur installierte Sprachen werden angezeigt (die Sprach-Plugins sind aktiviert). Wenn eine Sprache als nicht verfügbar angezeigt wird, bedeutet dies, dass das Sprach-Plugin installiert ist, aber nicht in den Virtual Agent -Einstellungen oder in Lokalisierungs-Frameworkaktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren und in der Sprachentabelle .
Übersetzungsstatus des Themas	Gibt den Übersetzungsstatus an: • **Abgeschlossen**: Das Thema wurde vollständig übersetzt • **Teilweise**: Das Thema wurde teilweise übersetzt • **In Bearbeitung**: Übersetzung wird ausgeführt • **Nicht gestartet**: Die Übersetzung wurde nicht gestartet • **Muss veröffentlicht**werden: Das Thema ist nicht veröffentlicht oder befindet sich im Entwurfsstatus Die ServiceNow -Plattform bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorab erstellte Themen, sodass Sprachen möglicherweise als teilweise übersetzt angezeigt werden.
Themenübersetzungen	Abhängig vom Status des Lokalisierungsprozesses und Ihrer Rolle können Sie entweder den aktuellen Inhalt für die Sprache anzeigen oder den Sprachinhalt bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalten der Registerkarte „Übersetzungen“. (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Nur Benutzer mit der Rolle „Lokalisierungseditor“ [localization_editor] können übersetzte Inhalte bearbeiten.
Lokalisierungsanfrage	Klicken Sie auf **Übersetzung anfordern**, um eine Lokalisierungs-Framework -Aufgabe zu erstellen. Die Übersetzung beginnt in Abhängigkeit davon, wie der Flow in Lokalisierungs-Frameworkeingerichtet wurde. Wenn die Übersetzung bereits begonnen hat und Sie die Rolle „Lokalisierungserfüller“ [localization_fulfiller] innehaben, klicken Sie auf **Angefordertes Element** anzeigen, um die Aufgabe anzuzeigen.
Test	Klicken Sie auf den Link, um das Thema in einer bestimmten Sprache zu testen.

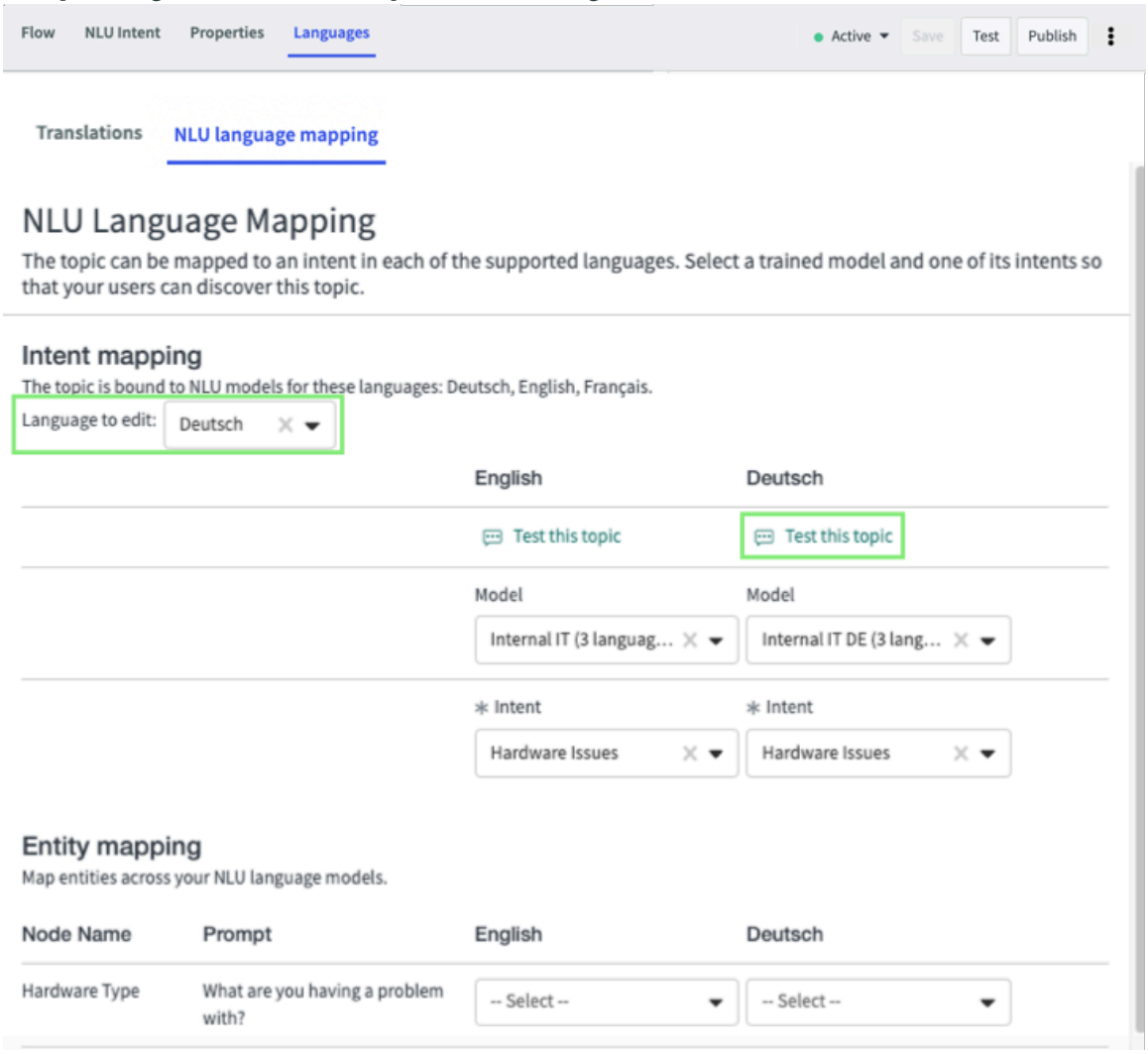
Registerkarte „NLU-Sprachzuordnung“.

Wenn Sie NLU in Ihrer Instanz aktiviert haben, können Sie die Themenzuordnungen auf dieser Registerkarte anzeigen oder ändern. Sie können auch Ihre Entitäten zuordnen und das übersetzte Thema hier testen.

Hinweis:
Sofern Sie keine veralteten, einsprachigen Modelle verwenden, müssen alle sekundären Sprachen in einem Thema derselben Modellgruppe zugeordnet werden. In den meisten Fällen werden durch das Ändern der Zuordnung für eine sekundäre Sprache die Zuordnungen für alle sekundären Sprachen im Thema geändert. Weitere Informationen finden Sie unter NLU -Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Registerkarte „NLU-Sprachzuordnung“.



Virtual Agent-Designer Steuerungen

Ein Virtual Agent Thema besteht aus einer Sammlung von Steuerungenn innerhalb eines Themen-Flows. Verwenden Sie diese Steuerungen, um Informationen zu sammeln, zu verarbeiten und Ihren Benutzern zu präsentieren. Steuerungen können auch Datensätze auf Ihrer Instanz lesen, erstellen und aktualisieren.

Durch jeden Satz von Steuerelementen werden bestimmte Funktionen in einem Konversations-Flow ausgeführt.

Arten von Steuerungenn

Kategorie	Beschreibung
Startsegment	Wird automatisch in einem Themen-Flow angezeigt und kann keiner Konversation hinzugefügt oder daraus entfernt werden. Dieses Steuerelement kann mit einer Begrüßungsantwort konfiguriert werden, die zu Beginn eines Gesprächs erscheint.
Endsegment	Wird automatisch in einem Themen-Flow angezeigt und kann keiner Konversation hinzugefügt oder daraus entfernt werden. Dieses Steuerelement kann mit einer abschließenden Bestätigungsnachricht vor dem Ende eines Gesprächs konfiguriert werden. Stellen Sie sicher, dass alle Verzweigungen Ihres Themas am Ende mit diesem Steuerelement verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arten von Steuerungenn (Fortsetzung)

Kategorie	Beschreibung
Benutzereingabe	Fragt nach und erfasst Informationen des Benutzers in einer Konversation.
Bot-Antwort	Zeigt Bot-Antworten in einer Konversation an.
Dienstprogramme	Verarbeitet Aktionen und Logik innerhalb eines Themas, z. B. Ausführen eines Skripts oder Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Verzweigungen) in einem Thema. Sie können sie auch zum Aufrufen automatisierter Flow Designer -Workflows verwenden.

Für Steuerelemente mit Eingabeaufforderungen, Nachrichten, Standardwerten und Bestätigungsnachrichten können Sie einen der folgenden Eingabewerte eingeben:

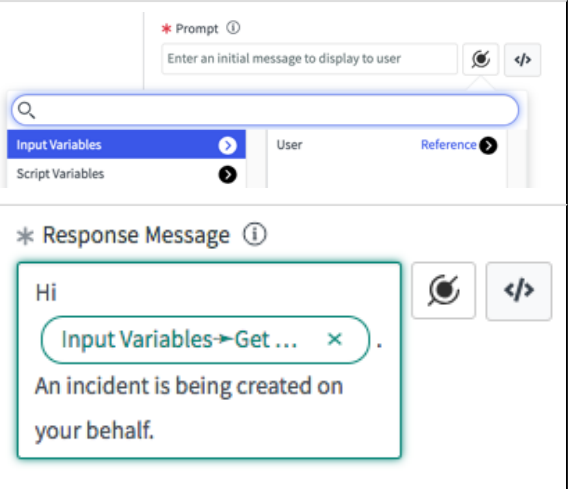
- Textzeichenfolgen
- Datenpillen
- Zeichenfolgen mit eingebetteten Datenpillen
- Skripts, die Zeichenfolgen zurückgeben

Datenpillen

Verwenden Sie Datenpillen, um Ihren Steuerungen schnell und einfach dynamische Informationen hinzuzufügen, ohne ein Skript zu verwenden. Klicken Sie auf das Datenpillensymbol (), um die Schnittstelle für die Datenpillenauswahl zu öffnen. In dieser Schnittstelle können Sie Daten aus Skriptvariablen und aus Eingabevariablen auswählen, die von Ihren Benutzereingabesteuerungen festgelegt werden.

Durch die Verwendung von Datenpillen können Sie schnell und einfach auf die Daten in Ihren Variablen zugreifen. Im Gegensatz dazu bietet die Skripterstellung komplexere Optionen, z. B. die Verarbeitung der Übersetzung. Die folgenden Beispiele zeigen, wie eine Text-Bot-Antwort verwendet wird, die den Namen des Kunden enthält und sowohl als Datenpille als auch als Skript behandelt wird.

Datenpillen und geskriptete Antworten

Methode	Ergebnis
Datenpille	
Skript	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenpillen und geskriptete Antworten (Fortsetzung)

Methode	Ergebnis
	✱ Response Message ⓘ (function execute() { return gs.getMess ⊗ </>

Im ersten Beispiel wird die Datenpillenauswahl verwendet, um **Get Name**(Name abrufen) auszuwählen, eine Eingabevariable, die den Namen des Kunden enthält. Im zweiten Beispiel wird derselbe Vorgang mit einem Skript ausgeführt. Im Skriptbeispiel wird auch gs.getMessage verwendet, um die Übersetzung der Nachricht zu verarbeiten.

Diesen Knoten ausblenden oder überspringen (Bedingungseigenschaft)

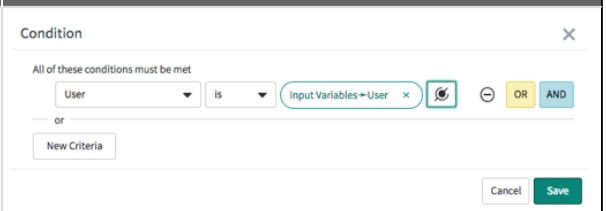
Fast alle Steuerelemente haben eine Bedingungseigenschaft. Die Ausnahmen sind das Entscheidungsdienstprogramm sowie die Start- und Endknoten.

In Benutzereingabesteuerungen bestimmt die Bedingungseigenschaft, ob die Steuerung in einer Konversation verwendet oder übersprungen wird. Um das Steuerelement immer zu verwenden, lassen Sie das Bedingungsfeld leer. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Bedingungen zu bestimmen, unter denen das Steuerelement verwendet wird:

- Erstellen Sie eine Bedingung mithilfe der Bedingungsgenerator-Schnittstelle, in der Sie Datenpillen hinzufügen können, um Bedingungen anzugeben, die mit dieser Schnittstelle erstellt wurden.
- Geben Sie ein Skript für die Bedingungseigenschaft an, die den Wert true oder false zurückgibt. Wenn der Rückgabewert „false“ lautet, wird das Steuerelement nicht verwendet, und die Konversation wird mit dem nächsten Steuerelement entlang dieser Themaverzweigung fortgesetzt.

Verwenden Sie Bedingungen, um Ihre Gespräche auf der Grundlage von Kontext, Daten oder Skriptlogik dynamischer zu gestalten.

Geskriptete Bedingung	Bedingung im Bedingungsgenerator

Beispielskript für die bedingte Anzeige des Knotens:
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

In diesem Beispiel gibt ein Bedingungsskript den Wert „true“ zurück, wenn der aktuelle Benutzer Ereignisprotokolle erstellen kann. Diese Bedingung verhindert, dass eine Dienstprogrammsteuerung einen Incident erstellt, wenn der Benutzer keine Berechtigung dazu hat.

Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben

Nutzen Sie die verschiedenen Eingabesteuerelemente, die in Virtual Agent-Designer verfügbar sind, um Informationen von Benutzern in Konversationen abzufragen und zu erfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

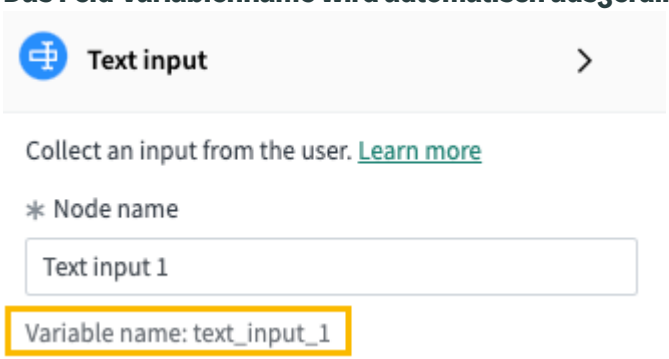
Allgemeine Eigenschaften der Eingabesteuerung

Zusätzlich zu Datenpillen und Bedingungssteuerungenverfügt jede Eingabesteuerung über die folgenden allgemeinen Eigenschaften:

Eingabevariable für Benutzerantwort

Jedes Steuerelement speichert die Benutzerantwort in einer Eingabevariablen, auf die von anderen Steuerelementen innerhalb desselben Themas mithilfe der Methoden getValue und getDisplayValue zugegriffen werden kann. Der Variablenname basiert auf dem Namen, den Sie der Eingabesteuerung zuweisen. Wenn Sie beispielsweise einem Eingabesteuerelement den Namen Erste Eingabeaufforderung zuweisen, lautet der Variablenname first_prompt. Der Variablenname hat Kleinbuchstaben mit einem Unterstrich anstelle eines Leerzeichens. Weitere Informationen zu diesen Methoden finden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Das Feld Variablenname wird automatisch ausgefüllt

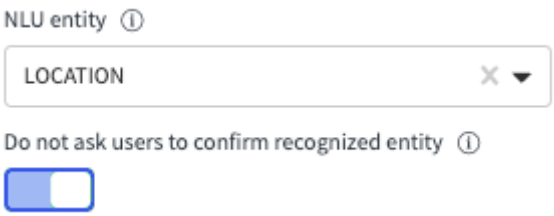


Natural Language Understanding (NLU) Entitätseigenschaften

Wenn NLU aktiviert ist, werden die folgenden Eigenschaften auf dem Eigenschaftenblatt für die Eingabesteuerungen **Text**, **Statische Auswahl**, **Dynamische Auswahl**, **Boolean**, **Datum/Uhrzeit**und **Karussell** angezeigt. Um diese Eigenschaften anzuzeigen oder zu aktivieren, wechseln Sie zum Abschnitt Erweiterte Optionen.

- **NLU-Entität**: Die Entität, die der Eingabevariablen für die Steuerung entspricht. Sie wählen die Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind, wie im Modell NLU definiert, das Sie für das Thema verwenden. Wenn Virtual Agent den Entitätswert in Benutzeräußerungen erkennt und der Wert den Konfidenzschwellenwert der Entitätsvorhersage erreicht, extrahiert Virtual Agent den Wert. Der Wert wird in der Variablen input für den Knoten gespeichert. Diese Speicheraktion wird als *Slot-Füllung*bezeichnet. Die Slot-Belegung erkennt, wenn mehrere Werte für dieselbe NLU -Entität in einer Konversation auftreten. Benutzer werden mit einer Liste aufgefordert, den auszuwählenden Knotenwert zu bestätigen, wenn mehrere Knoten an dieselbe NLU -Entität gebunden sind. Diese Eigenschaft ist nur für die Erkennung von NLU Themen verfügbar.

NLU Entitätseigenschaft

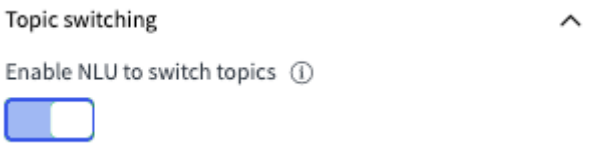


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **NLU zum Wechseln von Themen**aktivieren: Aktiviert die Vorhersage NLU für den Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann. Um diese Eigenschaft für einen Knoten zu aktivieren, navigieren Sie zu **Erweiterte Optionen** > **Thema wird gewechselt ...**.

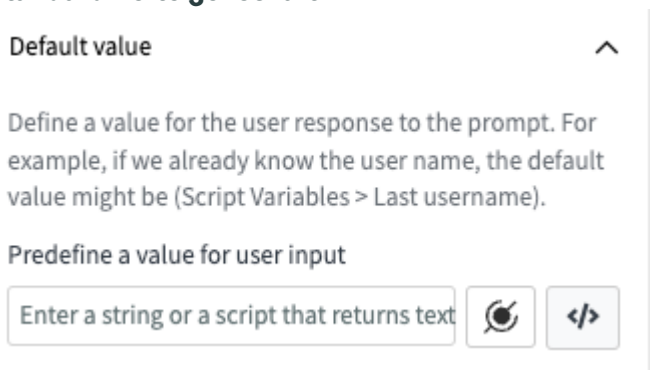
Aktivieren Sie NLU, um die Themeneigenschaft zu wechseln



Standardwert

Eine Eingabeaufforderung kann einen voreingestellten, durch Sie definierten Wert aufweisen. Dieser Wert kann entweder eine Zeichenfolge oder ein Skript sein, das eine Zeichenfolge zurückgibt. Diese Eigenschaft befindet sich im Abschnitt „Erweiterte Optionen“.

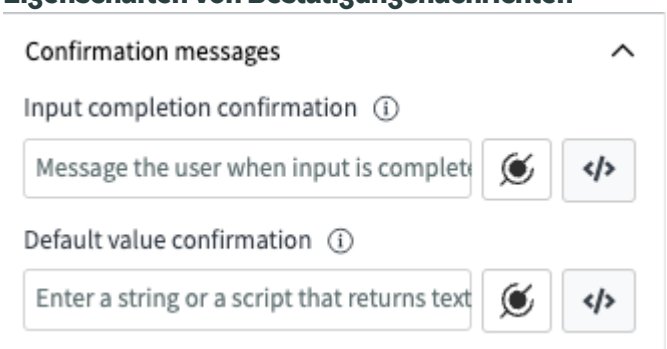
Standardwerteigenschaft



Bestätigungsnachrichten

Diese Bot-Antwortnachrichten signalisieren das Ende der Knoteninteraktion und fordern die Benutzer auf, ihre Antwort zu bestätigen. Diese Eigenschaft befindet sich im Abschnitt „Erweiterte Optionen“.

Eigenschaften von Bestätigungsnachrichten



Steuerelement Eingabesammler-Benutzereingabe

Verwenden Sie das Steuerelement „Input Collector“, um Daten zur Verwendung durch Now Assist oder andere KI-Chatsysteme zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Eingabesammlers

Der Eingabesammler ist nur für Themen verfügbar, die die Erkennung großer Sprachmodelle (LLM) verwenden.

Der Eingabesammler kann bis zu 5 der LLM-fähigen Benutzereingaben speichern, außer einem anderen Eingabesammler. Platzieren Sie mehrere Eingabesammler-Knoten nacheinander, um mehr als 5 Benutzereingaben zu erfassen. Sie können Knoten im Eingabesammler sowohl in der Canvas- als auch in der Tabellenansicht neu anordnen. Um Knoten auf der Canvas neu anzuordnen, wählen Sie einen bestimmten Knoten im Eingabesammler aus und ziehen ihn in der Liste nach oben oder unten. Sie können Knoten zu einem Eingabesammler oder Knoten zwischen mehreren Eingabesammlern hinzufügen oder entfernen, indem Sie einen Knoten auswählen und ihn in einen Eingabesammler-Knoten auf der Canvas ziehen. Um Knoten in einem Eingabesammler in der Tabellenansicht neu anzuordnen, wählen Sie einen bestimmten Knoten in der Liste aus und klicken Sie dann auf den Pfeil nach oben oder unten neben dem Knoten.

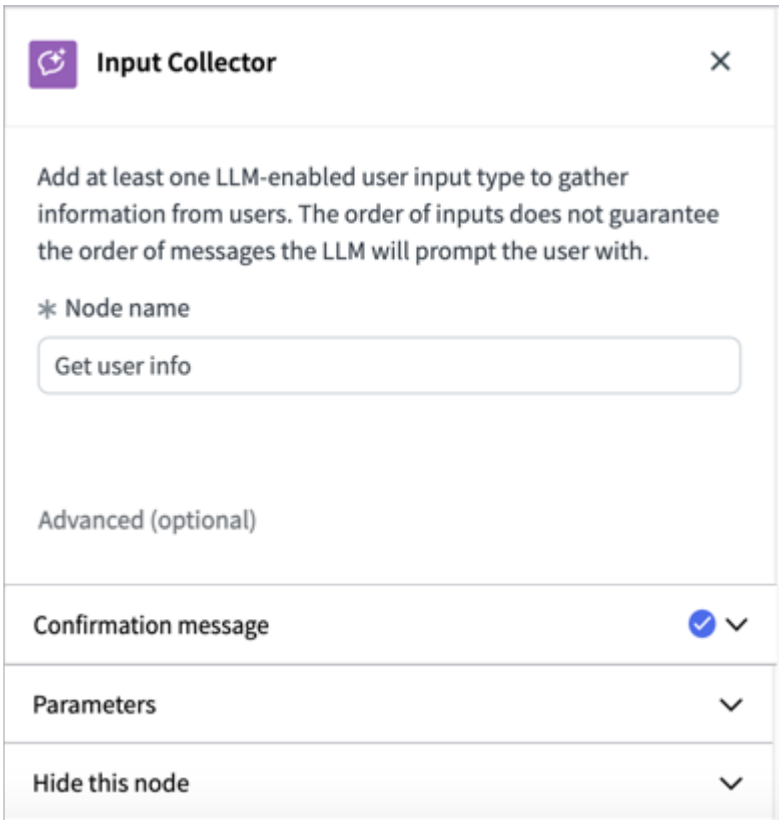
Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Virtual Agent Designer Input Collector – Video zur Benutzereingabesteuerung

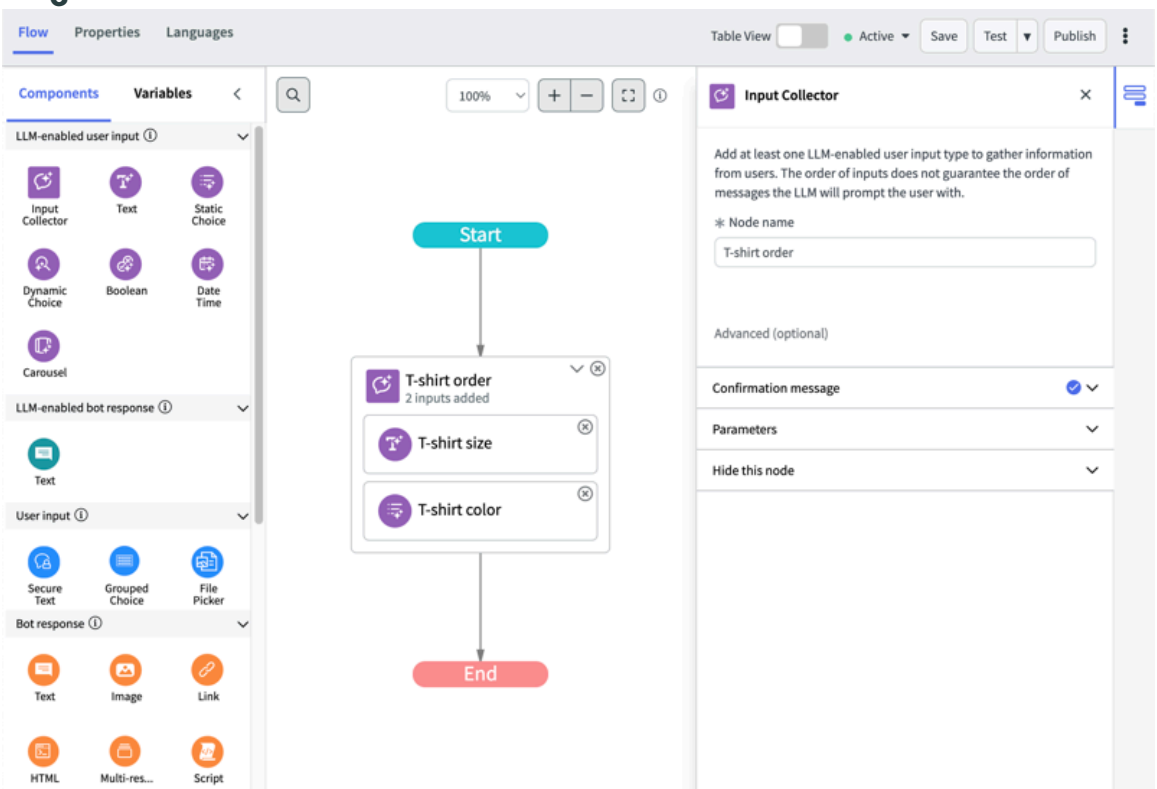
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Erweitert	
Bestätigungsnachricht	Umschalter, um dem Benutzer am Ende einer Konversation eine Zusammenfassung der gesammelten Eingaben anzuzeigen. Wenn die Zusammenfassungsnachricht aktiviert ist, zeigt Virtual Agentbei Aktivierung die von Ihnen eingegebenen Informationen an und fragt, ob alles korrekt ist. Wählen Sie **Ja**, um den Chat fortzusetzen, oder **Nein**, um die Erfassung der Benutzereingaben erneut zu starten. Sie können auch antworten, indem Sie eine Antwort in das Chatfenster eingeben, um die Zusammenfassung zu bestätigen oder abzulehnen oder Ihre Antwort zu ändern. Diese Option ist standardmäßig aktiviert und zeigt ein aktiviertes Symbol an, wenn sie aktiviert wird.
Parameter	Skriptfeld zum Hinzufügen weiterer Datenerfassungsparameter.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Eingabesammler



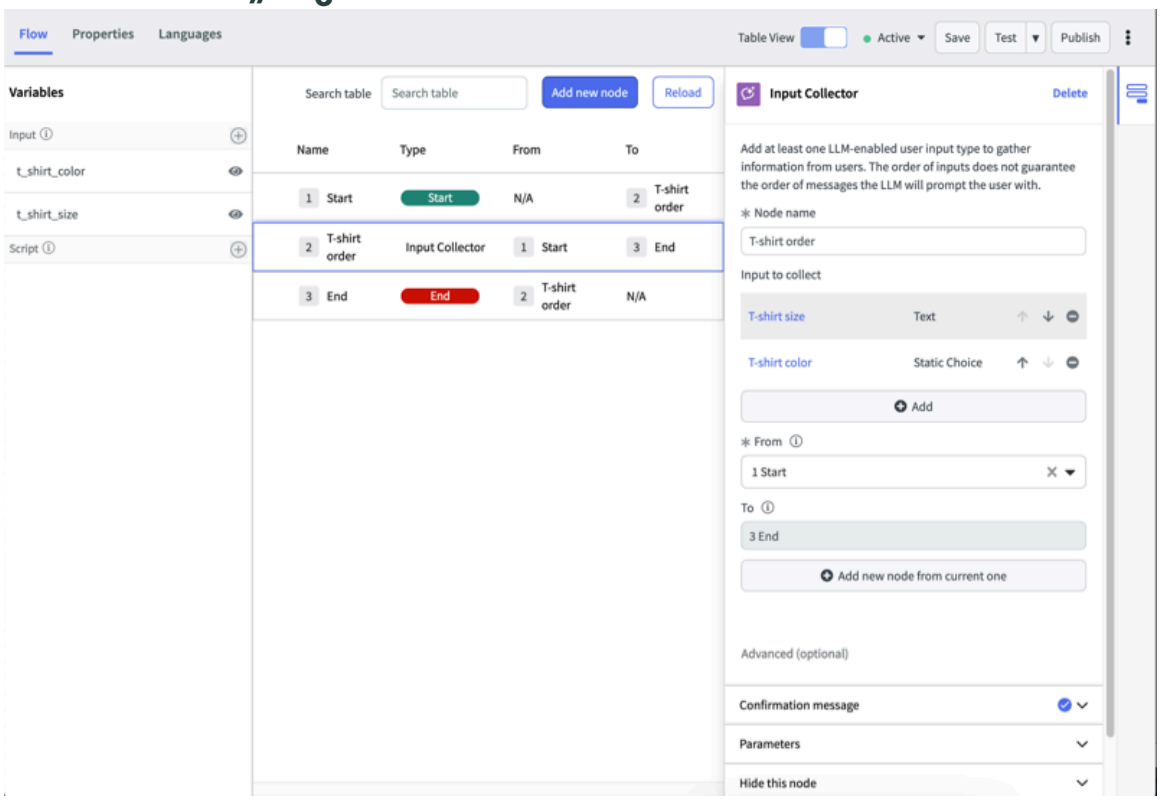
Eingabesammler-Canvas-Ansicht



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenansicht „Eingabesammler“.



Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Eingabesammler-Steuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Workplace	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer

Durch Steuerelemente für Texteingaben durch Benutzer werden Benutzer in einem Virtual Agent-Thema zur Eingabe einer Textzeichenfolge aufgefordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelementeigenschaften für Textbenutzereingaben für LLM-Themenerkennung

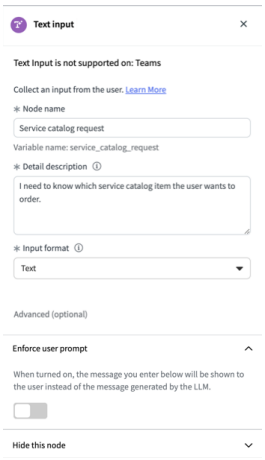
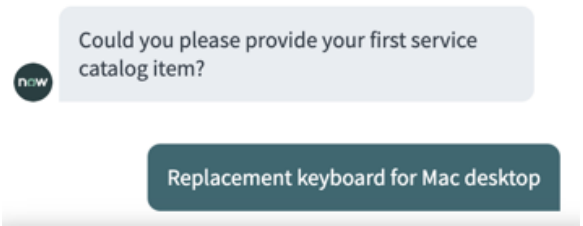
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer im Themen-Flow identifiziert
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Benutzer benötigt wird. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, welches Servicekatalogelement er benötigt.
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Benutzer bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Benutzer das erwartete Format nicht eingibt, weist eine Fehlermeldung darauf hin, dass das Format nicht gültig ist, und fordert den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Benutzername), dem @-Symbol und einer Domäne besteht. • IP-Adresse (IPv4, IPv6): Datenkommunikationsbereitstellungsformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standard-Telefonnummernformat. • URL: Webadressformat • Benutzerdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein benutzerdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate und IP-Adressfeldtypen.
Erweitert	
Benutzeraufforderung erzwingen	Umschalter, um ein Feld für eine benutzerdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Benutzer anstelle der vom LLM generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können benutzerdefinierte Nachrichten im Klartext erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Textbenutzereingabe-Steuerelement für LLM-Themenerkennung

Eigenschaften der LLM-Themeneingabesteuerung

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
	

Steuerelementeigenschaften für Textbenutzereingaben für NLU-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer im Themen-Flow identifiziert
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Knotenname** erstellt.
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Benutzer bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Benutzer das erwartete Format nicht eingibt, weist eine Fehlermeldung darauf hin, dass das Format nicht gültig ist, und fordert den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Benutzername), dem @-Symbol und einer Domäne besteht. • IP-Adresse (IPv4, IPv6): Datenkommunikationsbereitstellungsformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

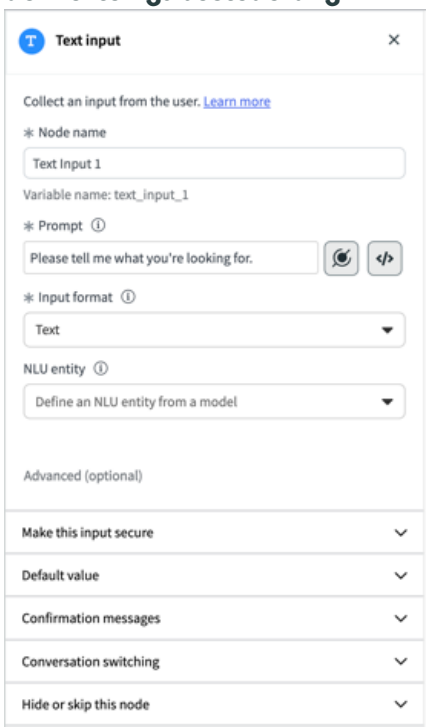
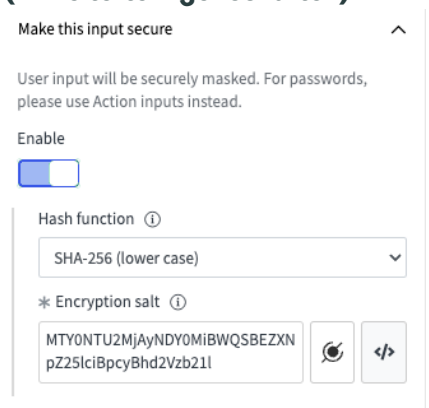
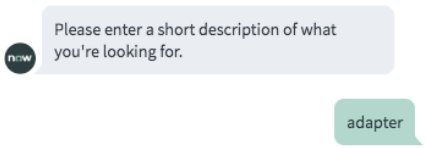
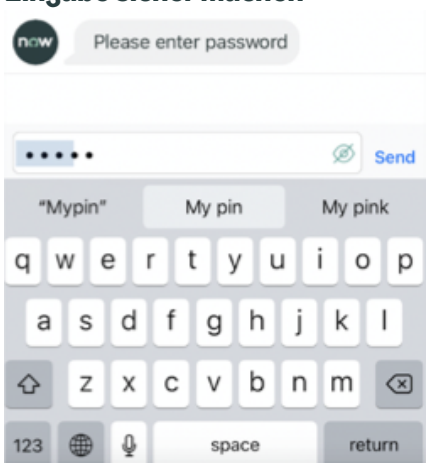
Eigenschaft	Beschreibung
	• Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standard-Telefonnummernformat. • URL: Webadressformat • Benutzerdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein benutzerdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate und IP-Adressfeldtypen.
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU-Entität zum Knoten. Wenn der Eingabevariablen für diesen Knoten eine NLU-Entität zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Benutzers ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter *Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen* angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Erweitert	
Diese Eingaben sichern	
Aktivieren	Umschalter, der die Text-Bot-Benutzereingabe verschlüsselt. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Benutzereingabe maskiert und als Reihe von Punkten im Chatfenster angezeigt.
Hash-Funktion [Sichtbar, wenn Diese Eingabe sicher machen aktiviert ist]	Der Methoden-Digest-Algorithmus basierend auf dem standardmäßigen WS-Security-Standard. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **SHA-256 (Kleinbuchstaben)** • **SHA-1 (Kleinbuchstaben)** Weitere Informationen zu den WS-Security-Standards finden Sie unter WS-Security-Eigenschaften.
Verschlüsselungs-Salt [Sichtbar, wenn Diese Eingabe sicher machen aktiviert ist]	Zufällige Daten, die als zusätzliche Eingabe für eine Einwegfunktion verwendet werden, die Daten hasht.
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im Feld **Standardwertbestätigung** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ nein“ antwortet, wird der Wert null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Benutzername. Wenn Sie ein Skript verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Aktivieren, damit Benutzer den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU-Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Textbenutzereingabe-Steuerelement für NLU-Themenerkennung

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
Grundlegende Eigenschaften der Texteingabesteuerung  **Diese Eingabe sicher machen (Erweiterte Eigenschaften)** 	**Eingabeaufforderung für Texteingaben durch Benutzer in der Web-UI**  **Benutzereingabeaufforderung in einer Mobile-App mit aktiviertem Umschalter Diese Eingabe sicher machen** 

Kanalunterstützung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Textbenutzereingabe“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Slack-Benutzer können Text bearbeiten, der zuvor in einer Konversation eingegeben wurde. Virtual Agent verarbeitet Nachrichten jedoch so, wie sie zuerst eingegeben werden. Wenn ein Slack-Benutzer eine Texteingabe bearbeitet, z. B. einen Kommentar zum Aktualisieren eines Falls, wertet Virtual Agent die bearbeitete Aktualisierung nicht aus.
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Die maximale Zeichenbegrenzung beträgt 5.000 Zeichen.
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Die maximale Zeichenbegrenzung beträgt 5.000 Zeichen.
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte können Zeichenbeschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie in der Alexa-Entwicklerdokumentation .

Steuerelement für Benutzereingaben mit statischer Auswahl

Verwenden Sie das Steuerelement für Benutzereingaben mit statischer Auswahl in einem Virtual Agent-Thema, um vordefinierte Auswahlen aufzulisten, die für Benutzer verfügbar sind. Sie können nur ein Element aus einer Auswahlliste auswählen.

Auswahlanzeige

Die Auswahlliste enthält bis zu 10 Elemente pro Seite. Wenn mehr als 10 Elemente vorhanden sind, haben Sie die Möglichkeit, die zusätzlichen Elemente anzuzeigen und die Suchergebnisse zu filtern. Die Auswahllisten-Eingabeaufforderung enthält ein Suchsymbol , mit dem Benutzer die Ergebnisse filtern können.

Das Steuerelement „Statische Auswahl“ bietet die Möglichkeit, eine Header-Karte hinzuzufügen, die über der Auswahlliste angezeigt wird. Headerkarten werden in Web- und Mobile-Kanälen unterstützt.

- Die Header-Karte kann ein großes oder kleines Bild oder eine YouTube-Videokarte zusammen mit beschreibendem Text enthalten. Die Auswahlliste enthält standardmäßig bis zu fünf Elemente, die Suchfunktion ist jedoch unterdrückt. Wenn mehr als fünf Elemente vorhanden sind, können Benutzer die zusätzlichen Elemente anzeigen.

- Um die Anzahl der unter einer Headerkarte angezeigten Elemente zu steuern, fügen Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit` hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie den **Wert**, um die Anzahl der in der Auswahlliste angezeigten Elemente anzugeben. Weitere Informationen zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

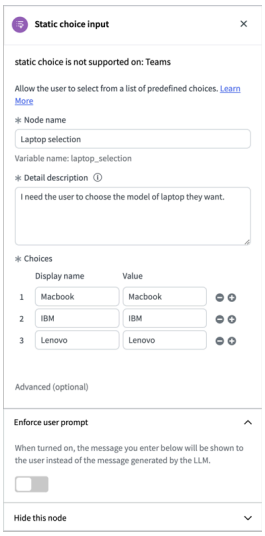
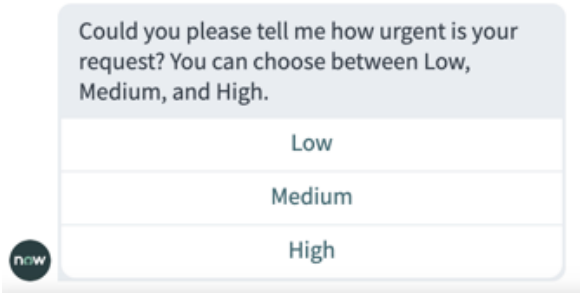
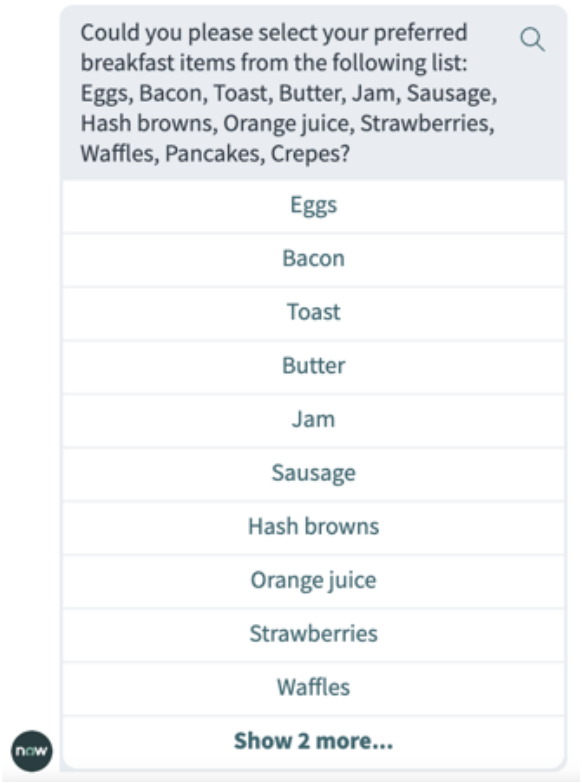
Statische Auswahl der Benutzereingabe-Steuerungseigenschaften für die LLM-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Name	Name, der diesen statischen Auswahl-Benutzersteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Benutzer benötigt wird. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, welches Servicekatalogelement er benötigt.
Auswahlmöglichkeiten	
Anzeigename	Für jede Auswahl der Text, der dem Benutzer für diese Auswahl angezeigt wird. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke. • Slack hat eine Begrenzung auf 30 Zeichen für Auswahllistenbeschriftungen. • Workplace hat ein Limit von 20 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen.
Wert	Für jede Auswahl die Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Erweitert	
Benutzeraufforderung erzwingen	Umschalter, um ein Feld für eine benutzerdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Benutzer anstelle der vom LLM generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können benutzerdefinierte Nachrichten im Klartext erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für die statische Auswahl der Benutzereingabesteuerung für die LLM-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

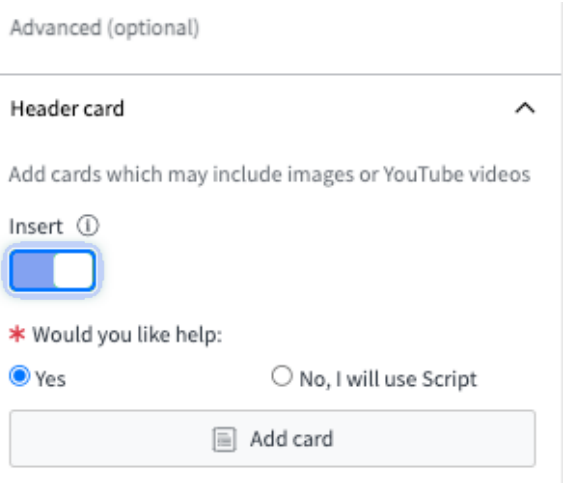
Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	**Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste in der Web-UI**  **Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste der Web-UI mit mehr als 10 Elementen**  Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, geschieht Folgendes: • Die Liste enthält einen Link am Ende der Liste, um weitere Ergebnisse anzuzeigen. • In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol aus, um ein Suchfeld zu öffnen, und geben Sie den Filter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statische Auswahl von Benutzereingabe-Steuerungseigenschaften für die NLU-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen statischen Auswahl-Benutzersteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Benutzer benötigt wird. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, welches Servicekatalogelement er benötigt.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Knotenname** erstellt.
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU-Entität zum Knoten. Wenn der Eingabevariablen für diesen Knoten eine NLU-Entität zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Benutzers ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter *Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen* angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die NLU Erkennung für die Instanz aktiviert ist.
Auswahlmöglichkeiten	
Anzeigename	Für jede Auswahl der Text, der dem Benutzer für diese Auswahl angezeigt wird. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke. • Slack hat eine Begrenzung auf 30 Zeichen für Auswahllistenbeschriftungen. • Workplace hat ein Limit von 20 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen.
Wert	Für jede Auswahl die Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Erweitert	
Header-Karte	
Einfügen	Umschalter, um eine Header-Karte über der Auswahlliste einzufügen. Sie können das Dialogfeld Karte hinzufügen oder ein Skript verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	 Ausführliche Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Header-Karte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein.
Benötigen Sie Hilfe?	Option zur Verwendung der Schnittstelle Virtual Agent-Designer oder zur Bereitstellung eines Skripts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Ja**: Um die Header-Karte ohne Skripting zu erstellen, wählen **Sie Karte hinzufügen**. • **Nein, ich werde Skript verwenden**: Um das Dialogfeld „Skript“ zu öffnen, wählen **Sie Skript hinzufügen**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Header-Karte** aktiviert ist.
Dialogfeld „Karte hinzufügen“.	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die **Karte „Header** “ aktiviert ist.	
Kartentyp	Typ der Header-Karte. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Großes Bild mit Text** • **Kleines Bild mit Text** • **Youtube-Videokarte** Die Felder im Dialogfeld ändern sich basierend auf Ihrer Auswahl.
Titel	Bild- oder Videotitel. Geben Sie den Titeltext ein, oder verwenden Sie eine Datenpille oder ein Skript, um den Titel anzugeben.
Titellink	URL des Hyperlinks zum Videotitel. Geben Sie den Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Titel als Nur-Text angezeigt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **YouTube-Videokarte** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Erklärung des Bilds oder Videos.
YouTube-Video-ID	Alphanumerische Zeichenfolge am Ende der YouTube-URL. Beispiel: In der URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1llautet die YouTube-Video-ID AacDp2mUQ1l. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **YouTube-Videokarte** ausgewählt ist.
URL-Link zum Bild	URL-Link für das Bild oder die Bilddatei. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um dieses Feld festzulegen: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie **Bild hochladen**auswählen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Großes Bild mit Text** oder **Kleines Bild mit Text** ausgewählt ist.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, bildschirmlesbarer Text, der das Bild für barrierefreie Programme beschreibt. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Großes Bild mit Text** oder **Kleines Bild mit Text** ausgewählt ist.
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im Feld **Standardwertbestätigung** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ nein“ antwortet, wird der Wert null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Benutzername. Wenn Sie ein Skript verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die NLU-Erkennung für die Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Benutzer den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU-Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

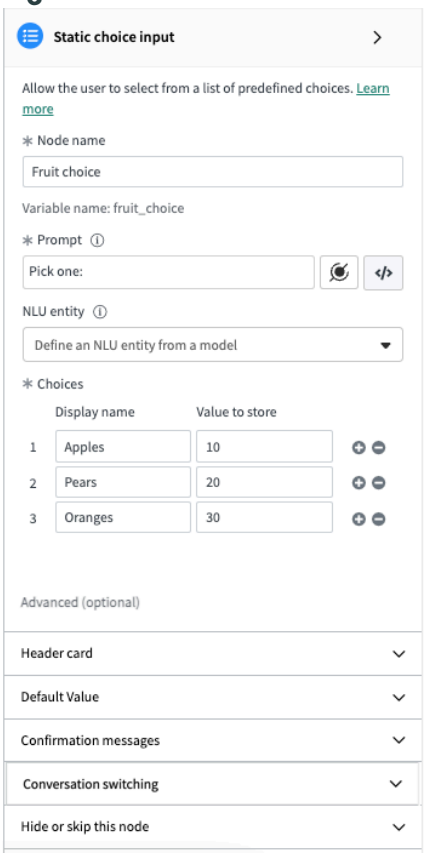
Beispiel für die statische Auswahl der Benutzereingabesteuerung für die NLU-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

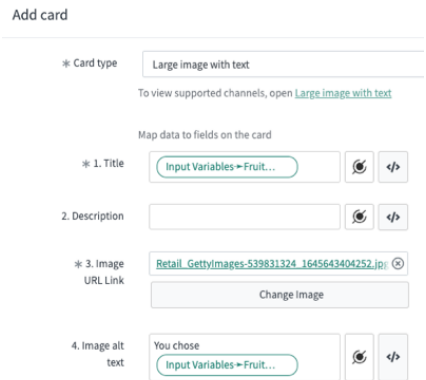
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste

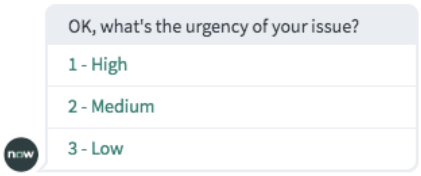
Statische Auswahleingaben steuern grundlegende Eigenschaften



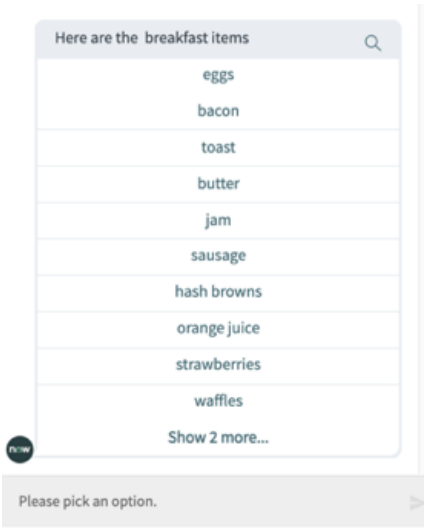
Dialogfeld „Karte hinzufügen“ (Erweiterte Option für Header-Karte)



Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste in der Web-UI



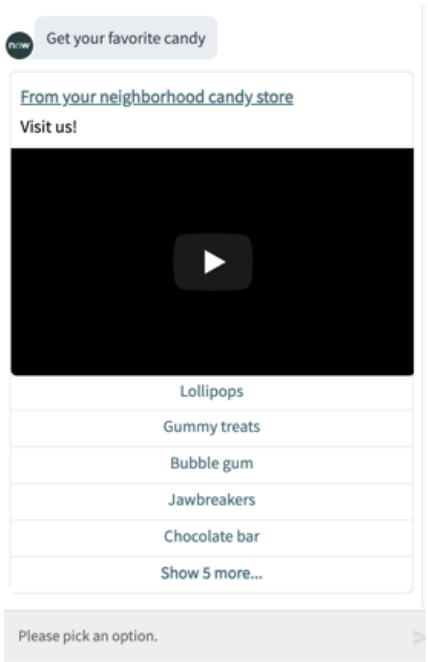
Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste der Web-UI mit mehr als 10 Elementen



Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, geschieht Folgendes:

- Die Liste enthält einen Link am Ende der Liste, um weitere Ergebnisse anzuzeigen.
- In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol aus, um ein Suchfeld zu öffnen, und geben Sie den Filter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	Statische Auswahlliste der Web-UI mit Headerkarte  Die Auswahlliste enthält fünf Elemente pro Seite. Wenn fünf oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, bietet die Liste die Option, weitere Ergebnisse anzuzeigen. **Hinweis:** Die Suchfunktion wird unterdrückt, wenn eine Header-Karte verwendet wird.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Statische Auswahl“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Statische Auswahl“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
		Wenn eine Auswahlliste drei oder weniger Auswahlmöglichkeiten aufweist, zeigt Slack die Liste als Schaltflächen an.
Workplace	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
Facebook Messenger	Unterstützt	In einer Schnellantwort darf die Bezeichnung maximal 20 Zeichen lang sein. Sie können jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies` festgelegt. Diese Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
SMS Twilio	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
LINE	Unterstützt	In einer Schnellantwort darf die Bezeichnung maximal 20 Zeichen lang sein. Sie können jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_line.max.picker.choices` festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte den Touch-Bildlauf. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerung für Benutzereingaben für gruppierte Auswahl

Verwenden Sie die Benutzereingabesteuerung für gruppierte Auswahl in einem Virtual Agent -Thema, um mehrere Auswahlgruppen in einer Nachricht aufzulisten.

Anzeige der gruppierten Auswahlliste

Die gruppierte Auswahlliste fordert Benutzer auf, zugehörige Auswahlmöglichkeiten in einer Nachricht über die Standardschaltfläche **Auswahl** auswählen auszuwählen. Sie können die Mehrfachauswahl für die Gruppe jeder Auswahl aktivieren und auch Bilder und Kurzbeschreibungen angeben, um die Benutzer-Experience zu verbessern. Benutzern werden Gruppen von Auswahlmöglichkeiten angezeigt, in denen sie eine Auswahl absenden müssen, bevor sie zum Thema Virtual Agent zurückkehren.

Steuerelementeigenschaften der gruppierten Auswahl für Benutzereingaben

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Benutzersteuerungsknoten für gruppierte Auswahl im Themen-Flow identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wählen Sie Ihre bevorzugte Mahlzeit aus.
Gruppenname	Name, der die gruppierte Auswahlliste im Eigenschaftenblatt identifiziert. Fügen Sie eine (erforderliche) oder mehrere Gruppen zugehöriger Auswahlmöglichkeiten hinzu. Benutzer müssen eine Option aus allen Gruppen auswählen. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke.
Auswahlmöglichkeiten	Anzahl der jeder Gruppe hinzugefügten Auswahlmöglichkeiten.
Dialogfeld „Gruppe von Auswahlmöglichkeiten hinzufügen“.	
Dieses Dialogfeld wird nur angezeigt, nachdem **Hinzufügen** ausgewählt wurde.	
Gruppenname	Name, der die gruppierte Auswahlliste im Eigenschaftenblatt identifiziert. Ein Limit von 40 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen besteht. Das Feld **Variablenname** wird automatisch aus dem Gruppennamen generiert. Dieser schreibgeschützte Variablenname wird in Kleinbuchstaben angezeigt und ersetzt Leerzeichen im Gruppennamen durch Unterstriche. Wenn mehrere Listen mit demselben Namen vorhanden sind, wird dem Variablennamen _1, _2, _3usw. angehängt. Verwenden Sie diese Variable in Ihrem Konversations-Flow, um Benutzerantworten für jede Gruppe innerhalb des Knotens „Gruppierte Auswahl“ abzurufen.
Anzeigen als	Titel der Gruppenüberschrift, der im gerenderten Client angezeigt wird.
Anzeigename	Auswahlname, der Benutzern angezeigt wird. Mindestens zwei eindeutige Auswahlmöglichkeiten sind erforderlich.
Wert	Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird. Dieser Wert wird automatisch aus dem Anzeigenamen generiert, Sie können das Feld jedoch nach Bedarf bearbeiten.
Bild	Option zum Hinzufügen eines Bildes für die Auswahl. Einzelne Auswahlbilder werden eingegeben, nachdem Sie **Details hinzufügen**ausgewählt haben. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um dieses Feld festzulegen: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie **Bild hochladen**auswählen.
Beschreibung	Option, um zusätzliche Informationen zur Auswahl bereitzustellen. Einzelne Auswahlbeschreibungen werden eingegeben, nachdem Sie **Details hinzufügen**ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Beispiel: Wenn es in der gruppierten Auswahlliste darum geht, dass Passagiere die Ausstattung eines Autos wie Kopfhörer auswählen, können Sie eine Beschreibung des Kopfhörertyps hinzufügen, z. B. Over-Ear-Kopfhörermit Kabel.
Ermöglichen Sie dem Benutzer, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Benutzer durch Auswahl von **Ja**mehrere Optionen aus der Auswahlliste auswählen können.
Erweitert	
Gruppenauswahl anpassen	
Titel aktualisieren	Option zum Anpassen des Titels der Eingabeaufforderungsschaltfläche der gruppierten Auswahl. Ein Limit von 40 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen besteht. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, lautet der Standardtitel, den Benutzer sehen, Wählen Sie eine Auswahlaus.
Bild	Option zum Hinzufügen eines Bildes für die Eingabeaufforderungsschaltfläche der gruppierten Auswahl. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um dieses Feld festzulegen: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie **Bild hochladen**auswählen.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{valnputs.username}}! .
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

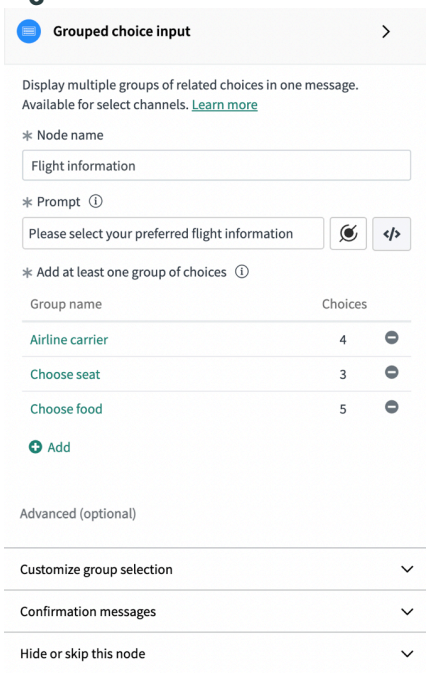
Beispiel für Benutzereingabesteuerung für gruppierte Auswahl

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

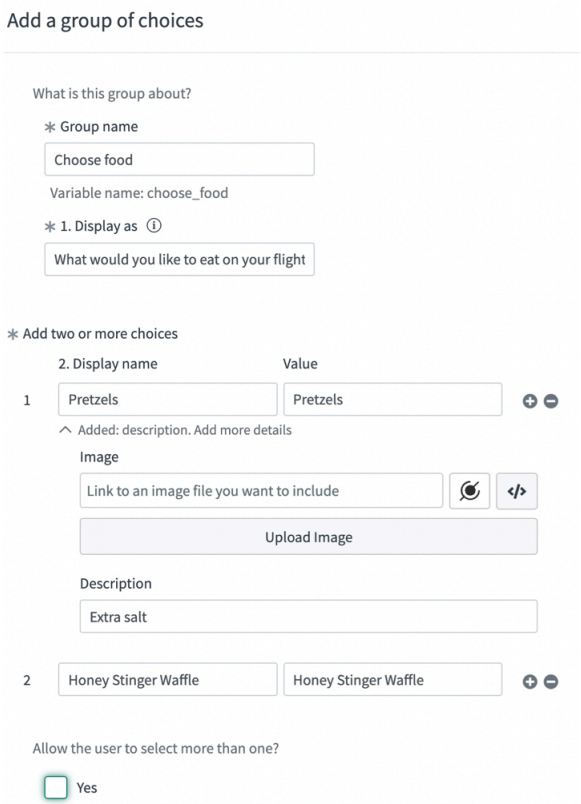
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste

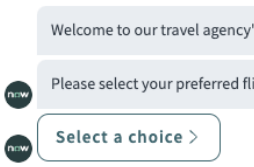
Gruppierte Auswahleingaben steuern grundlegende Eigenschaften



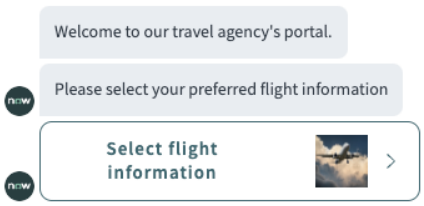
Dialogfeld „Gruppe von Auswahlmöglichkeiten hinzufügen“.



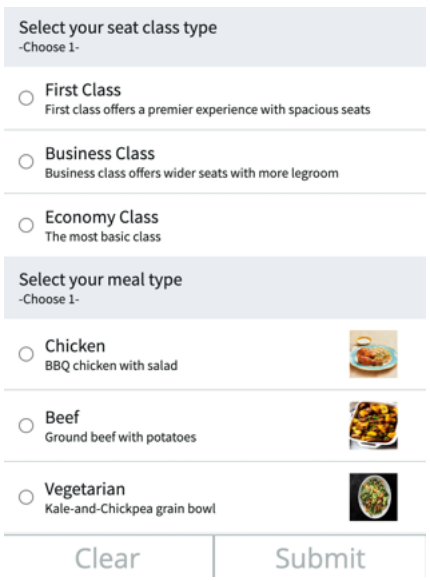
Standardaufforderung der Web-UI der gruppierten Auswahlliste



Web-UI Gruppierte Auswahlliste mit benutzerdefiniertem Titel und Bild



Gruppierte Auswahlliste der Web-UI



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung für gruppierte Auswahl

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Slack	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Workplace	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Dynamische Auswahl der Benutzereingabesteuerung

Verwenden Sie das Steuerelement für die Benutzereingabe für dynamische Auswahl in einem Virtual Agent -Thema, um dynamisch eine Liste der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für Ihre Benutzer zu erstellen. Erstellen Sie diese Auswahloptionen, indem Sie eine Tabelle abfragen oder indem Sie sie mit einem Skript dynamisch erstellen.

Anzeige der Auswahlliste

Die dynamische Auswahlliste enthält bis zu 10 Elemente pro Seite. Wenn mehr als 10 Elemente vorhanden sind, haben Benutzer die Möglichkeit, die zusätzlichen Elemente anzuzeigen und die Suchergebnisse zu filtern. Die Auswahllisten-Eingabeaufforderung enthält ein Suchsymbol, mit dem Benutzer die Ergebnisse filtern können.

Tipp:
Wenn Sie die Standardanzahl der aufgelisteten Elemente pro Seite ändern möchten, können Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.picker_page_limit` ändern. Der Standardwert ist 10.

Wenn die Auswahl mehrerer Auswahlmöglichkeiten aktiviert ist, können Sie im Feld **Suchen nach Optionen nach Optionen** suchen, um Suchergebnisse zu filtern. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Senden-Symbol aus. Wenn Sie Ihre Auswahl über ein LLM-fähiges Virtual Agentsenden, antwortet das LLM mit der Frage, ob Ihre Auswahl die Validierungskriterien erfüllt.

Das Steuerelement „Dynamische Auswahl“ bietet auch die Option zum Hinzufügen einer Header-Karte, die über der Auswahlliste angezeigt wird. Headerkarten werden in Web- und Mobile-Kanälen unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Header-Karte kann ein großes oder kleines Bild oder eine YouTube-Videokarte zusammen mit beschreibendem Text enthalten. Die Auswahlliste enthält standardmäßig bis zu fünf Elemente, die Suchfunktion ist jedoch unterdrückt. Wenn mehr als fünf Elemente vorhanden sind, können Benutzer die zusätzlichen Elemente anzeigen.

- Um die Anzahl der unter einer Headerkarte angezeigten Elemente zu steuern, fügen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* hinzu. Verwenden Sie den **Wert**, um die Anzahl der Elemente in der Auswahlliste anzugeben. Weitere Informationen zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Dynamische Auswahl der Benutzereingabe-Steuerungseigenschaften für die LLM-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Dynamic-Choice-Benutzersteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Benutzer benötigt wird. Beispiel: Benutzer bitten, einen Incident auszuwählen.
Auswahlmöglichkeiten	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variablen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. • **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung

	Hinweis:
	
	Um effizientere Paginierungsergebnisse für einen großen Datensatz zu erhalten, wenn Sie einen Skriptausdruck verwenden, überprüfen Sie das folgende Skript, und bestimmen Sie, ob Sie dieses Skript verwenden möchten:
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	Weitere Informationen zu den vorherigen Skriptdetails finden Sie in den Informationen zu GlideRecords und in den zusätzlichen Informationen:
	
	◦ *`fieldName`*: Feldname ist eine optionale Information. Übergeben Sie mit `NULL`.
	◦ *`table`*: Tabellenname, der zur Anzeige der verfügbaren Optionen abgefragt werden soll.
	◦ *`pageSize`*: Seitengröße ist eine optionale Angabe. Übergeben Sie mit `NULL`.
	◦ *`searchColumns`*: Tabellenspalten in einer durch Kommas getrennten Liste, die für jeden Suchtext gilt.
	◦ *`encodedQuery`*: Anfängliche Abfrage, die auf Tabellenzeilen angewendet werden soll. Beispiel: `active=true`.
	◦ *`searchText`*: Suchtext ist eine optionale Information. Übergeben Sie mit `NULL`.
	◦ *`vaVars`*: Verweis auf Virtual Agent-Kontextvariablen (`vaVars`).
	◦ *`orderByColumn`*: Tabellenspalte, die zum Sortieren der Optionen verwendet wird.
	◦ *`orderDescending`*: Optionen werden in absteigender Reihenfolge angezeigt. Nur „`true`“ - oder „`false`“ -Werte werden akzeptiert.
	◦ *`gr`*: Name des Glide-Datensatzes.
	◦ *`startRow`*: Die Startzeile enthält optionale Informationen. Übergeben Sie mit `NULL`.
	◦ *`valueColumn`*: Tabellenspaltenname, der als Wert für jede Option verwendet werden soll.
	◦ *`labelColumns`*: Array von Tabellenspalten, die für jede Optionsanzeige verwendet werden sollen.

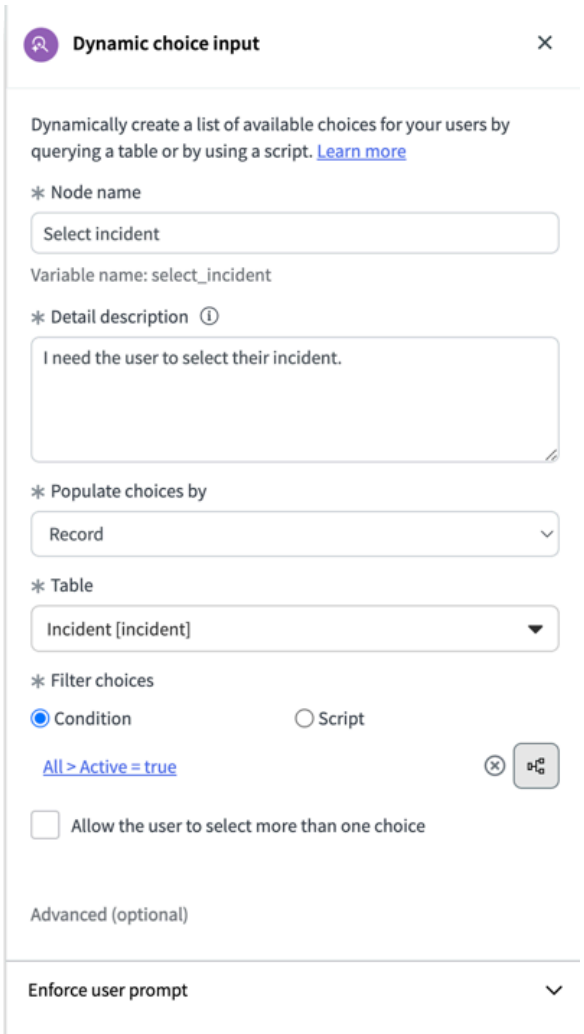
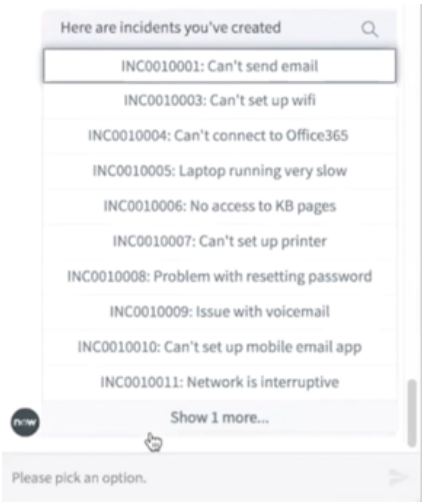
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Tabelle	Wenn Sie **Datensatz** als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten ausgewählt haben, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Auswahlmöglichkeiten filtern	Option zur Verwendung des Bedingungsgenerators Virtual Agent-Designer oder zur Bereitstellung eines Skripts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. • **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Name-Wert-Paar wird als Zeichenfolgenobjekt gespeichert. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Erweitert	
Benutzeraufforderung erzwingen	Umschalter, um ein Feld für eine benutzerdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Benutzer anstelle der vom LLM generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können benutzerdefinierte Nachrichten im Klartext erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für die Benutzereingabesteuerung „Dynamische Auswahl“ für LLM-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	**Eingabeaufforderung für dynamische Auswahlliste der Web-UI**  Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden: • Die Liste enthält einen Link am Ende der Liste, um weitere Ergebnisse anzuzeigen. • Ein Suchsymbol ( ) wird in der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen angezeigt. Benutzer wählen das Symbol aus, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben. • Wenn Sie mehrere Auswahlmöglichkeiten auswählen, können Sie im Feld **Suchen nach Optionen nach Optionen** suchen, um Suchergebnisse zu filtern. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Senden-Symbol aus. Wenn Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten senden, antwortet das LLM mit der Frage, ob Ihre Auswahlmöglichkeiten die Validierungskriterien erfüllen.

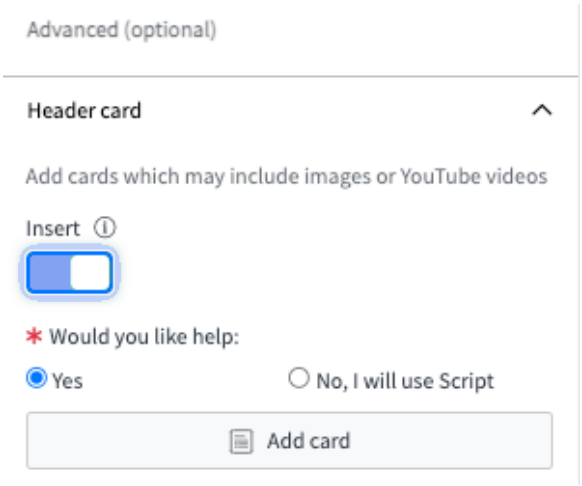
Dynamische Auswahl der Benutzereingabe-Steuerungseigenschaften für die NLU-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Dynamic-Choice-Benutzersteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Knotenname** erstellt.
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU-Entität zum Knoten. Wenn der Eingabevariablen für diesen Knoten eine NLU-Entität zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Benutzers ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter *Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen* angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die NLU Erkennung für die Instanz aktiviert ist.
Auswahlmöglichkeiten	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variablen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. • **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.
Tabelle	Wenn Sie **Datensatz** als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten ausgewählt haben, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Auswahlmöglichkeiten filtern	Option zur Verwendung des Bedingungsgenerators Virtual Agent-Designer oder zur Bereitstellung eines Skripts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. • **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Name-Wert-Paar wird als Zeichenfolgenobjekt gespeichert. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Tabellensuche keine Datensätze zurückgibt. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Header-Karte	
Einfügen	Umschalter, um eine Header-Karte über der Auswahlliste einzufügen. Sie können das Dialogfeld Karte hinzufügen oder ein Skript verwenden.  Ausführliche Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Header-Karte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein.
Benötigen Sie Hilfe?	Option zur Verwendung der Schnittstelle Virtual Agent-Designer oder zur Bereitstellung eines Skripts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Ja**: Um die Header-Karte ohne Skripting zu erstellen, wählen **Sie Karte hinzufügen**. • **Nein, ich werde Skript verwenden**: Um das Dialogfeld „Skript“ zu öffnen, wählen **Sie Skript hinzufügen**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Header-Karte** aktiviert ist.
Dialogfeld „Karte hinzufügen“.	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die **Karte „Header** “ aktiviert ist.	
Kartentyp	Typ der Header-Karte. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Großes Bild mit Text** • **Kleines Bild mit Text** • **Youtube-Videokarte** Die Felder im Dialogfeld ändern sich basierend auf Ihrer Auswahl.
Titel	Bild- oder Videotitel. Geben Sie den Titeltext ein, oder verwenden Sie eine Datenpille oder ein Skript, um den Titel anzugeben.
Titellink	URL des Hyperlinks zum Videotitel. Geben Sie den Linktext ein, oder verwenden Sie eine Datenpille oder ein Skript, um den Link anzugeben. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Titel als Nur-Text angezeigt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **YouTube-Videokarte** ausgewählt ist.
Beschreibung	Kurze Erklärung des Bilds oder Videos.
YouTube-Video-ID	Alphanumerische Zeichenfolge am Ende der YouTube-URL. Beispiel: In der URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1llautet die YouTube-Video-ID AacDp2mUQ1l. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **YouTube-Videokarte** ausgewählt ist.
URL-Link zum Bild	URL-Link für das Bild oder die Bilddatei. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um dieses Feld festzulegen: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie **Bild hochladen**auswählen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Großes Bild mit Text** oder **Kleines Bild mit Text** ausgewählt ist.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, bildschirmlesbarer Text, der das Bild für barrierefreie Programme beschreibt. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Großes Bild mit Text** oder **Kleines Bild mit Text** ausgewählt ist.
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im Feld **Standardwertbestätigung** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ nein“ antwortet, wird der Wert null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Benutzername.

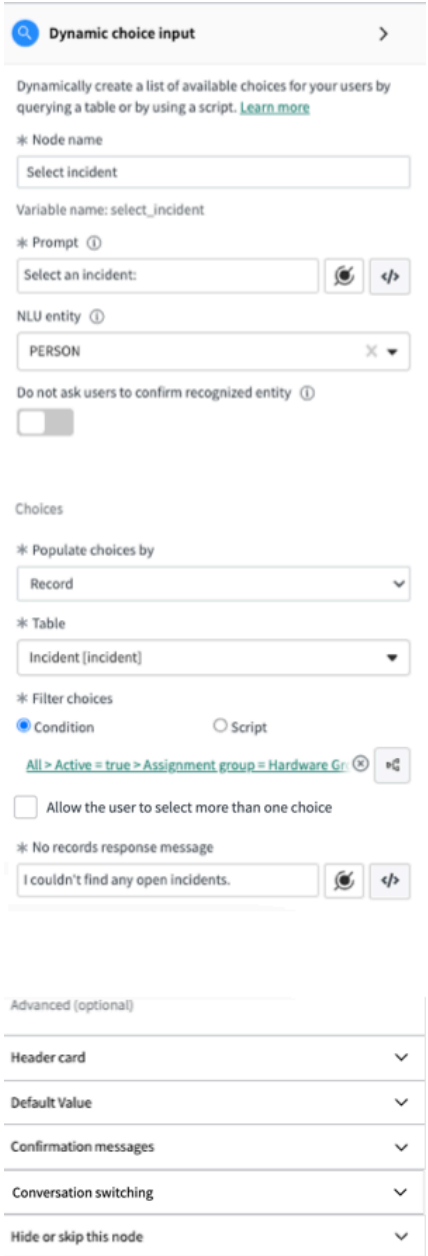
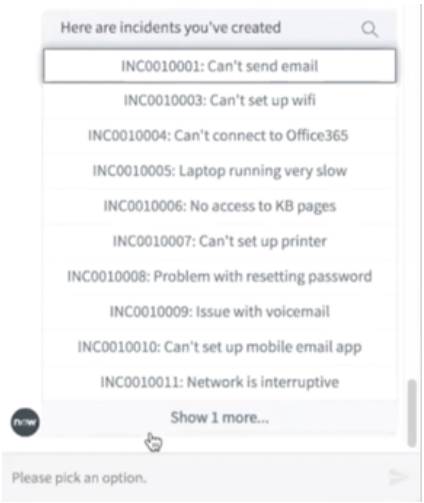
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie ein Skript verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die NLU-Erkennung für die Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Benutzer den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU-Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

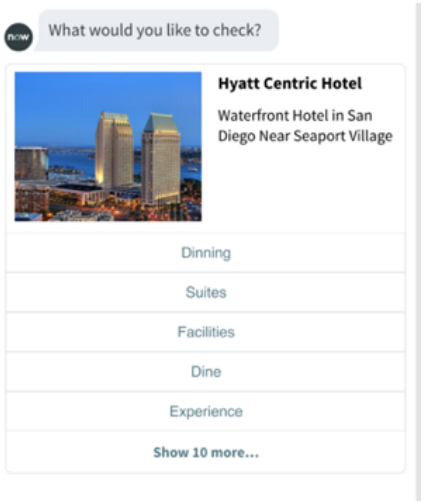
Beispiel-Benutzereingabesteuerung für dynamische Auswahl für NLU-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
Dynamische Auswahl der Benutzereingaben steuern grundlegende Eigenschaften 	**Eingabeaufforderung für dynamische Auswahlliste der Web-UI**  Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden: • Die Liste enthält einen Link am Ende der Liste, um weitere Ergebnisse anzuzeigen. • Ein Suchsymbol ( ) wird in der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen angezeigt. Benutzer wählen das Symbol aus, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben. • Wenn Sie mehrere Auswahlmöglichkeiten auswählen, können Sie im Feld **Suchen nach Optionen nach Optionen** suchen, um Suchergebnisse zu filtern. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Senden-Symbol aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	Dynamische Auswahllisten-Eingabeaufforderung der Web-UI mit Header-Karte  Die Auswahlliste enthält fünf Elemente pro Seite. Wenn fünf oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, bietet die Liste die Option, weitere Ergebnisse anzuzeigen. **Hinweis:** Die Suchfunktion wird unterdrückt, wenn eine Header-Karte verwendet wird.

Beispiel für Wertausdruck einer dynamischen Auswahlliste

```
(function execute(table) {
	var options = [];
	var gr = new GlideRecordSecure(table);
	gr.addEncodedQuery('active=true');
	gr.setLimit(5);
	gr.query();
	while(gr.next()) {
	   options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
	}
	return options;
})(table)
```

Das Skript in der Eigenschaft *Ausdruck des Wahlwerts* definiert ein Array von Auswahlmöglichkeiten und gibt es zurück. Im Beispiel erstellt das Skript das Array `options` und fügt diesem Array alle durch eine GlideRecord-Abfrage gefundenen Datensätze hinzu. Jedes Element im Array erhält einen Wert in den Schlüsseln `Wert` und `Bezeichnung` mit Daten aus diesem GlideRecord. Die Eigenschaft *Tabelle* der Steuerungen definiert die vom Skript verwendete Tabelle. Dieses Beispielskript verwendet `gr.setLimit(5)`, um die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze auf 5 zu begrenzen. Mit dieser Methode wird verhindert, dass zurückgegebene Datensätze eine übermäßig große Auswahlliste erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüssel für dynamische Auswahlsteuerungswertausdrücke

Schlüssel	Beschreibung
Wert	Der Wert für die Auswahl. Wenn ein Benutzer eine Auswahl aus dem Steuerelement auswählt, wird dieser Wert in der Variablen gespeichert, die in der Eigenschaft *Variablenname* benannt wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die für diese Auswahl in der Auswahlliste angezeigt wird.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Dynamische Auswahl“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
Workplace	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte den Touch-Bildlauf. Klicken auf Links wird nicht unterstützt. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerelement für boolesche Benutzereingaben

Verwenden Sie das Steuerelement für boolesche Benutzereingaben in einem Virtual Agent-Thema, um dem Benutzer eine Ja/Nein-Eingabeaufforderung anzuzeigen.

Durch die Steuerelemente für boolesche Benutzereingaben werden Benutzer aufgefordert, eine Ja/Nein-Frage zu beantworten, und wird die Antwort als Zeichenfolge mit dem Wert *true* oder *false* gespeichert. Verwenden Sie diesen Wert in Themen-Dienstprogrammen, z. B. dem angeforderten Entscheidungsdienstprogramm, um den Themen-Flow basierend auf der Antwort zu verzweigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelementeigenschaften für boolesche Benutzereingaben für die LLM-Themenerkennung

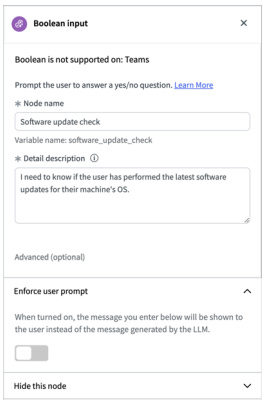
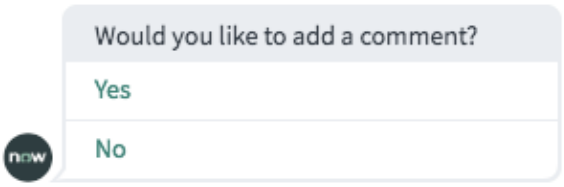
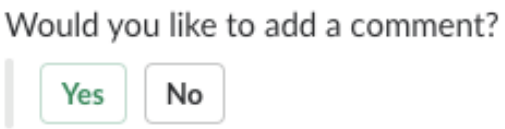
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der booleschen Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Benutzer benötigt wird, dargestellt als binäre Auswahl. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, ob er das neueste Software-Update für seinen Computer ausgeführt hat.
Erweitert	
Benutzeraufforderung erzwingen	Umschalter, um ein Feld für eine benutzerdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Benutzer anstelle der vom LLM generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können benutzerdefinierte Nachrichten im Klartext erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der booleschen Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Benutzer benötigt wird, dargestellt als binäre Auswahl. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, ob er das neueste Software-Update für seinen Computer ausgeführt hat.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für boolesche Benutzereingabesteuerung für LLM-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
	**Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in der Web-UI**  **Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in Slack** 

Steuerelementeigenschaften für boolesche Benutzereingaben für die NLU-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der booleschen Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Variablenname	Variable, die die vom Benutzer getroffene Auswahl speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft *Knotenname* erstellt.
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität [Nur NLU-Themenerkennung]	Option zum Zuordnen einer NLU-Entität zum Knoten. Wenn der Eingabevariablen für diesen Knoten eine NLU-Entität zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Benutzers ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter *Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen* angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Erweitert	
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im Feld **Standardwertbestätigung** definierte

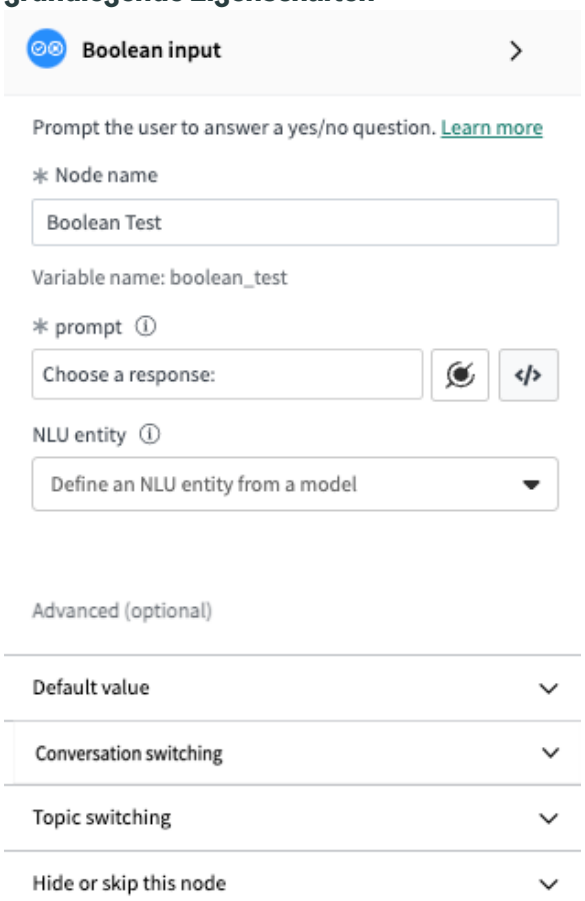
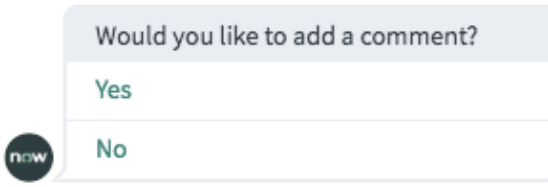
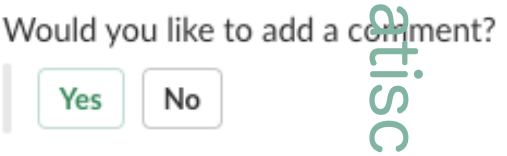
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ nein“ antwortet, wird der Wert null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Benutzername. Wenn Sie ein Skript verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die NLU-Erkennung für die Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Benutzer den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU-Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

Beispiel für boolesche Benutzereingabesteuerung für NLU-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
Boolesche Benutzereingaben steuern grundlegende Eigenschaften 	**Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in der Web-UI**  **Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in Slack** 

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die boolesche Benutzereingabesteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Keine
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die boolesche Benutzereingabesteuerung (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Keine

Steuerelement für Benutzereingabe von Datum/Uhrzeit

Verwenden Sie das Steuerelement für die Benutzereingabe von Datum/Uhrzeit in einem Virtual Agent-Thema, damit Benutzer ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides auswählen können.

Eigenschaften der Datums-/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerung für LLM-Themenerkennung

Die Benutzereingabesteuerung für Datum/Uhrzeit akzeptiert Eingaben aus einer Kalenderauswahl oder durch Eingabe von Klartext im Virtual Agent -Chatfenster. Wenn Sie Ihre Antwort eingeben, akzeptiert Virtual Agent unterschiedliche Eingaben, je nachdem, wie Ihre Region mit Datumsangaben umgeht. Wenn Sie sich beispielsweise in den USA befinden, unterstützt das Eingabesteuerelement das Format MM-TT-JJJJ, während ein Benutzer in Spanien das Datum im Format TT-MM-JJJJ eingibt.

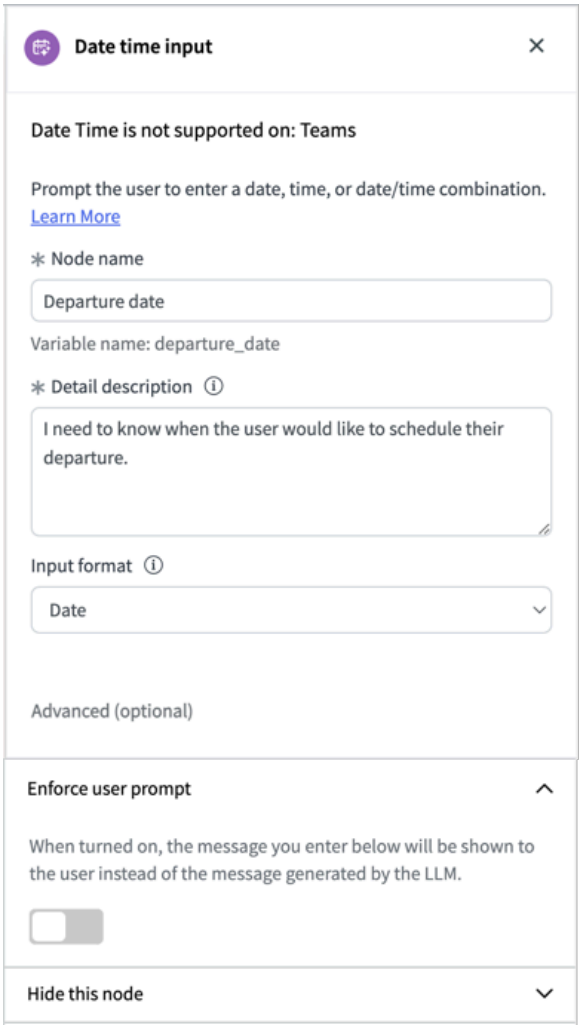
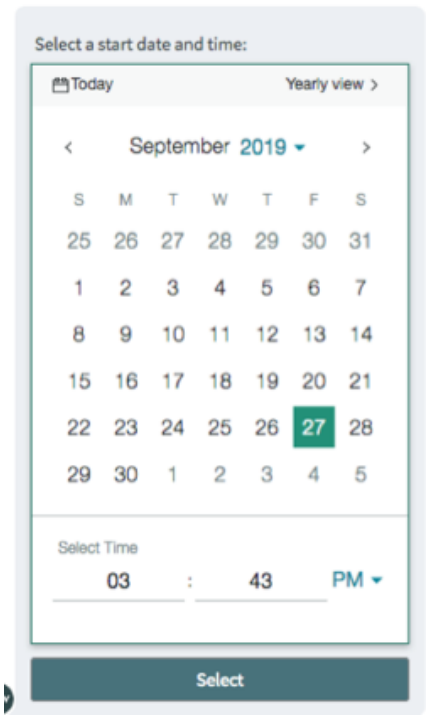
Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Detailbeschreibung	Die einzige vom Benutzer angeforderte Information. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, wann er seine Abfahrt planen möchte.
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: • **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an • **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an • **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Erweitert	
Benutzeraufforderung erzwingen	Umschalter, um ein Feld für eine benutzerdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Benutzer anstelle der vom LLM generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können benutzerdefinierte Nachrichten im Klartext erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Diesen Knoten ausblenden	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel: Datums-/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerung für LLM-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit
	

o

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Datums-/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerung für NLU-Themenerkennung

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft *Name* erstellt.
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität [Nur NLU-Themenerkennung]	Option zum Zuordnen einer NLU-Entität zum Knoten. Wenn der Eingabevariablen für diesen Knoten eine NLU-Entität zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Benutzers ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter *Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen* angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: • **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an • **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an • **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Erweitert	
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im Feld **Standardwertbestätigung** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ nein“ antwortet, wird der Wert null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Benutzername. Wenn Sie ein Skript verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	

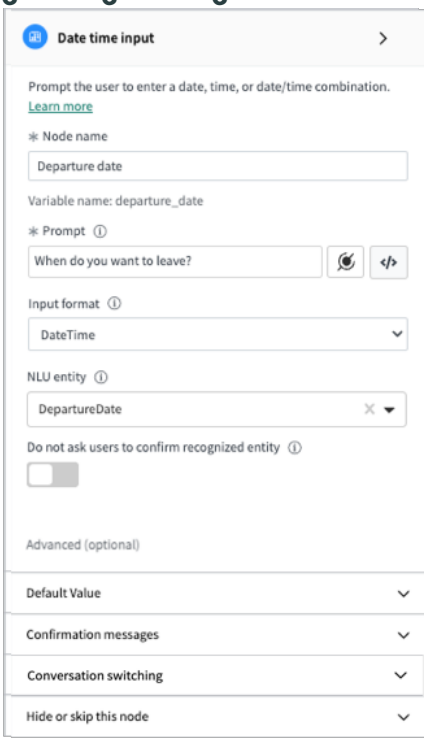
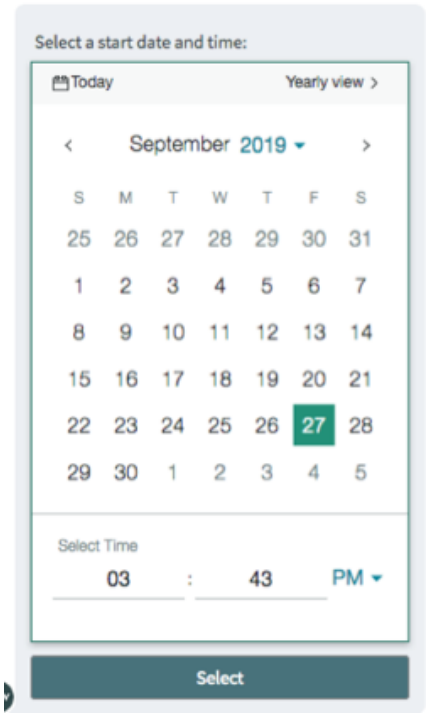
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die NLU-Erkennung für die Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Benutzer den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU-Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

Beispiel: Datums-/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerung für NLU-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit
Datum/Uhrzeit – Benutzereingaben steuern grundlegende Eigenschaften 	**Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit in der Web-UI** 

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Steuerung der Datums-/Uhrzeit-Benutzereingabe

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Die Workplace-Oberfläche bietet keine standardmäßige Unterstützung für ein Datumsauswahl-Widget. Die Auswahl von Datum und Uhrzeit erfolgt stattdessen über die Schaltflächen, die in diesen Schnittstellen unterstützt werden. Durch das Steuerelement für die Benutzereingabe von Datum und Uhrzeit werden Benutzer zur Eingabe eines Datums aufgefordert. Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden angezeigt. Benutzer können auf die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Steuerung der Datums-/Uhrzeit-Benutzereingabe (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
		Schaltfläche für Monat, Tag, Jahr oder Uhrzeit klicken, um den jeweiligen Wert zu ändern. Die Felder Uhrzeit und Tag fordern den Benutzer auf, einen neuen Wert einzugeben. Die Felder Monat und Jahr zeigen eine Reihe von Schaltflächen mit den aktuellen und kommenden Monaten oder Jahren. Klicken Sie auf eine dieser Schaltflächen, oder geben Sie einen Wert ein, um die Uhrzeit oder das Jahr einzustellen.
Facebook Messenger	Unterstützt	Wenn Ihr Administrator die Option festgelegt hat, die Zeitzone vom Kunden anzufordern, spiegeln das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit die Zeitzone des Kunden wider. Andernfalls werden sie in der UTC-Zeitzone angezeigt. Weitere Informationen zur Zeitzoneneinstellung finden Sie unter Conversational Integration with Facebook Messenger einrichten.
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Um beste Ergebnisse zu erzielen, aktivieren Sie NLU auf dem Knoten.

Benutzereingabesteuerung für Dateiauswahl

Verwenden Sie das Benutzereingabesteuerelement Dateiauswahl in einem Virtual Agent -Thema, um einen Benutzer aufzufordern, ein Bild oder einen beliebigen Dateityp hochzuladen. Nachdem der Benutzer eine Bilddatei hochgeladen hat, wird das Bild sofort im Virtual Agent -Client angezeigt.

Eigenschaften des Benutzereingabesteuerelements für die Dateiauswahl

Alle Dateitypen werden von der Dateiauswahl unterstützt, mit Ausnahme des SVG-Formats für Bilddateien. Bilder können zwar hochauflösend sein, aber die im Virtual Agent-Client angezeigten Bilder werden basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Die Bilder werden so skaliert, dass sie in das Chatfenster passen.

In Microsoft Teamskann eine Datei über das Büroklammersymbol (Anhang) oder per Drag-and-Drop hochgeladen werden. Das Kopieren und Einfügen funktioniert nur für Bilddateien. Benutzer können Anhänge in Microsoft Teams über die Benutzereingabesteuerung der Dateiauswahl Virtual Agent und durch Senden von Anhängen während des Chats mit einem Service Desk-Mitarbeiter freigeben. Mehrere Anhänge werden sowohl für Servicemitarbeiter- als auch für Dateiauswahlszenarien unterstützt.

Erfahren Sie, was das Szenario der Servicemitarbeiter-Auswahl unterstützt und was nicht:

- Unterstützt mehrere Dateien.
- Das SVG-Format für Bilddateien wird nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützt eine Kombination aus Text, Dateien und Emojis. Aufträge können jedoch unterschiedlich angezeigt werden, je nachdem, wie ein Benutzer diese Elemente sendet und wie ein Service Desk-Mitarbeiter diese Elemente anzeigt.
- Formatierter Text wird nicht unterstützt.

Wenn eine Datei hochgeladen wird, können Sie für das Szenario „Servicemitarbeiter-Auswahl“ keinen Text hochladen oder eingeben. Die hochgeladenen Dateien durchlaufen einen Virenscan und eine Validierung.

Erfahren Sie, was die Dateiauswahlsteuerung unterstützt und was nicht:

- Unterstützt mehrere Dateien.
- Das SVG-Format für Bilddateien wird nicht unterstützt.

Wenn eine Datei hochgeladen wird, können Sie keinen Text für die Dateiauswahlsteuerung hochladen oder eingeben. Die hochgeladenen Dateien durchlaufen einen Virenscan und eine Validierung.

In der folgenden Tabelle sind die Details zu den Eigenschaften der Dateiauswahl aufgeführt.

Eigenschaften der Dateiauswahl

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der den Dateiauswahl-Benutzereingabe-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft `Node name` erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage, in der der Benutzer aufgefordert wird, das Element hochzuladen. Die Eingabeaufforderung kann eine Textzeichenfolge sein, die Variablen enthält, oder ein Skript, das Text zurückgibt.
Dem Anwender das Hochladen gestatten	Typ der hochzuladenden Datei. Alle Dateitypen werden unterstützt, mit Ausnahme des SVG-Formats für Bilddateien.
Erweitert	
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{valnputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Dateiauswahl (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

Verwenden des Dateiauswahl-Steuerelements in verschiedenen Client-Schnittstellen

Der Prozess zur Auswahl eines Bildes unterscheidet sich je nach Art der Virtual Agent-Client-Benutzerschnittstelle. Verwenden Sie die folgenden Schritte, um ein Bild in der Client-Benutzerschnittstelle Ihrer Wahl auszuwählen.

In der folgenden Tabelle sind Details zum Dateiauswahl-Steuerelement in verschiedenen Client-Schnittstellen aufgeführt.

Steuerung der Dateiauswahl in verschiedenen Client-Schnittstellen

Plattform	Schritte zum Auswählen eines Bilds oder einer Datei
Web-Benutzerschnittstelle	1. Wählen **Sie Klicken Sie hier, um ein Bild hochzuladen.** oder **Klicken Sie hier, um eine Datei hochzuladen.** 2. Wählen Sie eine Datei auf Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Slack	1. Klicken Sie auf das grüne **+** -Symbol. 2. Wählen Sie Ihren **Computer** aus. 3. Wählen Sie eine Bilddatei von Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung der Dateiauswahl in verschiedenen Client-Schnittstellen (Fortsetzung)

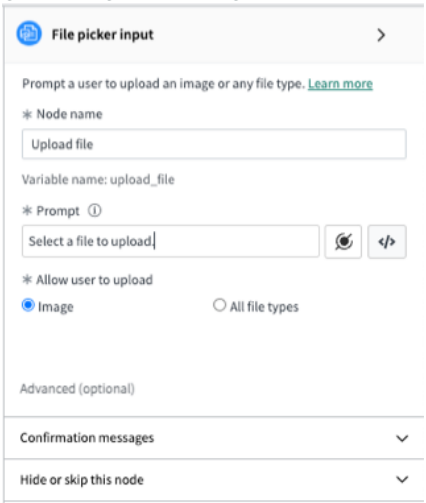
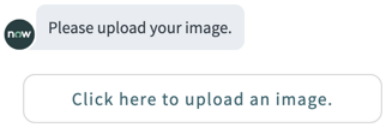
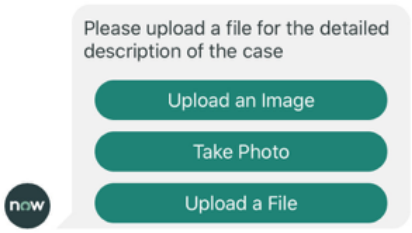
Plattform	Schritte zum Auswählen eines Bilds oder einer Datei
Microsoft Teams	1. Kopieren Sie eine Bilddatei auf Ihrem lokalen Computer. 2. Fügen Sie die Bilddatei in das Texteingabefeld in Microsoft Teamsein.
Workplace	1. Klicken Sie auf das Arbeitsplatzbild-Symbol . 2. Wählen Sie eine Bilddatei von Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
ServiceNow Mobile	1. **Tippen Sie auf Bild hochladen**. 2. Wählen Sie eine Bilddatei aus der Fotobibliothek auf Ihrem Mobilgerät aus. **Hinweis:** Die Schaltfläche **Datei** hochladen ist nur verfügbar, wenn Sie die Dateiauswahl-Eigenschaft **Alle Dateitypen** aktivieren.

Beispiel für ein Benutzereingabesteuerelement für die Dateiauswahl

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Automatische Übersetzung

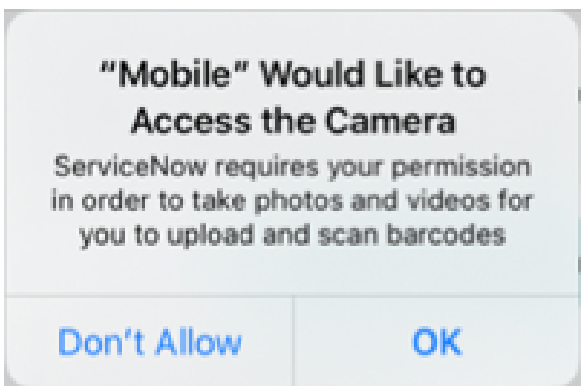
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Dateiauswahl	Eingabeaufforderung für Dateiauswahl
Die Benutzereingabe für Dateiauswahl steuert die grundlegenden Eigenschaften 	**Eingabeaufforderung für Web-UI-Dateiauswahl (Bild)**  **ServiceNow Mobile Eingabeaufforderung für Dateiauswahl** 

Kanalunterstützung

In der folgenden Tabelle sind die Details zur Kanalunterstützung für das Steuerelement der Dateiauswahl-Benutzereingabe aufgeführt.

Kanalunterstützung für die Dateiauswahl-Benutzereingabesteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Aufforderung, mit der Benutzer um Erlaubnis für den Zugriff auf eine Kamera oder ein Dateisystem durch die App gebeten werden, wenn der Benutzer die Berechtigung noch nicht erteilt hat. 
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Dateiauswahl-Benutzereingabesteuerung (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Unterstützte Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Die Dateien haben eine maximale Größe, die auf dem Dateityp basiert: • Für Images beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
SMS Twilio	Teilweise Unterstützung	Nur Bilddateien
LINE	Unterstützt	Unterstützte Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Die Dateien haben eine maximale Größe, die auf dem Dateityp basiert: • Für Images beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Steuerelement für Benutzereingaben in Karussell

Verwenden Sie das Steuerelement für Benutzereingaben in Karussell in einem Virtual Agent-Thema, um eine Eingabeaufforderung und eine horizontale Reihe von beschrifteten Bildern anzuzeigen. Der Benutzer kann ein einzelnes Element aus dem Karussell auswählen.

Tipp:
Wenn Sie die Standardanzahl der aufgelisteten Elemente pro Seite ändern möchten, können Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.picker_page_limit` ändern. Der Standardwert ist 10.

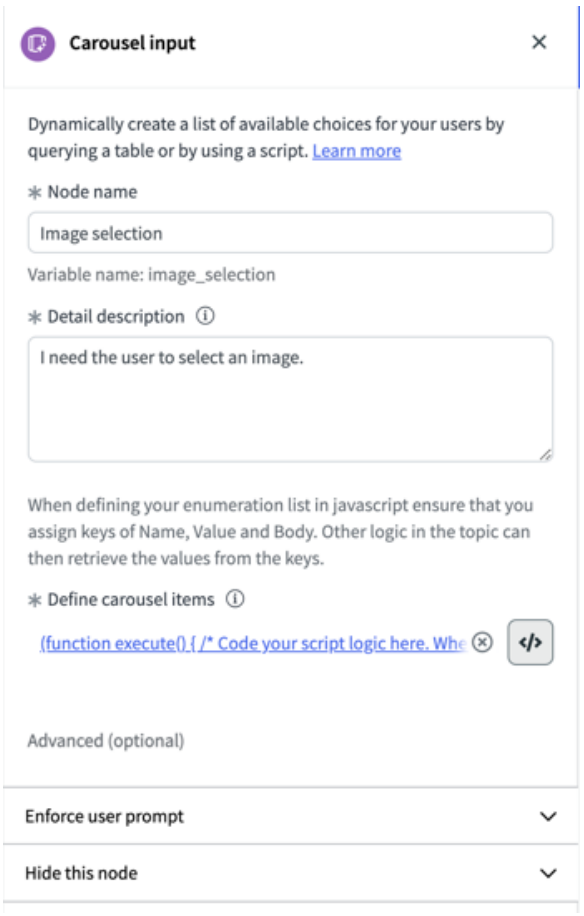
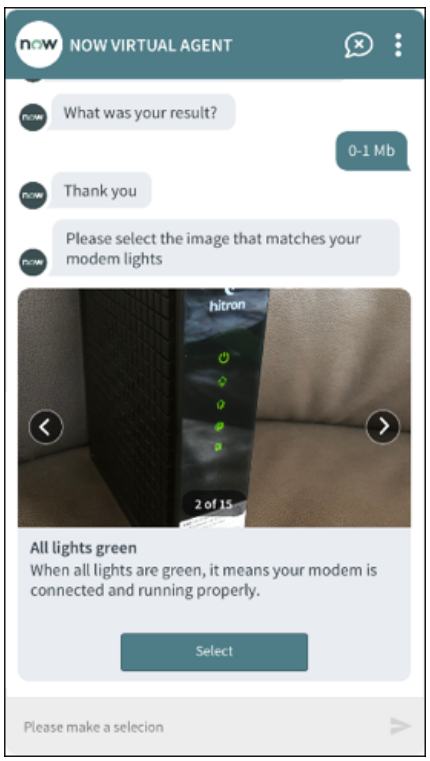
Eigenschaften der Karussell-Eingabesteuerung für LLM-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Steuerknoten für Karussell-Benutzereingaben im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die vom Benutzer getroffene Auswahl speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Knotenname** erstellt.
Detailbeschreibung	Beschreibung der Informationen, die Sie von Benutzern benötigen.
Karussellelemente definieren	Verwenden Sie ein Skript, um Elemente zur Auswahl in Ihrem Karussell zu erstellen. Das Skript sollte ein Array mit einem oder mehreren Elementen zurückgeben. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Informationen finden Sie im Abschnitt „Beispiel eines Karussellelementausdrucks“ in diesem Thema.
Erweitert (optional)	
Benutzeraufforderung erzwingen	
Benutzeraufforderung erzwingen	Schalten Sie um, um das Feld **Benutzeraufforderung** zu öffnen. Der Wert im Feld **Benutzeraufforderung** wird Benutzern anstelle der vom LLM generierten Nachricht angezeigt. Sie können benutzerdefinierte Nachrichten im Klartext oder in Skripts erstellen oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld ist nicht anwendbar, wenn der Karussellknoten innerhalb des Eingabesammlerknotens verwendet wird.

Beispiel für die Karussell-Eingabesteuerung für die LLM-Themenerkennung

Karussell-Eigenschaften	Eingabeaufforderung für Karussell
	**Eingabeaufforderung für Web-UI-Karussell** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Karussell-Eingabesteuerung für NLU-Themenerkennung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Steuerknoten für Karussell-Benutzereingaben im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die vom Benutzer getroffene Auswahl speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Knotenname** erstellt.
Aufforderung	Eingabeaufforderung oder Frage an den Benutzer. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU-Entität zum Knoten. Wenn der Eingabevariablen für diesen Knoten eine NLU-Entität zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Benutzers ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter *Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen* angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die NLU Erkennung für die Instanz aktiviert ist.
Karussellelemente definieren	Verwenden Sie ein Skript, um Elemente zur Auswahl in Ihrem Karussell zu erstellen. Das Skript sollte ein Array mit einem oder mehreren Elementen zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Beispiel eines Karussellelementausdrucks“ in diesem Thema.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht an den Benutzer, die angibt, dass keine Datensätze gefunden wurden. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im Feld **Standardwertbestätigung** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ nein“ antwortet, wird der Wert null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Benutzername. Wenn Sie ein Skript verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder

Automatische Übersetzung

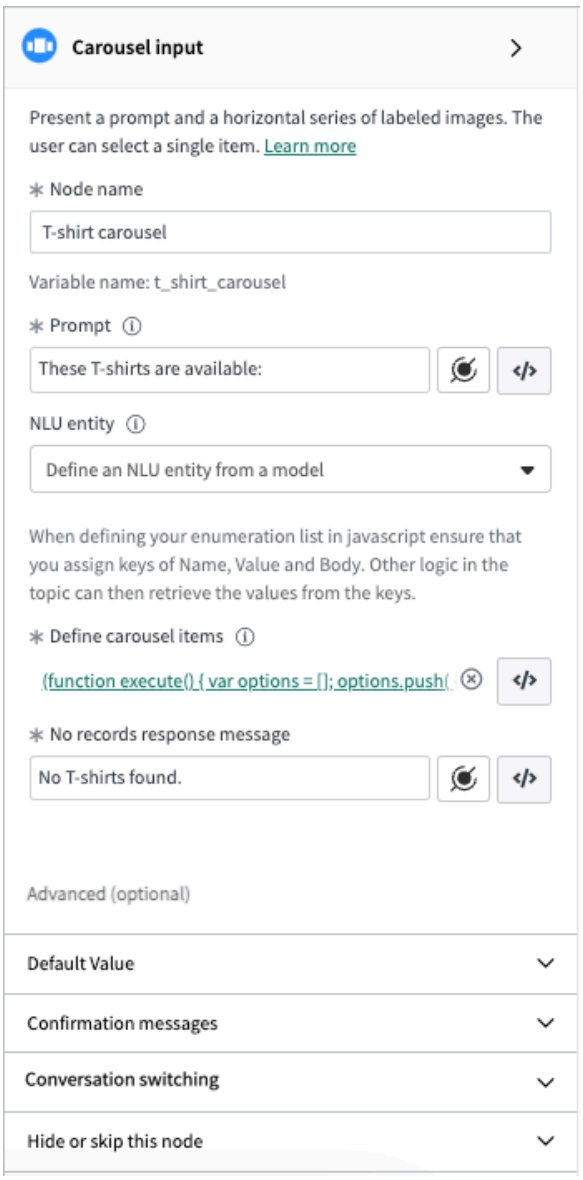
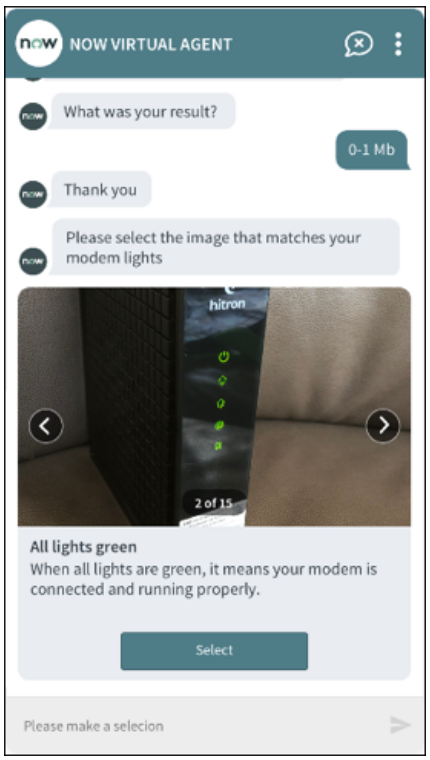
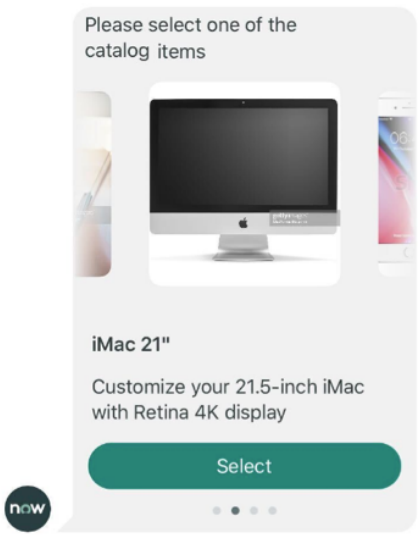
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!.
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **Eingabeaufforderung** verwendet. Er kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Benutzername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, lautet die Bestätigungsmeldung möglicherweise: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die NLU-Erkennung für die Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Benutzer den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU-Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig von der Art der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um eine andere vorhandene Absicht abzugleichen, sodass der Benutzer das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Benutzer diesen Knoten überspringen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

Beispiel für die Karussell-Eingabesteuerung für die NLU-Themenerkennung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karussell-Eigenschaften	Eingabeaufforderung für Karussell
	**Eingabeaufforderung für Web-UI-Karussell**  **ServiceNow Mobile Karussell-Eingabeaufforderung** 

Beispiel für den Ausdruck von Karussellelementen

```
(function execute() {
   var options = [];
     options.push(
        {
           'Name': 'Item 1',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
        }
    );
    return options;

})()
```

Das Skript in der Eigenschaft „ *Karussellelementausdruck* “ definiert ein Array mit den Elementen, die in Ihrem Karussell angezeigt werden, und gibt es zurück. Die Elemente dieses Arrays müssen Schlüssel für einen Namen, einen Wert und einen Hauptteil enthalten. In diesem Beispiel erstellt das Skript ein Array namens `options` und fügt zwei Elemente mit jeweils den erforderlichen Schlüsseln hinzu. Die Bilder hier sind als Beispiel fest programmiert.

Beispielcodeschlüssel

Schlüssel	Beschreibung
Name	Name des Karussellelements. Dieser Name wird unterhalb des Bildes auf dem Karussell angezeigt.
Wert	Wert für das Element. Wenn ein Benutzer ein Karussellelement auswählt, wird dieser Wert in der Variablen gespeichert, die in der Eigenschaft *Variablenname* benannt wird.
Beschreibung	Textzeichenfolge, die das Karussellelement beschreibt. Die Beschreibung wird unter dem Bildnamen angezeigt. Ein Karussell mit mehr als drei Elementen zeigt Links- und Rechtspfeile zum Scrollen durch die Bilder und eine **Auswahlschaltfläche** unter jedem Element an. Wenn eine Beschreibung mehr als 140 Zeichen enthält, können Benutzer den Inhalt erweitern.
Textkörper	Im Karussellelement verwendetes Bild. Der Wert ist eine URL für eine Bilddatei.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement der Karussell-Benutzereingabe

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement der Karussell-Benutzereingabe (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine. Wenn das Karussell mehr als 10 Elemente enthält, müssen Benutzer **Weiter** wählen, um die verbleibenden Elemente zu überprüfen.
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Der Titel für ein Bild darf maximal 40 Zeichen lang sein. Der Text für das Bild darf maximal 60 Zeichen lang sein. Ein Benutzer kann nur 10 Bilder gleichzeitig anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Bildern in einem Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* festgelegt. Diese Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Der Titel für ein Bild darf maximal 40 Zeichen lang sein. Der Text für das Bild darf maximal 60 Zeichen lang sein. Ein Benutzer kann nur 10 Bilder gleichzeitig anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Bildern im Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_line.max.carousel.cards* festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte den Touch-Bildlauf. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerelement für die Benutzereingabe für sicheren Text

Das Steuerelement „Sicherer Text“ bietet eine Möglichkeit, vertrauliche Informationen zu verschlüsseln, die als einfacher Text oder in anderen Formaten bereitgestellt werden. Verwenden Sie dieses Steuerelement, um vertrauliche Informationen in Themen zu verschlüsseln, die die LLM-Erkennung (Major Language Model) verwenden.

Verwenden Sie dieses Steuerelement, um Benutzerinformationen für Themen mithilfe der LLM-Themenerkennung (Major Language Model) zu sammeln und zu verschlüsseln. Die Eingabe „Sicherer Text“ verhindert auch, dass vertrauliche Informationen über ein LLM gesendet werden.

Eigenschaften der Benutzereingabesteuerung für sicheren Text

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für die Benutzereingabesteuerung für sicheren Text im Themen-Flow identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufforderung	Textzeichenfolge oder Skript, die Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Passwort?
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Benutzer bestimmte Textelemente eingibt. Wenn die Eingabe nicht gültig ist, fordert der Bot den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung). • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Benutzername), dem @-Symbol und einer Domäne besteht. • IP-Adresse (IPv4, IPv6): Datenkommunikationsbereitstellungsformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standard-Telefonnummernformat. • URL: Webadressformat. • Benutzerdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein benutzerdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate und IP-Adressfeldtypen.
Hash-Funktion	Der Methoden-Digest-Algorithmus basierend auf der Standard-WS-Security-Spezifikation.
Verschlüsselungs-Salt	Zufällige Daten, die als zusätzliche Eingabe für eine Einwegfunktion verwendet werden, die Daten hasht.
Erweitert	
Standardwert	Ein Wert für die Benutzerantwort auf die Eingabeaufforderung. Wenn Sie beispielsweise den Benutzernamen bereits kennen, lautet der Standardwert möglicherweise (Skriptvariablen > Letzter Benutzername).
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden: Danke, (Eingabevariablen > Benutzername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Danke, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Benutzer auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld Standardwert korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld Eingabeaufforderung verwendet. Beispiel: Sind Sie (Skriptvariablen > Benutzername)?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

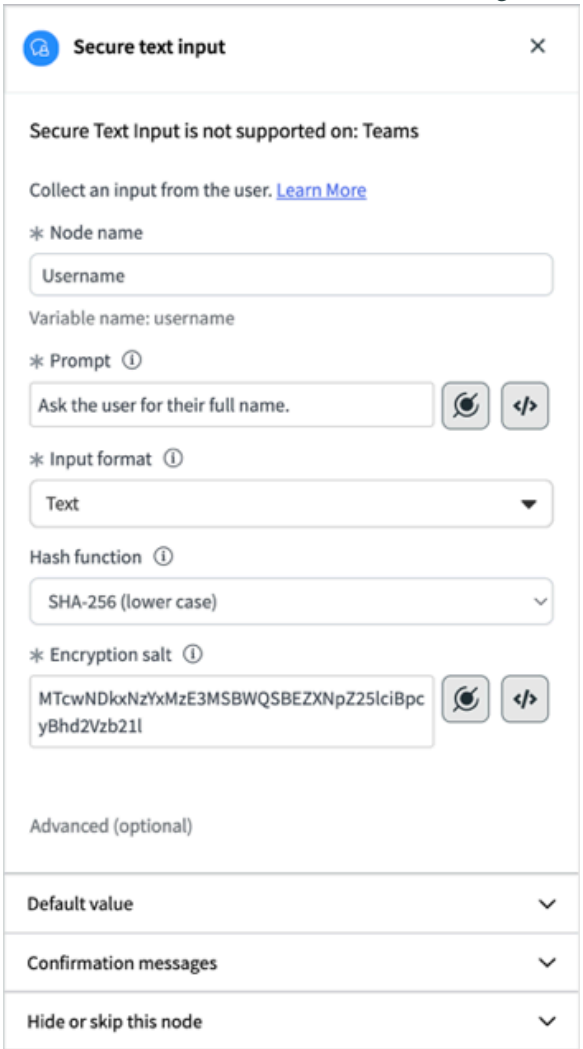
Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringt	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung dafür angibt, dass Benutzer diesen Knoten in der Konversation überspringen können.
Erneute Aufforderung überspringen	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, mit der Benutzer die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über einen Loopback für ein Thema oder eine Dialoghandlungerneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

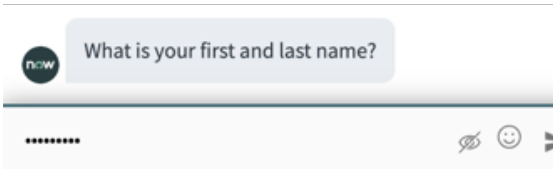
Beispiel für die Benutzereingabesteuerung für sicheren Text

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung

Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für die sichere Texteingabe

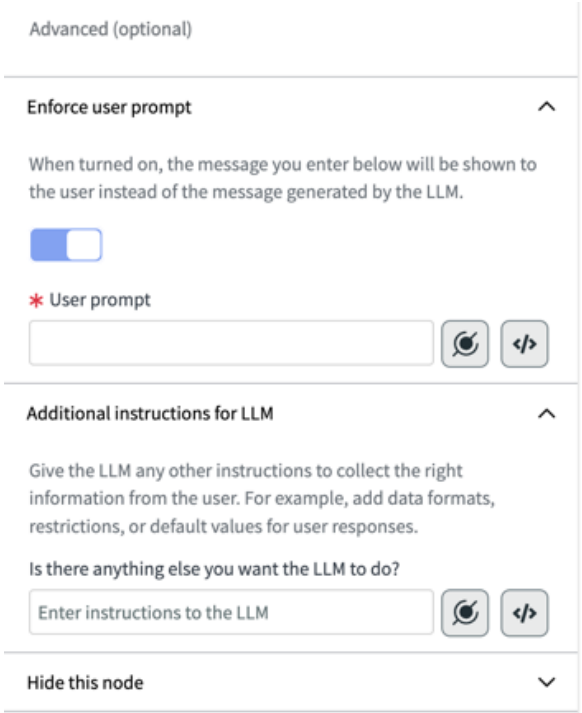


Web-UI-Benutzereingabeaufforderung für sicheren Text



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
Erweiterte sichere Textbenutzereingabeoptionen für die LLM-Themenerkennung 	

Kanalunterstützung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Textbenutzereingabe“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine.
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine.
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine.
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine.
Slack	Unterstützt	Slack-Benutzer können Text bearbeiten, der zuvor in einer Konversation eingegeben wurde. Virtual Agent verarbeitet Nachrichten jedoch so, wie sie zuerst eingegeben werden. Wenn ein Slack-Benutzer eine Texteingabe bearbeitet, z. B. einen Kommentar zum Aktualisieren eines Falls, wertet Virtual Agent die bearbeitete Aktualisierung nicht aus.
Workplace	Unterstützt	Keine.
Facebook Messenger	Unterstützt	Die maximale Zeichenbegrenzung beträgt 5.000 Zeichen.
SMS Twilio	Unterstützt	Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Textbenutzereingabe“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
LINE	Unterstützt	Die maximale Zeichenbegrenzung beträgt 5.000 Zeichen.
WhatsApp	Unterstützt	Keine.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine.
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte können Zeichenbeschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie in der Alexa-Entwicklerdokumentation .

Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer

Virtual Agent-Designer bietet verschiedene Steuerungen zur Anzeige von Bot-Antworten in einem Gespräch. Da Bot-Antworten in Plattformen von Drittanbietern auftreten, kann das Format für jede Ausgabe variieren.

Die folgenden Bot-Antwortsteuerelemente können in einem Virtual Agent -Thema verwendet werden.

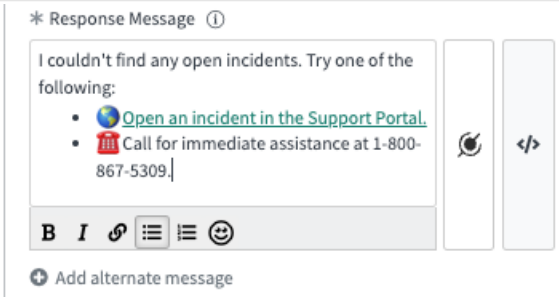
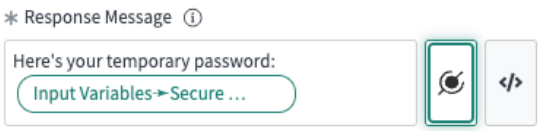
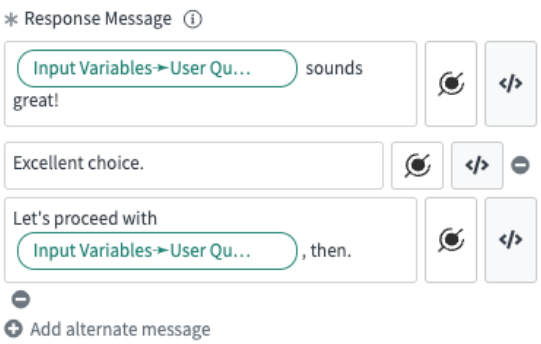
Steuerelement für Text-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement Text-Bot-Antwort in einem Virtual Agent -Thema, um eine Bot-Antwort als Text anzuzeigen. Sie können die Text-Bot-Antworten mithilfe der Texteditor-Steuerungen formatieren. Sie können beispielsweise den Text fett oder kursiv formatieren sowie Links, Aufzählungslisten und Emojis einfügen.

Eigenschaften von Text-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Text-Bot-Antwortknoten im Themen-Flow identifiziert.
Antwortnachricht	Die Text-Bot-Antwort an den Benutzer. Die Antwort kann eine der folgenden sein: • Rich-Text-Nachricht. • Skript, das Glide-Datensatzvariablen oder Skriptvariablen enthalten kann. **Hinweis:** Das Skript kann auch ein temporäres Passwort für den Endbenutzer enthalten. Sie können die Textnachrichten mit den Steuerelementen des Texteditors formatieren. Sie können beispielsweise die Symbole im Feld **Antwortnachricht** verwenden, um den Text fett oder kursiv zu formatieren, sowie Links, Aufzählungslisten, nummerierte Listen und Emojis einfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	 Sie können auch eine Eingabevariable, z. B. ein temporäres Passwort, in die Antwortnachricht aufnehmen.  Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen Link hinzuzufügen: • Klicken Sie auf das Link-Symbol: . • Fügen Sie Ihre Antwortnachricht hinzu. Wählen Sie den Text aus, der als Link verwendet werden soll, und klicken Sie dann auf das Link-Symbol. Füllen Sie die Felder im Bestätigungsfenster aus. Geben Sie den Text ein, der als Link verwendet werden soll, und geben Sie dann die URL in das Feld Link ein. Geben Sie die Anzeigebezeichnung für den Link und eine statische URL ein, oder verwenden Sie die Datenpillenauswahl, um eine dynamische URL zu erstellen.
Alternative Nachricht hinzufügen	Fügen Sie eine oder mehrere alternative Antwortnachrichten für den Benutzer hinzu. Virtual Agent wählt zufällig eine Ihrer Antworten für jede Konversation aus. 
Erweitert	
Diese Antwort sichern	
Aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Bot-Antwort dem Benutzer angezeigt, danach jedoch sicher maskiert und für andere nicht sichtbar.
Diesen Knoten ausblenden	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Text-Bot-Antwortsteuerelement

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Nur Nur-Text-Zeichenfolge
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte volle Unterstützung. Bei Geräten ohne Bildschirm wird der Header gelesen.

Skript für Text-Bot-Antwort – Beispiel

In diesem Beispiel gibt das Skript eine Zeichenfolge zurück, durch die der Benutzer begrüßt wird. Die Eigenschaft `gs.getUser().getFirstName()` wird verwendet, um den Vornamen des aktuellen Benutzers anzuhängen.

```
(function execute() {
    return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

In diesem Beispiel gibt das Skript Links zu drei Instanzen in der Antwort zurück. Verwenden Sie **Markdown**, um mehrere Links in das Skript aufzunehmen.

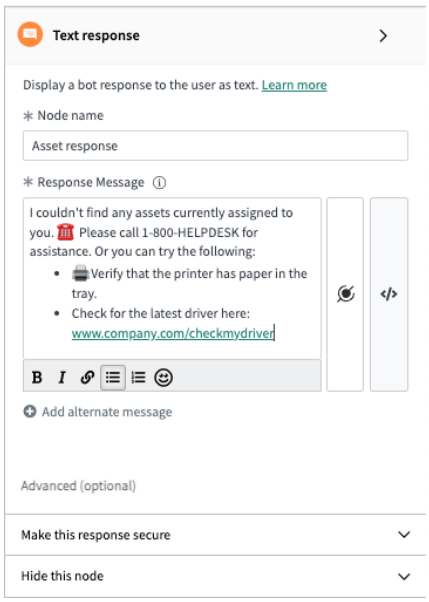
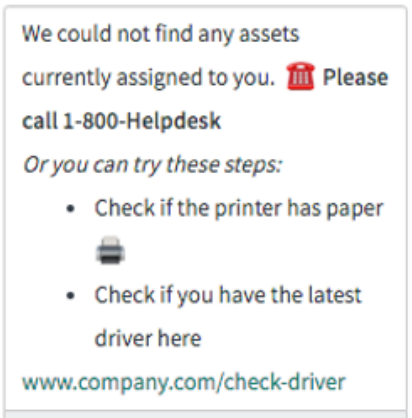
```
(function execute() {
    var output = 'Hello\n';
    output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
    output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
    output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
    return output;
})()
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelement für Text-Bot-Antworten – Beispiel

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Antworteigenschaften	Text-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Text-Bot-Antwortsteuerelements 	**Text-Bot-Antwortausgabe in der Web-UI** 

LLM-Text-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie dieses Steuerelement, um eine Eingabeaufforderungsbeschreibung zu schreiben, die dynamisch eine Ausgabenachricht an den Benutzer in Konversationen erstellt, die die LLM-Themenerkennung (Major Language Model) verwenden.

Eigenschaften des Text-Bot-Antwortsteuerelements

Die Text-Bot-Antwort ist in der Palette verfügbar, wenn Sie mit Themen arbeiten, die die LLM-Themenerkennung verwenden.

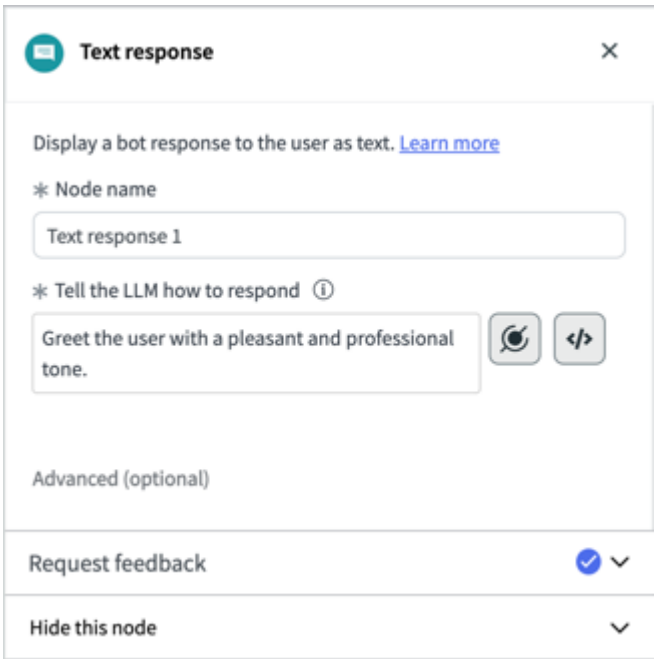
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Teilen Sie dem LLM mit, wie er reagieren soll	Welche Art von Nachricht das LLM an den Benutzer senden soll. Beispiel: `Begrüßen Sie den Benutzer freundlich und professionelle.`. Sie können Nachrichten mit Nur-Text, Skripts oder mit der Datenpillenauswahl definierten Bedingungen erstellen.
Erweitert	
Feedback anfordern	Schalten Sie um, um Benutzern die Symbole „Daumen hoch“ und „Daumen runter“ neben Antworten anzuzeigen, um Feedback zur LLM-Leistung zu geben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Diese Option ist standardmäßig aktiviert und zeigt ein aktiviertes Symbol an, wenn sie aktiviert wird.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Steuerelement für Text-Bot-Antworten – Beispiel



Steuerung für Image-Bot-Antwort

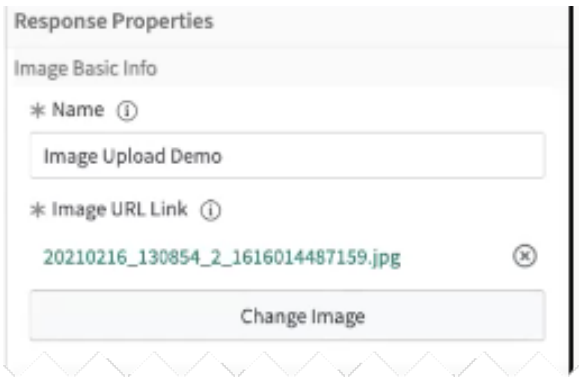
Verwenden Sie das Steuerelement „Bild-Bot-Antwort“ in einem Virtual Agent -Thema, um ein Bild von einem URL-Link hochzuladen und anzuzeigen. Das Bildseitenverhältnis bestimmt, wie das Bild in der Bot-Chat-Blase dimensioniert wird.

Eigenschaften des Image-Bot-Antwortsteuerelements

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Image-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
URL-Link zum Bild	Der URL-Link zu einer Bilddatei, die Sie in die Konversation einbeziehen möchten. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen Wert festzulegen: • Geben Sie die Bild-URL mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts an. • Laden Sie ein Bild hoch, indem Sie auf **Bild hochladen**klicken. Wenn Sie ein Image hochladen, wird das ausgewählte Image auf den Server hochgeladen und in der Tabelle „Images“ [sys_db_image] und in den Update

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Sets gespeichert. Wenn das Image in der Tabelle „Images“ und den Update Sets gespeichert ist, können Sie das Image nach Bedarf in einer Produktions- oder Nicht-Produktionsinstanz verwenden. Nachdem das Bild hochgeladen wurde, wird der URL-Link in das Blatt „**Antworteigenschaften** “ eingefügt:  Klicken Sie auf den Link, um das Bild anzuzeigen. Die URL wird dynamisch generiert. Der Name der Instanz wird am Anfang des URL-Pfads eingefügt. Sie können den Link zum Bild ändern oder löschen. Wenn Sie den Link auf diesem Eigenschaftenblatt löschen, wird nur der Verweis auf die URL gelöscht. Das Image bleibt zur späteren Verwendung auf dem Server.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, bildschirmlesbarer Text für Barrierefreiheit. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein. Weitere Informationen zur Verwendung von Datenpillen oder Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Antwortsteuerung des Image-Bots

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Die maximale Bildgröße wird durch die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_size` bestimmt. Der Standardwert beträgt 1024 MB.
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Die maximale Bildgröße wird durch die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_size` bestimmt. Der Standardwert beträgt 1024 MB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

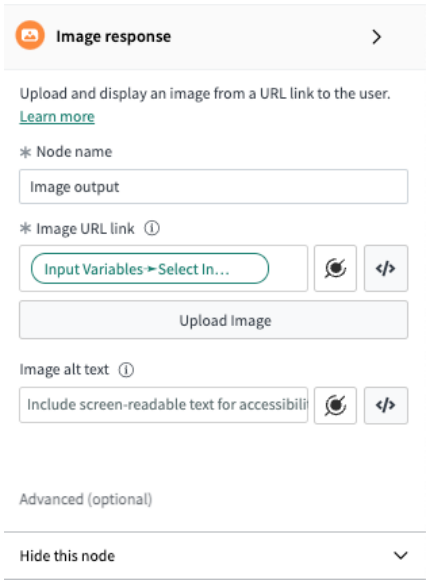
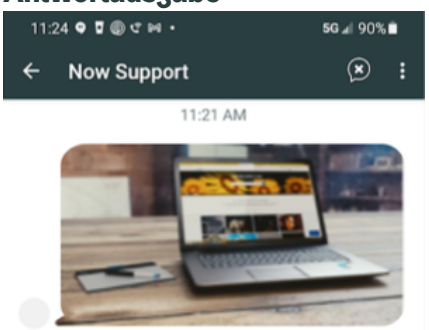
Kanalunterstützung für die Antwortsteuerung des Image-Bots (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie in der Dokumentation Slack.
Workplace	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie in der Dokumentation Workplace.
Facebook Messenger	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie in der Dokumentation Facebook Messenger.
SMS Twilio	Unterstützt	Die Größenbeschränkungen für Dateien können variieren. Informationen zu Einschränkungen von Twilio finden Sie unter Akzeptierte Inhaltstypen für Medien .
LINE	Unterstützt	Die Größenbeschränkungen für Dateien können variieren. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation LINE.
WhatsApp	Unterstützt	Die Größenbeschränkungen für Dateien können variieren. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation WhatsApp.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht: We found an image(Wir haben ein Bild gefunden). Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

Beispiel für die Steuerung der Image-Bot-Antwort

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Image-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Image-Bot-Antwortsteuerelements 	**Web-UI-Image – Bot-Antwortausgabe**  **ServiceNow Mobile Image-Bot-Antwortausgabe** 

Steuerelement für Link-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement Bot-Antwort verknüpfen in einem Virtual Agent -Thema, um eine Bot-Antwort anzuzeigen. Die Antwort enthält eine Header-Eingabeaufforderung mit einem einzelnen URL-Link zu einem Element oder mehreren URL-Links für bis zu drei Elemente.

Hinweis:
Wenn Sie die Link-Bot-Antwortsteuerung für Virtual Agent -Konversationen in Now Mobile-Apps verwenden, werden Weblinks im Mobile-Browser geöffnet. Wenn Sie möchten, dass Links in einem nativen mobilen Bildschirm innerhalb der Mobile App geöffnet werden, erstellen Sie für Elemente in Ihren Konversationsthemen Deep-Links. Weitere Informationen zu Deep-Links in Mobile-Apps finden Sie in der MobileDeepLinkGenerator - Global API.

Eigenschaften von Steuerelementen für Link-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Link-Bot-Antwort-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Linkliste	Typ der im Ausgabeergebnis zurückgegebenen Links.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Wählen Sie **Einzelner Link** aus, um ein Element in den Ausgabeergebnissen zurückzugeben. • Wählen Sie **Mehrere Links** aus, um bis zu drei Elemente in den Ausgabeergebnissen zurückzugeben.
Eigenschaften von einzelnen Links	
Header	Nachricht, die oberhalb des URL-Links angezeigt wird. Die Nachricht kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Bezeichnung	Text, der einen einzelnen Link in der Bot-Blase identifiziert. Der Text kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Verknüpfung	Link zu einem einzelnen Element wie der Seite einer Website oder ein bestimmter Datensatz. Der Link kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein, das eine gültige URL als Zeichenfolge zurückgibt. Sie können zum Beispiel die vollständige URL wie `https://servicenow.com` eingeben.
Eigenschaften mehrerer Links	
Header-Nachricht	Textaufforderung, die über der Liste der Links angezeigt wird. Die Eingabeaufforderung kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Wertausdruck von Link-Liste	Skript, das eine Liste der anzuzeigenden Links erstellt. Das Skript enthält die folgenden Parameter: Link-URL, Link-Anzeigebezeichnung, Link-Beschreibung und Link-Kontext.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Steuerung der Link-Bot-Antwort

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Der Weblink wird als URL-Schaltfläche in der Konversation angezeigt.

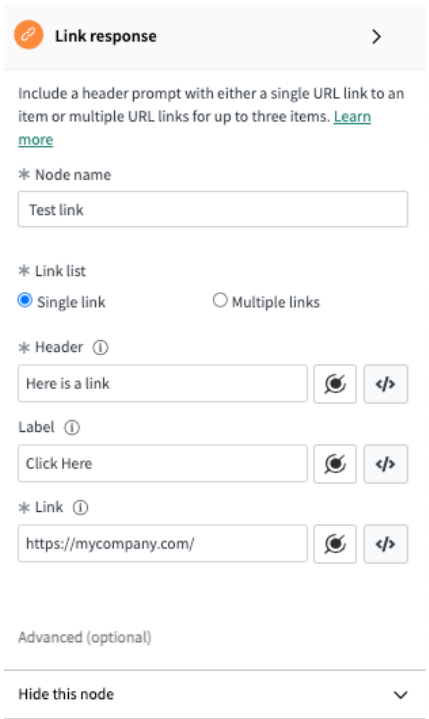
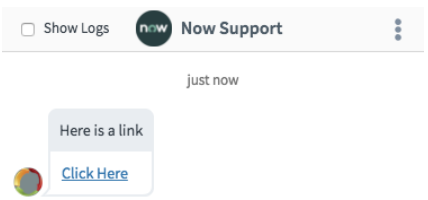
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Steuerung der Link-Bot-Antwort (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Alle URLs müssen der Tabelle „Zulässige Domänenliste“ [sys_cs_hostname_allow_list] hinzugefügt werden.
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht: Wir haben einen Link gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

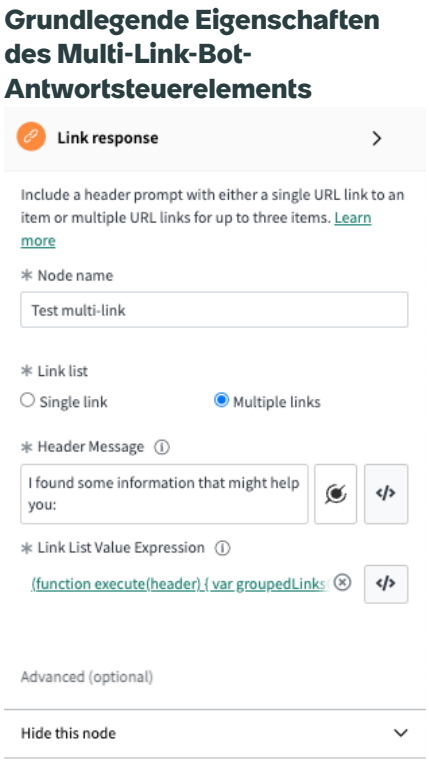
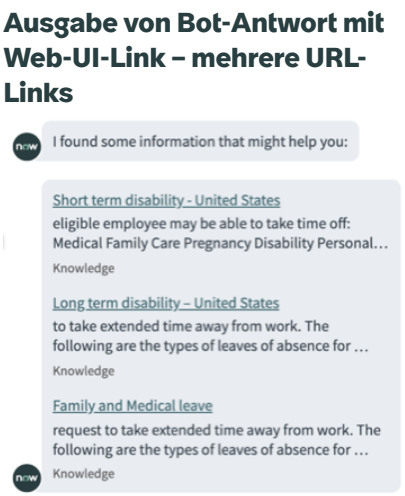
Beispiel für Bot-Antwortsteuerung mit einem einzigen Link

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Eigenschaften von Bot-Antwort mit einzelnem Link	Link-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Bot-Antwortsteuerelements für einen einzelnen Link 	**Link-Bot-Antwortausgabe in der Web-UI** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Eigenschaften der Bot-Antwort mit mehreren Links

Eigenschaften von Bot-Antwort mit mehreren Links	Link-Bot-Antwortausgabe
	

Hinweis:
Die Bot-Ausgabe mit mehreren Links wird auch in Microsoft Teams, Slack, Workplace und Facebook Messenger unterstützt.

Steuerelement für HTML-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für HTML-Bot-Antworten, um statischen HTML-Text in der Virtual Agent-Bot-Antwort anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie in früheren Releases Konversationen erstellt haben, die dieses Bot-Antwortsteuerelement zum Generieren von Kartenlayouts verwenden, sollten Sie Ihre Konversationen so aktualisieren, dass das Karten -Bot-Antwortsteuerelement verwendetwird. Auf der Karte werden Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz angezeigt. Außerdem enthält sie einen Link zum zugehörigen Datensatz.

Sicherheitsüberlegungen für HTML-Markup

Aus Sicherheitsgründen wird automatisch ein HTML-Bereinigungsskript ausgeführt, das das gesamte in der Instanz verwendete HTML-Markup überprüft, einschließlich Virtual Agent -Konversationen. Das Bereinigungsskript entfernt Elemente oder Attribute, die Cross-Site-Scripting-Angriffe ermöglichen könnten. Sie können das HTML-Bereinigungsskript bearbeiten, um die Liste der Markup-Elemente zu ändern, die beibehalten oder entfernt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Bereinigung . Beispiele für das Hinzufügen von Markup-Elementen zu den Ausschluss- oder Aufnahmelisten finden Sie unter HTML-Bereinigung konfigurieren .

Um das HTML-Bereinigungsskript nur für Virtual Agent -Konversationen zu deaktivieren, fügen Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` hinzu, und legen Sie den Wert auf „false“ fest. Weitere Informationen zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Steuerelementen für HTML-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen HTML-Bot-Antwort-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
HTML-Nachricht	HTML-Ausgabe, die angezeigt werden soll. Klicken Sie auf das Skriptsymbol </>, um den HTML-Editor zu öffnen und den HTML-Text einzugeben.
Höhe (Pixel)	Maximale Höhe des Bereichs für die Anzeige der HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittparteien.
Breite (Pixel)	Maximale Breite der Bot-Blase für die Anzeige der HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittparteien.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Hinweis:
Wie in den Beispielen gezeigt, kann die HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern variieren. Bestimmen Sie einen geeigneten Bereich für **Höhe** und **Breite**, indem Sie die anfänglichen Werte für Höhe und Breite festlegen, eine Vorschau der HTML-Ausgabe in den Messaging-Anwendungen anzeigen, die Sie verwenden möchten, und dann die Werte für Höhe und Breite anpassen.

Kanalunterstützung für das HTML-Bot-Antwortsteuerelement

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Da HTML in Microsoft Teamsals Bild gerendert wird, werden andere Steuerungen empfohlen. Verwenden Sie beispielsweise Bilder oder Karten anstelle von HTML für Microsoft Teams.
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das HTML-Bot-Antwortsteuerelement (Fortsetzung)

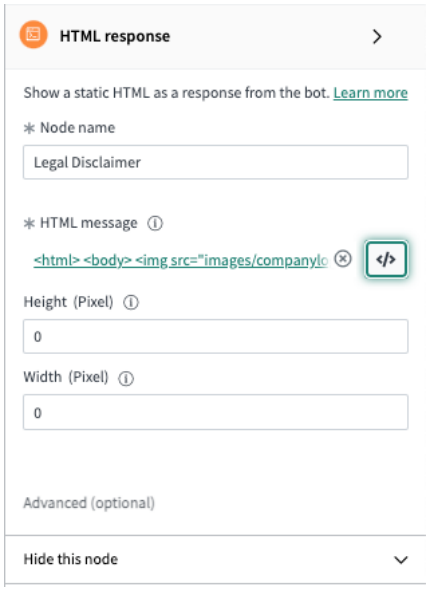
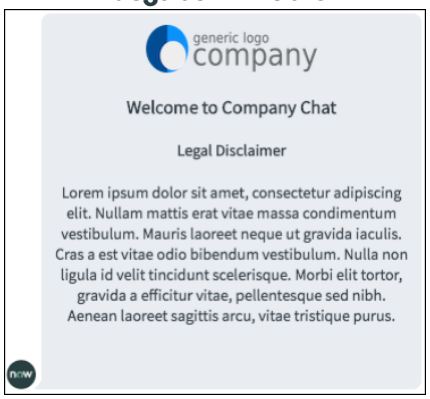
Kanal	Support	Einschränkungen
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht: Wir haben einen Link gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

HTML-Bot-Antwortausgabe – Beispiel

In der HTML-Bot-Antwort wird statisches HTML als Chat-Antwort angezeigt. Dieses Beispiel beinhaltet ein Bild, Überschriften und Absatztext. Die Web-Benutzerschnittstelle präsentiert diese Inhalte als HTML. In den Benutzeroberflächen von Slack, Microsoft Teams und Workplace wird derselbe Inhalt als PNG-Bild angezeigt. URL-Links innerhalb des HTML werden extrahiert und unterhalb des Bildes angezeigt. Bei der URL kann es sich um einen absoluten oder relativen Link handeln. Wenn Sie einen relativen Link verwenden, muss dieser relativ zur Instanz ServiceNow sein.

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von HTML-Bot-Antworten	HTML-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des HTML-Bot-Antwortsteuerelements 	**HTML-Ausgabe in Web-UI** 

Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten

Verwenden Sie das Bot-Antwortsteuerelement für mehrere Antworten in einem Virtual Agent -Thema, um zwei oder mehr Ausgaben nacheinander anzuzeigen. Ausgaben können Text, Bild, Link oder HTML sein. Benutzer können über eine bereitgestellte Navigationsschaltfläche von einer Ausgabe zur nächsten wechseln.

Eigenschaften des Bot-Antwortsteuerelements mit mehreren Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Mehrfachantwort-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Antwort hinzufügen	Eine oder mehrere Bot-Antworten. Wählen Sie für jeden Ausgabetyp **+ Antwort hinzufügen** aus, um die Ausgabe anzugeben und die Ausgabeeigenschaften zu definieren. **1.** Wählen Sie im Dialogfenster "Eine Antwort hinzufügen" den **Typ** und geben Sie die zugehörigen Werte an: ○ **Text**: Geben Sie im Feld **Wert** den Text ein, der in der Antwort angezeigt werden soll. ○ **HTML**: Geben Sie die **Höhe** und **Breite**in Pixel ein, um die Abmessungen des HTML-Blocks festzulegen. Geben Sie im HTML-Editor das HTML-Markup ein, das angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Bild**: Geben Sie eine URL in das Feld **Bild** ein, oder wählen Sie Bild hochladen, und wählen Sie die hochzuladende **Bilddatei** aus. ○ **Link**: Geben Sie **Header**, **Bezeichnung** (Bezeichnung für den Link) und **Link** (Pfad oder URL für den Link) ein. **2.** Wählen Sie **Speichern**.
Erweitert	
Bezeichnung der Navigationsschaltfläche	
Beschriften Sie die Schaltfläche, mit der der Benutzer die Konversation fortsetzen kann	Die Bezeichnung für die Schaltfläche, die unterhalb des Ausgangs angezeigt wird. Die Schaltfläche ermöglicht es dem Benutzer, zur nächsten Ausgabe im Ablauf zu wechseln.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

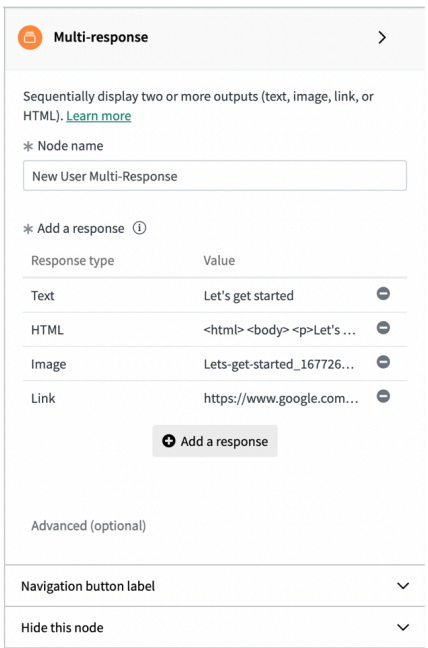
Kanalunterstützung für die Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten (Fortsetzung)

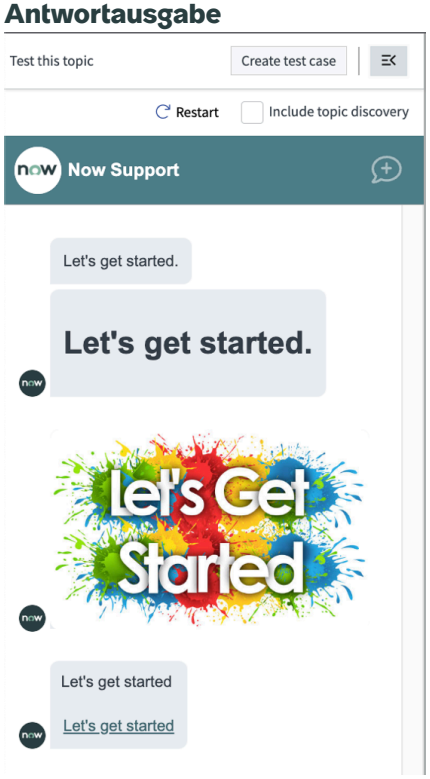
Kanal	Support	Einschränkungen
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht, wenn nicht unterstützte Elemente verwendet werden: Wir haben einen Link gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

Beispiel für Mehrfachantwort-Steuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Ausgabeeigenschaften	Mehrfachantwort-Ausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Bot-Antwortsteuerelements mit mehreren Antworten	**Web-UI-Mehrfachantwort-Bot-Antwortausgabe**





Skript-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie das Steuerelement „Skript-Bot-Antwort“ in einem Virtual Agent -Thema, um ein Skript auszuführen, das eine einzelne Antwort oder eine mehrteilige Antwort zurückgibt.

Verwenden Sie das Steuerelement „Skript-Bot-Antwort“, wenn Sie eine komplexere Antwort erstellen, die auf geskripteten Berechnungen basiert oder eine mehrteilige Antwort erfordert. Skriptausgabe kann Text, Bild, Karten, Links und HTML beinhalten, um eine vielseitige Antwort zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Skript-Bot-Antwortsteuerelements

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Skript-Bot-Antwort-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Skript-Ausgabetyp	Der Typ der vom Skript zurückgegebenen Ausgabe, entweder einteilig oder mehrteilig.
Skript-Antwortnachricht	Das Skript, das den ausgewählten Ausgabetyp generiert.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Skript-Bot-Antwortsteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Der Support hängt von der Art der Antwort ab. Beispielsweise sind Bilder und Links möglicherweise nur auf Geräten mit Bildschirmen verfügbar. Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Skript-Bot-Antwortsteuerung (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
		Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

Beispiel-Skript

In diesem Beispiel berechnet das Skript die Zeit zwei Stunden ab der aktuellen Zeit und gibt eine mehrteilige Nachricht aus, die diese Informationen enthält.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

Beispiel für Skript-Bot-Antwortsteuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Skripteigenschaften	Skript-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Skript-Bot-Antwortsteuerelements Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new Advanced (optional) Hide this node	**Web-UI-Skript-Bot-Antwortausgabe** Show Logs Now Support just now This is my script output.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelement für Karten-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Karten-Bot-Antwortsteuerelement in einem Virtual Agent -Thema, um ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz zusammen mit Rich Content wie einem Video oder Bild hochzuladen und anzuzeigen.

Eine Karte kann Datensatzinformationen, ein Bild oder einen YouTube-Videoinhalt in einem kompakten Format enthalten. Das kompakte Format ist auf Lesbarkeit im Chatfenster ausgelegt.

Die Antwort des Karten-Bots kann die folgenden Inhaltstypen anzeigen:

- Datensatz: Zeigt Inhalte aus einem einzelnen Datensatz in Ihrer Instanz an. Dieser Datensatz kann im Flow von Variablen referenziert oder mit einem Skript abgefragt werden, das einen einzelnen Glide-Datensatz aus einer ausgewählten Tabelle zurückgibt. Der Datensatzinhalt enthält das Anzeigefeld für die Tabelle oben auf der Karte, gefolgt von allen anderen Feldern, die durch die Eigenschaften der Bot-Antwort angegeben werden.
- Bild: Zeigt ein großes oder kleines Bild an, das Sie angeben, zusammen mit einem Titel und einer Beschreibung. Das Eigenschaftenblatt enthält eine vorkonfigurierte Vorlage für das Kartenlayout. Geben Sie den Titel, die Beschreibung und die Bildquelle an.
- YouTube-Video: Wird in einem Inline-Video-Player angezeigt, sofern vom Kanal unterstützt. Das Bild wird zusammen mit einem Titel, einer Beschreibung und einem Hyperlink zu relevantem Inhalt angezeigt.

  Im Release Washington DC werden nur YouTube-Videos unterstützt.

Tipp:
Sie können auch das Steuerelement Video-Bot-Antwort verwenden, um YouTube-Videos in Konversationen einzubeziehen. Das Steuerelement „Video-Bot-Antwort“ enthält eine Navigationsschaltfläche, mit der die Konversation angehalten werden kann. Wenn Sie möchten, dass sich der Benutzer das Video ansieht, bevor er die Konversation fortsetzt, verwenden Sie diese Navigationsschaltfläche. Wenn Benutzer sich das Video angesehen haben, können sie auf diese Navigationsschaltfläche klicken, um mit der Konversation fortzufahren.

Hinweis:
Wenn Sie zuvor Konversationen erstellt haben, die das Antwortsteuerelement des HTML-Bots zum Generieren von Kartenlayouts verwenden, sollten Sie Ihre Konversationen so aktualisieren, dass das Antwortsteuerelement des Karten-Bots verwendet wird. Auf der Karte werden Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz angezeigt. Außerdem enthält sie einen Link zum zugehörigen Datensatz. Oder es kann Bilder anzeigen und Rich Content wie ein Video enthalten.

Eigenschaften von Steuerelementen für Karten-Bot-Antworten

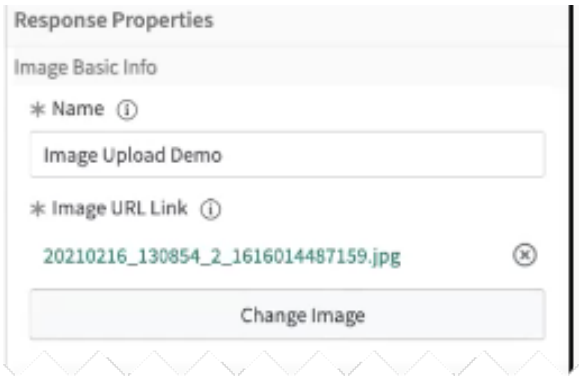
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Karten-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Kartentyp	Typ der zu verwendenden Karte. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Datensatz** • **Großes Bild mit Text** • **Kleines Bild mit Text**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **YouTube-Videokarte** **Hinweis:** Im Release Washington DC werden nur YouTube-Videokarten unterstützt.
Typ: Datensatz	
Datensatz	Verweis auf einen bestimmten Datensatz. Daten für die Karte stammen aus einem Datensatz, auf den in einer Variablen von einem anderen Knoten im Flow verwiesen wird. Beispielsweise kann die Referenz eine Auswahlliste oder Glide-Aktion sein. 1. Wählen Sie eine Variable aus dem aktuellen Flow aus, die ein Datensatzobjekt enthält. 2. Verwenden Sie die Felderliste, um die auf der Karte angezeigten **Felder** zu bestimmen.
Tabelle	Tabelle, die auf einen einzelnen Glide-Datensatz verweist, der die auf der Karte angezeigten Daten enthält.
Filtern Sie diese Tabelle mit	Geben Sie die Bedingung oder das Skript ein, um Daten in der Tabelle zu filtern und den Datensatz zurückzugeben. • **Bedingung**: Bedingungsanweisung, die den Tabellendatensatz zurückgibt. • **Skript**: Glide-Datensatzabfrage, die den Glide-Datensatz zurückgibt.
Felder	Felder aus dem Datensatz ServiceNow, die auf der Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie jedes Feld an, indem Sie auf **Feld**hinzufügen klicken. **Hinweis:** Wenn Sie Workplaceverwenden, werden maximal vier Felder auf der Karte gerendert. Wenn Sie mehr als vier Felder haben, werden die verbleibenden Felder auf einer nachfolgenden Karte mit bis zu vier Feldern pro Karte angezeigt.
Typ: Großes Bild mit Text oder Kleines Bild mit Text	
Vorlage	Eine visuelle Darstellung, die das Layout der Bildkarte zeigt. Jeder Bereich der Vorlage ist nummeriert.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Diese Felder sind: 1. **Titel**: Name oder Bezeichnung für die Karte 2. **Beschreibung**: Erklärung des Bildes 3. **Bild-URL-Link**: Geben Sie das auf der Karte angezeigte Bild auf eine der folgenden Arten an: ○ Geben Sie die Bild-URL mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts an. ○ Laden Sie das Bild hoch, indem Sie auf **Bild hochladen**klicken. Wenn Sie ein Image hochladen, wird das ausgewählte Image auf den Server hochgeladen und in der Tabelle „Images“ [sys_db_image] und in den Update Sets gespeichert. Wenn das Image in der Tabelle „Images“ und den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Update Sets gespeichert ist, können Sie das Image nach Bedarf in einer Produktions- oder Nicht-Produktionsinstanz verwenden. Nachdem das Bild hochgeladen wurde, wird der URL-Link in das Blatt „**Antworteigenschaften** “ eingefügt.  Klicken Sie auf den Link, um das Bild anzuzeigen. Die URL wird dynamisch generiert. Der Name der Instanz wird am Anfang des URL-Pfads eingefügt. Sie können den Link zum Bild ändern oder löschen. Wenn Sie den Link auf diesem Eigenschaftenblatt löschen, wird nur der Verweis auf die URL gelöscht. Das Image bleibt zur späteren Verwendung auf dem Server. 4. **Alternativer Text für Bild**: Alternativer, bildschirmlesbarer Text, der das Bild für barrierefreie Programme beschreibt. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein.
Typ: YouTube-Videokarte	
Vorlage	Eine visuelle Darstellung des Layouts des in der Karte enthaltenen Videos.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Diese Felder sind: • **Titel**: Titel der Karte. • **Titellink**: URL zu einem relevanten Inhalt. • **Beschreibung**: Beschreibung der Karte, z. B. das Thema, das im Video behandelt wird. • **YouTube-Video-ID**: Eindeutiger Bezeichner für das auf der Karte verwendete Video. Dieser Bezeichner ist die Zeichenfolge, die dem Gleichheitszeichen (=) am Ende des URL-Pfads des Videos folgt. Im unten gezeigten Pfad lautet der Videobezeichner beispielsweise FVgtjdEOa5M. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Erweitert	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Karten-Bot-Antwortsteuerelement

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Teilweise Unterstützung	Datensatzkarten und Datensatzkarten nur mit Aktion.
Microsoft Teams	Unterstützt	Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Slack	Unterstützt	Conversational Integration with Slack Version 2.0.0 und höher Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Workplace	Teilweise Unterstützung	Bildkartenausgabe nicht verfügbar. Facebook-Apps unterstützen keine vertikalen Listenvorlagen mehr. Für das Kartenlayout wird ab dem 15. August 2019 eine horizontale, scrollbare Karussellvorlage verwendet. Karten besitzen auch eine Schaltflächenvorlage.
Facebook Messenger	Unterstützt	Keine
SMS Twilio	Unterstützt	Nur Datensätze und Bildkarten.
LINE	Teilweise Unterstützung	Nur Datensätze und Bildkarten.
WhatsApp	Teilweise Unterstützung	Nur Datensätze und Bildkarten.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Einige Ausgabetypen sind nur auf Geräten mit Bildschirmen verfügbar. Bei Geräten ohne Bildschirm wird der Kartentitel gelesen. Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel gleitende Datensatzabfrage

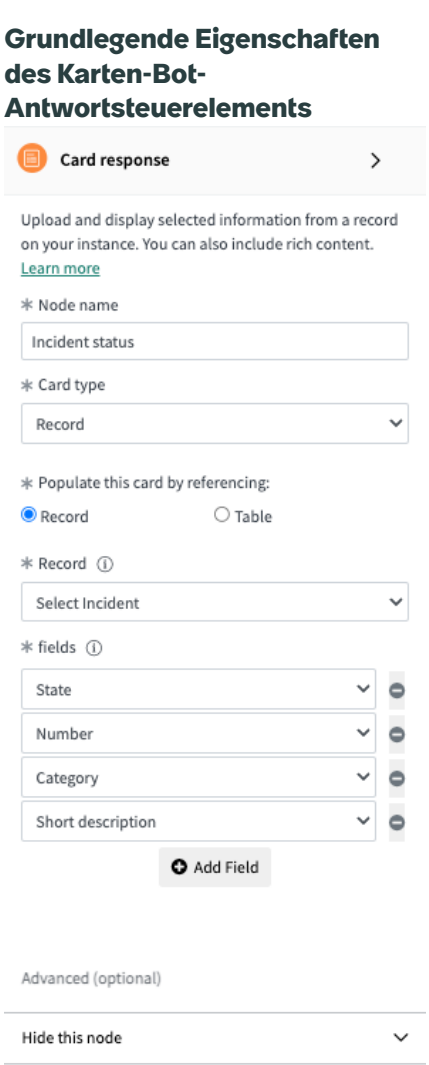
```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

In diesem Beispiel erstellt das Skript ein GlideRecord-Objekt, belegt dieses Objekt mit einer Abfrage, die ein einzelnes Ergebnis liefern soll, und gibt dann das Objekt zurück. Die Eigenschaft **Tabelle** definiert die in dieser Abfrage verwendete Tabelle.

Beispiel-Karten-Bot-Antwortausgabe für Datensätze

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe
	

Beispiel-Karten-Bot-Antwort für ein großes Bild

Das Kartenantwortlayout für Bilder kann je nach Kanal variieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

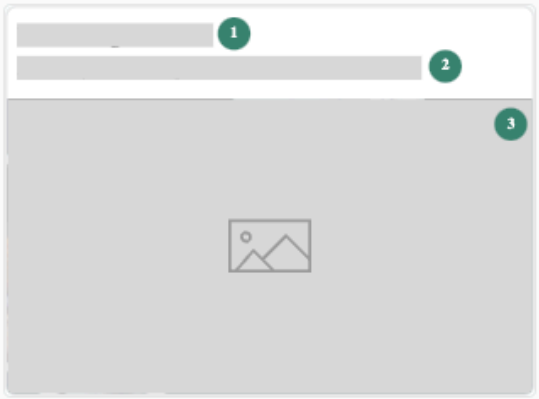
Image large card

* Card type

Large image with text

To view supported channels, open Large image with text

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Don't forget we are going back to the office soon!

2. Description

You're scheduled to return to work October 7.

* 3. Image URL link

Tele_GettyImages-556454119_1647376622096.jpg

Change Image

4. Image alt text

Advanced (optional)

Hide this node

Web-UI-Bildkartenausgabe



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Karten-Bot-Antwort für ein kleines Bild

Das Kartenantwortlayout für Bilder kann je nach Kanal variieren.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe
Card response Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more * Node name: Image card * Card type: Small image with text To view supported channels, open Small image with text Template Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions. Map data to fields on the card * 1. Title: Save the date | Q1 Earnings Call 2. Description: Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call. * 3. Image URL link: Tele_GettyImages-556454119_1647376115065.jpg Change Image 4. Image alt text: Join the call. Advanced (optional) Hide this node	**Web-UI-Bildkartenausgabe** Now Support Hi, I'm your Virtual Agent. Let me know how I can help you today. What's your issue or request? Or take a look at what I can help with. When do we announce earnings? Save the date | Q1 Earnings Call Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call. Thank you for using our support chat. Click here to start a new conversation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Karten-Bot-Antwort mit Videoinhalt

Die Art und Weise, wie die Card-Bot-Antwort Videos anzeigt, kann je nach Kanal variieren. Beispielsweise kann sich die Anzeige in Nachrichten von Slack von der Anzeige in [Microsoft Teams oder Facebook Workplaceunterscheiden. Wenn auf diesem Kanal ein eingebetteter -Player unterstützt wird, wird der -Player in die Anzeige einbezogen. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie in der Dokumentation für den von Ihnen verwendeten Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

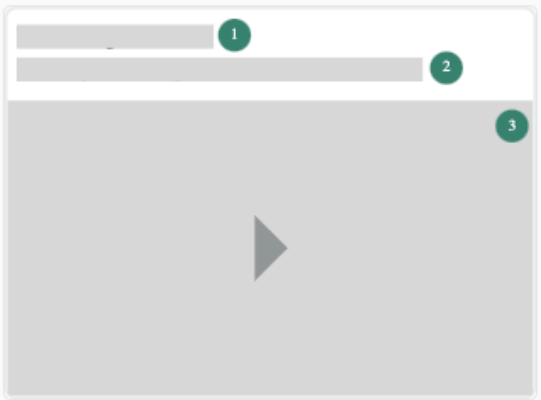
Video card response

* Card type

Youtube Video Card

To view supported channels, open Youtube Video Card

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Chief Holiday Officer | Let's workflow it

1B. Title Link

https://www.servicenow.com/

2. Description

Ready for work to work better? Our digital workflows are here to bring simplicity to your complexity and transform how work gets done across your enterprise.

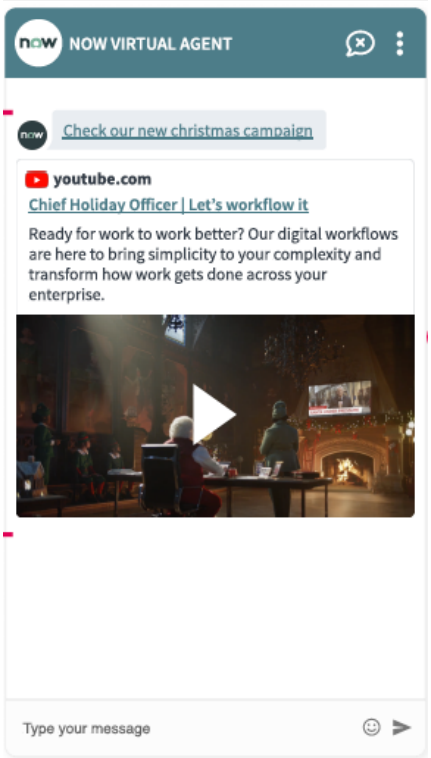
* 3. Youtube Video ID

FVgtjdEOa5M

Advanced (optional)

Hide this node

Karten-Bot-Antwortausgabe mit Video auf dem Webclient



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie das Steuerelement „Tabellen-Bot-Antwort“ in einem Virtual Agent -Thema, um eine Bot-Antwort als Tabelle anzuzeigen.

Tabellen-Bot-Antworten ermöglichen es Benutzern, Informationen besser organisiert anzuzeigen.

Sie können beispielsweise Informationen wie die folgenden organisieren und anzeigen:

- Geplante Serviceänderungen
- Betriebsfeiertage
- Kontaktinformationen
- Test-Sites

Ausgabetabellen können zwischen einer und vier Spalten haben und optionale Spaltenüberschriften enthalten. Sie können Tabellen mit dem Conditioner-Generator oder Skripts ausfüllen.

Eigenschaften der Tabellen-Bot-Antwort

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Tabellen-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert
Diese Tabelle ausfüllen durch	Optionen zum Ausfüllen der Tabelle. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Tabelle**: Wählen Sie die Tabelle ServiceNow aus, die die anzuzeigenden Daten enthält. • **Skript**: Geben Sie im Dialogfeld „Zeilen definieren“ Code ein.
Tabelle	Der Name der Tabelle, die die Daten enthält. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Zeilen filtern	Optionen zum Filtern des Inhalts der Tabelle. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Bedingung**: Geben Sie mithilfe des Bedingungsgenerators eine codefreie Bedingungsanweisung an. • **Skript**: Geben Sie ein Low-Code-Skript ein, das eine Bedingung angibt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Meldung, die angezeigt wird, wenn keine Datensätze gefunden werden.
Spalten und Zeilen	
Spalten (von links nach rechts)	Tabellenspalten, die Sie in der Konversation anzeigen möchten. Sie können bis zu 4 Spalten haben. • **Feld**: Wählen Sie ein Feld aus der Tabelle ServiceNow aus, das in der Spalte angezeigt werden soll. • **Anzeigename**: Gibt den ausgewählten Spaltennamen an. Verwenden Sie den Standardnamen, oder ändern Sie den Namen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Zeilen sortieren nach	Option zum Sortieren zurückgegebener Zeilen nach Spalte. Sie können nach einer der ausgewählten Spalten oder nach einer Spalte sortieren, die in der Antwort an den Benutzer nicht angezeigt wird. Wählen Sie **Aufsteigend** oder **Absteigend** für die Sortierung. Wenn Sie keine Sortierreihenfolge angeben, werden die Zeilen nach Erstellungsdatum in absteigender Reihenfolge sortiert. Wenn Sie eine andere Sortierreihenfolge angeben, wird das Erstellungsdatum als sekundäre Sortierreihenfolge verwendet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Erweitert	
Header	
Header	Header oder Titel für die Tabelle, wenn die Tabelle in der Antwortausgabe angezeigt wird. Der Header kann eine Textzeichenfolge, Variablen oder ein Skript sein.
Spaltenüberschriften anzeigen	Umschalter, der die Anzeige von Spaltenüberschriften ermöglicht.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Tabellen-Bot-Antwort“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

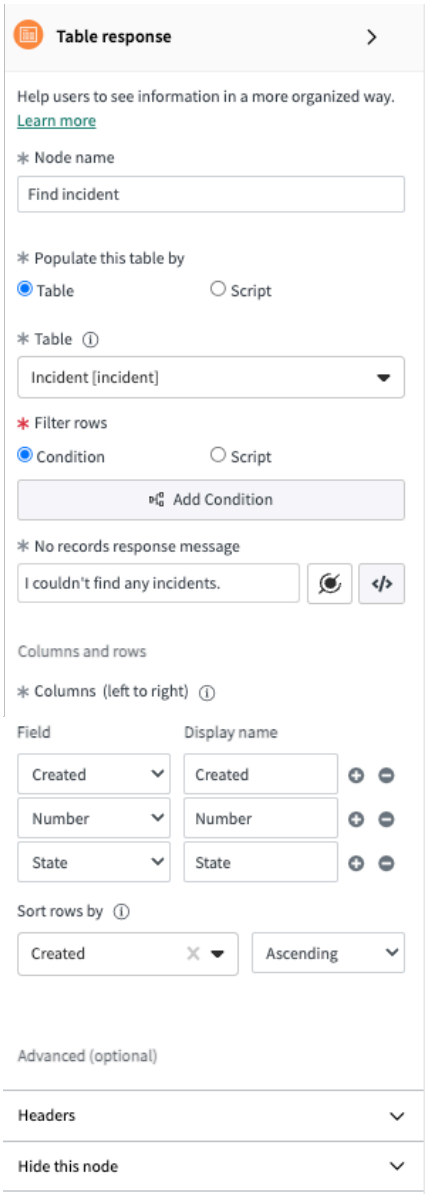
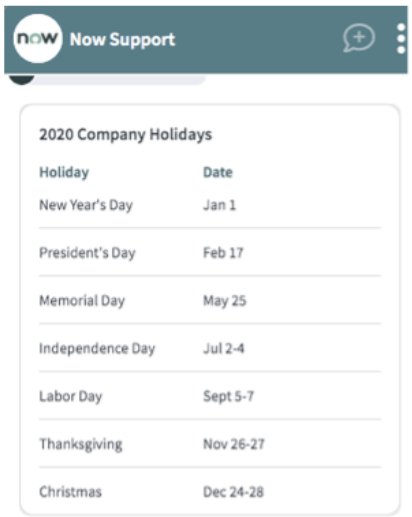
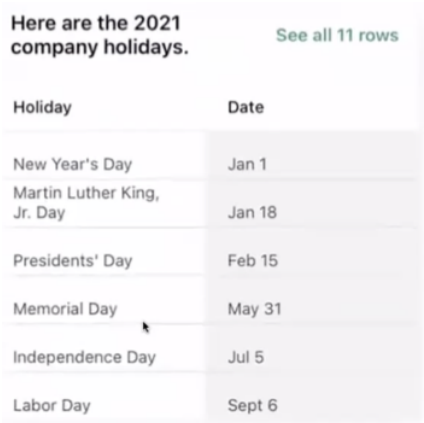
Kanalunterstützung für das Steuerelement „Tabellen-Bot-Antwort“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm wird die Tabelle nach Möglichkeit gelesen. Details finden Sie unter Optimieren Sie Virtual Agent Einstellungen und Themen für eine optimale Alexa Voice-Chat-Experience.

Beispiel Tabelle – Bot-Antwortausgabe

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Tabellen-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Tabellen-Bot-Antwortsteuerelements 	**Web-UI-Tabellen-Bot-Antwortausgabe**  **Tabellen-Bot-Antwortausgabe in ServiceNow Mobile** 

Automatische Übersetzung

Steuerelement für Video-Bot-Antwort

Verwenden Sie das Steuerelement Video-Bot-Antwort in einem Virtual Agent -Thema, um ein Video in die Konversation aufzunehmen.

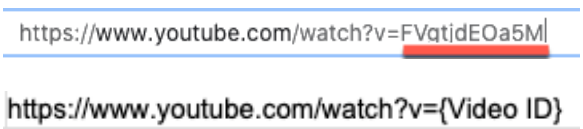
Das Steuerelement „Video-Bot-Antwort“ enthält eine Navigationsschaltfläche, mit der Benutzer Zeit haben, sich das Video anzusehen. Wenn Sie möchten, dass sich der Benutzer das Video ansieht, bevor er mit der Konversation fortfährt, verwenden Sie diese Navigationsschaltfläche.

Wenn Benutzer sich das Video angesehen haben, können sie auf die Navigationsschaltfläche klicken, um mit der Konversation fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Themenautoren können auch das Karten-Bot-Antwortsteuerelement verwenden, um ein Video in Konversationen einzubeziehen. Das Karten-Bot-Antwortsteuerelement enthält jedoch nicht die Navigationsschaltfläche, sodass Benutzer Zeit haben, sich das Video anzusehen.

Eigenschaften der Video-Bot-Antwortsteuerung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Video-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Kartentyp	Typ der Karte. Wählen Sie **YouTube-Videokarte aus**. **Hinweis:** Im Release Washington DC werden nur YouTube-Videokarten unterstützt.
Vorlage	Eine visuelle Darstellung des Layouts des in der Karte enthaltenen Videos.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Diese Felder sind: • **Titel**: Titel der Karte. • **Titellink**: URL zu einem relevanten Inhalt. • **Beschreibung**: Beschreibung der Karte, z. B. das Thema, das im Video behandelt wird. • **YouTube-Video-ID**: Eindeutiger Bezeichner für das auf der Karte verwendete Video. Dieser Bezeichner ist die Zeichenfolge, die dem Gleichheitszeichen (=) am Ende des URL-Pfads des Videos folgt. Im unten gezeigten Pfad lautet der Videobezeichner beispielsweise FVgtjdEOa5M. 
Erweitert	
Bezeichnung der Navigationsschaltfläche	Navigationsschaltfläche, die zum Fortsetzen der Konversation verwendet wird. Standardmäßig trägt die Schaltfläche die Bezeichnung **Verstanden**, Sie können dies jedoch ändern. Ändern Sie beispielsweise die Bezeichnung in **Fortfahren**. Benutzer klicken im Chatfenster auf diese Navigationsschaltfläche, um mit der Konversation fortzufahren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenbedingungen	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Präsentation dieses Themas für Benutzer. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Condition Builder oder einem Skript festlegen. • **Bedingung**: Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. • **Skript**: Verwenden Sie den Skript-Editor, um ein Skript zu erstellen oder zu bearbeiten, das eine Bedingungsanweisung enthält.

Kanalunterstützung

Hinweis:
Die Art und Weise, wie die Video-Bot-Antwort Videos anzeigt, kann je nach Kanal variieren. Beispielsweise kann sich die Videoanzeige, die Sie in Nachrichten von [] sehen, von der in SlackMicrosoft Teams oder Facebook Workplaceunterscheiden. Wenn auf diesem Kanal ein eingebetteter -Player unterstützt wird, wird der -Player in die Anzeige einbezogen. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie in der Dokumentation für den von Ihnen verwendeten Kanal.

Kanalunterstützung für das Steuerelement der Video-Bot-Antwort

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Slack	Unterstützt	Conversational Integration with Slack Version 2.0.0 und höher. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement der Video-Bot-Antwort (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

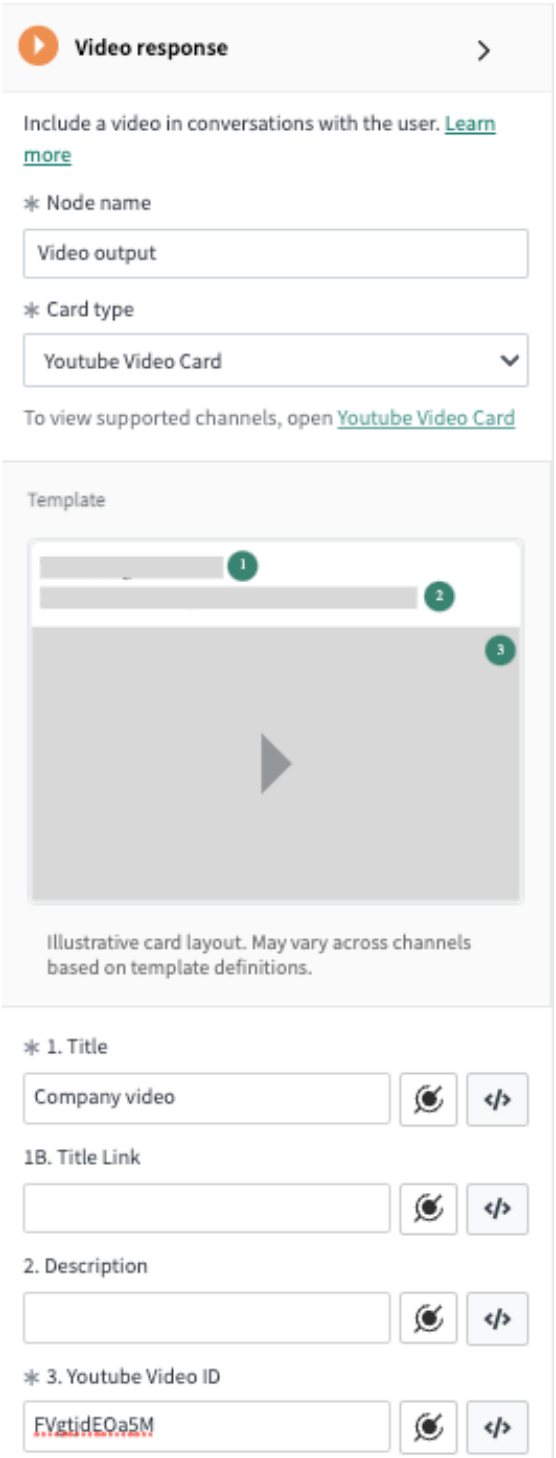
Beispiel für Video-Bot-Antwortsteuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

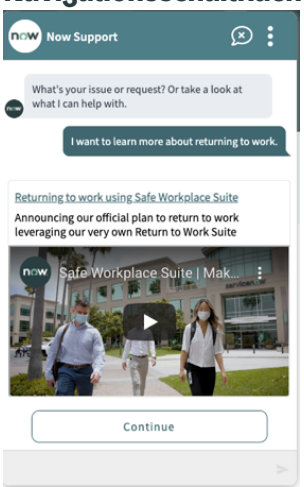
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

Grundlegende Eigenschaften des Video-Bot-Antwortsteuerelements



Video-Bot-Antwortausgabe im Webclient mit der Navigationsschaltfläche



Video-Bot-Antwortausgabe auf dem Webclient ohne Navigationsschaltfläche



Automatische Übersetzung

Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

Sie können Interaktionen innerhalb eines Themas mithilfe von Dienstprogrammen in Virtual Agent-Designersteuern. Diese Dienstprogramme führen verschiedene Aktionen aus, z. B. das Hinzufügen von Themenblöcken (wiederverwendbare Komponenten), das Ausführen eines Skripts oder das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Verzweigungen) in einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thema. Dienstprogramme werden als Knoten in einem Gesprächsablauf dargestellt, zeigen dem Benutzer aber nichts an.

Die folgenden Dienstprogramme sind für die Verwendung innerhalb eines Virtual Agent -Themas verfügbar.

Suchdienstprogramm

Verwenden Sie das Suchdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema, um eine ServiceNow Datensatzabfrage zurückzugeben.

Eigenschaften von Suchdienstprogrammen

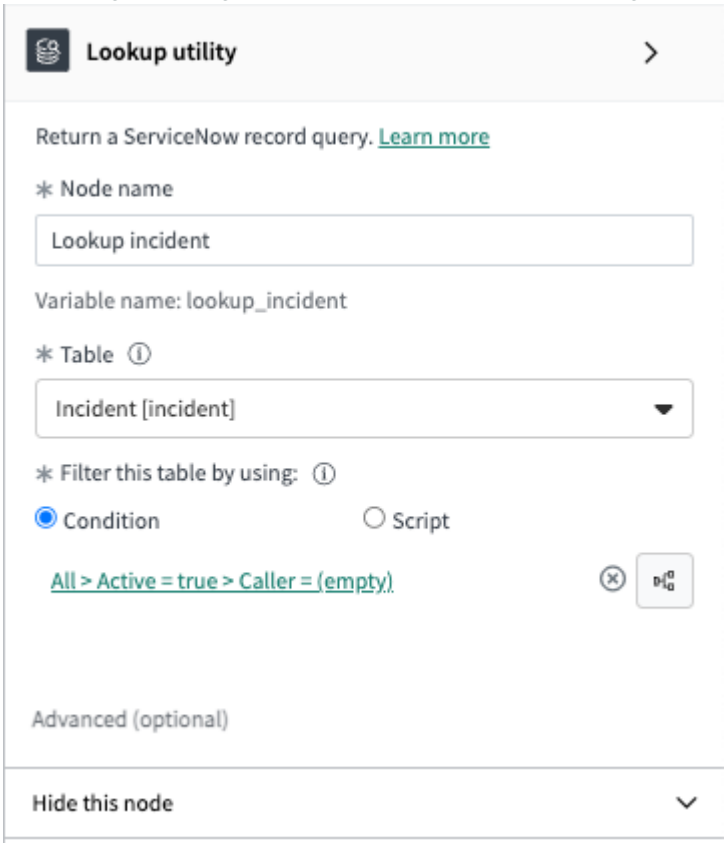
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Knoten des Suchdienstprogramms im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Die Variable, die den Datensatz speichert, der vom Skript zurückgegeben wird. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft *Knotenname* erstellt.
Tabelle	Die Tabelle, die für die Abfrage verwendet wird.
Filtern Sie diese Tabelle mit	Die Abfrage, um den Datensatz abzurufen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator oder ein Skript, um eine Abfragebedingung anzugeben.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Suchdienstprogramm

Grundlegende Eigenschaften des Suchdienstprogramms



Beispiel Suchskript

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

In diesem Beispiel wird eine Tabelle für den ersten aktiven Datensatz abgefragt. Die abzufragende Tabelle ist in der Eigenschaft **Tabelle** definiert, die sich im Steuerelement des Suchdienstprogramms befindet. Die Methode setLimit() stellt sicher, dass nur ein einzelner Datensatz von der Datenbank zurückgegeben wird. Wenn ein Datensatz gefunden wird, wird er zurückgegeben. Weitere Informationen zu GlideRecord-Abfragen finden Sie unter Tabellen in Skripts abfragen.

Skriptaktions-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Skriptaktion“ in einem Virtual Agent -Thema, um ein Skript auszuführen.

Automatische Übersetzung

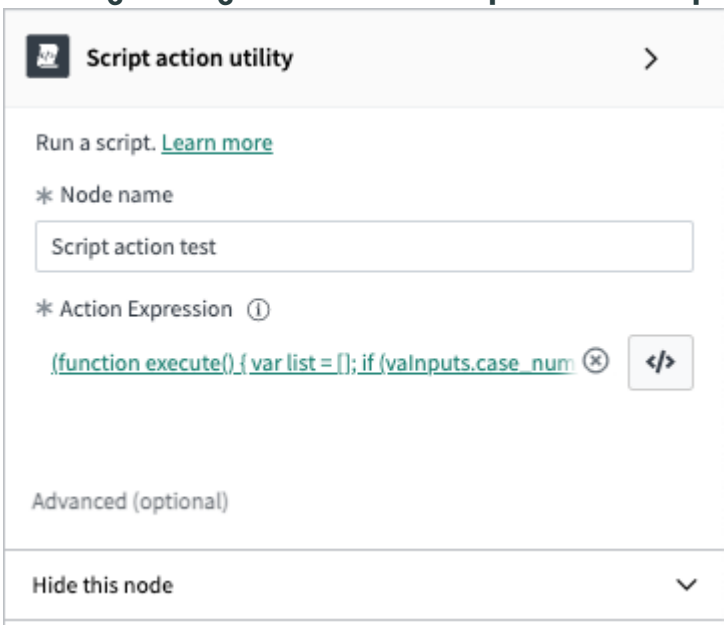
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Skriptaktions-Dienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Skriptaktionsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Aktionsausdruck	Das Skript, das eine Aktion ausführt.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Skriptaktions-Dienstprogramm – Beispiel

Grundlegende Eigenschaften des Skriptaktionsdienstprogramms



Beispiel Skriptaktion

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
})()
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel wird eine Suche in der Tabelle [sn_customerservice_case] nach einer bestimmten Fallnummer basierend auf der Eingabe eines anderen Steuerelements namens case_number durchgeführt. Das Skript platziert dann die Ergebnisse in einem Array und speichert sie in der Variable case_list, die von anderen Knoten im gleichen Thema zugänglich ist. Da vaVars nur Zeichenfolgen-, Zahlen- und boolesche Werte unterstützt, verwendet das Skript toString(), um diese Werte als Zeichenfolgen zu speichern. Der Code ist in einer if-Anweisung enthalten, sodass sie nur ausgeführt wird, wenn die Variable case_number einen Wert hat. Durch diese if-Anweisung wird verhindert, dass der Code ausgeführt wird, wenn der Benutzer keine Nummer eingegeben hat.

Weitere Informationen zum Schreiben von Skripts für Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Datensatzaktions-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Datensatzaktion“ in einem Virtual Agent -Thema, um einen ServiceNow -Datensatz in einer Tabelle zu erstellen oder zu aktualisieren.

Eigenschaften des Dienstprogramms „Datensatzaktion“

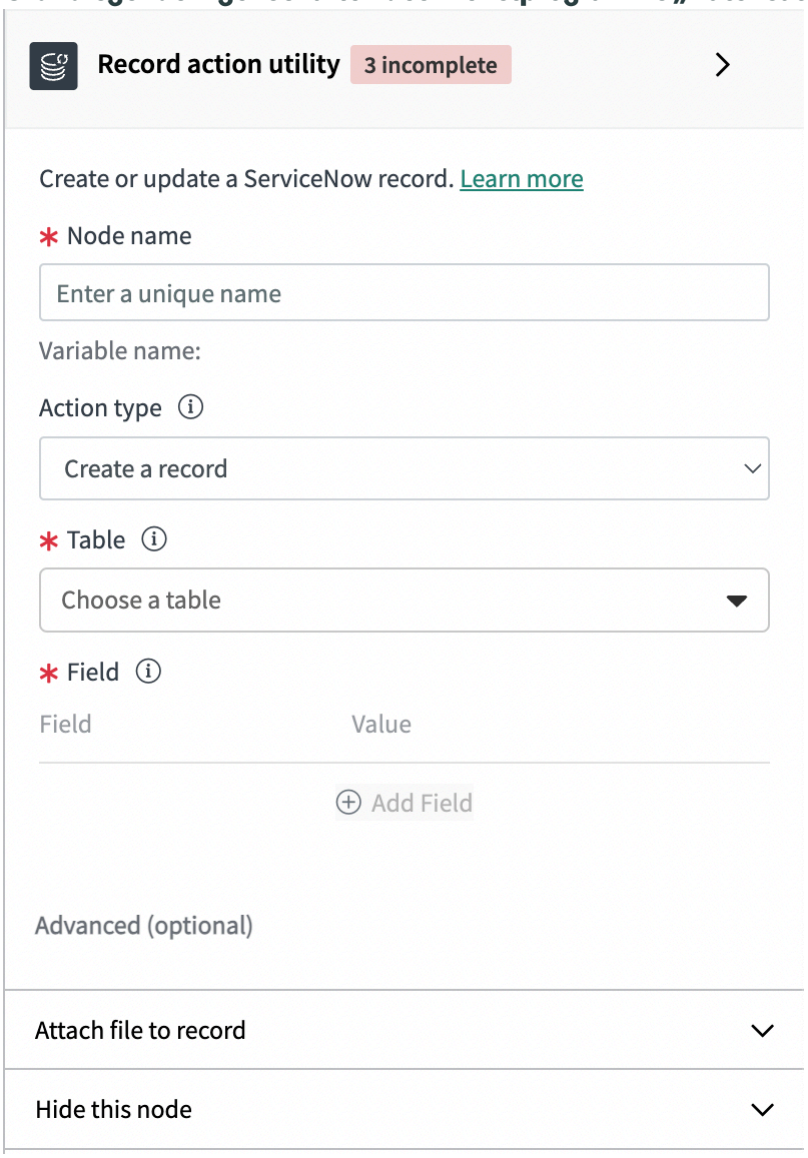
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Datensatzaktionsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die erstellten oder aktualisierten Datensatzwerte speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Knotenname** erstellt. Diese Option ist nicht sichtbar, wenn der Aktionstyp **Datensatz**aktualisieren lautet.
Aktionstyp	Der Typ der auszuführenden Aktion. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Datensatz erstellen**: Erstellt einen neuen Datensatz in der von Ihnen angegebenen Tabelle. • **Datensatz**aktualisieren: Aktualisiert einen vorhandenen Datensatz basierend auf dem Kontext der Konversation.
Tabelle	Wenn Sie einen Datensatz erstellen, wählen Sie eine beliebige Tabelle aus, die in der Instanz verfügbar ist. Wenn Sie einen Datensatz aktualisieren, wählen Sie eine Variable für einen Datensatz aus, auf den in der Konversation verwiesen wird. Beispiel: **Benutzer**.
Feld	Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Tabelle ServiceNow aus, die geändert werden sollen. Wählen Sie für jedes Feld einen gültigen Wert aus, oder geben Sie Eingabevariablen oder Skriptvariablen an.
Erweitert	
Datei an Datensatz anhängen	Eine Low-Code-Methode zum Anhängen eines Bildes oder einer anderen Datei an einen Datensatz Ihrer Wahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie eine hochgeladene Datei mit dem Dateiauswahlknoten haben, bevor Sie sie mit dem Knoten „Datensatzaktion“ an einen Datensatz anhängen. Die hochgeladene Datei ist anfänglich mit der Konversationstabelle verknüpft. Wenn der Incident mit der hochgeladenen Datei mithilfe des Datensatzaktionsknotens erstellt wird, wird die Datei mit der Incident-Tabelle verknüpft. Er wird nicht mehr über die Konversationstabelle referenziert, sondern über den Incident.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für das Dienstprogramm „Datensatzaktion“.

Grundlegende Eigenschaften des Dienstprogramms „Datensatzaktion“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsdienstprogramm

Verwenden Sie das Entscheidungsdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema, um zwei oder mehr Zweige hinzuzufügen, die verschiedene Pfade in einem Gespräch darstellen.

Verwenden Sie Skripts oder Variablenbedingungen, um Entscheidungsverzweigungen festzulegen.

Jede Verzweigung unter einem Knoten für ein Entscheidungsdienstprogramm besitzt eine Bedingungseigenschaft. Sie können die Bedingung mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript definieren, das den Wert „true“ oder „false“ zurückgibt. Ein Zweig, der einen Wert von true zurückgibt, wird verfolgt, während ein Zweig, der einen Wert von false zurückgibt, nicht verfolgt wird. Stellen Sie bei der Erstellung dieser Skripts und Bedingungen sicher, dass nur eine Verzweigung in jedem Knoten für Enscheidungsdienstprogramme als „true“ ausgewertet wird.

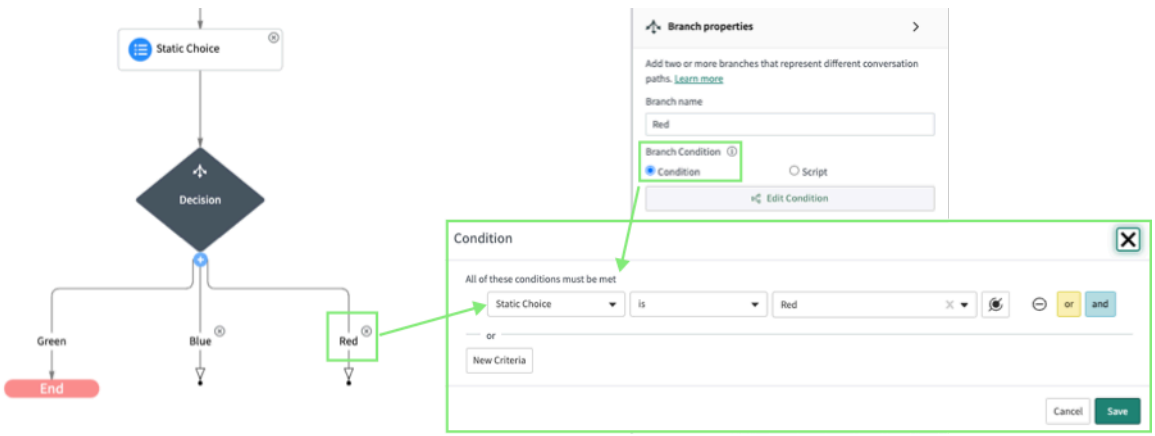
Hinweis:

Wenn Sie ein Steuerelement für **boolesche** Benutzereingaben einfügen, werden Sie aufgefordert, ein **Entscheidungsdienstprogramm** direkt nach dem booleschen Knoten auf der Canvas hinzuzufügen. Wenn Sie **Ja** in der Eingabeaufforderung des Entscheidungsdienstprogramms des booleschen Knotens auswählen, werden automatisch zwei Verzweigungen mit den Namen `True` und `False`generiert. Die beiden Verzweigungsbedingungen werden automatisch über den Bedingungsgenerator festgelegt.

Weitere Informationen finden Sie unter Verzweigen Sie eine Virtual Agent -Konversation mit einem Entscheidungsdienstprogramm.

Knoten des Entscheidungsdienstprogramms mit Verzweigungen – Beispiel

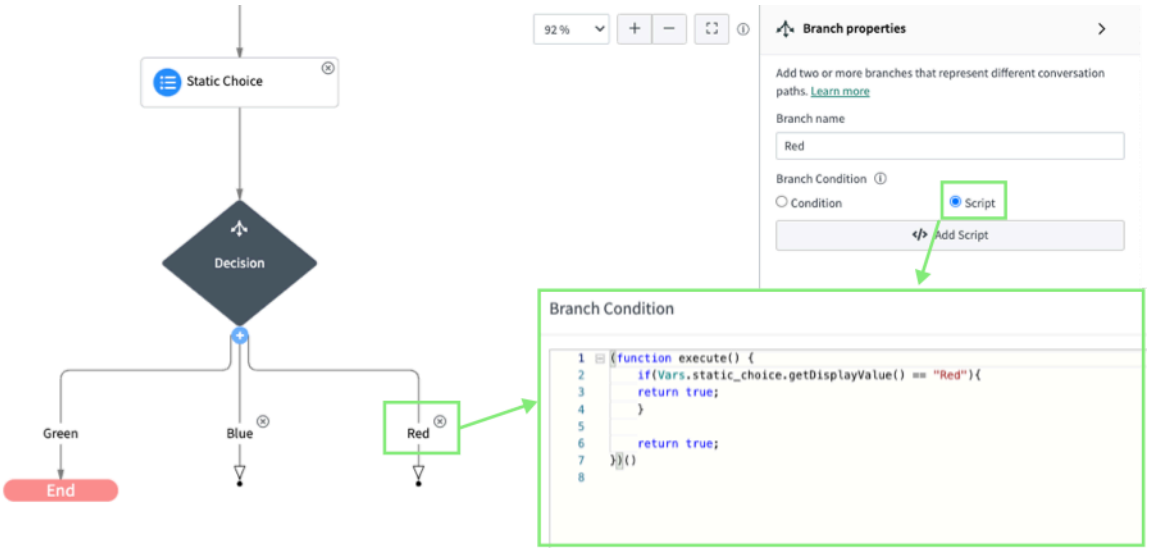
In diesem Beispiel fordert ein statische Auswahlsteuerelement den Benutzer auf, aus drei verfügbaren Farben auszuwählen, und die Auswahl wird in einer Variablen gespeichert. Die Steuerelement des Entscheidungsdienstprogramms ist mit einer Verzweigung für jede mögliche Auswahl konfiguriert. Jede Verzweigung verwendet den Bedingungsgenerator, der „true“ zurückgibt, wenn die entsprechende Farbe ausgewählt wird. In diesem Beispiel gibt der Bedingungsgenerator „true“ zurück, wenn die Auswahl Rot ist.



Sie können auch die Option Skript für Verzweigungsbedingungen verwenden. Im folgenden Beispiel bietet das Skript die gleiche Funktionalität wie der Bedingungsgenerator.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Themenblock-Dienstprogramm

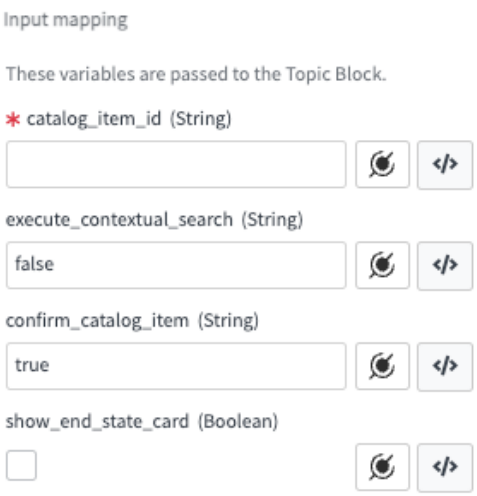
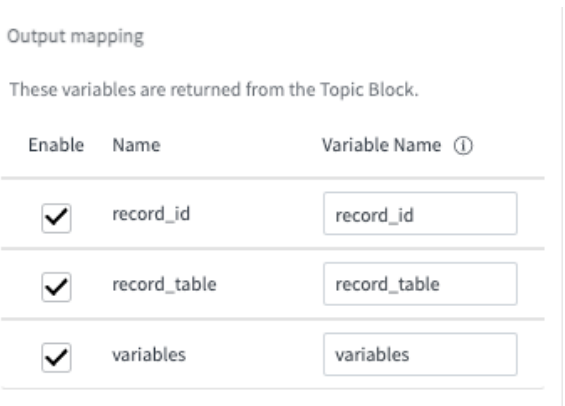
Verwenden Sie einen Themenblock in einer Virtual Agent-Konversation, um eine bestimmte Funktion oder einen bestimmten Subflow auszuführen, der bestimmte Schritte in einem aufrufenden Thema ausführt.

Eigenschaften des Themenblock-Dienstprogramms

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Dynamischen Themenblock verwenden	Legen Sie diesen Umschalter fest, um dynamische Themenblockoptionen zu aktivieren.
Themenblock	Eine Liste der veröffentlichten Themenblöcke. Wählen Sie einen Themenblock aus, der dem aufrufenden Thema hinzugefügt werden soll. **Wenn Dynamischen Themenblock** verwenden aktiv ist, verwenden Sie stattdessen den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung oder ein Skript einzugeben.
Knotenname	Name des Themenblockknotens. Der Name wird automatisch abhängig von dem von Ihnen ausgewählten Themenblock zugewiesen. Wenn Sie beispielsweise den Themenblock „Acme Contextual Search“ auswählen, ist Acme Contextual Search der **Name**. **Wenn Dynamischen Themenblock verwenden** aktiv ist, geben Sie einen Namen Ihrer Wahl ein.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für den ausgewählten Themenblock verwendet werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	 Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend dem von Ihnen ausgewählten Themenblock. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein. **Wenn Dynamischen Themenblock verwenden** aktiv ist, fügen Sie alle Eingabezuordnungen stattdessen manuell hinzu, indem Sie auf das Symbol Zu definierende Eingaben verwalten ( ) klicken. Eingaben werden ähnlich wie das Dialogfeld „Eingabeparameter“ im Startsegment eines wiederverwendbaren Themenblocksbehandelt.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die vom ausgewählten Themenblock ausgegeben werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen, die aktiviert sind:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend dem von Ihnen ausgewählten Themenblock. **Wenn Dynamischen Themenblock verwenden** aktiv ist, fügen Sie alle Eingabezuordnungen stattdessen manuell hinzu, indem Sie auf das Symbol Zu definierende Ausgaben verwalten ( ) klicken. Eingaben werden ähnlich wie das Dialogfeld „Eingabeparameter“ im Startsegment eines wiederverwendbaren Themenblocks behandelt.
Erweitert	

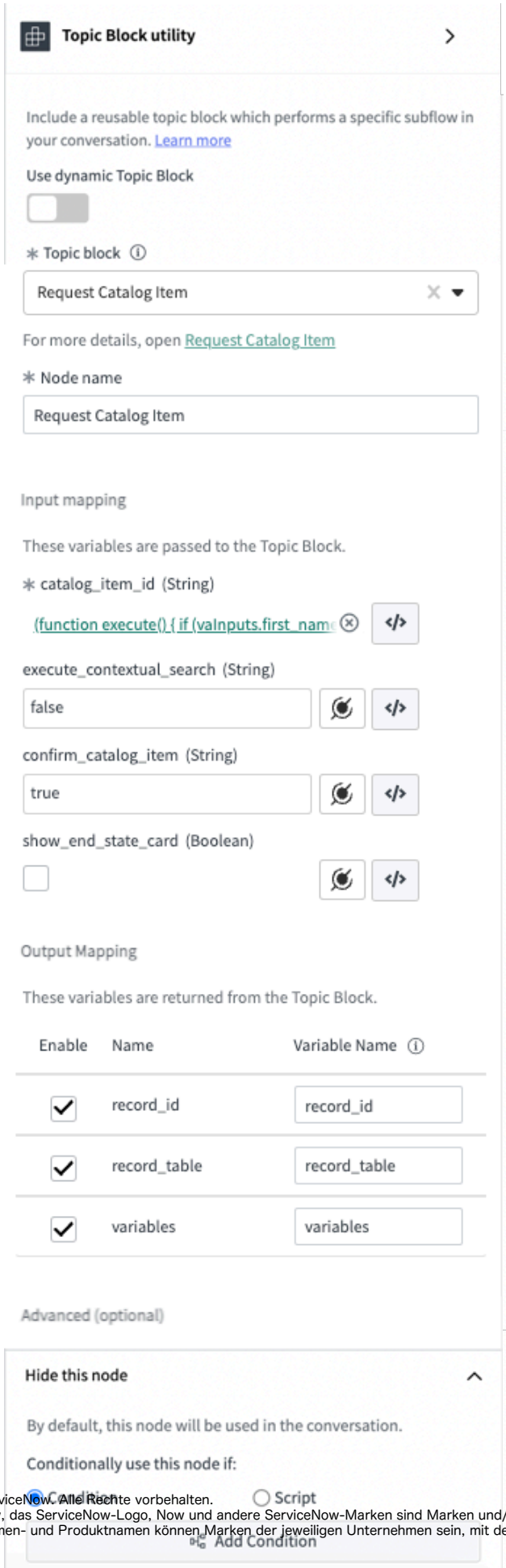
Automatische Übersetzung

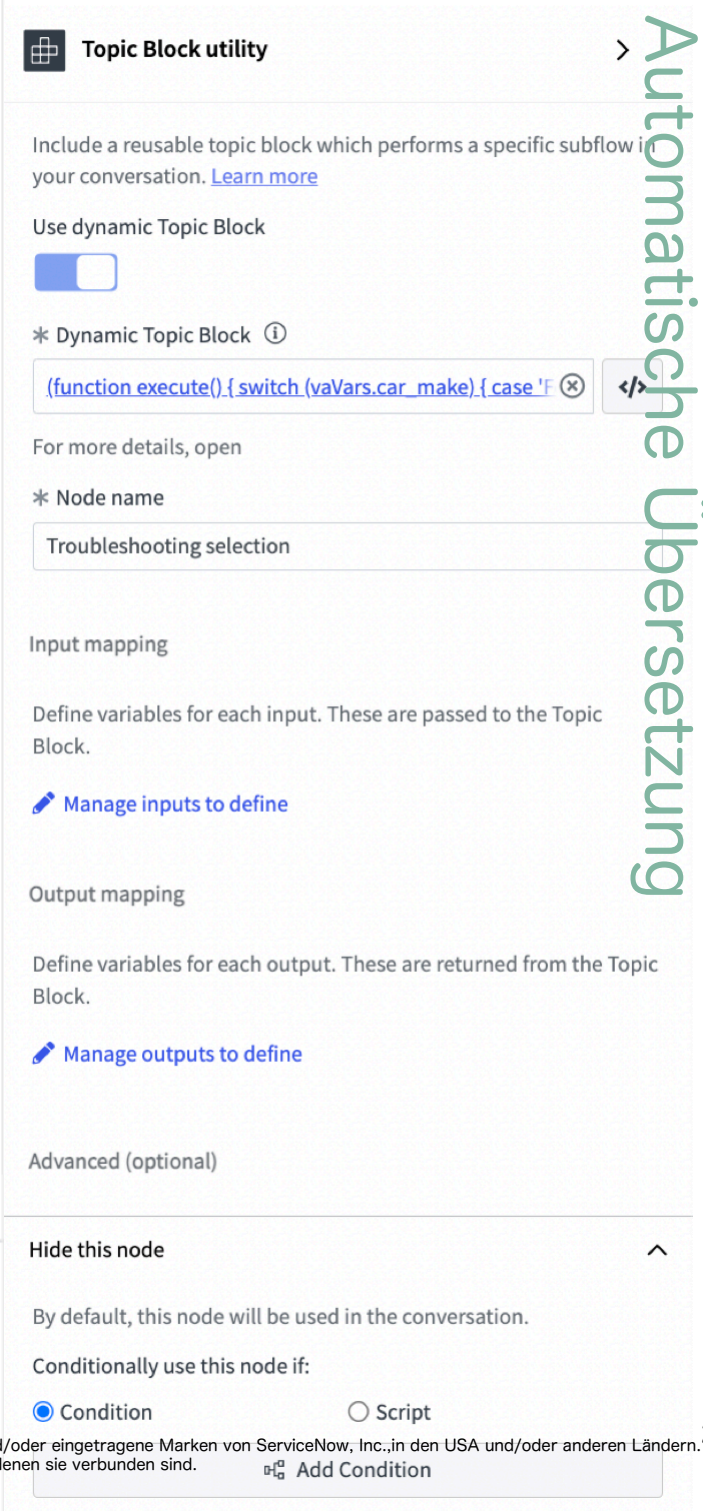
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Dienstprogramme für Themenblock





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefiniertes Steuerungsdienstprogramm

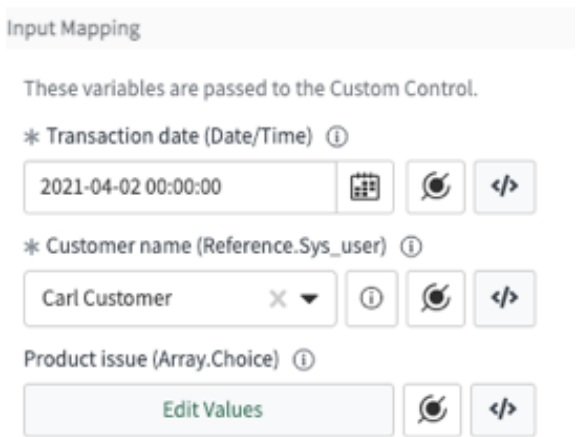
Verwenden Sie das Dienstprogramm „Benutzerdefinierte Steuerung“ in einem Virtual Agent -Thema oder -Themenblock, um auf ein benutzerdefiniertes Eingabesteuerelement oder ein benutzerdefiniertes Antwortsteuerelement zu verweisen. Benutzerdefinierte Steuerungen ergänzen die in Virtual Agent-Designerbereitgestellten Steuerungen.

Eigenschaften des benutzerdefinierten Steuerungsdienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften des benutzerdefinierten Eingabesteuerelements oder benutzerdefinierten Antwortsteuerelements an, das Sie einem Thema oder Themenblock hinzufügen. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Steuerungen und ihrer Verwendung finden Sie unter Virtual Agent mit benutzerdefinierten Steuerungen anpassen.

Hinweis:
Benutzerdefinierte Steuerungen funktionieren nicht in Internet Explorer Version 11.

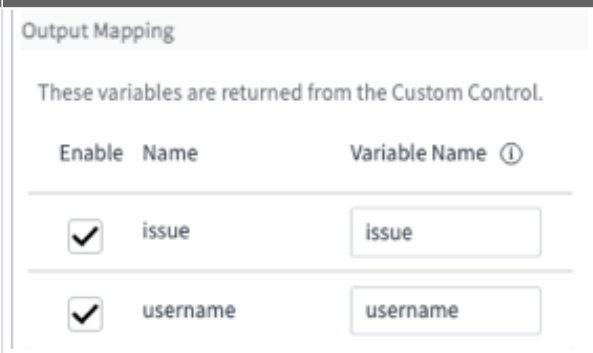
Eigenschaftenblatt des benutzerdefinierten Steuerungsdienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Benutzerdefinierte Steuerung	Der Name eines benutzerdefinierten Steuerungsobjekts, das in Virtual Agent-Designerveröffentlicht wurde.
Knotenname	Der Name des benutzerdefinierten Steuerelements, das Sie ausgewählt haben.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für das ausgewählte benutzerdefinierte Steuerelement verwendet werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der benutzerdefinierten Steuerung, die Sie ausgewählt haben. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die vom ausgewählten benutzerdefinierten Steuerelement ausgegeben werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen, die aktiviert sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

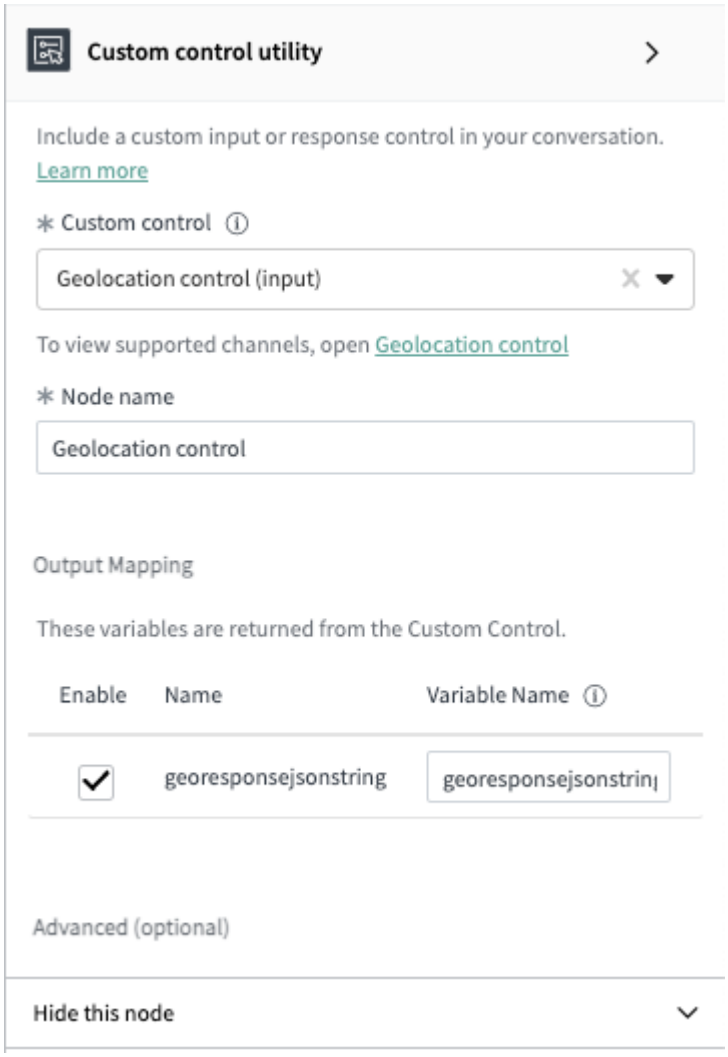
Eigenschaftenblatt des benutzerdefinierten Steuerungsdienstprogramms (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	 Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der benutzerdefinierten Steuerung, die Sie ausgewählt haben.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein benutzerdefiniertes Steuerungsdienstprogramm



Aktionsdienstprogramm

Verwenden Sie das Aktionsdienstprogramm in einem Virtual Agent -Thema, um die Flow-Aktionseigenschaften auszuwählen, die der Knoten erstellen soll. Das Aktionsdienstprogramm integriert Virtual Agent in das Produkt ServiceNow Flow Designer.

Eigenschaften eines Aktionsdienstprogramms

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

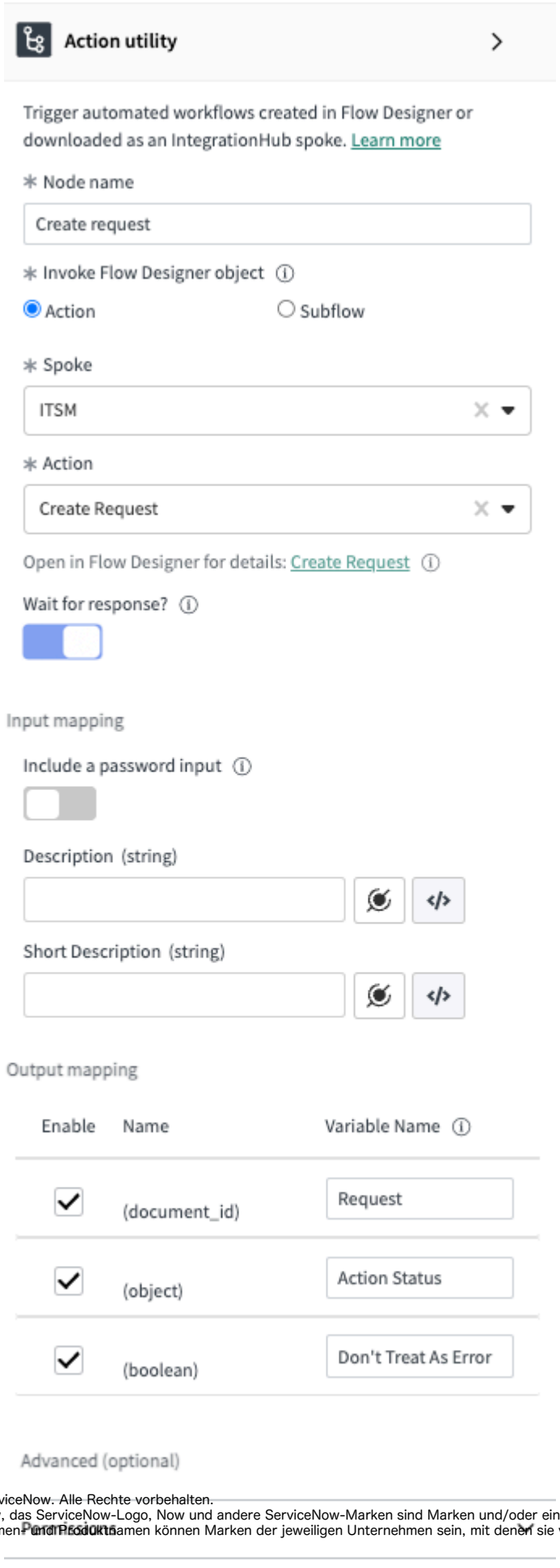
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name dieses Aktionsknotens.
Flow Designer-Objekt aufrufen	Flow Designer Komponententyp. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Aktion**: Ein wiederverwendbarer Vorgang. • **Subflow**: Ein automatisierter Prozess, der aus einer Sequenz von wiederverwendbaren Aktionen, Dateneingaben und Ausgaben besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die Flow Designer Inhalte enthält, die einer bestimmten Anwendung oder einem bestimmten Datensatztyp zugeordnet sind. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes.
Aktion/Subflow	Die Aktion oder der Subflow Flow Designer, die in der Instanz ausgeführt werden soll. Die Bereiche **Eingabezuordnung** und **Ausgabezuordnung** ändern sich je nach Ihrer Auswahl. Um Details zur Aktion zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in Flow Designeranzuzeigen.
Auf Antwort warten?	Umschalter, der bestimmt, ob Virtual Agent auf eine Antwort der angegebenen Aktion wartet, bevor er fortfährt.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten Aktion. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein. Aktivieren Sie für Optionen, die ein Passwort erfordern, den Umschalter **Passworteingabe** einschließen, um den Benutzer zur Passworteingabe aufzufordern. Sichere Eingaben müssen den Datentyp password2 verwenden. Die Eingabe ist sicher maskiert und für andere nicht sichtbar.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten Aktion.
Erweitert	
Berechtigungen	
Ausführen als	Für die Aktion zu verwendende Berechtigungen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Benutzer, der die Sitzung initiiert**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Benutzer verfügt. • **Systembenutzer**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Benutzer möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsdienstprogramm – Beispiel



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abwehrdienstprogramm

Verwenden Sie das Abwehrdienstprogramm in Virtual Agent, um Probleme nachzuverfolgen, bei deren Lösung Virtual Agent geholfen hat oder die tatsächlich für einen Benutzer gelöst wurden.

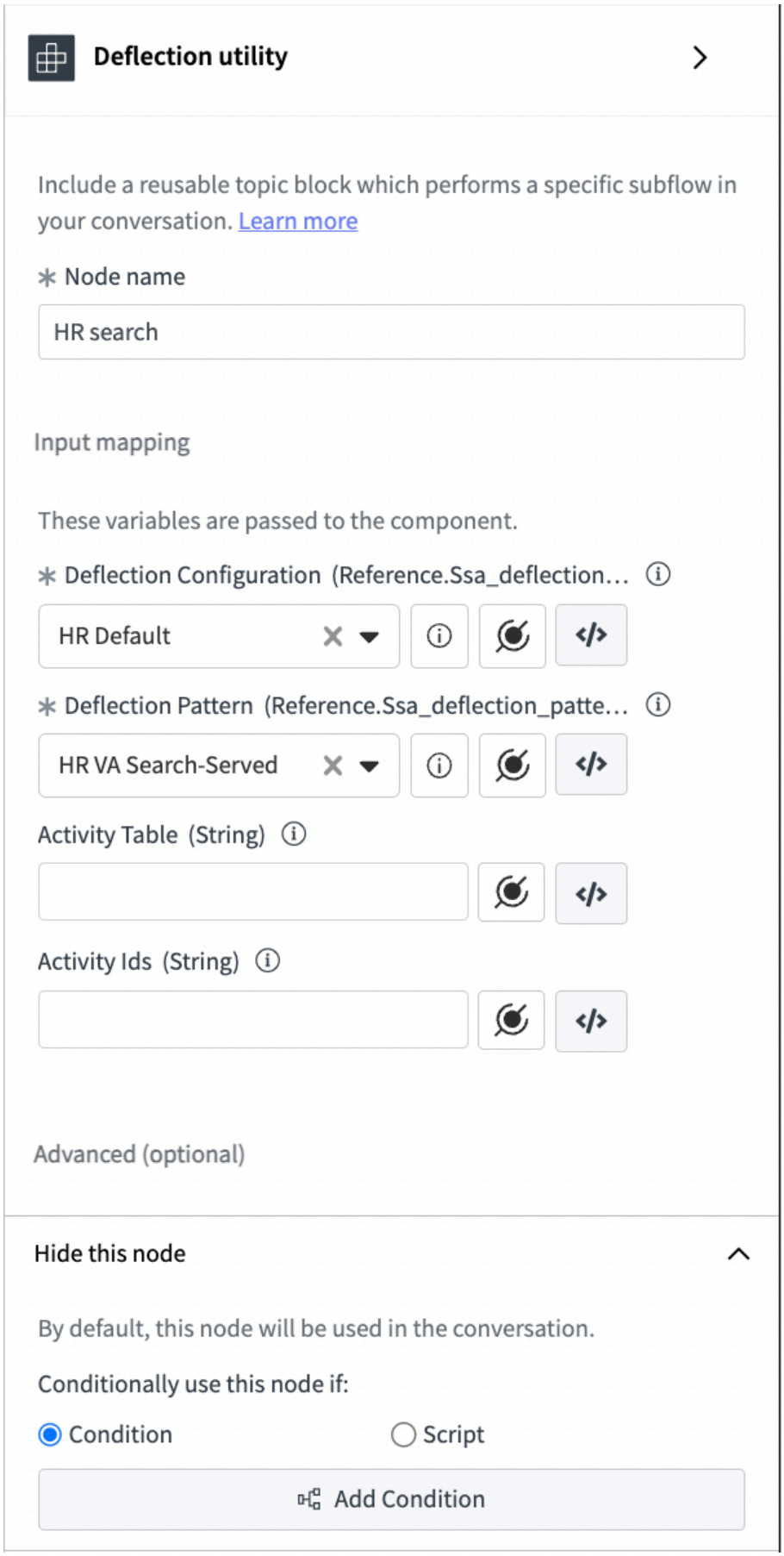
Eigenschaften des Abwehrdienstprogramms

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Abwehrknotens.
Eingabezuordnung	
Abwehrkonfiguration	Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Abwendungskonfigurationen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Abwendungsmuster	Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Abwendungsmuster aus. Stellen Sie sicher, dass Ihre Auswahl an eine vordefinierte Abwendung gebunden ist. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Aktivitätstabelle	Name der Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Fügen Sie Incident- oder Aufgabentabellen hinzu, die sich auf die Abwendung beziehen.
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommas getrennten Aktivitäts-IDs. Fügen Sie KI-Suche Ergebnisse oder zugehörige Aufgaben im Abwehrvorkommen hinzu.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Abwehrdienstprogramm



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Executor-Dienstprogramm für Diagnosethemen

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Diagnose Topic Executor“ in Virtual Agent, um die ordnungsgemäße Funktion von Komponenten in einem Thema sicherzustellen.

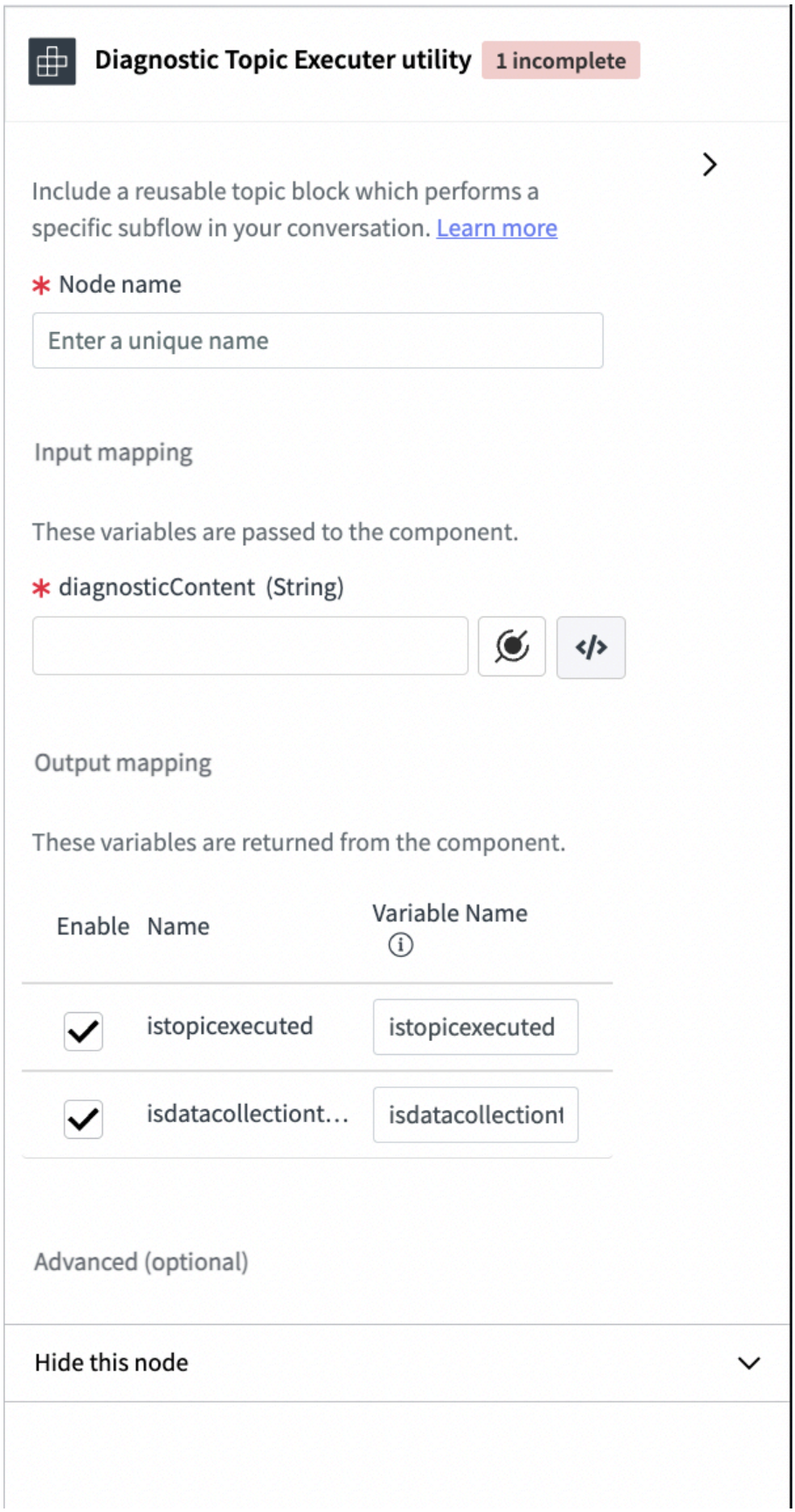
Eigenschaften des Dienstprogramms „Diagnosethema-Ausführer“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Eingabezuordnung	
Diagnoseinhalt	Zeichenfolge, die an die zu diagnostizierende Komponente übergeben wird.
Ausgabezuordnung	
Ist Thema ausgeführt	Option, um zu bestätigen, dass das Thema ordnungsgemäß ausgeführt wurde, mit Variablendaten, die von der Komponente zurückgegeben werden. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen für den Wert ein.
Wird das Datenerfassungsthema ausgeführt?	Option, um zu bestätigen, dass die Datenerfassung ordnungsgemäß ausgeführt wurde, mit Variablendaten, die von der Komponente zurückgegeben werden. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen für den Wert ein.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Dienstprogramm „Diagnose Topic Executor“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geolocation-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm für die Positionsbestimmung, um Kartenkoordinaten von einem Benutzer zu erfassen, Themen für den Standort eines Benutzers zu personalisieren, Daten für die Navigation oder Vor-Ort-Aufgaben und andere Services bereitzustellen.

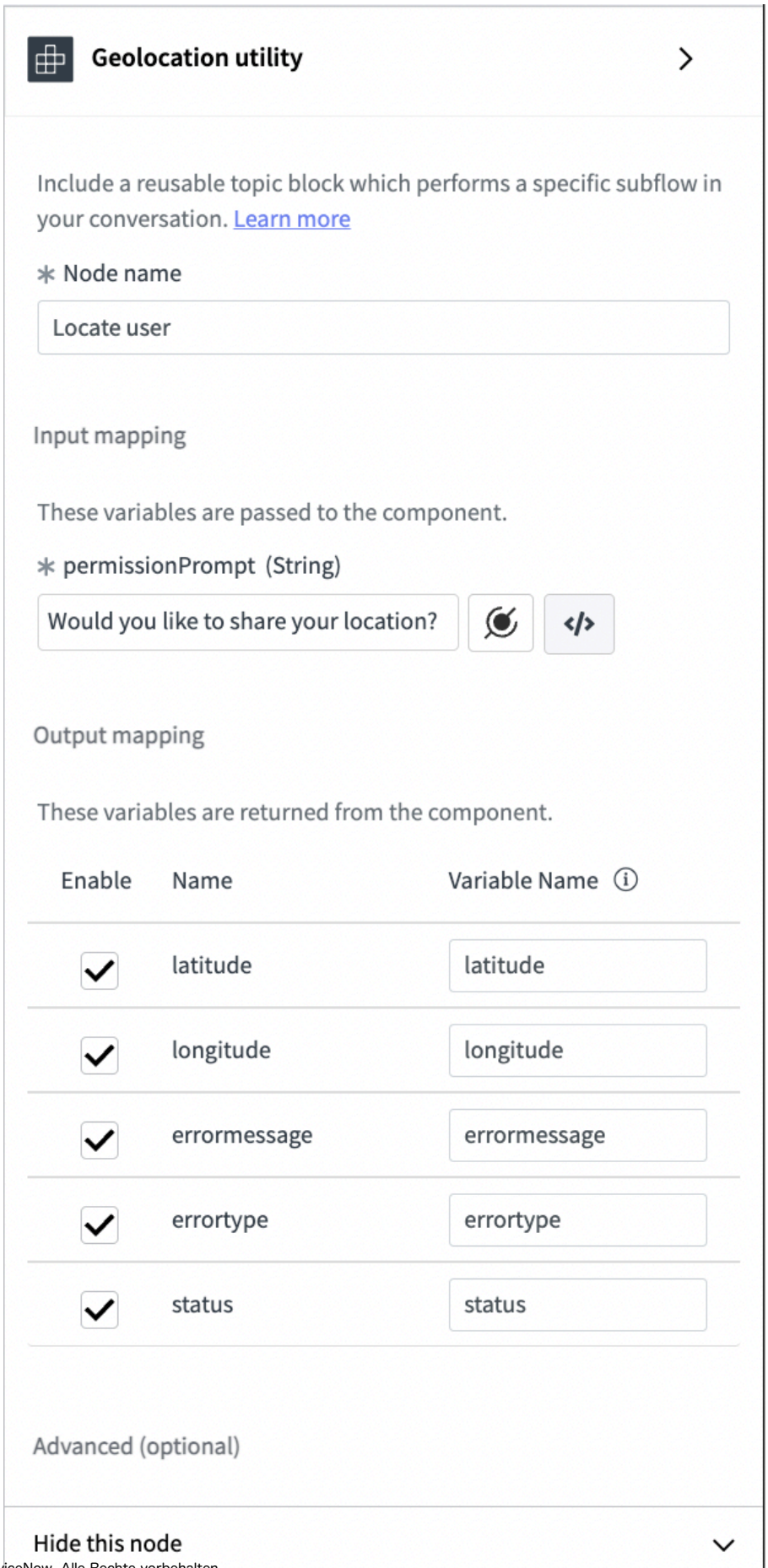
Eigenschaften des Positionsbestimmungsdienstprogramms

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Positionsknotens.
Eingabezuordnung	
Aufforderung zur Berechtigung	Zeichenfolge für die benutzerdefinierte Eingabeaufforderung, die die Positionsbestimmung von einem Benutzer anfordert.
Ausgabezuordnung	
Breitengrad	Breitengrad des Benutzers, der nach der Aufforderung zur Berechtigung zurückgegeben wird. **Hinweis:** Alle Ausgabezuordnungen sind anpassbar. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um jeden einzelnen zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Längengrad	Längengrad des Benutzers, der nach der Berechtigungsaufforderung zurückgegeben wird.
Fehlermeldung	Nachricht, die zurückgegeben wird, wenn beim Versuch der Positionsbestimmung ein Fehler auftritt.
Fehlertyp	Typ des Fehlers, der basierend auf der Fehlermeldung zurückgegeben wird.
Status	Status der Positionsdaten.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Dienstprogramm für die Positionsbestimmung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien

Verwenden Sie das Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien, um mehr als eine Datei gleichzeitig in eine Virtual Agent -Konversation hochzuladen.

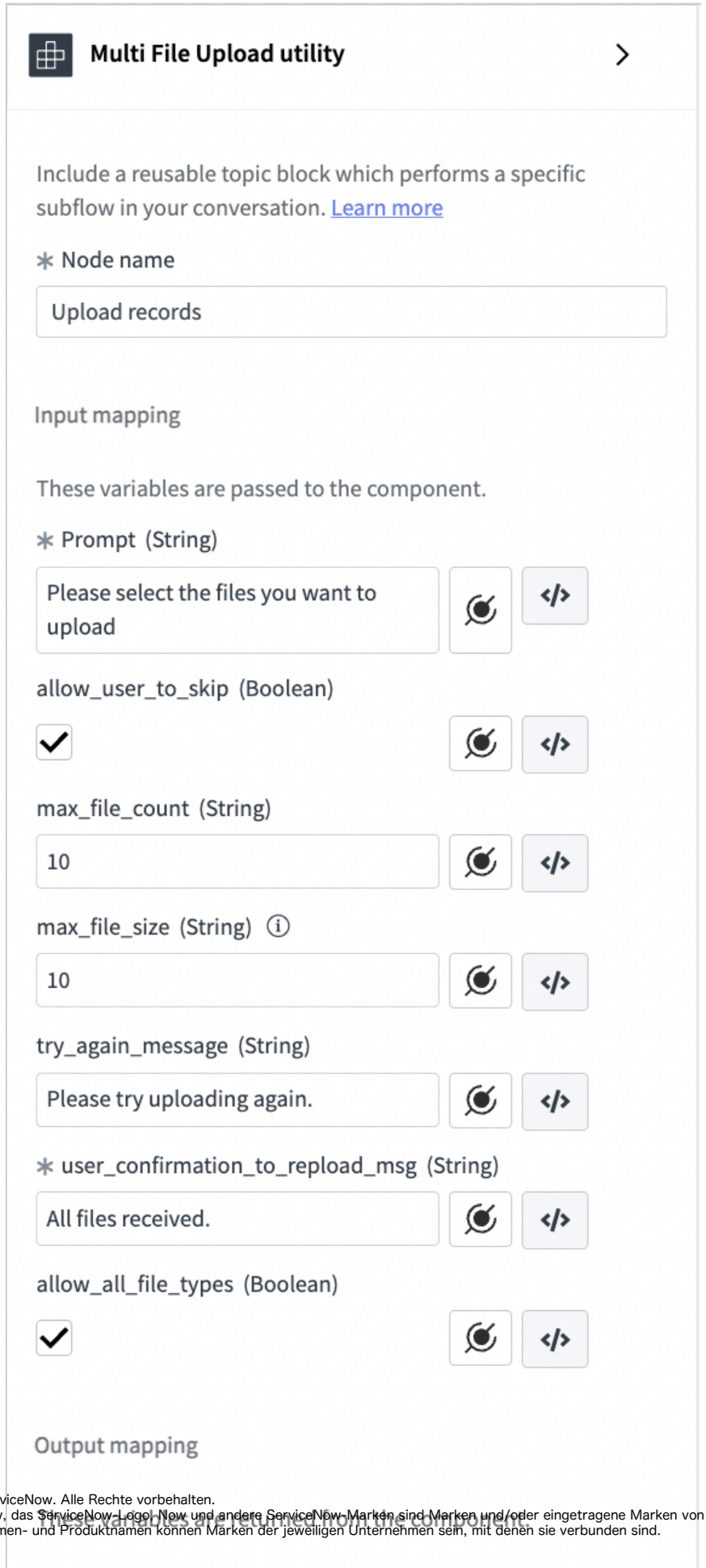
Eigenschaften des Dienstprogramms zum Hochladen mehrerer Dateien

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens zum Hochladen mehrerer Dateien.
Eingabezuordnung	
Aufforderung	Textzeichenfolge, die den Anwender zum Hochladen von Dateien auffordert.
Zulassen, dass Benutzer überspringen	Option, um das Hochladen von Dateien zu überspringen, wenn ein Benutzer keine hat.
Maximale Dateianzahl	Maximale Anzahl von Dateien, die hochgeladen werden können.
Maximale Dateigröße	Maximale Größe der einzelnen hochgeladenen Dateien, gemessen in Megabyte.
Meldung „Erneut versuchen“.	Nachricht, die an einen Benutzer gesendet wird, wenn der Dateiupload fehlschlägt.
Bestätigungsnachricht des Anwenders	An einen Benutzer gesendete Nachricht, die bestätigt, dass die Dateien hochgeladen wurden.
Lassen Sie alle Dateitypen zu	Option, um das Hochladen aller Dateitypen zuzulassen.
Ausgabezuordnung	
Dateien	Die an den Benutzer gesendete Nachricht, die die hochgeladenen Dateien auflistet. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um diese Ausgabe zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien



These variables are returned from this component.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm anhalten

Verwenden Sie das Dienstprogramm Pause, um eine vorübergehende Pause in Ihren Virtual Agent -Konversationen zu erstellen.

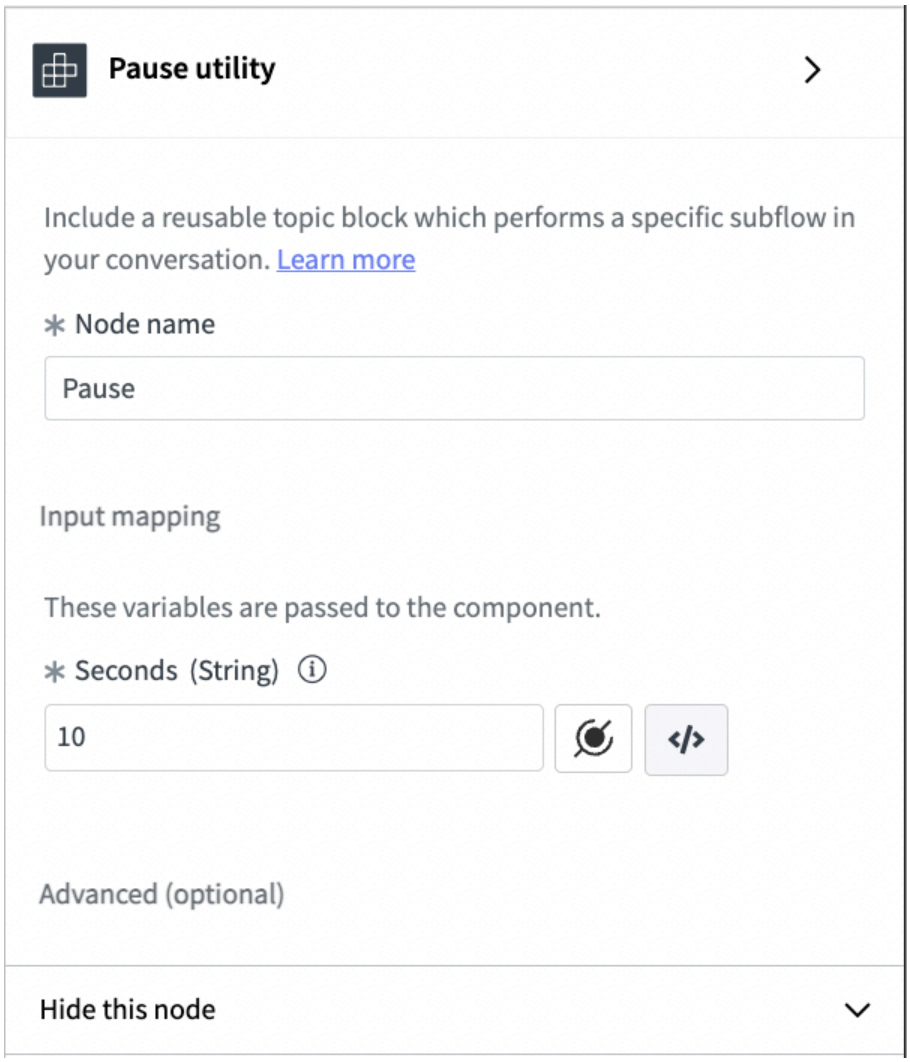
Eigenschaften des Dienstprogramms anhalten

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Pausenknotens.
Eingabezuordnung	
Sekunden	Dauer der Pause. **Hinweis:** Jeder Wert für die Dauer, der über das im System definierte Maximum hinausgeht, wird auf das Maximum zurückgesetzt, oder auf 60 Sekunden, wenn nicht definiert.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Dienstprogramm Pausieren



[store-future: BEGIN review]

Virtual Agent-Designer capabilities

Fügen Sie Virtual Agent -Konversationen mit Virtual Agent-Designer -Fähigkeiten vertiefende Funktionen hinzu. Diese Steuerungen sind ab Release Vancouver verfügbar und bieten spezielle Filter und Funktionen für Ihre Virtual Agent-Themen.

Die ServiceNow -Plattform bietet verschiedene Produkte (z. B. Dynamische Übersetzung), die in Virtual Agent-Designer zusammen mit anderen Bereichen von Now Platformverwendet werden können. Für Virtual Agentfungieren diese Fähigkeiten als Themenblöcke ohne Code, die komplexe Funktionen in einer Konversation ausführen.

Im Gegensatz zu Benutzereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogrammen sind -Fähigkeiten Funktionen, die Teil von Now Platformsind und Knoten in Virtual Agent-Designerzugeordnet wurden. Die Knoten können im Konversations-Generator verwendet werden, wenn Sie Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer .

Die folgenden Fähigkeiten sind für die Verwendung innerhalb eines Virtual Agent -Themas verfügbar.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzungsfähigkeit

Verwenden Sie die dynamische Übersetzungsfunktion, um bei Bedarf Übersetzungen von Sprachen in Ihren Virtual Agent -Konversationen durchzuführen.

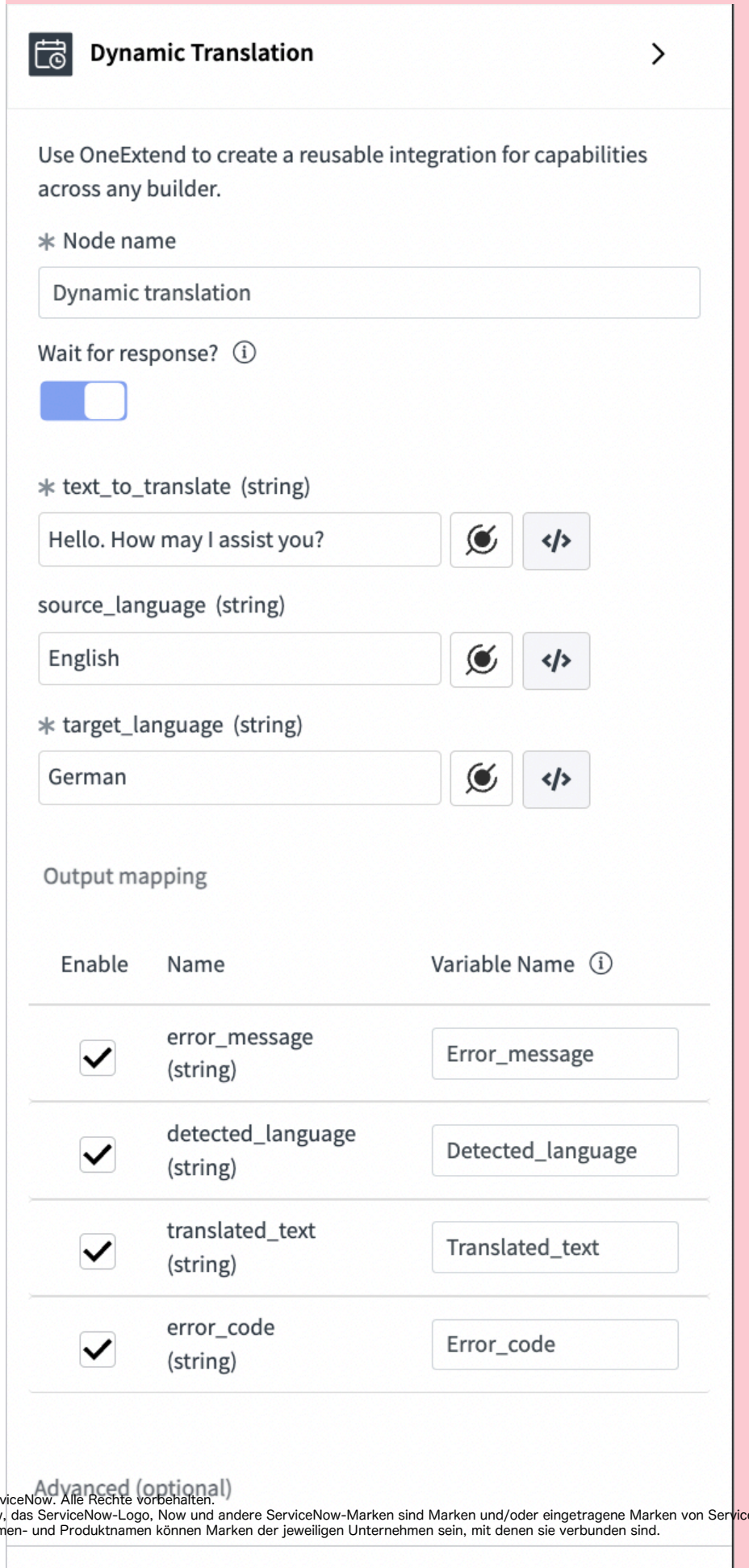
Eigenschaften der Fähigkeit „Dynamische Übersetzung“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens der dynamischen Übersetzung.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Schalten Sie um, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Zu übersetzender Text	Textzeichenfolge, die von der dynamischen Übersetzung verarbeitet werden soll.
Quellsprache	Eingabesprache des zu übersetzenden Texts.
Zielsprache	Ausgabesprache des zu übersetzenden Texts.
Ausgabezuordnung	
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die zurückgegeben wird, wenn die Übersetzung fehlschlägt oder ein anderer Fehler auftritt. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Erkannte Sprache	Von der dynamischen Übersetzung erkannte Sprache. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Übersetzter Text	Textzeichenfolge in der Zielsprache. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Fehlercode	Typ des zurückgegebenen Fehlers, wenn die Übersetzung fehlschlägt oder ein anderer Fehler auftritt. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielfunktion für dynamische Übersetzung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Vertrauliche Datenmaskierungsfunktion

Verwenden Sie den Fähigkeitsknoten „Vertrauliche Datenmaskierung“, um geschützte Informationen zu verbergen und den Verlust vertraulicher Informationen zu vermeiden.

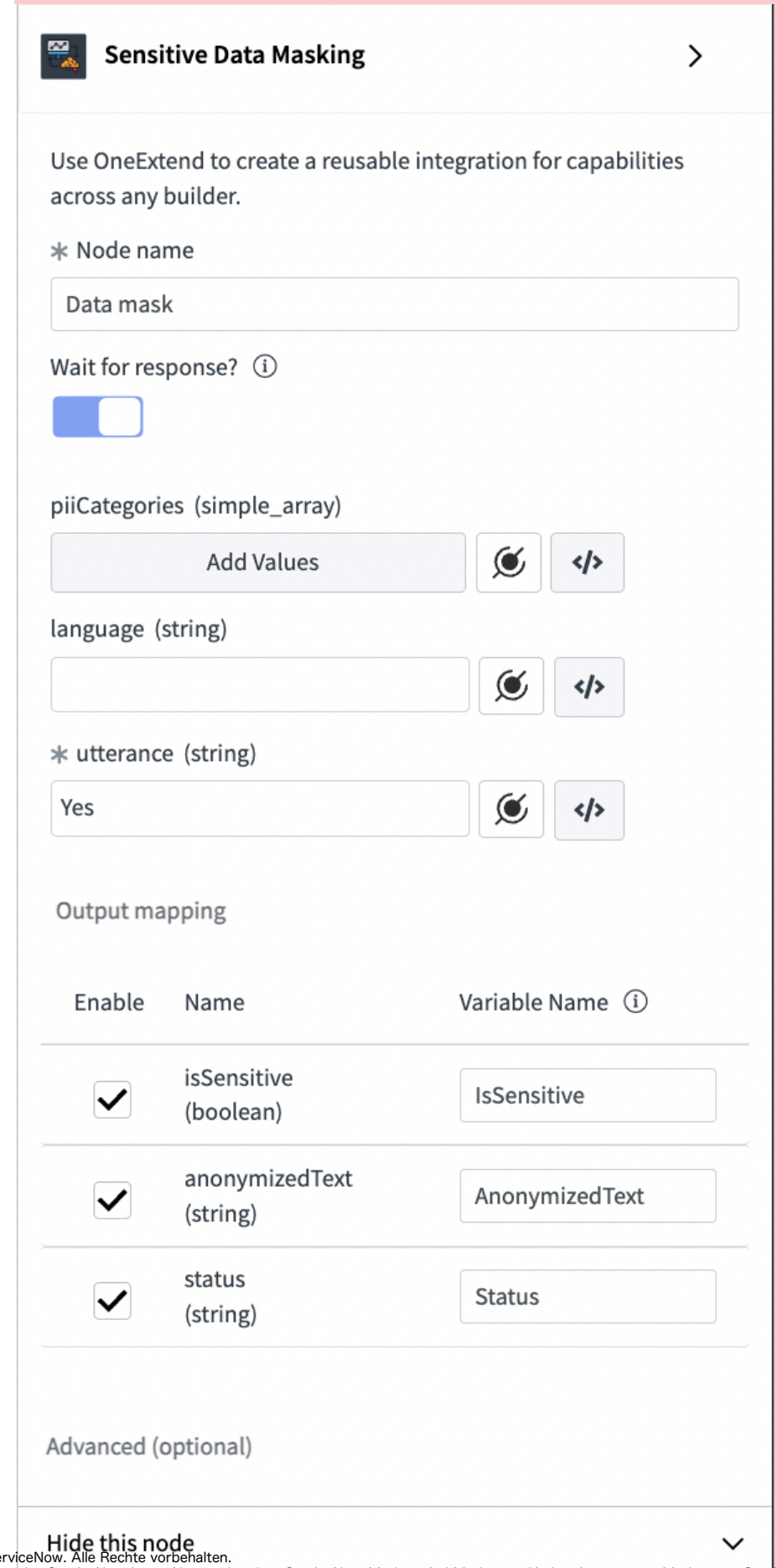
Eigenschaften der Fähigkeit „Vertrauliche Datenmaskierung“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens „Vertrauliche Datenmaskierung“.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Schalten Sie um, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
PI-Kategorien	Kategorien geschützter Informationen
Sprache	Sprache, in der vertrauliche Daten übermittelt werden.
Äußerung	Aufgezeichnete Äußerung.
Ausgabezuordnung	
Ist vertraulich	Boolescher Wert, der angibt, ob es sich bei den Daten um vertrauliche Informationen handelt. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Anonymisierter Text	Geschützter Informationstext in anonymisierter Form. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Status	Status der geschützten Informationen. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Funktion „Vertrauliche Datenmaskierung“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Natural Language Query Parser-Fähigkeit

Verwenden Sie die Parser-Fähigkeit Natural Language Query (NLQ), um in Ihren Virtual Agent -Konversationen Fragen in natürlich ausgedrückter Sprache zu stellen.

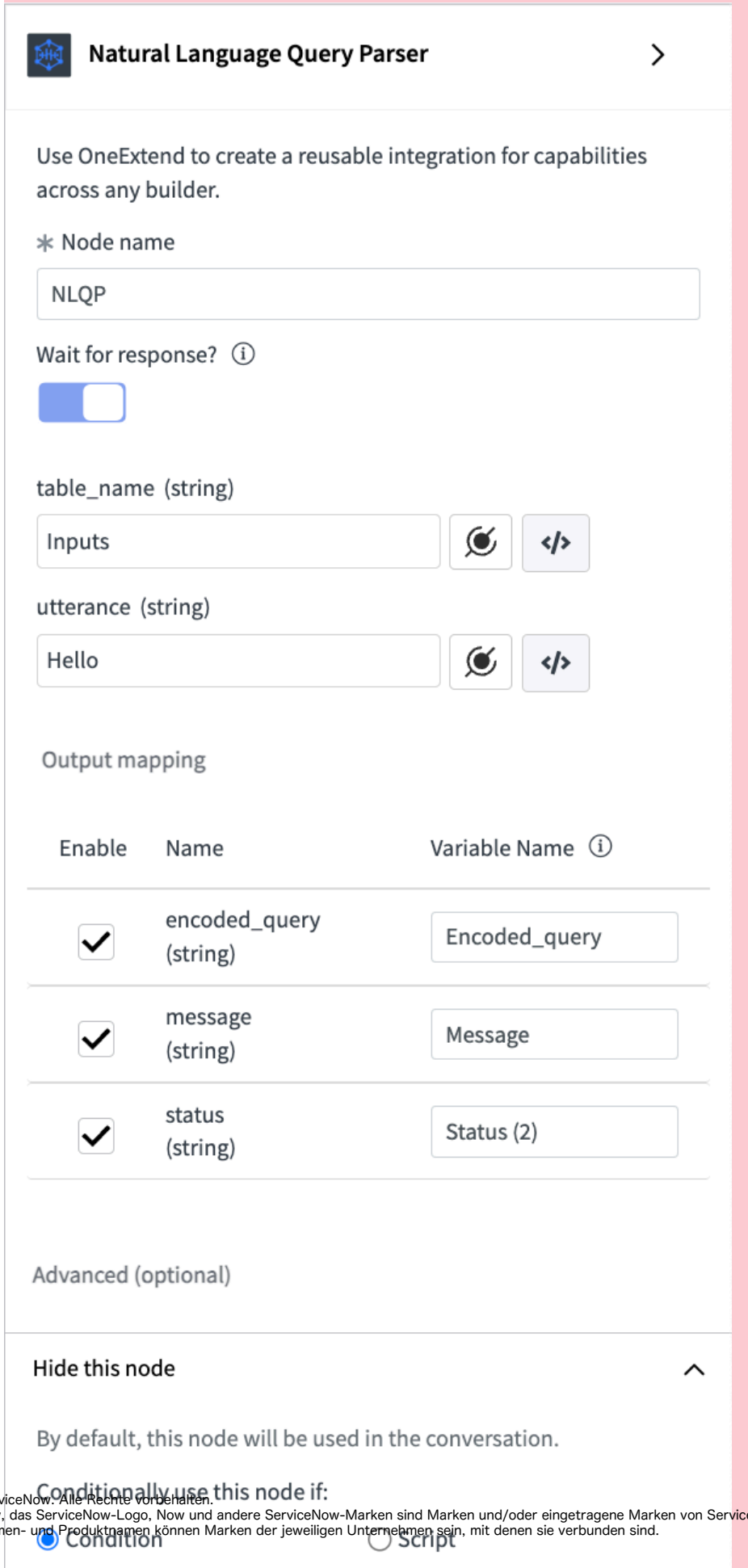
Eigenschaften der Natural Language Query Parser-Fähigkeit

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Parser-Knotens.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Schalten Sie um, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Tabellenname	Name der verwendeten Tabelle Natural Language Query.
Äußerung	Vom Parser Natural Language Query aufgezeichnete Äußerungen.
Ausgabezuordnung	
Codierte Abfrage	
Nachricht	**Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Status	Status der Abfrage. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Natural Language Query Parser-Fähigkeit



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Funktion zum Filtern von Obszönitäten

Verwenden Sie die Funktion „Obszönitätenfilter“ in Virtual Agent-Designer, um unerwünschte Sprache aus Ihren Virtual Agent -Konversationen herauszuhalten.

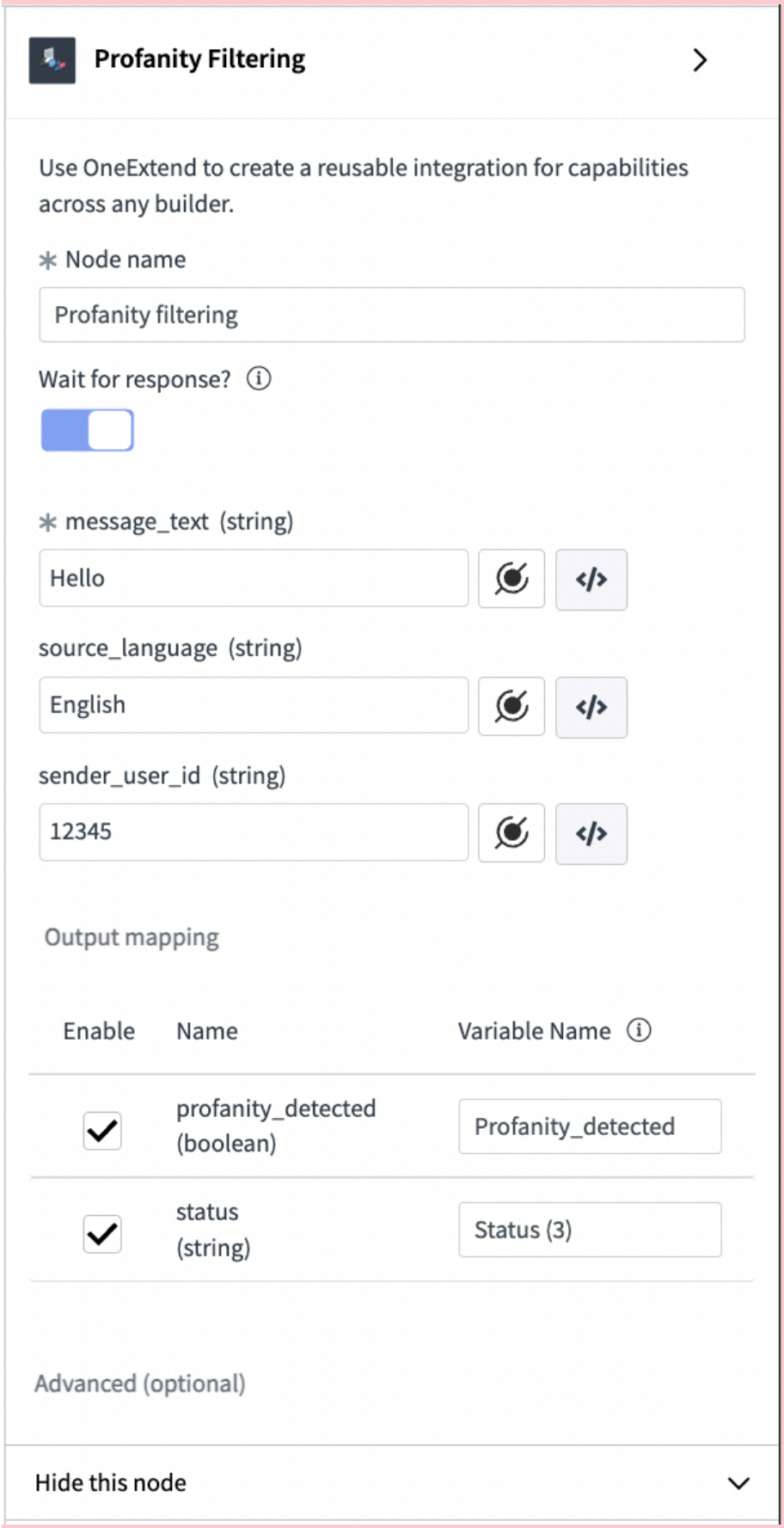
Eigenschaften der Obszönitätenfilterung

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Obszönitätsfilterungsknotens.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Schalten Sie um, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Nachrichtentext	Textnachricht, die möglicherweise Obszönitäten enthält.
Quellsprache	Sprache, in der die Nachricht übermittelt wird.
Anwender-ID des Absenders	ID des Benutzers, der die Nachricht sendet.
Ausgabezuordnung	
Obszönität erkannt	Boolescher Wert, der angibt, ob Virtual Agent obszöne Sprache erkannt hat. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Status	Status der gefilterten unerwünschten Sprache. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen benutzerdefinierten Variablennamen ein, um den Wert unter zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Codefreie Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Obszönitätsfilterungsfähigkeit



[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent technische Referenz

In diesen Themen erfahren Sie mehr über Skriptmethoden, NLU-Systementitäten und die Tabelle Virtual Agent Interaktionen.

Die folgenden technischen Referenzthemen sind verfügbar.

Virtual Agent-Interaktionsdatensätze

Jedes Mal, wenn eine Virtual Agent -Konversation stattfindet, erfasst ein Interaktionsdatensatz die gesamte Konversation in der Tabelle „Interaktionen“ [interaction]. Der Datensatz enthält alle in der Konversation verwendeten Themenelemente sowie Übertragungen an Servicemitarbeiter.

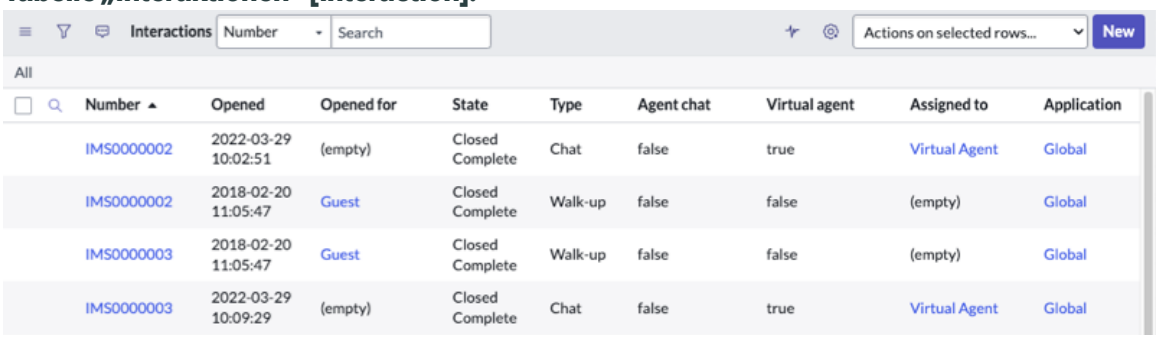
Tabelle „Interaktionen“ [interaction].

Jede Konversation in einer Instanz generiert einen Interaktionsdatensatz in der Tabelle „Interaktionen“ [interactions], in der die Konversation zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agentprotokolliert wird. Die Interaktionsdatensätze beinhalten Konversationen in den unterstützten Chatkanälen: Webclient, native Mobile-App und Messaging-Integrationen.

Hinweis:
Die Tabelle „Interaktionen“ ist Teil des Plugins Interaktionsmanagement (com.glide.interaction). Virtual Agent, Mitarbeiterchatund Connect-Support verwenden dieses Plugin.

Diese Interaktionsdatensätze bieten Administratoren, Virtual Agent Administratoren, Support-Mitarbeitern und Support-Managern eine praktische Möglichkeit, die Ereignisse während einer Konversation zu überprüfen. Die Datensätze bieten auch eine schnelle Möglichkeit, die Art der durchgeführten Konversationen anzuzeigen: Virtual Agent, Servicemitarbeiter-Übertragungen an Mitarbeiterchatund Servicemitarbeiter-Übertragungen an Connect-Support.

Tabelle „Interaktionen“ [interaction].



Hinweis:
Konversationstranskripte sind nur für Virtual Agent Datensätze verfügbar, die Virtual Agent Konversationen und Servicemitarbeiter-Übertragungen an Mitarbeiterchatenthalten.

- Wenn ein Konversationstranskript für einen Live-Chat 4.000 Zeichen überschreitet, wird das Transkript als Anhang zum Interaktionsdatensatz behandelt.
- Dateianhänge, die der Benutzer hochlädt, werden in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] aufgezeichnet, die dem Interaktionsdatensatz entspricht. Anhänge werden automatisch im Aktivitätenstrom angezeigt.
- Bei Virtual Agent -Konversationen mit Servicemitarbeiter-Übertragungen an Connect-Supportwird nur die Konversation Virtual Agent in das Interaktionstranskript aufgenommen. Servicemitarbeiter-Gespräche in Connect-Support werden im Aktivitätenstrom aufgezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Interaktionen“.

Um die Tabelle „Interaktionen“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle**und geben Sie in den Navigationsfilter „ interaction.list “ ein. Sie können die in der Tabelle angezeigten Felder mit dem Listensammler (Slushbucket) konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters	Durchschnittliche Zeit basierend darauf, wie lange der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um auf jede von einer anfordernden Person gesendete Nachricht zu antworten. Beispiel: 00:00 Anfordernde Person: Ich habe eine Frage. 00:01 Service Desk-Mitarbeiter: Was ist? 00:04 Anfordernde Person: Wie setze ich mein Passwort zurück? 00:05 Anforderer: Ich habe es vergessen und kann nicht auf meinen Account zugreifen. 00:07 Service Desk-Mitarbeiter: Hier ist die Antwort. Paar Nr. 1 00:01-00:00 = 00:01 Paar Nr. 2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 Durchschnitt
Mitarbeiterchat	Kennzeichnung, die angibt, dass die Konversation an einen Servicemitarbeiter in Mitarbeiterchatübertragen wurde: true oder false.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Der Umfang wirkt sich auf die Dateien und Daten aus, auf die andere Anwendungen zugreifen können.
Zugewiesen an	Name des Erfüllers: Name des Servicemitarbeiters oder Virtual Agent
Domäne	Die Domäne, in der die Konversation stattgefunden hat. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Virtual Agent.
Nummer	Nummer des Interaktionsdatensatzes
Geöffnet	Datum und Uhrzeit des Beginns der Konversation
Geöffnet für	Name der anfordernden Person. Anonyme Benutzer werden als Gäste identifiziert.
Stimmung	Zeigt die Stimmungsebene der Interaktion an, wenn die Stimmungsanalyse für die Instanz aktiviert ist. Dieser Wert kann Service Desk-Mitarbeitern in der Schnittstelle Mitarbeiterchat angezeigt werden. Geschäftsregeln können basierend auf diesem Wert bei der Übergabe erstellt werden (Virtual Agent an Service Desk-Mitarbeiter, Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter an Warteschlange). Gültige Werte: • Positiv • Neutral • Negativ • null (kein Wert bewertet) Dieser Wert wird auch in Tabelle „Interaktionseinblicke“.eingegeben.
Status	Status der Konversation:

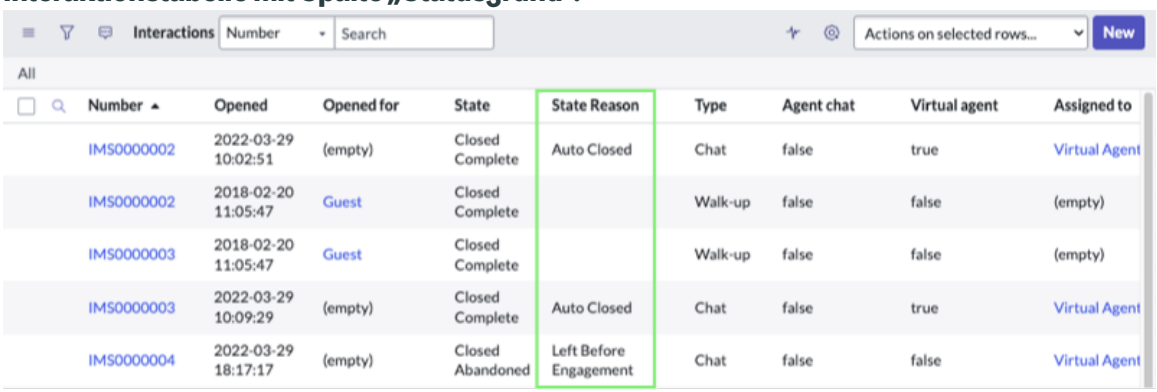
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• In Bearbeitung: Konversation zwischen anfordernder Person und Virtual Agent wird ausgeführt. • Geschlossen – vollständig: Virtual Agent beendet die Konversation. • Geschlossen – verworfen: Die anfordernde Person beendet die Konversation, bevor sie die Konversation mit dem Virtual Agent abschließt. **Hinweis:** Es gibt verschiedene Statusgründe für die Status „Abgeschlossen“ und „Geschlossen verworfen“, je nachdem, ob Sie nur Virtual Agent, Virtual Agent mit Live Agent oder nur Live Agent verwenden. Weitere Informationen zu Statusgründen finden Sie unter Gründe für die Status „Abgeschlossen“ und „Geschlossen – verworfen“..
Grund angeben	Detaillierte Erklärungen (Gründe) für die Konversationsstatus „Abgeschlossen“ und „Geschlossen – verworfen“. Weitere Informationen finden Sie unter Gründe für die Status „Abgeschlossen“ und „Geschlossen – verworfen“..
Transkript	Protokoll der Konversation zwischen anfordernder Person und Agents (Virtual oder Live)
Typ	Typ des Interaktionsdatensatzes. Virtual Agent-Konversationen gehören dem Datensatztyp „Chat“ an.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Konversationsdatensatzes
Virtual Agent	Kennzeichnung, die angibt, ob die Konversation für Virtual Agentist: true oder false. Eine Virtual Agent -Konversation wird gekennzeichnet, wenn eine anfordernde Person ein Konversationsthema auswählt oder wenn der Themenerkennungsprozess die entsprechende Konversation startet.

Gründe für die Status „Abgeschlossen“ und „Geschlossen – verworfen“.

Virtual Agent schließt abgeschlossene und abgebrochene Konversationen aus verschiedenen Gründen, je nachdem, ob die Konversation nur für Virtual Agent (VA), Virtual Agent mit Servicemitarbeiter (VA-LA) oder Servicemitarbeiter (LA) ist.

Interaktionstabelle mit Spalte „Statusgrund“.



Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

Das Feld **Statusgrund** enthält Details zu den verschiedenen Arten, wie eine Konversation beendet wird. In der folgenden Tabelle werden die Gründe und die zugehörige Meldung beschrieben, die für Dashboard-Analysen angezeigt wird. Weitere Informationen dazu, wie Virtual Agent und Mitarbeiterchat inaktive Konversationen und die entsprechenden Standardzeitüberschreitungen behandeln, finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Grund angeben	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Live Agent oder Live Agent
Als verworfen geschlossen	Vor der Interaktion beendet	Nicht zutreffend	Die anfordernde Person hat sich dafür entschieden, an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet zu werden, hat die Konversation jedoch geschlossen (Auswahl von **+ Ende**), bevor ein Mitarbeiter zugewiesen wurde. Dashboard-Nachricht: Anwender hat LA geschlossen – vor der Interaktion mit dem Service Desk-Mitarbeiter
Als verworfen geschlossen	Keine Aktivität	Die anfordernde Person hat eine Konversation geöffnet, aber nicht mit dem Bot interagiert (z. B. den Browser geschlossen) und die Themen-Discovery nicht initiiert. Das System hat die Virtual Agent-Konversation im Leerlauf nach der Standardzeitüberschreitung geschlossen. • Virtual Agent-Chatzeitüberschreitung bei Leerlauf: Zwei Stunden (Standard) • Dashboard-Nachricht: System geschlossen, VA – Benutzer nie interagiert	Die anfordernde Person hat sich dafür entschieden, an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet zu werden (nicht über das Setup vor dem Chat), hat jedoch nicht mit dem Service Desk-Mitarbeiter interagiert. Wenn bei der Konversation eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist und die geplante Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`*ausgeführt wurde, lautet der Interaktionsstatus Geschlossen – verworfen mit keiner Aktivität. Dashboard-Nachricht: System geschlossen LA – vor Mitarbeitereinbindung
Abgeschlossen	Benutzer beendet	Nach der Interaktion mit dem Bot (die anfordernde Person hat während einer Konversation mindestens eine Äußerung eingegeben oder eine Konversation abgeschlossen) hat die anfordernde Person die Konversationssitzung durch Auswahl von **Ende**geschlossen. Dashboard-Nachricht: Anwender hat VA	Die anfordernde Person hat den Chat mit einem Servicemitarbeiter gestartet, den Chat-Client jedoch durch Auswahl von „**Beenden“**geschlossen. Dashboard-Nachricht: Anwender hat LA geschlossen – Ende/X angeklickt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Grund angeben	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Live Agent oder Live Agent
		geschlossen – Ende/X angeklickt	
Abgeschlossen	Automatisch geschlossen	Die anfordernde Person interagiert mit dem VA-Thema und schließt die Konversation ab. Keine Servicemitarbeiter-Interaktion. Dashboard-Nachricht: System geschlossen VA – Automatisch geschlossen	Nicht zutreffend
Abgeschlossen	Keine Anwenderantwort	Die anfordernde Person hat mit dem Bot interagiert (mindestens eine Äußerung eingegeben), die Konversation jedoch verlassen, ohne sie aktiv zu schließen. Das System schließt die inaktive Konversation nach zwei Stunden (Standard). • Virtual Agent-Chat in Leerlauf geschlossen: Zwei Stunden • Dashboard-Nachricht: System geschlossen VA – Benutzer keine Antwort	Die anfordernde Person hat mit einem Servicemitarbeiter interagiert, hat jedoch angehalten und den Mitarbeiter hängen lassen (Live-Chat inaktiv). Das System schließt den inaktiven Live-Chat nach sechs Minuten (Standard). • Inaktiver Live-Chat geschlossen: Sechs Minuten • Dashboard-Nachricht: System geschlossen LA – Benutzer keine Antwort
Abgeschlossen	Thema abgeschlossen	Die anfordernde Person hat mit dem Bot in einem Thema interagiert, aber nicht auf das Setup-Thema „Alles andere“ geantwortet, oder sie hat „Ja“ ausgewählt, um fortzufahren, aber nicht geantwortet. Die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* schließt die Interaktion nach der standardmäßigen Zeitüberschreitung.	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Grund angeben	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Live Agent oder Live Agent
		• Virtual Agent-Chat in Leerlauf geschlossen: Zwei Stunden • Dashboard-Nachricht: System geschlossen, VA – Thema abgeschlossen	
Abgeschlossen	Links für Suche	Die anfordernde Person hat mit dem Bot interagiert (mindestens eine Äußerung eingegeben), aber mitten in der Konversation „Suchen“ ausgewählt und nicht zur Konversation zurückgekehrt. Das System schließt die Konversation aufgrund von Inaktivität. Dashboard-Nachricht: System geschlossen, VA – links mit KI-Suche	Nicht zutreffend.
Abgeschlossen	Durch Service Desk-Mitarbeiter beendet	Nicht zutreffend	Nachdem die anfordernde Person einen Chat mit einem Servicemitarbeiter gestartet hat, hat der Mitarbeiter die Konversation aktiv geschlossen, indem er **Chat beenden**ausgewählt hat. Dashboard-Nachricht: Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen – Ende angeklickt/x
Fehlerhaft	Fehler	Beim Verarbeiten einer Nachricht ist eine Laufzeitausnahme aufgetreten.	Die Konversation der anfordernden Person wurde aufgrund eines Laufzeitfehlers geschlossen.

Detailansicht eines Virtual Agent-Interaktionsdatensatzes

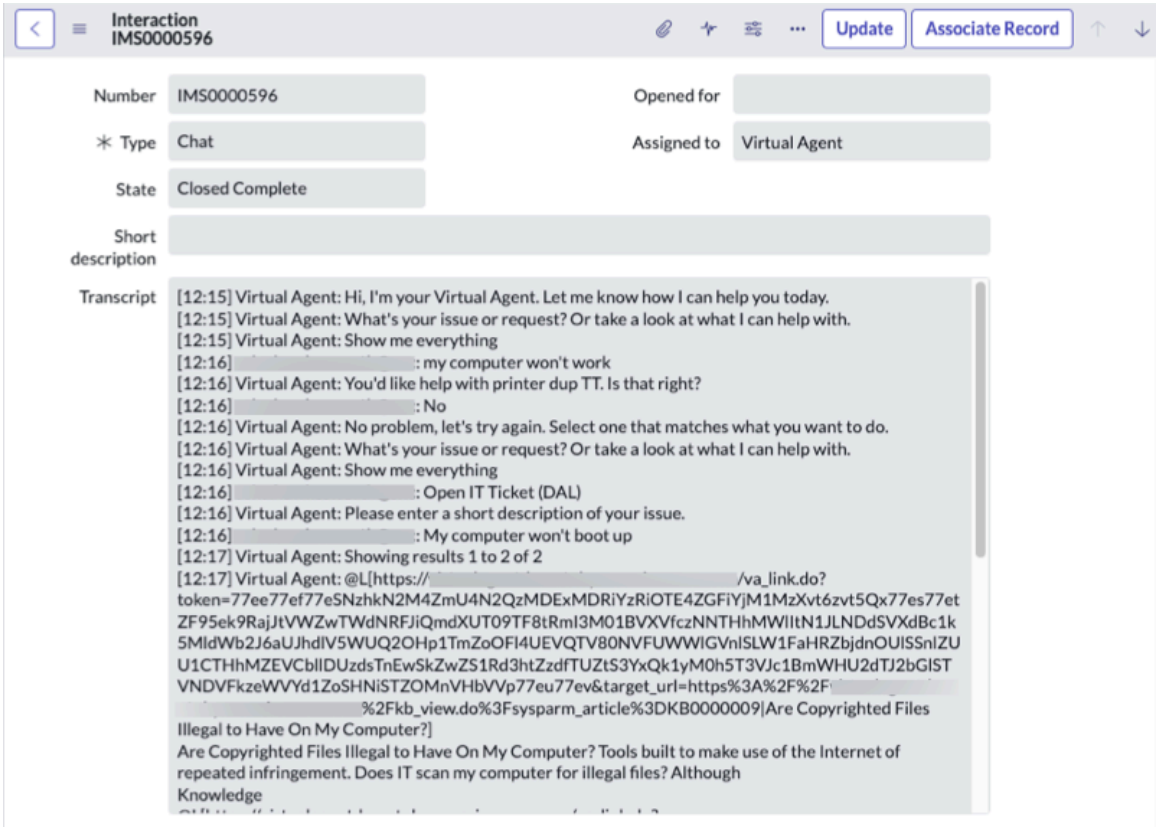
In der Tabelle „Interaktionen“ können Sie einen bestimmten Datensatz öffnen, um zusätzliche Details zur Interaktion Virtual Agent anzuzeigen: ein Transkript der Konversation, zugehörige Aufgaben und Interaktionsprotokolle.

Hinweis:
Wenn ein Feld nicht sichtbar ist, können Sie es der Formularansicht hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Transkript der Konversation

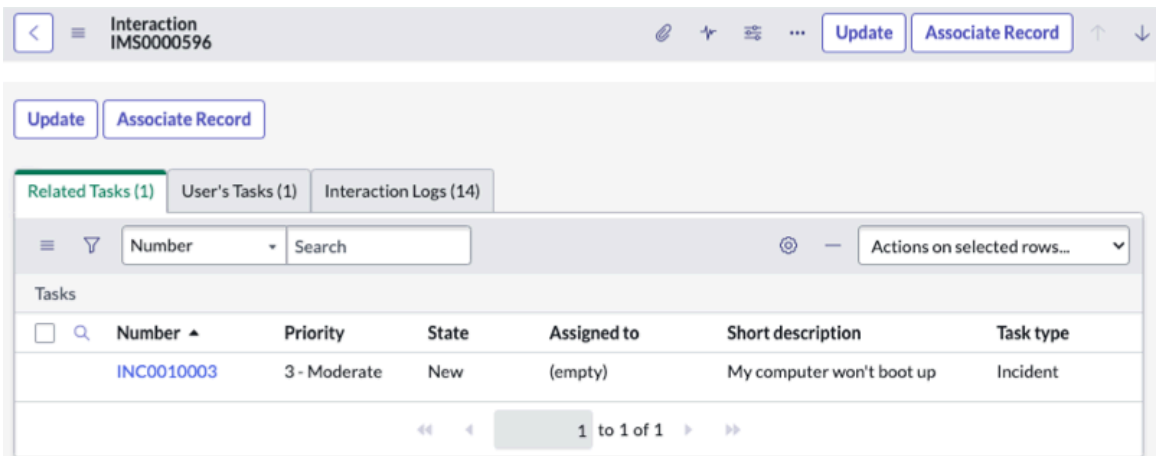
Das Transkript zeigt den Dialog zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter (virtuell oder live) und der anfordernden Person sowie den Zeitstempel für jede Dialogrunde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwandte Aufgaben

Alle Fälle, Incidents oder Anforderungen, die während der Konversation erstellt oder aktualisiert werden, werden automatisch als Zugehörige Aufgabe an den Interaktionsdatensatz angehängt. Um sicherzustellen, dass diese Aufgaben im Interaktionsdatensatz enthalten sind, entwerfen Sie Konversationsthemen mit bestimmten Virtual Agent-Designer-Dienstprogrammen und der Systemmethode `vaSystem.attachRecordToConversation`. Einzelheiten hierzu finden Sie nachfolgend unter Überlegungen zum Entwurf von Themen.

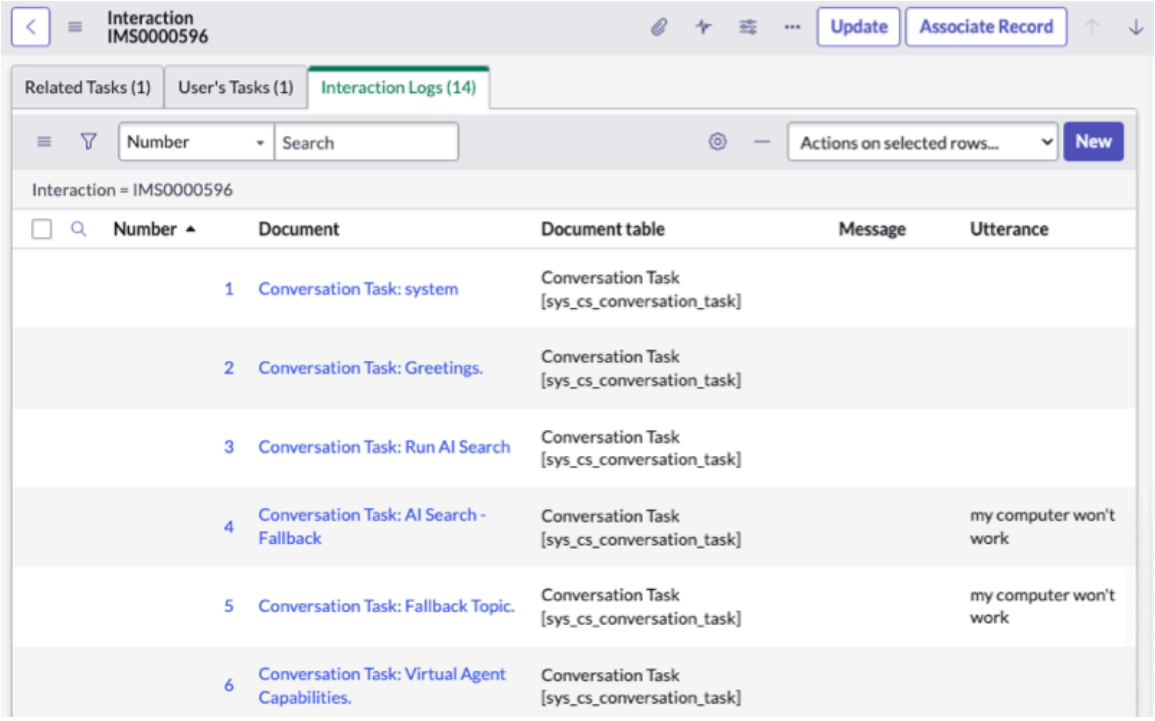


Interaktionsprotokolle

Auf der Registerkarte **„Interaktionsprotokolle“** werden alle Themen aufgelistet, die in einer Konversation ausgeführt werden, einschließlich der Setupthemen und der Themen, die durch Themenerkennung oder Benutzerauswahl ausgeführt werden. Jedem Themenelement wird eine Nummer zugewiesen, durch die die Reihenfolge angegeben wird, in der die Themen behandelt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sicherheitsaspekte

Informationen in Konversationstranskripten werden allen Benutzern angezeigt. Wenn Sie den Zugriff auf Datensätze steuern müssen, die vertrauliche Informationen enthalten, können Sie bereichsbezogene Zugriffssteuerungslisten (ACLs) verwenden und den geskripteten Zugriff auf diese Datensätze mithilfe der RCA-Funktion (Restricted Caller Access) sperren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsbereich, Anwendungsressource und Event-Zugriff festlegen und Eingeschränkten Aufruferzugriff verwalten.

Überlegungen zum Entwurf von Themen

Wenn in Virtual Agent-Konversationen Incidents, Fälle oder Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden, sollten Sie die Themen mit den folgenden Virtual Agent-Designer-Dienstprogrammen und der folgenden Systemmethode entwerfen:

- Aktionsdienstprogramm zum Erstellen oder Aktualisieren von Incidents oder Fällen
- Suchdienstprogramm zum Anzeigen von Informationen
- Systemmethode `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`, um die Aufgabe an den Interaktionsdatensatz anzuhängen

Verwenden Sie diese Dienstprogramme und diese Systemmethode, damit während einer Virtual Agent-Konversation erstellte Incidents, Fälle oder Anforderungen in die Liste **Zugehörige Aufgaben** des Interaktionsdatensatzes aufgenommen werden.

Hinweis:
Datensätze, die mit dem Dienstprogramm „Skriptaktion“ erstellt oder aktualisiert wurden, werden nicht als zugehörige Aufgaben im Interaktionsdatensatz erfasst.

Virtual Agent Skripts

Verwenden Sie ServiceNow® Virtual Agent Skriptmethoden und -variablen, um Chat-Skripts zu schreiben, z. B. Antwort-, Auslöser- und Flow-Skripts. Variablen können auch Kontext für Ihre Live-Support-Themen und -Konversationen bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Skripts können Kontext für Themen bieten, sie können z. B. Informationen über einen Benutzer beziehen oder eine Benutzereingabe abrufen. Sie können diese Informationen verwenden, um eine Konversation zu personalisieren, z. B. um eine geskriptete Begrüßung oder Bestätigung zu präsentieren. Skripts können auch bestimmte Aktionen angeben, die für Informationen ausgeführt werden sollen, die während einer Konversation abgerufen wurden. Diese Aktionen können zum Erstellen oder Aktualisieren von ServiceNow -Datensätzen verwendet werden.

Skripts werden auf dem Server in dem Bereich ausgeführt, in dem ein Thema definiert ist. Es gelten alle Schutzmaßnahmen des Umfangs. Wenn Sie eine Konversation für eine bereichsbezogene Anwendung entwickeln, müssen Sie die bereichsbezogene API verwenden. Sie können die meisten APIs verwenden, die in Serverskripts ausgeführt werden.

Benutzereingabe und ServiceNow Datensatzvariablen

Im Virtual Agent sind die folgenden Variablen für die Verwendung in Skripts verfügbar, die Sie für ein Thema entwickeln.

Benutzereingabevariablen

Wenn Sie einem Thema ein Eingabesteuerelement hinzufügen, erstellt das System automatisch eine Variable zum Speichern der Benutzereingabe (eine Zeichenfolge, ein boolescher Wert usw.). Die Syntax lautet `valnputs.myvar`, wobei `myvar` der Name ist, den Sie dem Eingabeknoten zugewiesen haben.

Beispiel: Eine Texteingabeaufforderung mit dem Namen `Erste Aufforderung` hat eine systemdefinierte Variable namens `valnputs.first_prompt`. Leerzeichen im Namen werden durch einen Unterstrich ersetzt, und Großbuchstaben werden in Kleinbuchstaben geändert.

ServiceNow Datensatzvariablen

Wenn Sie ein Skript für ein Thema erstellen, das eine Tabelle ServiceNow abfragt, ist das zurückgegebene Datensatzobjekt (GlideRecord) automatisch für die Verwendung im Thema verfügbar. Die Variablensyntax lautet `valnputs.myvar`, wobei `myvar` das Datensatzobjekt ist. Weitere Informationen zum Abfragen von ServiceNow -Tabellen, um ein Datensatzobjekt zurückzugeben, finden Sie unter Tabellen im Skript abfragen.

Verwenden Sie Dot-Walking in Variablen, die einen ServiceNow Datensatz enthalten, um ein bestimmtes Feld in der Tabelle anzugeben. Die Syntax lautet `valnputs.myvar.field`. Weitere Informationen zum Dot-Walking innerhalb eines Skripts finden Sie unter Dot-Walking-Beispiele .

Benutzereingaben und ServiceNow Datensatzvariablen aufrufen

Verwenden Sie *`vaInputs-`* Objekte, um in Skripts auf ServiceNow Datensatzvariablen zuzugreifen. Beispiel: `valnputs.myvar == "expected value"`. Um auf Werte aus Benutzereingaben zuzugreifen, die keine Datensätze sind, verwenden Sie `valnputs.myvar.getValue()`.

Folgende Methoden stehen zur Verfügung.

valnputs-Methoden

Methode	Beschreibung
`vaInputs.myvar == "erwarteter Wert"`	Bewertet, ob `myvar` mit einem erwarteten Wert übereinstim

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vaInputs-Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	Hinweis: Werte für Benutzereingabevariablen werden mithilfe vo Benutzereingabesteuerelementen zugewiesen. Diese W können in Ihren Skripts nicht geändert werden. • Das Release Washington DC unterstützt zusätzlich Datentypen. Weitere Informationen finden Sie u Geben Sie Datentypen in Virtual Agent Themen ein. • Standardmäßig ist die Benutzervariable verfügb und sie ist eine Referenz auf den Datensatz sys für den Benutzer.
`vaInputs.myvar.getValue();`	Gibt den Wert zurück.
`vaInputs.myvar.getDisplayValue();`	Gibt den Anzeigewert zurück, wenn der gespeiche Wert kein ServiceNow -Datensatz ist. Für Variablen ServiceNow Datensätze enthalten, gibt diese Metho den Anzeigewert zurück, wie durch das Anzeigefe diese Tabelle definiert. Das folgende Beispiel zeigt die Bezeichnungs- und Auswahlwerte für eine Benutzereingabe in dieser würde myVar.getValue() einen Wert von 10, 20 od zurückgeben, während myVar.getDisplayValue() Ap Orange oder Pear zurückgeben würde. **Beispielauswahlliste** Choice List Setting Label ⓘ Value ⓘ Apple 10 Orange 20 Pear 30
`vaInputs.myvar.getDefaultValue();`	Gibt den Standardwert in einer Bestätigungsmeldung zurück
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	Gibt den Anzeigewert für den Standardwert in einer Bestätigungsmeldung zurück.
`vaInputs.myvar.unbindEntity();`	Entfernt den Wert von Eingabevariablen, die der Vorhersage NLU mit extrahierten Entitäten gefüllt hat (löst die Bindung anfänglichen Eingabewert auf). Wenn der Benutzer beispielsweise beschließt, sei Auswahl in einer Bestätigungsaufforderung zu än können Sie die Bindung des Werts der Entität an Eingabevariable aufheben. Der Benutzer wird dan erneut aufgefordert, wenn er zum entsprechende Eingabeknoten zurückkehrt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

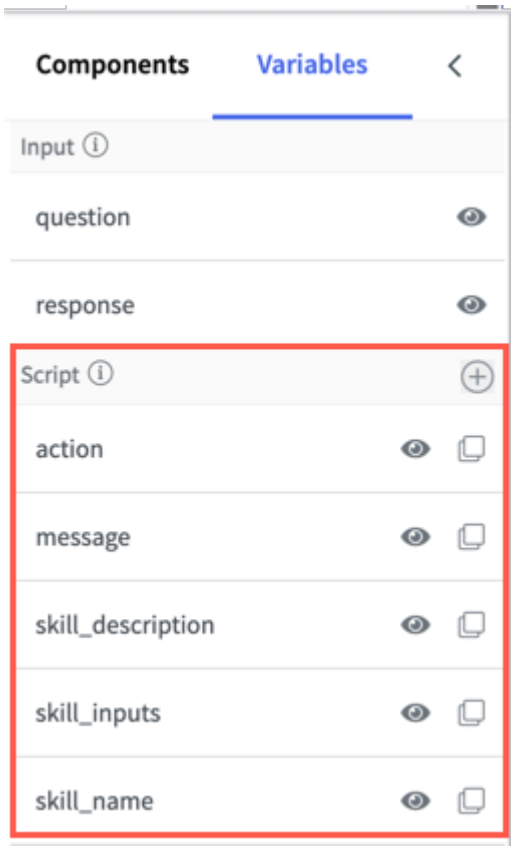
vaInputs-Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	Hinweis: NLU muss für das Thema aktiviert sein. Wählen Sie in Virtual Agent-Designerdie Registerkarte **Eigenschaft** aus, um NLUeinzurichten. Weitere Informationen zum Definieren von NLU -Entitäten finden Sie unter Entität

Skriptvariablen

Sie können Skriptvariablen für Informationen definieren, die nicht in Tabellen ServiceNow gespeichert werden, aber verwendet werden können, um diese Informationen an anderer Stelle in einem Thema freizugeben. Skriptvariablen ähneln Workflow-Scratchpad-Variablen, die Grundelemente wie Ganzzahlen, boolesche Werte und Zeichenfolgen speichern. Ein Zeichenfolgewert kann entweder ein statisch oder ein dynamisch geskripteter Wert sein. Verwenden Sie die Seitenleiste Variablen, um Skriptvariablen für ein Thema in Virtual Agent-Designerzu definieren.

Seitenleiste für Variablen



Hinweis:
Skriptvariablen sind für die Verwendung mit Themenautoren mit fortgeschrittenen Skriptfähigkeiten vorgesehen.

Die Variablensyntax lautet `vaVars.myvar`, wobei `myvar` der Name ist, den Sie der Variablen zuweisen. Beispiel: Sie können der Variablen mit `vaVars.myvar = Wert;` einen Wert zuweisen. Im Gegensatz zu Benutzereingabevariablen können Skriptvariablen in einem Skript Werte zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Definieren einer Skriptvariablen in einem Thema finden Sie unter Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema.

Kontextvariablen

Kontextvariablen funktionieren in einem globalen Bereich, während Systemvariablen innerhalb des Bereichs des Themas arbeiten. Sie können Kontextvariablen in Systemparametern innerhalb der Webclient-URL verwenden. Diese Variablen können überall in der Konversation mit dem vaContext Objekt verwendet werden. Verwenden Sie diese Optionen, um mit vordefinierten Variablen Links zu Virtual Agent zu erstellen.

Der folgende Beispiellink enthält den Parameter sysparm_city=milan. Zusätzlich zum Öffnen einer Virtual Agent -Konversation wird bei Verwendung dieses Links eine Variable mit dem Namen „ city “ mit dem Wert milanerstellt. Auf diese Variable kann in einem Skript mit vaContext.city zugegriffen werden.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

Eine Reihe von Service Desk-Mitarbeiter Variablen ist für die Verwendung in Themenskripts verfügbar. Zu diesen Variablen gehören:

- *-Anwendung*
- *language*
- *Portal*
- *search_text*
- *short_description*

Die Variablensyntax lautet vaContext.LiveAgent_myvar, wobei myvar eine der verfügbaren Servicemitarbeiter -Kontextvariablenist. Greifen Sie über vaContext.LiveAgent_myvar = value;auf die Variable zu. .

Um Service Desk-Mitarbeiter -Variablen in Themenskripts zu verwenden, öffnen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer. Wählen Sie auf der Registerkarte **Eigenschaften** das Stiftsymbol neben **Servicemitarbeiter-Variablen** aus, um sie dem Thema hinzuzufügen.

Informationen zu Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

vaSystem-Methoden

Sie können Methoden im Objekt „vaSystem“ verwenden, um verschiedene Aufgaben auszuführen. Einige dieser Aufgaben umfassen:

- Fügen Sie Bilder an Datensätze an.
- Greifen Sie auf die Suchzeichenfolge zu, die zum Suchen des aktuellen Themas verwendet wurde.
- Überprüfen Sie, ob ein Servicemitarbeiter für eine Konversation verfügbar ist.
- Verbinden Sie den Benutzer mit einem Servicemitarbeiter.

Hinweis:
Die Verwendung undokumentierter Systemmethoden wird nicht empfohlen, da sie nicht unterstützt werden und jederzeit ohne vorherige Ankündigung eingestellt oder geändert werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden

Methode	Beschreibung
`vaSystem.applyLinkTemplate (String sysId, String tableName, String actionName)`	Erstellt einen externen Link, der für ein Portal spezifisch ist.
`vaSystem.attachRecordToConversation (String tableName, String sysId)`	Hängen Sie ServiceNow -Datensätze an die Liste „Zugehörige Aufgaben“ in einem Virtual Agent -Interaktionsdatensatz an. Diese Datensätze werden während einer Virtual Agent -Konversation aktualisiert oder erstellt.
`vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)`	Hängen Sie ein hochgeladenes Bild an einen ServiceNow -Datensatz an. Die Methode verwendet die folgenden Parameter: • mediaId: Der Pfad für das anzuhängende Bild. Um ein vom Kunden eingegebenes Bild zu verwenden, verwenden Sie getValue() für eine Bildeingabevariable. Beispiel: valnputs.image_input.getValue(). • tableName: Eine Zeichenfolge, die den Namen der Tabelle enthält. • sysId: Die sys_id des Datensatzes.
`vaSystem.connectToAgent()`	Verbindet den Kunden mit einem Servicemitarbeiter. Weitere Informationen zu dieser Methode finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen an einen Live Agent übertragen.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Gibt einen booleschen Wert (wahr oder falsch) zurück, unabhängig davon, ob die aktuelle Konversation mit einem Servicemitarbeiter verbunden war.
`vaSystem.getClosingMessage()`	Gibt eine Abschlussnachricht für eine Konversation aus der Systemeigenschaft zurück: `com.glide.cs.general.closing_message`. (Die Nachricht unterscheidet sich für Messaging-Apps von Drittanbietern wie Microsoft Teams und Slack).
`vaSystem.getConversationId()`	Gibt die Konversations-ID der aktuellen Konversation zurück.
`vaSystem.getGreetingMessage()`	Gibt eine Begrüßungsnachricht aus der UI-Nachricht mit dem Schlüssel „Hallo, ich bin Ihr Virtual Agent“ zurück. Lassen Sie mich wissen, wie ich Ihnen heute helfen kann.“
`vaSystem.getInteractionSysId()`	Gibt die Interaktions-ID der aktuellen Konversation zurück.
`vaSystem.getSearchText()`	Gibt die letzte vom Benutzer eingegebene Äußerung zurück.
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	Gibt eine UI-Nachricht mit dem Schlüssel „Was ist Ihr Problem oder Ihre Anforderung?“ zurück. Oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	schauen Sie sich an, womit ich helfen kann.“ (Die Nachricht unterscheidet sich für Messaging-Apps von Drittanbietern wie Microsoft Teams und Slack). Diese Methode wird von der Systemeigenschaft `com.glide.cs.topic_picker_msg`zurückgegeben.
`vaSystem.getTranscript()`	Ruft das Konversationstranskript ab.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	Überprüft, ob ein Servicemitarbeiter für eine vom Bot übertragene Konversation verfügbar ist. Um eine Konversation an einen Servicemitarbeiter zu übertragen, rufen Sie diese Methode auf, bevor Sie vaSystem.connectToAgent()verwenden.
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	Gibt zurück, ob Live-Chat aktiviert ist.
`vaSystem.resetAllEntities()`	Setzt alle in der Konversation angemeldeten Entitäten zurück.
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	Sendet Nachrichten in der Warteschlange sofort.
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	Sendet eine Trennnachrichtenzeile und gibt die Abschlussnachricht von getClosingMessage()zurück.
`vaSystem.sendSystemMessage (String message, Boolean showAvatar)`	Sendet eine Systemnachricht und gibt die Begrüßungsnachricht von getGreetingMessage()zurück.
`vaSystem.sendTopicPickerControl (String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	Sendet ein Themenauswahl-Steuerelement mit zugehörigen Werten für die Nachricht und die Schaltflächenbezeichnung „Alles anzeigen“.
`vaSystem.switchTopicByName()`	Ermöglicht dem Benutzer, vom aktuellen Konversationsthema zum angegebenen Themennamen zu springen. Die **X** -Schaltfläche ist verfügbar, sodass der Benutzer die Konversation beenden kann. Nach Beendigung des Themas setzt der Benutzer das globale Thema fort. Wenn die Konversation endet, kann der Benutzer **Klicken Sie hier, um eine neue Konversation** zu beginnen am unteren Rand des Chatfensters auswählen, um das Thema neu zu starten. Der optionale Parameter `resumeBehavior` gibt an, wie der Konversations-Flow wie folgt fortgesetzt wird: • Wenn `resumeBehavior=resume`, nimmt Virtual Agent das aufrufende Thema wieder auf. • Wenn `resumeBehavior=skip`, überspringt Virtual Agent das aufrufende Thema. Wenn `resumeBehavior` nicht angegeben ist, wird das Standardverhalten für die Instanz verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
`vaSystem.switchTopicById (sysid)`	Ermöglicht dem Benutzer, vom aktuellen Konversationsthema zur angegebenen Themen-ID zu springen. Die **X** -Schaltfläche ist verfügbar, sodass der Benutzer die Konversation beenden kann. Nach Beendigung des Themas setzt der Benutzer das globale Thema fort. Wenn die Konversation endet, kann der Benutzer **Klicken Sie hier, um eine neue Konversation** zu beginnen am unteren Rand des Chatfensters auswählen, um das Thema neu zu starten. Der optionale Parameter `resumeBehavior` gibt an, wie der Konversations-Flow wie folgt fortgesetzt wird: • Wenn `resumeBehavior=resume`, nimmt Virtual Agent das aufrufende Thema wieder auf. • Wenn `resumeBehavior=skip`, überspringt Virtual Agent das aufrufende Thema. Wenn `resumeBehavior` nicht angegeben ist, wird das Standardverhalten für die Instanz verwendet.
`vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean passwordImpl)`	Führt eine Themen-Discovery basierend auf dem Begriff im Parameter `searchTextOverride` durch. Die Methode verwendet die folgenden Parameter: • searchTextOverride: Eine Zeichenfolge, für die die Themenerkennung ausgeführt werden soll. • keywordImpl: Ein boolescher Wert, der bestimmt, ob Stichwörter verwendet werden sollen.

Methode, die außerhalb von Virtual Agent-Themen verwendet werden kann

Methode	Beschreibung
`sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)`	Ruft das Transkript für die aktuelle Virtual Agent -Konversation ab.

Geben Sie Datentypen in Virtual Agent Themen ein

Sie können Eingaben häufig verwendeter Glide-Datentypen Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) in Virtual Agent-Designer definieren, ohne ein Skript zu schreiben. Definieren Sie den Eingabedatentyp im Startknoten eines benutzerdefinierten Steuerelements oder Themenblocks.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentypen in Virtual Agent-Designer

Die Datentypbezeichnung ermöglicht es Virtual Agent, eine sekundäre Validierung für vorhergesagte NLU-Werte durchzuführen. Wenn Ihre Auswahlliste beispielsweise Rot, Weiß und Blau enthält, der NLU-Vorhersageservice jedoch Grün zurückgibt, wird die Eingabe nicht mit Slots gefüllt, da dies keine gültige Auswahl war.

Wenn Sie eine Eingabe mit einem Datentyp für ein aufrufendes Thema angeben, können Sie die Datenpillenauswahl verwenden, um Informationen anzugeben, die vom Benutzer gesammelt oder zuvor in einem benutzerdefinierten Steuerelement oder Themenblock gesucht wurden.

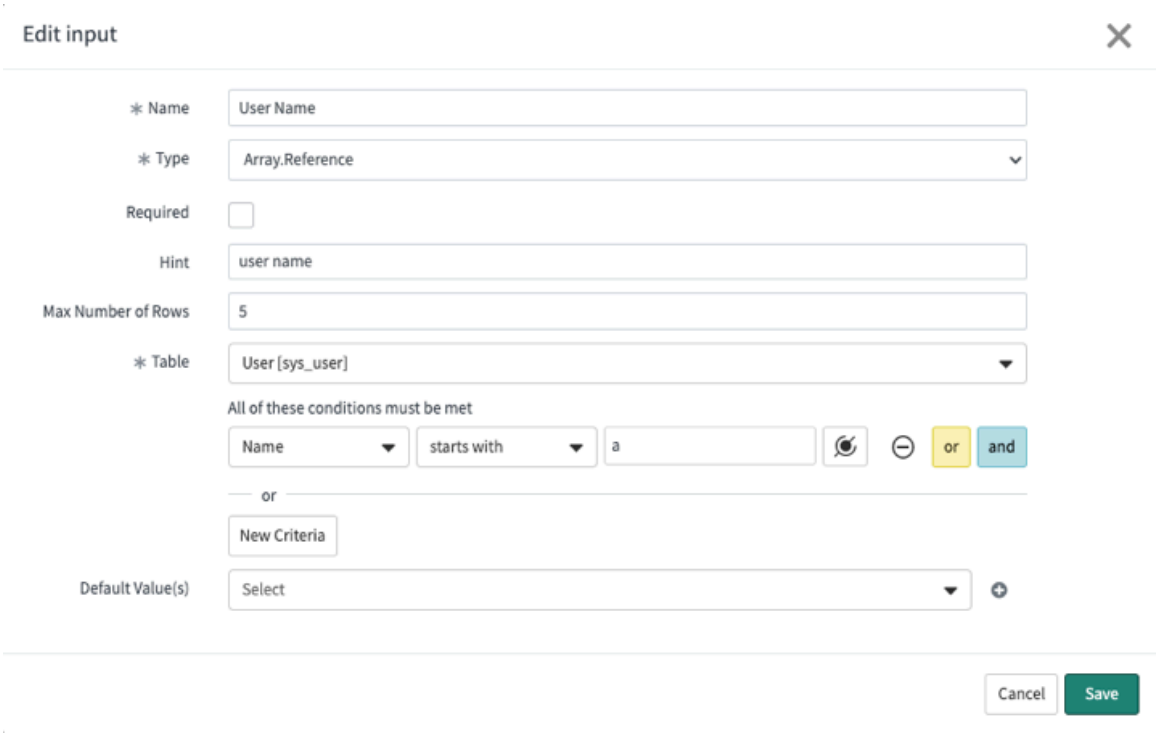
Datentyp	Beschreibung
Zeichenfolge	Alphanumerischer Text. Der Wert verwendet JavaScript-Datenkonventionen.
Boolean	Boolean Wert von „true“ oder „false“ (Ja oder Nein).
Referenz	Tabellendatensatz nach sys_id. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine Tabelle ServiceNow aus. Sie können Bedingungen für den zurückgegebenen Datensatz definieren.
Datum/Uhrzeit	Datums- und Uhrzeitwerte.
Array.Zeichenfolge	Sequenz von alphanumerischen Textwerten. Um die Anzahl der Zeichenfolgen zu begrenzen, die Autoren angeben können, verwenden Sie das Feld **Max. Anzahl von Zeilen**.
Array.Datetime	Sequenz von Datums- und Uhrzeitwerten. Um die Anzahl der Datumsangaben zu begrenzen, die Autoren angeben können, verwenden Sie das Feld **Max. Anzahl von Zeilen**. Klicken Sie auf **+**, um mehr als einen Standardwert anzugeben.
Array.Reference	Sequenz der Tabellendatensätze nach sys_id. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine Tabelle ServiceNow aus. Sie können Bedingungen für den zurückgegebenen Datensatz definieren. Um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die Autoren angeben können, verwenden Sie das Feld **Max. Anzahl von Zeilen**. **Hinweis:** Der Eingabedatentyp `Array.Reference` in Virtual Agent-Designer entspricht dem Eingabedatentyp `List.[Table]`] in Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabe- und Ausgabedatentypen für Aktionen .
Array.Auswahl	Sequenz der Auswahllistenwerte für ein bestimmtes Auswahlfeld. Zum Beispiel Drucker, Computerund Monitor.

Hinweis:
Doppelte Standardwerte sind bei Array-Datentypen nicht zulässig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Datentypdefinition

Diese Eingabevariable User Name Array.Reference begrenzt die Anzahl der Datensätze auf 5. Sie verweist auf die Tabelle „sys_user“ mit der Bedingung, dass alle Namen mit **einem**beginnen müssen.



NLU -Systementitäten

Verwenden Sie global definierte NLU -Entitäten, um Systeminformationen zu identifizieren, die Virtual Agent aus der Konversation extrahieren kann. Sie können Entitäten als „knotenlose“ Eingabevariablen für ein Thema definieren. Diese Variablen können aus NLU Service Provider-Vorhersagen gefüllt oder außerhalb des Umfangs des Themas bereitgestellt werden.

Systementitäten sind standardmäßig in NLU -Modellen aktiviert. Sie können sie auf der **Registerkarte** Modellentitäten in NLU-Workbenchanzeigen.

GLOBAL.DATE-Systementität

Der Untertyp TAG gibt eine Datumszeichenfolge zurück, die bis zu einem bestimmten Datum genau ist.

GLOBAL.DATE SubType = DAY-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	JJJJ-MM-TT
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith hat das Unternehmen am Freitag, den 4. Februar 2019 verlassen.
Normalisierter Wert	04.02.2019

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "DATE",</pre>

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DATE SubType = DAY-Nutzung (Fortsetzung)

Verwendung	Beispiel

	<pre>"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}</pre>

Der Untertyp WEEK gibt eine Datumszeichenfolge einer bestimmten Woche eines Jahres zurück.

GLOBAL.DATE SubType = WEEK-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	JJJJ'W'WW
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith schied in der dritten Woche des Jahres 1999 aus.
Normalisierter Wert	1999W3

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}</pre>

Der Untertyp MONAT gibt eine Datumszeichenfolge eines bestimmten Monats eines Jahres zurück.

GLOBAL.DATE SubType = MONAT-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	JJJJ'M'MM
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith schied im Februar 1999 aus.
Normalisierter Wert	1999M02

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DATE SubType = MONAT-Nutzung (Fortsetzung)

Verwendung	Beispiel
	}

Der Untertyp YEAR gibt eine Datumszeichenfolge eines bestimmten Jahres zurück.

GLOBAL.DATE SubType = YEAR-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	JJJJ
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith schied 1999 aus.
Normalisierter Wert	1999

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value":
	"1999"}
	}</pre>

Der Untertyp SEASON gibt eine Datumszeichenfolge einer bestimmten Saison des Jahres zurück.

GLOBAL.DATE SubType = SEASON-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • Sommer:**JJJJWI** • Quelle:**JJJJSP** • **Sommer**: JJJJSU • **Fall**: JJJJFA
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • Sommer: \\d\\d\\d**dWI** • **Quelle**: \\d\\d\\d\\dSP • **Sommer**: \\d\\d\\d\\dSU • **Fall**: \\d\\d\\d\\dFA
Eingabebeispiel	Mr. Smith schied im Herbst 1999 aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DATE SubType = SEASON-Nutzung (Fortsetzung)

Verwendung	Beispiel
Normalisierter Wert	1999FA

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}</pre>

GLOBAL.TIME-Systementität

Der Subtyp TIME gibt eine Zeitzeichenfolge zurück, die auf eine Stunde und eine Minute genau ist.

GLOBAL.TIME SubType = ZEITNutzung

Verwendung	Beispiel
Format	'T'HH:mm
Regulärer Ausdruck	T\\d\\d:\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith ist um zehn Minuten vor drei gegangen.
Normalisierter Wert	T02:50

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value":
	"T02:50"}
	}</pre>

Der Untertyp PARTSOFDAY gibt eine Zeitzeichenfolge zurück, die Teile des Tages angibt.

GLOBAL.TIME SubType = PARTSOFDAY-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Morgen**: TMO • **Nachmittag**: TAF • **Abend**:TEV • **Nacht**: TNI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.TIME SubType = PARTSOFDAY-Nutzung (Fortsetzung)

Verwendung	Beispiel
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Morgen**: TMO • **Nachmittag**: TAF • **Abend**:TEV • **Nacht**: TNI
Eingabebeispiel	Mr. Smith ist am Morgen gegangen.
Normalisierter Wert	TMO

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY",
	"value": "TMO"}
	}

Systementität GLOBAL.DATE_TIME

Der Untertyp DATE_TIME gibt eine Datumszeichenfolge zurück, die auf eine bestimmte Datums- und Uhrzeitzeichenfolge genau ist, die auf eine Stunde und eine Minute genau ist.

GLOBAL.DATE_TIME SubType = DATETIME-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	JJJJ-MM-TT'T'HH:mm
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith verlässt das Unternehmen am 31. Oktober um 17:00 Uhr
Normalisierter Wert	2022-10-31T17:00

Codebeispiel	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

GLOBAL.DURATION-Systementität

Diese Entität gibt eine Dauerzeichenfolge zurück, die die Dauer der Aktivität angibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DURATION-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **2**.: 's's • **Minute**: 'm'mm • **Stunde**: 'h'hh • **Tag**: 'T'TT • **Woche**: 'W'WW • **Monat**: 'M'MM • **Jahr**: 'Y'JJ
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Zweitens**: s\\d\\d • **Minute**: m\\d\\d • **Stunde**: h\\d\\d • **Tag**: T\\d\\d • **Woche**: W\\d\\d • **Monat**: M\\d\\d • **Jahr**: Y\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith blieb 48 Stunden in Boston.
Normalisierter Wert	h48

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}

GLOBAL.LOCATION-Systementität

Diese Entität gibt eine Standortzeichenfolge zurück.

GLOBAL.LOCATION-Verwendung

Verwendung	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Santa Clara
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Mr. Smith arbeitet in Santa Clara.
Normalisierter Wert	Santa Clara

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.LOCATION-Verwendung (Fortsetzung)

Verwendung	Beispiel

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL.PERSON-Systementität

Diese Entität gibt eine Namenszeichenfolge zurück.

Verwendung	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Joe Smith
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Joe Smith arbeitet in Santa Clara.
Normalisierter Wert	Joe Smith

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

GLOBAL.MONEY-Systementität

Diese Entität gibt eine Währungszeichenfolge zurück.

GLOBAL.MONEY-Nutzung

Verwendung	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: USD 2000
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Zeigen Sie Laptops für weniger als 2.000 USD an.
Normalisierter Wert	2.000 USD **Hinweis:** Der normalisierte Wert verwendet den dreistelligen ISO 3166-Ländercode der Quellwährung.

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.MONEY-Nutzung (Fortsetzung)

Verwendung	Beispiel
	"value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000", “currency”:”USD”} }

GLOBAL.NUMBER-Systementität

Diese Entität gibt eine Zahl zurück.

Verwendung	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: 5.0
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Ich möchte die letzten 5 Transaktionen meines Kontos anzeigen.
Normalisierter Wert	5.0

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}

GLOBAL.SOFTWARE

Gibt eine Softwarezeichenfolge zurück.

Verwendung	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Java
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Wie installiere ich Java?
Normalisierter Wert	Java

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.HARDWARE

Gibt eine Hardwarezeichenfolge zurück.

Verwendung	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Drucker
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Wie bestelle ich einen Drucker?
Normalisierter Wert	Drucker

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}

Beispiel NLU Vorhersageergebnis mit Softwaresystementität


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```

Beispiel NLU Vorhersageergebnis mit DATE-Systementität

```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
   {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
               },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
}
```


Virtual Agent URL-Parameter

Virtual Agent bietet verschiedene Systemparameter, die Administratoren einer Instanz-URL hinzufügen können, um zu steuern, wie Seiteninhalte gerendert werden.

Virtual Agent URL-Struktur

Sie können die für eine Instanz gerenderte Seite steuern, indem Sie der Instanz-URL URL-Parameter hinzufügen, die https://lautet.<instancename> .service-now.com .

Systemparameter für Virtual Agent Webclient

Der Webclient Virtual Agent wird für die Verwendung in Portalen unterstützt oder in Seiten von Drittanbietern eingebettet. Die folgenden Systemparameter steuern den im Virtual Agent -Webclient gerenderten Konversationsinhalt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
sysparm_branding_key	Wendet eine Chat-Branding-Konfiguration auf den Webchat-Client an. Wert: Branding-Schlüssel für die Konfiguration	• Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Zielseite an: https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme • Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf einen eingebetteten Webclient an: https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=acme
sysparm_default_topic	Legt das Standardthema beim Start über die sys_IDdes Themas fest.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=1f5ac6dfc34020105a61c
sysparm_domain_id	Beschränkt den Chat auf die angegebene Sys-ID für eine Domäne.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=c90d4b084a362312013398
sysparm_live_agent_only	Leitet den Anwender direkt zu einem Servicemitarbeiter weiter, falls verfügbar.	https://
sysparm_load_active_only	Lädt die aktuell aktive Konversation. Werte: • true: Lädt nur die aktive Konversation • false: Lädt keine aktiven Konversationen • **Hinweis:** Wenn die Parameter sysparm_skip_load_history und sysparm_load_active_only auf „true“ festgelegt sind, hat der vorhandene Parameter sysparm_skip_load_history Vorrang.	https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
sysparm_search_text	Legt den Suchtext für die Konversation fest.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=request&laptop
sysparm_skip_load_history	Überspringt den vorherigen Nachrichtenverlauf und startet eine neue Konversation. Werte: • true: Nachrichtenverlauf wird nicht geladen • false: Lädt den Nachrichtenverlauf **Hinweis:** Wenn der Parameter sysparm_skip_load_history auf „false“ und sysparm_load_active_only auf „true“ festgelegt ist, lädt sysparm_load_active_only die aktuell aktive Konversation.	https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true
sysparm_preview_mode	Zeigt die Konversation im Testmodus an.	//https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	Gibt die Sprache der anfordernden Person für die Konversationssitzung an	https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<two-letter language code>

Automatische Übersetzung

Latenzfeedback in Virtual Agent

Die Systemeigenschaft *com.glide.cs.message.processing.enabled* benachrichtigt anfordernde Personen, wenn das generative KI-MLM (LLM) ihre Anforderung im Webclient [Virtual Agent und im Bereich Now Assist verarbeitet.

Latenz-Feedback-Nachrichten

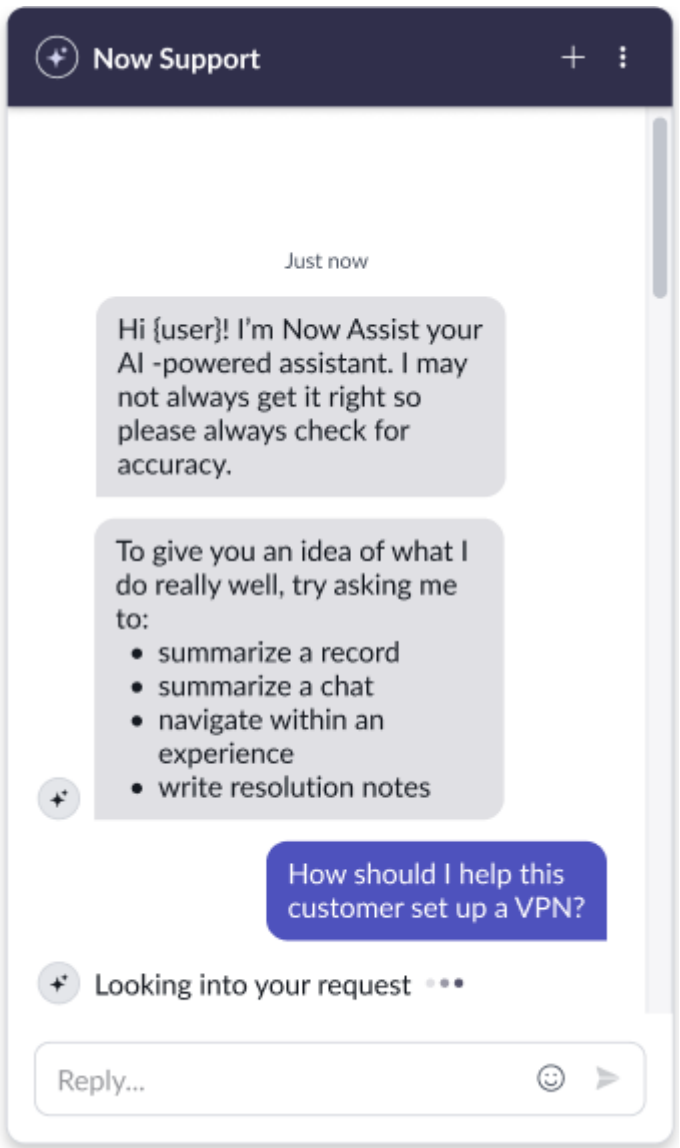
Die Eigenschaft *com.glide.cs.message.processing.enabled* ist standardmäßig deaktiviert, kann jedoch in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktiviert werden. Nach dem Aktivieren dieser Systemeigenschaft erhalten Benutzer eine temporäre Antwort, die angibt, dass der LLM-Aufruf ausgeführt wird und ihre Anforderung verarbeitet wird. Benutzern wird eine der folgenden Nachrichten angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihre Anforderung wird geprüft...
- Wichtige Details werden überprüft...
- Die erforderlichen Informationen werden gesammelt...

Die Latenz-Feedback-Nachrichten können nicht angepasst werden und werden ausgeblendet, nachdem das LLM eine Antwort generiert hat.

Beispiel für eine Latenz-Feedback-Nachricht



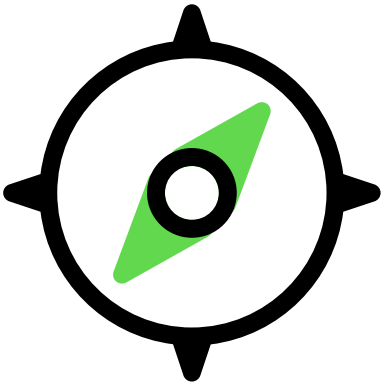
Now Assist in Virtual Agent

Verwenden Sie generative KI-Kompetenzen in Ihren Konversations-Experiences. Now Assist in Virtual Agent verwendet große Sprachmodelle (LLMs), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu schaffen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

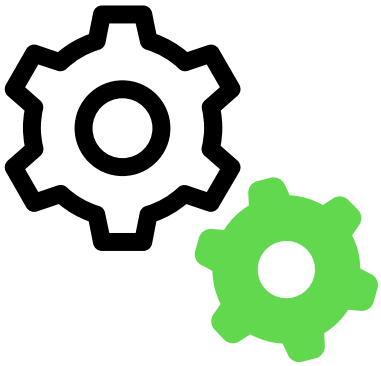
Erste Schritte

Erkunden



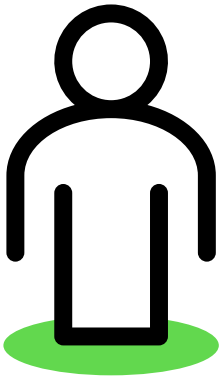
Erfahren Sie mehr über die in Now Assist verfügbaren generativen KI-Kompetenzen in Virtual Agent.

Konfigurieren



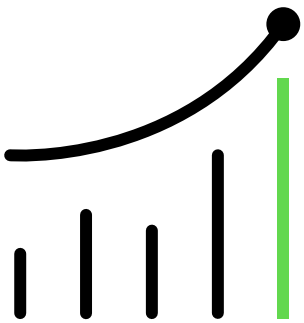
Aktivieren Sie Now Assist in Virtual Agent, und konfigurieren Sie generative KI-Kompetenzen.

Verwenden



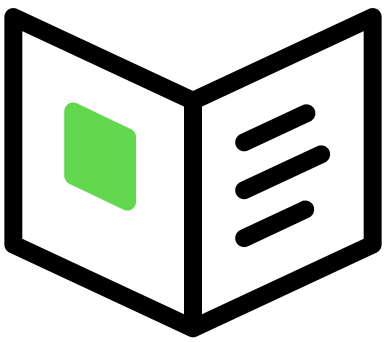
Erfahren Sie mehr über die Konversations-Experience der anfordernden Person.

Analysieren



Überwachen Sie die Leistung von Now Assist in Virtual Agent.

Referenz



Rufen Sie Details zu Benutzereingaben und Bot-Antworten ab, die von Now Assist in Virtual Agent unterstützt werden.

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent-Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen dritten Cloudanbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist in Virtual Agent erkunden

Now Assist in Virtual Agent verwendet große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den Zeitaufwand für die Themenerkennung von Natural Language Understanding (NLU) zu reduzieren.

Now Assist -Fähigkeiten bringen generative KI in Virtual Agent. Die Verwendung von LLMs für die Themenerkennung vereinfacht den Setup- und Konfigurationsaufwand für Virtual Agent. Themen, die Stichwort und die Erkennung von Natural Language Understanding (NLU) verwenden, erfordern häufig monatelange Entwicklung und die Einbindung von Fachexperten. Ungewöhnliche Probleme oder Fragen können dazu führen, dass sich ein Benutzer stattdessen an einen Servicemitarbeiter wendet.

Verwenden Sie das Guided Setup, um Now Assist in Virtual Agent in wenigen Minuten zu konfigurieren. Zum Starten der Experience sind keine Fachkenntnisse erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Now Assist in Virtual Agent ist über Portale im Webclient, in der Mobile-App und in Microsoft Teams] verfügbar.

Automatische Übersetzung

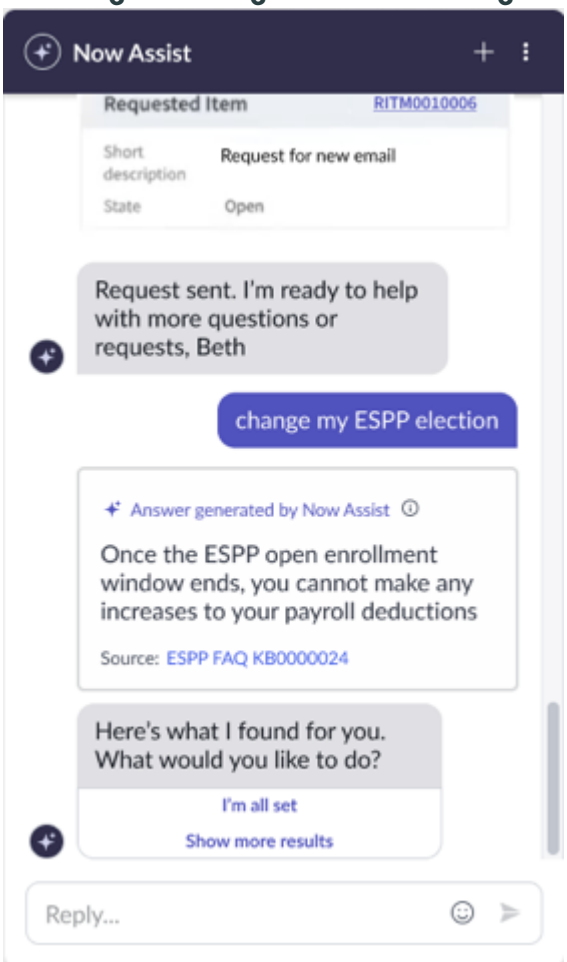
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Kompetenzen in Virtual Agent

Now Assist -Kompetenzen in Virtual Agent verbessern die Benutzer-Experience durch die Kombination von KI-Suche mit dem Chat. Diese Kompetenzen können die Problemlösung in Virtual Agent verbessern und die Anzahl der Abwendungen an einen Service Desk-Mitarbeiter reduzieren.

Die folgende Abbildung zeigt, wie die anfordernde Person im Chat natürliche Sprache anstelle von Stichwörtern verwendet. Now LLM bestimmt die wahrscheinlichste Option basierend auf der Eingabe der anfordernden Person und antwortet mit einer generierten Antwort in natürlicher Sprache. Abfragen können sowohl für Informationssuchen als auch für Service Catalog-Anforderungen gelten.

Antwortgenerierung in Q&A Genius-Ergebnissen

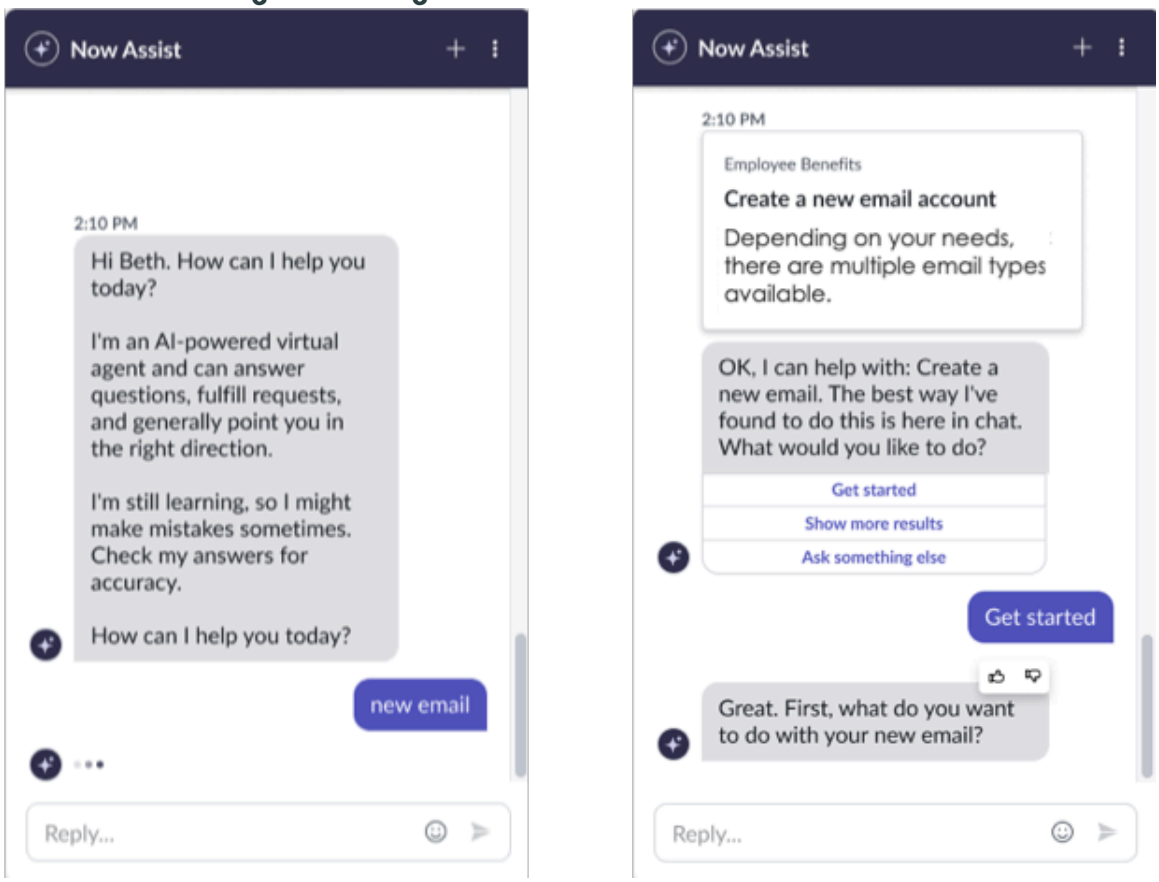


Die Kompetenz Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse zeigt Benutzern die bestmögliche Antwort auf eine Abfrage in Form von umsetzbaren Karten, die zusammen mit den Ergebnissen angezeigt werden. Der Bot kann Antworten basierend auf dem, was er gefunden hat, generieren oder umsetzbare Karten oder Links zurückgeben. Benutzer haben die Möglichkeit, bei Bedarf weitere Ergebnisse anzuzeigen.

Die Kompetenz „ Now Assist Multiturn-Katalogbestellung“ ermöglicht Benutzern den Zugriff auf verfügbare Optionen in Servicekatalog. Benutzer können ein Element anfordern, z. B. ein Mobiltelefon. Der Benutzer kann dann weitere Informationen angeben, um die Suche einzugrenzen. Beispielsweise können sie ihre Anforderung auf ein blaues iPhone mit 256 GB beschränken. Sie können stattdessen sogar ein neues Element anfordern, alles in derselben Konversation, und die generative KI erstellt ihre Antworten in natürlicher Sprache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue E-Mail-Kataloganforderung aus dem Chatfenster

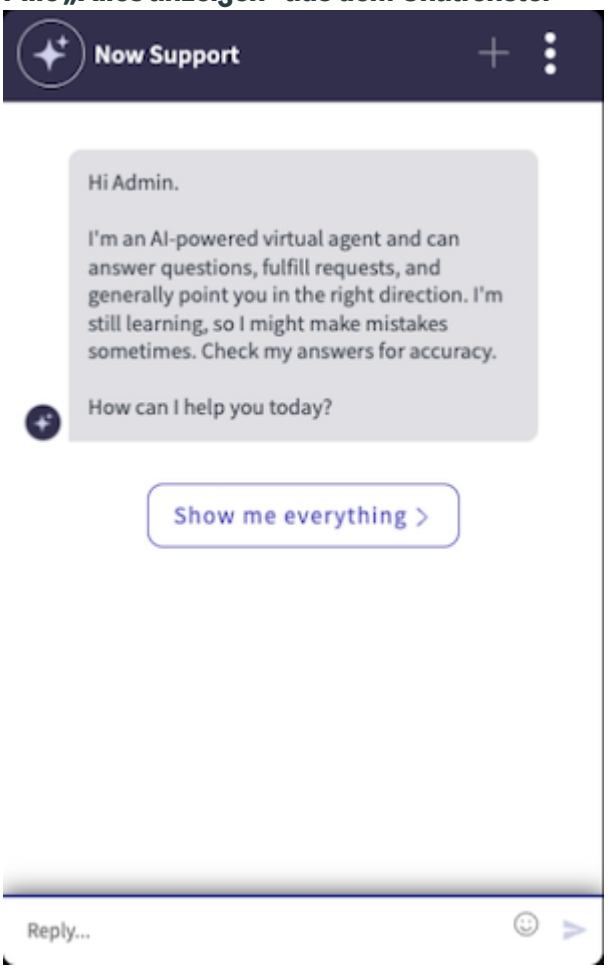


Mit der Kompetenz Now Assist „[] – Themen“ können Administratoren LLM-Themen für Now Assist in Virtual Agenterstellen. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Assistenten. Aktivieren Sie die Kompetenz Now Assist Themen im geführten Setup von Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pille „Alles anzeigen“ aus dem Chatfenster

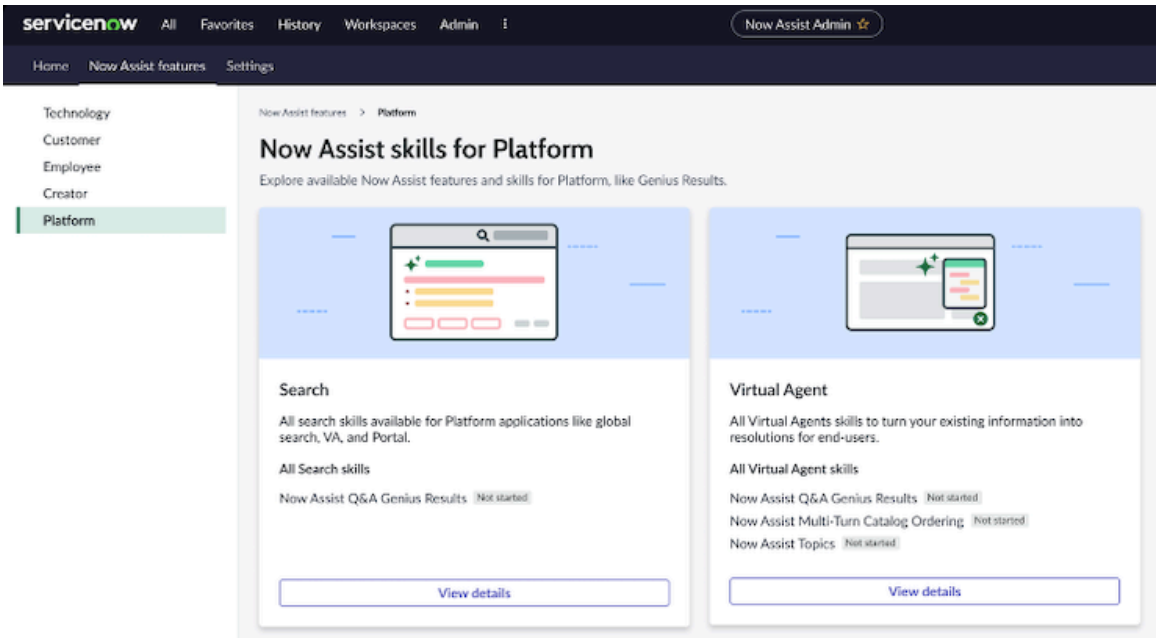


Now Assist in Virtual Agent Kompetenzen sind in der Konsole Now Assist-Administrator] verfügbar. Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu erhalten, aktivieren Sie die generative KI-Experience für Übermittlungen von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Virtual Agent Kompetenzen in der Konsole Now Assist-Administrator .



Vorteile

Now Assist in Virtual Agent bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Now Assist in Virtual Agent in wenigen Minuten, entweder über die Konsole Konversations-Schnittstellen oder die Konsole Now Assist-Administrator.	Guided Setup-Experience	virtual_agent_admin oder admin
Now Assist -Kompetenzen können im Guided Setup aktiviert werden.	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin oder admin
Stellen Sie Now Assist in Virtual Agent in mehreren Portalen mit dem Webclient, der Mobile-App und Microsoft Teamsbereit .	Now Assist in Virtual Agent konfigurieren	virtual_agent_admin oder admin
Generative KI verbessert die Benutzer-Experience bei der Suche durch die Möglichkeit, Antworten zu generieren, und ermöglicht es dem Benutzer, die Option **Mehr Ergebnisse** anzeigen für eine neue Suche auszuwählen.	Kompetenz „Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse“.	anfordernde Personen
Geben Sie Benutzern im Chat Zugriff auf verfügbare Optionen im Servicekatalog.	Now Assist-Kompetenz „Mehrturn-Katalogbestellung“.	anfordernde Personen
MitNow Assist kann Virtual Agent einfach zwischen Anforderungen wechseln, wobei Klartext verwendet wird, wenn neue Abfragen in derselben Konversation gestellt werden.	Erkennung während des Themas in Now Assist in Virtual Agent -Konversationen	anfordernde Personen
Überwachen Sie Leistungsmetriken für Now Assist in Virtual Agent über die Konsole Konversations-Schnittstellen.	Conversational Interfaces-Konsole	virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
Überwachen Sie Wertmetriken (Nutzung vonNow Assist] im Vergleich zu Now Assist in Virtual Agent) über die Konsole Now Assist-Administrator.	Now Assist Admin console	virtual_agent_admin oder admin

LLM-Assistenten

Der Now Assist in Virtual Agent LLM-Assistent hilft bei der Themenerkennung für große Sprachmodelle (LLM).

Nachdem Now Assist in Virtual Agent aktiv ist, können Sie dem LLM-Assistenten Themen und Small Talk-Themen zuordnen. Durch das Abschließen des geführten Setups Now Assist in Virtual Agent, wie in Now Assist in Virtual Agent konfigurierenbeschrieben, wird der LLM-Assistent Now Assist in Virtual Agent erstellt. Themen werden der Now Assist Themenerkennung in den Vorteilen des Assistenten Virtual Agent zugeordnet. Um möglichst genaue Ergebnisse der Themenerkennung zu erhalten, ordnen Sie LLM-Themen dem Assistenten Now Assist in Virtual Agent zu. Ordnen Sie dem Assistenten LLM-Themen zu, wenn Sie neue Themen erstellen oder Themen auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas bearbeiten. Weitere Informationen zum Auswählen des LLM-Assistenten beim Erstellen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

Wenn LLM-Themen nicht mit dem LLM-Assistenten verknüpft sind, sind sie nicht erkennbar und können nicht über die Seite „Themen“ über **Aktive Themen testen** oder getestet werden **Aktive Themen testen** > **LLM-Themen testen** Dropdown-Menü. Die Option **Aktive Themen testen** wird nur angezeigt, wenn Sie **Now Assist in Virtual Agent** im **LLM-Assistentenfilter** der Themenseite ausgewählt haben. Die zugehörigen Listen namens **Aktive Themen testen** > **LLM-Themen testen** Die Dropdown-Liste „“ wird angezeigt, wenn Sie den LLM-Assistenten nicht im **LLM - Assistentenfilter** der Themenseite angeben. Weitere Informationen zum Testen von LLM-Themen finden Sie unter LLM-Thementests.

Now Assist in Virtual Agent Domänentrennung

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Das Ziel von Now Assist in Virtual Agent besteht darin, Now Assist-Konversationen in Virtual Agent zu ermöglichen. Es erfolgt nur die Trennung auf Daten- und Geschäftslogikebene.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Now Assist in Virtual Agent konfigurieren

Verwenden Sie Now Assist in Virtual Agent, um Benutzern eine inhaltsgesteuerte generative KI-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Es gibt zwei Einstiegspunkte, die zum Einrichten von Now Assist in Virtual Agentverwendet werden: Sie können Now Assist über die Conversational Interfaces-Konsole oder die Now Assist Admin-Konsole einrichten. Wenn Sie sich bereits in der Administratorkonsole Now Assist befinden, fahren Sie mit Schritt 5 fort. Andernfalls fahren Sie mit Schritt 1 fort.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

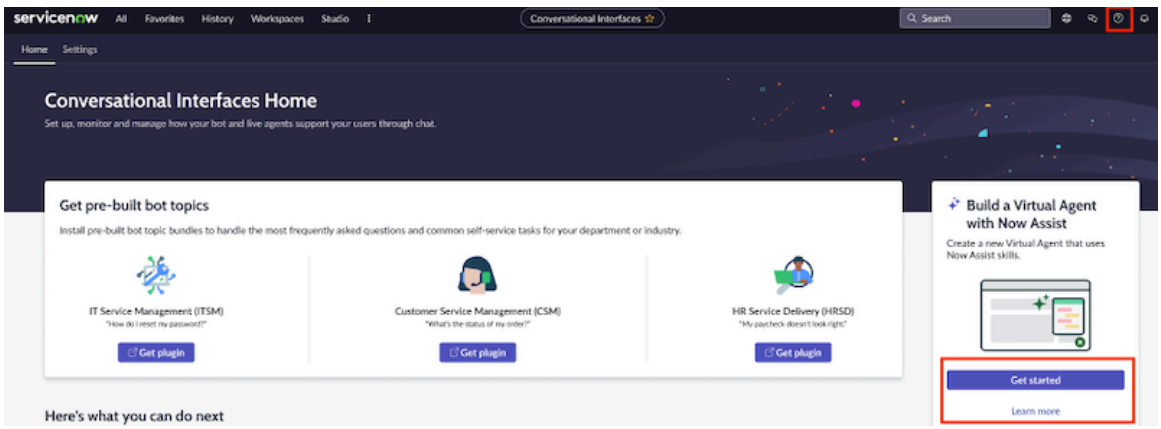
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent -Administratoren und -Administratoren können Now Assist in Virtual Agent mit diesem Guided Setup einfach konfigurieren.

Die Eigenschaft `sn_ais_assist.semantic_cache_mode` kann festgelegt werden, um die Konfiguration in „Aus“, „Offline“ oder „Online“ zu ändern. Die Standardkonfiguration ist deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Caching for Now Assist Q&A Genius Results .

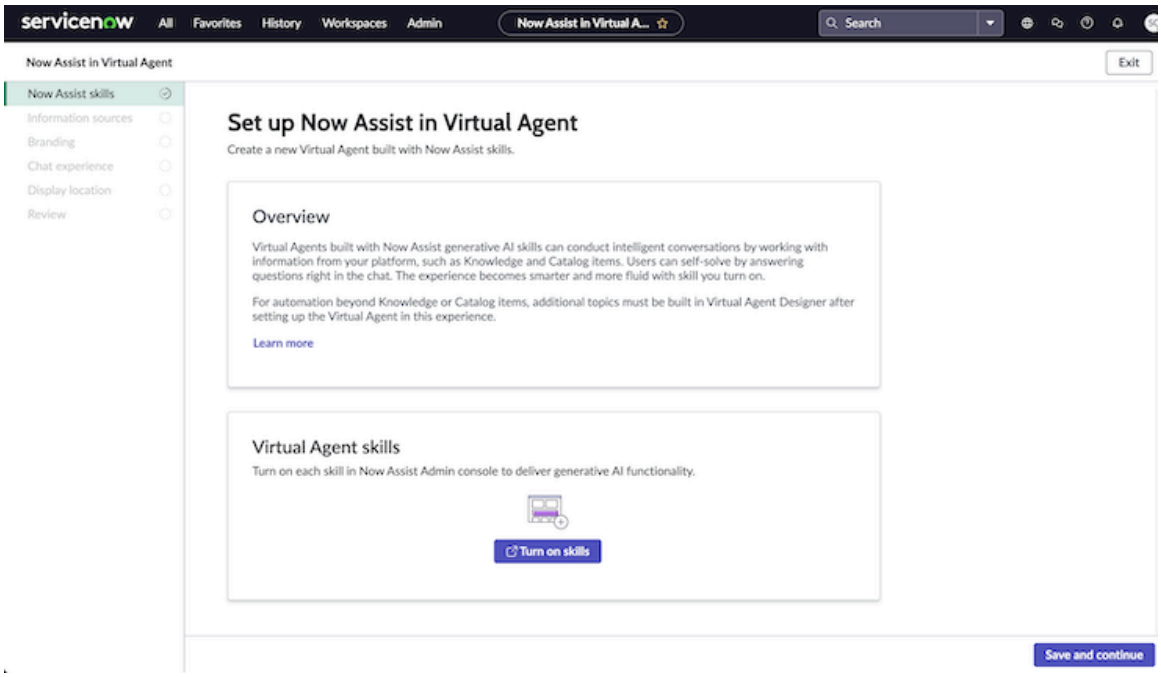
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
   Auf der Seite wird die Karte Virtual Agent mit Now Assist erstellen angezeigt. „Weitere Informationen“ öffnet automatisch das Hilfesymbol ( ) und bietet kontextbezogene Hilfe, die Now Assist in Virtual Agent detaillierter beschreibt.



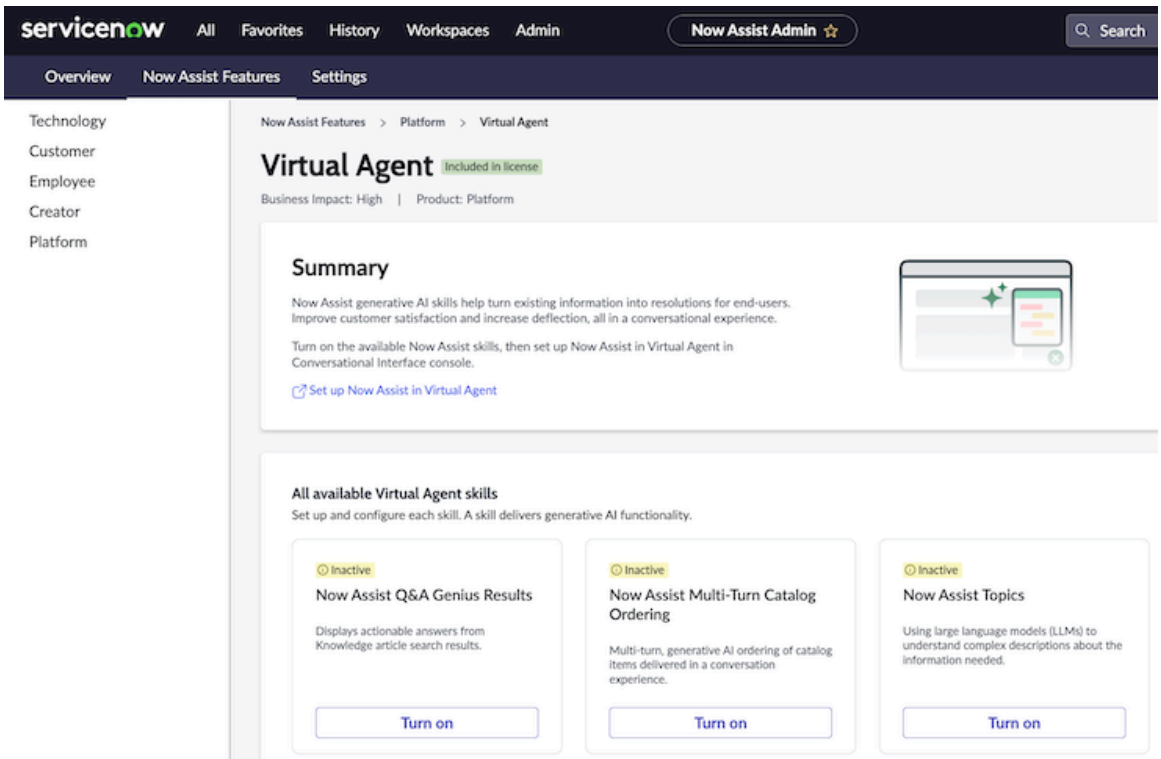
2. Wählen Sie auf der Karte Virtual Agent mit Now Assist erstellen die Option **Erste Schritte** aus, um das Setup zu starten.
   Die Seite Now Assist in Virtual Agent wird angezeigt. Der Abschnitt „Übersicht“ enthält weitere Informationen zu Now Assist in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie im Abschnitt Virtual Agent Kompetenzen die Option Kompetenzen aktivieren aus, um die **Kompetenzen**Now Assist hinzuzufügen.
   Das Popup-Fenster Now Assist] Kompetenzen aktivieren wird angezeigt, um Sie darüber zu informieren, dass die Now Assist Administratorkonsole in einer neuen Registerkarte gestartet wird, auf der Sie alle Now Assist Kompetenzen aktivieren können.

4. Wählen **Sie Aktivieren aus**.
   Sie befinden sich in der Administratorkonsole Now Assist.



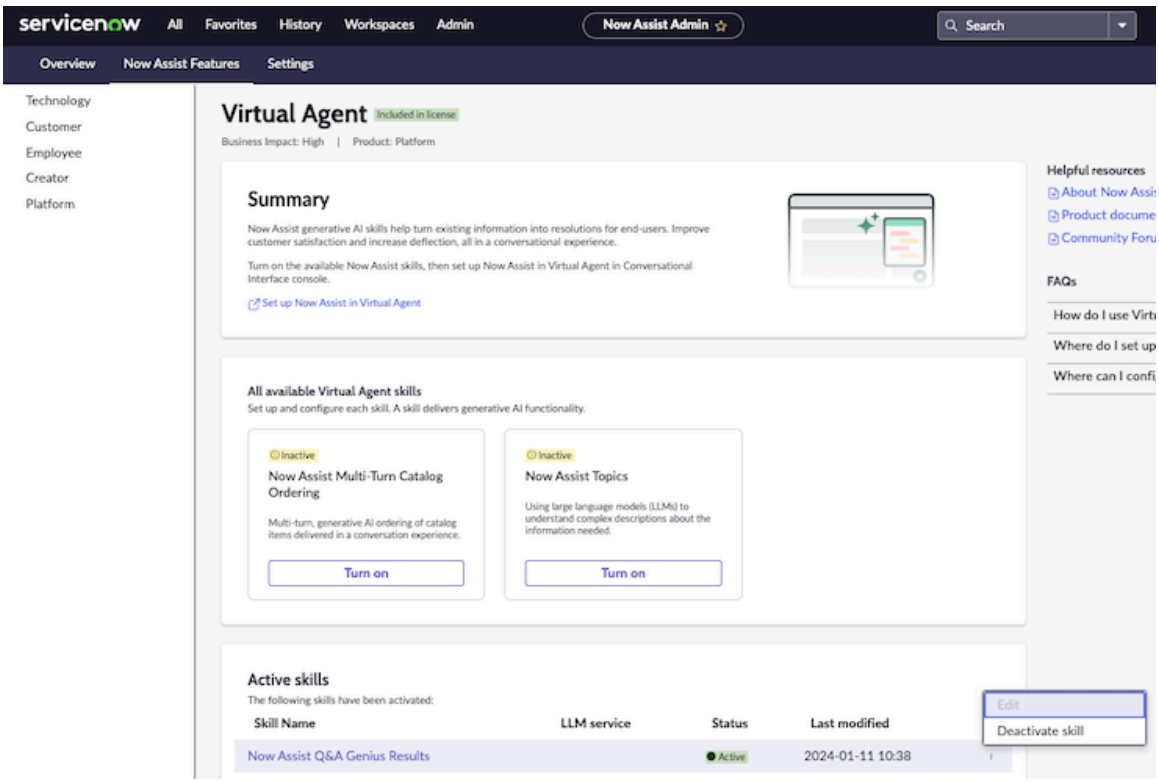
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Aktivieren Sie für die Kompetenz Now Assist „ Multiturn-Katalogbestellung“ die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung.

5. Aktivieren Sie im Abschnitt Alle verfügbaren Virtual Agent Kompetenzen eine oder mehrere Kompetenzen, um generative KI-Funktionalität bereitzustellen.
   Das Popup-Fenster Erfolgreich aktiviert wird angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, weitere Kompetenzen hinzuzufügen oder Now Assist in Virtual Agenteinzurichten.
6. Wählen Sie **Zurück zu Kompetenzen** aus, um weitere Kompetenzen hinzuzufügen, oder wählen **Sie Now Assist in Virtual Agent einrichten**.

   Wenn Sie **Zurück zu Kompetenzen**auswählen, werden alle verbleibenden Kompetenzen angezeigt, die aktiviert werden sollen, sowie derzeit aktivierte Kompetenzen.

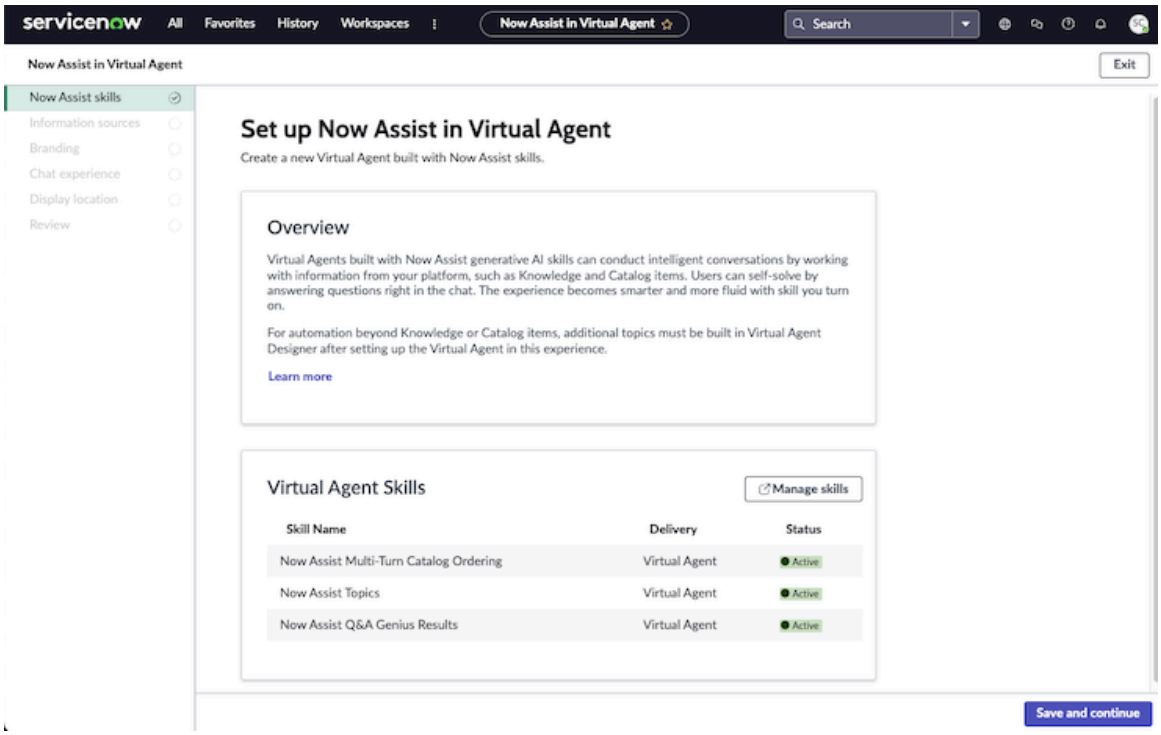
Tipp:
Wählen Sie eine Kompetenz aus, wenn Sie sie deaktivieren möchten. Eine Bestätigungsmeldung zur Deaktivierung wird angezeigt.



7. Wählen **Sie Now Assist in Virtual Agent einrichten aus**.
   Dieser Schritt führt Sie zum Setup Now Assist Virtual Agent zurück, in dem alle aktivierten Kompetenzen angezeigt werden.

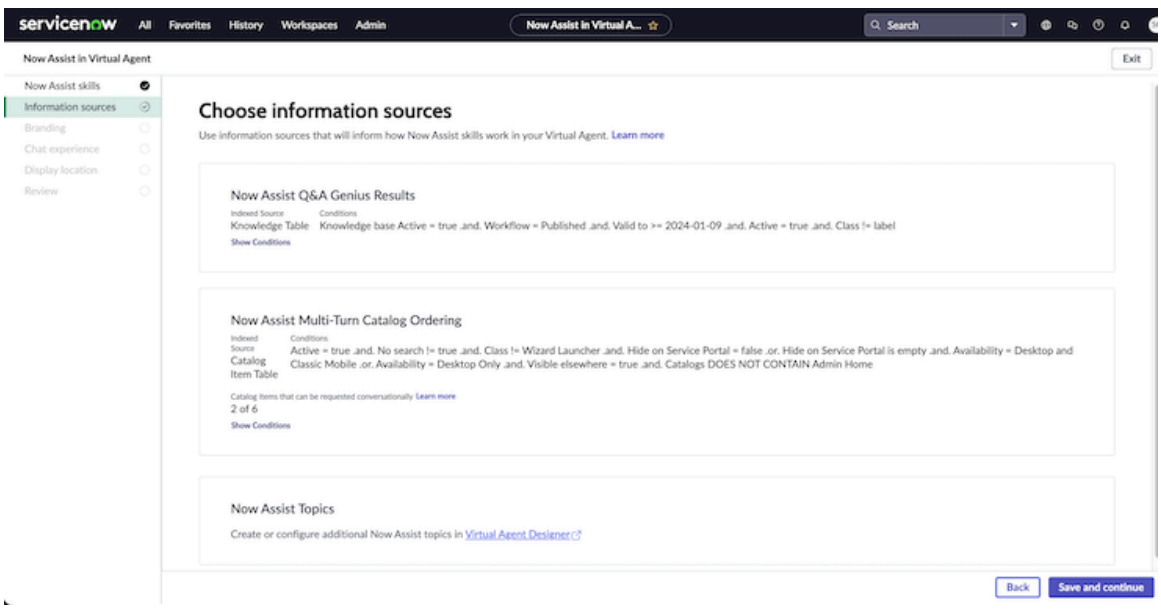
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie **Kompetenzen verwalten auswählen,** kehren Sie zur Administratorkonsole Now Assist zurück, in der Sie die Kompetenzen aktivieren oder deaktivieren können.

8. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.
   Die Seite Informationsquellen auswählen wird angezeigt. Verwenden Sie diese Seite, um Suchquellen zu aktivieren.
9. Abhängig davon, über welche Informationsquellen Sie verfügen, wählen Sie für jede Suchquelle **Bedingungen** anzeigen aus, um die aktuellen Bedingungen anzuzeigen, Änderungen vorzunehmen oder einen neuen Bedingungssatz hinzuzufügen.

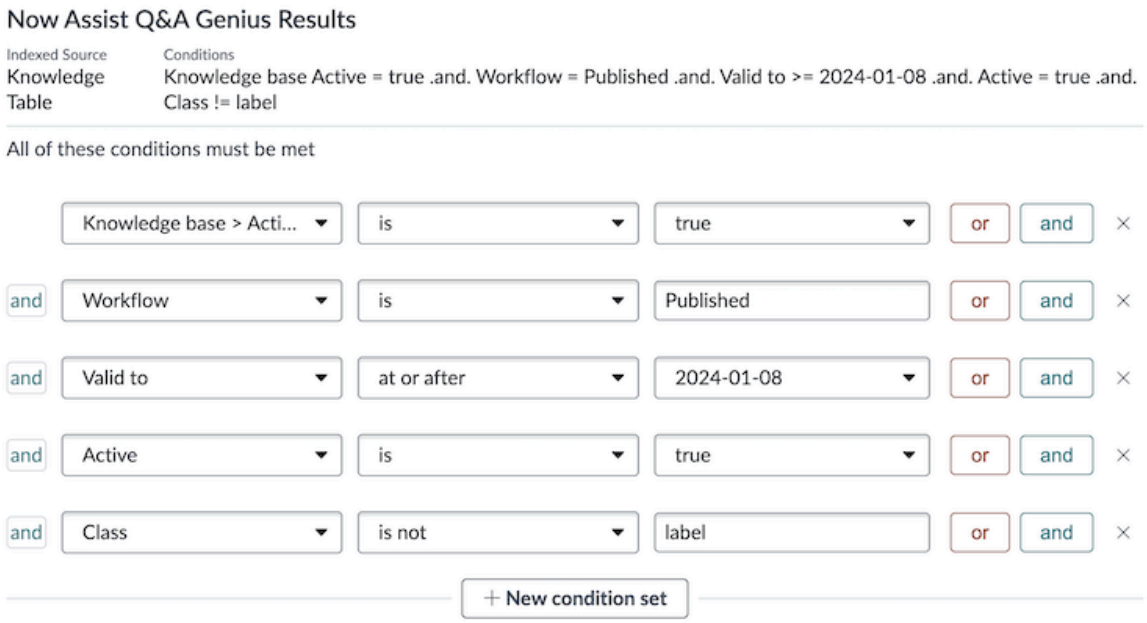


Hinweis:
Sie können auch schnell die Anzahl der Katalogelemente anzeigen, die in Virtual Agentkonversationsfähig unterstützt werden.

Automatische Übersetzung

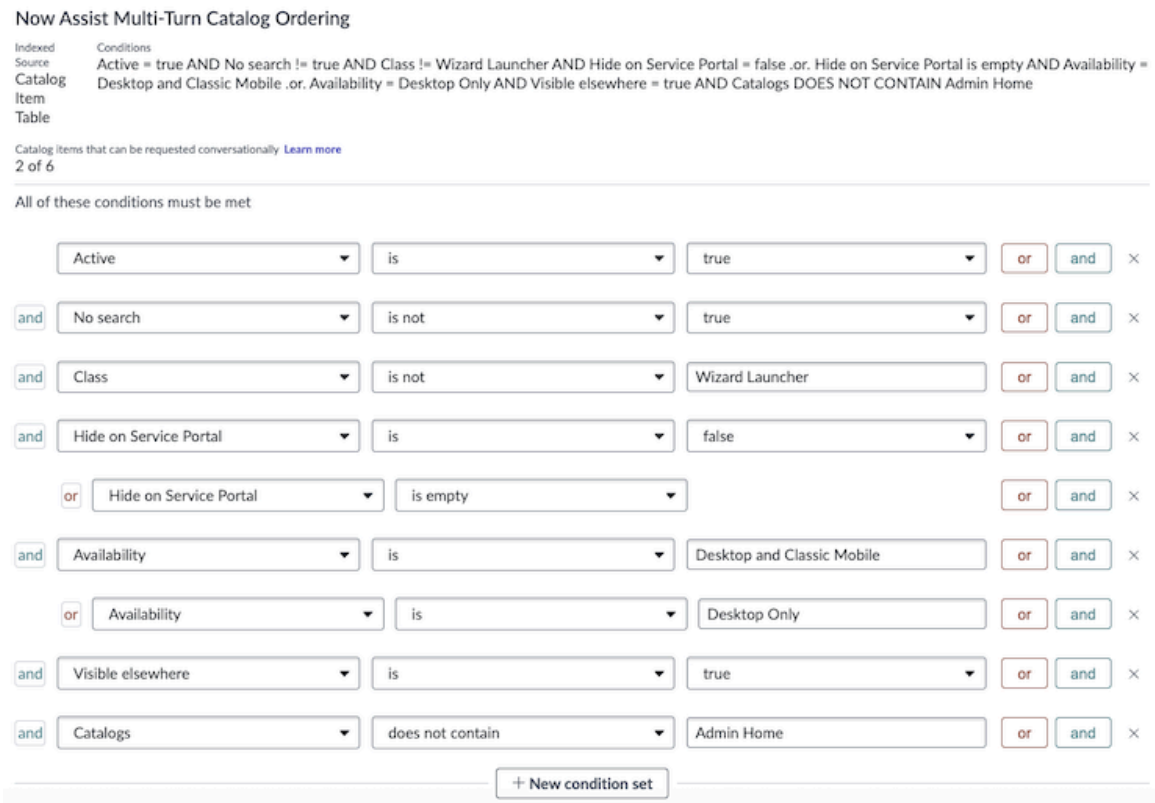
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wenn Sie einen Abschnitt Now Assist „ Q&A Genius-Ergebnis“ haben, legen Sie den Inhalt fest, in dem nach Wissen gesucht wird, indem Sie diese Informationsquelle konfigurieren.



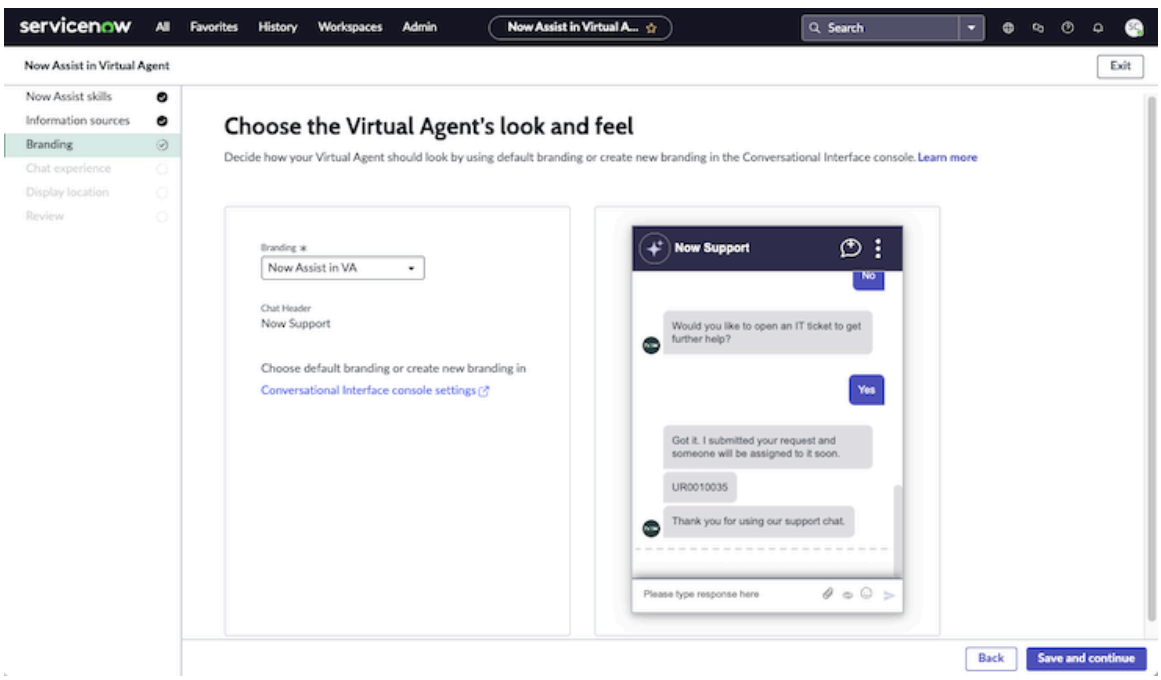
b. Wenn Sie einen Abschnitt Now Assist „ Multiturn-Katalogbestellung“ haben, werden die folgenden Bedingungen angezeigt. Informationen zum Entwerfen einer -Themenkonversation in Virtual Agentfinden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wenn Sie einen Now Assist Themenabschnitt haben, finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen] Informationen zum Erstellen oder Konfigurieren weiterer Themen.

10. Wählen **Sie Speichern und fortfahren** aus, nachdem Sie Ihre Suchquellen konfiguriert haben.
Die Seite Branding > Erscheinungsbild des Virtual Agentwählen wird angezeigt, auf der Sie ein Standard-Branding oder ein vorhandenes benutzerdefiniertes Branding auswählen können. Informationen zum Erstellen eines neuen Brandings finden Sie in den Einstellungen der Conversational Interface-Konsole.



11. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

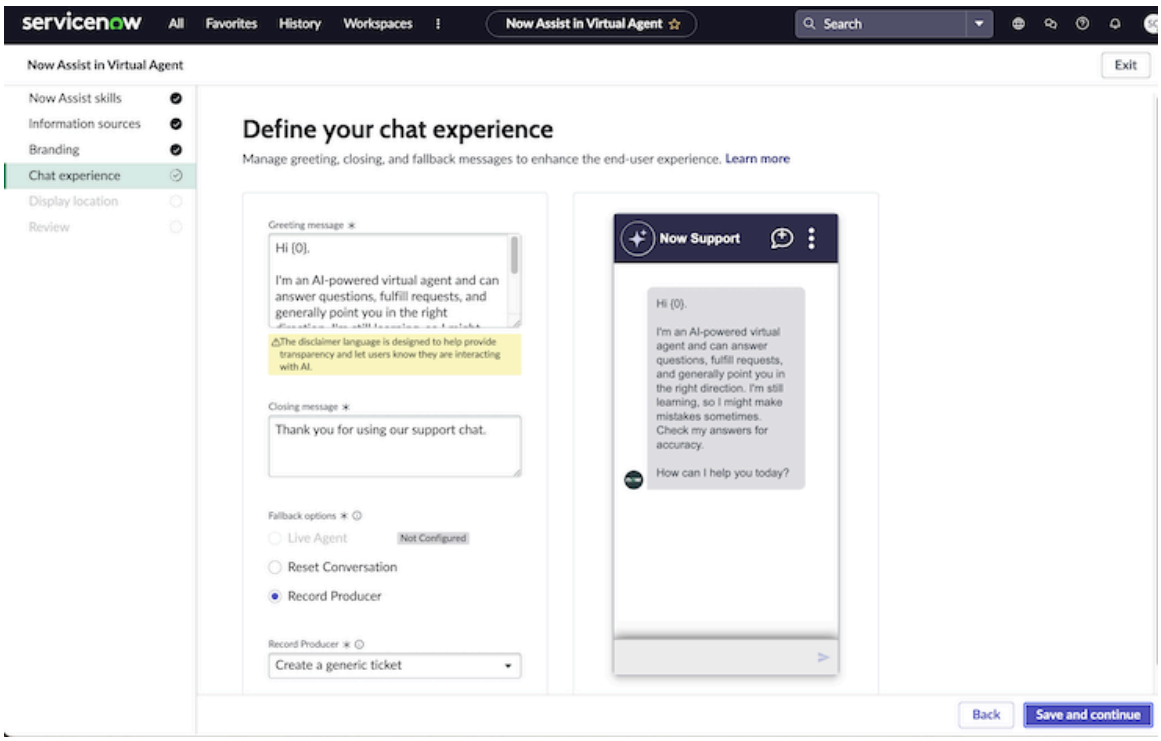
Die Seite Definieren Sie Ihre Chat-Experience, auf der Sie Ihre Begrüßungs-, Abschluss- und Fallback-Nachrichten verwalten. Die Fallback-Optionen sind Servicemitarbeiter, Konversation zurücksetzen und Datensatzersteller.

a. Der Servicemitarbeiter-Support leitet Sie an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter, sofern konfiguriert.

b. Konversation zurücksetzen setzt die Konversation an den Anfang zurück, um eine weitere Frage zu stellen.

c. Der Datensatzersteller leitet den Benutzer zu einem Katalog-Datensatzersteller weiter, um einen Incident oder Fall zu erstellen.

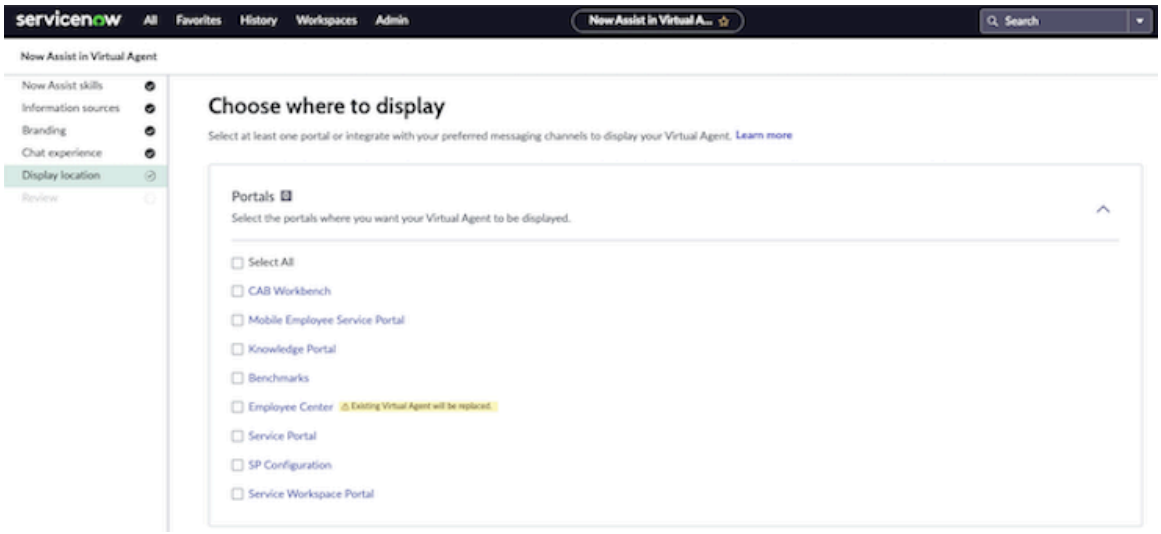
Hinweis:
Damit diese Fallback-Option für Gastbenutzer funktioniert, erstellen Sie einen öffentlichen Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller anlegen. Wenn der öffentliche Datensatzersteller auf „Aktiv“ gesetzt ist, wird er automatisch in Now Assist in Virtual Agent Fallback-Optionen > Dropdown-Menü „Datensatzersteller“ angezeigt.



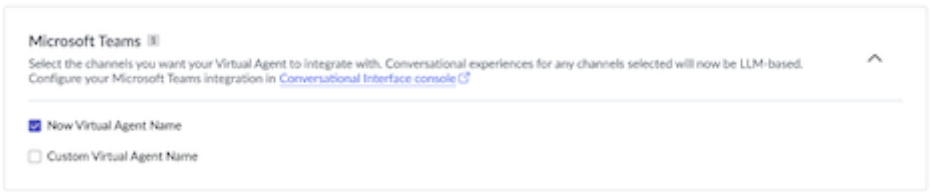
12. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.
Die Seite Wählen Sie aus, wo angezeigt werden soll. Wählen Sie ein oder mehrere Portale aus, oder integrieren Sie einen Messaging-Kanal, um Ihre Virtual Agentanzuzeigen. Wenn Virtual Agent für eines der Portale vorhanden ist, wird er durch den neuen Now Assist in Virtual Agentersetzt.

Hinweis:
Themenbasierte Virtual Agent existieren nicht zusammen mit Now Assist in Virtual Agent. Sie können in derselben Instanz, aber nicht innerhalb desselben Portals vorhanden sein.

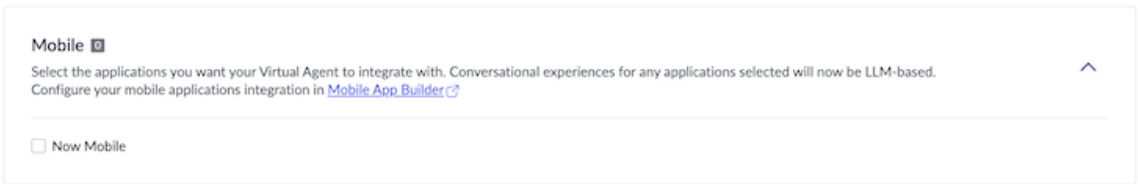
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Microsoft Teamsnicht installiert ist, finden Sie weitere Informationen in den Einstellungen der Conversational Interface-Konsole. Wählen Sie nach der Installation die Kanäle aus, in die Ihr Virtual Agent integriert werden soll. Konversations-Experiences für alle ausgewählten Kanäle sind LLM-basiert. Informationen zur Konfiguration Ihrer Microsoft Teams -Integration finden Sie in der Conversational Interface-Konsole.



Wenn die Anwendung für Mobilgeräte in der Now Assist Administratorkonsole aktiviert ist, wird Now Assist LLM Virtual Agent für diese Anwendungen auf Mobilgeräten aktiviert.

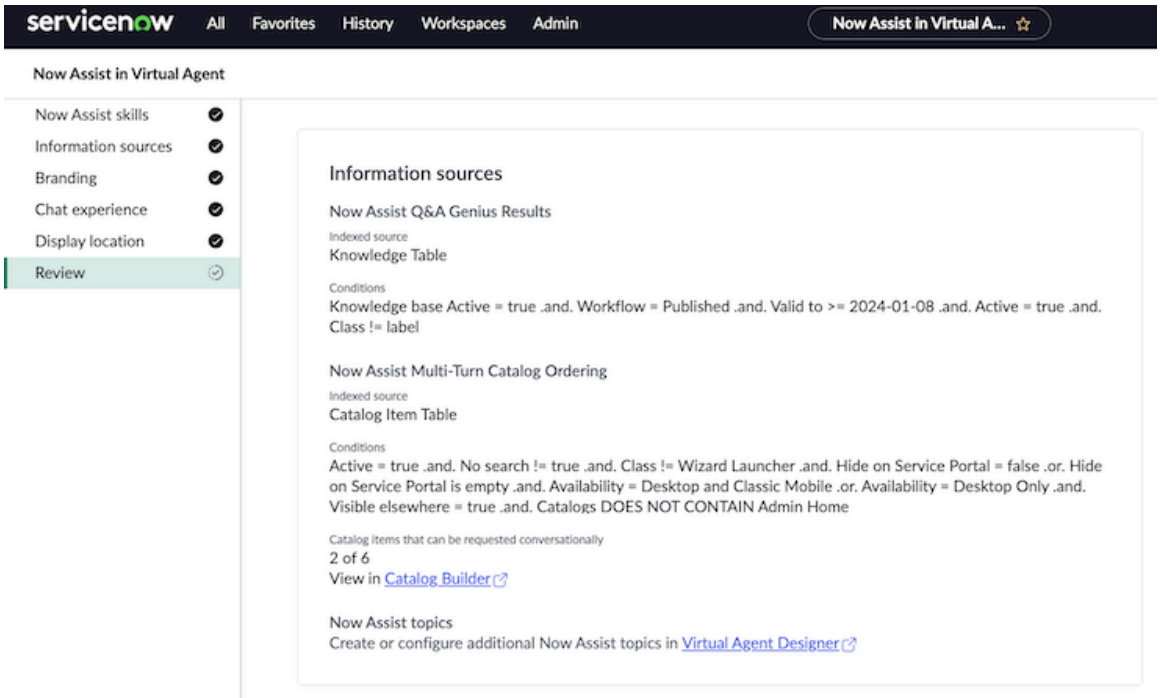


13. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.
    Die Seite Überprüfung wird angezeigt, auf der Sie alle Ihre Einstellungen überprüfen und Virtual Agenttesten können. Es ist wichtig, dass Sie Virtual Agent testen, um die Qualität der Ergebnisse für häufige Anwendungsfälle zu beurteilen, bevor Sie Ihre Experience in eine Produktionsumgebung verschieben. Validieren Sie die Benutzeroberfläche, die Ergebnisse der Anwendungsfälle und die Fallback-Optionen.

    a. Now Assist Kompetenzen zeigen die aktiven Kompetenzen an.

    b. Informationsquellen zeigen die Bedingungen für jede Quelle an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Branding zeigt die Art des von Ihnen ausgewählten Brandings an.

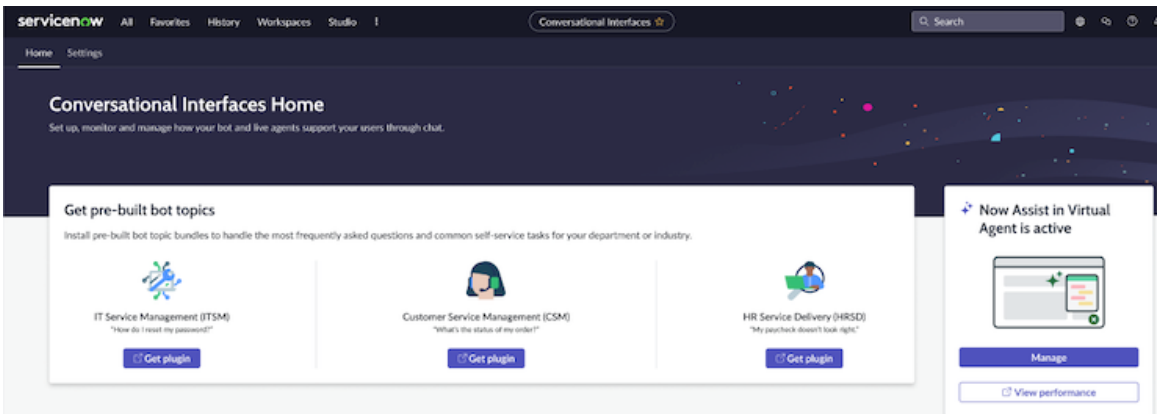
d. Die Chat-Experience zeigt Ihre Begrüßung, Abschlussnachrichten und Fallback-Optionen.

e. Anzeigeort zeigt die Portale oder Messaging-Kanäle, in denen Now Assist angezeigt wird.

14. Wählen Sie **Einschalten aus,** nachdem Sie Virtual Agent getestet haben, um sich zu vergewissern, dass alles in Ordnung ist.
Das Feld Aktivieren? Popup-Fenster wird angezeigt.

15. Wählen **Sie Aktivieren aus**.
Eine Meldung zeigt an, dass Now Assist in Virtual Agent erfolgreich aktiviert wurde.

16. Wählen **Sie Verstanden aus**.
Die Conversational Interfaces-Homepage wird angezeigt. Auf der Karte Virtual Agent mit Now Assist erstellen werden die Schaltflächen **Verwalten** und **Leistung** anzeigen angezeigt.



Wenn Sie **Verwalten auswählen**, kehren Sie zur Überprüfungsseite zurück, um die Einstellungen zu ändern oder Virtual Agentzu deaktivieren. Wenn Sie **Leistung anzeigen auswählen,** gelangen Sie zu Now Assist Virtual Agent Analytics. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren von Now Assist in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Now Assist in Virtual Agent ist aktiv, und Themen können Now Assist in Virtual Agent LLM-Assistentenzugeordnet werden.

Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung

Beschleunigen Sie die Übermittlung einer Katalogelementanforderung in Virtual Agent, und bieten Sie eine konversationsfähige und optimierte Experience basierend auf generativer KI. Ihr Unternehmen kann den Selfservice verbessern und die Betriebskosten senken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin und flow_designer (zum Bearbeiten des Subflows)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Generative KI-Fähigkeiten werden genutzt, um eine menschliche und effiziente Kataloganforderungs-Experience über die Konversationsschnittstelle Virtual Agent zu bieten. Dadurch wird die Bearbeitungszeit für die Anforderungsübermittlung reduziert.

Wenn die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen konfiguriert ist, ist die folgende Experience für eine anfordernde Person verfügbar:

- Kontextbezogene Fragenaufforderungen, die eine menschlichere Konversation basierend auf Antworten auf vorherige Fragen ermöglichen.
- Slot-Belegung, die Antworten auf eine oder mehrere Fragen in der Eingabe der anfordernden Person erkennt. Beispiel: Wenn das Stichwort **I'd like to request for a Windows Virtual Machine with 1 TB (Virtueller Computer mit 1 TB**) lautet und das Katalogelement Fragen zum Betriebssystem und zum Festplattenspeicher enthält, muss die anfordernde Person diese Fragen nicht erneut beantworten .
- Möglichkeit, mehrere Fragen zu Katalogelementen gleichzeitig zu beantworten.
- Multiturn-Katalogbestellung, bei der anfordernde Personen die Antworten jederzeit ändern können. Beispielsweise kann die anfordernde Person bei der Beantwortung einer Frage zur Speichergröße eines Telefons erwähnen, dass das in der vorherigen Frage ausgewählte Telefonmodell geändert wurde.
- Validierung der Antworten auf Fragen.
- Möglichkeit, den Anforderungsübermittlungsprozess jederzeit zu verlassen.

Hinweis:

- Schreibgeschützte Fragen, Fragen mit vorab ausgefüllten Antworten und Fragen, die bereits im Stichwort der anfordernden Person beantwortet wurden, werden übersprungen.
- Obwohl die folgenden Katalogelement-Fragetypen im Konversationsmodus unterstützt werden, werden für sie keine Antworten in natürlicher Sprache unterstützt:
  - Referenz
  - Auswahlfeld für Suche
  - Multiple-Choice-Suche
  - Angefordert für
  - Anhang
  - Multiple-Choice-Frage mit mehr als 10 Auswahlmöglichkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Informationen zum Konfigurieren der Anwendung Now Assist for Virtual Agent, die die Anwendung Now Assist in Conversational Catalog Request installiert, finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
   Mit dieser Konfiguration wird der Wert der Systemeigenschaft `glide.sc.conversational.request.question.limit` standardmäßig auf 15 festgelegt, wenn diese Eigenschaft nicht zuvor bearbeitet wurde. Weitere Informationen zu dieser bearbeitbaren Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften
2. Aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung einer Katalogelementanforderung in Virtual Agent.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten**.

   b. Wählen Sie ein Katalogelement aus, das im Konversationsmodus angefordert werden muss.
   Weitere Informationen zu Katalogelementen, die im Konversationsmodus unterstützt werden, finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU.

   c. Stellen Sie im Katalogelementformular sicher, dass das Kontrollkästchen **Now Assist-Konversation für dieses Element** deaktivieren deaktiviert ist.
   Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die generative KI-Experience in Virtual Agent für dieses Katalogelement nicht verfügbar.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Stellen Sie sicher, dass der Fallback-Datensatzersteller im **Subflow Generischen Ticketersteller für Konversationskataloganforderung** abrufen konfiguriert ist.

   In einigen Fällen, wenn eine anfordernde Person nach einem Katalogelement sucht, kann KI-Suche möglicherweise keine Ergebnisse zurückgeben. Zum Beispiel, wenn das Katalogelement nicht verfügbar ist oder die anfordernde Person keinen Zugriff zum Anzeigen des Katalogelements hat. In solchen Fällen wird der Fallback-Mechanismus für die Konversation Virtual Agent aktiviert. Virtual Agent versucht, die anfordernde Person mit einem Servicemitarbeiter zu verbinden. Wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist, wird der Datensatzersteller **Generisches Ticket erstellen** ausgelöst, der einen Incident zur Lösung des Problems erstellt.

   - Das **Now Assist Fallback-** Thema steuert den Fallback-Mechanismus. Dieses Thema löst den Datensatzersteller aus, der vom **Subflow „Generischen Ticketersteller für Konversationskataloganforderung** abrufen“ zurückgegeben wird.
   - Dieser Subflow gibt den Wert der Eigenschaft `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer` zurück. Standardmäßig ist der Wert dieser Eigenschaft die sys_id des Datensatzerstellers **Generisches Ticket erstellen**.

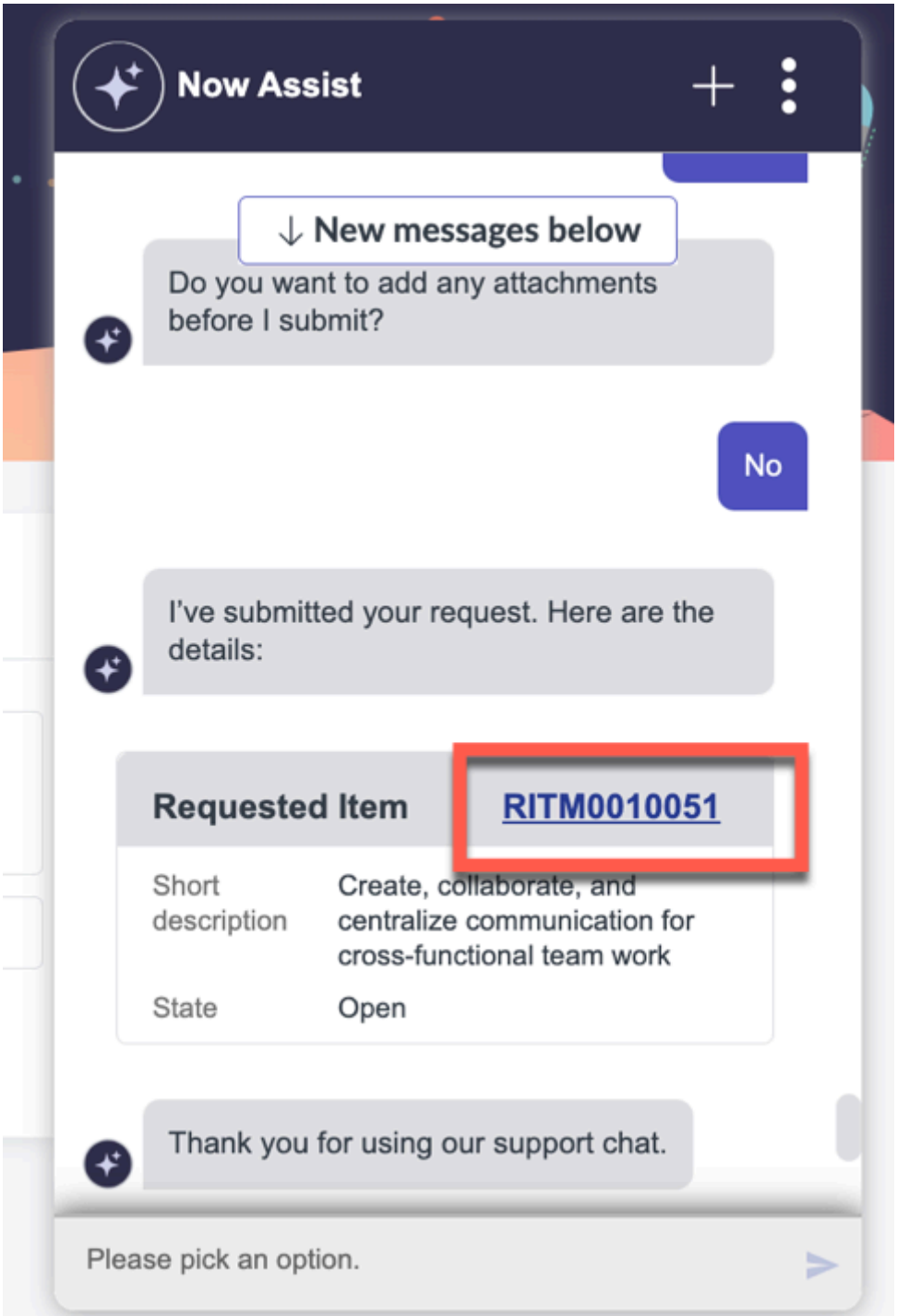
   Hinweis:
   Sowohl die Eigenschaft `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer` als auch der Datensatzersteller **Generisches Ticket erstellen** sind in einer Instanz verfügbar, wenn die Anwendung Now Assist for Virtual Agent installiert ist.

   Darüber hinaus können Sie den Fallback-Prozess anpassen, indem Sie Ihren eigenen Datensatzersteller konfigurieren oder zusätzliche Logik in einem neuen Subflow erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie URL-Navigationseinstellungen, um anzugeben, wo der generierte Ticket-Link im Virtual Agent -Chat geöffnet wird, siehe Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

   (Optional) Weitere Informationen zur URL-Navigation in Virtual Agentfinden Sie unter URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen. Weitere Informationen zu Virtual Agent -Skripts finden Sie unter Virtual Agent Skripts.



Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Virtual Agent verwenden

Now Assist in Virtual Agent verbessert die Benutzer-Experience durch die Kombination von KI-Suche mit generativen KI-Chatkompetenzen. Diese Kompetenzen können die Problemlösung beschleunigen und die Abwendung von Servicemitarbeitern reduzieren.

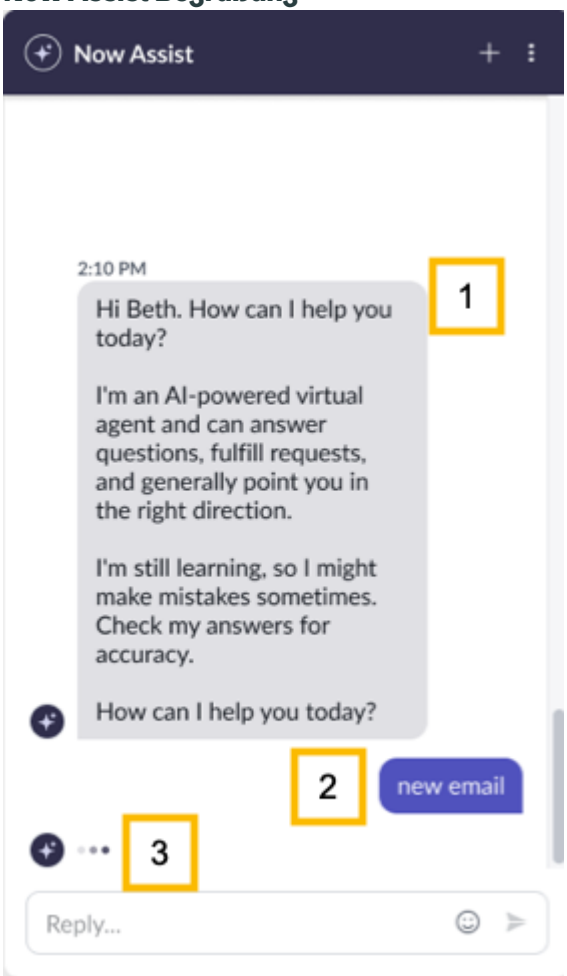
Now Assist in Virtual Agent bietet Ihren Benutzern eine interaktive generative KI-Experience. Eine benutzerfreundliche Konversation in natürlicher Sprache ist leichter zu verstehen und macht es anfordernden Personen leichter, mit einem Bot zu kommunizieren.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie eine Konversation mit generativer KI in Virtual Agentaussehen könnte.

Die Konversation wird gestartet

Die folgende Abbildung zeigt den Beginn einer neuen Konversation.

Now Assist Begrüßung



Now Assist Begrüßungselemente

Element	Beschreibung
1: Bot-Begrüßung	Nach der Begrüßung des Benutzers erklärt der Bot, was den Benutzer erwarten kann. Da das LLM noch lernt, zeigt der Bot an, dass er möglicherweise Fehler macht und dass der Benutzer die Antworten auf Richtigkeit überprüfen sollte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Begrüßungselemente (Fortsetzung)

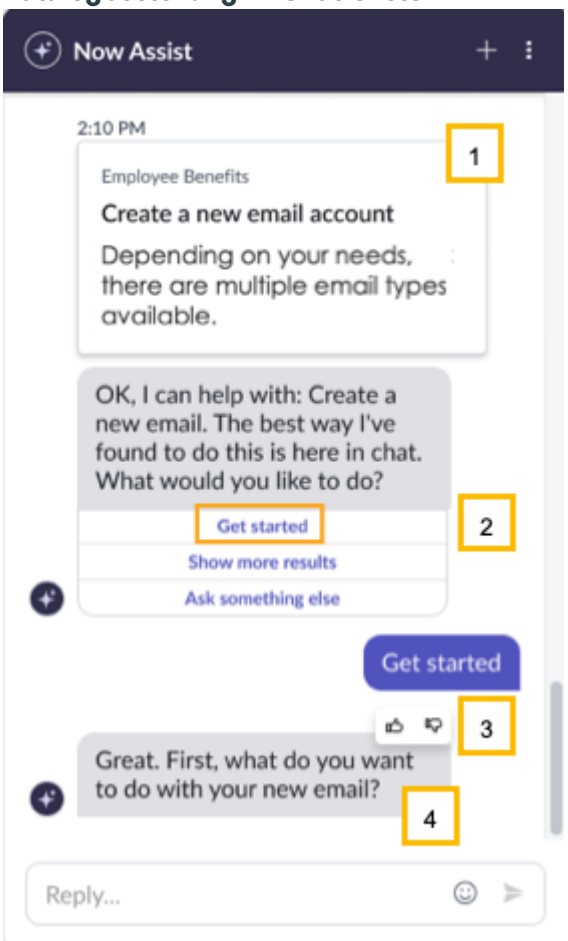
Element	Beschreibung
2: Benutzeranforderung	Der Benutzer kann eine beliebige Äußerung eingeben.
3: Antwortindikator	Während das LLM die Äußerung verarbeitet, weisen animierte Punkte im Chatfenster den Benutzer darauf hin, dass der Bot funktioniert.

Multiturn-Katalogbestellung

Wenn die Kompetenz Now Assist „ Multiturn-Katalogbestellung“ aktiviert ist, kann Virtual Agent verfügbare Katalogelemente zurückgeben, die einer Benutzeranforderung entsprechen. In unserem Beispiel fragt Beth nach einer neuen E-Mail-Adresse. Virtual Agent verwendet generative KI, um ein passendes Katalogelement zu finden, das dem Benutzer als Karte angezeigt wird.

Hinweis:
Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu erhalten, aktivieren Sie die generative KI-Experience für Übermittlungen von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung.

Katalogbestellung im Chatfenster



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogbestellelemente

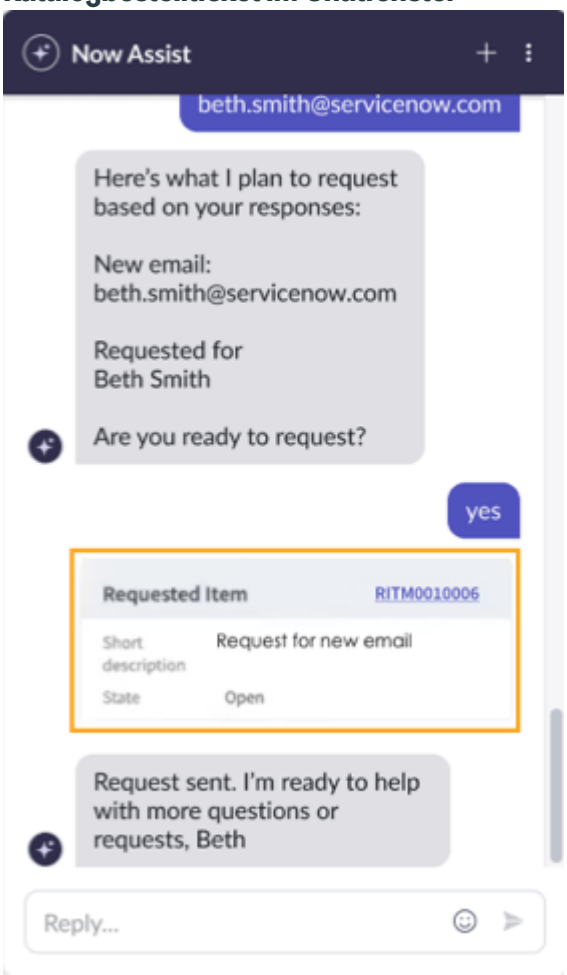
Element	Beschreibung
1: Katalogelementkarte	Virtual Agent zeigt eine Katalogelementkarte als beste Übereinstimmung für die Anforderung an.
2: Auswahlliste der Bot-Antworten	Der Benutzer hat drei Optionen: • **Erste Schritte**: Bestellen Sie die neue E-Mail im Chatfenster. • **Weitere Ergebnisse**anzeigen: Ruft ein neues Ergebnis für die Anforderung ab. • **Etwas anderes fragen**: Geben Sie eine neue Abfrage oder Anforderung ein.
3: Feedback-Symbole	Der Benutzer kann angeben, ob die Antwort hilfreich war, indem er das Symbol „Daumen nach oben“ auswählt. Wenn die Antwort nicht hilfreich war, kann der Benutzer das Symbol „Daumen nach unten“ auswählen. Dieses Feedback wird verwendet, um das LLM-Modell zu trainieren und die Antworten im Laufe der Zeit zu verbessern.
4: Formularfrage Nummer 1	Wenn der Benutzer Erste Schritte **auswählt**, führt Virtual Agent ihn Schritt für Schritt durch das Übermittlungsformular für das Katalogelement.

Wenn die Katalogbestellung abgeschlossen ist, zeigt Virtual Agent eine Karte für die Bestellung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogbestellticket im Chatfenster



Informationen zum Konfigurieren einer Now Assist -Kompetenz finden Sie unter Activate a Now Assist skill .

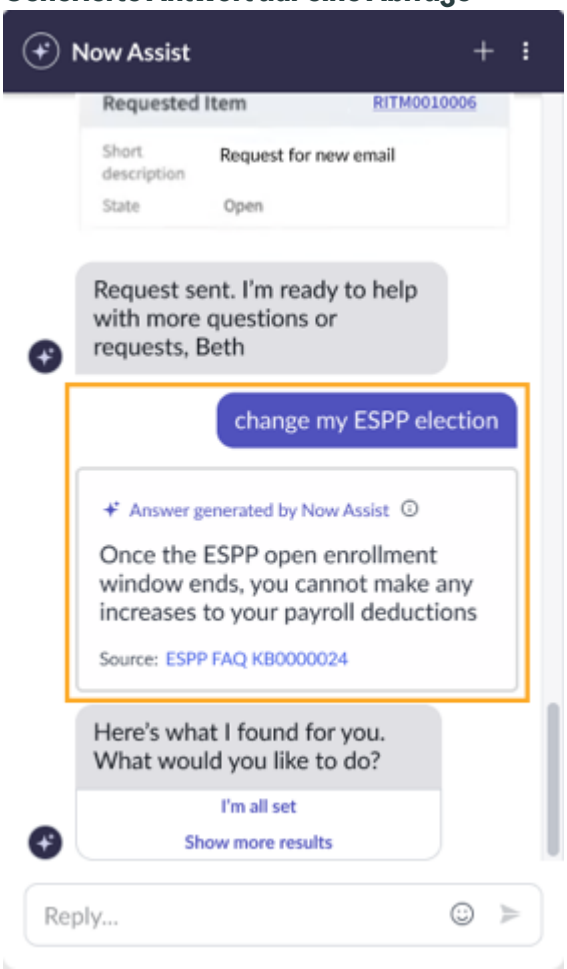
Suche mit generativer KI

Wenn die Kompetenz Now Assist „ Q&A Genius-Ergebnisse“ aktiviert ist, erstellt die generative KI die Antworten, um eine menschlichere Experience zu bieten.

In unserem Beispiel hat Beth nach dem Absenden einer Anforderung für eine neue E-Mail-Adresse eine weitere Frage. Virtual Agent verwendet Now Assist, um eine Antwort aus einer Unternehmens-FAQ zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generierte Antwort auf eine Abfrage

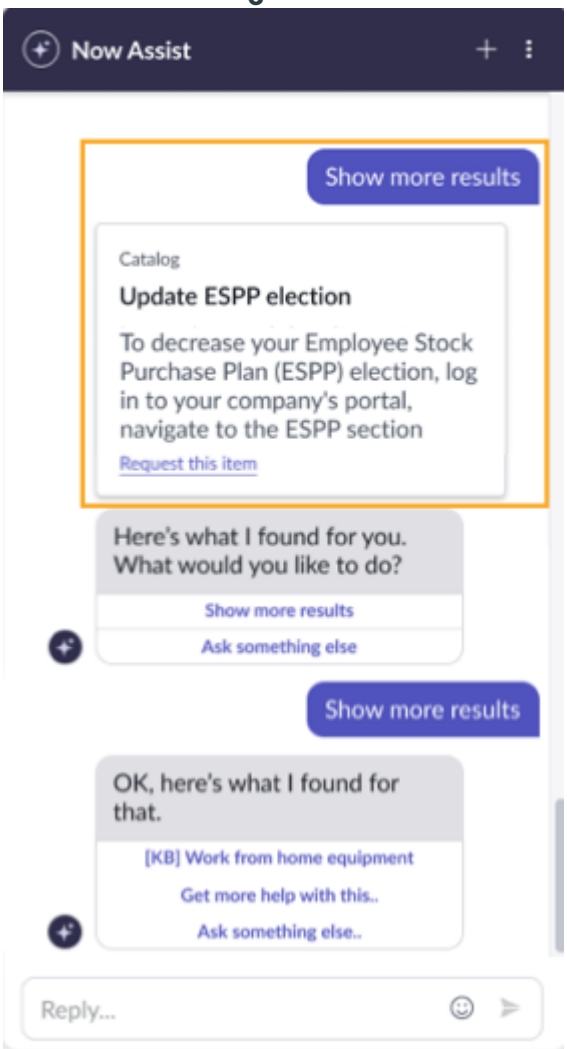


Wenn dies die Frage beantwortet hat, kann Beth die Interaktion beenden, indem sie **I'm all set**(Ich bin bereit) auswählt. Andernfalls kann Beth **Weitere Ergebnisse** anzeigen auswählen, um erneut zu suchen. Im folgenden Beispiel sucht Virtual Agent nach einem Katalogelement, um die ESCP-Auswahl zu aktualisieren. Eine weitere Abfrage führt zu einem KB-Artikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Suchergebnisse



Informationen zum Konfigurieren einer Now Assist -Kompetenz finden Sie unter Activate a Now Assist skill .

Weitere Informationen

Möchten Sie mehr erfahren? Besuchen Sie diese Ressourcen.

- Erkennung während des Themas in Now Assist in Virtual Agent -Konversationen
- Now Assist
- Now Assist in AI Search
- Analysieren von Now Assist in Virtual Agent

Erkennung während des Themas in Now Assist in Virtual Agent -Konversationen

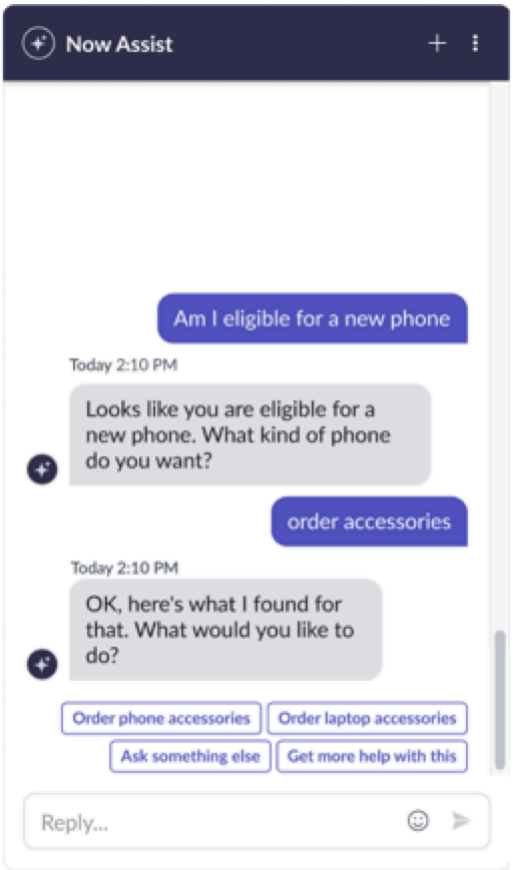
Mit der Erkennung während des Themas in Now Assist kann Virtual Agent problemlos zwischen Anforderungen wechseln und dabei Klartext verwenden, wenn neue Abfragen in derselben Konversation gestellt werden.

Im folgenden Beispiel fragt der Benutzer zunächst nach einem neuen Telefon, und Virtual Agent antwortet mit der Frage, welches Gerät er haben möchte. Anstatt die Anfrage fortzusetzen, fordert der Benutzer stattdessen die Bestellung von Zubehör an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

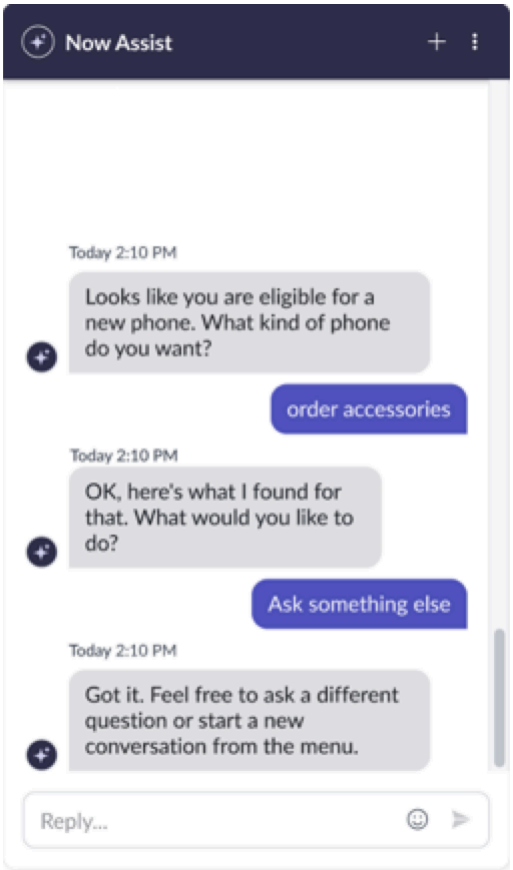
Beispiel für den Wechsel während der Themen-Discovery



Anstatt die Zubehöranforderung weiterzuverfolgen, fordert der Benutzer erneut etwas Neues an. Virtual Agent wechselt die Absicht erneut in Vorbereitung auf eine neue Abfrage des Anwenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Wechsel während der Themen-Discovery



Zu diesem Zeitpunkt kann der Benutzer entweder eine neue Anforderung eingeben oder die Konversation einfach über das Menü zurücksetzen.

AI Search-Ergebnisse können auch während der Discovery in der Mitte des Themas angezeigt werden, wenn die folgenden Systemeigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktiviert sind.

- `com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search`
- `sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result`

Wenn die vorherigen Eigenschaften der KI-Suche aktiviert sind, löst die Discovery während des Themas die KI-Suche aus, wenn kein übereinstimmendes Thema gefunden werden kann. Nachdem die Ergebnisse von AI Genius Search angezeigt wurden, wird die ursprüngliche Themenkonversation fortgesetzt. Beispiel: Wenn ein Benutzer innerhalb eines Themas ein Telefon bestellt, wechselt er die Konversation, indem er nach den Feiertagskalender des Unternehmens fragt. AI Genius-Suchergebnisse zeigen den Feiertagskalender des Unternehmens an und fahren dann mit den Aufforderungen zum Thema „Telefonbestellung“ fort. Dies ist nicht der Fall, wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt.

Weitere Informationen

Zugehörige Informationen zu Now Assistfinden Sie in den folgenden Themen:

- Now Assist in Virtual Agent konfigurieren
- Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teams

Now Assist in Virtual Agent verwendet große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI, um die Abwendungsraten zu verbessern und den Zeitaufwand für die Themenerkennung Natural Language Understanding (NLU) zu reduzieren.

Now Assist in Virtual Agent ist über Portale im Webclient, in der Mobile-App und in Microsoft Teams] verfügbar. Informationen zur Integration von Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren. In Schritt 12 des Verfahrens zu Now Assist in Virtual Agent konfigurierenkönnen Sie auswählen, wo Virtual Agentangezeigt werden soll. Wählen Sie Microsoft Teams aus.

Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teams stützt sich auf Fallback-Themen von KI-Suche. Innerhalb von KI-Suche Fallback-Themen können zwei Arten von Ergebnissen angezeigt werden:

1. Genius-Ergebnisse: Katalogelemente (konversationsfähig und nicht konversationsfähig) und Knowledge Base-Artikel (Singleturn- und Multiturn-F&A).
2. Reguläre Suchergebnisse (Multi-Link-Ausgaben in Konversationen).

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent erkunden und Unterstützung der FunktionVirtual AgentMicrosoft Teams in Konversationen von [].

Analysieren von Now Assist in Virtual Agent

Verwenden Sie das Analytics-Dashboard Now Assist in Virtual Agent, um die Leistung von Now Assist in Virtual Agent als Selfservice-Abwendungstool zu überwachen.

Now Assist in Virtual Agent Analytics

Das Analytics-Dashboard Now Assist in Virtual Agent bietet Metriken, mit denen Sie die Effektivität von Now Assist in Virtual Agent als Selfservice-Abwendungstool nachverfolgen können. Das Dashboard bietet Einblicke in die Konversationen, sodass Sie sehen können, wie gut Now Assist in Virtual Agent Benutzerabfragen verstanden und gelöst hat. Dashboard-Metriken können beispielsweise Folgendes anzeigen:

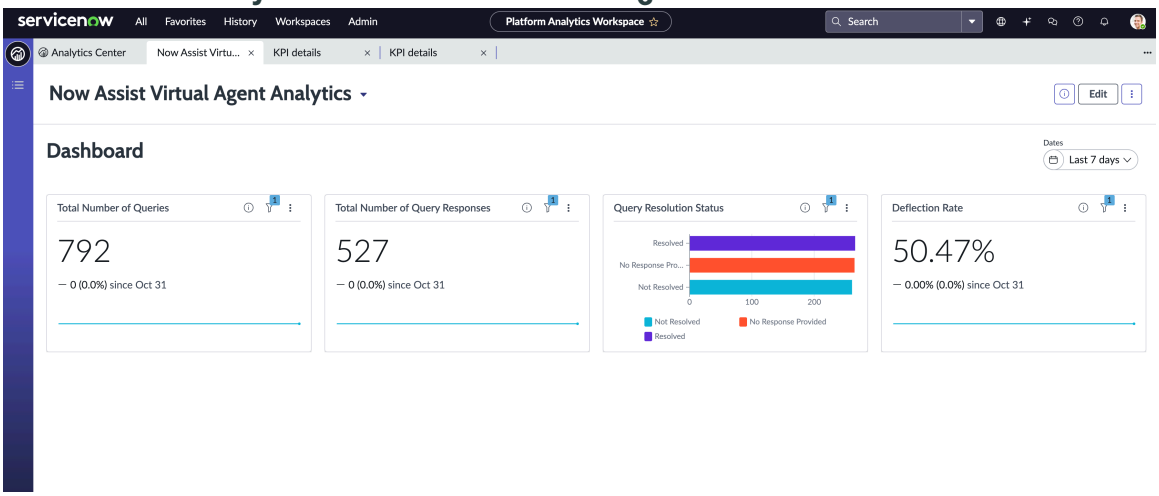
- Der Prozentsatz der Benutzerabfragen, auf die Now Assist bei Gesamtzahl der Abfragen geantwortet hat
- Lösungsstatus von Benutzerabfragen basierend auf dem Feedback des Benutzers
- Die Abwendungsrate in einem bestimmten Zeitraum

Sie können das Dashboard im Platform Analytics-Arbeitsbereich anzeigen. Unter Platform Analytics experience finden Sie weitere Informationen zum Zugriff auf, zur Navigation und zur Verwaltung des Dashboards.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist im Analytics-Dashboard von Virtual Agent.

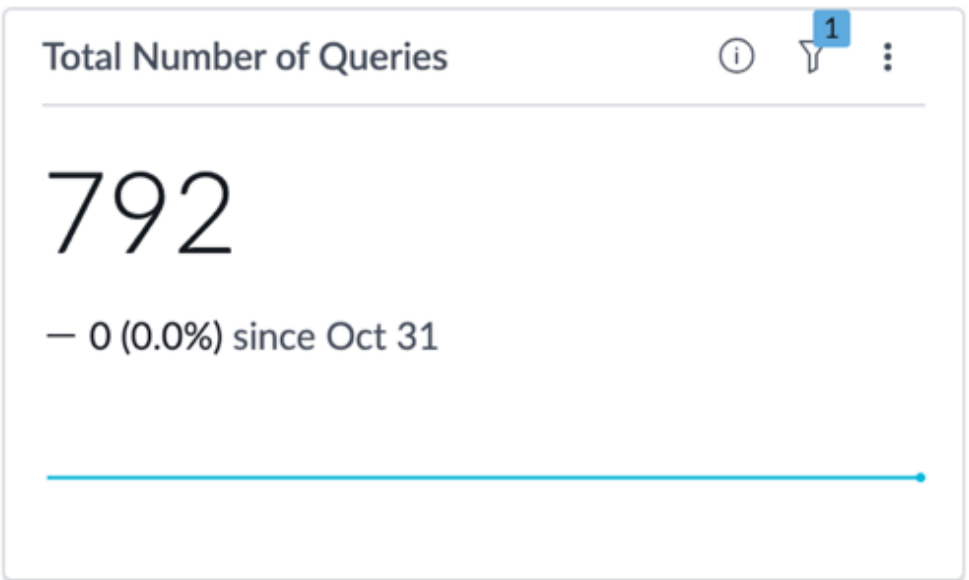


Dashboard-Metriken

Gesamtzahl der Abfragen

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Gesamtzahl der Benutzerabfragen an, die von Now Assist in Virtual Agentempfangen wurden. Wenn der Benutzer in einer Konversation andere Listenelemente auswählt, z. B. **Nächste Antwort anzeigen** und **Weitere Ergebnisse anzeigen**, wird die Benutzereingabe als Teil derselben Abfrage betrachtet. Wenn Now Assist einen Absichtswechsel erkennt, z. B. wenn der Benutzer eine andere Abfrage eingibt oder **Neue Konversation starten**auswählt, wird dies als neue Abfrage gezählt.

Widget „Gesamtanzahl der Abfragen“.

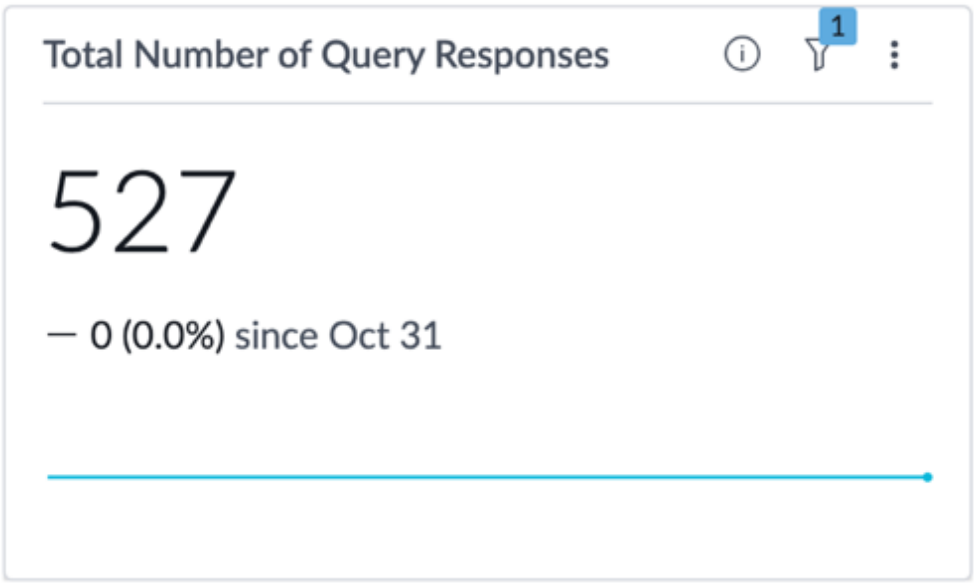


Gesamtanzahl der Abfrageantworten

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Gesamtzahl der Antworten an, in denen Now Assist in Virtual Agent den Benutzern Inhalte zur Überprüfung präsentiert hat. Wenn in der Antwort kein Inhalt angezeigt wird, wird die Abfrage als Keine Antwort bereitgestellt markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Gesamtzahl der Abfrageantworten“.

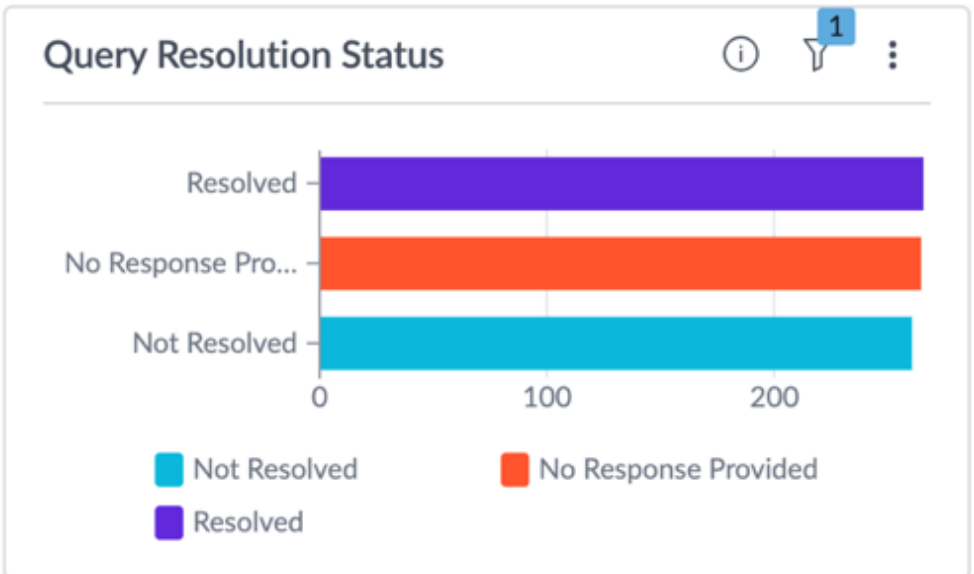


Status der Abfrageauflösung

Dieser Bereich des Dashboards zeigt den Lösungsstatus von Benutzerabfragen an, der basierend auf dem Feedback der Benutzer zur Abfrageantwort bestimmt wird.

- Gelöst: Gibt an, dass der Benutzer die Antwort als nützlich und effektiv empfunden hat oder der Benutzer kein Feedback gegeben hat.
- Nicht gelöst: Gibt an, dass der Benutzer die von Now Assist präsentierte Antwort nicht nützlich gefunden hat und diese Antwort durch negatives Feedback angegeben hat.
- Keine Antwort bereitgestellt: Gibt an, dass auf die Benutzerabfrage keine Antwort angezeigt wurde.

Widget „Status der Abfrage anfragen“.



Abwendungsrate

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Bereich des Dashboards zeigt den Prozentsatz der von Now Assist gelösten Benutzerabfragen in Virtual Agentan. Der Abwendungsprozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Anzahl der gelösten Abfragen/ Gesamtzahl der Abfrageantworten) x 100.

Widget „Abwendungsrate“.



Abwendungsrate von Konversationen verstehen

Now Assist in Virtual Agent Analytics berechnet die Konversationsabwendungsrate basierend auf dem Lösungsstatus, der den Abfrageantworten von Now Assist zugeordnet ist.

Beispiel für ein Konversationsszenario

Konversations-Flow	Abfrage	Lösungsstatus
Der Anwender gibt „Neuer Laptop“ ein.	Abfrage 1	Keine
Now Assist gibt eine Auswahlliste zurück	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer wählt **Nächste Antwort anzeigen aus**	Abfrage 1	Keine
Now Assist Zeigt ein nicht konversationsfähiges Element „Neue Telefonnummer“ an.	Abfrage 1	Keine
Der Anwender wählt **„Weitere Ergebnisse anzeigen“**aus.	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer wählt eine der SRs aus	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer klickt auf das Symbol „Daumen nach oben“ auf einer der SR-Karten.	Abfrage 1	Gelöst
Der Anwender gibt „Elternurlaub Police“ ein.	Abfrage 2	Keine
Now Assist legt eine QA-Karte für die Elternzeit-Police für USA vor	Abfrage 2	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Flow	Abfrage	Lösungsstatus
Der Anwender gibt „Elternurlaub für Kanada“ ein.	Abfrage 2	Keine
Der Benutzer wählt **Etwas anderes**aus	Abfrage 3	Gelöst
Der Anwender gibt „iPhone defekt“ ein.	Abfrage 3	Keine
Now Assist zeigt eine Auswahlliste von Elementen an	Abfrage 3	Keine
Der Benutzer wählt eines der Listenelemente aus	Abfrage 3	Gelöst
Der Benutzer gibt „Ausfall“ ein.	Abfrage 4	Keine
Now Assist zeigt eine Liste von SRs an	Abfrage 4	Keine
Der Benutzer klickt **auf Weitere Hilfe**erhalten	Abfrage 4	Nicht behandelt

Im Beispielkonversationsszenario wird die Abwendungsrate berechnet als (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Abfrageantworten) x 100, also (3/4) x 100 = 75 %.

Referenz Now Assist in Virtual Agent

Virtual Agent -Themenentwickler können Themen zur Verwendung im Kanal des Now Assist -Bereichs erstellen. Die folgenden Virtual Agent-Designer Steuerungen werden derzeit unterstützt.

Weitere Informationen zum Kanal im Bereich Now Assist finden Sie unter Kanäle in Konversations-Schnittstellen.

Unterstützte Steuerungen für den Kanal des Bereichs Now Assist

Steuerungstyp	Unterstützte Steuerungen
Steuerelemente für Benutzereingaben	• Text • Statische Auswahl • Dynamische Auswahl Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.
Bot-Antwortsteuerungen	• Text • Verknüpfung • HTML • Karte (Datensatzkarte und Datensatzkarte nur mit Aktion)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Steuerungen für den Kanal des Bereichs Now Assist (Fortsetzung)

Steuerungstyp	Unterstützte Steuerungen
	Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Mitarbeiterchat

Mitarbeiterchat bietet Funktionen, die die Chat-Experience von Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen optimieren, und ermöglicht Managern die Überwachung und Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern.

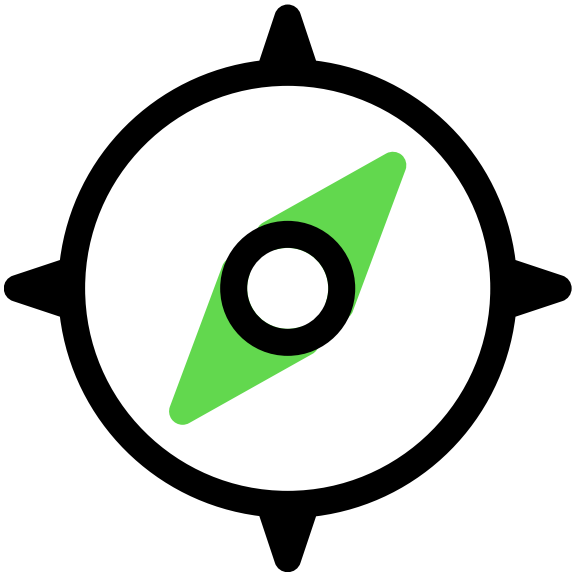
Stellen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern einen Arbeitsbereich mit integrierten Produktivitätsfunktionen für die Interaktion mit Kunden bereit. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Folgendes tun:

- Verwenden Sie Verknüpfungen, die als Schnellaktionenbezeichnet werden, für allgemeine Aktivitäten, z. B. das Übertragen eines Chats in eine andere Warteschlange oder das Anzeigen von kontextbezogenen Informationen zum Chat.
- Verwenden Sie allgemeine Antworten, z. B. Begrüßungen oder Antworten auf häufige Fragen, mit Antwortvorlagenwieder.
- Rufen Sie mit Agent Assistmögliche Lösungen für Probleme ab, die aus Suchen zu zugehörigen Problemen in Wissensartikeln, F&A und früheren Incidents oder Fällen abgeleitet wurden.
- Interagieren Sie mit Kunden in ihrer Muttersprache mithilfe der dynamischen Übersetzung fürden Mitarbeiterchat.
- Verwalten Sie Arbeitszuweisungen, die an die Posteingänge von Service Desk-Mitarbeitern gesendet werden, damit diese ihre Verfügbarkeit festlegen und Chats akzeptieren, ablehnen oder übertragen können.
- Lösen Sie ein Virtual Agent -Selfservicethema aus, das Endbenutzer mit dem Konversations-Autopilotendurch eine Aufgabe führt.
- Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Arbeitsnotizen oder Aktualisierungen hinzuzufügen, nachdem sie eine Supportsitzung mit der Nachbearbeitung der Interaktion abgeschlossen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

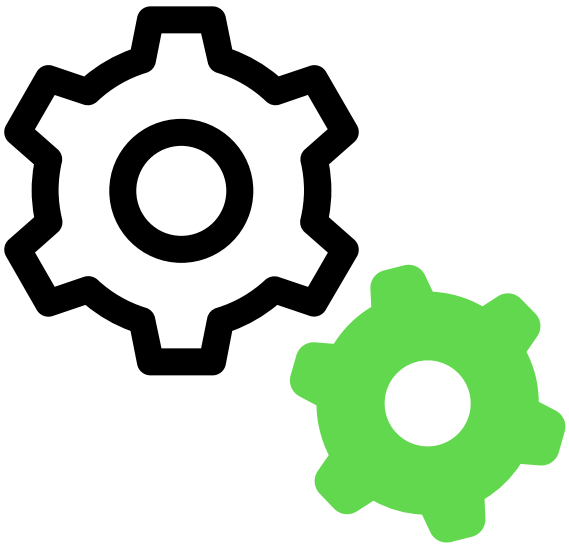
Erste Schritte

Erkunden



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Mitarbeiterchat.

Konfigurieren



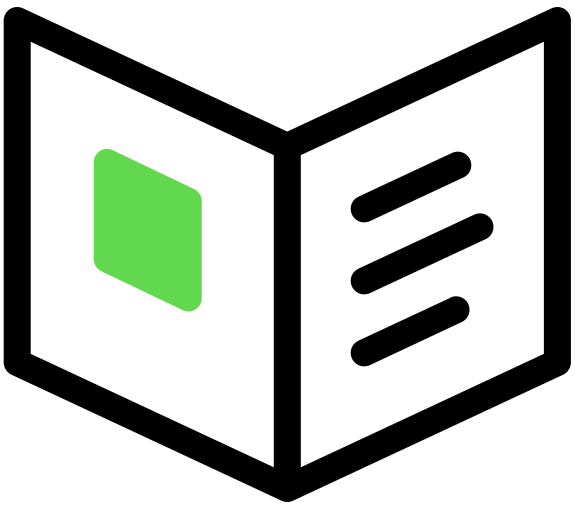
Installieren und konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, und aktivieren Sie relevante Plugins.

Verwenden



Verwenden Sie Mitarbeiterchat, damit Service Desk-Mitarbeiter Gespräche mit anderen führen und Probleme schneller lösen können.

Referenz



Rufen Sie Mitarbeiterchat Details für Domänentrennung, Erstellung von Berichten und interaktionsbezogenen Datensätzen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterchat erkunden

Mitarbeiterchat ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die direkte Interaktion mit Endbenutzern über den Chat. Ihre Endbenutzer können mit einem Servicemitarbeiter chatten, um Fragen zu stellen und Informationen zu erhalten.

Mitarbeiterchat – Übersicht

Das Chatsystem beginnt mit dem virtuellen Chat, einem autonomen Chat, der auf künstlicher Intelligenz basiert. Die anfordernde Person kann dann über Mitarbeiterchatmit einem Servicemitarbeiter chatten. Mithilfe von Mitarbeiterchatkönnen Service Desk-Mitarbeiter mit anfordernden Personen kommunizieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen.

Mitarbeiterchat verwendet ein persistentes Widget für Chatkonversationen auf einer beliebigen Portalseite des von Ihnen verwendeten Portals. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, um Chatkonversationen so zu ermöglichen, dass der beste verfügbare Service Desk-Mitarbeiter erreicht wird, der über die Kapazität und die Kompetenzen verfügt, um die Aufgabe zu erledigen, oder der Service Desk-Mitarbeiter kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen verwenden, um wiederverwendbare, konsistente Nachrichten an anfordernde Personen zu ermöglichen.

Der virtuelle Chat führt vor und nach dem Mitarbeiterchateine Umfrage durch. Die Vorabumfrage ruft vorläufige Informationen über die anfordernde Person ab, um die Chatsitzung zu unterstützen. Die Umfrage nach dem Chat enthält Feedback zur Zufriedenheit der anfordernden Person mit dem Service Desk-Mitarbeiter, der geholfen hat.

Vorteile von Mitarbeiterchat

Vorteil	Funktion	Benutzer
Service Desk-Mitarbeiter und Chat-Manager führen eine Konversation, ohne dass die anfordernde Person davon erfährt.	Flüsterfunktion	Service Desk-Mitarbeiter, Chatmanager
Sammeln Sie wichtige Informationen von Endbenutzern durch Konversationsfragebögen.	Chat-Umfragen	Kundenservice-Mitarbeiter
Laden Sie ein Transkript der Konversation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und anfordernder Person herunter.	Chattranskriptdownloads für anfordernde Personen	Anforderer
Führen Sie eine Konversation in einer anderen Sprache.	Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht	Service Desk-Mitarbeiter, anfordernde Person
Initiieren Sie Konversationen mit anfordernden Personen in einer Messaging-App ihrer Wahl.	Agent-Initiated Messaging Interface	Service Desk-Mitarbeiter, anfordernde Person
Lesen Sie eine Zusammenfassung des Chats (dies ist nur verfügbar, wenn Sie Now Assist installiert haben).	Chat summarization	Service Desk-Mitarbeiter

Chats weiterleiten

Anfordernde Personen starten Chats mit dem virtuellen Chat. Wenn sie einen Chat mit einem Servicemitarbeiter in Mitarbeiterchatanfordern, wird ihre Anforderung in eine von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) gesteuerte Warteschlange gestellt, die Chats basierend auf Verfügbarkeit, Länge der Warteschlange und Kompetenz an verschiedene Service Desk-Mitarbeiter weiterleitet.

Links werden entfaltet

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine anfordernde Person während einer Mitarbeiterchat -Konversation einen Link eingibt, werden die Links „entfaltet“ oder mit einer Vorschau des Inhalts der Website angezeigt. Links in Mitarbeiterchat -Konversationen werden auf die gleiche Weise wie in Virtual Agent] entfaltet. Weitere Informationen finden Sie unter Linkentfaltung in Virtual Agent verwenden.

Kanalübergreifender Konversationsverlauf und kanalübergreifende Stimmung auf Nachrichtenebene

Service Desk-Mitarbeiter können den kanalübergreifenden Konversationsverlauf und die kanalübergreifende Stimmung auf Nachrichtenebene in Echtzeit anzeigen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Live-Konversation mit einer anfordernden Person im Chatbereich in Mitarbeiterchatführt. Weitere Informationen finden Sie unter Getting work from chats .

Flüsterfunktion

Flüsterfunktion ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Chatmanagern eine Konversation ohne Wissen der anfordernden Person.

Während eines Chats zwischen einer anfordernden Person und einem Service Desk-Mitarbeiter möchte der Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise einen Chat-Manager um Unterstützung bitten, oder ein Chat-Manager und ein Service Desk-Mitarbeiter möchten sich ohne Wissen der anfordernden Person unterhalten. Mit Flüsterfunktionkann der Service Desk-Mitarbeiter Hilfe anfordern, und der Chat-Manager und der Service Desk-Mitarbeiter können sich gegenseitig Nachrichten senden, ohne dass die anfordernde Person davon erfährt.

Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter neu eingestellt wurde, sich noch in der Schulung befindet oder sich nicht sicher ist, wie mit der Anforderung einer anfordernden Person fortgefahren werden soll, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Chatmanager bitten, an der Konversation teilzunehmen, um den Service Desk-Mitarbeiter privat durch die Schritte des Verfahrens zu führen.

Ein weiteres Szenario ist, dass ein Service Desk-Mitarbeiter eine Kundenkonversation an einen Chatmanager eskalieren muss. Service Desk-Mitarbeiter können Hilfe anfordern, und Chatmanager können öffentlich an Chatunterhaltungen teilnehmen, um direkt mit dem Kunden zu kommunizieren und die Situation zu deeskalieren.

Sie aktivieren Flüsterfunktion in den Einstellungen des Mitarbeiterchats. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

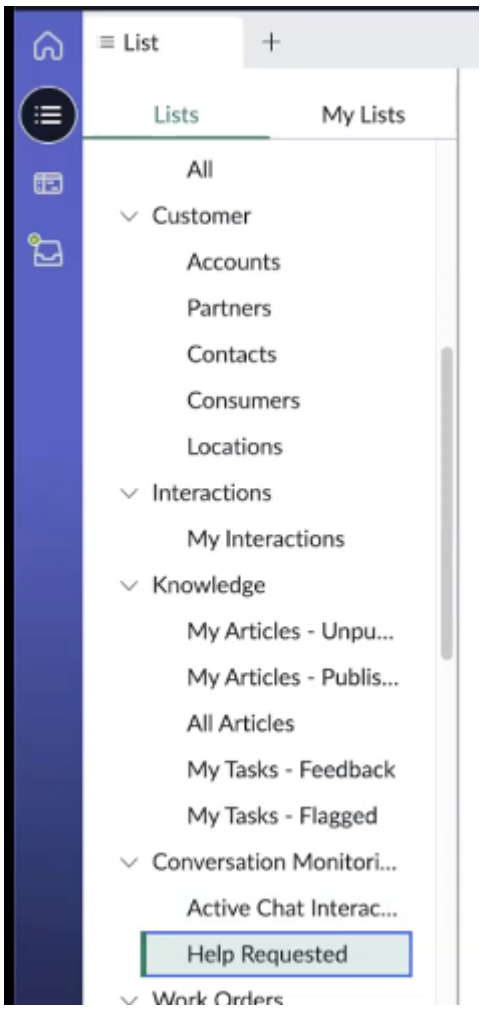
Verwenden der Hilfe-Schnellaktion

Service Desk-Mitarbeiter können Chatmanager bitten, an Chatunterhaltungen mit anfordernden Personen teilzunehmen, indem sie die Hilfekennzeichnung setzen. Service Desk-Mitarbeiter können das Schnellaktionsmenü öffnen oder `/help` eingeben, um Hilfe anzufordern. Bei Verwendung der Hilfe-Schnellaktion können Service Desk-Mitarbeiter auch eine kurze private Nachricht eingeben, in der erklärt wird, womit sie Hilfe benötigen. Auf diese Weise wissen Chatmanager, wenn sie an der Konversation teilnehmen, bereits, was der Service Desk-Mitarbeiter benötigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chatmanager können die Konversationen mit angeforderter Hilfe aus verschiedenen Ansichten anzeigen: Interaktionslistenansicht, Manager-Dashboard und Listen.

- Listenansicht „Interaktionen“: Service Desk-Mitarbeiter können zur Listenansicht „Interaktionen“ navigieren und in der Spalte Hilfe angefordert hinzufügen, um zu sehen, in welchen Konversationen Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben. Von hier aus können Manager direkt in den Interaktionsdatensatz klicken und an der Konversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter und der anfordernden Person teilnehmen.
- Manager-Dashboard: Wenn das Plugin „Workforce Optimization for Customer Service“ (com.snc.wfo.csm) installiert ist, können Manager die Kachel Hilfe angefordert auf der Homepage des Manager-Dashboards sehen.
- Listen: Über Konversationsüberwachung > Hilfe angefordert können Manager eine Liste von Chatinteraktionen anzeigen, in denen Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.



Weitere Informationen zu Personaloptimierung für CSM finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service .

Senden und Empfangen von Nachrichten im privaten Chat

Der Service Desk-Mitarbeiter und der Chatmanager können sich unterhalten, ohne dass die anfordernde Person weiß, dass sie eine Konversation führen. Nachrichten, die nur vom Service Desk-Mitarbeiter und vom Chat-Manager gesehen werden, sind private Nachrichten. Die anfordernde Person sieht keine privaten Nachrichten. Der Service Desk-Mitarbeiter und der Chat-Manager können mithilfe der Registerkarten „Öffentlicher

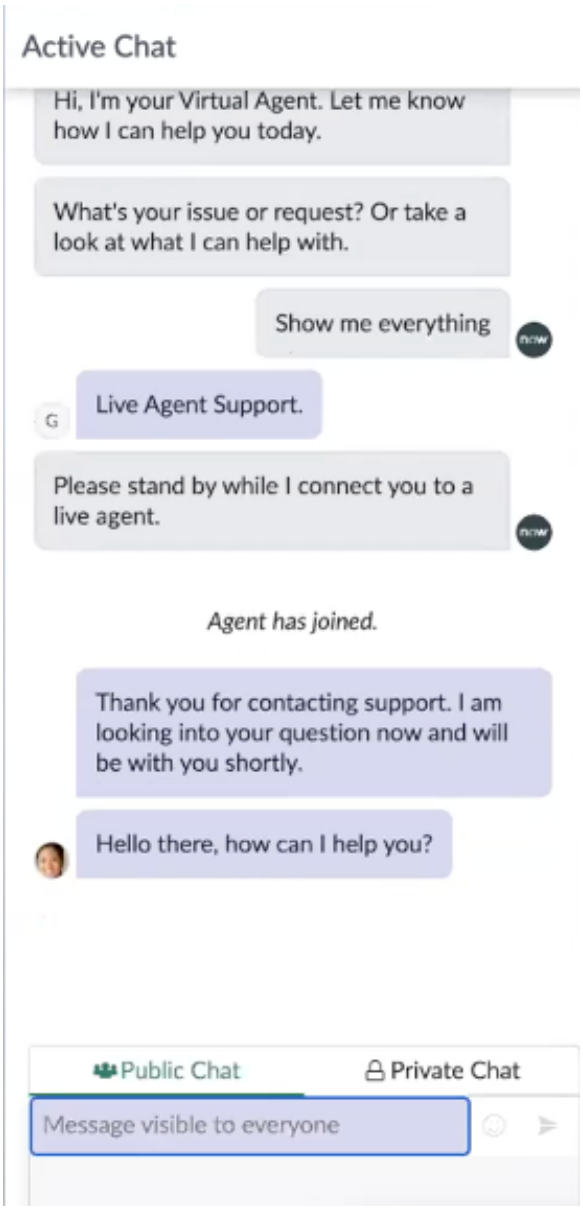
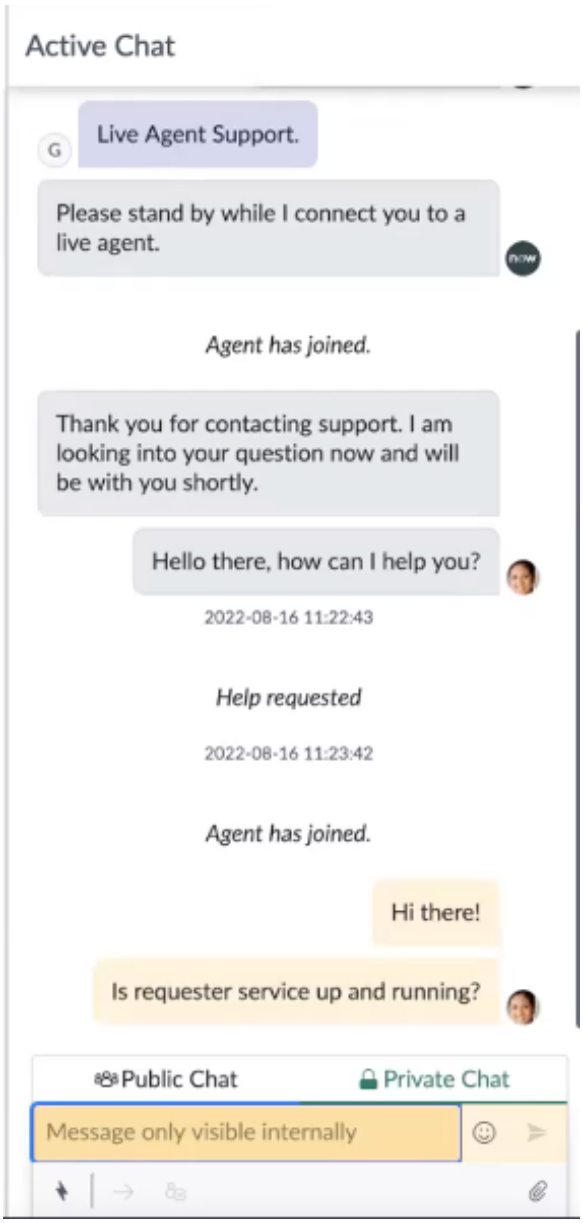
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat“ und „Privater Chat“ zwischen öffentlichen und privaten Nachrichten wechseln. Die Registerkarte „Privater Chat“ hat einen gelben Hintergrund mit „Nachricht nur intern sichtbar“, und private Nachrichten werden auf dem gelben Hintergrund angezeigt. Wenn jemand auf der Registerkarte „Privater Chat“ Eingaben macht, wird der Indikator für Eingabeereignisse nicht angezeigt. Beispiel: Wenn der Chat-Manager auf der Registerkarte Privater Chat Eingaben eingibt, wird auf dem Bildschirm des Service Desk-Mitarbeiters und der anfordernden Person der Indikator für Eingabeereignisse nicht angezeigt.

Die Registerkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter die Nachricht eingibt und sendet, bestimmt, ob eine Nachricht privat oder öffentlich veröffentlicht wird. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Eingabe einer Nachricht auf der Registerkarte „Öffentlicher Chat“ beginnt und dann zur Registerkarte „Privater Chat“ wechselt, wird die Nachricht auf der Registerkarte „Privater Chat“ nicht angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter dann zur Registerkarte „Öffentlicher Chat“ zurückkehrt, ist die Nachricht weiterhin vorhanden. Service Desk-Mitarbeiter können jedoch private Nachrichten anzeigen, unabhängig davon, ob sie sich auf der Registerkarte „Privater Chat“ oder „Öffentlicher Chat“ befinden.

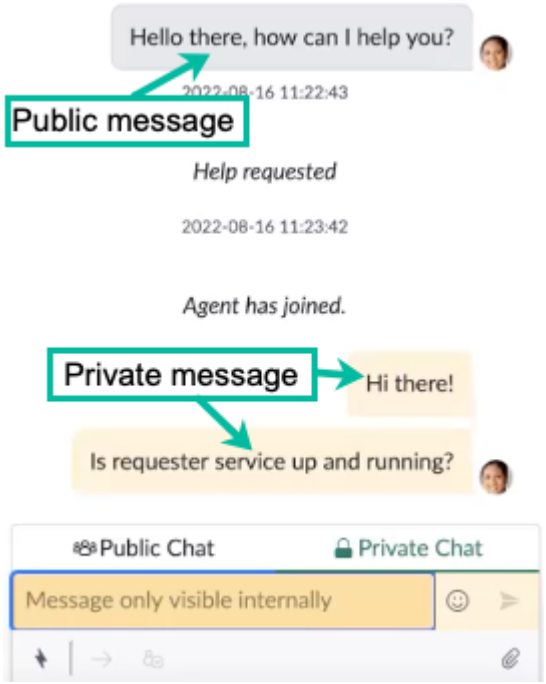
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Öffentlicher und privater Chat

Beispiel für öffentlichen Chat	Beispiel für privaten Chat
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

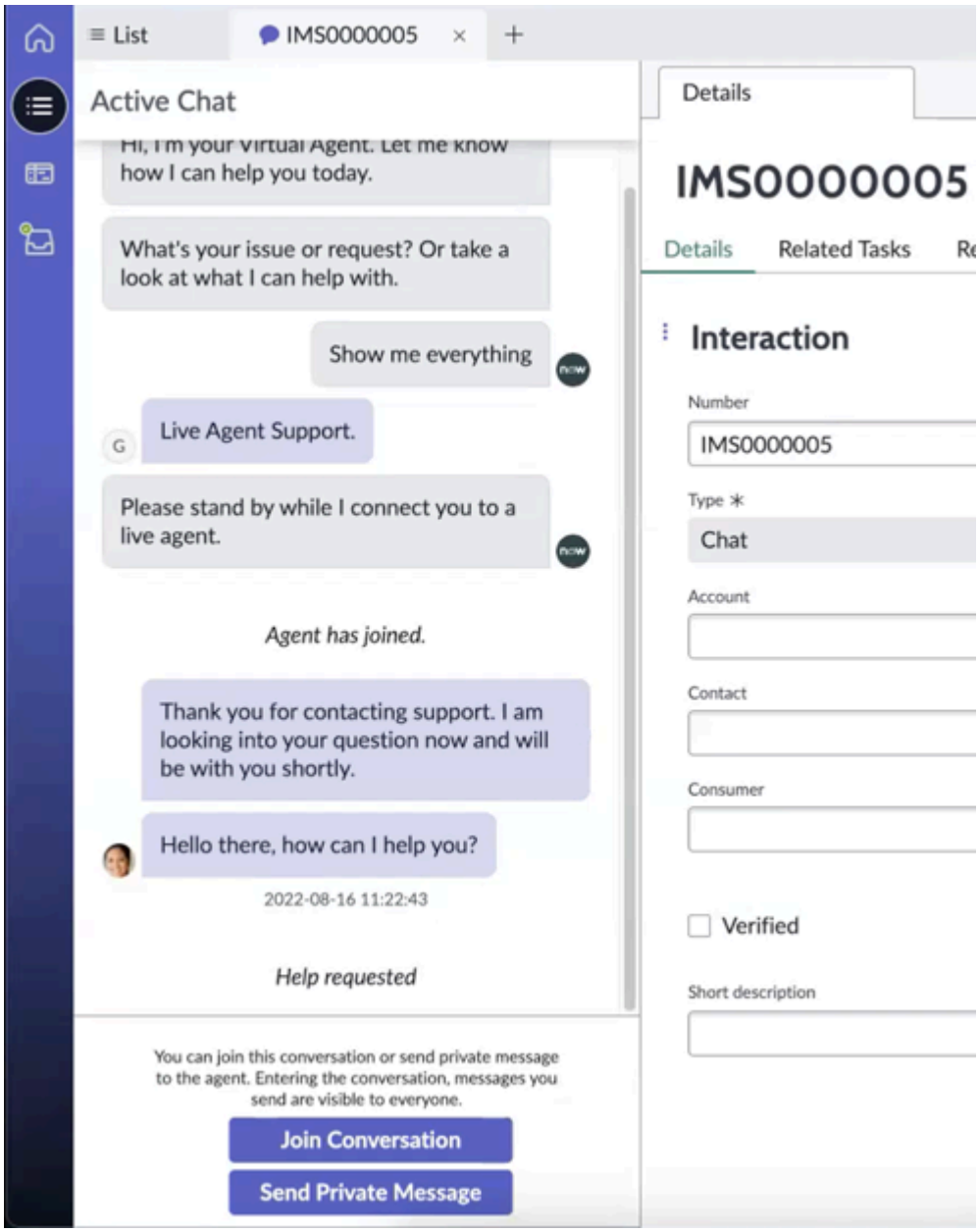
Beispiel für öffentliche und private Nachrichten



Einer Chatkonversation im privaten Chat beitreten

Wenn ein Chatmanager zum ersten Mal von einer privaten Konversation (auf der Registerkarte „Privater Chat“) zu einer öffentlichen Konversation (auf der Registerkarte „Öffentlicher Chat“) wechselt, wird ein Dialogfeld angezeigt. Das Dialogfeld informiert den Chatmanager darüber, dass er der öffentlichen Konversation beitreten wird, und die anfordernde Person wird benachrichtigt, dass der Chatmanager der Konversation beitritt. Der Chat-Manager kann **Ja, ich werde** an der öffentlichen Konversation teilnehmen oder **Abbrechen** auswählen, um in der privaten Konversation zu bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anhänge im privaten Chat freigeben

Wenn Service Desk-Mitarbeiter auf der Registerkarte „Privater Chat“ einen Anhang senden, wird der Anhang nur an den Service Desk-Mitarbeiter und den Chat-Manager gesendet. Bestätigungsnachrichten vom Typ „Nachricht gesendet“ werden für Konversationen mit privaten Nachrichten nicht angezeigt.

Private Nachrichten, die in internen Chattranskripten gespeichert werden

Sobald die Konversation beendet ist, werden ein externes Transkript und ein internes Chattranskript generiert.

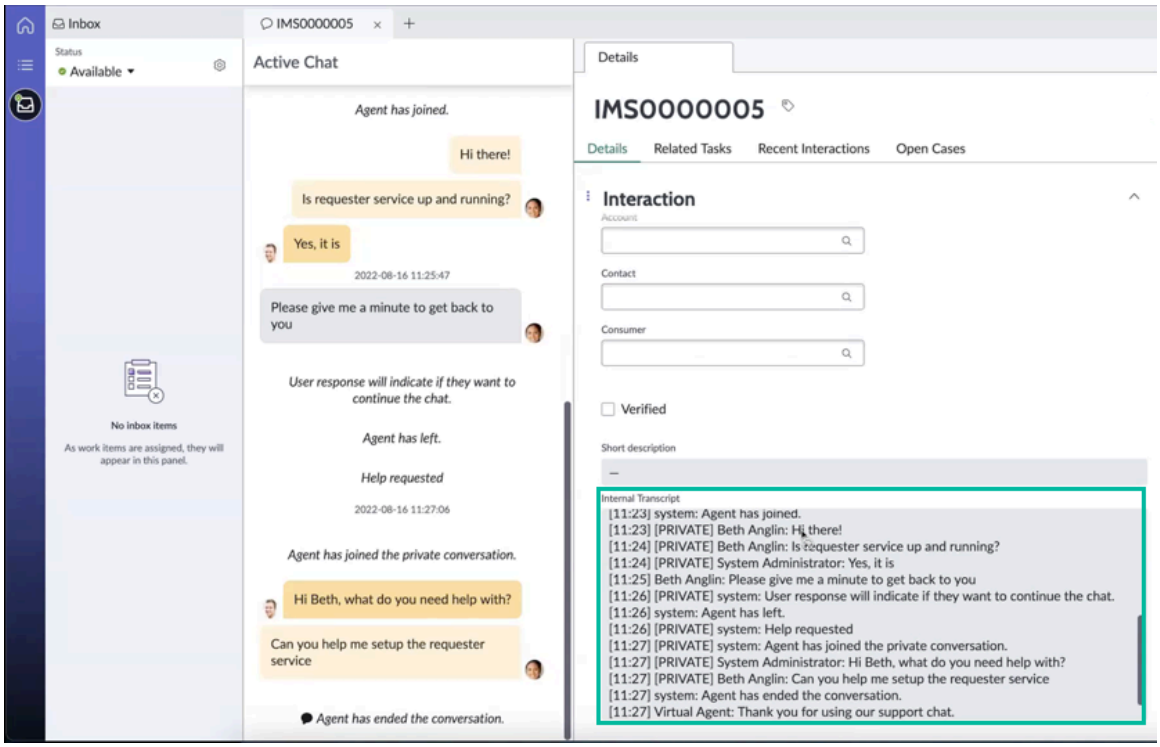
Das Transkript des öffentlichen Chats enthält keine privaten Nachrichten und kann von der anfordernden Person heruntergeladen werden, wenn die Funktion „Transkript herunterladen“ aktiviert wurde.

Das Transkript des privaten Chats wird standardmäßig im Interaktionsdatensatz angezeigt und enthält private Nachrichten, die zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Managern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgetauscht werden. Private Nachrichten erhalten das Präfix [PRIVATE], um deutlich anzuzeigen, wann eine Nachricht über den privaten Chat eingegangen ist.

Weitere Informationen zum Herunterladen des Chattranskripts finden Sie unter Chattranskriptdownloads für anfordernde Personen.



Benutzerdefinierter Bericht

Administratoren können einen benutzerdefinierten Bericht erstellen, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen. Anweisungen finden Sie unter Berichte erstellen, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen.

Chat-Umfragen

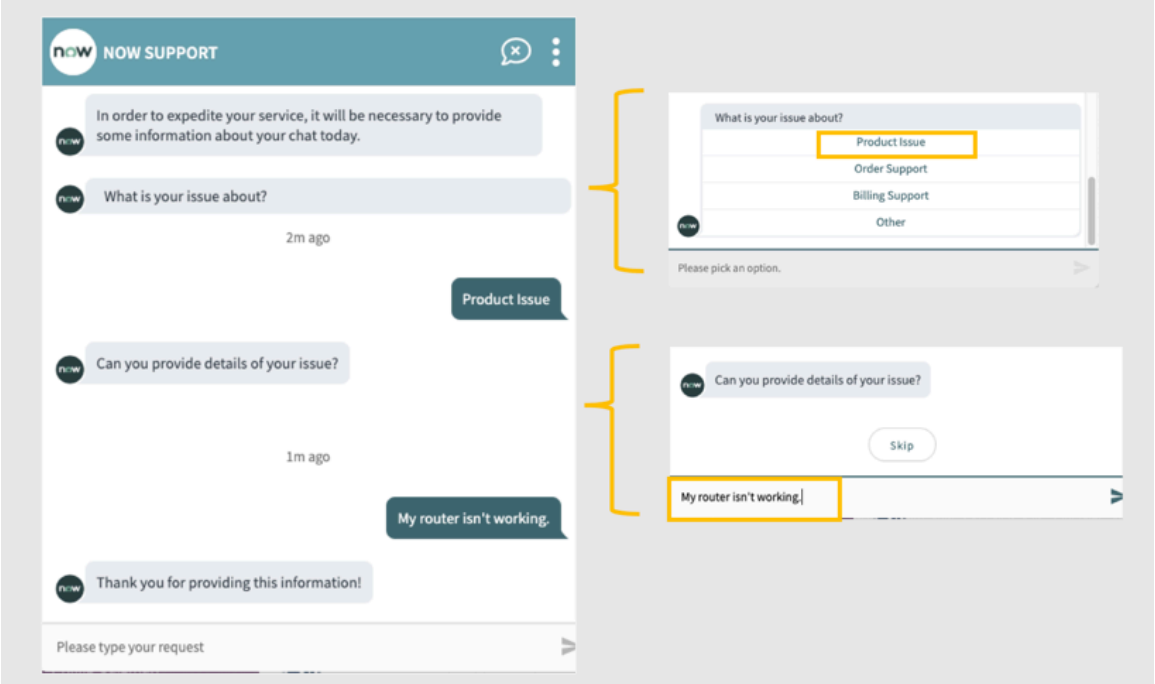
Zeigen Sie Ihren Endbenutzern Konversationsfragebögen an, um wichtige Informationen von ihnen zu sammeln, bevor und nachdem sie mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent chatten.

Funktionsweise von Chat-Umfragen

Anstatt Formulare zum Sammeln von Informationen von anfordernden Personen zu verwenden, können Sie verschiedene Fragebögen erstellen, die im Chat-Client ausgeführt werden, um vorläufige Benutzerinformationen oder Feedback nach dem Chat zu erfassen. Bei den Fragen im folgenden Beispiel für eine Umfrage vor dem Chat werden die Benutzer aufgefordert, ihr Serviceproblem zu identifizieren und zusätzliche Details anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Umfragekonversation vor dem Chat



Umfrageadministratoren und Administratoren verwenden Umfragedesigner für Folgendes:

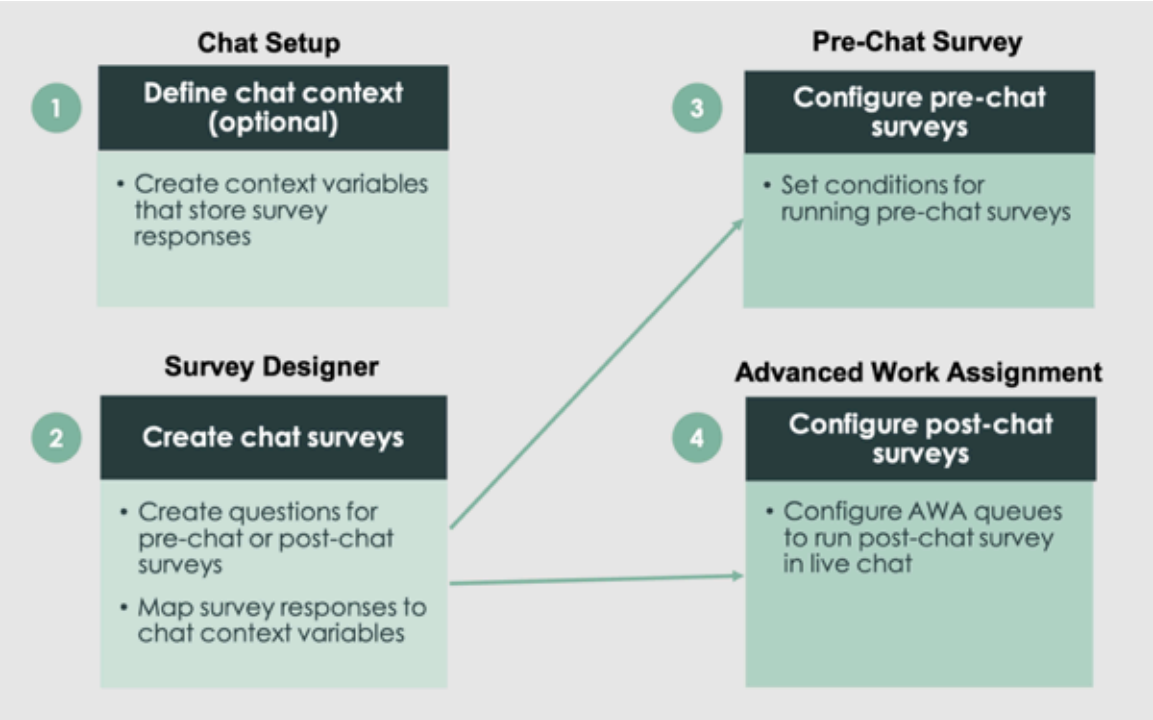
- Umfrageinhalt erstellen: Der Umfragedesigner bietet verschiedene Steuerelemente zum Definieren von Umfragefragen. Das obige Beispiel zeigt das Auswahllisten-Steuerelement, das eine Liste von Elementen anzeigt, aus denen Benutzer auswählen können. Jede Umfragefrage verfügt über entsprechende Eigenschaften, die Sie festlegen können, um das Umfrageverhalten zu verwalten. Sie können beispielsweise eine Umfrageantwort obligatorisch machen. Wenn Sie eine Umfrageantwort optional machen, können Benutzer die Frage in der Umfrage überspringen. Sie können Ihre Umfrage auch so konfigurieren, dass die Umfrage mit einer Einführungsnotiz gestartet wird und eine Endnotiz angezeigt wird, nachdem die Benutzer die Umfrage abgeschlossen haben.
- (Optional) Bestimmte Umfrageantworten als Chat-Kontext speichern: Wenn Sie Ihre Umfrage definieren, können Sie einer Chat-Kontextvariablen eine bestimmte Umfragefrage zuordnen, sodass Umfrageantworten in der Kontextvariablen gespeichert werden. Sie können diese Variablen dann verwenden, um Chats an Servicemitarbeiter in bestimmten Warteschlangen weiterzuleiten, indem Sie die Chat-Kontextvariablen in Weiterleitungsbedingungen oder an den Virtual Agent angeben.

Nach dem Erstellen der Umfragen konfigurieren Administratoren die Umfragen so, dass sie als Konversationen im Chat-Client ausgeführt werden. Der Chat-Client rendert die Chat-Umfrage als Live-Chat-Konversation.

Nächste Schritte

Das Einrichten von Chat-Umfragen umfasst die folgenden Hauptschritte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. (Optional) Definieren Sie den Chat-Kontext.

Konfigurieren Sie die Chat-Kontextvariablen zum Speichern von Umfrageantworten mithilfe von **Kontextvariablen** in den Chat-Einstellungen.

2. Erstellen Sie Chat-Umfragen

Erstellen Sie im Umfragedesigner Ihre Konversationsfragebögen, um Informationen vor dem Chat und Feedback von anfordernden Personen nach dem Chat zu sammeln. Wenn Sie Chat-Kontextvariablen zum Speichern bestimmter Umfrageantworten definiert haben, können Sie die entsprechende Umfragefrage der entsprechenden Chat-Kontextvariablen zuordnen.

3. Definieren Sie Konfigurationen für Vorab-Chatumfragen.

Legen Sie anhand der von Ihnen angewendeten Bedingungen fest, welcher Fragebogen vor dem Chat Ihren anfordernden Personen angezeigt werden soll.

4. Definieren Sie Umfragekonfigurationen nach dem Chat.

Steuern Sie den Fragebogen nach dem Chat, der Ihren anfordernden Personen angezeigt wird, um Feedback zu ihrer Erfahrung mit Servicemitarbeitern zu sammeln.

5. Wenn Sie Virtual Agent verwenden, definieren Sie Absichtskonfigurationen für Kontextthemen.

Verwenden Sie Informationen vor der Chat-Umfrage, um das entsprechende Virtual Agent Konversationsthema zu bestimmen, das Ihren anfordernden Personen automatisch angezeigt wird, anstatt sie aufzufordern, aus einer Liste von Konversationsthemen auszuwählen.

In der Liste „Interaktionsbezogene Datensätze“ werden die Chat-Ergebnisse nach der Umfrage gespeichert und ein zugehöriger Datensatz erstellt, der die Bewertung mit dem Servicemitarbeiter (Erfüller) verknüpft.

Chattranskriptdownloads für anfordernde Personen

Sobald eine Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Servicemitarbeiter beendet ist, kann die anfordernde Person ein Transkript der Konversation herunterladen.

Nachdem eine Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Servicemitarbeiter beendet wurde, wird im Chatfenster der anfordernden Person eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schaltfläche **Herunterladen** angezeigt, mit der die anfordernde Person ein Chattranskript herunterladen kann. Wenn die anfordernde Person auf die Schaltfläche **Herunterladen** klickt, wird automatisch eine TXT-Datei aus dem Fenster des aktuellen Webbrowsers der anfordernden Person heruntergeladen. Das Chattranskript enthält nur den geschriebenen Text aus der Konversation. Anhänge und Bilder aus der Konversation werden als URLs angezeigt. Auch nachdem die anfordernde Person eine neue Chat-Sitzung gestartet hat, ist die Schaltfläche **Herunterladen** aus der vorherigen Sitzung weiterhin verfügbar, wenn die anfordernde Person einen Bildlauf nach oben durchführt. Die Chat-Transkriptdateien werden am Ende jeder Chat-Sitzung generiert, und mehrere Chat-Sitzungen werden nicht in einer Datei zusammengefasst.

Die anfordernde Person muss für das **Herunterladen** von Chattranskripten konfiguriert sein, damit die Schaltfläche Herunterladen angezeigt wird. Informationen zum Konfigurieren des Downloads von Chattranskripten finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Aus der Konversation werden zwei Arten von Chattranskripten generiert: intern und extern.

Interne Chattranskripte:

- Sind nur für Service Desk-Mitarbeiter und Chat-Vorgesetzte verfügbar.
- Beziehen Sie alle Konversationen zwischen der anfordernden Person und Virtual Agent ein.
- Beziehen Sie alle Konversationen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Chat-Vorgesetzten ein, die über Flüsterfunktiongeführt wurden.
- Kundenstimmungen einbeziehen (wenn Mitarbeiterchat für die Anzeige von Kundenstimmungen konfiguriert ist).

Das interne Transkriptfeld in der Interaktionstabelle enthält alle privaten und öffentlichen Nachrichten und wird ausgefüllt, sobald der Chat abgeschlossen ist.

Externe Chattranskripte:

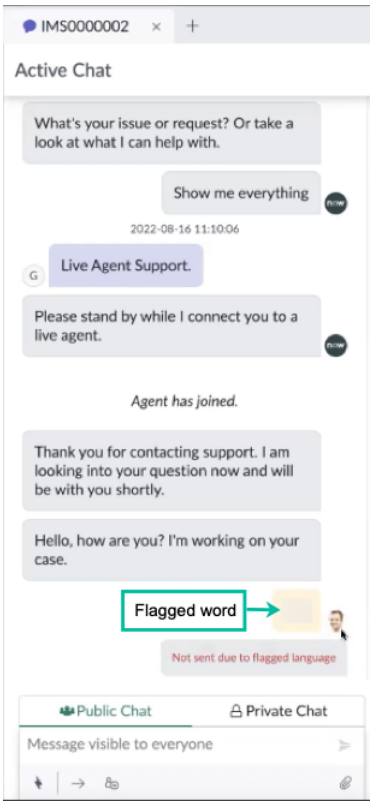
- Sind für die anfordernde Person verfügbar.
- Beziehen Sie nur Konversationen zwischen der anfordernden Person und dem Servicemitarbeiter ein.
- Fügen Sie keine Umfrageinformationen vor oder nach dem Chat hinzu.

Profanity Filter für Mitarbeiterchat Übersicht

Profanity Filter für Mitarbeiterchat verhindert, dass Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten an anfordernde Personen senden, die obszöne Sprache enthalten (auch als verbotene Stichwörter bezeichnet). Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verärgert ist und versucht, eine Nachricht mit anstößiger Sprache zu senden, verhindert Profanity Filter, dass die anfordernde Person die Nachricht sieht.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit obszöner Sprache zu senden, blockiert Profanity Filter die Nachricht und kennzeichnet die verbotenen Stichwörter. Profanity Filter warnt den Service Desk-Mitarbeiter, dass die Nachricht verbotene Stichwörter enthält, und weist den Chat-Manager auf die Verwendung obszöner Sprache durch den Service Desk-Mitarbeiter hin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Profanity Filter verbotene Stichwörter in einer vom Service Desk-Mitarbeiter eingegebenen Nachricht erkennt:

- Die Nachricht mit den verbotenen Stichwörtern wird im Chatfenster des Service Desk-Mitarbeiters hervorgehoben.
- Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass er ein verbotenes Stichwort verwendet hat.
- Die Nachricht mit dem verbotenen Stichwort wird nicht an die anfordernde Person gesendet.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Anzahl der verbotenen Stichwörter in einem bestimmten Zeitraum überschritten hat, wird eine Nachricht an den Chatmanager gesendet.
- Das verbotene Stichwort wird im Transkript der Chatkonversation markiert.

Benachrichtigung des Chat-Managers

Sie können Profanity Filter so konfigurieren, dass der Chat-Manager benachrichtigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, mehr als die angegebene Anzahl verbotener Stichwörter im angegebenen Zeitraum zu verwenden. Profanity Filter berücksichtigt alle Konversationen im Besitz des Service Desk-Mitarbeiters, wenn die Anzahl der verwendeten verbotenen Stichwörter bestimmt wird. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit einem verbotenen Stichwort zu senden, erhält der Chatmanager eine Benachrichtigung. Wenn Manager Workspace oder Agent Workspace das aktive Fenster ist, wird eine Echtzeitbenachrichtigung angezeigt. Wenn Manager Workspace oder Agent Workspace nicht das aktive Fenster ist, wird in der Zusammenfassungsansicht im Benachrichtigungsmenü des Arbeitsbereichs eine Benachrichtigung angezeigt. Im Incident-Eintrag kann der Chatmanager den Incident und das Chatprotokoll überprüfen und dem Service Desk-Mitarbeiter eine private Nachricht senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf Basis von maschinellem Lernen oder Stichwort

Profanity Filter verwendet ein auf maschinellem Lernen oder ein Stichwort basierendes Modell, um zu bestimmen, ob eine Nachricht verbotene Stichwörter enthält. Das auf maschinellem Lernen basierende Modell analysiert Stichwörter und Ausdrücke im Kontext der gesamten Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters, bevor bestimmt wird, ob verbotene Stichwörter in der Nachricht als obszön angesehen werden sollten. Zum Beispiel würde die Aussage „Ich habe einen dummen Fehler gemacht“ als nicht obszön betrachtet, während „Du klingst so dumm“ als obszön betrachtet würde. Das ML-Modell (maschinelles Lernen) ist nicht für jede Instanz einzeln vorhanden. Sie können das Modell nicht direkt ändern, um benutzerdefinierte Stichwörter und Ausdrücke zu berücksichtigen.

Das stichwortbasierte Modell vergleicht eine Nachricht mit einer Liste verbotener Stichwörter, um festzustellen, ob etwas als obszön angesehen werden soll. Sie können bestimmte Stichwörter oder Ausdrücke zulassen, auch wenn diese Stichwörter allgemein als obszön gelten. Häufige Beispiele sind Buch- oder Videotitel, die verbotene Stichwörter enthalten können, aber dennoch in einer Konversation erlaubt sein sollten. Umgekehrt können Sie Profanity Filter so konfigurieren, dass bestimmte Stichwörter oder Ausdrücke blockiert werden, auch wenn die Wörter nicht immer obszön erscheinen. Profanity Filter analysiert jede Nachricht anhand der Liste der zulässigen und verbotenen Stichwörter, bevor sie den modellbasierten Modus durchläuft.

Beispiel für ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell

Zulässiges Stichwort	Unzulässiges Stichwort	Zu analysierende Nachricht	Systemverhalten
		Sie sind ein Dummy.	Nachricht ist blockiert.
UNIX für Dummies		Das Nachschlagewerk „UNIX für Dummies“ könnte hilfreich sein.	Nachricht ist zulässig.
UNIX für Dummies	dumm	„UNIX für Dummies“ ist ein dummes Buch.	Nachricht ist blockiert.
	dumm	Ich komme mir so dumm vor, weil ich die Antwort auf Ihre Frage nicht weiß.	Nachricht ist blockiert.
		Ich komme mir so dumm vor, weil ich die Antwort auf Ihre Frage nicht weiß.	Nachricht ist zulässig.

Beispiel für ein stichwortbasiertes Modell

Zulässiges Stichwort	Unzulässiges Stichwort	Zu analysierende Nachricht	Systemverhalten
	Dummy	Sie sind ein Dummy.	Nachricht ist blockiert.
		Sie sind ein Dummy.	Nachricht ist zulässig.

Domänentrennung

Profanity Filter funktioniert mit Domänentrennung. Wenn die Domäne auf Global festgelegt ist, gelten die Stichwörter sowohl für die Domäne des Service Desk-Mitarbeiters als auch der anfordernden Person. Damit der Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Domäne des anderen sehen können, muss der Administrator einen der folgenden Schritte ausführen:

- Schließen Sie die Domäne, in der der reguläre Ausdruck als untergeordnete Domäne sichtbar sein soll, in die entsprechende übergeordnete Domäne ein.
- Gewähren Sie den erforderlichen Zugriff auf die entsprechende Domäne, wenn es sich um eine Geschwisterdomäne handelt.
- Legen Sie die Stichwörter unter einer globalen Domäne fest.

Handler für sensible Daten

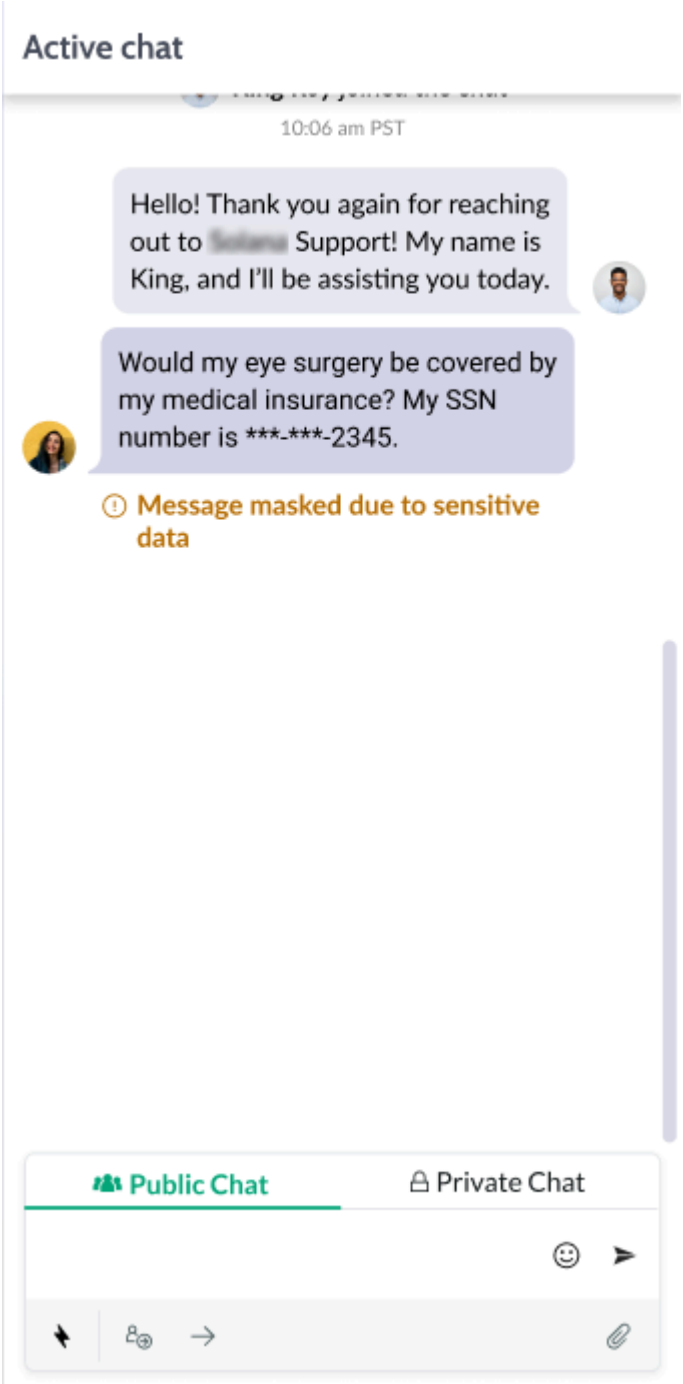
Während einer Mitarbeiterchat - oder Virtual Agent -Konversation kann der Service Desk-Mitarbeiter oder die anfordernde Person versehentlich vertrauliche Daten eingeben. Der Handler für sensible Daten erkennt und maskiert die vertraulichen Daten, damit sie vom Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person nicht angezeigt werden. Der Handler für sensible Daten kann auch vertrauliche Daten im Rahmen eines Geschäftsprozesses erfassen, z. B. bei der Benutzerauthentifizierung.

Mögliche Situationen, in denen der Handler für sensible Daten vertrauliche Daten erkennen und maskieren kann:

- Eine anfordernde Person gibt während einer Konversation mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent vertrauliche Daten ein, z. B. eine Sozialversicherungsnummer.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter gibt Unternehmensinformationen ein, z. B. die vertrauliche E-Mail-Adresse eines Managers, auf die die anfordernde Person keinen Zugriff haben darf.
- Eine anfordernde Person gibt vertrauliche Daten in eine Umfrage vor oder nach dem Chat ein.

Der Handler für sensible Daten erkennt und maskiert vertrauliche Daten, wenn die anfordernde Person über den Webclient, ein Mobilgerät (iOS/Android) oder einen der unterstützten Adapterkanäle (SMS/Slack/Teams/Workplace) konversiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können Folgendes konfigurieren:

- Reguläre Ausdrücke für jede Art von vertraulichen Daten (z. B. Sozialversicherungsnummer oder Kreditkartennummer).
- Gibt an, ob die Verarbeitung vertraulicher Daten nur für eingehende Nachrichten (von der anfordernden Person), ausgehende Nachrichten (vom Servicemitarbeiter) oder beides funktioniert.
- Nachrichten, die der anfordernden Person oder dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden und die sie darüber informieren, dass vertrauliche Daten maskiert wurden.

Wenn die anfordernde Person eine Nachricht mit vertraulichen Daten an einen Service Desk-Mitarbeiter sendet, wird eine Systemnachricht an die anfordernde Person und den Service Desk-Mitarbeiter gesendet, die beide darüber informiert, dass die Nachricht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vertrauliche Daten enthält. Die vertraulichen Daten werden im Transkript maskiert und im internen Transkript als vertraulich markiert.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit vertraulichen Daten an eine anfordernde Person zu senden, wird die Nachricht nicht an die anfordernde Person gesendet. Stattdessen wird dem Service Desk-Mitarbeiter ein Fehler angezeigt, und die Nachricht wird im internen Transkript als vertraulich gekennzeichnet.

Der Handler für sensible Daten kann so konfiguriert werden, dass Benutzerauthentifizierungsinformationen an eine andere Entität übergeben werden. Die anfordernde Person kann während einer Konversation vertrauliche Daten angeben, um ihre Identität nachzuweisen (z. B. Sozialversicherungsnummer, Datum oder Geburt, E-Mail-Adresse).

Das Plugin „Sensitive Data Handler“ [com.glide.sensitive_data_handling] kann ohne Glide-Plugin Virtual Agent oder Mitarbeiterchat installiert werden. Reguläre Ausdrücke können im Modul „Verarbeitung sensibler Daten“ hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden.

Reguläre Ausdrücke

Das Basissystem des Sensitive Data Handler enthält vordefinierte reguläre Ausdrücke für Kredit-/Debitkartennummern, Sozialversicherungsnummern und E-Mail-Adressen. Wenn der Handler für sensible Daten einen regulären Ausdruck erkennt, verwendet er das definierte Maskierungsmuster, um vertrauliche Daten zu maskieren. Informationen zum Definieren eigener regulärer Ausdrücke und Muster zum Maskieren anderer vertraulicher Daten finden Sie unter Handler für sensible Daten konfigurieren. Wenn ein regulärer Ausdruck nicht ordnungsgemäß konfiguriert ist, kann das System beim Versuch, den regulären Ausdruck mit der Nachricht abzugleichen, hängen bleiben. Um zu verhindern, dass das System hängen bleibt, wird nach einer Sekunde eine Zeitüberschreitung ausgeführt.

Vordefinierte reguläre Ausdrücke

Name	Regulärer Ausdruck	Details
Kreditkarte – Visum	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• Die Kartennummer beginnt mit 4. • Die neue Kartennummer hat 16 Ziffern, die alte Kartennummer hat 13 Ziffern.
Kreditkarte: American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• Die Kartennummer beginnt mit 34 oder 37. • Die Kartennummer hat 15 Ziffern.
Kreditkarte: Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9] {2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• Die Kartennummer beginnt mit einer Zahl zwischen 51 und 55 oder 2221 und 2720. • Die Kartennummer hat 16 Ziffern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte reguläre Ausdrücke (Fortsetzung)

Name	Regulärer Ausdruck	Details
Kreditkarte – „Diners Club“.	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• Die Kartennummer beginnt mit 36, 38 oder 300-305. • Die Kartennummer hat 14 Ziffern. • Karten, die mit 5 beginnen und 16 Ziffern haben, werden wie eine MasterCard behandelt.
Kreditkarte – Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• Die Kartennummer beginnt mit 65 oder 6011. • Die Kartennummer hat 16 Ziffern.
Sozialversicherungsnummer	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• Die ersten 3 Ziffern dürfen nicht 000, 666 oder 900-999 sein. • Bindestrich (-) • Die mittleren 2 Ziffern müssen 01–99 sein und dürfen nicht 00 sein. • Bindestrich (-) • Die letzten 4 Ziffern müssen zwischen 0001 und 9999 liegen und dürfen nicht 0000 sein.
E-Mail	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^ -]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Wort • Zeitraum (.) • Wort • @-Symbol • Zeichenfolge mit alphanumerischen Zeichen, die mindestens ein Zeichen lang ist. • Zeitraum (.) • Alphabetische Zeichenfolge mit 2 bis 6 Zeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC) übersetzt Chatkonversationen aus einer Sprache in eine andere. Durch diese Übersetzung können Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen Chatunterhaltungen miteinander führen, ohne eine gemeinsame Sprache zu benötigen.

Dynamische Übersetzung für das Übersichtsvideo zum Mitarbeiterchat

Beispiel: Eine anfordernde Person, die nur Französisch spricht, startet eine Chatkonversation mit einem Servicemitarbeiter, der nur Englisch spricht. Aus Sicht der anfordernden Person wird die gesamte Konversation auf Französisch geführt, während sie aus Sicht des Service Desk-Mitarbeiters auf Englisch geführt wird.

DTAC ermöglicht gebietsübergreifenden Supportteams und Fusions- und Übernahmeprojekten, Zeit und Geld zu sparen, indem größere Mengen von Chatkonversationen aus anderen Regionen verwaltet werden.

Hinweis:

- DTAC wird auf Mitarbeiterbereichunterstützt, nicht auf Connect-Support.
- DTAC wird derzeit nicht unterstützt, wenn der Autopilot aktiv ist. Wenn die anfordernde Person auf Aufforderungen aus Autopilotthemen antwortet, werden diese Antworten für den Service Desk-Mitarbeiter nicht übersetzt, auch wenn DTAC für diese Konversation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot.

Funktionsweise von DTAC

DTAC verwendet Dynamic translation und einen Übersetzungsdienstanbieter, um Chatkonversationen in Echtzeit zu übersetzen. Verfügbare Übersetzungsdienstanbieter:

- Richten Sie die Spoke für den Google Cloud Translation-Service ein
- IBM Translator-Service
- Spoke für Microsoft Azure Translator-Dienst

Mobile Clients

DTAC ist für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat in Mobile für iOS und Androidverfügbar.

Sprachbeschränkungen

Obwohl die entsprechenden I18N-Plugins aktiviert sind, unterstützt DTAC die folgenden Sprachübersetzungen nicht:

- Portugiesisch (Brasilien)
- Kanadisches Französisch

Übersetzungsunterstützung auf eine Sprache beschränkt

DTAC unterstützt nur die Übersetzung aus einer Sprache in eine andere. Daher sollten zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, die an Chatsitzungen teilnehmen, dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Chatübertragungen an Service Desk-Mitarbeiter: Service Desk-Mitarbeiter, die eine Chatkonversation übertragen, sollten dieselbe Sprache sprechen.
- Manager, die der Chatunterhaltung beitreten – Manager, die der Chatunterhaltung beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen oder zu unterstützen, sollten dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

Anwesenheitsstatus von Agenten

DTAC übersetzt keine Agenten-Anwesenheitsstatus.

Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat übersetzt DTAC weder den Dateinamen noch den Inhalt des Anhangs.

Agent-Initiated Messaging Interface

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der Anwendung ServiceNow® Agent-Initiated Messaging Interface, Konversationen mit Kunden über eine Messaging-App ihrer Wahl zu initiieren.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface unterstützt vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Konversationen für jede Art von Messaging-Kanälen wie SMS.

Hinweis:
Die Messaging-Kanäle sind basierend auf der Anwendung verfügbar, die dem von Ihnen installierten Servicekanal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle.

Standardmäßig ist die Anwendung für den Conversational SMS Service Channel in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMkonfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational SMS Service Channel und Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich initiieren .

Mitarbeiterchat konfigurieren

Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, damit Kunden Fragen stellen und Informationen erhalten können, indem sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten.

Lesen Sie diese Abschnitte zum Konfigurieren der Funktionen von Mitarbeiterchat.

Mitarbeiterchat einrichten

Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden chatten und verschiedene Konversationsfunktionen für Service Desk-Mitarbeiter und Endbenutzer verwalten können. Über Mitarbeiterchatinteragieren Service Desk-Mitarbeiter mit Endbenutzern, erstellen Incident- oder Falldatensätze oder übertragen Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Folgendes, bevor Sie diese Aufgabe starten:

- Installieren Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa).
- Wenn Sie den Obszönitätsfilter verwenden möchten, aktivieren Sie das Plugin „Profanity Filter“ (sn_va_profanity).
- In Erweiterte Arbeitszuweisung:
  - Konfigurieren Sie Servicekanäle.
  - Definieren Sie Warteschlangen für Arbeitselemente.
  - Richten Sie Arbeitszuweisungenein.
- Aktualisieren Sie Ihr Live-Feed-Profil, um Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern im Chat-Client anzuzeigen.
- Agent Chat in Service Portal konfigurieren

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Hinweis:
Sie müssen sich in der globalen Ansicht befinden, um die Einstellungen zu bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Einstellungen Mitarbeiterchat, um Folgendes zu tun:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie:
  - Mitarbeiterchat (standardmäßig aktiviert).
  - Anzeige von Namen und Avataren von Service Desk-Mitarbeitern im Chatfenster.
  - Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header.
  - Chattranskript-Downloads.
  - Anzeige der geschätzten Wartezeit für Live-Chat-Support (Übertragung vom Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter).
  - Flüsterfunktion, mit der Vorgesetzte Service Desk-Mitarbeitern private Nachrichten senden können, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einem Endbenutzer interagieren. Für neue Instanzen ist Flüsterfunktion standardmäßig aktiviert.
  - Emojis
  - Konversationsverlauf.
  - Konversations-Autopilot-Client-Systemmeldungen.
- Systemnachrichten festlegen, die angezeigt werden, wenn eine Live-Agent-Übertragung erfolgt
- Verwalten Sie die Steuerelemente für Schnellaktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die **Kachel** Mitarbeiterchat aus.
   Der Einstellungsbildschirm Mitarbeiterchat mit dem Titel „Passen Sie an, wie Ihre Benutzer mit Service Desk-Mitarbeitern chatten“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mitarbeiterchat wird automatisch aktiviert, wenn das Plugin Mitarbeiterchat installiert wird. Wenn Sie Mitarbeiterchatnicht verwenden, schieben Sie den Umschalter, um die Funktion zu deaktivieren, und wählen **Sie Speichern**aus.

3. Aktivieren Sie Mitarbeiterchat, indem Sie die Option **Aktivieren aktivieren**.
4. Konfigurieren Sie die Optionen.

Einstellungen des Benutzerchats

Feld	Beschreibung
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern	Verschieben Sie den Umschalter, um die Anzeige der Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern im Mitarbeiterchat -Client zu aktivieren oder zu deaktivieren, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt. Service Desk-Mitarbeiter legen ihre Namen und Bilder in ihren Live-Feed-Profilen fest. ○ Wenn diese Option aktiviert ist, wird der **Name des Service Desk-Mitarbeiters im Header** automatisch aktiviert, und der Name des Service Desk-Mitarbeiters wird oben im Chat-Client angezeigt. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, bleiben die Identitäten der Service Desk-Mitarbeiter anonym. Im Chatfenster werden keine Namen oder Avatare angezeigt.
Name des Service Desk-Mitarbeiters im Header	Verschieben Sie den Umschalter, um die Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header des Chat-Fensters zu aktivieren oder zu deaktivieren. Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Namen und Avatare** von Service Desk-Mitarbeitern aktiv sind.
Transkriptionen	Verschieben Sie den Umschalter, um die Möglichkeit für anfordernde Personen zu aktivieren oder zu deaktivieren, ein Transkript der Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter herunterzuladen.

Chatstatus und -nachrichten

Feld	Beschreibung
Livechat-Wartestatus	Wählen Sie aus, ob die geschätzte Wartezeit für den Servicemitarbeiter-Support im Chat-Menü für Webclients angezeigt werden soll. Wenn Sie Conversational Integration with Microsoft Teamsverwenden, wird die Wartezeit auf einer Karte angezeigt, die die ungefähre Wartezeit für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter angibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Die Wartezeit ist die geschätzte Zeit in Minuten für die Übertragung vom Virtual Agent zu einem Live-Agent. ○ Die Wartezeit wird minütlich aktualisiert. Die Wartezeit basiert auf der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange abzüglich der Wartezeit.
Service Desk-Mitarbeiter – Nachrichtenübertragung	Geben Sie die Nachricht ein, die Benutzer sehen, wenn sie an einen Servicemitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen werden. Beispiel: "Bitte warten Sie, ich verbinde Sie mit einem Live Agent." **Hinweis:** Sie können nur eine Übertragungsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird. Die Agent Transfer-Nachricht unterstützt kein HTML, nur Nur-Text.
Nachricht vom Typ „Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Geben Sie die Nachricht ein, die Benutzer sehen, wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist. Beispiel: „Zur Zeit sind keine Agents verfügbar. Bitte versuchen Sie es später erneut." **Hinweis:** Sie können nur eine Agent-Verfügbarkeitsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Mitarbeiterchat-Funktionen

Feld	Beschreibung
Flüsterfunktion	Verschieben Sie den Umschalter, um Flüsterfunktionzu aktivieren oder zu deaktivieren, mit dem Vorgesetzte Service Desk-Mitarbeitern private Nachrichten senden können, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einer anfordernden Person interagieren. **Hinweis:** Wenn Sie Flüsterfunktiondeaktivieren, müssen Sie die Schnellaktion /help manuell deaktivieren.
Emojis	Verschieben Sie den Umschalter, um Emojis zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Chat-Autopilot	Verschieben Sie den Umschalter, um Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Konversations-Autopiloten zu aktivieren oder zu deaktivieren, mit dem Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Autopilot-Schnellaktionen verwenden können, um Virtual Agent -Themen aufzurufen.
Dynamische Übersetzung	Verschieben Sie den Umschalter, um die dynamische Übersetzung der Nachrichten des Endbenutzers zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Erkennung von Obszönitäten	Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um den Einstellungsbildschirm für Obszönitätsfilter anzuzeigen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Profanity Filter“ installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Obszönitätsfilter konfigurieren.
Konversationsverlauf	Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um den Bildschirm „Konversationsverlauf“ anzuzeigen. Legen Sie die maximale Anzahl vergangener Konversationen fest, die im Konversationsfenster angezeigt werden sollen, und wenden Sie Filter an, um nur das anzuzeigen, was für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kanaltyp, Zuweisungsgruppe usw. am relevantesten ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Optionen für den Konversationsverlauf finden Sie unter Konversationsverlauf einrichten.

Konfigurationen für Schnellaktionen

Feld	Beschreibung
Konfigurationen für Schnellaktionen	Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um den Bildschirm „Schnellaktion – Symbolleistensteuerungen“ anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Symbolleistensteuerelemente finden Sie unter Einrichten von Schnellaktions-Symbolleistensteuerungen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Agent-Initiated Messaging Interface konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface ein, damit Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten über verschiedene Messaging-Kanäle an Kunden senden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Agent-Initiated Messaging Interface

Aufgabe	Beschreibung
1. Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle.	Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface, um einen Messaging-Kanal in Ihre ServiceNow -Instanz zu integrieren.
2. Richten Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle für einen Messaging-Kanal ein.	Richten Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface ein, um Nachrichten von einem Messaging-Kanal zu senden.
3. (Optional) Benutzerprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten verknüpfen.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts für die Zuordnung von Benutzerprofilen zu vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten aufzurufen.
4. (Optional) Validieren Sie Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte NachrichtenValidieren Sie Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts zum Validieren des Formats einer Empfänger-ID aufzurufen, die einem Messaging-Kanal zugeordnet ist.
5. (Optional) Ermitteln, ob Messaging-Kanäle für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar sind.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts aufzurufen, um zu bestimmen, ob ein Messaging-Kanal für ein Benutzerprofil in einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt.

Agent-Initiated Messaging Interface installieren

Sie können die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface (sn_agent_initiated) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Agent-Initiated Messaging Interfaceinstalliert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit der vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Messaging-Schnittstelle installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface (sn_agent_initiated).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Agent-Initiated Messaging Interface installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie Agent-Initiated Messaging Interface für einen Messaging-Kanal ein

Richten Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface ein, um Nachrichten von einem Messaging-Kanal zu senden.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle.
- Überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf die Anwendung fest, die dem Messaging-Kanal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

  Um beispielsweise den SMS-Messaging-Kanal zu verwenden, legen Sie den Anwendungsbereich auf die Anwendung Conversational SMS Service Channel fest.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn Sie die einem Servicekanal zugeordnete Anwendung installieren. Verwenden Sie beispielsweise den SMS-Messaging-Kanal, um eine SMS-Nachricht an einen Kunden zu senden. Der SMS-Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn Sie die Anwendung Conversational SMS Service Channel installiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_agent_initiated_msg_config.listein`.
2. Ändern Sie in der Liste „Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfigurationen“ eine vorhandene Konfiguration, oder erstellen Sie eine andere Konfiguration für einen Messaging-Kanal.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Wertlink, der dem in der Spalte **Kanal** angezeigten Messaging-Kanal entspricht.

     Um beispielsweise Nachrichten über den SMS-Messaging-Kanal zu senden, klicken Sie auf den Link in der Spalte **Aktiv**, der dem **SMS** -Kanal entspricht.
   - Um eine weitere Konfiguration für einen Messaging-Kanal zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfigurationen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiiertes Messaging-Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Kanal	Messaging-Kanal, über den Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten initiieren können, um eine Verbindung mit anfordernden Personen herzustellen.
Überprüfen, ob ein aktives Empfängerprofil vorhanden ist	Option, um sicherzustellen, dass ein aktives Kanalbenutzerprofil vorhanden ist, wenn Nachrichten aus dem Kanal an den Benutzer gesendet werden. Wenn keine aktiven Kanalbenutzerprofile vorhanden sind, ist der zugeordnete Kanal nicht für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar. In diesem Fall wird der Kanal nicht im Feld **Kanal** des Formulars „Nachricht verfassen“ angezeigt. Informationen zum Formular „Nachricht verfassen“, das in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar ist, finden Sie unter Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich initiieren .
Option anzeigen, um Empfänger-ID manuell einzugeben	Option zum Anzeigen des Felds zur manuellen Eingabe der Empfänger-ID. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen beispielsweise, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer manuell eingeben können, um eine SMS-Nachricht an einen Verbraucher zu senden.
Anwendung	Bereich der Anwendung, die den Kanal enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung des Kanals für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten.
Bestellung	Nummer der Reihenfolge für jeden Kanal, in der sie für Service Desk-Mitarbeiter im Formular „Nachricht verfassen“ beim Verfassen von Nachrichten angezeigt werden. Der Kanal mit der niedrigsten Ordnungszahl wird zuerst angezeigt. Informationen zum Formular „Nachricht verfassen“, das in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar ist, finden Sie unter Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich initiieren .

4. Speichern Sie die Konfigurationseinstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine neue Konfigurationseinstellung erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.
- Wenn Sie eine vorhandene Konfigurationseinstellung geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzerprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten verknüpfen

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts für die Zuordnung von Benutzerprofilen zu vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten aufzurufen.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Nachrichten aus einer Interaktion mit einem anderen Typ als Nachricht in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfassen. Standardmäßig ist die `Skripteinbindung AgentMessagingInteractionUserDocument` zum Abrufen von Benutzerprofilen verfügbar, die Verbrauchern und Kundenkontakten in einem Interaktionsdatensatz zugeordnet sind.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument**und wählen Sie es aus.
3. Ändern Sie im Erweiterungspunktformular entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine benutzerdefinierte Skripteinbindung.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
   - Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte **Klasse** eine Skripteinbindung auswählen.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die `Skripteinbindung AgentMessagingInteractionUserDocument`, die den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` verwendet, für die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface verfügbar. Diese Skripteinbindung ist so konfiguriert, dass Benutzerprofile, die Verbrauchern und Kundenkontakten zugeordnet sind, aus dem Datensatz der Tabelle „Interaktion“ [interaction] abgerufen werden.
4. Ordnen Sie Benutzerprofile für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten zu, indem Sie der `Skripteinbindung` den Erweiterungspunkt sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie einen Tabellendatensatz zu, aus dem die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `isValidForTableRecord` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ein.
Rufen Sie die Benutzerdetails ab, die dem Tabellendatensatz zugeordnet sind, aus dem die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `getUserDocument` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ein.

Hinweis:
Basierend auf dem Tabellendatensatz, der in der Methode `isValidForTableRecord festgelegt` ist, werden die Benutzerdetails zum Senden von Agent-initiierten Nachrichten in der Methode `getUserDocument` abgerufen.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Validieren Sie Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts zum Validieren des Formats einer Empfänger-ID aufzurufen, die einem Messaging-Kanal zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **global.ChannelSendToValidation**und wählen Sie es aus.
3. Ändern Sie im Erweiterungspunktformular entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt `global.ChannelSendToValidation` zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine benutzerdefinierte Skripteinbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
- Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte **Klasse** eine Skripteinbindung auswählen.

Hinweis:
Die `Skripteinbindung PhoneNumberValidationExtPointImpl`, die den Erweiterungspunkt `global.ChannelSendToValidation` verwendet, ist für die Validierung von Empfänger-ID-Profilen verfügbar, die der Service Channel-Anwendung „Conversational SMS “ zugeordnet sind.

4. Ordnen Sie Benutzerprofile für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten zu, indem Sie der `Skripteinbindung` den Erweiterungspunkt global.ChannelSendToValidation hinzufügen.
Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie eine Kanal-ID zu, für die die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die `isValid-` Methode in den Erweiterungspunkt `global.ChannelSendToValidation` ein.
Rufen Sie die Empfänger-ID ab, die dem Kanal zugeordnet ist, für den die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `channelSendToValidation` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ein.

Hinweis:
Basierend auf der in der `isValid-` Methode festgelegten Kanal-ID werden die Empfängerdetails zur Validierung einer Empfänger-ID in der `channelSendToValidation-` Methode abgerufen.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Legen Sie fest, ob Messaging-Kanäle für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar sind

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts aufzurufen, um zu bestimmen, ob ein Messaging-Kanal für ein Benutzerprofil in einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt.

Vorbereitungen
Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_agent_initiated.ChannelsQualifizierenFoAgentMessaging**und wählen Sie es aus.
3. Erstellen und registrieren Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine benutzerdefinierte Skripteinbindung.
4. Bestimmen Sie, ob ein Messaging-Kanal auf ein Benutzerprofil in einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht anwendbar ist, indem Sie der `Skripteinbindung` den Erweiterungspunkt sn_agent_initiated.ChannelsQualifizierenForAgentMessaging hinzufügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie dem benutzerdefinierten Skript eine Messaging-Kanal-ID für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten zu	Fügen Sie die Methode `isValidForChannel` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.ChannelsQualifizierenForAgentMessaging` ein.
Überprüfen Sie, ob sich ein Benutzer für den Messaging-Kanal für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten qualifiziert hat	Fügen Sie die Methode `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.ChannelsQualifizierenForAgentMessaging` ein.

Hinweis:
Basierend auf der in der Methode „ `isValidForChannel` “ festgelegten Messaging-Kanal-ID werden die Benutzer für das Senden von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten in der Methode „ `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` “ ausgewertet.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Mit Agent-Initiated Messaging Interface installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung „ Agent-Initiated Messaging Interface “ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Plugins und ServiceNow Store -Anwendungen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfiguration [sn_agent_initiated_msg_config]	Erweitert die Anwendungsdatei. Basistabelle für alle Servicekanalkonfigurationen zum Verfassen von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa	Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Event auftritt.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
Komponente „Messaging von Service Desk-Mitarbeitern“.	Enthält UI-Komponenten zum Verfassen von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten.

Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface

Installieren und konfigurieren Sie -Anwendungen, um einen Messaging-Kanal für die Verwendung mit der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface zu aktivieren.

In der folgenden Tabelle werden die Messaging-Kanäle beschrieben, die für die Verwendung mit der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface verfügbar sind, und die Anwendungen, die für die Verwendung dieser Messaging-Kanäle erforderlich sind.

Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface

Kanal	Erforderliche Anwendungen
SMS	• Conversational SMS-Servicekanal • Twilio-Spoke • Conversational SMS Integration with Twilio **Hinweis:** Die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio installiert den Conversational SMS Service Channel und die Twilio-Spoke -Anwendungen, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Benutzerprofile werden in Messaging-Interaktionen zugeordnet

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts aufzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine anfordernde Person eine Nachricht sendet, prüft das System, ob ein Benutzerprofil mit einem übereinstimmenden Bezeichner (z. B. eine Telefonnummer) und Kanaldetails vorhanden ist. Wenn ein übereinstimmender Benutzer vorhanden ist, füllt das System den Interaktionsdatensatz mit dem Bezeichner, den Kanaldetails und dem Benutzerprofil im Feld Geöffnet für. Wenn es kein Benutzerprofil gibt, das dem Bezeichner und dem Kanal entspricht, erstellt das System ein Kanalbenutzerprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Erweiterungspunkt, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
   Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und jeder Implementierung eine Reihenfolgennummer zuweisen. Die Implementierung mit der am niedrigsten geordneten anwendbaren Implementierung wird zuerst ausgeführt.

Erweiterungspunkt	Beschreibung
global.ChannelUserProfileExtPoint	Verwenden Sie „channel_user_id“, um den Datensatz in „channel_user_profile user_table/ user_document“ zu finden
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	Definiert, wie Benutzer zwischen den Tabellen „interaction“ und „channel_user_profile“ synchronisiert werden
global.AgentInitiatedConversationUtil	Ruft die Optionen „Von“ und „An“ ab, die in der Benutzeroberfläche für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Konversationen angezeigt werden sollen

Live-Chat-Sitzungen im Leerlauf steuern

Konfigurieren Sie, wie aktive Chatsitzungen vom System behandelt werden, wenn Live-Chats inaktiv werden.

Standardmäßig überprüft das System Live-Chatsitzungen alle zwei Minuten automatisch über die geplante Aufgabe „Chattimer-Aufgabe im Leerlauf“, um sicherzustellen, dass die Chatsitzungen noch aktiv sind. Wenn die anfordernde Person während einer aktiven Chatsitzung nicht innerhalb von 180 Sekunden (drei Minuten) antwortet, wird die Sitzung inaktiv. Der Benutzer erhält eine Erinnerungsnachricht, dass die Konversation abgelaufen ist, und fragt, ob er noch da ist. Wenn sie nicht antworten, bricht das System die Chatsitzung 360 Sekunden (sechs Minuten) nach der letzten Antwort der anfordernden Person automatisch ab (Zeitüberschreitung).

Sie können die Erinnerungsnachricht für einen inaktiven Chat und die Standardzeit ändern, nach der das System die Erinnerungsnachricht anzeigt und einen inaktiven Chat schließt.

Wichtig:

Live-Chats im Leerlauf sind für Connect-Support nicht verfügbar. Ab dem Paris-Release erhält der Connect-Support keine Erweiterungen mehr und Fehlerbehebungen nur noch, wenn sie Priorität haben. Möglicherweise lohnt sich ein Wechsel zu ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat im Arbeitsbereich, um Service Desk-Mitarbeitern automatisch Chat-Anfragen und andere Arbeitselemente zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Wechsel von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Erinnerungsnachricht für den inaktiven Chat

Die standardmäßige leere Chat-Erinnerungsnachricht, die anfordernden Personen angezeigt wird, lautet: Zeitüberschreitung der Konversation, sind Sie noch da? Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Nachricht: Benutzerantwort gibt an, ob sie den Chat fortsetzen möchten.

Sie können die Standardnachricht ändern, die an anfordernde Personen gesendet wird, indem Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* aktualisieren.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Filter ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die neue Erinnerungsnachricht ein, die angezeigt werden soll.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie die Zeitüberschreitungswerte für den Chat im Leerlauf

Fügen Sie die Eigenschaften *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* und *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, um die Zeitüberschreitung für Chat-Erinnerungsnachrichten und die Zeitüberschreitung für den Abbruch des Chats im Leerlauf festzulegen. Erstellen Sie beide Eigenschaften gleichzeitig.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Filter ein.
2. Wählen Sie **Neu**, um die Eigenschaft *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie ein: com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitung für Leerlauf-Chaterinnerung (in Sekunden)
Typ	Datentyp. Wählen Sie Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, bevor die Erinnerungsnachricht für einen inaktiven Chat nach der letzten Antwort der anfordernden Person angezeigt wird. Dieser Wert muss größer oder gleich 120 Sekunden sein, da die Aufgabe „Chat-Timer im Leerlauf“ alle 120 Sekunden ausgeführt wird, um aktive Chatsitzungen zu überprüfen. Beispiel: Wenn die Erinnerungsnachricht für einen inaktiven Chat 5 Minuten nach der letzten Antwort der anfordernden Person angezeigt werden soll, geben Sie 300 Sekunden ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie eine Zeitüberschreitung für die Erinnerung an Leerlauf-Chatnachrichten unter 120 Sekunden festlegen möchten, müssen Sie auch die Zeit ändern, zu der die Aufgabe „Leerlauf-Chat-Timer-Aufgabe“ ausgeführt wird. Die Aufgabe muss innerhalb eines kürzeren Zeitrahmens nach inaktiven Chats suchen. Beispiel: Wenn die Zeitüberschreitung der Erinnerungsnachricht 60 Sekunden nach der letzten Antwort der anfordernden Person beträgt, legen Sie die Aufgabe „Chat-Timer-Aufgabe im Leerlauf“ so fest, dass sie alle 60 Sekunden ausgeführt wird. Weitere Informationen zu regelmäßigen Aufgaben des Basissystems finden Sie unter Systemplaner .

b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wählen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ die Option **Neu** aus, um die Eigenschaft `com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout` hinzuzufügen.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie ein: com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitung bei Chatabbruch in Leerlauf (in Sekunden)
Typ	Datentyp. Wählen Sie Ganzzahl aus.
Wert	Anzahl der Sekunden, bevor ein inaktiver Chat abgebrochen wird (Zeitüberschreitung). Dieser Wert muss größer als `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`sein, wobei die Differenz zwischen diesem Wert und `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout` größer oder gleich 120 Sekunden ist (2 Minuten, wenn die Aufgabe „Chat-Timer im Leerlauf“ ausgeführt wird). Beispiel: Wenn der Zeitüberschreitungswert der Erinnerungsnachricht 300 Sekunden (5 Minuten) beträgt, muss der Zeitüberschreitungswert für den Abbruch des Chats bei Leerlauf 420 Sekunden oder mehr betragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie die Aufgabe „Chat-Timer-Aufgabe im Leerlauf“ geändert haben, muss die Differenz zwischen dem Zeitüberschreitungswert für den Chat-Abbruch und der Zeitüberschreitung für die Zeitüberschreitung der Chat-Erinnerung größer oder gleich der Zeit der Aufgabe „Chat-Timer-Aufgabe im Leerlauf“ sein. Beispiel: Wenn die Zeitüberschreitung für die Erinnerung 60 Sekunden beträgt und die Aufgabe „Chat-Timer im Leerlauf“ ebenfalls 60 Sekunden beträgt, muss der Zeitüberschreitungswert für den Abbruch des Leerlaufs des Chats 120 Sekunden oder mehr betragen.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie das Verhalten der Zeitüberschreitung bei Inaktivität fest

Die Eigenschaft *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* bestimmt das Zeitüberschreitungsverhalten, wenn Inaktivität ausgelöst wird. Wenn diese Eigenschaft auf truegesetzt ist, startet der Inaktivitäts-Timer erst, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine nicht automatisierte Antwort an die anfordernde Person sendet.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Filter ein.
2. Wählen Sie **Neu**, um die Eigenschaft *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie ein: com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitungsverhalten, wenn Inaktivität ausgelöst werden soll.
Typ	Datentyp. Wählen Sie true/false aus.
Wert	Entweder true oder false.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die Zeitüberschreitung für die Servertrennung für Gastkonversationen fest

Die Eigenschaft *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* bestimmt, wie lange das System wartet, um eine getrennte Konversation wiederherzustellen, bevor der Chat beendet wird. Wenn die Kommunikation während dieses Zeitraums wiederhergestellt wird, wird die Konversation fortgesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Filter ein.
2. Wählen Sie **Neu**, um die Eigenschaft *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie ein: com.glide.cs.chat_disconnect_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitungsverhalten für getrennte Gastkonversationen.
Typ	Datentyp. Wählen Sie Ganzzahl aus.
Wert	Anzahl der Sekunden, bevor ein getrennter Gast-Chat abgebrochen wird (Zeitüberschreitung). Der Client versucht während dieser Zeit, die Verbindung wiederherzustellen.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

Beispiele

Diese Beispiele zeigen, wie sich die Systemeinstellung *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* darauf auswirken kann, wie das System Chats inaktiv behandelt. In den folgenden Beispielen wird die Zeitüberschreitung bei Inaktivität auf 60 Sekunden und die Inaktivitätserinnerung auf 30 Sekunden festgelegt.

Beispiel 1: In diesem Beispiel hat *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* keinen Einfluss darauf, wie das System einen inaktiven Chat behandelt.

1. Der Service Desk-Mitarbeiter betritt den Chat.
2. System sendet automatisierte Nachricht . Vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
3. Der Service Desk-Mitarbeiter sendet die Nachricht . Wobei kann ich Ihnen heute helfen?
4. Wenn die anfordernde Person nach 30 Sekunden nicht antwortet, sendet das System die Nachricht. Zeitüberschreitung der Konversation, sind Sie noch da?
5. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von 60 Sekunden nach der Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters antwortet, sendet das System die Nachricht Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen und beendet den Chat.

Beispiel 2: In diesem Beispiel wirkt sich *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* darauf aus, wie das System einen inaktiven Chat behandelt.

1. Der Service Desk-Mitarbeiter betritt den Chat.
2. System sendet automatisierte Nachricht . Vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter KEINE Nachricht sendet, tritt einer der folgenden Fälle auf:
   - Wenn *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* nicht festgelegt oder auf „falsch“ festgelegt ist, dann
     a. Das System startet den Inaktivitäts-Timer.
     b. Wenn die anfordernde Person nach 30 Sekunden nicht antwortet, sendet das System die Nachricht. Zeitüberschreitung der Konversation, sind Sie noch da?
     c. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von 60 Sekunden nach der automatisierten Nachricht antwortet, sendet das System die Nachricht Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen und beendet den Chat.
   - Wenn *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* auf „true“ festgelegt ist, startet das System den Inaktivitäts-Timer nicht, und der Chat wird nicht überschritten.

Steuern der Browser-Experience für Chat-Gastsitzungen

Anonyme Benutzer (nicht authentifizierte Gäste) können im Webchat-Client mit Support-Mitarbeitern chatten, ohne sich bei einem Serviceportal anzumelden. Administratoren können bestimmte Aspekte der Konversations-Experience für nicht authentifizierte Gastbenutzer steuern, z. B. die Aktivierung von fortgesetzten Chatsitzungen nach einer Browseraktualisierung.

Wenn Gastbenutzer während des Chats mit einem Service Desk-Mitarbeiter das Browserfenster aktualisieren, startet die Aktualisierung automatisch eine neue Konversation und Chat-Sitzung. Standardmäßig werden die laufende Konversation und der Chat-Sitzungsverlauf nicht beibehalten.

Sie können das Standardverhalten von Gastsitzungen ändern, damit Ihre Gastbenutzer eine laufende Konversation fortsetzen und den Chat-Sitzungsverlauf nach einer Browseraktualisierung anzeigen können. Sie können auch die Dauer des Benutzercookies für Gast-Chatsitzungen festlegen, damit Gastbenutzer Chatsitzungen fortsetzen können, nachdem sie ihren Browser geschlossen und erneut geöffnet haben.

Fortsetzbare Gastsitzungen aktivieren

Verwenden Sie als Administrator die Systemeigenschaft *com.glide.cs.guest_session_resumable*, um das Standardverhalten von Chat-Gastsitzungen für Gastbenutzer zu ändern.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Feld Filter sys_properties.listein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.guest_session_resumable*.
3. Geben Sie im Feld **Wert**true ein, um fortsetzbare Gast-Chatsitzungen zu aktivieren und den Verlauf der Chatsitzung beizubehalten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nach einer Browseraktualisierung können Ihre Gastbenutzer ihre Konversationen mit Service Desk-Mitarbeitern fortsetzen und den Chat-Sitzungsverlauf im Chatbereich anzeigen.

Ändern Sie die Cookie-Zeit der Gast-Chatsitzung

Die Cookiezeit der Gast-Chatsitzung ist die Dauer (Dauer) des Benutzercookies der Gastsitzung. Verwenden Sie die Eigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age, um die Cookie-Zeit für die Gastsitzung zu ändern, falls Ihre Gastbenutzer einen Chat fortsetzen möchten, nachdem sie ihren Browser geschlossen und erneut geöffnet haben.

Aus Sicherheitsgründen ist der Standardwert der Eigenschaft -1, was bedeutet, dass das Gastsitzungscookie sofort gelöscht wird, wenn der Browser geschlossen wird. Sie können jedoch eine maximale Zeitdauer angeben, die die Dauer des Gastsitzungscookies festlegt, z. B. 900 Sekunden (15 Minuten).

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie im Feld Filter `sys_properties.list`ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die maximale Dauer (in Sekunden) für das Gastsitzungscookie ein.

   Zum Beispiel ist der Wert `900` die Dauer des Gastsitzungscookies in Sekunden (15 Minuten), um Ihren Gastbenutzern Zeit zu geben, eine Chatsitzung nach dem Schließen und erneuten Öffnen des Browsers fortzusetzen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Schnellaktionen konfigurieren

Schnellaktionen sind Verknüpfungen, mit denen Mitarbeiterchat Aufgaben ausgeführt werden. Service Desk-Mitarbeiter können mithilfe von Schnellaktionen effizienter mit Kunden zusammenarbeiten, da sie nicht so viele Zeichen eingeben müssen, um eine Aufgabe auszuführen.

Aktivieren Sie Schnellaktionen

Damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Schnellaktionen verwenden können, müssen Sie und aktivieren zugehörige Plugins für Erweiterte Arbeitszuweisung, was für den Chat in Arbeitsbereicherforderlich ist.

Standardmäßige Schnellaktionen

Die folgenden Schnellaktionen sind standardmäßig mit Arbeitsbereich Chat verfügbar:

Befehlsnan	Symbolleis	Aktion	Standardparameter
Autopilot		Startet ein Virtual Agent -Thema (Konversations-Autopilot).	Verfügbare Themen
Hilfe		Zeigt dem Chat-Vorgesetzten an, dass ein Service Desk-Mitarbeiter Hilfe bei einer Konversation benötigt. Um diese Schnellaktion zu verwenden, müssen neue Kunden Mitarbeiterchat und Flüsterfunktion aktivieren, und Update-Kunden müssen Flüsterfunktion beim Chat-Setup aktivieren.	
r		Verwendet Antwortvorlagen, um sie als Text in eine Konversation einzufügen.	Verfügbare Antwortvorlagen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befehlsnan	Symbolleis	Aktion	Standardparameter
		Hinweis: In [] sind nur Antwortvorlagen mit der Bedingung `[Type][is][Chat]`Mitarbeiterchatverfügbar .	
Suche-KB		Startet eine KB-Artikelsuche. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, nach dem entsprechenden KB-Artikel zu suchen. Basierend auf dem Suchbegriff, den der Service Desk-Mitarbeiter eingibt, kann der Service Desk-Mitarbeiter die KB-Artikel anzeigen, die dem Suchbegriff entsprechen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann den KB-Artikel auswählen.	
ta		Überträgt die Konversation an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter.	Verfügbare Mitarbeiter
tq		Überträgt die Konversation in eine andere Warteschlange.	Verfügbare Warteschlangen

Erstellen einer Schnellaktion

Erstellen Sie eine Schnellaktion, damit Service Desk-Mitarbeiter Verknüpfungen zum Ausführen von Aktionen in Mitarbeiterchatverwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**und wählen Sie dann **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schnellaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Schnellaktion.
Beschreibung	Beschreibung der Schnellaktion.
Befehlsname	Text, der die Schnellaktion auslöst, wenn er nach dem Schrägstrich (/) in einer Konversation eingegeben wird.
Betrifft	Arbeitselement, für das die Schnellaktion verfügbar ist. Filtern Sie die Tabelle, die Sie im Feld **Tabelle** auswählen, um eine bestimmte Art von Arbeitselement zu qualifizieren. Um die Schnellaktion beispielsweise nur für Konversationen verfügbar zu machen, die Beth Anglin zugewiesen sind, wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zuerst die Interaktionstabelle [interaction] in der **Tabelle**aus. Dann erstellen Sie im Feld **Betrifft** den folgenden Filter: **[Zugewiesen an] [ist] [Beth Anglin]**.
Tabelle	Arbeitselementtabelle, für die die Schnellaktion verfügbar ist. **Hinweis:** Schnellaktionen werden nur in der Interaktionstabelle [interaction] unterstützt.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um die Schnellaktion für alle Benutzergruppen verfügbar zu machen.
Auf Gruppen anwenden	Liste der Gruppen, die die Schnellaktion verwenden können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Auf alle Gruppen anwenden** deaktivieren.
Skript	JavaScript-Code zur Steuerung der Schnellaktion. In diesem Skript haben Sie Zugriff auf: ○ Die *`Datensatzvariable`*, die für Mitarbeiterchat der Interaktionsdatensatz [interaction] ist ○ Das *`params`*- Array, wenn Sie Schnellaktionsparameter definiert haben Wenn angegeben, wird der gesamte Freiformtext, der nach allen anderen Parametern eingegeben wird, als letztes Element im *`Parameter`*- Array erfasst. Legen Sie den Wert von *`answer`* wie folgt fest: `answer = { success: <Boolean>, message: <success_or_error_message> };` **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht skripten, erhält der Service Desk-Mitarbeiter stattdessen eine Standardnachricht.
Anwendung	Anwendungsbereich der Schnellaktion.
Akzeptiert Zeichenfolgenparameter	Option, um anzugeben, dass das Skript Texteingaben nach definierten Parametern akzeptiert.
Parameterbezeichnung	Parametername, der neben der Schnellaktion angezeigt wird.
Parameterhinweistext	Text, der als Hinweis angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion eingibt.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn für Ihre Schnellaktion ein sekundäres Menü erforderlich ist, definieren Sie einen Schnellaktionsparameter, damit Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion weiter steuern können. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellaktionsparameter definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optional können Sie die Schnellaktion in Mitarbeiterchat als Schaltfläche verfügbar machen. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellaktionsschaltfläche konfigurieren.

Definieren eines Schnellaktionsparameters

Definieren Sie einen Schnellaktionsparameter, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion im Chat von Arbeitsbereich weiter steuern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Parameter**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Parameters.
Aktion	Schnellaktion, die den Parameter verwendet.
Nachricht bei „Keine übereinstimmenden Ergebnisse“	Nachricht an Service Desk-Mitarbeiter, wenn keine Datensätze mit der Datensatzabfrage übereinstimmen. Wenn Sie keine **Nachricht „Keine übereinstimmenden Ergebnisse**“ erstellen, wird eine Standardnachricht bereitgestellt.
Wertfeld anzeigen	Feld aus dem Parameterdatensatz, das im Chat Arbeitsbereich angezeigt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Abfragemodus** die Option **Basis** auswählen.
Abfragemodus	Typ der Abfrage. Sie können **Geskriptet** oder **Standard**auswählen. Um Datensätze mit einem Skript abzufragen, wählen Sie **Geskriptet**aus. Um Datensätze nach der **Tabelle** abzufragen, die Sie im Feld Tabellenname angeben, wählen Sie **Basis**aus.
Tabellenname	Tabelle, die nach Parametern abgefragt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Abfragemodus** die Option **Basis** auswählen.
Nachricht bei „Keine Ergebnisse“	Nachricht an Service Desk-Mitarbeiter, wenn keine Datensätze zum Abfragen verfügbar sind. Wenn Sie keine **Nachricht zu „Keine Ergebnisse**“ erstellen, wird eine Standardnachricht bereitgestellt.
Wertfeld	Feld aus dem Parameterdatensatz, das Service Desk-Mitarbeiter im Chat Arbeitsbereich eingeben können, um das Parameterelement aufzurufen. Um beispielsweise eine Konversation an Beth Anglin zu übertragen, gibt ein Service Desk- Mitarbeiter /ta "beth.anglin" ein. In diesem Fall ist das Feld **Benutzer-ID** im Benutzerdatensatz [sys_user] das **Feld Wert**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Abfragemodus** die Option **Basis** auswählen.

Abfrageskript	JavaScript-Code, um zu bestimmen, welche Datensätze für Ihren Parameter in Frage kommen.
	
	Sie erhalten eine *`Abfragevariable`*, die die vom Service Desk-Mitarbeiter bereitgestellte Suchabfrage darstellt. Legen Sie den Wert der *`Antwortvariablen`* wie folgt fest:
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`
	
	Das Array von items muss Objekte mit einem *`Wert`* und einem *`displayValue enthalten`*.
	
	Hinweis:
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Abfragemodus die **Option Geskriptetauswählen**.

Anwendung	Anwendungsbereich des Parameters.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Parameter für die Schnellaktion verfügbar ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schnellaktionsschaltfläche konfigurieren

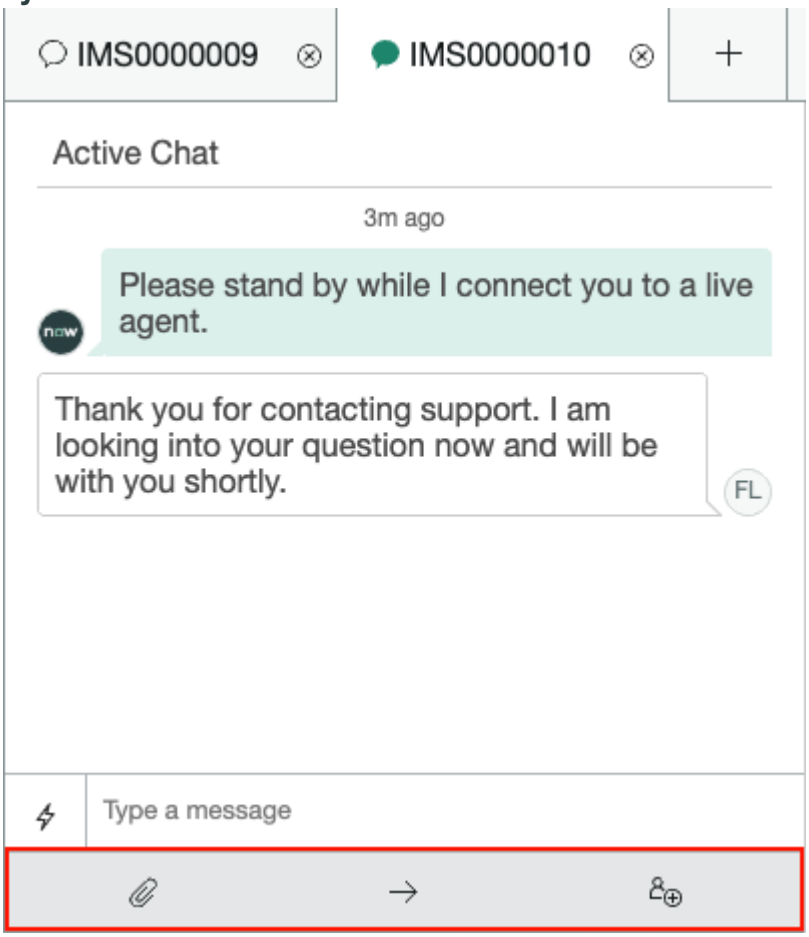
Konfigurieren Sie eine Schnellaktionsschaltfläche, damit Service Desk-Mitarbeiter Aktionen in Mitarbeiterchat mit einem einzigen Klick ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Symbolleiste des Arbeitsbereich -Chatfensters enthält drei Schaltflächen. Durch Auswahl der linken Schaltfläche ( ) wird eine Datei in einer Konversation angehängt, durch Auswahl der mittleren Schaltfläche ( ) wird eine Warteschlangenübertragung initiiert, und durch Auswahl der rechten Schaltfläche (“) wird eine Agent-Übertragung initiiert. Sie können die linke Schaltfläche nicht konfigurieren, aber Sie können der mittleren und der rechten Schaltfläche verschiedene Schnellaktionen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbolleiste im Arbeitsbereich -Chatfenster



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Experience für Mitarbeiter“ neben Schnellaktionen die **Option Alle** anzeigen aus.
   - Um die →(Pfeilsymbol) zu konfigurieren, wählen Sie In **Warteschlange übertragen aus**.
   - Um die Schaltfläche „ „Benutzer hinzufügen“) zu konfigurieren, wählen Sie **An Agent übertragen aus**.
   - Um eine neue Schaltfläche zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Schnelle Aktion	Aktion, die ausgeführt wird, wenn die Schaltfläche ausgewählt wird.
Name	Name der Schnellaktion
Benutzerdefiniertes Symbol verwenden	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie angeben möchten, welches Bild für das Symbol verwendet werden soll
Symbol	Schaltflächensymbol, das in der Symbolleiste des Arbeitsbereich -Chatfensters angezeigt wird.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Schnellaktion aktiv sein soll.
Anwendung	Name der Anwendung, für die das Symbol in der Symbolleiste angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Position der Schaltfläche auf der Symbolleiste. Wenn der Wert 100 ist, wird die Schaltfläche in der Mitte der Symbolleiste angezeigt. Wenn der Wert 101 ist, wird die Schaltfläche auf der rechten Seite der Symbolleiste angezeigt. Sie können die Schaltflächenreihenfolge nicht ändern.
Verfügbar auf der Registerkarte „Privater Chat“	Wählen Sie diese Option aus, damit das Symbol in der Symbolleiste „Mitarbeiterchat“ angezeigt wird.
Parameterwert(e)	
Automatisch übermitteln	
Auf alle Gruppen anwenden	

4. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um einen vorhandenen Datensatz zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Um einen neuen Datensatz zu erstellen, wählen **Sie Speichern**.

Einrichten von Schnellaktions-Symbolleistensteuerungen

Passen Sie die Schnellaktionen an, die in der Chat-Symbolleiste angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. **Wählen** Sie Mitarbeiterchat aus, und wählen Sie dann auf der Karte Mitarbeiter-Experience neben Schnellaktionen die **Option Alle** anzeigen aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Schnellaktionsaktion im Arbeitsbereich zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine Schnellaktions -Arbeitsbereichsaktion zu ändern, wählen Sie den Datensatz der Schnellaktions -Arbeitsbereichsaktion aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder auf dem Bildschirm aus.

Konfigurierbare Symbolleistensteuerung

Feld	Definition
Schnelle Aktion	Schnellaktion ausgeführt.
Name	Name der Arbeitsbereichsaktion Schnellaktionen .
Benutzerdefiniertes Symbol verwenden	Option zum Anzeigen eines benutzerdefinierten, heruntergeladenen Symbols in der Symbolleiste.
Symbol	Bild, das in der Symbolleiste angezeigt werden soll, wenn **Benutzerdefiniertes Symbol verwenden** ausgewählt ist. **Klicken Sie auf Hinzufügen...**, und wählen Sie im Bildschirm Bild auswählen eine Bilddatei aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Hinweis: Verwenden Sie ein Bild mit einem quadratischen Seitenverhältnis.
Aktiv	Gibt an, ob dieses konfigurierbare Symbolleistensteuerelement aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich der Schnellaktion.
Bestellung	Wert dieser Schnellaktion. Schnellaktionen werden von der niedrigsten zur höchsten Reihenfolge ausgeführt, sodass eine Schnellaktion mit einer Reihenfolge von 100 vor einer Schnellaktion mit 200 berücksichtigt wird.
Verfügbar auf der Registerkarte „Privater Chat“	Option, die definiert, ob die Schnellaktion auf der Registerkarte „Privater Chat“ verfügbar ist.
Betrifft	Bedingung, die bestimmt, wann die Schnellaktion verfügbar ist. ○ Filterbedingung hinzufügen– Filtert die Tabelle, die Sie im Feld **Tabelle** auswählen, um einen bestimmten Typ von Arbeitselement zu qualifizieren. ○ „ODER“-Klausel hinzufügen– Fügen Sie der Bedingung eine „ODER“-Klausel hinzu. Um die Schnellaktion beispielsweise nur für Konversationen verfügbar zu machen, die Beth Anglin zugewiesen sind, wählen Sie die Interaktionstabelle [interaction] in der **Tabelle**aus. Anschließend erstellen Sie im Feld **Betrifft** den folgenden Filter: **[Zugewiesen an] [ist] [Beth Anglin]**.
Parameterwert(e)	Für die Schnellaktion erforderliche Parameter.
Automatisch übermitteln	Option für den Service Desk-Mitarbeiter, eine Schaltfläche auszuwählen und die Schnellaktion und den Parameter im Chat zu veröffentlichen.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um die Schnellaktion für alle Benutzergruppen verfügbar zu machen.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Schnellaktionen für Chatkontext werden aktiviert

Aktivieren Sie Kontext-Schnellaktionen, damit Service Desk-Mitarbeiter den für eine Chat-Interaktion relevanten Kontext anzeigen können. Wenn sie in einem Chat gestartet werden, zeigen die Karten Folgendes an: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id oder sysparm_language.

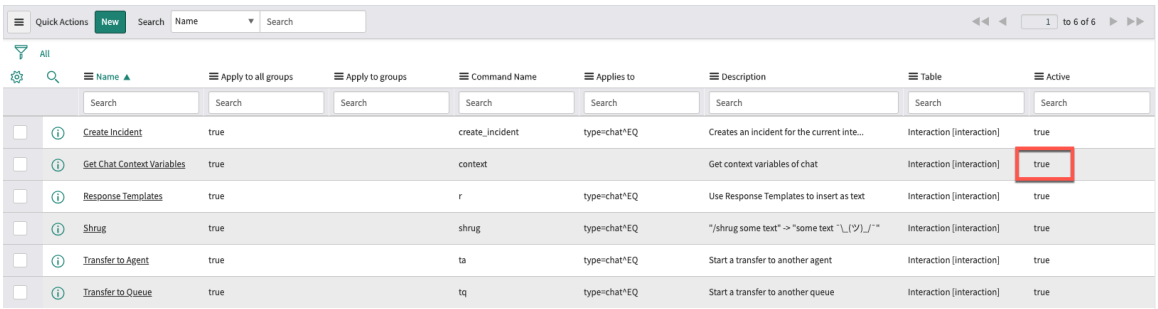
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kontext-Schnellaktionen sind Standard-Schnellaktionen, müssen jedoch aktiviert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**.
2. Verwenden Sie im Datensatz **„Chat-Kontextvariablen abrufen“** den Listen-Editor, um den Wert **Aktiv** auf true zu



setzen.

E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Senden Sie E-Mails an Benutzer mit Zusammenfassungen von Chat-Nachrichten, die ihnen gesendet wurden, während sie offline waren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können E-Mail-Zusammenfassungen an einen oder mehrere authentifizierte Benutzer senden, die von einem Servicemitarbeiter verifiziert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte „Allgemein“.
3. Wählen Sie in der Karte „E- **Mails zu verpassten Aktivitäten“** die Option **Einstellungen anzeigen**aus.
4. Aktivieren Sie die Funktion „E-Mails zu verpassten Aktivitäten“, indem Sie die Option **Aktivieren** umschalten.
5. Legen Sie in der Dropdown-Liste Offline-Schwellenwert die Zeitdauer fest, in der der Benutzer inaktiv ist, bevor eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird.
   - 15 Minuten (Standard)
   - 2 Stunden
   - 8 Stunden
   - Benutzerdefiniert (geben Sie eine benutzerdefinierte Dauer von Minuten oder Stunden ein.)
6. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
E-Mail-Benachrichtigungen über verpasste Chatnachrichten werden automatisch im angegebenen Zeitintervall gesendet.

Handler für sensible Daten konfigurieren

Erkennen und maskieren Sie vertrauliche Informationen, die in Mitarbeiterchat - oder Virtual Agent -Konversationen geteilt werden.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Plugin „Sensitive Data Handler“ (com.glide.sensitive_data_handling).

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **„Erkennung sensibler Daten“**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Verschieben Sie den Umschalter **Aktiv**, um die Erkennung vertraulicher Daten zu aktivieren.
4. Wählen Sie den entsprechenden Konversations-Flow aus:
   a. Anfordernde Person an Service Desk-Mitarbeiter – Erkennt und maskiert vertrauliche Daten, die von der anfordernden Person in einer Mitarbeiterchat -Konversation eingegeben wurden.
   b. Agent an anfordernde Person – Erkennt und maskiert vertrauliche Daten, die vom Service Desk-Mitarbeiter in einer Mitarbeiterchat -Konversation eingegeben wurden.
   c. Anfordernde Person zu Virtual Agent – vertrauliche Daten erkennen und maskieren, die von der anfordernden Person während einer Virtual Agent -Konversation eingegeben wurden.

   Hinweis:
   Sie müssen mindestens einen Konversations-Flow auswählen.

5. Auf der Registerkarte Reguläre Ausdrücke werden die vorhandenen Ausdrücke angezeigt:

Reguläre Ausdrücke

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Regulärer Ausdruck	Muster, das den Ausdruck definiert.
Anzahl der zu maskierenden Zeichen	Anzahl der maskierten Zeichen im regulären Ausdruck.
Maskierung starten ab	Richtung, in der der reguläre Ausdruck maskiert wird: von links nach rechts oder von rechts nach links.
Status	○ Aktiv: Dieser Ausdruck ist maskiert. ○ Inaktiv – dieser Ausdruck ist nicht maskiert.
Bestellung	Reihenfolge, in der die aktiven regulären Ausdrücke mit einer Nachricht analysiert werden, um festzustellen, ob Übereinstimmungen vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie entweder einen vorhandenen Ausdruck zum Ändern aus, oder erstellen Sie einen neuen regulären Ausdruck, indem Sie **Neu** auswählen und die Felder ausfüllen.

Formular „Regulärer Ausdruck für sensible Daten“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Anzahl der zu maskierenden Zeichen	Anzahl der maskierten Zeichen im regulären Ausdruck.
Maskierungssymbol	Symbol, das anstelle der vertraulichen Daten verwendet wird.
Status	○ Aktiv: Dieser Ausdruck ist maskiert. ○ Inaktiv – dieser Ausdruck ist nicht maskiert.
Domäne	Name der Domäne, auf die sich dieser reguläre Ausdruck auswirkt. Wenn Sie **Global**auswählen, gilt der reguläre Ausdruck sowohl für die Domäne des Service Desk-Mitarbeiters als auch der anfordernden Person. Damit der Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person die Domäne des anderen sehen können, muss der Administrator einen der folgenden Schritte ausführen: ○ Schließen Sie die Domäne, in der der reguläre Ausdruck als untergeordnete Domäne sichtbar sein soll, in die entsprechende übergeordnete Domäne ein. ○ Gewähren Sie den erforderlichen Zugriff auf die entsprechende Domäne, wenn es sich um eine Geschwisterdomäne handelt. ○ Legen Sie den regulären Ausdruck in einer globalen Domäne fest.
Regulärer Ausdruck	Muster, das den Ausdruck definiert. Überprüfen Sie Ihren regulären Ausdruck auf einer Validierungswebsite für reguläre Ausdrücke wie https://regex101.com/
Bestellung	Reihenfolge, in der die aktiven regulären Ausdrücke mit einer Nachricht analysiert werden, um festzustellen, ob Übereinstimmungen vorhanden sind.
Maskierung starten ab	Gibt an, ob der reguläre Ausdruck von links nach rechts oder von rechts nach links verarbeitet wird.

7. Geben Sie auf der Registerkarte Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters Informationen für die Nachricht ein, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, wenn er vertrauliche Daten eingibt:

Systemmeldungen des Service Desk-Mitarbeiters

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Geben Sie auf der Registerkarte Systemnachrichten der anfordernden Person Informationen für die Nachricht ein, die der anfordernden Person angezeigt wird, wenn sie vertrauliche Daten eingibt:

Systemnachrichten für anfordernde Person

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die der anfordernden Person angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

9. Wählen Sie **Speichern**.

Profanity Filter konfigurieren

Konfigurieren Sie Profanity Filter für Mitarbeiterchat, um gekennzeichnete Wörter auf die Art und Weise zu erkennen, die den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

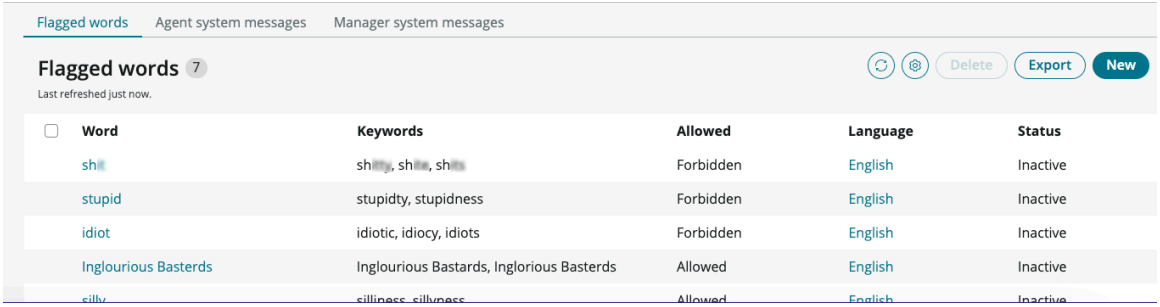
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Chat-Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie auf der Karte „Chat- **Einstellungen“** neben Obszönitätserkennung die Option Einstellungen anzeigen aus.
3. Verschieben Sie auf der Seite „Obszönitätserkennung“ den Umschalter **Aktiv**, um den Obszönitätsfilter zu aktivieren.
4. Konfigurieren Sie in der Karte Wählen Sie aus, wie gekennzeichnete Wörter erkannt werden sollen die folgenden Einstellungen:

Option	Beschreibung
Verwenden Sie das Modell für maschinelles Lernen, um gekennzeichnete Wörter zu erkennen	Verwenden Sie den modellbasierten Modus, um zu bestimmen, welche Wörter als gekennzeichnete Wörter markiert werden sollen.
Liste der gekennzeichneten Wörter verwenden, wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden	Verwenden Sie einen stichwortbasierten Ansatz, um zu bestimmen, welche Wörter als gekennzeichnete Wörter markiert werden sollen. Die Liste der gekennzeichneten Wörter kann auf der Registerkarte Gekennzeichnete Wörter konfiguriert werden.
Anzahl der Nachrichten, bevor der Manager benachrichtigt wird	Wenn die Anzahl der Nachrichten mit gekennzeichneten Wörtern, die ein Service Desk-Mitarbeiter gesendet hat, dieser Anzahl entspricht oder sie innerhalb des Zeitschwellenwerts überschreitet, sendet Profanity Filter eine Nachricht an den Manager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

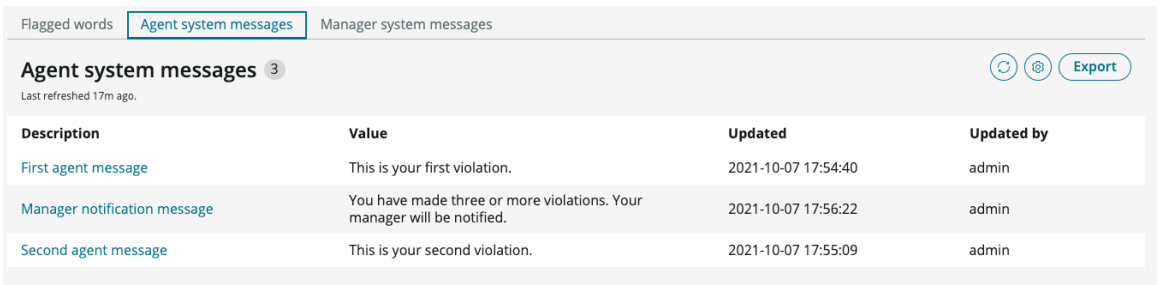
Option	Beschreibung
Zeitschwellenwert (in Stunden)	Anzahl der Stunden, während der die Anzahl der Nachrichten mit gekennzeichneten Wörtern nachverfolgt wird.

5. Geben Sie auf der Registerkarte Gekennzeichnete Wörter Wörter an, die Profanity Filter kennzeichnen soll:



Gekennzeichnete Wörter	
Wort	Wort, das Profanity Filter kennzeichnen soll.
Stichwörter	Ähnliche Wörter, die Profanity Filter ebenfalls kennzeichnen sollte.
Zulässig	○ **Unzulässig** – das Wort gilt als obszön und wird gekennzeichnet. ○ **Zulässig** – das Wort wird nicht als obszön betrachtet und nicht gekennzeichnet.
Sprache	Sprache, für die Profanity Filter gilt.
Status	○ **Aktiv** – Wenn Profanity Filter dieses Wort erkennt, wird bestimmt, ob es verboten oder zulässig ist. ○ **Inaktiv** – Wenn Profanity Filter dieses Wort erkennt, wird keine Aktion ausgeführt.

6. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte Agent-Systemnachrichten die Nachrichten, die dem Agent angezeigt werden können:



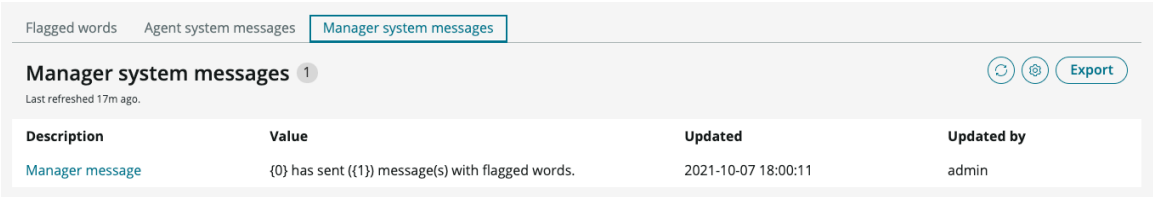
Systemmeldungen des Service Desk-Mitarbeiters	
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

7. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte Systemnachrichten für Manager die Nachrichten, die dem Manager angezeigt werden können:



Manager-Systemnachrichten	
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die dem Manager angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC), damit Chatkonversationen aus einer Sprache in eine andere übersetzt werden können.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zum globalen Support mit dynamischer Übersetzung für Mitarbeiterchat zu erhalten.

Erforderliche Schritte

Diese Aufgaben müssen vor der Aktivierung von DTACabgeschlossen werden:

- Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter
- Migrieren Sie zu Version v3 einer Übersetzerkonfiguration
- Übersetzen Sie einen Wissensartikel

DTAC aktivieren

DTAC übersetzt Chatkonversationen aus einer Sprache in eine andere. Die bevorzugten Sprachen für den Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person basieren auf ihren Benutzerprofilen, und ein Übersetzungsservice übersetzt die Nachrichten in die definierte Sprache des anderen Teilnehmers. Übersetzungsdienstanbieter unterstützen die Spracherkennung für anfordernde Personen, die nicht bei ServiceNow®angemeldet sind, auch als Gastbenutzer bezeichnet.

DTAC ist standardmäßig inaktiv. Vor der Aktivierung von DTACmüssen die folgenden Anforderungen erfüllt sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dynamic translation
- Mitarbeiterchat einrichten
- Aktivieren Sie eine Sprache

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Dadurch werden auch die folgenden Plugins aktiviert:

- Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamische_übersetzung)
- Conversational Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation.va_async)

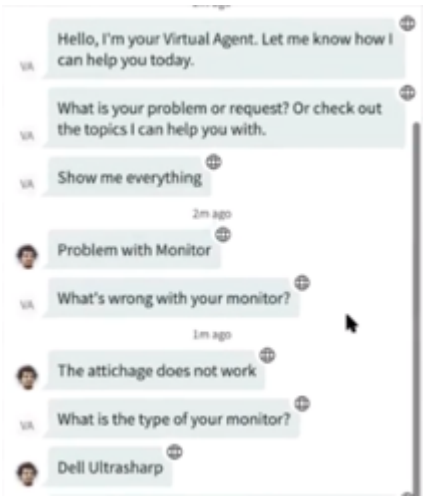
und diese Systemeigenschaften:

- true – Synchronisierung
- false – async
- Fehlen dieser Eigenschaft - async

Übertragung von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter

Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat akzeptiert, kann er den Chatverlauf zwischen Virtual Agent und der anfordernden Person in seiner bevorzugten Sprache anzeigen, um mehr Kontext zu erhalten.

Virtual Agent Themen müssen in den gewünschten Sprachen eingerichtet werden, bevor DTACverwendet wird. Weitere Informationen zum Einrichten von Themen finden Sie unter Virtual Agent-Designer.



Übersetzungsunterstützung in Chatunterhaltungen

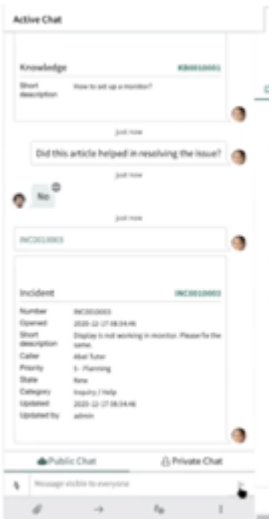
Wenn DTAC aktiviert ist, werden die folgenden Elemente in Chatkonversationen übersetzt:

- Nachrichten der Benutzer
- Systemnachrichten
- Virtual Agent Chatverlauf
- Datensatzkarten-Feldwerte
- Umfangreiche Steuerungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Umfangreiche Steuerung
Benutzereingabe	Zeichenfolge
Benutzereingabe	Statische Auswahlliste
Benutzereingabe	Referenzauswahl
Benutzereingabe	Boolean
Benutzereingabe	Datum/Uhrzeit
Benutzereingabe	Dateiauswahl
Benutzereingabe	Karussell
Bot-Antwort	Text
Bot-Antwort	Einzelner Link
Bot-Antwort	Mehrere Links
Bot-Antwort	Ausgabe für mehrere Abläufe
Bot-Antwort	Skriptausgabe
Bot-Antwort	Datensatzkarte

DTAC unterstützt keine Datensatzkartenbezeichnungen. Damit diese Funktionalität funktioniert, müssen Systemlokalisierungseigenschaften konfiguriert werden. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**. Weitere Informationen finden Sie in der Produktdokumentation ServiceNow® zu Lokalisierungseinstellungen.



Analytische Berichte für DTAC

Sie können einen Bericht generieren, der die Anzahl der DTAC Chats zählt, um zu bewerten, in wie vielen Konversationen die Option DTAC verwendet wird.

Überwachen Sie die Anzahl der wahren Werte in der Spalte Übersetzt in der Interaktionstabelle. Weitere Informationen finden Sie in der Produktdokumentation ServiceNow® zu Interaktionsdatensätzen in Workspace Interaktionsdatensätzen in Agent Workspace.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsverlauf einrichten

Aktivieren Sie die Optionen für den Konversationsverlauf, die im Bildschirm „Konversationsverlauf“ verfügbar sind, und passen Sie sie an.

Vorbereitungen

Der Konversationsverlauf bietet die Möglichkeit, einfach auf Verlaufskonversationen im selben Kanal zuzugreifen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann effizienter sein, indem er diese Konversationen überprüft, ohne mehrere Registerkarten zu öffnen und die Transkripte zu überprüfen. Diese Seite bietet Optionen zum Aktivieren des Konversationsverlaufs und zum Konfigurieren der Anzahl der anzuzeigenden und optionalen gefilterten Ansicht für die Service Desk-Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. **Wählen** Sie Mitarbeiterchat aus, und wählen Sie dann auf der Karte Mitarbeiter-Experience neben Konversationsverlauf die **Option Einstellungen** anzeigen aus.
3. Um den Konversationsverlauf zu aktivieren, schalten Sie den Schalter Aktivieren um.
4. Geben Sie im Feld Anzahl der anzuzeigenden Konversationen die Anzahl der vorherigen Konversationen ein, die auf dem Bildschirm angezeigt werden sollen.
   Die maximale Anzahl von Konversationen, die angezeigt werden können, beträgt 25.
5. Um einen Konversationsverlaufsfilter zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie im Bildschirm „Neuen Konversationsverlaufsfilter erstellen“ die Felder aus.

Feld	Definition
Name	Name des Konversationsverlaufsfilters.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, wenn dieser Filter angewendet werden soll.
Beschreibung	Beschreibung des Konversationsverlaufsfilters.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Filter priorisiert werden sollen. Der Filter mit der niedrigsten Reihenfolge, der den Gruppen des Service Desk-Mitarbeiters entspricht, wird zum Filtern der Interaktionen verwendet.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um den Konversationsverlaufsfilter für alle Benutzergruppen verfügbar zu machen.

7. Wählen Sie Bedingungen festlegen aus, um das Dialogfeld „ **Bedingung** “ anzuzeigen.
8. Erstellen Sie im Dialogfeld „Bedingung“ einen Filter für den Konversationsverlauf.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Wählen Sie **Festlegen aus**.
10. Wählen Sie im Bildschirm „Neuen Konversationsverlaufsfilter erstellen“ die **Option Absenden** oder **Aktualisieren**aus.

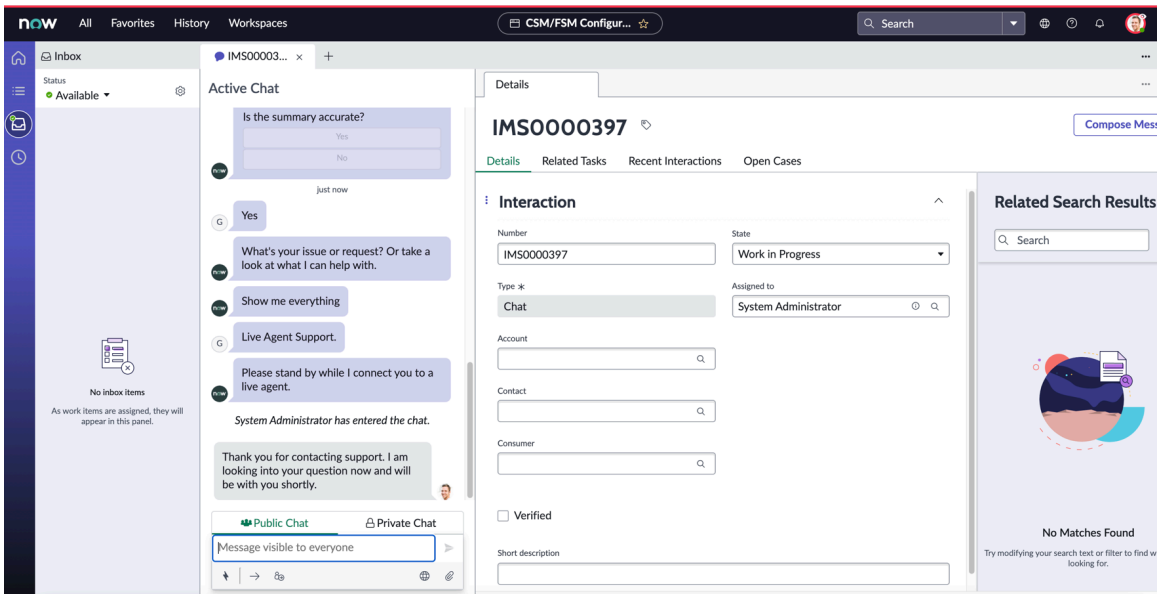
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Mitarbeiterchat

Mitarbeiterchat ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Gespräche mit anfordernden Personen zu führen, und Managern, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen und sie zu überwachen.

Workspace zeigt ein Chat-Posteingangssymbol ( ) an, mit dem Service Desk-Mitarbeiter an Chats teilnehmen. Service Desk-Mitarbeiter legen ihren Status auf „ **Verfügbar** “ oder „Abwesend“ fest, um ihren Posteingang für **Chatanforderungen** zu öffnen oder zu schließen. Das Symbol zeigt Nummern an, wenn Chats auf eine Antwort warten.

Die Chat-Schnittstelle ist in den Arbeitsbereich integriert, sodass Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit am Bildschirm mit allen anderen Funktionen des Arbeitsbereichs chatten können.



In den folgenden Abschnitten wird die Verwendung von Mitarbeiterchaterläutert.

Verwenden von Schnellaktionen

Verwenden Sie Verknüpfungen, die als Schnellaktionen bezeichnet werden, für allgemeine Aktivitäten, die häufig ausgeführt werden.

In Mitarbeiterchatkann ein Service Desk-Mitarbeiter auf eine der folgenden Arten eine Schnellaktion einfügen:

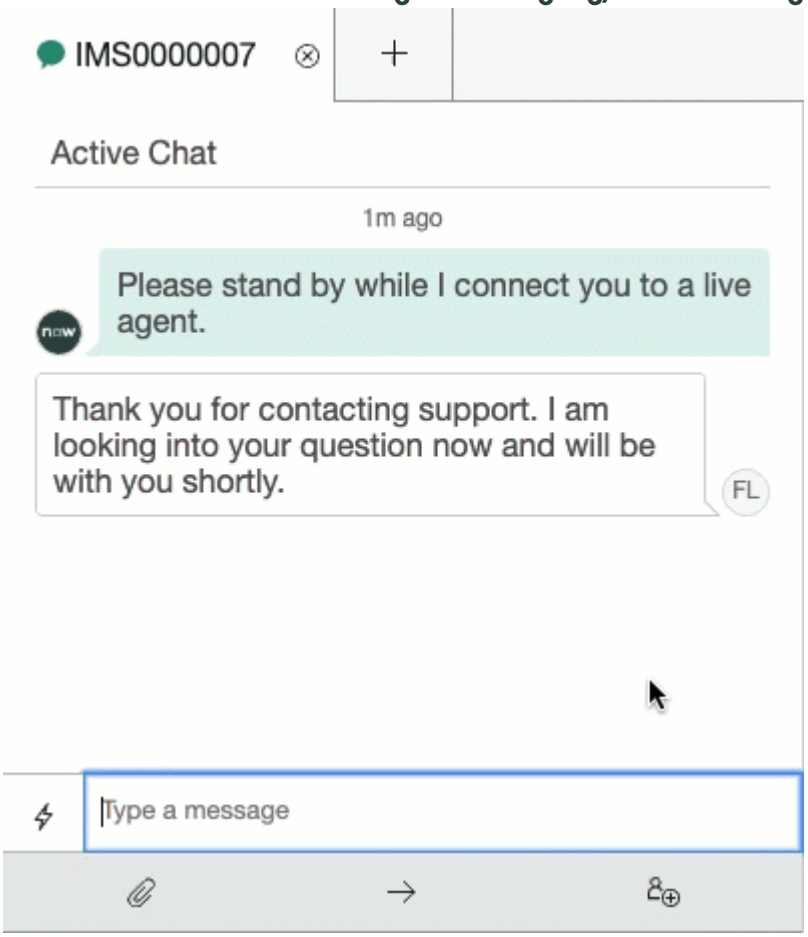
- Geben Sie nach dem Schrägstrich (/) einen Befehl ein.
- Klicken Sie auf das Blitzsymbol ( ), und wählen Sie eine Schnellaktion aus dem Menü aus.
- Wenn verfügbar, wählen Sie die Schnellaktionsschaltfläche in der Symbolleiste aus.

Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation in eine andere Warteschlange übertragen, indem er `/tq` in das Nachrichteneingabefeld eingibt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

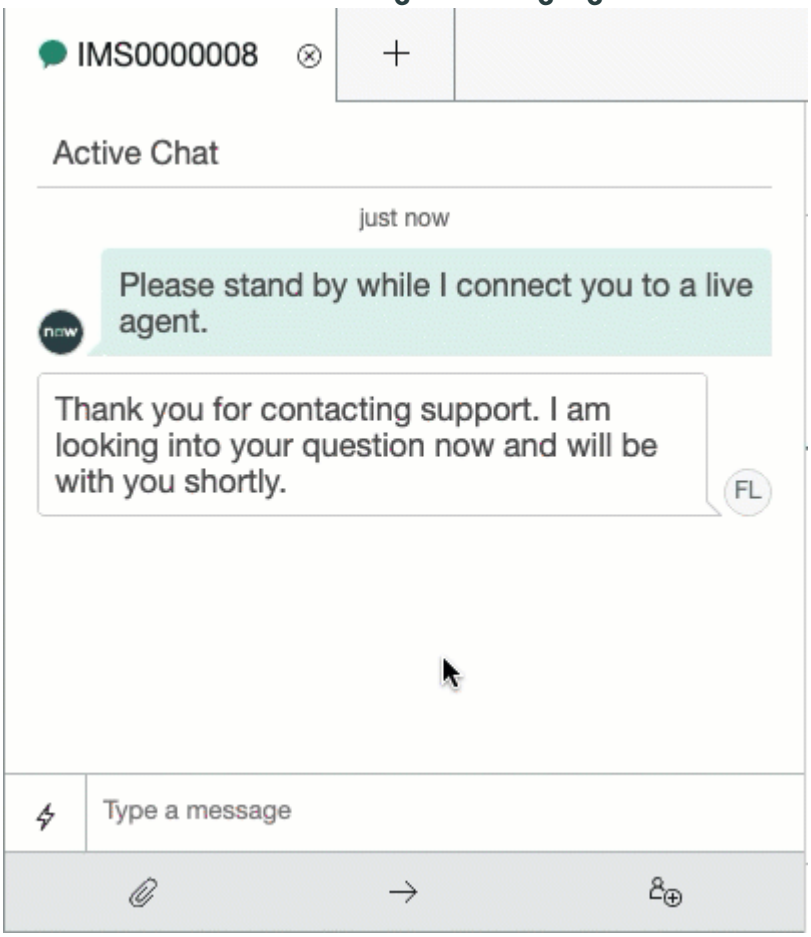
Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung, indem Sie eingeben



Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Warteschlangenübertragung auch initiieren, indem er das Blitzsymbol und dann **/tq** aus dem Menü auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

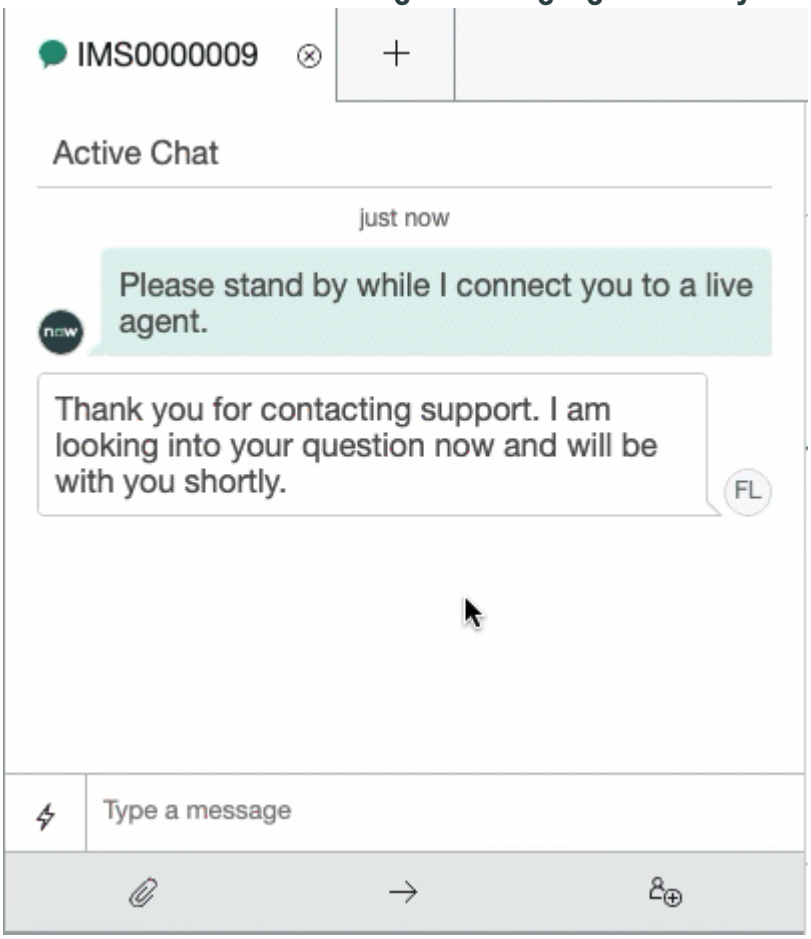
Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung über das Schnellaktionsmenü



Alternativ kann ein Service Desk-Mitarbeiter in eine andere Warteschlange übertragen werden, indem er in der Symbolleiste auf die →(Pfeilsymbol) klickt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung über die Symbolleiste

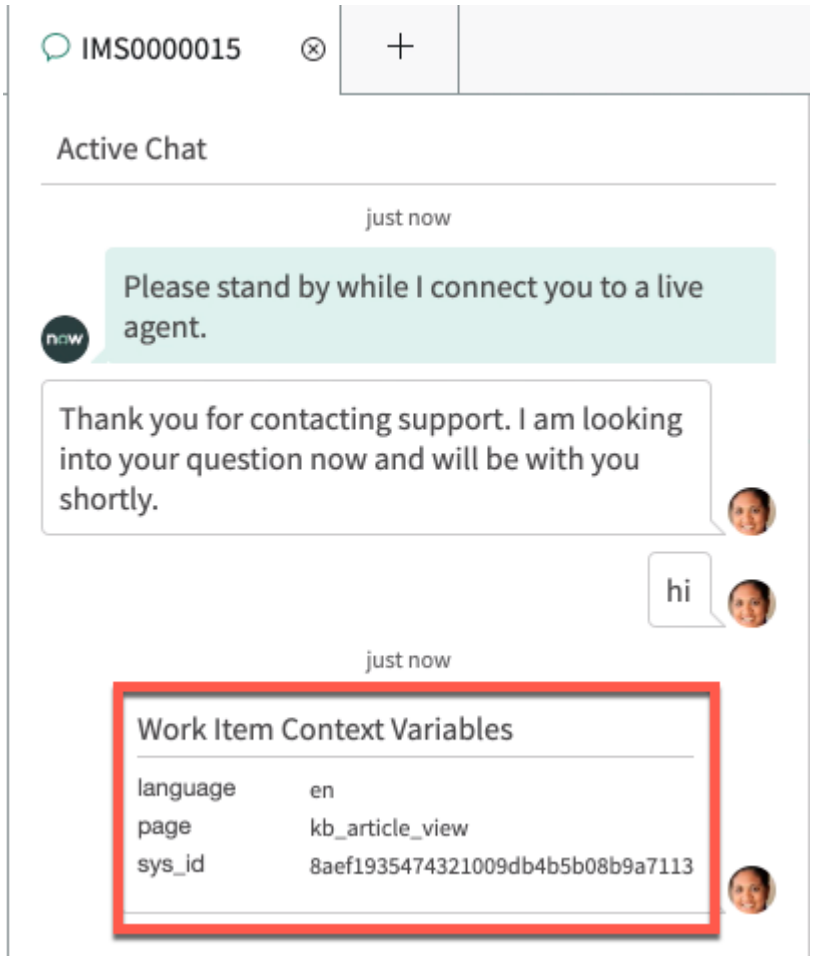


Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter müssen über die Rolle „quickactions_user“ verfügen, um Schnellaktionen verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Kontextdetails anzeigen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Kontext anzeigen, der für eine Chat-Interaktion relevant ist. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Kontext-Schnellaktion verwenden, um eine Karte mit Kontextvariablen anzuzeigen: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id und sysparm_language. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Schnellaktion initiieren, indem er `/context` in das Nachrichteneingabefeld eingibt.

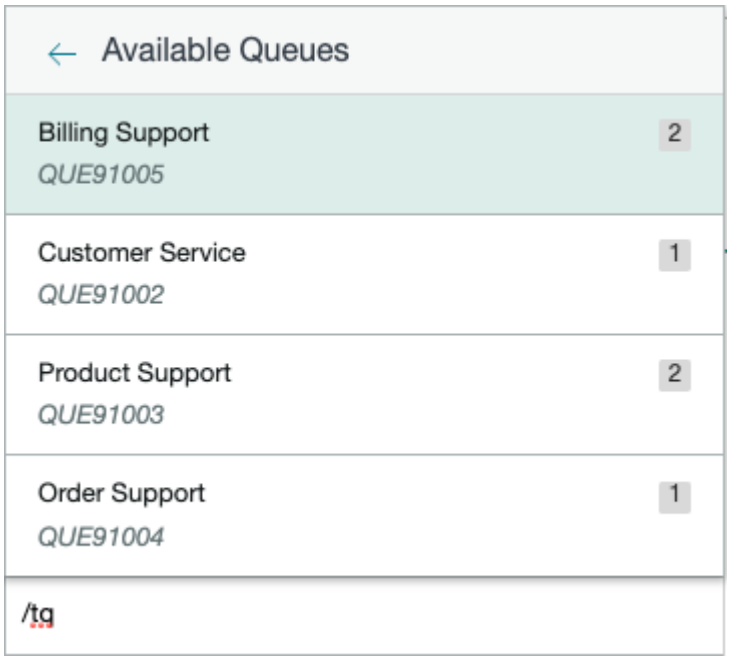


Parameter

Einige Schnellaktionen erfordern ein sekundäres Menü, damit Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion weiter steuern können. Beispiel: Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Warteschlangenübertragung initiiert hat, muss er auswählen, in welche Warteschlange die Übertragung erfolgen soll. Die Elemente, die im sekundären Menü angezeigt werden, werden *Parameter*genannt.

Die folgende Abbildung zeigt, dass einem Service Desk-Mitarbeiter, der eine Schnellaktion zum Übertragen in eine andere Warteschlange eingefügt hat, eine Liste der verfügbaren Warteschlangen angezeigt wird. Die Standardparameter für die Schnellaktion sind Warteschlangen, die Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein sekundäres Menü erfordert, müssen Sie Parameter für die Schnellaktion definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellaktionsparameter definieren.

Automatisches Anzeigen von Themen mit Konversations-Autopilot

Service Desk-Mitarbeiter können den Konversations-Autopiloten verwenden, um Virtual Agent Themen während Mitarbeiterchat Konversationen anzuzeigen. Während die anfordernde Person mit den Virtual Agent -Themen interagiert, können Service Desk-Mitarbeiter Multitasking-Aufgaben ausführen und an anderen Elementen arbeiten. Konversations-Autopilot ist für HR Service Delivery (HRSD) nicht verfügbar.

Während sie mit einer anfordernden Person in einer Mitarbeiterchat -Konversation sprechen, können Service Desk-Mitarbeiter den Konversations-Autopiloten starten, indem sie Autopilot-Schnellaktionen verwenden, um Virtual Agent -Themen aufzurufen. Abhängig von den von der anfordernden Person eingegebenen Informationen können Service Desk-Mitarbeiter nach einem bestimmten Virtual Agent Thema suchen und es mit Parametern anzeigen. Die anfordernde Person zeigt das Thema an und antwortet nach Bedarf, und Virtual Agent erfasst die Eingabe der anfordernden Person.

Hinweis:
Aktivieren Sie für eine optimale Experience die Einstellung Mitarbeiterchat, mit der Systemnachrichten während des Autopiloten aktiviert werden. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Konfigurieren von Autopilot

Sie müssen das Glide-Plugin Virtual Agent und das Plugin Mitarbeiterchat installiert haben, um die Schnellaktion für Autopilot anzuzeigen und darauf zuzugreifen. Administratoren können einrichten, welche Virtual Agent Themen für Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterchat] verfügbar sind.

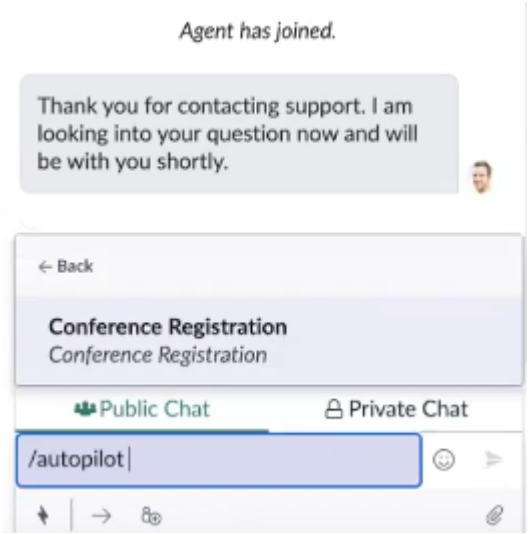
Hinweis:
Administratoren müssen in der Lage sein, eine Schnellaktion basierend auf den Geschäftsanforderungen ihrer Organisation zu konfigurieren und sie so einzurichten, dass Service Desk-Mitarbeiter sie nach Bedarf verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

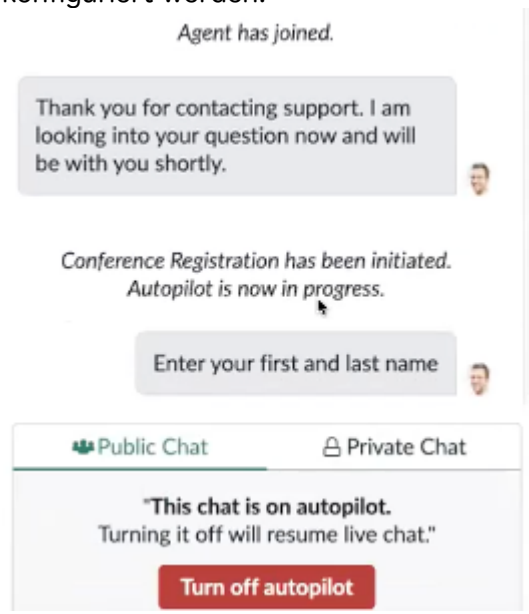
Weitere Informationen zur Verwendung von Schnellaktionen in Mitarbeiterchatfinden Sie unter Verwenden von Schnellaktionen.

Verwenden von Autopilot

Der Service Desk-Mitarbeiter kann Schnellaktionen verwenden, um während der Konversation mit einer anfordernden Person nach einem Autopilotthema seiner Wahl zu suchen und es aufzurufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann nur Autopilotthemen auswählen, die für den Kanal relevant sind. Beispielsweise können bei der Konversation mit einer anfordernden Person, die SMS verwendet, nur für SMS optimierte Themen ausgewählt werden.



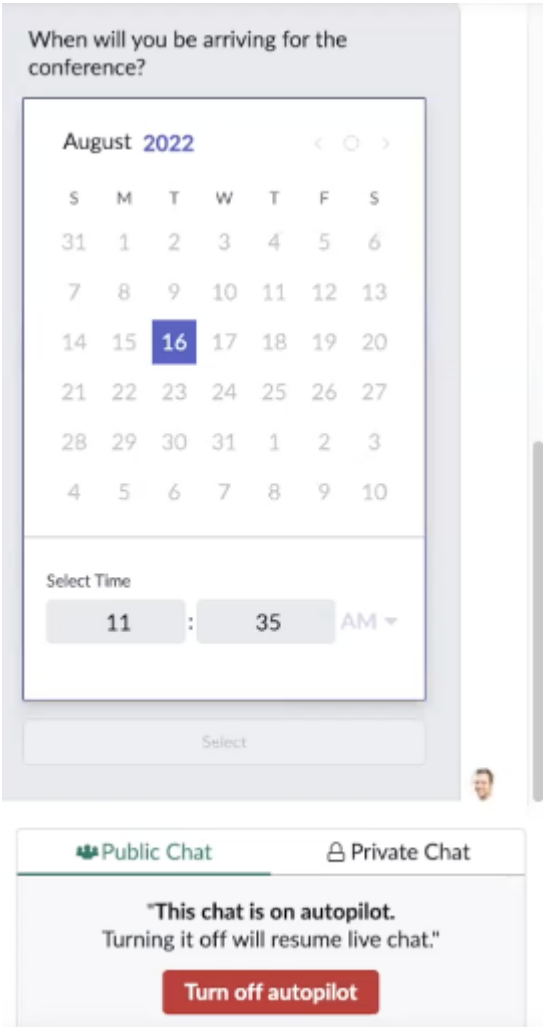
Der Service Desk-Mitarbeiter wird durch Systemnachrichten informiert, wenn ein Autopilotthema initiiert und beendet wurde. Diese Nachrichten können von Administratoren konfiguriert werden.



Während Autopilot aktiviert ist

Während Autopilot aktiviert ist, kann die anfordernde Person die Rich Controls für Text verwenden, aber Service Desk-Mitarbeiter sehen eine schreibgeschützte Version der Rich Controls, die für die anfordernde Person gerendert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

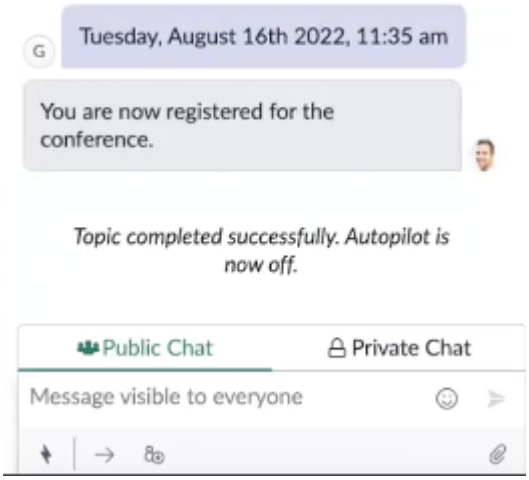


Wenn Autopilot verwendet wird, ist der öffentliche Chat mit der anfordernden Person deaktiviert, aber Service Desk-Mitarbeiter können sich an andere Service Desk-Mitarbeiter und Vorgesetzte wenden, um Hilfe zu erhalten. Wenn Flüsterfunktion aktiviert ist, funktioniert die Registerkarte „Privater Chat“ in Flüsterfunktion während des Autopiloten normal. Während der Autopilot verwendet wird, wird die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters nicht freigegeben, und von Kunden konfigurierte Messaging-Aktionen werden deaktiviert.

Wenn Autopilot beendet wird

Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Desktop-Benachrichtigung auf der Registerkarte Benachrichtigungen in Arbeitsbereich, die besagt, dass das Thema Virtual Agent beendet oder von der anfordernden Person abgeschlossen wurde. An diesem Punkt übernimmt der Service Desk-Mitarbeiter wieder die Kontrolle über die Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Emotionen mit Emojis vermitteln

Verwenden Sie Emojis in Mitarbeiterchat -Konversationen, um den anfordernden Personen Emotionen zu vermitteln. Dies gibt anfordernden Personen das Gefühl, ein Gespräch mit einem Freund zu führen, und baut die Markentreue des Kunden auf.

Vorbereitungen

Emojis müssen aktiviert sein, bevor Service Desk-Mitarbeiter sie in Mitarbeiterchatverwenden können. Anweisungen zum Aktivieren von Emojis finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

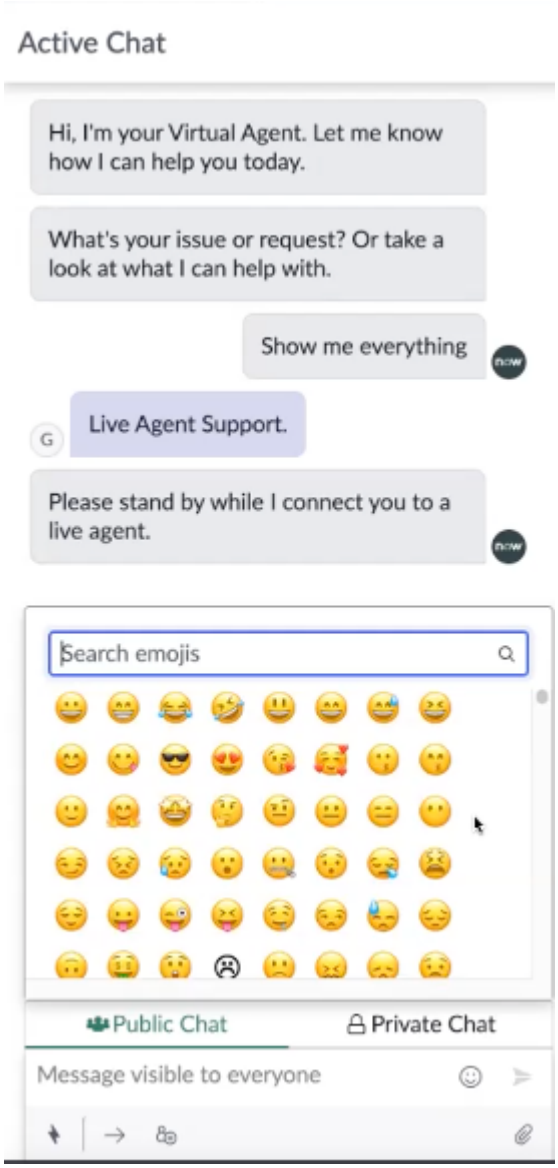
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

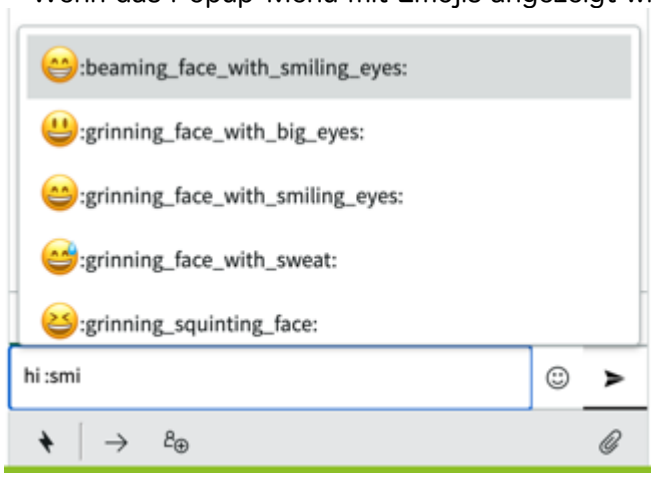
1. Während Sie sich in einem aktiven Chat befinden, gibt es mehrere Möglichkeiten, ein Emoji einzufügen:

- Klicken Sie auf das Symbol „Emoji-Symbol einfügen“ (Emoji-Symbol , um die Emoji-Palette anzuzeigen. Wählen Sie dann ein Emoji aus der Palette aus, oder suchen Sie nach einem Emoji, indem Sie einen Namen in die Suchleiste der Emoji-Palette eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

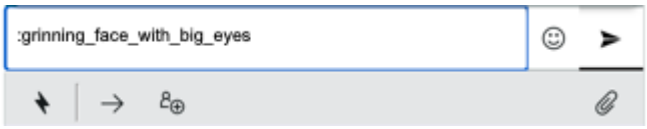


- Geben Sie einen Doppelpunkt gefolgt von den ersten Zeichen des Emoji-Namens ein. Wenn das Popup-Menü mit Emojis angezeigt wird, wählen Sie eines aus.

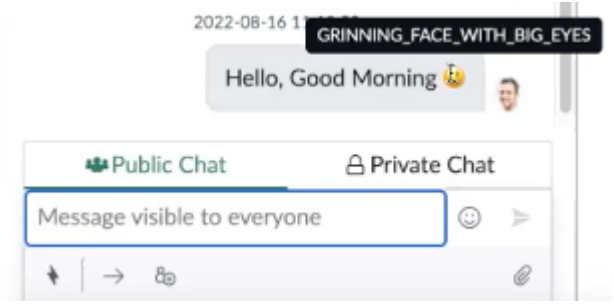


- Geben Sie eine Sonderzeichenkombination oder einen Kurznamen ein, der nach Eingabe eines Leerzeichens automatisch in ein Emoji umgewandelt wird, oder drücken Sie die Eingabetaste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Zeigen Sie den Kurznamen eines Emoji als Tooltip an, indem Sie den Cursor über das Emoji positionieren.

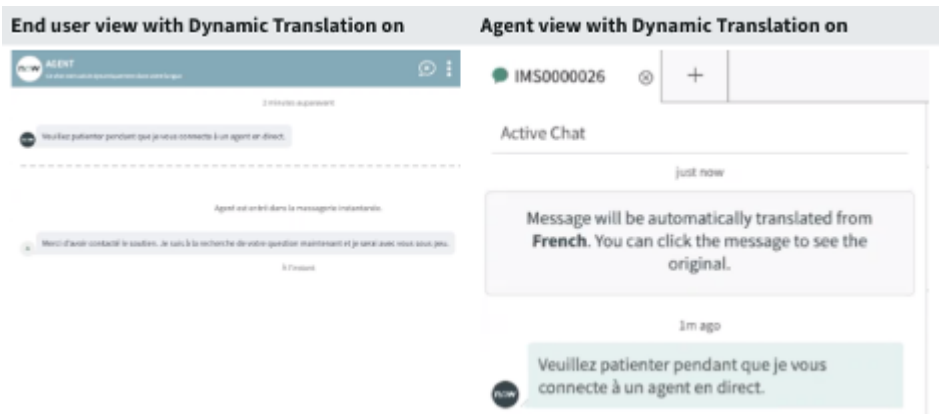


Konversation in einer anderen Sprache mit Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat

Verwenden Sie Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC), um eine Chatunterhaltung mit einer anfordernden Person zu führen, die eine andere Sprache verwendet.

Übersetzungsindikatoren

Wenn DTAC aktiviert ist, sehen sowohl der Service Desk-Mitarbeiter als auch die anfordernde Person oben in der Chatkonversation ein Banner, das angibt, dass die Konversation übersetzt wird. Zweisprachige Service Desk-Mitarbeiter können feststellen, ob sie die Sprache der anfordernden Person fließend genug sprechen, um DTAC für einzelne Chatsitzungen nach Bedarf vorübergehend zu deaktivieren.



Dynamische Übersetzungssteuerung für zweisprachige Service Desk-Mitarbeiter

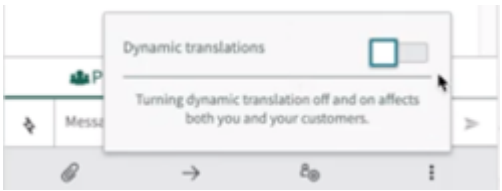
Wenn ein zweisprachiger Service Desk-Mitarbeiter eine Chatkonversation annimmt, bei der er die Sprache der anfordernden Person fließend spricht, ist DTAC nicht erforderlich. Mit der Chatsitzungssteuerung für dynamische Übersetzungen können Service Desk-Mitarbeiter DTAC für einzelne Chatsitzungen deaktivieren.

Service Desk-Mitarbeiter können die Auslassungspunkte (Symbol für ⋮) am unteren Rand des Chatfensters auswählen und dann das **Steuerelement Dynamische Übersetzungen** in die Position „Aus“ verschieben.

Wenn DTAC deaktiviert ist, wird oben im Chatfenster des Service Desk-Mitarbeiters und der anfordernden Person eine Benachrichtigung angezeigt, in der die Statusänderung für diese Chatsitzung hervorgehoben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

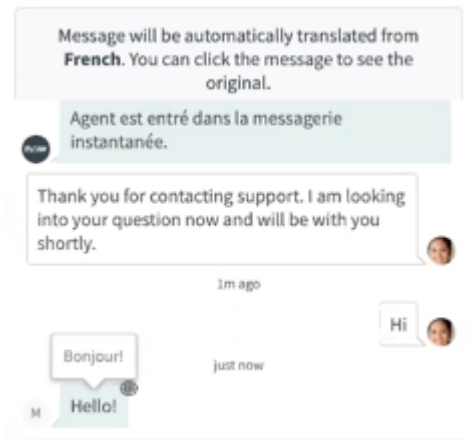
Die Übersetzungsfunktion ist für diese bestimmte Chatsitzung sowohl für die anfordernde Person als auch für den Service Desk-Mitarbeiter deaktiviert. Die Auswahl in einer Chatsitzung wirkt sich nicht auf die Auswahl in anderen Chatsitzungen aus, und der Service Desk-Mitarbeiter kann DTAC innerhalb einer Chatsitzung deaktivieren und wieder aktivieren.



Beheben Sie Probleme bei übersetzten Nachrichten

Übersetzungsservices verstehen keine Idiome oder Fachsprache, und es ist möglich, dass einige Benutzernachrichten bei der Übersetzung verloren gehen. Sie können das Übersetzungsindikator-Symbol verwenden, um die ursprüngliche Nachricht der anfordernden Person anzuzeigen und ihre Bedeutung bei Bedarf nachzuschlagen.

Sie können zu der einzelnen Chat-Nachricht navigieren und das Übersetzungsindikator-Symbol ( ) auswählen, um die ursprüngliche, nicht übersetzte Nachricht der anfordernden Person anzuzeigen.



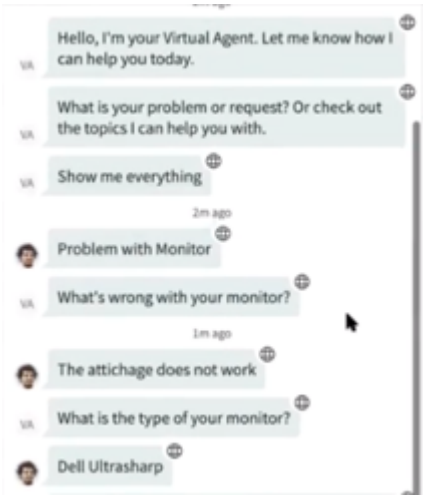
Übersetzte Chattranskripte

Am Ende jeder DTAC -Chatsitzung werden zwei Chattranskripte generiert. Eine für die anfordernde Person zum Herunterladen und Speichern in der Sprache der anfordernden Person. Das andere ist das Transkript des Service Desk-Mitarbeiters, das den im Chatfenster des Service Desk-Mitarbeiters angezeigten Text enthält. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter DTAC in einem Teil des Chats verwendet hat, enthält das Transkript sowohl den übersetzten als auch den nicht übersetzten Text. Weitere Informationen finden Sie unter Chattranskriptdownloads für anfordernde Personen.

Chat übertragen von Virtual Agent

Sobald Sie einen Chat von einer anfordernden Person akzeptiert haben, können Sie den Chatverlauf zwischen Virtual Agent und der anfordernden Person in ihrer bevorzugten Sprache anzeigen, um mehr Kontext zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat übersetzt DTAC weder den Dateinamen noch den Inhalt des Anhangs.

Senden einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht während eines asynchronen Chats

Senden Sie eine Nachricht an eine anfordernde Person, auch wenn die anfordernde Person während der Arbeit an Problemen in Arbeitsbereichnicht online ist. Eine lange Konversation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einer anfordernden Person, die nicht gleichzeitig online sind, wird als asynchroner oder asynchroner Chat bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **Wählen Sie im Interaktionsdatensatz Nachricht verfassen**aus.
   Das Formular „Nachricht verfassen“ wird für Interaktionen angezeigt, bei denen es sich nicht um Chat oder Messaging handelt.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachricht verfassen“

Feld	Wert
Kanal	Messaging-Kanal, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten initiieren können, um eine Verbindung mit anfordernden Personen herzustellen. Wählen Sie für einen asynchronen Chat **mweb aus**.
Von	ID des Service Desk-Mitarbeiters, der die Nachricht sendet.
Bis	ID der anfordernden Person, die die Nachricht erhalten soll.
Nachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die Sie an die anfordernde Person senden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Anhang	Wählen Sie **Datei anfügen** aus, um eine Datei anzugeben, die an die Nachricht angehängt werden soll.

3. Wählen **Sie Senden aus**.

Zugehörige Informationen

Asynchroner Chat

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal

Mitarbeiterchat – Referenz

Referenzthemen enthalten Beschreibungen zu Mitarbeiterchat.

Domänentrennung und Mitarbeiterchat

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Anforderungen

Alle Domänen-Supportfunktionen erfordern das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Details finden Sie unter Request domain separation .

Mitarbeiterchat mit Domänentrennung konfigurieren

Mit der Domänentrennung können Organisationen ihre Daten und Prozesse basierend auf bestimmten Kriterien wie Geschäftsbereich, Geografie oder anderen Faktoren segmentieren.

Ein Service Provider (SP) verfügt über einen Chat-Einstellungsdatensatz (Mitarbeiterchat) in der globalen Domäne, wenn die Instanz bereitgestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator einer Subdomäne kann Mitarbeiterchat Einstellungen für diese Subdomäne angeben, z. B. Arbeitswarteschlangen und Zuweisungsgruppen. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Wenn sich ein Benutzer bei einer Subdomäne anmeldet, wird ein Mitarbeiterchat -Einstellungsdatensatz mit Seeding erstellt.

Beachten Sie bei der Verwendung der Domänentrennung in MitarbeiterchatFolgendes:

- Die Domänentrennung gilt sowohl für die Service Desk-Mitarbeiter-Seite als auch für die Kundenseite des Chats. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter nur auf Chat-Datensätze und Daten zugreifen können, die sich in ihrer Domäne befinden, und Kunden nur Chat-Datensätze sehen können, die ihrer Domäne zugeordnet sind.
- Mitarbeiterchat -Datensätze werden automatisch mit der Domäne des Service Desk-Mitarbeiters gekennzeichnet, der den Chat bearbeitet hat. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chatdatensatz der richtigen Domäne zugeordnet ist und Service Desk-Mitarbeiter nur Chatdatensätze anzeigen können, die ihrer Domäne zugeordnet sind.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einem Chat zugewiesen wird, wird der Chat automatisch der Domäne des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chatdatensatz von Anfang an der richtigen Domäne zugeordnet ist.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen oder den Chat auf eine höhere Support-Ebene eskalieren muss, wird der Chat an einen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, der sich in derselben Domäne wie der ursprüngliche Service Desk-Mitarbeiter befindet. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chat-Datensatz in der richtigen Domäne bleibt.

Erstellen eines Berichts, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen

Erstellen Sie einen Bericht, der die Anzahl der Hilfeanforderungen nachverfolgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Geschäftsregel Interaction Events.
   a. Navigieren zu **Interaktion** > **Alle**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Überschrift **Nummer**.
   c. Klicken **Konfigurieren** > **Business-Regeln**.
   d. Klicken Sie im Bildschirm „Geschäftsregeln“ in der Spalte „ **Name** “ auf **Interaktions-Events**.
   e. Aktivieren Sie im Bildschirm „Business Rules – Interaction Events“ das Kontrollkästchen **Aktiv**, falls es nicht bereits ausgewählt ist.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Erstellen Sie im Bildschirm „Metrikdefinition – Neuer Datensatz“ eine neue **Metrikdefinition** für die Interaktion „Hilfe angefordert“, indem Sie im **FeldTabelle** „Interaktion“ eingeben und in der Liste „Feld“ Hilfe angefordert auswählen.
   Ausführliche Schritte zum Erstellen von Metrikdefinitionen finden Sie unter Metrik definieren .
3. Erstellen Sie einen neuen Chat als anfordernde Person.
4. Akzeptieren Sie denselben Chat als Service Desk-Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Während Sie noch als dieser Service Desk-Mitarbeiter angemeldet sind, geben Sie die Schnellaktion `/helpein`.
6. Navigieren zu **Metriken** > **Instanzen** und erfassen die ID des Einzelinstanzdatensatzes, der für help_requested=true erstellt wurde.
7. Navigieren Sie zum Administratorfenster, und öffnen Sie die Interaktion aus dem vorherigen Schritt.
8. Treten Sie der Konversation bei (entweder privat oder öffentlich).
9. Navigieren zu **Metriken** > **Instanzen** und beachten Sie, dass ein Instanzdatensatz für help_requested=true erstellt wurde.
   Weitere Informationen zur Verwendung der Metrikinstanztabelle finden Sie unter Metric instance .

Mitarbeiterchat Interaktionsbezogene Datensätze

Die Tabelle „Interaktionsbezogener Datensatz“ [interaction_related_record] verfolgt Aufgaben und Knowledge Base-Artikel (KB), die im Kontext einer bestimmten Interaktion erstellt, aktualisiert oder angezeigt werden. Die Tabelle „Interaktionsbezogener Datensatz“ verweist auf die Interaktion, das zugehörige Dokument, ob die Beziehung zu einer Aufgabe oder einem KB-Artikel besteht und welche Art von Operation für das zugehörige Dokument die Grundlage für die Beziehung bildete.

Übersicht über interaktionsbezogene Datensatztabellen

Die Tabelle „Interaktionsbezogener Datensatz“ verfolgt Aufgaben- und KB-Artikeldatensätze, die in einer bestimmten Interaktion erstellt, aktualisiert oder angezeigt wurden. Die Tabelle „Interaktionsbezogener Datensatz“ enthält Datensätze

- die Interaktion
- das zugehörige Dokument
- ob die Beziehung zu einem KB-Artikel oder einer Aufgabe besteht
- welche Art von Vorgang für das zugehörige Dokument die Grundlage der Beziehung bildete

Erstellen von interaktionsbezogenen Datensätzen

Interaktionsbezogene Datensätze können manuell oder automatisch erstellt werden.

- Manuell – Datensätze werden manuell über ein interaktionsbezogenes Datensatzformular erstellt. Das Formular wird in einem Arbeitsbereich über eine UI-Aktion Zugeordneter Datensatz geöffnet. Wenn dieses Formular zum Erstellen der Beziehung verwendet wird, wird das Vorgangsfeld nicht auf einen beliebigen Wert festgelegt.
- Automatisch über Business Rules erstellt
- Wird automatisch über Client-Aufrufe aus einem Arbeitsbereich erstellt

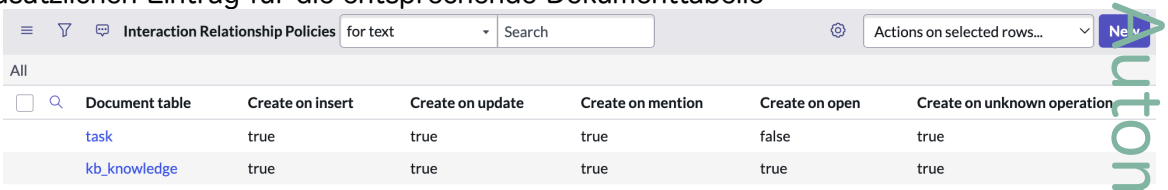
Konfigurieren der automatischen Erstellung von interaktionsbezogenen Datensätzen

Sie können Einträge in der Tabelle „Interaktionsbeziehungsrichtlinie“ [interaction_relationship_policy] aktualisieren oder erstellen, um zu verwalten, welche Arten von Vorgängen zur automatischen Erstellung von interaktionsbezogenen Datensätzen führen. Diese bestimmen, ob interaktionsbezogene Datensätze für jede der folgenden Aktionen erstellt werden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einfügen: Datensatz, der im Kontext der Interaktion aus dem Arbeitsbereich erstellt wurde.
- Aktualisieren: Datensatz aus dem Arbeitsbereich im Kontext der Interaktion aktualisiert.
- Erwähnung – Datensatznummer, die in einem Chat erwähnt wird, was zum Rendern einer Datensatzkarte führt.
- Offen: Datensatz, der im Arbeitsbereich im Kontext der Interaktion geöffnet wird.
- Unbekannt – Interaktionsbezogener Datensatz, der durch andere automatisierte Logik als über Agent-Aktionen aus dem Arbeitsbereich erstellt wurde.

Zwei Richtlinien, die im Basissystem enthalten sind, regeln das Verhalten für Beziehungen zur Aufgabe und zur Tabelle kb_knowledge. Um das Verhalten für einen bestimmten Aufgabentyp zu überschreiben, können Sie einen zusätzlichen Eintrag für die entsprechende Dokumenttabelle



Document table	Create on insert	Create on update	Create on mention	Create on open	Create on unknown operation
task	true	true	true	false	true
kb_knowledge	true	true	true	true	true

hinzufügen.

Die Eigenschaft com.glide.interaction.autocreate_relationships ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn dies auf „false“ festgelegt ist, werden nur Beziehungen erstellt, die über das Formular „interaction_related_record“ erstellt wurden. Alle anderen werden durch die Geschäftsregel „Automatische Erstellung von Beziehungen blockieren“ blockiert.

Sidebar

Sidebar ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Zusammenarbeit mit anderen, wenn sie an einem aufgabenbasierten oder interaktionsbasierten Workspace-Datensatz arbeiten.

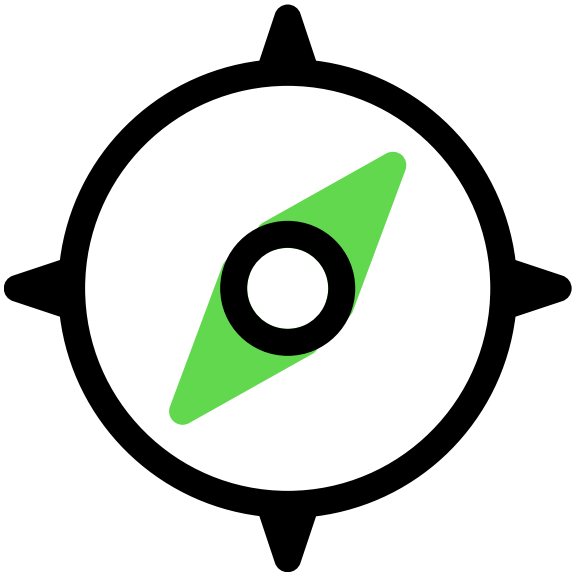
Erste Schritte mit Sidebar

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

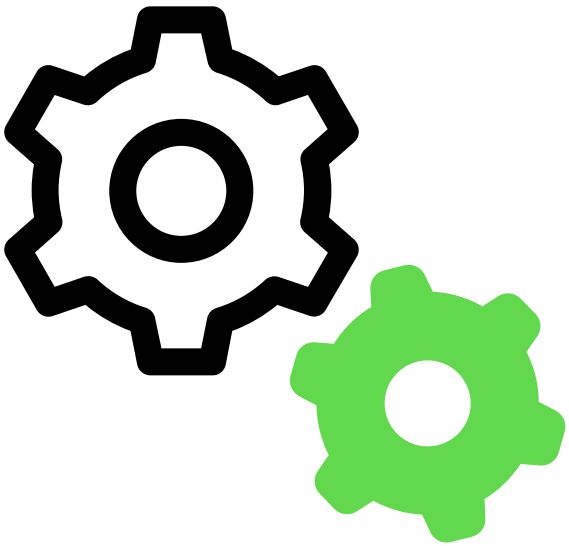
Erste Schritte

Erkunden



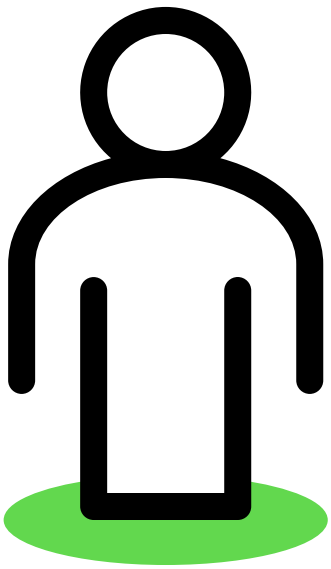
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Sidebar.

Konfigurieren



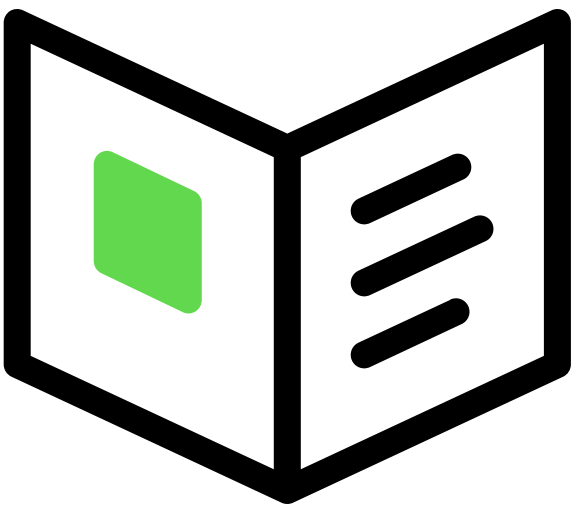
Installieren und konfigurieren Sie Sidebar, und aktivieren Sie relevante Plugins.

Verwenden



Verwenden Sie Sidebar, damit Service Desk-Mitarbeiter Gespräche mit anderen führen und Probleme schneller lösen können.

Referenz



Rufen Sie Sidebar Details für die Domänentrennung ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Sidebar erkunden

Mit Sidebarkönnen Service Desk-Mitarbeiter in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten, basierend auf einem aufgaben- oder interaktionsbasierten Datensatz von Arbeitsbereich. Diese Sidebar Diskussionen erleichtern den Austausch von Informationen und Wissen, um Probleme schneller und mit besseren Ergebnissen zu lösen.

Sidebar – Übersicht

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Gruppendiskussion aus einem aufgabenbasierten Datensatz oder einem interaktionsbasierten Datensatz initiieren. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt vorläufige Informationen und Kontext für die Diskussion ein und fügt Fachexperten zur Unterstützung hinzu. Der Service Desk-Mitarbeiter kann mehrere Diskussionen für einen Datensatz erstellen.

Sidebar Arbeitsbereiche

Sidebar wird in den folgenden Arbeitsbereichen unterstützt:

- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Customer Service Management (CSM)
- CSM Manager Workspace
- Human Resources (HR) Agent Workspace
- IT Service Management (ITSM) Manager Workspace
- Vendor Management Workspace

Informationen zum Hinzufügen der Schaltfläche **„Diskussieren“** zu einem der oben genannten unterstützten Arbeitsbereiche finden Sie unter Hinzufügen der Schaltfläche „Diskussieren“..

Informationen zum Hinzufügen der Schaltfläche **Diskutieren** zu einem nicht aufgeführten Arbeitsbereich (z. B. Service Operation Workspace) finden Sie im KB-Artikel KB1213249 .

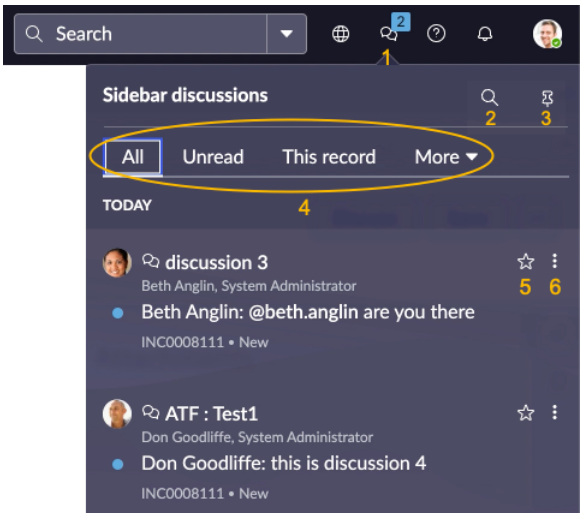
Sidebar-Komponenten

Sidebar -Diskussionsbereich

Wenn Sie das Diskussionssymbol Sidebar auswählen, wird der Diskussionsbereich Sidebar angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

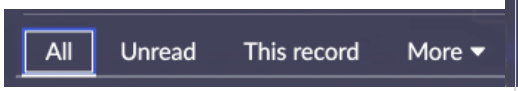
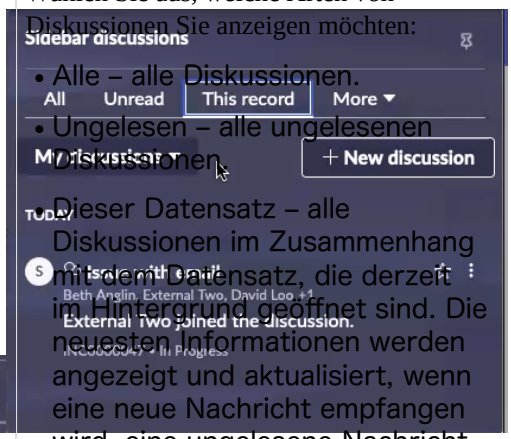


Der Diskussionsbereich Sidebar enthält:

Symbol	Beschreibung
1:	Zeigen Sie das Diskussionsdialogfeld Sidebar an. Wenn eine Zahl in einem blauen Quadrat angezeigt wird, gibt die Zahl die Anzahl der derzeit aktiven Sidebar-Diskussionen an.
2	Durchsuchen Sie die Diskussionen Sidebar. Wenn Sie auf das **Suchsymbol** klicken, wird das Suchfeld angezeigt, und Sie können den Text eingeben, den Sie suchen möchten. Die Suchergebnisse werden unter dem Suchfeld angezeigt und nach Benutzernachricht und dann nach Dateiname gruppiert. Wählen Sie **Abbrechen**, um das Suchfeld zu löschen und zur Sidebar -Diskussion zurückzukehren. Sie können alle Suchergebnisse anzeigen oder nach Diskussionen, Nachrichten und Anhängen filtern lassen. Sie können Suchergebnisse nach Relevanz, von alt nach neu oder neu nach alt sortieren. Aktivieren Sie KI-Suche, um die Schnellaktion „KB durchsuchen“ zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search und AI Search Availability [KB0867751].
3:	Menü dauerhaft an der Seite des Bildschirms anheften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

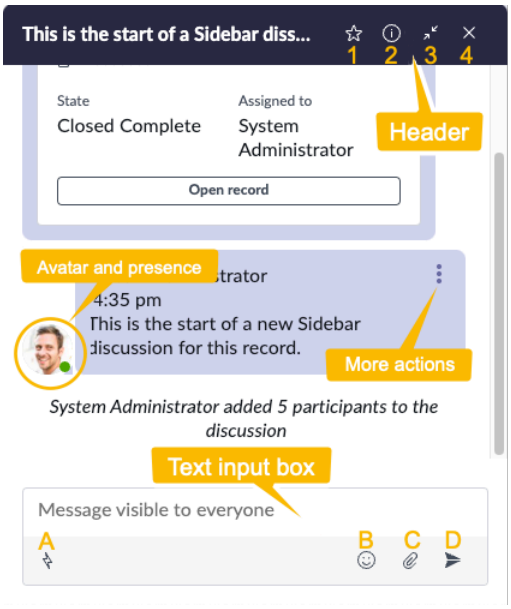
Symbol	Beschreibung
4: 	Wählen Sie aus, welche Arten von Diskussionen Sie anzeigen möchten:  • Alle – alle Diskussionen. • Ungelesen – alle ungelesenen Diskussionen. • Dieser Datensatz – alle Diskussionen im Zusammenhang mit dem Datensatz, die derzeit im Hintergrund geöffnet sind. Die neuesten Informationen werden angezeigt und aktualisiert, wenn eine neue Nachricht empfangen wird, eine ungelesene Nachricht vorliegt oder eine neue Diskussion für den Datensatz erstellt wird. Sie können auch neue Diskussionen für den Datensatz erstellen, indem Sie **Neue Diskussion**auswählen. • Erwähnungen – Diskussionen, in denen Sie mit @IhremBenutzernamen erwähnt werden. • Favoriten – Diskussionen, die Sie als Favoriten markiert haben.
5: 	Markiert die Diskussion Sidebar als Favoriten. Diskussionen, die als Favoriten markiert wurden, werden auf der Registerkarte Favoriten angezeigt. Sie können eine Diskussion als Favoriten rückgängig machen, indem Sie erneut auf das Sternsymbol klicken.
6: 	Zeigt Optionen für die Diskussion an: • Diskussion schließen – Diskussionsdialog schließen (aber nicht beenden). • Diskussion verlassen – Diskussion beenden.

Angedockte Chatfenster

Erfüller können mit der Funktion für angedockte Fenster gleichzeitig auf mehrere Sidebar -Diskussionen zugreifen. Wenn eine Sidebar -Diskussion erstellt wird, wird die Datensatzkarte automatisch am Anfang des Chatfensters hinzugefügt. Angedockte Chatfenster umfassen die folgenden Funktionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Headersymbole

Symbol	Beschreibung
1: ☆	Markiert die Diskussion Sidebar als Favoriten. Diskussionen, die als Favoriten markiert wurden, werden auf der Registerkarte Favoriten angezeigt. Sie können eine Diskussion als Favoriten rückgängig machen, indem Sie erneut auf das Sternsymbol klicken.
2: ⓘ	Öffnet den Diskussionsinfobereich, der das Untermenü „Über“, das Untermenü „Teilnehmer“ und die Schaltfläche **„Diskussion verlassen** “ enthält. Im Untermenü Über können Sie Informationen zur Diskussion anzeigen. Im Untermenü Teilnehmer können Sie Teilnehmer hinzufügen und entfernen. Wenn Sie die Diskussion beenden möchten, wählen **Sie Diskussion verlassen**aus.
3:	Reduziert die Diskussion, sodass sie nur als Registerkarte am unteren Bildschirmrand angezeigt wird.
4: ✕	Schließt das Fenster.

Benutzeravatar und Anwesenheit

Benutzeravatar und Anwesenheit	Beschreibung
	Zeigt den Avatar und die Anwesenheit des Benutzers an (Onlinestatus). Der Punkt zeigt die Anwesenheit des Benutzers an, je nachdem, ob er bei der Plattform angemeldet ist:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeravatar und Anwesenheit (Fortsetzung)

Benutzeravatar und Anwesenheit	Beschreibung
	• Grüner Punkt: Anwender ist angemeldet. • Kein Punkt – Anwender ist nicht angemeldet. • Orangefarbener Punkt – Benutzer hat sich kürzlich abgemeldet. Wenn Sidebar und Microsoft Teams integriert sind, werden Microsoft Teams -Benutzer von Sidebar -Benutzern mit einem Microsoft Teams Symbol unterschieden.

Symbol „Weitere Aktionen“

Symbol	Beschreibung
	Zusätzliche Aktionen für diese Nachricht anzeigen, einschließlich: • In Aktivitätenstrom veröffentlichen • Aus Aktivitätenstrom entfernen • Nachricht bearbeiten • Nachricht löschen

Symbole für Texteingabefelder

Symbol	Beschreibung
A: 	Greifen Sie auf das Basissystem oder benutzerdefinierte Schnellaktionen zu. Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine KB-Artikelsuche starten, indem er das Symbol für Schnellaktionen auswählt und dann `search-kb` eingibt. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, nach dem entsprechenden KB-Artikel zu suchen. Basierend auf der Suche und dem Begriff, den der Service Desk-Mitarbeiter eingibt, kann der Service Desk-Mitarbeiter die KB-Artikel anzeigen, die dem Suchbegriff entsprechen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann den KB-Artikel auswählen und in die Diskussion einbeziehen. Der KB-Artikel wird als Datensatzkarte in der Sidebar

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbole für Texteingabefelder (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	-Diskussion angezeigt. Die KB-Artikelsuche ist mit dem Basissystem verfügbar.
B: 	Zeigen Sie das Emoji-Menü an, damit Sie der Diskussion Emojis hinzufügen können.
C: 	Fügen Sie der aktuellen Diskussion Anhänge hinzu, damit sie für andere in der Diskussion freigegeben werden können. Sie können Dateien per Drag-and-Drop verschieben und das Senden-Pfeilsymbol auswählen, oder Sie können das Anhangssymbol verwenden.
D: 	Senden Sie die Nachricht.

Wenn Sie ein angedocktes Fenster minimieren, wird es im Überlaufmenü am unteren Bildschirmrand als Registerkarte angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über ein minimiertes angedocktes Fenster bewegen, werden die Datensatznummer und der Chat-Titel angezeigt, damit Sie den Inhalt identifizieren können. Sie können eine der Registerkarten auswählen, um erneut auf diese Diskussion zuzugreifen. Die maximale Anzahl angedockter Fenster im Überlaufmenü beträgt 25 und kann konfiguriert werden. Wenn zu viele angedockte Fenster vorhanden sind, um als Registerkarten im Überlaufmenü angezeigt zu werden, wird eine Registerkarte mit einer Zahl angezeigt, die angibt, wie viele zusätzliche angedockte Fenster nicht angezeigt werden.

Aktivitätenstrom und Sidebar

Sie müssen Sidebar in den Aktivitätenstrom integrieren, wenn Service Desk-Mitarbeiter Sidebar Diskussionen im Aktivitätenstrom veröffentlichen können sollen. Anweisungen zur Integration von Sidebar mit dem Aktivitätenstrom finden Sie unter Integration von Sidebar und Aktivitätenstrom. Weitere Informationen zur Verwendung von Sidebar mit dem Aktivitätenstrom finden Sie unter Aktivitätenstrom in Sidebar.

Sidebar Installation und Konfiguration von

Die Konfigurationseinstellungen Sidebar sind über die Registerkarte Sidebar unter verfügbar **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**. Siehe Sidebar installieren für Anweisungen. Nach der Installation von Sidebar müssen Sie die Administratoreinstellungen konfigurieren. Siehe Sidebar konfigurieren für Anweisungen.

Arbeiten mit Sidebar

Informationen zur Verwendung von Sidebarfinden Sie unter Arbeiten mit Sidebar.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören:

- Erstellen von benutzerdefinierten Diskussionsschaltflächen
- Anzeigen von Core-UI-Formularen mit Sidebar
- Sidebar-Bereich
- Sidebar Anzahl des Abzeichens für ungelesene Konversationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Angedocktes Chatfenster
- Diskussionen werden als Favoriten markiert
- Diskussionsinformationsbereich
- Vorschläge für Diskussionsteilnehmer
- Schnellaktionen
- Integration mit Aktivitätenstrom
- Integration mit AI Search
- Dateifreigabe per Drag-and-Drop
- Verwenden von Emojis
- Verwenden von @ zum Aufrufen eines Benutzers

Sidebar und Microsoft Teamsverwenden

Nach der Integration von Sidebar und Microsoft Teams können Benutzer beider Anwendungen zusammenarbeiten. Weitere Informationen zur Integration von Sidebar mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Sidebar und Microsoft Teams.

Core-UI

Sie können Sidebar Diskussionen zu Interaktionsdatensätzen über die Next Experience Core-UI erstellen.

Domain Separation

Weitere Informationen zur Domänentrennung in Sidebarfinden Sie unter Domänentrennung und Sidebar.

Weitere Informationen

Weitere Informationen finden Sie im ServiceNow University-Kurs in Sidebar.

Aktivitätenstrom in Sidebar

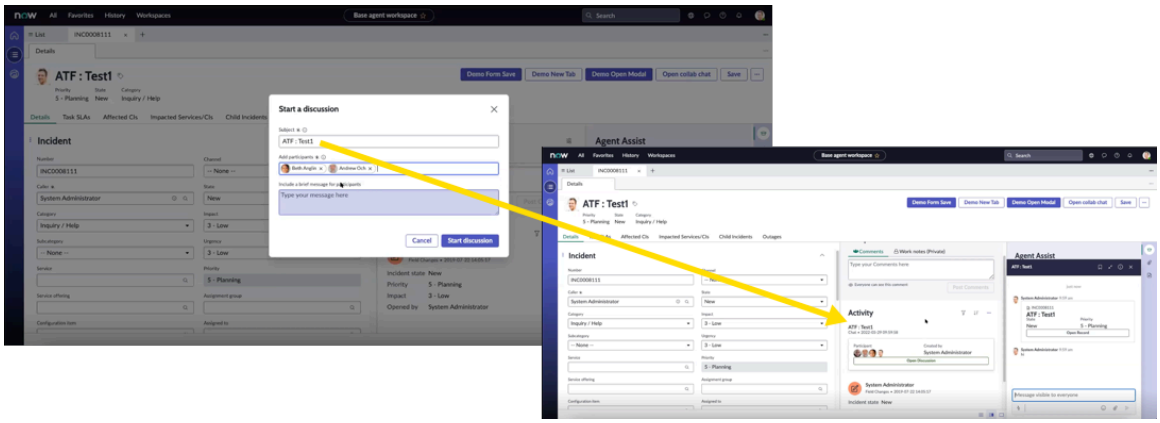
Wenn Sidebar in den Aktivitätenstrom integriert ist, können Sie Links zu Diskussionen erstellen und Diskussionsnachrichten direkt im zugehörigen Datensatz als Aktivitätenstrom-Datensatz veröffentlichen.

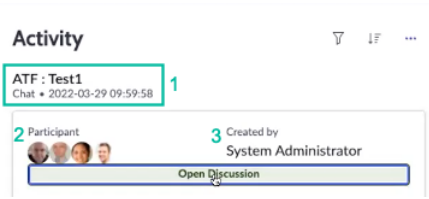
Hinweis:
Sidebar und Diskussionskacheln sind nur mit Next Experience und nicht in Core-UIverfügbar.

Wenn eine Sidebar -Diskussion erstellt wird, wird dem Aktivitätenstrom automatisch eine entsprechende Sidebar -Diskussionskachel hinzugefügt. Benutzer, die Zugriff auf den aufgabenbasierten Datensatz haben, können auch über den Aktivitätenstrom auf die Diskussion zugreifen. Sidebar Benutzer können Nachrichten aus Diskussionen im Aktivitätenstrom als von Sidebar veröffentlichte Nachrichten veröffentlichen. Diese Nachrichten können als bearbeitbare Einträge im Aktivitätenstrom veröffentlicht werden, die bei Bedarf hinzugefügt und entfernt werden können. Allgemeine Informationen zu Aktivitätenströmen finden Sie unter Aktivitätenströme .

Wenn Sie eine Sidebar -Diskussion starten, wird dem Aktivitätenstrom automatisch eine Kachel hinzugefügt, die der Diskussion entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Sidebar-Kachel

1	Sidebar Name der Diskussion, Art der Konversation, Datum/Uhrzeit des Diskussionsbeginns.
2	Profilbilder der Teilnehmer (bei mehr als 5 Teilnehmern zeigt ein Abzeichen die Anzahl der zusätzlichen Teilnehmer an, deren Profilfotos nicht zu sehen sind).
3	Name des Benutzers, der die Diskussion Sidebar erstellt hat.

Die primäre Datensatzkarte wird als Teil des Aktivitätenstroms angezeigt und zeigt Folgendes an:

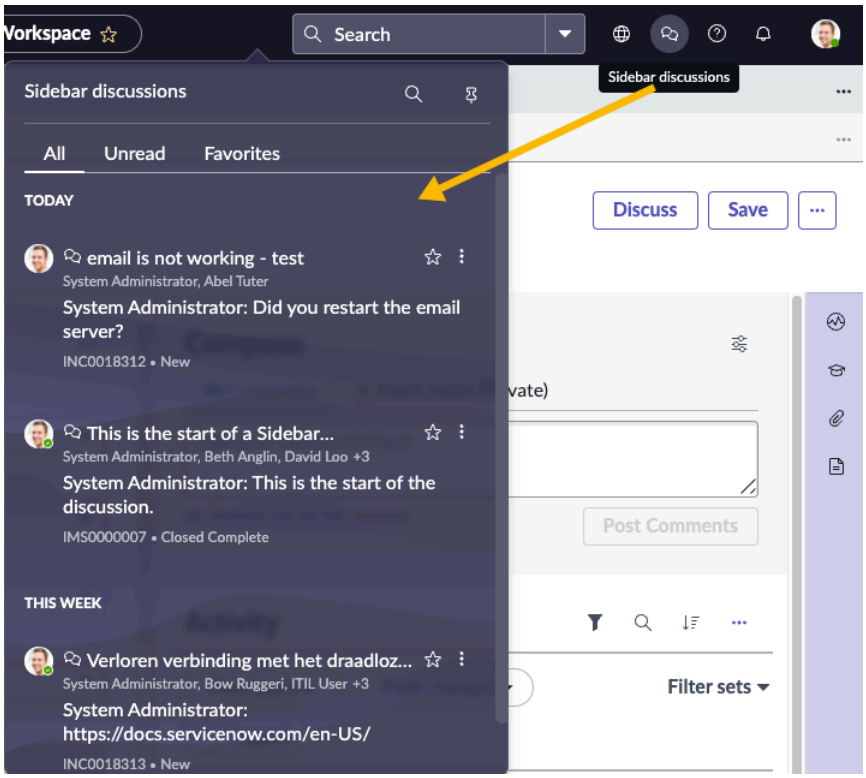
- Datensatz-ID
- Kurzbeschreibung
- Typ
- Status
- Zugewiesen an
- Link, der den Datensatz öffnet
- Priorität (für aufgabenbasierte Datensatzkarten)



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Diskussion wird gestartet

Wenn Sie **Offene Diskussion**auswählen, wird der Bereich Sidebar geöffnet, und die Diskussionen Sidebar werden angezeigt. Kunden und Nicht-Erfüller-Rollen haben keinen Zugriff auf den Datensatz und keinen Zugriff auf die Konversationskachel, ähnlich wie Arbeitsnotizen.

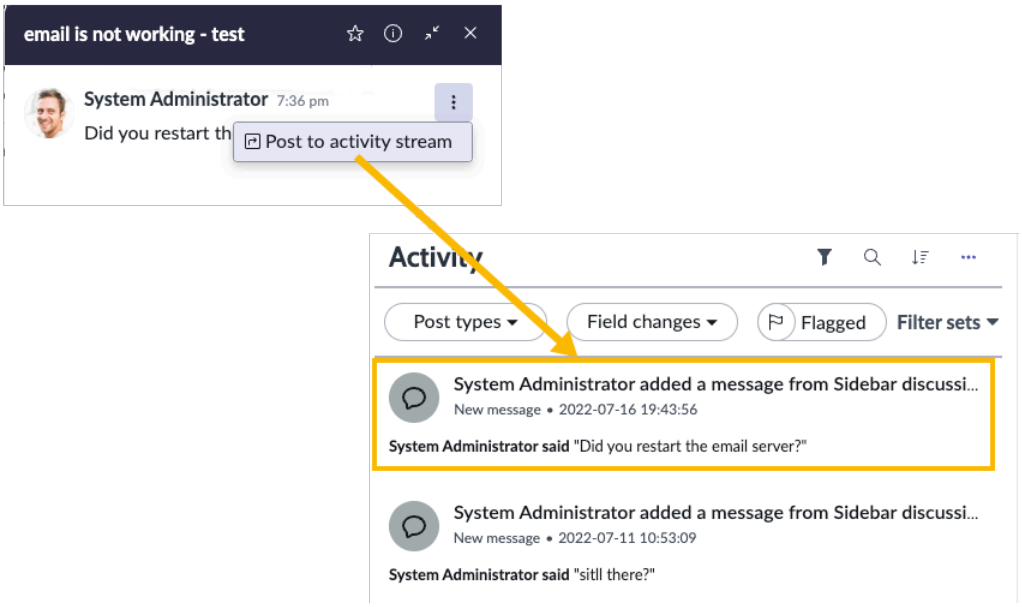


Eine Nachricht wird veröffentlicht

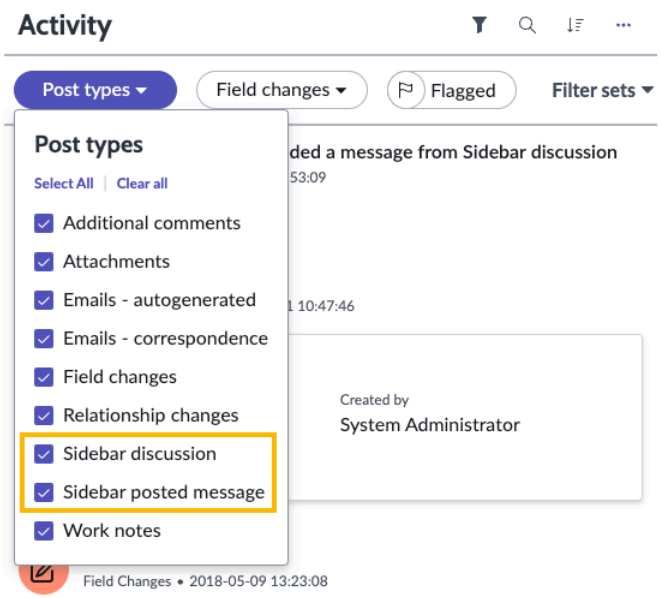
Sie können eine beliebige Nachricht im Diskussionsbereich Sidebar auswählen und im Aktivitätenstrom veröffentlichen. Wenn Sie eine Nachricht aus der Diskussion Sidebar im Aktivitätenstrom für primäre Datensätze veröffentlichen, werden die wichtigsten Informationen direkt an den Datensatz gebunden. Auf diese Weise können Sie aus einem Datensatz auf gemeinschaftliche Konversationen zugreifen, sodass Sie sich selbst der Diskussion hinzufügen und den Konversationsverlauf anzeigen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



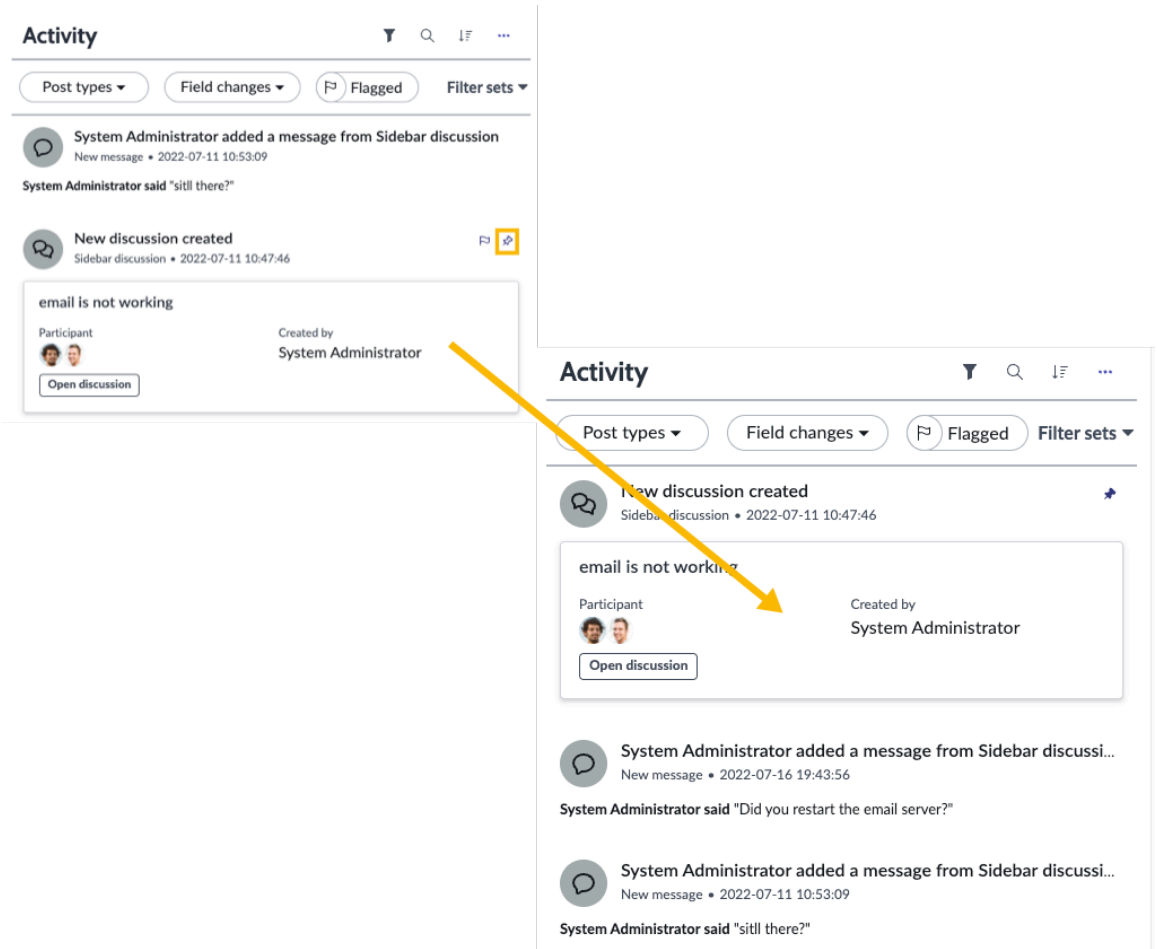
Wenn Sidebar im Aktivitätenstrom veröffentlichte Nachrichten nicht angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass „ **Sidebar-Diskussion** “ und „ **Sidebar veröffentlichte Nachricht** “ im Aktivitätenstromfilter ausgewählt sind.



Anheften einer Diskussionskachel

Um eine Diskussionskachel im Aktivitätenstrom anzuheften, wählen Sie das Stecknadelsymbol aus, um eine Diskussionskachel an den Aktivitätenstrom anzuheften. Durch das Anheften einer Diskussionskachel wird sichergestellt, dass die Diskussion im Aktivitätenstrom immer oben angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bearbeiten oder Löschen einer Nachricht in Sidebar

Wenn Sie eine Nachricht in einer Sidebar -Diskussion bearbeiten, die bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, werden alle Änderungen, die Sie an der Nachricht vorgenommen haben, im Aktivitätenstrom angezeigt.

Wenn Sie eine Nachricht mit Anhang in einer Sidebar -Diskussion veröffentlicht haben und die Nachricht bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, werden alle am Anhang vorgenommenen Änderungen im Aktivitätenstrom angezeigt. Wenn Sie beispielsweise eine Nachricht mit einem Anhang in einer Sidebar -Diskussion veröffentlichen, die im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird, und Sie den Anhang später löschen und durch einen anderen ersetzen, zeigt der Aktivitätenstrom den neuen Anhang an.

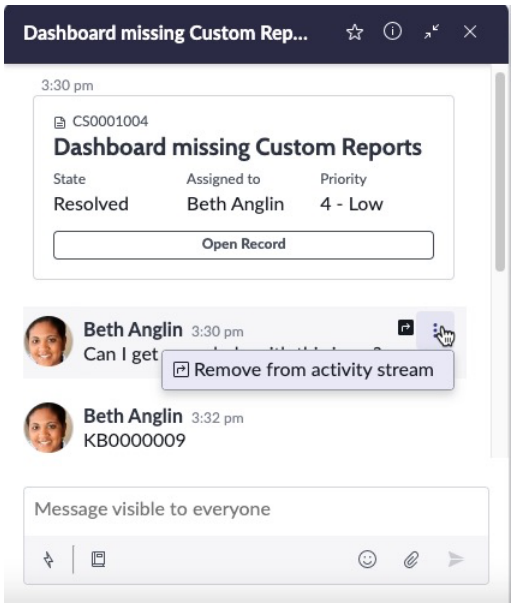
Wenn Sie eine Nachricht in einer Sidebar -Diskussion löschen, nachdem die ursprüngliche Nachricht bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, wird die Nachricht aus dem Aktivitätenstrom entfernt.

Löschen einer Nachricht aus dem Aktivitätenstrom

Um eine Nachricht aus dem Aktivitätenstrom zu entfernen, wählen Sie das Menü „ **Weitere Aktionen** “ für jede Chat-Blase in einer Sidebar -Diskussion und dann **Aus Aktivitätenstrom entfernen aus**.

Automatische Übersetzung

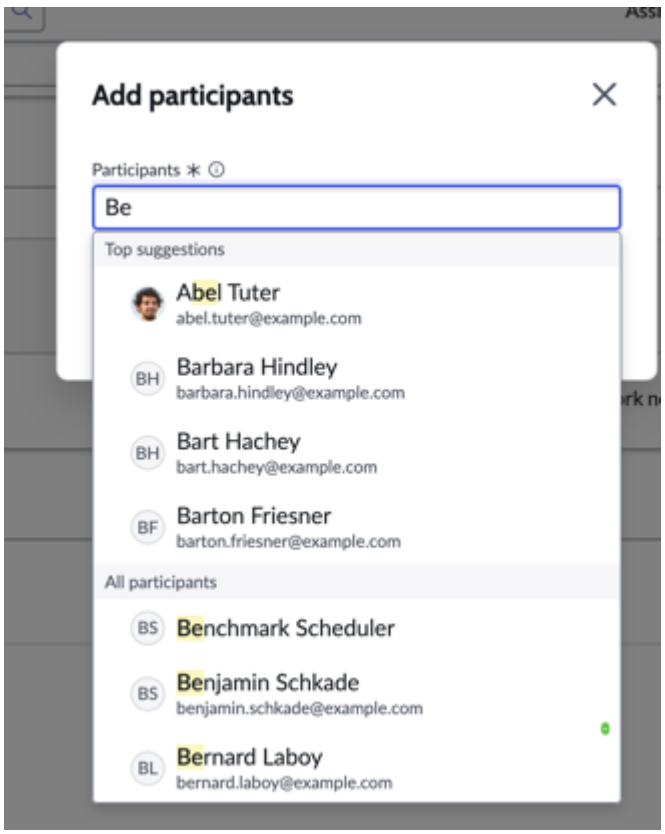
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Teilnehmervorschläge in Sidebar

Aktivieren Sie Teilnehmervorschläge, um eine Liste von Benutzern anzuzeigen, die hilfreiche Ergänzungen zu einer Sidebar -Diskussion sein könnten.

Wenn Sie einer Sidebar -Diskussion Teilnehmer hinzufügen, wird in einer Dropdown-Liste eine Liste der Benutzer angezeigt, die hinzugefügt werden können. Wenn Teilnehmervorschläge aktiviert sind, wird oben in der Liste eine Liste mit „Top-Vorschlägen“ angezeigt. Die Teilnehmervorschläge sind Benutzer, die hilfreich sein könnten, da sie möglicherweise über Fachwissen im Zusammenhang mit dem Datensatz verfügen und auch Zugriff auf den Datensatz haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen

Für Teilnehmervorschläge gelten die folgenden Anforderungen:

- Plugin-Anforderungen: Um auf den Basisservice für Teilnehmervorschläge zuzugreifen, müssen Sie das Plugin „Teilnehmervorschläge“ (com.glide.sn_participant_suggestions) herunterladen. Teilnehmervorschläge werden nur für Interaktionen, Aufgaben und die untergeordneten Tabellen der Aufgabe optimiert. Wenn Sie Teilnehmervorschläge für eine andere Tabelle erhalten möchten, müssen Sie den Teilnehmervorschlagsservice anpassen. Das Plugin „Teilnehmervorschläge“ funktioniert in Verbindung mit dem Plugin „Sidebar/ Omni-Experience Standard Feature Set“. Sowohl das Plugin „Teilnehmervorschläge“ als auch das Plugin „Sidebar“ müssen installiert sein, bevor Sie die Liste der vorgeschlagenen Benutzer anzeigen können.
- Suchtabelle: Die Suchtabelle (suggestion_service_lookup) für Teilnehmervorschläge gilt nur für den Basisvorschlagsservice „Teilnehmer“ und nicht für Teilnehmer von Drittparteien, die Services vorschlagen.

Sidebar konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Sidebar, damit Service Desk-Mitarbeiter in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten können.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration von Sidebar umfasst die Installation von Sidebar, das Hinzufügen der Schaltfläche Diskutieren, die Konfiguration der Mitgliederabfrage Sidebar und die Konfiguration der Teilnehmersuche. Es gibt auch zusätzliche Schritte, wenn Sie Sidebar mit Microsoft Teamsintegrieren möchten.

1. Installieren Sie Sidebar.

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Sidebarinstallieren, das Teil des Omni-Experience-Standardfunktionssatzes ist.

2. Richten Sie die Sidebar ein.

   Aktivieren und konfigurieren Sie Optionen.

3. Fügen Sie die Schaltfläche Diskutieren hinzu.

   Fügen Sie die Schaltfläche Diskutieren zu Objekten hinzu, in denen sie nicht installiert ist, und zu benutzerdefinierten Arbeitsbereichen, in denen Sie Sidebar für ein Objekt aktivieren müssen.

4. Konfigurieren Sie die Sidebar-Mitgliedsabfrage.

   Durch die Konfiguration der Mitgliederabfrage Sidebar wird die Teilnehmerliste im Bildschirm „Sidebar-Diskussion starten“ vorab ausgefüllt.

5. Wenn Sie möchten, dass Sidebar Benutzer und Microsoft Teams Benutzer miteinander kommunizieren, müssen Sie die folgenden Schritte integrieren:

   a. Übersicht über die Integration von Sidebar und Teams.

   b. Sidebar und Microsoft Teamsintegrierenan.

   c. Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Sidebarinstallieren, das Teil des Omni-Experience-Standardfunktionssatzes ist.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die -Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige ServiceNow® Berechtigungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Sidebar installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Um die Anwendung Sidebar zu finden, geben Sie Omni-Experience Standard-Funktionssatz in die Filterkriterien ein.

   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie die Funktion Sidebar installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn Sie die Schnellaktion „KB durchsuchen“ verwenden möchten, aktivieren Sie KI-Suche.
   Weitere Informationen finden Sie unter AI Search und AI Search Availability [KB0867751] .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

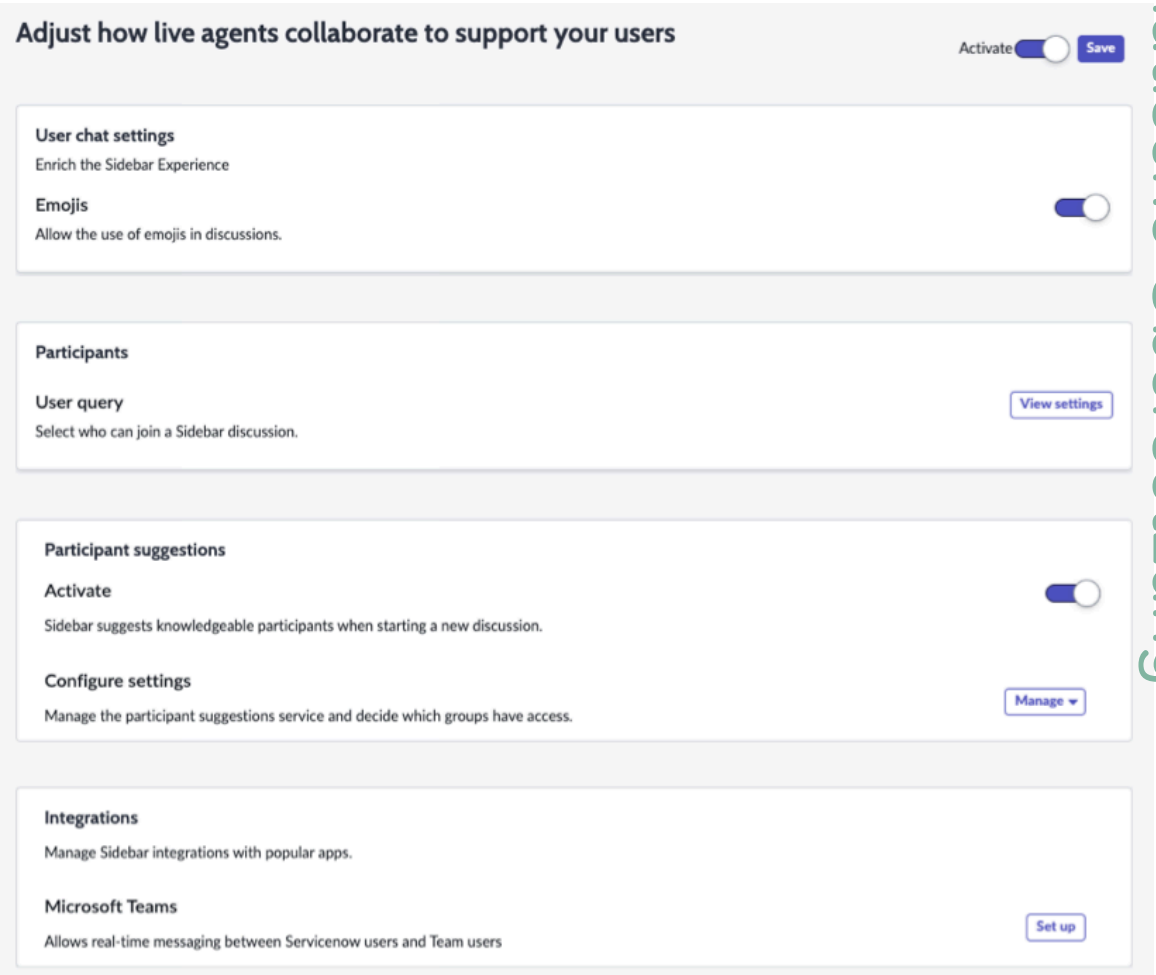
Sidebar einrichten

Durch die Aktivierung der Teilnehmervorschläge zeigt Sidebar eine Liste mit sachkundigen Benutzern an, die möglicherweise bei der Lösung eines Problems helfen können. Nachdem Sie Teilnehmervorschläge aktiviert haben, können Sie konfigurieren, wer Sidebar als sachkundigen Benutzer auswählt und welche Gruppen Zugriff haben. Aktivieren und konfigurieren Sie Sidebar nach der Installation von Sidebar, damit Service Desk-Mitarbeiter mit anderen zusammenarbeiten können, um Probleme zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kachel **Sidebar** aus.
   Der Sidebar -Einstellungsbildschirm mit dem Titel „Passen Sie an, wie Servicemitarbeiter zusammenarbeiten, um Ihre Benutzer zu unterstützen“ wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie Sidebar, indem Sie die Option **Aktivieren aktivieren** und **Speichern**wählen.
   Der Bildschirm mit den Konfigurationsoptionen Sidebar wird angezeigt.



4. Konfigurieren Sie die Optionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen des Benutzerchats

Feld	Beschreibung
Emojis	Verschieben Sie den Umschalter, um Emojis zu aktivieren oder zu deaktivieren.

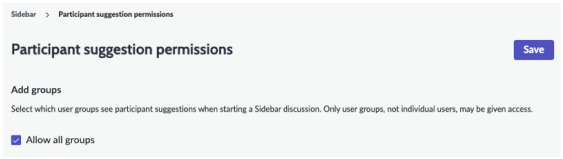
Teilnehmer

Feld	Beschreibung
Anwenderabfrage	Wenn Sie **Einstellungen** anzeigen auswählen, wird eine der folgenden Listen angezeigt: ○ Benutzer, die automatisch im Voraus ausgefüllt werden, damit der Service Desk-Mitarbeiter sie zu einer Diskussion hinzufügen kann ○ Benutzer, die angezeigt werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter nach Teilnehmern sucht, die einer Diskussion hinzugefügt werden sollen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Sidebar Mitgliedsabfrage konfigurieren.

Teilnehmervorschläge

Feld	Beschreibung
Aktivieren	Verschieben Sie den Umschalter, um Teilnehmervorschläge zu aktivieren oder zu deaktivieren. Verwenden Sie die Teilnehmervorschläge, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die bei der Sidebar -Diskussion hilfreich sein könnten. Ausführliche Informationen zu Teilnehmervorschlägen finden Sie unter Teilnehmervorschläge in Sidebar.
Einstellungen konfigurieren	Wenn Sie Teilnehmervorschläge aktivieren, wird die Dropdown-Liste Verwalten angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus: ○ Ansichtskonfiguration – Zeigt die Tabelle „Teilnehmervorschläge“ und zugehörige Listen an. ○ Berechtigungen anzeigen: Zeigt die Seite mit den Berechtigungen für Teilnehmervorschläge an, auf der Sie konfigurieren, ob Teilnehmervorschläge für bestimmte Gruppen oder alle Gruppen angezeigt werden sollen. Damit alle Gruppen Teilnehmervorschläge anzeigen können, wählen **Sie Alle Gruppen zulassen** und dann **Speichern**. Da Berechtigungen nicht auf einzelner Benutzerebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	konfiguriert werden können, stellen Sie sicher, dass alle Benutzer, die einbezogen werden sollen, zu einer relevanten Gruppe gehören.  Ausführliche Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Teilnehmervorschläge finden Sie unter Teilnehmervorschläge in Sidebar.

Integrationen

Feld	Beschreibung
Microsoft Teams	Wenn Sidebar noch nicht in Microsoft Teamsintegriert ist, wählen **Sie Einrichten**, um die Optionen zum ersten Mal zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration. Wenn Sidebar bereits mit Microsoft Teamsintegriert wurde, wird die Dropdown-Liste Verwalten angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus: ○ Ansichtskonfiguration (weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration). ○ Berechtigungen anzeigen (weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Microsoft Teams Berechtigungen). ○ Integration entfernen – Wenn Sie diese Option auswählen, wird eine Warnmeldung angezeigt, dass die Integration zwischen Sidebar und Microsoft Teams entfernt wird. Wählen Sie Abbrechen, wenn Sie die Integration nicht entfernen möchten, oder wählen Sie Entfernen, wenn Sie die Integration entfernen möchten.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Integration von Sidebar und Aktivitätenstrom

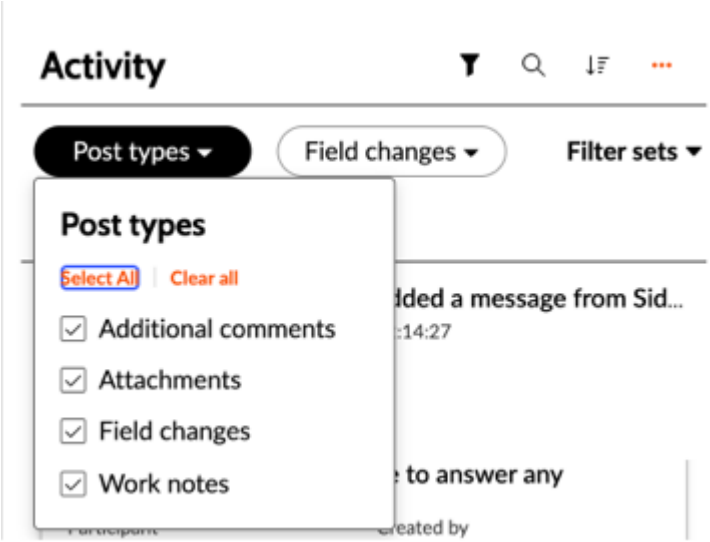
Damit Service Desk-Mitarbeiter Sidebar Diskussionen im Aktivitätenstrom veröffentlichen können, muss [] in den Aktivitätenstrom integriert werden, und die Optionen SidebarSidebar müssen in den Nachfiltern angezeigt werden. Wenn die Optionen Sidebar nicht in den Nachfiltern angezeigt werden, müssen Sie sie hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

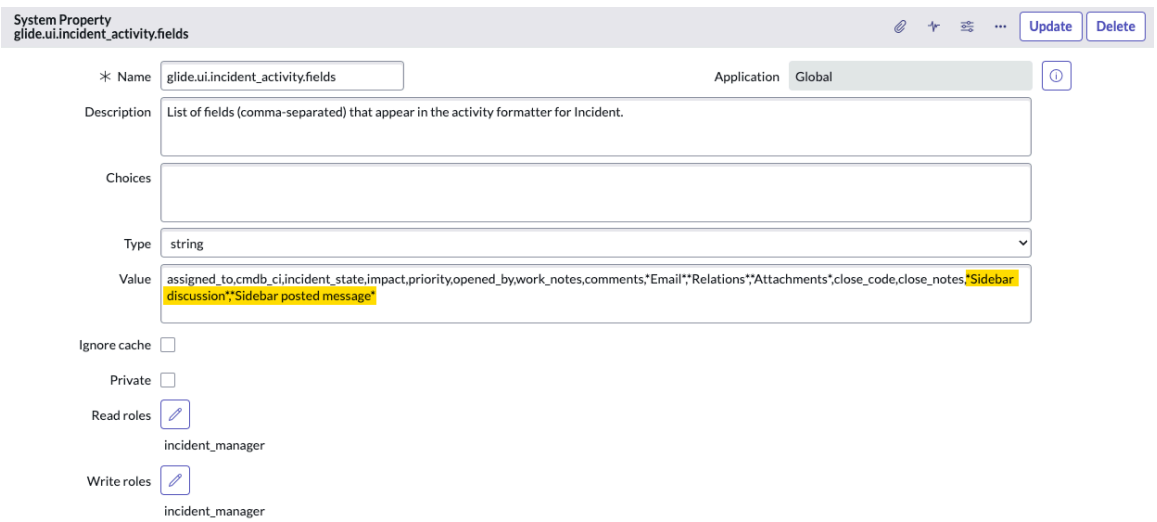
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Liste der Beitragstypen ohne Sidebar -Optionen:



Prozedur

1. Wenn Sidebar automatisch im Arbeitsbereich installiert wurde:
   a. Überprüfen Sie die Datei sys_properties auf den Datensatz glide.ui.{table_name}_aktivität.fields, wobei {table_name} der Name der übergeordneten Datensatztabelle ist.
   b. Wenn der Dateidatensatz sys_properties für die Datensatztabelle vorhanden ist, überprüfen Sie, ob er die **Sidebar-Diskussion** und **die veröffentlichte Sidebar-Nachricht enthält**. Wenn dies nicht der Fall ist, fügen Sie die **Sidebar-Diskussion** und **die veröffentlichte Sidebar-Nachricht** am Ende des vorhandenen Werts hinzu.

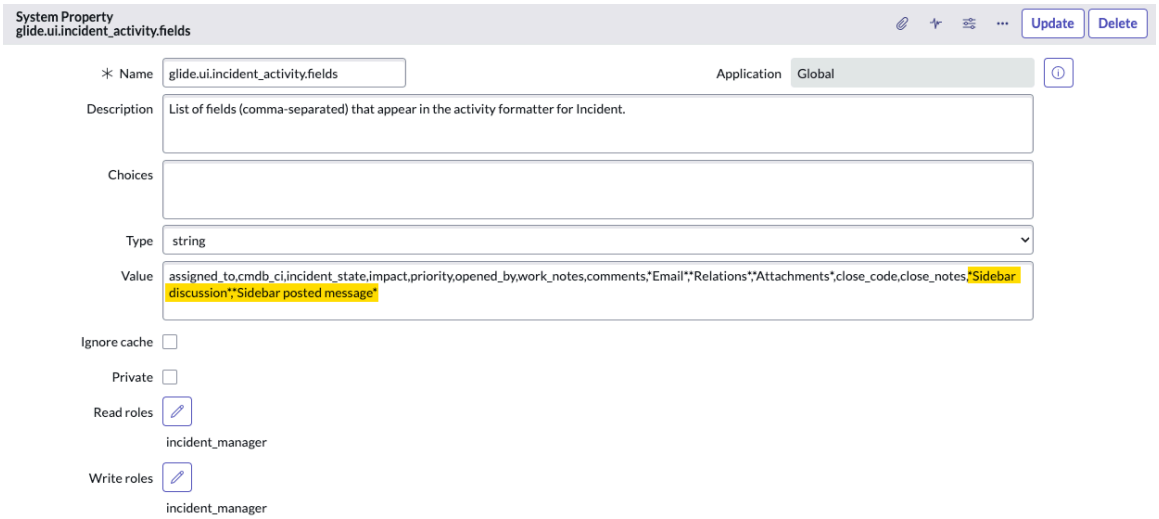


2. Wenn Sidebar für einen Datensatz in einem Arbeitsbereich manuell hinzugefügt wurde:
   a. Überprüfen Sie die Datei sys_properties auf glide.ui.{table_name}_aktivität.fields, wobei {table_name} der Name der übergeordneten Datensatztabelle ist.
   b. Wenn der Dateidatensatz sys_properties für die Datensatztabelle vorhanden ist, überprüfen Sie, ob er die **Sidebar-Diskussion** und **die veröffentlichte Sidebar-Nachricht**

Automatische Übersetzung

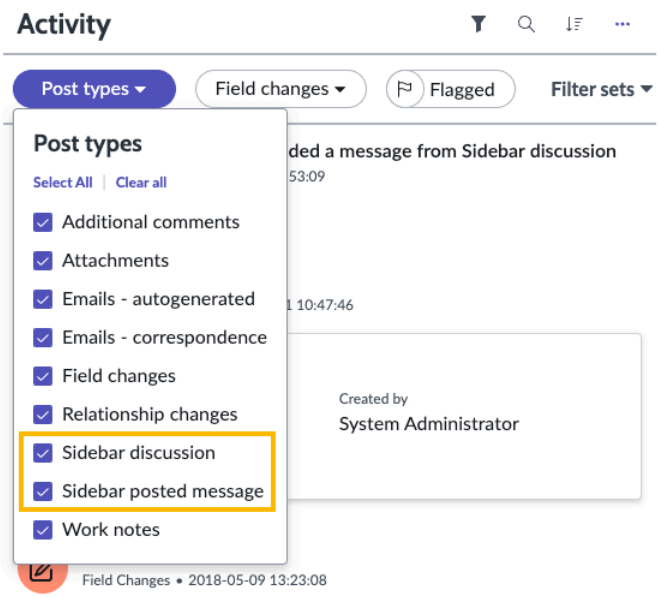
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

enthält. Wenn dies nicht der Fall ist, fügen Sie die **Sidebar-Diskussion** und **die veröffentlichte Sidebar-Nachricht** am Ende des vorhandenen Werts hinzu.



c. Wenn der Dateidatensatz sys_properties für die Datensatztabelle nicht vorhanden ist, werden die Standardfilter geladen, die Sidebar Filter enthalten.

Hinweis:
Liste der Beitragstypen mit Optionen Sidebar :



Hinzufügen der Schaltfläche „Diskussieren“.

Um Sidebarzu verwenden, müssen Sie die Schaltfläche **Diskutieren** zu Objekten hinzufügen, bei denen sie nicht automatisch installiert wird, und zu benutzerdefinierten Arbeitsbereichen, in denen Sie Sidebar für ein Objekt aktivieren müssen. Nachdem Sie die Schaltfläche **Diskutieren** hinzugefügt haben, können Sie Sidebar Diskussionen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen die Schaltfläche **Diskutieren** nicht zu diesen Arbeitsbereichen hinzufügen, da sie automatisch installiert wird:

- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Customer Service Management (CSM)
- CSM Manager Workspace
- Human Resources (HR) Agent Workspace (nur konfigurierbar)
- IT Service Management (ITSM) Manager Workspace
- Vendor Management Workspace

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Schaltfläche **„Diskussieren“** zu einem nicht aufgeführten Arbeitsbereich (z. B. Service Operation Workspace) finden Sie im KB-Artikel KB1213249

Hinweis:
Nachdem Sie die Schaltfläche **Diskutieren** hinzugefügt haben, müssen Sie den Aktivitätenstrom konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenstrom in Sidebar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filterfeld UX- Formularaktionen Konfigurationen ein.
2. Wählen Sie im Bildschirm „UX-Aktionskonfigurationen“ den Arbeitsbereich aus, in dem Sie die Schaltfläche **„Diskussieren“** erstellen möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm „UX-Aktionskonfiguration – Konfiguration der Arbeitsbereichsaktion“ die Registerkarte **„UX-Formularaktionslayouts“ aus**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Layouts der UX-Formularaktionen die Option **Aufgabenaktionen**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm „Aufgabenaktionen“ die Registerkarte Layoutelemente der **UX-Formularaktion** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte Layoutelemente der UX-Formularaktion die Option **Bearbeiten**aus.
7. Geben Sie im Bildschirm „Mitglieder bearbeiten“ im Feld Sammlung den Text diskutieren ein. **Diskutieren** wird in den Spalten „Sammlung“ und „Aufgabenaktionen“ angezeigt.
8. Wählen Sie die Spalte Sammlung aus.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Bildschirm „UX-Formularaktionslayout – Aufgabenaktionen“ wird erneut angezeigt.
10. Wählen Sie auf der Registerkarte „UX-Formular – Aktionslayoutelemente“ in der Spalte „UX-Formularaktion – Layoutelement“ die Option **Diskutieren** aus.
11. Überprüfen Sie im Bildschirm „UX-Formularaktionen – Layoutelement – Diskutieren“ den Wert im Feld Tabelle:
    - Wenn im Feld Tabelle Aufgabe angezeigt wird, wurde die Schaltfläche Diskutieren hinzugefügt.
    - Wenn im Feld Tabelle Interaktion angezeigt wird, wählen Sie den Zurück-Pfeil. Führen Sie die Schritte 6 bis 10 erneut aus, wählen Sie jedoch die Spalte Aufgabenaktionen aus.
12. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar Mitgliedsabfrage konfigurieren

Durch die Konfiguration der Sidebar -Mitgliederabfrage wird die Teilnehmerliste im Bildschirm „Sidebar-Diskussion starten“ vorab ausgefüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Menü auf der linken Seite der Seite „CI-Admin-Experience“ Sidebaraus.
   Der Einstellungsbildschirm Sidebar mit der Überschrift „Passen Sie an, wie Servicemitarbeiter zusammenarbeiten, um Ihre Benutzer zu unterstützen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Teilnehmer“ des Einstellungsbildschirms Sidebar die **Option Einstellungen anzeigen**aus.
   Der Bildschirm Sidebar Mitgliedsabfrage wird angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine vorhandene Abfrage zu bearbeiten, wählen Sie den Namen der Abfrage aus.
   - Um eine neue Abfrage zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name der Mitgliedsabfrage.
Aktiv	Gibt an, ob die Abfrage aktiviert ist.
Typ	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vorausfüllen** oder **Suchen**aus. ○ Vorab ausfüllen: Wählen Sie automatisch alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe aus. ○ Suche: Fügen Sie Mitglieder der Zuweisungsgruppe und keine anderen Personen hinzu.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Weiterleitungsbedingung für diese Warteschlange im Vergleich zu anderen Warteschlangen berücksichtigt wird.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen in der Abfrage. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erweitert** oder **Einfach**aus. ○ Einfach: Geben Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Weiterleitungsbedingung an. ○ Erweitert: Geben Sie eine geskriptete JavaScript-Bedingung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingungstabelle	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** für Bedingungsmodus ausgewählt haben. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Tabelle aus.
Bedingung	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** für Bedingungsmodus ausgewählt haben. Verwenden Sie die Schaltflächen **Filterbedingung hinzufügen** und **„ODER“-Klausel** hinzufügen, um die Bedingung für die Abfrage zu erstellen.
Bedingungsskript	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Erweitert** für Bedingungsmodus ausgewählt haben. Geben Sie ein JavaScript-Skript ein, um die Abfrage zu erstellen.
Anwenderabfragemodus	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erweitert** oder **Einfach**aus. ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Abfragebedingung für Anwender	Dies wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** für Benutzerabfragemodus auswählen. Verwenden Sie die Schaltflächen **Filterbedingung hinzufügen** und **„ODER“-Klausel** hinzufügen, um die Bedingung für die Abfrage zu erstellen.
Anwenderabfrageskript	Dies wird angezeigt, wenn Sie **Erweitert** für Benutzerabfragemodus auswählen. Sie können ein JavaScript-Skript angeben, um die Abfrage zu erstellen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Sidebar und Microsoft Teams

Durch die Integration von [Sidebarmit Microsoft Teams können Sidebar -Benutzer und Microsoft Teams -Benutzer über ihre jeweiligen Plattformen miteinander kommunizieren.

Monetarisierung durch Microsoft

Die Integration Sidebar-Microsoft Teams ist als Standardfunktion von ServiceNow verfügbar. Microsoft beabsichtigt jedoch, die Verwendung der API Microsoft Teams basierend auf einer Gebühr pro Nachricht zu monetarisieren:

- Die Gebühr wird bei jedem Aufruf der Microsoft Teams -API erhoben. Für Nachrichten, die von Ihrer Instanz [ServiceNow an Microsoft Teams und umgekehrt gesendet werden, fallen Gebühren an.
- Die Gebühr gilt nicht für „Mittel zu Zweck“-Aktionen wie das Suchen nach oder das Hinzufügen von Benutzern zu einem Microsoft Teams -Gruppenchat, Benutzerpräsenz oder Reaktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft rechnet ServiceNow Kunden direkt über deren Konto Microsoft Azure ab. Weitere Informationen finden Sie unter Lizenzierungs- und Zahlungsanforderungen für die Microsoft Teams-API .

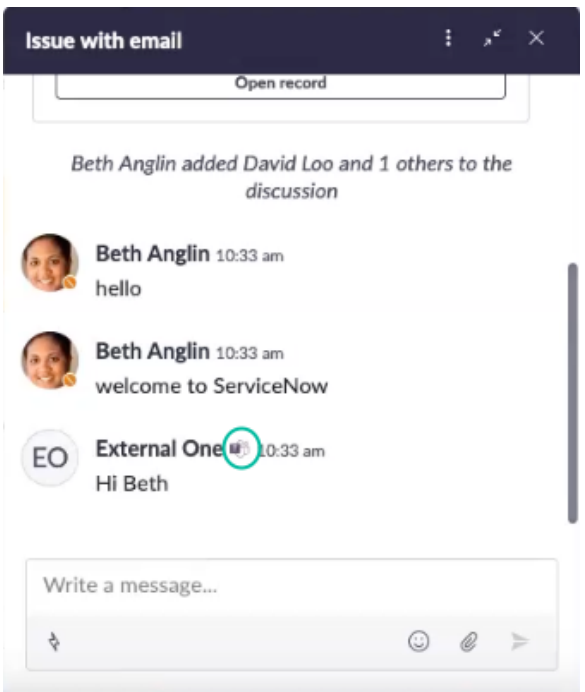
Sidebar Benutzer in Microsoft Teamsauthentifizieren

Ein Sidebar -Benutzer muss bereits einen Microsoft Teams -Account haben, um mit einem Microsoft Teams -Benutzer kommunizieren zu können. Microsoft Teams authentifiziert jeden Sidebar -Benutzer, um zu bestätigen, dass er über ein Microsoft Teams -Konto verfügt. Diese Authentifizierung stellt sicher, dass Microsoft Teams einen Gruppenchat erstellen kann, der den Account Sidebar des Benutzers Microsoft Teams enthält. Wenn der Benutzer Microsoft TeamsSidebar über ein Konto [] verfügt, aber nicht angemeldet ist, wird er aufgefordert, sich anzumelden.

Unterscheidet zwischen Sidebar - und Microsoft Teams -Benutzern

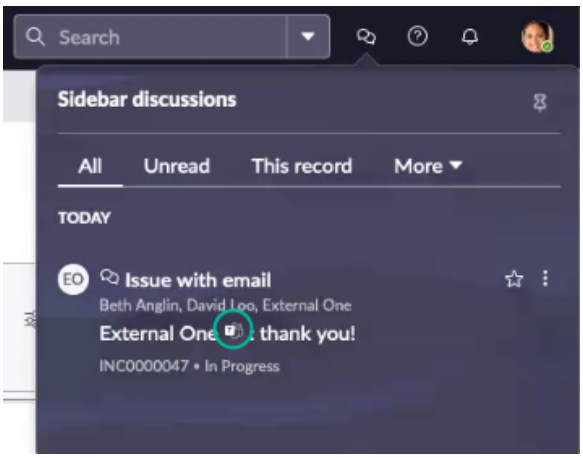
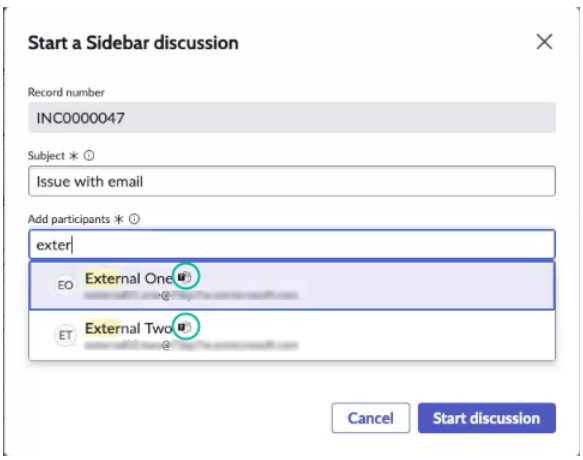
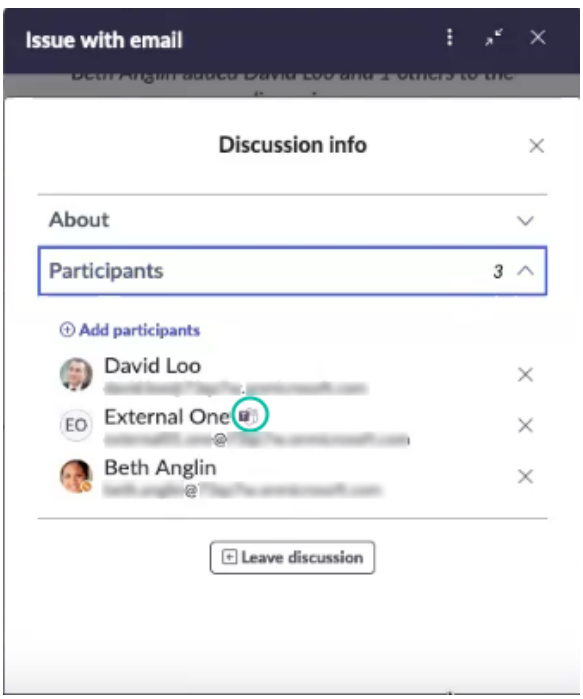
Um Sidebar]-Benutzer von den Microsoft Teams]-Benutzern zu unterscheiden, wird neben dem Microsoft Teams -Benutzernamen ein Microsoft Teams -Symbol angezeigt. Das Symbol Microsoft Teams wird neben Microsoft Teams Benutzernamen in Diskussionsfenstern und Suchergebnissen angezeigt, jedoch nicht im Aktivitätenstrom.

Beispiele mit Symbol Microsoft Teams .

Diskussionsfenster mit Symbol Microsoft Teams .	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele mit Symbol Microsoft Teams . (Fortsetzung)

Registerkarte Alle im Diskussionsfenster mit Symbol Microsoft Teams .	
Diskussionsfenster mit Symbol Microsoft Teams neben den Suchergebnissen	
Diskussionsinfofenster mit Symbol Microsoft Teams .	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen von Benutzern zu einer Diskussion

Sidebar -Benutzer können den teilweisen oder vollständigen Namen eines Benutzers eingeben, den sie der Diskussion hinzufügen möchten. Wenn der Benutzer im System vorhanden ist, wird der Name des Benutzers angezeigt und kann ausgewählt werden, um der Diskussion hinzugefügt zu werden. Benutzer, die Zugriff auf Microsoft Teams, aber nicht auf ServiceNow haben, sind an dem Logo Microsoft Teams in ihrem Avatarbild zu erkennen. Microsoft Teams -Benutzer können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen, indem sie sie dem Gruppenchat auf Microsoft Teamshinzufügen. Dadurch werden diese Benutzer automatisch der Diskussion in Sidebarhinzugefügt .

Senden von Nachrichten zwischen Sidebar und Microsoft Teams

Nach der Integration von Sidebar und Microsoft Teams können Sie die folgenden Arten von Nachrichten zwischen den beiden Anwendungen senden:

- Nachrichten mit Nur-Text
- Nachrichten mit Emojis
- Nachrichten mit URLs
- Nachrichten mit Anhängen

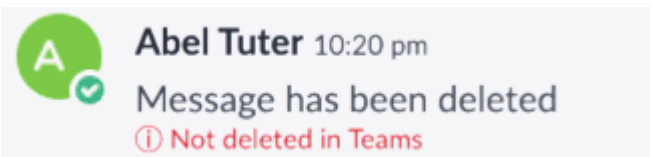
Aktionen, die in der Diskussion Sidebar ausgeführt werden, werden in Microsoft Teams angezeigt, und Aktionen, die in Microsoft Teams ausgeführt werden, werden in Sidebarangezeigt . Wenn Sie in einem Microsoft Teams -Gruppenchat auf eine Nachricht antworten, wird die Nachricht in Sidebar angezeigt, jedoch nicht als Antwort auf die ursprüngliche Nachricht.

Fehlermeldungen werden in den folgenden Situationen angezeigt:

- Wenn Sidebar nicht in der Lage ist, eine Nachricht an einen Benutzer Microsoft Teams zuzustellen, wird die Meldung „In Teams nicht zugestellt“ angezeigt. Je nachdem, wie Fehlermeldungsbenachrichtigungen in Sidebar konfiguriert sind, wird die Nachricht nur dem Benutzer Sidebar angezeigt, der die Nachricht gesendet hat, oder allen Sidebar Benutzern in der Diskussion.



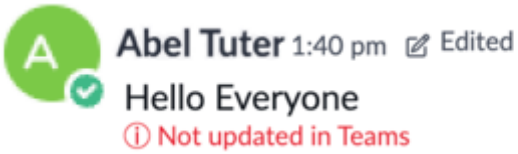
- Wenn Sie eine Nachricht löschen, die Sie zuvor von Sidebar an Microsoft Teams gesendet haben, aber Microsoft Teams die Nachricht nicht löschen kann, wird die Meldung „In Teams nicht gelöscht“ angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine Nachricht bearbeiten, die Sie zuvor von Sidebar an Microsoft Teams gesendet haben, aber Microsoft Teams die Nachricht nicht aktualisieren kann, wird die Meldung „In Teams nicht aktualisiert“ angezeigt.



Entfernen von Benutzern aus einer Diskussion

Sidebar]-Benutzer können einen Microsoft Teams -Benutzer aus einer Sidebar -Diskussion entfernen. Wenn ein Benutzer Microsoft Teams aus einer Diskussion entfernt wird, sehen die Benutzer Sidebar und Microsoft Teams eine Meldung, dass der Benutzer aus der Diskussion entfernt wurde. Nachdem ein Microsoft Teams -Benutzer aus der Diskussion entfernt wurde, kann dieser Benutzer weiterhin auf den Gruppenchat in Microsoft Teams zugreifen und ältere Nachrichten anzeigen, aber nicht mehr an der Diskussion teilnehmen. Wenn ein Microsoft Teams -Benutzer eine Diskussion selbst verlässt, sehen sowohl Sidebar - als auch Microsoft Teams]-Benutzer eine Nachricht, dass der Microsoft Teams -Benutzer die Diskussion verlassen hat.

Nachrichtenverlauf

Wenn der Administrator Microsoft Teams -Gruppenchats für einen Benutzer aktiviert, wird der Nachrichtenverlauf von Sidebar -Diskussionen, an denen der Benutzer bereits teilnimmt, im Gruppenchat von [Microsoft Teams nicht vorab geladen. Im Gruppenchat Microsoft Teams erhält der Benutzer nur Nachrichten, die gesendet werden, nachdem der Administrator ihnen den Empfang von Gruppenchats von Microsoft Teams ermöglicht hat.

ServiceNowhat Zugriff auf Nachrichten von Microsoft Teams .

Der Zugriff vonServiceNowMicrosoft Teams auf Gruppenchats und Nachrichten von [] ist auf diejenigen beschränkt, die im Rahmen der Integration von Sidebar und Microsoft Teams generiert wurden.

von Teilnehmern werden synchronisiert

Die Diskussionsteilnehmer werden nicht synchronisiert, wenn die Integration zwischen Sidebar und Microsoft Teams mehrmals geändert wird.

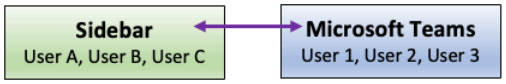
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierungsbeispiel

Initial configuration



1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.



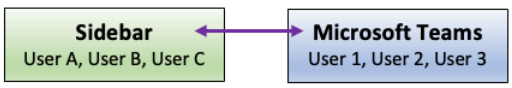
2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.



5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).



Domänentrennung mit Sidebar-Microsoft Teams -Integration

Wenn Sidebar mit Microsoft Teamsintegriert ist, können Sie keine Domänentrennung in der Instanz Microsoft Teams haben. Wenn Sie beispielsweise zwei Domänen in ServiceNow konfiguriert haben, aber nur eine Instanz Microsoft Teams verwenden, können Sie die Instanz Microsoft Teams] nicht so partitionieren, dass ein Teil davon auf eine Domäne und der andere Teil auf eine andere Domäne verweist.

Sidebar und Microsoft Teamsintegrieren

Ermöglichen Sie Konversationen zwischen Sidebar - und Microsoft Teams -Benutzern, indem Sie Sidebar mit Microsoft Teamsintegrieren.

Befolgen Sie diese Schritte, um Sidebar und Microsoft Teamszu integrieren.

1. Installieren Sie die Store-App in der Instanz Washington DC.
2. Erstellen Sie das Microsoft Teams-Entwicklerkonto und die Azure-App. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB1225842 .
3. Erstellen Sie die Microsoft Teams-App. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB1225842 .
4. Aktivieren Sie die Microsoft Teams-Integration anhand der Informationen unter Microsoft Teams-Integration aktivieren.

Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration

Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration als Teil der Integration von Sidebar mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie Sidebar aus.
3. Auf der Karte „Integrationen“:
   - Wenn Sidebar und Microsoft Teams noch nicht integriert sind, wählen **Sie Einrichten aus**.
   - Wenn Sidebar und Microsoft Teams bereits integriert sind, wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Verwalten die Option Ansichtskonfiguration aus.
4. Verschieben Sie auf dem Bildschirm Microsoft Teams „ Integration“ den Umschalter zum Aktivieren, um die Teilnahme von Microsoft Teams Benutzern an Sidebar Diskussionen zuzulassen oder zu verhindern.
   - Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Microsoft Teams Benutzer, die zuvor Zugriff auf Sidebar hatten, wieder Zugriff, und alle neu hinzugefügten Microsoft Teams Benutzer erhalten Zugriff auf Sidebar.
   - Wenn diese Option deaktiviert ist:
     - Microsoft Teams Benutzer, die zuvor Zugriff auf Sidebar hatten, haben keinen Zugriff mehr auf Sidebar.
     - Microsoft Teams Benutzer, die neu aufgenommen wurden, erhalten keinen Zugriff auf Sidebar.
     - Vorhandene Diskussionen werden in Microsoft Teamsinaktiv. Microsoft Teams -Benutzer können weiterhin auf ältere Nachrichten in einem Microsoft Teams -Gruppenchat zugreifen, aber in diesen Gruppenchats gesendete Nachrichten werden nicht an Sidebargesendet.
     - Bestehende Diskussionen bleiben für Sidebar Benutzer aktiv.
5. Geben Sie **GeheimerClientschlüssel, Rückruf-URL**und **Umleitungs-URL**ein.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den erforderlichen Portalfeldern Microsoft Azure finden Sie unter Azure AD-Anwendungen mit dem Portal erstellen .

Feld	Beschreibung
Anwendungs-ID (Client)	ID, die der im Portal erstellten App zugeordnet ist.
Verzeichnis-ID (Mandant)	ID, die der Organisation Microsoft Teams zugeordnet ist, die mit Diskussionen von Sidebar verknüpft wird.
App-ID	ID, die zum Abonnieren von Sidebar Konversationen aus Microsoft Teamsverwendet wird.
Geheimer Clientschlüssel	Automatisch zugewiesene Anmeldeinformationen, die zur Authentifizierung der App [Microsoft Azure mit Microsoftverwendet werden. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrations-Setup ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Callback URL	Webspeicherort, den Microsoft Teams verwendet, um eine Antwort an Sidebarzu senden. Fügen Sie für Ihre eigene Instanz den Wert hinzu, z. B. https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrations-Setup ausgelöst.
Umleitungs-URL	Webseite, die angezeigt wird, nachdem Sie sich erfolgreich bei Microsoft Teamsangemeldet haben. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrations-Setup ausgelöst.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie Microsoft Teams Berechtigungen

Konfigurieren Sie, welche Gruppen oder Benutzer auf Sidebar Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie Sidebar aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verwalten** auf der Karte „Integrationen“ die **Option Berechtigungen anzeigen**aus.
   Die Berechtigungsseite Microsoft Teams wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Registerkarte Gruppen oder Benutzer aus.

Registerkarte „Gruppen“.

Feld	Beschreibung
Filtern nach	Verwenden Sie die Filterfelder, um zu begrenzen, welche Benutzer in der Liste „Verfügbare Benutzer“ angezeigt werden.
Schaltfläche „Filter anwenden“.	Wählen **Sie Filter anwenden** aus, um die Gruppen in der Liste „Verfügbare Gruppen“ mithilfe der Filterfelder zu begrenzen.
Verfügbare Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, die auf die Sidebar Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können.
Ausgewählte Gruppen	Liste der Gruppen, die auf Sidebar Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können. Um den Zugriff zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	entfernen, wählen Sie X neben dem Gruppennamen aus. **Hinweis:** Alle Benutzer in der ausgewählten Gruppe haben Zugriff auf die Diskussionen.

Registerkarte „Benutzer“.

Feld	Beschreibung
Filtern nach	Verwenden Sie die Filterfelder, um zu begrenzen, welche Gruppen in der Liste Verfügbare Gruppen angezeigt werden.
Schaltfläche „Filter anwenden“.	Wählen **Sie Filter anwenden** aus, um die Benutzer in der Liste Verfügbare Benutzer mithilfe der Filterfelder zu beschränken.
Verfügbare Benutzer	Wählen Sie die Benutzer aus, die auf die Diskussionen von [Sidebar in Microsoft Teamszugreifen können.
Ausgewählte Benutzer	Liste der Benutzer, die auf Sidebar Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können. Um den Zugriff zu entfernen, wählen Sie X neben dem Benutzernamen aus.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Arbeiten mit Sidebar

Von einem Arbeitsbereich aus können Sie eine Sidebar -Diskussion erstellen oder einer vorhandenen Sidebar -Diskussion beitreten. Sie können Sidebar Diskussionen zu Interaktionsdatensätzen auch über die Core-UI von Next Experienceerstellen.

Vorbereitungen

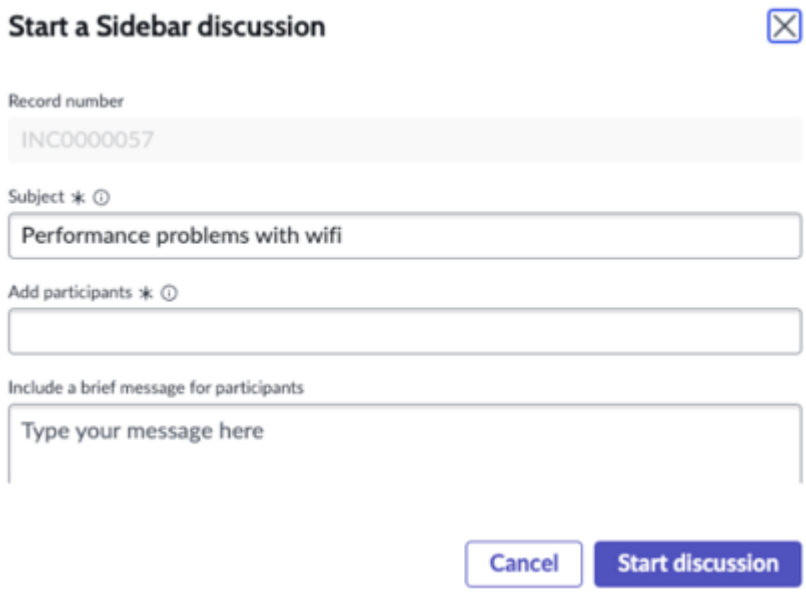
Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf den Datensatz, der der Diskussion Sidebar zugeordnet ist

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Arbeitsbereich, in dem Sie eine Sidebar -Diskussion starten möchten.
   Wenn Sie eine Sidebar -Diskussion in einem CSM-Arbeitsbereich (Customer Service Management) initiieren möchten, muss das CSM-Plugin für diesen Arbeitsbereich aktiviert sein.
2. Wählen Sie das Listensymbol .
3. Navigieren Sie in Listen zu, und wählen Sie den Fall, die Interaktion oder den Incident aus, für den Sie eine Sidebar -Diskussion starten möchten.
4. Auf dem Detailbildschirm können Sie eine neue Diskussion starten oder einer vorhandenen Diskussion beitreten, indem Sie **Diskutieren**wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Diskussion Sidebar vorhanden ist, wird der entsprechende Diskussionsdialog angezeigt.
- Wenn keine Diskussion Sidebar vorhanden ist, wird das Dialogfeld „Sidebar-Diskussion starten“ angezeigt. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie dann **Diskussion starten**aus:

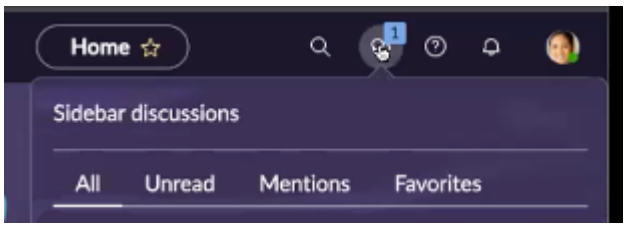


  - Datensatznummer: Die Aufgaben- oder Incident-Nummer, die der Sidebar -Diskussion zugeordnet ist.
  - Betreff: Dieses Feld ist mit der Kurzbeschreibung des Datensatzes ausgefüllt. Wenn der Betreff mit einer Zahl in Klammern beginnt, gibt die Zahl die Nummer dieser Diskussion für den Datensatz an. Wenn die Betreffzeile beispielsweise „(2) E-Mail-Problem“ enthält, gibt die „2“ an, dass dies die zweite Diskussion für den E-Mail-Problemdatensatz ist. Sie können das Feld Betreff bearbeiten oder hinzufügen.
  - Teilnehmer hinzufügen – Wenn eine Zuweisungsgruppe für diesen Fall/Interaktion/Incident eingegeben wurde, wird dieses Feld vorab mit den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe ausgefüllt. Sie können die Teilnehmer, die Sie in die Diskussion einbeziehen möchten, auch manuell eingeben. Nur Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz haben, können als Teilnehmer hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar Mitgliedsabfrage konfigurieren.
  - Kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen: Geben Sie eine kurze Nachricht für die Teilnehmer der Sidebar -Diskussion ein.

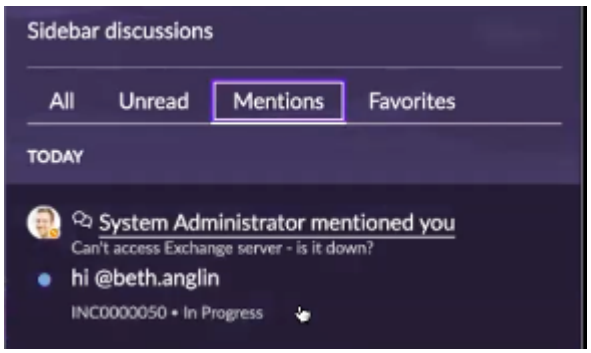
5. Um zu einer vorherigen Sidebar Diskussion zurückzukehren, können Sie das Diskussionssymbol oder wählen Sie eine der Registerkarten im Überlaufmenü aus.
6. Nachdem eine Diskussion gestartet wurde, können Sie Nachrichten bearbeiten und löschen.
7. Um einen Benutzer abzurufen, geben Sie `@user` ein (wobei `user` der Name des Benutzers ist).
   - Wenn Sie den Namen des Benutzers nicht kennen, geben Sie `@` ein, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, und wählen Sie eine Person aus dieser Liste aus.
   - In der Liste werden nur Benutzer angezeigt, die Zugriff auf den zugrunde liegenden Datensatz haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Liste ist in Benutzer unterteilt, die derzeit an der Diskussion teilnehmen (Teilnehmer), und Benutzer, die dies nicht sind (Nicht-Teilnehmer).
- Der Benutzer wird benachrichtigt, dass er in einer Sidebar -Diskussionsnachricht erwähnt wurde. Das Chatsymbol für Sidebar-Diskussionen zeigt eine Zahl an, die auf ungelesene Nachrichten oder Erwähnungen hinweist.



- Wenn der Benutzer die Registerkarte Erwähnungen auswählt, werden die Nachrichten angezeigt, in denen der Benutzer mit @user erwähnt wurde.



- Wenn der Benutzer die Nachrichtenvorschaukarte auswählt, wird die entsprechende Nachricht mit genau der Nachricht angezeigt, die die hervorgehobene @Erwähnung enthält.
- Wenn Sidebar und Microsoft Teams integriert sind, werden Microsoft Teams -Benutzer von Sidebar -Benutzern durch ein Microsoft Teams Symbol.

8. Wenn Sie fertig sind, schließen oder verlassen Sie die Diskussion.
   - Um den Diskussionsdialog zu schließen (aber nicht zu beenden), wählen Sie .
   - Um die Diskussion zu beenden, wählen **Sie Diskussion verlassen**aus.

Sidebar – Referenz

Lesen Sie Informationen darüber, wie Sidebar mit der Domänentrennung funktioniert.

Domänentrennung und Sidebar

Domänentrennung und Sidebar

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Um die Domänentrennung für Sidebareinzurichten, aktivieren Sie die Domänentrennung für Ihre Instanz. Wenn Ihre Instanz über mehrere Domänen verfügt, können Sie Sidebar für jede Domäne aktivieren oder deaktivieren. Für die Konfiguration einer domänengetrennten Umgebung mit Sidebarist keine spezielle Konfiguration erforderlich. Domänentrennung für Sidebar wird nur unterstützt, wenn Domänen mithilfe einer über- und untergeordneten Domänenhierarchie eingerichtet werden.

Sidebar -Diskussionen sind gemäß dem Basisdatensatz (Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz) domänengetrennt. Sie können Sidebar-Diskussionen nur anzeigen und erstellen, wenn Sie Zugriff auf den Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz haben.

Angenommen, INC00001 gehört zu dem in der ACME-Domäne erstellten Datensatz, und die Cisco-Domäne hat keinen Zugriff auf INC00001. Benutzer, die zur Cisco-Domäne gehören, können nicht mit Sidebar Diskussionen interagieren, die auf INC00001 basieren.

Sidebar -Versionen für die Domänentrennung

Um die Domänentrennung vollständig nutzen zu können, müssen Sie sowohl die Vancouver-Version als auch die August-Version der Store-App Sidebar (Omni Experience Standard Feature Set) verwenden.

Wenn Sie Sidebar zum ersten Mal in Vancouver verwenden (Sie haben Sidebar zuvor nicht verwendet und sind nicht mit der Store-App Vancouver vertraut) und die Domänentrennung nutzen möchten, ist Sidebar standardmäßig inaktiv. Navigieren Sie zur Einstellungsseite von Conversational Interfaces für jede Domäne, und aktivieren Sie Sidebar manuell. Alternativ können Sie auf die Tabelle „sys_cs_collab_settings“ zugreifen und manuell einen neuen Datensatz für jede Domäne einfügen.

Es gibt ein bekanntes Problem, bei dem Emojis bei Verwendung mit Domänentrennung nicht wie erwartet funktionieren. Eine Problemumgehung für dieses Problem besteht darin, zum Block „Emojis ACE-Inhalt aktivieren“ zu wechseln und das Datensatzfeld mit der sys_id des sys_cs_collab_settings-Datensatzes für die angegebene Domäne zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung mit der Integration von Sidebar und Microsoft Teams .

Wenn Sidebar und Microsoft Teams in einer Domäne integriert und konfiguriert sind, wird beim Aktivieren von Sidebar eine Meldung angezeigt, dass die Integration von [Microsoft Teams manuell aktiviert werden muss, und beim Deaktivieren von Sidebar wird eine Meldung angezeigt, dass die Integration mit Microsoft Teams ebenfalls deaktiviert wird .

Domänentrennung funktioniert nicht mit Microsoft Teams, wenn mehrere Domänen konfiguriert sind. Das Koppeln eines eindeutigen Microsoft Teams mit jeder Domäne wird nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen, um Probleme mit Konversations-Schnittstellen zu identifizieren, zu beheben und Lösungen für sie zu finden, bevor Sie sich an den Support der Plattform ServiceNow® wenden.

Mit dem Diagnosetool Konversations-Schnittstellen können Administratoren Probleme mit Konversations-Schnittstellen suchen, identifizieren und lösen.

Hinweis:
Ab Release San Diego wird standardmäßig das **Conversational Interfaces-Diagnosetool** installiert.

Techniker des technischen Supports richten das Diagnose-Tool Konversations-Schnittstellen auf dem Server ein. Techniker des technischen Supports erstellen und verwalten die Datensätze und Inhalte der Diagnosekategorie [Konversations-Schnittstellen, die vom Diagnosetool Konversations-Schnittstellen verwendet werden.

Nachdem die Techniker des technischen Supports die Diagnosekategorien und -inhalte erstellt haben, können Administratoren das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen auf dem Webclient verwenden. Administratoren müssen über die Rollen „admin“, „virtual_agent_admin“ oder „maint“ verfügen.

Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen ist sowohl für Virtual Agent als auch für [Virtual Agent Liteverfügbar.

Hinweis:
Vor der Verwendung des Diagnosetools Konversations-Schnittstellen müssen Administratoren das Plugin „Conversational Interfaces - Diagnostics“ (sn_ci_diagnostics) aktivieren, das im Store ServiceNow® Store verfügbar ist.

Apps im Store anfordern

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

Über das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen .

Beachten Sie die folgenden Punkte:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Konversations-Schnittstellen -Diagnosetool verwendet Chatbot-Konversationen von Virtual Agent, um allgemeine Probleme mit Konversations-Schnittstellen zu diagnostizieren und zu lösen.
- Das Tool besteht aus Virtual Agent Themen und zugehörigen Themenblöcken im Diagnose-Workflow.
- Administratoren können die Themen und Themenblöcke in Virtual Agent-Designerweder anzeigen noch bearbeiten.
- Das **Conversational Interfaces-Diagnosetool** ist nur über den Webclient verfügbar.
- Das **Conversational Interfaces-Diagnosetool** wird in lokalen Instanzen unterstützt.

So verwenden Sie das **Diagnose-Tool für Konversations-Schnittstellen:**

- Starten Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent. Eine Begrüßungsnachricht wird angezeigt.
- Geben Sie in der Begrüßungsnachricht eine **Vorprüfung der Diagnose** ein, und beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.

  Beispielsweise können Sie Probleme mit Fehlermeldungen, Systemeigenschaften, Microsoft Teams Konfigurationen und Plugins oder Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Konfigurationen und Plugins beschreiben.

  Alternativ können **Sie alles** anzeigen auswählen und dann eine Auswahl treffen.

Konversations-Schnittstellen Diagnose-Tool-Workflow

Nachdem Sie das Problem beschrieben haben, das Sie lösen möchten, beginnt der Workflow des Diagnosetools Konversations-Schnittstellen mit der Verwendung der relevanten Diagnosethemen und Themenblöcke. Diese Themen und Themenblöcke werden zum Identifizieren, Diagnostizieren, Lösen und Sammeln von Daten für das beschriebene Problem verwendet.

Beispiel für den Diagnose-Workflow:

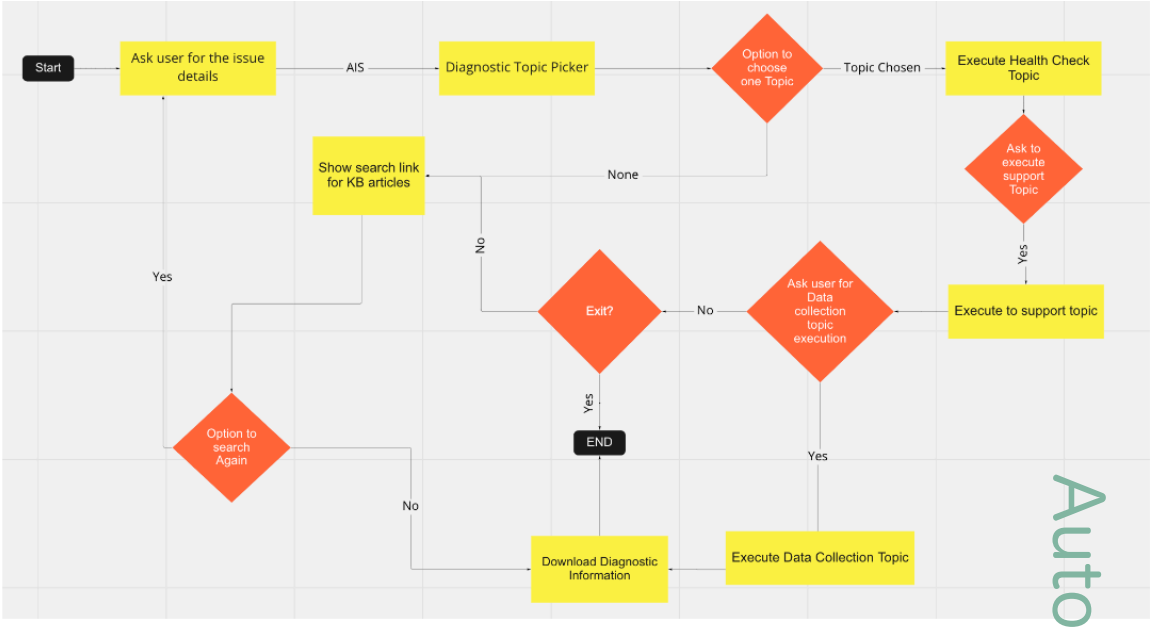
- Fordert Sie basierend auf dem Problem, das Sie lösen möchten, zur Eingabe der erforderlichen Daten auf.
- Enthält eine Liste von Knowledge Base-Artikeln (KB), in denen Sie ggf. weitere Informationen finden können. Wenn Sie die benötigten Informationen nicht finden, können Sie auch nach zusätzlichen KB-Artikeln suchen.
- Bietet die Möglichkeit, Informationen zur Diagnoseunterstützung herunterzuladen.
- Ermöglicht die Auswahl eines anderen zu lösenden Problems.

Der Diagnose-Workflow und die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen entsprechen dem Problem, das Sie diagnostizieren und lösen möchten. Der Diagnose-Workflow verwendet einen AI Search-Filter als Teil der Diagnose. Weitere Informationen zu AI Search und zur Konfiguration finden Sie unter Configuring AI Search .

Der Workflow des Diagnosethemenblocks enthält auch Lösungen für Messaging-Integrationen, z. B. Microsoft Teams, und für Konfigurationsprobleme von AWA.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Workflow des Konversations-Schnittstellen -Diagnosetools.



Diagnostizieren Sie Konversations-Schnittstellen Fehler

Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen, um Probleme im Zusammenhang mit Konversations-Schnittstellen zu beheben, z. B. Fehlermeldungen und Probleme mit Systemeigenschaften, bevor Sie sich an den Support der Plattform ServiceNow® wenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, virtual_agent_admin oder maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie diese Aufgabe für Folgendes:

- Beheben Sie Fehlermeldungen.
- Suchen und ändern Sie Konversations-Schnittstellen Systemeigenschaftswerte.

Prozedur

1. Starten Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent.
2. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Wenn es sich um ein Fehlermeldungsproblem handelt, können Sie die Fehlermeldung kopieren und einfügen oder die Fehlermeldung in die Chatbot-Konversation eingeben.

   Wenn es sich um ein Systemeigenschaftenproblem handelt:

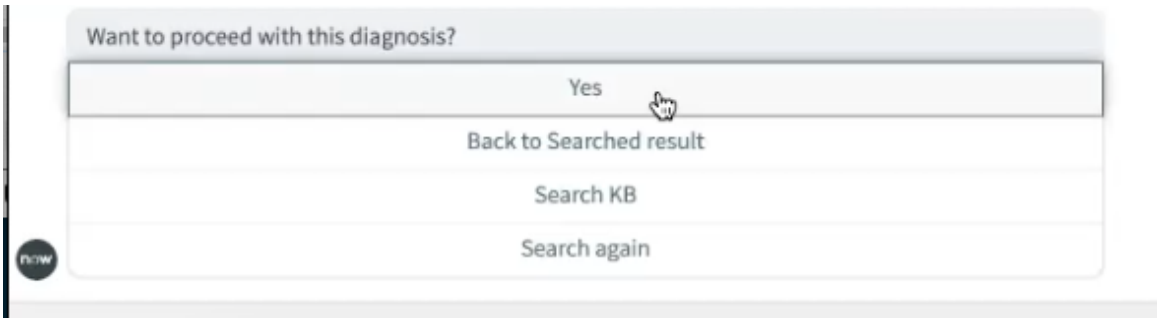
   - Sie müssen den genauen Namen der Systemeigenschaft nicht kennen. Geben Sie einen Funktionsnamen ein, der sich auf die Eigenschaft bezieht, oder eine andere Beschreibung, um eine Liste der übereinstimmenden Systemeigenschaften anzuzeigen.
   - Wenn Ihre Eingabe mit einer vorhandenen Systemeigenschaft übereinstimmt, diese Eigenschaft sich jedoch nicht in Ihrer Instanz befindet, wird der Name der Systemeigenschaft gefolgt von zwei Bindestrichen angezeigt: –-.
   - Suchen Sie die Eigenschaft in Ihrem System, und nehmen Sie gegebenenfalls Änderungen vor.

   Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen zeigt eine Liste von Lösungen an, aus denen Sie auswählen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

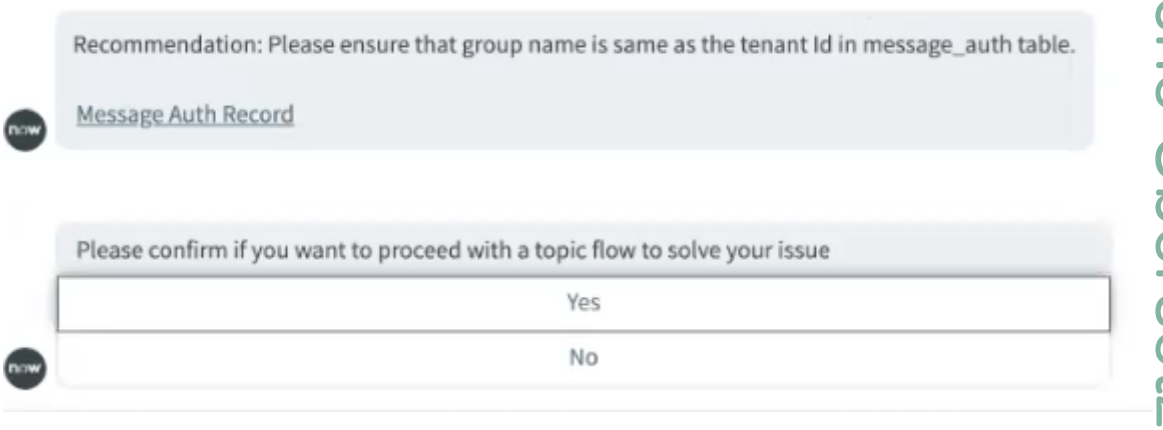
3. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten und die dem Problem entspricht, das Sie lösen möchten.
   Das Diagnose-Tool fragt, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.



4. Fahren Sie mit der Diagnose fort, indem Sie **Ja**auswählen.
   Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen initiiert dann den Workflow und führt Sie durch die relevanten Eingabeaufforderungen.

   Die angezeigten Eingabeaufforderungen hängen von dem Problem ab, das Sie diagnostizieren und lösen möchten.

5. Beantworten Sie die Fragen nach Bedarf.
   Nach Abschluss der Diagnose zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.



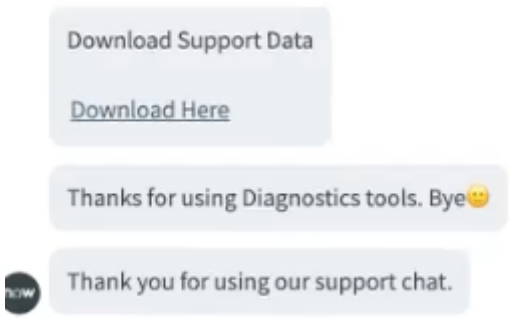
6. Bestätigen Sie, ob Sie mit dem Themen-Workflow fortfahren möchten, um Ihr Problem zu lösen.
   - Wenn Sie **Ja**auswählen:
     - Das Diagnose-Tool führt Sie durch den entsprechenden Workflow.
     - Die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen hängen von dem Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Eingabeaufforderungen.
     - Möglicherweise wird auch ein Link zum entsprechenden Knowledge Base-Artikel (KB) angezeigt, in dem Sie weitere Informationen finden können.
   - Wenn Sie **Nein**auswählen, wird der Workflow beendet.
7. Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung nicht hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie **Ja**, wenn die Lösung nicht hilfreich war.

     Sie werden gebeten, zusätzliche Informationen anzugeben, die bei der Feinabstimmung der Lösung helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die angezeigten Eingabeaufforderungen variieren je nach Problem, das Sie lösen möchten.

- Wählen Sie **Nein** aus, um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und um den Workflow zu beenden.
- Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.



8. **Wahlweise:** Laden Sie Supportdaten herunter, indem Sie auf den Link klicken.

Diagnostizieren Sie Microsoft Teams Konfigurationsprobleme

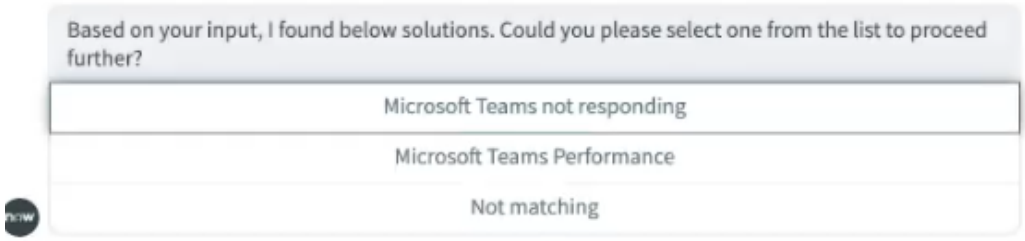
Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-SchnittstellenMicrosoft Teams, um Konfigurationsprobleme von [] zu identifizieren und zu lösen, bevor Sie sich an den Support der Plattform ServiceNow® wenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, virtual_agent_admin oder maint

Prozedur

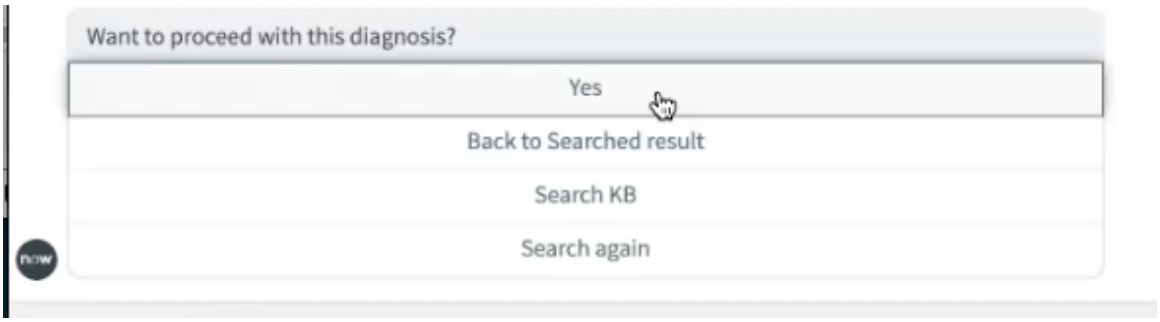
1. Starten Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht Diagnostic Pre Chatein.
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Beispiel: Wenn die Anwendung Microsoft Teams nicht reagiert, können Sie keine Antwort eingeben.
   Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen zeigt eine Liste von Lösungen an, aus denen Sie auswählen können.



4. Wählen Sie die Lösung aus, die dem Problem entspricht, das Sie lösen möchten.
   Das Diagnose-Tool fragt, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Fahren Sie mit der Diagnose fort, indem Sie **Ja**auswählen.
   Die Liste der Integritätsprüfungsparameter und MS Teams-Mandantenkonfigurationen wird mit ihren jeweiligen Werten angezeigt.

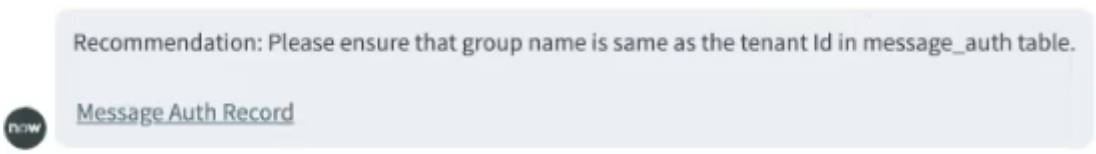


Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false



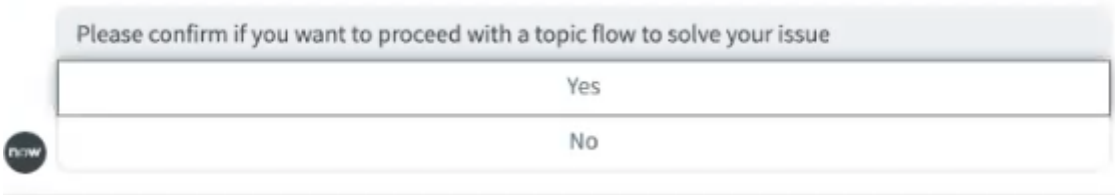
MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. Überprüfen Sie die Werte auf Parameter, die falsch eingestellt sind.
   Zum Beispiel gibt es einen Wert, der auf False festgelegt wird, obwohl er auf True festgelegt werden sollte. Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen zeigt eine empfohlene Lösung an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Bestätigen Sie, ob Sie mit dem Workflow zur Lösung des Problems fortfahren möchten.
   - Wenn Sie **Ja**auswählen:
     - Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen führt Sie durch den entsprechenden Workflow. Die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen hängen vom Problem und der Diagnose ab.

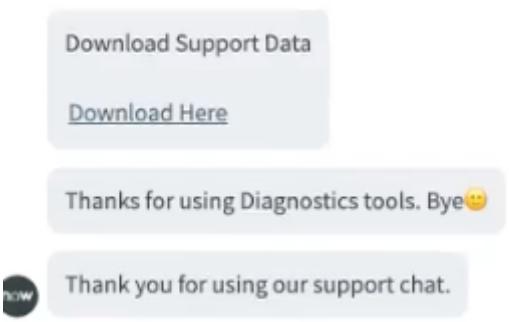
       Beispielsweise werden Sie möglicherweise aufgefordert, die Microsoft-Mandanten-ID oder den Anbieternamen anzugeben. Möglicherweise werden Sie auch aufgefordert, Microsoft Teams auf dem Client neu zu starten.

     - Möglicherweise wird auch ein Link zum entsprechenden Knowledge Base-Artikel (KB) angezeigt. Beispielsweise wird möglicherweise ein Link zum Master-KB-Artikel mit allgemeinen und bekannten Problemen mit Microsoft Teamsangezeigt.
   - Wenn Sie **Nein**auswählen, wird der Workflow beendet.
8. Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung nicht hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie **Ja**, wenn die Lösung nicht hilfreich war.

     Sie werden gebeten, zusätzliche Informationen anzugeben, die bei der Feinabstimmung der Lösung helfen.

     Beispielsweise werden Sie möglicherweise aufgefordert, die ID des MS Teams-Bot-Mandanten anzugeben, oder Sie werden gefragt, ob die Instanz aus einer anderen Instanz geklont wurde.

     Die angezeigten Eingabeaufforderungen variieren je nach Problem, das Sie lösen möchten.
   - Wählen Sie **Nein** aus, um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und um den Workflow zu beenden.
   - Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.



9. **Wahlweise:** Laden Sie Supportdaten herunter, indem Sie auf den Link klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnostizieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Konfigurationsprobleme

Verwenden Sie das Diagnose-Tool Konversations-Schnittstellen, um allgemeine Konfigurationsprobleme von Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zu identifizieren und zu beheben, bevor Sie sich an den Support der Plattform ServiceNow® wenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, virtual_agent_admin oder maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

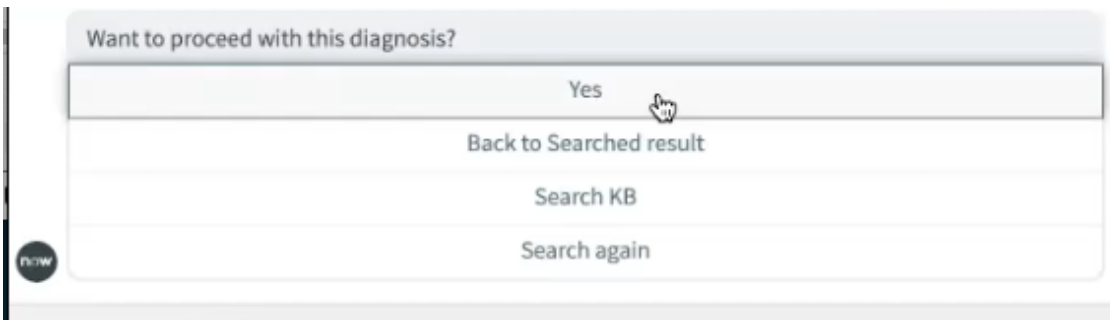
Das Konversations-Schnittstellen -Diagnosetool führt Sie durch den Workflow zur Lösung von Problemen mit Ihrer AWA -Konfiguration. Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen hilft Ihnen beispielsweise bei der Lösung von Problemen wie Meldungen zu „ **Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar** “.

Prozedur

1. Starten Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht Diagnostic Pre Chatein.
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Wenn es sich um ein Fehlermeldungsproblem handelt, können Sie die Fehlermeldung kopieren und einfügen oder die Fehlermeldung in die Chatbot-Konversation eingeben.

   Sie können beispielsweise **Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar eingeben**.

   Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen zeigt eine Liste von Lösungen an, aus denen Sie auswählen können.
4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.
   Die Lösungen entsprechen dem Problem, das Sie lösen möchten.
   Das Diagnose-Tool fragt, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

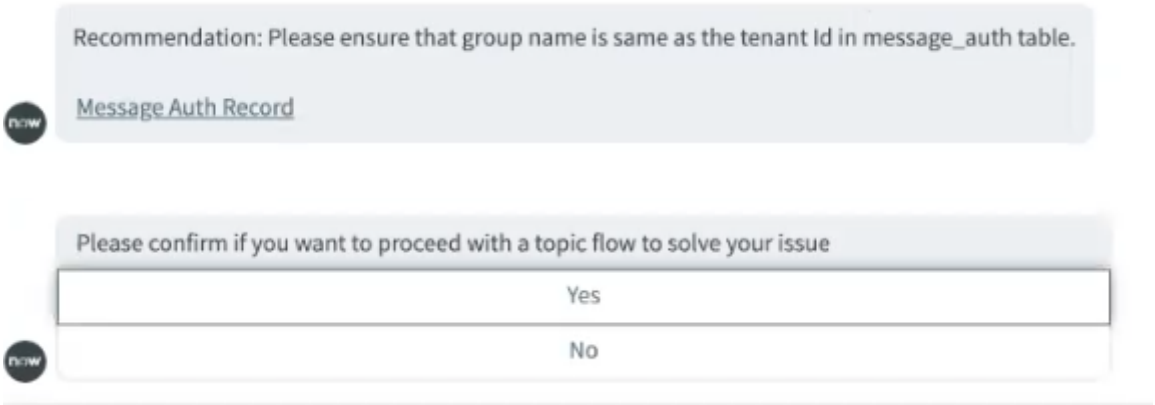


5. Wählen Sie gegebenenfalls die gewünschte Option aus.
   Um mit der Diagnose fortzufahren, wählen Sie **Ja**.
   Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen initiiert dann den Workflow und führt Sie durch die relevanten Eingabeaufforderungen.

   Die angezeigten Eingabeaufforderungen hängen von dem Problem ab, das Sie diagnostizieren und lösen möchten.
6. Beantworten Sie die Fragen nach Bedarf.
   Nach Abschluss der Diagnose zeigt das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen eine empfohlene Lösung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Bestätigen Sie, ob Sie mit dem Themen-Workflow fortfahren möchten, um Ihr Problem zu lösen.

- Wenn Sie **Ja**auswählen:
  - Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen führt Sie durch den entsprechenden Workflow.
  - Die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen hängen von dem Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Eingabeaufforderungen.
  - Möglicherweise wird auch ein Link zum entsprechenden Knowledge Base-Artikel (KB) angezeigt, in dem Sie weitere Informationen finden können.
- Wenn Sie **Nein**auswählen, wird der Workflow beendet.

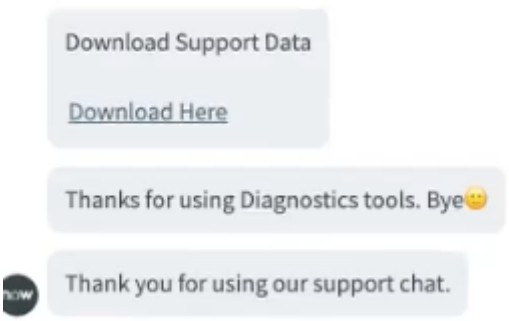
8. Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung nicht hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- Wählen Sie **Ja**, wenn die Lösung nicht hilfreich war.

  Sie werden gebeten, zusätzliche Informationen anzugeben, die bei der Feinabstimmung der Lösung helfen.

  Die angezeigten Eingabeaufforderungen variieren je nach Problem, das Sie lösen möchten.

- Wählen Sie **Nein** aus, um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und um den Workflow zu beenden.
- Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.



9. Wahlweise: Laden Sie Supportdaten herunter, indem Sie auf den Link klicken.

Automatische Übersetzung

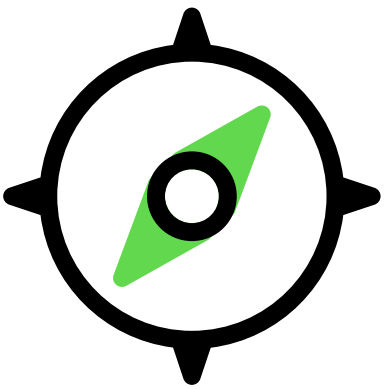
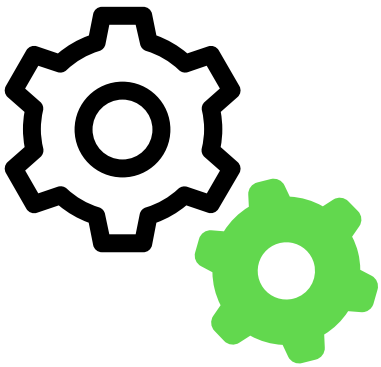
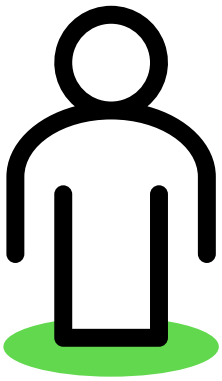
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen hilft Ihnen, die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern zu verbessern, indem es detaillierte Einblicke in Konversationsdaten bietet. Das Dashboard hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und den Prozentsatz der von VA gelösten Probleme zu erhöhen.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit dem VA Analytics-Dashboard zu beginnen.

Erkunden	Einrichten	Verwenden
		
Für VA-Benutzer und Systemadministratoren, um mehr über das Dashboard zu erfahren.	Für Systemadministratoren, die das Dashboard einrichten.	Damit VA-Benutzer lernen, wie das Dashboard verwendet wird.

Das Conversational Analytics-Dashboard erkunden

Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern zu verbessern. Das Dashboard bietet detaillierte Einblicke in Konversationsdaten und hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und den Prozentsatz der von VA gelösten Probleme zu erhöhen.

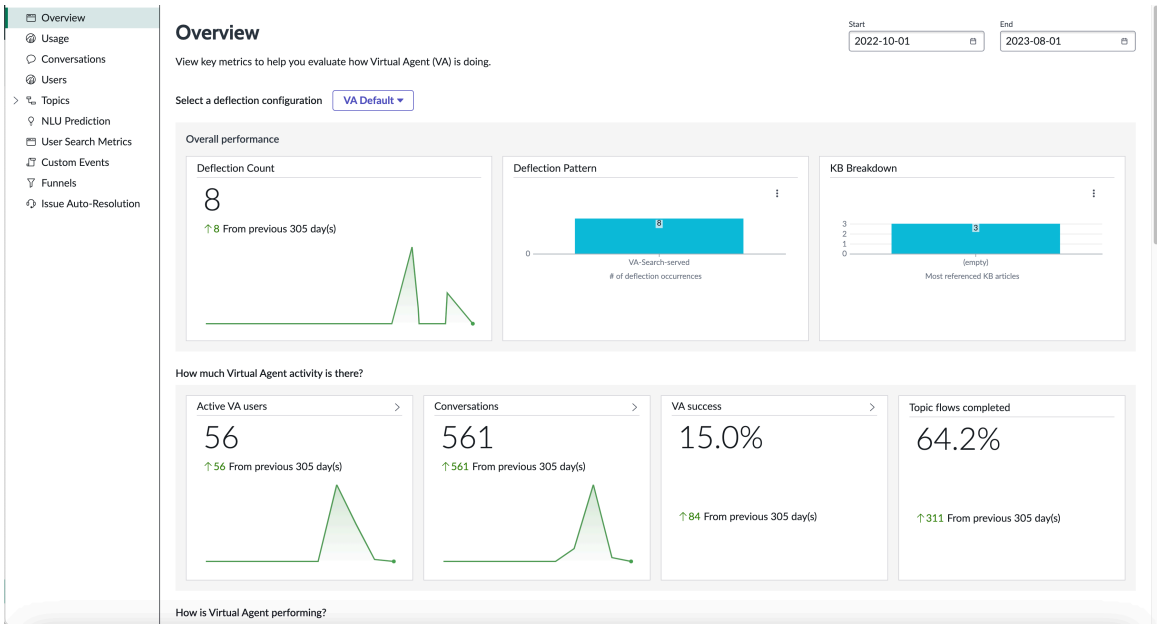
Virtual Agent Analytik

Virtual Agent zeichnet Interaktionen mit Benutzern bis zu 90 Tage lang auf. Die aus den Konversationen extrahierten Metriken werden zwei Jahre lang aufbewahrt. Das Dashboard für Konversationsanalysen bietet Einblicke in diese Interaktionen, sodass Sie sehen können, wie gut Virtual Agent Benutzerprobleme verstanden und gelöst hat. Dashboard-Metriken zeigen beispielsweise Folgendes an:

- Wie viel Prozent der Anwender, die von VA zu einem Servicemitarbeiter wechseln
- So erhöhen Sie die Interaktionsrate und reduzieren die Anzahl der Anwenderabbrüche
- Gibt an, ob der Benutzer den letzten Knoten in einem Thema erreicht hat
- Am häufigsten und am wenigsten verwendete Themen
- Konversationsdetails mit erweiterten Filtern
- So optimieren Sie das Konversationsdesign

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



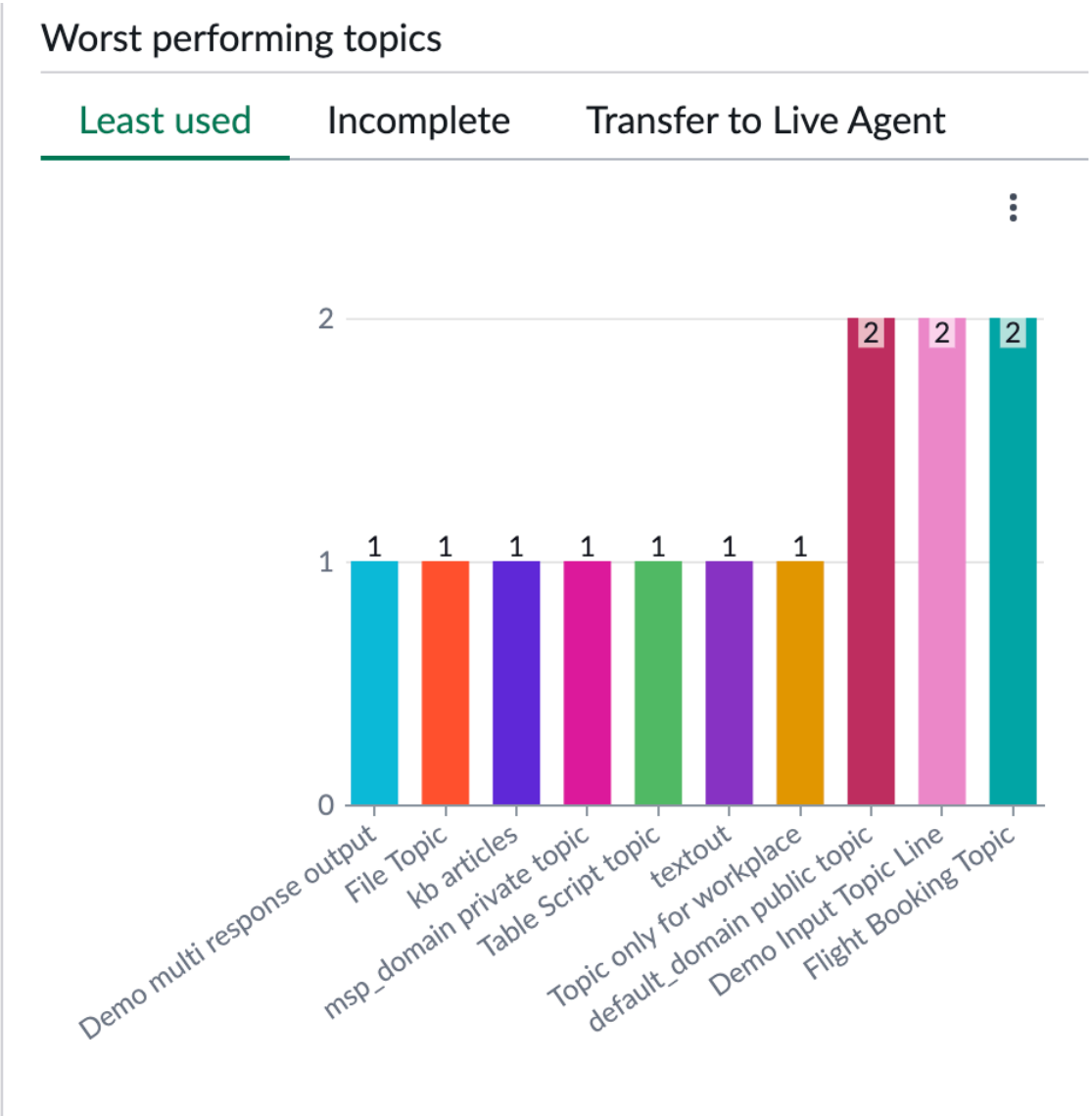
Schlüsselfunktionen

Themen mit schlechtester Leistung

Zeigen Sie die VA-Themen mit der schlechtesten Leistung über einen bestimmten Zeitraum an.

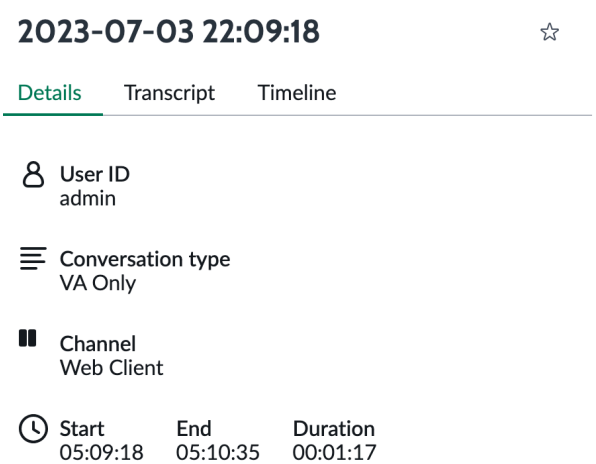
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konversationsdetails

Erkennen Sie Metadaten zu jeder VA-Interaktion, einschließlich des Benutzers, der Chat-Dauer und des Knotens, bei dem ein Benutzer in einem Thema angehalten hat.

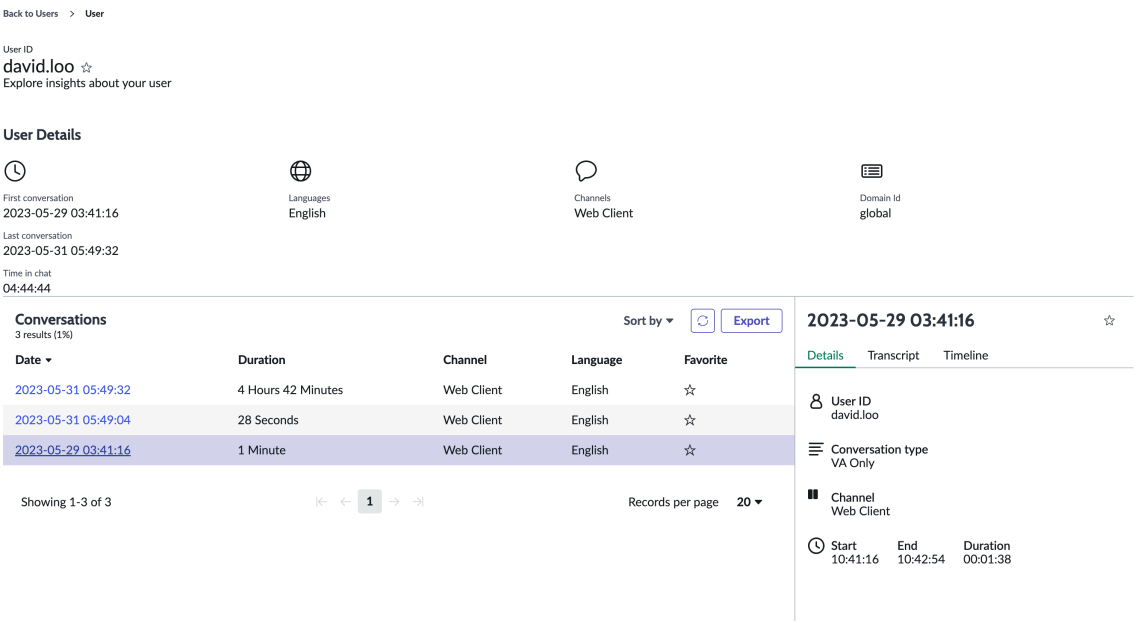


Benutzereinblicke

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ruft einen Verlauf der Chats eines Benutzers ab.

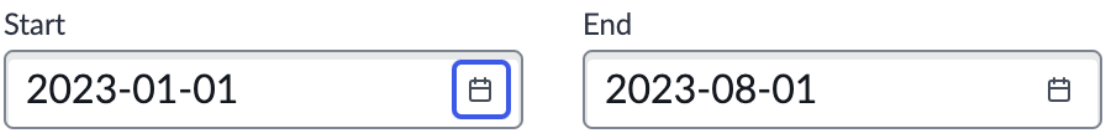


Übersicht

Die folgenden Abschnitte bieten einen allgemeinen Überblick darüber, wie Sie die einzelnen Abschnitte des Dashboards von oben nach unten verwenden.

Datumsbereich der angezeigten Daten

Die **Start-** und **Enddaten** oben im Dashboard geben den Datenbereich der auf jeder Seite zusammengefassten Daten an.



Alle Daten werden kontinuierlich in Echtzeit von Virtual Agent an das Dashboard übertragen und bis zu 3 Monate gespeichert. Das Analytics-Dashboard kann auch Konversationsdaten akzeptieren, die bis zu 30 Tage alt sind, um Szenarien mit vorübergehenden technischen Problemen zu unterstützen.

Alle Datums- und Uhrzeitangaben im Dashboard sind UTC-Daten. Obwohl die Konversationstabelle Konversationsdaten und -uhrzeiten in verschiedenen Zeitzonen auflistet, konvertiert Virtual Agent (VA) sie in UTC, wenn sie im Dashboard angezeigt werden. Wenn Sie außerdem einen voreingestellten Datumsbereich auswählen, z. B. *letzte Woche*, können die Daten geringfügig von Ihren Erwartungen abweichen.

Weitere Informationen zum Festlegen des Datumsbereichs finden Sie unter Datumsbereich der Daten festlegen.

Für bestimmte Datenvisualisierungen sind möglicherweise keine Daten für das in den **Start-** und **Endfeldern** ausgewählte Start- und Enddatum verfügbar. In diesem Fall zeigt das Widget ein Start- und Enddatum für

Automatische Übersetzung

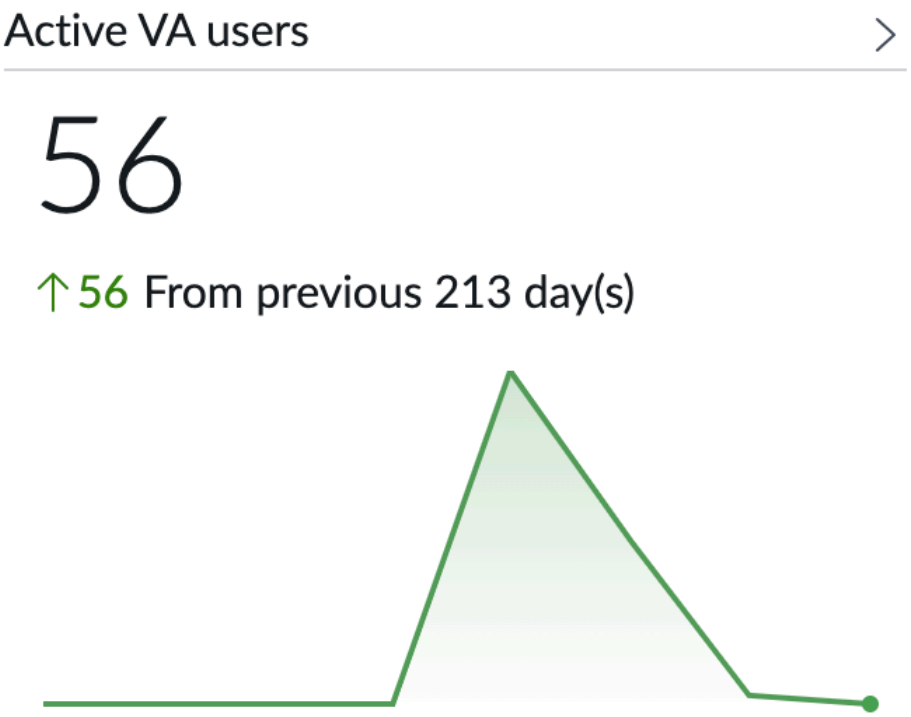
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Visualisierung basierend auf der Datenverfügbarkeit innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs an.

Detaillierte Daten werden abgerufen

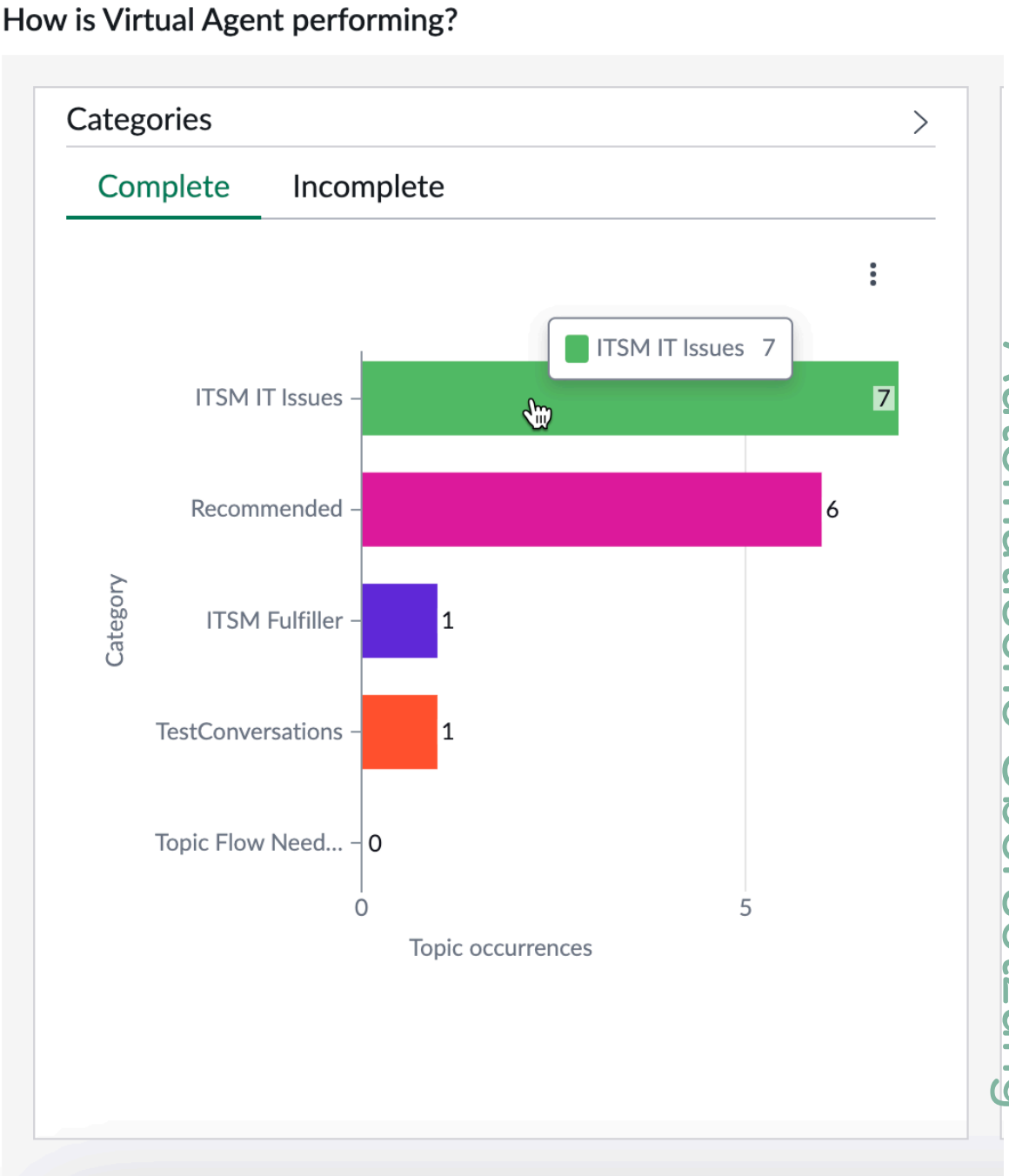
Die Registerkarte **Übersicht** enthält Zusammenfassungen der Daten, die auf den anderen Registerkarten angezeigt werden. Sie können auf verschiedene Arten auf detailliertere Daten zugreifen:

- Klicken Sie auf eine Registerkarte, z. B. **Nutzung**.
- Klicken Sie in einer der Karten auf den Pfeil.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf eine Visualisierung.



Automatische Übersetzung

Dashboard-Registerkarten

Dashboard-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Übersicht	Zielseite für das Dashboard, auf der Zusammenfassungsinformationen für alle anderen Registerkarten angezeigt werden.
Verwendung	Beschreibt die Nutzung von VA-Konversationen, z. B. die Sprache der Konversationen, ihre Dauer und die Arten von Konversationen.

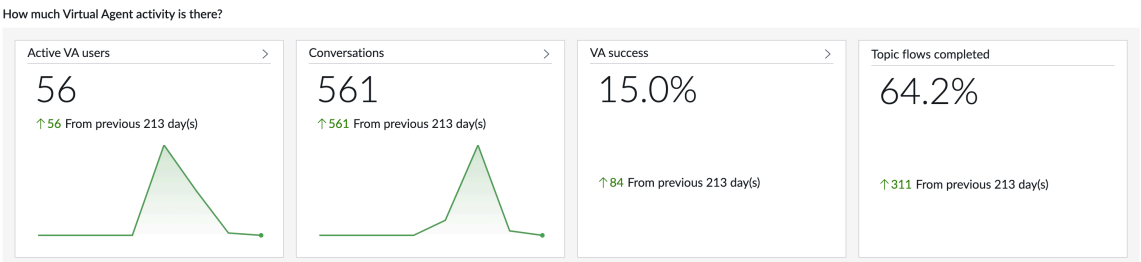
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Registerkarten (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
Konversationen	Zusammenfassungsinformationen für die Konversationen eines Benutzers. Mit der erweiterten Filterung können Sie nach Konversationsknoten oder -themen filtern und Details zur Konversationsdauer, zum Kanal, in dem die Konversation stattgefunden hat, und zur Anzahl der ausgetauschten Nachrichten abrufen. Sie können auf dieser Registerkarte Links zu Details zu jeder Konversation erstellen.
Benutzer	Listet die Benutzer auf, die VA-Konversationen geführt haben. Die erweiterte Filterung bietet Analysen zur Nutzungshäufigkeit, nach Konversation, der Dauer der Konversation für jeden Benutzer, der ersten und letzten Konversation des Benutzers und der verwendeten Sprache. Sie können auf dieser Registerkarte Links zu Benutzerdetails erstellen, einschließlich deren Konversationen.
Themen	Zeigt Metriken zu Themen an, die von VA in Konversationen verwendet werden. Zu den Metriken gehören die Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Servicemitarbeiter verschoben wurden, die durchschnittliche Länge der Konversationen pro Thema und die verwendeten Themenblöcke.
NLU-Vorhersage	Zeigt an, wie oft das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Konversation des Benutzers genau verstanden oder automatisch ein Thema ausgewählt hat. Das Diagramm ist mit NLU-Workbench verknüpft, wenn Ihre Instanz NLUenthält.
Benutzerdefinierte Ereignisse	Zeigt die Anzahl der benutzerdefinierten Chat-Events an, die Sie auf der Seite „Events“ erstellt haben. Wenn Sie keine benutzerdefinierten Events erstellen, ist der Inhalt der Registerkarte leer.
Trichter	Stellt Metriken für Konversations-Flows bereit.
Automatische Problemlösung	Zeigt Informationen über die Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom automatischen Lösungsservice abgefangen und von Virtual Agentgelöst wurden.

Trends und Punktzahlen

Viele Registerkarten verwenden Bewertungslisten, die den aktuellen Wert für einen Datenpunkt anzeigen, z. B. die Anzahl der derzeit Online-Konversationen.



Bewertungslisten zeigen auch Datentrends an, z. B. die Zunahme oder Abnahme der Datenwerte über den im Dashboard angegebenen Datumsbereich. Wenn Sie den Mauszeiger über den Titel einer Bewertungsliste bewegen, wird eine Beschreibung der Bewertungsliste angezeigt.

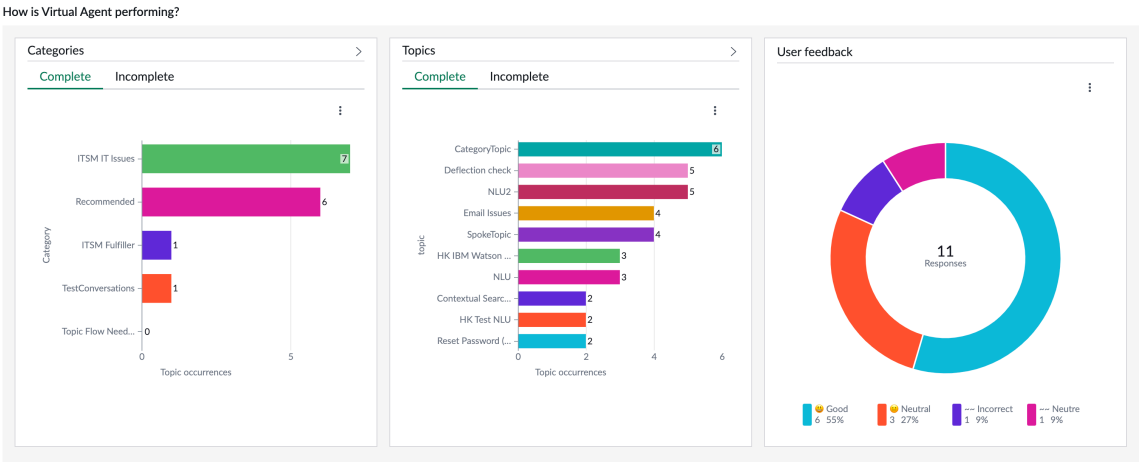
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestimmte Trendvisualisierungen im Dashboard, z. B. die Trends in Absicht und Themenabgleich, unterstützen die Anzeige monatlicher, wöchentlicher und täglicher Daten nicht.

Daten visualisieren

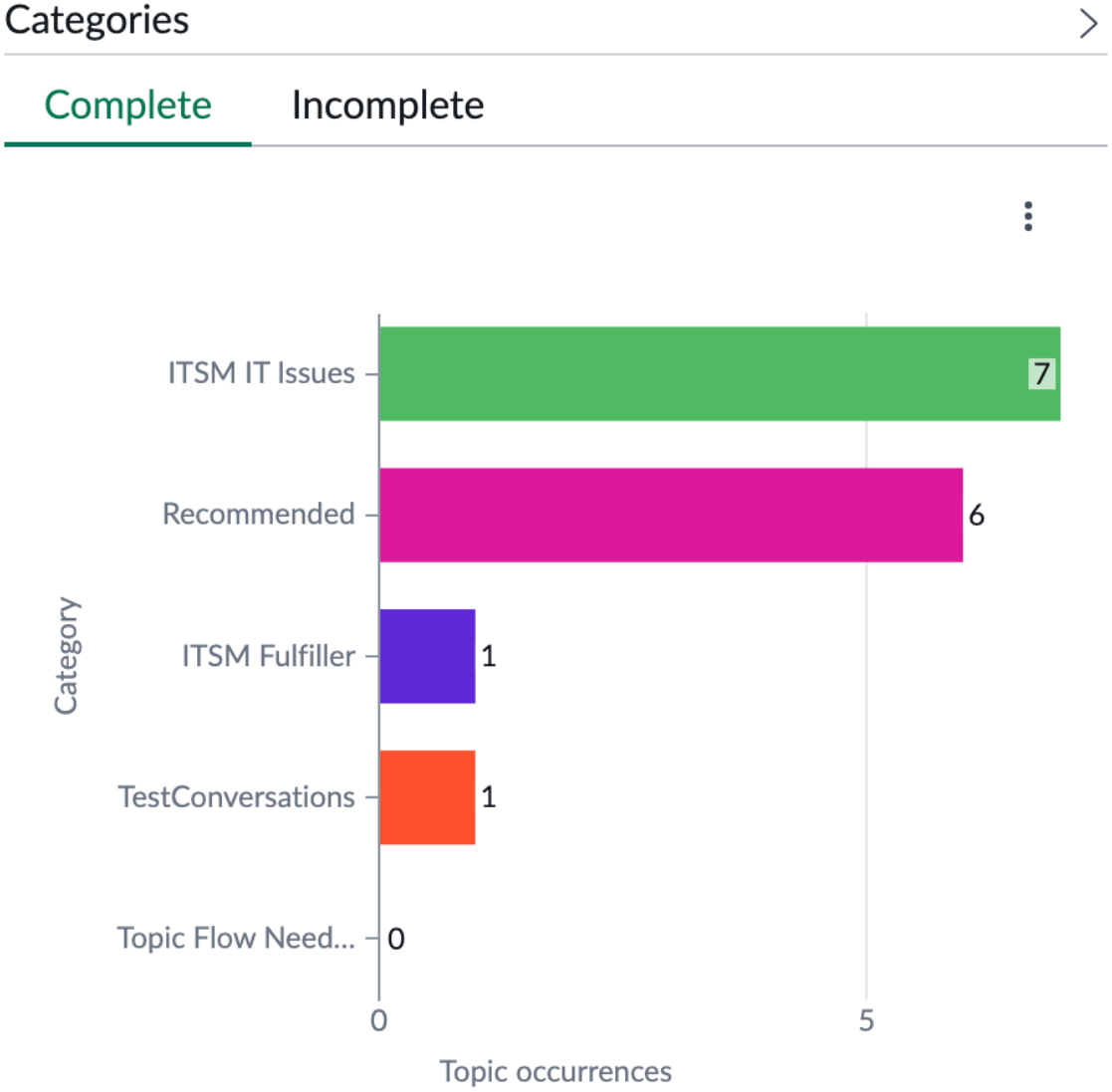
Viele Registerkarten zeigen Visualisierungen der aufgezeichneten VA-Daten.



Die Karten haben ein gemeinsames Setup.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

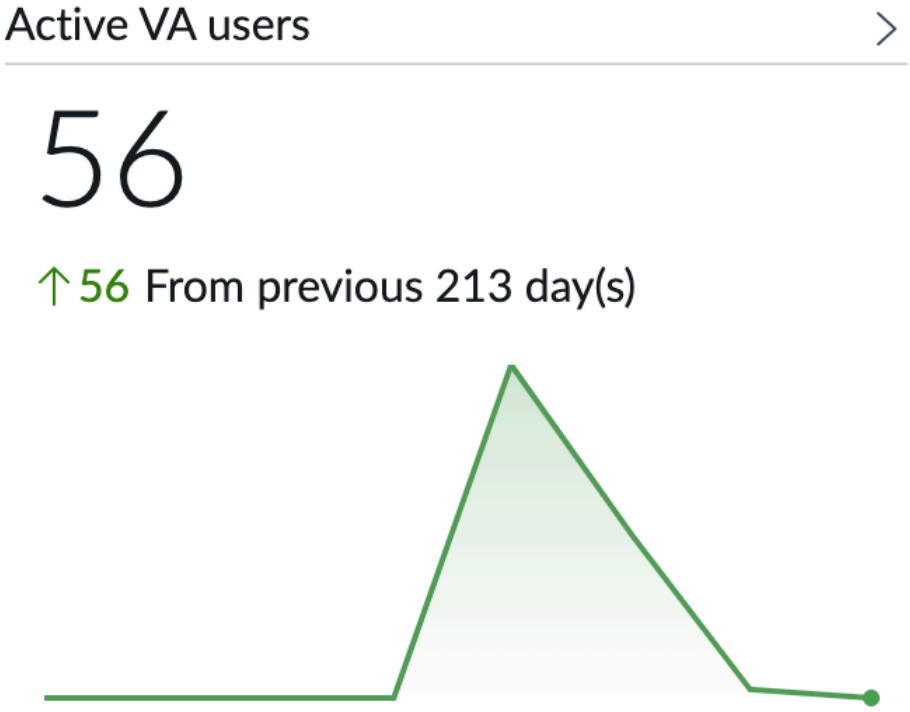


In jeder Visualisierung können Sie Folgendes auswählen:

- Unterregisterkarten zum Visualisieren verschiedener Datensätze in der Visualisierung.
- Pfeilspitzensymbol ( ), das Sie zur entsprechenden Registerkarte mit detaillierteren Informationen führt.

  Wählen Sie beispielsweise die Pfeilspitzen in der Bewertungsliste „ **Aktive Benutzer** “ aus, um zur Registerkarte „ **Benutzer** “ zu wechseln, auf der eine Liste der Benutzer angezeigt wird, die derzeit den VA-Chat verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Klicken Sie auf angezeigte Daten, z. B. einen Balken in einem Balkendiagramm, um detaillierte Informationen zu diesen Daten anzuzeigen.

Tutorial

Nachdem Sie nun mit der Benutzeroberfläche von vertraut sind, können Sie das Tutorial ausprobieren. Es zeigt, wie die Teile des Dashboards zusammenarbeiten, um Einblicke zur Verbesserung von VA zu liefern.

Das Dashboard wird getestet

Verwenden Sie dieses Tutorial, um sich mit dem Dashboard für Konversationsanalysen vertraut zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Betrachter (chat_analytics_viewer)

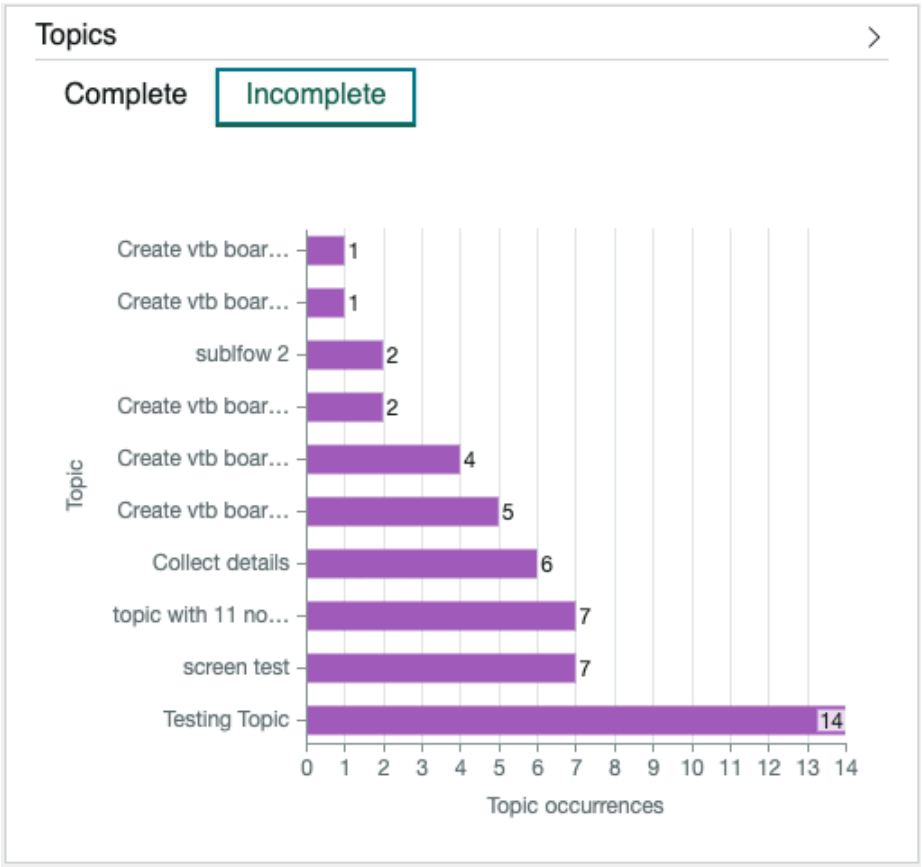
Hinweis:
Dieses Tutorial ist für die Verwendung in Ihrer eigenen Instanz vorgesehen. Testinstanzen können verwendet werden, geben jedoch möglicherweise kein aussagekräftiges Feedback ab, es sei denn, sie enthalten vorab geladene Daten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**.
   Die Registerkarte **Übersicht** im Dashboard wird angezeigt. Die **Bewertungsliste Abgeschlossene Themen-Flows** zeigt, dass die Anzahl der Benutzer, die alle Knoten in einem Thema abgeschlossen haben, abgenommen hat. Ich möchte wissen, warum.
2. **Klicken** Sie in der Themenvisualisierung auf **Unvollständig**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

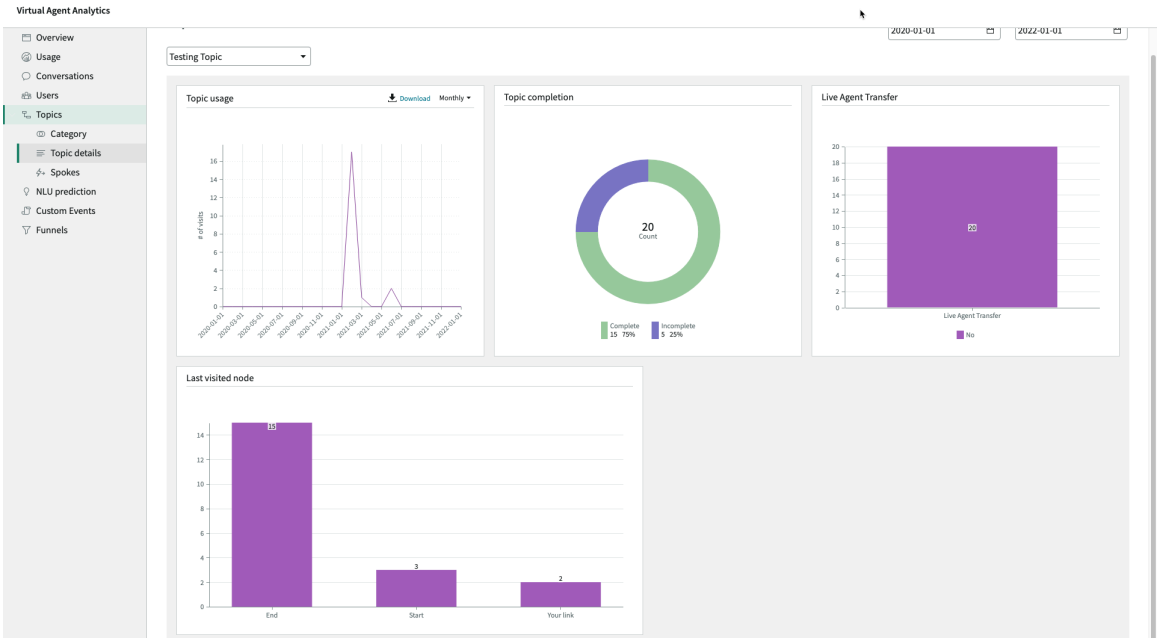


Ich sehe, dass Benutzer das **Testthema** am häufigsten nicht abgeschlossen haben, 14. Ich möchte also herausfinden, wo der Anwender verloren gegangen ist.

3. Klicken Sie auf die Leiste **Testthema**, um Detailinformationen zu diesem Thema anzuzeigen.

   Die Seite mit Themendetails wird geöffnet. In der Bewertungsliste für den **Gesamtabschluss** zeigt das Beispiel, dass Virtual Agent (VA) 15 Konversationen gelöst hat, aber 5 Konversationen nicht gelöst werden konnte. Die **Bewertungsliste „Servicemitarbeiter-Übertragung** “ zeigt, dass niemand an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde. Die Bewertungsliste **Zuletzt besuchter Knoten** zeigt die drei Knoten im Thema, an denen der Benutzer die Konversation verlassen hat: **Start**, **Test**und **Link zum angeforderten Bildschirm**. Überprüfen Sie diese Knoten, um die Kommunikation zu klären, oder fügen Sie eine andere Absicht hinzu.

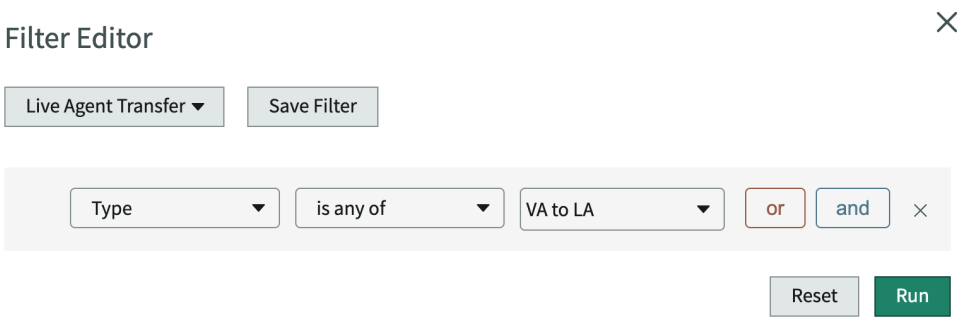
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Keine Konversationen in diesem Thema wurden von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen. Ich frage mich jedoch, ob es Themen gibt, zu denen Benutzer übertragen haben.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konversationen**.
   Auf der Registerkarte **Konversationen** werden alle Konversationen innerhalb des angegebenen Datumsbereichs angezeigt. Ich beschließe, Filter zu verwenden, um nur die Konversationen anzuzeigen, die VA an einen Servicemitarbeiter übertragen hat.
5. Wählen Sie **Servicemitarbeiter-Übertragung aus**.

   Mir ist aufgefallen, dass der Bedingungsgenerator die Filterparameter automatisch eingegeben und **Typ** auf **VA bis LA festgelegt**hat.



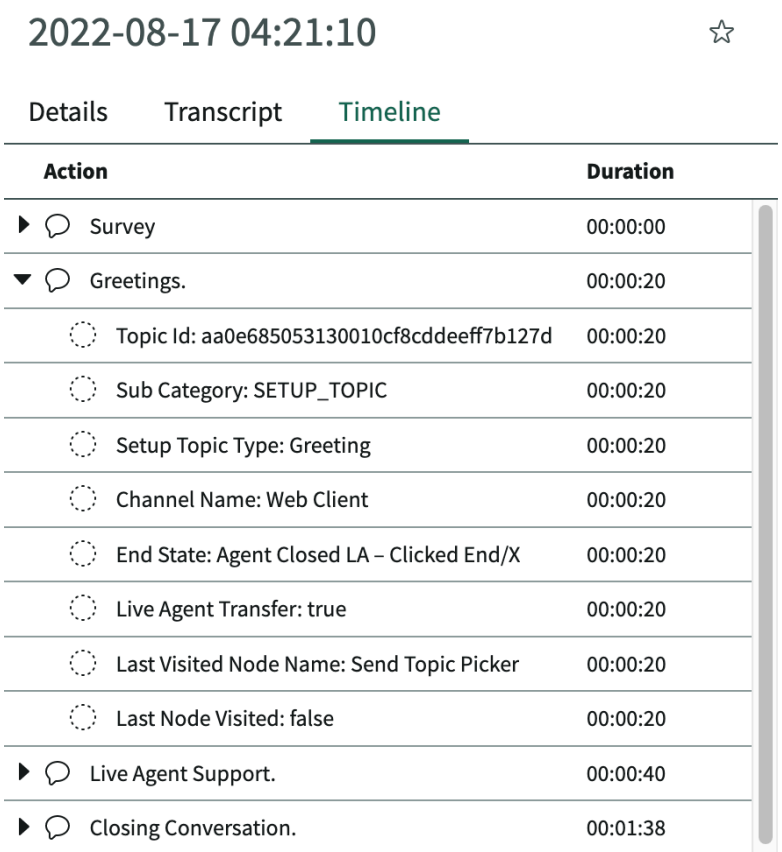
Ich möchte wissen, welchen Themenknoten der Anwender zuletzt besucht hat, bevor er an einen Service Desk-Mitarbeiter übertragen wurde.

6. Klicken Sie auf ein Konversationsdatum.

   Die Konversationsdetails werden angezeigt.
7. Erweitern Sie die Aktion **Begrüßungen** auf der Registerkarte **Zeitleiste**.

   Ich sehe, dass der letzte Knoten, den der Anwender besucht hat, **Themenauswahl senden**war. Jetzt weiß ich, dass ich diesen Knoten in diesem Thema überarbeiten sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



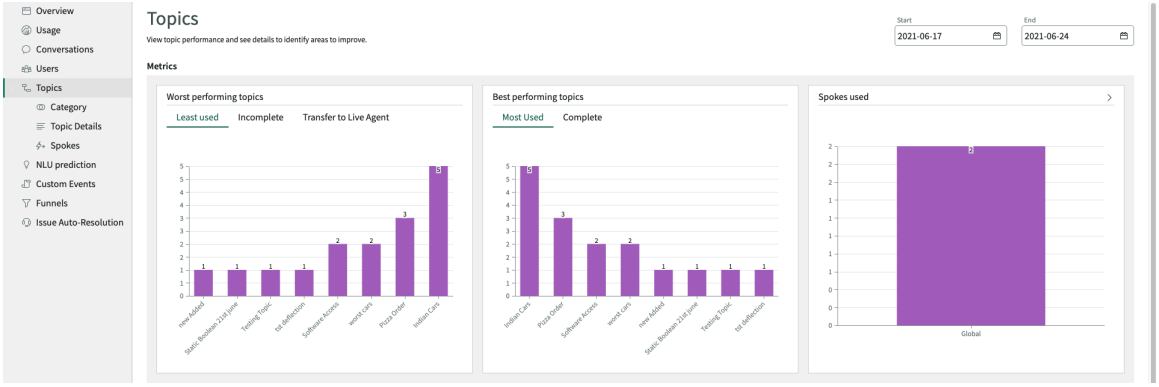
Ich entscheide, um zu sehen, welche Themen besser funktionieren.

8. Wählen Sie den Filter **VA-Erfolg** aus.
   Die Liste enthält Konversationen, die VA lösen konnte. Vielleicht möchte ich herausfinden, ob die Problemlösung zu lange gedauert hat.
9. Um eine Bedingung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Filter anzeigen/bearbeiten,** und verwenden Sie den Bedingungsgenerator im Popup-Fenster „Filter-Editor“. Sie können entweder einen Standardfilter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen.
10. Wählen Sie **Dauer** für die Bedingung, das Größer-als-Zeichen für den Operator, geben Sie 180 für die Anzahl der Sekunden ein, und klicken Sie auf **Ausführen**.
    Die Liste zeigt VA-Konversationen, die länger als drei Minuten dauerten. Es handelt sich um einen kleinen Prozentsatz aller Konversationen. Daher komme ich zu dem Schluss, dass das Thema gut funktioniert.

    Schließlich möchte ich wissen, welche Themen am häufigsten und am wenigsten verwendet werden, damit ich weiß, welche Themen priorisiert werden müssen.
11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Themen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Seite „Themen“ werden die Themen mit der besten und der schlechtesten Leistung angezeigt.



Einrichten des Dashboards für Konversationsanalysen

Richten Sie benutzerdefinierte Ereignisse und Formeldefinitionen ein, um gezieltere Analysen zu erstellen.

Mit dem Dashboard für Konversationsanalysen können Sie die überwachten Daten wie folgt anpassen:

- Datumsbereich: Geben Sie den Datumsbereich für die im Dashboard angezeigten Daten an.
- Benutzerdefinierte Events– Das Dashboard kann Analysen zu benutzerdefinierten Events anzeigen, die Sie erstellen. Alle Events müssen sich auf Konversationen beziehen. Sie können beispielsweise Daten zu jeder Konversation speichern, die einen bestimmten Kanal wie Slack verwendet hat.
- Formelüberschreibung: Passen Sie Parameterdefinitionen an, die in Analyseberichten verwendet werden. Beispielsweise ist die *Dauer* standardmäßig die Gesamtzeit vom ersten bis zum letzten Austausch in einer Konversation. Sie können diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten in der Konversation abziehen.

Rollenanforderungen

Informationen zu Rollen finden Sie unter Rollen im Dashboard für Konversationsanalysen.

Abhängigkeiten

Das Dashboard für Konversationsanalysen erfordert die Version Quebec oder höher von Virtual Agent.

Installieren Sie das Dashboard für Konversationsanalysen

Rufen Sie Aktualisierungen für das Dashboard „Conversational Analytics“ aus dem ServiceNow Storeab. Verwenden Sie dieses Dashboard, um Einblicke in Chats von Virtual Agent (VA) mit Kunden zu erhalten.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ab Release San Diego wird die App Conversational Analytics automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) zum ersten Mal aktivieren. Nachfolgende Updates für diese App müssen aus dem ServiceNow Storeheruntergeladen und installiert werden.

Das Dashboard „Conversational Analytics“ ist für die lokale Installation nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Verwendung des Dashboards für Konversationsanalysen können IntegrationHub Transaktionskosten anfallen. Diese Transaktionsmessung war unbeabsichtigt und wird in einem bevorstehenden Release entfernt. Wenn das Problem weiterhin besteht, erstellen Sie einen Fall für unser Kundenservice und Support -Team.

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass für Ihre Instanz das Glide-Plugin [Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktiviert ist.
   Ab Release San Diego wird die App Conversational Analytics Dashboard automatisch installiert, wenn Sie das Glide-Plugin [Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktivieren.
2. Wechseln Sie zum ServiceNow Store , und suchen Sie nach *Analytics*.
3. Wählen Sie die neueste Version des Dashboards für Konversationsanalysen aus.
   Der Store installiert die Updates für das Analytics-Dashboard Virtual Agent und die Analytics-Datenkonfigurationstools. Der Name des Plugins lautet com.sn.conversational.analytics und der Bereichsname lautet sn_ci_analytics. Einige der Haupttabellen für das Dashboard für Konversationsanalysen umfassen:

Tabelle	Beschreibung
sn_ci_analytics_conversation	Die Haupttabelle für Konversationen. Sie listet Virtual Agent Konversationen auf.
sn_ci_analytics_event	Liste der Events. Ein Event ist ein Ereignis, z. B. eine umsetzbare Benachrichtigung. Das Dashboard kann Analysen zu Standard-Events oder zu von Ihnen erstellten Events anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Events einrichten.
sn_ci_analytics_event_prop	Liste der in Events verwendeten Werte.
sn_ci_analytics_formula_override	Listet Formelüberschreibungen für vom Dashboard verwendete Eigenschaften auf. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Definitionen einrichten.

Hinweis:
Sie benötigen keine Lizenz und kein Plugin für Performance Analytics.

Konfigurieren Sie Dashboard-Inhalte neu

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird aus Next Experience-Komponentenerstellt. Sie können UI Builder verwenden, um das Dashboard anzupassen, sofern Sie über die Rollen chat_analytics_admin und ui_builder_admin verfügen.

Die Dashboard-Seiten, die ServiceNow® im Lieferumfang des Dashboards für Konversationsanalysen enthalten, verfügen über eine Schutzrichtlinie, die die Dashboard-Seiten schreibgeschützt macht. Sie können jedoch die Dashboard-Seiten mit der **Menüoption Duplikat** kopieren oder eine Variante der Standardseite im Tool UI Builder erstellen. Nach dem Kopieren einer Seite können Sie den Seiteninhalt entsprechend Ihren Anforderungen anpassen.

Weitere Informationen zur Verwendung von UI Builderfinden Sie unter UI Builder .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Schutzrichtlinie wird erzwungen, um Dashboard-Seiten für zukünftige Upgrades zu erhalten. Wenn Sie jederzeit auf die Standardseiten zurückgreifen möchten, können Sie die doppelten Seiten löschen.

Systemparameterkonfiguration

Verwenden Sie Systemparameter, um einige der Dashboards für Konversationsanalysen zu konfigurieren.

Verwenden Sie die folgenden Systemparameter, um die Funktionalität des Dashboards für Konversationsanalysen neu zu konfigurieren. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ verfügen.

Dashboard-Systemparameter

Funktionalität	Systemparameter	Beschreibung
Debuggen	sn_ci_analytics.logging.verbosity	Legen Sie diesen Parameter auf „debug“ fest, um die Debug-Protokolle für Konversationsanalysen anzuzeigen. Die Einstellung macht die Protokolle ausführlich mit Debug-Informationen.
Gründe	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Legt die maximale Länge von Ursachenzeichenfolgen fest. Der Standardwert ist 1000 Zeichen.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Events, die überwacht werden sollen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Events, und überwachen Sie sie im Dashboard für Konversationsanalysen.

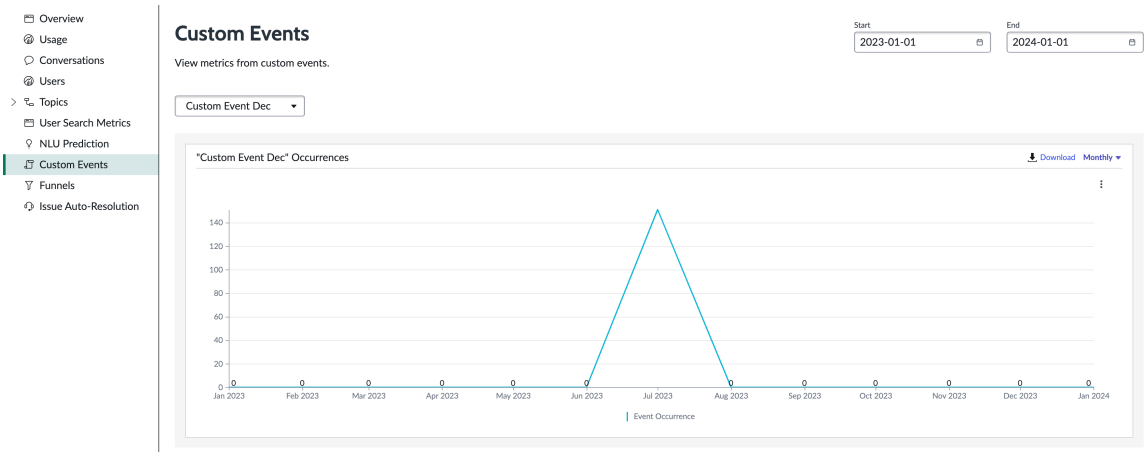
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Event ist eine Kombination von Bedingungen, die für eine Teilmenge von Virtual Agent (VA)-Konversationen gelten. Beispielsweise kann es sich bei einem Event um Konversationen handeln, die ihren Ursprung in einem Slack-Kanal haben und die VA an einen Servicemitarbeiter übertragen hat.

Die meisten Metriken, die Sie im Dashboard sehen, z. B. Themen- und Konversationsdetails, werden aus vorab erstellten Events abgeleitet. Das Dashboard zeigt diese Events auf den Registerkarten **Themen** und **Konversationen** an. Um benutzerdefinierte Events zu erstellen, können Sie die Funktion „Benutzerdefinierte Events“ verwenden. Verwenden Sie benutzerdefinierte Ereignisse, um Analysen zu Daten zu erstellen, an denen Sie interessiert sind, z. B.:

- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, zu denen der Benutzer nie zurückgekehrt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

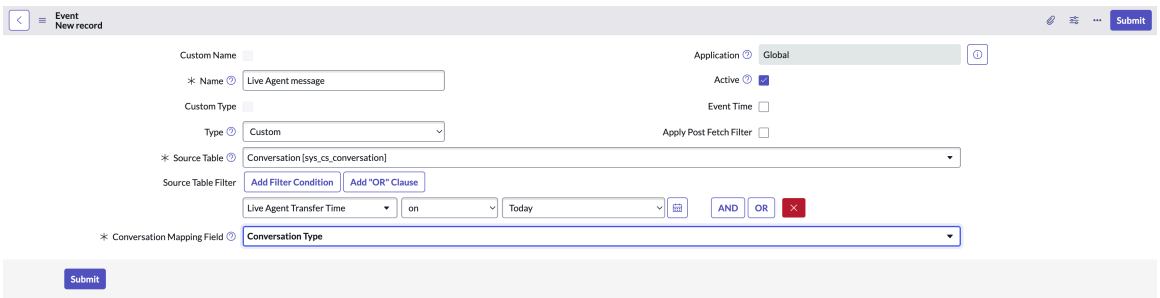


Benutzerdefinierte Events werden auf der Registerkarte **Benutzerdefinierte Events** angezeigt. Wenn Sie keine benutzerdefinierten Events konfiguriert haben, werden im Dashboard keine angezeigt. Sie können bis zu 20 benutzerdefinierte Events erstellen.

Benutzerdefinierte Events werden wirksam, wenn Sie sie erstellen. Sie können sie nicht zum Analysieren von Daten verwenden, die vor der Erstellung des benutzerdefinierten Events erfasst wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Event-Konfiguration** und wählen Sie **Neu**.
   Die Datensatzseite „Event New“ (Neuer Event-Datensatz) wird angezeigt.

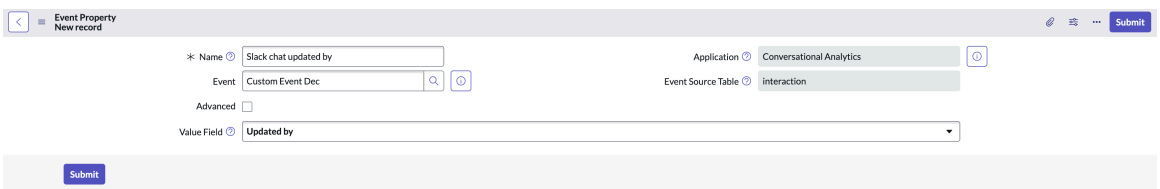


2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite Events wird angezeigt, auf der alle benutzerdefinierten Events aufgelistet sind. Sie haben die Tabelle für die Suche nach benutzerdefinierten Ereignissen angegeben. Jetzt müssen Sie die Parameterwerte angeben, die das benutzerdefinierte Event auslösen.

4. Klicken Sie auf das benutzerdefinierte Event, das Sie erstellt haben.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Event-Eigenschaften die Option **Neu**aus.
   Die Seite Event-Eigenschaft Neuer Datensatz wird angezeigt, auf der Sie die Eigenschaften für ein benutzerdefiniertes Event angeben, das Sie im Dashboard nachverfolgen möchten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel zeigt die Registerkarte **Benutzerdefiniertes Event** Metriken für *Updated by* für das benutzerdefinierte Event Messages-from-Slack.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Event-Seite wird angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Seite Events wird angezeigt, auf der alle benutzerdefinierten Events aufgelistet sind. Sie können die Registerkarte **Benutzerdefinierte Events** im Dashboard öffnen, um das benutzerdefinierte Event anzuzeigen. Dieses benutzerdefinierte Event ist nicht rückwirkend. Das Dashboard zeigt nur neue Events an, die die benutzerdefinierten Event-Kriterien erfüllen.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Überschreibungsdefinitionen

Verwenden Sie Skripts, um die Standardformeln zu überschreiben, die zum Erstellen der Analysen im Dashboard für Konversationsanalysen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwendungsbereich auf Conversational Analytics festgelegt haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard für Konversationsanalysen verwendet Formeln, um Analysen zu bestimmen, z. B. wie die Dauer berechnet wird. Sie können die Standardformeln überschreiben, um die Analysen an Ihre Anforderungen anzupassen. Die Standardformel für die Dauer im Dashboard ist beispielsweise die Zeit zwischen dem ersten und dem letzten Austausch in einer Konversation. Sie können diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten in der Konversation abziehen.

Die Standardformeln und Formelüberschreibungen befinden sich in der Tabelle sn_ci_analytics_formula_override. Sie können nur die vorhandenen Formeln ändern, die sich in der Tabelle befinden, indem Sie die Standardformel deaktivieren und einen neuen Formelüberschreibungsdatensatz erstellen. Einige Formeln können nicht überschrieben werden, da sie systemabhängig sind. Sie können jedoch benutzerdefinierte Ereignisse erstellen, um ein ähnliches Ziel zu erreichen.

Die Standarddefinitionen sind:

- Dauer: Zeit vom Beginn einer Konversationssitzung bis zum Senden der letzten Nachricht, anstatt die Konversationssitzung zu schließen. Sie können das bereitgestellte Skript für Dauer nicht ersetzen. Sie können sie nur ein- oder ausschalten. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren, wird die Dauer bis zum Ende der Sitzung berechnet. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren, wird die Dauer bis zur letzten gesendeten Nachricht berechnet.
- Selbstlösungsrate: Anzahl der Konversationen, die kein negatives Feedback hatten, ein Thema enthielten, das bis zum letzten Knoten durchlaufen wurde und nicht an einen Servicemitarbeiter eskaliert wurde. Das Dashboard teilt diese Zahl durch die Anzahl aller Konversationen, um die Rate zu erhalten.
- Feedback: Definiert als positiv, neutral und negativ. Um dieses Verhalten beispielsweise zu überschreiben, verwenden Sie zuerst Virtual Agent (VA) Designer, um eine Rangfolge von 1 bis 10 zu erstellen. Anschließend können Sie ein Skript verwenden, um das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

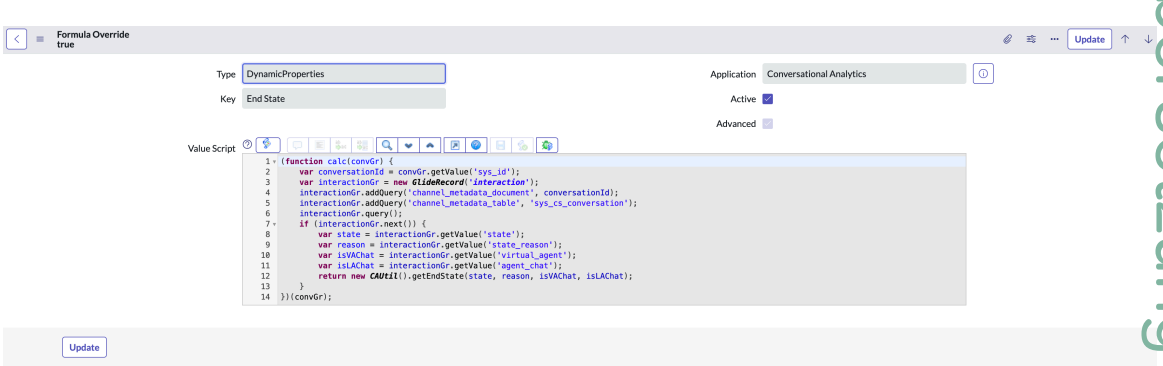
Standardverhalten des Dashboards zu überschreiben, indem Sie 1–4 als negativ, 5–7 als neutral und 8–10 als positiv gruppieren.

- Endstatus: Standardmäßig auf 12 Arten definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Formelüberschreibungen.
- Gültige Konversation: Definiert als Konversationsdatensatz, der in die Dashboard-Ergebnisse aufgenommen wird, wenn mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllt ist.
  - Nicht umsetzbare Benachrichtigungskonversationen, die keine Validierung durch den Benutzer erfordern, werden als aktive Konversationen gezählt.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen, die nicht Teil einer vorhandenen Konversation sind, werden als gültige Konversationen betrachtet, wenn der Status der Benachrichtigung entweder „Gesendet“ oder „Abgeschlossen“ ist.
  - Die Konversation beinhaltet die Themen-Discovery von Virtual Agent oder eine direkte Servicemitarbeiter-Konversation.

Hinweis:
Formelüberschreibungen ändern die gespeicherten Daten nicht. Sie ändern nur, wie die Daten im Dashboard angezeigt werden, indem vorhandene Daten auf andere Weise berechnet werden.

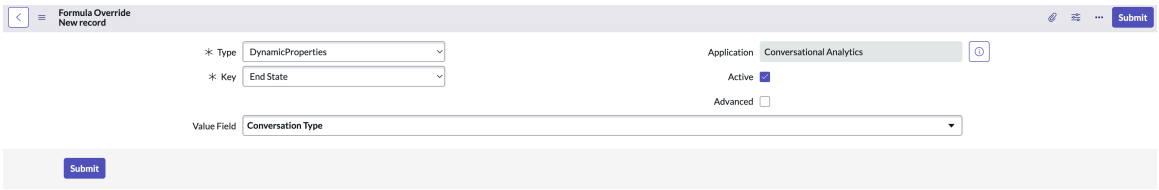
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Formelüberschreibung**.
   Alternativ können Sie *`sn_ci_analytics_formula_override.list`* im Filternavigator eingeben, um die Tabelle sn_ci_analytics_formula_override anzuzeigen.
2. Wählen Sie die Formel aus, die Sie überschreiben möchten.
   Sie können die Formel für die Dauer nicht überschreiben, Sie können sie nur aktivieren oder deaktivieren. Sie können die Skripts für andere Definitionen ändern. Dies sind die einzigen Definitionen, die Sie ändern können.
   Die Seite „Formelüberschreibung“ wird angezeigt und zeigt die vorhandene Formel an.



3. Kopieren Sie das Skript in das Feld Wertskript.
   Die Standardformeln sind schreibgeschützt. Um sie zu ändern, müssen Sie eine Kopie erstellen.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Standardformel zu deaktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Formelüberschreibungsdatensatz zu erstellen, der die Standardformel überschreibt.
   Die Seite „Neuen Datensatz mit Formel überschreiben“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beispiel für Formelüberschreibung

Verwenden Sie das folgende Formelüberschreibungsbeispiel, um eigene Formelüberschreibungen zu erstellen.

Gruppenendstatusdefinitionen

Der Endstatus einer Konversation gibt an, wie eine Konversation beendet wurde. Zum Beispiel könnte es so enden, dass der Benutzer nicht antwortet oder der Benutzer das Chatfenster geschlossen hat. Es gibt 12 Standarddefinitionen für den Endstatus. Weitere Informationen zu Endstatus von Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze. Das folgende Skript gruppiert sie wie folgt:

- VA hat die Chatsitzung geschlossen
  - System geschlossen VA – Anwender keine Antwort
  - System geschlossener VA – Thema abgeschlossen
  - Vom System geschlossener VA – links mit KI-Suche
  - System geschlossen VA – Automatisch geschlossen
  - System geschlossener VA – Anwender nie interagiert
- Servicemitarbeiter hat die Chatsitzung geschlossen
  - System geschlossen LA – Anwender keine Antwort
  - System geschlossen LA – Chat abgeschlossen
  - Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen: Ende/X angeklickt
  - System geschlossen LA – Vor Agent-Interaktion
- Benutzer hat die Chatsitzung geschlossen
  - Anwender hat LA geschlossen: Ende/X angeklickt
  - Anwender hat VA geschlossen: Ende/X angeklickt
  - Anwender hat LA geschlossen – vor der Interaktion mit dem Service Desk-Mitarbeiter

Um diese Gruppierungen der 12 Endstatus zu erstellen, befolgen Sie die Anweisungen zum Erstellen einer Formelüberschreibung, und verwenden Sie das folgende Skript.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        'System Closed VA – Left With AI Search',
        'System closed VA – Auto Closed',
        'System Closed VA – User Never Engaged'
    ];
    LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
        'System Closed LA – Chat Complete',
        'Agent Closed LA – Clicked End/X',
        'System Closed LA – Before Agent Engagement'
    ];
    USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
        'User Closed VA – Clicked End/X',
        'User Closed LA - Before Agent Engagement'
    ];
    if (state) {
        if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

        if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

        if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
    }
    return state;
}

var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
interactionGr.query();
if (interactionGr.next()) {
    var state = interactionGr.getValue('state');
    var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
    var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
    var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
    var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
    return getFinalEndState(endState);
}
})(convGr);
```

Rollen im Dashboard für Konversationsanalysen

Das Dashboard „Conversational Analytics“ wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Virtual Agent-Administrator [virtual_agent_admin]

Bietet Lese- und Schreibzugriff auf alle Dashboard-bezogenen Tabellen, z. B. sys-conversation.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chatanalyse-Administrator [chat_analytics_admin]

Bietet Zugriff zum Anzeigen von Dashboard-bezogenen Tabellen, zum Erstellen von benutzerdefinierten Events, zum Erstellen von benutzerdefinierten Formelüberschreibungen, zum Neukonfigurieren des Dashboards mit UI Builderund zum Festlegen von Systemparametern.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: chat_analytics_viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI Builder-Administrator [ui_builder_admin]

Ermöglicht das Hinzufügen, Entfernen und Neuanordnen von Dashboard-Inhalten. Benötigt UI Builder, ein separates ServiceNow -Produkt.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- workspace_admin
- canvas_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Betrachter [chat_analytics_viewer]

Gewährt Lesezugriff zum Anzeigen des Dashboards.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: sn_ace.ace_user.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Verwenden des Dashboards für Konversationsanalysen

Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um Einblicke in Virtual Agent (VA)-Konversationen zu erhalten.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie das Dashboard verwenden, um VA-Interaktionen mit Benutzern zu untersuchen. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics Viewer“ (chat_analytics_viewer) verfügen, um das Dashboard für Konversationsanalysen verwenden zu können.

Legen Sie den Datumsbereich der Daten fest

Legen Sie das **Start-** und **Enddatum** oben auf der Registerkarte Übersicht fest, um den Datumsbereich der auf einer Seite zusammengefassten Daten anzugeben. Der auf dieser Registerkarte festgelegte Datumsbereich gilt für alle anderen Registerkarten im Analytics-Dashboard von Virtual Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Betrachter (chat_analytics_viewer)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Alle Datums- und Uhrzeitangaben im Dashboard sind UTC-Daten. Obwohl die Konversationstabelle Konversationsdaten und -uhrzeiten in verschiedenen Zeitzonen auflistet, konvertiert Virtual Agent (VA) sie in UTC, wenn sie im Dashboard angezeigt werden. Wenn Sie außerdem einen voreingestellten Datumsbereich auswählen, z. B. *letzte Woche*, können die Daten von Ihren Erwartungen abweichen.

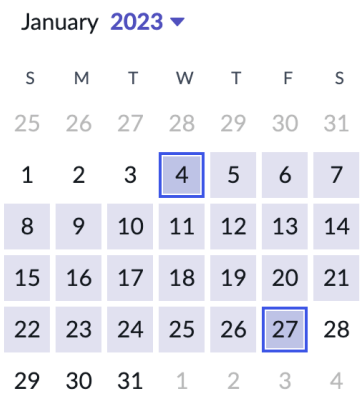
Sie können den Datumsbereich auf zwei Arten festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**.
2. **Wahlweise:** Verwenden Sie das **Start-** und **Enddatum**, um den Datumsbereich festzulegen.
   a. Wählen Sie das Symbol „Kalender **starten** “ ( ) aus.
   b. Wählen Sie das Startdatum im Kalender doppelt aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
   d. Wählen Sie das Symbol „ **Endkalender** “ ( ) aus.
   e. Wählen Sie das Enddatum im Kalender doppelt aus.
   f. Wählen Sie **OK**.
   Die im Dashboard angezeigten Daten werden entsprechend den Daten im neuen Datumsbereich angepasst.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie den **Startdatumskalender**, um den Datumsbereich festzulegen.
   a. Wählen Sie das Symbol „Kalender **starten** “ ( ) aus.
   b. Wählen Sie das Startdatum des Datumsbereichs doppelt aus.
   c. Während Sie die Strg-Taste auf der Tastatur gedrückt halten, wählen Sie das Enddatum doppelt aus.
   Das Dashboard hebt den Datumsbereich hervor.



(Optional)

   d. Wählen Sie **OK**.

(Optional) Die im Dashboard angezeigten Daten werden entsprechend dem neuen Datumsbereich angepasst.

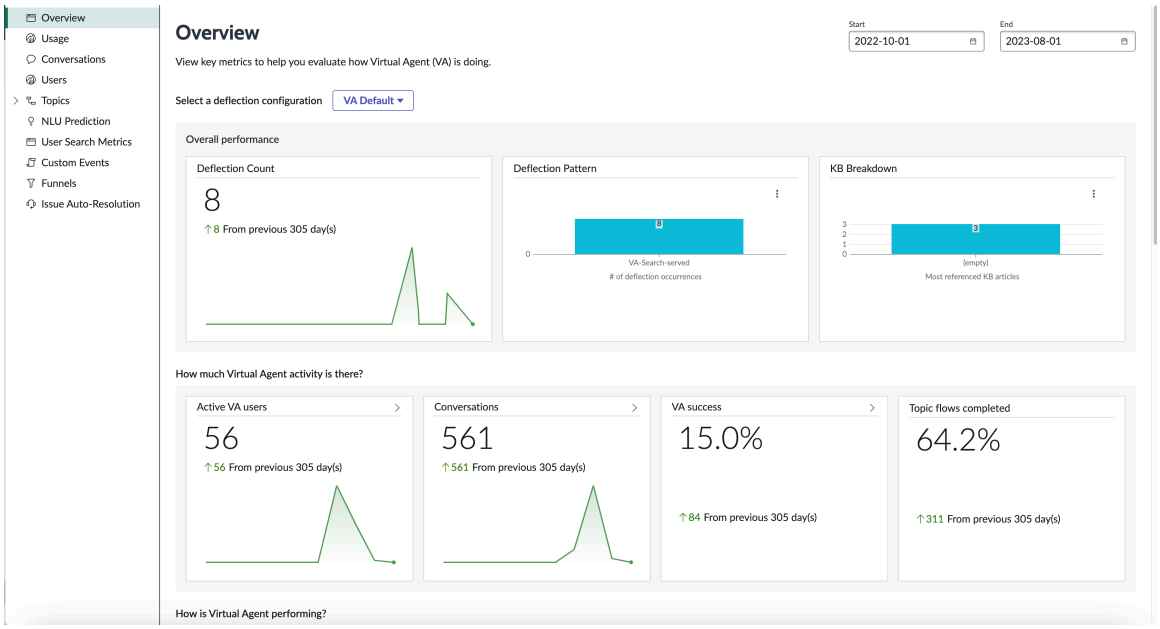
Registerkarte „Übersicht“

Verwenden Sie die Registerkarte Übersicht, um einen Snapshot einiger der im Dashboard für Konversationsanalysen erfassten Informationen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Übersicht** ist die Zielseite für das Dashboard. Sie bietet eine Zusammenfassung der Informationen auf allen anderen Dashboard-Registerkarten. Um die Registerkarte „ **Übersicht** “ zu verwenden, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).



Anweisungen zur Verwendung der Widgets auf der Registerkarte **Übersicht** finden Sie unter Virtual Agent Analytics Dashboard erkunden.

Visualisierte Gesamtdaten

Visualisierung	Beschreibungen
Abwendungsanzahl	Anzahl der Abwendungsvorkommen, gemessen an der Ausführungsanzahl des Abwendungsthemenblocks. Eine Abwendung tritt auf, wenn Virtual Agent ein Problem für einen Benutzer löst oder hilft, es zu lösen.
Abwendungsmuster	Anzahl der Abwendungen pro Abwendungsmuster.
KB-Aufgliederung	Titel von KB-Artikeln mit der Häufigkeit, in der sie als Teil von Abwendungen angezeigt wurden.
Aktive VA-Anwender	Kumulative Anzahl der eindeutigen aktiven Endbenutzer (keine Service Desk-Mitarbeiter), die die Konversations-Schnittstelle verwendet haben.
Konversationen	Anzahl aller interaktiven Konversationen, die über Virtual Agentinitiiert wurden.
VA-Erfolg	Prozentsatz der Konversationen, die ohne Eskalation und mit einem beabsichtigten Themen-Flow abgeschlossen wurden. Abgeschlossene Konversationen sind solche, die das Ende eines Virtual Agent Themas oder einer Konversation erreichen, vom Benutzer geschlossen werden oder automatisch geschlossen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierte Gesamtdaten (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibungen
	Ohne Eskalation abgeschlossen bedeutet, dass die Konversation nicht an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet wurde und der Benutzer kein negatives Feedback gegeben hat. (Feedbacktypen sind negativ, positiv, neutral und kein Feedback.)
Abgeschlossene Themen-Flows	Prozentsatz aller aufgerufenen und ausgeführten Themen, die Endbenutzer bis zum letzten Knoten abgeschlossen haben.
Kategorien	Anzahl der abgeschlossenen Konversationen, die pro Themenkategorie angezeigt werden.
Themen	Anzahl der Vorkommen, bei denen der Benutzer den letzten Knoten erreicht oder eine Konversation mitten in der Konversation für jedes Thema verlassen hat.
Anwenderfeedback	Feedback-Ergebnisse kategorisiert als gut, schlecht und neutral. Die Feedback-Ergebnisse werden aus dem Feedback-Setup-Thema berechnet. **Hinweis:** Der Analytics-Administrator kann ändern, wie oft das Feedback-Setup-Thema nach dem Chat angezeigt wird, indem er die Systemeigenschaften ändert.
Kanäle	Anzahl der Konversationen, die über die konfigurierten Kanäle des Virtual Agent ausgeführt wurden.
Endstatus der Konversation	Anzahl der Konversationen, die im Status „OOTB-Konversationsende“ beendet wurden.

Typische Aktionen auf der Registerkarte „ **Übersicht** “:

- Auswählen des Pfeilspitzensymbols (>) in einem der Widgets, um andere Dashboard-Registerkarten zu öffnen, die detailliertere Informationen anzeigen.
- Auswahl der visualisierten Daten, z. B. eines Balkens in einem Balkendiagramm, um zusätzliche Informationen zu den Daten zu erhalten.
- Ändern des Datumsbereichs der angezeigten Daten.
- Auswahl einer Registerkarte in einem der Widgets, um den Satz der angezeigten Daten zu ändern. Wählen Sie beispielsweise im Balkendiagramm „ **Kategorien** “ die Registerkarte **Unvollständig** aus.

Hinweis:
Die Registerkarte **Übersicht** sieht möglicherweise anders aus, da sie konfiguriert werden kann.

Bearbeiten Sie die Übersichtsseite

Fügen Sie die Widgets auf der **Übersichtsseite** hinzu oder entfernen Sie sie, um sie an Ihre Benutzer anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

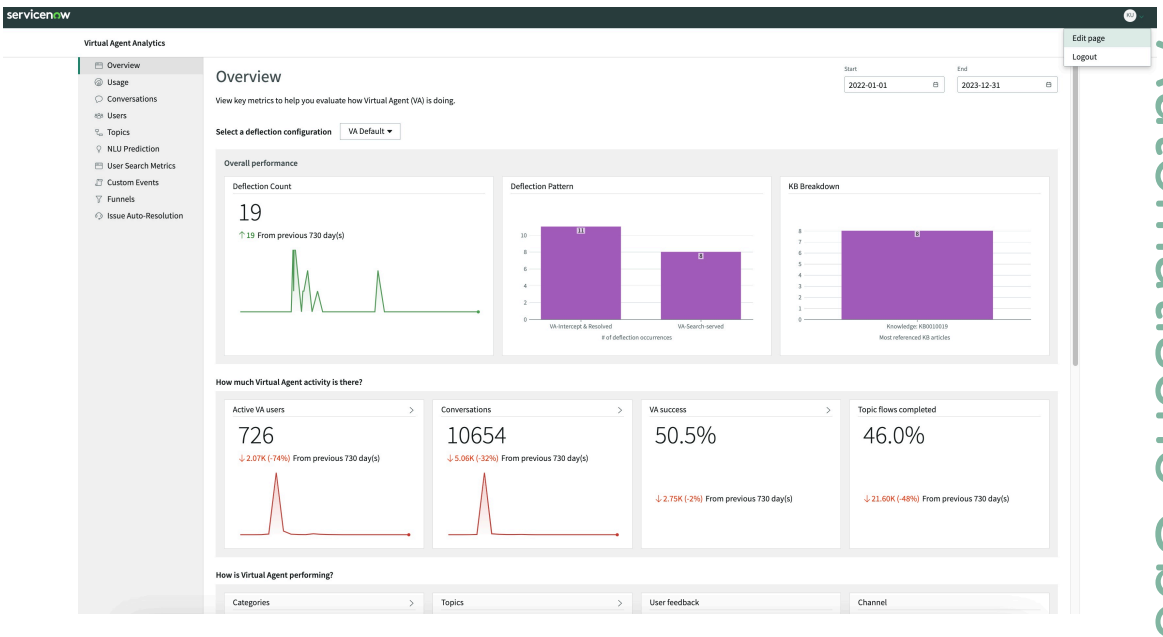
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der **Übersichtsseite** werden Widgets mit Links zu allen Dashboard-Daten angezeigt. Sie können die Seite bearbeiten, um Widgets zu entfernen oder wieder hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**.
2. Um Widgets auf der **Übersichtsseite** hinzuzufügen oder zu entfernen, wählen Sie **Seite bearbeiten**.

Bearbeiten Sie die Übersichtsseite



UI Builder wird geöffnet.

3. Verwenden Sie den UI Builder, um Komponenten im Dashboard für Konversationsanalysen hinzuzufügen oder zu entfernen.

Registerkarte „Verwendung“

Die Registerkarte „ **Nutzung** “ enthält Zusammenfassungsinformationen zu Konversationen.

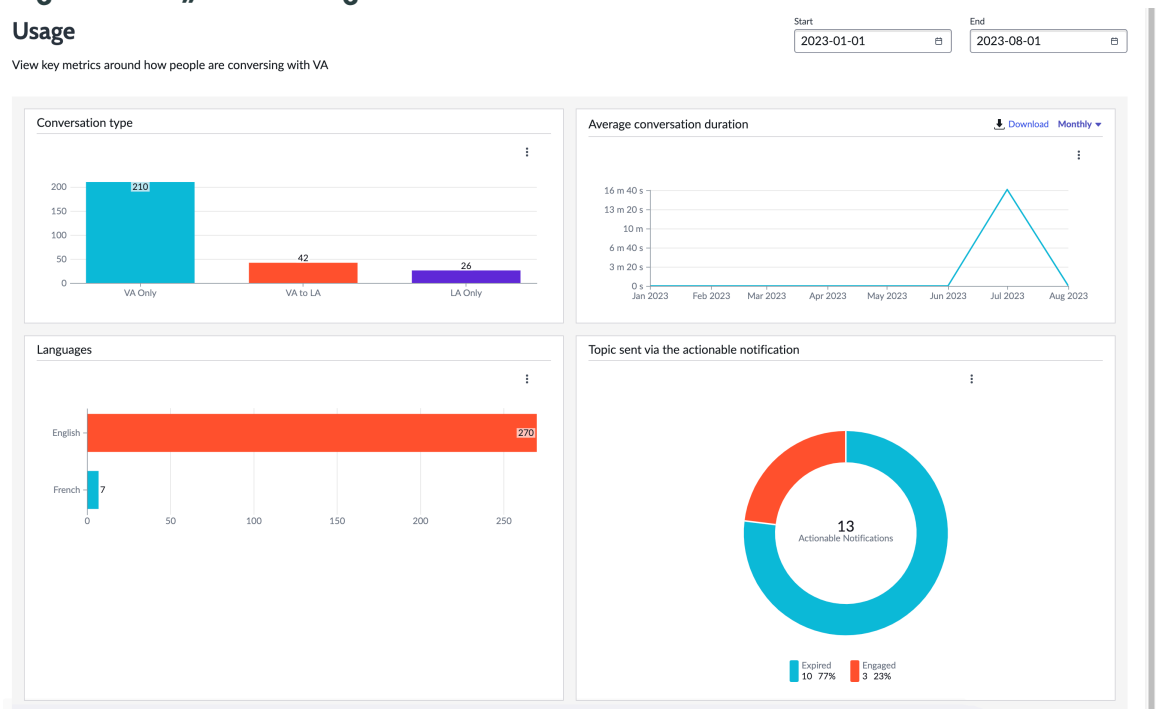
Die Registerkarte „ **Nutzung** “ beantwortet Fragen wie:

- Welche Sprachen werden in Konversationen verwendet?
- Wie lange dauert die durchschnittliche Dauer von Konversationen an verschiedenen Tagen?
- Wie viele Virtual Agent (VA)-Konversationen gehen zu Servicemitarbeitern über?

Um auf die Registerkarte „ **Nutzung** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder „Chat Analytics Viewer“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Verwendung“



Wenn Sie die Daten auswählen oder auf die Daten in den Visualisierungen zeigen, werden zusätzliche Informationen zu den Daten angezeigt.

Visualisierte Nutzungsdaten

Visualisierung	Beschreibung
Konversationstyp	Anzahl der Konversationen, die von VA an einen Servicemitarbeiter eskaliert, nur in VA initiiert und abgeschlossen oder von einem Servicemitarbeiter initiiert und abgeschlossen wurden.
Durchschnittliche Konversationsdauer	Durchschnittliche Dauer von Konversationen in Minuten. Die Dauer wird vom Beginn der Konversation bis zur letzten gesendeten Nachricht berechnet.
Sprachen	Von Benutzern verwendete Sprachen und die Anzahl der Konversationen in jeder Sprache.
Thema, das über die umsetzbare Benachrichtigung gesendet wurde	Die Anzahl der umsetzbaren Benachrichtigungen, die von Virtual Agent an die Benutzer für den ausgewählten Zeitbereich gesendet wurden, sowie die Anzahl und der Prozentsatz der umsetzbaren Benachrichtigungen, mit denen Benutzer interagiert und nicht interagiert haben.

Registerkarte „Konversationen“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Konversationen**, um die Liste der Virtual Agent Konversationen und Details zu jeder Konversation anzuzeigen, die im ausgewählten Datumsbereich stattgefunden hat.

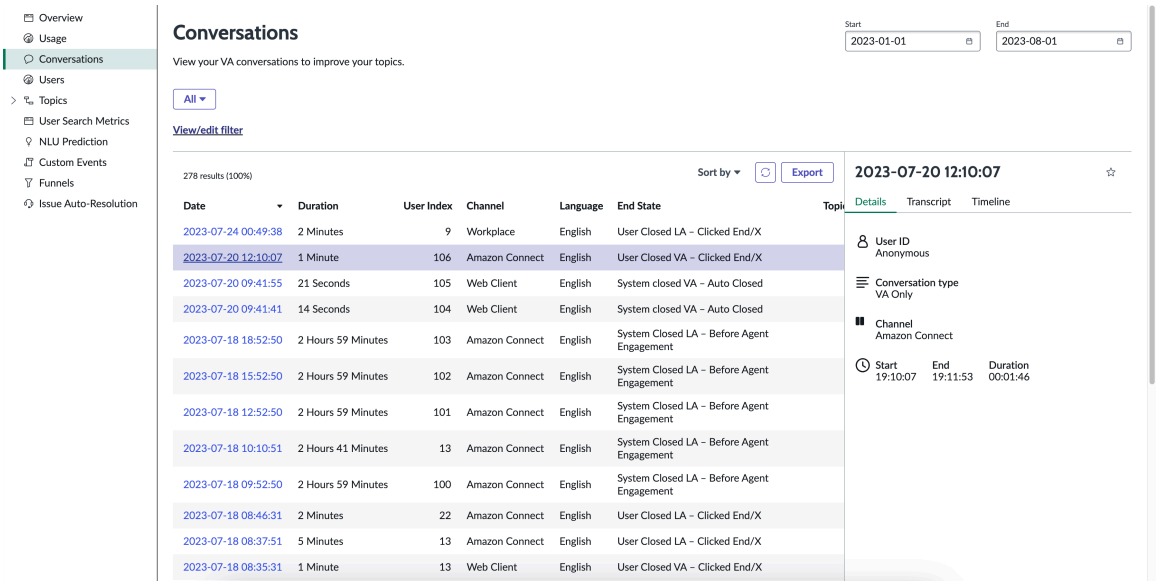
Alle Konversationen aus der Konversationstabelle [sys_cs_conversation], die auf Virtual Agent-Designer ausgeführt werden, werden auf der Seite „Konversationen“ aufgelistet, mit Ausnahme von Benachrichtigungen, offenen (laufenden) Konversationen und Vorschauen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent -Konversationsdaten werden 90 Tage lang gespeichert. Die aus den -Konversationen extrahierten Analysedaten werden zwei Jahre lang aufbewahrt.

Um auf die Registerkarte „ **Konversationen** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer). Datum und Uhrzeit der Konversation sind in UTC angegeben.

Konversationsseite



Vorteile der Registerkarte „Konversationen“.

Auf der Registerkarte **Konversationen** können Sie Folgendes tun:

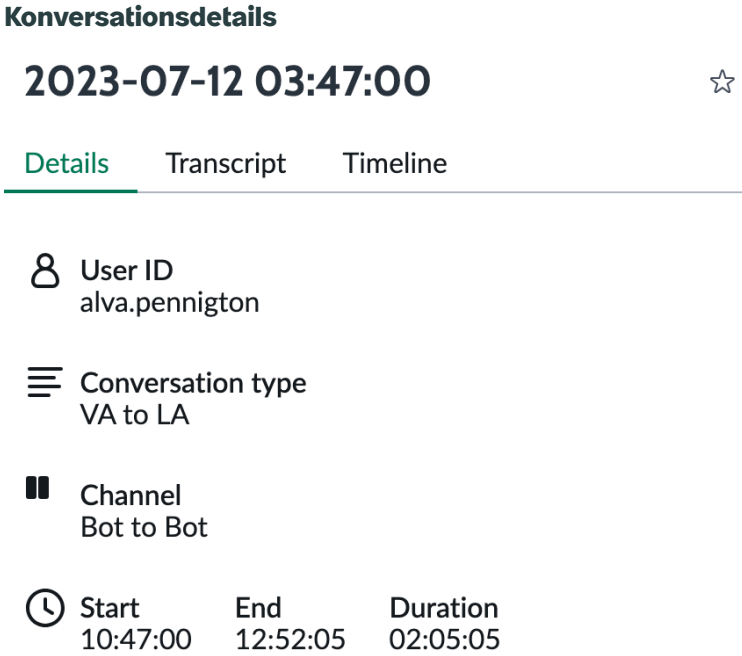
- Filtern Sie die Liste der Konversationen einfach mithilfe vorgefertigter Filteroptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern mit Listenoptionen.
- Filtern Sie die Liste der Konversationen basierend auf einer bestimmten Bedingung, und speichern Sie die Bedingungen zum Filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern mit dem Filter-Editor.
- Erfahren Sie mehr über jede Konversation, zeigen Sie das Konversationstranskript an, und markieren Sie eine Konversation als Favorit. Weitere Informationen finden Sie unter Ruft Konversationsdetails ab.
- Exportieren Sie die Liste der Konversationen in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie die Konversationsliste.
- Laden Sie das Konversationsprotokoll herunter, um Probleme bei einzelnen Konversationen zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie das Konversationstranskript herunter.

Ruft Konversationsdetails ab

Um weitere Informationen zu einer Konversation zu erhalten, wählen Sie eine der Konversationen in der Liste aus. Die Informationen werden im Seitenbereich angezeigt.

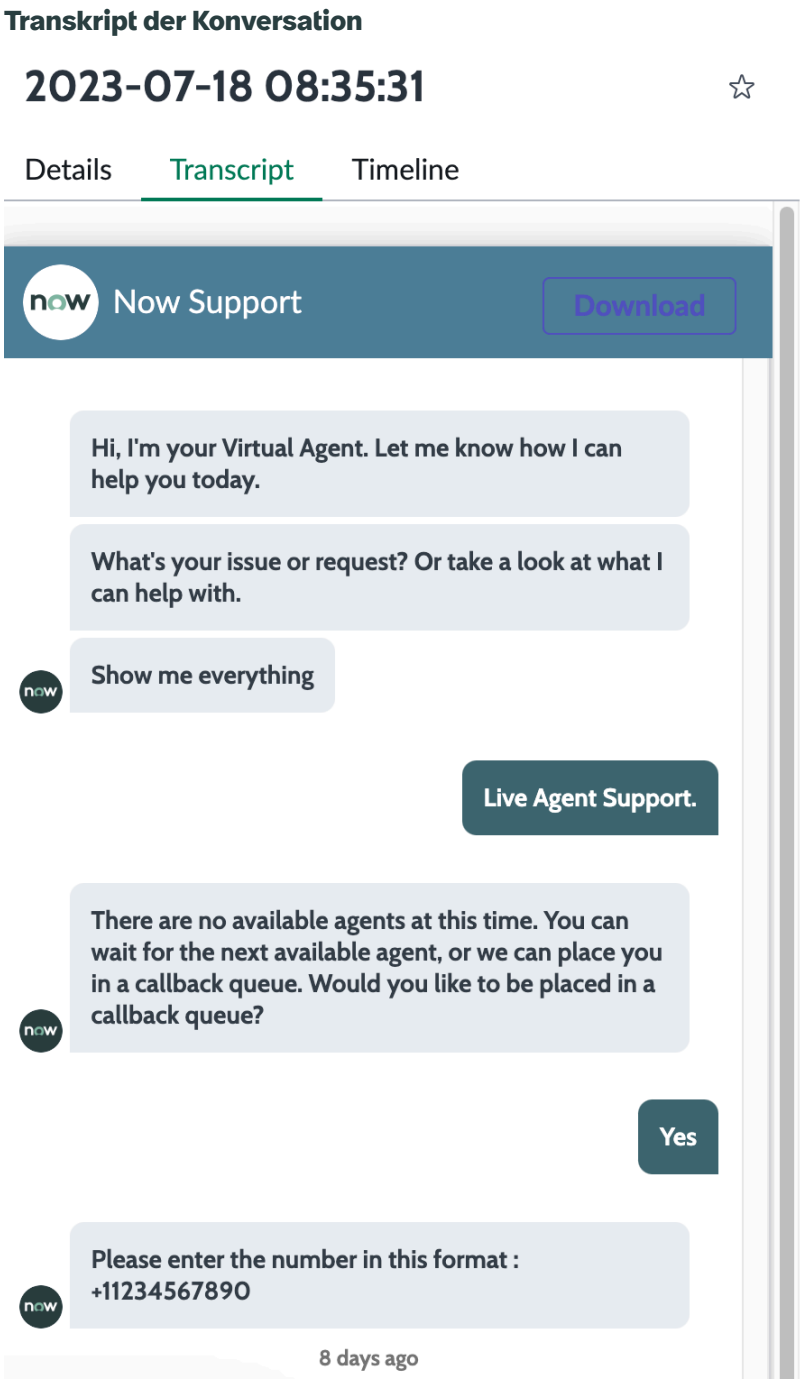
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



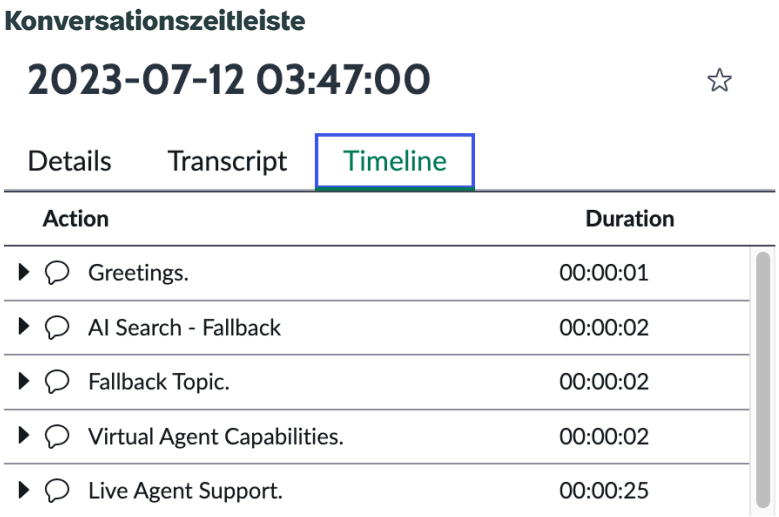
Um das Transkript der Konversation anzuzeigen und herunterzuladen, wählen Sie die Registerkarte **Transkript** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um die Konversationszeitleiste anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Zeitleiste** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um eine Konversation als Favoriten zu kennzeichnen, können Sie im Seitenbereich auf das Sternsymbol klicken. Auf der Seite „Konversationen“ können Sie die Konversationen, die mit dem Filter-Editor als Favoriten markiert sind, ganz einfach auflisten.

Exportieren Sie die Konversationsliste

Um die Konversationsliste auf der Seite „Konversationen“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren**aus. Geben Sie im Popup-Fenster „Exportieren“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und den Übermittlungstyp, z. B. „E-Mail“ oder „Download“.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert ist nicht konfigurierbar.

Konversationsinformationen

In der folgenden Tabelle werden die zusammengefassten Virtual Agent Konversationsinformationen auf der Registerkarte **Konversationen** beschrieben.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Datum	Datum der Konversation.
Dauer	Dauer der Konversation.
Benutzerindex	Link, um zur Seite „Anwenderdetails“ zu wechseln. Es handelt sich um eine eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Virtual Agent -Benutzer dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil der Konversationsdatensätze. Diese Nummer ist nicht mit der Systemanwender-ID identisch.
Kanal	Client-Software, die der Benutzer zum Chatten verwendet hat.
Sprache	Sprache, die für die Konversation verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderinformationen (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Endstatus	Wie die Konversation beendet wurde. Weitere Informationen zu verschiedenen Endstatus von Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Themen	Virtual Agent -Themen, die während der Chatkonversation aufgerufen wurden.
Favoriten	Gibt an, ob der Benutzer als Favorit gekennzeichnet ist.

Laden Sie das Konversationstranskript herunter

Um das Konversationstranskript herunterzuladen, wählen Sie eine Konversation aus der Konversationsliste aus und klicken auf **Herunterladen**.

Die TXT-Datei des Konversationstranskripts enthält verschiedene Datenelemente wie Benutzereingabe, Virtual Agent Antwort, Flow Designer-Integrations-Hub, Flow-Aktion, benutzerdefinierte Steuerelemente und Themenblockinformationen für die ausgewählte Konversation. Diese Informationen helfen Virtual Agent -Administratoren bei der Behebung von Problemen bei Konversationen, z. B. bei Konversationen, bei denen Fehler aufgetreten sind, oder bei Übertragungen an einen Servicemitarbeiter. Weitere Informationen zur .txt-Datei finden Sie unter Konversationstranskriptvorlage.

Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte „Konversation“.

Sie können die Konversation herausfiltern, um ein tieferes Verständnis zu erhalten.

Filtern mit Listenoptionen

Sie verwenden die Listenoptionen, um die Konversationen zu filtern.

Hinweis:
Das Dashboard konvertiert die Daten in UTC, was möglicherweise nicht mit den Daten in der Konversationsliste übereinstimmt.

Listenoptionen

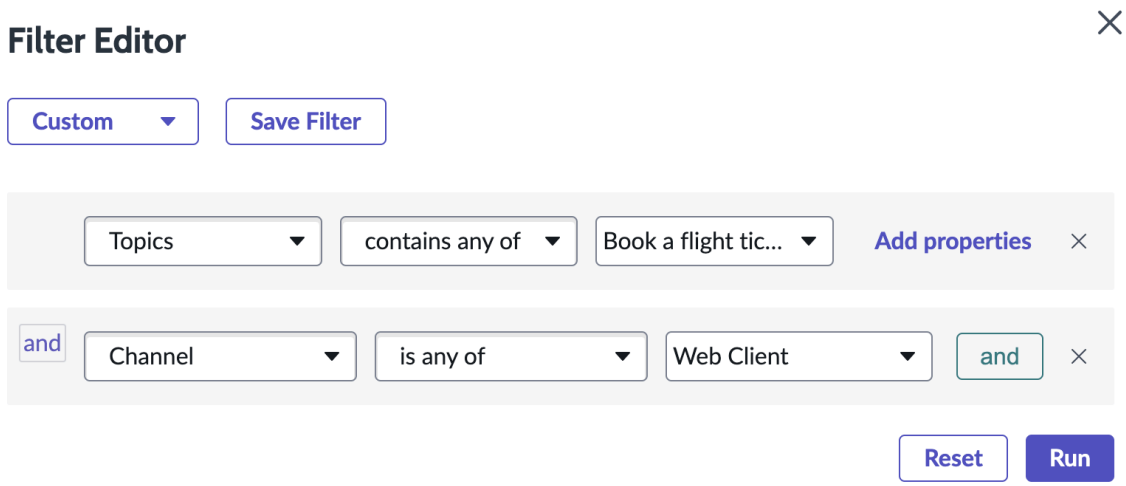
Option	Beschreibung
Alle	Listet alle Konversationen auf.
VA-Erfolg	Listet alle Konversationen auf, die als erfolgreich gelten. Sie können die Standardformel, die erfolgreiche Konversationen definiert, mithilfe von Formelüberschreibungen bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie benutzerdefinierte Überschreibungsdefinitionen. Im Basissystem wird die Standardformel als Prozentsatz der Konversationen festgelegt, die nicht an einen Servicemitarbeiter eskaliert wurden, kein negatives Feedback hatten und ein Thema enthielten, das bis zum letzten Knoten durchlaufen wurde.
Fallback	Listet alle Konversationen auf, in denen Virtual Agent den Anwender nicht verstanden und Fallback-Text verwendet hat, um den Anwender um zusätzliche Informationen zu bitten.
Servicemitarbeiter-Übertragung	Listet alle Konversationen auf, bei denen Virtual Agent den Benutzer an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern mit dem Filter-Editor

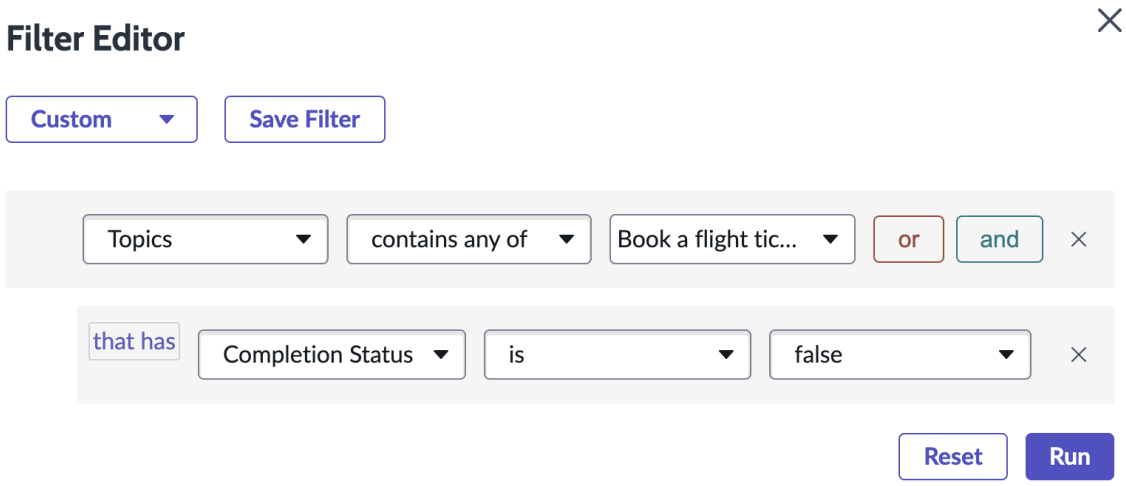
Um die Konversationen zu filtern, klicken Sie auf Filter **anzeigen/bearbeiten,** und verwenden Sie den Bedingungsgenerator im Popup-Fenster „Filter-Editor“. Sie können entweder einen Standardfilter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Bedingung im Popup-Fenster „Filter-Editor“. Diese Bedingung listet Konversationen auf, die das Thema „ **Pizzabestellung** “ verwenden und den **Themenknoten** „Pizzatyp“ (ein statisches Auswahlsteuerelement) aufweisen, in dem der Benutzer den Wert „ **Peperoni** “ ausgewählt hat.

Bedingung mit einem statischen Auswahlwert



Eine weitere Beispielbedingung ist in der folgenden Abbildung dargestellt. Diese Bedingung listet Konversationen auf, die das Thema „ **Pizzabestellung** “ verwenden und den Knoten „Thema **bestätigen** “ (ein boolesches Steuerelement) aufweisen, in dem der Benutzer den Wert **true** ausgewählt hat.

Bedingung mit einem booleschen Wert



Der Bedingungsgenerator besteht aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

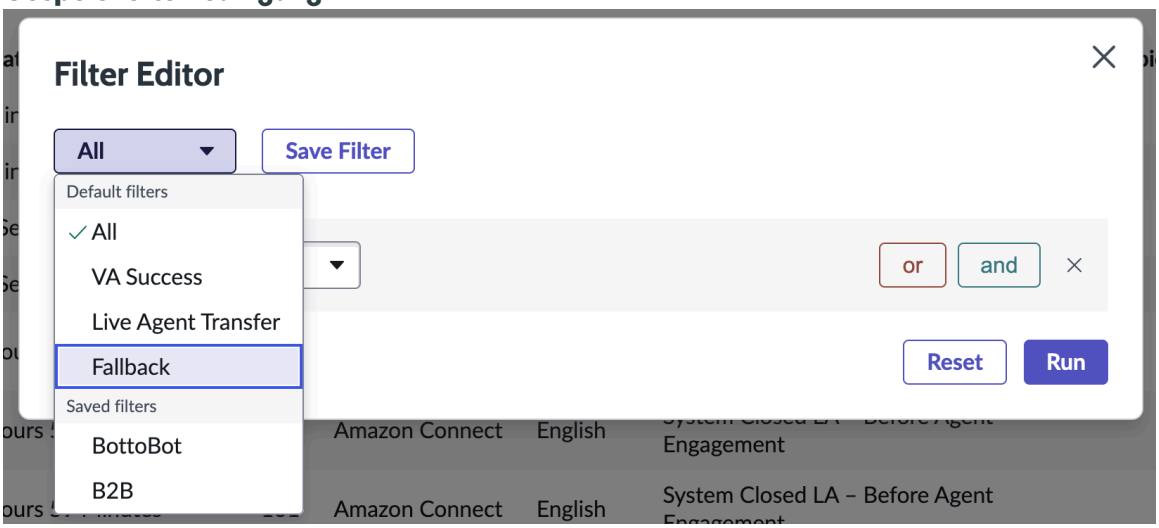
- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen. Weitere Informationen zu den Feldoptionen finden Sie unter Feldoptionen im Filter-Editor.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die kontextabhängig basierend auf dem ausgewählten Feld generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Um eine abhängige Bedingung im Bedingungsgenerator hinzuzufügen, klicken Sie entweder auf **oder** oder **und**. Um die Konversationsliste anhand der Bedingung zu filtern, klicken Sie auf **Ausführen**.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) neben der Bedingung.

Um eine Bedingung zu speichern, die Sie im Bedingungsgenerator erstellt haben, klicken Sie auf **Filter speichern**. Geben Sie im Popup-Fenster „Filter speichern“ einen Namen für die Bedingung an. Benutzer mit der Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) können Ihre gespeicherten Filter auswählen und ändern.

Gespeicherte Bedingung



Feldoptionen im Filter-Editor

Feldoptionen

Option	Beschreibung
Kanal	Konversationen, die den angegebenen Kanal verwendet haben
Zeitpunkt der Konversation	Konversationen innerhalb des angegebenen Datums und der angegebenen Uhrzeit.
Dauer	Konversationen innerhalb der angegebenen Zeitdauer. Sie können die Definition der Dauer so bearbeiten, dass sie eine Sitzungsdauer und keine aktive Messaging-Dauer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie benutzerdefinierte Überschreibungsdefinitionen.
Endstatus	Konversationen mit dem angegebenen Status, der darauf basiert, wie die Konversationen beendet wurden. Die Werte für die Endstatus werden in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
	Tabelle „Interaktionen“ [interactions] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Ereignisse	Bestimmte Events, die in einer Konversation ausgelöst werden.
Favorit	Konversationen, die als Favoriten markiert sind. Sie können eine Konversation auch auf der Seite „Benutzerdetails“ als Favoriten markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Benutzerdetails“..
Feedback-Ergebnis	Konversationen für den angegebenen Feedback-Typ.
Sprache	Konversationen für die angegebene Sprache basierend auf der Spracheinstellung des Benutzers.
Nachrichtenanzahl	Konversationen für die angegebene Nachrichtenanzahl im Chat.
Providername	Konversationen für den angegebenen Anbieter.
VA-Erfolg	Von Virtual Agentgelöste Konversationen.
Thementypen einrichten	Konversationen, die den angegebenen Setup-Thementyp verwendet haben.
Themenblöcke	Konversationen, die den angegebenen Themenblock verwendet haben.
Themenkategorien	Konversationen mit Themen, die zu einer bestimmten Themenkategorie gehören.
Themenanzahl	Konversationen, die die angegebene Themenanzahl verwendet haben. Jede Konversation kann mehrere Themen verwenden, und diese Option filtert Konversationen basierend auf der Anzahl der darin verwendeten Themen.
Themen	Konversationen, die die angegebenen Themen im Chat verwendet haben.
Typ	Konversationen, die vom angegebenen Typ sind, z. B. „Nur Servicemitarbeiter“ oder „Nur Virtual Agent “ .

Konversationstranskriptvorlage

Die .txt-Datei des Konversationstranskripts enthält Informationen zur Problembehandlung einzelner Konversationen.

Datenelement	Beschreibung
Konversations-ID (sys_id)	Eindeutiger Bezeichner der Konversation, automatisch generiert von Virtual Agent.
Startzeit der Konversation	Startzeit der Konversation.
Kanal	Kanal, über den die Konversation initiiert wurde. Zum Beispiel die Anwendung [Slack, Microsoft Teamsusw.
Benutzername	Name des Benutzers, der die Konversation initiiert hat.
Anwenderstatus	Status des Benutzers in der Instanz Now Platform®. Zum Beispiel Aktiv oder Inaktiv.
Bot-Antwort	Steuerung, die Virtual Agent Antworten in einer Konversation anzeigt.
Benutzereingabe	Steuerelement, das Informationen vom Benutzer in einer Konversation anfordert und erfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenelement	Beschreibung
Datum und Uhrzeit der Nachricht	Zeitstempel der einzelnen Nachrichten.
FDIH-Protokolle	Aktion oder Subflow • ID: sys_id der Aktion oder des Subflows. • Eingaben: Eingaben, die an die Aktion oder den Subflow übergeben werden. • Ausgaben: Ausgabe, die von der Aktion oder dem Subflow empfangen wurde.
Themenblock	Name des im aktuellen Thema definierten Themenblocks. • ID: sys_id des aufgerufenen Themenblocks. • Eingaben: Eingaben, die an den Themenblock übergeben werden. • Ausgaben: Vom Themenblock empfangene Ausgaben.

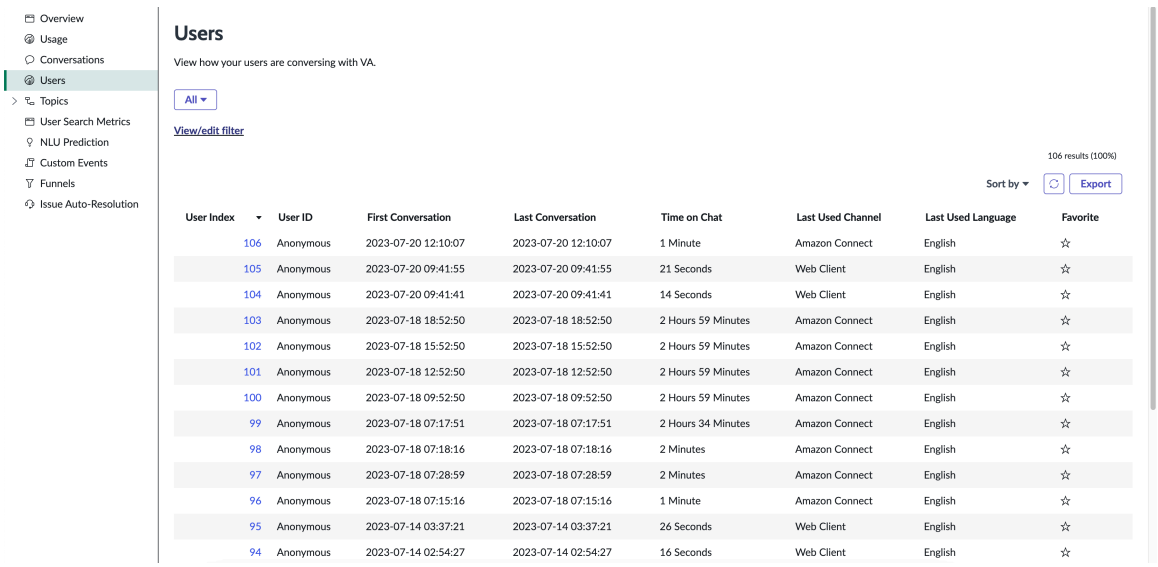
Registerkarte „Benutzer“.

Rufen Sie detaillierte Informationen zu Virtual Agent Benutzern ab, z. B. die Zeit des letzten Chats, die Länge des Chats und andere Metriken.

Die Registerkarte **Benutzer** enthält Zusammenfassungsinformationen zu allen Benutzern und detaillierte Informationen zu jeder Benutzerkonversation mit Virtual Agent.

Um auf die Registerkarte **Benutzer** zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

Benutzerseite



Vorteile der Registerkarte „Benutzer“.

Auf der Registerkarte **Benutzer** können Sie Folgendes tun:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Filtern Sie die Liste der Benutzer mithilfe vordefinierter Filteroptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Die Liste der Benutzer wird gefiltert.
- Filtern Sie die Liste der Benutzer basierend auf einer bestimmten Bedingung, und speichern Sie die Bedingungen zum Filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern Sie mit dem Bedingungsgenerator.
- Zeigen Sie zusammengefasste Informationen zu Benutzern an. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderinformationen.
- Exportieren Sie die Liste der Benutzer in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie die Liste der Benutzer.

Exportieren Sie die Liste der Benutzer

Um die Liste der Benutzer auf der Seite Benutzer in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren**aus. Geben Sie im Popup-Fenster „Exportieren“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und den Übermittlungstyp, z. B. „E-Mail“ oder „Download“.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert ist nicht konfigurierbar.

Anwenderinformationen

In der folgenden Tabelle werden die zusammengefassten Virtual Agent Benutzerinformationen auf der Registerkarte Benutzer beschrieben.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Benutzerindex	Link, um zur Seite „Anwenderdetails“ zu wechseln. Es handelt sich um eine eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Virtual Agent -Benutzer dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil der Konversationsdatensätze. Diese Nummer ist nicht mit der Systemanwender-ID identisch.
Anwender-ID	Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers. Wenn sich Benutzer nicht anmelden, werden sie in Sitzungen als **anonym angezeigt**.
Erste Konversation	Wie lange es her ist, dass der Anwender die Konversation Virtual Agent zum ersten Mal gestartet hat.
Letzte Konversation	Wie lange es her ist, dass der Anwender zuletzt eine Virtual Agent Konversation geführt hat.
Zeit im Chat	Dauer des Chats Virtual Agent.
Zuletzt verwendeter Kanal	Client-Software, die der Benutzer zuletzt für den Chat verwendet hat.
Zuletzt verwendete Sprache	Sprache, die der Anwender zuletzt in einer Virtual Agent -Konversation verwendet hat.
Favorit	Gibt an, ob der Benutzer als Favorit gekennzeichnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldoptionen im Filter-Editor

Anwenderfilter

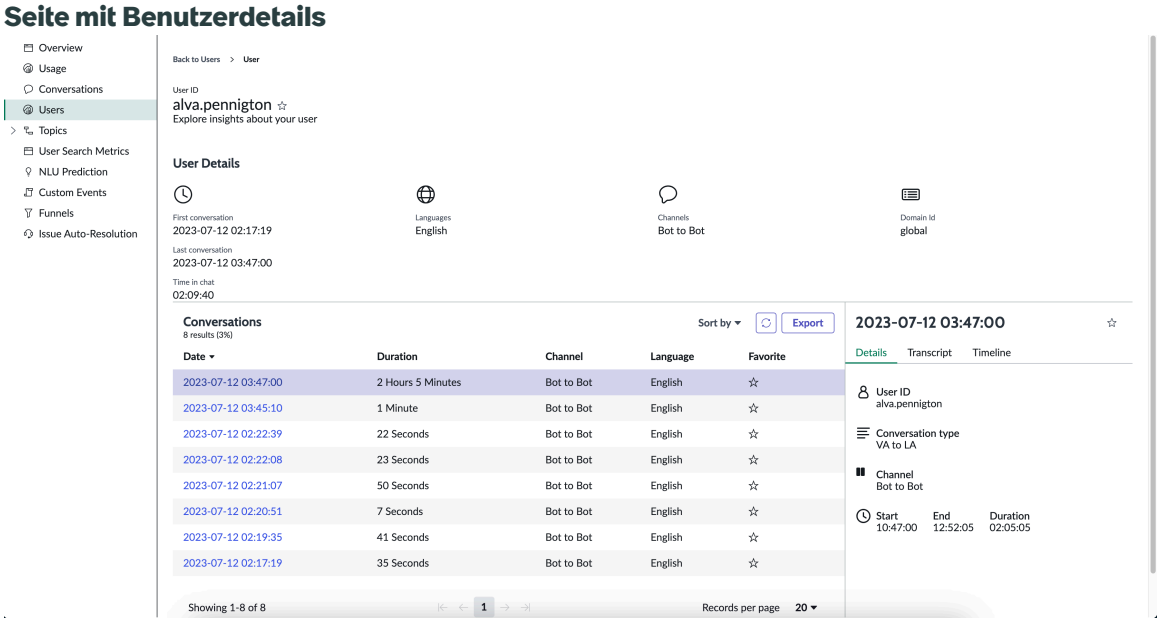
Option	Beschreibung
Anwender-ID	Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers.
Benutzerindex	Eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Virtual Agent -Benutzer dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil der Konversationsdatensätze.
Konversation vorhanden	Container für Unterfiltereigenschaften. In der vorherigen Abbildung lautet der Unterfilter beispielsweise **Duration**.
Kanalanzahl	Anzahl der von einem Benutzer verwendeten Kanäle. Ein Kanal ist die Client-App, die der Benutzer verwendet hat, z. B. Slack. Beispiel: Wenn alle Benutzer nur einen Kanal zum Chatten mit Virtual Agentverwendet haben, werden durch Festlegen des Filterwerts auf 2 alle Benutzer aus der Liste ausgeschlossen.
Kanäle	Zeigt nur Benutzer an, die den angegebenen Kanal zum Chatten verwendet haben.
Konversationsanzahl	Zeigt nur Benutzer mit der im Filter angegebenen Anzahl von Konversationen an.
Favorit	Zeigt nur Benutzer an, die Sie auf der Seite „Benutzerdetails“ als Favoriten markiert haben oder umgekehrt nicht als Favoriten markiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Benutzerdetails“..
Zeitpunkt der ersten Konversation	Zeigt nur Benutzer an, bei denen die erste Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Sprache	Zeigt nur Benutzer an, die in der angegebenen Sprache chatten.
Zeitpunkt der letzten Konversation	Zeigt nur Benutzer an, bei denen die letzte Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Zeit im Chat	Zeigt nur Benutzer an, deren Chatdauer innerhalb des angegebenen Zeitraums liegt, z. B. mehr als 30 Sekunden.

Seite „Benutzerdetails“.

Verwenden Sie die Seite „Benutzerdetails“, um den Verlauf der Konversationen eines Benutzers anzuzeigen.

Auf der Seite „Benutzerdetails“ werden alle Chats aufgelistet, die ein Benutzer mit Virtual Agenthatte. Außerdem wird die Zusammenfassung angezeigt, z. B. die in den Chats verwendete Sprache, der erste und der letzte Chat und die Kanäle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können das Sternsymbol auf der Seite „Benutzerdetails“ auswählen, um den Benutzer als Favoriten zu kennzeichnen. Auf der Seite „Benutzer“ können Sie die Benutzer, die mit dem Filter-Editor als Favoriten markiert sind, einfach auflisten.

Vorteile

Auf der Seite „Benutzerdetails“ können Sie Folgendes tun:

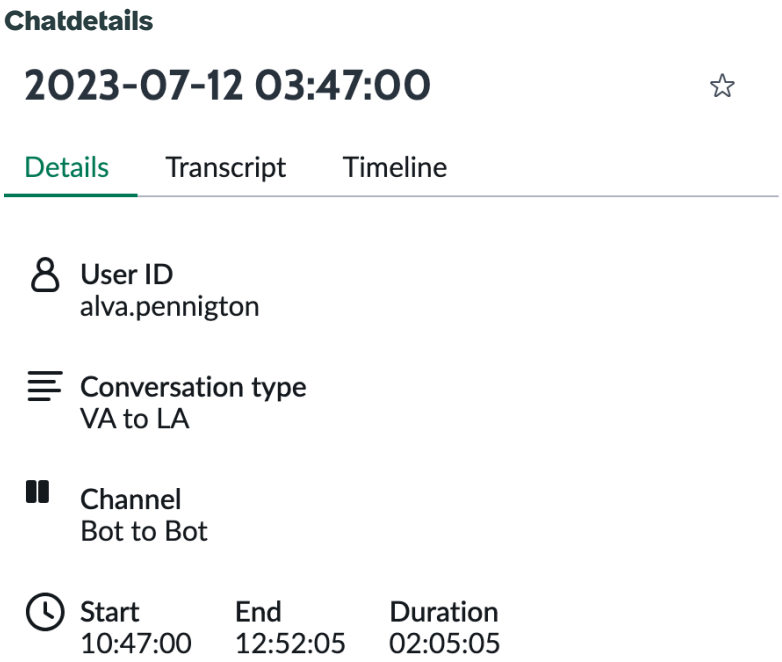
- Zeigen Sie detaillierte Informationen zu jedem Chat an, und markieren Sie Chats als Favoriten. Weitere Informationen finden Sie unter Ruft Informationen zu jedem Chat ab.
- Zeigen Sie Details zu jedem Benutzer an. Weitere Informationen finden Sie unter Ruft Informationen zu jedem Benutzer ab.

Ruft Informationen zu jedem Chat ab

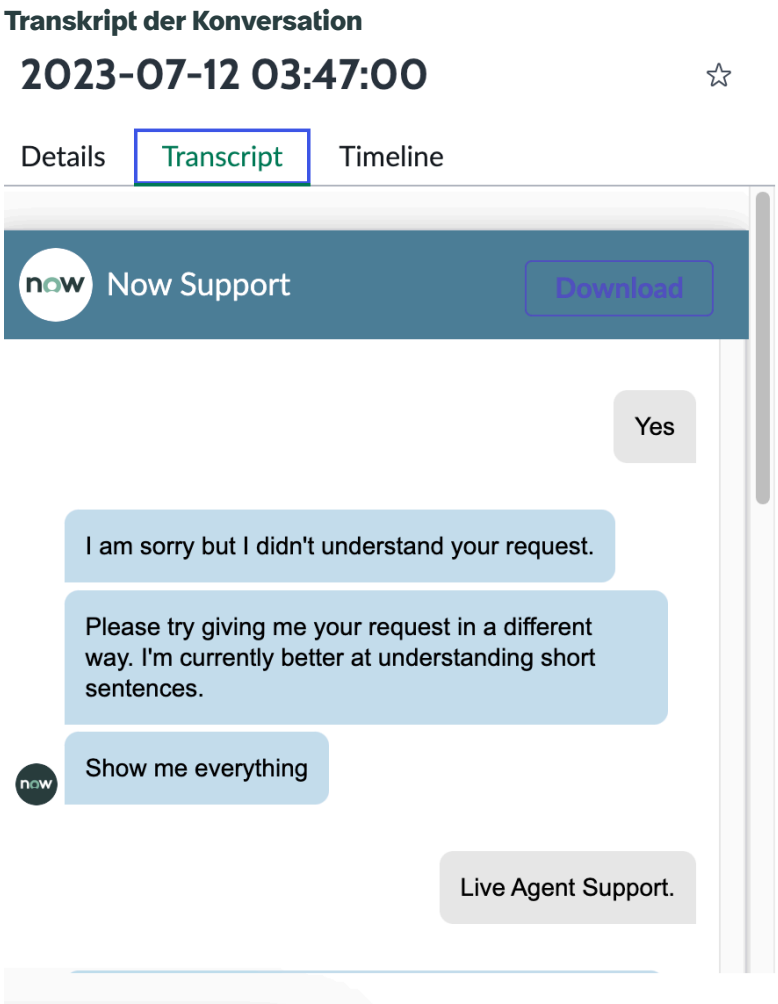
Sie können weitere Informationen zu einem Chat erhalten, den ein Benutzer mit Virtual Agentgeführt hat. Um detaillierte Informationen zu einem der auf der Seite „Benutzerdetails“ aufgeführten Chats zu erhalten, wählen Sie ein Datum in der Liste der Konversationen aus. Die Informationen werden im Seitenbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

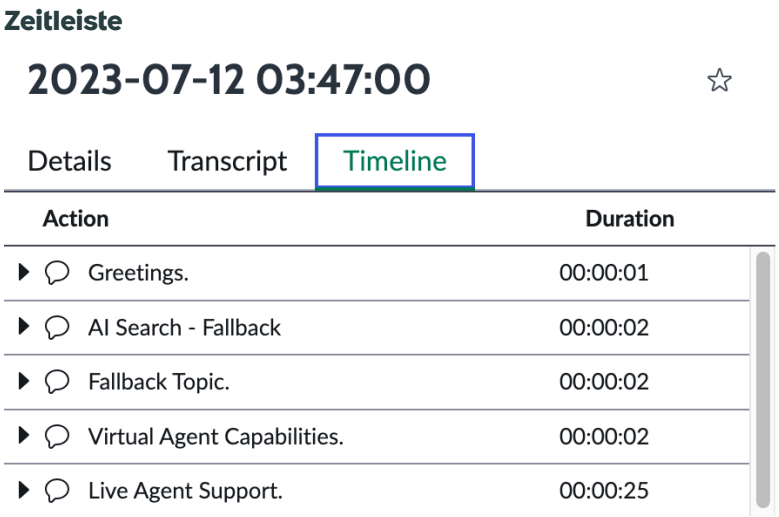


Um das Chattranskript für die Konversation eines Benutzers anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Transkript** aus.

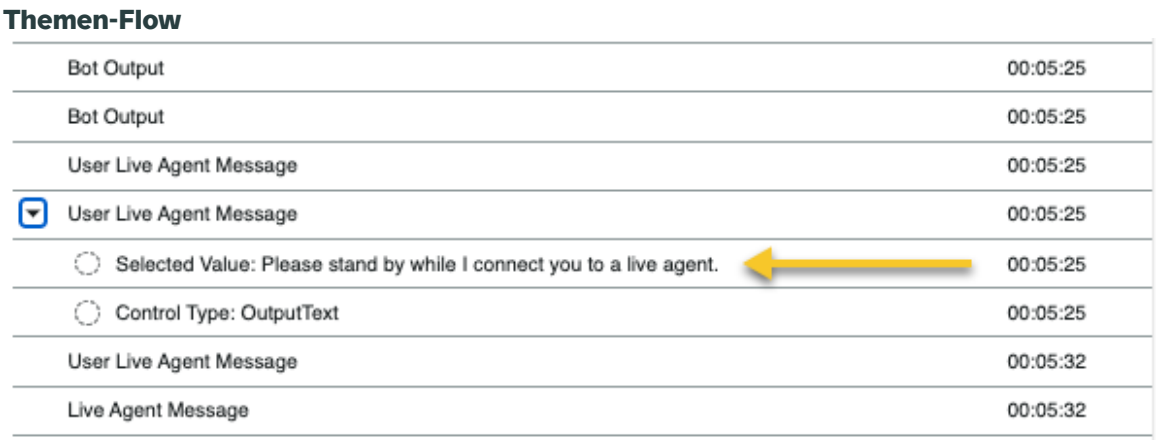


Um die Chat-Zeitleiste anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Zeitleiste** aus.

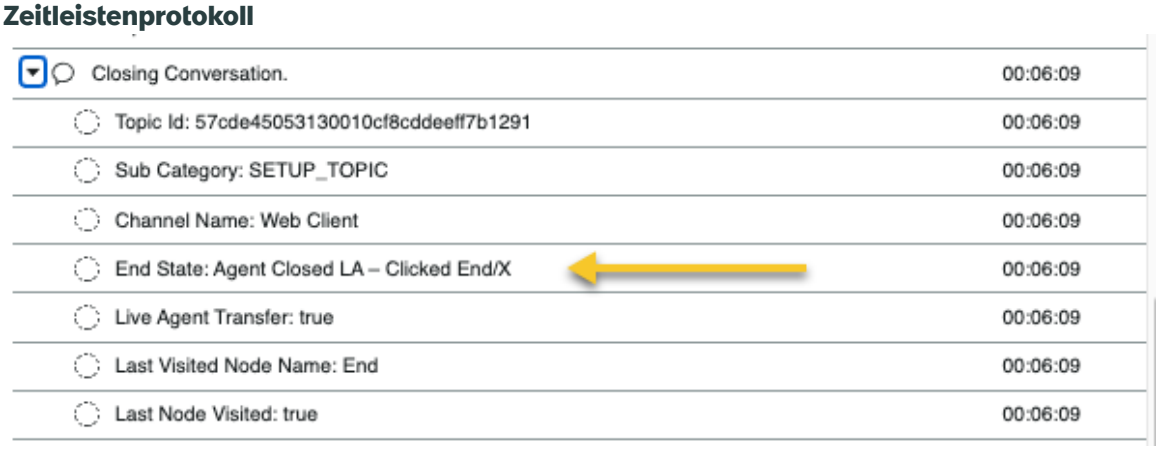
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Registerkarte **Zeitleiste** zeigt den Themen-Flow im Chat. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, dass der Chat in Virtual Agent gestartet wurde und zu einem Servicemitarbeiter verschoben wurde.



Die Zeitleiste zeigt, dass der Benutzer bis 17:25 Uhr mit Virtual Agent chattete. Dann forderte der Benutzer ein Gespräch mit einem Servicemitarbeiter an, der dem Chat um 17:32 Uhr beigetreten ist. Die Zeitleiste zeigt Ereignisse an, z. B. wie viele Antworten Virtual Agent gegeben hat und wann der Servicemitarbeiter den Chat geschlossen hat.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um den Chat als Favoriten zu kennzeichnen, wählen Sie im Seitenbereich das Sternsymbol aus. Auf der Seite „Konversationen“ können Sie die Chats, die mit dem Filter-Editor als Favoriten markiert sind, ganz einfach auflisten. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Konversationen“..

Ruft Informationen zu jedem Benutzer ab

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite „Benutzerdetails“ erläutert:

Details

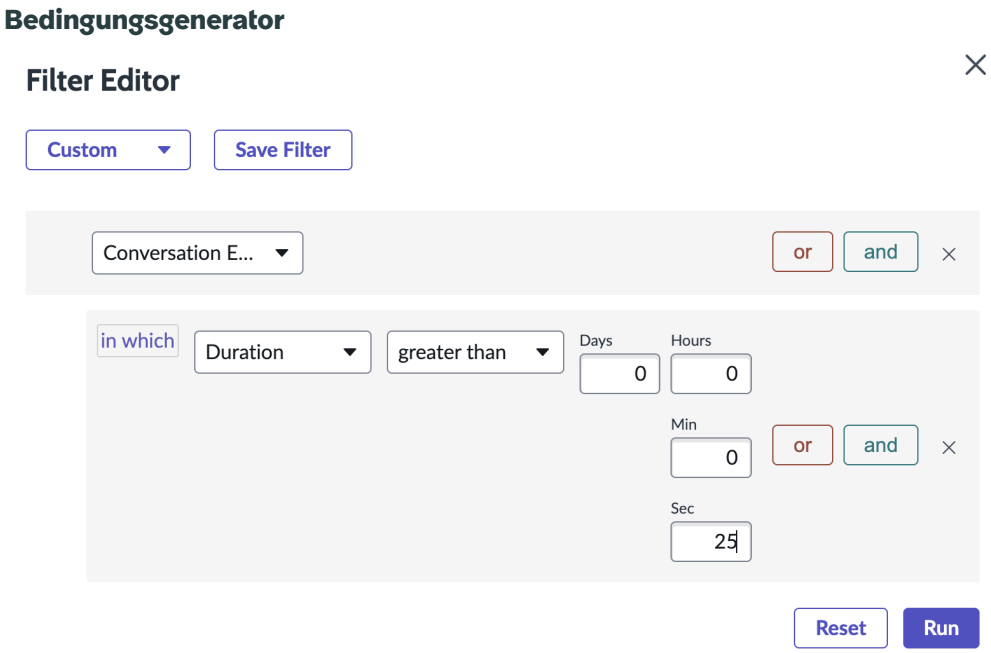
Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers. Wenn sich Benutzer nicht anmelden, werden sie in den Sitzungen als anonym angezeigt.
Erste Konversation	Wie lange es her ist, dass der Benutzer den Virtual Agent -Chat zum ersten Mal gestartet hat.
Letzte Konversation	Wie lange es her ist, dass der Benutzer zuletzt einen Virtual Agent Chat hatte.
Zeit im Chat	Dauer des Chats Virtual Agent.
Sprachen	Sprache, die der Benutzer in den Chats verwendet hat.
Kanäle	Software, die der Benutzer zum Chatten verwendet hat.

Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Benutzer

Sie können Filter verwenden, um ein tieferes Verständnis der Benutzerdaten zu erhalten.

Filtern Sie mit dem Bedingungsgenerator

Mit dem Bedingungsgenerator können Sie Benutzer basierend auf einer oder mehreren Bedingungen filtern. Sie können entweder einen Standardfilter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen. Im folgenden Beispiel listet die Bedingung Benutzer auf, deren Konversationen mit Virtual Agent länger als 21 Sekunden dauerten.



Der Bedingungsgenerator besteht aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

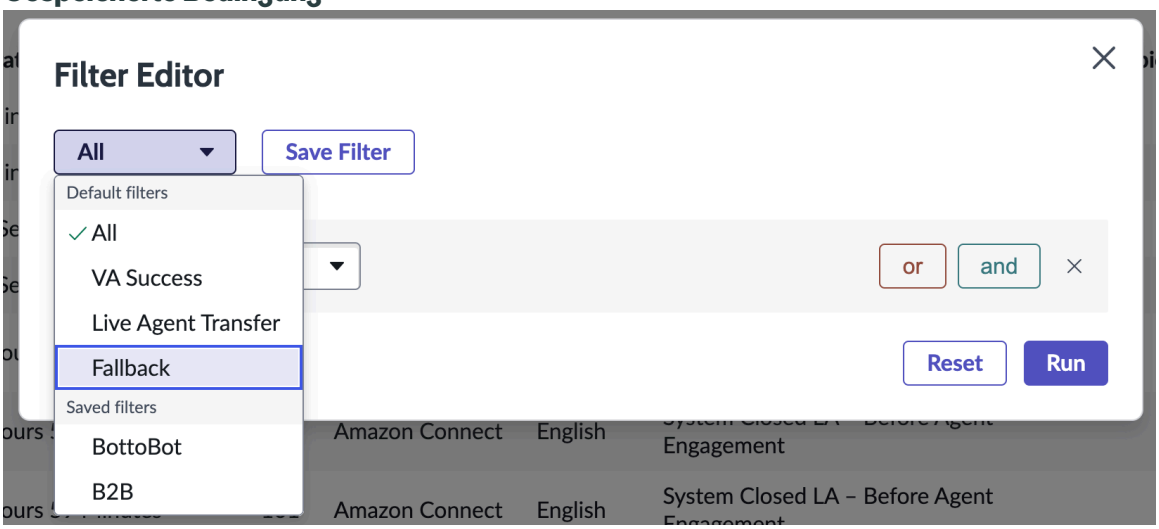
Automatische Übersetzung

- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen.
- Operator: Eine Liste von Vorgängen, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextbezogen generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) neben der Bedingung. Um abhängige Bedingungen im Bedingungsgenerator hinzuzufügen, klicken Sie entweder auf **oder** oder **und**. Um die Konversationsliste anhand der Bedingung zu filtern, klicken Sie auf **Ausführen**.

Um eine Bedingung zu speichern, die Sie im Bedingungsgenerator erstellt haben, klicken Sie auf **Filter speichern**. Geben Sie im Popup-Fenster „Filter speichern“ einen Namen für die Bedingung an. Benutzer mit der Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) können Ihre gespeicherten Filter auswählen und ändern.

Gespeicherte Bedingung



Die Liste der Benutzer wird gefiltert

Verwenden Sie die Listenoptionen, um Benutzer zu filtern.

Listenoptionen

Option	Beschreibung
Alle	Alle Virtual Agent Benutzer.
Neu	Die erste Konversation hat innerhalb der letzten sieben Tage stattgefunden.
Wird zurückgegeben	Benutzer, die zuvor Virtual Agentverwendet haben.
Nie zurückgekehrt	Benutzer, die Virtual Agent einmal verwendet haben, es aber nicht erneut verwendet haben. Die Konversationsanzahl ist 1.

Wenn Sie einen **Benutzerindex auswählen**, gelangen Sie zur Seite „Benutzerdetails“, die detaillierte Informationen zu allen Konversationen eines Benutzers enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldoptionen im Filter-Editor

Anwenderfilter

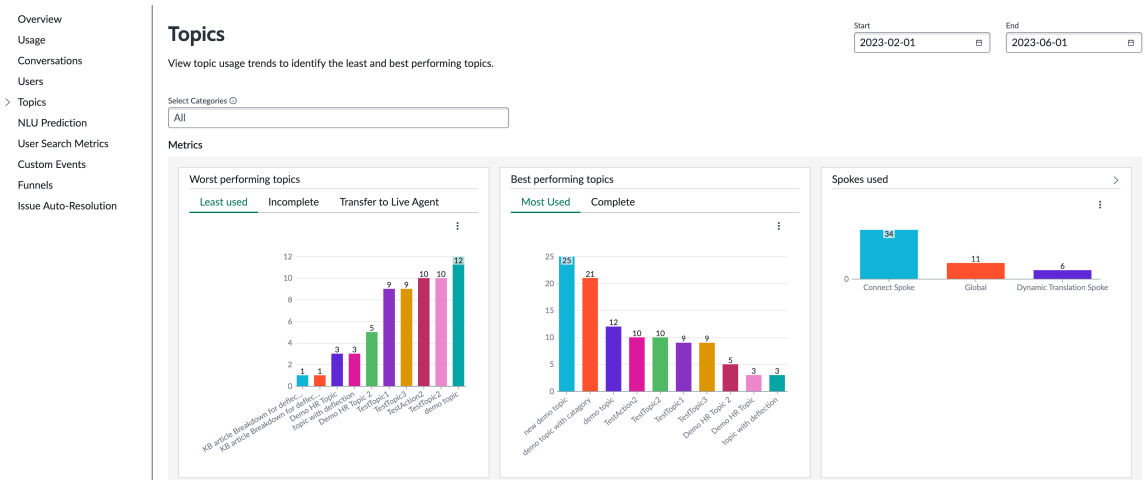
Option	Beschreibung
Anwender-ID	Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers.
Benutzerindex	Eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Virtual Agent -Benutzer dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil der Konversationsdatensätze.
Konversation vorhanden	Container für Unterfiltereigenschaften. In der vorherigen Abbildung lautet der Unterfilter beispielsweise **Duration**.
Kanalanzahl	Anzahl der von einem Benutzer verwendeten Kanäle. Ein Kanal ist die Client-App, die der Benutzer verwendet hat, z. B. Slack. Beispiel: Wenn alle Benutzer nur einen Kanal zum Chatten mit Virtual Agentverwendet haben, werden durch Festlegen des Filterwerts auf 2 alle Benutzer aus der Liste ausgeschlossen.
Kanäle	Zeigt nur Benutzer an, die den angegebenen Kanal zum Chatten verwendet haben.
Konversationsanzahl	Zeigt nur Benutzer mit der im Filter angegebenen Anzahl von Konversationen an.
Favorit	Zeigt nur Benutzer an, die Sie auf der Seite „Benutzerdetails“ als Favoriten markiert haben oder umgekehrt nicht als Favoriten markiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Benutzerdetails“..
Zeitpunkt der ersten Konversation	Zeigt nur Benutzer an, bei denen die erste Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Sprache	Zeigt nur Benutzer an, die in der angegebenen Sprache chatten.
Zeitpunkt der letzten Konversation	Zeigt nur Benutzer an, bei denen die letzte Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Zeit im Chat	Zeigt nur Benutzer an, deren Chatdauer innerhalb des angegebenen Zeitraums liegt, z. B. mehr als 30 Sekunden.

Registerkarte „Themen“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Themen**, um die Themen mit der geringsten und der besten Leistung zu identifizieren.

Die Registerkarte **Themen** bietet Einblicke, welche Virtual Agent (VA)-Themen eine gute Leistung erbringen und welche nicht. Sie können auch mehrere Themenkategorien über die Dropdown-Liste **Kategorien** auswählen auswählen, um Daten basierend auf Ihrer Auswahl zu visualisieren. Um die Registerkarte „Themen“ zu verwenden, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Themen mit schlechtester Leistung

Das Diagramm zu Themen mit schlechtester Leistung bietet mehrere Möglichkeiten, Chatthemen zu erkennen, die nicht funktioniert haben. Die horizontale Achse listet die Chatthemen auf. Die Unterregisterkarten umfassen:

- Am wenigsten verwendet: Die in Chats am wenigsten verwendeten Themen.
- Unvollständig: Die Themen, die der Benutzer ohne Lösung verworfen hat.
- An Servicemitarbeiter übertragen: Die Themen, die der Anwender mit Virtual Agentnicht lösen konnte. Daher wurde der Benutzer an einen Servicemitarbeiter übertragen.

Themen mit bester Leistung

Die Themen in diesem Diagramm zeigen eine gute Leistung. Die horizontale Achse listet die Themen auf. Die Anzahl auf der vertikalen Achse hängt von der ausgewählten Unterregisterkarte ab:

- Am häufigsten verwendet: Gibt an, wie oft Anwender ein Thema verwendet haben.
- Abgeschlossen: Gibt an, wie oft Benutzer ein Thema ohne die Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters abgeschlossen haben.

Verwendete Spokes

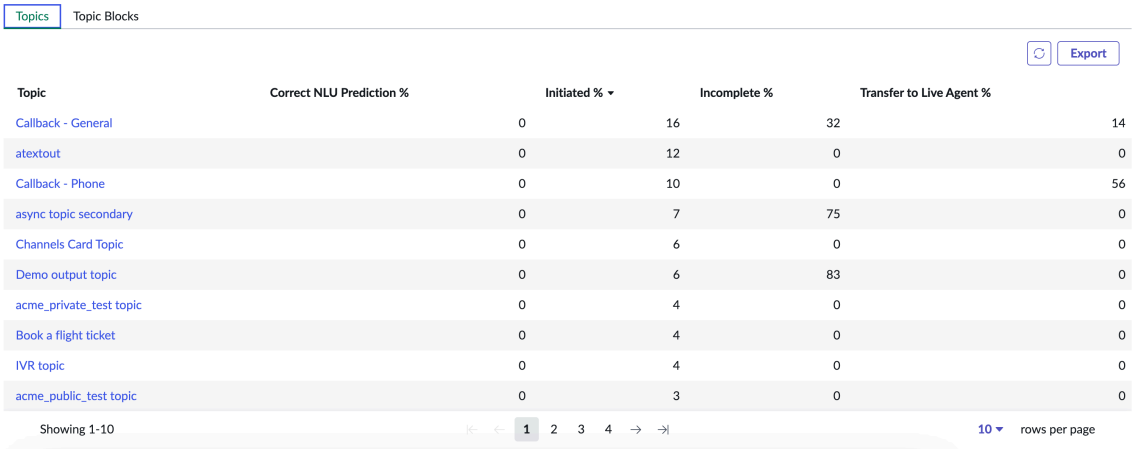
Weitere Informationen zu den verwendeten Spokes finden Sie unter Spokes.

Liste der Themen

Auf der Seite „ **Themen** “ werden die Themen aufgelistet, die in dem im Dashboard für Konversationsanalysen angegebenen Datumsbereich verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

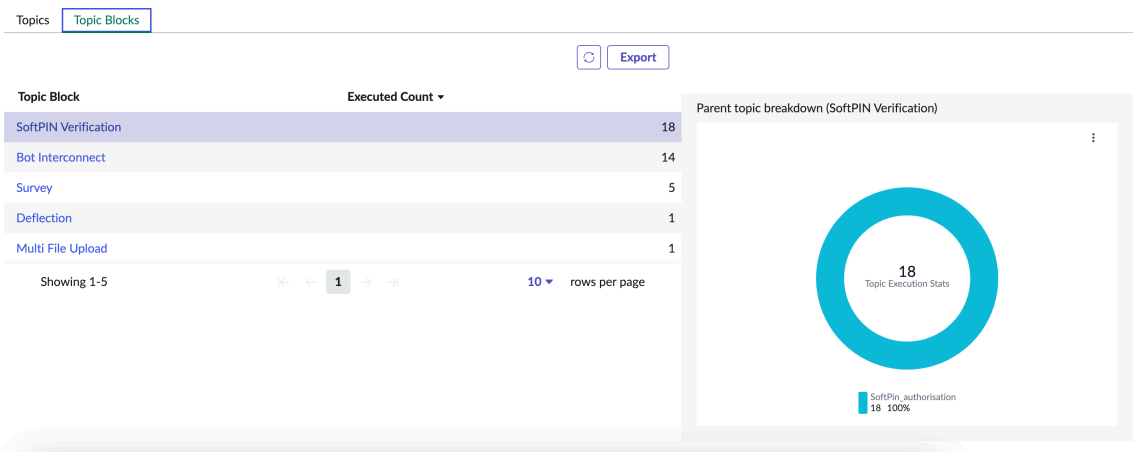


Themendetails

Themeninformationen	Beschreibung
Richtige NLU-Vorhersage %	Prozentsatz aller Fälle, in denen dieser Themenname richtig vorhergesagt wurde. Eine korrekte Vorhersage bedeutet, dass VA gezeigt hat, dass ein vorhergesagtes Thema und ein Benutzer es ausgewählt hat.
Initiiert %	Prozentsatz der Ausführungen dieses Themas von allen ausgeführten Themen.
Unvollständig %	Prozentsatz der Fälle, in denen der Benutzer den letzten Knoten im Thema bei allen Ausführungen dieses Themas nicht erreicht hat. Wenn zum Beispiel die 2 Benutzer nicht alle Knoten in einem Thema abgeschlossen haben, aber 8 andere Benutzer dies getan haben, wäre der unvollständige Prozentsatz 20 %.
An Servicemitarbeiter übertragen %	Prozentsatz der Vorkommen, bei denen dieses Thema von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde, während dieses Thema ausgeführt wurde.

Liste der Themenblöcke

Auf der Seite „ **Themenblöcke** “ werden die Themenblöcke aufgelistet, die in dem im Dashboard für Konversationsanalysen angegebenen Datumsbereich verwendet werden.



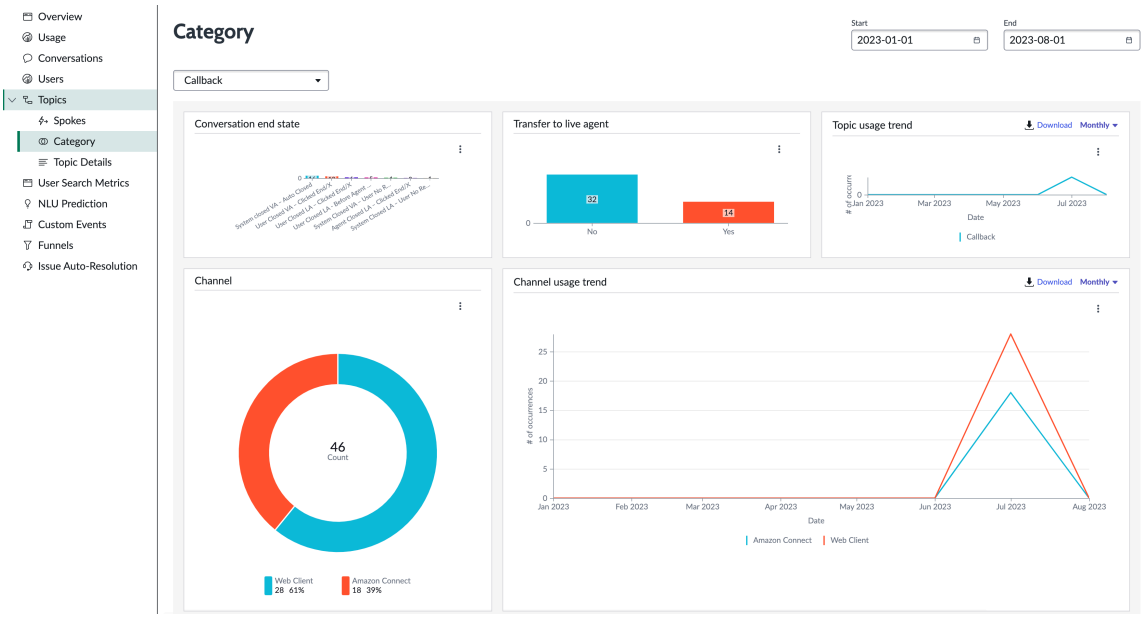
Das Diagramm zeigt, wie oft jeder Themenblock ausgeführt wurde.

Themakategorien

Verwenden Sie die Seite „Kategorie“, um die Leistung von Virtual Agent (VA)-Themen anzuzeigen, die in Kategorien unterteilt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenkategorien gruppieren zugehörige Konversationsthemen. Themen können zu mehr als einer Kategorie gehören. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um die Kategorien anzuzeigen, die Sie in den Visualisierungen anzeigen können. Die Visualisierungen zeigen die Gesamtleistung von Virtual Agent Konversationen, die in den zu einer Kategorie gehörenden Themen ausgeführt wurden.



Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von VA-Kategorien finden Sie unter Benutzerdefinierte Kategorien erstellen oder ändern.

Themenkategorievisualisierungen

Visualisierung	Beschreibung
Endstatus der Konversation	Die Anzahl der Benutzer, die einen bestimmten Knoten in einem Thema in der VA-Kategorie erreicht haben. In diesem Beispiel erreichten sechs Benutzer den Knoten mit der Bezeichnung **System geschlossen VA – Automatisch geschlossen**. Verwenden Sie dieses Feld, um anzuzeigen, wo Themen für Benutzer nicht mehr funktionieren. Definitionen der einzelnen Konversationsendstatus finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
An Servicemitarbeiter übertragen	Die Anzahl der Benutzer, die von VA zu einem Servicemitarbeiter in dieser VA-Kategorie übertragen wurden. Eine hohe Zahl zeigt an, dass das Thema die Benutzeranforderungen nicht erfüllt.
Themennutzungstrend	Anzahl der Themen, die Benutzer in einer angegebenen Themenkategorie im Datumsbereich verwendet haben. Das Beispiel zeigt die Anzahl der Themen pro Tag, die Benutzer in der Kategorie „IT“ verwenden. Verwenden Sie dieses Feld, um Updates für Themen zu überwachen.
Kanal	Die Anwendung, die der Benutzer zum Chatten mit VA in dieser Themenkategorie verwendet hat, z. B. Slack oder Webclient.
Kanalnutzungstrend	Anzahl der Benutzer, die einen angegebenen Kanal im Laufe des Datumsbereichs für Themen in dieser VA-Kategorie verwenden.

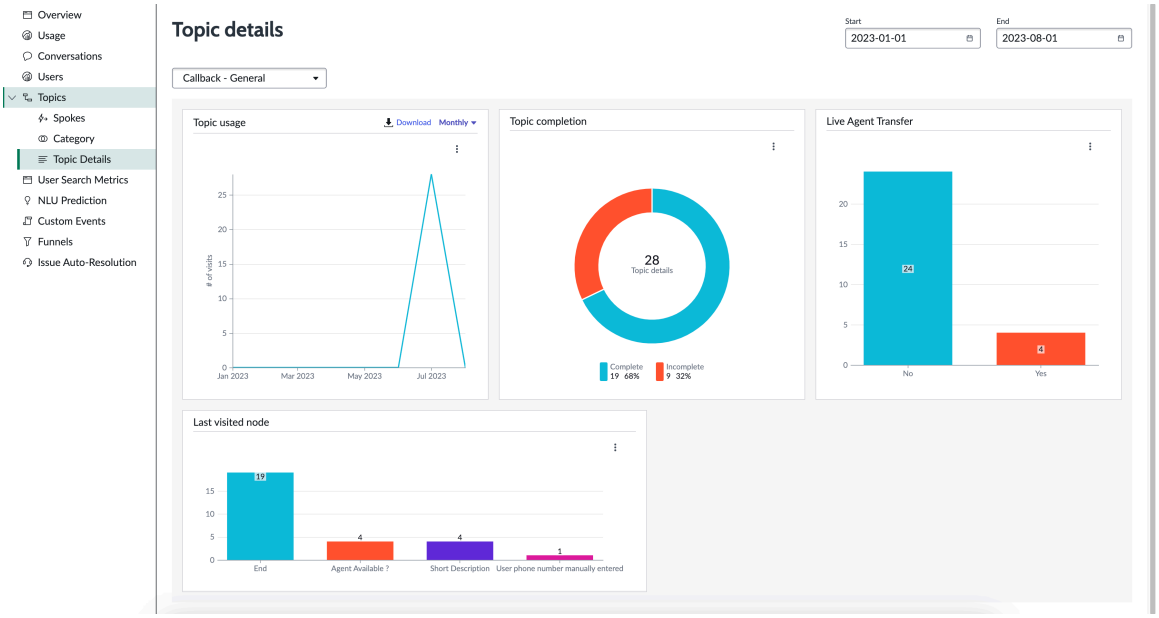
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themendetails

Verwenden Sie die Seite „Themendetails“, um die Details der Virtual Agent (VA)-Themen anzuzeigen.

Rufen Sie zusätzliche Informationen zu den Themen ab

Sie können die visualisierten Daten auswählen, indem Sie das Thema aus der Liste auswählen. Details zu den von Ihnen ausgewählten Daten werden angezeigt.



Hinweis:
Die Y-Achse ist gleichmäßig über 10 Schritte aufgeteilt. Wenn weniger als zehn Werte auf der Y-Achse vorhanden sind, wiederholen sich einige Werte, z. B. fünf Einsen im vorherigen Bild.

Verwenden Sie das Listenmenü, um eine der Chatinteraktionen im ausgewählten Thema anzuzeigen. Diese Seite zeigt:

- **Themennutzung**: Die Häufigkeit, wie oft das Thema pro Tag verwendet wurde.

  Sie können die Anzahl der Vorkommen und Benutzersitzungen des ausgewählten Themas anzeigen, indem Sie **Herunterladen**auswählen.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	34	27
2020-01-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-03-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-04-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-05-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-06-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0

In diesem Beispiel hat eine Chatsitzung am 16.12.2020 stattgefunden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Themenabschluss: Gibt**an**, wie oft der Anwender den letzten Knoten im Thema erreicht hat.
- **Übertragung**an Servicemitarbeiter: Anzahl der VA-Chats, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- **Zuletzt besuchter Knoten**: Letzte Knoten, die Benutzer besucht haben, bevor sie den Chat verlassen haben.

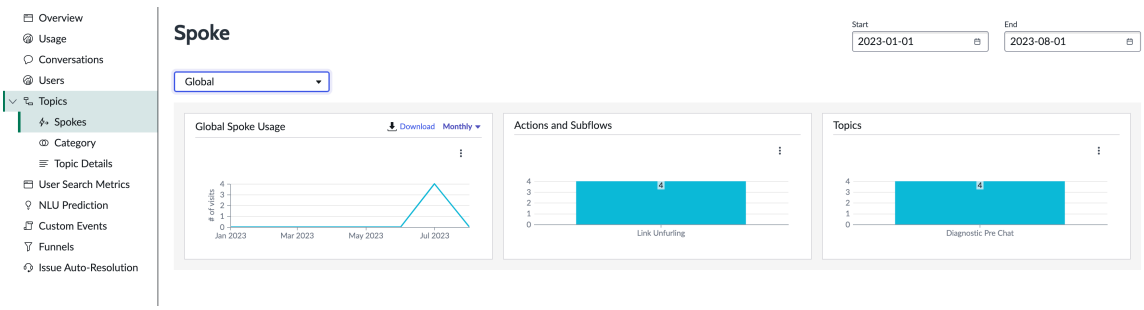
  Die Annahme ist, dass der Benutzer nach dem letzten besuchten Knoten aufgegeben hat.

Spokes

Verwenden Sie die Seite „Spokes“, um die Details der Spoke-Aktionen und Subflows für das Thema Virtual Agent (VA) anzuzeigen.

Verwendete Spokes

Das Diagramm „ **Verwendete Spokes** “ zeigt, welche Spokes, Aktionen und Subflows wie oft verwendet wurden. In Virtual Agententhalten Konversationen Themen, Themen Spokes und Spokes Spoke-Aktionen oder Subflows. Wenn Sie eine Spoke aus der Liste auswählen, werden die folgenden Details angezeigt.



Die drei Diagramme zeigen:

- **Spoke-Nutzung**: Die Anzahl der Ausführungen der angegebenen Spoke pro Tag.

  Sie können die Anzahl der Vorkommen und Benutzersitzungen des ausgewählten Themas anzeigen, indem Sie **Herunterladen**auswählen.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence (2)

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	Global	16	16
2021-06-01 00:00:00	Global	3	3
2020-01-01 00:00:00	Global	0	0
2020-02-01 00:00:00	Global	0	0
2020-03-01 00:00:00	Global	0	0
2020-04-01 00:00:00	Global	0	0

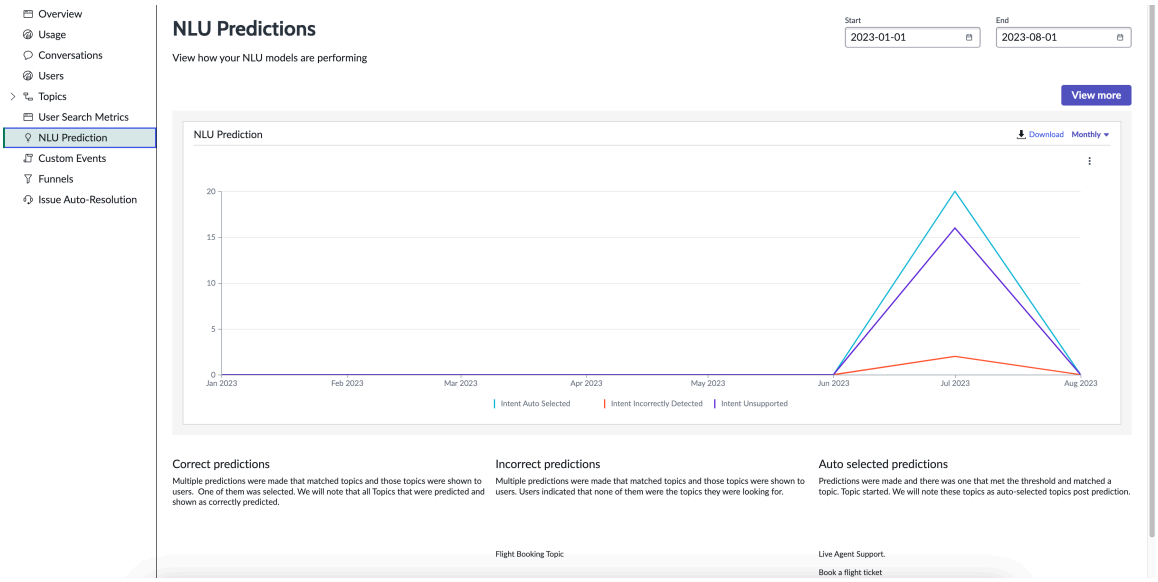
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Aktionen und Subflows:**Innerhalb der angegebenen Spoke, in der Aktionen und Subflows ausgeführt wurden. Im vorherigen Diagramm mit **Aktionen und Subflows** wurde eine Aktion, Freiform-VTB erstellen, 22-mal ausgelöst.
- **Themen**: Welche Themen haben die Spoke ausgeführt? Die horizontale Achse im **Themendiagramm** zeigt die Themen, die die Spoke ausgelöst haben. Die vertikale Achse zeigt, wie oft die Spoke durch das Thema ausgelöst wurde.

Natural Language Understanding von Virtual Agent Antworten

Virtual Agent (VA) verwendet den Service Natural Language Understanding (NLU), um Benutzereingaben zu verstehen. Verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Vorhersage**, um zu sehen, wie gut NLU Absichten vorhersagt, und um die Absichten zu verbessern, damit NLU bessere Vorhersagen trifft.

Die Registerkarte **NLU-Vorhersage** im Dashboard für Konversationsanalysen zeigt, wie gut NLU Benutzereingaben in Chatkonversationen versteht. Virtual Agent ist in NLU-Modellen enthalten, Sie können jedoch verwenden Aktivieren Sie NLU-Workbench , um Modelle zu ändern oder neue zu erstellen.



Um die Registerkarte „NLU-Vorhersage“ zu verwenden, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

NLU-Vorhersagediagramm

Das Diagramm zeigt die tägliche Leistung von NLU-Vorhersagen. Das Diagramm kann bis zu drei Linien anzeigen, die Folgendes darstellen:

- **Richtige Vorhersagen**– NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt und Benutzern angezeigt. Sie haben eines ausgewählt.
- **Falsche Vorhersagen**– NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt und Benutzern angezeigt. Sie gaben an, dass keines von ihnen das war, was sie suchten.
- Automatisch**ausgewählte Vorhersagen**: NLU hat eine einzelne Absicht basierend auf der Chat-Eingabe des Benutzers vorhergesagt. Manchmal gibt NLU mehrere Themen zurück, jedes aus einer separaten Absicht, und der Benutzer wählt eines aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Beispieldiagramm zeigt nur automatisch ausgewählte Vorhersagen. Am 27.01.2021 wurde eine Absicht automatisch ausgewählt, und am 31.01.2021 wurden zwei Absichten automatisch ausgewählt.

Hinweis:

Die vertikale Achse kann doppelte Werte haben, da die Achse 10 Schritte hat. Wenn die Anzahl der Absichten weniger als 10 beträgt, werden einige Werte auf der vertikalen Achse mehrmals angezeigt. In der vorherigen Abbildung beträgt die maximale Anzahl von Absichten aller Tage im Datumsbereich beispielsweise 5. Auf der vertikalen Achse gibt es also zwei 1er, zwei 2er, zwei 3er usw.

Wie werden diese Werte bestimmt? Das Dashboard erfasst die folgenden Daten:

1. Hat das NLU-Vorhersagemodell eine Absicht bestimmt?
2. Hat die vorhergesagte Absicht mit dem Thema übereinstimmt, das im Modell an die Absicht gebunden ist?
3. Was ist die Vorhersagepunktzahl, und hat das Dashboard dem Endbenutzer mehrere Optionen angezeigt, um die richtige Absicht anzugeben, oder hat das Dashboard nur das Thema angezeigt, das einer Absicht zugeordnet ist?
4. Hat der Anwender nach dem Anzeigen mehrerer Absichten eine ausgewählt?

Das Konversations-Dashboard verwendet die folgenden Algorithmen für die Daten, um die Absichtslisten auszufüllen:

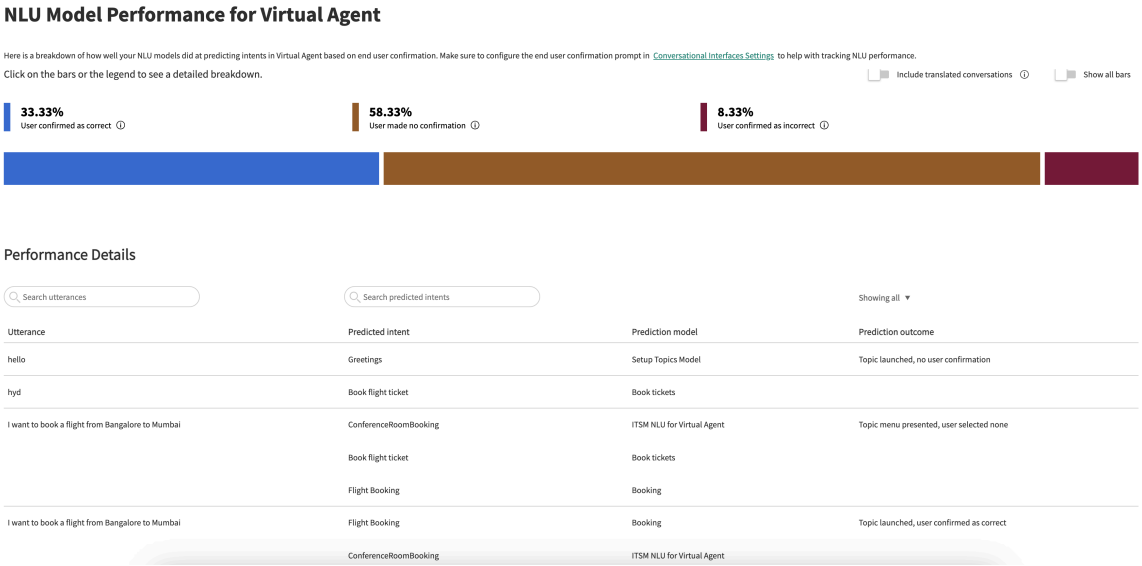
- Richtige Vorhersagen: 1, 2, 3 und 4 sind „wahr“.
- Falsche Vorhersagen: 4 war „falsch“.
- Automatisch ausgewählte Vorhersagen: 3 wurde automatisch ausgewählt, und es gab keine 4.

Absichten können in mehreren Kategorien angezeigt werden. Beispielsweise wird die Absicht „ *Account aktivieren (Ben)* “ in den Spalten „ **Richtige Vorhersagen** “ und „ **Automatisch ausgewählte Vorhersagen** “ angezeigt, da NLU die Absicht korrekt vorhergesagt und dem Benutzer nur eine einzige Antwort angezeigt hat.

NLU-Vorhersagen verbessern

Wenn Sie auf eine beliebige Stelle im Diagramm klicken, wird die Seite „Modellleistung“ geöffnet. Sie zeigt eine Zusammenfassung der Absichten, die für den im Diagramm angegebenen Datumsbereich vorhergesagt oder nicht vorhergesagt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Siehe Aktivieren Sie NLU-Workbench um zu sehen, wie Sie mit der NLU-Workbench NLU-Vorhersagen verbessern können.

Modelle ändern

Testen und ändern Sie die Virtual Agent -Modelle, damit sie Benutzerabsichten genauer vorhersagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

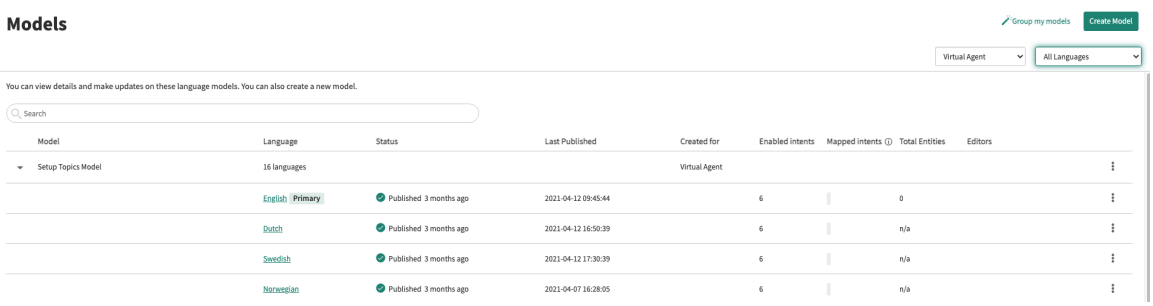
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Viele ServiceNow -Produkte wie ITSM, HRSD und CSM enthalten NLU-Modelle für Virtual Agent (VA)-Themen. Das NLU-Plugin enthält Entitäten, die allen -Produkten gemeinsam sind. Sie können diese Modelle ändern. Informationen zum Trainieren und Testen der für VA-Konversationen verwendeten Modelle finden Sie unter Natural Language Understanding .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard** und wählen Sie die Registerkarte **NLU-Vorhersage** aus.
2. Wählen Sie **anzeigen Mehr** anzeigen aus.

   Die Seite Modelle wird geöffnet und zeigt die Modelle an, die Absichten in Ihrem Setup vorhersagen.

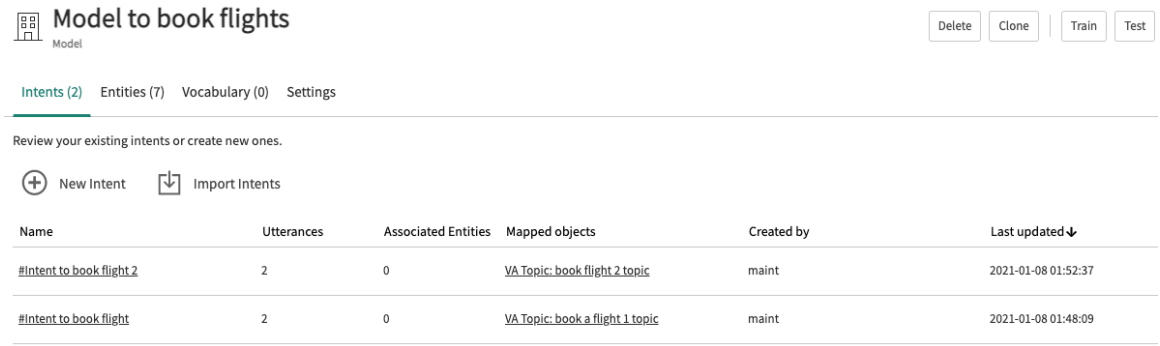


3. **Wahlweise:** Wenn keines der Modelle Absichten und Äußerungen enthält, die Sie in Ihrem Setup verwenden möchten, wählen **Sie Modell erstellen** aus, und befolgen Sie die Anweisungen unter NLU-Modell erstellen .

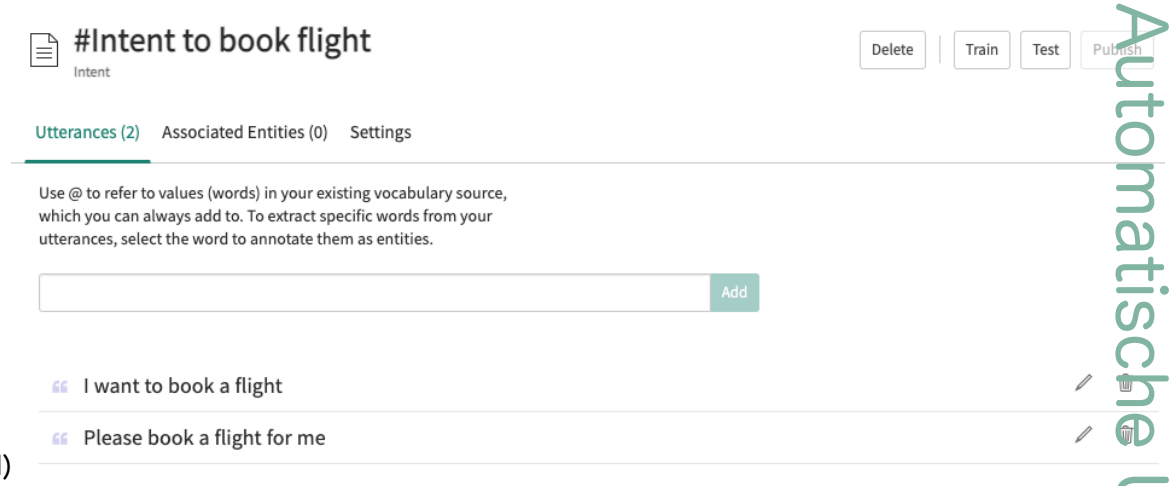
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf ein Modell, um die vom Modell vorhergesagten Absichten anzuzeigen.



5. Wahlweise: Klicken Sie auf eine Absicht, um die ihr zugeordneten Äußerungen anzuzeigen.

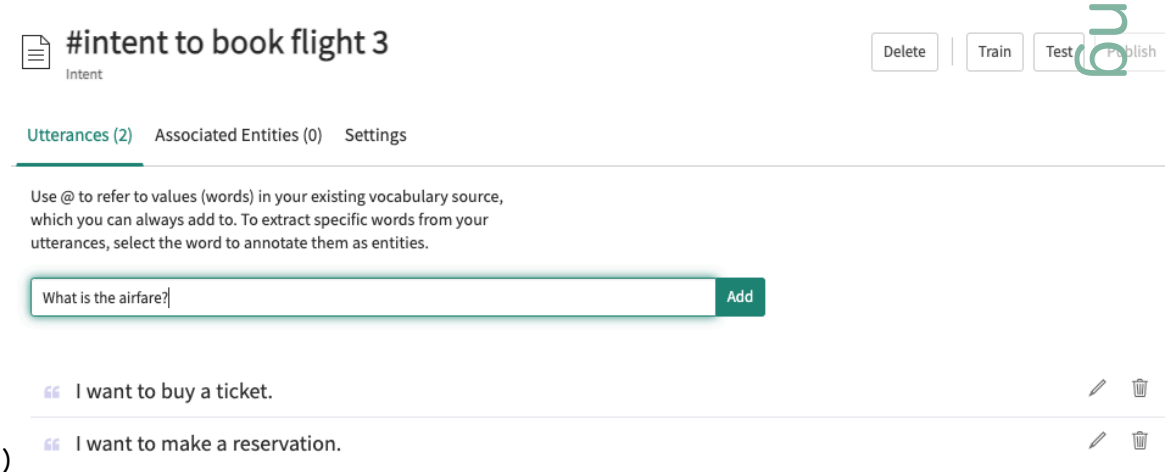


(Optional)

6. Wahlweise: So erstellen Sie eine neue Absicht und fügen sie dem Modell hinzu:

a. Wählen Sie **Neue Absicht aus**.
Das **Dialogfeld „Neue Absicht erstellen** “ wird geöffnet.

b. Geben Sie den Namen der neuen Absicht in **Absichtsname**und eine Beschreibung in das Feld **Beschreibung** ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
Eine Seite für Ihre neue Absicht wird geöffnet.



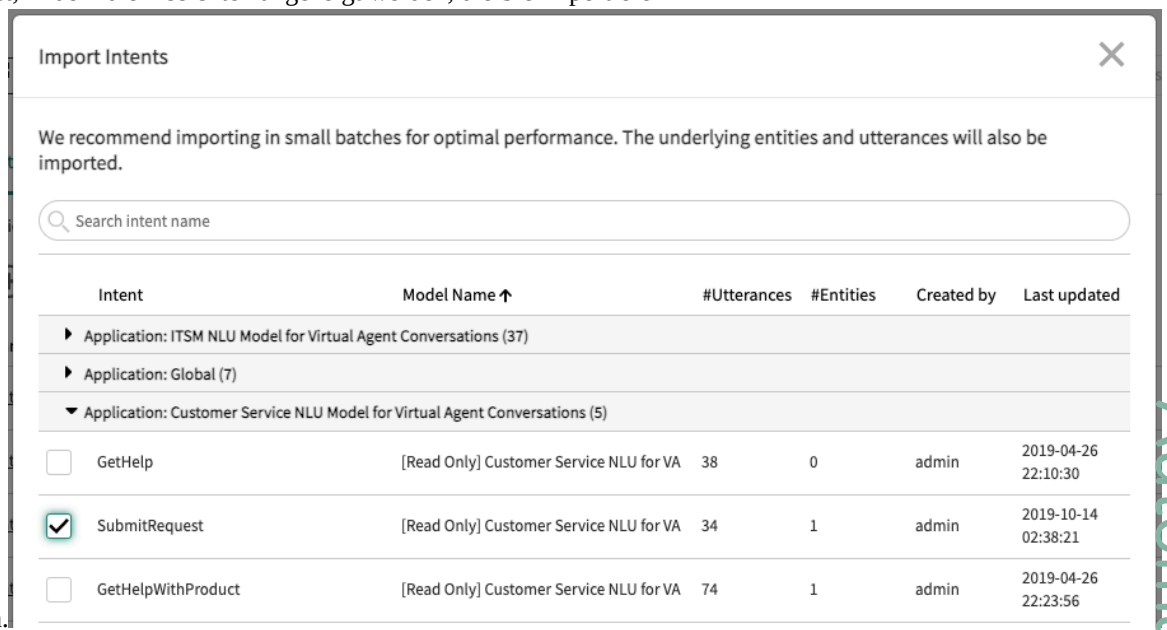
(Optional)

c. Geben Sie eine Äußerung für Ihre neue Absicht ein, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.
Sie können diesen Schritt mehrmals wiederholen, um mehrere Äußerungen hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** **Importieren**Sie eine oder mehrere Absichten, indem Sie Absichten importieren auswählen. Das Dialogfeld „ **Import Intents** “ (Absichten importieren) wird geöffnet, in dem die Absichten angezeigt werden, die Sie importieren können.



   a. Suchen Sie die zu importierenden Absichten, indem Sie einen Suchbegriff eingeben oder auf eine Pfeiltaste klicken, um die Absichten in einem Ordner anzuzeigen, und dann ein oder mehrere Kontrollkästchen aktivieren.

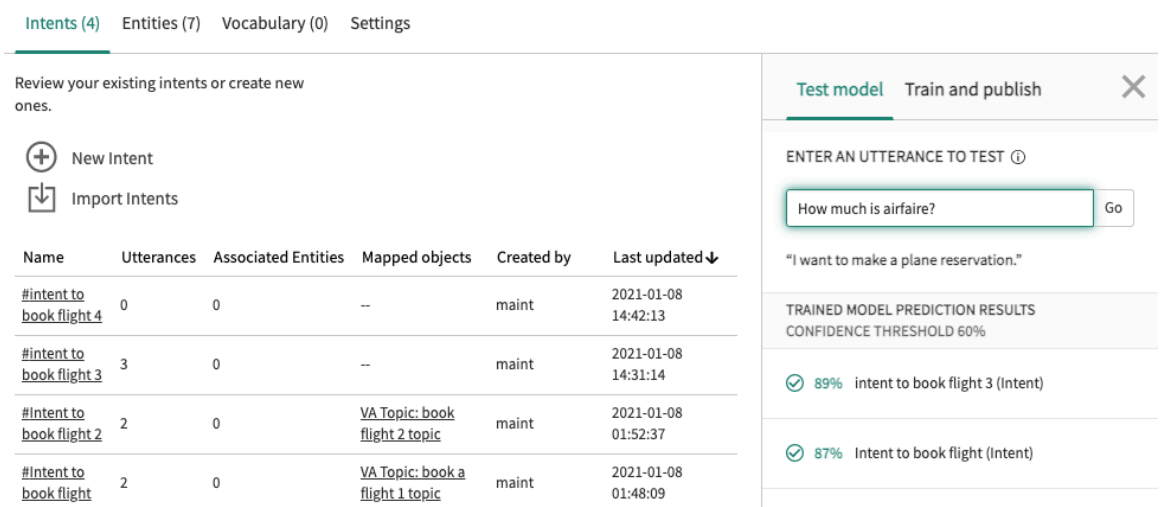
   b. Wählen Sie **Importieren**.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie Absichten hinzugefügt oder importiert haben:

   a. Wählen Sie **Trainieren** aus, um dem Modell die Absichten hinzuzufügen.

   b. Wählen Sie **Trainieren** aus, um das Modell zu trainieren.
   Bei Erfolg wird oben in einem Banner Folgendes angezeigt: **Das Modell wurde erfolgreich trainiert.**

9. Um alle Äußerungen zu testen, wählen Sie **Test** aus, und geben Sie einen Satz ein, den ein Benutzer in einem Chat eingeben könnte, um zu sehen, ob NLU die Absicht Ihres Satzes versteht.



10. Wenn die Modelle die Absicht nicht vorhersagen können, fügen Sie dem Modell zusätzliche Absichten oder Äußerungen zu den Absichten hinzu, wie in Schritt 6 beschrieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Benutzersuchmetriken mit Virtual Agent

Durch die Verwendung von Benutzersuchmetriken mit der Anwendung Virtual Agent können Sie die Abfragen Ihrer Benutzer und die Ergebnisse ihrer Suchen anzeigen. Mit diesen Metriken können Sie die Bereiche identifizieren, in denen Sie Virtual Agent verbessern können, um aussagekräftigere Suchergebnisse bereitzustellen.

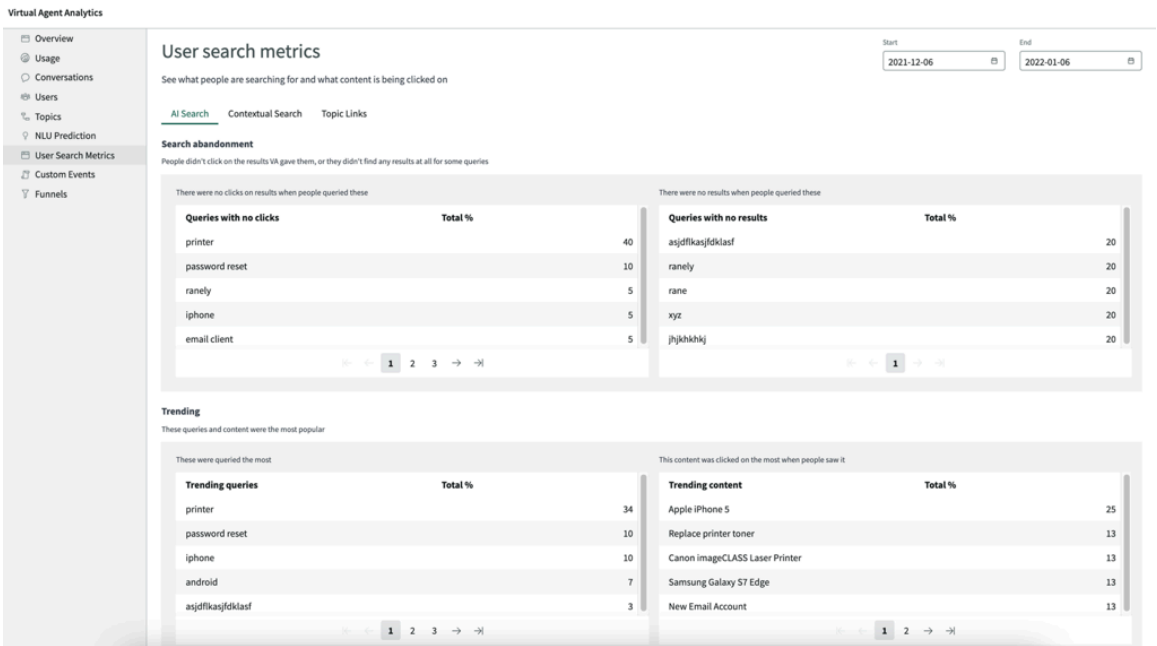
Verwenden Sie die Registerkarte **Benutzersuchmetriken** im Dashboard für Konversationsanalysen, um die wichtigsten Details zu den Abfragen anzuzeigen, die Ihre Benutzer durchsucht haben, und deren Suchergebnisse. Auf dieser Registerkarte erhalten Sie Antworten auf die folgenden Fragen:

- Welche Suchergebnisse waren für die Anwender nicht hilfreich?
- Welche Abfragen hatten keine Suchergebnisse?
- Was waren die häufigsten Fragen von Anwendern?
- Welche Suchergebnisse haben die Benutzer am häufigsten ausgewählt?

Hinweis:
Sie können Remote-Tabellen auch verwenden, um Benutzersuchdaten in Dashboardsanzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Remotetabellen.

Um auf die Registerkarte „ **Benutzersuchmetriken** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics Viewer“. Das folgende Beispiel zeigt die Daten, die auf der Registerkarte **„Benutzersuchmetriken“** enthalten sind.

Registerkarte „Benutzersuchmetriken“.



KI-Suche

Virtual Agent -Themen können die KI-Suche verwenden, um dem Benutzer hilfreiche Ressourcen vorzuschlagen. Wenn ein Benutzer eine Abfrage eingibt, liefert die KI-Suche mithilfe intelligenter Abfragefunktionen die relevantesten Ergebnisse. Weitere Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche . Informationen zur Integration von Virtual Agent mit AI Search finden Sie unter Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontextsuche

Die Kontextsuche gleicht Stichwörter mit einer vorhandenen Datenbanksuche ab, um potenzielle Übereinstimmungen mit einer Abfrage zu finden. Virtual Agent Themen verwenden möglicherweise die Kontextsuche, um Abfragen aufzulösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

Themenlinks

Einige Virtual Agent -Themen enthalten Links zu nützlichen Ressourcen, die in sie eingebettet sind. Wenn ein Benutzer eines dieser Themen aufruft, wird der Link angezeigt, ohne dass eine Back-End-Suche durchgeführt werden muss.

Benutzersuchinformationen

In der folgenden Tabelle werden die zusammengefassten Benutzersuchinformationen beschrieben, die auf der Registerkarte „ **Benutzersuchmetriken“ angezeigt** werden.

Anwendersuchdaten

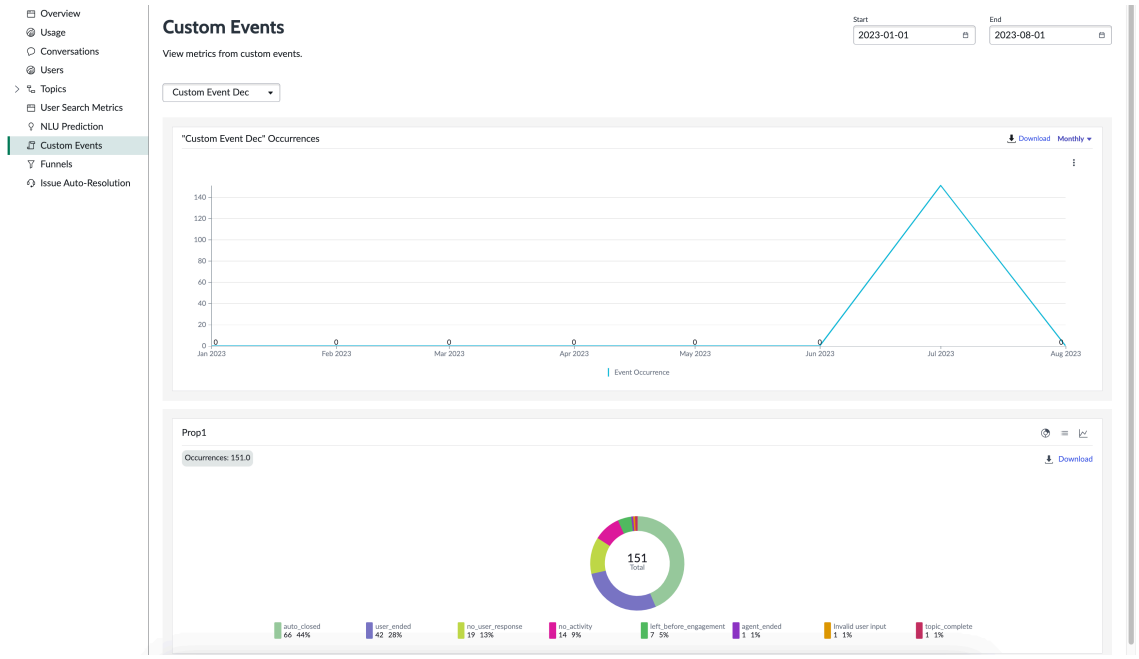
Visualisierung	Beschreibung
Abfragen ohne Klicks	Fragt ab, dass Benutzer nicht auf eines der Suchergebnisse geklickt haben.
Abfragen ohne Ergebnisse	Abfragen, die kein Suchergebnis ergeben haben.
Abfragen im Trend	Abfragen, die Benutzer am häufigsten gestellt haben.
Inhalt im Trend	Suchergebnisse, auf die die meisten Benutzer geklickt haben

Registerkarte Benutzerdefinierte Ereignisse

Verwenden Sie die Registerkarte Benutzerdefinierte Events, um die Liste der benutzerdefinierten Events anzuzeigen, die für Virtual Agenterstellt wurden.

Um die Registerkarte „Benutzerdefinierte Ereignisse“ zu verwenden, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Registerkarte Benutzerdefinierte Ereignisse zeigt die Daten an, an denen benutzerdefinierte Ereignisse ausgelöst wurden. Wenn niemand benutzerdefinierte Events erstellthat, ist die Liste der benutzerdefinierten Events leer. Die maximale Anzahl der angezeigten benutzerdefinierten Events beträgt 20.

Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um das benutzerdefinierte Event anzugeben, für das Sie Analysen wünschen.

Die Grafiken sind für jedes benutzerdefinierte Event eindeutig. Wenden Sie sich an die Person, die das benutzerdefinierte Event erstellt hat, um weitere Informationen zu erhalten.

Registerkarte „Trichter“.

Trichter bieten eine kumulative Filterung von Konversations-Flows. Mithilfe von Trichtern können Sie ermitteln, ob Ihre Konversations-Flows effektiv sind, wenn Benutzer mit Virtual Agentchatten.

Seite „Trichter“.



Trichter-Demo Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über Trichter zu erhalten.

Übersicht über Trichter

Trichter filtern Konversations-Flows anhand von Schritten, die definiert werden, wenn ein Benutzer den Trichter erstellt.

Ein Trichter kann bis zu 10 Filterschritte für einen Konversations-Flow enthalten. Jeder nachfolgende Schritt verfeinert die Ergebnisse des vorherigen Schritts weiter. Diese Art der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kumulativen Filterung hilft Ihnen, die relevanten Daten bei jedem Schritt des Konversations-Flows einfach einzugrenzen.

Wenn Sie einen Trichter für einen bestimmten Datumsbereich ausführen, zeigt das System die folgenden Metriken an, die die Anzahl der Benutzer bei jedem Schritt anzeigen:

- Der Prozentsatz und die Anzahl der Benutzer, die den angegebenen Konversations-Flow verwendet haben.
- Der Prozentsatz und die Anzahl der Benutzer, die zum nächsten im Trichter angegebenen Konversationsschritt übergegangen sind.
- Der Prozentsatz der Benutzer, die bei einem bestimmten Konversationsschritt abgebrochen wurden.
- Der Prozentsatz und die Anzahl der Benutzer, die alle angegebenen Konversationsschritte im Flow abgeschlossen haben.
- Der größte Abbruchpunkt oder Schritt, an dem Anwender den Konversations-Flow verlassen haben.

Jeder Schritt in einem Trichter besteht aus:

- Feld: Element, für das der Schritt ausgewertet wird.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die kontextabhängig basierend auf dem ausgewählten Feld generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Weitere Informationen zu Filteroptionen in Schritten finden Sie unter Filteroptionen in Trichtern.

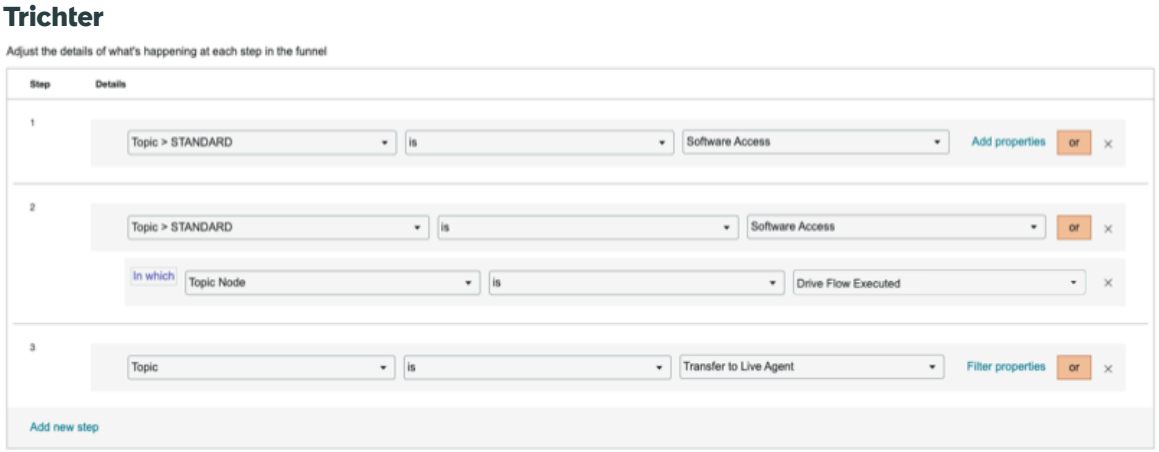
Anwendungsfall für Trichter

Stellen Sie sich ein Beispielszenario vor, in dem ein Administrator Einblicke erhalten muss, wie Virtual Agent Benutzerabfragen in einem Konversations-Flow verarbeitet. Um die Effizienz des Konversations-Flows zu überprüfen, kann der Administrator nach Informationen wie den folgenden suchen:

- Wie viel Prozent oder wie viele Benutzer haben mit Virtual Agentinteragiert?
- Wie viel Prozent oder Anzahl der Anwender, die mit Virtual Agentinteragiert haben, sind einem bestimmten Knoten im Thema während der Konversation gefolgt?
- Wie viele Benutzer haben von den Benutzern, die den spezifischen Knoten verwendet haben, eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert?

Sehen Sie sich beispielsweise den folgenden Trichter zum Abrufen von Metriken in einem Konversations-Flow an, der Softwarezugriff bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hier hat der Trichter drei Filterschritte:

- Schritt 1 ruft Benutzer ab, die dem Thema „ **Softwarezugriff** “ während der Interaktion mit Virtual Agentgefolgt sind.
- Von den abgerufenen Anwendern aus Schritt 1 ruft Schritt 2 Anwender ab, die einen Laufwerkszugriff im Knoten **„Ausgeführter Laufwerks-Flow“** angefordert haben.
- Von den in Schritt 2 abgerufenen Benutzern werden in Schritt 3 Benutzer abgerufen, die die Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

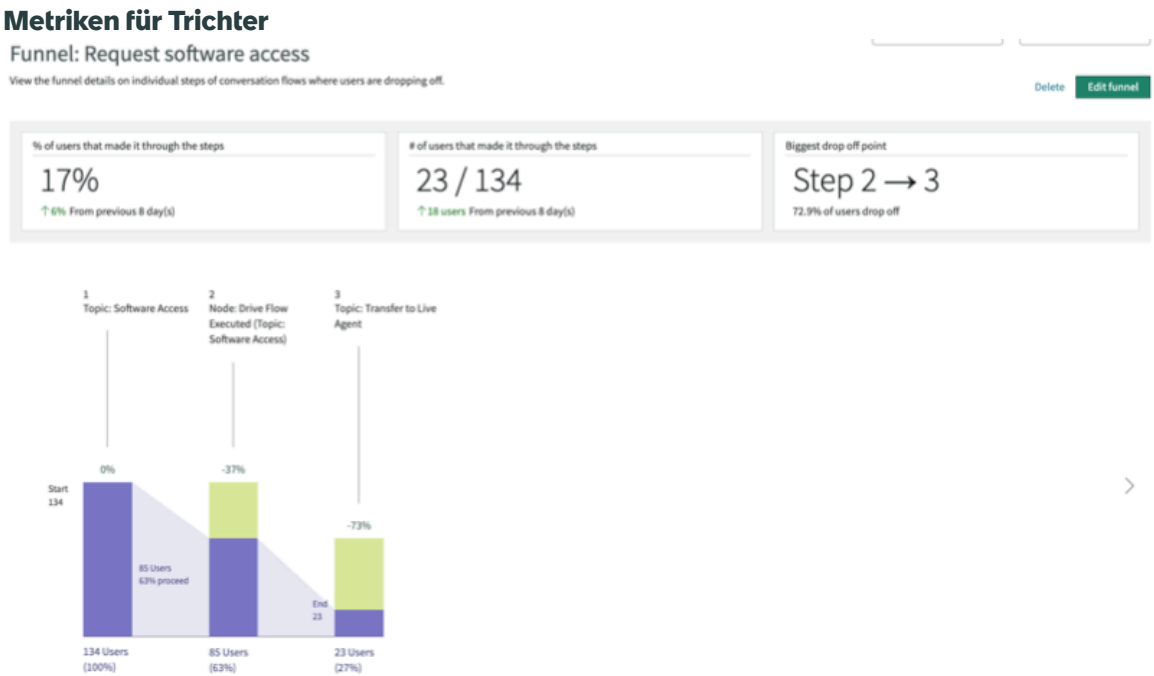
Metriken für Trichter

Mit Trichtern können Sie Konversations-Flows einfach filtern und Informationen als Metriken abrufen. Metriken geben an, wie viel Prozent oder wie viele Benutzer bei jedem Schritt des Konversations-Flows aktiv sind.

Sie können die Konversations-Flows basierend auf den Leistungsmetriken verbessern, die aus der Verwendung von Trichtern abgeleitet wurden. Die Metriken helfen dabei, Möglichkeiten zur Verbesserung der Konversations-Flows zu identifizieren, damit Virtual Agent Ihre Benutzeranfragen besser bearbeiten kann.

Im vorherigen Beispiel zeigt dieser Trichter die folgenden Metriken an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hier geben die Metriken für den ausgewählten Datumsbereich Folgendes an:

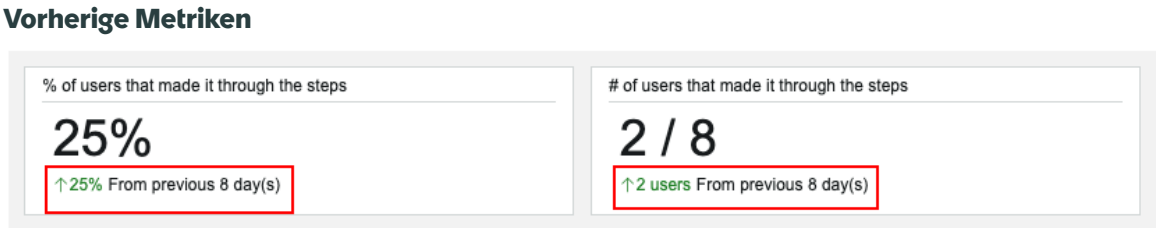
1. 134 Benutzer sind dem Thema „Softwarezugriff“ gefolgt.
2. Von diesen 134 Anwendern forderten 85 Anwender einen Laufwerkszugriff an.
3. Von diesen 85 Benutzern forderten 23 Benutzer die Übertragung an einen Servicemitarbeiter an.

Diese Beispielmetriken weisen auf eine Verbesserungsmöglichkeit hin, da 23 Benutzer eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

Weitere Vorteile der Verwendung von Trichtern

Benutzer können Trichter erstellen, um Einblicke in ihre Konversations-Flows zu erhalten. Darüber hinaus können sie vorhandene Trichter bearbeiten und löschen, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und verwalten Sie Trichter.

Sie können die Leistung vorheriger und aktueller Konversations-Flows vergleichen. Trichter zeigen Metriken für den angegebenen Datumsbereich an. Darüber hinaus wird der Vergleich für dieselbe Anzahl von Tagen im Datumsbereich vor dem angegebenen Startdatum angezeigt. Sie können die Zunahme oder Abnahme der Benutzer kennen, die alle Schritte durchlaufen haben.



Erstellen und verwalten Sie Trichter

Verwenden Sie Trichter, um die Leistung Ihrer Konversations-Flows zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: chat_analytics_viewer, virtual_agent_admin, chat_analytics_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Trichter erstellen, bearbeiten und löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Trichter**.
3. Klicken Sie auf **Neuer Trichter**.
   Die Seite Neuen Trichter erstellen wird angezeigt.
4. **Geben Sie im Feld Diesem Trichter einen Namen** geben einen aussagekräftigen und kurzen Namen für den Trichter ein.

   Hinweis:
   Trichternamen müssen eindeutig sein. Geben Sie daher für jeden Trichter einen anderen Namen an.

5. Klicken Sie auf **Neuen Schritt hinzufügen**, um Schritte zum Filtern des Konversations-Flows zu erstellen.
   Ein Trichter kann bis zu 10 Filterschritte enthalten. Jeder nachfolgende Schritt verfeinert die Ergebnisse des vorherigen Schritts weiter. Mit dieser Art der kumulativen Filterung können Sie die interessanten Daten im Konversations-Flow einfach eingrenzen. Weitere Informationen zu den Filteroptionen finden Sie unter Filteroptionen in Trichtern.
6. Um einen Schritt zu definieren, klicken Sie auf **oder**, und fügen Sie eine ODER-Bedingung hinzu.

   Bei Bedarf können Sie mit Ihren -Schritten eine der folgenden Aktionen ausführen:

   - Um eine OR-Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) daneben.
   - Um einen Schritt zurückzusetzen, klicken Sie auf das Löschen-Symbol daneben.
   - Um den Schritt zu entfernen, klicken Sie erneut auf das Löschen-Symbol.
7. Klicken **Sie auf Trichter erstellen**.
   Die Metriken für den Konversations-Flow werden angezeigt. Sie können einen Datumsbereich in den Feldern **Start** und **Ende** auswählen, um die Metriken zu überprüfen.
8. **Wahlweise:** Um einen Trichter zu bearbeiten, klicken Sie auf der Seite „Trichter“ auf den Trichternamen und dann auf **Trichter bearbeiten**.
9. **Wahlweise:** Um einen Trichter zu entfernen, klicken Sie auf der Seite „Trichter“ auf den Trichternamen und dann auf **Löschen**.

Filteroptionen in Trichtern

Verwenden Sie Filteroptionen zum Erstellen von Schritten in Trichtern. Sie können Schritte in Trichtern für die kumulative Filterung eines Konversations-Flows erstellen.

Übersicht über die Filteroptionen

Sie können jeden Schritt abhängig von den Daten definieren, die im Konversations-Flow von Interesse sind. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Trichter“..

Ein Schritt besteht aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Feld: Element, für das der Schritt ausgewertet wird.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die kontextabhängig basierend auf dem ausgewählten Feld generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Die Feldoptionen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Feldoptionen

Option	Beschreibung
Konversationsstart (1.)	Neue Benutzer, die eine Konversation mit Virtual Agenthatten.
Konversationsstart (beliebig)	Alle Benutzer, die Konversationen mit Virtual Agentgeführt haben. Diese Option schließt alle Benutzer ein, unabhängig davon, wie oft die Benutzer mit Virtual Agentinteragiert haben.
Ereignisse	Events, die in einer Konversation ausgelöst werden.
Thema	Liste aller Themen, die im Konversations-Flow verwendet wurden. Die Liste der Themen kann weiter auf die folgenden Thementypen beschränkt werden: • Setup-Themen: Liste der Themen, die grundlegende Konversations-Flows bereitstellen, z. B. Begrüßung oder Abschluss der Konversation. • Standardthemen: Liste nur mit Themen und nicht mit Themenblöcken oder vorab erstellten Themen. • Themenblöcke: Liste nur von Themenblöcken. **Hinweis:** Wenn ein Trichter Themen enthält, die geändert wurden, z. B. wurden Knoten hinzugefügt oder entfernt, nachdem der Trichter erstellt wurde, berücksichtigt der Trichter diese Änderungen nicht. Sie müssen einen neuen Trichter erstellen, um diese Änderungen zu berücksichtigen.

Registerkarte „Automatische Problemlösung“.

Die Registerkarte „ **Automatische** Problemlösung“ hilft Ihnen zu verstehen, wie gut Ihr Virtual Agent (VA)-Chatbot die Benutzeranforderungen antizipiert. Zeigt Informationen zur Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom Service für die automatische Auflösung abgefangen und von VA gelöst wurden.

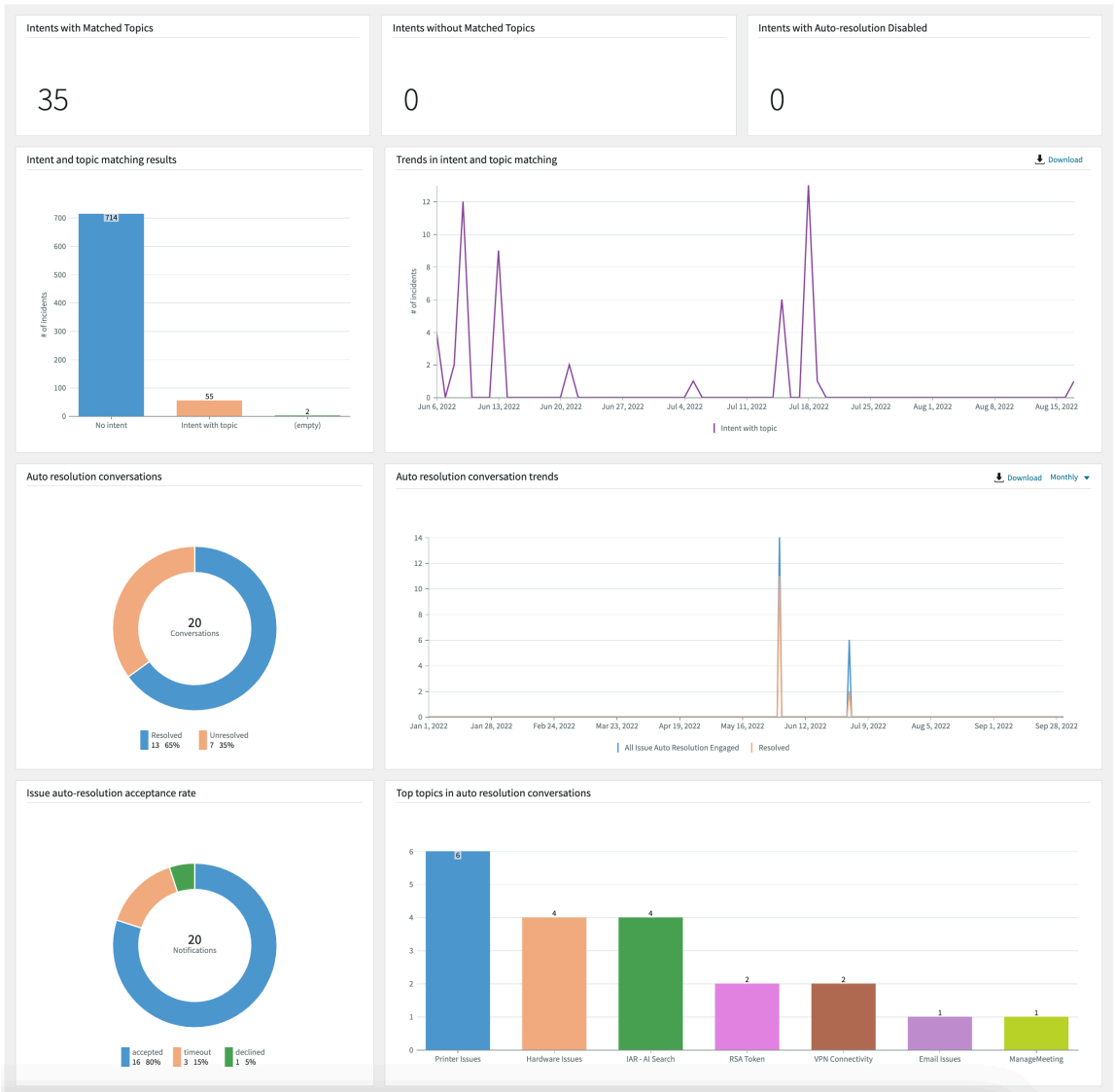
Die automatische Problemlösung erfolgt, wenn ein Benutzer von einer nicht konversationsbasierten Schnittstelle zu VA weitergeleitet wird. Beispielsweise kann ein Benutzer über ein Serviceportal oder per E-Mail eine neue Tastatur anfordern. Der Service für automatische Auflösung kann die Benutzeranforderung erkennen und VA verwenden, um die Anforderung des Benutzers in einer VA-Chatbot-Sitzung zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Auflösung für Virtual Agent.

Die Datenvisualisierungen auf der Registerkarte „ **Automatische** Problemlösung“ zeigen an, wie gut der Service für die automatische Lösung funktioniert. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die automatische Problemlösung aktiviert ist und der Datensatz für die **Konfiguration der automatischen Lösung** als aktiv festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf die Registerkarte „ **Automatische Problemlösung“ zugreifen zu können, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-** Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics Viewer“.

Registerkarte „Automatische Problemlösung“.



Wenn Sie die Daten auswählen oder auf die Daten in den Visualisierungen zeigen, werden zusätzliche Informationen zu den Daten angezeigt.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung

Visualisierung	Beschreibung
Absichten mit übereinstimmenden Themen	Anzahl der Absichten, die Themen entsprechen, die für die automatische Auflösung aktiviert sind.
Absichten ohne übereinstimmende Themen	Anzahl der Absichten, die keine übereinstimmenden Themen haben.
Absichten mit automatischer Lösung deaktiviert	Anzahl der Absichten, die Themen entsprechen, die nicht für die automatische Problemlösung aktiviert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
Ergebnisse des Absichts- und Themenabgleichs	Aufgliederung von Incidents nach Absichtsabgleich. Zum Beispiel Incidents mit übereinstimmenden Absichten und Themen und Incidents ohne übereinstimmende Absichten.
Trends bei der Übereinstimmung von Absichten und Themen	Trend, der Incidents mit Absichten mit oder ohne übereinstimmenden Themen anzeigt.
Konversationen mit automatischer Lösung	Konversationen zur automatischen Problemlösung, die gelöst und nicht gelöst wurden. Gelöst bedeutet, dass sich Incidents im Status „Gelöst“ befinden, nachdem die Benutzer mit VA interagiert haben.
Konversationstrends mit automatischer Lösung	Nutzungstrend, der alle Konversationen zur automatischen Problemlösung anzeigt und wie viele Incidents erfolgreich gelöst wurden.
Annahmerate der automatischen Problemlösung	Zeigt die Benachrichtigungen zur automatischen Problemlösung an, die von Benutzern akzeptiert und abgelehnt wurden.
Top-Themen in Konversationen mit automatischer Lösung	Häufig verwendete Themen in Konversationen mit automatischer Lösung.

Verwalten Sie Instanzdatenquellen

Datenverwaltung ist in allen Aspekten Ihres Unternehmens erfolgskritisch. Plattformtools geben Ihnen die vollständige Kontrolle über Ihre Daten, unabhängig davon, ob es sich um Instanzen, Datenbanken oder Anwendungen von Drittanbietern handelt.

Instanzübergreifende Datenreplikation IDR

Synchronisieren Sie Daten zwischen Instanzen in 1:1- oder 1:n-Datenbankbeziehungen.

MetricBase

Vereinfachen Sie die Arbeit mit großen Datenmengen, und erstellen Sie zeitbasierte Analysen.

MID-Server

Daten zwischen ServiceNow Instanzen und externen Anwendungen kommunizieren und übertragen.

Remote-Tabellen

Verbinden Sie Ihre Instanz auf der Now Platform mit Quellen von Drittanbietern.

Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM)

Alle Daten aus mehreren Quellen standardisieren und grafisch darstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR)

Halten Sie Ihre Datensätze für alle Instanzen oder Organisationen in Ihrem Unternehmen konsistent. Mit der Instanzdatenreplikation können Sie Daten von einer Produzenteninstanz an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen übertragen. Die bidirektionale Replikation (Verbraucher-zu-Ersteller) ist mit IDR zusammen mit der Auswahl bestimmter Datentabellen, Lokalisierung oder Übersetzung und anderen Optionen verfügbar.

MetricBase

Erleichtern Sie die Verarbeitung großer Datenmengen mit MetricBase. Diese App fasst Informationen aus größeren Datenquellen zusammen und bietet zeitbasierte Datensätze, Analysen sowie zeit- oder eventbasierte Aktionen. Erstellen Sie mit Reporting Diagramme von Daten im Zeitverlauf, um Systemtrends oder Incidents zu analysieren, oder verwenden Sie Flow Designer, um automatisierte Datenflüsse auszulösen.

MID-Server

Kommunizieren und teilen Sie Daten mit externen Servern, Datenbanken und Anwendungen. Der Java-basierte MID Server (Management, Instrumentation, and Discovery) verarbeitet verschiedene Kommunikationen von Ihrer Instanz zu Systemen von Drittanbietern. Sorgen Sie mit automatisierten Upgrades, aktiver Serverüberwachung und einer vollständigen Knowledge Base zur Fehlerbehebung für optimale Leistung – alles im MID Server-Paket enthalten.

Remote-Tabellen

Übernehmen Sie externe Daten in Ihre Instanz, und verarbeiten Sie sie gemäß Ihren Spezifikationen mit Remote-Tabellen. Rufen Sie Daten von Drittanbieterservern oder anderen Now Platform -Instanzen ab, mit Optionen für die Zwischenspeicherung im lokalen Speicher. Zeigen Sie externe Daten ohne Speicher an, oder verwenden Sie Skriptdefinitionen, um Instanz-Cache-Parameter einzurichten.

Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM)

Rufen Sie mit Entity View Action Mappingeine Standardansicht aller Daten ab, mit denen Sie arbeiten. Mit der Anwendung EVAM können Sie mehrere Datenquellen in einer Ansicht zusammenführen, Vorlagen erstellen, um Daten UX-Komponenten zuzuordnen, Skripts für Auslöser basierend auf der Benutzerinteraktion zu schreiben und vieles mehr.

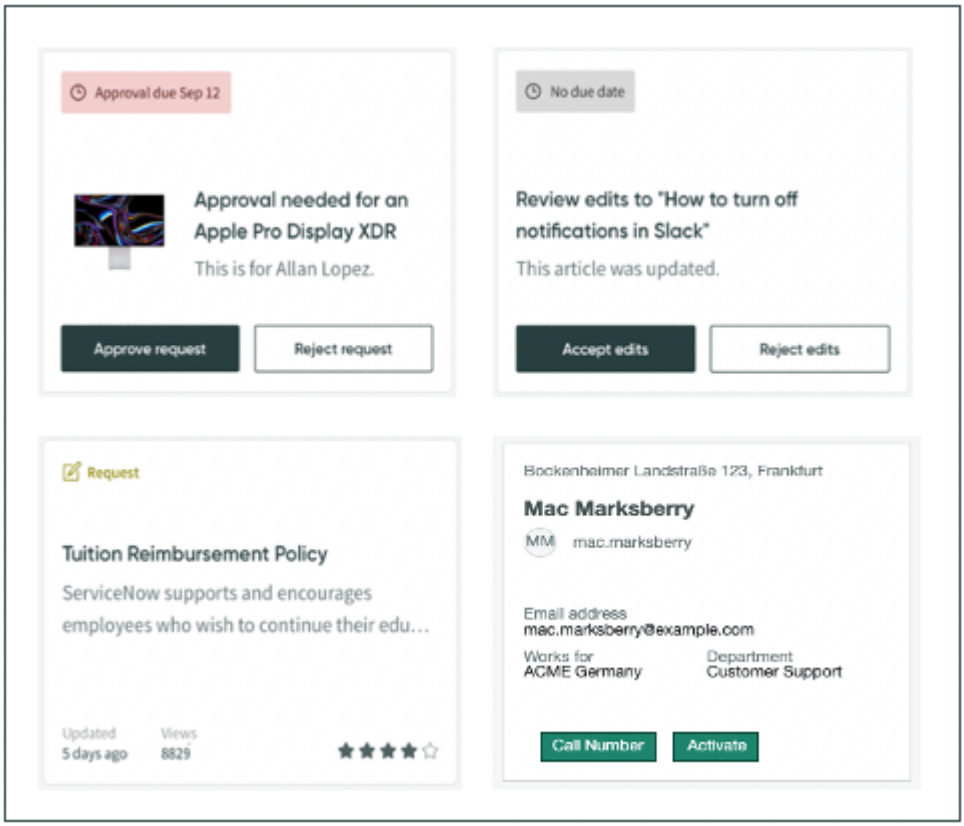
Aktionszuordnung für Entitätsansicht

Entity View Action Mapper (EVAM) ist eine Anwendung, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen in Karten und Listen angezeigt werden.

Mit EVAM können Sie Informationen als Kartenrasteransicht oder als Liste von Informationen in einer Listenansicht anzeigen. Benutzer können durch große Datensätze von Suchergebnissen blättern und basierend auf der Filterung verschiedene Ansichten anzeigen.

Vor EVAMwaren Listen auf einen einzigen Datenquellentyp beschränkt. Wenn es mehr Datenquellen gibt, müssen Sie eine benutzerdefinierte Implementierung schreiben. Mit EVAM können Sie mehrere Listen aus verschiedenen Datenquellen erfassen und dann bestimmte Ansichten konfigurieren, ohne dass eine Anpassung erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

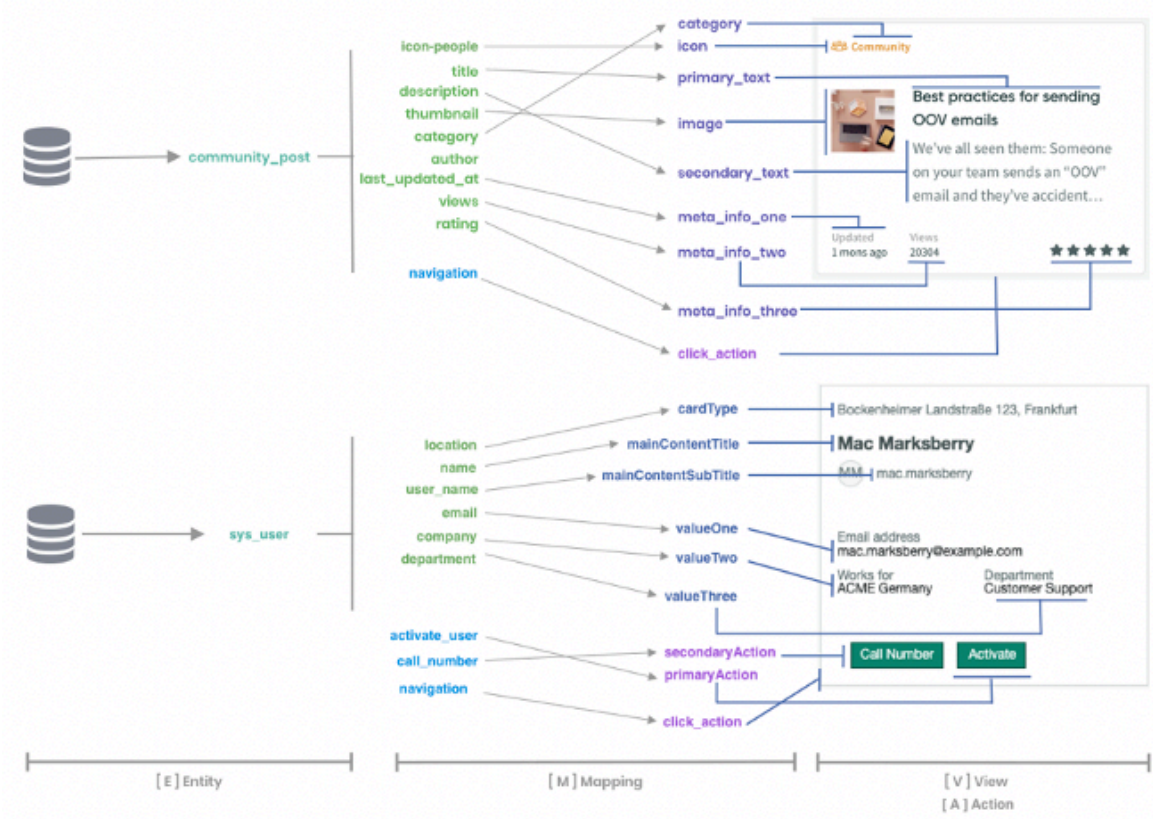


EVAM -Flow

EVAM besteht aus:

- Entität (Datenquelle): Die Entität mit zugeordneten Daten, die Sie anzeigen möchten. Zum Beispiel ein Community-Beitrag oder ein Benutzer.
- Zuordnen: Der Zuordnungsprozess ordnet die Datenquellendaten Komponenteneigenschaften zu, die auf der Karte angezeigt werden. Sie können auch Aktionen zuordnen, die in der Kartenansicht ausgelöst werden.
- Ansicht: In einer Ansicht werden Daten und Aktionen auf einer Karte angezeigt.
- Aktionen: Eine Entität kann eine Aktion haben, die auf der Karte ausgeführt wird. Sie können beispielsweise einen Benutzer in Ihrem System aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Funktionen von EVAM

Verwenden Sie mehrere Datenquellen für eine einzelne Listenansicht

EVAM kann mehrere unterschiedliche Datenquellen akzeptieren und die Daten durch Sortieren und Filtern so konfigurieren, dass die Daten als einzelne Liste zurückgegeben werden.

Definieren Sie Ansichtsvorlagen

Ordnen Sie die Datenquellenausgabe mithilfe von Ansichtsvorlagen einer UX-Komponentenansicht zu. Sie können mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle basierend auf einer Bedingung konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Benutzer anzupassen.

Erstellen Sie Ansichtskonfigurationen, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen zu kombinieren

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren. Sie können Ansichtskonfigurationen auch gruppieren, um Konfigurationspakete zu erstellen.

Aktivieren Sie Benutzerinteraktionen, um Aktionen auszulösen

EVAM ermöglicht Benutzerinteraktionen, um ein Serverskript oder eine UXF-Client-Aktion auszulösen.

Beschreibung

- Definieren Sie eine Datenquelle
- Erstellen Sie eine EVAM -Definition
- Ordnen Sie eine Ansichtskonfiguration, eine Ansichtsvorlage und eine Aktion zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

EVAM ist eine Now Platform -Anwendung, die standardmäßig aktiv ist.

Erstellen Sie eine Listenanzeige mit mehreren Datenquellen in der Entitätsansicht-Aktionszuordnung

Verwenden Sie EVAM, um verschiedene Datenquellen aufzunehmen, Ansichten zu konfigurieren und in einer Kartenanzeigeansicht anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein typisches Szenario ist die Anzeige von Benutzeranfragen und Incidents in einer einzigen Anzeigeansicht. Ein Benutzer möchte möglicherweise Anforderungen anzeigen, die aus einem Katalog gestellt werden können, z. B. eine Computerbestellung. Möglicherweise möchten sie auch offene oder geschlossene Incidents anzeigen. Diese Elemente stammen aus verschiedenen Datenquellen, müssen jedoch über einen konsistenten Standard angezeigt werden, der sich leicht konfigurieren lässt.

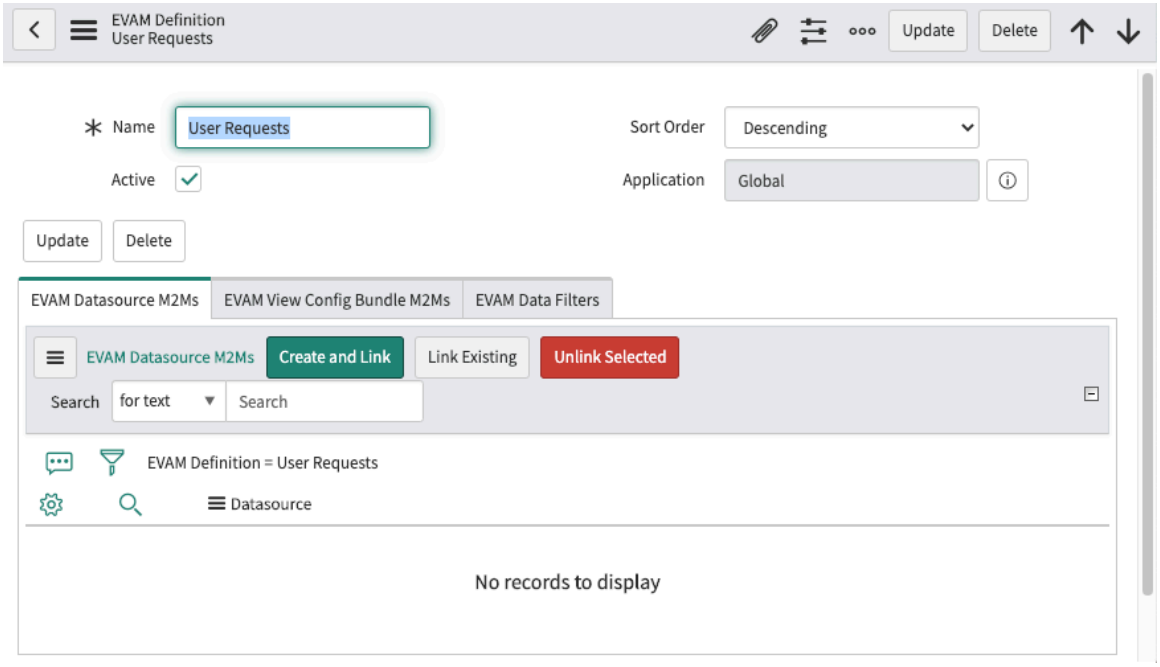
Dieses Tutorial führt Sie durch die Erstellung einer EVAM-Definition mit zwei Datenquellen, einem Konfigurationspaket für jede Datenquelle, das zwei Ansichtskonfigurationen enthält, und zugehörigen Aktionen und Ansichtsvorlagen. Viele Aufgaben werden wiederholt. Anstatt jeden Schritt zu wiederholen, werden in der folgenden Tabelle die eindeutigen Konfigurationen und Definitionen aufgelistet:

EVAM – Definition	Datenquelle [Tabelle]	Konfigurationspa	Aktion	Konfigurationsan	Anzeigevorlage
Benutzeranforderungen	Kataloganforderungen [Angefordertes Element]	Kataloganforderungspaket	Navigation	Offene Anforderungen	Öffnen Sie Anforderungsvorlage
				Geschlossene Anforderungen	Vorlage für geschlossene Anforderungen
	Übermittelte Incidents [incidents]	Bündel übermittelter Incidents		Offene Incidents	Vorlage für offene Incidents
				Geschlossene Incidents	Vorlage für geschlossene Incidents

Prozedur

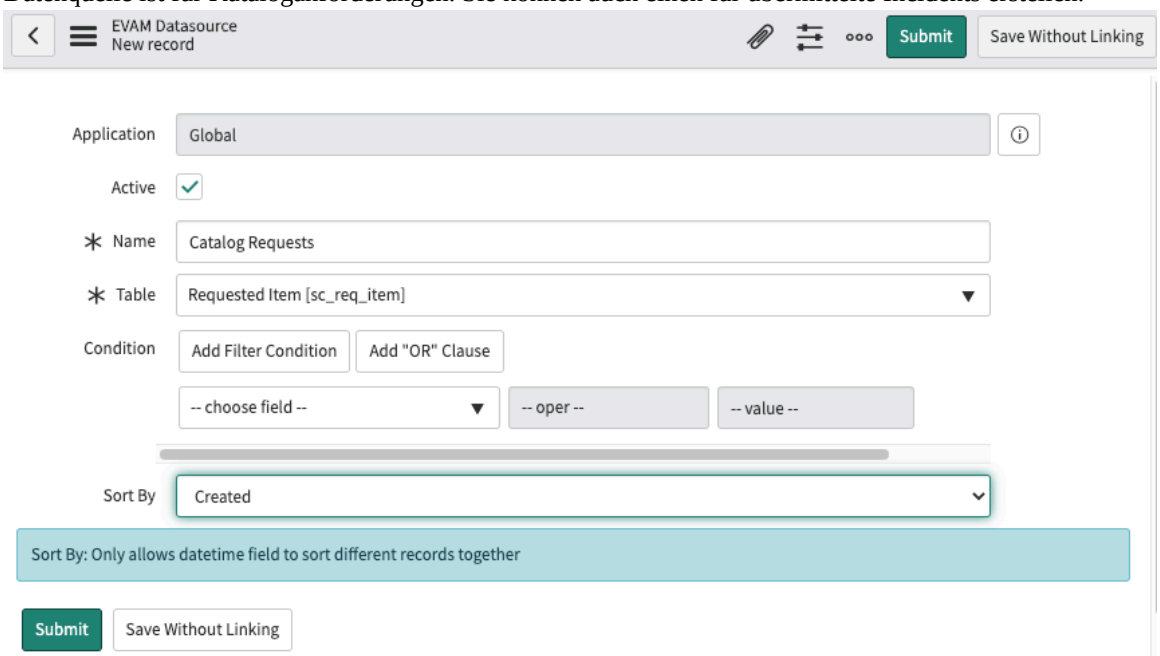
1. Erstellen Sie eine EVAM-Definition für Benutzeranforderungen.
   Eine EVAM-Definition enthält Datenquellen, Konfigurationspakete mit zugehörigen Ansichtskonfigurationen, Datenfilter, Aktionen und Vorlagen. Nachdem Sie Ihre EVAM-Definition zum ersten Mal übermittelt haben, werden die zugehörigen Listen zum Hinzufügen von Datenquellen, Konfigurationspaketen und Datenfiltern angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Definieren Sie Datenquellen für Ihre EVAM-Definition.

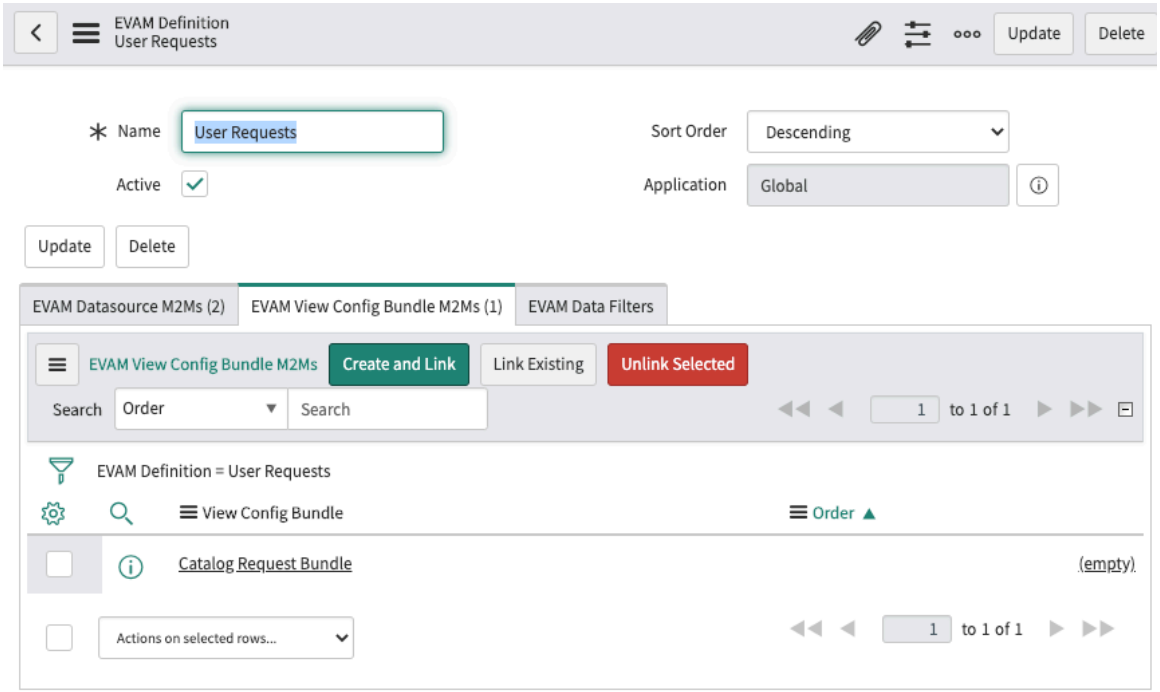
Erstellen und verknüpfen Sie jede Datenquelle mit der Benutzeranforderungsdefinition. Die anfängliche Datenquelle ist für Kataloganforderungen. Sie können auch einen für übermittelte Incidents erstellen.



3. Erstellen und verknüpfen Sie ein Ansichtskonfigurationspaket.

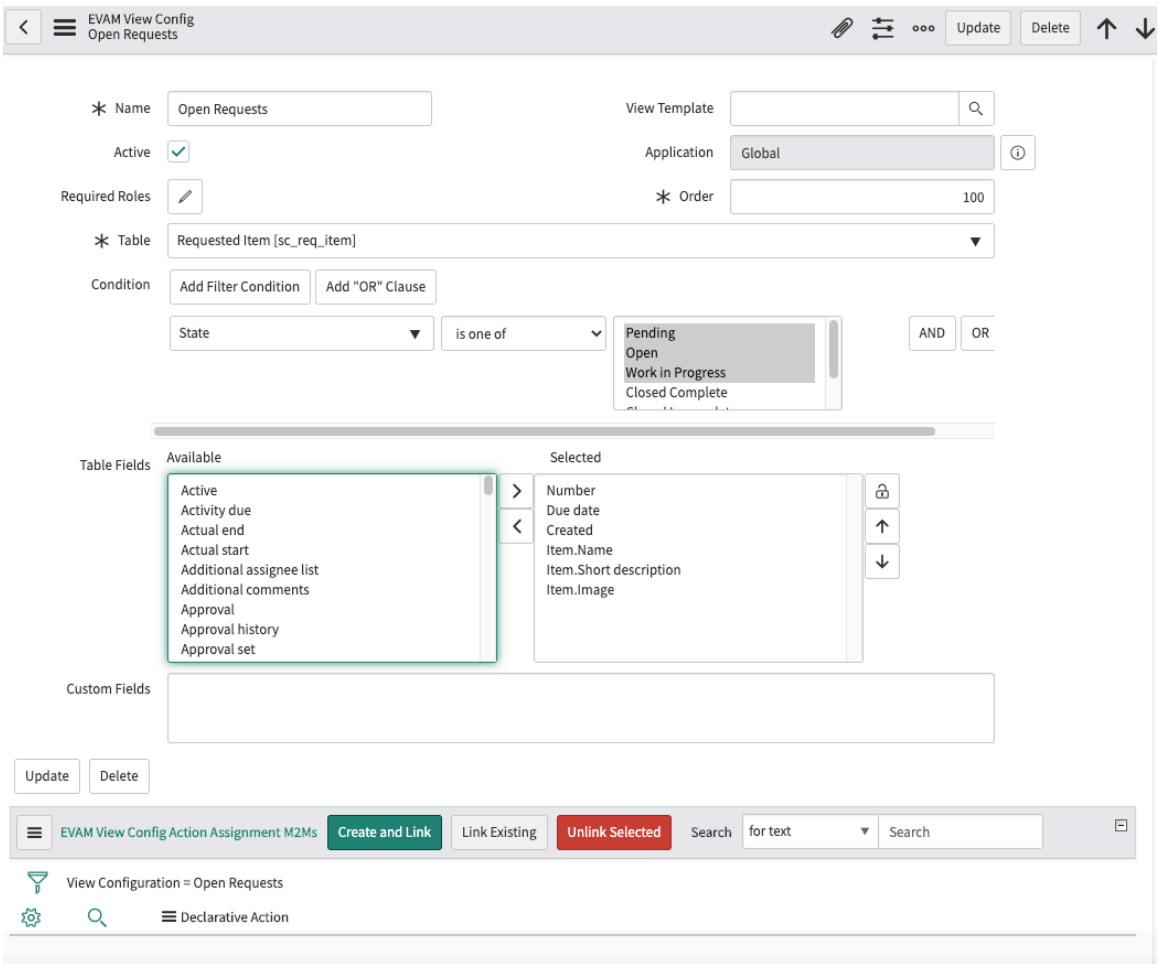
Sie sollten zwei Konfigurationspakete erstellen, ein Kataloganforderungspaket und ein Paket übermittelter Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Verwenden Sie Erstellen und Link, um Erstellungs- und Ansichtskonfigurationen hinzuzufügen.

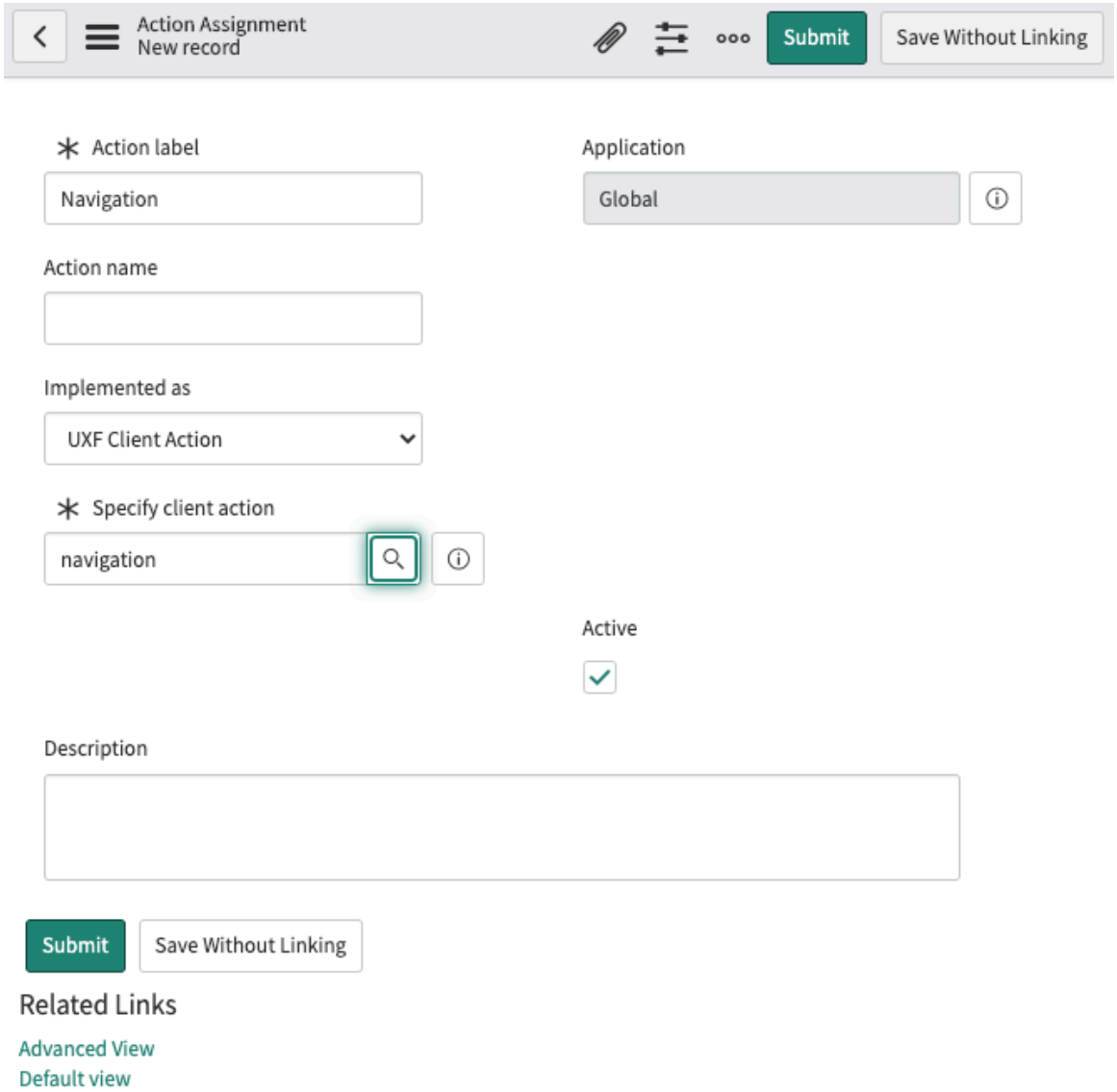
   Die erste One-View-Konfiguration gilt für offene Anforderungen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie eine Aktionsdefinition.
Sie können die zugehörige Liste erstellen und verknüpfen.



6. Erstellen Sie Ansichtsvorlagen für angeforderte Elemente und ordnen Sie sie der Ansichtskonfiguration zu.
Hier sind die Vorlageninformationen für die Vorlage „Angeforderte Elemente“:

```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "detailLabelTwo": {
  "translatable": true,
  "key": "number"
      }
},
"mappings": {
 "highlightedHeaderLabel": "state",
 "titleLabel": "cat_item.name",
 "imageURL": "cat_item.picture",
 "subtitle": "cat_item.short_description",
 "detailValueOne": "sys_created_on",
 "detailValueTwo": "number"
},
"actionMappings": {
 "clickAction": "navigation"
}
}
```

7. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um eine weitere Ansichtskonfiguration für geschlossene Anforderungen hinzuzufügen.
   Sie haben ein Konfigurationspaket mit einer Ansichtskonfiguration erstellt. Fügen Sie eine weitere Konfiguration mit der Bezeichnung Geschlossene Anforderungen hinzu. Diese Ansichtskonfiguration verweist auf dieselbe Datenquelle [angefordertes Element], verwendet jedoch andere Bedingungen, um () anzuzeigen.
8. Ordnen Sie Ansichtsvorlagen zu, um Konfigurationen anzuzeigen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Zeigen Sie Ihr fertiges Produkt an.



Erstellen Sie eine EVAM -Definition

Definieren Sie die Liste der Datenquellen, die gerendert werden sollen. Die EVAM- Definition ist der Hauptdatensatz für eine EVAM -Konfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM – Definitionen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Konfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Definition.
Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Daten in der EVAM- Definition geordnet sind. Sie können **Aufsteigend** oder **Absteigend**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Definition.

3. Klicken Sie auf Absenden, und wählen Sie dann Ihre **EVAM** -Definition aus.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste *„EVAM – Datenquelle M2M“* eine Datenquelle hinzu.

Option	Bezeichnung
Erstellen und verknüpfen	Sie können eine neue Datenquelle definieren und diese Datenquelle dann mit Ihrer EVAM-Definition verknüpfen.
Vorhandene verknüpfen	Sie können Ihrer EVAM-Definition eine vordefinierte Datenquelle hinzufügen.
Verknüpfung der Auswahl aufheben	Sie können die ausgewählte Datenquelle aus Ihrer EVAM-Definition entfernen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste *„EVAM* – Ansichtskonfigurationspaket M2M“ ein Konfigurationspaket hinzu.

Option	Bezeichnung
Erstellen und verknüpfen	Sie können ein neues Konfigurationspaket definieren und dieses Paket dann mit Ihrer EVAM-Definition verknüpfen.
Vorhandene verknüpfen	Sie können Ihrer EVAM-Definition ein vordefiniertes Konfigurationspaket hinzufügen.
Verknüpfung der Auswahl aufheben	Sie können das ausgewählte Konfigurationspaket aus Ihrer EVAM-Definition entfernen.

Nachdem Sie die Konfigurationspakete verknüpft haben, können Sie eine Reihenfolge definieren, um die Pakete zu priorisieren, wobei die niedrigste Nummer die höhere Priorität erhält.

7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *„EVAM – Datenfilter“* auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus, um Datenfilter hinzuzufügen:

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname des EVAM -Datenfilters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des EVAM -Datenfilters.
Bestellung	Priorität, die die EVAM- Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen übernimmt. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtskonfiguration.
EVAM – Definition	Ordnen Sie dem Datenfilter eine EVAM-Definition zu.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie eine Datenquelle

Die Datenquelle ist eine Entität, der Daten zugeordnet sind, die Sie anzeigen möchten. Zum Beispiel ein Community-Beitrag oder ein Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Datenquellen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der Datenquelle.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenquelle.
Name	Name der Datenquelle.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, die für die Datenquelle verwendet werden soll.
Bedingung	Bedingung zum Definieren, wie die Daten aus der ausgewählten Tabelle gefiltert werden sollen.
Sortieren nach	Tabellenspalte, die zum Sortieren der Tabellendaten verwendet werden soll. Beispielsweise können Sie Wissensartikel nach dem Erstellungsdatum sortieren. **Hinweis:** Sie können `Sort By` nur für Datums-/Uhrzeitfelder verwenden, wenn Sie verschiedene Datensätze sortieren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete für EVAM an

Eine Ansichtskonfiguration kombiniert Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage. Sie können Ansichtskonfigurationen auch gruppieren, um Konfigurationspakete zu erstellen.

EVAM verfügt über vordefinierte Ansichtskonfigurationen, Ansichtsvorlagen und Konfigurationspakete, um die Verwendung der Funktion zu erleichtern. Die OOB-Konfigurationspakete umfassen:

- Service Portal-Suchpaket
- Service Portal-Paket (sp_bundle)

An diese Pakete sind Ansichtskonfigurationen angehängt, von denen erwartet wird, dass sie zum zugeordneten Geschäftsbereich passen. Sie können Konfigurationspakete auch entsprechend Ihren Anforderungen erstellen oder bearbeiten.

Ansichtskonfigurationen verfügen über eine zugeordnete Ansichtsvorlage, Tabellen und Bedingungen, ein bestimmtes Tabellenfeld mit Daten und zugehörige deklarative Aktionen. Beispiele für OOB-Konfigurationsansichten finden Sie in demo_evam_dataset. Diese Ansichtskonfigurationen sind einsatzbereit und für viele Anwendungsfälle gedacht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch Ansichtskonfigurationen erstellen oder bearbeiten, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Die OOB-Ansichtsvorlagen entsprechen einer zugeordneten Ansichtskonfiguration. Die Vorlagen enthalten das JSON-Objekt, das verwendet wird, um die erforderlichen Informationen für die Anzeige und Verwendung der Karte bereitzustellen. Die Anhang-Suchvorlage enthält beispielsweise Folgendes:

```
{
   "component": "sn-search-result-evam-card",
   "staticValues":  {
      "detailLabelType": {
         "translatable": false,
         "key": "inline"
      },
      "textHeaderLabelOne": {
         "translatable": true,
         "key": "Attachment"
      },
      "detailLabelOne": {
         "translatable": true,
         "key": "From:"
      }
   },
   "mappings": {
      "imageType": "doctype_image_type",
      "icon": "doctype_image",
      "imageURL":"doctype_image",
      "textHeaderLabelTwo": "doctype",
      "title": "ai_search_teaser_title",
      "summary": "ai_search_teaser_text",
      "detailValueOne":"parent_title"
   },
   "actionMappings": {
      "clickAction": "navigation",
      "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
   }
}
```

Die JSON-Struktur hat die folgenden Abschnitte:

Vorlage	Beschreibung
Komponente	Der Name der Kartenkomponente.
statischeWerte	Die statische Textzuordnung zu Komponenteneigenschaften. Diese Werte haben die folgenden Eigenschaften: • übersetzbar: Bestimmt basierend auf der Sprache des Anwenders, ob der Schlüsseltext übersetzt werden soll. Kann entweder „Wahr“ oder „Falsch“ sein. • Schlüssel: Der Wert, auf den die Eigenschaft festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage	Beschreibung
Zuordnungen	Die Zuordnung des Datenquellenfelds zu den Komponenteneigenschaften.
actionMappings	Die Aktionen, die Sie der Karte zuordnen können.

Diese Ansichtsvorlagen sind einsatzbereit und für viele Anwendungsfälle gedacht. Sie können auch Ansichtsvorlagen erstellen oder bearbeiten, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Definieren Sie eine EVAM -Ansichtskonfiguration

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Anzeigevorlage	Vorlage, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Bestellung	Priorität, die die EVAM- Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen übernimmt. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Tabelle	Tabelle, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Tabellenfelder	Tabellenfelder, die in der EVAM- Ansichtskonfiguration angezeigt werden sollen.
Benutzerdefinierte Felder	Ein benutzerdefiniertes Feld, das in der EVAM- Ansichtskonfiguration angezeigt werden soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie eine EVAM -Ansichtsvorlage

Sie können mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle basierend auf Bedingungen konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Benutzer anzupassen. Die Ansichtsvorlage ordnet Felder aus der Ansichtskonfiguration der Komponente zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Ansichtsdefinition** > **Vorlagen anzeigen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Ansichtsvorlage.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtsvorlage.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Ansichtsvorlage.
Vorlage	Eine JSON-Vorlage, die die Ansicht für eine zugeordnete Datenquelle definiert. Die Standardsuchvorlage enthält beispielsweise Folgendes: `{ "component": "sn-search-result-evam-card", "staticValues": { }, "mappings": { "title": "ai_search_teaser_title", "summary": "ai_search_teaser_text" }, "actionMappings": { "clickAction": "navigation" } }`

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine EVAM -Aktionsdefinition

Sie können einer Ansichtsvorlage eine deklarative Aktion zuordnen. EVAM ermöglicht auch Benutzerinteraktionen, um ein Serverskript oder eine UXF-Client-Aktion auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht** > **Aktionsdefinition**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Zeigt die Bezeichnung der EVAM- Aktion an.
Aktionsname	Datenbankname für den EVAM- Aktionsnamen.
Implementiert als	Implementierung der EVAM- Aktionsdefinition. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: **Serverskript**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen oder einen Datensatz zu löschen. **UXF-Clientaktion** Ergreift Aktionen auf der Clientseite, z. B. das Öffnen eines Datensatzes oder das Tätigen eines Telefonanrufs.
Client-Aktion angeben	Sie können eine vordefinierte Aktion auswählen. Beispiel: SC-Inhaltselemente KB-Artikelnavigation, um KB-Artikel anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Aktion als UXF-Clientaktion implementieren.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Aktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Aktion.
Beschreibung	Beschreibung der EVAM- Aktion.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie ein EVAM -Konfigurationspaket

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Erforderliche Rollen	Rollen zum Definieren, wer die EVAM- Ansichtskonfiguration anzeigen kann
Anzeigevorlage	Vorlage, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Anwendung	Anwendungsbereich der EVAM- Ansichtskonfiguration.
Bestellung	Priorität, die die EVAM- Ansichtskonfiguration gegenüber anderen Ansichtskonfigurationen übernimmt. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Tabelle	Tabelle, die der EVAM- Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung der EVAM- Ansichtskonfiguration. Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um auszuwählen, welche Bedingungen erfüllt sein sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenfelder	Tabellenfelder, die in der EVAM- Ansichtskonfiguration angezeigt werden sollen. Sie können aus verfügbaren Tabellenfeldern auswählen und sie nach `Selected`verschieben. Sie können auch die Reihenfolge festlegen, in der sie angezeigt werden.
Benutzerdefinierte Felder	Ein benutzerdefiniertes Feld, das in der EVAM- Ansichtskonfiguration angezeigt werden soll. Sie müssen eine durch Kommas getrennte Liste von Tabellenfeldern angeben, die für die Vorlage erforderlich sind.

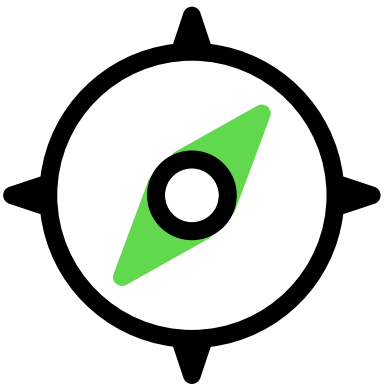
Instanzübergreifende Datenreplikation

ServiceNow® Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) kopiert Datenaktualisierungen von einer Instanz, der sogenannten Produzenteninstanz, in eine oder mehrere andere Instanzen, die als Verbraucherinstanzen bezeichnet werden. Mit IDR können Sie konsistente Daten über verschiedene Organisationen in Ihrem Unternehmen hinweg verwalten.

Erstellen Sie eine Instanzdatenreplikation

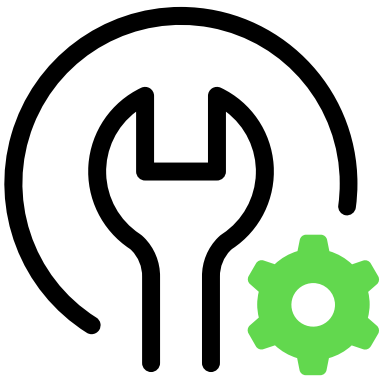
Erste Schritte

Erkunden



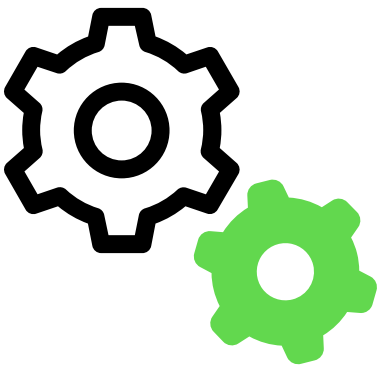
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Konzepte von IDR.

Einrichten



Fordern Sie IDR an, und planen Sie Ihre Replikationsstrategie.

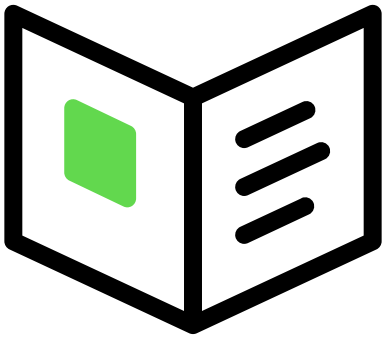
Konfigurieren



Konfigurieren Sie IDR Replikationssätze und Einstellungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz	
		
Datenreplikation in IDR verwalten und überwachen.	Weitere Informationen zu ausgeschlossenen Tabellen, Adaptern und Datenschutz finden Sie in IDR.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu IDR in der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Instanzübergreifende Datenreplikation erkunden

Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) bietet eine 1:n-Replikation, die es einer Instanz ermöglicht, Daten über verschiedene Abteilungen und Geschäftsbereiche hinweg zu verbreiten, um die Daten zu synchronisieren.

IDR unterstützt auch die bidirektionale Replikation. Mit der bidirektionalen Replikation können Sie Daten aus einer Produzenteninstanz in eine Verbraucherinstanz und von einer Verbraucherinstanz zurück in die Produzenteninstanz kopieren.

Vorteile

- Daten werden automatisch in eine oder mehrere andere Instanzen repliziert.
- Daten können geändert und jeder Tabelle und Tabellenspalte in anderen Instanzen zugeordnet werden. Sie können beispielsweise Tabellenspalten ändern und zuordnen, um Daten für verschiedene Gebietsschemata zu lokalisieren.
- Daten, die in Verbraucherinstanzen aktualisiert werden, können in die Erstellerinstanz repliziert werden.

  Daten, z. B. Problemanforderungen, können zur Verwendung durch Drittparteien in Verbraucherinstanzen kopiert werden. Die Drittpartei kann das Problem in der Verbraucherinstanz aktualisieren. Die Daten können dann in der Produzenteninstanz aktualisiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Business Rules können Workflows nach der Replikationauslösen, z. B. das Generieren von Benachrichtigungen oder das Validieren der Replikation.
- Daten, die während eines Absturzes übertragen werden, können wiederhergestellt werden.

Funktionsweise von Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie verwenden das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (com.glide.idr), um Datenaktualisierungen in einer Instanz, der sogenannten Produzenteninstanz, in einer oder mehreren anderen Instanzen, den sogenannten Verbraucherinstanzen, zu replizieren.

Durch die Konfiguration eines Erstellerreplikationssatzes können Sie die zu replizierenden Tabellen und Tabellenspalten in der Erstellerinstanz angeben. Wenn Sie einen Verbraucherdatensatz konfigurieren, können Sie die Tabellen und Tabellenspalten in den Verbraucherinstanzen angeben, die die Daten des Erstellerreplikationssatzes empfangen.

Als Nächstes aktivieren Sie sowohl Ersteller- als auch Verbraucherreplikationssätze, um die IDR -Funktionalität zu aktivieren. Die Daten, die in einem Erstellerreplikationssatz aktualisiert werden, aktualisieren automatisch die entsprechenden Daten in den Verbraucherreplikationssätzen.

Das Synchronisieren der Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze erfordert einen einmaligen Download (sogenanntes *Seeding*) aller Erstellerreplikationssatzdaten in die Verbraucherinstanzen.

Sie können Seeding-Anforderungen für eine Verbraucherinstanz initiieren, wenn Sie einen Verbraucherreplikationssatz aktivieren. Ab dem Release Rome können Sie eine Filterkriteriumsfunktion (*partielles Seeding*) verwenden, um die Anzahl der Datensätze zu beschränken, für die ein Seeding durchgeführt wird. Verwenden Sie partielles Seeding, um große Aufgaben in kleinere Aufgaben aufzuteilen, wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen duplizieren müssen.

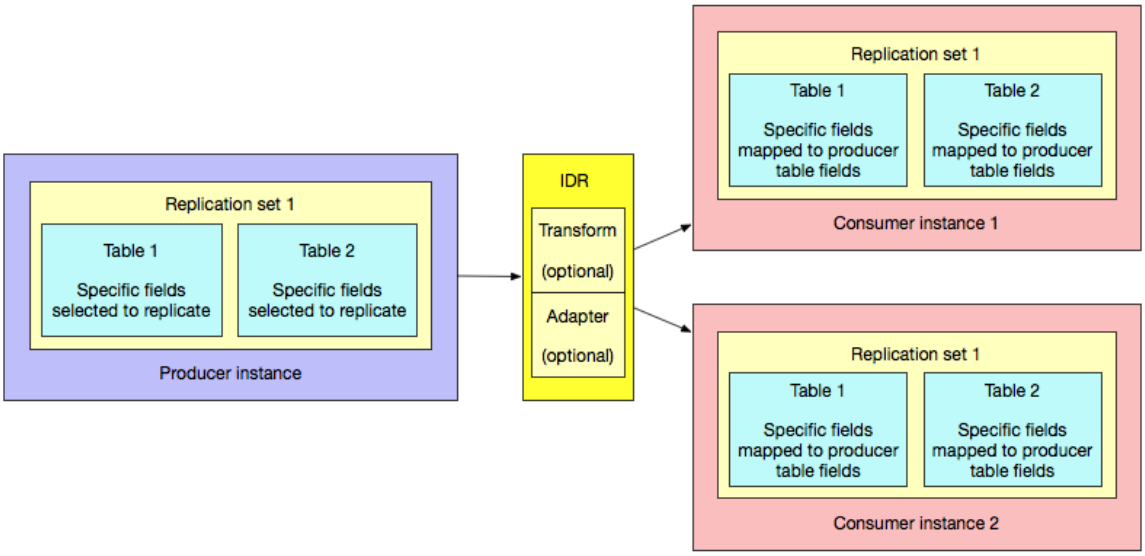
Nach dem Seeding umfasst die Replikation nur Datenaktualisierungen. Ein Auditpfad enthält einen Verlauf dieser Datensatzaktualisierungen.

Standardmäßig werden die Tabellendaten in einer Produzenteninstanz in die gleichnamigen Tabellen in Verbraucherinstanzen eingefügt. Bei derTransformation werden Erstellerdaten in Tabellen oder Tabellenspalten repliziert, die in den Verbraucherinstanzen einen anderen Namen haben.

IDR Adapter ändern Daten, bevor sie in Verbraucherinstanzen gespeichert werden. Adapter führen Zeichenfolgen- und mathematische Operationen aus, z. B. die Konvertierung einer Währung in eine andere oder die Konvertierung einer Zeitzone in eine andere.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR – Übersicht



Warnung:
IDR überschreibt Daten in Instanzen und kann vertrauliche Daten replizieren. Vermeiden Sie potenziellen Datenverlust und Datenexposition, indem Sie Ihre IDR -Implementierung in einer Vorproduktionsumgebung testen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutz in IDR.

Legacy- und V2-Replikationssätze

IDR unterstützt sowohl Legacy- als auch V2-Replikationssätze. Ab Release Washington DC können Sie keine veralteten Replikationssätze mehr erstellen.

- Veraltete Replikationssätze verwenden eine ServiceNow Implementierung von Kafka-Nachrichtentransport und -zustellung, die vor dem Utah -Release erstellt wurde. Alle Replikationssätze, die vor dem Release Utah erstellt wurden, werden als veraltete Replikationssätze betrachtet.
- V2-Replikationssätze verwenden ServiceNow Hermes Messaging-Service für Kafka-Nachrichtentransport und -zustellung. Hermes Messaging-Service ist eine Fähigkeit von Now Platform, mit der IDR Daten schneller und skalierbarer replizieren kann.

Veraltete Erstellerreplikationssätze sind nur mit veralteten Verbraucherreplikationssätzen kompatibel. Ebenso sind V2-Erstellerreplikationssätze nur mit V2-Verbraucherreplikationssätzen kompatibel.

Sie können entweder neue V2-Replikationssätze erstellen oder vorhandene ältere Replikationssätze auf V2 aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade veralteter Replikationssätze auf V2 in Instanzübergreifende Datenreplikation.

IDR Einschränkungen und nicht zu verwenden IDR

- Verwenden Sie IDR nicht zum Klonen von Instanzen.

  IDR repliziert keine Metadatentabellen, untergeordneten Metadatentabellen und die meisten Benutzer- und Systemtabellen. IDR dient dazu, Daten zu replizieren und keine Instanzen zu klonen. Beispielsweise werden die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] und Tabellen, die [sys_metadata] erweitern (einschließlich der Tabellen „Business Rules“ [sys_script], „Katalog“ [sc_catalog] und „Workflow“ [wf_workflow]), ausgeschlossen und können nicht repliziert werden. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter System clone .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vermeiden Sie es, IDR zu verwenden, um eine Reihe großer Anhänge regelmäßig zu replizieren. Wenn Sie regelmäßig Anhänge einbeziehen müssen, die größer als 10 MB sind, überwachen Sie IDR, um sicherzustellen, dass die Verzögerungszeit die Erwartungen nicht überschreitet.
- Vermeiden Sie die Replizierung von CMDB -Tabellen. Wenn Sie bestimmen, dass die Tabellen repliziert werden müssen, müssen Sie Bedingungen verwenden, um die Anzahl der replizierten Datensätze zu beschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.
- Sie können die Felder Edge Encrypted, CLE (Spaltenebenenverschlüsselung) und Passwort (zweifach verschlüsselt) nicht replizieren.
- Einschränkungen für die Replizierung aktualisierter Datensätze:
  - Die maximale Datensatzgröße beträgt 32 MB.
  - IDR unterstützt die Replikation von etwa 1 Million Datensätzen pro Tag.
- Einschränkungen für Seeding-Datensätze:
  - Das Replikations-Seeding darf nicht länger als sieben Tage dauern.
  - Das anfängliche Seeding der Tabellen darf 3 Millionen Datensätze pro Replikationssatz nicht überschreiten.

Hinweis:
Um diese Einschränkungen zu überwinden, reduzieren Sie die Anzahl der Tabellen in der Seeding-Anforderung, reduzieren Sie die Größe der Datensätze, oder verwenden Sie partielles Seeding.

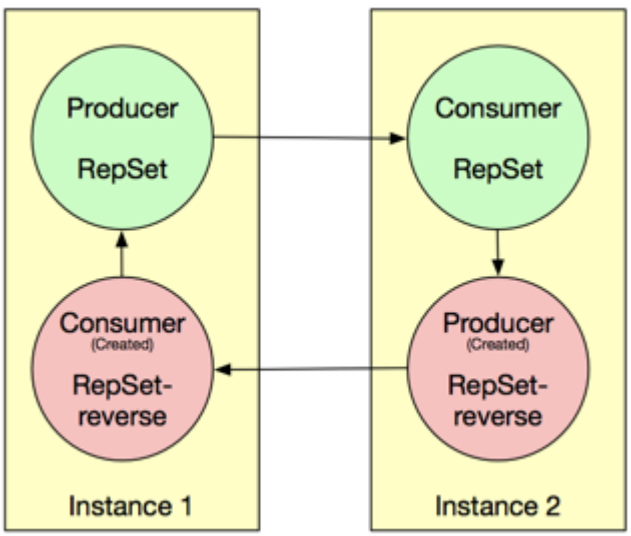
Bidirektionale Replikation für Instanzübergreifende Datenreplikation

Die bidirektionale Replikation in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) ermöglicht den Datenfluss von einer Produzenteninstanz zu einer Verbraucherinstanz und akzeptiert Daten von einer Verbraucherinstanz, um zurück zur Produzenteninstanz zu fließen.

Alle Einfügungen und Änderungen an Datensätzen in einer Instanz werden an die andere Instanz gesendet, um die Tabellen in beiden Instanzen identisch zu halten. Sie können beispielsweise die bidirektionale Replikation für die Tabelle „Incidents“ aktivieren, um Incident-Datensätze zwischen zwei Instanzen zu synchronisieren.

Damit Daten bidirektional fließen, erstellt das System einen Erstellerreplikationssatz in der Verbraucherinstanz und einen Verbraucherreplikationssatz in der Erstellerinstanz.

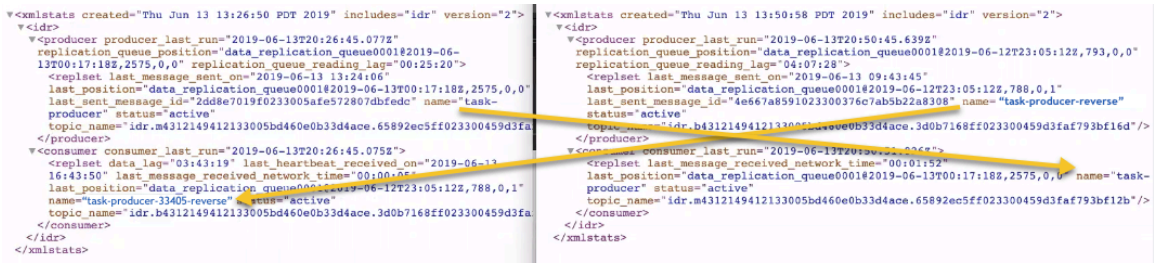
Bidirektionale Replikation



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich die Replikationssätze in der ursprünglichen Erstellerinstanz ansehen, sehen Sie den Namen des Replikationssatzes und die automatisch generierte Verbraucherinstanz. Sie hat denselben Namen mit angehängtem Suffix –<long-number> -reverse , wobei ist eine zufällig generierte Zahl. Beispiel: Wenn Test der Name des Erstellerreplikationssatzes ist, kann Test-2034802-reverse der Name des Verbraucherreplikationssatzes sein, der automatisch in derselben Instanz erstellt wird. In der ursprünglichen Verbraucherinstanz werden dieselben Namen angezeigt. Replikationssätze mit dem umgekehrten Suffix sind schreibgeschützt.

Sie können einen Verbraucher in einer Erstellerinstanz und einen Ersteller in einer Verbraucherinstanz überprüfen, indem Sie https:// ausführen. <producer-instance-name> / xmlstats.do?include=idr und https:// <consumer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr für die Produzenten- und Verbraucherinstanzen. In der folgenden Abbildung befindet sich die ursprüngliche Produzenteninstanz auf der linken Seite und die ursprüngliche Verbraucherinstanz auf der rechten Seite.



Für die bidirektionale Replikation gelten die folgenden Einschränkungen:

- Automatische Konfliktauflösung wird nicht unterstützt.
- Zusammenführungskonflikte treten auf, wenn Produzenten- und Verbraucherinstanzen denselben Datensatz gleichzeitig ändern.

  Das letzte Update siegt, was bedeutet, dass die Daten in den Verbraucher- und Produzententabellen unterschiedlich sein können.

- Die bidirektionale Replikation unterstützt den Nummernadapter, aber keinen der anderen Adapter.
- Bei der bidirektionalen Replikation werden in der Produzenteninstanz erstellte Datensätze in eine Verbraucherinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Datensatz in die Verbraucherinstanz eingefügt wird und eine Geschäftsregel auslöst, die den Datensatz aktualisiert, wird diese Aktualisierung nicht in die Produzenteninstanz zurückrepliziert.

Wenn Sie die Auswirkungen der bidirektionalen Übertragung und der Datenübertragung zwischen Instanzen verstehen müssen, finden Sie weitere Informationen unter Data Privacy in IDR.

Diskrete Zuordnung in Erstellerreplikationssätzen für Instanzübergreifende Datenreplikation

Durch das Hinzufügen einer diskreten Zuordnung zu Erstellerreplikationssätzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) können verschiedene Verbraucherreplikationen unterschieden werden.

Jeder Erstellerreplikationssatz hat eine eindeutige Beziehung zu jedem Verbraucherabonnement. Eine Möglichkeit, diese Beziehung zu unterscheiden, besteht in der Zuordnung diskreter Feldwerte für Erstellerreplikationssätze.

Sobald Sie die diskrete Zuordnung aktiviert haben, können Sie für jeden ausgehenden Eintrag eines Replikationssatzes ein diskretes Wertfeld definieren. Ein Administrator des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellerreplikationssatzes kann die Zuordnung jedes Verbraucherabonnements definieren, indem dieser diskrete Wert festgelegt wird.

Beispielsweise könnten Sie ein ACME-Unternehmen als Erstellerinstanz haben und Verbraucher-Abonnenten von ACME USA und ACME Europa haben. Sie können einen diskreten Wert der **Region** für die ausgehenden Replikationseinträge für die Incident-Tabelle festlegen. Während beide Einträge auf dieselbe Unternehmenstabelle verweisen, kann ein Regelsatz für den diskreten Wert USA für ACME USA und Europa für ACME Europa anzeigen.

Wenn Sie Bidirektionalität mit diskreten Zuordnungen aktiviert haben, gilt Folgendes für verschiedene Verbraucherabonnements:

- Sollte niemals Datensätze empfangen, die von anderen Verbraucherabonnenten gesendet wurden
- Sollte niemals Datensätze von einem Ersteller erhalten, der für andere Verbraucherabonnenten bestimmt ist

Bei der bidirektionalen Replikation werden in einer Verbraucherinstanz erstellte Datensätze in die Erstellerinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Verbraucher einen Datensatz an den Ersteller repliziert, überschreibt der diskrete Feldwert des Verbrauchers, den Sie im Erstellerreplikationssatz definiert haben, den diskreten Feldwert im Verbraucherdatensatz, falls er anders ist. Angenommen, Sie definieren eine diskrete Zuordnung mit separaten Regionen für jede Verbraucherinstanz wie folgt:

Diskrete Zuordnung mit dem Feld „Region“.

Verbraucherinstanz	Region
Verbraucherinstanz A	Asien
Verbraucherinstanz B	Europa
Verbraucherinstanz C	USA

Wenn ein Datensatz manuell zu Verbraucherinstanz B hinzugefügt wird und das Feld „Region“ auf Asien festgelegt ist, sendet die bidirektionale Replikation den Datensatz vom Verbraucher an den einzufügenden Ersteller. Das Regionsfeld wird jedoch überschrieben, und der Wert wird in „Europa“ geändert. Stattdessen wird der diskrete Wert verwendet, der im Erstellerreplikationssatz definiert ist.

Weitere Informationen zu den Auswirkungen diskreter Zuordnungen und Datenübertragung zwischen Instanzen finden Sie unter Data Privacy in IDR.

Spalten in zusammenfügen Instanzübergreifende Datenreplikation

Die Funktion zum Zusammenfügen von Spalten wird verwendet, um Datensätze zu identifizieren, wenn Sie Daten mit Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) instanzübergreifend einfügen, aktualisieren und löschen.

Standardmäßig wird das Feld **sys_id** verwendet, um Datensätze in IDRzusammenzufügen. Ab Release San Diego können Sie ein anderes Feld verwenden.

Verwenden Sie die Funktion zum Zusammenfügen von Spalten, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz eine andere sys_id haben als derselbe Datensatz in der Produzenteninstanz. Zum Beispiel, wenn der Datensatz von Discovery erstellt und in mehrere Instanzen geladen wird. Sie wählen das **Feld Zusammenfügen** im Formular „Replikationseintrag“ im Ersteller aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie das Feld **Zusammenfügen auswählen**, müssen Sie Folgendes überprüfen:

- Das von Ihnen ausgewählte Feld befindet sich in den enthaltenen Feldern im Formular „Replikationseintrag“ in der Produzenteninstanz.
- Das Feld ist mit demselben Namen, derselben Länge und demselben Typ in der Verbraucherinstanz vorhanden.

Hinweis:
Das **Zusammenfügungsfeld** kann in der Verbraucherinstanz unterschiedlich sein, wenn Sie eine gültige Transformation für das Feld erstellen.

- Der Wert der **eindeutigen** Spalte für das von Ihnen ausgewählte Feld wird in der Tabelle „Dictionary-Eintrag“ [sys_dictionary] auf *true* festgelegt.

Ändern Sie den Wert des **Felds** nicht, nachdem es als Zusammenfügungsfeld festgelegt wurde.

Um das **Feld Zusammenfügen** zu ändern, nachdem es festgelegt wurde, müssen Sie den Replikationseintrag in der Produzenteninstanz löschen und einen neuen Replikationseintrag erstellen.

Wenn das **Feld Zusammenfügen** in der Verbraucherinstanz nicht vorhanden ist, wird der folgende Fehler im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt. Die Verbraucherinstanz erkennt den nicht<column_name> Zusammenfügungsfeld als gültiges Mitglied der<table_name> Tabelle. Erstellen Sie dieses Feld, oder aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um Aktualisierungen von der Erstellertabelle für die Verbraucherinstanz zu erhalten.

Transformationen

Wenn die Transformation für die Erstellerinstanz aktiviert ist, muss das Feld Zusammenfügen in der **Zieltabelle** denselben Namen, Typ und dieselbe Länge haben. Wenn einer dieser Parameter nicht übereinstimmt, wird ein Fehler angezeigt.

Wenn die Transformation für die **Erstellerinstanz** aktiviert ist, die Zuordnung für das Feld Zusammenfügen ungültig ist und der Verbraucher Einträge synchronisiert, zeigt das System einen Fehler im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ an.

Wenn die Transformation für einen Replikationseintrag mit einer gültigen Zuordnung des Felds Zusammenfügen aktiviert ist und dann das Tabellenschema für die **Zieltabelle** aktualisiert wird, sodass die Zuordnung nicht mehr gültig ist, zeigt das System einen Fehler im Formular „Replikationseintrag“ an.

Wenn ein Replikationseintrag versucht, die Transformation zu aktivieren, und keine gültige Zuordnung für das Feld Zusammenfügen von der **Quelltabelle** zur Zieltabelle vorhanden ist, zeigt das System im Formular „Replikationseintrag“ einen Fehler an.

Instanzübergreifende Datenreplikation eingerichtet

Fordern Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) an, und bereiten Sie sich auf IDR vor, indem Sie Ihre Daten analysieren und Ihre Strategie planen.

Fordern Sie ein Instanzübergreifende Datenreplikation -Abonnement an

Das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) erfordert ein separates Abonnement und muss von Mitarbeitern von ServiceNow aktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab Release IDRNew York wird [] unterstützt. Die IDR -Plugin-ID lautet com.glide.idr. Beim Kauf eines IDR -Abonnements aktivieren die Mitarbeiter von ServiceNow, Inc. auch die folgenden Plugins, von denen IDR abhängig ist:

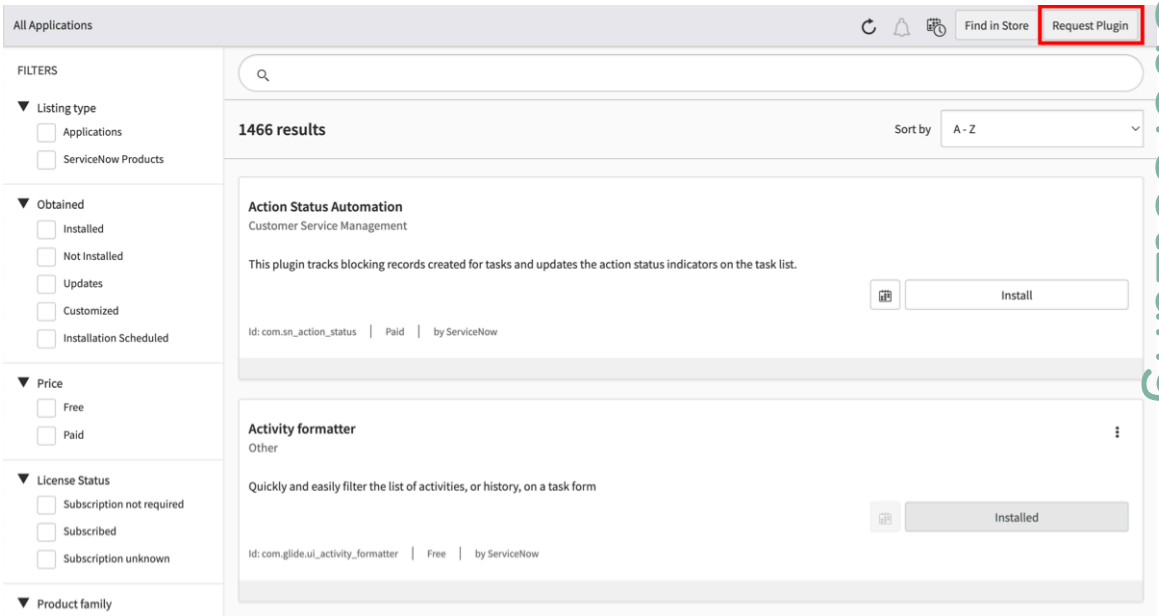
- com.snc.db.data_replicate
- com.glide.transformieren
- com.glide.kmf

IDR wird nur in ServiceNow Rechenzentren ausgeführt, was bedeutet, dass die Verwendung von IDR mit lokalen Instanzen nicht unterstützt wird.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebung Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

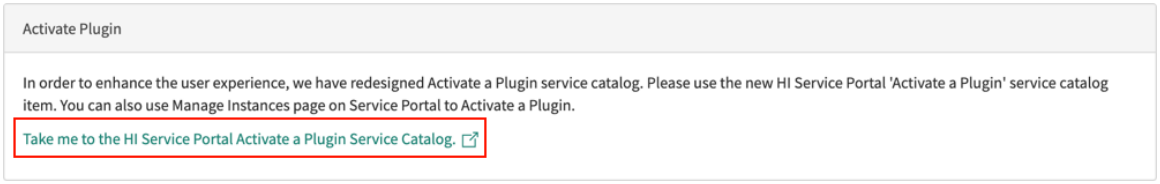
Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

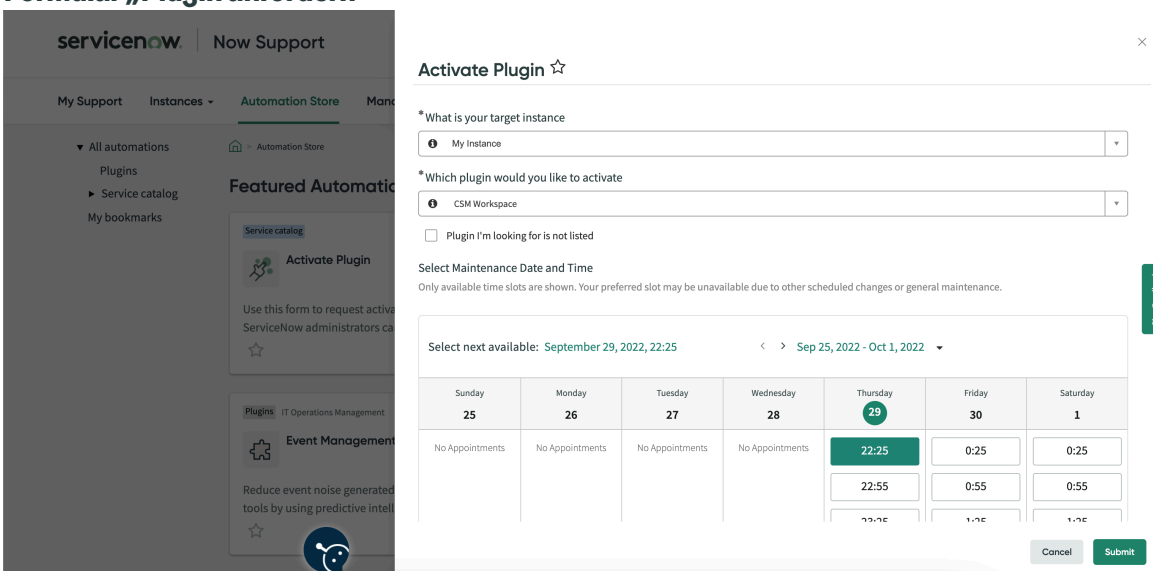
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Nächste Maßnahme

Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Vorbereitung für Instanzübergreifende Datenreplikation

Bevor Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) einrichten, analysieren Sie die Tabellen und Spalten in den Produzenten- und Verbraucherinstanzen, um Daten erfolgreich zu replizieren.

Entscheiden, welche Tabellen repliziert werden sollen

Entscheiden Sie vor dem Erstellen eines Erstellerreplikationssatzes, welche Tabellen repliziert werden sollen. Vermeiden Sie die Replizierung von Systemtabellen (Tabellen mit einem sys_-Präfix). Wenn Sie Systemtabellen (wie sys_user, sys_user_group oder sys_user_grmember) replizieren, die Daten in der Verbraucherinstanz enthalten, können während der Replikation Fehler beim Einfügen und Aktualisieren auftreten. Wenn Sie sich entscheiden, diese Tabellen zu replizieren, haben Sie möglicherweise zusätzliche Arbeit, um diese Tabellen zu bereinigen.

Vermeiden Sie die Replizierung von CMDB -Tabellen. Die Replikation von CMDB-Tabellen kann aufgrund der Anzahl der beteiligten Datensätze zu Leistungsproblemen oder unvorhersehbaren Folgen bei der Replikation führen. Wenn Sie feststellen, dass die CMDB-Tabellen repliziert werden müssen, verwenden Sie Bedingungen, um die Anzahl der replizierten Datensätze zu beschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.

Eine Liste der Tabellen, die Sie nicht replizieren sollten, finden Sie unter Ausgeschlossene Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenhierarchien analysieren

Bestimmen Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, ob die Tabelle eine übergeordnete oder untergeordnete Tabelle ist. Wenn die Tabelle zu einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen gehört, entscheiden Sie, ob Sie die Hierarchie beibehalten möchten und welche Strategie Sie verwenden möchten, um die Hierarchie vom Ersteller zum Verbraucher zu verschieben. Durch die Replikation der übergeordneten und untergeordneten Tabellen wird die Datenintegrität gewahrt und sichergestellt, dass Referenzfelder beim Verbraucher wie erwartet ausgefüllt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenhierarchie in bleibt erhalten Instanzübergreifende Datenreplikation.

Tabellenbeziehungen analysieren

Ermitteln Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, ob die Tabelle über Referenzfelder verfügt, die auf andere Tabellen verweisen. Wenn Sie eine Tabelle mit einem Referenzfeld replizieren, das auf eine andere Tabelle verweist, diese Tabelle jedoch nicht in Ihren Replikationssatz aufnehmen, ist das Referenzfeld im Datensatz in der Verbraucherinstanz leer. Durch das Replizieren von Tabellenbeziehungen wird die Datenintegrität gewahrt und sichergestellt, dass Referenzfelder für den Verbraucher wie erwartet ausgefüllt werden.

Replikationssätze werden organisiert

Legen Sie im Rahmen der Planungsphase fest, wie Sie Ihre Replikationssätze und die darin enthaltenen Tabellen organisieren möchten.

- Erstellen Sie einen einzelnen Replikationssatz für jede Tabelle. Diese Option erfordert mehr Setup, Konfiguration und Zeitmanagement, ermöglicht Ihnen jedoch, die Replikation für eine einzelne Tabelle anzuhalten, ohne andere Tabellen zu beeinträchtigen.
- Erstellen Sie einen Replikationssatz für eine Gruppe zugehöriger Tabellen. Diese Option ist einfacher einzurichten und zu verwalten, aber Aufsicht und potenzielle Probleme wirken sich auf alle Tabellen in der Gruppe aus. Beispiel:
  - Wenn Sie Informationen zum Replikationsstatus benötigen, ist der logische Name, den Sie für diesen Replikationssatz verwenden, möglicherweise leichter zu finden und zu verstehen, als wenn Sie für jede Tabelle unterschiedliche Replikationssätze verwenden.
  - Wenn Sie die Replikation anhalten möchten, können Sie dies für die gesamte Gruppe von Tabellen tun, indem Sie die Replikation ab einem Replikationssatz anhalten.
  - Wenn ein Replikationsproblem in einer Tabelle auftritt und die Replikation beendet wird, wird die Replikation für alle Tabellen im Replikationssatz beendet.

  Wenn Sie Tabellen in einem einzigen Replikationssatz gruppieren möchten, versuchen Sie, ihn auf fünf oder weniger Tabellen zu beschränken. Wenn Sie mehr als fünf zu replizierende Tabellen haben, verwenden Sie mehrere Replikationssätze mit maximal fünf Tabellen in jedem Satz.

Entscheiden, welche Spalten repliziert werden sollen

Entscheiden Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, welche Spalten enthalten sein sollen. Vermeiden Sie es, standardmäßig jede Spalte in Ihren Replikationssatz einzubeziehen. Entscheiden Sie stattdessen, welche Spalten erforderlich sind, und schließen Sie alle sys_-Spalten oder andere Spalten aus, die von Skripts automatisch aktualisiert werden.

Wenn Sie beispielsweise eine Spalte hinzufügen, die vom System regelmäßig automatisch aktualisiert wird, repliziert IDR die Daten möglicherweise häufiger als erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das System diese Daten repliziert, kann dies negative Auswirkungen auf das Kapazitätsabonnement haben. Überprüfen Sie regelmäßig das Dashboard **„IDR-Lizenz- und -Nutzungsdetails** “, um die Anzahl der Nachrichten zu überwachen, die vom Produzenten generiert werden.

Zieltabellen in der Verbraucherinstanz werden vorbereitet

Standardmäßig verwendet IDR das sys_id-Feld eines Datensatzes als Suchwert, um die Daten zwischen der Produzenten- und Verbraucherinstanz zu synchronisieren. Wenn die Zieltabelle vorhandene Daten oder Datensätze aus früheren Datenimporten enthält, stimmen die sys_id-Werte im Verbraucher nicht mit den sys_ids der Produzenteninstanz überein.

Betrachten Sie immer die Produzenteninstanz als Quelle der Wahrheit. Befolgen Sie diese Richtlinien, um optimale Replikationsergebnisse zu erzielen:

- Machen Sie die Produzenteninstanz zur ausschließlichen Datenquelle für die Verbraucherinstanz.
- Stellen Sie vor der Replikation sicher, dass die Zieltabelle in der Verbraucherinstanz leer ist. Idealerweise werden die anfänglichen Datensätze in der Zielinstanz aus Daten erstellt, die ausschließlich vom Produzenten über einen Replikationssatz oder einen Klon gesendet werden.
- Stellen Sie sicher, dass nach dem Start der Replikation keine weiteren Datenimporte oder -aktualisierungen in Zieltabellen in der Verbraucherinstanz ausgeführt werden.

Beispiel: Wenn Benutzer aus LDAP mit einer anderen Datenquelle in die Verbraucherinstanz importiert werden, stimmen die sys_ids für diese Datensätze nicht mit den sys_id-Werten in der Produzenteninstanz überein. In diesem Szenario werden vorhandene Benutzerdatensätze in der Zieltabelle des Verbrauchers nicht aktualisiert, und es werden doppelte Datensätze erstellt.

In Situationen, in denen dies nicht vermieden werden kann, bereinigen Sie die Tabellen in der Verbraucherinstanz vor der Replikation. Sie müssen die Datensätze in der Zieltabelle löschen oder sicherstellen, dass die sys_id-Werte in Produzent und Verbraucher identisch sind.

Alternativ können Sie ein benutzerdefiniertes Zusammenfügungsfeld verwenden, um eindeutige Datensätze (anstelle der Standardspalte **sys_id**) für die Replikation zu identifizieren. Verwenden Sie eine benutzerdefinierte Zusammenfügungsspalte, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz eine andere **sys_id** für dieselben Datensätze in der Produzenteninstanz haben. Weitere Informationen zur Verwendung eines **benutzerdefinierten Zusammenfügens**finden Sie unter Spalten in zusammenfügen Instanzübergreifende Datenreplikation.

Business Rules werden überprüft

Sie können Geschäftsregeln verwenden, um Workflows nach der Replikation auszulösen, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten. Überprüfen Sie alle Geschäftsregeln in der Verbraucherinstanz, die den Benutzer idr.system daran hindern könnten, Datensätze in der Zieltabelle einzufügen, zu aktualisieren oder zu löschen.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit Business Rules auftreten, werden sie im angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie das Feld **Fehlermeldung** an, um Details zum Skript zu erhalten, das den Fehler verursacht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der bidirektionalen Replikation werden in der Produzenteninstanz erstellte Datensätze in eine Verbraucherinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Datensatz in die Verbraucherinstanz eingefügt wird und eine Geschäftsregel auslöst, die den Datensatz aktualisiert, wird diese Aktualisierung nicht in die Produzenteninstanz zurückrepliziert.

ACLs werden überprüft

Überprüfen Sie die ACLs in der Zieltabelle in der Verbraucherinstanz, um sicherzustellen, dass IDR Daten erfolgreich replizieren kann. Bestätigen Sie, dass der Benutzer idr.system über die entsprechenden Rollen für die Zieltabelle verfügt.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit ACLs auftreten, werden sie im angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie das Feld **Fehlermeldung** an, um Details zur ACL zu erhalten, die den Fehler verursacht.

Datenrichtlinien werden überprüft

Überprüfen Sie alle Datenrichtlinien, die in der Zieltabelle in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, um sicherzustellen, dass IDR Daten erfolgreich replizieren kann. Vergewissern Sie sich, dass die Daten, die Sie replizieren, die Datenrichtlinie erfüllen.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit Datenrichtlinien auftreten, werden sie im angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie das Feld **Fehlermeldung** an, um Details zur Datenrichtlinie zu erhalten, die den Fehler verursacht.

Tabellenhierarchie in bleibt erhalten Instanzübergreifende Datenreplikation

Entscheiden Sie, ob Sie eine über- und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren möchten und welche Strategie für die Replikation der Daten in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) verwendet werden soll.

Bevor Sie einen Replikationssatz erstellen, bestimmen Sie, ob die Tabelle, die Sie replizieren möchten, Teil einer über- und untergeordneten Tabellenhierarchie ist. Wenn dies der Fall ist, entscheiden Sie, ob Sie die Hierarchie beibehalten möchten und ob die Daten aus der übergeordneten Perspektive (wobei nur Spalten beibehalten werden, die zur übergeordneten Tabelle gehören) oder aus der untergeordneten Perspektive (wobei alle Spalten beibehalten werden, die zu den untergeordneten Tabellen gehören) repliziert werden sollen. Überprüfen Sie die folgenden verfügbaren Strategien.

Strategie 1: Gesamte Hierarchie beibehalten und untergeordnete Spalten replizieren

Sie können die gesamte Hierarchie einschließlich aller untergeordneten Tabellenspalten beibehalten, indem Sie für jede untergeordnete Tabelle einen ausgehenden Eintrag erstellen und einen sys_class_name-Filter für jede untergeordnete Tabelle angeben.

Um beispielsweise die Aufgabentabelle zu replizieren und sicherzustellen, dass alle Spalten aus allen untergeordneten Tabellen enthalten sind, geben Sie Folgendes an:

Ausgehende Einträge

Tabelle	Filter
Aufgabe	sys_class_name = Aufgabe
Incident	sys_class_name = Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgehende Einträge (Fortsetzung)

Tabelle	Filter
Problem	sys_class_name = Problem
Change-Anforderung	sys_class_name = ändern

Und so weiter, für alle untergeordneten Tabellen, einschließlich Filter mit jeder Tabelle für sys_class_name.

Mit dieser Strategie werden Datensätze in jede untergeordnete Tabelle des Verbrauchers eingefügt, einschließlich Daten aus den Spalten, die zu jeder untergeordneten Tabelle des Erstellers gehören.

Strategie 2: Hierarchie beibehalten, aber untergeordnete Spalten nicht replizieren

Um die Hierarchie beizubehalten, aber nur Spalten aus der übergeordneten Tabelle zu replizieren, replizieren Sie die übergeordnete Tabelle und fügen Sie das Feld „Klassenname“ [sys_class_name] in die Liste „ **Enthaltene Felder** “ ein. Durch Einbeziehen des Felds Klassenname wird die Unterscheidung zwischen übergeordneten und untergeordneten Datensätzen in der Verbraucherinstanz beibehalten.

Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle und ihre untergeordneten Elemente (Incident, Problem, Change-Anforderung) replizieren möchten, aber nur die Spalten replizieren möchten, die zur Aufgabentabelle gehören, geben Sie Folgendes an:

Ausgehender Eintrag

Tabelle	Beinhaltete Felder
Aufgabe	Klassenname

Bei dieser Strategie empfängt die Spalte sys_class_name in der Verbraucheraufgabentabelle Einträge für die übergeordnete Tabelle (Aufgabe) und untergeordnete Tabellen (Incident, Problem und Change), und Datensätze werden in die entsprechenden untergeordneten Tabellen des Verbrauchers eingefügt. Ohne den Filter sys_class_name werden jedoch die Spalten, die für jede untergeordnete Tabelle eindeutig sind, nicht repliziert.

Strategie 3: Ignorieren der Hierarchie und Replizieren nur der übergeordneten Tabellendaten

Um die Hierarchie zu ignorieren und nur übergeordnete Datensätze zu replizieren, replizieren Sie die übergeordnete Tabelle und schließen Sie das Feld „Klassenname“ [sys_class_name] aus der Liste der **enthaltenen Felder** aus. Durch das Ausschließen des Felds Klassenname wird die Unterscheidung zwischen übergeordneten und untergeordneten Datensätzen in der Verbraucherinstanz aufgehoben. Alle replizierten Datensätze für den Verbraucher sind übergeordnete Tabellendatensätze.

Wenn Sie beispielsweise Datensätze aus der Aufgabentabelle replizieren und einfach alle Datensätze als Aufgaben für Berichts- oder Auditzwecke betrachten möchten, geben Sie Folgendes an:

Ausgehender Eintrag

Tabelle	Beinhaltete Felder
Aufgabe	Beliebige Felder außer Klassenname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie bei dieser Strategie die Aufgabentabelle replizieren, haben alle replizierten Datensätze in der Spalte sys_class_name den Wert task, und es werden keine Spalten repliziert, die zu den untergeordneten Tabellen gehören.

Veraltetes Verhalten wird geändert

Sie können die vollständige über- und untergeordnete Tabellenhierarchie in Replikationssätzen replizieren, die vor Utaherstellt wurden. Sie müssen jedoch separate ausgehende Einträge für jede Tabelle erstellen und den entsprechenden Filter sys_class_name in jede Tabelle einfügen. Das bedeutet, dass Sie die obige Strategie 1 zum Replizieren der Hierarchie verwenden können, nicht jedoch die Strategien 2 oder 3.

Alternativ können Sie eine beliebige Strategie verwenden, indem Sie den Erstellerreplikationssatz bearbeiten und den **Feldwert Tabellennamen** verwenden in True ändern. Beachten Sie, dass dieses Feld standardmäßig ausgeblendet ist und Sie es Ihrem Formular „Erstellerreplikationssatz“ hinzufügen müssen, um es zu ändern. Das Feld **Tabellennamen** verwenden ist für alle neuen Erstellerreplikationssätze, die Sie ab dem Utah-Release erstellen, standardmäßig auf True festgelegt.

Upgrade veralteter Replikationssätze auf V2 in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können die Nachrichtenverarbeitungs- und Replikationsleistung verbessern, indem Sie Ihre veralteten Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) Replikationssätze auf V2 aktualisieren.

V2-Replikationssätze in IDR verwenden Hermes Messaging-Service für den Transport und die Zustellung von Kafka-Nachrichten, wodurch Daten schneller, skalierbarer und mit hoher Zuverlässigkeit repliziert werden. Hermes Messaging-Service ist eine Now Platform -Fähigkeit, die automatisch aktiviert wird, wenn das IDR -Plugin (com.glide.idr) aktiviert wird.

Sie können Ihre berechtigten veralteten Replikationssätze auf V2 aktualisieren, um diese Vorteile zu nutzen. Das Upgrade von Replikationssätzen von Legacy- auf V2 ist ein nahtloser Prozess. Die aktive Datenreplikation vom Produzenten zum Verbraucher wird während des gesamten Upgrades fortgesetzt, sodass Sie die Replikation nicht anhalten müssen, bevor Sie beginnen. Nach Abschluss des Upgrades wird die Replikation mit den V2-Replikationssätzen fortgesetzt.

Hinweis:
Von einem V2-Erstellerreplikationssatz gesendete Daten werden 24 Stunden lang in der Nachrichtenwarteschlange gespeichert.

Upgrade-Berechtigung

Veraltete Replikationssätze sind für ein Upgrade auf V2 geeignet, wenn sowohl die Ersteller- als auch die Verbraucherinstanz Utah oder höher verwenden. Beachten Sie, dass einige Utah veraltete Replikationssätze je nach Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 geeignet sind (z. B. kann der Replikationssatz nicht bidirektional oder diskret sein).

Sie können die Upgrade-Berechtigung bestätigen, indem Sie den Erstellerreplikationssatz anzeigen und die Spalte **Upgrade-Berechtigung** in der zugehörigen Liste „Verbraucherabonnements“ überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Wert für jeden abonnierten Verbraucher **Berechtigt**lautet, können Sie den Upgrade-Vorgang starten, indem Sie die Schritte in Aktualisieren Sie veraltete Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikationausführen .
- Wenn der Wert für einen abonnierten Verbraucher **Nicht berechtigt**lautet, bedeutet dies, dass entweder die Verbraucherinstanz nicht auf Utah oder höher ist oder dass sich der Verbraucherreplikationssatz auf Utahbefindet, aber aufgrund seiner Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 geeignet ist .

Weitere Informationen dazu, welche Typen von veralteten Replikationssätzen für ein Upgrade in Utahgeeignet sind, finden Sie im Thema „Upgrade von veralteten Replikationssätzen auf V2“ in der Utah -Version der IDR -Dokumentation.

Kompatibilität

Wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz auf V2 aktualisieren, müssen Sie auch die abonnierten Verbraucherreplikationssätze auf V2 aktualisieren, um die Verbesserungen der V2-Verarbeitung nutzen zu können. Wenn Sie die Verbraucher nicht auf V2 aktualisieren, verarbeiten sie weiterhin Nachrichten aus dem veralteten Erstellerreplikationssatz.

Aktualisieren Sie veraltete Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikation

Replizieren Sie große Datenmengen schneller und zuverlässiger, indem Sie Ihre Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) veralteten Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze auf V2 aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.
2. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Vergewissern Sie sich, dass der Erstellerreplikationssatz für ein Upgrade geeignet ist, indem Sie die Spalte **Upgrade-Berechtigung** in der zugehörigen Liste „Verbraucherabonnements“ überprüfen.
   - Wenn der Wert für jeden Verbraucher **Berechtigt**lautet, können Sie den Replikationssatz aktualisieren.
   - Wenn der Wert für einen Verbraucher **Nicht berechtigt**ist, bedeutet dies, dass entweder die Verbraucherinstanz nicht auf Utah oder höher ist oder dass sich der Verbraucherreplikationssatz auf Utahbefindet, aber aufgrund seiner Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 geeignet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Berechtigung.
4. Erstellen Sie einen V2-Erstellerreplikationssatz.
   a. Wählen Sie im Formular „Erstellerreplikationssatz “ **Upgrade**aus.
   b. Akzeptieren Sie im Dialogfeld entweder den Standardnamen, oder geben Sie einen eindeutigen Namen für den Replikationssatz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig hängt das System -V2 an den Namen des veralteten Replikationssatzes an. Sie können jedoch einen beliebigen gültigen Satznamen verwenden, um die V2-Version von der veralteten Version zu unterscheiden.

c. Wählen Sie **OK**.

Der veraltete Erstellerreplikationssatz wird kopiert, um einen V2-Erstellerreplikationssatz zu erstellen. Die Produzenteninstanz sendet Metadaten an die Verbraucherinstanz, sodass Sie den veralteten Verbraucherreplikationssatz aktualisieren können.

5. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**.
6. Wählen Sie den veralteten Verbraucherreplikationssatz aus, der den aktualisierten Erstellerreplikationssatz abonniert hat.
7. Aktualisieren Sie den veralteten Verbraucherreplikationssatz.
   Wenn die Schaltfläche **Upgrade beginnen** nicht im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt wird, senden Sie die Metadaten aus dem Erstellerreplikationssatz erneut:
   a. Wählen Sie **Upgrade beginnen aus**.
   b. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.
   c. Wählen Sie den neuen V2-Erstellerreplikationssatz aus.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Verbraucherabonnement in der zugehörigen Liste Verbraucherabonnements.
   e. Wählen Sie die Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen aus**.
   f. Wählen **Sie Metadaten erneut senden aus**.
   Der V2-Verbraucherreplikationssatz wird erstellt, und die Produzenteninstanz sendet Metadaten-Replikationseinträge an die Verbraucherinstanz. Nachdem alle Einträge empfangen wurden, wird die Schaltfläche Probelauf **starten** im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt.
8. Bestätigen Sie, dass die Verbraucherinstanz eine Verbindung zu Hermes Messaging-Service herstellen kann und dass die Replikation erfolgreich ist, indem Sie Probelauf **starten**auswählen.
   Daten werden von der Verbraucherinstanz aus dem Kafka-Thema verwendet, aber noch nicht in der Datenbank gespeichert.
9. Aktivieren Sie den V2-Verbraucherreplikationssatz, indem Sie **Upgrade abschließen**auswählen.

   Hinweis:
   Wenn die Schaltfläche **Upgrade** abschließen nicht im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

   Der V2-Verbraucherreplikationssatz wird aktiviert und der veraltete Verbraucherreplikationssatz wird automatisch deaktiviert.
10. Nachdem alle abonnierten Verbraucher auf V2 aktualisiert wurden, deaktivieren Sie den veralteten Erstellerreplikationssatz.

    Hinweis:
    Veraltete Verbraucherreplikationssätze werden nicht mehr verwendet, wenn Sie den veralteten Ersteller deaktivieren. Daher müssen Sie sicherstellen, dass alle abonnierten Verbraucher auf V2 aktualisiert wurden, bevor Sie ihn deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.

b. Wählen Sie den veralteten Erstellerreplikationssatz aus, den Sie aktualisiert haben.

c. Wählen Sie **Deaktivieren**.

d. Bestätigen Sie die Deaktivierung, indem Sie auf **OK klicken**.

Ergebnisse

Die veralteten Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze werden auf V2 aktualisiert. Die Datenreplikation wird basierend auf der letzten Nachrichten-ID fortgesetzt, die vom veralteten Replikationssatz verarbeitet wurde.

Rollback eines Upgrades in Instanzübergreifende Datenreplikation

Wenn während eines Upgrades auf V2 ein Problem auftritt, wird das Upgrade in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) zurückgesetzt.

Wenn Sie ein Upgrade eines veralteten Replikationssatzes auf V2 durchführen und beim Upgrade ein Problem auftritt, wird das Upgrade automatisch zurückgesetzt, um die Datenkonsistenz sicherzustellen. Wenn das Problem durch eine Verarbeitungsverzögerung verursacht wurde, können Sie das Upgrade erneut versuchen.

Wenn die Verbraucherinstanz beispielsweise die neueste Nachricht im veralteten Thema identifiziert, diese Nachricht jedoch nicht im Thema Hermes finden kann, wird das Upgrade zurückgesetzt. Die Verbraucherinstanz setzt die Verarbeitung des veralteten Themas fort, bis Sie das Upgrade erneut versuchen. Wenn Sie das Upgrade erneut versuchen und die Verbraucherinstanz die neueste Nachricht im Thema Hermes erfolgreich findet, wird das Upgrade fortgesetzt, und die Verarbeitung beginnt erst ab dem Thema Hermes.

Instanzdatenreplikation konfigurieren

Konfigurieren Sie Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze, und ändern Sie dann Datensätze oder Zuordnungen nach Bedarf in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz in Instanzübergreifende Datenreplikation

Geben Sie die Tabellen und Spalten in der Erstellerinstanz an, die Sie in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) replizieren möchten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Produzenten- und Verbraucherinstanzen zum selben Kunden gehören.

Planen Sie Ihre Datenreplikationsstrategie anhand der in Vorbereitung für Instanzübergreifende Datenreplikationbeschriebenen wichtigen Überlegungen.

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen des Erstellerreplikationssatzes ist der erste Schritt beim Einrichten von Instanzübergreifende Datenreplikation. Seeding ist der anfängliche Download aller Datensätze im Erstellerreplikationssatz in die Tabellen im Verbraucherreplikationssatz. Nach dem Seeding repliziert Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) nur Datenaktualisierungen. Die Seeding-Einschränkungen sind:

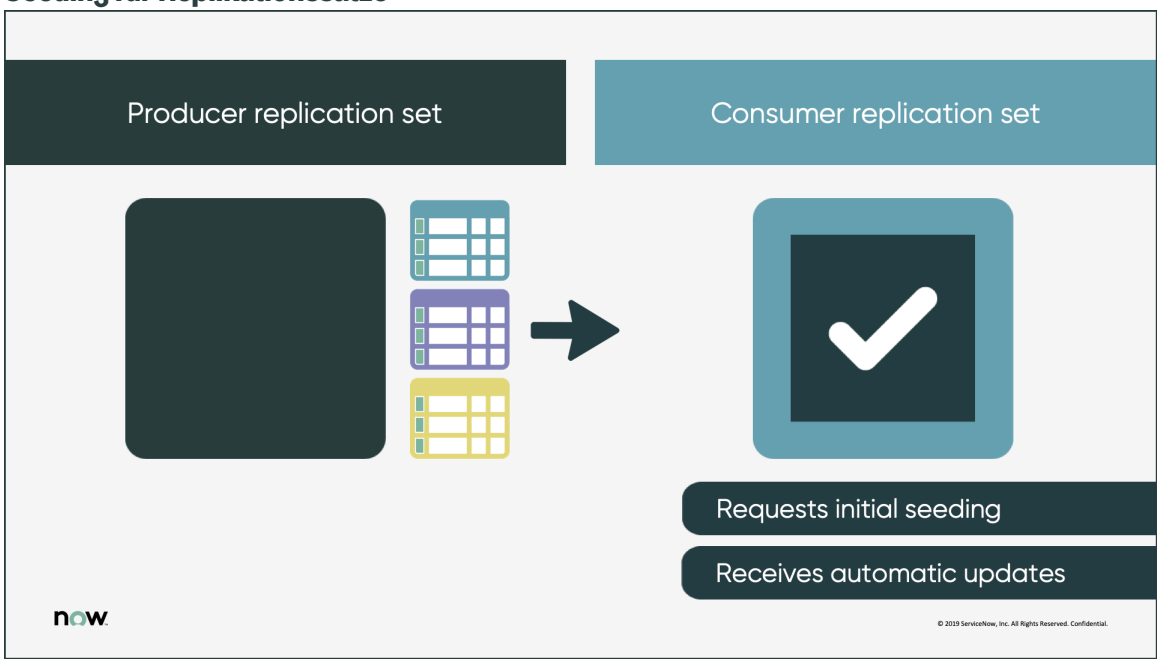
- Die maximale Datensatzgröße beträgt 32 MB.
- Die maximale Seeding-Größe beträgt 3 Millionen Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Ihr Replikationssatz mehr als 3 Millionen Datensätze enthält, kann das Seeding nicht gestartet werden. Um diese Situation zu beheben, teilen Sie den Replikationssatz in mehrere Replikationssätze mit jeweils weniger Datensätzen auf, oder verwenden Sie partielles Seeding.

- Die maximale Seeding-Zeit beträgt 7 Tage.

Seeding für Replikationssätze



Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erstellerreplikationssatz“

Feld	Beschreibung
Name	Namen dürfen nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten. **Hinweis:** Der Verbraucherreplikationssatz muss denselben Namen wie der Erstellerreplikationssatz haben, daher darf der Name nicht erstellerspezifisch sein.
Bidirektional	Option zum Aktivieren der bidirektionalen Replikation für Verbraucherinstanzen. Durch die bidirektionale Replikation können Änderungen an Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz vorgenommen wurden, an die Erstellerinstanz weitergegeben werden. Wenn Sie einen bidirektionalen Erstellerreplikationssatz für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verbraucherinstanzen einrichten möchten, finden Sie weitere Informationen unter Bidirektionale Replikation.
Diskret	Option zum Aktivieren der diskreten Zuordnung aus einem Erstellerreplikationssatz. Diese Zuordnung unterscheidet verschiedene Verbraucherinstanzen. Weitere Informationen finden Sie unter Diskrete Zuordnungen für einen Erstellerreplikationssatz erstellen.
Beschreibung	Beschreibung des Replikationssatzes.
Eintragssatz	Satz ausgehender Einträge. Wenn Sie ein Update Set aus einer anderen Instanz importiert oder zuvor eines in Ihrer Instanz erstellt haben, können Sie ein vorhandenes Entry Set auswählen.

Nachdem Sie das Formular „Erstellerreplikationssatz“ gesendet haben, generiert das System automatisch die Ersteller-ID. Das Feld **Ersteller-ID** gibt die Erstellerinstanz im System an.



3. Um Ihrem Erstellerreplikationssatz ausgehende Einträge hinzuzufügen, klicken Sie auf die Registerkarte **Ausgehende Einträge** und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Für jeden ausgehenden Eintrag müssen Sie eine Quelltabelle aus der Produzenteninstanz auswählen, um Datensätze zu replizieren. Sie können auch zugehörige Tabellenspalten auswählen, Anhänge zu Datensätzen hinzufügen und Filterbedingungen für jede Quelltabelle festlegen.

Formular „Replizierungseintrag“.

Feld	Beschreibung
Quelltabellenname	Name einer der zu replizierenden Tabellen in der Erstellerinstanz. Beispiel: SAN-Datenträger [cmdb_ci_san_disk].
Filter	Filterkriterien zur Steuerung der Datensätze in der Tabelle, die das System repliziert. ○ Verwenden Sie den Filter, um die Anzahl der Datensätze in Ihrem Replikationssatz zu begrenzen. Wenn die Tabelle beispielsweise über ein **aktives** Feld verfügt, fügen Sie eine Filterbedingung wie **[Aktiv] [ist] [Wahr]** hinzu, um nur aktive Datensätze zu replizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie eine übergeordnete und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren und beibehalten möchten, fügen Sie jedem ausgehenden Eintrag einen Filter für die Spalte sys_class_name hinzu. Dadurch wird sichergestellt, dass alle untergeordneten Tabellenspalten repliziert werden und nicht nur die übergeordneten Spalten. Um beispielsweise sowohl die übergeordnete Aufgabentabelle [task] als auch die untergeordnete Incident-Tabelle [incident] zu replizieren, müssen Sie **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** als Filter im übergeordneten Tabelleneintrag und **[Aufgabentyp**] [ist] hinzufügen] [Incident] als Filter im untergeordneten Tabelleneintrag. In diesem Beispiel ist Aufgabentyp die Bezeichnung für die Spalte sys_class_name in jeder Tabelle. Details finden Sie unter Tabellenhierarchie in bleibt erhalten Instanzübergreifende Datenreplikation.
Anhänge hinzufügen	Option zum Replizieren der Dateien, die den zu replizierenden Datensätzen zugeordnet sind.
Beinhaltete Felder	Einzubeziehende Felder. Verschieben Sie Tabellenfelder in die Spalte Ausgewählt, um sie zu replizieren, oder in die Spalte Verfügbar, um eine Replizierung zu verhindern. **Hinweis:** Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **sys_id (Obligatorisch)**. Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. **Edge Encrypted** und **Password1**. Sie werden in keiner Spalte angezeigt.
Benutzerdefiniertes Zusammenfügen aktivieren	Option, mit der Sie ein anderes Feld als das Standardfeld **„sys_id" auswählen** können, um IDR zusammenzufügen.
Zusammenfügungsfeld	Wählen Sie ein Feld aus, das zum Zusammenfügen von IDR verwendet werden soll. Nur eindeutige Felder sind verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Spalten in zusammenfügen Instanzübergreifende Datenreplikation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniertes Zusammenfügen aktivieren**auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Wenn die Tabelle, die Sie dem Replikationssatz hinzufügen, über untergeordnete Tabellen verfügt, fügen Sie die untergeordneten Tabellen dem Replikationssatz hinzu, um die Datenintegrität zu gewährleisten.

6. Wiederholen Sie Schritt 3 für jede Tabelle, die Sie in den Replikationssatz aufnehmen möchten. Nach dem Absenden wird dem Formular die Schaltfläche **Aktivieren** hinzugefügt.
7. Wählen Sie **Aktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Replikation kann erst erfolgen, wenn Sie den Erstellerreplikationssatz mit einem oder mehreren Verbraucherreplikationssätzen verknüpfen. Durch die Aktivierung des Erstellerreplikationssatzes werden die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher verfügbar gemacht.

8. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungskonfiguration**, und wählen Sie eine Registerkarte aus, um die Benachrichtigungsdetails zu konfigurieren.

Option	Bezeichnung
Absendezeitpunkt	Geben Sie die Bedingungen für das Senden einer Benachrichtigung an. ○ **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** – Sie können Benachrichtigungen senden, wenn Datensätze aktualisiert oder eingefügt werden. ○ **Event wird ausgelöst**– Geben Sie den Event-Typ an, der die Benachrichtigung sendet. ○ **Ausgelöst** – Eine Benachrichtigung wird gesendet, wenn sie durch einen ServiceNow® Flow Designer -Flow ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .
Empfänger	Senden Sie Benachrichtigungen an Benutzer, Gruppen oder Benutzergruppen in den Feldern im Datensatz ServiceNow, der die Benachrichtigung generiert.
Darin enthalten	Sie können eine E-Mail-Vorlage auswählen, um Betreff und Nachrichten-HTML auszufüllen. Sie können die Vorlage auch überschreiben und den Text entsprechend anpassen.
In Zusammenfassung enthalten	Wenn Sie **Digest zulassen**auswählen, können Sie ein E-Mail-Digest-Intervall über das Digest Interval-Modul in Systembenachrichtigung konfigurieren.

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.
10. Um eine Vorschau der Benachrichtigung anzuzeigen, wählen Sie **Benachrichtigungsvorschau**aus.
11. Um den Erstellerreplikationssatz zu verwerfen, wählen Sie **Löschen**.

Ergebnisse

Der Ersteller ist bereit, die im Replikationssatz angegebenen Daten an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen zu senden.

Nächste Maßnahme

- Weitere Informationen zum Erstellen und Aktivieren von Verbraucherreplikationssätzen finden Sie unter Verbraucherreplikationssätze erstellen und aktivieren.
- Weitere Informationen zum Gewähren des Zugriffs auf die Replikationsdaten finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Erstellen eines Verbraucherreplikationssatzes müssen Sie die Berechtigung zum Empfangen der Erstellerreplikationsdaten anfordern. Unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren erfahren Sie, wie Sie den Zugriff gewähren oder verweigern.

- Wenn Sie der Meinung sind, dass ein Verbrauchersatz keine Replikationsdaten mehr erhalten darf, können Sie den Zugriff auf den Verbrauchersatz widerrufen.

Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz für Instanzübergreifende Datenreplikation

Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz, um die Tabellen und Spalten in einer Verbraucherinstanz anzugeben, die die Erstellerdaten in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) empfangen.

Vorbereitungen

- Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.
- Stellen Sie sicher, dass sich die Produzenten- und Verbraucherinstanzen in derselben geografischen Region befinden und zum selben Kunden gehören.
- Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz, und verknüpfen Sie ihn mit einem Erstellerreplikationssatz. IDR repliziert Daten vom Produzenten in die Tabellen und Tabellenspalten mit demselben Namen in der Verbraucherinstanz. Der Administrator des Erstellerreplikationssatzes muss der Verbraucherinstanz Zugriff auf die Replikationsdaten gewähren.

Wenn der Administrator des Erstellerreplikationssatzes einen neuen Verschlüsselungsschlüssel generiert, wird der im Verbraucherreplikationssatz gespeicherte Verschlüsselungsschlüsselwert möglicherweise nicht automatisch aktualisiert. Wenn sie nicht aktualisiert wird, wird die Replikation beendet. Informationen zum Wiederherstellen des Zugriffs finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdatenwiederherstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbraucherreplikationssatz“

Feld	Beschreibung
Herstellerinstanz-URL	URL der Produzenteninstanz. Beispiel: https://<producer_instance> .servicenow.com.
Name des Hersteller-Replikationssatzes	Name des Verbraucherreplikationssatzes. Der Name des Verbrauchers muss mit dem Namen des Erstellers übereinstimmen. Erfragen Sie den Namen beim Erstelleradministrator.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks der Replikation.

4. Wählen Sie **Absenden**.

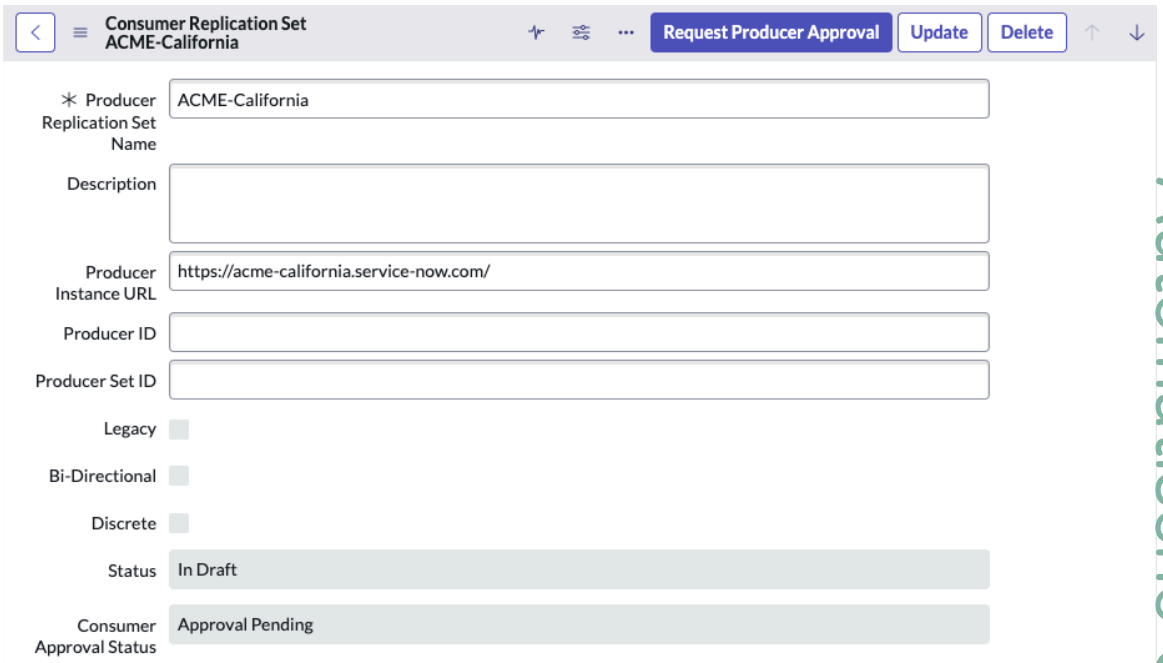
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste aller Verbraucherreplikationssätze wird angezeigt. Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes, um Ihre Anforderung für einen freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel zu genehmigen oder abzulehnen.

Warnung:
Ändern Sie keinen der Werte.

5. Wählen Sie in der Liste aller Verbraucherreplikationssätze den Replikationssatz aus.
Der Verbraucherreplikationssatz zeigt die Informationen zum Replikationssatz an.



Der Verbrauchergenehmigungsstatus zeigt „Genehmigung ausstehend“ an. Der Erstelleradministrator muss Ihre Anforderung genehmigen, Verbraucher zu werden.

Hinweis:
Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, dass Ihr Verschlüsselungsschlüssel nicht funktioniert, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

6. Warten Sie, bis der Erstelleradministrator die Anforderung genehmigt hat.
Der Verbrauchergenehmigungsstatus ändert sich in „Genehmigt“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren.

7. Aktualisieren Sie die Browserseite.
Das System ersetzt die Schaltfläche **Genehmigung** des Erstellers anfordern durch die Schaltfläche **Aktivieren**.

8. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren**, um die Konfiguration der Verbraucherreplikationseinträge auf dem Verbraucher so zu aktualisieren, dass sie der Konfiguration auf dem Ersteller entspricht, nachdem Sie eine Bestätigung erhalten haben.
Wenn diese Option nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie die Seite.
Ein Modal bestätigt die Synchronisierung. Die Tabellen, die Sie für die Replikation im Erstellerreplikationssatz auswählen, werden im Verbraucherreplikationssatz repliziert und auf der Registerkarte „ **Eingehende Einträge“** angezeigt. Das anfängliche Seeding aller Tabellendaten kann einige Zeit dauern. Nach dem ersten Seeding werden nur Datenaktualisierungen in Verbraucherreplikationssätzen repliziert. Weitere Informationen zum Seeding finden Sie unter Seeding für Verbraucherinstanz durchführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um zu konfigurieren, wer Replikationsbenachrichtigungen erhält, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungskonfiguration**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Replication Set Error Notification“ (Fehlerbenachrichtigung für Replikationssatz)

Feld	Beschreibung
Absendezeitpunkt	Auslöser für das Senden einer Benachrichtigung.
Empfänger	Person, die die Benachrichtigungen erhält.
Darin enthalten	Benachrichtigungsinhalt.

11. Wählen Sie **Aktualisieren**.
12. Aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz.
    a. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie aktivieren möchten.
    b. Öffnen Sie die Registerkarte **Eingehende Einträge**.
    c. Wählen Sie **Aktivieren**.

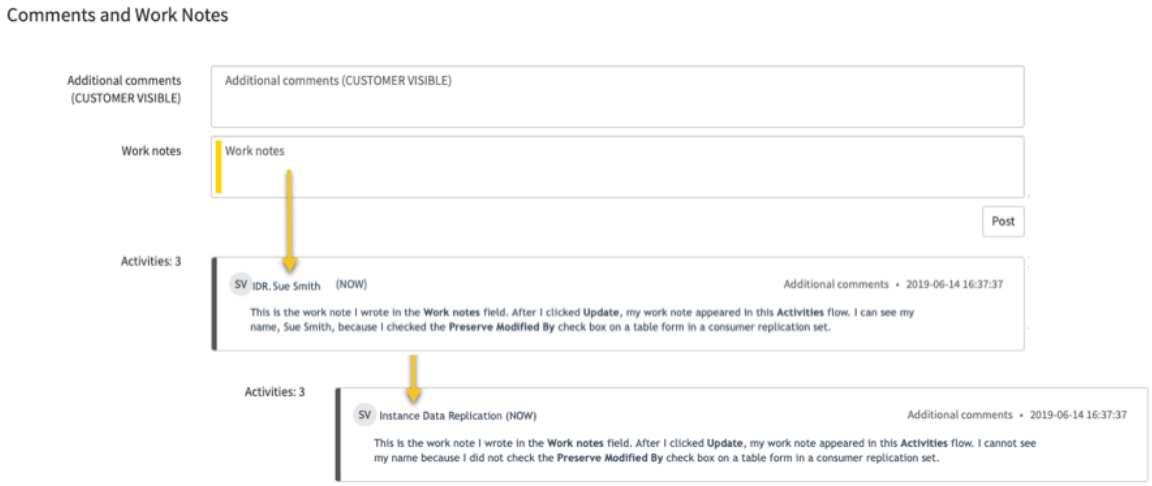
    Nach einiger Zeit lautet der Status Aktive Replikation, und die Schaltflächen **Partielles Seeding** und **Vollständiges Seeding** werden angezeigt. Mit beiden Seeding-Optionen generiert IDR Audit Trails aller Datensatzaktualisierungen. Wenn beim Seeding ein Fehler auftritt, finden Sie weitere Informationen unter Seeding-Fehler beheben. Weitere Informationen zum Seeding finden Sie unter Seeding für Verbraucherinstanz durchführen.
13. **Wahlweise:** So verwerfen Sie Ihre Seeding-Anforderung, bevor Sie auf **Aktivieren**klicken:
    a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Seeding-Anforderungen** auf eine Seeding-Anforderung.
    b. Klicken Sie im Formular „Seeding-Anforderung“ auf **Abbrechen**.
14. **Wahlweise:** Um das Verhalten des Verbrauchers zu ändern, klicken Sie auf der Registerkarte **„Eingehende Einträge** “ auf einen Quelltabellennamen.

    a. Um den Benutzernamen in einem Aktivitäteneintrag beizubehalten, wählen Sie im Formular „Eingehender Eintrag“ die Option **Geändert von** beibehalten aus.

    (Optional) Zum Beispiel ist das Feld „ **Arbeitsnotizen** “ ein Aktivitätstyp in Change-Anforderungsdatensätzen. Wenn ein Benutzer eine Change-Anforderung aktualisiert, wird die Arbeitsnotiz in den Aktivitätenstrom verschoben.

    - Wenn Sie **Geändert von beibehalten**nicht auswählen, wird Instanzübergreifende Datenreplikation anstelle des Benutzernamens in den Verbraucherdatensätzen angezeigt.
    - Wenn Sie **Geändert von**beibehalten auswählen, wird der Benutzer, der die Change-Anforderung aktualisiert hat, im Eintrag identifiziert, und das System stellt IDR vor seinen Namen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beim Replizieren von Änderungen wirkt sich **Beibehalten geändert nach** auf die Werte für die Systemfelder **Aktualisiert von**, **Aktualisiert**, **Erstellt**und **Erstellt von** aus:

- Wenn **Beibehaltung geändert von** aktiviert ist und Sie Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag einbeziehen, werden Erstellersystemfeldwerte in die Verbraucherdatensätze repliziert. Wenn Sie keine Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden stattdessen Standardsystemwerte aus der Verbraucherinstanz verwendet.
- Wenn **Beibehaltung geändert durch** deaktiviert ist, werden Standardsystemfeldwerte aus der Verbraucherinstanz verwendet, was bedeutet, dass sie möglicherweise nicht mit den Systemfeldwerten in Datensätzen beim Ersteller übereinstimmen.

Beim Seeding von Daten hat die Einstellung **Beibehalten geändert durch** keine Auswirkungen:

- Wenn Sie Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag einbeziehen, werden Erstellersystemfeldwerte in den Datensätzen mit Seeding angezeigt.
- Wenn Sie keine Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag einbeziehen, werden in den Systemfeldern für Datensätze mit Seeding NULL-Werte angezeigt.

b. Um Geschäfts-Workflows nach einer Replikation auszuführen, wählen Sie die Option **Business Rule** ausführen aus.

(Optional) Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das einer Tabelle zugeordnet ist. Verwenden Sie Geschäftsregeln, um Workflows auszulösen, die Replikationen zugeordnet sind, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Workflows nach Replikation auslösen.

c. Um die Daten aus den Erstellertabellen in Tabellen mit unterschiedlichen Namen in der Verbraucherinstanz zu replizieren, klicken Sie auf **Transformation aktivieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Replikationsdaten umwandeln.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Die Verbraucherinstanzen enthalten mindestens die aktuellen Daten in den Tabellen des Erstellerreplikationssatzes. Die Verbraucherinstanzen sind jetzt bereit, replizierte Datenaktualisierungen zu akzeptieren. Standardmäßig werden die Daten in den Erstellertabellen in Tabellen und Tabellenspalten mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

demselben Namen in den Verbraucherinstanzen repliziert. Weitere Informationen zum Zuordnen der Daten zu verschiedenen Tabellen und Tabellenspalten und zum Ändern der Daten während der Replizierung finden Sie unter Replizierte Daten umwandeln.

- Ordnen Sie die Replikationsdaten verschiedenen Tabellen in der Verbraucherinstanz zu.
- Ändern Sie die Werte während der Replikation.
- Richten Sie Geschäftsregeln ein, um Workflows nach der Replikation auszulösen.

Seeding einer Verbraucherinstanz für Instanzübergreifende Datenreplikation

Führen Sie ein Seeding für alle oder einige der Tabellen in Ihren Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR)-Replikationssätzen durch, abhängig von den Anforderungen Ihrer Verbraucherinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Seeding repliziert vorhandene Datensätze von der Produzenteninstanz in die Verbraucherinstanz. Sie können Seeding-Anforderungen für eine Verbraucherinstanz initiieren, während Sie einen Verbraucherreplikationssatz aktivieren. Seeding-Optionen sind in bidirektionalen oder diskreten Replikationssätzen per Design nicht verfügbar.

Sie können entweder vollständiges Seeding oder teilweises Seeding auswählen.

- Beim vollständigen Seeding werden alle vorhandenen Datensätze aus einer Tabelle in der Produzenteninstanz repliziert. Führen Sie ein vollständiges Seeding durch, wenn Sie alle vorhandenen Datensätze replizieren möchten.
- Mit partiellem Seeding können Sie bestimmte Datensätze des Erstellers filtern und replizieren. Führen Sie ein teilweises Seeding durch, wenn Sie nur einige der Datensätze des Erstellers replizieren möchten.

Die Produzenteninstanz verarbeitet jeweils eine Seeding-Anforderung. Wenn die Erstellerinstanz mit einer Seeding-Anforderung ausgelastet ist, werden nachfolgende Seeding-Anforderungen in der Reihenfolge ihres Eingangs in die Warteschlange gestellt und initiiert.

- Datensätze, die in der Produzenteninstanz und nicht in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, werden in die Verbraucherinstanz kopiert.
- Wenn die sys_id im Ersteller mit einem vorhandenen Datensatz in der Verbraucherinstanz übereinstimmt, wird der gesamte Datensatz in der Verbraucherinstanz so aktualisiert, dass er dem Ersteller entspricht.
- Die sys_id des Datensatzes identifiziert den Datensatz in beiden Instanzen. Wenn Sie die benutzerdefinierte Zusammenfügungsoption verwenden, wird das ausgewählte Feld zum Zusammenfügen von Datensätzen in beiden Instanzen verwendet.
- Wenn sich ein Replikationssatz ändert und keine Tabelle mehr enthält, ändert IDR die Datensätze in der entsprechenden Tabelle in den Verbraucherinstanzen nicht.

Wenn beim Seeding ein Fehler auftritt, finden Sie weitere Informationen unter Seeding-Fehler beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Seeding wird fortgesetzt, auch wenn in einigen Verbrauchertabellen Fehler auftreten. Sie können das Seeding neu starten, und zwar speziell für die Tabellen mit Fehlern oder für alle Tabellen in einem Replikationssatz.
- Der Höchstwert für eine Anforderung für ein erneutes Seeding beträgt 10.000 Fehler. Wenn weitere Fehler auftreten, führen Sie ein vollständiges Seedingdurch.

Versuchen Sie nicht, das vollständige Seeding durchzuführen, wenn der Datensatz eine der folgenden Einschränkungen überschreitet:

- Datensatzgröße überschreitet 32 MB
- Seeding-Anforderung überschreitet 3 Millionen Datensätze
- Die Replikation dauert mehr als sieben Tage

Hinweis:
Seeding ist kein Ersatz für das Klonen. Verwenden Sie IDR nicht zum Klonen von Instanzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** den Eintrag oder die Einträge aus, für die Sie Seeding initiieren möchten.
3. Um ein vollständiges Seeding zu initiieren, klicken Sie auf **Vollständiges Seeding**.
   Ein Dialogfeld mit der Meldung wird geöffnet, dass das System alle übereinstimmenden Datensätze anfordert.
4. Klicken Sie auf **Partielles Seeding**, um ein partielles Seeding zu konfigurieren.
   a. Wenn Sie mehr als einen Eintrag ausgewählt haben, wählen Sie den Replikationseintrag aus, den Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie **Seeding konfigurieren**aus.
   b. Konfigurieren Sie eine oder mehrere benutzerdefinierte Filterbedingungen, -operatoren und -werte.
   c. Um die aktuellen Feldwerte herunterzuladen und die Dateien zu replizieren, die den Datensätzen zugeordnet sind, wählen Sie **Anhänge einschließen**aus.
   d. Um die aktuellen Feldwerte und den Verlauf aller **Feldaktualisierungen**herunterzuladen, wählen Sie Verlauf einbeziehen aus.
   e. Verwenden Sie in den Spalten Enthaltene Felder die Pfeile, um Tabellenfelder in die Spalte Ausgewählt zu verschieben, um sie zu replizieren, oder in die Spalte Verfügbar, um eine Replizierung zu verhindern.
   f. Klicken **Sie auf Konfiguration speichern**.
   g. Konfigurieren Sie weitere Replikationseinträge nach Bedarf.
   h. Wenn Sie bereit sind, das Seeding zu initiieren, klicken Sie auf **Partielles Seeding anfordern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Benutzerdefinierte Filter bestimmt, welche Datensätze in die Anforderung für partielles Seeding aufgenommen werden sollen.

Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **Sys-ID**. Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. „ **Edge Encrypted** “ und „ **Passwort**“. Sie werden in keiner Spalte angezeigt.

5. Um Ihre Seeding-Anforderung zu verwerfen, bevor Sie auf **Partielles Seeding**anfordern klicken, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Ergebnisse
Bei einem erfolgreichen Seeding werden alle ausgewählten Daten in einer Produzenteninstanz in einer Verbraucherinstanz repliziert. Nach dem Seeding führt die Verbraucherinstanz einen Verlauf aller Feldaktualisierungen.

Lösen Sie einen Workflow nach der Replikation mit aus Instanzübergreifende Datenreplikation

Verwenden Sie Plattform-Business Rules, um Workflows nach der Replikation mit Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) auszulösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das einer Tabelle zugeordnet ist. Verwenden Sie Geschäftsregeln, um Workflows auszulösen, die Replikationen zugeordnet sind, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten.
Business Rules sind Teil von Now Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Business Rules .

Prozedur

1. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** auf eine Replikationssatztabelle.
3. Wählen Sie die Option **Business Rule** ausführen aus.
4. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die anderen Tabellen im Replikationssatz.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   IDR ruft die Geschäftsregeln auf, die der angegebenen Tabelle zugeordnet sind, nachdem die Daten in die Tabelle repliziert wurden.

Konfigurieren Sie einen Replikationssatz in neu Instanzübergreifende Datenreplikation

Wenn Sie Ihren ursprünglichen Replikationssatz ändern oder aktualisieren müssen, konfigurieren Sie die Replikationssätze Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) in der Produzenteninstanz neu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie nach der Aktivierung eines überarbeiteten Erstellerreplikationssatzes den Namen des Erstellerreplikationssatzes, den freigegebenen Schlüssel, die Ersteller-ID und die Erstellersatz-ID auf jeder Verbraucherinstanz.

Beachten Sie die folgenden wichtigen Informationen:

- Stellen Sie sicher, dass keine Seeding-Anforderung ausgeführt wird, bevor Sie eine Erstellerinstanz neu konfigurieren. Überprüfen Sie den Status der Seeding-Anforderungen der Verbraucherreplikationssätze.
- Wenn Sie eine Änderung am Erstellerreplikationssatz vornehmen, müssen Sie den Verbraucherreplikationssatz erneut synchronisieren. Klicken Sie in der Verbraucherinstanz auf **Replikationseinträge synchronisieren**und dann auf **Aktivieren**.

Prozedur

1. Erstellerinstanz neu konfigurieren:

   a. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.

   b. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, und nehmen Sie eine oder mehrere der folgenden Änderungen am Satz vor:

   - Um dem Satz eine Tabelle hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Replikationseinträge** auf **Neu**.
   - Klicken Sie auf der Registerkarte **Replikationseinträge** auf einen Replikationssatz. Ändern Sie im Formular „Replikationseintrag“ die im Replikationssatz enthaltenen Spalten, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Um die Tabelle aus dem Replikationssatz zu entfernen, klicken Sie auf der Registerkarte **Replikationseinträge** auf einen Replikationssatz und klicken Sie auf **Löschen**.
   - Um den freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel zu ändern, klicken Sie auf **Neuen freigegebenen Schlüssel generieren**.

     Generieren Sie neue freigegebene Schlüssel nur, wenn Sie feststellen, dass sie gefährdet sind, oder wenn Sie das Senden von Daten an einen Verbraucher stoppen möchten. Nach dem Ändern des Verschlüsselungsschlüssels in der Erstellerinstanz müssen Verbraucher mit dem Status „Verweigert“ für Verbraucher den Zugriff auf den Erstellerreplikationssatz erneut beantragen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Replikationsdaten gewähren.

   Diese Änderungen beenden die Replikation und erzeugen diese Statusmeldung in der Verbraucherinstanz: Konfiguration des Erstellerreplikationssatzes wurde geändert.

2. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf den Verbraucherreplikationssatz und jede Verbraucherinstanz, die Sie mit den am Ersteller vorgenommenen Änderungen aktualisieren möchten.
   Der Status des Replikationssatzes ist Replikationsfehler. In der folgenden Tabelle sind die Aktionen aufgelistet, die gemäß der Statusmeldung ausgeführt werden sollen.

3. **Wahlweise:** Verwerfen Sie die gesamte IDR -Konfiguration, beginnen Sie von vorne und löschen Sie den Replikationssatz für den Produzenten und den Verbraucher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen Erstellerreplikationssatz aus der Erstellerinstanz zu löschen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**. Klicken Sie auf den Erstellerreplikationssatz, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um einen Verbraucherreplikationssatz in einer Verbraucherinstanz zu löschen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**. Klicken Sie auf den Verbraucherreplikationssatz, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.

Gewähren Sie Zugriff auf die replizierten Daten für Instanzübergreifende Datenreplikation

Genehmigen oder verweigern Sie eine Anforderung, um Zugriff auf die Replikationsdaten in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, idr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Verbraucherzugriffsanforderungen für alle Ihre Erstellerreplikationssätze oder für einen bestimmten Erstellerreplikationssatz überprüfen. Die Administratoren von Verbrauchersätzen müssen Zugriff beantragen, bevor sie die Replikationsdaten erhalten können.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucher mit ausstehenden Genehmigungen**.
2. Wählen Sie die Option für jeden Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die **Option Genehmigen**aus.
   Die genehmigten Verbrauchersätze beginnen mit dem Empfang der replizierten Daten.

   Hinweis:
   Sie können den Verbrauchergenehmigungsstatus in Abgelehnt ändern, um zu verhindern, dass der Verbraucher die replizierten Daten erhält.

4. Genehmigen Sie eine Verbraucherzugriffsanforderung für einen bestimmten Erstellerreplikationssatz.

   a. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.

   b. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, in dem Sie den Verbraucherzugriff genehmigen möchten.

   c. Wählen Sie unter Zugehörige Links auf der Registerkarte **Verbraucherabonnements** die Option für den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.

   d. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die **Option Genehmigen**aus.
   Der genehmigte Verbrauchersatz beginnt mit dem Empfang replizierter Daten.

   Hinweis:
   Sie können den Verbrauchergenehmigungsstatus in Abgelehnt ändern, um zu verhindern, dass der Verbraucher die replizierten Daten erhält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widerrufen Sie den Zugriff auf replizierte Daten für Instanzübergreifende Datenreplikation

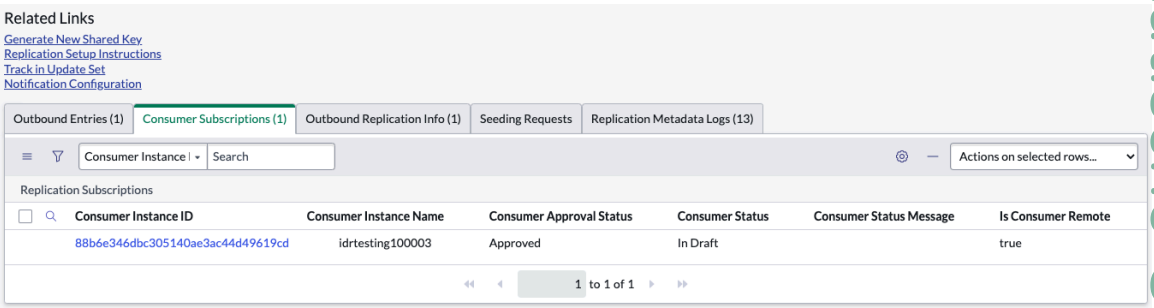
Widerrufen Sie den Zugriff eines Verbrauchers auf replizierte Daten, wenn Sie der Meinung sind, dass die Verbraucherinstanz keine Daten mehr in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) empfangen darf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, idr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen neuen, freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel generieren, erhalten genehmigte Verbrauchersätze automatisch den neuen Schlüssel, und die Datenreplikation wird nicht unterbrochen. Verbraucher mit dem Status „Verweigert“ oder „Ausstehende Genehmigung“ erhalten den neuen Verschlüsselungsschlüssel nicht, und die Replikation wird beendet.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.
2. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz mit Verbrauchern aus, deren Zugriff widerrufen werden muss. Die Instanz identifiziert die Verbraucher auf der Registerkarte **Verbraucherabonnements**.



3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Verbraucherabonnements** die Option für die Verbraucherinstanz aus, deren Berechtigungen Sie widerrufen möchten.
4. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die **Option Widerrufen**aus. Instanzübergreifende Datenreplikation generiert einen neuen Verschlüsselungsschlüssel und gibt ihn für alle genehmigten Verbrauchersätze frei. Alle anderen Verbrauchersätze empfangen keine Replikationsdaten mehr. Administratoren dieser Verbraucherreplikationssätze müssen erneut anwenden, um den Zugriff auf die Replikationsdaten wiederherzustellen.

Stellen Sie den Zugriff auf Replikationsdaten für wieder her Instanzübergreifende Datenreplikation

Stellen Sie den Zugriff von Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) auf replizierte Daten wieder her, indem Sie eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Administrator des Erstellerreplikationssatzes einen neuen Verschlüsselungsschlüssel generiert, erhalten Verbrauchersätze mit dem Status Genehmigt automatisch den neuen Schlüssel, und die Datenreplikation wird nicht unterbrochen. Verbrauchersätze mit dem Status „Verweigert“ oder „Ausstehende Genehmigung“ erhalten den neuen Verschlüsselungsschlüssel nicht, und die Replikation wird beendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**.
2. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, auf den der Zugriff wiederhergestellt werden soll.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Freigegebenen Schlüssel anfordern**.
   Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes. Wenn Ihnen Zugriff gewährt wird, ändert sich der Genehmigungsstatus des Verbrauchers in Genehmigt.
4. Wenn sich der Erstellerreplikationssatz geändert hat, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren**.
5. Um die neuesten Daten im Erstellerreplikationssatz abzurufen, wählen Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** alle Tabellen aus und klicken auf **Aktivieren**.

Transformieren Sie Replikationsdaten für Instanzübergreifende Datenreplikation

Transformieren Sie Erstellerinstanzdaten für Tabellen oder Tabellenspalten, die in Verbraucherinstanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) anders benannt sind.

Vorbereitungen

- Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.
- Erstellen, Aktivieren und Seeding eines oder mehrerer Verbraucherreplikationssätze.
- Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die replizierten Daten aus Erstellertabellen und Tabellenspalten werden in gleichnamige Tabellen und Tabellenspalten in Verbraucherinstanzen übertragen. Sie können die Erstellerdaten einer beliebigen Tabelle oder Tabellenspalte in Verbraucherinstanzen zuordnen. Wenn vorhandene Tabellen oder Tabellenspalten unterschiedliche Namen haben, können Sie die Daten in eine andere Tabelle oder Tabellenspalte replizieren. Adapter ändern die Daten, bevor sie in Verbraucherinstanzen gespeichert werden. Beispielsweise können Adapter Daten aus der Produzenteninstanz lokalisieren, bevor sie von der Verbraucherinstanz verwendet werden.

Sie können Adapter auch verwenden, um die Erstellerdaten während der Replikation zu ändern. Sie können beispielsweise die Daten lokalisieren oder die Daten ausfüllen, die in Verbrauchertabellen anders gekennzeichnet wurden.

Für Transformationen gelten die folgenden Einschränkungen:

- sys_created, sys_created_by, sys_domain, sys_updated_by, sys_id, sys_mod_count und andere Systeme werden dem Verbraucher automatisch zugeordnet und können nicht neu zugeordnet werden.

  Es können keine anderen sys_-Felder repliziert werden.
- Adapter können nicht mit dem Feldtyp „sys_journal“ arbeiten, z. B. mit Spalten „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ in einer Aufgabentabelle.
- Berechnete Felder werden nicht transformiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein berechnetes Feld, z. B. das Namensfeld von sys_user, wird repliziert, kann jedoch nicht transformiert werden. Wenn Sie eine Transformation zulassen, wird die Berechnung für das resultierende Feld unterbrochen.

Hinweis:
Berechnete Felder werden nicht als Option für die Transformation angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie eine Produzenten- oder Verbraucherinstanz aus, und navigieren Sie zum Replikationssatz.

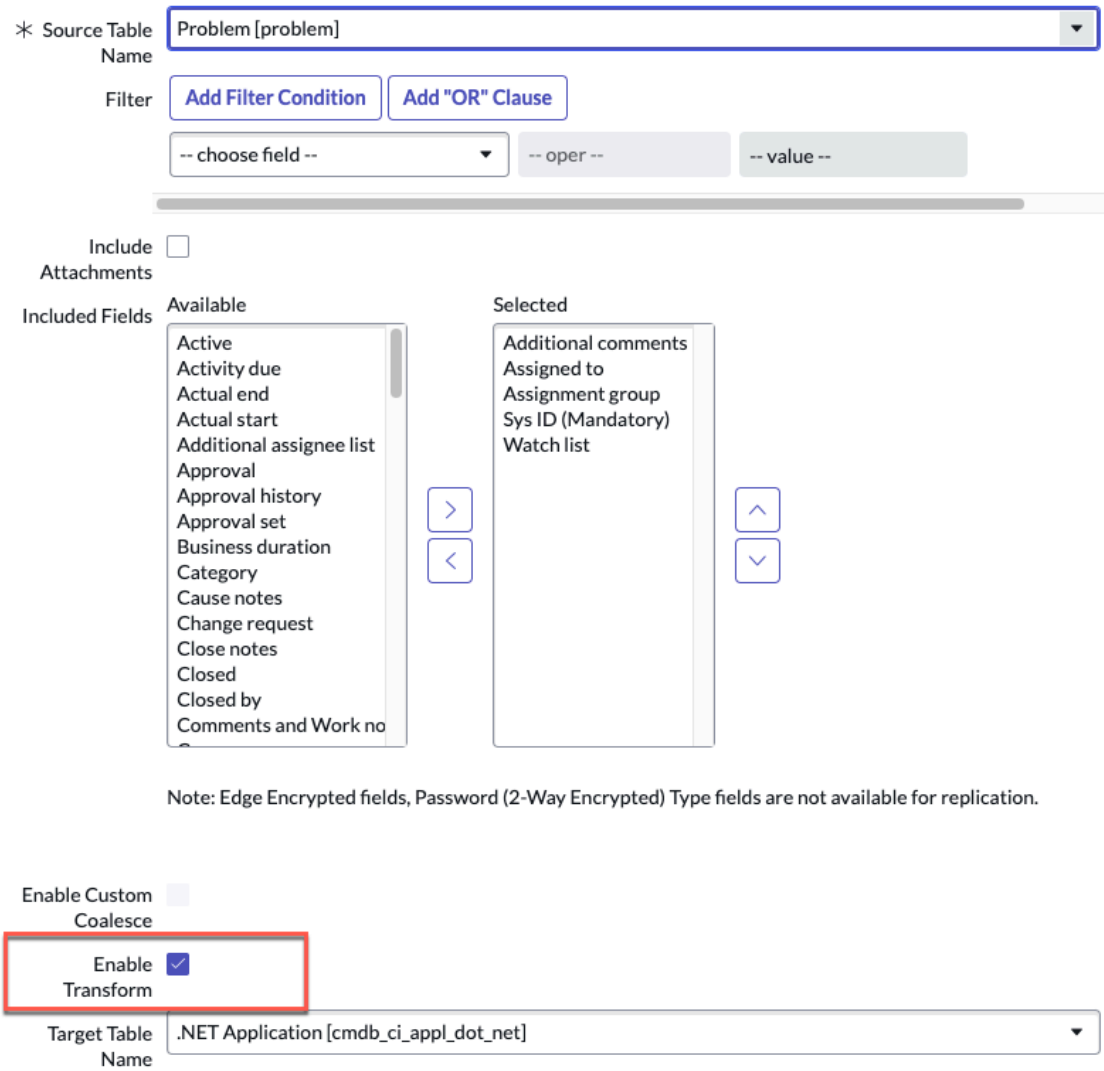
Option	Bezeichnung
Verbraucherinstanz	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
Produzenteninstanz	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** und klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.

2. Wählen Sie einen eingehenden oder ausgehenden Eintrag aus.

Option	Bezeichnung
Verbraucherinstanz	Klicken Sie auf der Registerkarte **Eingehende Einträge** auf einen eingehenden Eintrag.
Produzenteninstanz	Klicken Sie auf der Registerkarte **Ausgehende Einträge** auf einen ausgehenden Eintrag.

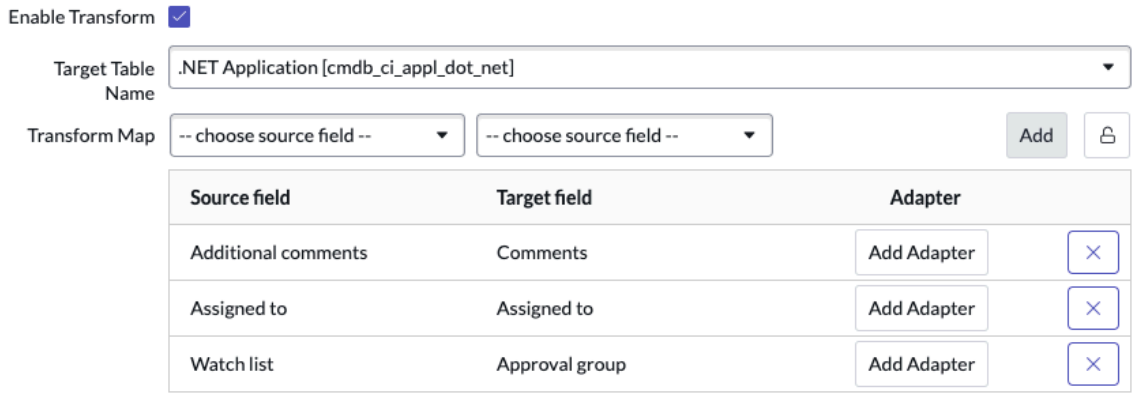
Ein Eintrag wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



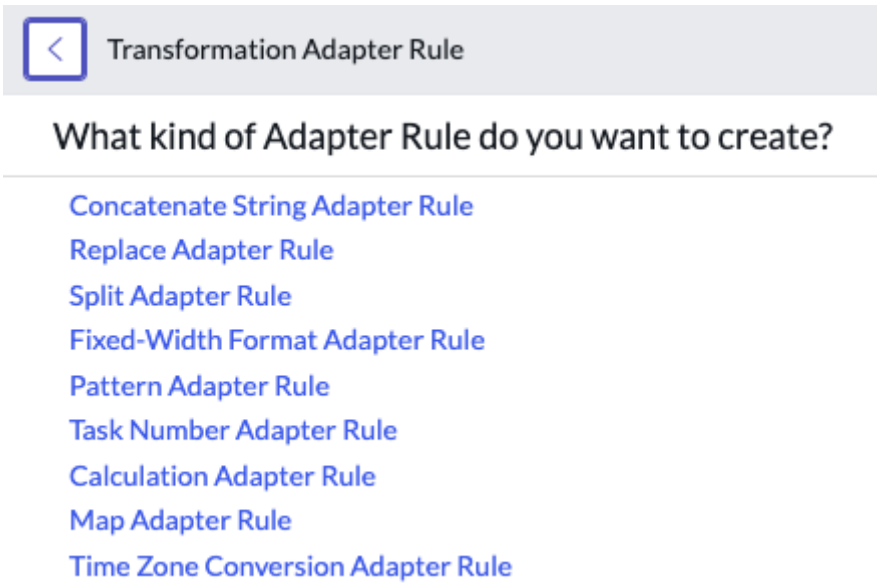
3. Wählen Sie die Option **Transformation** aktivieren aus.
4. Wählen Sie in der Liste Zieltabellenname die Tabelle aus, in die Sie die Quelltabellendaten replizieren möchten, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte „ **Eingehende Einträge“** oder **„Ausgehende Einträge** “ auf denselben Eintrag.
6. Klicken Sie auf das Sperrsymbol neben **„Transformationszuordnung“**, um die Sperre aufzuheben.
   Die Abbildung zeigt eine Transformationszuordnung, wobei die Feldnamen aus der Quelltabelle in der linken Spalte angezeigt werden. Die mittlere Spalte zeigt übereinstimmende Feldnamen in der Zieltabelle. Alle Felder, die nicht in beiden Tabellen denselben Namen haben, werden in den Listen Quellfeld wählen oder Zielfeld wählen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn sich eine Tabelle in einem Erstellerreplikationssatz nicht in einer Verbraucherinstanz befindet, füllt die Verbraucherinstanz die erste Spalte mit der während der Synchronisierung gesendeten Erstellerschemadefinition.

7. Ordnen Sie eine Erstellerspalte einer Verbraucherspalte zu, die einen anderen Namen hat:
   a. Klicken Sie auf Quellfeld **auswählen,** und wählen Sie das Quellfeld aus, das Sie zuordnen möchten.
   b. Klicken Sie auf **Zielfeld**auswählen, wählen Sie das Zielfeld aus, dem Sie die Daten zuordnen möchten, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
   c. Wenn Sie ein Feld aus der Replikation der Produzenteninstanz in die Verbraucherinstanz entfernen möchten, klicken Sie auf das **X** am Ende der Zeile, um das Feld zu löschen.
8. Um die Erstellerdaten zu ändern, bevor sie in der Verbraucherinstanz repliziert werden, klicken Sie auf **Adapter hinzufügen**.
   Die Abbildung zeigt den Typ der Adapterregeln, die Sie erstellen können.



9. Klicken Sie auf den Adapter, den Sie verwenden möchten, und konfigurieren Sie ihn.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Adaptern finden Sie unter Adapterbeschreibungen.

Hinweis:
Adapter ändern die Daten in der Produzenteninstanz nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warn- und Fehlermeldungen für die Schemavalidierung in Instanzübergreifende Datenreplikation

Fehler- und Warnmeldungen im Zusammenhang mit Schemadefinitionen verstehen. Sie können dann Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) Replikationsprobleme beheben oder beheben.

Warnungs- und Fehlermeldungen

Nachricht	Typ	Aktion
Die Verbraucherinstanz erkennt die [angegebene] Tabelle aus dem zugeordneten IDR-Schema nicht.	Fehler	Der Replikationseintrag kann keine Nachrichten verarbeiten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um von dieser Tabelle Updates für die Verbraucherinstanz zu erhalten.
Die Verbraucherinstanz erkennt die Spalte [angegeben] aus dem zugeordneten IDR-Schema nicht.	Warnung	Der Replikationseintrag kann keine der angegebenen Spalten verarbeiten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um von dieser Spalte Updates für die Verbraucherinstanz zu erhalten.
Die Verbraucherinstanz erkennt den Spaltentyp oder die Länge aus dem zugeordneten IDR-Schema für die folgenden Spalten nicht: [angegebene Spalten].	Warnung	Die Verbraucherinstanz kann Daten für diese Spalten verlieren. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um Updates von diesen Tabellenspalten zu erhalten.

Richten Sie die bidirektionale Replikation in ein Instanzübergreifende Datenreplikation

Replizieren Sie aktualisierte Daten in einer Verbraucherinstanz mithilfe der bidirektionalen Replikation in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) in die Erstellerinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**:
   - Klicken Sie für einen neuen Replikationssatz auf **Neu**
   - Klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bidirektional**, um Bidirektionalität für Ihren Erstellerreplikationssatz zu aktivieren.
   Durch die bidirektionale Replikation können Änderungen an Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz vorgenommen werden, an die Erstellerinstanz weitergegeben werden.

Hinweis:
Die bidirektionale Replikation funktioniert für Datensätze, die vom Produzenten oder Verbraucher stammen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz, der mit dem Erstellerreplikationssatz verbunden ist.
4. Klicken Sie im Bereich „Verbraucherreplikationssatz“ auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren**, um die Konfiguration der Verbraucherreplikationseinträge für den Verbraucher so zu aktualisieren, dass sie der Konfiguration für den Ersteller entspricht.

Ergebnisse

Daten, die in dieser Verbraucherinstanz aktualisiert werden, werden automatisch in der Erstellerinstanz repliziert, die die Aktualisierungen dann in ihren anderen Verbraucherinstanzen repliziert.

Erstellen Sie einen Replikationssatz für diskrete Ersteller für Instanzübergreifende Datenreplikation

Unterscheiden Sie zwischen Verbrauchern für einen Erstellerreplikationssatz in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**:
   - Klicken Sie für einen neuen Replikationssatz auf **Neu**
   - Klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.
2. Aktivieren Sie **Diskret**, um diskrete Zuordnungen für Ihren Erstellerreplikationssatz zu aktivieren. Sobald Sie die diskrete Zuordnung aktiviert haben, verfügt jeder ausgehende Eintrag für einen Replikationssatz über eine diskrete Wertspalte. Sie können die Zuordnung jedes Verbraucherabonnements definieren, indem Sie einen diskreten Wert festlegen.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Ausgehende Einträge**, und klicken Sie auf **Neu**.

Optionen	Beschreibung
Quelltabellenname	Wählen Sie eine der Tabellen in der Erstellerinstanz aus, die repliziert werden soll. Beispiel: .NET-Anwendung [cmdb_ci_dot_net]
Diskretes Feld	Wählen Sie ein Feld aus, das die Zuordnung für jedes Verbraucherabonnement definiert. Wenn Sie beispielsweise das Feld **Zugewiesen an** in der Incident-Quelltabelle auswählen, können Sie Benutzerzuweisungen für bestimmte Verbraucher unterscheiden.
[Optional] Filter	Im Abschnitt „ **Filter** “ können **Sie Filterbedingung hinzufügen** verwenden, um Filterkriterien auszuwählen, um die Datensätze in der Tabelle zu steuern, die repliziert werden. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise nur aktive Datensätze replizieren. Wählen Sie in diesem Fall **Aktiv** in der Liste **– Feld auswählen –**, **Ist** in der Liste **– Operator –** und **True** in der Liste **– Wert –** aus. Wenn Sie keinen Filter verwenden, werden alle Felder in der Tabelle „Erstellerreplikationssatz“ in der Spalte Verfügbar angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Beschreibung
	Hinweis: Die Spalte Verfügbar enthält die von Ihnen angegebenen Felder in der Quelltabelle. Diese Tabelle enthält möglicherweise nicht das Feld **Aktiv**.
[Optional] Fügen Sie Anhänge hinzu	Wählen Sie diese Option aus, um Dateien zu replizieren, die den replizierten Datensätzen zugeordnet sind.
[Optional] Enthaltene Felder	Verwenden Sie in den Spalten Enthaltene Felder die Pfeile, um Tabellenfelder in die Spalte Ausgewählt zu verschieben, um sie zu replizieren, oder in die Spalte Verfügbar, um eine Replizierung zu verhindern. **Hinweis:** Einige Felder, z. B. **SYS-ID (Obligatorisch)**, müssen repliziert werden. Andere Felder wie **Edge Encrypted** und **Password1**können nicht repliziert werden und werden in keiner der beiden Spalten angezeigt.

4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Diskrete Zuordnungen**, klicken Sie auf **Neu**und füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Diskreter Wert	In diesem Feld wird eine Regel dafür festgelegt, was für die ausgewählte Verbraucherinstanz im Erstellerreplikationssatz angezeigt wird. Zum Beispiel bietet ein diskreter Wert **Zugewiesen an** Auswahlmöglichkeiten aus einer festgelegten Tabelle eines bestimmten Benutzers, um Zuweisungen anzuzeigen.
Ausgehender Replikationseintrag	Wählen Sie einen ausgehenden Replikationseintrag aus, den Sie mit einer Quelltabelle für diesen Erstellerreplikationssatz konfiguriert haben.
Replikationsabonnement	Wählen Sie die Verbraucherinstanz aus, die die diskrete Wertzuweisung anzeigt.

Hinweis:
Für jeden Verbraucher, der einen Erstellerreplikationssatz mit aktivierter diskreter Zuordnung abonniert, muss ein diskreter Wert festgelegt sein.

Instanzübergreifende Datenreplikation verwalten

Überwachen Sie Datenreplizierungsaktivitäten, und beheben Sie potenzielle Probleme in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Vergleichen replizierter Daten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze finden, indem Sie Replikationsdaten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) vergleichen.

IDR synchronisiert Daten zwischen einer Produzenteninstanz und einer oder mehreren Verbraucherinstanzen. Nachdem Sie einen Erstellerreplikationssatz aktiviert und mindestens einen Verbraucher abonniert haben, können Sie vorhandene Datensätze durch Seeding von Datensätzen vom Ersteller an den Verbraucher senden. Nach Abschluss des Seedings

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

behält IDR die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen bei, indem neue und geänderte Datensätze vom Produzenten zum Verbraucher repliziert werden.

Wenn eine Einfügung für den Verbraucher fehlschlägt oder wenn Ersteller- und Verbraucherdatensätze nach der Replikation nicht übereinstimmen, können Sie die Datenvergleichsfunktion in IDR verwenden, um diese Datensätze zu suchen und ein erneutes Seeding vom Ersteller für den Verbraucher durchzuführen.

Hauptvorteile

- Identifizieren Sie Datensätze, die nach dem Seeding in der Verbraucherinstanz fehlen.
- Identifizieren Sie nicht übereinstimmende Datensätze, und zeigen Sie ihre Unterschiede an.
- Halten Sie die Daten zwischen Instanzen synchron, indem Sie Datensätze erneut starten.

Transformierte Daten werden verglichen

Beachten Sie beim Vergleich transformierter Daten die folgenden Details:

- Der Datenvergleich kann gemischte Ergebnisse zurückgeben, wenn Datensätze zu einer Tabelle auf dem Produzenten hinzugefügt werden und dann eine Transformation in eine andere Tabelle auf der Verbraucherinstanz repliziert wird.
- Zugeordnete Felder mit unterschiedlichen Felddefinitionen werden übersprungen. Wenn beispielsweise ein Feld im Ersteller einen anderen Spaltentyp oder eine andere Spaltenlänge aufweist als das zugeordnete Feld im Verbraucher, wird das Feld übersprungen.
- Alle Felder, die von einem Adapter geändert werden, werden übersprungen, mit Ausnahme der vom Aufgabennummernadapter vorgenommenen Änderungen. Wenn beispielsweise eine Zeichenfolge mit dem Adapter „Zeichenfolge verketten“ angehängt wird, kann der Datenvergleich die Verkettung nicht rückgängig machen und die Daten mit der ursprünglichen Zeichenfolge vergleichen, sodass das Feld übersprungen wird.

Kompatibilität

Ab Release Washington DC können Sie replizierte Daten in bidirektionalen Replikationssätzen, diskreten Replikationssätzen und Replikationssätzen mit Transformationen vergleichen, die entweder für den Ersteller oder den Verbraucher konfiguriert sind.

Beachten Sie beim Vergleich von Daten zu verschiedenen Familien-Releases die folgenden Kompatibilitätsoptionen.

Ersteller-Verbraucher-Kompatibilität

Datenvergleich	Hersteller	Verbraucher	Unterstützte Replikationssätze
Produzent an Verbraucher	Washington DC oder höher	Utah und früher	Keine
Produzent an Verbraucher	Washington DC oder höher	Vancouver	Unterstützt unidirektionale Replikationssätze, jedoch nicht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ersteller-Verbraucher-Kompatibilität (Fortsetzung)

Datenvergleich	Hersteller	Verbraucher	Unterstützte Replikationssätze
			• bidirektionale Replikationssätze • diskrete Replikationssätze • Mit Transformationen konfigurierte Replikationssätze
Produzent an Verbraucher	Washington DC oder höher	Washington DC oder höher	Alle Replikationssätze

Verbraucher-Ersteller-Kompatibilität

Datenvergleich	Verbraucher	Hersteller	Unterstützte Replikationssätze
Verbraucher zu Ersteller	Washington DC oder höher	Utah und früher	Keine
Verbraucher zu Ersteller	Washington DC oder höher	Vancouver	Unterstützt bidirektionale Replikationssätze, jedoch nicht: • unidirektionale Replikationssätze • diskrete Replikationssätze • Mit Transformationen konfigurierte Replikationssätze
Verbraucher zu Ersteller	Washington DC oder höher	Washington DC oder höher	Alle Replikationssätze, aber keine unidirektionalen Replikationssätze

Einschränkungen

- Journalfelder werden aufgrund der potenziellen Größe ihres Inhalts vom Vergleich ausgeschlossen.
- Anhänge werden in Datenvergleichen nicht berücksichtigt.
- Sys-Audit-Tabellendatensätze [sys_audit] werden vom Vergleich ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie in nach fehlenden oder nicht übereinstimmenden Datensätzen Instanzübergreifende Datenreplikation

Suchen Sie nach Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz fehlen, oder nach Datensätzen, die nicht übereinstimmen, nachdem Daten repliziert wurden, indem Sie in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) eine Datenvergleichsanforderung erstellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Erstellerreplikationssatz ist aktiv.
- Seeding wird nicht ausgeführt.
- Es werden keine anderen Datenvergleichsanforderungen ausgeführt.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie Folgendes:

- Datenvergleichsanforderungen werden nach drei Monaten gelöscht.
- Eine Datenvergleichsanforderung kann maximal 500.000 Datensätze enthalten.
- Beim Vergleich transformierter Daten gibt es Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter Vergleichen replizierter Daten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.
2. Wählen Sie einen aktiven Erstellerreplikationssatz mit replizierten Daten aus, die Sie vergleichen möchten.
3. Erstellen Sie eine Datenvergleichsanforderung.
   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste IDR Datenvergleichsanforderungen.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

IDR Formular „Datenvergleichsanforderung“.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Name des Erstellerreplikationssatzes.
Zielinstanzname	Name der Verbraucherinstanz.
Zielinstanz-URL	URL der Verbraucherinstanz.
Tabellenname	Name der Tabelle im ausgehenden Eintrag des Erstellerreplikationssatzes.
Startzeit	Startdatum und -uhrzeit für den Datenvergleich. Datensätze mit einem sys_updated_on-Wert nach dem von Ihnen ausgewählten Datum werden in den Vergleich einbezogen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Endzeit	Enddatum und -uhrzeit für den Datenvergleich. Datensätze mit einem sys_updated_on-Wert vor dem von Ihnen ausgewählten Datum werden in den Vergleich einbezogen.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Zeigen Sie eine Zusammenfassung des Datenvergleichs im Formular IDR Datenvergleichsergebnisse an.
   - Bestimmen Sie den Prozentsatz der fehlenden oder nicht übereinstimmenden, indem Sie sich das Kreisdiagramm ansehen.
   - Zeigen Sie die Gesamtzahl der fehlenden und nicht übereinstimmenden **Datensätze** im Feld Anzahl der nicht übereinstimmenden Datensätze an.
5. **Wahlweise:** Identifizieren Sie Datensätze, die in der Verbraucherinstanz nach dem Seeding durch das Kreisdiagramm oder die Liste fehlen.
   - Zeigen Sie die fehlenden Datensätze an, indem Sie den Abschnitt mit den fehlenden Datensätzen des Kreisdiagramms auswählen.
   - Zeigen Sie Datensätze mit einem Wert **Fehlend** in der Spalte „ **Datensatztyp** “ in der zugehörigen Liste IDR „ Instanzvergleichsergebnisse“ an.

   Tipp:
   Speichern Sie Kopien der fehlenden Datensatz-IDs, falls Sie sie für Kundenservice und Supportbereitstellen müssen.

6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Unterschiede zwischen nicht übereinstimmenden Datensätzen nach der Datenreplikation an.

   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste IDR Instanzvergleichsergebnisse.

   b. Aktivieren Sie die Checkbox neben einem Datensatz mit einem Wert **Nichtübereinstimmung** in der Spalte **Datensatztyp**.

   c. Wählen Sie die Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen aus**.

   d. Wählen **Sie Datensätze vergleichen aus**.

   e. Zeigen Sie die hervorgehobenen Unterschiede zwischen den Datensätzen im Dialogfeld „ **Datensatznutzlasten vergleichen** “ an.

   Hinweis:
   Journalfelder werden aufgrund der potenziellen Größe ihres Inhalts vom Vergleich ausgeschlossen.

   Speichern Sie eine Kopie der Nutzlastdifferenz, falls Sie sie für Kundenservice und Supportbereitstellen müssen.

Nächste Maßnahme

Erneutes Seeding für fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in Instanzübergreifende Datenreplikationan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erneutes Seeding für fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in Instanzübergreifende Datenreplikation

Synchronisieren Sie Daten zwischen Instanzen, indem Sie Datensätze, die in der Verbraucherinstanz fehlen, oder nicht übereinstimmende Datensätze zwischen der Produzenten- und Verbraucherinstanz in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) neu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie Folgendes:

- Datenvergleichsergebnisse und -protokolle werden nach fünf Tagen gelöscht.
- Eine Anforderung für ein erneutes Seeding kann maximal 100.000 Datensätze enthalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.
2. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz mit Daten aus, für die Sie ein erneutes Seeding für den Verbraucher durchführen möchten.
3. Zeigen Sie die Datenvergleichsergebnisse an.
   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste IDR Datenvergleichsanforderungen.
   b. Wählen Sie einen Datenvergleich aus.
4. Synchronisieren Sie die Daten zwischen der Produzenten- und der Verbraucherinstanz, indem Sie ein erneutes Seeding durchführen.
   - Führen Sie ein erneutes Seeding für alle Datensätze durch, indem Sie **Alle** im Feld **Nicht übereinstimmende Datensätze erneut ausführen** auswählen.
   - Führen Sie ein erneutes Seeding nur der nicht übereinstimmenden oder fehlenden Datensätze durch, indem **Sie** im Feld **Nicht übereinstimmende Datensätze erneut Seeding** auswählen.
5. Wählen **Sie Erneutes Seeding aus**.

Ergebnisse
Datensätze werden vom Ersteller an den Verbraucher zurückgesetzt, und die Ergebnisse werden angezeigt, wenn der Auftrag abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme
Wenn Datensätze noch fehlen oder nicht übereinstimmen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Replikationskonfiguration von einer Instanz zu einer anderen in bereitstellen Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können eine Replikationskonfiguration über ein Update Set in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) von einer Instanz in eine andere kopieren.

In IDRkönnen Sie einen Snapshot einer Replikationskonfiguration, einschließlich ausgewählter Felder, Filter oder Datentransformationen, mit der Option **In Update Set** nachverfolgen erfassen und dann mit einem Update Set in eine andere Instanz kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die Option **In Update Set** nachverfolgen in IDR ist die einzige unterstützte Methode zum Erfassen einer Replikationskonfiguration, die Sie in eine andere Instanz kopieren möchten.

Hauptvorteile

- Sparen Sie Zeit, indem Sie eine Replikationskonfiguration einmal definieren und sie als Vorlage für neue Replikationssätze in anderen Instanzen verwenden.
- Minimieren Sie potenzielle Auswirkungen auf Ihre Produktionsinstanz, indem Sie zuerst eine Replikationskonfiguration in Ihrer Sub-Prod-Instanz entwickeln.
- Überprüfen Sie eine Replikationskonfiguration in einer Sub-Prod-Instanz, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz veröffentlichen.

Konfigurationsentitäten

Die folgenden Konfigurationsentitäten werden in einem aktiven Update Set erfasst, wenn Sie die Option **In Update Set** nachverfolgen auswählen.

Eintrag festgelegt

Ein Eintragssatz ist ein Bündel von Replikationseinträgen (z. B. ein Replikationssatz), das keine instanzspezifischen Metadaten wie die Ersteller-ID enthält. Eine neue Ersteller-ID wird in der Zielinstanz verwendet, wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz basierend auf einem Eintragssatz erstellen.

Zu den Replikationsoptionen, die in einem Eintragssatz und ihrem Status (aktiv oder inaktiv) nachverfolgt werden, gehören:

- Bidirektionale Replikation
- Diskrete Wertzuordnung

Replikationseinträge

Ein Replikationseintrag enthält Konfigurationseinstellungen für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten. Replikationseinträge sind entweder ausgehend oder eingehend.

- Ausgehende Einträge von einer Erstellerinstanz enthalten die Quelltabelle, den Filter, die zu replizierenden Felder und die Datentransformationseinstellungen.
- Eingehende Einträge von einer Verbraucherinstanz umfassen die Zieltabelle, die Option zum Ausführen von Business Rules nach der Replikation und Datentransformationseinstellungen.

Anzeigen eines Eintragssatzes und von Replikationseinträgen

Wenn Sie einen Replikationssatz erstellen, wird der Tabelle „Eintragssätze“ [idr_entry_set] ein neuer Datensatz hinzugefügt. Für jeden ausgehenden Eintrag, den Sie dem Replikationssatz hinzufügen, werden der Tabelle „Replizierungseinträge“ [idr_replication_entry] neue Datensätze hinzugefügt.

Nachdem Sie **In Update Set nachverfolgen**ausgewählt haben, können Sie den Eintrag und seine Replikationseinträge im aktuellen Update Set anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**, das Update Set auswählen und dann die Registerkarte **„Kunden-Updates“** anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie eine Replikationskonfiguration über ein Update Set in bereit Instanzübergreifende Datenreplikation

Exportieren Sie eine Replikationskonfiguration aus einer Instanz, und importieren Sie sie in einer anderen Instanz über ein Update Set in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Replikationskonfiguration mithilfe eines Update Sets von einer Instanz in eine andere kopieren. Weitere Informationen zur Verwendung von Update Sets finden Sie unter Erste Schritte mit Update Sets .

Prozedur

1. Erstellen Sie in der Quellinstanz ein Update Set.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie einen Namen für das Update Set ein.
   d. Wählen Sie **Absenden und aktuell machen aus**.
   Ein Update Set wird erstellt und als aktuelles Update Set für die Quellinstanz ausgewählt.
2. Erfassen Sie eine Ersteller- oder Verbraucherreplikationskonfiguration im Update Set.

   Hinweis:
   Sie können die folgenden Arten von Konfigurationen in einer Erstellerinstanz erfassen:
   - Erstellerreplikation (unidirektional)
   - Erstellerreplikation mit bidirektionaler Replikation
   - Erstellerreplikation mit diskreter Replikation

   - Die Konfiguration des Replikationssatzes wird der Tabelle „Eintragssätze“ [idr_entry_set] hinzugefügt.
   - Die Replikationseinträge im Replikationssatz werden der Tabelle „Replikationseinträge“ [idr_replication_entry] hinzugefügt.
   - Der Eintrag und seine Replikationseinträge werden im aktuellen Update Set erfasst.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Replikationskonfiguration nach Bedarf.
   Zusätzliche Änderungen, die Sie vornehmen, werden erst erfasst, wenn Sie **In Update Set nachverfolgen** erneut auswählen.
   a. Ändern Sie den Erstellerreplikationssatz, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   b. Erfassen Sie die neuesten Änderungen, indem Sie **In Update Set nachverfolgen**auswählen.
   Die neuesten Änderungen werden im Update Set erfasst.
4. Exportieren Sie das Update Set nach XML.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
   b. Wählen Sie das aktuelle Update Set aus.
   c. Wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Status die Option **Abgeschlossen**aus.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie in der Liste „Update Sets“ das Update Set aus, das Sie als abgeschlossen markiert haben.

f. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link In XML** exportieren.
Das Update Set wird in eine XML-Datei auf Ihrem lokalen Computer exportiert.

5. Importieren Sie das Update Set in der Zielinstanz.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**.

b. Wählen Sie den zugehörigen Link **Update Set aus XML importieren aus**.

c. Wählen **Sie Datei wählen** aus, und navigieren Sie zu der XML-Datei, die Sie exportiert haben.

d. Wählen Sie **Hochladen** aus.

e. Wählen Sie in der Liste „Abgerufene Update Sets“ das Update Set aus, das Sie importiert haben.

f. Wählen Sie **Vorschau auf Update Set aus**.

Hinweis:
Wenn Sie während der Vorschau sys_record_transform-Fehler erhalten, wählen Sie alle Fehlerdatensätze aus, die auf der Registerkarte **Probleme bei der Update Set-Vorschau** aufgeführt sind, und wählen Sie dann **Remote-Update akzeptieren**aus. Wiederholen Sie diese Aktion für alle weiteren sys_record_transform-Fehler, die angezeigt werden.

g. Verlassen Sie die Vorschau, indem Sie **Schließen**wählen.

h. Wählen Sie im Update Set-Formular die **Option Update Set**festlegen aus.

Das Update Set wird in die Zielinstanz importiert, einschließlich des Eintragssatzes und der Replikationseinträge, die Sie aus der Quellinstanz erfasst haben. Wenn Sie die Konfiguration für einen unidirektionalen Erstellerreplikationssatz exportiert haben, wird automatisch ein neuer Erstellerreplikationssatz auf der Zielinstanz erstellt.

6. Führen Sie auf der Zielinstanz die folgenden Schritte basierend auf dem Typ des Replikationssatzes aus, den Sie einrichten möchten.

Ergebnisse
Die Replikationskonfiguration, die Sie aus der Quellinstanz exportiert haben, wird in die Zielinstanz importiert. In der Zielinstanz wird ein neuer Replikationssatz basierend auf der exportierten Konfiguration erstellt.

Nächste Maßnahme
- Wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz einrichten, erstellen und abonnieren Sie einen oder mehrere Verbraucher.
- Wenn Sie einen Verbraucherreplikationssatz einrichten, genehmigen Sie die Anforderung des Verbrauchers in der Produzenteninstanz, und aktivieren Sie dann den Verbraucherreplikationssatz in der Verbraucherinstanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen bidirektionalen Replikationssatz einrichten, synchronisieren Sie den Verbraucher, indem Sie im verbundenen Verbraucherreplikationssatz auf den zugehörigen Link **Replikationseinträge synchronisieren klicken**.
- Wenn Sie einen diskreten Replikationssatz einrichten, erstellen und abonnieren Sie einen oder mehrere Verbraucher.

Klonen mit Instanzübergreifende Datenreplikation

Um Ihre Datenbank mit aktiviertem Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) erfolgreich von einer Instanz in eine andere zu klonen, müssen Sie sicherstellen, dass bestimmte Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden.

Weitere Informationen zum Erstellen von Datenerhaltungsfunktionen und zum Ausschließen von Tabellen finden Sie unter System clone .

Bevor Sie einen Klon anfordern, überprüfen Sie die Tabellen in den Beibehaltungs- und Ausschlusslisten in KB0965218 . Stellen Sie beispielsweise sicher, dass sich die Tabelle idr_entry_set in der Beibehaltungsliste befindet, um alle Replikationssätze beizubehalten, die sich in der Zielinstanz noch in der Entwicklung befinden. Wenn die Tabelle idr_entry_set nicht beibehalten wird, wird sie beim Klonvorgang überschrieben.

Stellen Sie sicher, dass IDR sowohl auf den Quell- als auch auf den Zielinstanzen vor dem Klon installiert ist. Beispiel: Wenn IDR nicht in der Zielinstanz installiert ist, sind keine IDR -Tabellen zu erhalten.

Wichtig:
Wenn Sie eine Instanz ohne IDR in eine Instanz klonen, auf der IDR installiert ist, werden die Tabellen IDR in der Zielinstanz entfernt.

Um zu vermeiden, dass diese Daten verloren gehen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Erfassen Sie die vorhandenen Replikationssätze in Ihrer Zielinstanz in einem Update Set.
- Dokumentieren Sie Ihre aktuellen Replikationssätze in der Zielinstanz, klonen Sie die Quellinstanz, installieren Sie IDR in der Zielinstanz, und erstellen Sie die Replikationssätze dann manuell neu.

Verzögerungen bei der Replikation von Daten mit Instanzübergreifende Datenreplikation

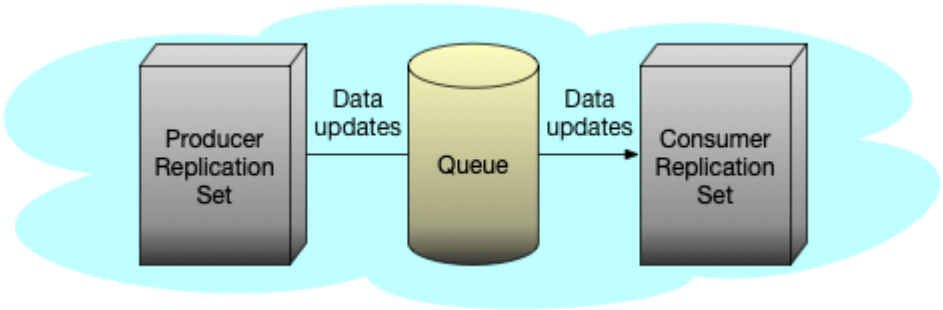
Verzögerungen bei der Replikation von Daten aus der Produzenteninstanz in die Verbraucherinstanz können mit Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) auftreten.

Nachdem IDR in der Produzenteninstanz eingerichtet wurde, wird der Auftrag *IDRProducerJob* in Produzenteninstanzen ausgeführt, um Datenaktualisierungen zu erkennen. Wenn Aktualisierungen zur Replikation vorhanden sind, sendet die Produzenteninstanz die Aktualisierungen an Verbraucherinstanzen.

Die Aufgabe IDRConsumerJob wird für die Verbraucherinstanzen ausgeführt, um die Datenaktualisierungen von einem Produzenten zu erkennen. Wenn die IDRConsumerJob-Aufgabe Aktualisierungen erkennt, aktualisiert sie die Daten in Verbrauchertabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR-Datenaktualisierungs-Flow



Es dauert einige Zeit, bis die Datenaktualisierungen in einem Erstellerreplikationssatz in Verbraucherreplikationssätzen angezeigt werden. Sie können im Überwachungs-Dashboard nachsehen, wie lange Datenaktualisierungen von einem Erstellerreplikationssatz zu einem Verbraucherreplikationssatz dauern. Sehen Sie sich das Warteschlangen-Dashboard an, um die Warteschlange für Replikationsdatensätze, die Nachrichtenwarteschlange und die für alle Replikationssätze verarbeiteten Nachrichten anzuzeigen.

Wenn Sie erhebliche Datenverzögerungen haben, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Überwachung Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können den Status aktiver Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze, geplanter Aufgaben, Seeding-Anforderungen und Lizenz- oder Nutzungsdetails über das Überwachungs-Dashboard Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) überwachen.

Zugriff auf das Monitoring-Dashboard IDR

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „idr_admin“ können auf das Dashboard zugreifen.

Greifen Sie wie folgt auf das Monitoring-Dashboard IDR zu:

- Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Monitoring-Dashboard**.
- Wählen Sie entweder das Dashboard „ **IDR** -Gesamtüberwachung“ oder **„IDR-Lizenz- und Nutzungsdetails** “ aus.

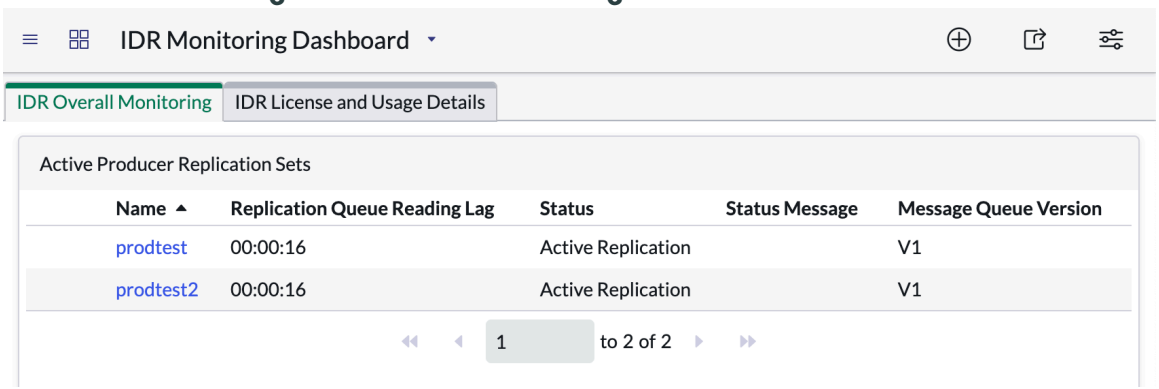
IDR Dashboard „Gesamtüberwachung“

Das Dashboard IDR „ Gesamtüberwachung überwacht Folgendes:

- Aktive Ersteller-Replikationssätze
- Aktive Verbraucherreplikationssätze
- Suite von IDR geplanten Aufgaben
- Seeding-Anforderungen von Erstellern innerhalb der letzten 7 Tage
- Seeding-Anforderungen von Verbrauchern innerhalb der letzten 7 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für die allgemeine IDR-Überwachung



Aktive Ersteller-Replikationssätze

Die aktiven Erstellerreplikationssätze überwachen den Status Ihres Erstellerreplikationssatzes und melden die Datenverzögerungszeit zwischen Ihrer Instanz und der Replikationswarteschlange.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Erstellerreplikationssatzes
Leseverzögerung in der Replikationswarteschlange	Zeitspanne zwischen einer Datensatzänderung in der Produzenteninstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie über die ausgehende Replikationswarteschlange gesendet wird
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (veraltet) oder V2 (Hermes)

Aktive Verbraucher-Replikationssätze

Aktive Verbraucherreplikationssätze überwachen den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes, melden die Netzwerkverzögerungszeit und melden die Datenverzögerungszeit zwischen der Produzenteninstanz und der Verbraucherinstanz.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Verbraucherreplikationssatzes.
Datenverzögerung	Zeitspanne zwischen einer Datensatzänderung in der Produzenteninstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Netzwerkverzögerung	Zeitspanne zwischen einem Datensatzänderungsprotokoll in der ausgehenden Replikationswarteschlange und dem Zeitpunkt, zu dem er in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (veraltet) oder V2 (Hermes)

Suite von IDR geplanten Aufgaben

Die Suite von IDR geplanten Aufgaben fragt Datenänderungen und Anforderungen ab und überprüft die Integrität Ihrer Produzenten- und Verbraucherinstanzen. Sie können die folgenden Aufgaben überwachen:

Aufträge	Beschreibung
Hermes Metriksammlung	Sammelt Metriken im Zusammenhang mit Hermes Messaging-Service
Hermes Periodische Löschung	Bereinigt veraltete zwischengespeicherte Daten in der Hermes -API.
Hermes Themen-Dienstprogramm	Synchronisiert Themen über Hermes Cluster hinweg. Anfänglich werden Themen in einem einzelnen Hermes -Cluster erstellt. Dieser Auftrag erkennt neue Themen und erstellt dieselben Themen in den verbleibenden Hermes -Clustern.
IDRConsumerJob	Fragt in 15-Sekunden-Intervallen nach Datensatzänderungen und Seeding-Anforderungen in der Verbraucherinstanz ab.
IDRDeltaConsumerJob	Ab Release San Diego wird der Job IDRDeltaConsumerJob in der Produzenteninstanz erstellt, wenn eine Verbraucherinstanz eine Erstellerinstanz abonniert, die sich außerhalb des lokalen Rechenzentrums befindet. Die Funktion ist mit dem IDRConsumerJob identisch. Der aus drei Buchstaben bestehende Code gibt den Standort des Rechenzentrums an.
IDRHermesDeltaConsumer	Fragt in 15-Sekunden-Intervallen nach Änderungen des Verbraucherdatensatzes aus dem Hermes-Delta-Thema ab.
IDRHeartBeatJob	Aktualisiert Informationen über die Integrität jedes aktiven Produzenten- oder Verbrauchersatzes.
IDRMetadataConsumerJob	Fragt in 15-Sekunden-Intervallen nach Metadaten-Datensatzänderungen in der Verbraucherinstanz ab.
IDRProducerJob	Fragt in 15-Sekunden-Intervallen nach neuen, aktualisierten oder gelöschten Datensätzen in der Datenreplikationswarteschlange für eine Erstellerinstanz ab.
IDRSeedingProducerJob	Prüft auf neue Seeding-Anforderungen von Verbraucherinstanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können festlegen, wann Ihre IDR geplanten Aufgaben ausgeführt werden, und einen periodischen Auslöser konfigurieren, der angibt, wie oft die Aufgabe ausgeführt wird.

IDR Feldtypen für geplante Aufgaben

Feld	Beschreibung
Name	Name der geplanten Aufgabe.
Nächste Aktion	Datum und Uhrzeit der nächsten Ausführung des Auftrags.
Auslösertyp	Auftrag, den Sie so konfigurieren können, dass er täglich, wöchentlich, monatlich, in regelmäßigen Abständen, einmal, bei Bedarf oder als Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders ausgeführt wird. Der Auslöser kann täglich, stündlich, pro Minute oder pro Sekunde wiederholt werden.
Auftrags-ID	ID der geplanten Aufgabe.
Status	Status des Auftrags, z. B. „Bereit“.

Seeding-Anforderung des Produzenten innerhalb der letzten 7 Tage

Sie können den Status einer Seeding-Anforderung eines Erstellers innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Erstellersatz und Verbrauchersatz.
Status	Status der Seeding-Anforderung. Der Status kann „Abgeschlossen“, „In Bearbeitung“ oder „Fehlgeschlagen“ sein.
Startzeit	Zeit, zu der das Seeding beginnt.
Endzeit	Zeit, zu der das Seeding endet.
Fertigstellungsgrad	Prozentsatz des abgeschlossenen Seeding-Anforderungsauftrags.

Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten 7 Tage

Sie können den Status einer Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Entsprechender Verbrauchersatz.
Status	Status der Seeding-Anforderung. Der Status kann „Abgeschlossen“, „In Bearbeitung“ oder „Fehlgeschlagen“ sein.
Startzeit	Zeit, zu der das Seeding beginnt.
Endzeit	Zeit, zu der das Seeding endet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fertigstellungsgrad	Prozentsatz des abgeschlossenen Seeding-Anforderungsauftrags.

IDR Dashboard-Eigenschaften

Sie können auf die Eigenschaften des Dashboards IDR zugreifen, indem Sie zu navigieren **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Eigenschaften**.

Sie können die folgenden Eigenschaften in Ihrem Dashboard ändern:

Eigenschaftsfeld	Beschreibung
Minuten der Verzögerung vor dem Feld „Datenverzögerung“ werden im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorgehoben	Feld**„Datenverzögerung“**, das Teil des Satzes „Aktive Verbraucherreplikation“ ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Minuten der Verzögerung, bevor das Feld „Netzwerkverzögerung“ im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorgehoben wird	Feld**„Netzwerkverzögerung“**, das Teil des Satzes „Aktive Verbraucherreplikation“ ist Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Minuten der Verzögerung, bevor das System das Feld Leseverzögerung der Replikationswarteschlange im IDR-Überwachungs-Dashboard rot markiert	Feld**„Leseverzögerung** der Replikationswarteschlange“, das Teil des Satzes „Aktive Verbraucherreplikation“ ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.

Hinweis:
Sie können die Farben in den Feldern über die Personalisierungslistenspalten (v_idr_dashboard_list.do) festlegen.

IDR Dashboard „Lizenz- und Nutzungsdetails“.

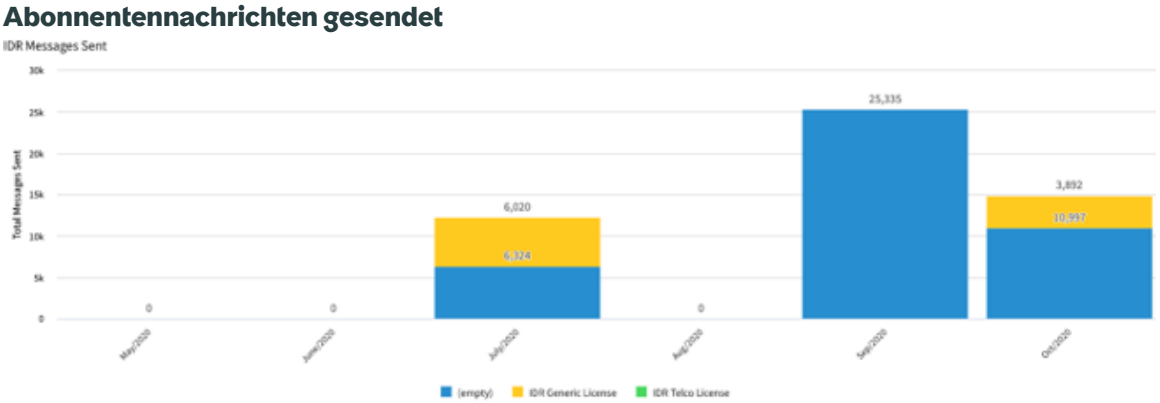
Das Dashboard IDR „ Lizenz- und Nutzungsdetails“ überwacht Folgendes:

- Vom Abonnenten gesendete Nachrichten
- Vom Abonnenten empfangene Nachrichten
- IDR Lizenzdetails
- IDR Gesendete Nachrichten
- IDR Empfangene Nachrichten

Vom Abonnenten gesendete Nachrichten

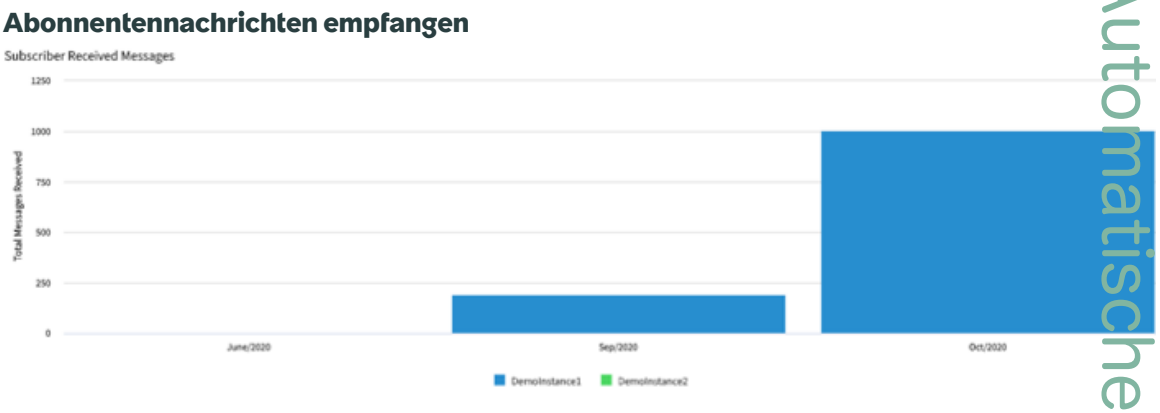
Die Anzahl der von jeder Abonnenteninstanz gesendeten Nachrichten nach Monat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vom Abonnenten empfangene Nachrichten

Die Anzahl der Nachrichten, die jede Abonnenteninstanz pro Monat erhalten hat.



IDR Lizenzdetails

Sie können den Status einer Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

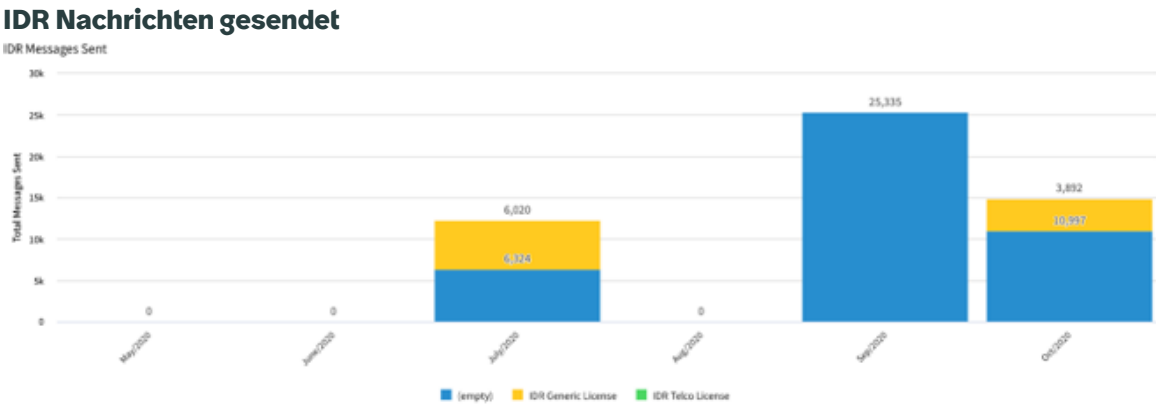
Feld	Beschreibung
Name	Name der Lizenz IDR.
Typ	Typ des Abonnements: **Pro Benutzer** für Benutzerabonnements, **Kapazität** für datengesteuerte Abonnements oder **Uneingeschränkter Benutzer** für Abonnements, begrenzt durch die maximale Benutzeranzahl.
Kategorie	Lizenzkategorie: ServiceNow Lizenz oder Store App-Lizenz.
Startdatum	Beginn des Lizenzierungszeitraums.
Enddatum	Ende des Lizenzierungszeitraums.
Nur anzeigen	Unterstützt keine Ressourcenzuteilung oder -überwachung.
Gekauft	Anzahl der erworbenen Lizenzen.
Genehmigt	Anzahl der zugeteilten Lizenzen.

IDR Gesendete Nachrichten

Automatische Übersetzung

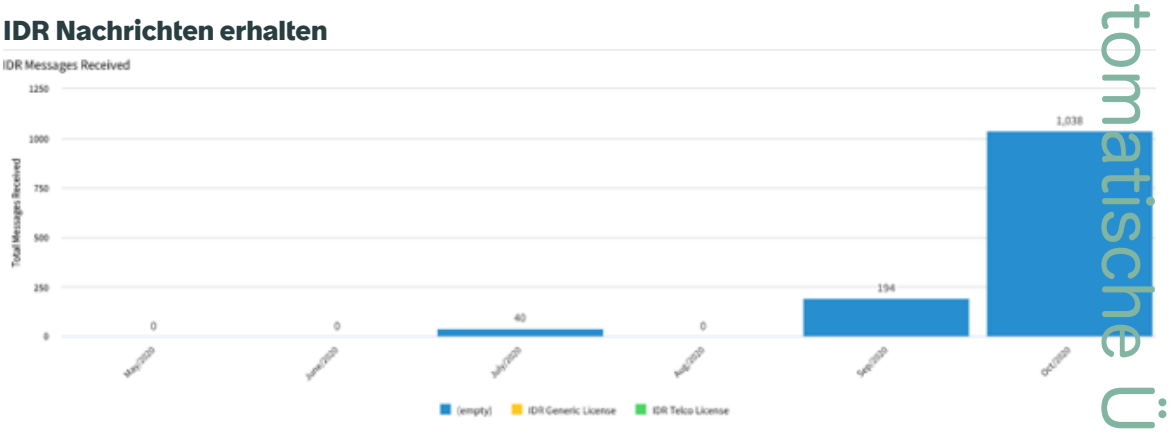
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der monatlich gesendeten Nachrichten pro Lizenz.



IDR Empfangene Nachrichten

Die Anzahl der monatlich empfangenen Nachrichten pro Lizenz.



Überwachungswarteschlangen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können die Warteschlange für Replikationsdatensätze, die Warteschlange für die Nachrichtenerstellung, die Warteschlange für die Nachrichtenverarbeitung und die für alle Replikationssätze verarbeiteten Nachrichten über das Warteschlangen-Dashboard Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) überwachen.

Zugriff auf das Warteschlangen-Dashboard IDR

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „idr_admin“ können auf das Dashboard zugreifen.

Greifen Sie auf das IDR-Warteschlangen-Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Warteschlangen-Dashboard**.

IDR Warteschlangen-Dashboard

Mit dem Warteschlangen-Dashboard IDR können Sie Folgendes überwachen:

- IDR-Erstellerdatensätze in der Warteschlange, bei denen es sich um stündliche Datensätze handelt, die für alle Tabellen über einen Zeitraum von 24 Stunden in die Warteschlange gestellt werden.
- Verbleibende ausgehende Nachrichten, bei denen es sich um in der Replikationswarteschlange verbleibende Nachrichten handelt, die noch nicht an die Nachrichtenwarteschlange gesendet wurden.

Automatische Übersetzung

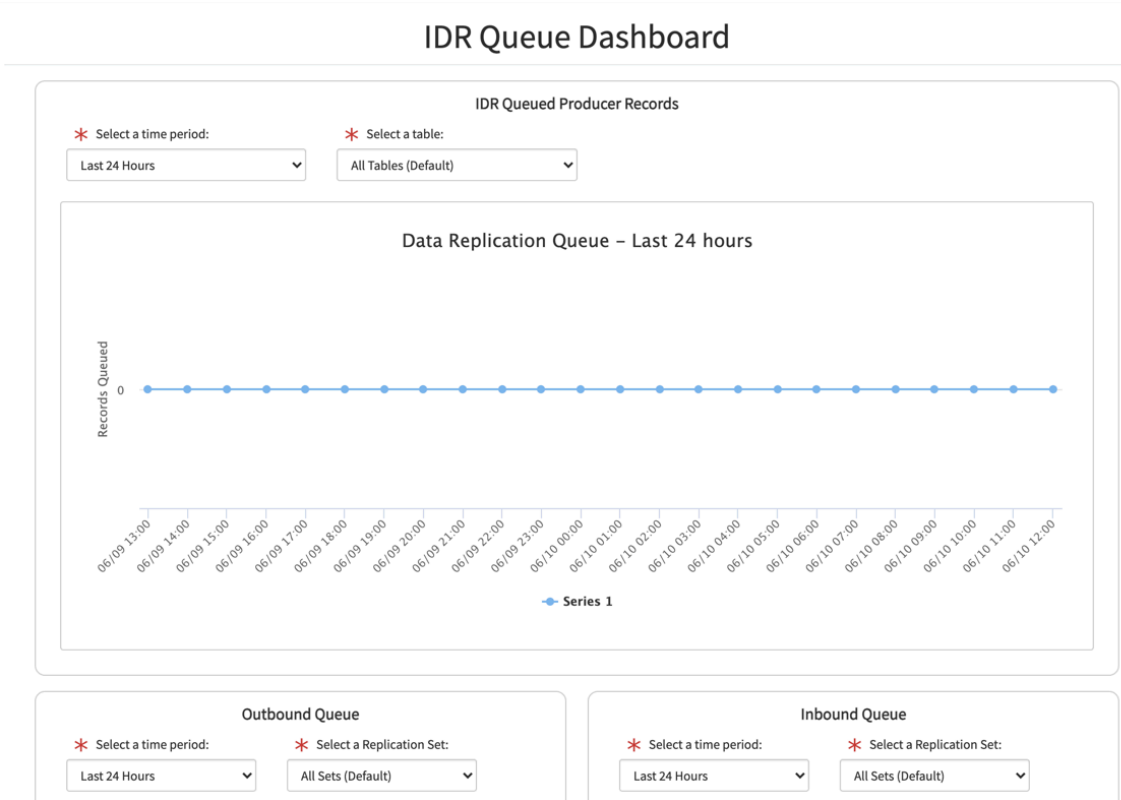
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verarbeitete ausgehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die von dieser Instanz an die Nachrichtenwarteschlange gesendet werden.
- Verbleibende eingehende Nachrichten, bei denen es sich um in der Nachrichtenwarteschlange verbleibende Nachrichten handelt, die noch nicht verarbeitet wurden.
- Verarbeitete eingehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die in dieser Instanz verwendet werden.

Wählen Sie in einem beliebigen Diagramm **Letzte 24 Stunden** oder **Letzte 5 Tage** als Zeitraum aus. Für den 24-Stunden-Zeitraum ist die Anzahl der Nachrichten pro Stunde. Für den Zeitraum von 5 Tagen ist die Anzahl der Nachrichten pro Tag.

Wählen Sie den Legendenlink unter dem Diagramm aus, um diese Datenquelle auszuschließen.

IDR Warteschlangen-Dashboard



IDR-Warteschlange mit Erstellerdatensätzen

Mit dem Diagramm IDR Erstellerdatensätze in der Warteschlange können Sie die Anzahl der Datensätze in der Warteschlange für jede Tabelle über einen stündlichen oder täglichen Zeitraum anzeigen. Sie zeigt, welche Tabellen im Laufe der Zeit den höchsten Datenverkehr innerhalb von IDR ausmachen. Verwenden Sie dieses Diagramm, um Aktivitätsspitzen zu identifizieren, die zu vorhersehbaren Leistungsverzögerungen in der Verbraucherinstanz führen.

Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass aufgrund einer Business Rule in einer Tabelle jeden Tag um 3:00 Uhr eine große Aktivitätsspitzen auftreten, sollten Sie zu diesem Zeitpunkt mit einer Leistungsverzögerung für den Verbraucher rechnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie **Alle Tabellen** oder eine bestimmte Tabelle aus. Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Anzahl der Warteschlangen und die Tabellen für diesen Punkt anzuzeigen.

Verbleibende ausgehende Nachrichten

Mit dem Diagramm „Verbleibende ausgehende Nachrichten“ können Sie bestimmen, ob eine Erstellerinstanz nach einer großen Aktivitätsspitzen gegenüber der Echtzeitreplikation aufholt.

Wenn die Replikation ordnungsgemäß funktioniert, sollte die verbleibende Anzahl von Nachrichten sehr niedrig sein. Wenn die Aktivität eine Spitze aufweist, können Sie einen hohen Wert erwarten. Zum Beispiel, wenn eine Geschäftsregel innerhalb einer Minute Zehntausende von Datensätzen ändert.

Sie können auch erwarten, dass die verbleibenden Nachrichten im Laufe der Zeit abnehmen, wenn die Aufgaben die Nachrichten verarbeiten.

Wenn die verbleibende Anzahl von Nachrichten ohne Auflösung weiter ansteigt, kann dies Folgendes anzeigen:

- Ein Problem beim Verarbeiten der Nachrichten. Beispiel: *`IDRProducerJob`* wird nicht ausgeführt oder kann keine Nachrichten an die Nachrichtenwarteschlange senden.
- Die Instanz zeichnet Änderungen schneller auf, als IDR sie erzeugen kann.

Wählen Sie **Alle Sätze** oder einen bestimmten Satz aus. Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Ausgehende Nachrichten verarbeitet

Mit dem Diagramm „Verarbeitete ausgehende Nachrichten“ können Sie den Flow von Datensätzen von einer Erstellerinstanz zur Nachrichtenwarteschlange im Zeitverlauf anzeigen.

Trends für verarbeitete Nachrichten und verbleibende Nachrichten im Zeitverlauf geben an, ob sich die Replikation nach einer Verzögerung erholt oder ob beim Senden von Daten an die Nachrichtenwarteschlange Probleme aufgetreten sind.

Zusammen mit dem Datensatzdiagramm der Datenreplikations-Ersteller in der Warteschlange können Sie sehen, ob die Instanz Daten sendet. Wenn Ihre Instanz Datensätze in der Warteschlange hat, die nicht gesendet werden, kann dies Folgendes anzeigen:

- Die Instanz kann den Produzentenauftrag nicht ausführen. Zum Beispiel, weil andere ressourcenintensive Prozesse in der Instanz ausgeführt werden und alle Worker-Threads ausgelastet sind.
- Beim Herstellen der Verbindung mit der Nachrichtenwarteschlange ist ein Problem aufgetreten.

Um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für einen Diagrammpunkt anzuzeigen, wählen Sie **Alle Sätze** oder einen bestimmten Satz aus, und positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbleibende eingehende Nachrichten

Mit dem Diagramm „Verbleibende eingehende Nachrichten“ können Sie bestimmen, ob eine Verbraucherinstanz nach einer großen Aktivitätsspitzen gegenüber der Echtzeitreplikation aufholt.

Sie können einen vorübergehenden hohen Wert erwarten, wenn die Aktivitätsspitzen auftreten. Der Wert nimmt normalerweise ab, wenn die Nachrichten verarbeitet werden.

Wenn dieser Wert ohne Auflösung weiter ansteigt, kann dies auf Folgendes hinweisen:

- Ein Problem beim Verarbeiten der Nachrichten. Beispiel: *IDRConsumerJob* wird nicht ausgeführt oder kann keine Nachrichten aus der Nachrichtenwarteschlange lesen.
- Die Instanz zeichnet Änderungen schneller auf, als IDR sie verarbeiten kann.

Wählen Sie **Alle Sätze** oder einen bestimmten Satz aus. Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Eingehende Nachrichten verarbeitet

Mit dem Diagramm „Verarbeitete eingehende Nachrichten“ können Sie den Flow der Datensätze für jeden Verbrauchersatz im Zeitverlauf anzeigen.

Verwenden Sie das Diagramm für eingehende Nachrichten, um zu bestimmen, welche Replikationssätze den meisten Datenverkehr aufweisen, und um Trends für verarbeitete Nachrichten und verbleibende Nachrichten anzuzeigen.

Wenn der Produzent Datensätze an die Nachrichtenwarteschlange sendet und der Verbraucher sie nicht verarbeitet, kann dies auf Probleme mit der Produzenten- oder Verbraucherinstanz hinweisen.

Positionieren Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Verhindern von Fehlern beim Einfügen und Aktualisieren in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können Fehler beim Einfügen und Aktualisieren in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) verhindern, indem Sie im Erstellerreplikationssatz einen Klassennamenfilter angeben.

Wichtig:
Dieses Thema gilt nur für Erstellerreplikationssätze, die vor dem Release Utah erstellt wurden.

Wenn Sie eine übergeordnete Tabelle und eine oder mehrere untergeordnete Tabellen replizieren, müssen Sie der übergeordneten Tabelle im ausgehenden Eintrag Ihres Erstellerreplikationssatzes einen sys_class_name-Filter hinzufügen. Wenn der Filter sys_class_name fehlt, werden in Fehler beim Einfügen und Aktualisieren angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** in den folgenden Szenarien:

- Eine fehlgeschlagene Einfügung tritt auf, wenn ein Datensatz in der untergeordneten Tabelle repliziert wird, da das System zwei Einfügungen mit derselben sys_id in die übergeordnete Tabelle versucht. Durch Hinzufügen des Filters sys_class_name zum übergeordneten Element wird die Verletzung des eindeutigen Schlüssels während des EINFÜGENS in die übergeordnete Tabelle verhindert.
- Ein neuer Datensatz wird einer replizierten untergeordneten Tabelle in der Produzenteninstanz hinzugefügt. Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) erstellt den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz anfänglich in der übergeordneten Tabelle für den Verbraucher, aber nicht in der untergeordneten Tabelle. Wenn der untergeordnete Datensatz in der Produzenteninstanz geändert wird, kommt es während der Replikation zu einer fehlgeschlagenen Aktualisierung der untergeordneten Tabelle in der Verbraucherinstanz, da der Datensatz nur in der übergeordneten Tabelle vorhanden ist.

Wenn die Tabelle eine übergeordnete Tabelle ist, entscheiden Sie, ob Sie eine ihrer untergeordneten Tabellen replizieren möchten.

- Wenn Sie eine oder mehrere untergeordnete Tabellen replizieren möchten, müssen Sie den Wert sys_class_name für die übergeordnete Tabelle identifizieren und dann der übergeordneten Tabelle einen entsprechenden Filter sys_class_name hinzufügen.

  Zum Beispiel ist **Aufgabentyp** die Bezeichnung für sys_class_name in der Aufgabentabelle [task]. Um die Replikation der Incidents zusätzlich zu den Aufgaben zu starten, müssen Sie **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** zum ausgehenden Eintrag für die Aufgabentabelle [Aufgabe] hinzufügen.

- Wenn Sie nur die übergeordnete Tabelle replizieren möchten, ist der Filter optional.
- Wenn die übergeordnete Tabelle bereits repliziert wird, müssen Sie die übergeordnete Tabelle bearbeiten und den Filter sys_class_name hinzufügen.

Wenn die Tabelle eine untergeordnete Tabelle ist, entscheiden Sie, ob Sie die übergeordnete Tabelle replizieren möchten.

- Wenn Sie auch die übergeordnete Tabelle replizieren möchten, müssen Sie den Wert sys_class_name für die übergeordnete Tabelle identifizieren und dann der übergeordneten Tabelle einen entsprechenden Filter sys_class_name hinzufügen.

  Zum Beispiel ist **Aufgabentyp** die Bezeichnung für sys_class_name in der Aufgabentabelle [task]. Um zusätzlich zu Incidents mit der Replikation von Aufgaben zu beginnen, müssen Sie **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** zum ausgehenden Eintrag für die Aufgabentabelle [Aufgabe] hinzufügen.

- Wenn Sie nur die untergeordnete Tabelle replizieren möchten, ist der Filter optional.
- Wenn bereits eine oder mehrere untergeordnete Tabellen repliziert werden, müssen Sie den Filter sys_class_name zum übergeordneten Element hinzufügen.

Beheben von Datenreplikationsfehlern in Instanzübergreifende Datenreplikation

Beheben Sie Fehler und überwachen Sie den Status von Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) Replikationssätzen.

Prüfliste für Überwachung und Diagnose

Wenn Sie feststellen, dass das System keine Daten repliziert, können Sie die Diagnoseprüfungen verwenden, um das Problem zu untersuchen. Informationen zum Überwachen der Gesamtintegrität aller Replikationssätze finden Sie unter IDR Monitoring-Dashboard.

IDR -Diagnoseprüfungen

Überprüfen	Beschreibung
Überwachen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR -Diagnoseprüfungen (Fortsetzung)

Überprüfen	Beschreibung
Überprüfen Sie die Konnektivität	Testen Sie die Konnektivität der IDR -Instanz, um die Konnektivität Ihrer Instanz zur Nachrichtenwarteschlange zu ermitteln.
Überprüfen Sie das IDR-Überwachungs-Dashboard, um festzustellen, ob Replikationsaufträge aktiv sind	Damit das Dashboard die Informationen zum Replikationssatz ordnungsgemäß anzeigt, müssen die folgenden IDR geplanten Aufgaben verfügbar sein und in Ihrer Instanz ausgeführt werden: • Hermes-Metriksammlung • Periodische Hermes-Löschung • Hermes-Themen-Dienstprogramm • IDRConsumerJob • IDRDeltaConsumerJob:<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob Wenn einer dieser Aufträge fehlt oder nicht ausgeführt wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support. **Hinweis:** Das System erstellt nur den IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> , wenn eine Verbraucherinstanz eine Erstellerinstanz abonniert, die sich außerhalb des lokalen Rechenzentrums befindet.
Erstellerreplikationssatz	
Überprüfen Sie die Aktivierung des Erstellerreplikationssatzes	Wenn der Status Ihres Erstellerreplikationssatzes In Entwurf lautet, klicken Sie auf **Aktivieren**.
Überprüfen Sie die Genehmigung des Verbraucherabonnements	Überprüfen Sie die Verbraucherzugriffsanforderungen für Ihre Erstellerreplikationssätze. Ein Verbraucherreplikationssatz muss Zugriff anfordern, bevor er Replikationsdaten empfangen kann.
Überprüfen Sie die Fehler im Erstellerreplikationsprotokoll	Identifizieren Sie IDR -Fehler, indem Sie die Metadaten für Nachrichten zwischen Produzenten- und Verbraucherinstanzen, Nutzlast-Fehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle anzeigen.
Verbraucherreplikationssatz	
Überprüfen Sie den Aktivierungsstatus eines Verbraucherreplikationssatzes	Wenn der Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes In Entwurf lautet, klicken Sie auf **Aktivieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR -Diagnoseprüfungen (Fortsetzung)

Überprüfen	Beschreibung
Überprüfen Sie, ob Sie Replikationssätze synchronisieren müssen	Ein Synchronisierungsproblem tritt auf, wenn eine Produzenteninstanz keine Daten sendet oder eine Verbraucherinstanz keine Daten empfängt. Synchronisierungsfehler werden im Feld **Status** der Verbraucherinstanz als **Replikationsfehler angezeigt**.
Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes	Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes und was dies für Ihre Replikation bedeutet.
Fehler- und Statusmeldungen	
Überprüfen Sie die Replikations- oder Replikationsmetadaten-Protokollfehler	Identifizieren Sie IDR -Fehler, indem Sie die Metadaten für Nachrichten zwischen Produzenten- und Verbraucherinstanzen, Nutzlast-Fehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle anzeigen.
Überprüfen Sie die Statusmeldungen	Überprüfen Sie diese Statusmeldungen mit Informationen zur Wiederherstellung.

Führen Sie die Diagnose Instanzübergreifende Datenreplikation aus

Überprüfen Sie den Status von Services und die Verbindung zwischen Ihrer Instanz und der Nachrichtenwarteschlange Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder idr_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Diagnosen**.
   Das Dashboard wird geladen, und die Diagnosetests IDR werden automatisch ausgeführt.
2. Zeigen Sie die folgenden Diagnosetests an.

Option	Bezeichnung
Schlüsselverwaltungsservice	Überprüft den Status und das Setup des Schlüsselverwaltungsservice. **Hinweis:** IDR erfordert, dass ein Schlüsselverwaltungsservice ausgeführt wird.
Zertifikatverwaltungsservice	Überprüft den Status und das Setup Ihres Zertifikatverwaltungsservice. **Hinweis:** IDR erfordert, dass ein Zertifikatverwaltungsservice ausgeführt wird.
EJBCA-Servicestatus	Überprüft den Status und das Setup des EJBCA-Service als Teil der Key Management Framework (KMF)-Integrität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
VAULT-Servicestatus	Überprüft den Status und das Setup des VAULT-Service als Teil der Integrität von Key Management Framework (KMF).

3. Testen Sie die Verbindung zur Nachrichtenwarteschlange, und stellen Sie sicher, dass der Replikator funktioniert, indem Sie den Nachrichtenwarteschlangen-Verbindungstest ausführen.

Option	Bezeichnung
Testen Sie die Verbindung zur veralteten Nachrichtenwarteschlange	**a.** Wählen Sie **Veraltet aus**. **b.** Wählen Sie im Abschnitt „Testkonfiguration für Legacy-Nachrichtenwarteschlange“ **Lokal** oder **Remote** aus, um die Diagnose für eine lokale oder Remote-Instanz auszuführen. Geben Sie für eine Remote-Instanz die URL der Remote-Instanz sowie einen Benutzernamen und ein Passwort für eine der folgenden Rollen ein: ▪ idr_rest ▪ idr_read ▪ idr_admin **Hinweis:** Das lokale Rechenzentrum zur regionalen Nähe Ihrer Erstellerinstanz ist der Standardwert. **c.** Wählen **Sie Legacy-Nachrichtenwarteschlangentest ausführen aus**.
Testen Sie die Verbindung zur V2-Nachrichtenwarteschlange	**a.** Wählen Sie **V2 aus**. **b.** Vergewissern Sie sich, dass Hermes aktiviert ist und die Clusterkonfiguration Hermes betriebsbereit ist. **c.** Wählen **Sie Verbindungstest für Nachrichtenwarteschlange ausführen aus**.

Ergebnisse

Die resultierenden Nachrichten überprüfen aktivierte Services oder die Verbindung zur Nachrichtenwarteschlange.

Überprüfen Sie Synchronisierungsfehler in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überprüfen Sie das Statusfeld, um sicherzustellen, dass die Synchronisierung auf der Verbraucherinstanz Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) ordnungsgemäß funktioniert.

Vorbereitungen

Bevor Sie Synchronisierungsfehler identifizieren, führen Sie die Aufgaben unter Überprüfung auf häufige Probleme durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisierungsfehler treten auf, wenn eine Produzenteninstanz keine Daten sendet oder eine Verbraucherinstanz keine Daten empfängt. Synchronisierungsfehler werden im Feld **Status** der Verbraucherinstanz als **Replikationsfehler angezeigt**.

Prozedur

1. Ermitteln Sie, ob der Verbraucher die Synchronisierungsanforderung erfolgreich an den Ersteller gesendet hat:
   a. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**.
   b. Wählen Sie einen Verbraucherreplikationssatz aus.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationsmetadatenprotokolle**.
   d. Sortieren Sie die Protokolle in der Spalte Protokollsequenz in absteigender Reihenfolge.
   e. Suchen Sie die neueste Nutzlast vom Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST und öffnen Sie sie.
   Wenn dieser Nutzlasttyp nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie das Protokoll, bis eine Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST angezeigt wird.
   f. Vergewissern Sie sich, dass die richtige Erstellerinstanz-ID in der Spalte An angezeigt wird.
   Wenn die Erstellerinstanz-ID falsch ist, aktualisieren Sie die ID, und klicken Sie auf **Aktivieren**.
   g. Vergewissern Sie sich, dass in der Spalte Status die Option Gesendet angezeigt wird.
   Wenn Gesendet in der Spalte Status nicht angezeigt wird, hat der Ersteller keine Updates gesendet.
2. Ermitteln Sie, ob der Ersteller die Synchronisierungsanforderung vom Verbraucher erhalten hat:
   a. Navigieren Sie in der Produzenteninstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**.
   b. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikationsmetadatenprotokolle**.
   d. Sortieren Sie die Protokolle in der Spalte Protokollsequenz in absteigender Reihenfolge.
   e. Suchen Sie die neueste Nutzlast vom Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST und öffnen Sie sie.
   Wenn dieser Nutzlasttyp nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie das Protokoll, bis der Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST angezeigt wird.
   f. Vergewissern Sie sich, dass in der Spalte „Von“ die richtige Verbraucherinstanz-ID angezeigt wird.
   Wenn die Verbraucherinstanz-ID falsch ist, aktualisieren Sie die ID.
   g. Vergewissern Sie sich, dass in der Spalte Status Empfangen angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkennen Sie Replikationsverzögerungen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überwachen Sie mögliche Probleme bei der Datenreplikation mithilfe des Überwachungs-Dashboards Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

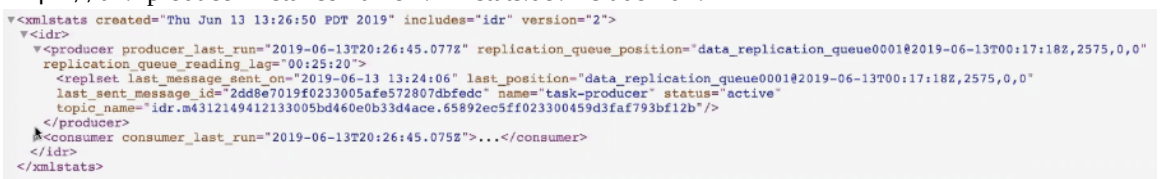
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um die Zeitverzögerung für eine Erstellerinstanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Monitoring-Dashboard**, und überprüfen Sie die aktiven Erstellerreplikationssätze auf die folgenden Details.

Option	Bezeichnung
Name	Name des Erstellerreplikationssatzes.
Leseverzögerung in der Replikationswarte-schlange	Zeitspanne zwischen einer Datensatzänderung in der Produzenteninstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie über die ausgehende Replikationswarteschlange ge-sendet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft.
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (veraltet) oder V2 (Hermes)

Um zusätzliche Informationen zu erhalten, zeigen Sie die XML-Statistiken der Produzenteninstanz unter https://an.<producer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr .



Die xmlstats zeigen Folgendes:

- „ *produzent_last_run* “ gibt an, wann der Replikationsauftrag zuletzt auf der Produzenteninstanz ausgeführt wurde.
- *last_message_sent_on* gibt an, wann der Ersteller zuletzt aktualisierte Daten an Verbraucher gesendet hat.

Hinweis:
Die Zeitstempel sind GMT.

2. Um die Zeitverzögerung für eine Verbraucherinstanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Monitoring-Dashboard** , und überprüfen Sie die aktiven Verbraucherreplikationssätze auf die folgenden Details.

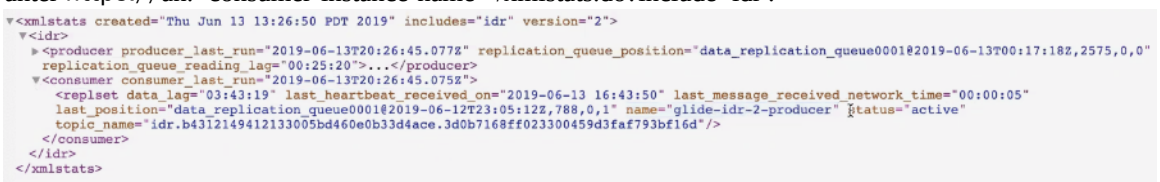
Option	Bezeichnung
Name	Name des Verbraucherreplikationssatzes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Datenverzögerung	Zeitspanne zwischen einer Datensatzänderung in der Produzenteninstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Netzwerkverzögerung	Zeitspanne zwischen den Protokollen einer Datensatzänderung in der ausgehenden Replikationswarteschlange und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft.
Statusnachricht	Meldung, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Entweder V1 (veraltet) oder V2 (Hermes)

Um zusätzliche Informationen zu erhalten, zeigen Sie die xmlstats der Verbraucherinstanz unter https://an.<consumer-instance-name> /xmlstats.do?include=idr .



Die xmlstats zeigen:

- „ *consumer_last_run“* gibt an, wann der Verbraucherauftrag zuletzt ausgeführt wurde und Änderungen vom Produzenten erhalten hat.
- *„last_heartbeat_received_on“* zeigt den Zeitstempel an, zu dem der Verbraucher zuletzt einen Takt von der Produzenteninstanz erhalten hat.

Hinweis:
Die Zeitstempel sind GMT.

Beheben Sie Seeding-Fehler in Instanzübergreifende Datenreplikation

Wiederholen Sie das Seeding Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) für Tabellen mit Seeding-Fehlern, die durch Netzwerkprobleme und fehlgeschlagene Einfügungen auftreten, sodass Sie kein vollständiges Seeding durchführen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Höchstwert für eine Anforderung für ein erneutes Seeding beträgt 10.000 Fehler. Wenn weitere Fehler auftreten, führen Sie ein vollständiges Seedingdurch.

Hinweis:
Seeding ist kein Ersatz für das Klonen. Verwenden Sie IDR nicht zum Klonen von Instanzen.

Versuchen Sie nicht, das vollständige Seeding durchzuführen, wenn Sie eine der folgenden Einschränkungen überschreiten:

- Datensatzgröße überschreitet 32 MB
- Seeding-Anforderung überschreitet 3 Millionen Datensätze
- Die Replikation dauert mehr als sieben Tage

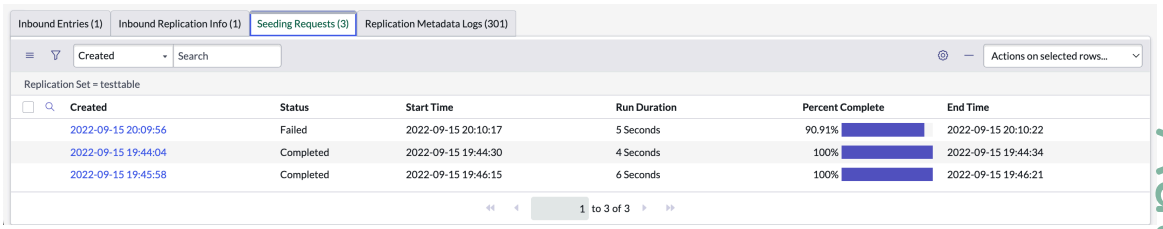
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um diese Einschränkungen zu vermeiden, reduzieren Sie die Anzahl der Tabellen in der Seeding-Anforderung, reduzieren Sie die Größe der Datensätze, oder verwenden Sie partielles Seeding.

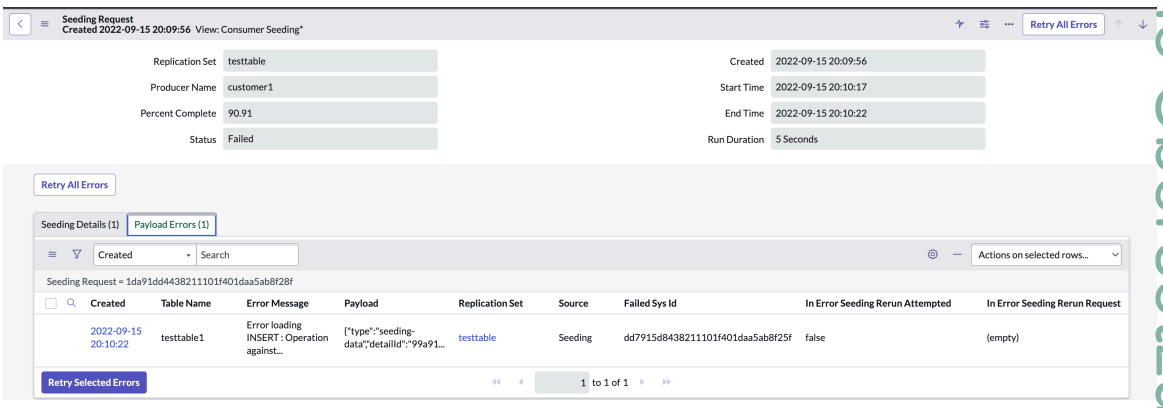
Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Seeding-Anforderungen** des Bereichs „Verbraucherreplikationssatz“ auf eine fehlgeschlagene Seeding-Anforderung.



3. Klicken Sie im Bereich Seeding-Anforderung auf die Registerkarte **Nutzlastfehler**, und überprüfen Sie die Werte in der Spalte Nachricht.
4. Klicken Sie **auf Alle Fehler wiederholen**, oder wählen Sie bestimmte Fehler aus, und klicken Sie dann auf **Ausgewählte Fehler wiederholen**.

   Die Abbildung zeigt Bereiche, in denen Sie Fehler wiederholen können.



Suchen Sie Instanzübergreifende Datenreplikation Fehler

Identifizieren Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR)-Fehler, indem Sie die Metadaten für Nachrichten zwischen Produzenten- und Verbraucherinstanzen, Nutzlast-Fehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Zeigen Sie die Produzenten- oder Verbrauchermetadatenprotokolle an.

Option	Bezeichnung
Hersteller	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**, wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikations metadatenprotokolle**.
Verbraucher	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenre plikation** > **Verbraucherreplikationssätze**, wählen Sie einen Verbraucherreplikationssatz aus, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Replikati onsmetadatenprotokolle**.

2. So zeigen Sie auf der Produzenteninstanz oder der Verbraucherinstanz Transformationsfehler und Replikationen an, die nicht geladen werden konnten:

   a. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler**.
   Wenn der **QuellwertSeeding**lautet, ist der Fehler während des Seedings aufgetreten. Wenn sich der Quellwert unterscheidet, ist der Fehler während der Aktualisierung eines Replikationssatzes aufgetreten. Wenn eine Spalte während der Transformation unterbrochen wird, wird die Transformation für die gesamte Tabelle unterbrochen, und die Daten werden in der Tabelle nicht repliziert.

   b. Wählen Sie einen Fehler in der Spalte Erstellt aus.
   Das Feld **Fehlermeldung** im Bereich Nutzlastfehler beschreibt den Nutzlastfehler.

3. Zeigen Sie das Replikationsprotokoll entweder in der Produzenteninstanz oder in der Verbraucherinstanz an:

   a. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replikationsprotokoll**.

   b. Wählen Sie einen Eintrag aus.
   Das Formular „Instanzdatenreplikationsprotokoll“ zeigt die Nachricht und die Nachrichtenebene an.

Statusmeldungen und Statusfehler für einen Verbraucherreplikationssatz in Instanzübergreifende Datenreplikation

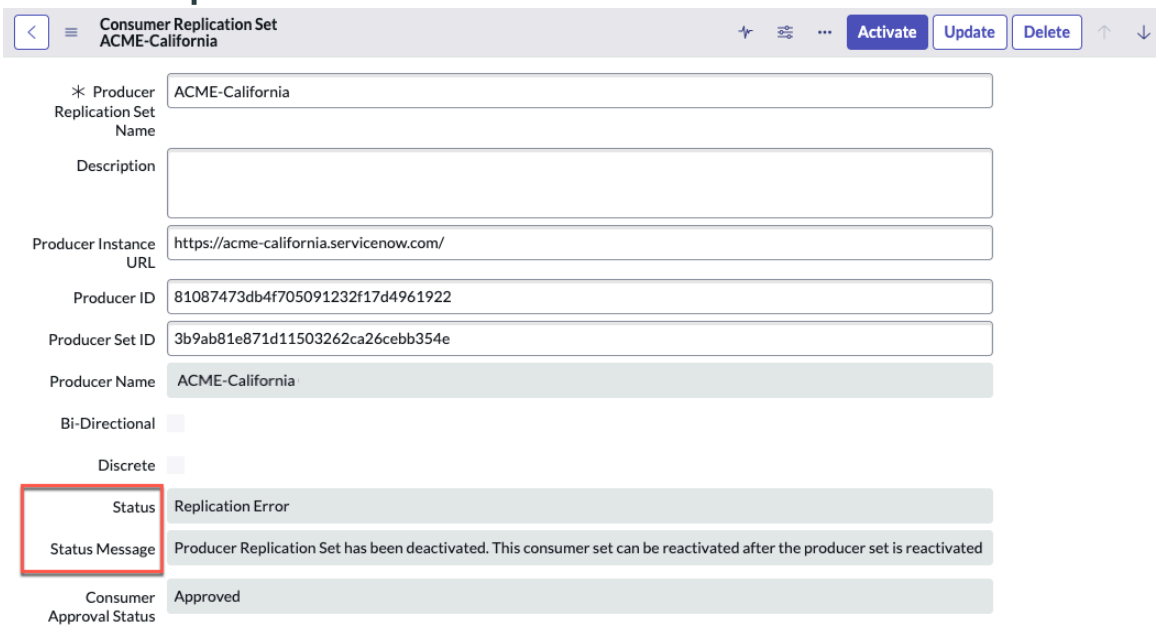
Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes und untersuchen Sie Fehlermeldungen, um Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR)-Replikationsprobleme zu identifizieren oder zu beheben.

Status und Statusmeldung des Verbraucherreplikationssatzes

Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** , um auf einen Verbraucherreplikationssatz zuzugreifen und den Status und die Statusmeldungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbraucherreplikationssatz



Status

Status	Beschreibung
In Entwurf	Um Ihren Verbraucherreplikationssatz zu verwenden, klicken Sie auf **Aktivieren**.
Aktivierung angefordert	Nachdem Sie eine Aktivierung initiiert haben, müssen Sie warten, bis die Produzenteninstanz auf Ihre Anforderung antwortet. Wenn die Wartezeit zu lang ist, überprüfen Sie das Replikationsprotokoll auf Fehler.
Seeding	Der Seeding-Auftrag muss abgeschlossen sein, bevor die Replikation fortgesetzt werden kann.
Seeding angehalten	Der Seeding-Auftrag muss fortgesetzt werden, bevor das Seeding fortgesetzt werden kann.
Aktiv	Status „Normal“.
Replikation gestoppt	Überprüfen Sie die Statusnachrichten in der folgenden Tabelle auf eine bestimmte Nachricht und die zugehörige Korrektur.
Replikation angehalten	Der Replikationsprozess muss fortgesetzt werden, bevor die Replikation fortgesetzt werden kann.
Replikationsfehler	Überprüfen Sie die Statusnachrichten in der folgenden Tabelle auf eine bestimmte Nachricht und die zugehörige Korrektur.
Replikation ist deaktiviert	Aktivieren Sie die Produzenten- und Verbraucherinstanzen.
Abonnement angefordert	Genehmigen Sie die Anforderung für ein Verbraucherabonnement für die Produzenteninstanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusnachrichten

Nachricht	Aktion
Alle Erstellerreplikationssätze wurden aufgrund eines schwerwiegenden Replikationsfehlers deaktiviert	Alle Verbraucherreplikationssätze werden in den Fehlerstatus verschoben. Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Verbraucherreplikationsset hat Nachrichten in falscher Reihenfolge erhalten.	Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Fehler beim Seeding von Daten. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle „Replizierungsnutzlastfehler“.	In der Verbraucherinstanz ist das Seeding für mehr als einen Datensatz fehlgeschlagen. Wechseln Sie zur Wiederherstellung zur Tabelle „Replizierungsnutzlastfehler“, um den Fehler zu suchen und zu beheben, und aktivieren Sie dann den Replikationssatz.
Fehler beim Seeding von Daten. Versuchen Sie, das Seeding für diese Tabelle erneut durchzuführen	Um wiederherzustellen, führen Sie ein erneutes Seeding der Tabelle durch.
Beim Seeding ist beim Ersteller ein Fehler aufgetreten.	Wenden Sie sich zur Wiederherstellung an den Administrator der Herstellerinstanz, um die Ursache des Problems zu ermitteln.
Konfiguration des Erstellerreplikationssatzes wurde geändert	Klicken Sie in der Verbraucherinstanz auf **Replikationseinträge synchronisieren**, und klicken Sie dann auf **Aktivieren**.
Erstellerreplikationssatz wurde aufgrund eines Replikationsfehlers deaktiviert	Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Erstellerreplikationssatz wurde deaktiviert	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Erstellerreplikationssatzund dann die Verbraucherreplikation.
Erstellerreplikationssatz wurde gelöscht	Löschen Sie zur Wiederherstellung den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz ist inaktiv.	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Erstellerreplikationssatz, und synchronisieren und aktivieren Sie dann den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz konnte nicht gefunden werden.	Löschen Sie zur Wiederherstellung den Verbraucherreplikationssatz.
Replikationssatz angehalten	Klicken Sie zur Wiederherstellung auf **Fortfahren** oder **Aktivieren**.
Der Replikationssatz befand sich mehr als 7 Tage im Status „Pause/Fehler/Seeding-Pause“.	Der Verbraucherreplikationssatz befand sich seit mehr als dem Zeitüberschreitungszeitraum im Pausenstatus, Fehlerstatus oder Seeding-Pause-Status. Der Replikationssatz wird in den Status „Deaktiviert“ versetzt. Überprüfen Sie zur Wiederherstellung auf Seeding-Fehler, und aktivieren Sie die Replikation mit Seeding.
Seeding wurde aufgrund einer Zeitüberschreitung beendet.	Um wiederherzustellen, wiederholen Sie die Seeding-Anforderung, oder wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusnachrichten (Fortsetzung)

Nachricht	Aktion
Seeding-Anforderung für einen Erstellerreplikationssatz mit mehr als X Datensätzen wird nicht unterstützt	Um dies wiederherzustellen, ändern Sie die Filterkriterien, um die Anzahl der Datensätze für das Seeding zu reduzieren, oder verwenden Sie partielles Seeding. Das Standardlimit beträgt 10 Millionen Datensätze. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um den Standardgrenzwert zu ändern.
Seeding wurde von einem Verbraucheradministrator abgebrochen	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Replikationssatz.
Seeding wurde von einem Erstelleradministrator abgebrochen	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Verbraucherreplikationssatz. Nur Seeding-Anforderungen im Status „Warteschlange“, „Angehalten“ oder „Gestartet“ können abgebrochen werden. In diesem Fall lautet der Verbraucherreplikationsstatus Replikationsfehler.
Freigegebener Schlüssel stimmt nicht überein.	Die Ersteller- und Verbraucherreplikationssätze haben unterschiedliche gemeinsam genutzte Schlüssel. Kopieren Sie zur Wiederherstellung den freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel im Erstellerreplikationssatz, fügen Sie ihn in den Verbraucherreplikationssatz ein, und aktivieren Sie den Replikationssatz.

Instanzübergreifende Datenreplikation XML-Statistiken

Extrahieren Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR)-bezogene Daten aus Ihrer Instanz, um den Replikationsstatus zu überwachen.

IDR XML-Statistiken

Sie können wichtige Metriken aus Ihren IDR Produzenten- und Verbraucherinstanzen anzeigen, um die Leistung und den Status der IDR -Verarbeitung zu überwachen.

Hängen Sie in einem Browser, in dem die Instanz ausgeführt wird, den folgenden Text an die Instanz-URL an: `xmlstats.do?include=idr`. Die folgende Ausgabe ist ein Beispiel für die IDR XML-Statistiken.

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

IDR Metriken

Metrik	Beschreibung
idr status	Gibt an, ob IDR für Ihre Instanz aktiviert ist.
Produzenteninstanz	
producer producer_last_run	Zeitpunkt der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe *IDRProducerJob* (GMT).
producer replication_queue_position	Position des Cursors in der Replikationswarteschlange.
replication_queue_reading_lag	Die Zeit zwischen einer Änderung und dem Senden dieser Änderung an das Netzwerk durch die geplante Aufgabe *IDRProducerJob*.
„replset last_message_sent_on“.	Zeitpunkt, zu dem zuletzt Daten von diesem Replikationssatz an das Netzwerk gesendet wurden.
last_position zurücksetzen	Die Cursorposition in data_replication_queue, als die letzte Nachricht für diesen Replikationssatz gesendet wurde.
last_sent_message_id	Nachrichten-ID der letzten gesendeten Nachricht aus data_replication_queue.
Name	Der Name des Replikationssatzes.
Status	Der Status des Replikationssatzes.
topic_name	Der Name des Themas in der Nachrichtenwarteschlange für diesen Replikationssatz.
Verbraucherinstanz	
Consumer_last_run	Zeitpunkt der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe *IDRConsumerJob* (lokal) oder *IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>* der geplanten Aufgabe (remote) (GMT).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Metriken (Fortsetzung)

Metrik	Beschreibung
„data_lag“ zurücksetzen	Zeit seit dem Empfang des letzten Signals. Heartbeats sollten jede Minute für einen Replikationssatz auftreten.
last_heartbeat_received_on	Zeit des letzten Signals für diesen Replikationssatz.
letzte_Nachricht_erhalten_Netzwerk_Zeit	Für die letzte empfangene Nachricht die Zeitdifferenz zwischen dem Senden an die Nachrichtenwarteschlange und dem Abrufen durch die Verbraucherinstanz.
last_position zurücksetzen	Die Cursorposition in data_replication_queue, an der die letzte Nachricht für diesen Replikationssatz gesendet wurde.
Name	Der Name des Replikationssatzes.
Status	Der Status des Replikationssatzes.
topic_name	Der Name des Themas in der Nachrichtenwarteschlange für diesen Replikationssatz.

Instanzübergreifende Datenreplikation – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenschutz in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) und zur Domänentrennung.

Datenschutz in Instanzübergreifende Datenreplikation

Die Fähigkeit von Replikationssätzen, mehrere Remoteverbraucher in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) zu hosten, bedeutet, dass potenzielle Datenschutzprobleme zu berücksichtigen sind.

Replikationssätze in IDR bedienen mehrere Instanzen mit mehreren Verbrauchern. Ein Replikationssatz kann einen einzelnen Kunden oder mehrere Kunden haben. Ein Verbraucher kann sich auch in derselben geografischen Region wie der Ersteller oder in einer anderen geografischen Region befinden.

Je nachdem, wie Sie Ihren Replikationssatz konfigurieren, können Sie die Daten intern, zwischen Niederlassungen desselben Unternehmens oder extern über mehrere Unternehmen hinweg freigeben. Sie können die Datenfreigabe auch auf einen einzelnen Standort oder eine Region beschränken oder Daten über alle Regionen hinweg freigeben.

Ein aktiver Replikationssatz tritt auf, nachdem der Administrator der Erstellerinstanz ein Verbraucherabonnement genehmigt hat. Ein aktiver Replikationssatz beinhaltet die Datenübertragung zwischen geografischen Regionen, die die Übertragung personenbezogener Daten umfassen kann. Die Datenübertragung zwischen verschiedenen geografischen Regionen kann dazu führen, dass die Daten unterschiedlichen Vorschriften für personenbezogene Daten unterliegen.

Wenn IDR während des Genehmigungsprozesses feststellt, dass sich die Verbraucher- und Produzenteninstanzen in verschiedenen geografischen Regionen befinden, benachrichtigt sie den Produzenten vor der Aktivierung. Diese Warnung sollte Administratoren auf das Potenzial für unterschiedliche Datenübertragungsbestimmungen zwischen Regionen aufmerksam machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald ein Replikationssatz aktiv ist, kann ein Replikationssatz mit mehreren Verbrauchern über bestimmte diskrete Regeln verfügen, die bestimmte Daten an bestimmte Verbraucher weiterleiten. Jede Änderung einer diskreten Regel in einem aktiven Replikationssatz, der sich über mehrere Verbraucher erstreckt, kann Daten verfügbar machen. Diese Datenexposition kann personenbezogene Daten umfassen, die möglicherweise von unbeabsichtigten Verbrauchern angezeigt werden, die den Replikationssatz abonnieren.

Wenn Sie die Bidirektionalität zwischen einer Produzenten- und einer Verbraucherinstanz festlegen, kann der Verbraucher Daten erzeugen, die an die Produzenteninstanz zurückgegeben werden. Diese Daten können potenziell auch jeden anderen Verbraucher erreichen, der Teil des Replikationssatzes ist.

Adapterbeschreibungen für Instanzübergreifende Datenreplikation

Adapter ändern die Erstellerdaten, bevor sie die Daten in Verbraucherinstanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) einfügen.

Adapterfelder

Jeder Adapter verfügt über die Felder **Name** und **Beschreibung**. Der Name wird in der Spalte Adapter angezeigt. Verwenden Sie das Feld **Beschreibung**, um den Zweck der Datenkonvertierung zu erläutern.

Berechnungsadapter

Verwenden Sie den Berechnungsadapter für die Erstellerdaten, um den Vorgang und den Wert anzugeben, der im Vorgang verwendet wird.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Vorgang: Multiplizieren **Konstanter Wert**: 1,08	10	10,80
Vorgang: Max **Konstanter Wert**: 1000	1020	1000
Vorgang: Stockwerk **Konstanter Wert**: 0	5.5	5

Max gibt den höchsten und **Min** den niedrigsten möglichen Wert an. Werte über oder unter diesen Grenzwerten werden auf diese Grenzwerte festgelegt. Werttypen wie **int** und **long** haben Höchst- und Mindestwerte. Werte über oder unter diesen Grenzwerten verursachen Genauigkeitsfehler.

Adapter „Zeichenfolge verketten“.

Verwenden Sie den Adapter für verkettete Zeichenfolgen, um eine angegebene Zeichenfolge an die Quelldaten anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameterbeispiel

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Zeichenfolge:**_v2**	Patch10236	Patch10236_v2

Formatadapter mit fester Breite

Verwenden Sie den Formatadapter mit fester Breite, um Eingabedaten mit fester Breite neu zu formatieren. Verwenden Sie #, um eine positive ganze Zahl darzustellen, @, um ein beliebiges Zeichen darzustellen, und \ als wörtliches Escape-Zeichen.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Übereinstimmung:**##########** **Ausgabe**: (###) ###-####	7605551212	(760) 555-1212
Übereinstimmung: ##### **Ausgabe**: ###.##	10000	100,00
Übereinstimmung:**##**\,### **Ausgabe**: #####	10.000	10000

Ordnen Sie den Adapter zu

Verwenden Sie den Zuordnungsadapter für durch Kommas getrennte Paare von Literalen, um Quelle-zu-Ziel-Konvertierungen zuzuordnen. Übereinstimmungen müssen genau sein. Zum Beispiel würde PRB=TASK PRB1000 nicht in TASK1000 konvertieren.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Zuordnung: PRB=TASK, fertig=Abgeschlossen	PRB	AUFGABE
Zuordnung: PRB=TASK, fertig=Abgeschlossen	erledigt	Abschließen
Zuordnung: PRB=TASK, fertig=Abgeschlossen	PRB1000	(keine Zuordnung)

Musteradapter

Verwenden Sie den Musteradapter für reguläre Ausdrücke, um Eingabemuster zu identifizieren. Verwenden Sie Klammern im **regulären Ausdruck**, um Gruppen zu identifizieren. Verwenden Sie $in **Ausgabemuster**, um Gruppen anzugeben. $0 steht für die gesamte Eingabe, $1 steht für die erste Gruppe, $2 steht für die zweite Gruppe usw. Sie können auch wörtliche Zeichen (einschließlich Leerzeichen) einfügen, mit Präfixen versehen und anfügen, damit sie in der Adapterausgabe angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Regulärer Ausdruck: (.*),(.*) **Ausgabemuster**: $2 $1	Smith, John	John Smith
Regulärer Ausdruck: (ABC[a-**zA**-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) **Ausgabemuster**: $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG
Regulärer Ausdruck: (ABC[a-**zA**-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) **Ausgabemuster**: $1 Release $0	ABCDEABCFG	ABCDE-Release ABCDEABCFG

Im zweiten Beispiel lautet die Übereinstimmung ABC, gefolgt von zwei Buchstaben, gefolgt von `ABC` und zwei Buchstaben. `$1` dieser Eingabe ist `ABCDE`. `$2` dieser Eingabe ist `ABCFG`. `$0` ist die gesamte Eingabezeichenfolge. `$1 $0` ist also `ABCDE ABCDEABCFG`.

Ersetzen Sie den Adapter

Verwenden Sie den Ersetzungsadapter, um eine angegebene Eingabezeichenfolge oder Teilzeichenfolge durch eine angegebene Zeichenfolge zu ersetzen. Verwenden Sie `$`, um nur einige der Vorkommen der Zeichenfolge zu ersetzen. `$1` ersetzt nur das erste Vorkommen; `$2` ersetzt nur die Sekunde. Verwenden Sie geschweifte Klammern, um die ersten N Vorkommen zu ersetzen. Zum Beispiel ersetzt `${3}` die ersten drei Vorkommen.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Suchen: London **Ersetzen**: Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid.
Suchen Sie: $2 London **Ersetzen**: Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist London. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist London.
Suchen Sie: ${2} London	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist London.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Parameter (Fortsetzung)

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Ersetzen: Madrid		

Split-Adapter

Verwenden Sie den Split-Adapter für ein angegebenes Trennzeichen, z. B. ein Leerzeichen, um eine Zeichenfolge in zwei oder mehr Zeichenfolgen aufzubrechen. Verwenden Sie $in **Ausgabemuster**, um Gruppen anzugeben. `$0` steht für die gesamte Eingabe, `$1` steht für die erste Gruppe, `$2` steht für die zweite Gruppe usw. Sie können eine Gruppe in einem Ausgabemuster wiederholen, z. B. `$2, $1, $1`. Mehrere Instanzen eines Trennzeichens in Quelldaten erstellen drei oder mehr Gruppen.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Trennzeichen: „ “ **Ausgabemuster**: $2, $1	John Smith	Smith, John
Trennzeichen: „ “ **Ausgabemuster**: $2, $1, $1	John-Harry-Smith	John, John
Trennzeichen: „ “ **Ausgabemuster**: $3	John-Harry-Smith	Smith

Aufgabennummernadapter

Verwenden Sie den Aufgabennummernadapter, um einer Aufgabennummer ein Präfix oder Suffix hinzuzufügen oder das Präfix der Aufgabennummer zu ersetzen.

Beispiele für Parameter

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Änderung: Ersetzen **Nummernpräfix**: PRB **Neues**Nummernpräfix: STRY	PRB80899	STRY80899
Änderung: Präfix hinzufügen **Präfix**: STRY	08099	STRY80899

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitzonenkonvertierungsadapter

Verwenden Sie den Zeitzonenkonvertierungsadapter, um eine Zeitzone in eine andere zu konvertieren.

Parameterbeispiel

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Ausgabezeitzone: PDT	07:00:00 Uhr GMT	00:00:00 Uhr PDT

Ausgeschlossene Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können bestimmte Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) nicht replizieren. Untergeordnete Tabellen von Tabellen in der Ausschlussliste werden ebenfalls ausgeschlossen.

Ausgeschlossene Tabellen

Diese Tabellen sind von IDRausgeschlossen:

- Tabellen mit den Präfixen V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, Usageanalytics_, wf_, ecc_, clone_, jrobin_, rrd_, imp_, pf_, pfd_, idr_

  sys_domain ist eine Ausnahme.

- Rotierte Tabellen, einschließlich syslog, sys_querystat, ecc_queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent
- Tabellen ohne sys_id
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- digest_properties
- Instanz

Untergeordnete Tabellen, die diese Tabellen erweitern, werden ebenfalls von IDR ausgeschlossen und sollten nicht in Replikationssätze aufgenommen werden, da die Replikation fehlschlägt, wenn sie enthalten sind. Zum Beispiel erweitert sc_cat_item sys_metadata, eine ausgeschlossene Tabelle. Dadurch wird sc_cat_item aufgrund der Vererbung zu einer ausgeschlossenen Tabelle.

Tabellen, die eine Replizierung vermeiden sollen:

- cmdb
- cmdb_ci

Wenn Sie feststellen, dass die CMDB-Tabellen repliziert werden müssen, müssen Sie Bedingungen verwenden, um die Anzahl der replizierten Datensätze zu beschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.

Domänentrennung und IDR

Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) funktioniert auf Datenebene, was bedeutet, dass die Domänentrennung nicht explizit unterstützt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem typischen Anwendungsfall werden Daten von einer Produzenteninstanz zu einer Verbraucherinstanz und zurück verschoben, unabhängig davon, in welcher Domäne sich die Instanz befindet. Sie können IDR zum Filtern von Daten verwenden, sodass Sie bestimmte Daten zwischen Instanzen trennen können. Wenn Sie über die Filterfähigkeit von IDR auf Datensatzebene hinausgehen müssen, können Sie Geschäftsregeln verwenden, um Daten von einer Domäne in eine andere zu konvertieren. Weitere Informationen finden Sie unter Business Rules vom Typ „Vor Abfrage“ .

Instanzübergreifende Datenreplikation -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR).

Um IDR Systemeigenschaften festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

IDR Datenvergleichseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Die Datensatz-Batch-Größe für Datenvergleichsergebnisse idr.instance.comparison.batch.size	Wenn die Datenvergleichsergebnisse 1 Million Datensätze innerhalb des angegebenen Datumsbereichs überschreiten, wird die Anforderung in Stapel von 10.000 Datensätzen aufgeteilt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000
Der Schwellenwert für fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze idr.dct.nichtübereinstimmend.fehlend.prozentsatz.schwellenwert	Wenn die Anzahl der fehlenden oder nicht übereinstimmenden Datensätze 50 % der Gesamtzahl der im angegebenen Datenbereich gefundenen Datensätze überschreitet, wird der Vergleich beendet, und stattdessen wird ein teilweises Seeding für den angegebenen Datumsbereich empfohlen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Die maximale Anzahl von Datensätzen idr.instanz.vergleich.max.datensätze	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die für die Verarbeitung eines Datenvergleichs zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500.000
Die maximale Laufzeit idr.instanz.vergleich.max.laufzeit	Die maximal zulässige Zeit für die Ausführung eines Datenvergleichs. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 Minuten
Zu überspringende Felder idr.dct.vergleich.überspringen.felder	Die Liste der Felder, die beim Vergleich von Datensätzen zwischen Instanzen übersprungen werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Datenvergleichseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: caller_id, sys_created_on, sys_created_by, sys_updated_on, sys_updated_by

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Stoppen Sie die Replikation, wenn ein Problem mit falscher Reihenfolge auftritt idr.message.gap.order_enforcement.enabled	Standardmäßig stoppt IDR die Replikation, wenn beim Verbraucher ein Out-or-Order-Problem auftritt. Sie können das Standardverhalten ändern, wenn beim Verbraucher ein Problem mit falscher Reihenfolge auftritt, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und auf falsesetzen. Dadurch werden fehlende Nachrichten automatisch in die Warteschlange gestellt und repliziert, wobei die neuesten Datensatzdetails des Produzenten verwendet werden, ohne die Replikation anzuhalten. • Typ: Zeichenfolge • True: Replikation wird angehalten • False: Replikation nicht anhalten und erneut in die Warteschlange stellen **Hinweis:** Alle Produzenten- und Verbraucherinstanzen müssen sich in derselben Familienversion befinden, um diese Eigenschaft zu verwenden. Beide Instanzen müssen auf Vancouver oder höher sein.
Legen Sie die Größenbeschränkung für Anhänge fest idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size	Standardmäßig beschränkt IDR die Größe von Anhängen nicht. Sie können das Standardverhalten ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und eine maximale Größe für Anhänge eingeben. • Typ: Ganzzahl (Größe in Byte) • Standardwert: 100.000.000

Instanzübergreifende Datenreplikation Rollen

Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) wird mit diesen Rollen installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

IDR -Administrator [idr_admin]

Administratorrolle für den Zugriff auf alle IDR -Tabellen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: idr_rest.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

IDR lesen [idr_read]

Leserolle zum Überprüfen von IDR -Tabellen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: idr_rest.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

REST [idr_restIDR]

Rolle, die für die Erstellung einer Diagnoseanforderung erforderlich ist.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

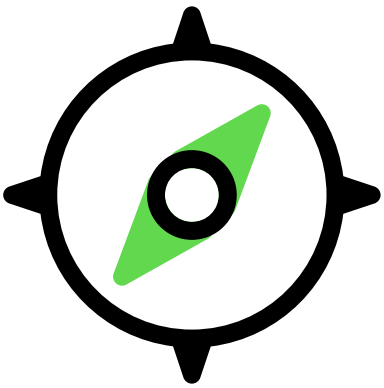
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase

Die MetricBase-Anwendung speichert Zeitreihendaten, also Daten, die in regelmäßigen Abständen abgerufen werden. Sie können die gespeicherten Daten grafisch darstellen oder sie mit Auslösern verwenden, um Flow Designer-Flows auszuführen. MetricBase unterstützt Entwickler bei der Arbeit mit IoT-basierten Anwendungen, durch die große Mengen maschinell generierter Daten überwacht oder bearbeitet werden.

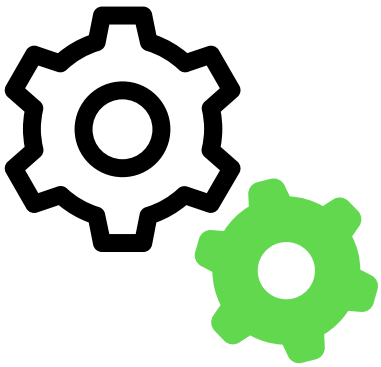
Erste Schritte

Erkunden



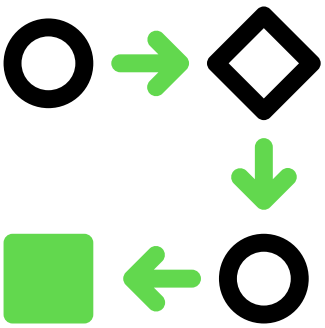
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Konzepte von MetricBase .

Konfigurieren



Richten Sie MetricBase ein, und erstellen Sie eine Zeitreihenspezifikation

Verwenden



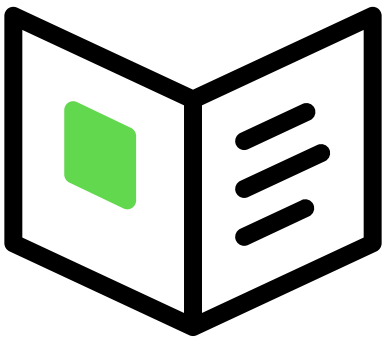
Visualisieren Sie Ihre Zeitreihendaten, und erstellen Sie Auslöser, die Flow Designer -Flows ausführen

Verwalten



Integrität und Leistung von verwalten MetricBase

Referenz



Greifen Sie mit auf Entwicklerressourcen zu und erfahren Sie mehr über die Domänentrennung MetricBase

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu MetricBase in der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

MetricBase erkunden

MetricBase erfasst Zeitreihendaten, speichert sie, analysiert sie, stellt sie grafisch dar und bearbeitet sie. Erfahren Sie, wie MetricBase Zeitreihenzusammenfassungen von viel größeren Datensammlungen speichert.

Übersicht

In MetricBasegeben Sie die Metrik an, die Sie speichern möchten, und angeben, wie oft sie erfasst werden soll. Sie können auch bestimmen, wie lange sie in der Datenbank MetricBase gespeichert werden soll. Anschließend senden Sie die Daten von einer Instanz an den Server MetricBase mit der Rate, die Sie mit MetricBase REST- oder JavaScript-APIs festlegen. Auf diese Weise können Sie eine viel größere Datensammlung mit MetricBase Zusammenfassungen davon überwachen.

MetricBase funktioniert mit:

- Eine Instanz, die maschinell generierte Daten speichert
- Einen Server mit der Anwendung und der Datenbank MetricBase .

Vorteile

- Integrieren Sie MetricBase nahtlos mit ServiceNow IoT-basierten Anwendungen, die große Mengen maschinell generierter Daten überwachen oder verarbeiten.
- Löst Flows in Flow Designer basierend auf Zeitreihendaten in MetricBaseaus.
  - E-Mail generieren, wenn die durchschnittliche CPU-Auslastung in den letzten 5 Minuten mehr als 85 % beträgt.
  - E-Mail generieren, wenn MetricBase eine Lücke in Daten erkennt, die für 10 Minuten oder länger übermittelt wurden.
  - Generieren Sie eine Warnung, wenn der Durchschnitt der erfassten Daten in den letzten 5 Minuten weniger als 10 oder mehr als 500 beträgt.
  - Generieren Sie eine Warnung, wenn die Speichernutzung in den nächsten 10 Minuten wahrscheinlich 90 % überschreitet.
- Visualisieren Sie MetricBase Daten mithilfe von Zeitreihendiagrammen.
- Verwenden Sie die Anwendung Reporting, um die in MetricBasegespeicherten Zeitreihendaten grafisch darzustellen.
- Erkennen Sie Anomalien, indem Sie ein maschinelles Sprachmodell trainieren, und führen Sie einen Flow Designer -Auslöser aus, wenn eine Anomalie erkannt wird.

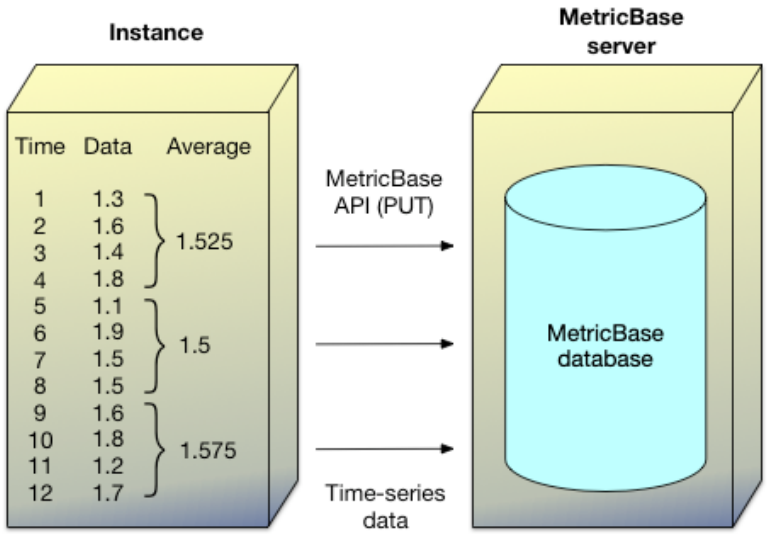
Funktionsweise von MetricBase

Sie verwenden MetricBase, um große Datenmengen zu verarbeiten, indem Sie eine kleinere Zusammenfassung dieser Daten verwenden, die in der Datenbank MetricBase gespeichert ist. Beispielsweise kann eine Instanz die CPU-Auslastung speichern. Mit MetricBasekönnen Sie diese Daten zusammenfassen, indem Sie die durchschnittliche CPU-Auslastung für jedes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fünf-Minuten-Intervall speichern. Sie können die Daten grafisch darstellen oder sie mit Flow Designer verwenden, um Flows auszulösen.

Zeitreihendaten werden gespeichert

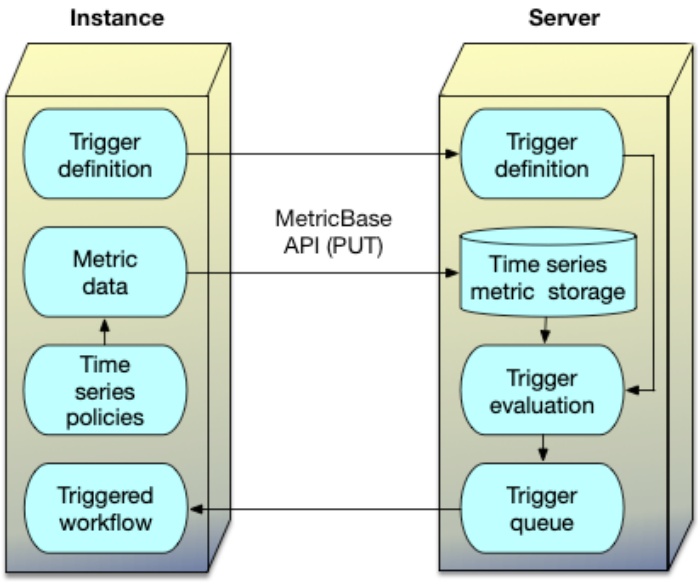


Diese Abbildung zeigt ein Beispiel für maschinell generierte Daten, die alle 4 Sekunden erfasst werden. Sie senden den Durchschnitt der Werte in jedem Stichprobenzeitraum an die Datenbank MetricBase, in der die Daten bis zu ihrem Ablaufdatum gespeichert werden.

Zeitreihendaten

MetricBase erfasst die Metriken, wie oft Sie Daten senden und wie die Zusammenfassung dieser Daten aussieht, z. B. Maximum, Minimum, Durchschnitt oder zuletzt. Diese Daten *werden Zeitreihendaten*genannt. Wenn Sie beispielsweise die Geschwindigkeiten der -Drohnen in einer Instanz erfassen, können Sie die durchschnittliche Geschwindigkeit der -Drohnen alle zwei Minuten an die -Datenbank MetricBase senden. Sie können auch Höhe und Batterielaufzeit erfassen. MetricBase speichert jede Metrik als Spalte in seiner Datenbank.

Senden von Informationen von einer Instanz an einen MetricBase -Server



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien

Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien geben an, wie lange MetricBase die Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase speichert. Sie können Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien erstellen, bearbeiten und löschen. Um Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien zu erstellen, zu bearbeiten oder zu löschen, navigieren Sie zu **MetricBase** > **Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinie**.

Beim Erstellen eines Aufbewahrungsrichtlinienzeitplans gelten die folgenden Einschränkungen:

- Maximale Aufbewahrungsdauer: 26 Monate (794 Tage)
- Maximaler Stichprobenzeitraum: 1 Tag
- Maximale Datenpunkte (berechnet als Aufbewahrungsdauer * Stichprobenzeitraum): 160.000 Datenpunkte

Darüber hinaus muss die Aufbewahrungsdauer ein Vielfaches des Stichprobenzeitraums sein.

Aufbewahrungsrichtlinien

Aufbewahrungsrichtlinien umfassen mehrere Aufbewahrungszeitpläne mit gröberer Granularität, je länger die Daten aufbewahrt werden. Die Richtlinie zur Aufbewahrung für Coarse speichert beispielsweise Stichprobendaten an jedem:

- Stunde für eine Woche (7 Tage pro 1-Stunden-Zeitraum)
- Zwei Stunden für einen Monat (31 Tage pro 2-Stunden-Zeitraum)
- Tag für 13 Monate (397 Tage pro 1-Tages-Zeitraum)

In dieser Richtlinie wird die angegebene Metrik in den ersten 7 Tagen stündlich gemessen. Sie wird dann in den nächsten 31 Tagen jede zweite Stunde und in den nächsten 397 Tagen einmal täglich gemessen. MetricBase löscht Daten, die älter als 435 Tage sind.

Um die Liste aller unterstützten Aufbewahrungsrichtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **MetricBase** > **Aufbewahrungsrichtlinien**.

Demo für MetricBase

Verwenden Sie das MetricBase-Demo- Plugin, um sich mit MetricBasevertraut zu machen. Die Demo enthält Beispielmetriken, Auslöser und eine regelmäßige Aufgabe, die Daten sammelt und speichert. Verwenden Sie die Demo, um MetricBase zu erkunden, bevor Sie es einrichten. Der **Datenexplorer**, der mit dem Demo-Plugin geliefert wird, bietet einen Ort zum Experimentieren mit MetricBase JavaScript-APIs. Das Demo-Plugin ist unabhängig vom MetricBase -Plugin. Stellen Sie sicher, dass Sie beide anfordern.

MetricBase konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre MetricBase -Implementierung.

Das Produkt MetricBase wird angefordert

Das Plugin [MetricBase [com.snc.clotho] erfordert ein separates Abonnement und muss von Mitarbeitern von ServiceNow aktiviert werden. Fordern Sie auch das Demo-Plugin [com.snc.clotho.demo MetricBase an, das Beispieltabellen, Metriken, Auslöser und Daten enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebung Ihrer Organisation.

Wenn Mitarbeiter von MetricBase das Demo-Plugin ServiceNow installieren, verbinden sie Ihre Instanz auch mit dem Server, der die Datenbank MetricBase enthält. Eine MetricBase -Datenbank kann nur eine Verbindung zu einer anderen Instanz herstellen. Beispielsweise kann ein Klon der ursprünglichen Instanz nicht mit derselben Datenbank wie die ursprüngliche Instanz kommunizieren.

Machen Sie sich mit vertraut MetricBase

Nachdem die Mitarbeiter von ServiceNow] die Plugins MetricBase und MetricBase Demo installiert haben, können Sie die Demo verwenden, um sich mit MetricBasevertraut zu machen.

Voraussetzungen

- MetricBase und die Demo-Plugins MetricBase müssen von Mitarbeitern von ServiceNow installiert werden.
- Erforderliche Rolle: admin

MetricBase Demo

Mit dem Demo-Plugin MetricBase können Sie mit MetricBase experimentieren, ohne es zu konfigurieren oder viel darüber zu wissen. Das Plugin enthält Beispiel-Zeitreihendaten und Auslöser in Ihrer MetricBase -Datenbank, um Ihnen zu helfen, die Daten zu visualisieren und zu sehen, wie Auslöser funktionieren. Die Demo enthält auch geplante Zeitreihendaten-Updates, als ob sie von einer Instanz empfangen worden wären, sodass Sie die Funktionalität der enthaltenen Auslöser testen können.

In der Demo wurde eine imaginäre Flotte von -Drohnen mit Sensoren ausgestattet, die ihre Metriken übertragen, einschließlich Geschwindigkeit, Höhe und Batterielebensdauer im Laufe der Zeit.

1. Navigieren zu **MetricBase-Demo** > **Drohnen** um den Namen, das Modell, die Länge, die Breite, die Höhe und die Geschwindigkeit für alle Flugdrohnen in der Flotte anzuzeigen.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Metriken** , um zu sehen, wie die Metriken definiert sind. In der Liste „Zeitreihenmetriken“ geben die Spaltenwerte die Tabelle an, in der die Zeitreihenmetriken der Drohne gespeichert werden, die Namen aller Metriken, die für jede Drohne gespeichert werden, und die Aufbewahrungsrichtlinie für jede Metrik. Die Aufbewahrungsrichtlinie gibt an, wie häufig Messungen durchgeführt werden und wie lange MetricBase diese Daten speichert.

Automatische Übersetzung

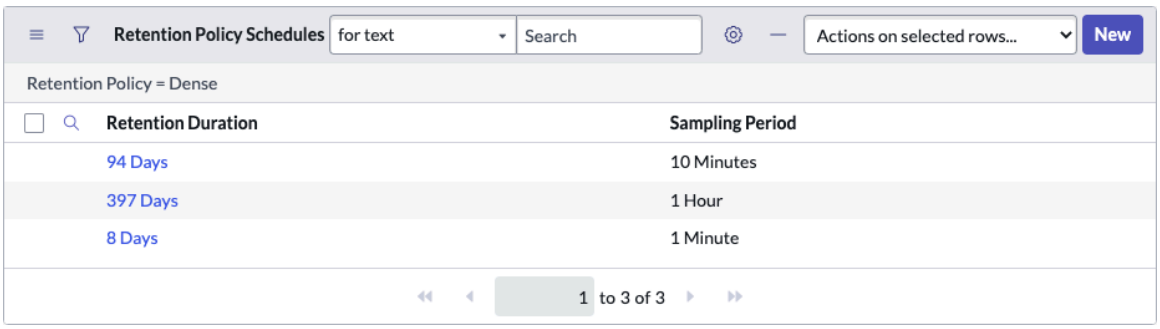
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

All > Table name = mb_demo_drone

Table name	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

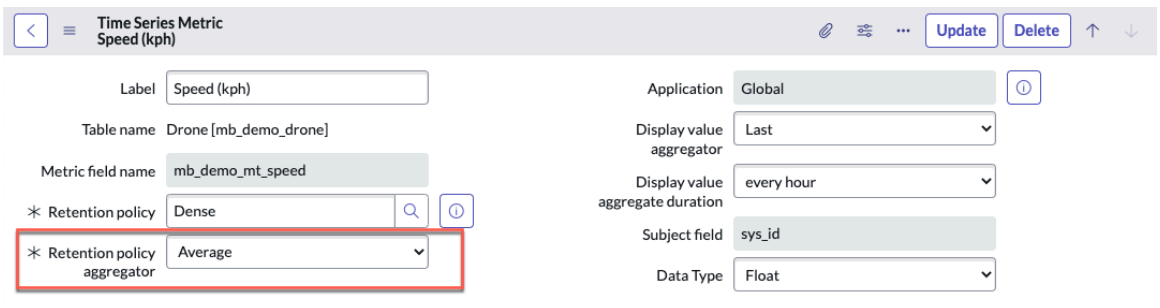
Sie nun die Daten der -Drohnen gesehen und gelernt haben, wie Sie sie finden, sehen wir uns an, wie die Daten mithilfe einer Aufbewahrungsrichtlinie erfasst wurden.

3. Wählen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie aus. Das Formular „Aufbewahrungsrichtlinie“ zeigt die Definition für die Richtlinie. Im folgenden Beispiel wird diese Metrik in den ersten 8 Tagen einmal pro Minute, dann in den folgenden 94 Tagen alle 10 Minuten und in den folgenden 397 Tagen einmal pro Stunde gemessen. Danach verwirft das System die Daten.



Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter Zeitreihendaten definieren und erfassen.

4. Um zu sehen, wie die Daten während der Aufbewahrungsdauern zusammengefasst werden, klicken Sie oben im Fenster „Aufbewahrungsrichtlinien-Zeitpläne“ auf den Linkspfeil (<), um zur Liste der Zeitreihenmetriken zurückzukehren.
5. Wählen Sie einen Tabellennamen aus. Die Definition der Zeitreihenmetrik zeigt den **Aggregator**der Aufbewahrungsrichtlinie. Dieser Aggregator fasst die Daten zusammen, z. B. als Durchschnitts-, Höchst- oder Mindestwert im Zusammenfassungszeitraum. Im folgenden Beispiel hat der Administrator auf die Tabelle für die Geschwindigkeitsmetrik geklickt. Das Ergebnis ist, dass MetricBase die Durchschnittsgeschwindigkeiten während jedes Abtastzeitraums in der Datenbank MetricBase speichert.

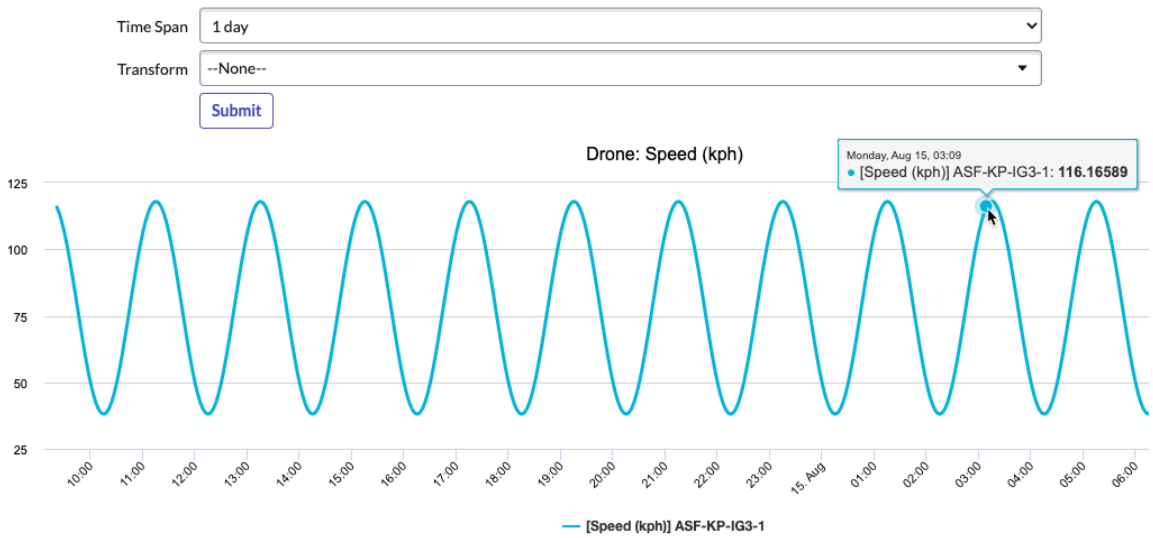


Nachdem Sie nun verstanden haben, wie die Daten mithilfe von Aufbewahrungsrichtlinien erfasst wurden, sehen wir uns an, wie die Daten in Listen und Diagrammen angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Beachten Sie die Parameterfelder, die mit **Display**beginnen. In diesem Beispiel bedeutet dies, dass die Geschwindigkeitswerte, die in der Listenansicht der -Drohnen angezeigt werden, die letzten Geschwindigkeiten sind, die in jedem Stundenintervall für jede -Drohne aufgezeichnet wurden. Diese **Anzeigefelder** steuern, was nur in der Listenansicht der Drosseln angezeigt wird. Sie haben nichts mit der Aufbewahrungsrichtlinie zu tun.
7. Zeigen Sie die Listenansicht einer Tabelle an, indem Sie eingeben<table-name> .list im **Feld** Feldnavigator. Beispiel: mb_demo_drone.list. Alle -Drohnendaten werden angezeigt. Im Beispiel aus dem vorherigen Schritt würde die Spalte „Geschwindigkeit“ den Wert **Letzter** des Abtastzeitraums enthalten.
8. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Drohnen** und sehen Sie sich die Spalte „Geschwindigkeit (km/h)“ an. Aus dem vorherigen Schritt wissen Sie, dass es sich bei diesen Werten um die letzten Geschwindigkeiten handelt, die bis zu einer Stunde zurückliegt. Die Werte sind die gleichen, die Sie mit dem Befehl *.list* erhalten würden.
9. Wählen Sie den Geschwindigkeitswert der ersten Quadranten aus. Das folgende Diagramm zeigt die Geschwindigkeit derdrohne, die stündlich gemessen wurde.



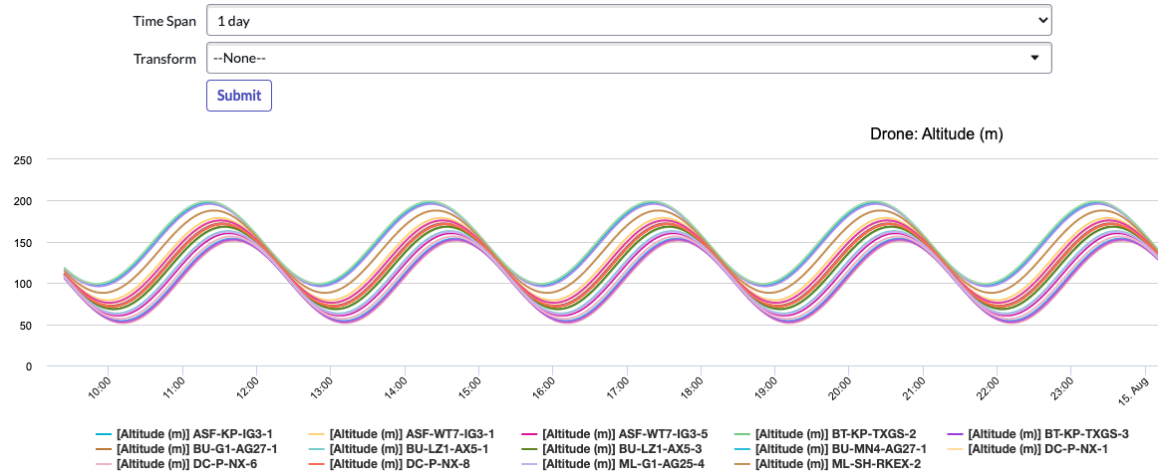
Hinweis:

. Möglicherweise müssen Sie einen anderen **Feldwert** für die Zeitspanne auswählen, um ein übersichtlicheres Diagramm zu erhalten. Versuchen Sie es beispielsweise mit **1 Tag**. Die Geschwindigkeit ist eine Sinuswelle, da sie künstliche erzeugt wurde. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Sinuswelle, um die tatsächlichen Messungen anzuzeigen.

10. Wählen Sie den Linkspfeil (<), um zur Liste der Metriken zurückzukehren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Drohne-Typ (Spalte**Modell**) und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen aus**. Es werden nur die -Drohnen des ausgewählten Typs angezeigt.
11. Wählen Sie das Menüsymbol neben der Spaltenüberschrift „Höhe“ und dann **Zeitreihendiagramm**aus. Sie sehen ein Diagramm, das die Höhenmessungen der Warbler-T7-Drohnen zeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

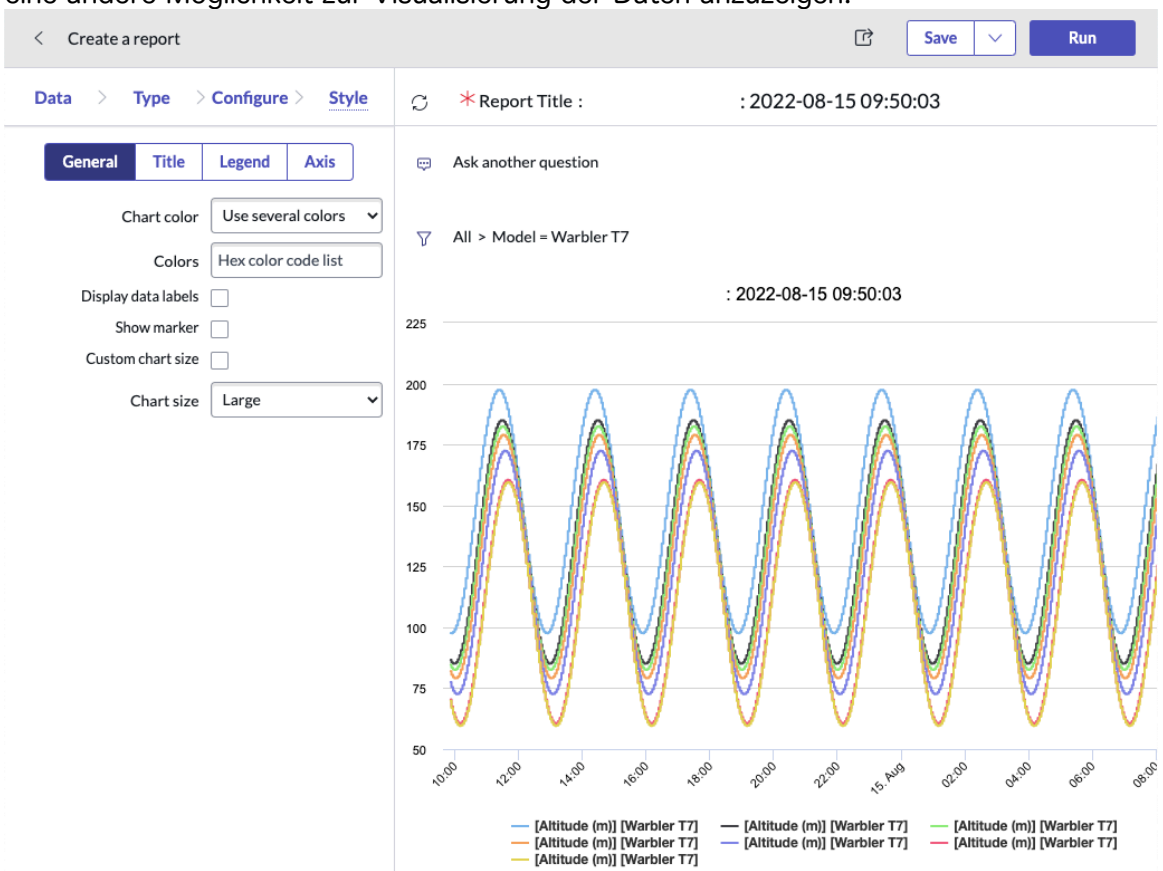


. Möglicherweise möchten

Sie den Wert für die **Zeitspanne** ändern, um ein übersichtlicheres Diagramm zu erhalten.

12. Klicken Sie auf den Linkspfeil (<), um zur Liste der Metriken zurückzukehren.

13. Klicken Sie auf das Menüsymbol neben der Spaltenüberschrift „Höhe“, und wählen Sie **Zeitreihendiagramm-Designer** aus, um eine andere Möglichkeit zur Visualisierung der Daten anzuzeigen.



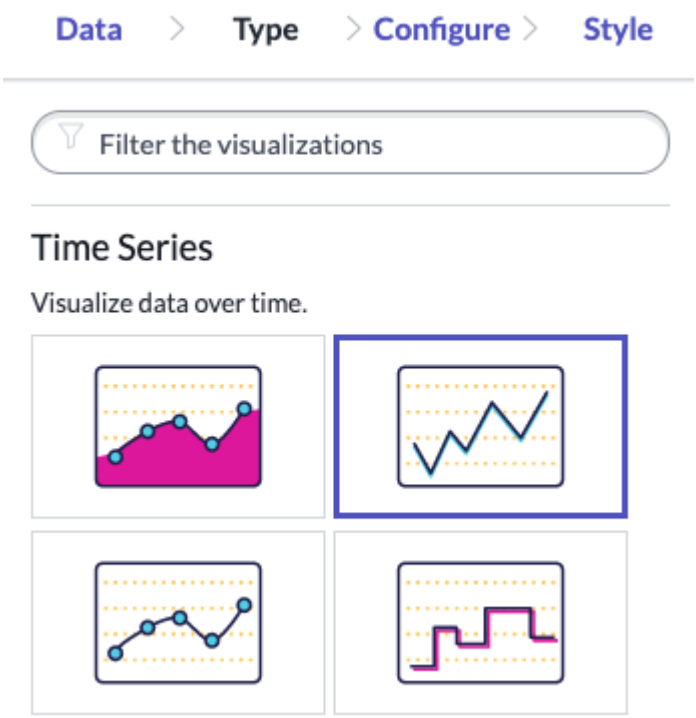
14. Ändern Sie auf der Seite „Bericht erstellen“, die in der Anwendung Reporting angezeigt wird, die Diagrammparameter.

Hinweis:

Wählen Sie in den folgenden Schritten **Ausführen**aus, um auf derselben Seite zu bleiben. Um beim Entwerfen des Diagramms zur nächsten Seite zu gelangen, wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Bereich Typ die Art des anzuzeigenden Diagramms aus, und klicken Sie



dann auf **Weiter**.

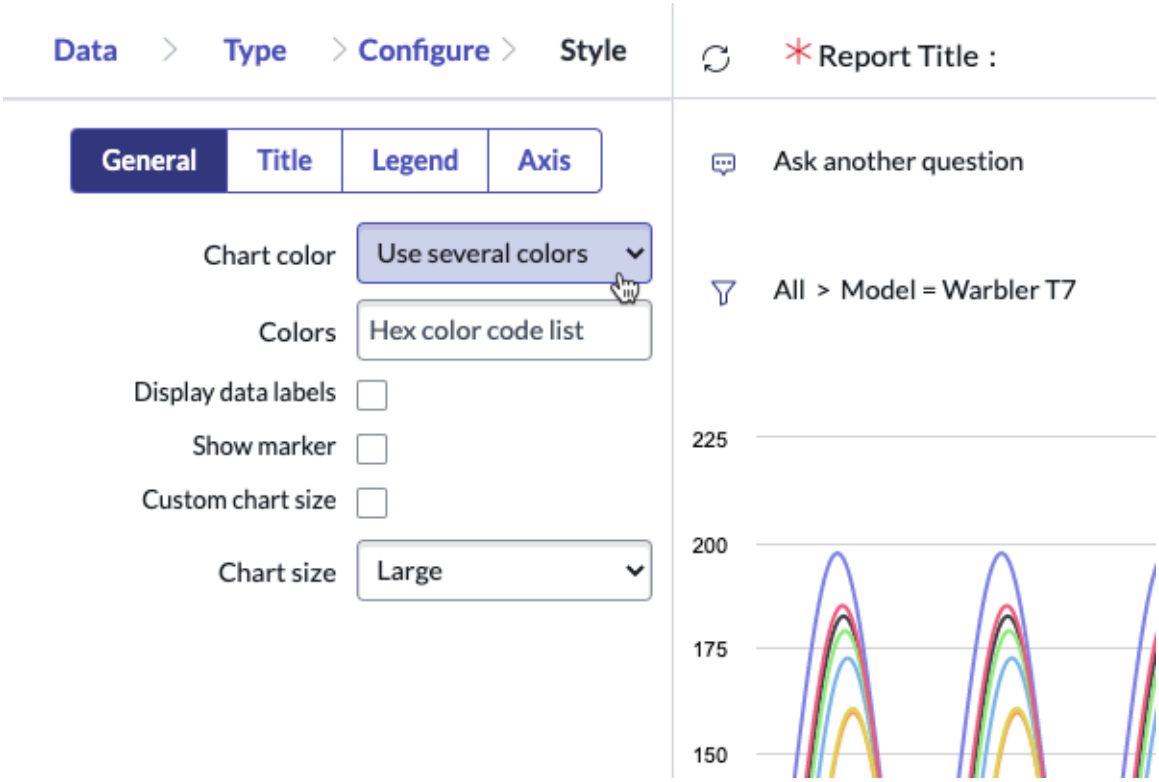
b. Versuchen Sie im Bereich „Konfigurieren“, die Parameter zu ändern. Klicken Sie auf **Ausführen**, um die Ergebnisse für jede Änderung anzuzeigen.

- Ändern Sie den **Berichtstitel** in Warbler-Höhe.
- Wenden Sie eine Bedingung an, um die Ansicht zu filtern. Beispiel: **[Modell] [ist] [Warbler T7]**.
- Ändern Sie den Wert **Letzter** in **1** Tag.
- Wählen Sie in der Liste **UmwandelnUmschlag** aus. Sie sehen die minimalen und maximalen (Hüllkurven-)Höhen für die Flotte der Warbler T7-Drohnen im Zeitverlauf.
- Wählen Sie mithilfe der Liste **Zeitbereich** die Zeitachse aus, die im Diagramm angezeigt werden soll.

Hinweis:
Relative verwendet die **letzte** Zeitspanne relativ zur aktuellen Zeit. Beispiel: Wenn **Letzte** 1 Stunde ist, erstreckt sich die Zeitlinie im Diagramm immer über die vorherige Stunde. Sie können diesen Bericht zu Ihrem Dashboard hinzufügen, um die Metriken der letzten Stunde anzuzeigen.

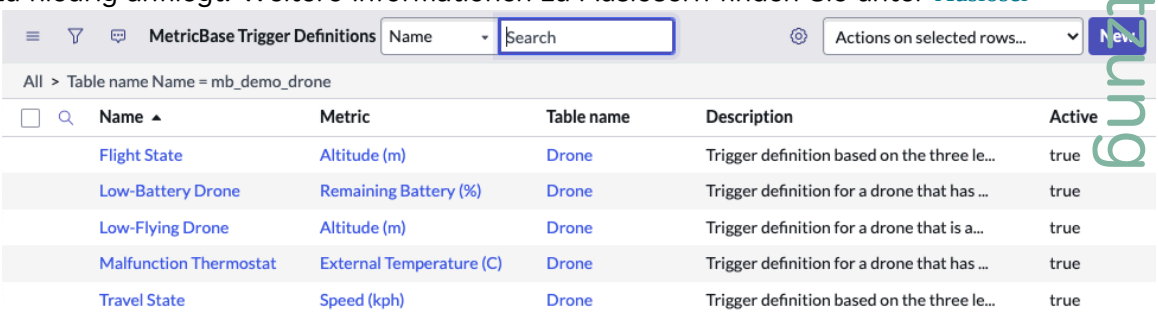
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Ändern Sie im Bereich Stil den Wert **Diagrammfarbe**, und klicken Sie dann auf **Ausführen**.



Sie haben die Daten der -Drohnen in Listen und Diagrammen angezeigt. Definieren wir nun einen Auslöser, der ausgeführt wird, wenn die von Ihnen überwachten Daten einen Schwellenwert erreichen.

15. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Auslöserdefinitionen**. Die Liste MetricBase Auslöserdefinitionen zeigt den Namen (**Name**) des Auslösers, die Metrik (**Metrik**), die der Auslöser überwacht, die Tabelle (**Tabellenname**), die Metrik, in der er sich befindet, die Auslöserbeschreibung und ob der Auslöser aktiv ist . Auslöser starten Flows, wenn Metriken Auslöserschwellenwerte erreichen. Ein Beispiel ist, wenn eine -Drohne zu niedrig anfliegt. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser-Workflows.

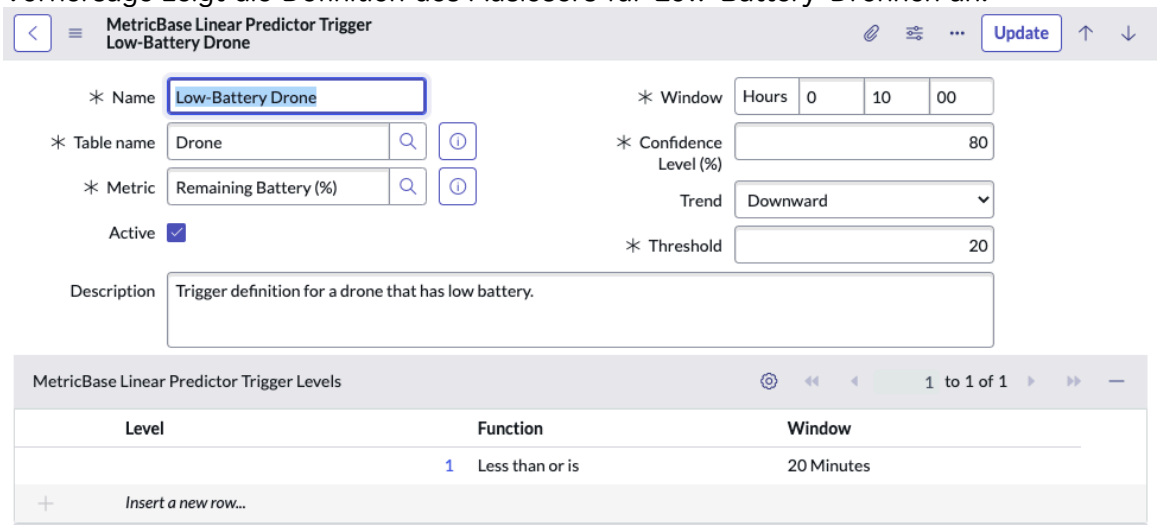


Name	Metric	Table name	Description	Active
Flight State	Altitude (m)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true
Low-Battery Drone	Remaining Battery (%)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Low-Flying Drone	Altitude (m)	Drone	Trigger definition for a drone that is a...	true
Malfunction Thermostat	External Temperature (C)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Travel State	Speed (kph)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true

Automatische Übersetzung

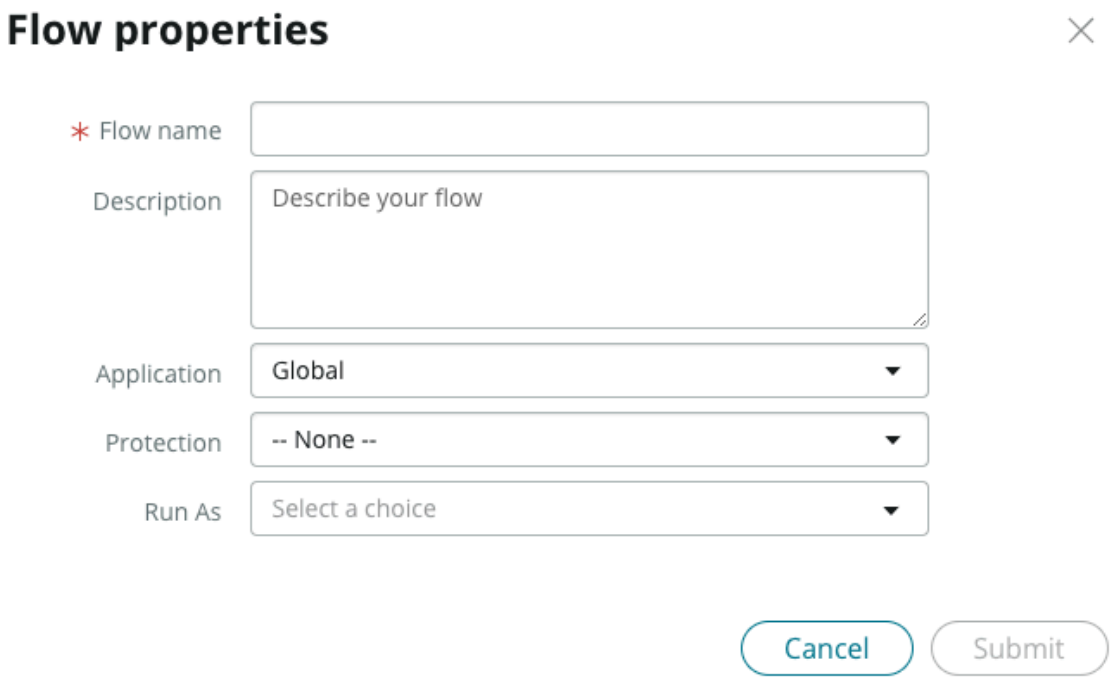
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Wählen Sie **Low-Battery-Drohne aus**. Das Auslöserformular MetricBase Lineare Vorhersage zeigt die Definition des Auslösers für Low-Battery-Drohnen an.



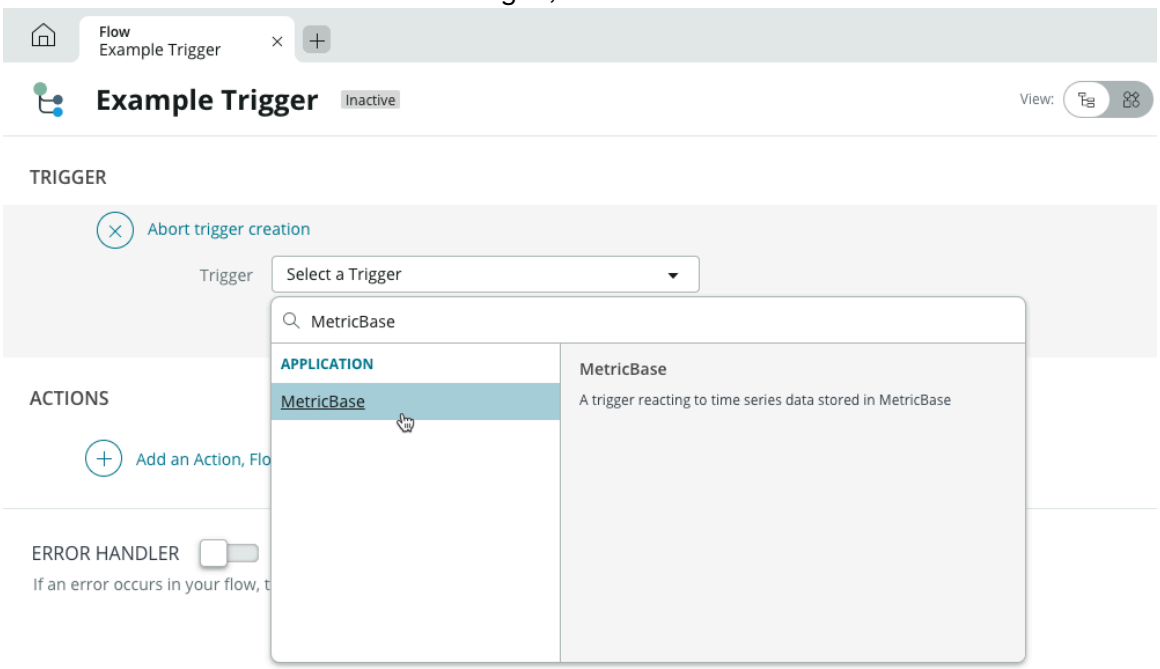
In diesem Beispiel überwacht der Auslöser die Metrik „ **Restbatterie (%)** “ (**Metrik**) in der Tabelle „Drohnen“ (**Tabellenname**) alle 10 Minuten (**Fenster**). Wenn die Batterielebensdauer einen Abwärtstrend aufweist (**Trend**) und eine Wahrscheinlichkeit von 80 % (**Konfidenzniveau**) besteht, innerhalb von 20 Minuten (unter **Fenster**für **Ebene** 1) 20 % (**Schwellenwert**) zu erreichen, wird der Auslöser ausgeführt. Obwohl er ausgelöst wird, passiert nichts, bis Sie diesen Auslöser einem Flow zuordnen. Der Flow definiert die auszuführenden Aktionen.

17. Auswahlvorgang **MetricBase** > **Auslöserflows**.
18. Auswahlvorgang **Neuer Flow** um einen im System definierten Auslöser einem Flow zuzuordnen.
19. Benennen Sie den **Flow im Feld Flow-Name**, und wählen Sie **Absenden**aus.

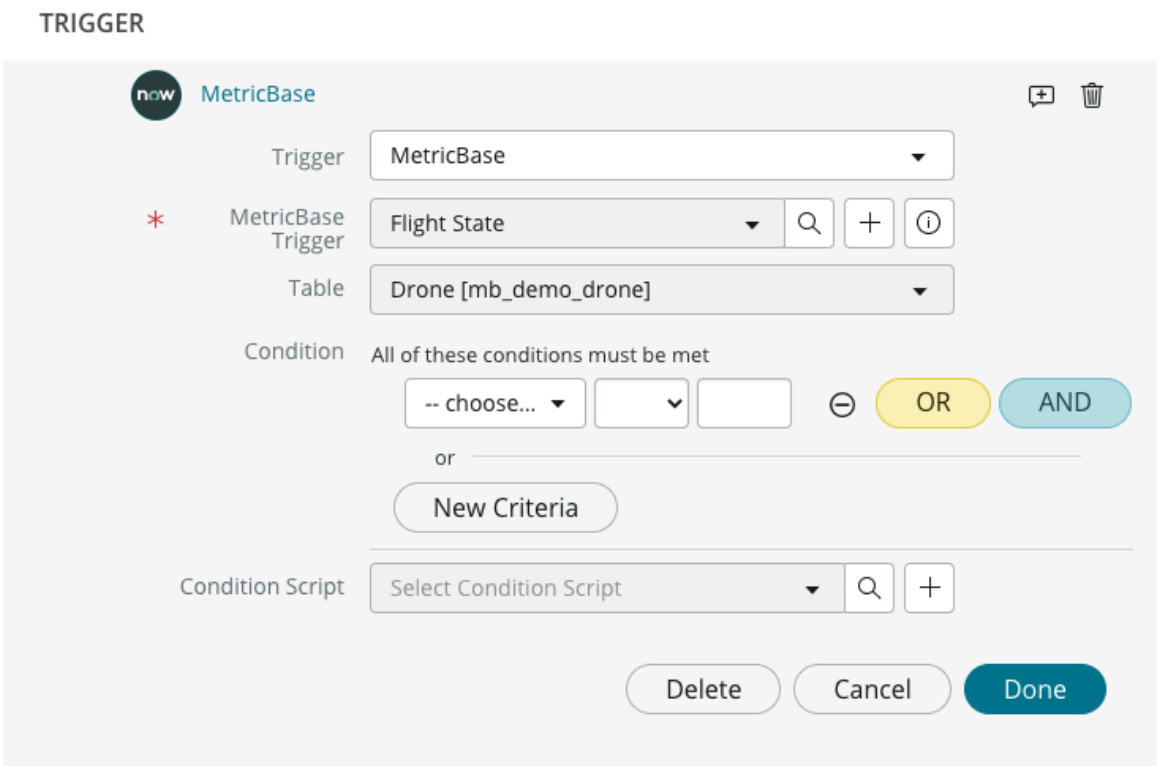


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

20. Klicken Sie auf **Einen Auslöser** hinzufügen, und wählen **Sie MetricBase** in der Liste aus.



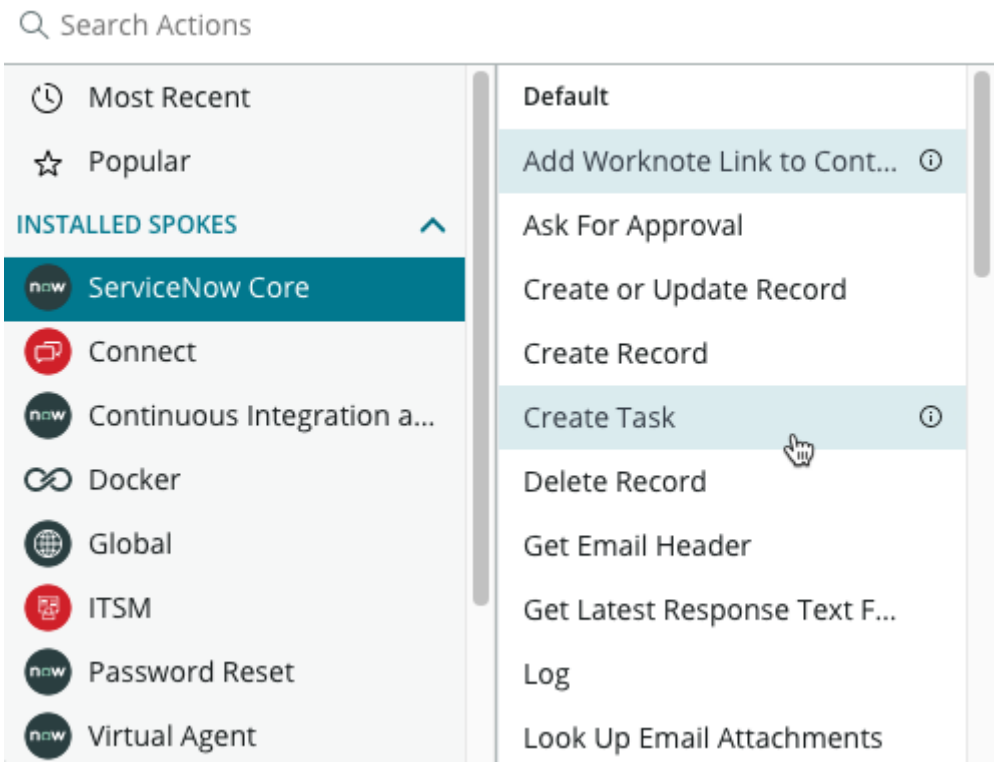
21. Wählen Sie in **MetricBase-Auslöser**einen bereits vorhandenen Auslöser aus, und klicken Sie auf **Fertig**. Alternativ können Sie das Pluszeichen rechts neben **MetricBase-Auslöser auswählen**, um einen neuen Auslöser zu erstellen.



22. Wählen Sie **Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen** aus.

23. Wählen Sie **Aktion** aus, um die Aktionen anzugeben, die ausgeführt werden sollen, wenn der Auslöser ausgelöst wird. Das Dialogfeld „Aktion“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen Sie in der linken Spalte eine Aktionsdomäne und in der rechten Spalte die spezifische Aktion aus.
25. Wählen **Sie Speichern** und **aktivieren aus**. Der Flow wird nur ausgeführt, wenn er aktiviert ist. Weitere Informationen zu Flow Designerfinden Sie unter Flow Designer .

In der folgenden Tabelle sind die Module in der MetricBase -Demo zusammengefasst.

MetricBase-Demomodule

Modul	Beschreibung
Drohnen	Tabelle, in der Metriken für Luftdrohnen gespeichert werden, z. B. Geschwindigkeit und Höhe. Jeder Datensatz ist eine andere -Drohne. Sie können Datensätze hinzufügen.
Flotten	Tabelle, die Metriken zu Gruppen von Drosseln verwaltet. Jeder Datensatz ist eine andere Flotte. Sie können Datensätze hinzufügen.
Datengeneratoren	Tabelle, die definiert, wie Daten für die Datensatzdatensätze erstellt werden. Dieses Feld wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Sie können keine Datensätze ändern oder hinzufügen.
Metriken	Liste der Metriken, die im System definiert sind. Diese Liste ist die gleiche Tabelle wie **MetricBase** > **Zeitreihenmetriken**. Sie können Metrikfelder hinzufügen.
Geplante Aufgaben	Geplante Aufgabe, die für die Demonstrationsanwendung erstellt wird. Die Aufgabe wird alle fünf Minuten ausgeführt, um den Demotabellen in der Datenbank MetricBase Daten hinzuzufügen. Sie können den Zeitplan ändern.
Auslöserdefinitionen	Liste der Auslöser, die in der Demo definiert sind. Diese Liste ist die gleiche Tabelle wie **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**. Sie können zusätzliche Auslöser erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase-Demomodule (Fortsetzung)

Modul	Beschreibung
Anomalieprotokolle	Liste der Protokolle, die aus der Auslösung von Auslösern resultieren. Der Auslöser **Niedrig fliegende Drohne** erstellt die Anomalieprotokolle.
Datenexplorer	Widget, mit dem Sie anhand der Daten der Demonstrationsanwendung mit MetricBase JavaScript-APIs experimentieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Machen Sie sich mit MetricBase-APIs vertraut.

Machen Sie sich mit MetricBase APIs vertraut

Experimentieren Sie mit MetricBase APIs mithilfe von Datenexplorer, das Teil der Demoanwendung [MetricBase ist. Datenexplorer verwendet die mit der Anwendung MetricBase Demo installierten Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clotho_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenexplorer ist eine Spielwiese, auf der Sie Beispielskripts anzeigen und bearbeiten können, die Daten visualisieren, die in der Demoanwendung MetricBase enthalten sind. Die Beispielskripts verwenden die JavaScript-APIs MetricBase. Weitere Informationen zu den JavaScript-APIs MetricBase finden Sie unter Client , Data , DataBuilder , Transformer , TransformPart , TransformResult .

Beachten Sie, dass der API-Endpunkt now/v1/clotho/transform/topic nur für die interne Verwendung reserviert ist.

Beispielskripts verwenden entweder:

- Transformationen, die die Transformer- Methode verwenden.
- Maschinensprache, trainierte Modelle, die das erwartete Verhalten vorhersagen. Alle Skripts ohne „Umwandeln“ im Titel verwenden Maschinensprache.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase-Demo** > **Datenexplorer**.
   Der **Datenexplorer** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie ein Skript ausführen, wird die Datenvisualisierung unter **Datenexplorer Skriptergebnisanzeige**angezeigt.

2. Wählen Sie eines der Beispielskripts aus, die im Menü **„Beispielskript“** ausgeführt werden sollen.



3. Klicken Sie auf **Beispiel laden**.
4. Klicken Sie auf **Ausführen**.
   Das Skript zeigt die Datenvisualisierung unter **Datenexplorer Skriptergebnisanzeige**an.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Werte oder Anweisungen im Skript, oder schreiben Sie ein völlig neues Skript, und klicken Sie auf **Ausführen**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die im Skript vorgenommenen Änderungen speichern möchten, klicken Sie auf **Speichern**.

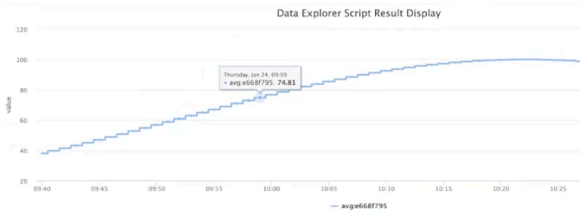
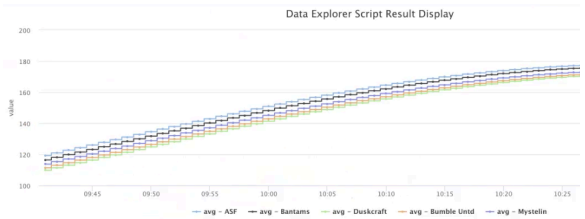
6. Sehen Sie sich unter Serverausgabe die Antwort des **Servers**an, die möglicherweise Fehlerinformationen enthält.

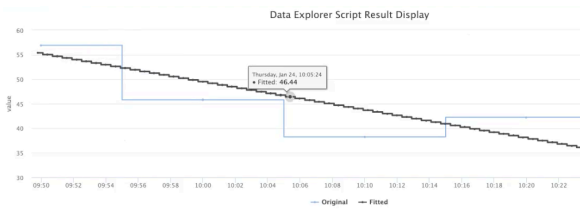
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Beispielskripts

Beispiel-Skript	Definition und Visualisierung
Einfache Transformation	Verwendet die Transformer-API, um eine einzelne Zeitreihenmetrik anzuzeigen, die Durchschnittsgeschwindigkeit der -Drohnen: `transformator.metric('mb_demo_mt_speed').avg()`. 
Einfache Transformation mit Gruppierung	Verwendet die Transformer-API, um eine Gruppe von Zeitreihenmetriken anzuzeigen, die durchschnittliche Höhe der Flotte der Drosseln: `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").avg().label('avg - %g:fleet:')` 
Normales Modell	Modelliert normale Daten, die für verteilte Werte einer glocken- oder gaußschen Kurve angenähert werden.

Lineares Modell	Erstellt eine Linie, um die aktuellen Daten zusammenzufassen und zukünftige Werte vorherzusagen. In diesem Beispiel werden die Werte des trainierten Modells und der Durchschnitt der Werte grafisch dargestellt.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit =`
	`builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`
	

Saisonales Trendzerlegungsmodell	Verwendet ein saisonales Trendmodell, sodass Daten subtrahiert werden können, um nicht saisonabhängige Trends aufzudecken. Dieses Modell ähnelt in seinem Zweck dem Modell von Ford-Holt-Winds, kommt jedoch mit anderen Algorithmen zum Ergebnis.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielskripts (Fortsetzung)

Beispiel-Skript	Definition und Visualisierung
	var builder = new sn_clotho.Transformer(drones); var metric = "nb_demo_mt_rem_battery"; var fit = builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H", innerCycles:1, outerCycles:10}) 
holt-Winds-Modell	Nutzt das saisonale Trendmodell „Holt's Springs“, sodass Daten subtrahiert werden können, um nicht saisonabhängige Trends aufzudecken. Dieses Modell ähnelt in seinem Zweck dem Modell der saisonalen Trendzerlegung, erreicht das Ergebnis jedoch mithilfe anderer Algorithmen.
ARIMA-Modell	Die allgemeinste Klasse von Modellen für die Vorhersage von Zeitreihendaten ohne Trend, d. h. alle Daten haben denselben Wert oder die Werte schwanken linear um den Mittelwert.
Abweichungsmodell	Verwendet das Chi-Quadrat-Modell, um die Unterschiede zwischen den tatsächlichen Daten und der Vorhersage des Modells anzuzeigen. var metric = "nb_demo_mt_rem_battery"; builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare"); 

Definieren und erfassen Sie MetricBase -Daten

Geben Sie die Metrik an, die Sie speichern möchten, wie oft und wie lange sie gespeichert werden soll, indem Sie eine Zeitreihendefinition erstellen.

Vorbereitungen

- Installieren MetricBase
- Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **MetricBase** > **Zeitreihenmetriken**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitreihenmetrik“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Intuitiver Name für den **Metrikfeldnamen**. Zum Beispiel könnte „Höhe“ die Bezeichnung für den Metrikfeldnamen „mb-altitude“ sein.
Tabellenname	Name der Tabelle, der die Metrik in der Datenbank MetricBase hinzugefügt werden soll. Beispiel: In der Demo MetricBase speichert die Tabelle „mb_drone“ die Daten der -Drohnen. Jede Spalte in der Tabelle ist eine andere Metrik, z. B. Höhe, Länge und Geschwindigkeit.
Metrikfeldname	Name der Zeitreihenmetrik, die aufgezeichnet wird. Beispiel: mb-altitude. Sie können es sich als Namen einer Spalte in der Datenbanktabelle MetricBase vorstellen.
Aufbewahrungsrichtlinie	Stichprobenhäufigkeit und wie lange MetricBase die Werte in der Datenbank speichert. Sie können den Wert nicht anpassen. Um eine Definition der Werte zu erhalten, klicken Sie auf die Lupe und dann auf eine Richtlinie. Je gröber die Abtastrate, desto weniger Daten werden gespeichert. Verwenden Sie die gröbste Abtastrate, die für Ihren Datensatz geeignet ist. Erfassen Sie beispielsweise nicht jede Minute Daten, wenn eine stündliche Erfassung ausreicht. Unter MetricBase-Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie eine Beschreibung der Richtlinien, die Sie auswählen können.
Zusammenfassung für Aufbewahrungsrichtlinie	Operator, der die Daten in einem Stichprobenzeitraum zusammenfasst. Zum Beispiel Letzter, Minimum, Maximum und Durchschnitt.
Aggregator des Anzeigewerts	Die Zusammenfassungsmethode, die bei Verwendung von verwendet wird<table-name> `.list,` wobei ist eine Tabelle in der Datenbank MetricBase. Dieser Wert hat nichts mit der Aufbewahrungsrichtlinie zu tun. Eine Definition der Optionen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .
Aggregatdauer des Anzeigewerts	Dauer, die nur in der Listenansicht zur Berechnung der Zusammenfassung verwendet wird. Beispiel:<table-name> `.list,` wobei ist eine Tabelle in der Datenbank MetricBase. Dieser Wert hat nichts mit der Aufbewahrungsrichtlinie zu tun.
Betrefffeld	Sie können eine eindeutige Tabellenspalte als Betreff für die Metrik auswählen. Die eindeutige Spalte muss in der Tabelle festgelegt werden, bevor Sie sie auswählen. Wenn Ihre Metrik beispielsweise Temperaturen in verschiedenen Gebäuden nachverfolgt, können Sie die Hausadressenspalte zum Betreff Ihrer Metrik machen. Die Spalte „Hausadresse“ in Ihrer Tabelle muss eindeutig sein, bevor Sie das Betrefffeld festlegen. **Hinweis:** Die Spalte sys_id ist die standardmäßige eindeutige Spalte.
Datentyp	Sie können den Datentyp des Betrefffelds angeben.

Sie haben eine Zeitreihenspezifikation für eine Metrik erstellt, die Sie nachverfolgen möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Sammeln Sie die Daten gemäß der Zeitreihenspezifikation, und senden Sie sie von einer -Instanz an den Datenbankserver MetricBase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die REST- oder JavaScript-APIs, um die Daten mit der durch die Zeitreihendefinition vorgegebenen Rate an die Datenbank MetricBase zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Entwicklerressourcen.

Wichtig:
Senden Sie die Daten mit der Rate, die die Zeitreihendefinition vorschreibt. Wenn Sie die Daten mit einer anderen Rate oder für eine andere Dauer senden, erhalten Sie einen Fehler. Stellen Sie sicher, dass Sie die Daten gemäß der Definition der Zeitreihenmetrik zusammenfassen. Außerdem werden in der Datenbank MetricBase nur Werte vom Datentyp „Float“ gespeichert.

MetricBase-Aufbewahrungsrichtlinien

Die Aufbewahrungsrichtlinien, die Sie bei der Aufbewahrung Ihrer Daten in MetricBase auswählen können.

MetricBase-Aufbewahrungsrichtlinien

Richtlinie	Beschreibung
Grob	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Woche in einem Zeitraum von 1 Stunde, 1 Monat in einem Zeitraum von 2 Stunden und 13 Monate in einem Zeitraum von 1 Tag. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die sich seltener ändern, oder für Metriken, die keine hohe Auflösung erfordern, z. B. Datenträgernutzung.
Dicht	Diese Richtlinie speichert Daten 8 Tage im Abstand von 1 Minute, 94 Tage im Abstand von 10 Minuten und 13 Monate im Abstand von 1 Stunde. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die für längere Zeiträume eine höhere Auflösung erfordern.
Hoch	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Woche im Abstand von 1 Minute, 1 Monat im Abstand von 10 Minuten und 13 Monate im Abstand von 1 Stunde. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die für längere Zeiträume eine höhere Auflösung erfordern.
Mittel	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Woche im 10-Minuten-Zeitraum, 1 Monat im 30-Minuten-Zeitraum und 13 Monate im 2-Stunden-Zeitraum. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die sich seltener ändern, z. B. den Durchsatz der Auftragsverarbeitung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase-Aufbewahrungsrichtlinien (Fortsetzung)

Richtlinie	Beschreibung
Mittelhoch	Diese Richtlinie speichert Daten 13 Monate lang im Abstand von 1 Stunde.
Operational Intelligence	Die Operational Intelligence (OI)-Richtlinie speichert Daten 8 Tage im 1-Minuten-Zeitraum, 94 Tage im 10-Minuten-Zeitraum und 13 Monate im 1-Stunden-Zeitraum.
Spärlich	Diese Richtlinie speichert Daten 13 Monate lang im Abstand von einem Tag.
Sehr eng	Diese Richtlinie speichert Daten 1 Tag im 10-Sekunden-Zeitraum, 3 Monate im 1-Minuten-Zeitraum und 1 Jahr im 1-Stunden-Zeitraum.

Verwenden von MetricBase

Greifen Sie auf Ihre Zeitreihendaten zu, und visualisieren Sie sie. Erkennen Sie Anomalien mithilfe von Vorhersagemodellen. Erstellen Sie Auslöser, die Flow Designer-Flows ausführen.

Auf MetricBase-Daten zugreifen

Greifen Sie auf die Zeitreihendaten zu, die Sie an die Datenbank MetricBase gesendet haben, wie es für Sie am besten geeignet ist.

Sie können auf Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase zugreifen und sie visualisieren, indem Sie Folgendes verwenden:

- Anwendung Reporting

  Sie können Berichte und Diagramme aus den Zeitreihendaten generieren, die in der Datenbank MetricBase gespeichert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus MetricBase-Zeitreihendaten erstellen .

- Tabellenlisten mit dem Befehl `.list`

  Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht MetricBase -Daten mit dem Listenbefehl.

- REST- oder JavaScript-APIs

  Weitere Informationen finden Sie unter Abrufen MetricBase -Daten mit REST und JavaScript.

Greifen Sie mit dem Listenbefehl auf MetricBase Daten zu

Verwenden Sie den Listenbefehl für eine Tabelle in der Datenbank MetricBase, um Zeitreihendaten anzuzeigen. Die Daten offenbaren das Verhalten der Entität, die die Daten bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie in der Instanz MetricBase im **Anwendungsnavigator**ein<table-name> .listund drücken Sie die Eingabetaste.
   <table-name>ist der Name der Tabelle in der Datenbank MetricBase, die die Metrik enthält, die Sie anzeigen möchten.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) über der Metrikspalte und wählen Sie **Zeitreihendiagramm**aus.
3. Ändern Sie die Felder **Zeitspanne** und **Umwandeln**, um die Daten auszuwerten.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Daten an:
   a. Wählen Sie eine der Transformationen aus: **Hinzufügen**, **Multiplizieren**oder **Teilen**.
   b. Geben Sie im Feld **Wert** die Zahl ein, mit der die Metrikdaten addiert, multipliziert oder geteilt werden sollen, und klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Die angepassten Daten werden nicht in der Datenbank MetricBase gespeichert.

Abrufen von MetricBase Daten mit REST und JavaScript

Verwenden Sie JavaScript- oder REST-APIs, um Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase einzufügen und abzurufen und Transformationen für die Daten auszuführen. Mit den Transformationen können Sie Zeitreihendaten auf verschiedene Arten visualisieren.

Weitere Informationen zu MetricBase Zeitreihendaten-Transformationen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .

Verwenden von REST

Weitere Informationen zu den MetricBase REST APIs, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter MetricBase Time Series API .

Verwenden von JavaScript

Informationen zu den JavaScript-APIs MetricBase, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter:

- Client – Führen Transformationen in der Datenbank MetricBase aus und empfangen die Ergebnisse.
- Daten – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis einer Transformation enthält.
- DataBuilder – Erstellt eine Reihe von Datenpunkten für eine Metrik.
- Umwandler – Zeitreihendaten bearbeiten, um die Daten für die Auswertung und Analyse vorzubereiten.
- TransformPart – Geben Sie Details der durchzuführenden Transformation an.
- TransformResult – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis der Transformation enthält.

Experimentieren Sie, und machen Sie sich mit den JavaScript-APIs vertraut, indem Sie verwenden MetricBase Datenexplorer , die mit der Demo MetricBase geliefert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhersagemodelle

MetricBase erstellt ein Modell, indem ein repräsentatives Beispiel Ihrer Zeitreihendaten trainiert wird, um die Modellparameter zu bestimmen. Der Trainingsprozess bestimmt die Modellparameter, die am besten zu Ihren Daten passen, um normale Daten von anomalen Daten zu unterscheiden.

MetricBase unterstützt die folgenden Modelltypen:

- Probabilistischer exponentiell gewichteter gleitender Durchschnitt (PEWMA), ein Algorithmus für gleitenden Durchschnitt, der mithilfe eines Wahrscheinlichkeitsfaktors bestimmt, wie er auf Datenänderungen reagiert
- Autoregressiver integrierter gleitender Durchschnitt (ARIMA), ein Algorithmus für gleitenden Durchschnitt, der vorherige Fehler und Werte berücksichtigt
- Saisonale Trendzerlegung mit Loess (STL), einem saisonalen Algorithmus zum Zerlegen von Zeitreihendaten in saisonale und Trendkomponenten
- HW, ein saisonaler Algorithmus, der den Trend und die saisonalen Komponenten zerlegt, um das Niveau zu bestimmen

Hinweis:
MetricBase wählt den am besten geeigneten Modelltyp aus, wenn Sie `Find Best Fit Model` aus der Modellklassenliste auswählen.

Nachdem Sie ein Modell aus Ihren Daten trainiert haben, können Sie Flows auslösen, wenn sich neue Daten erheblich von den trainierten Daten unterscheiden.

Erkennen Sie Anomalien in MetricBase Daten mithilfe von Vorhersagemodellen

Verwenden Sie statistische Modelle, um signifikante Anomalien in Echtzeit mithilfe von MetricBase -Auslösern zu bestimmen. Sie müssen ein Modell mit repräsentativen Daten trainieren, die bereits in MetricBasegespeichert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Modelle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

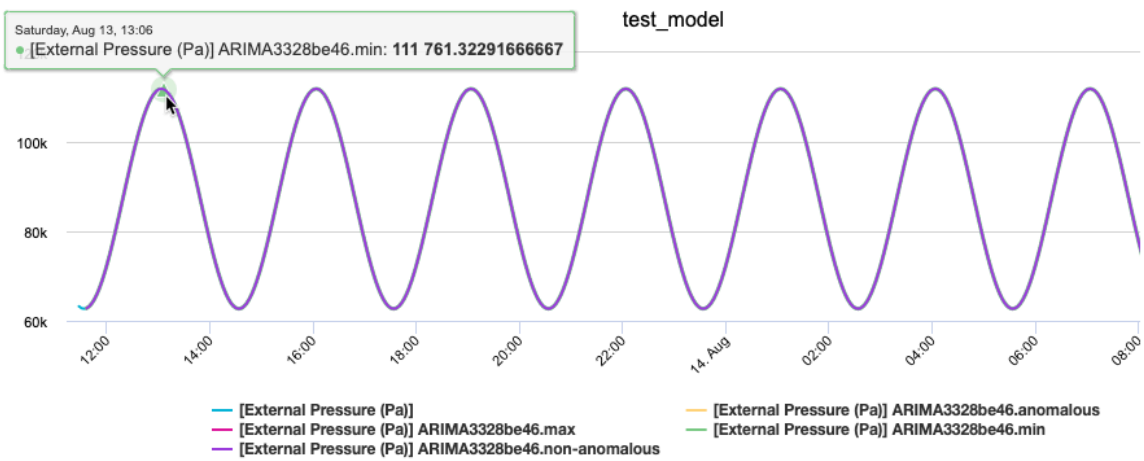
Formular „Neuer Datensatz für Modell“

Feld	Beschreibung
Modellname	Name des Modells. Der Name kann eine beliebige Kombination alphanumerischer Zeichen sein. Dieser Modellname ist nicht mit der Modellklasse identisch. Im Allgemeinen bezieht sich der Name auf den Wert in **Gruppieren nach**.
Tabellenname	Name der Tabelle, die die Trainingsdaten enthält.
Metrik	Name der Metrik, die Sie zum Trainieren des Modells verwenden. Die Metrik muss zur Tabelle gehören.
Erstellt	Datum, an dem Sie das Modell trainiert haben.
Filter	Filter, mit denen Sie einige der Daten im Datensatz ausschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Versuchen Sie bei der Auswahl von Daten zum Trainieren Ihres Modells, Daten auszuwählen, die ein erwartetes Verhalten zeigen, um Anomalien im Trainingssatz zu reduzieren.
Gruppieren nach	Sie können **Gruppieren nach** als Diskriminatorfeld für Ihre Modelldaten verwenden. Wenn Sie beispielsweise ein Datenmodell für eine Gruppe von Produktionsservern erstellen möchten, deren Leistung sich nach Rolle unterscheidet (z. B. Datenbank- oder Anwendungsserverrollen), wählen Sie Rolle als Gruppieren **nach** -Feld aus. Der Trainingsprozess erstellt ein Modell pro Rolle in der vom Filter ausgewählten Gruppe von Datensätzen. Sie müssen nicht für jede Rolle manuell ein Modell erstellen.
Modellklasse	Der beim Trainieren von Daten zu verwendende Algorithmus. Wählen Sie einen Algorithmus für den gleitenden Durchschnitt (PEWMA, ARIMA), einen saisonalen Algorithmus (STL, HW) aus, oder wählen Sie „ **Bestes**Anpassungsmodell suchen“. Die Standardeinstellung ist **Best-Anpassungs-Modell suchen**, wobei jeder Algorithmus getestet wird und derjenige ausgewählt wird, der anscheinend am besten zum Trainingssatz passt.
Startdatum des Trainingsdatensatzes	MetricBase Zeitreihendaten für die Metrik, beginnend mit diesem Datum.
Enddatum des Trainingsdatensatzes	MetricBase Zeitreihendaten für die Metrik, die mit diesem Datum endet.
Gültig bis	Datum, das als Erinnerung daran dient, ein erneutes Trainieren des Modells in Betracht zu ziehen. Wenn die Leistung des Modells gut ist, muss es nicht erneut trainiert werden. Das Modell kann nach diesem Datum weiterarbeiten.
Aktiv	Option zur Verwendung des trainierten Modells. Sobald das Modell aktiv ist, kann es als Flow Designer -Auslöser verwendet werden.

4. Klicken Sie **auf Absenden und schulen**.
   MetricBase trainiert das Modell. Nach Abschluss wird das Modell auf der Registerkarte **MetricBase-**Modellinstanzen angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Modellnamen.
   Die Modellierungsdaten werden angezeigt, ebenso wie die Modellzeichenfolge mit den durch das Training optimierten Parametern.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Modellnamen und dann auf **Modell festlegen**, um die Modellparameter zu ändern.
   Sie können die Modellparameter bearbeiten, wenn Sie die Einstellungen für das Training Ihres Modells überschreiben möchten. Das Diagramm wird nicht aktualisiert. Sie speichern die überarbeitete Modellzeichenfolge.

Nächste Maßnahme

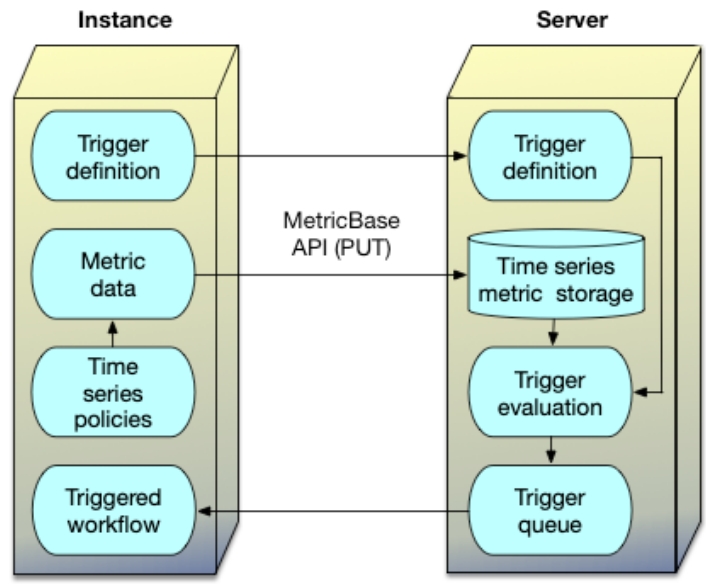
Sie können einen Flow Designer -Auslöser für dieses Modell erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Modellauslöser erstellen.

MetricBase-Auslöser

Zeitreihendaten, die in der Datenbank MetricBase gespeichert sind, können Flows von Flow Designer] auslösen. Diese Auslöser können Incidents protokollieren, E-Mails senden und andere Warnungen erstellen.

Eine Auslöserdefinition ist eine Reihe von Bedingungen, die automatisch einen Flow Designer -Flow ausführt. Wenn Sie eine Auslöserdefinition in MetricBase erstellen und einem Flow zuordnen, wird die Auslöserdefinition von Ihrer Instanz auf den MetricBase -Server übertragen. Nachdem Sie den Auslöser und den Flow aktiviert haben, überwacht MetricBase Zeitreihendaten in der Datenbank MetricBase. Wenn Zeitreihendaten mit der anfänglichen Auslöserbedingung übereinstimmen und dann von einer Bedingung zur nächsten übergehen, wird ein Übergangsauslöser generiert und der Warteschlange hinzugefügt. Die Instanz fragt die Warteschlange ab, verarbeitet den Übergangsauslöser und führt dann den Flow Flow Designer aus.

Auslöser-Workflow



Weitere Informationen zu Zeitreihenrichtlinien finden Sie unter Definieren und erfassen MetricBase Daten.

Allgemeine Übersicht über die Implementierung von Auslösern

1. Definieren Sie einen oder mehrere der folgenden Auslöser für eine Instanz:
   - Bandauslöser – Wird ausgelöst, wenn ein Metrikwert in einen Wertebereich fällt.
   - Auslöser für lineare Vorhersage: Wird ausgelöst, wenn eine Reihe von Werten in Richtung eines bestimmten Werts tendiert und erwartet wird, dass er erreicht wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lückenauslöser – Wird ausgelöst, wenn für einen bestimmten Zeitraum keine Werte empfangen werden.
- Modellauslöser – Wird ausgelöst,wenn ein trainiertes Modell anomales Verhalten erkennt.

2. Erstellen Sie eine Auslöserbedingung, um zusätzliche Anforderungen hinzuzufügen, damit ein Auslöser einen Flow ausführt.

   Beispielsweise schwanken Daten häufig im Laufe der Zeit. Kleine Fluktuationen können unerwünschte, doppelte auslösende Ereignisse verursachen. Ein Bedingungsskript kann diese fehlerhafte Duplizierung verhindern.

3. Ordnen Sie den Auslöser dem ausgeführten Flow zu, indem Sie Flow Designerverwenden.
4. Testen Sie den Auslöser und den Workflow.
5. Aktivieren Sie den Auslöser.

Auslöser werden gelöscht

Wenn ein Auslöser einem Flow zugeordnet ist, können Sie ihn in MetricBasenicht löschen. Um einen Auslöser zu löschen, müssen Sie zuerst den Flow in Flow Designer löschen. Anschließend können Sie den Auslöser in MetricBaselöschen.

Legacyauslöser

Veraltete Auslöser sind veraltet. Sie können keine veralteten Auslöser erstellen. Sie können nur vorhandene veraltete Auslöser übertragen.

MetricBase-Bandauslöser erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase -Bandauslöser, der erkennt, wenn ein Metrikwert in einen Wertebereich fällt.

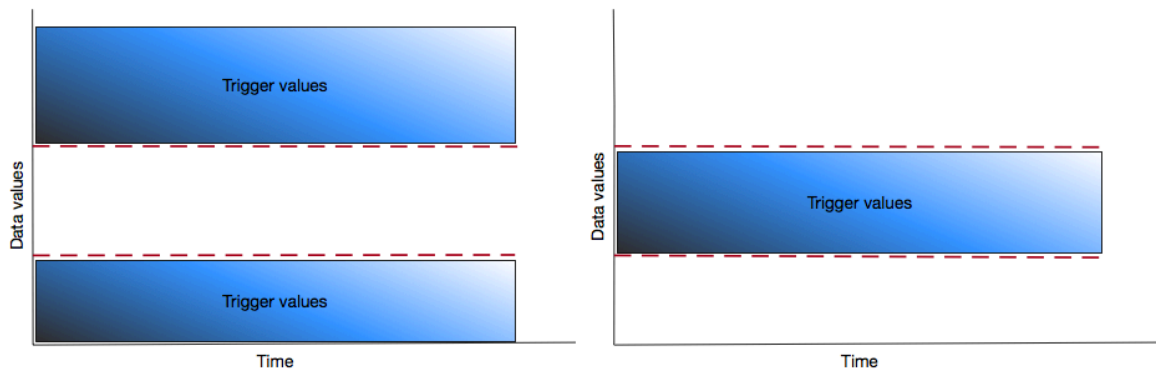
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bandauslöser werden ausgeführt, wenn Metriken außerhalb oder innerhalb eines Wertebereichs liegen.

Bandauslöserwerte



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-Auslöser** erstellen“ die Option Bandauslöser aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular anfänglich nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

MetricBase Formular „Bandauslöser“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bandauslösers.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik vor einer Tabelle auswählen, werden im Modal **Tabellenname** nur Tabellen mit dieser Metrik angezeigt.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in dieser Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.
Aggregator	Von Ihnen ausgewählter Zusammenfassungswert: **Keine**, **Max**, **Min**oder **Durchschnitt**. **Keine** bedeutet, dass Sie den letzten Wert im Erfassungszeitraum verwenden.
Fenster	Dauer, die zur Berechnung der Zusammenfassungsfunktion verwendet wird. Angenommen, das **Fenster** ist 1 Stunde und der Aggregator ist **Min**, und der Serie wird ein neuer Datenpunkt hinzugefügt. Das System berechnet das neue Minimum anhand des neuen Datenfensters (die letzte Stunde der Daten einschließlich des neuen Datenpunkts). Das neue Minimum wird mit den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

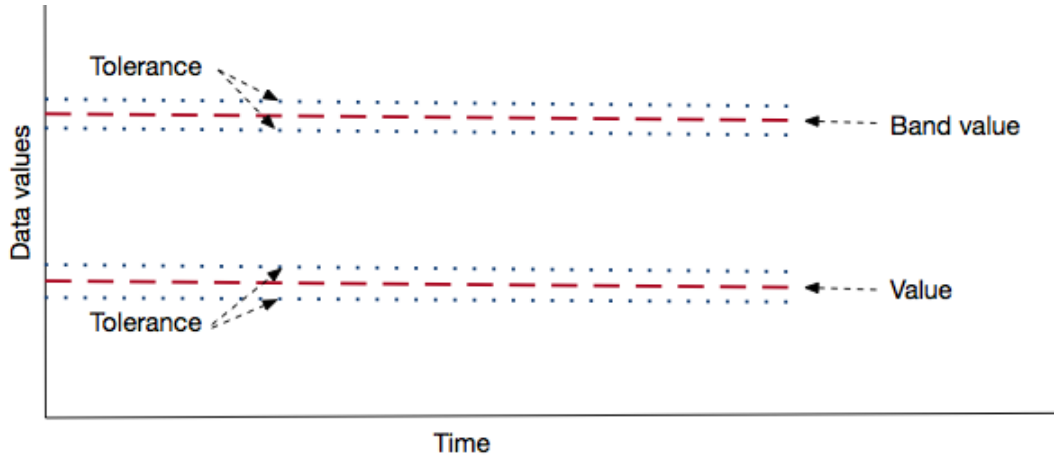
Feld	Beschreibung
	verschiedenen Auslöserebenen verglichen, um zu bestimmen, ob der Auslöser ausgeführt werden soll.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Abschnitt MetricBase Bandauslöserebenen des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

MetricBase-Bandauslöserebenen

Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die einen zunehmenden Schweregrad angeben. Beispielsweise können Sie die Höhe für Ebene 1 auf weniger als 50 Meter, aber über 25 Meter und die Höhe für Ebene 2 auf weniger als oder gleich 25 festlegen. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. **Ebene** wird häufig in Bedingungsskriptsverwendet.
Funktion	Funktion, die den **Wert** zum Maximum oder Minimum des unteren Endes des Bandes macht. Daher definiert die Funktion, ob Auslöserwerte innerhalb oder außerhalb des Bandes liegen. Beispiel: Wenn **FunktionKleiner als**lautet, wird der Auslöser ausgeführt, wenn die Metrik den Bandwert unterschreitet.
Wert	Unteres Ende des Bandes. Siehe folgende Abbildung.
Bandfunktion	Funktion, die den **Bandwert** zum maximalen oder minimalen Wert des oberen Endes des Bandes macht. Daher definiert die Bandfunktion, ob Auslöserwerte innerhalb oder außerhalb des Bandes liegen. Beispiel: Wenn die **Bandfunktiongrößer als**ist, wird der Auslöser ausgeführt, wenn die Metrik den Bandwert überschreitet. Siehe folgende Abbildung.
Bandwert	Oberes Ende des Bandes. Siehe folgende Abbildung.
Toleranz	Legt Toleranzbereiche um den **Wert** und den **Bandwert fest**, um zu verhindern, dass ein Auslöser für kleine Fluktuationen in den Daten wiederholt ausgeführt wird. Nachdem ein Auslöser ausgeführt wurde, müssen die Daten die Toleranz überschreiten, damit der Auslöser erneut ausgeführt wird. Siehe folgende Abbildung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Angenommen, die **Funktion** ist **größer als**, der **Wert** ist 25 und der **Bandwert** ist 50.

- Wenn die **Toleranz** 0 ist, wird der Auslöser für alle Werte ausgeführt, die kleiner als 50 und größer als 25 sind.
- Wenn die **Toleranz** 5 ist, liegen die Bereiche zwischen 50 und 5 (45 bis 55) und 25 und 5 (20 und 30).
- Wenn die letzten beiden Datenpunkte in der Reihenfolge 51 und 49 waren, wird der Auslöser ausgeführt, da 49 unter dem **Bandwert**liegt.
- Wenn die nächsten beiden Datenpunkte in der Reihenfolge 51 und 49 sind, wird der Auslöser nicht erneut ausgeführt, da die Werte seit der letzten Auslöserausführung innerhalb des Toleranzbereichs liegen.

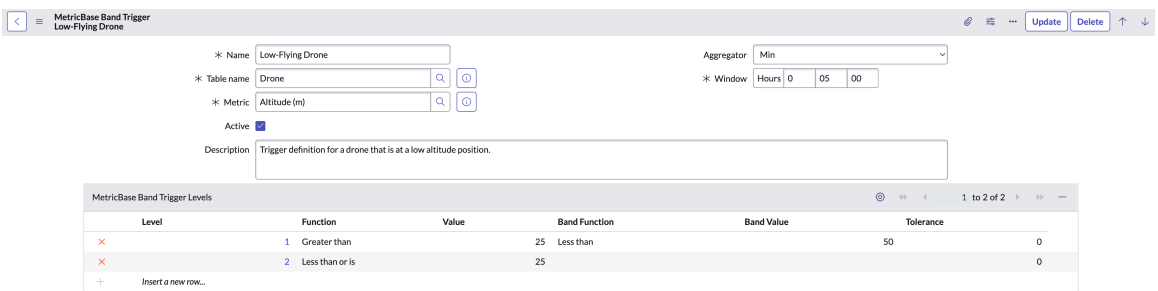
7. Fügen Sie der Tabelle eine oder mehrere Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöserverhalten zu erstellen.

> **Hinweis:**
> Sie müssen mindestens zwei Ebenen in einem Bandauslöser definieren, damit es Ebenen für den Übergang gibt.

Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) eine schwerwiegendere Bedingung an. Der Flow Designer -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslöserbedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Flow Designer -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslösebedingung erstellen.

Example: Formular „Bandauslöser“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie diesen Auslöser einem Flow Designer -Flow zu. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser einem Flow zuweisen.

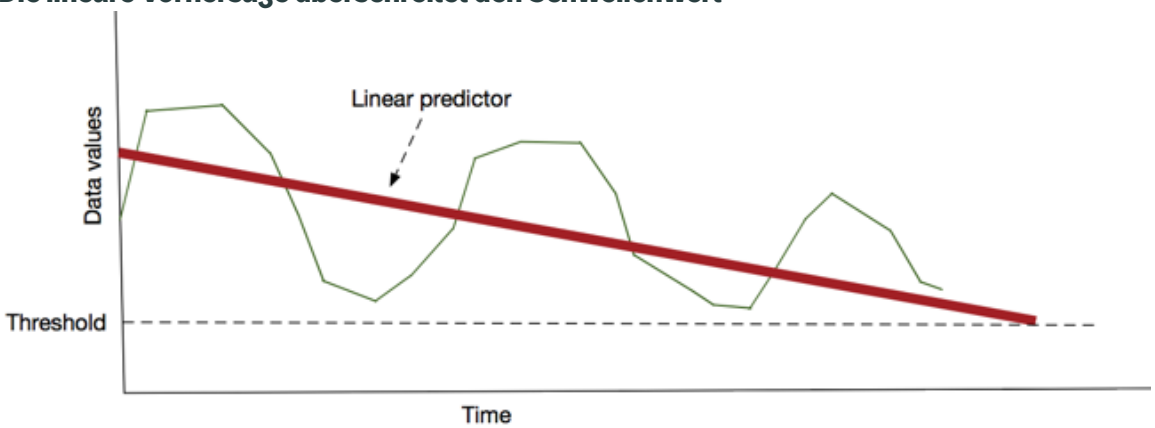
MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase -Auslöser für die lineare Vorhersage, um zu erkennen, wann eine Metrik wahrscheinlich einen angegebenen Schwellenwert innerhalb eines angegebenen Zeitraums überschreitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Auslöser der linearen Vorhersage verwendet vergangene Daten, um eine Linie zu generieren, die zukünftige Werte vorhersagt. Wenn MetricBase vorhersagt, dass der lineare Wert einen *Schwellenwert*erreicht, wird der Auslöser ausgeführt.

Die lineare Vorhersage überschreitet den Schwellenwert



Wenn der letzte Datenpunkt den Schwellenwert erreicht, wird der Auslöser unabhängig von der linearen Vorhersage ausgeführt.

Zu den Auslöserparametern gehören die Anzahl der Daten aus der Vergangenheit, die bei der Berechnung der Vorhersage verwendet werden sollen, wie weit in die Zukunft zu blicken ist und welches Maß an Konfidenz Sie akzeptieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-** Auslöser erstellen“ die Option Auslöser der **linearen** Vorhersage aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular anfänglich nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Formular „MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Auslösers der linearen Vorhersage.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik vor einer Tabelle auswählen, werden im Modal **Tabellenname** nur Tabellen mit dieser Metrik angezeigt.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in dieser Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Fenster	Dauer, die zur Berechnung der Linie verwendet wird, die den zukünftigen Verlauf des Werts vorhersagt. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise die Daten der letzten 10 Minuten verwenden, um die lineare Vorhersage zu berechnen. Wenn der Wert zu lang ist, spiegelt die Linie nicht die aktuellen Trends wider. Wenn der Wert zu kurz ist, folgt die Linie möglicherweise zu genau den Rohwerten und spiegelt den Gesamttrend der Werte nicht genau wider. Der Wert muss mindestens das 10-fache des Stichprobenzeitraums betragen, der durch die Stichprobenrate Ihrer **Metrik**definiert wird. **⚠ Warnung:** Verwechseln Sie diesen Wert nicht mit dem **Fensterwert** in der Auslöserebene. Dieser Wert gibt an, wie weit in die Zukunft die lineare Vorhersage schauen soll, um festzustellen, ob die **Metrik** wahrscheinlich den **Schwellenwert**überschreitet.
Konfidenzniveau (%)	Ein Maß dafür, wie eng die tatsächlichen Daten mit der linearen Vorhersage der Daten übereinstimmen. Ein Konfidenzniveau von 95 % bedeutet, dass der tatsächliche Wert innerhalb von 5 % des vorhergesagten Werts liegen muss, damit ein Auslöser ausgeführt wird. Wenn Sie nur auslösen möchten, wenn die tatsächlichen Werte nahe an den vorhergesagten Werten liegen, wählen Sie einen hohen Konfidenzprozentsatz. Wenn Sie bereit sind, reale Daten, die stärker von den vorhergesagten Werten abweichen, als gültig zu akzeptieren, wählen Sie ein niedrigeres Konfidenzniveau aus, z. B. 80 %.
Trend	Richtung des Trends: nach oben oder unten. Zum Beispiel nimmt der Wert in Richtung des **Schwellenwerts**zu oder ab.
Schwellenwert	Zielwert, den die Metrik voraussichtlich erreichen wird, bevor der Auslöser ausgeführt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

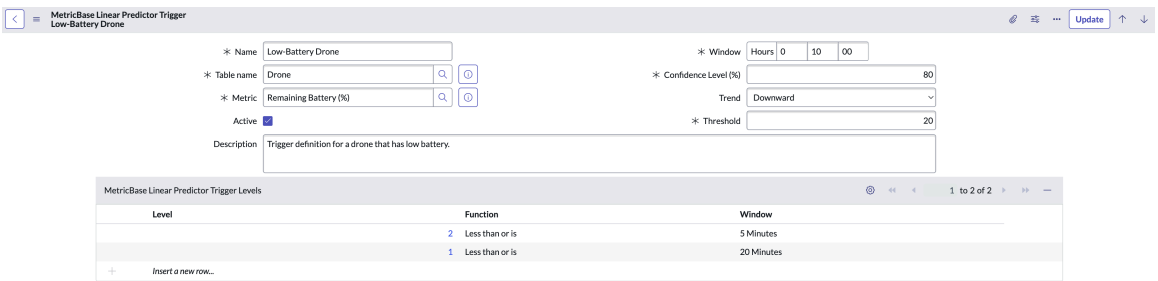
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Abschnitt MetricBase Auslöserebenen der linearen Vorhersage des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

MetricBase Auslöserebenen der linearen Vorhersage

Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die einen zunehmenden Schweregrad angeben. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. Sie können beispielsweise Folgendes definieren: **Ebene 1** Die Batterieladung wird voraussichtlich in 30 Minuten 20 % erreichen. **Ebene 2** Die Batterieladung wird voraussichtlich in 5 Minuten 20 % erreichen. **Ebene** wird häufig in Bedingungsskriptsverwendet.
Funktion	Vergleichsfunktion, die für den Schwellenwert verwendet werden soll. **Kleiner als oder gleich ist** die einzige verfügbare Option. Beispiel: Akkulaufzeit **kleiner oder gleich** 30 Minuten.
Fenster	Wie weit in die Zukunft, in der die lineare Vorhersage prüfen soll, ob die Metrik voraussichtlich den Schwellenwert überschreitet. **Warnung:** Verwechseln Sie diesen Wert nicht mit dem **Fensterwert** im Auslöserdefinitionsformular. Dieser Wert gibt an, wie viele Daten (gemessen in der Zeit) zur Berechnung der Steigung der Vorhersagelinie verwendet werden sollen.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöserverhalten zu erstellen. Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) eine schwerwiegendere Bedingung an. Der der Ebene zugeordnete Flow Designer-Flow sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslöserbedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Flow Designer -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslösebedingungen erstellen.

Example: Formular „Lineare Vorhersage“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie diesen Auslöser einem Flow Designer -Flow zu. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser einem Flow zuweisen.

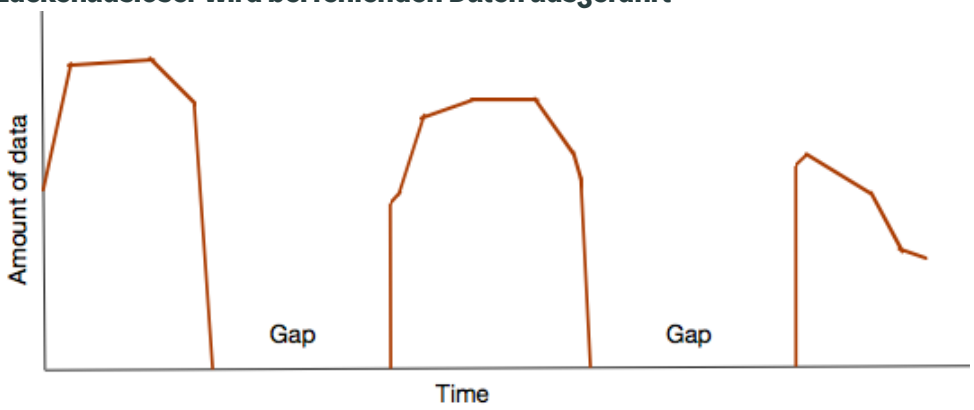
MetricBase-Abstandsauslöser erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase -Lückenauslöser, um Sie zu benachrichtigen, wenn MetricBase keine Daten mehr empfängt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lückenauslöser werden ausgeführt, wenn MetricBase für einen bestimmten Zeitraum keine Daten mehr empfängt.

Lückenauslöser wird bei fehlenden Daten ausgeführt



Sie können mehrere Auslöserebenen definieren, um unterschiedliche Schweregrade anzugeben. Sie können beispielsweise eine Lücke von 10 Minuten als Ebene 1, eine Lücke von 20 Minuten als Ebene 2 usw. festlegen. Jede Ebene sollte einen anderen Flow Designer -Flow auslösen. Der Unterschied zwischen den Lückendauern auf verschiedenen Ebenen muss mindestens 10 Minuten betragen. Beispiel: Wenn Sie Ebene 1 auf eine Lücke von 10 Minuten festlegen, müssen Sie Ebene 2 auf eine Lücke von 20 Minuten oder mehr festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie die Lückendauer zwischen den Ebenen auf weniger als 10 Minuten festlegen, zeigt MetricBase eine Fehlermeldung an und löscht die hinzugefügte Ebene.

Die Abfragehäufigkeit wird berechnet, indem die Differenz zwischen den Lückendauern auf verschiedenen Ebenen durch 2 (abgerundet) geteilt wird. Beispiel:

- Ebene 1 wird nach 5 Minuten fehlender Daten ausgelöst
- Ebene 2 wird nach 30 Minuten fehlender Daten ausgelöst

Die Abfragehäufigkeit beträgt 12 Minuten, da Floor((30-5)/2) = 12 Minuten.

Die maximale Abfragehäufigkeit beträgt alle 5 Minuten und die Mindesthäufigkeit beträgt alle 30 Minuten. Wenn ein Auslöser nur eine Ebene hat, beträgt die Abfragehäufigkeit 30 Minuten.

MetricBase durchsucht die Daten, die in der Datenbank MetricBase gespeichert sind, nicht eingehende Daten. Daher kann ein Lückenauslöser nach der Lücke ausgeführt werden, wenn Daten fehlen. Beispiel: Wenn MetricBase alle 10 Minuten eine Abfrage durchführt und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Lücke 30 Minuten fehlender Daten beträgt, wird der Auslöser möglicherweise erst 40 Minuten nach dem letzten Empfang der Daten ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **Flow Designer** > **Auslöserdefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-Auslöser** erstellen“ die Option Lückenauslöser aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular anfänglich nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Formular „MetricBase-Lückenauslöser“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Auslösers.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik vor einer Tabelle auswählen, werden im Modal **Tabellenname** nur Tabellen mit dieser Metrik angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in dieser Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Bereich MetricBase Lückenauslöserebenen des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

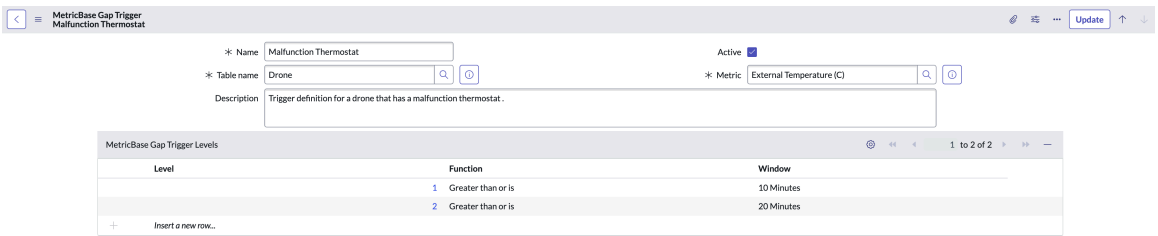
Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die einen zunehmenden Schweregrad angeben. Sie können beispielsweise Ebene 1 so definieren, dass 10 Minuten lang keine Daten vorliegen. Ebene 2 bedeutet möglicherweise 20 Minuten lang keine Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. **Ebene** wird häufig in Bedingungsskriptsverwendet.
Funktion	Funktion, **Größer als oder ist**, was bedeutet, dass dieser Auslöser ausgeführt wird, wenn die Lücke in den empfangenen Daten größer als der Wert ist, den Sie im Feld **Fenster** angeben. Es gibt nur eine Option für die Funktion, und sie darf nicht leer gelassen werden, oder MetricBase zeigt eine Fehlermeldung an.
Fenster	Dauer, in der keine Daten empfangen wurden, die den Auslöser ausführen. Das Format ist Stunden:Minuten:Sekunden. Zum Beispiel bedeutet 00:20:00, dass dieser Auslöser nach 20 Minuten fehlender Daten ausgeführt wird.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöserverhalten zu erstellen. Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) eine schwerwiegendere Bedingung an. Der Flow Designer -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslöserbedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Flow Designer -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslösebedingung erstellen.

Example: Formular „Lückenauslöser“.



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem Flow Designer -Flow zu. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser einem Flow zuweisen.

Erstellen Sie einen Modellauslöser MetricBase .

Modellauslöser werden ausgeführt, wenn die Zeitreihendaten von den erwarteten Werten abweichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es werden vier Modelltypen unterstützt: autoregressiver integrierter gleitender Durchschnitt (ARIMA), probabilistischer exponentiell gewichteter gleitender Durchschnitt (PEWMA), Holent-Winds und saisonale Trendzerlegung mit Löss (STL). MetricBase verwendet das Modell, um eine Definition der erwarteten Normalwerte zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im **Formular „MetricBase-** Auslöser erstellen“ die Option **Modellauslöser** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Die Auslöserebenen sind in diesem Formular anfänglich nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Feld	Beschreibung
Name	Benennen Sie den Modellauslöser.
Modell	Trainiertes Modell, das dieser Auslöser verwendet.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten. Dieser Wert wird automatisch basierend auf dem Modell festgelegt, was bedeutet, dass Sie ihn nicht selbst festlegen können.
Tabellenname	Tabelle in der Datenbank MetricBase, die die zu überwachende Metrik enthält. Dieser Wert wird automatisch basierend auf dem Modell festgelegt, was bedeutet, dass Sie ihn nicht selbst festlegen können.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.
Spitzenwertrichtung	Geben Sie an, ob Sie nur bei Anomalien ausgelöst werden sollen, die über den vorhergesagten Werten (nach oben), unter den vorhergesagten Werten (nach unten) oder beides (entweder) auftreten.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. Doppelklicken Sie im Bereich MetricBase Modellauslöserebenen des soeben erstellten Datensatzes auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

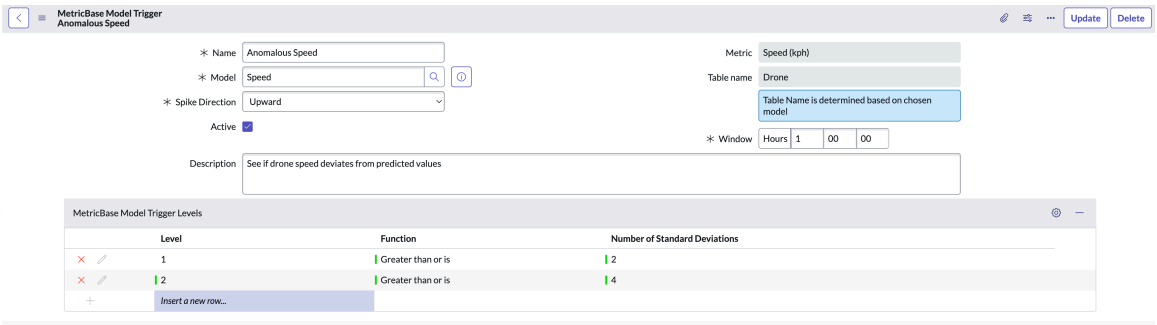
Spalte	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die einen zunehmenden Schweregrad angeben. Sie können beispielsweise Ebene 1 als 2 Standardabweichungen vom Mittelwert definieren. Ebene 2 kann 4 Standardabweichungen sein. Jede Ebene sollte einen anderen Flow Designer -Flow auslösen. **Ebene** wird häufig in bedingten Skriptsverwendet.
Funktion	Immer **größer**oder gleich, was bedeutet, dass die Zeitreihenmetrik größer oder gleich der Anzahl der Standardabweichungen von dem in **Anzahl der Standardabweichungen**angegebenen Mittelwert sein muss, um ausgelöst zu werden.
Anzahl der Standardabweichungen	Gleitkommawert, der die Anzahl der Standardabweichungen angibt, um die die Zeitreihenmetrik vom Mittelwert entfernt sein muss, um eine Warnung auf dieser Ebene auszulösen.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrstufiges Auslöserverhalten zu erstellen. Normalerweise zeigt jede zusätzliche Zeile (Ebene) eine schwerwiegendere Bedingung an. Der Flow Designer -Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Auslöserbedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen Flow Designer -Flow ausführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslösebedingungen erstellen.
10. Testen Sie Ihr Modell und Ihren Auslöser anhand realer Daten, bevor Sie sie in der Produktion bereitstellen.

Example: Formular „Modellauslöser“.



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem Flow Designer -Flow zu. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser einem Flow zuweisen.

Führen Sie Auslöser bedingt aus

MetricBase Auslöser werden basierend auf einer einzelnen Metrik ausgeführt. Bedingungsskripts stellen zusätzliche Anforderungen, die bestimmen, ob ein Auslöser einen Flow auslöst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bedingungsskripts werden ausgeführt, wenn Bedingungen für einen Auslöser erfüllt sind, aber bevor der Auslöser einen Flow Designer -Flow ausführt. Auf diese Weise können Bedingungsskripts verhindern, dass Auslöser Flows ausführen, auch wenn Auslöserbedingungen erfüllt sind. Beispielsweise schwanken Daten häufig im Laufe der Zeit. Kleine Fluktuationen können unerwünschte, doppelte auslösende Ereignisse verursachen. Ein Bedingungsskript kann diese fehlerhafte Duplizierung verhindern.

Bedingungsskripts werden manchmal auch als Moderatorskripts bezeichnet.

Bedingungsskripts geben immer „ `true` “ (Auslöser) oder „ `false` “ (nicht auslösen) zurück. Informationen zum Schreiben dieser Skripts finden Sie unter Skripterstellung in ServiceNow Grundlagen . Informationen zum Experimentieren mit Skripts finden Sie unter Machen Sie sich mit vertraut MetricBase APIs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslösebedingungsskript**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Bedingungsskript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Umfang des Bedingungsskripts. Der Wert **Global**bedeutet, dass die Aktion für alle Anwendungen gilt.
Beschreibung	Erklärung der Funktion des Bedingungsskripts. Wann wird True oder False zurückgegeben?
Skript	Feld zur Eingabe des JavaScript-Codes. Stellen Sie sicher, dass er „ `true` “ zurückgibt, um einen Flow auszuführen.

4. Schreiben Sie das Bedingungsskript.

   Denken Sie beim Schreiben eines Skripts über die bedingten Anweisungen nach (für welche Fälle soll es ausgeführt werden und für welche nicht). Wenn alle als „ `true`“ auswerten, gibt das Skript „ `true` “ zurück und der Flow wird ausgeführt, andernfalls nicht. Das folgende Beispielskript löst einen Flow aus, wenn sich einedrohne in geringer Höhe (definiert durch Ebene 1) zu schnell bewegt. Das Beispiel zeigt einen typischen Ansatz zum Schreiben eines Bedingungsskripts.

   a. Ruft die Auslöserdefinition ab, die als Filterfunktionsparameter übergeben wurde.

   b. Ruft den Datensatz (`aktuell`) ab, der das auslösende Ereignis verursacht, das als Filterfunktionsparameter übergeben wird.

   c. Ruft die Zeit aus dem Datensatz ab, zu der die Auslöserbedingungen erfüllt wurden, die als Filterfunktionsparameter übergeben wurden.

   d. Ruft die Auslöserebene ab, die als Filterfunktionsparameter übergeben wurde.

   e. Verwenden Sie diese Parameter, um „ `true` “ zurückzugeben, wenn die Auslöserbedingungen der Ebene 1 erfüllt sind und `„travel_state“` gleich „Reise“ oder „Geschwindigkeit“ ist.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the
 threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

   Hinweis:
   Bedingungsskripts müssen schnell ausgeführt werden.

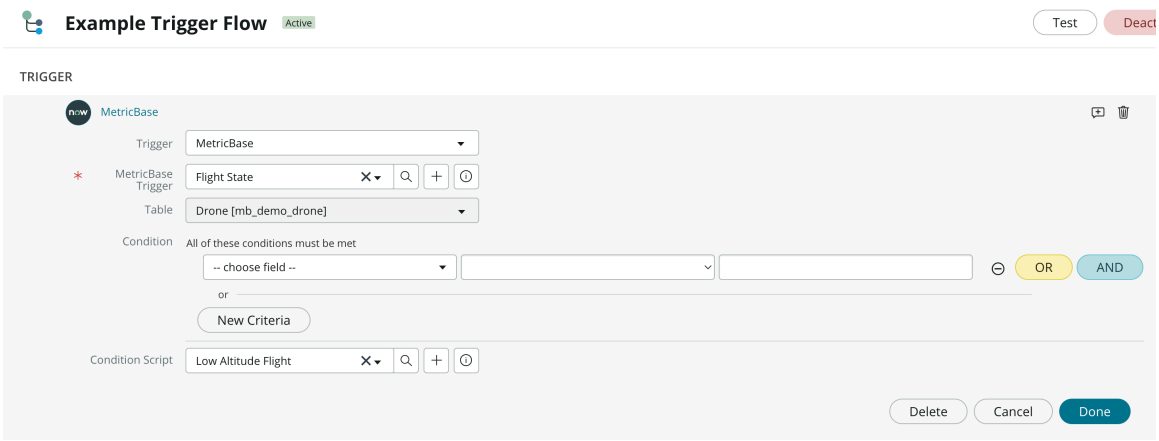
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Flow Designer, um einen Flow einem Auslöser zuzuordnen. Beim Konfigurieren eines Flows können Sie ein von Ihnen erstelltes Bedingungsskript auswählen.

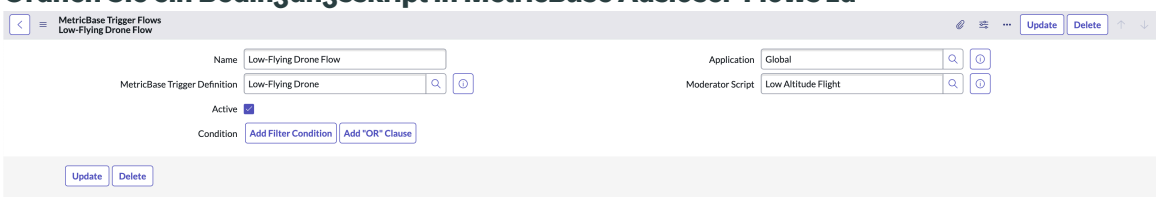
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Auslöserdefinition in ein Bedingungsskript hinzu Flow Designer



Sie können ein Bedingungsskript auch einem Auslöser-Flow in der Tabelle MetricBase Auslöser-Flows [sys_flow_metric_trigger] zuordnen. Wenn Sie hier ein Bedingungsskript einem Auslöser-Flow zuordnen, wird es nicht in Flow Designerangezeigt , aber dennoch mit dem Auslöser ausgeführt.

Ordnen Sie ein Bedingungsskript in MetricBase Auslöser-Flows zu



Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu

Nachdem Sie nun einen Auslöser erstellt haben, verwenden Sie Flow Designer, um den Flow anzugeben, den ein Auslöser ausführt. Die Flows können Warnungen für unerwartetes Verhalten bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auslöser selbst führen nichts aus. Nachdem Sie einen Auslöser in MetricBasedefiniert haben, verwenden Sie Flow Designer, um den Auslöser einem Flow zuzuordnen.

Prozedur

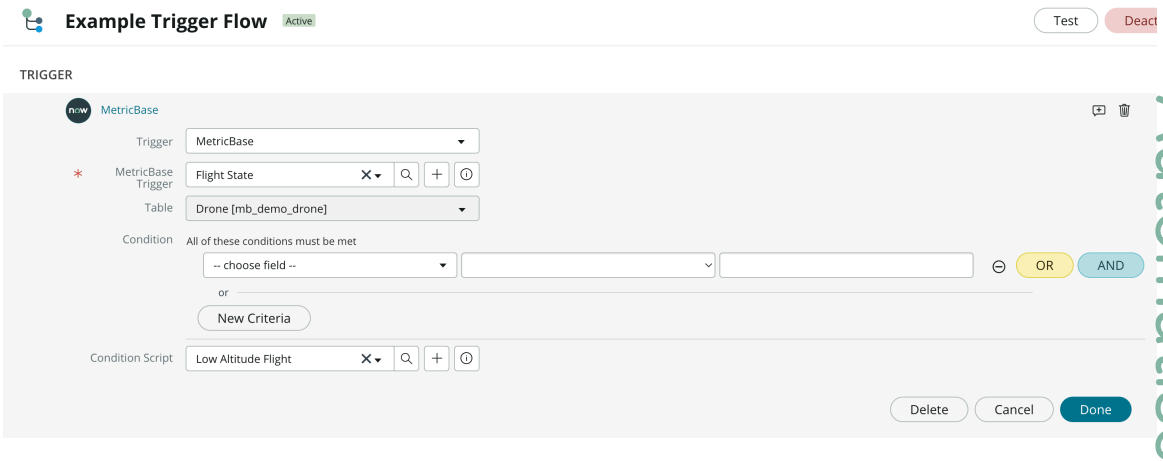
1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **Auslöser-Flows.**.
2. Wählen Sie **Neuer Flow aus**.
3. Füllen Sie die Felder aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen **Sie Auslöser hinzufügen** aus, um den Auslöser anzugeben, der diesen Flow auslöst.
6. Scrollen Sie im angezeigten Dialogfeld, und wählen Sie MetricBase als Auslösertyp aus.
7. Füllen Sie das Formular unter **TRIGGER**aus, um den Auslöser zu definieren, der diesem Flow zugeordnet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Liste **MetricBase-Auslöser** einen Auslöser aus, indem Sie entweder die Lupe verwenden, um einen vorhandenen Auslöser auszuwählen, oder das Pluszeichen (+), um einen neuen Auslöser zu definieren.

b. **Wahlweise:** Fügen Sie Anforderungen für den auszuführenden Flow hinzu, indem Sie Filterbedingungen hinzufügen.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie neben **Bedingungsskript**die Lupe aus, um ein Bedingungsskript auszuwählen, oder klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um ein Skriptzu erstellen.
Bedingungsskripts fügen zusätzliche Anforderungen hinzu, damit ein Auslöser einen Flow ausführen kann.



8. Klicken Sie unter **AKTIONENauf Klicken, um eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzuzufügen**

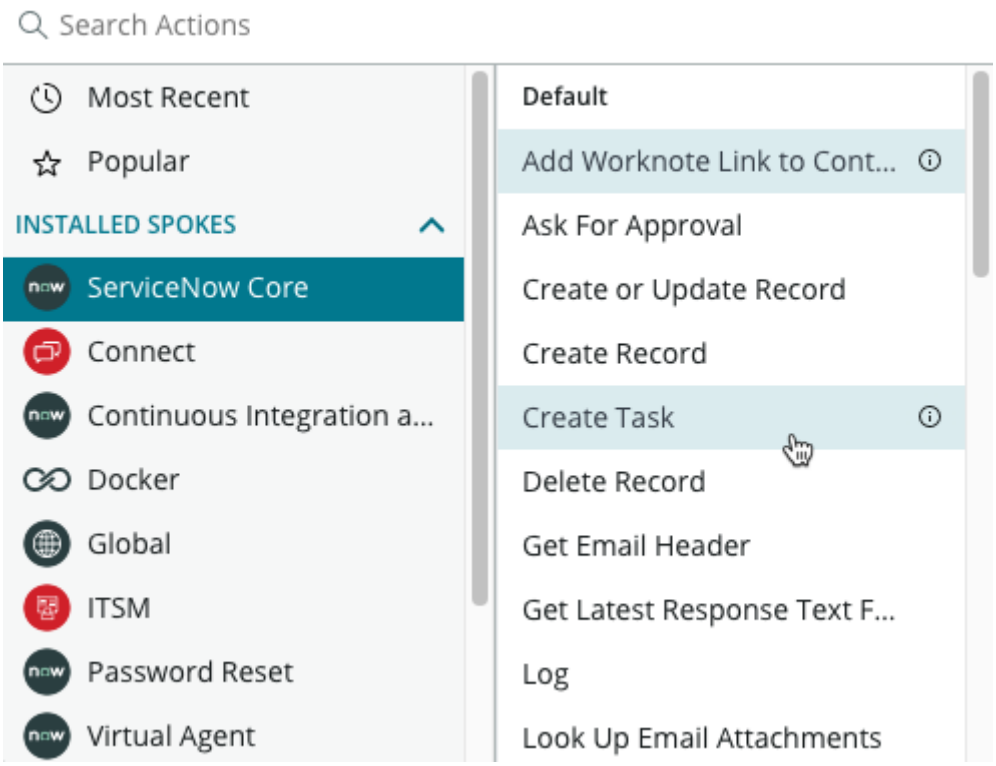
a. Wählen Sie bei der Auswahl einer Aktion eine Aktionskategorie in der ersten Spalte des Modals und eine Flow-Aktion in der zweiten Spalte aus.

b. Erstellen Sie Kombinationen aus verschiedenen Aktionen, Flow-Logiken und Subflows, um das gewünschte Verhalten zu erzielen.

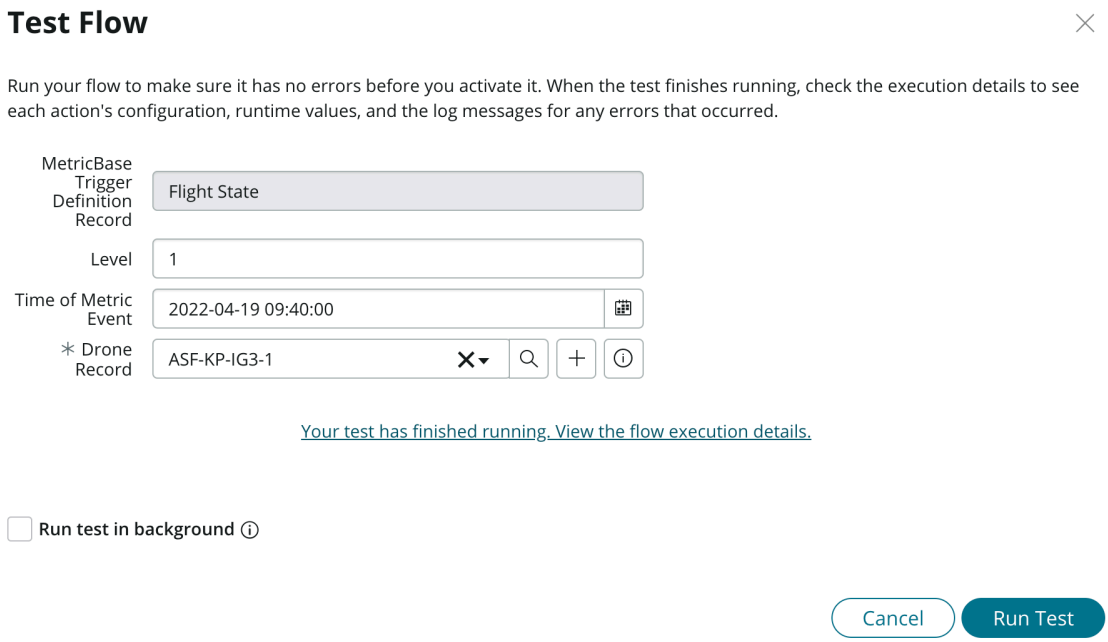
c. Wählen Sie **Fertig** aus, um die einzelnen Teile der Flow-Aktion abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Testen Sie den Flow.
    a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Flow“ in Flow Designerdie Option **Test**aus.
    b. Wählen Sie die zu **testende** Auslöserebene aus, geben Sie die **Zeit des Metrikereignisses**und den auszulösenden **Datensatz** an.
    Verschiedene Auslöser können unterschiedliche Flows ausführen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie einen Flow testen, führt das System den Auslöser nicht aus und erstellt daher keinen Datensatz. Durch Auswahl eines Datensatzes im Dialogfeld „Test-Flow“ verhält sich das System so, als ob dieser Datensatz gerade erstellt worden wäre. Weitere Informationen finden Sie unter Flows testen .

c. Wählen Sie **Absenden**.
Der Test ist abgeschlossen. Wählen Sie die Nachricht aus, um die Details der Flow-Ausführung anzuzeigen. Bearbeiten Sie die Einstellungen bei Bedarf, speichern Sie sie erneut, und testen Sie sie erneut.

11. Wählen Sie **Aktivieren** aus, um den Auslöser zu aktivieren.
Der Flow wird nur ausgeführt, wenn Sie ihn aktivieren.

MetricBase verwalten

Zeigen Sie den Gesamtzustand und die Leistung von MetricBasean, und debuggen Sie die Auslöser und Skripts.

Zeigen Sie den Datenbankstatus MetricBase an

Zeigen Sie den Status und die Integrität der Verbindung zu Ihrer MetricBase -Datenbank an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Integritätsdashboard**.
2. Wählen Sie in der Liste **Integrität**aus.
3. Zeigen Sie den Status der Datenbankverbindung an.
   Wenn die Datenbank offline ist, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.
4. Überwachen Sie die Verzögerungszeit zwischen Ihrer Instanz und der Datenbank, indem Sie den Wert **MetricBase** -Verzögerungsstatistiken anzeigen.
   Wenn die Verzögerungszeit in mehreren Sekunden gemeldet wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den aktuellen Status anzuzeigen.

Zeigen Sie die Datennutzung und -effizienz von MetricBase an

Überwachen Sie die Nutzung und Effizienz Ihrer MetricBase Zeitreihendaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Integritätsdashboard**.
2. Wählen Sie in der Liste **Serie**aus.
   Auf der Seite „MetricBase-Serieninformationen“ wird die Gesamtanzahl der Serien angezeigt. Dies ist die Gesamtzahl der in MetricBaseregistrierten Serien.
3. Bestimmen Sie, ob Reihen nicht verwendet werden, indem Sie das Verhältnis veralteter Reihen berechnen. Dieses Verhältnis ist der Prozentsatz der Reihen, die innerhalb einer bestimmten Anzahl von Tagen keinen Wert erhalten haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie die Anzahl der Tage (größer oder gleich 1) in das Feld **Veraltungszeitraum** ein.

b. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
Je näher das Verhältnis bei 0 % liegt, desto weniger ungenutzte Reihen gibt es innerhalb des angegebenen Zeitraums. Sie legen Ihren eigenen Schwellenwert für ein akzeptables Verhältnis veralteter Reihen fest. Um das Verhältnis zu verringern, passen Sie den Stichprobenplan der Metrik an, oder entfernen Sie nicht verwendete Metriken oder Reihen. Wenn Sie Hilfe beim Entfernen einer veralteten Serie benötigen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

4. Bestimmen Sie, wie effizient Ihre Zeitreihendaten verwendet werden, indem Sie den Wert der Datennutzungseffizienz **anzeigen**.
Der Wert ist der Prozentsatz der Datenpunkte pro Metrik, deren Wert nicht NULL ist. Je näher dieser Wert bei 100 % liegt, desto weniger Null-Datenpunkte gibt es. Um die Effizienz zu steigern, überprüfen Sie jede Metrik, um sicherzustellen, dass Daten mit einer ähnlichen Rate wie beim ersten Zeitplan ihrer Aufbewahrungsrichtlinie veröffentlicht werden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Aufbewahrungsrichtlinien.

5. Bestimmen Sie, wie oft Werte in MetricBase veröffentlicht werden, indem Sie den Wert für die **durchschnittliche nicht genutzte Datenlücke anzeigen**.
Der Lückenwert ist die durchschnittliche Anzahl der Einträge zwischen zwei Datenpunkten, die nicht NULL sind. Um den Abstandswert zu verringern, ändern Sie den Zeitplan der Metrik, um Daten häufiger zu veröffentlichen, oder aktualisieren Sie den Stichprobenzeitraum der Metrik in ihrer Aufbewahrungsrichtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Aufbewahrungsrichtlinien.

Zeigen Sie den Status und die Statistiken von MetricBase an

Sie können den Status der MetricBase-Datenbank anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Zeigen Sie den Status der Instanz MetricBase an.

a. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Statistiken**.

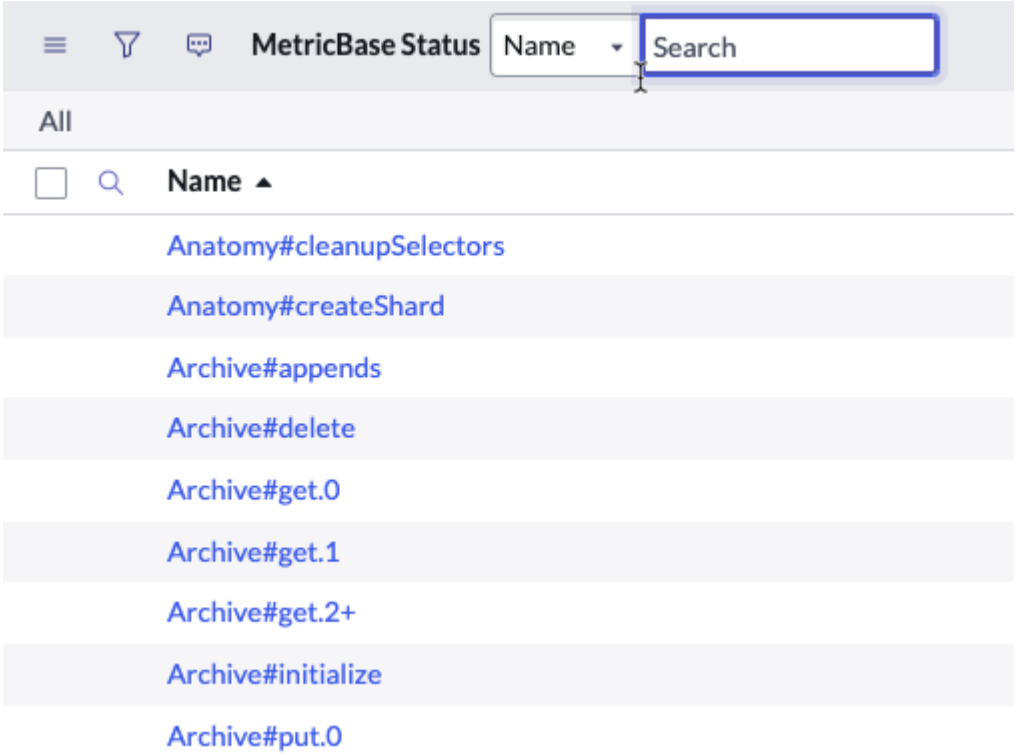
b. Scrollen Sie nach unten zu **MetricBase Statistics**.

MetricBase Statistics
Status: ONLINE
Name: MetricBase
Connection Pool stats: [leased: 0; pending: 0; available: 1; max: 42]

2. Zeigen Sie die von MetricBase überwachten Metriken und Statistiken dazu an.

a. Klicken **MetricBase** > **MetricBase-Status**
Auf der Seite MetricBase Status werden alle nachverfolgten Metriken in MB angezeigt.

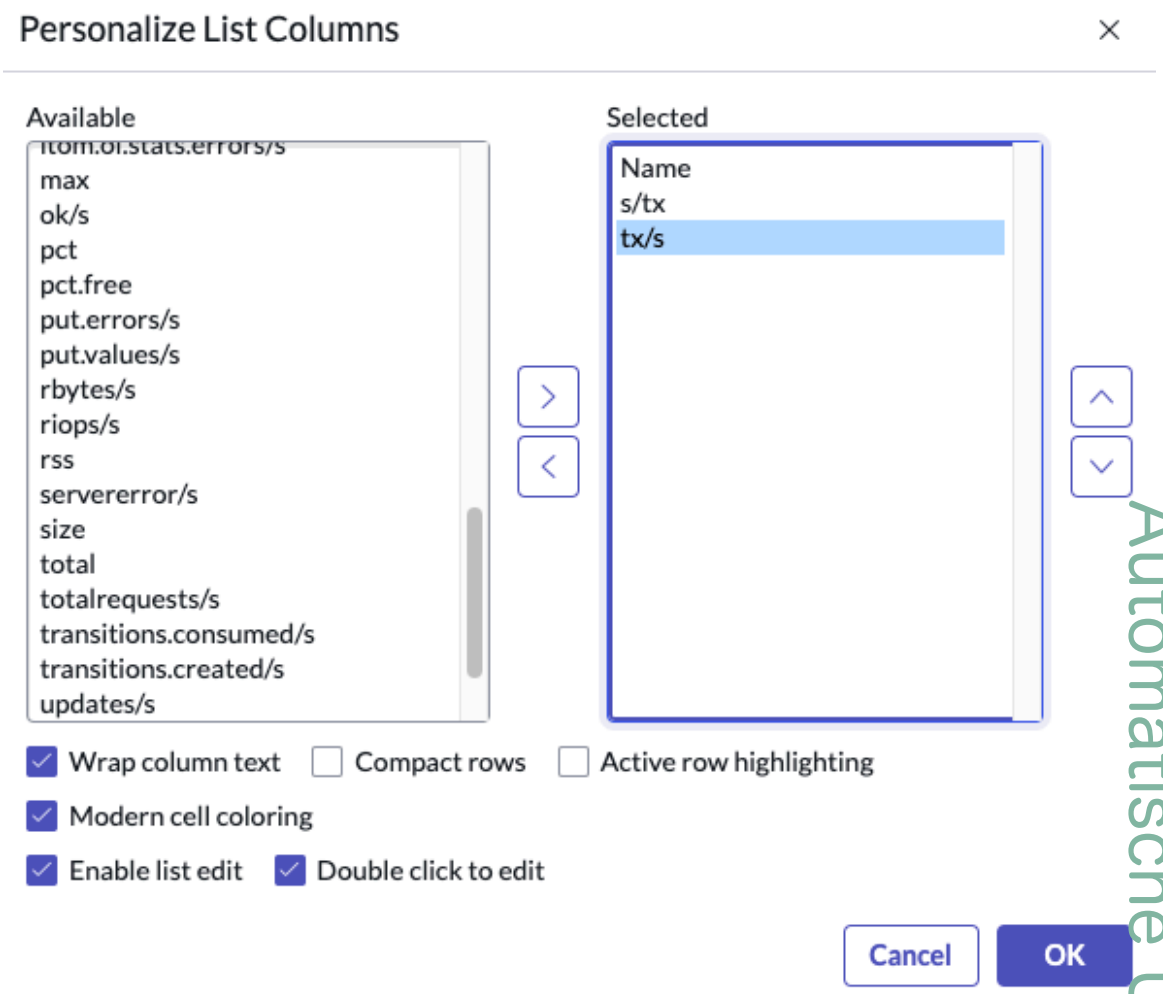
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol.
Das Dialogfeld „Listenspalten personalisieren“ wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wählen Sie Metriken aus der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**, um die Metrik anzuzeigen, und klicken Sie auf **OK**.
Die Metriken werden auf der Seite MetricBase Status angezeigt.

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

Zeigen Sie Auslöserprotokolle an

Auslöserprotokolle zeigen verschiedene Ebenen von Auslöserfehlfunktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserprotokolle**.
2. Klicken Sie auf eines der Auslöserprotokolle.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **Protokolleinträge anzeigen**.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Standardwerte im Formular **Parameter für Protokolldateieinträge zum Durchsuchen eingeben**, um die anzuzeigenden Protokolleinträge auszuwählen, und klicken Sie auf **Absenden**.

MetricBase debuggen

Sie können die Ergebnisse von Debugging-Skripts in MetricBaseanzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > ***MetricBase*** **debuggen** .
   Wenn die Seite, auf der Sie sich befinden, Abfragen an MetricBasesendet, sehen Sie die Transformationen und wie lange sie am Ende der Seite gedauert haben. Das Senden vieler MetricBase Abfragen kann die Seitenladezeit erheblich verlangsamen.
2. Klicken Sie **hier**, um einen Verlauf der Ausführung des Debug-Skripts anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Debug-Nachverfolgung von Sitzungen für MetricBase Aktivitäten wird gestartet, und die Statusseite MetricBase wird angezeigt.

MetricBase – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu MetricBase Entwicklerressourcen und Domänentrennung.

Entwicklerressourcen

Entwickler können JavaScript- oder REST-APIs verwenden, um Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase einzufügen und abzurufen und Transformationen für die Daten auszuführen. Mit den Transformationen können Sie Zeitreihendaten auf verschiedene Arten visualisieren.

REST APIs

Weitere Informationen zu den MetricBase REST APIs, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter MetricBase Time Series API .

JavaScript-APIs

Informationen zu den JavaScript-APIs MetricBase, die Zeitreihendaten aus der Datenbank MetricBase zurückgeben, finden Sie unter:

- Client – Führen Transformationen in der Datenbank MetricBase aus und empfangen die Ergebnisse.
- Daten – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis einer Transformation enthält.
- DataBuilder – Erstellt eine Reihe von Datenpunkten für eine Metrik.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umwandler – Zeitreihendaten bearbeiten, um die Daten für die Auswertung und Analyse vorzubereiten.
- TransformPart – Geben Sie Details der durchzuführenden Transformation an.
- TransformResult – Gibt das Objekt zurück, das das Ergebnis der Transformation enthält.

Transformationen

Weitere Informationen zu MetricBase Zeitreihendaten-Transformationen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .

Datenexplorer

Experimentieren Sie, und machen Sie sich mit den JavaScript-APIs vertraut, indem Sie verwenden MetricBase Datenexplorer , die mit der Demo MetricBase geliefert wird.

Domänentrennung und MetricBase

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

MetricBase Rollen

MetricBase wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

MetricBase -Administrator [clotho_admin]

Administrative Rolle für zeitreihenbezogene Funktionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- flow_designer
- clotho_rest_ackumulate
- clotho_rest_put

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

MetricBase Plus-Leser [mbplus_reader]

Ermöglicht Benutzern das Abfragen von MetricBase plus Daten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

MetricBase plus-Writer [mbplus_writer]

Ermöglicht dem Benutzer das Ändern von Tabellen in MetricBase plus.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase REST akkumulieren [clotho_rest_ackumulate]

MetricBase REST – Rolle akkumulieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

MetricBase REST-Put [clotho_rest_put]

MetricBase REST PUT-Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

MID-Server

Der MID Server (Management, Instrumentation, and Discovery) ist eine Java-Anwendung, die als Windows -Service oder UNIX -Daemon auf einem Server in Ihrem lokalen Netzwerk ausgeführt wird. Der ServiceNow® MID Server ermöglicht die Kommunikation und die Bewegung von Daten zwischen einer ServiceNow -Instanz und externen Anwendungen, Datenquellen und Services.

Der MID Server initiiert die gesamte Kommunikation mit der ServiceNow®-Instanz. Diese Kommunikation wird als Datensätze in der MID Server-ECC-Warteschlangeaufgezeichnet, die als Kommunikationsprotokoll zwischen der -Instanz und dem MID Server fungiert. Der MID Server übernimmt die zu erledigende Arbeit aus der ECC-Warteschlange und gibt die Ergebnisse dieser Arbeit an die Warteschlange zurück.

Dieses Video gibt Ihnen eine Übersicht über den MID Server:

MID Server-Übersicht	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server einrichten

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Diese Dokumentation enthält detaillierte Anweisungen zum Einrichten eines funktionsfähigen MID Servers für die Verwendung mit ITOM-Anwendungen. Klicken Sie auf die Symbole, um zur Portalseite der jeweiligen Aufgabe zu wechseln. Diese Verfahren helfen Ihnen, Ihr System vorzubereiten, das Installationsprogramm herunterzuladen und auszuführen und MID Server für die Ausführung in Ihrer Umgebung zu konfigurieren. Nachdem Sie einen gültigen MID Server in Betrieb genommen haben, können Sie Sicherheits- und Verschlüsselungsfunktionen hinzufügen, um Ihre Daten zu schützen.

Am Ende jeder Seite befindet sich ein Link zu den benötigten Referenzmaterialien, z. B. MID Server-Systemanforderungen, MID Server-Parameterund Anweisungen zur Überwachung Ihres MID Servers. Verwenden Sie die zusätzlichen Links am unteren Rand, um durch den Inhalt innerhalb einer bestimmten Kategorie zu navigieren, oder kehren Sie zum MID Server-Setup zurück, um auf ein anderes Portal zuzugreifen.

Wenn Sie mit dem MID Server noch nicht vertraut sind oder ein erfahrener Benutzer einen MID Server schnell einrichten möchten, können Sie das Guided Setup MID Serververwenden verwenden. Dieser Assistent führt Sie in wenigen Schritten durch die Installation und Konfiguration eines MID Servers mit Standardeinstellungen.

Upgrade des MID Servers

Der MID Server prüft regelmäßig bei der Instanz, ob ein Upgrade erforderlich ist. Wenn der MID Server erkennt, dass eine neue Version für ein Upgrade verfügbar ist, wird das Installationsprogramm von install.service-now.com heruntergeladen und das Paket wird automatisch ausgeführt. Sie können den MID Server auch manuell aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Upgrades.

MID Server-Probleme lösen

Sie können die HI Knowledge Base nach Artikeln zur Problembehandlung durchsuchen oder den MID Server-Status überwachen und aktive Probleme innerhalb der Instanz nachverfolgen. Viele Artikel zu gelösten MID Server-Problemen wurden auf der ServiceNow MID Server-Zielseite [KB0960404] gesammelt . Weitere Informationen zu allgemeinen Lösungsverfahren finden Sie unter MID Server-Probleme lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Anwendungen, die den MID Server verwenden

- Discovery
- Orchestration
- Service-Zuordnung
- Ereignismanagement
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- Cloud-Kostenmanagement
- Agent Client Collector

Externe Anwendungen, die den MID Server verwenden

- Importsätze
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Wartungs-Suite
- Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)
- Microsoft MIIS

Kompatibilität der MID Server-Version

Die Version des MID-Servers muss mit der Version der Instanz kompatibel sein. Andernfalls kann der MID-Server keine Befehle verarbeiten oder mit der Instanz kommunizieren.

Die Instanz bestimmt, welche Version des MID-Servers zulässig ist. Die MID Server-Version muss mindestens zum selben Hauptrelease gehören, z. B. Madrid. Wenn die MID Server-Version zu demselben Hauptrelease gehört, kann sie, muss aber nicht, zu derselben Nebenversion gehören, z. B. Madrid Patch 1. In diesem Fall ist die Kommunikation mit der Instanz möglicherweise noch möglich, sie ist jedoch hat Ihnen immer empfohlen, ein Upgrade auf die neueste Version durchzuführen.

Während Upgrades kann es vorkommen, dass die Instanz aktualisiert wurde, der MID Server jedoch nicht. In dieser Situation werden IntegrationHub -Vorgänge erst an den MID Server gesendet, wenn ein Upgrade auf dieselbe Version durchgeführt wurde. Die IntegrationHub -Vorgänge werden nach dem Upgrade in die Warteschlange gestellt und an den MID Server gesendet.

Warnung:
Sie können einen MID Server an eine bestimmte Version an eine bestimmte Version anheften, müssen sich jedoch darüber im Klaren sein, dass die Version möglicherweise veraltet ist.

MID Server-Netzwerkverbindung konfigurieren

Bereiten Sie das Netzwerk für MID Server vor, um eine Verbindung mit der Instanz herzustellen und auf die Download-Site zuzugreifen. Das Netzwerk muss vor der Installation oder Konfiguration des MID Servers vorbereitet werden. Wenn Computer oder Geräte über zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen verfügen, kann diese Sicherheit die MID Server auf diesen Systemen beeinträchtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
3. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
4. MID Server konfigurieren
5. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass der Hostcomputer die in Systemanforderungen für den MID Serverangegebenen Anforderungen erfüllt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID Server-Hostcomputer muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Site unter install.service-now.com haben, um automatisch aktualisiert zu werden. Wenn Sie eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung haben, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID Server-Installationspaket manuell in Ihre MID Server-Hosts importieren. Anweisungen finden Sie unter KB0760123 in der Knowledge Base Self-Hosted.

Aufrufe an den OCSP Entrust-Server werden möglicherweise durch Firewalls und Proxy-Konfigurationen blockiert, wodurch der MID Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie die Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr ordnungsgemäß verarbeitet wird. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-Artikel [KB1216223] .

Der Host-Computer muss über folgende Netzwerkprivilegien verfügen:

- Firewall-Zugriff: Konfigurieren Sie alle Firewalls zwischen dem MID-Server und den Zielgeräten so, dass eine Verbindung zugelassen wird. Wenn in Ihrem Netzwerk eine DMZ verwendet wird und Ihre Netzwerksicherheitsprotokolle den Portzugriff innerhalb des Netzwerks auf die DMZ beschränken, müssen Sie möglicherweise einen MID-Server auf einem Computer in der DMZ bereitstellen, um dort die Geräte zu testen.
- Netzwerkzugriff: Konfigurieren Sie die Zielgeräte so, dass die Verbindung zum MID-Server-Probe hergestellt werden kann. Wenn Sie aufgrund der Netzwerksicherheit keine neuen Computer konfigurieren können, die eine Verbindung zu den Zielen herstellen können, installieren Sie den MID-Server auf einem vorhandenen Computer mit Verbindungsberechtigungen.
- Netzwerkkonto: Installieren Sie den MID-Server mit dem richtigen Konto (lokales oder Domänenadministrator-Konto).

Stellen Sie darüber hinaus sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt werden, damit der MID-Server auf Ihre ServiceNow-Instanz zugreifen kann:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Netzwerkzugriff auf die ServiceNow-Instanz: Konfigurieren Sie das vom MID-Server verwendete Netzwerk so, dass der Datenverkehr über den TCP-Port 443 zugelassen wird.
- Ein MID-Benutzer: Erstellen Sie einen ServiceNow-Benutzerdatensatz für den zu verwendenden MID-Server. Dieser Benutzerdatensatz muss die Rollen „mid_server“ und „import_admin“ haben.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die öffentliche Baseline-Seite **InstanceInfo** aktiv ist, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Netzwerk so, dass die MID Server-Netzwerkkonnektivität zur Instanz ServiceNow über TCP-Port 443 zugelassen wird.
2. Konfigurieren Sie die Basic Authentication für die SOAP-Kommunikation mit der ServiceNow-Instanz.
3. Navigieren zu **System-Webservices** > **Geskriptete Webservices** > **Geskriptete SOAP-Services**.
4. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Webservices aktiv sind:
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider
5. Geben Sie **sys_public.list** in das Navigationssuchfeld ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   Die Liste der Datensätze der öffentlichen Seiten wird angezeigt.
6. Stellen Sie sicher, dass die öffentliche Seite **InstanceInfo** aktiv ist, damit der MID-Server seine Version überprüfen kann.
7. Stellen Sie sicher, dass der MID Server-Hostcomputer auf die Download-Site unter install.service-now.comzugreifen kann.

Nächste Maßnahme
Nachdem das Netzwerk vorbereitet wurde, fahren Sie mit MID Server wird installiertfort.

Bereiten Sie Netzwerkverbindungen für MID Server vor

Stellen Sie vor der Installation des MID-Servers sicher, dass die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt werden, um Verbindungen zu Komponenten innerhalb und außerhalb Ihres Netzwerks herzustellen. Dies beinhaltet Netzwerkprivilegien und Sicherheitsaspekte.

Sicherheitsaspekte

In einigen Fällen sind auf Computern oder Geräten zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen konfiguriert, und diese Maßnahmen können die Fähigkeit des MID-Servers beeinträchtigen, Befehle oder Abfragen auf diesen Systemen auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel kann der Linux-Server unter Umständen so konfiguriert sein, dass nur bestimmte IP-Adressen über SSH eine Verbindung herstellen können. In ähnlicher Weise kann ein Netzwerkrouter so konfiguriert sein, dass nur bestimmte IP-Adressen SNMP abfragen. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um den Zugriff in solchen Fällen zu ermöglichen:

- Aktualisieren Sie die Konfiguration dieser Computer oder Geräte, damit der gewünschte MID Server Befehle ausführen oder Abfragen an sie senden kann. Beispielsweise kann ein Netzwerkrouter so konfiguriert sein, dass nur Netzwerkverwaltungssysteme SNMP abfragen können. Fügen Sie in diesem Fall den MID Server hinzu, als wäre es ein weiteres Netzwerkverwaltungssystem.
- Installieren Sie einen MID Server auf einem Computer, der bereits Zugriff auf die Computer oder Netzwerkgeräte mit solchen Einschränkungen hat. Um beispielsweise Discovery innerhalb einer DMZ (wo die Kommunikation von außerhalb der DMZ stark eingeschränkt wird) zu verwenden, installieren Sie einen MID-Server auf einem Computer, der sich bereits in der DMZ befindet.

Externe Verbindungsanforderungen

Diese Anforderungen gelten speziell für die Verwendung von MID-Servern mit den ServiceNow® Discovery- und Orchestration-Produkten.

Der MID-Server kommuniziert sicher über Port 443 mit der Instanz und erfordert keine eingehenden Verbindungen. In einigen Fällen kann es erforderlich sein, diese Kommunikation über die Firewall zuzulassen, wenn sich der MID-Server nicht bei der Instanz registrieren kann. Um festzustellen, ob die Anwendung oder eine Netzwerksicherheitsbeschränkung für einen Verbindungsfehler verantwortlich ist, versuchen Sie, von dem Server, der die MID-Server-Anwendung hostet, eine Telnet-Verbindung mit der Instanz an Port 443 herzustellen. Wenn diese Verbindung fehlschlägt, könnte das Problem ein Web-Proxy (da 443 eine https-Verbindung ist) oder eine Firewall-Regel sein, die externe TCP-Verbindungen von diesem Host aus verhindert. Wenden Sie sich an das Netzwerksicherheitspersonal, um die Proxy-Informationen zu erhalten, die Sie zur Datei config.xml hinzufügen können, oder fordern Sie an, dass die Firewall so konfiguriert wird, dass der Zugriff mit einer der folgenden Syntaxen möglich ist:

- `<Quell-IP>` zu `<alle>`
- `<Quell-IP>` zu `<ServiceNow>` alle festgelegten
- `<Quell-IP>` zu `<Instanzbezeichnung.service-now.com>` 443

Wichtig:
Der MID Server-Hostcomputer muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Site unter install.service-now.com haben, um automatisch aktualisiert zu werden. Wenn Sie eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung haben, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID Server-Installationspaket manuell in Ihre MID Server-Hosts importieren. Anweisungen finden Sie unter KB0760123 in der Knowledge Base Self-Hosted.

Interne Verbindungsanforderungen

Diese Methoden werden zum Erkennen verschiedener Geräte in einem Netzwerk verwendet und sind speziell für die Verwendung von MID Servern mit den Produkten Discovery und Orchestration vorgesehen.

- **SSH**: Für UNIX-ähnliche Computer verwenden Discovery und Orchestration das SSH-Protokoll, Version 2, um auf Zielcomputer zuzugreifen. SSH ist ein Netzwerkprotokoll, mit dem Daten über einen sicheren Kanal zwischen zwei Netzwerkgeräten ausgetauscht werden können. SSH kommuniziert auf Port 22 innerhalb eines verschlüsselten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

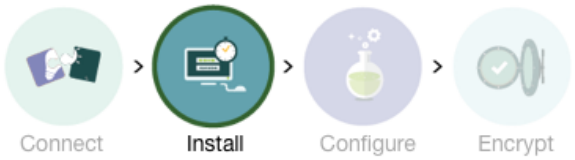
Datenstroms und erfordert ein Login mit zwei verfügbaren Authentifizierungsmethoden, um auf die Ziele zuzugreifen: einer Kombination aus Benutzernamen und Passwort sowie einem Benutzernamen und einem gemeinsam genutzten privaten Key. Legen Sie die SSH-Authentifizierungsinformationen fest, und geben Sie sie in das Modul **Anmeldeinformationen** ein. Wenn mehrere Anmeldeinformationen eingegeben werden, probiert die Plattform sie der Reihe nach aus, bis eine erfolgreiche Verbindung hergestellt ist oder letztendlich alle verweigert werden. Um Anwendungsbeziehungen bereitzustellen, muss eine begrenzte Anzahl von SUDO-Befehlen zur Ausführung verfügbar sein. Zusätzliche Details zu diesen Anforderungen finden Sie unter UNIX/ Linux -Befehle, die Stammberechtigungen für Discovery und Orchestration erfordern.

- **WMI**: Für Windows -Computer verwendet DiscoveryWindows die WMI-Schnittstelle (Management Instrumentation), um Geräte abzufragen. Aufgrund von Sicherheitseinschränkungen für WMI muss die MID-Server-Anwendung, die die WMI-Abfragen ausführt, als Domänenbenutzer mit lokalen Administratorberechtigungen (Ziel) ausgeführt werden. Wenn Discovery Aktivitäten auf Port 135 erkennt, wird eine WMI-Abfrage gestartet. Die Antwort des Windows-Geräts wird über einen DCOM-Port (Distributed Component Object Model) gesendet, der auf Windows-Geräten für WMI konfiguriert ist. Dies kann jeder beliebige Port sein. Stellen Sie sicher, dass der Host-Computer mit der MID-Server-Anwendung Zugriff auf die Ziele aller Ports hat, um den der einzigartigen WMI-Anforderungen zu entsprechen.
- **Windows PowerShell**: Power Shell baut auf dem Windows.NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen. Orchestration verwendet PowerShell, um Workflow-Aktivitäten auf Windows-Computern auszuführen. PowerShell muss auf jedem MID-Server installiert sein, auf dem diese Aktivitäten ausgeführt werden. MID Server mit PowerShell müssen auf einem unterstützten Windows Betriebssystem installiert sein. ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1. Für Orchestration-Aktivitäten für PowerShell ist ein **Typ** von Anmeldeinformationen von Windows erforderlich.
- **SNMP - Network**: Für Netzwerkgeräte verwendet Discovery einen SNMP-Scan, um gerätespezifische MIBs und OIDs abzurufen. SNMP ist ein allgemeines Protokoll, das bei den meisten Routern, Switches, Druckern, Lastverteilern und verschiedenen anderen netzwerkfähigen Geräten verwendet wird. Verwenden Sie eine *Community-Zeichenfolge* (Passwort) für die Authentifizierung beim Scannen eines Geräts über SNMP. Viele Geräte haben die standardmäßige Community-Zeichenfolge **public**, der von Discovery beim Abfragen eines Ziels standardmäßig verwendet wird. Definieren Sie zusätzliche Community-Zeichenfolgen im SNMP-Anmeldeinformationsformular , die nacheinander zusammen mit **public getestet**werden, bis eine erfolgreiche Abfrage zurückgegeben wird. Zusätzlich zu den Anmeldeinformationen erfordert die Plattform auch die Möglichkeit, SNMP-Anforderungen an Port 161 vom MID Server an das Ziel zu senden. Wenn Zugriffssteuerungslisten (ACLs) vorhanden sind, um die IP-Adressen zu steuern, die diese Abfragen ausführen können, stellen Sie sicher, dass sich die IP-Adresse des MID Servers in der ACL befindet. Discovery unterstützt die SNMP-Versionen 1, 2c und 3.
- **WBEM:** Web-Based Enterprise Management (WBEM) definiert eine bestimmte Implementierung des Common Information Model (CIM), einschließlich Protokolle für die Erkennung und den Zugriff auf jede CIM-Implementierung. WBEM erfordert einen der beiden Ports 5989 oder 5988 und verwendet das HTTP-Transportprotokoll. WBEM unterstützt die SSL-Verschlüsselung und verwendet CIM-Benutzername/Passwort-Anmeldeinformationen. Discovery startet eine WBEM-Port-Probe, um Aktivität an den Zielports zu erkennen und gesammelte Daten an eine Klassifizierungs-Probe anzuhängen, die CIM-Server untersucht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server wird installiert

Laden Sie den MID Server herunter, installieren Sie ihn auf dem Hostcomputer, testen Sie die Verbindung, und validieren Sie dann den MID Server. Verwenden Sie die manuellen Verfahren oder das Guided Setup. Richten Sie mehrere MID Server für Lastausgleich und Domänentrennung ein. Diese Verfahren bereiten es auf die Verwendung mit jeder Anwendung vor.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Voraussetzungen: Stellen Sie sicher, dass die Verbindungsvoraussetzungen Systemanforderungen für den MID Server und MID Server erfüllt sind, bevor Sie den MID Server manuell installieren oder das Guided Setup-Dienstprogramm verwenden.

Manuelle Installation von MID Server

Der manuelle Prozess erfordert die folgenden Setup-Aufgaben, die in der hier gezeigten Reihenfolge ausgeführt werden:

1. Erstellen Sie das MID Server-Benutzerkonto, und gewähren Sie diesem Benutzer die entsprechende Rolle.
2. Laden Sie die Installationsdatei für den Host-Computer herunter.
3. Installieren Sie den MID-Server auf einem Linux- oder Windows-Host.
4. Validieren Sie den MID-Server, um sicherzustellen, dass der Zugriff auf die von der Instanz für Automatisierungen verwendeten Anmeldeinformationen vertrauenswürdig ist.
5. Testen Sie die Konnektivität zwischen dem MID Server und der -Instanz auf automatische Upgrades.
6. Optional können Sie mehrere MID Server in Ihrem Netzwerk bereitstellen, um einen Lastausgleich zu erreichen oder wenn die Domänentrennung aktiviert ist.

Geführtes Setup für MID Server

Alternativ dazu optimiert das geführte Setup für MID Server den Prozess und ermöglicht die schnelle Einrichtung eines grundlegenden MID Servers.

Automatische Übersetzung

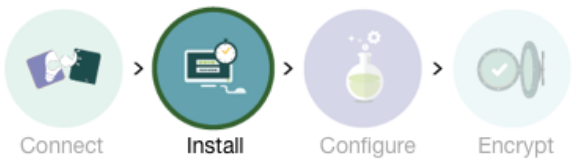
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen

Für die Kommunikation mit der Instanz benötigen MID Server eine Benutzer-ID und die entsprechende Rolle. Erstellen Sie die Benutzer-ID für einen MID Server, und geben Sie der ID die Rolle **mid_server**. Um ein Fehlschlagen der MID Server-Validierung zu verhindern, werden vom System Geschäftsregeln zur Überwachung der für MID Server-Benutzer ausgewählten Einstellungen ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID-Server stellt eine Verbindung zu einer Instanz unter Verwendung des SOAP Web Service her. Um die Authentifizierung bei der Instanz zu ermöglichen, erstellen Sie ein separates Benutzerkonto für jeden MID-Server oder verwenden dasselbe Konto für mehrere MID-Server. Erteilen Sie allen MID-Server-Benutzern die Rolle „mid_server“. Diese ist für MID-Server-Benutzer in allen Instanzen erforderlich, in denen die Basic Authentication aktiviert ist. Die Rolle „mid_server“ ermöglicht dem MID-Server Zugriff auf geschützte Tabellen, wenn strikte SOAP-Sicherheit besteht. Mit dieser Rolle fügt das System automatisch die erforderlichen SOAP-Rollen hinzu.

Hinweis:
Die strikte SOAP-Sicherheitsfunktion, die standardmäßig für jede Instanz aktiviert ist, die die Standardauthentifizierung verwendet, schützt alle Tabellen mit Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACL).

Wenn mehrere MID Server denselben angemeldeten Benutzer verwenden, wird ein **Problemdatensatz** erstellt, wenn mehrere gleichzeitig aktiv sind. Es wird empfohlen, dass MID Server einen eindeutigen angemeldeten Benutzer verwenden. Weitere Informationen und Korrekturschritte finden Sie unter (KB1552863) Eindeutiger angemeldeter MID Server-Benutzer .

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz zu **Benutzeradministration** > **Benutzer**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzer-ID	Benutzername für den MID Server-Benutzer. Dieser Name ist im Parameter *mid.instance.username* der Konfigurationsdatei angegeben, die vom MID Server-Installationsprogramm erstellt wird. Details finden Sie unter MID Server-Parameter. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, denselben MID Server-angemeldeten Benutzer auf mehreren MID Servern zu verwenden.
Vorname	Der Vorname des Benutzers.
Nachname	Der Nachname des Benutzers.
Passwort	Passwort für den MID Server-Benutzer. Dieses Passwort ist im Parameter *mid.instance.password* der Konfigurationsdatei angegeben, die vom MID Server-Installationsprogramm erstellt wird.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Rollen** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie die Rolle **mid_server** für diesen Benutzer aus.
   Jeder MID Server-Account muss über diese Rolle verfügen, um auf geschützte Tabellen zugreifen zu können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Stellen Sie sicher, dass das MID-Server-Konto erfolgreich erstellt wurde und das Konto mit der Instanz verbunden ist.

   a. Öffnen Sie auf dem Host-Computer, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten, einen Browser und rufen Sie die Instanz auf.

   b. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen zu Ihrem neuen MID-Server-Benutzer an.
   Wenn die Anmeldung erfolgreich war, können alle auf diesem Host installierten MID Server eine Verbindung zur Instanz herstellen.

Validierung der MID Server-Rollen

Durch die Echtzeit-Systemvalidierung von MID-Server-Rollenzuweisungen werden inkompatible Einstellungen verhindert.

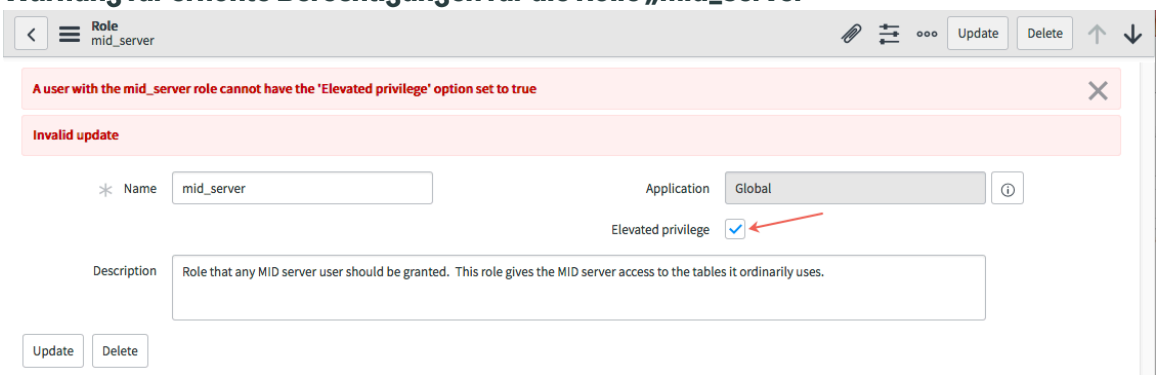
Um einen Fehler bei der MID-Server-Validierung zu verhindern und sicherzustellen, dass der MID-Server ordnungsgemäß konfiguriert ist, führt das System mehrere Business Rules aus, die die von Ihnen für Ihren MID-Server-Benutzer ausgewählten Rollen und Einstellungen überwachen. Die Instanz zeigt eine Warnung an und blockiert die Änderung, wenn Sie versuchen, eine inkompatible Konfiguration zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erhöhte Berechtigungen sind nicht zulässig

Die Rolle „mid_server“ kann nicht für erhöhte Berechtigungen konfiguriert werden. Die Business Rule **Ungültige MID-Server-Einstellungen** wird in der Tabelle „Rolle“ [sys_user_role] ausgeführt und verhindert, dass das Feld **elevated_privileges** für die Rolle „mid_server“ auf „true“ festgelegt wird.

Warnung für erhöhte Berechtigungen für die Rolle „mid_server“



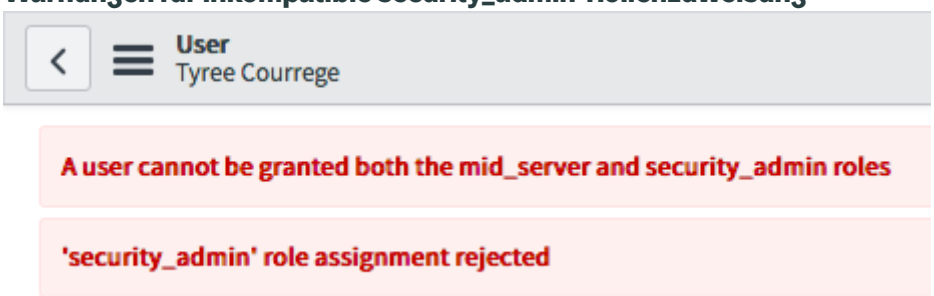
Beziehungstabellenschutz

Die Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] erstellt die Beziehung zwischen den Tabellen „Benutzer“ [sys_user] und „Rolle“ [sys_user_role].

- **Inkompatible Rolle**

  Die Rollen „mid_server“ und „security_admin“ sind nicht kompatibel und können nicht ein und demselben Benutzer zugewiesen werden. Das System ermittelt die aktuelle Rolle des Benutzers und führt die Business Rule **Sicherheitsadministrator nicht mit MID kompatibel** für die Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus. Durch diese Regel wird verhindert, dass ein Administrator die Rolle „security_admin“ für einen Benutzer hinzufügt, der derzeit die Rolle „mid_server“ besitzt.

  Warnungen für inkompatible security_admin-Rollenzuweisung

- **Inkompatible Benutzerrollen- und Benutzerdatensatzeinstellungen**

  Die Business Rule **Inkompatible MID-Server-Benutzerrolle** wird in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] ausgeführt, um ihre Daten vor inkompatiblen Konfigurationen zu schützen. Durch die Validierung dieser zugehörigen Tabelle wird sichergestellt, dass ein Administrator die Rolle „mid_server“ keinem Benutzer zuweisen kann, der die Rolle „security_admin“ hat.

Nächste Schritte

Laden Sie die MID Server-Dateien für Ihr Betriebssystem herunter.

Automatische Übersetzung

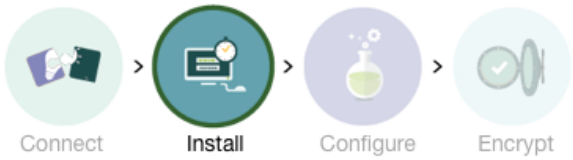
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Dateien herunterladen

Laden Sie das MID Server-Installationspaket über die -Instanz herunter, und machen Sie es für die Installation auf dem Host verfügbar. Ermöglichen Sie dem lokalen Netzwerk den Zugriff auf die autorisierten IP-Adressen, um sicherzustellen, dass Sie das Installationspaket herunterladen und automatische Upgrades erhalten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die IP-Adresse der MID Server-Download-Site (install.service-now.com) kann ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Um sicherzustellen, dass Sie das MID Server-Installationspaket herunterladen und automatische MID Server-Upgrades erhalten können, erlauben Sie den lokalen Netzwerkzugriff auf diese IP-Adressen:

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

Ein Wartungsbenutzer kann die URL der MID Server-Download-Site mit der MID Server-Systemeigenschaft **mid.install_server.base_uri ändern**. Der MID Server lädt stattdessen die Aktualisierungsdateien von der neuen URL herunter. Benutzer mit geschlossenen Umgebungen können MID Server anweisen, über Hosts in ihrer Umgebung zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften und [KB1546609] Benutzerdefinierte MID Server-Upgrade-URL konfigurieren .

Hinweis:
Laden Sie zunächst den MID Server herunter, und aktivieren Sie dann Discovery, Orchestration oder jegliche Integrationen, die die Verwendung des MID Servers erfordern.

Prozedur

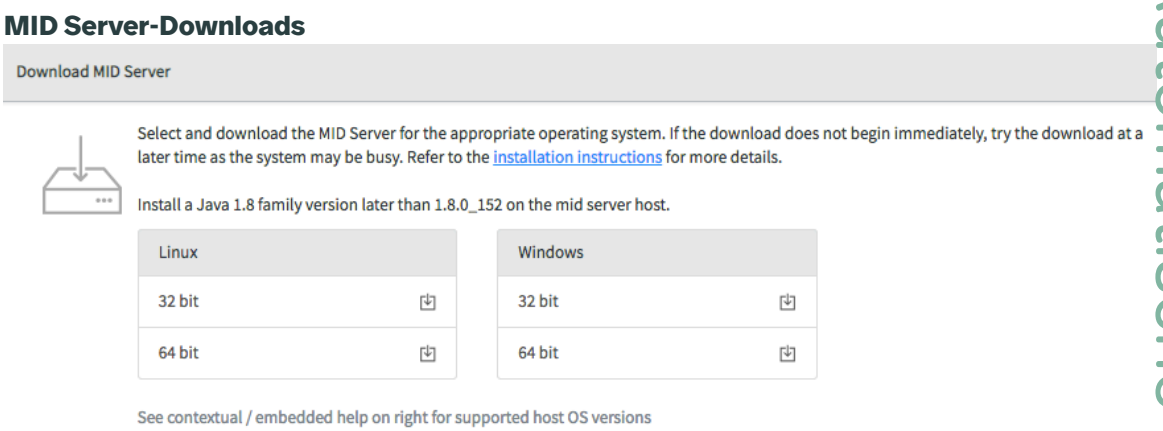
1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **MID-Server** > **Downloads**.
2. Wählen Sie den MID Server für das entsprechende Betriebssystem aus, und laden Sie ihn herunter. Installieren Sie zum Sicherstellen der besten Leistungsergebnisse den 64-Bit-MID Server für Ihr Betriebssystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID Server-Installationen werden unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM und MSI-Installationsprogramm blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows-Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server können manuell auf jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID Server, die automatisch auf Rome aktualisiert werden, erstellen einen Problemdatensatz in MID Server-Probleme (ecc_agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID Server [KB0863694] .



3. Speichern Sie die heruntergeladene Datei in einem temporären Ordner auf dem lokalen Laufwerk.
4. Verschieben Sie die Datei in den speziellen MID Server-Ordner, den Sie für Ihr Betriebssystem erstellt haben, und führen Sie das Installationsprogramm von diesem Speicherort aus aus.

Nächste Maßnahme

Sie können die Signatur eines Installationspakets manuell mit dem Tool „jarsigner“ überprüfen, um dessen Authentizität sicherzustellen. Weitere Informationen zum Überprüfen der Signatur finden Sie im Abschnitt „ MID Server-Upgrades “ zur manuellen Überprüfung.

Installieren Sie den MID Server auf dem Hostcomputer.

- Linux
- Windows

MID Server unter Linux installieren

Installieren Sie MID Server mit dem MID Server-Installationsprogramm, und vergewissern Sie sich, dass es aktiv ist. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das JRE automatisch für die Ausführung in der -Umgebung konfiguriert. Der MID Server kann eine vorhandene JRE anstelle der bereitgestellten JRE verwenden. Deinstallieren Sie den MID Server, um ihn erneut bereitzustellen.

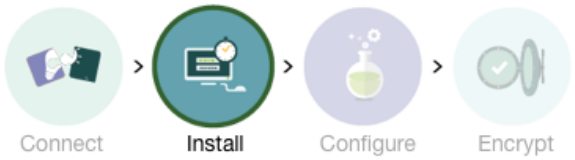
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der Hostcomputer die Systemanforderungen für den MID Server erfüllt.

Erforderliche Rolle: admin, mid_server



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Linux auf einem MID Server zu installieren, benötigen die RedHat-/CentOS-Systeme RPM, während Debian-Systeme (Ubuntu) DEB erfordern. Der Standardinstallationsspeicherort ist /opt/servicenow/mid. Die Installation von DEB in benutzerdefinierten Verzeichnissen wird nicht unterstützt.

Um die Sicherheit zu verbessern, installiert dieses Verfahren den MID Server-Service und führt ihn als Nicht-Root-Benutzer aus. Zum Bereitstellen und Konfigurieren eines MID Servers auf einem Linux-Server sind Stammberechtigungen erforderlich. Ein Benutzer ohne Stammberechtigung kann einen Service nur verwalten, wenn er über die erforderlichen Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter PolicyKit-Probleme mit Linux MID Servern mit Nicht-Admin-Konten [KB0815542].

Hinweis:

ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID Server-Installationen werden unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM und MSI-Installationsprogramm blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows-Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server können manuell auf jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID Server, die automatisch auf Rome aktualisiert werden, erstellen einen Problemdatensatz in MID Server-Probleme (ecc_agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID Server [KB0863694].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

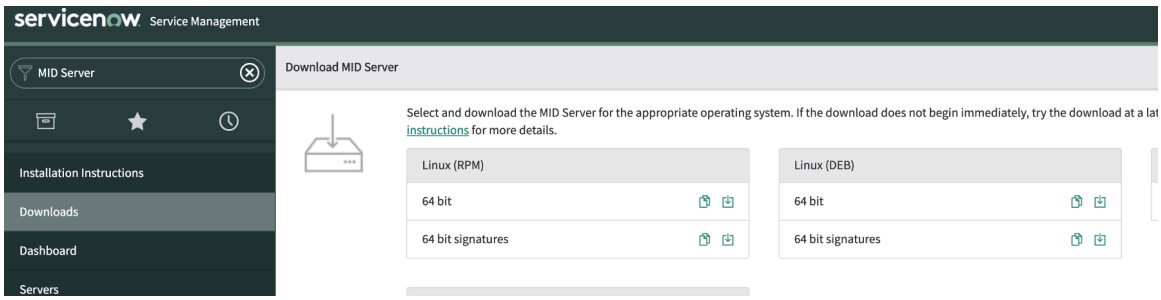
Java 11.0.17 ist im Lieferumfang des Installationspakets MID-Server enthalten und wird für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt 64-Bit-Versionen Windows MID Servers und 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8 und empfohlene Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme im Zusammenhang mit der Verschlüsselung auftreten.

Hinweis:
Linux-MID Server erfordern glibC Version 2.17. Die Bibliothek muss für JRE 11 aktualisiert werden. Auf 64-Bit-Linux-Systemen muss die 32-Bit GNU C-Bibliothek (glibc) installiert werden. Der Installationsbefehl für CentOS lautet: `yum install glibc.i686`

Tests haben gezeigt, dass MID-Server mit Oracle Java 11 Version 11.0.5 wie erwartet funktioniert. Wenn Sie die JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, stimmen Sie sich mit dem zuständigen Kundenbetreuer ab, um Unterstützung zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz zu **MID-Server** > **Downloads** und laden entweder die RPM-Datei des MID Server-Installationsprogramms für RedHat/CentOS- oder die DEB-Datei für Debian-Systeme (Ubuntu) herunter.



Hinweis:
Verwenden Sie die Schaltfläche „Link kopieren“, um den Download-Link zu kopieren, und verwenden Sie den folgenden `wget`- Befehl, um die Installationsprogramme direkt auf Linux-Computern herunterzuladen.

```
wget <copied link of the installer>
```

2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Authentizität und Integrität der heruntergeladenen Datei manuell.

   a. Laden Sie die ZIP-Signaturdateien für RPM/DEB herunter.

   b. Führen Sie die folgenden Befehle für RPM oder DEB aus.

   (Optional) **U/min**

   - Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel ServiceNow_Digicert_DGST.pemund die Signaturdatei aus der heruntergeladenen Signatur-ZIP-Datei.
   - Führen Sie den folgenden Befehl aus, um die Signatur der RPM-Datei zu überprüfen.

   ```
   openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
    <RPM file path>
   ```

   DEB

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel ServiceNow_Digicert_Public.gpgaus den heruntergeladenen Signatur-ZIP-Dateien.
- Importieren Sie den öffentlichen Schlüssel, und überprüfen Sie die Signatur der DEB-Datei mit den folgenden Befehlen.

```
gpg --import <public key>
dpkg-sig --verify <DEB file path>
```

3. Verwenden Sie die folgenden Befehle, um entweder das RPM- oder das DEB-Installationsprogramm zu installieren:

U/min

- Installieren Sie das RPM-Paket für Red Hat-Systeme mit dem folgenden Befehl:

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
```

- Installieren Sie das RPM-Paket für Red Hat-Systeme an einem benutzerdefinierten Speicherort mit dem folgenden Befehl:

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
```

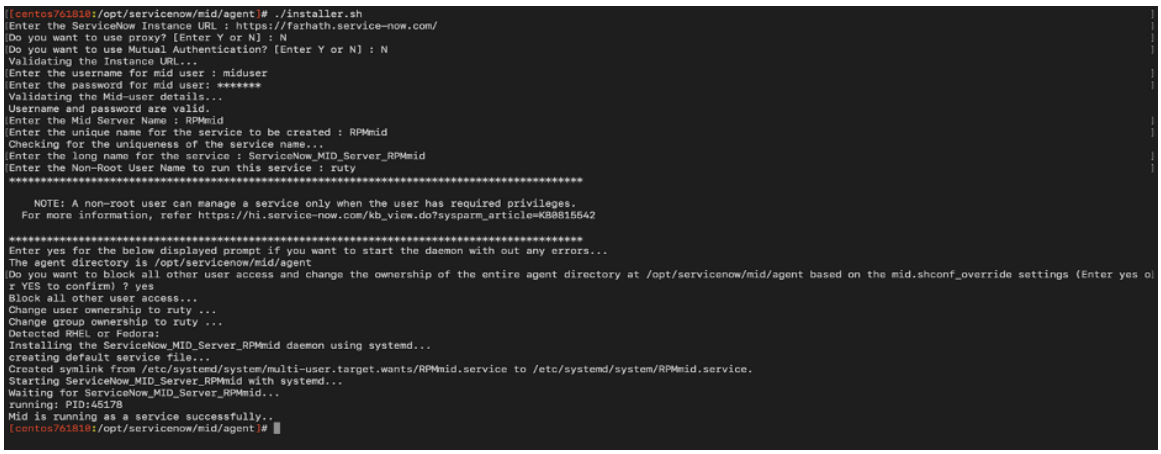
DEB

Installieren Sie das DEB-Paket für Debian-Systeme mit dem folgenden Befehl:

```
sudo dpkg -i package_name.deb.
```

4. Um den MID Server-Service zu konfigurieren, führen Sie den folgenden Befehl aus dem Agent-Ordner als Benutzer mit Stammberechtigung aus, und geben Sie die erforderlichen Eingaben an.

```
./installer.sh
```



5. Das Skript **installer.sh** akzeptiert die folgenden Eingaben.

Instanz-URL

Geben Sie die vollständige URL Ihrer Instanz ein, z. B.: https://mycompanyinstace.service-now.com

MID-Server-Benutzername

Geben Sie den Benutzernamen des bereits erstellten MID-Server-Benutzers ein. Der MID Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Passwort

Legen Sie das Passwort für den aktuellen MID Server-Benutzer fest.

Name des MID-Servers

Legen Sie den Namen des MID Servers fest.

Proxy-Server-Informationen (optional).

mid.proxy.use_proxy

Ermöglicht dem MID Server die Verwendung eines Webproxys für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz.

mid.proxy.host

Legen Sie diesen Parameter fest, um den Host des Web-Proxy zu definieren.

mid.proxy.port

Legen Sie diesen Parameter fest, um den Port des Web-Proxy zu definieren.

mid.proxy.username

Wenn der Web-Proxy einen Benutzernamen erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um diesen Benutzernamen zu definieren.

mid.proxy.password

Wenn der Web-Proxy ein Passwort erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um dieses Passwort zu definieren.

Der MID Server kann Proxy-Server umgehen, deren DNS/IP-Adresse im Konfigurationsparameter **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**aufgeführt ist. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaft.

Um einen MID Server als Daemon-Service auszuführen, sind auch die folgenden Eigenschaften erforderlich.

app_name

Legen Sie einen eindeutigen Namen für den aktuellen MID Server fest

app_long_name

Legen Sie einen eindeutigen langen Namen für den MID Server fest.

run_as_user

Legen Sie den Benutzernamen so fest, dass der Service als Nicht-Root-Benutzer ausgeführt wird.

Ergebnisse

Sobald alle Eingaben eingegeben wurden, wird der MID Server automatisch als Daemon-Service ausgeführt und startet den Service.

Automatische Installation von Linux MID Server

Die automatische Installation des MID Servers verwendet vordefinierte Parameter und erfordert nach der Initiierung keine Benutzereingabe. Sie können die automatische Installation auf mehreren Computern gleichzeitig verwenden, um schnell ein Netzwerk einzurichten und sicherzustellen, dass alle MID Server dieselben Installationseinstellungen haben.

Führen Sie den folgenden Befehl aus, um eine automatische Installation mit dem Linux-Installationsprogramm durchzuführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
 -MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
 N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
 -NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Die folgenden Felder können über die Befehlszeile übergeben werden:

INSTANCE_URL

Geben Sie die URL Ihrer Instanz ein, z. B.: `https://mycompanyinstance.service-now.com`

MUTUAL_AUTH

Legen Sie diesen Wert auf Y fest, um die gegenseitige Authentifizierung anstelle der Basic Authentication zu verwenden. Legen Sie andernfalls N fest.

Hinweis:
Wenn **MUTUAL_AUTH** = Y, geben Sie den Pfad zum Zertifikat mit **CERTIFICATE_PATH**an.

CERTIFICATE_PATH

Wenn die gegenseitige Authentifizierung aktiviert ist, geben Sie den Pfad zum Zertifikat an.

MID_BENUTZERNAME

Geben Sie den Benutzernamen des bereits erstellten MID-Server-Benutzers ein. Der MID Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

MID_PASSWORD

Geben Sie das Passwort für den Benutzer ein.

VERWENDEN_PROXY

Legen Sie diesen Wert auf Y fest, wenn Ihr MID Server über einen Proxy kommuniziert, um eine Verbindung zur Instanz herzustellen.

Hinweis:
Wenn **USE_PROXY** = N, überspringen Sie die anderen Proxy-Details.

PROXY_HOST

Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers ein. Fügen Sie das Protokoll nicht in den Hostnamen ein. Beispiel: `proxyserver.domain.com` ist korrekt, aber `https://proxyserver.domain.com` ist falsch.

PROXY_PORT

Geben Sie den Port ein, den der Proxy-Server für die Kommunikation verwendet. Wenn dieser Wert leer ist, verwendet das Installationsprogramm die Standardportnummer des Proxy-Servers.

PROXY_BENUTZERNAME

Geben Sie den Benutzernamen ein, der über Administratorrechte für den Proxy-Server verfügt.

PROXY_PASSWORD

Geben Sie das Passwort für den Benutzernamen ein.

MID_NAME

Geben Sie den MID Server-Namen ein.

APP_NAME

Geben Sie den Servicenamen an. Er muss für den aktuellen MID Server eindeutig sein.

APP_LANGE_NAME

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie den langen Namen des Service an.

NICHT_ROOT_USER

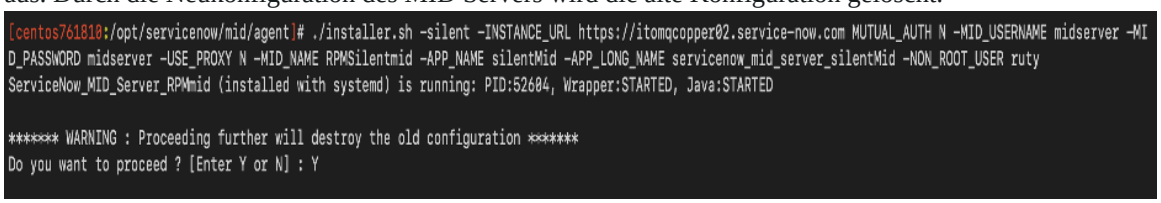
Geben Sie den Benutzernamen an, um den Service als Nicht-Root-Benutzer auszuführen.

Das Folgende ist ein Beispielbefehl für einen MID Server, der einen Proxy und gegenseitige Authentifizierung verwendet:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Hinweis:

Um den MID Server neu zu konfigurieren, führen Sie den Befehl installer.sh erneut aus. Durch die Neukonfiguration des MID Servers wird die alte Konfiguration gelöscht.



Führen Sie Linux-MID Server als Nicht-Root-Benutzer aus

Führen Sie MID Server als Nicht-Root-Benutzer auf einem Linux-Computer aus, um die Sicherheit zu verbessern. Mehrere MID Server können als Services installiert werden, sodass sie nach Systemneustarts selbst gestartet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: root

Dieser Vorgang ist nur anwendbar, wenn Sie den MID Server manuell mithilfe der ZIP-Datei installiert haben. Wenn Sie den MID Server mit dem Verfahren in MID Server unter Linux installiereninstalliert haben, wird der MID Server bereits als Nicht-Root-Benutzer ausgeführt.

Unterstützte Versionen für dieses Verfahren sind Linux Red Hat 6 oder höher, Ubuntu 1404 oder höher und CentOS 6 oder höher.

Prozedur

1. Halten Sie alle auf dem Host ausgeführten MID Server mit dem Befehl **bin/mid.sh stop an**.
2. Entfernen Sie alle MID Server auf dem Host mit dem Befehl **bin/mid.sh remove**.
3. Bearbeiten Sie die Datei mid.shconf_override.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
#########################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
#########################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. Fügen Sie den Namen des MID Servers mithilfe der Zeilen **APP_NAME=** und **APP_LNG_NAME= hinzu**, um ihn als Service auszuführen.
   Um Fehler zu vermeiden, muss der **APP_NAME** jedes MID Servers eindeutig sein.
5. **Wahlweise:** Um mehrere MID Server als Services auf demselben Host auszuführen, fügen Sie für jede Instanz einen **APP_NAME** und einen **APP_LONG_NAME hinzu**.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. Fügen Sie den Namen des Nicht-Root-Benutzers hinzu, um den Account mit der Zeile **RUN_AS_USER=**zu bedienen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie den Namen der Gruppe, die das gesamte Agent-Verzeichnis besitzen soll, mithilfe der Zeile **GROUP_NAME= hinzu**.
8. Legen Sie die Zeile **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=** auf **true** fest, um den Benutzer zur Bestätigung aufzufordern, bevor Änderungen an Dateiberechtigungen angewendet werden.
   Die Änderung der Dateiberechtigung wird rekursiv auf den gesamten Agent-Ordner und alles darin enthaltene angewendet. Die Änderungen umfassen das Blockieren des Zugriffs anderer Benutzer auf den gesamten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent-Ordner, das Ändern des Besitzers in **$RUN_AS_USER**, falls angegeben, und das Ändern der Gruppe in **$GROUP_NAME**, falls angegeben.

9. Installieren Sie den MID Server mit dem Befehl **bin/mid.sh install neu**.

Hinweis:

Um Fehler zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie alle vorhandenen MID Server-Services anhalten und entfernen, bevor Sie neue Services starten. Während der ersten Installation ist ein Root-Benutzer erforderlich, um **bin/mid.sh install aufzurufen**. Durch die Neuinstallation des MID Servers werden die Änderungen in mid.shconf_override übernommen. Dann kann der in mid.shconf_override angegebene Nicht-Root-Benutzer den Service ohne erhöhte Berechtigungen starten/stoppen/neu starten.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Verwalten der Allow-Liste und zum Durchsetzen von Dateiberechtigungen finden Sie unter Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server. Das Ausführen eines Linux-MID Servers mit einem Nicht-Stammkonto kann auf einigen Systemen zu Problemen mit PolicyKit führen. Weitere Informationen finden Sie unter PolicyKit-Probleme mit Linux-MID Servern mit Nicht-Stammkonten .

MID Server unter Linux zur Verwendung einer vorhandenen JRE konfigurieren

Sie können wählen, eine vorhandene JRE für Ihre MID Server anstatt der mit der MID Server Installer bereitgestellten OpenJDK zu verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre JRE-Version unterstützt wird. Unter Systemanforderungen für den MID Server finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Benutzerzahl eigenen JRE verwenden, sind Sie verantwortlich für die Aktualisierung von sie nach Bedarf. Ein detailliertes Verfahren und Hinweise zum Ändern der JRE finden Sie unter KB0778272 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dieser Datei im Installationsverzeichnis MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Fügen Sie diese Zeile in die Datei ein, um die vorhandene ausführbare Java-Datei anzugeben, die Sie verwenden möchten:
   `wrapper.java.command={Your_java_executable}`

   Weitere Informationen finden Sie in der Java Service Wrapper-Eigenschaft Dokumentation .
3. Speichern Sie die Datei.

MID Server unter Linux deinstallieren

Der MID Server wird als eigenständiger Dienst ausgeführt. Sie können einen eigenständigen MID Server-Dienst entfernen, um Aufgaben wie das erneute Bereitstellen des MID Servers auf einem anderen Host-Computer oder das Ändern des eindeutigen Namens eines MID Servers bei der Bereitstellung mehrerer MID Server zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Führen Sie das Skript **uninstall.sh** im Agent-Ordner aus, um den Service zu entfernen und RPM/DEB zu deinstallieren.

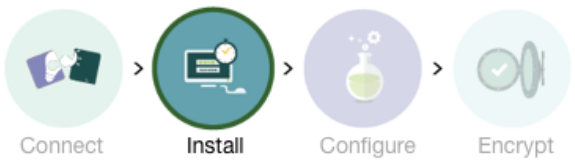
```
[[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

Ergebnisse
Der MID Server-Service wird deinstalliert.

Nächste Maßnahme
Validieren Sie den MID Server, um ihn für die Verwendung vorzubereiten.

MID Server unter Windows installieren

Installieren Sie MID Server mit dem geführten Windows-Installationspaket für MID Server. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das OpenJDK automatisch für die Ausführung in der -Umgebung konfiguriert. Der MID Server kann anstelle des bereitgestellten OpenJDK eine vorhandene JRE verwenden. Deinstallieren Sie den MID Server, um ihn erneut bereitzustellen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass der Hostcomputer die Systemanforderungen für den MID Server erfüllt.
- Der MID Server erfordert mindestens PowerShell Version 3.0 und unterstützt Versionen bis PowerShell 5.1.
- Vergewissern Sie sich, dass der Microsoft Application Experience-Suchservice auf dem MID Server-Host aktiviert ist. Wenn dieser Service deaktiviert ist, kann das automatische MID Server-Upgrade fehlschlagen, was zu einem Ausfall des MID Servers führt. Informationen zum Verwalten von Problemen mit dem Anwendungskompatibilitäts-Suchdienst finden Sie unter KB0597552 .

Java 11.0.17 ist im Lieferumfang des Installationspakets MID-Server enthalten und wird für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt 64-Bit-Versionen Windows MID Servers und 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8 und empfohlene Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme im Zusammenhang mit der Verschlüsselung auftreten.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID Server-Installationen werden unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM und MSI-Installationsprogramm blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows-Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server können manuell auf jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID Server, die automatisch auf Rome aktualisiert werden, erstellen einen Problemdatensatz in MID Server-Probleme (ecc_agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID Server [KB0863694] .

Tests haben gezeigt, dass MID-Server mit Oracle Java 11 Version 11.0.5 wie erwartet funktioniert. Wenn Sie die JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, stimmen Sie sich mit dem zuständigen Kundenbetreuer ab, um Unterstützung zu erhalten.

Aktualisierte MID Server verwenden je nach Betriebssystemversionen möglicherweise unterschiedliche Java-Versionen.

- MID Server, die von früheren Versionen aktualisiert wurden, verwenden das mit dem MID Server-Installationsprogramm bereitgestellte OpenJDK. Diese Version von der OpenJDK wurde getestet und zertifiziert für die Verwendung mit diesen MID Servern.
- MID Servers , die unter anderen Betriebssystemversionen aktualisiert wurden, führen auch ein automatisches Upgrade der JRE auf die mit dem Installationspaket bereitgestellte Version durch.

Installieren Sie einen MID Server unter Windows mit einer geführten Installation

Installieren Sie MID Server mit dem geführten Windows-Installationspaket für MID Server. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das OpenJDK automatisch für die Ausführung in der -Umgebung konfiguriert.

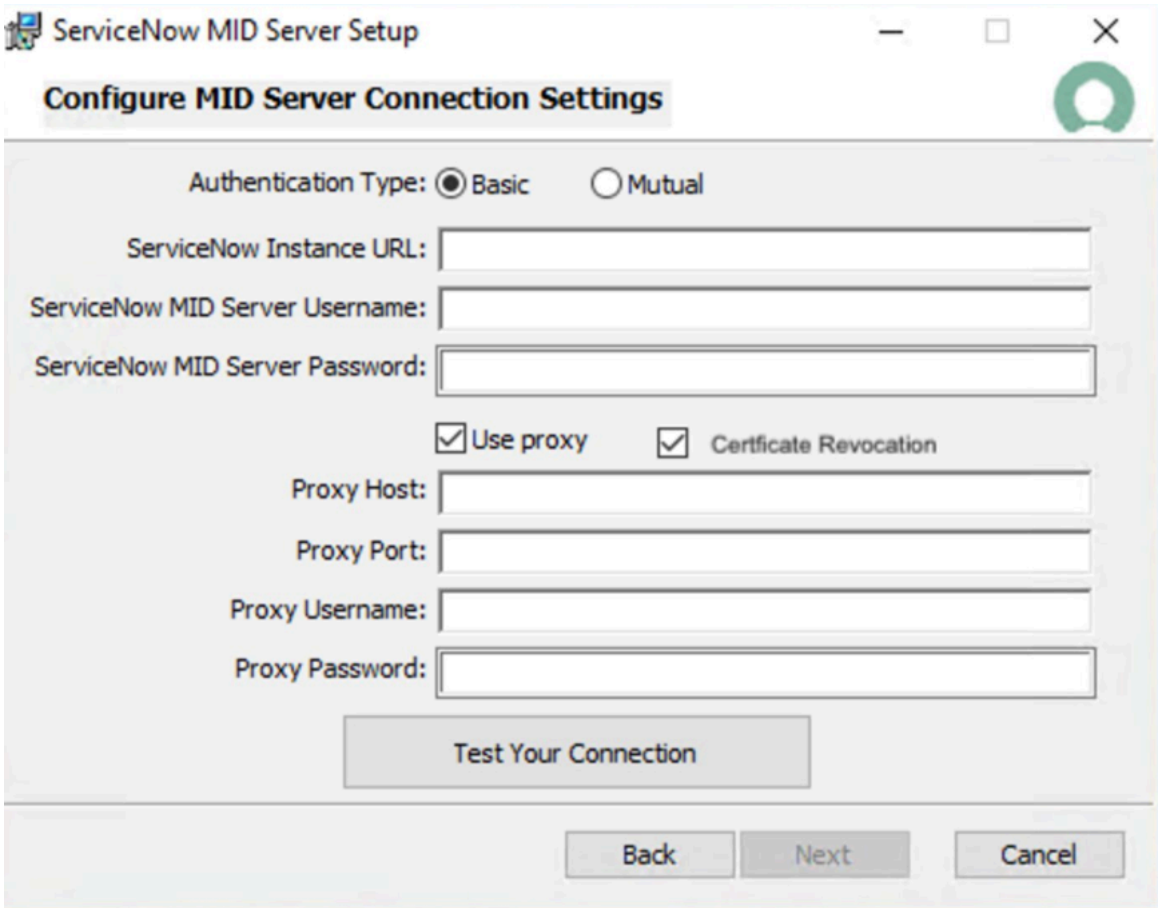
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder mid_server

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das geführte native Windows-Installationsprogramm für MID Server konfiguriert den MID Server mit den angegebenen Einstellungen. Das Installationsprogramm erstellt den MID Server-Service und weist ihn dem angegebenen Benutzer zu. Das Installationsprogramm legt die Dateiberechtigungen für den MID Server-Installationsordner fest. Das Installationsprogramm ermöglicht die Konfiguration von Proxy-Einstellungen. Optional kann das Installationsprogramm den MID Server automatisch starten.

Prozedur

1. Laden Sie in der -Instanz die .msi-Datei für die MID Server-Installation von herunter **MID-Server** > **Herunterladen**.
2. Melden Sie sich an dem Windows-Host-Computer an, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten.
3. Platzieren Sie die .msi-Datei des Installationsprogramms auf dem gewünschten MID Server-Host.
4. Öffnen Sie das Installationsprogramm mit Administratorrechten.
5. Geben Sie unter Verwendung des Installationsprogramms die folgenden Informationen ein.



Feld	Beschreibung
Authentifizierungstyp	**Standard** Auf Benutzername und Passwort basierende Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Gegenseitig Clientzertifikatbasierte Authentifizierung. Weitere Informationen zur gegenseitigen Authentifizierung finden Sie unter Einheitlicher MID Server-Schlüsselspeicher. **Hinweis:** Wenn Sie die gegenseitige Authentifizierung auswählen, werden die Felder Benutzername und Passwort des MID Servers deaktiviert. Die deaktivierten Felder werden nicht in **config.xml**geschrieben.
ServiceNow-Instanz-URL	Geben Sie die vollständige URL Ihrer Instanz ein, zum Beispiel: https://mycompanyinstace.service-now.com
ServiceNow-MID-Server-Benutzername	Geben Sie den Namen des MID-Server-Benutzers ein, den Sie bereits erstellt haben. Der MID Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.
ServiceNow-MID-Server-Passwort	Geben Sie das Passwort für den unter **ServiceNow-MID-Server-Benutzername** eingetragenen Benutzer ein.
Zertifikatwiderrufung	Diese Checkbox ist standardmäßig aktiviert, um Zertifikatwiderrufsrichtlinien zur Verbesserung der Sicherheit zu aktivieren. Weitere Informationen zur Zertifikatwiderrufung finden Sie unter Zertifikatsprüfungsrichtlinien für MID Server. Beim Testen einer Verbindung mit aktivierter Zertifikatwiderrufung prüft das Installationsprogramm, ob OCSP-Port 80 geöffnet und die Entrust-Seite zugänglich ist. Wenn der Verbindungstest aufgrund der Zertifikatwiderrufprüfung fehlschlägt, muss der Fehler entweder behoben und erneut getestet werden, oder die Zertifikatwiderrufprüfung muss deaktiviert werden. Die Zertifikatwiderrufprüfung ist für eine erfolgreiche Installation nicht erforderlich.
Proxy verwenden	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn Ihr MID-Server über einen Proxy eine Verbindung zur Instanz herstellt.

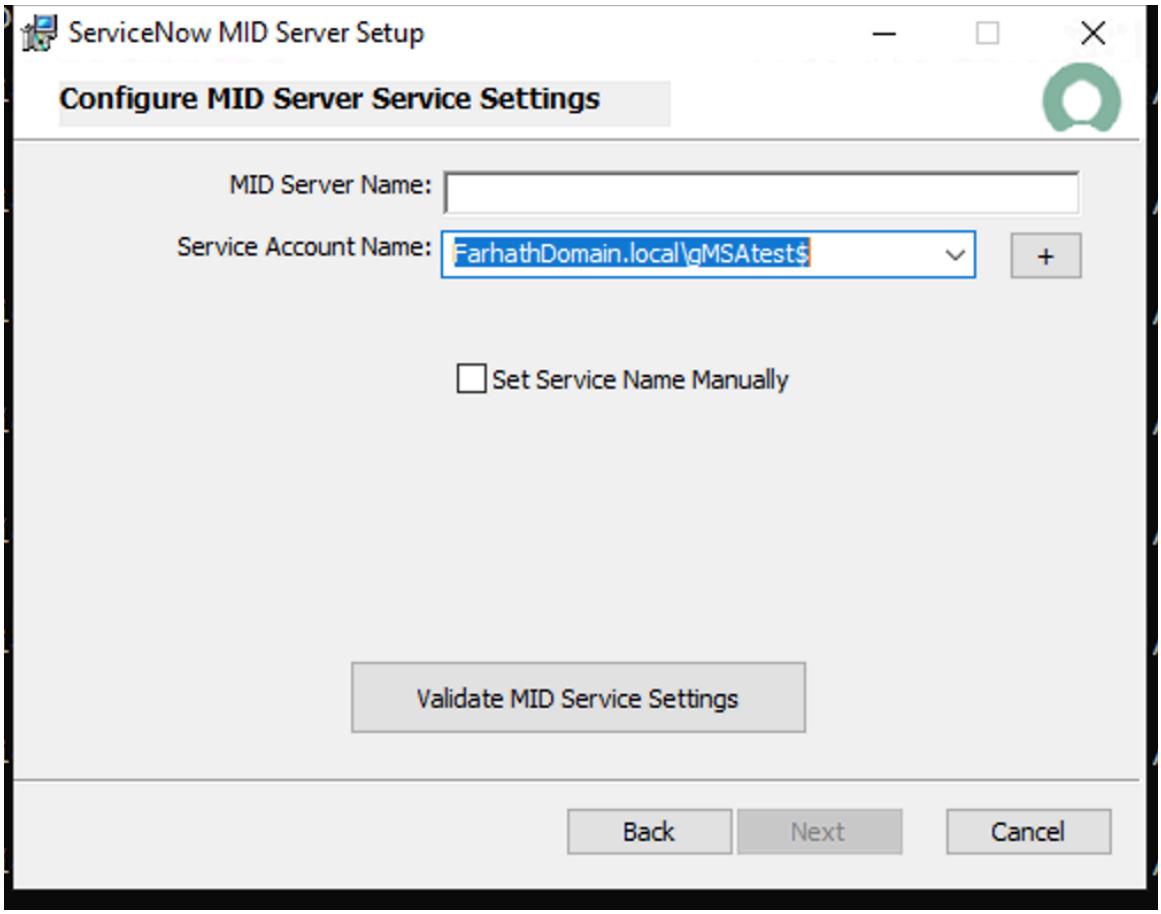
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ihr Proxy-Server muss die Standardauthentifizierung verwenden, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann. Der MID Server kann Proxy-Server umgehen, deren DNS/IP-Adresse im Konfigurationsparameter **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**aufgeführt ist. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaft.
Proxy-Host	Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers ein. Fügen Sie das Protokoll nicht in den Hostnamen ein. Geben Sie beispielsweise `proxyserver.domain.com` ein, und nicht `https://proxyserver.domain.com`.
Proxy-Port	Geben Sie den Port ein, über den der Proxy-Server kommuniziert. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, sollte die Standardportnummer des Proxy-Servers verwendet werden.
Proxy-Benutzername	Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der über Administratorrechte für den Proxy-Server verfügt.
Proxy-Passwort	Geben Sie das Passwort für den Benutzernamen ein.

6. Klicken Sie auf **Verbindung testen**, um die Anmeldeinformationen und Instanzinformationen zu validieren.
   Wenn ein Fehler auftritt, überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen.
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Konfigurieren Sie den Namen MID-Server und die Parameter Servicekonto (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
MID-Server-Name	Geben Sie einen MID Server-Namen ein. **Warnung:** MID-Server-Namen dürfen nicht mit **mid.server**beginnen.
Name des Service-Accounts	Benutzername des Servicekontos, das zum Ausführen des MID Server-Service verwendet wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Servicekonten finden Sie unter Erstellen eines Windows-Servicekontos mit „Als Service anmelden“ [KB0867669] . Das Feld „Service-Account-Name“ ist ein bearbeitbares Dropdown-Menü. Wählen Sie entweder einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, oder geben Sie einen neuen Wert in das Textfeld ein. Nur die Konten mit der Richtlinie *log on as service* werden in der Dropdown-Liste angezeigt. Gruppenverwaltete Servicekonten (gMSA), die die Richtlinie *log on as service* von ihren Gruppen erben, werden nicht in der Dropdown-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Liste angezeigt. Sie können den MID Server-Service jedoch mit diesen Konten installieren, indem Sie den Namen des Servicekontos manuell in die bearbeitbare Dropdown-Liste eingeben. Der Name kann drei Formate annehmen. **a.** Wenn das Servicekonto lokal auf dem Computer ist, können Sie nur den Namen angeben. Beispiel: My_Local_Service_Account **b.** Wenn das Servicekonto lokal auf dem Computer ist, können Sie „“ angeben. als Domänenname für das Konto. Beispiel: .\My_Local_Service_Account **c.** Jeder Account kann dem Format {domain}\{username} folgen. Beispiel: MY-COMPUTER-DOMAIN \My_Domain_Service_Account Fügen Sie ein neues lokales Servicekonto hinzu, indem Sie auf die Schaltfläche **+** klicken. Über diese Schaltfläche wird das Fenster **„Neuen lokalen Benutzer konfigurieren“** mit drei Feldern geöffnet. ○ Name des Servicekontos**:** Geben Sie den Namen des neuen Servicekontos ein. ○ Passwort für**Servicekonto:** Geben Sie das Passwort des neuen Servicekontos ein. ○ **Passwort erneut eingeben:** Bestätigen Sie das Passwort des neuen Servicekontos. Wenn ein gMSA-Benutzer (Group Managed Service Account) ausgewählt wird, wird das Passwortfeld entfernt, da Passwörter für gMSA-Benutzer von Active Directory verwaltet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

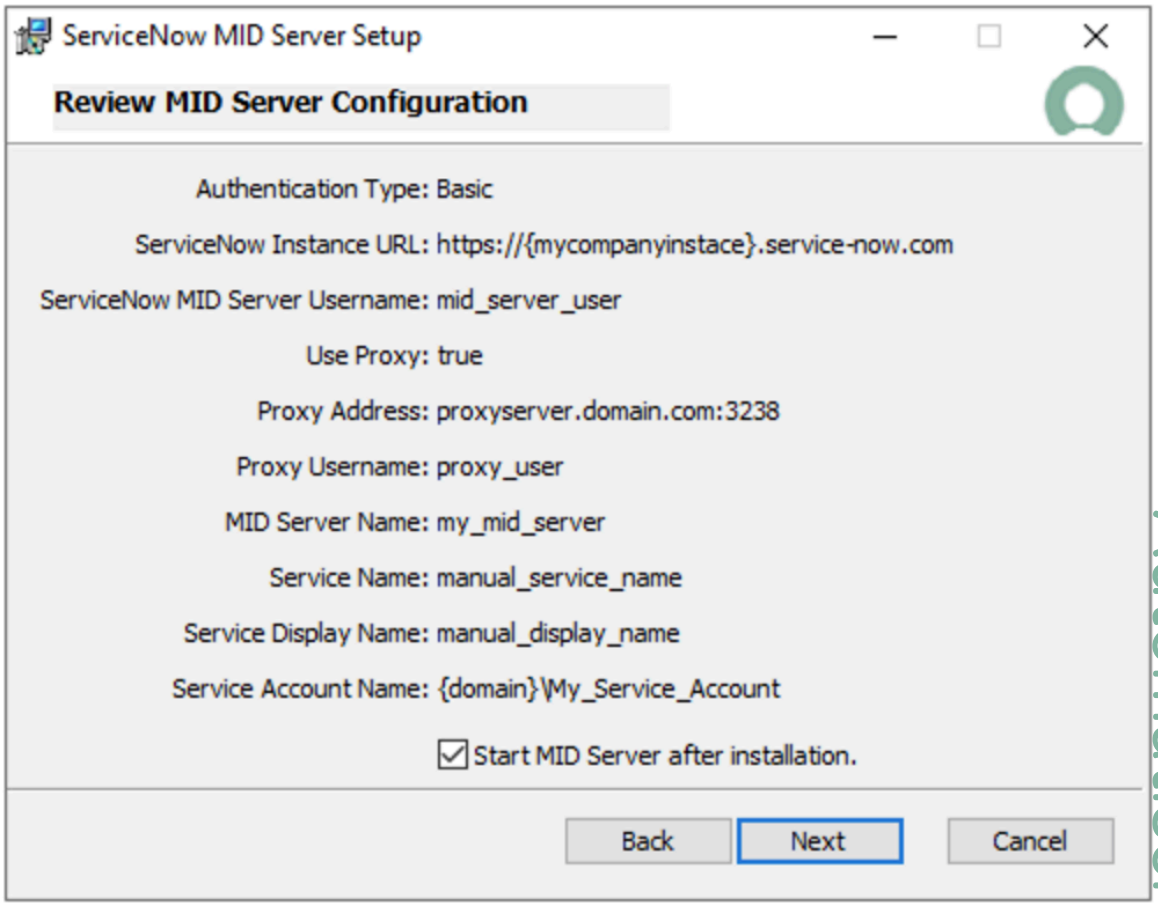
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die bereitgestellten Anmeldeinformationen für das Servicekonto müssen die folgenden Anforderungen erfüllen und müssen ein gültiges Konto sein. ○ Der Benutzer darf kein lokales System oder ein Konto auf Administratorebene sein (lokaler Administrator, Domänenadministrator usw.). ○ Das bereitgestellte Servicekonto verfügt über die Berechtigung *log on as service*, die erforderlich ist, damit ein Konto als *log on user* für einen Service verwendet werden kann.
Service-Account-Passwort	Passwort des Servicekontos, das zum Ausführen des MID Server-Service verwendet wird.
Legen Sie den Servicenamen manuell fest	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn Sie den Servicenamen und den Anzeigenamen für Ihren MID Server manuell festlegen möchten. Hinweis: Ihr Proxy-Server muss die Standardauthentifizierung verwenden, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann.
MID-Service-Wrapper-Name	Ändern Sie dieses Feld bei Bedarf. Es wird automatisch durch das Anhängen des Präfix `snc_mid_` an den MID-Server-Namen aufgefüllt. In den meisten Fällen ist hier keine Änderung notwendig.
MID-Server-Wrapper-Anzeigename	Ändern Sie dieses Feld bei Bedarf. Es wird automatisch durch das Anhängen des Präfix `ServiceNow MID Server_` an den MID-Server-Namen aufgefüllt. In den meisten Fällen ist hier keine Änderung notwendig.

9. Klicken Sie auf **Weiter**, und wählen Sie einen Zielordner für die Installation aus.

   Benutzer können manuell einen vorhandenen, gültigen Dateipfad eingeben oder die Schaltfläche „Ändern“ verwenden, um eine Browserseite zu öffnen, auf der sie den Installationsspeicherort auswählen können.

10. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Zusammenfassung anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen **Sie MID Server nach der Installation** starten aus, wenn Sie den MID Server sofort nach der Installation starten möchten. Wenn Sie weitere Konfigurationsänderungen vornehmen möchten, lassen Sie dieses Kontrollkästchen deaktiviert, bevor Sie den MID-Server starten. Wenn die gegenseitige Authentifizierung ausgewählt wurde, werden die Felder Benutzername und Passwort des MID Servers entfernt.

Hinweis:
Wenn der MID Server nicht gestartet werden kann, kann die Ursache ein doppelter Name oder mehrere Services sein, die auf denselben ausführbaren Pfad verweisen. Dies kann passieren, wenn Sie MID Server haben, die zuvor nicht über das Installationsprogramm installiert wurden. Details siehe MID-Server kann nicht gestartet werden.

11. Klicken Sie auf **MID-Server-Listenseite**.
    Das Installationsprogramm öffnet die MID-Serverliste aus Ihrer Instanz.
12. Wählen Sie den Namen des MID-Servers aus der Liste.

    Hinweis:
    Es kann einige Sekunden dauern, bis der MID-Server eine Verbindung zu Ihrer Instanz hergestellt hat.

    Das System zeigt den MID-Server-Datensatz an.
13. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
    Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Nächste Maßnahme
Informationen zum Upgrade des MID Servers finden Sie unter MID Server-Upgrades.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deinstallieren Sie einen Windows-MID Server mit dem geführten Installationsprogramm

Das geführte native Windows-Installationsprogramm für MID Server unterstützt auch die geführte Deinstallation des MID Servers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Es gibt drei Möglichkeiten, einen MID Server nach der Installation mit dem geführten nativen Windows-Installationsprogramm zu deinstallieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf dem MID Server-Host zu **Systemsteuerung** > **Programme** > **Programme und Funktionen** > **Ein Programm deinstallieren**.
   a. Deinstallieren Sie das Programm mit dem Namen MID Server.
2. **Wahlweise:** Navigieren Sie alternativ zu **Einstellungen** > **Apps**
   a. Deinstallieren Sie das Programm mit dem Namen MID Server.
3. **Wahlweise:** Der MID Server kann auch mit dem Skript für die automatische Deinstallation deinstalliert werden.
   Dies ist nützlich, wenn Sie mehrere MID Server deinstallieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server

Anmeldeinformationen für den Windows MID Server-Dienst konfigurieren

Anmeldeinformationen für den MID-Server-Dienst sind erforderlich, um den MID-Server-Dienst auf dem Host-Computer zu verwalten, einschließlich der Möglichkeit, automatische Upgrades durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den MID Server mit dem nativen Installationsprogramm installiert haben, müssen Sie dieses Verfahren nicht abschließen. Wenn Sie jedoch den Servicebenutzer nach der Installation ändern möchten, verwenden Sie dieses Verfahren.

Windows-Serviceanmeldeinformationen steuern die Berechtigungsebene auf dem Gerät. Der Anwender darf kein lokales System- oder Administratorkonto (lokaler Administrator, Domänenadministrator usw.) sein. Das bereitgestellte Servicekonto muss über das Recht „ **Anmelden als Service** “ verfügen, was eine Voraussetzung dafür ist, dass ein Konto als **Anmeldekonto** verwendet werden kann -Benutzer für einen Service.

Hinweis:

Die Anmeldeinformationen für den Windows-Dienst sind nicht identisch mit den Anmeldeinformationen des MID-Servers, die die Kommunikation zwischen dem MID-Server und der Instanz ermöglichen. Sie müssen beide Anmeldeinformationen separat konfigurieren. Weitere Informationen zu den MID-Server-Benutzer-Anmeldeinformationen finden Sie unter MID Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Windows-Dienstekonsole.
2. Doppelklicken Sie auf<MID Server name> -Service für jeden MID Server.ServiceNow
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einloggen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie einen Benutzer aus, der kein Administrator ist, und geben Sie das Passwort für diesen Benutzer an.
5. In der Registerkarte **Allgemeines** stellen Sie den **Starttyp** ein.
   Das Feld ist standardmäßig auf **Automatisch** gesetzt.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Starten Sie den ServiceNow <MID-Server-Name>-Dienst neu, und stellen Sie sicher, dass ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent\logs\agent0.log keine Fehlernachrichten enthält.
   Wenn der MID Server nicht startet, lesen Sie den ServiceNow Wissensartikel Agent-Protokoll auf MID Server-Fehler überprüfen (Artikel KB0535148).
8. Navigieren Sie in der Instanz, mit der dieser MID Server verbunden ist, zu **MID-Server** > **Server**.

   Wenn Discovery installiert ist, navigieren Sie alternativ zu **Discovery** > **MID-Server**. Alle mit dieser Instanz verbundenen MID Server werden aufgelistet.
9. Vergewissern Sie sich, dass der Status des gerade installierten **MID**Servers In Betrieb lautet.

Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server

Die automatische Installation des MID Servers verwendet vordefinierte Parameter und erfordert nach der Initiierung keine Benutzereingabe. Sie können die automatische Installation auf mehreren Computern gleichzeitig verwenden, um schnell ein Netzwerk einzurichten und sicherzustellen, dass alle MID Server dieselben Installationseinstellungen haben.

Automatische MID Server-Installation

Hinweis:
Alle Befehle für die automatische Installation/Deinstallation müssen mit Administratorrechten ausgeführt werden.

Um den MID Server automatisch auf einem Windows-System zu installieren, laden Sie das Skript herunter, das an den Knowledge Base-Artikel Windows MID Server (automatische Installation und Deinstallation) angehängt ist. Platzieren Sie die Datei auf dem MID Server-Zielhostcomputer, und führen Sie den folgenden Befehl in der Eingabeaufforderung aus. Sie können das Skript auch direkt über PowerShell ausführen.

```
PowerShell-Befehl ".\StillInstall.ps1 –<parameter_name1> '<value for parameter1> '
–<parameter_name2> '<value for parameter2> ' usw. …"
```

Das Skript überprüft die folgenden obligatorischen Parameter:

- *MSI_FILE_NAME*: Der Name der für die Installation verwendeten MSI-Datei.
- *INSTALL_LOCATION* : Speicherort für die Installation des MID Servers.
- *INSTANCE_URL*: Die ServiceNow-Zielinstanz, mit der der MID Server eine Verbindung herstellt.
- *MID_USERNAME*: Name des Instanzkontos.
- *MID_PASSWORD*: Das Passwort des Instanzkontos.
- *MID_NAME*: Name des MID Servers.
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: Name des Servicekontos.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: das Passwort des Servicekontos.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Parameter sind optional:

- *LOG_NAME*: Aktiviert die Protokollierung und speichert Protokolle in der Datei, die durch diesen Parameter benannt wird.
- *START_MID*: Legt fest, dass der MID Server nach Abschluss der Installation automatisch gestartet wird.
- *USE_PROXY*: Aktiviert die Verwendung eines Proxys. Wenn Sie diesen Befehl auswählen, werden die folgenden Parameter obligatorisch.
  - *PROXY_HOST*: Name des Proxy-Hosts.
  - *PROXY_PORT*: Die Portnummer des Proxys.
  - *PROXY_USERNAME*: der Proxy-Benutzername. Wenn kein Benutzername vorhanden ist, geben Sie **„“ ein**.
  - *PROXY_PASSWORD*: das Proxy-Passwort. Wenn kein Passwort vorhanden ist, geben Sie **„“ ein**.
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: Servicename. Wenn Sie diesen Befehl auswählen, werden die folgenden Parameter obligatorisch:
  - *SERVICE_NAME*: Servicename.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: Anzeigename des Service.
- *MUTUAL_AUTH*: Aktiviert die gegenseitige Authentifizierung. Wenn dieser Schalter aktiviert ist, sind *MID_USERNAME* und *MID_PASSWORD* nicht erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitlicher MID Server-Schlüsselspeicher.

Hinweis:
Die Parameter *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH*und *MANUAL_SERVICE_NAME* sind Schalter. Sie verwenden das Format **–** <switch_param_name> und werden nicht von einem Wert gefolgt.

Überprüfen Sie nach der Ausführung des Skripts, ob die MID Server-Dateien, der Service und der Eintrag in Programme und Funktionen installiert sind. Wenn Sie die Protokollierung aktiviert haben, überprüfen Sie die Protokollinformationen in der Datei, die durch den Parameter *LOG_NAME* angegeben ist.

Beispiel für einen Befehl für die automatische MID Server-Installation:

```
PowerShell -command ".\StillInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Benutzer\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME ' mid_server'
 -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME 'Still_Install_MID'
 -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Still_Install_Log.txt'"
```

Ein Beispielbefehl mit dem Schalter *START_MID* :

```
powershell -command ".\StillInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Benutzer\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' - „“
```

Automatische Deinstallation von MID Server

Um den MID Server auf einem Windows-System automatisch zu deinstallieren, laden Sie das Skript herunter, das an den Knowledge Base-Artikel Windows MID Server (automatische

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installation und Deinstallation) angehängt ist. Führen Sie dann das Skript über die Eingabeaufforderung aus. Es kann auch direkt von PowerShell ausgeführt werden.

```
powershell -command ".\StillentUninstall.ps1 -MID_NAME '<value for MID_NAME>
 „-LOG_NAME“<value for LOG_NAME> '“
```

Das Skript erfordert den obligatorischen Parameter *MID_NAME*. Dies ist der Name des MID Servers, den Sie deinstallieren möchten.

Der optionale Parameter *LOG_NAME* aktiviert die Protokollierung der Deinstallation und speichert Protokolle in der Datei, die durch diesen Parameter benannt wird.

Überprüfen Sie nach der Ausführung des Skripts, ob die MID Server-Dateien, der Service und der Eintrag in Programme und Funktionen deinstalliert wurden. Wenn Sie die Protokollierung aktiviert haben, überprüfen Sie die Protokollinformationen in der Datei, die durch den Parameter *LOG_NAME* angegeben ist.

Beispiel für einen Befehl für die automatische MID Server-Deinstallation:

```
PowerShell -command ".\StillentUninstall.ps1 -MID_NAME 'silent_install_cmd' -LOG_NAME
    „deinstallieren.txt“
```

Installieren Sie einen MID Server manuell unter Windows

Installieren Sie MID Server mit dem ZIP-Datei-Installationspaket, und vergewissern Sie sich, dass es aktiv ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder mid_server

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klicken Sie auf diesen Link, um das Installationsvideo anzuzeigen: MID Server unter Linux installieren

Prozedur

1. Melden Sie sich an dem Windows-Host-Computer an, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten.
2. Erstellen Sie auf der obersten Ebene des Laufwerks einen Ordner für den MID-Server, z. B. ServiceNow \MID-Server1.
3. Laden Sie die MID-Archivdatei in den neuen Ordner herunter.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Archiv, und wählen Sie **Alle extrahieren**.
5. Navigieren Sie zum Verzeichnis service-now\<*MID Server-Name*>\Agent, das erstellt wurde, als die Datei extrahiert wurde.
6. Um den MID Server manuell zu konfigurieren, bearbeiten Sie die Datei config.xml mit einem Texteditor wie WordPad:

   a. Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />`, und ändern Sie den Wert in die URL Ihrer Instanz.

   b. Geben Sie die MID-Benutzer-Anmeldeinformationen in die Felder der Parameter mid.instance.username und mid.instance.password ein.
   Standardmäßig verwendet der MID-Server die Basic Authentication für SOAP-Nachrichten. Der Passwortwert ist auch eine verschlüsselte Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. **Wahlweise:** Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />`, und ändern Sie den Wert für den MID Server-Namen.

d. **Wahlweise:** Geben Sie die Verbindungsinformationen für den Proxy-Server ein.
Entfernen Sie die entsprechenden Kommentar-Tags aus den Proxy-Konfigurationsinformationen.

Example
Sie können beispielsweise diese Parameter konfigurieren:

- `mid.proxy.use_proxy`
- `mid.proxy.host`
- `mid.proxy.port`
- `mid.proxy.username`
- `mid.proxy.password`

7. Führen Sie `start.bat` aus, um den MID Server zu starten.
8. Wählen Sie in der Instanz unter **Zugehörige Links**die **Option Validieren**aus.
Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Führen Sie einen Windows-MID-Server nach der manuellen Installation als Nicht-Administrator aus

MID Server können so konfiguriert werden, dass sie mit nicht administrativen Konten ausgeführt werden. Die Verwendung von Nicht-Admin-Konten in Verbindung mit der Durchsetzung von Dateiberechtigungen kann die Sicherheit verbessern, indem der Zugriff auf MID Server-Dateien eingeschränkt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
In einem zukünftigen Release sind Nicht-Admin-Konten für den MID Server obligatorisch, und die Unterstützung für die Verwendung eines Administratorkontos wird eingestellt.

Dieses Verfahren ist nur für Benutzer gedacht, die den MID Server mit der ZIP-Datei installieren. Für das Windows MID Server-Installationsprogramm muss der MID Server bereits als Nicht-Admin-Benutzer ausgeführt werden. Im Rahmen des Installationsprozesses des MID Server-Installationsprogramms sind die Zugriffssteuerungslisten für den MID Server-Ordner auf die folgenden Benutzer und Gruppen beschränkt.

- System
- Administrator
- Das konfigurierte Servicekonto

Wenn Sie mit der ZIP-Datei installieren, installieren Sie den MID Server auf einem Windows-Computer mit einem Administratorkonto. Erstellen Sie ein Windows-Benutzerkonto ohne Administratorrechte.

Das Ausführen eines MID Servers mit einem Nicht-Admin-Account hat Einschränkungen und ändert das Verhalten anderer Anwendungen. Die folgenden Verhaltensänderungen können auftreten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das MID Server-Konto benötigt entsprechende Anmeldeinformationen, um einen Erkennungszeitplan auszuführen. Wenn die Anmeldeinformationen nicht ausreichen, greift der MID Server auf die Berechtigungen des Benutzerkontos zurück. Ein Benutzerkonto ohne Administratorrechte verfügt möglicherweise nicht über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf das Discovery-Ziel.
- Enhanced Application Dependency Mapping (ADME) und File Based Discovery (FBD) funktionieren möglicherweise standardmäßig nicht. Um dieses Problem zu beheben, muss Nicht-Admin-Benutzern die Berechtigung zum Lesen/Schreiben im Admin-Freigabeordner erteilt werden.
- Nicht-Admin-Accounts können keine Upgrade-Services in Versionen vor dem Orlando-Release initiieren.

Prozedur

1. Führen Sie den MID Server-Service als LocalSystem oder als Benutzer mit Administratorrechten aus.
2. Erstellen Sie eine Datei mit dem Titel GrantStartStopPerm.ps1 mit dem folgenden Code.

```
Function GrantStartStopPerm
{
   Param( [string]$username, [string]$servicename )
   $user = New-Object System.Security.Principal.NTAccount($username)
   $sid = $user.Translate([System.Security.Principal.SecurityIdentifier]).Value
   Write-Output "Sid : $sid"

   $sd = sc.exe sdshow $servicename
   Write-Output "SD value   : $sd"

   if( !($sd -like "*$sid*") ){
      $permsToAdd = [string]::Format(")(A;;RPWPCR;;;{0})S:(", $sid);
      if($sd -match [regex]::Escape(")S:(")){
         $sd = $sd -replace [regex]::Escape(")S:("),"$permsToAdd"
         $result = sc.exe sdset $servicename $sd
         Write-Output "SD changed : $sd";
         Write-Output "Result : $result";
      }
   }else{
      Write-Output "Sid is already part of SD"
   }
}
```

3. Starten Sie die PowerShell-Konsole als Administrator.
4. Laden Sie die Datei mithilfe der Punktquellenfunktion aus der Datei GrantStartStopPerm.ps1.
   Beispiel: C:\Users\mid_account\Desktop> . .\GrantStartStopPerm.ps1
5. Führen Sie die PowerShell-Quellfunktion mit einem Nicht-Admin-Account und dem Servicenamen als Eingabe aus.
   Beispiel:

```
GrantStartStopPerm mid_account snc_mid_test
Output line expection in success :
Result : [SC] SetServiceObjectSecurity SUCCESS
```

6. Fügen Sie den Nicht-Admin-Accountnamen dem MID Server-Parameter *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* in der Datei config.xml des MID Server-Hosts hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Schritt fügt das Nicht-Admin-Konto der Allow-Liste hinzu. Weitere Informationen zu *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* sowie Anweisungen zum Hinzufügen eines Parameters zur Datei config.xml finden Sie unter MID Server -Parameter.

7. Starten Sie den MID Server neu.
   Die neuen Durchsetzungsregeln für Dateiberechtigungen werden wirksam, wenn der MID Server gestartet wird.
8. Wechseln Sie vom MID Server zum Nicht-Admin-Servicekonto.
9. Starten Sie den MID Server neu.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Verwalten der Allow-Liste und zum Durchsetzen von Dateiberechtigungen finden Sie unter Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server.

Deinstallieren Sie einen Windows MID Server nach der manuellen Installation

Der MID Server wird als eigenständiger Dienst ausgeführt. Sie können einen eigenständigen MID Server-Dienst entfernen, um Aufgaben wie das erneute Bereitstellen des MID Servers auf einem anderen Host-Computer oder das Ändern des eindeutigen Namens eines MID Servers bei der Bereitstellung mehrerer MID Server zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Dieses Verfahren ist nur für Benutzer gedacht, die den MID Server mit der ZIP-Datei installieren.

Prozedur

1. Halten Sie den ausgeführten MID Server-Service mit einem der folgenden Verfahren an:
   - **Windows-Befehlszeile**: Führen Sie im MID Server-Stammverzeichnis (Agent) stop.bat aus.
   - **Windows-Services-Konsole**: Klicken Sie in der Windows-Services-Konsole mit der rechten Maustaste auf den Namen des **ServiceNow** *MID Servers*, und wählen Sie **Stopp**aus.
2. Wechseln Sie in einer Eingabeaufforderung zum Verzeichnis \agent\bin im MID Server-Installationsverzeichnis, und doppelklicken Sie auf die Datei UninstallMID-NT.bat.

Nächste Maßnahme

Validieren Sie den MID Server, um ihn für die Verwendung vorzubereiten.

MID Server unter Windows zur Verwendung einer vorhandenen JRE konfigurieren

Sie können wählen, eine vorhandene JRE für Ihre MID Server anstatt der mit der MID Server Installer bereitgestellten OpenJDK zu verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre JRE-Version unterstützt wird. Unter Systemanforderungen für den MID Server finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Benutzerzahl eigenen JRE verwenden, sind Sie verantwortlich für die Aktualisierung von sie nach Bedarf. Ein detailliertes Verfahren und Hinweise zum Ändern der JRE finden Sie unter KB0778272 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dieser Datei im Installationsverzeichnis MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Fügen Sie diese Zeile in die Datei ein, um die vorhandene ausführbare Java-Datei anzugeben, die Sie verwenden möchten:
   `wrapper.java.command={Your_java_executable}`

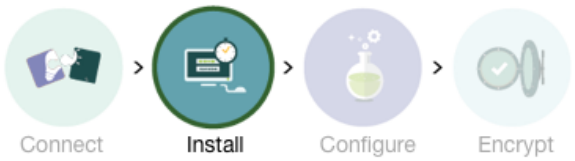
   Weitere Informationen finden Sie in der Java Service Wrapper-Eigenschaft Dokumentation .
3. Speichern Sie die Datei.

MID-Server validieren

Sie müssen den MID-Server nach der Installation manuell validieren, damit er Automatisierungsaufgaben ausführen kann. Sie können einen MID-Server, von dem Sie annehmen, dass er gefährdet ist, für ungültig erklären, um zu verhindern, dass er auf die Anmeldeinformationen für die Automatisierung in der Instanz zugreift oder ausgehende ECC-Probes ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin, admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass die MID-Server-Version mit der Instanz kompatibel ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Validierung wird der Zugriff auf die Anmeldeinformationen zur Automatisierung auf vertrauliche MID-Server begrenzt.

Wenn Sie einen MID Server validieren, geben Sie die Fähigkeiten an, die er verwenden kann, die Anwendungen, die ihn verwenden, und die IP-Bereiche, die er untersuchen darf. Sie werden aufgefordert, die ersten Auswahlkriterien festzulegen, wenn Sie MID-Server validieren, für die noch keine Fähigkeiten, Anwendungen oder IP-Bereiche konfiguriert sind. Sie müssen die anfänglichen Auswahlkriterien nicht festlegen, um den MID-Server zu validieren. Weitere Informationen zu Fähigkeiten, Anwendungen und IP-Bereichen finden Sie unter MID-Server-Auswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade durchführen, werden MID Server, die bereits in Ihrer Instanz konfiguriert sind, automatisch validiert. Dadurch wird die Unterbrechung von Automatisierungsaufgaben verhindert, die MID-Server möglicherweise ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Upgrades.

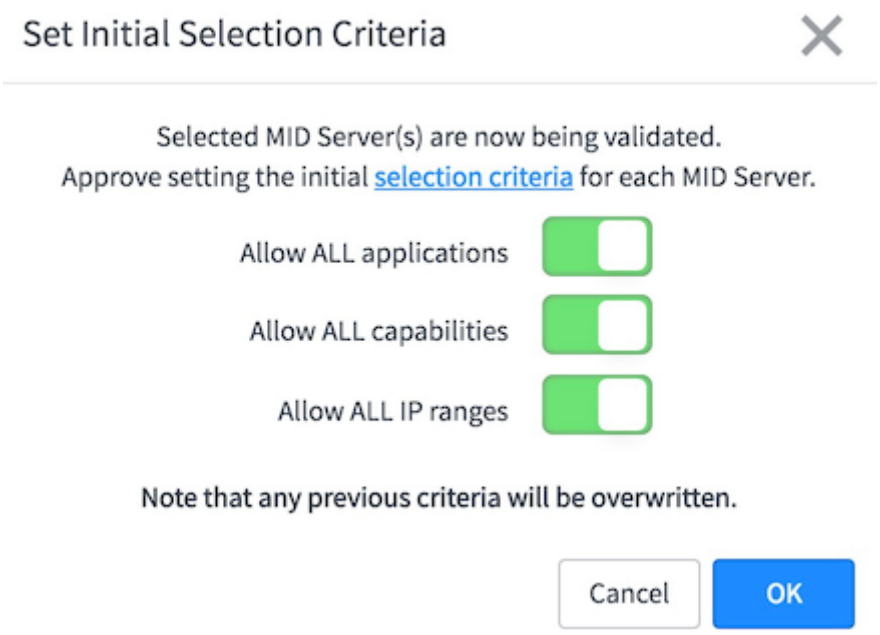
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**.
2. Öffnen Sie den neuen MID Server, den Sie erstellt haben, aus der Liste der MID Server.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
   Das Fenster „Erste Auswahlkriterien festlegen“ wird angezeigt, wenn in den zugehörigen Listen „Unterstützte Anwendungen“, „IP-Bereiche“ oder „Fähigkeiten“ keine Datensätze vorhanden sind.
4. Verwenden Sie im Fenster „Erste Auswahlkriterien festlegen“ die Schalter, um die Auswahlkriterien für diesen MID Server zu aktivieren oder zu deaktivieren:
   - **ALLE Funktionen**zulassen: Lassen Sie zu, dass alle Funktionen für Orchestration und Event Management diesen MID Server verwenden können.

     Hinweis:
     Die Warnungszusammenfassung und RCA von Service Mapping und Event Management, die in früheren Releases Funktionen verwendet haben, verlassen sich bei der MID Server-Auswahl auf die -Anwendung.

   - **ALLE Anwendungen**zulassen: Lassen Sie zu, dass alle Anwendungen, die MID Server verwenden, diesen MID Server verwenden.
   - **ALLE IP-Bereiche zulassen**: Alle IP-Bereiche für diesen MID-Server zulassen, so dass er mit allen IP-Adressen kommunizieren kann.

     Erste Auswahlkriterien festlegen

     Wenn Sie auf **Abbrechen** klicken, wird die Validierung fortgesetzt, es werden jedoch keine Fähigkeiten, Anwendungen oder IP-Bereiche hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld **Validiert** im Dashboard ist auf **Validierung läuft** gesetzt, und anschließend auf **Ja**, nachdem die Validierung abgeschlossen ist.

6. Um einen MID-Server für ungültig zu erklären, öffnen Sie den Datensatz für den MID-Server, von dem Sie vermuten, dass er ein Sicherheitsproblem hat.
7. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Für ungültig erklären**.
   Wenn ein MID-Server für ungültig erklärt wird, löscht er den Speicher und startet neu. Der MID Server generiert beim Neustart ein neues Schlüsselpaar.

Nächste Maßnahme

Testen Sie die Netzwerkkonnektivität, um sicherzustellen, dass der MID Server automatisch aktualisiert werden kann.

Zugehörige Informationen

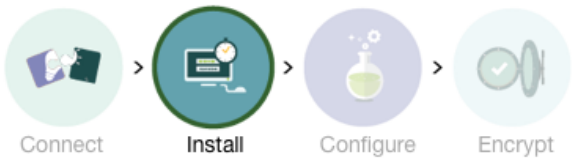
Einen MID Server-Schlüssel neu erstellen

MID Server-Konnektivität testen

Vergewissern Sie sich, dass der MID Server-Host mit der Instanz kommunizieren kann. Beheben Sie alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität, z. B. Konflikte mit Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und Weiterleitungsfehler. Für automatische Upgrades ist eine erfolgreiche Kommunikation erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Computer, der den MID Server hostet, muss auf eine der folgenden URLs zugreifen können, um ein automatisches Upgrade durchzuführen:

- HTTPS: `https://install.service-now.com` am Standard-HTTPS-Port (443)
- HTTP: `http://install.service-now.com` am Standard-HTTPS-Port (80)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Verwenden Sie PING, um die Konnektivität mit dem Host im Netzwerk zu testen (Ping<Host-IP>).
2. Wenn keine Ping-Antwort zurückgegeben wird, verwenden Sie TRACEROUTE, um zu sehen, wo der Verkehr möglicherweise gestoppt wurde (traceroute<Host>).
3. Verwenden Sie TELNET, um eine Verbindung zu einem der TCP-Ports herzustellen (Telnet<Host> <Port>).
4. Verwenden Sie ein SNMP-Scan-Tool, um festzustellen, ob ein potenzielles Netzwerkgerät reagiert.
5. Beheben Sie die wahrscheinlichsten Probleme im Zusammenhang mit der Netzwerkverbindung:
   - *Routing:* Stellen Sie sicher, dass der MID-Server-Host über Netzwerkzugriff auf die IP-Bereiche verfügt, die Sie zu ermitteln versuchen.
   - *Firewalls:* Bestätigen Sie den Zugriff auf die physischen Firewalls, die eine große Umgebung wie das Rechenzentrum schützen. Bestätigen Sie den Zugriff auf alle logischen Firewalls, die einen einzelnen Computer schützen. Die Kommunikation mit dem MID-Server wird innerhalb der Firewall initiiert und erfordert daher keine speziellen Firewall-Regeln oder VPNs.
   - *Access Control Lists (ACL):* Vergewissern Sie sich, dass ACLs die auf IP-Adressen basierende Liste auf SNMP-Netzwerkgeräten enthalten, die die Kommunikation mit einem bestimmten Ziel ermöglicht.
   - *Beheben Sie alle Probleme mit Ihren Netzwerkteams, um Ihre Topologie besser zu verstehen.* Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche MID-Server bereit, um Ihr Netzwerk zu schützen. Konfigurieren Sie den Zugriff Ihres vorhandenen MID-Server-Hosts auf Netzwerkkomponenten.
6. Stellen Sie sicher, dass der MID-Serverdienst auf dem Host ausgeführt wird:
   - *Windows*: Suchen Sie in der Windows-Dienstekonsole den **ServiceNow-[MID-Server-Namen]**, und stellen Sie sicher, dass jeder MID-Server über den Wert **Status Gestartet** verfügt.
   - *Linux*: Stellen Sie sicher, dass `agent0.log.0.lck` im Verzeichnis `/servicenow/MID-Server-Name]/Agent` erscheint.
7. Öffnen Sie nach jedem MID Server-Neustart `agent0.log.0` , und befassen Sie sich mit allen Fehlermeldungen.
8. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **MID-Server** > **Server**.
9. Überprüfen Sie, ob alle mit der Instanz verbundenen MID Server aufgelistet sind.
10. Stellen Sie sicher, dass der **Status** für die MID-Server **aktiv** ist.

Nächste Maßnahme

Damit ist die Installation eines einzelnen MID Servers abgeschlossen. Setzen Sie bei Bedarf mehrere MID Server von einem einzelnen Host in Ihrem Netzwerk fort. Beginnen Sie andernfalls mit der Konfiguration Ihres MID Servers.

Mehrere MID Server auf einem einzigen System installieren

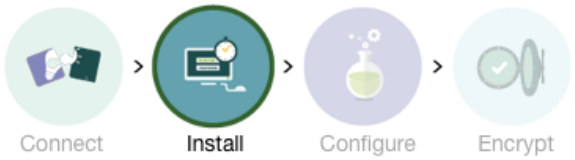
Installieren Sie mehrere MID Server auf demselben Hostcomputer. Mehrere MID Server können sich gegenseitig beim Lastausgleich unterstützen und Domänentrennung verwenden. Die Anzahl der erforderlichen MID Server wird durch Faktoren wie Netzwerkrichtlinien, Sicherheitsbeschränkungen und Zuverlässigkeit des Hostcomputers bestimmt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, mid_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere MID Server auf einem einzigen Host oder auf einem virtuellen Computer unter Linux oder Windows installieren. Die Installation mehrerer MID Server kann abhängig von Ihrer Netzwerkkonfiguration andere Setup-Schritte erfordern.

Wichtig:
Nur ein MID Server-Service kann ein Daemon auf einem Linux-Host sein. Dies ist eine Einschränkung des Tanuki Wrapper-Service.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei dem Hostsystem oder dem virtuellen Computer an, auf dem Sie mehrere MID Server installieren möchten.
2. Erstellen Sie ein Verzeichnis für jeden MID-Server auf der obersten Ebene des Laufwerks.

   Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen und beschreibenden Namen für jeden MID-Server erstellen, z. B. MIDServer_SMS_Int oder MIDServer_Disc1.
3. Extrahieren Sie die heruntergeladene MID-Server-Archivdatei in jedes MID-Server-Verzeichnis.
   Nach Abschluss der Extraktion sollte für jeden MID Server ein Verzeichnispfad ähnlich dem folgenden vorhanden sein: ServiceNow<MID Server name> \agent .
4. Führen Sie für jeden MID-Server das für das Betriebssystem des Hosts geeignete Installationsprogramm aus.

   MID-Server-Installationsprogramme

Betriebssystem	Pfad des Installationsprogramms
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

5. Geben Sie unter Verwendung des Installationsprogramms die folgenden Informationen ein.
   - URL zu Ihrer Instanz
   - Benutzer-Anmeldeinformationen zum Ausführen des MID-Servers

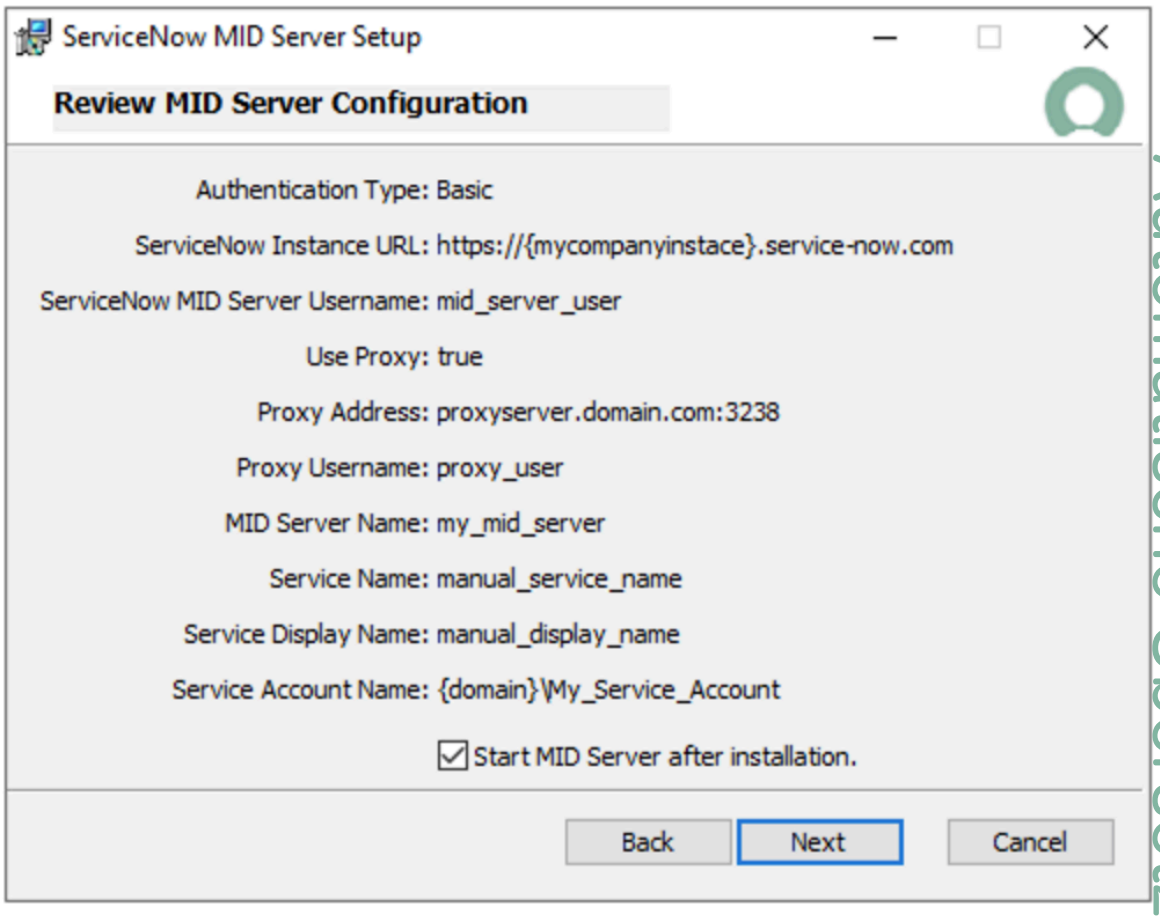
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Proxy-Server-Verbindungsdetails
- MID-Server-Name
- Name und Anzeigename des MID-Server-Service-Wrappers (nur Windows-Systeme)

Hinweis:
Der MID-Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

6. Klicken Sie im Installationsprogramm auf **MID-Server starten**.



Der lokale Host startet den MID-Server.

7. Klicken Sie auf **MID-Server-Listenseite**.
Das Installationsprogramm öffnet die MID-Serverliste aus Ihrer Instanz.
8. Wählen Sie den Namen des MID-Servers aus der Liste.

Hinweis:
Es kann einige Sekunden dauern, bis der MID-Server eine Verbindung zu Ihrer Instanz hergestellt hat.

Das System zeigt den MID-Server-Datensatz an.

9. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Nächste Maßnahme

Alle MID Server-Installationsverfahren sind abgeschlossen. Fahren Sie mit der Konfiguration Ihres MID Servers fort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere MID Server-Bereitstellungen

Je nachdem, wie Sie den MID Server verwenden (für eine externe Integration, Discovery, Service-Mappingoder Orchestration) und wie viel Last auf ihn lastet, kann es erforderlich sein, mehrere MID Server in Ihrem Netzwerk bereitzustellen.

Im Folgenden sind einige der Faktoren aufgeführt, die die Anzahl der MID Server bestimmen, die Ihr Netzwerk benötigt, um externe Anwendungen zu unterstützen, die mit ServiceNow integriert werden können:

- Die Sicherheitsbeschränkungen in Ihrem Netzwerk
- Ihre Netzwerkrichtlinien
- Die Menge an Datenverkehr zwischen ServiceNow und den Integrationen
- Die Zuverlässigkeit der MID-Server-Computer

Netzwerkrichtlinien und Sicherheit

Sicherheitsrichtlinien in Ihrem Netzwerk (z. B. Firewalls zwischen Netzwerksegmenten) können eine direkte Kommunikation zwischen Ihrer Instanz und der Datenquelle einer Integration (JDBC, LDAP usw.) unmöglich machen. Um Daten für die Instanz abzurufen, können Sie einen MID-Server installieren, der sowohl auf die Datenquelle als auch auf die Instanz zugreifen kann.

Diese Netzwerkrichtlinien können bestimmen, ob Sie in Ihrer Umgebung mehrere MID-Server installieren müssen:

- **Access Control Lists (ACL)**: Wenn Ihre Sicherheitsrichtlinie den Zugriff auf Netzwerkgeräte (z. B. Switches und Router) mit einer ACL steuert, müssen Sie möglicherweise einen oder mehrere MID-Server auf einem Computer im Netzwerk installieren, der sich bereits in der ACL befindet.
- **DMZ**: Ihre Netzwerkrichtlinie erfordert möglicherweise die Installation eines oder mehrerer MID-Server in Ihrer DMZ, um die dortigen Geräte zu testen. Dies ist in Netzwerken üblich, die die Ports, die in der internen Firewall geöffnet sind, genau regeln.
- **Probe-Typen**: Wenn Sie Probes für verschiedene Betriebssysteme durchführen, erfordert Ihre Netzwerkrichtlinie möglicherweise einen separaten MID-Server für jeden Probe-Typ (z. B. einen MID-Server für Windows-WMI-Probes und einen weiteren für SSH-Probes unter UNIX).

Lastenausgleich

Stellen Sie mehrere MID-Server bereit, wenn Kapazität ein Problem darstellt, z. B. wenn Discovery schnell Informationen über Tausende von Konfigurationselementen sammeln muss. In einer Umgebung mit hohem Volumen kann es erforderlich sein, mehrere MID-Server als Load Balancer für bestimmte Transaktionen bereitzustellen. Beispielsweise können JDBC-Datenübertragungen die Ressourcen eines MID-Servers binden, sodass er nicht auf andere Anforderungen reagieren kann. Die folgenden Vorgänge zwischen einer Integration erfordern möglicherweise separate MID-Server in einem stark ausgelasteten Netzwerk:

- Dateiexporte
- Laufende Skripts
- JDBC-Datenquellen
- Lesen von Dateien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modell „hohe Verfügbarkeit“

Installieren Sie MID-Server nicht für kritische Integrationen auf einem Computer, auf dem eine geplante Unterbrechung oder eine Unterbrechung durch überlastete Prozesse auftreten kann. Wenn dies erforderlich ist, sollten Sie diese Arten von MID-Servern auf dedizierten Computern bereitstellen, um eine hohe Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

Hinweis:
Integrieren Sie keine externe Anwendung auf einem für ServiceNow Discovery oder Orchestration bereitgestellten MID-Server.

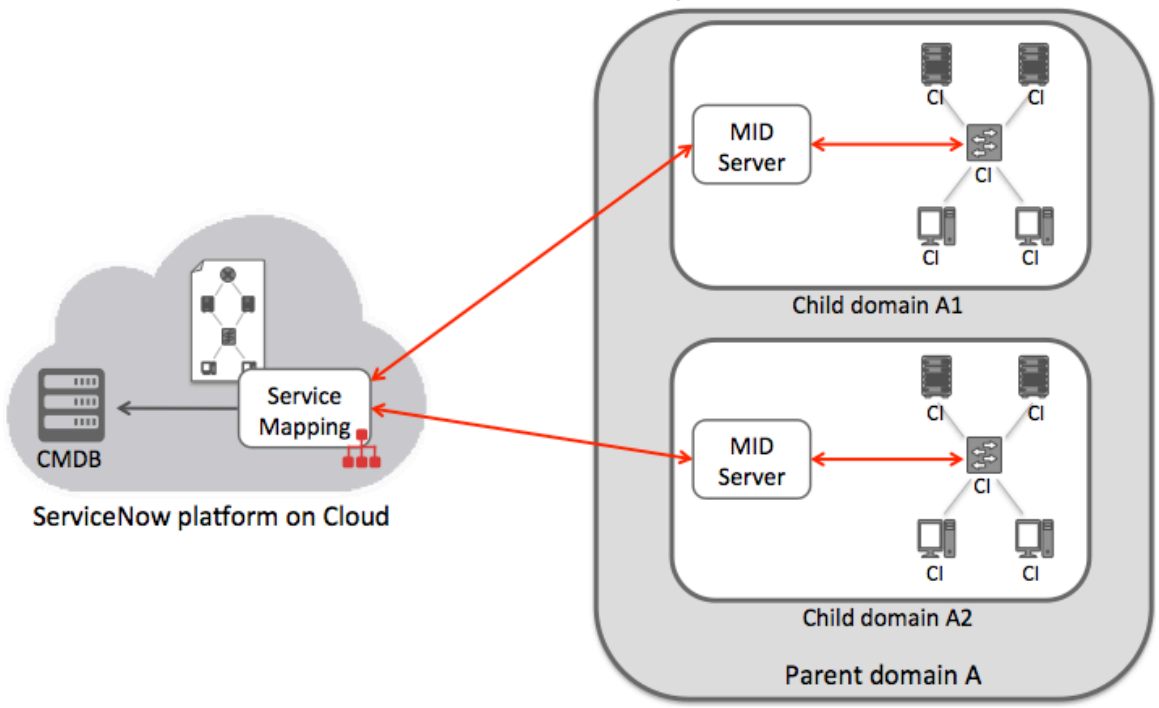
WAN (Wide Area Network)

Berücksichtigen Sie bei der Festlegung, wo MID-Server in einem WAN bereitgestellt werden sollen, die verfügbare Bandbreite zwischen Ihren lokalen Netzwerken. Installieren Sie in den meisten Fällen einen MID-Server in jedem LAN, um Geräte lokal zu testen, anstatt MID-Server bereitzustellen, die Geräte über langsame WAN-Verbindungen testen müssen. Eine Alternative zu dieser Art der Bereitstellung ist die Installation von MID-Servern, die andere LANs über VPN-Verbindungen testen, die schnelle Internetverbindungen nutzen. Wenn die Bandbreite Ihrer WAN-Verbindungen mit der Ihrer Internetverbindung vergleichbar ist, hat die Ausführung von MID-Server-Probes über WAN-Verbindungen keine Auswirkungen auf die Leistung.

Domänentrennung

Platzieren Sie die MID-Server in Bereitstellungen, in denen die Domänentrennung aktiviert ist und Domänen so konfiguriert sind, dass sie eine Hierarchie bilden, auf der niedrigsten Domänenebene.

Bereitstellen von MID-Servern mit Domänentrennung



Geführtes Setup „MID-Server verwenden“

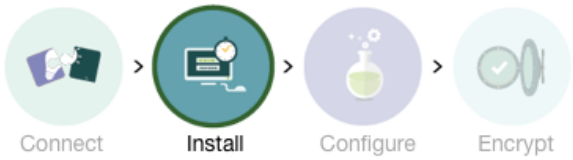
Das Guided Setup für MID Server bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie bei der Installation eines MID Servers mit dem richtigen Benutzerkonto und der Validierung des MID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servers unterstützen. Wenn Sie einen MID Server zum ersten Mal einrichten, ist dies eine gute Möglichkeit, einen MID Server in Ihrer Umgebung schnell zum Laufen zu bringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie werden durch eine Reihe von Konfigurationsaktivitäten geführt, die einen vollständig qualifizierten MID Server erstellen. Mit einer Fortschrittsanzeige auf jedem Bildschirm können Sie Ihren Fortschritt bei jeder Aufgabe überwachen.

Jede Konfigurationsaktivität stellt die folgenden Ressourcen zur Verfügung:

- Kontextbezogene eingebettete Hilfe.
- Links zu einer umfassenden Dokumentation auf der ServiceNow-Website mit Produktdokumentation.

Wichtig:
Sie müssen die MID Server-Konfiguration abschließen, bevor Sie ein anderes geführtes Setup für IT Operations Management starten können.

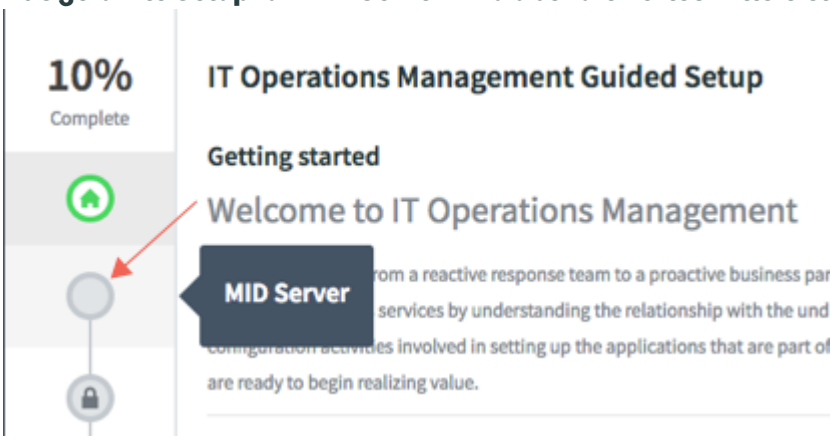
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITOM**.
   Der Willkommensbildschirm des geführten Setups für IT Operations Management wird angezeigt.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn keine der Installations- und Konfigurationsaufgaben für MID Server abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Erste Schritte**.
   - Wenn Sie eine der Installations- und Konfigurationsaufgaben für MID Server abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Fortfahren**, um zur Aufgabenliste zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie das MID Server-Symbol in der Fortschrittsleiste auf der linken Seite des Kategoriebildschirms aus, um den MID Server-Kategoriebereich jederzeit anzuzeigen.

Das geführte Setup für MID Server wird über die Fortschrittsleiste fortgesetzt



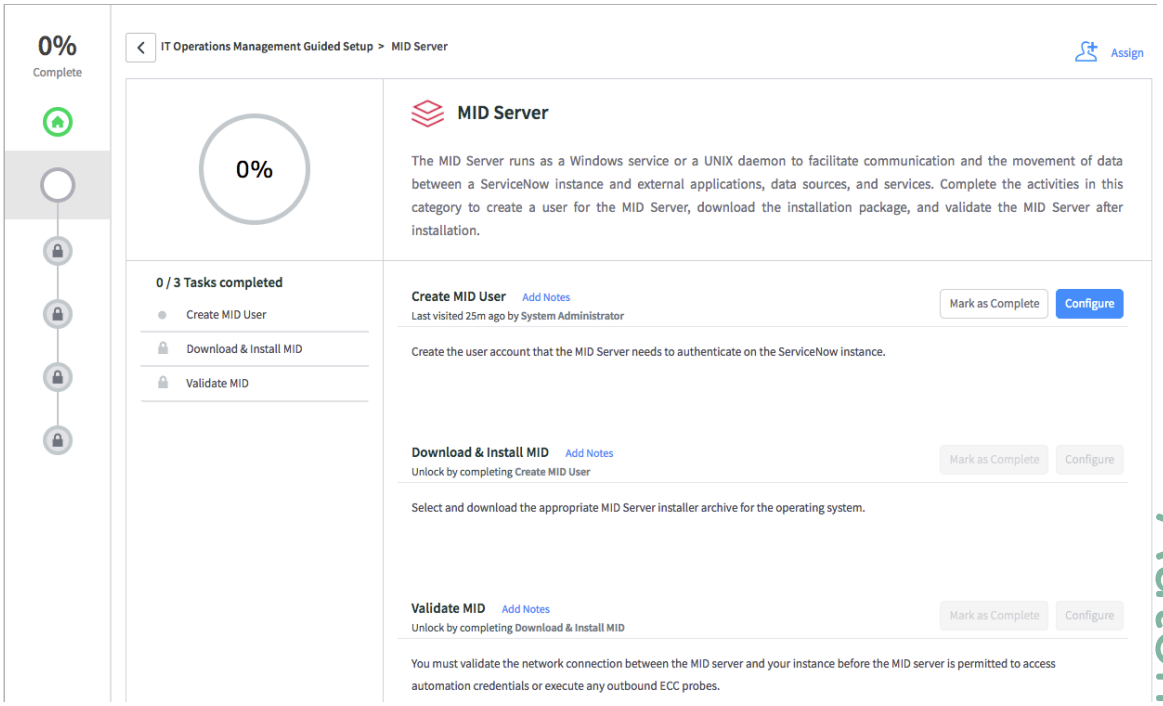
3. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Kategoriebildschirm des geführten Setups für IT Operations Management wird angezeigt. Die Steuerelemente zum Starten der MID Server-Aufgaben befinden sich oben in der Liste. Diese Aufgaben müssen abgeschlossen werden, bevor Sie die anderen Anwendungen einrichten können, die auf dem MID Server basieren.



4. Klicken Sie im Bereich MID Server auf Erste **Schritte**.
   Die MID Server-Aufgabenliste wird mit einer Beschreibung jeder Aufgabe angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



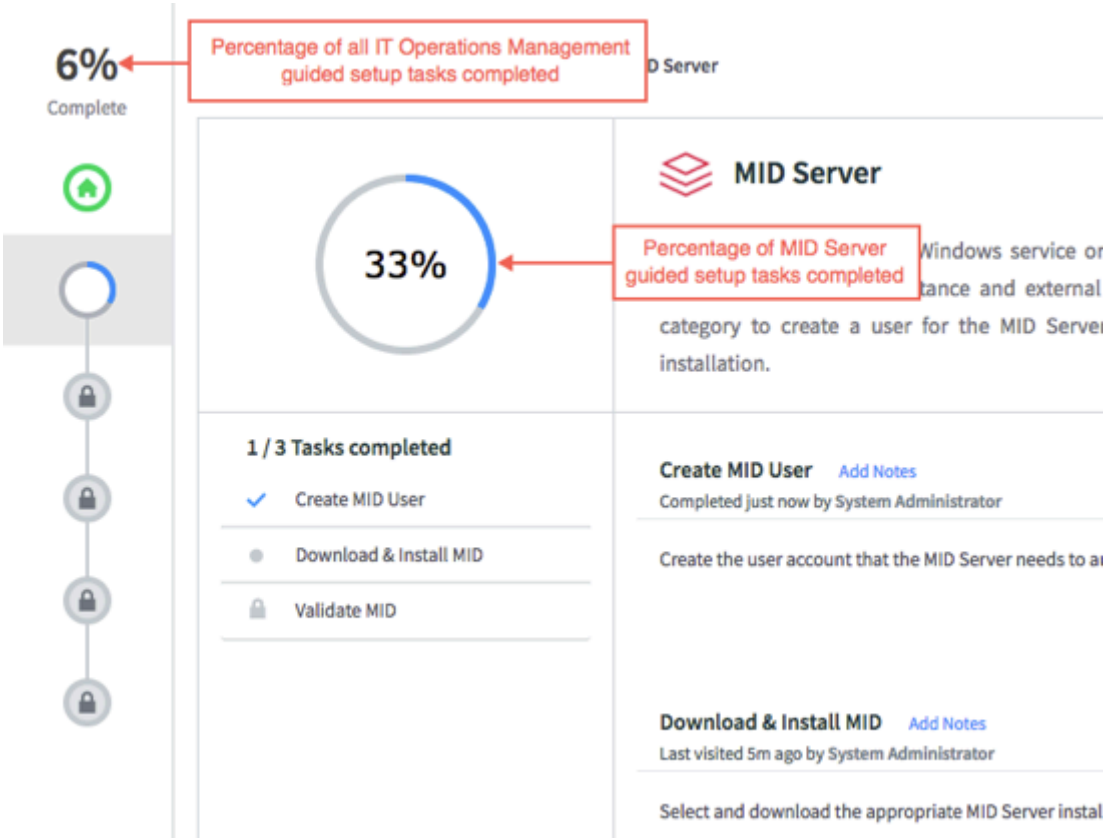
5. Klicken Sie auf **Konfigurieren**, um den MID Server-Benutzer zu erstellen, und befolgen Sie die Anweisungen im Hilfebereich, der auf der rechten Seite des Bildschirms angezeigt wird.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie MID Server vor dem Starten des geführten Setups manuell konfiguriert haben, wählen Sie aus diesen Informationen aus, um die einzelnen Aufgaben auszuführen.

6. Wenn Sie die angeforderten Informationen für den MID Server-Benutzer bereitgestellt haben, klicken Sie auf Absenden und dann unten im **Hilfebereich**auf **Als abgeschlossen** markieren.
Die Ansicht kehrt zur Aufgabenliste zurück. Beachten Sie, dass die kreisförmige Fortschrittsanzeige für die Kategorie anzeigt, dass die MID Server-Konfiguration zu 33 % abgeschlossen ist. Die Fortschrittsanzeige auf der linken Seite des Bildschirms zeigt den Prozentsatz der Fertigstellung für alle IT Operations Management-Aufgaben an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie für die nächste Aufgabe auf **Konfigurieren**, **MID herunterladen und installieren**.

Java 11.0.17 ist im Lieferumfang des Installationspakets MID-Server enthalten und wird für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt 64-Bit-Versionen Windows MID Servers und 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8 und empfohlene Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme im Zusammenhang mit der Verschlüsselung auftreten.

8. Validieren Sie Ihren neuen MID Server.

Nächste Maßnahme

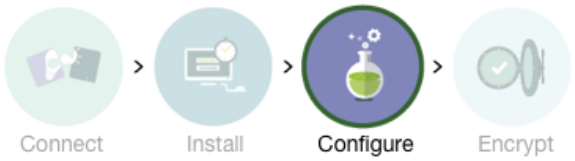
Stellen Sie bei Bedarf mehrere MID Server von einem einzelnen Host in Ihrem Netzwerk bereit. Andernfalls fahren Sie mit der Konfiguration Ihres MID Serversfort.

MID Server konfigurieren

Stellen Sie nach der Installation und Validierung Ihrer MID Server sicher, dass sie Zugriff auf ausreichende Systemressourcen haben, prüfen Sie die richtigen Ziele und kommunizieren Sie wie erwartet mit der Instanz. Konfigurieren Sie MID Server-Auswahlkriterien, erstellen Sie Cluster für den Failover-Schutz, und richten Sie MID Server in verschiedenen Domänen ein, um Daten zu schützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Einige dieser Konfigurationsverfahren stützen sich auf Daten auf der MID Server -Referenz-Homepage. Auf dieser Seite finden Sie Links zu den Parametern, Eigenschaften und privilegierten Befehlen, die Sie zur Feinabstimmung des Verhaltens Ihrer MID Server benötigen. Sie können Steuerungen auf einzelne MID Server oder auf alle MID Server in Ihrer Umgebung anwenden. Denken Sie daran, den MID Server nach jeder Konfigurationsänderung neu zu starten, damit diese Änderungen wirksam werden.

MID-Server-Auswahl

MID Server werden basierend auf drei Kriterien zur Verwendung ausgewählt: Anwendungen, IP-Adresse oder Bereich und Fähigkeiten. Sie können bestimmte Anwendungen für einen bestimmten MID Server festlegen, z. B. Discovery oder Orchestration. Sie können eine IP-Adresse oder einen Bereich angeben, in dem ein MID Server arbeiten darf. Einige Anwendungen erfordern bestimmte Fähigkeiten und sind daher auf MID Server mit diesen Fähigkeiten beschränkt.

MID Server auswählen

Konfigurieren Sie, wie Ihre Instanz einen MID Server auswählt, entweder nach Anwendung, IP-Adressbereichen, Netzwerkfähigkeit oder Verhalten.

MID Server-Funktionen

Erstellen Sie Fähigkeiten, die die spezifischen Funktionen eines MID Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs definieren.

Automatische Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs

Konfigurieren Sie das System so, dass ein qualifizierter MID Server automatisch einem Subnetz anhand des IP-Adressbereichs dieses Subnetzes zugewiesen wird.

Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Ordnen Sie Hostserver-DNS-Namen IP-Adressen zu, wenn Ihr MID Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet.

Konfigurieren Sie MID Server als vertrauenswürdigen WinRM-Host

Fügen Sie Server, die Teil von WinRM sind, als vertrauenswürdige Hosts auf allen MID Servern hinzu, die von Discovery oder Service Mapping für die Erkennung verwendet werden.

Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Sicherheit zu verbessern, erzwingen Windows-MID Server Windows-Dateiberechtigungsbeschränkungen. Dadurch wird verhindert, dass gefährdete Accounts auf nicht autorisierte Dateien zugreifen, indem ihre Berechtigungen auf das für ihre Rolle erforderliche Minimum beschränkt werden.

MID-Server-Cluster

MID Server-Cluster sind Gruppen von MID Servern, die sich gegenseitig in Form von Lastausgleich und Failover-Schutz unterstützen. Arbeit, die an einen MID Server gesendet wird, der Teil eines Clusters ist, wird automatisch auf alle MID Server in diesem Cluster verteilt. MID-Server in einem Failover-Cluster verfügen jeweils über eine konfigurierte Reihenfolge, in der die Plattform bestimmt, welcher MID-Server im Fehlerfall als Nächstes verwendet wird.

Erstellen Sie ein MID Server-Cluster

Erstellen Sie einen MID Server-Cluster für Lastausgleich und Failover-Schutz.

Legen Sie die Thread-Nutzung fest

Legen Sie die Anzahl der Threads fest, die Ihr MID Server für die gewünschte MID Server-Geschwindigkeit verwendet, basierend auf Hardwarefunktionen und konkurrierenden Anwendungen, die auf dem Host ausgeführt werden.

Domänentrennung

Die Domänentrennung trennt MID Server basierend auf den Datensätzen, auf die sie zugreifen können. Die in der Datei config.xml eines MID Servers konfigurierten Anmeldeinformationen bestimmen, welche Datensätze der MID Server lesen, aktualisieren oder erstellen kann. Sie können MID Server-Richtliniendatensätze angeben, die nur von MID Servern aus derselben Domäne verwendet werden können.

MID Server-Domänentrennung

Richten Sie Ihre MID Server in verschiedenen Domänen ein, um die Datensätze und Anmeldeinformationen einzuschränken, auf die ein MID Server zugreifen kann.

Eine JAR-Datei mit den MID Servern synchronisieren

Laden Sie eine JAR-Datei in eine Instanz hoch, und synchronisieren Sie sie mit allen mit dieser Instanz verbundenen MID Servern. Verwenden Sie die JAR-Dateisynchronisierung, um Richtlinien zu erstellen, die nur ein MID Server aus derselben Domäne verwenden kann.

MID Server, die für die Erkennung ohne Anmeldeinformationen verwendet werden

MID Server, die für die Erkennung ohne Anmeldeinformationen verwendet werden, erfordern eine spezielle Konfiguration, um Nmap-Befehle (Network Mapper) auf Zielcomputern auszuführen.

Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren

Sie müssen Nmap auf jedem MID Server installieren, der auf einem Windows-Host ausgeführt wird. Mit der richtigen Fähigkeit können diese MID Server einige grundlegende Informationen über CIs in Ihrem Netzwerk erkennen, wenn die normale Authentifizierung fehlschlägt.

MID Server-Erweiterungen

vCenter-Ereignissammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

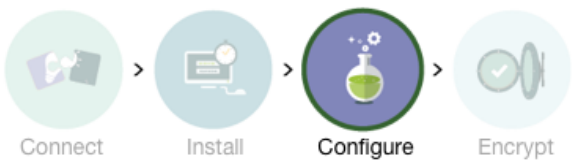
Der vCenter-Event-Sammler wartet auf vCenter-bezogene Events und aktualisiert die CMDB entsprechend. Mit dem Ereignissammler kann die CMDB zusätzlich zu den von Discovery erkannten Aktualisierungen mit Änderungen an virtuellen Maschinen (VMs) aktualisiert werden. Eine Änderung an einer VM wird vom vCenter-Server als Ereignis an den vCenter-Ereignissammler gesendet. Wenn ein Ereignis empfangen wird, wird die CMDB entsprechend aktualisiert. Full vCenter Discovery muss nicht erneut ausgeführt werden. Bei einigen Ereignissen, z. B. eingeschalteten und ausgeschalteten Ereignissen, muss Discovery nicht erneut ausgeführt werden. Bei den meisten Ereignissen wird Discovery nur auf der erforderlichen vCenter-Ressource ausgeführt.

SNMP-Trap-Collector-Erweiterung

Der SNMP-Trap-Sammler ist eine MID Server-Erweiterung, die auf SNMP-Traps von den Geräten in Ihrem Netzwerk wartet. Nach dem Empfang einer Trap sendet der MID Server die Trap zur weiteren Verarbeitung durch Event Management an die Instanz. Wenn Event Management nicht aktiv ist, werden Traps nicht verarbeitet und von der Instanz verworfen.

MID-Server-Auswahl

Sie können die Auswahl des MID-Servers nach Anwendung, IP-Adressbereichen, Netzwerkfähigkeit oder Verhalten konfigurieren. Bestimmte MID Server können bestimmten Aufgaben zugewiesen werden, oder der MID Server kann automatisch ausgewählt werden. MID Server können die Domänentrennung verwenden, um den Umfang von Erkennungen und Event-Management zu begrenzen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die MID-Auswahl, die von den meisten Anwendungen verwendet wird, verfügt über drei Modi zur Auswahl eines MID-Servers:

- **MID Server automatisch auswählen: Wählt basierend auf MID Server**-Kriterien aus MID Servern aus, unabhängig davon, ob sie Mitglieder eines Clusters sind.
- **Bestimmten MID-Server verwenden**: Die automatische Neuzuweisung zu einem anderen MID-Server wird nicht unterstützt.
- **Bestimmten MID-Server-Cluster verwenden**: Bei der automatischen Neuzuweisung zu einem anderen MID-Server werden nur Mitglieder des angegebenen Clusters ausgewählt.

Informationen zu Agent Client Collector finden Sie unter Automatic MID Server selection .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Kriterien

MID-Server bieten folgende Arten von Kriterien, anhand derer eine Anwendung feststellen kann, welcher MID-Server verwendet werden soll:

- **Anwendung**: Die Anwendung, die Sie auf dem MID-Server angeben. Sie können diese Anwendungen für einen bestimmten MID Server festlegen:
  - Discovery
  - Orchestration
  - Service Mapping
  - Event Management
  - Operational Intelligence
  - Cloud-Management

  Eine Option für **ALLE** Anwendungen ist ebenfalls verfügbar. Standardmäßig umfasst diese Option alle Anwendungen. Sie können festlegen, welche Anwendungen in der Angabe **ALLE** enthalten sind.
- **IP-Adresse oder -Bereich**: Die IP-Adresse oder die IP-Bereiche, in denen der MID-Server arbeiten darf. Sie können eine IP-Adresse oder einen IP-Bereich sowohl in der Anwendung angeben, z. B. in einem Discovery-Zeitplan oder in einer Orchestration-Aktivität, als auch für den MID-Server. Wenn die in der Anwendung konfigurierte IP-Adresse mit der IP-Adresse übereinstimmt oder in den zulässigen IP-Bereich fällt, die bzw. der auf dem MID-Server konfiguriert ist, ist eine Übereinstimmung möglich, und der MID-Server übergibt diese Kriterien. Informationen dazu, wie die Instanz den verfügbaren MID Servern automatisch IP-Bereiche (Subnets) zuweist, finden Sie unter Verwenden der automatischen Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs.
- **Fähigkeiten**: Die Netzwerkfähigkeit, die eine Anwendung verwenden muss, z. B. die PowerShell-Orchestration-Aktivität oder der Flow Designer PowerShell-Schritt. Einige Anwendungen wie Cloud Management erfordern eine bestimmte Fähigkeit.

> **Hinweis:**
> Discovery und Service Mapping können auch Verhalten verwenden, die den Typ der Port-Probes bestimmen, die während der Port-Scan-Phase von Discovery verwendet werden. Sowohl Discovery als auch Service Mapping verwenden ein Verhalten, um ein Erkennungsverhalten für Unix-basierte Lastenausgleichsmodule zu erstellen. Andere Anwendungen verwenden kein Verhalten. Verhalten werden nicht für die automatische Auswahl, für Standard-MID-Server oder für bestimmte MID-Server verwendet (siehe unten). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery-Verhalten.

So wählt eine Anwendung einen MID-Server aus

Wenn Sie keinen bestimmten MID-Server angeben, der von einer Anwendung verwendet werden soll, versucht die Anwendung, einen auszuwählen. Jede Anwendung greift auf unterschiedliche Kriterien zurück, um einen geeigneten MID-Server auszuwählen.

Anwendung	Unterstützte Anwendung auf dem MID-Server	IP-Adressbereich	Fähigkeit
Discovery (Wählen Sie **MID-Server automatisch auswählen** im	Die Anwendung **Discovery** bzw. **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Discovery verwendet IP-Bereiche, die Sie im Formular „Erkennungszeitplan“ konfigurieren, um festzustellen, ob sie in die IP-Bereiche fallen, die	N/V **Hinweis:** Alle konfigurierten Verhalten werden ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Unterstützte Anwendung auf dem MID-Server	IP-Adressbereich	Fähigkeit
Discovery-Zeitplan)		Sie auf dem MID Server konfigurieren, oder ob auf dem MID Server die Option **ALLE** IP-Bereiche ausgewählt werden muss.	
Orchestration	Die Anwendung **Orchestration** oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die Ziel-IP-Adresse, die Sie in einer Orchestration-Aktivität konfigurieren, muss innerhalb der IP-Bereiche liegen, die Sie auf dem MID-Server konfigurieren, oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	Die für eine Orchestration-Aktivität erforderliche Fähigkeit muss mit den von Ihnen auf dem MID-Server konfigurierten Fähigkeiten übereinstimmen, oder die MID-Server-Fähigkeit muss auf **ALLE** gesetzt sein.
Service-Mapping	Die Anwendung **Service Mapping** oder **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die Endpunkt-IP-Adresse muss innerhalb des IP-Bereichs liegen, den Sie auf dem MID-Server konfigurieren, oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	Eine der unterstützten Service Mapping-Fähigkeiten (für Neuinstallationen) muss auf dem MID Server konfiguriert werden, oder die MID Server-Fähigkeit muss auf **ALLE**festgelegt werden.
Ereignismanagement	Die Anwendung **Event Management** oder **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die in den Event-Connector-Instanzen konfigurierte IP, z. B. Konfigurieren der Event-Erfassung von HPOM , muss innerhalb des auf dem MID Server konfigurierten IP-Bereichs liegen.	
Cloud-Management	N/V	N/V	Die Fähigkeit **Cloud Management** oder **ALLE** muss hinzugefügt werden.

Modus: MID Server automatisch auswählen

Während der ersten Arbeitszuweisung an einen MID Server oder beim Failover vorhandener Arbeit von einem ausgefallenen MID Server auf einen anderen MID Server wählt die MID-Auswahl einen Satz geeigneter MIDs aus einer bestimmten Statusebene aus, indem die folgenden Schritte einmal durchlaufen werden. Wenn bei einem Schritt mindestens ein Server gefunden wird, werden alle verbleibenden Schritte übersprungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Geeignete MID-Server mit Status = In Betrieb.
2. Standard-MID Server (falls definiert) mit Status = In Betrieb.
3. Geeignete MID-Server mit Status = Wird aktualisiert oder Angehalten.
4. Standard-MID Server (falls definiert) mit Status = Wird aktualisiert oder Angehalten.
5. Geeignete MID Server mit Status = Upgrade fehlgeschlagen, Wird geleert, Entleeren, Entleerung fehlgeschlagen oder Ausgefallen.
6. Standard-MID-Server (falls definiert).

Alle Schritte, die unter dem Mindeststatus einer Anwendung liegen, werden übersprungen. Viele Anwendungen (z. B. Discovery) lassen MID Server im Status „In Betrieb“ oder „Verschlechtert“ zu, andere Anwendungen erlauben nur MID Server im Status „In Betrieb“.

Modus: Bestimmten MID Server-Cluster verwenden

Während der ersten Arbeitszuweisung an einen MID Server oder beim Failover vorhandener Arbeit von einem ausgefallenen MID Server auf einen anderen MID Server wählt die MID-Auswahl einen Satz geeigneter MIDs aus einer bestimmten Statusebene aus, indem die folgenden Schritte einmal durchlaufen werden. Wenn bei einem Schritt mindestens ein Server gefunden wird, werden alle verbleibenden Schritte übersprungen.

1. Geeignete MID-Server mit Status = In Betrieb.
2. Geeignete MID-Server mit Status = Wird aktualisiert oder angehalten.
3. Geeignete MID-Server mit Status = Upgrade fehlgeschlagen, Entleerung, Entleerung, Entleerung fehlgeschlagen oder Ausgefallen.

Alle Schritte, die unter dem Mindeststatus einer Anwendung liegen, werden übersprungen. Viele Anwendungen (z. B. Discovery) lassen MID Server im Status „In Betrieb“ oder „Verschlechtert“ zu, andere Anwendungen erlauben nur MID Server im Status „In Betrieb“.

Ein MID-Server wird je nach Clustertyp wie folgt aus einem Satz von MID-Servern mit der höchsten Statusebene ausgewählt:

- **Lastenausgleichscluster**: wählt zufällig einen MID-Server innerhalb der Statusebene aus.
- **Failover-Cluster**: wählt einen MID-Server mit der Reihenfolgennummer der besten Cluster-Datensätze aus (0 = am besten).

Modus: Verwenden Sie einen bestimmten MID Server

Discovery and Event Management können einen MID-Server verwenden, den Sie speziell angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Auswahl eines speziellen MID-Servers ist nicht identisch mit der Angabe des Standard-MID-Servers für eine Anwendung. Es wird immer ein spezieller MID-Server verwendet. Wenn er **Inaktiv** ist oder nicht validiert wurde, führt die Anwendung keine Befehle für den MID-Server aus. Ein Standard-MID-Server stellt eine Ausweichlösung dar, die verwendet wird, wenn durch die automatische Auswahl von MID-Servern kein geeigneter MID-Server gefunden wird.

Anwendung	So wird ein spezieller MID-Server festgelegt	Kriterien, die der Standard-MID-Server erfülle
Discovery	Wählen Sie den MID-Server im Discovery-Zeitplan aus. **Hinweis:** Sie können auch ein Cluster von MID Servernangeben.	Wenn Sie einen MID-Server ohne die Anwendun **Discovery** oder **ALLE** auswählen, fügt er auton **Discovery**-Anwendung hinzu.
Orchestration	N/V	N/V
Service Mapping	N/V	N/V
Ereignismanagement	Wählen Sie einen oder mehrere MID Server in der Event-Erfassung der Connector-Instanz aus, z. B. Konfigurieren der Event-Erfassung von HPOM .	N/V
Cloud Management	N/V	N/V

Hinweis:
Wenn ein MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche für Orchestration verwaltet, müssen Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) eines Servers seiner IP-Adresse zuordnen, um bestimmte Aktivitäten auszuführen, z. B. Exchange-Aktivitäten.

Domänentrennung

Wenn Sie die Domänentrennung verwenden, können Sie die MID-Server so konfigurieren, dass sie sich in separaten Domänen befinden. Die Domäne, in der sich der MID-Server befindet, hat Einfluss darauf, wie die Anwendung die Domäne auswählt:

Discovery und Service Mapping: Im Discovery-Zeitplan sind die zur Auswahl verfügbaren MID-Server und -Cluster auf die Domäne des Benutzers beschränkt, der den Zeitplan konfiguriert. Dies gilt auch für die automatische Auswahl: Nur MID Server in derselben Domäne wie der Benutzer können automatisch ausgewählt werden.

MID Server-Auswahltest für Service Mapping

Wenn Service Mapping aktiv ist, können Sie in einer Vorschau sehen, welchen MID Server Service Mapping für ein bestimmtes Zielgerät oder einen bestimmten Computer verwendet. Navigieren Sie dazu zu **Service-Mapping** > **MID-Server** und klicken Sie auf **MID-Auswahltest**. Geben Sie die IP-Adresse sowie eine optionale Anwendung und Fähigkeit ein, und klicken Sie auf **OK**. Der Name des MID Servers, den Service Mapping verwenden wird, wird im Fenster angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

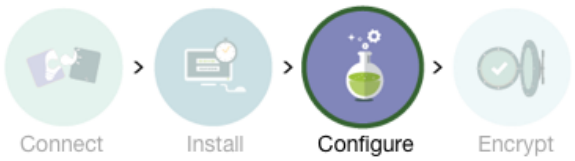
Verwandte Themen

Einen standardmäßigen MID Server für jede Anwendung konfigurieren

Sie können einen Standard-MID-Server konfigurieren, den eine Anwendung verwenden kann, wenn alle anderen möglichen MID-Server nicht verfügbar sind. Sie können die Liste der Anwendungen einschränken, die in der Definition von ALLE enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen sind nur verfügbar, wenn ihre jeweiligen Plugins aktiviert sind.

Der Standard-MID-Server wird verwendet, wenn Anwendungen bei der automatischen Auswahl keinen geeigneten MID-Server finden können, der den konfigurierten Kriterien entspricht. Der Standard-MID-Server für die Anwendung **ALLE** wird verwendet, wenn der Standard-MID-Server für die konkrete Anwendung nicht verfügbar ist. Einige Anwendungen bieten außerdem eine Eigenschaft zum Festlegen des Standard-MID-Servers.

Wichtig:
Wenn Sie einen MID-Server für ALLE IP-Bereiche (Typ **Einschließen**) konfigurieren und auch einen IP-Bereich des Typs: **Ausschließen** für denselben MID-Server erstellen, ignoriert das System den ausgeschlossenen IP-Bereich für diesen MID-Server.

Der Standard-MID-Server muss für die Verwendung keine Kriterien (Anwendung, IP-Bereich, Verhalten oder Fähigkeit) erfüllen. Die Angabe eines Standard-MID-Servers ist optional, und Sie können einen MID-Server als Standard für mehrere Anwendungen verwenden.

Anwendung	Zusätzliche Hinweise
Discovery	Discovery versucht, den Standard-MID-Server zu verwenden, wenn im Discovery-Zeitplan **MID-Server automatisch auswählen** angegeben ist und Discovery keinen MID-Server mit der richtigen Anwendung und dem richtigen IP-Bereich finden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Zusätzliche Hinweise
Orchestration	Orchestration versucht, den Standard-MID-Server zu verwenden, wenn keine MID-Server mit den Fähigkeiten gefunden werden können, die in der Orchestration-Aktivität definiert werden. Sie können auch einen Standard-MID-Server angeben. Der Wert in dieser Eigenschaft wird automatisch mit dem Standard-MID-Server synchronisiert, den Sie in der Anwendung Orchestration auswählen.
Warnungszusammenfassung und RCA	Nicht zutreffend. Der MID-Server wird ausgewählt, wenn er die RCA-Fähigkeit hat. Es wird zum korrekten MID-Server nach Domäne geleitet.
Service Mapping	Wenn es keine MID-Server mit übereinstimmender Anwendung, Fähigkeit oder übereinstimmendem IP-Bereich gibt, verwendet Service-Mapping den Standard-MID-Server.
Event Management	Sie können einen Standard-MID Server für Event Management mithilfe der Systemeigenschaft „mid.server.connector_default“ angeben. Event Management verwendet nicht den Standard-MID-Server im Anwendungsdatensatz.
Cloud Management	N/V

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Anwendungen**.
   Die Liste der installierten Anwendungen, die MID Server verwenden können, wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen einer installierten Anwendung.
3. Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste im Feld **Standard-MID-Server**.
4. Um weitere MID-Server für diese Anwendung auszuwählen, klicken Sie auf **Bearbeiten** in der Zugehörigen Liste **MID-Server**, und wählen Sie alternative MID-Server aus, die diese Anwendung verwenden darf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungen auswählen, die in die Definition von ALLE für einen MID Server aufgenommen werden sollen

Sie können die Liste der Anwendungen einschränken, die in der Definition von ALLE enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die ALLE-Anwendung für einen MID-Server angeben. Dies bedeutet, dass der MID-Server mit allen Anwendungen arbeiten kann, für die MID-Server erforderlich sind, z. B. Discovery, Event Management, Service Mapping usw. Möglicherweise möchten Sie jedoch nicht, dass alle Anwendungen in die Definition von ALLE einbezogen werden. Beispielsweise möchten Sie Service Mapping aus der ALL-Definition ausschließen, wenn Sie bereits einen dedizierten MID Server für die Verwendung mit Service Mapping haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Anwendungen**.
   Die Liste der installierten Anwendungen, die MID Server verwenden können, wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wenn Sie die Spalte **In Anwendung ALLE eingeschlossen** nicht sehen können, können Sie die Liste personalisieren und die Spalte hinzufügen.



3. Doppelklicken Sie für jede Anwendung auf den Wert in der Spalte **In Anwendung ALLE eingeschlossen**.
4. Ändern Sie den Wert zu **true** (einschließen) oder **false** (ausschließen).

IP-Adressbereich für MID Server konfigurieren

Sie können manuell einen IP-Adressbereich konfigurieren, den der MID-Server durchsuchen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen wie Discovery und Orchestration können einen IP-Bereich oder die spezifische IP-Adresse eines Ziels angeben. Wenn die Anwendung nach einem MID-Server sucht, der während der automatischen Auswahl verwendet werden soll, wählt sie einen MID-Server aus, dessen IP-Bereich den Anwendungsbereich oder die spezifische IP-Adresse der Anwendung enthält. Anwendungen verwenden auch andere Kriterien, z. B. die unterstützte Anwendung oder Fähigkeit des MID-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Auswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dies ist eine manuelle Konfigurationsprozedur. Informationen dazu, wie das System ausgewählten MID-Servern automatisch IP-Adressbereiche zuweisen kann, finden Sie unter Verwenden der automatischen Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs.

Diese Anwendungen verwenden IP-Bereiche wie folgt:

- **Orchestration**: Verwenden Sie die IP-Adresse des Zielcomputers (zusammen mit der Fähigkeit), um den richtigen MID-Server für Orchestration-Aktivitäten auszuwählen. Informationen zum Konfigurieren der IP-Adresse finden Sie unter dem Verfahren in diesem Thema.
- **Service Mapping**: Wählen Sie den MID-Server aus, dessen IP-Adressbereich mit der IP in der Discovery-Anforderung übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Konfiguration für Service Mapping .
- **Discovery**: Kann einen IP-Adressbereich nach denselben Kriterien wie Service Mapping auswählen. Discovery kann auch einen Schnell-IP-Bereich verwenden, den Sie im Erkennungszeitplan angeben.

Tipp:
Sie können auch den IP-Bereich **ALLE** verwenden, wodurch der MID Server mit einem beliebigen Bereich von IP-Adressen verwendet werden kann, den eine Anwendung angibt. Dadurch kann der MID-Server nur auf IP-Bereiche zugreifen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass der MID-Server tatsächlich alle IP-Bereiche erreichen kann. Um mit einer Anwendung zu funktionieren, muss der MID-Server Zugriff auf die IP-Bereiche haben, die die Anwendung benötigt.

Gültige IP-Adressbereiche können wie folgt sein:

Eine IP-Adresse im Dezimalpunkt- oder Hexadezimal-Format. Dem hexadezimalen Format kann explizit 0x vorangestellt werden, dies ist nicht zwingend erforderlich. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

Ein IP-Adressbereich im Dezimalpunkt- oder Hexadezimal-Format. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096-0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

Eine IP-Netzwerkadresse, deren Netzmaske nach einem Schrägstrich (/) in regulärer Schreibweise (0-32 einschließlich) oder in IP-Adressennotation angegeben ist. Hier finden Sie Beispiele:

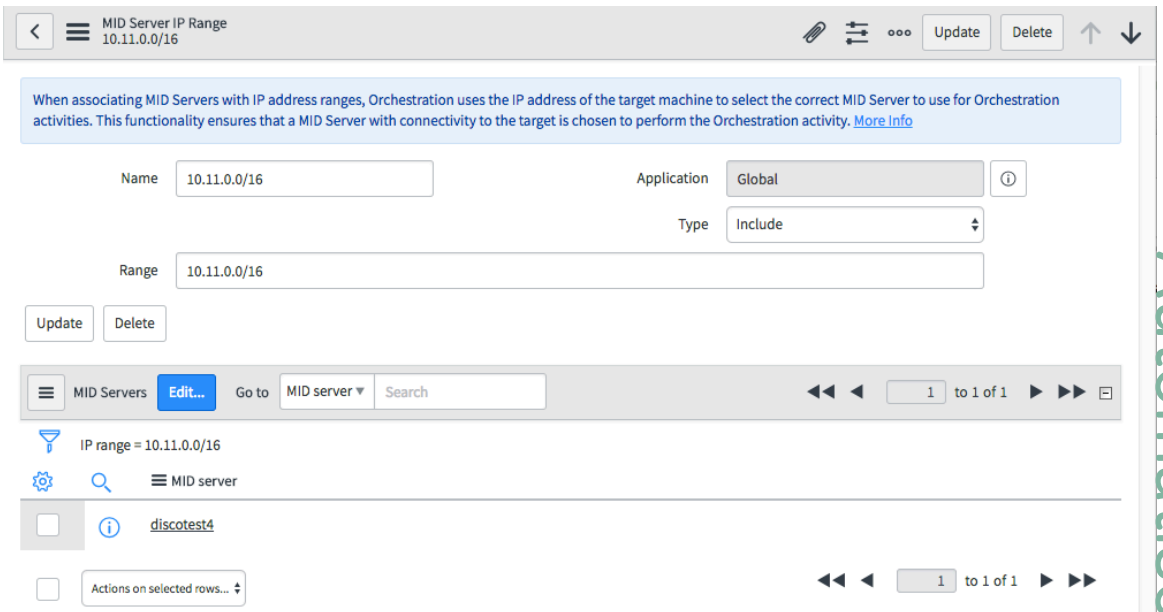
- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **IP-Bereiche**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

IP-Adressbereiche



Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen IP-Bereich. Der Standardwert ist **Global**.
Typ	Wählen Sie die Art des Bereichs: ○ **Einschließen**: den angegebenen IP-Bereich einschließen. ○ **Ausschließen**: den IP-Adressbereich ausschließen. **Hinweis:** Wenn ein MID-Server für **ALLE** Anwendungen konfiguriert ist, werden alle zum Ausschluss konfigurierten IP-Adressen vom System ignoriert. Wenn Sie Standard-MID-Server für separate Anwendungen in Ihrem System konfigurieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Einen standardmäßigen MID Server für jede Anwendung konfigurieren.
Bereich	Geben Sie den Bereich in einem gültigen Format ein.
Zugehörige Liste	
MID-Server	Die MID-Server, die diesen IP-Adressbereich verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Wichtig:**
> IP-Bereiche, die manuell zugewiesen werden, bevor Sie die automatische Zuweisung in Discovery-Schnellstart verwenden, sind wie folgt betroffen:
>
> - Einzelne IP-Bereiche werden beibehalten und an die vom System automatisch zugewiesenen Bereiche für den angegebenen MID Server angehängt.
> - Wenn der MID-Server mit der Bereichswahl **ALLES** konfiguriert wurde, überschreibt die Funktion für die automatische Zuweisung diese Bezeichnung mit den gefundenen Bereichen.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie den IP-Bereich-Datensatz **ALLE**, und konfigurieren Sie die MID-Server, die Sie mit einem beliebigen Satz von IP-Adressen verwenden möchten.

MID Server-Auswahlfilter überschreiben

Mit dem Überschreibungs-Feature können Sie Ihre eigenen Filterbedingungen schreiben, die die normalen MID-Server-Auswahlkriterien für eine Anwendung überschreiben. Eine Überschreibung hat Vorrang vor dem Standardfilter und kann für eine bestimmte Auswahlbedingung definiert werden.

Vorbereitungen

Bevor Sie versuchen, einen Überschreibungsfilter zu erstellen, müssen Sie sich mit den Kriterien vertraut machen, die die Plattform zur Auswahl der MID-Server verwendet. Unter MID-Server-Auswahl finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

> **Hinweis:**
> Die Überschreibungsfunktion ist nur für Cloud Management und Cloud Discovery vorgesehen. Der Filter **Überschreiben nach Fähigkeit** wird standardmäßig bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

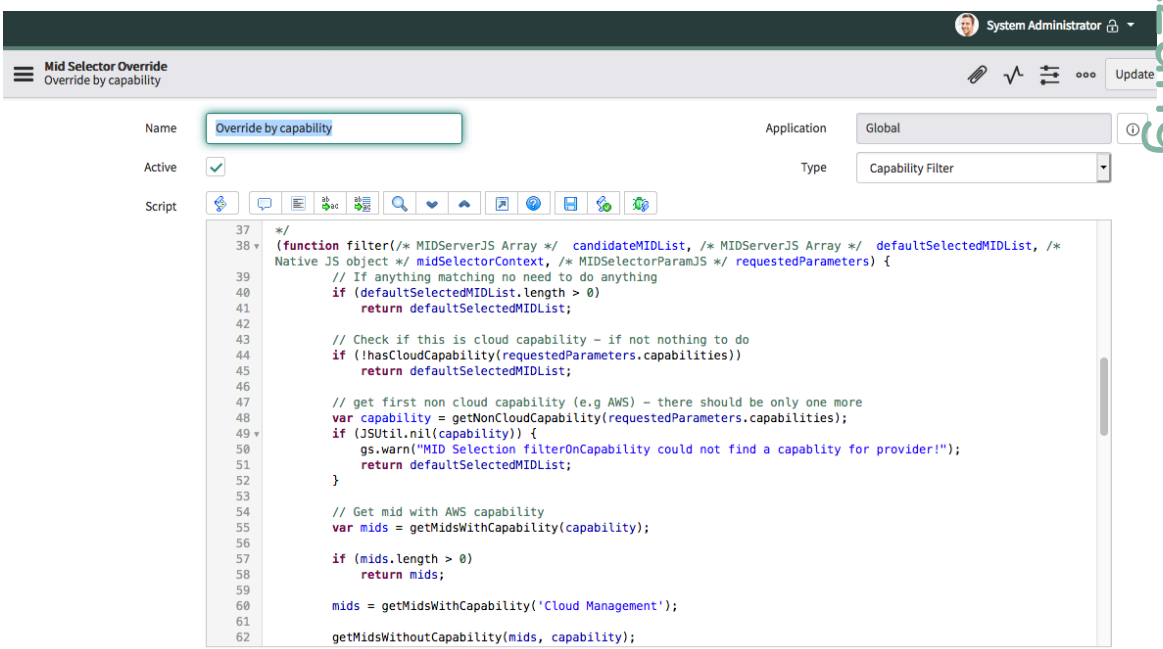
Im Basis-ServiceNow-System sind vier MID-Server-Auswahlfilter enthalten. Diese Filter werden auf alle MID-Server angewendet, bis das System eine übereinstimmende Bedingung findet:

- Statusfilter
- App-Filter
- Fähigkeitfilter
- IP-Filter

Wichtig:
Das Überschreibungs-Feature ermöglicht mehrere Filtertypen, aber nur einen Überschreibungsfilter für jeden Filtertyp. Der Filtertyp **Wahlschalter überschreiben** überschreibt alle anderen Filter und übernimmt die vollständige Kontrolle über die Auswahl des MID-Servers. Wenn dieser Typ aktiv ist, wird nur dieser Filter angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Überschreiben der MID-Auswahl**.
   Die Liste der MID Server-Überschreibungen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Filter zu erstellen.
3. Füllen Sie diese Felder aus:
   - **Name**: Eindeutiger Name für diese Überschreibung. Stellen Sie sicher, dass Sie den Überschreibungstyp anhand des Namens identifizieren können.
   - **Skript**: Bedingung für diesen Filter. Erstellen Sie in diesem Feld die MID-Server-Auswahllogik für Ihre Überschreibung. Verwenden Sie dazu die Anweisungen in der Funktionsvorlage. Sehen Sie sich den Filter **Überschreiben nach Fähigkeit** als Beispiel an, bevor Sie mit dem Erstellen des Filters beginnen.
   - **Typ**: Typ der zu konfigurierenden Überschreibung. Wählen Sie einen der vier Standardfilter aus, die mit Ihrer Bedingung überschrieben werden sollen, oder wählen Sie **Wahlschalter überschreiben**, um einen Filter zu erstellen, der alle anderen überschreibt.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der automatischen Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs

Discovery-Schnellstart kann automatisch Bereiche von IP-Adressen, die als Subnetze bezeichnet werden, qualifizierten MID Servern zuweisen. Diese automatische Subnetzzuweisung erfordert SNMP-Anmeldeinformationen für den schreibgeschützten Zugriff auf von Discovery verwendete Router. Das Formular „Automatisierungsstatussatz“ zeigt Zusammenfassungsdetails der Subnetzerkennungen und die IP-Bereichszuweisungen für zugeordnete MID Server an.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Um einem Subnetz automatisch zugewiesen zu werden, muss ein MID Server folgende Bedingungen erfüllen:

- Er muss sich im Betriebszustand **(Aktiv)** befinden.
- Er muss erfolgreich validiert worden sein.
- Er muss in der Lage sein, auf ein oder mehrere Subnetze in Ihrem Netzwerk zuzugreifen.

Die Subnetzzuweisungen, die die Instanz für Ihre MID-Server vornimmt, werden in der Tabelle „Automatisierungsstatussatz“ [automation_status_set] gespeichert. Weitere Informationen zur automatischen Zuweisung von MID Servern finden Sie unter Discovery-Schnellstart .

Wichtig:
Sie müssen mindestens einen MID Server automatisch zuweisen, um einen Zeitplan automatisch erstellen zu können.

Erforderliche SNMP-OIDs für die automatische Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs

Kunden, die Netzwerkdienstanbieter verwenden, müssen einen bestimmten SNMP-Zugriff anfordern, um die automatische Zuweisung des MID-Server-IP-Bereichs zu verwenden.

Die automatische Zuweisung des IP-Bereichs erfordert SNMP-Anmeldeinformationen für den Read-Only-Zugriff auf alle Router, die Discovery zum Erkennen von Subnetzen verwendet. Darüber hinaus muss Ihr Dienstanbieter den folgenden SNMPWALK-Zugriff gewähren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

Automatisierungsstatussätze und IP-Bereichszuweisungen anzeigen

Das Formular „Automatisierungsstatussatz“ enthält zusammenfassende Details einer Subnetz-Discovery und die nachfolgenden IP-Bereichszuweisungen für MID-Server, die für die automatische Subnetzzuweisung ausgewählt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

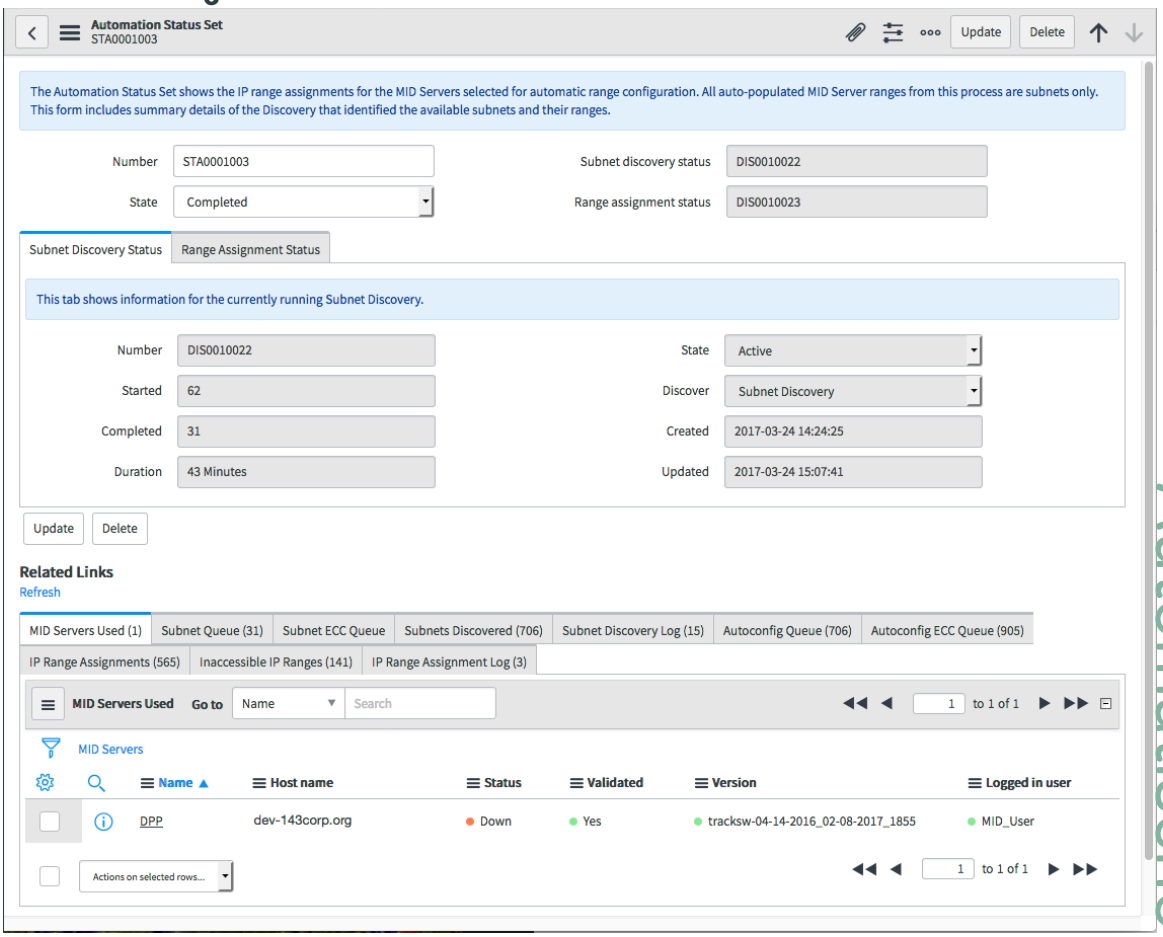
1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Automatisierungstatussätze**.
2. Wählen Sie einen Statusdatensatz für eine Subnetz-Discovery aus, die Sie anzeigen möchten.
   Das Formular enthält schreibgeschützte Statusinformationen zur ausgewählten Discovery, den gefundenen Subnetzen und dem Bereichszuweisungsprozess für die MID-Server, die Sie für die automatische Zuweisung ausgewählt haben.

Wichtig:
IP-Bereiche, die manuell zugewiesen werden, bevor Sie die automatische Zuweisung in Discovery-Schnellstart verwenden, sind wie folgt betroffen:

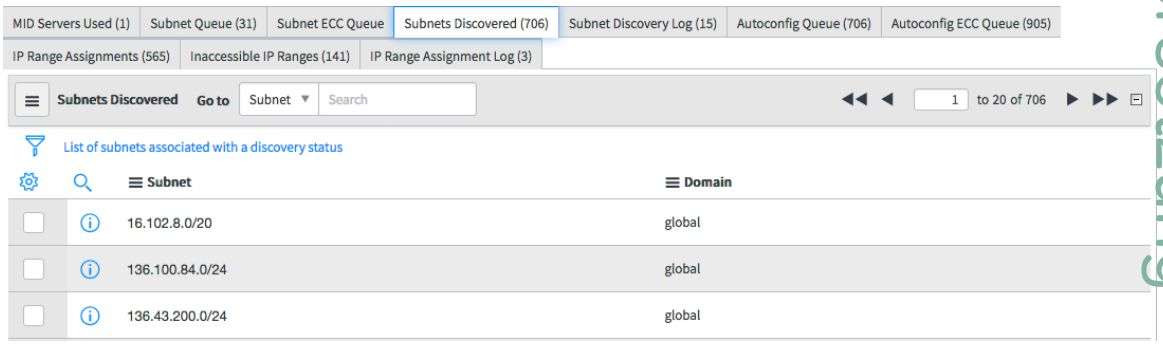
- Einzelne IP-Bereiche werden beibehalten und an die vom System automatisch zugewiesenen Bereiche für den angegebenen MID Server angehängt.
- Wenn der MID-Server mit der Bereichswahl **ALLES** konfiguriert wurde, überschreibt die Funktion für die automatische Zuweisung diese Bezeichnung mit den gefundenen Bereichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierungsstatussatz-Formular



3. Wählen Sie die Zugehörige Liste **Erkannte Netze**, um die Liste der für die Zuweisung verfügbaren Subnetze anzuzeigen.

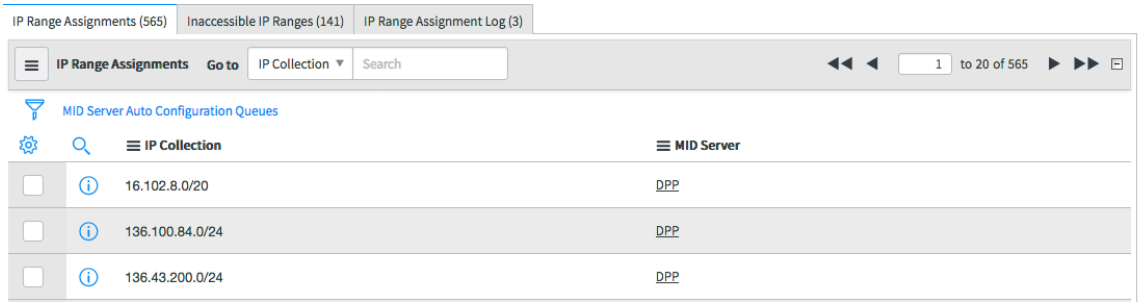


4. Wählen Sie die Zugehörige Liste **IP-Bereichszuweisungen**, um die IP-Bereiche anzuzeigen, die einem MID-Server zugewiesen wurden.

Automatische Übersetzung

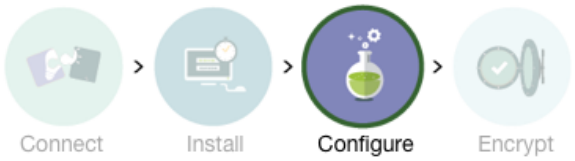
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung:
Von Discovery identifizierte IP-Bereiche werden in der Tabelle „IP-Sammlung“ [ip_address_collection] gespeichert, die nur für die automatische Zuweisung des MID-Server-IP-Bereichs im Jakarta-Release verwendet wird. Diese Tabelle ist für die zukünftige Entwicklung bestimmt und **darf nicht** in Anpassungen verwendet werden, einschließlich Spaltenergänzungen, Business Rules oder Skriptaktionen.



Erzwingen von Dateiberechtigungen für Windows MID Server

Um die Sicherheit zu verbessern, erzwingen Windows-MID Server Windows-Dateiberechtigungsbeschränkungen. Die Erzwingung beschränkt den Zugriff auf die MID Server-Dateien auf eine eingeschränkte Allow-Liste von Benutzern und Gruppen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Erzwingung von Dateiberechtigungen für Windows-MID Server wird beim Start des MID Servers in Orlando wirksam. Standardmäßig ist der Agent-Ordner auf vier Benutzerkonten und -gruppen beschränkt: die lokale Administratorgruppe, das Systemkonto, den Erstellerbesitzer und das Benutzerkonto, das der Windows MID Server verwendet. Die Liste der zulässigen Benutzerkonten wird von einer Allow-Liste verwaltet, die vom MID Server-Parameter `mid.windows_host.file_permissions.allow_list`gesteuert wird. Dieser Parameter akzeptiert eine Zeichenfolge aus kommagetrennten Gruppennamen, Benutzernamen und Sicherheitsbezeichnern (SID). Gruppen- und Benutzernamen müssen den Benennungsanforderungen für SAM-Accounts entsprechen. Domänenkonten müssen mithilfe der SID angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setzen Sie die Änderungen der Dateiberechtigungen zurück

Änderungen an den Dateiberechtigungen werden aufgezeichnet, und die zuletzt verwendeten Einstellungen werden im Ordner /etc als Sicherung gespeichert. Die Datei ist fileperm.aclsave. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung, und führen Sie den Befehl icacls aus <agent_folder> /restore /etc/fileperm.aclsave, wobei ist der Name Ihres Agent-Ordners.

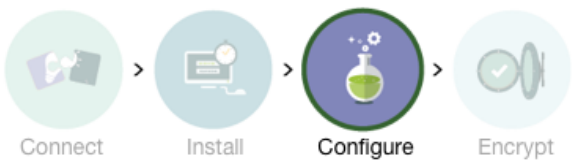
Führen Sie einen MID Server als Nicht-Administrator aus

Um einen MID Server als Nicht-Admin-Benutzer auszuführen, muss er zuerst mit einem Administratorkonto installiert werden. Fügen Sie dann den Nicht-Admin-Benutzer der Allow-Liste hinzu, und starten Sie den MID Server neu. Sobald die neuen Durchsetzungsregeln ausgeführt werden, kann der MID Server auf das Nicht-Admin-Servicekonto umgestellt werden. Unter Führen Sie einen Windows-MID-Server nach der manuellen Installation als Nicht-Administrator aus finden Sie weitere Informationen zum Einrichten von Windows-MID Servern ohne Administratorberechtigung oder Führen Sie Linux-MID Server als Nicht-Root-Benutzer aus für Linux-MID Server.

Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Ordnen Sie die IP-Adresse einem DNS-Namen zu, um sicherzustellen, dass der entsprechende MID Server ausgewählt ist. Die Konfiguration des IP-Adressbereichs bestimmt, welcher MID Server ausgewählt wird. Wenn der MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet, müssen die DNS-Namen aller Host-Server einer IP-Adresse zugeordnet sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Durch die Zuordnung einer IP-Adresse zu einem DNS-Namen wird sichergestellt, dass der entsprechende MID-Server basierend auf der IP-Adressbereichskonfiguration ausgewählt wird. Andernfalls wird Orchestration auf den Standard-MID-Server zurückgesetzt.

Wenn Discovery den Server nicht ermitteln und den DNS-Namen in eine IP-Adresse auflösen kann, müssen Sie die Zuordnung manuell erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die Plattform ordnet **localhost** nicht automatisch 127.0.0.1 zu. Sie müssen diese Zuordnung mit diesem Verfahren erstellen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.

   Eine Liste mit DNS-Namen wird angezeigt.

2. Überprüfen Sie die Liste für Ihren Host-Server.

   Wenn der Server nicht in der Liste angezeigt wird, fahren Sie mit diesem Verfahren fort.

3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des Host-Servers in das Feld **Name** ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
7. Geben Sie im Feld **IP Adresse** die IP-Adresse Ihres Host-Servers ein.
8. Wählen Sie im Feld **Nic eth0** aus oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC).
9. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

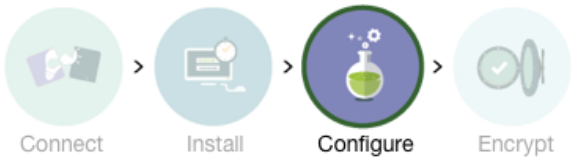
MID Server-Funktionen konfigurieren

MID Server-Fähigkeiten definieren die spezifischen Funktionen eines MID Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs, sodass eine Anwendung den am besten geeigneten MID Server auswählen kann. Konfigurieren Sie -Fähigkeiten auf MID Servern für Anwendungen wie Orchestration, Cloud-Managementund Service-Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Anwendungen verwenden Fähigkeiten, IP-Bereiche und MID-Server-Auswahl, um den Pool der von den Anwendungen benötigten MID Server einzugrenzen.

Hinweis:
Es ist mindestens eine Funktion für jeden der MID-Server, die Orchestration nutzt, erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server für Orchestration.

Die folgenden Funktionen sind standardmäßig mit Discovery verfügbar:

Alle	IBM	DNS auflösen
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud-Management	PowerShell	VMware
Google	Ursachenanalyse (RCA)	WMI

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Funktionen**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Fähigkeit aus, oder wählen Sie **ALLE** aus, um alle Fähigkeiten einzubeziehen.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass jeder IP-Adressbereich über MID-Server mit den erforderlichen Funktionen zum Abschließen der Orchestration-Aktivitäten in diesem Netzwerksegment verfügt.

3. Erstellen Sie eine neue Funktion:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Konfigurieren Sie den Wert für eine benutzerdefinierte Funktion.

Example
Ein Beispiel ist eine Funktion für **DOMAIN** mit einem Wert von **service-now**.

c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste MID Server die Option **Bearbeiten** aus, um der Fähigkeit MID Server hinzuzufügen.
5. Wählen Sie einen oder mehrere MID Server für diese Fähigkeit aus der Liste **Verfügbar** aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Die hier definierte Funktion wird auch im Primärdatensatz für diesen MID Server angezeigt.

MID Server-Funktionen

MID-Server-Funktionen definieren die speziellen Funktionen eines MID-Servers innerhalb des Bereichs einer IP-Adresse.

Nmap-Funktion

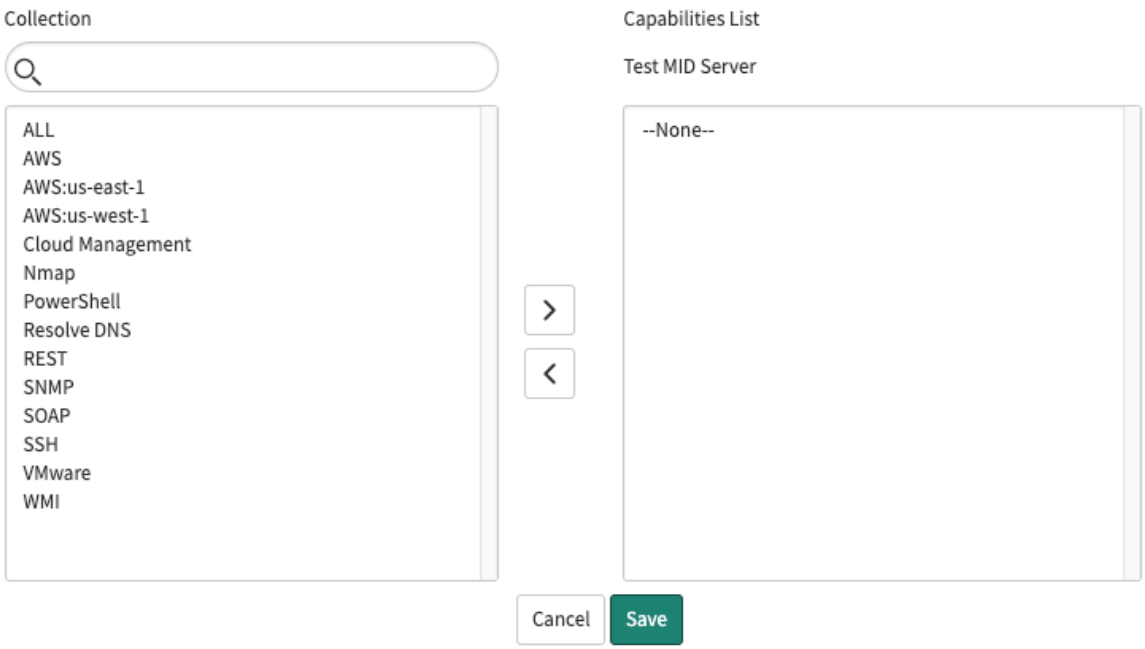
Die **Nmap** -Fähigkeit wird nur MID Servern zugewiesen, für die der Nmap -Scanner (Network Mapper) für die Erkennung ohne Anmeldeinformationen installiert wurde. Diese Funktion kann keinem MID Server manuell hinzugefügt oder von diesem entfernt werden. Anweisungen zum Installieren oder Deinstallieren von Nmap finden Sie unter Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren.

MID-Server-Funktionswerte

Funktionen, die im Basissystem bereitgestellt werden, haben keine definierte Wertzeichenfolge. Der Fähigkeitswert kann leer, ein einzelner Wert oder ein * (Platzhalter) sein. Ein MID-Server, der für die Verwendung einer Funktion ohne Wert konfiguriert ist, kann jedes Gerät mithilfe des Protokolls dieser Funktion finden. Wenn eine Funktion einen definierten Wert hat, findet der MID-Server, der diese Funktion verwendet, nur die Geräte, die dieses Protokoll verwenden und die genau mit der Wertzeichenfolge übereinstimmen. Die Ausnahme ist die Funktion Resolve DNS (DNS auflösen), die so konfiguriert ist, dass ein beliebiger DNS-Name in eine IP-Adresse mit einer teilweisen Übereinstimmung von Zeichenfolgen aufgelöst wird. Das * (Platzhalterzeichen) entspricht einer Anforderungsfähigkeit, die einen nicht leeren Wert angibt.

Ab dem Madrid-Release wird die Kombination **[Fähigkeitsname]:[Wert]** im Slushbucket angezeigt, wenn Sie einem MID Server eine Fähigkeit hinzufügen. Mit dieser Kombination können Sie alle Funktionen anzeigen, die unterschiedliche Werte haben, auch wenn der Name der Funktion identisch ist. Wenn Sie beispielsweise die Cloud-Management-Funktion verwenden und das Wertfeld verwenden, um das logische Rechenzentrum US-West in einem der Fähigkeitsdatensätze anzugeben, können Sie die Kombination in der Liste **Sammlung** ansehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



MID-Server-Auswahl

Der MID Server wird mithilfe eines Algorithmus basierend auf den verfügbaren Fähigkeiten ausgewählt. Die Auswahl erstellt eine Liste geeigneter MIDs mit Filtern in der folgenden Reihenfolge: **-Serverstatus** > **Anwendungen** > **IP-Bereich** > **capabilities**. Der Algorithmus durchsucht die Fähigkeiten in der folgenden Reihenfolge. Wenn ein Schritt mindestens einen MID-Server findet, werden die verbleibenden Schritte übersprungen:

1. **Exakte Wertübereinstimmung:** Suchen Sie jeden MID Server, der Funktionen mit Name/Wert-Paaren enthält, die genau mit allen Name/Wert-Paaren der angeforderten Fähigkeit übereinstimmen. Leer ist ein gültiger Wert. *-Werte (Platzhalterzeichen) werden ignoriert.
2. **Platzhalter-Wertübereinstimmung:** Identisch mit einer exakten Wertübereinstimmung, lässt jedoch auch zu, dass ein nicht leerer Anforderungswert mit MID-Server-Fähigkeitsdatensätzen übereinstimmt, die den Wert * enthalten.
3. **Name der speziellen Fähigkeit ALLE:** Suchen Sie jeden MID Server, der den Namen der speziellen Fähigkeit ALL enthält, und ignorieren Sie das Wertefeld der Fähigkeit.

Hinweis:
Wenn der angeforderte Fähigkeitsname in der Tabelle **„ecc_agent_capability** “ nicht vorhanden ist, wird die Ausnahme „BadArgumentException“ ausgelöst, anstatt auf die Fähigkeit ALLE zurückzugreifen.

Skripterstellung für das Value-Matching der MID-Server-Funktion

Sie können Wertetests verwenden, um Funktionen zu erstellen, mit denen Geräte mithilfe von Werten gesucht werden, ohne dass eine exakte Zeichenfolge erforderlich ist. Die Aktion für diese Werte wird durch ein benutzerdefiniertes Skript gesteuert.

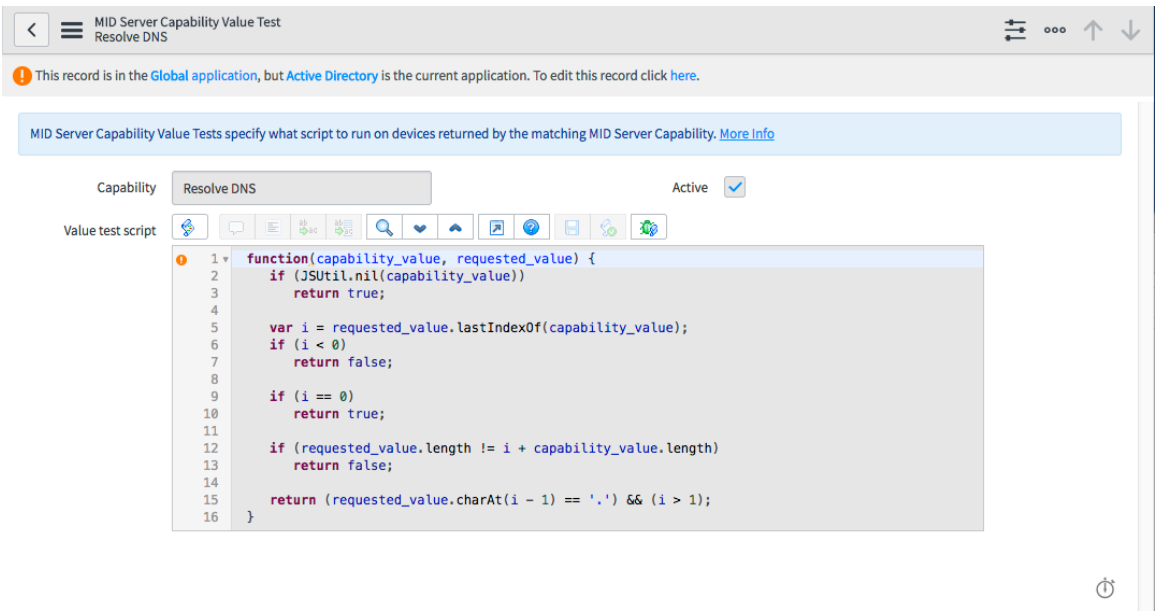
Die Funktion „DNS auflösen“ ist im Basissystem enthalten und ist so konfiguriert, dass DNS-Namen in IP-Adressen für Geräte aufgelöst werden, deren Namen mit einem angegebenen Domänen-Namen enden. Die eingegebene Funktion **Wert** wird während der Verarbeitung automatisch mit einem Punkt vorangestellt, um der Domänen-Syntax zu entsprechen. Dieser Wert kann eine oder mehrere Unterdomänen enthalten, muss jedoch das Ende der Domänen-Zeichenfolge enthalten. Übereinstimmende Geräte müssen mit der identischen Syntax enden. Das Skript für die Funktion „DNS auflösen“ bestimmt, ob ein Gerätename den Kriterien entspricht, die in **Wert** definiert sind. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine Übereinstimmung vorhanden ist, führt die Plattform die Adressauflösung automatisch aus. Wenn zum Beispiel der Wert für die Funktion „DNS auflösen“ service-now.com lautet, findet der MID-Server mit dieser Funktion Lnxlab01.sandiego.service-now.com und dbsrv101.sanjose.service-now.com. Wenn der Wert in sandiego.service-now.com geändert wird, dann findet der MID-Server nur lnxlab01.

Hinweis:
Wenn das Feld **Wert** in der Funktion „DNS auflösen“ leer ist, dann stimmen alle Domänen überein.

Um das Skript für die Auswertung dieser Fähigkeit anzuzeigen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Fähigkeitswerttests** und wählen Sie **DNS auflösen** aus der Liste aus.



MID Server-Cluster konfigurieren

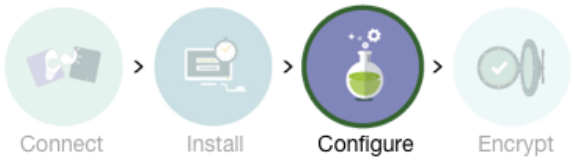
Gruppieren Sie mehrere MID Server, um Cluster zu bilden, und konfigurieren Sie dann Cluster für Failover-Schutz oder Lastausgleich. Lastausgleichscluster verteilen die Arbeit automatisch auf die einzelnen MID Server, um Stabilität und Leistung zu verbessern und Failover zu handhaben. Failover-Cluster haben eine konfigurierte Reihenfolge, anhand derer bestimmt wird, welcher MID Server bei einem Fehler als nächstes verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass alle MID Server im Cluster über dieselben Fähigkeiten verfügen (unterstützte Anwendungen, IP-Bereiche und Fähigkeiten). Ein MID Server sollte nicht zu mehr als einem Cluster gehören.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein neues Cluster, oder bearbeiten Sie ein vorhandenes Cluster.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Cluster**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Cluster zu erstellen, oder öffnen Sie den Datensatz eines vorhandenen Clusters, um ihn zu bearbeiten.
3. Benennen Sie das Cluster und wählen Sie den Cluster-Typ aus: **Failover** oder **Lastenausgleich**.
4. Klicken Sie im Kontextmenü mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Enthält MID-Server** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie im Slushbucket die entsprechenden MID Server für dieses Cluster aus.

MID-Server-Cluster

MID-Server-Cluster aktivieren mehrere MID-Server mit den geeigneten Funktionen, die zum Lastenausgleich und zu Ausfallsicherheit gruppiert werden.

Externe Datenquellen

Aus Leistungs- und Zuverlässigkeitsgründen sollten diese Datenquellen nicht mit MID Server-Clustern verwendet werden. Diese externen Datenquellen sollten nur mit dedizierten MID Servern verwendet werden.

- LDAP
- Sätze exportieren
- JDBC-Datenquellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn bei einem MID Server in einem Cluster ein Fehler auftritt, beginnt der Failover-MID-Server nochmals am Anfang der ECC-Warteschlangenaufgabe, selbst wenn viele der Informationen aus der JDBC-Datenquelle bereits zurückgegeben wurden. Dies kann zu doppelten Daten führen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel MID Server-Cluster für JDBC-Datenquellen können doppelte und veraltete Daten verursachen [KB0727739] in der HI Knowledge Base.

So funktionieren Cluster

MID-Server in Clustern müssen in der Lage sein, eine Verbindung zur Instanz und zu allen Geräten herzustellen, mit denen sie kommunizieren sollen. Wenn alle MID-Server in einem Cluster inaktiv sind, wird die Erkennung abgebrochen. Stellen Sie sicher, dass alle MID-Server zu einer verwendeten Zugriffssteuerungsliste (ACL) hinzugefügt werden. MID-Server-Cluster werden von einer Business Rule namens „MID-Server-Cluster-Management“ verwaltet, die prüft, ob der einem Auftrag in der ECC-Warteschlange zugewiesene MID-Server einem Cluster angehört.

Lastenausgleich

Wenn die Cluster-Business Rule feststellt, dass ein MID-Server Teil eines Lastenausgleichs-Clusters ist, verteilt die Anwendung, die den MID-Server verwendet, automatisch die Arbeit zwischen den MID-Servern in diesem Cluster. Es ist empfehlenswert, MID-Server mit denselben Funktionen in einem Lastenausgleichs-Cluster zusammenzufügen.

Failover-Schutz

MID-Server in einem Failover-Cluster verfügen jeweils über eine konfigurierte Reihenfolge, in der die Plattform bestimmt, welcher MID-Server im Fehlerfall als Nächstes verwendet wird. MID-Server in einem Failover-Cluster arbeiten unabhängig voneinander und haben keinen Lastausgleich mit anderen MID-Servern in diesem Cluster (obwohl sie auch Mitglieder von Lastenausgleichs-Clustern sein können). Wenn ein MID-Server ausfällt, wählt die Business Rule „MID-Server-Cluster-Management“ den höchsten verfügbaren MID-Server in der Reihenfolge aus, um die Arbeit zu übernehmen. Der ausgewählte MID-Server prüft die ECC-Warteschlange und startet mit Jobs, die entweder den Status „Verarbeitung“ oder „Bereit“ sind.

Hinweis:
MID Server-Clustering unterstützt die ECC-Warteschlangenthemen `Command` und `SystemCommand`nicht. Wenn diese Befehle empfangen werden, leiten die gruppierten MID-Server die ECC-Warteschlange nicht zu einem anderen MID-Server um. Die Datensätze der ECC-Warteschlange bleiben in der ECC-Warteschlange, ohne verarbeitet zu werden.

Konfigurieren Sie einen Failover-MID-Server mit mindestens denselben Funktionen wie der zu entlastende MID-Server.

Hinweis:
Wenn ein MID Server ausfällt, während die Shazzam-Probe ausgeführt wird und die automatische Auswahl konfiguriert ist, ist kein Failover verfügbar. Die Shazzam-Erkennung stoppt. Discovery wählt nicht automatisch einen anderen MID-Server aus.

Cluster-Event des MID-Servers

Das folgende Event wird ausgelöst, wenn die Plattform keinen MID-Server mit den entsprechenden Funktionen zum Ersetzen eines MID-Servers in einem Failover-Cluster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

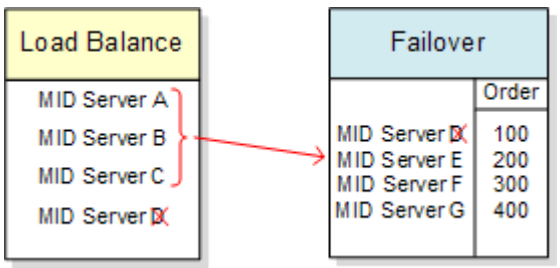
findet. Verwenden Sie dieses Event, um eine E-Mail zu erstellen, um die entsprechenden Benutzer über den Ausfall des Clusters zu informieren.

Cluster-Event des MID-Servers

Ereignis	Tabelle	Beschreibung	Business Rule
mid_server.cluster.down	MID-Server-Cluster [ecc_agent_cluster]	Ein MID-Server-Cluster ist fehlgeschlagen	Cluster-Management des MID-Servers

Cluster kombinieren

Ein MID-Server kann zu beiden Cluster-Typen gleichzeitig hinzugefügt werden. Dieses Diagramm zeigt ein Szenario, in dem ein MID-Server aus einem Lastenausgleichs-Cluster (MID-Server D) auch in einem Failover-Cluster vorhanden ist. Wenn der MID-Server D ausfällt, steht der MID-Server E im Failover-Cluster dem Lastenausgleichs-Cluster zur Verfügung, um die zuvor dem MID-Server D zugewiesenen Aufgaben auszuführen.



Ein bestimmtes MID-Server-Cluster angeben

Sie können ein bestimmtes MID-Server-Cluster für einen Discovery-Zeitplan angeben. Der Erkennungsprozess verwendet nur dieses Cluster. Sie können keine Cluster verketten oder keinen einzelnen MID-Server angeben, der zu mehreren Clustern gehört.

Verteilte MID Server-Cluster für Operational Intelligence

MID Server-Cluster vom Typ *verteilt* werden ausschließlich für Operational Intelligence verwendet, eine Anwendung, die Event Management-Ereignisse analysiert und Warnungen bei Anomalien generiert. Diese MID Server kommunizieren untereinander, um die Arbeitsauslastung zu verteilen und auszugleichen. Weitere Informationen finden Sie unter Verteilte MID Server-Cluster für Operational Intelligence

Verwendung des MID Server-Threads festlegen

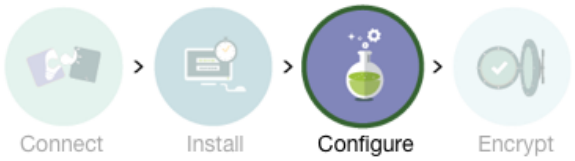
Ändern Sie die Anzahl der vom MID Server verwendeten Threads entsprechend den Leistungsanforderungen. MID Server, die mit anderen Programmen um CPU-Zeit konkurrieren, können weniger Threads als standardmäßig verwenden. MID Server, die mehr Geschwindigkeit benötigen und über einen ausreichend leistungsstarken Hostcomputer verfügen, können mehr Threads verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die drei Parameter definieren die maximale Anzahl von Worker-Threads, die gleichzeitig in jedem Pool ausgeführt werden können: `threads.interactive.max`, `threads.expedited.max`und `threads.max`. Das Ändern der Thread-Parameter kann sich auf die Leistung des MID Servers auswirken.

Der interaktive Thread-Pool ist für die Ausführung interaktiver Nachrichten einschließlich Systembefehlen und Signalgebertakten konzipiert. Sie sind normalerweise leichtgewichtig, sodass der Standardwert normalerweise nicht geändert werden muss. Der beschleunigte Thread-Pool ist für die Ausführung von Nachrichten konzipiert, die eine höhere Priorität als die Standardnachrichten, aber eine geringere Priorität als interaktive Nachrichten haben. Sofern Sie keine Anwendungen haben, die viele beschleunigte Nachrichten erzeugen, muss der Standardwert für `threads.expedited.max`nicht geändert werden.

Der Standard-Thread-Pool ist der Pool mit der höchsten Auslastung. Die meisten Probes verwenden es und können viele Systemressourcen wie CPU, Arbeitsspeicher usw. beanspruchen. Sie können den MID Server so einstellen, dass nur fünf Threads ohne Probleme verwendet werden. Um die Geschwindigkeit des MID Servers zu erhöhen, wenn der Host leistungsstark genug ist oder nur wenige andere Programme geladen sind, können Sie die Thread-Einstellung erhöhen.

Die Thread-Einstellung hängt von der Einschränkung der CPU-Geschwindigkeit, des Arbeitsspeichers und des Betriebssystems des Hostcomputers ab. Möglicherweise müssen Sie experimentieren, um die optimale Anzahl von Threads zu ermitteln, die am besten funktioniert, wenn der MID Server ausgelastet ist, damit die Hardwarebeschränkungen des Hostcomputers nicht ausgeschöpft werden. Dies bedeutet, dass Sie möglicherweise die Anzahl der Threads einschränken müssen, um sie an Ihre Situation anzupassen. Die folgenden allgemeinen Bemerkungen können nützlich sein:

- PowerShell ist ressourcenintensiv und Threads skalieren möglicherweise nicht linear.
- Die meisten MID Server-Aufgaben erfordern Dateihandles, um ihre Arbeit zu erledigen.
  - Windows: Auf dem Windows-Betriebssystem sind Dateihandles in einer festen Menge verfügbar. Wenn Sie zu viele MID Server-Threads auf einem Windows-Host konfigurieren, kann der MID-Server alle Dateihandles verbrauchen, bevor er sich der maximalen CPU-Auslastung nähert. Diese Situation wird als Fehler *Keine Dateihandles mehr*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorhanden im MID-Server-Protokoll angezeigt und gibt an, dass der MID-Server versucht, zu viele Threads zu verwenden.

- UNIX und Linux: UNIX und Linux Hosts haben ein anderes Schema für die Zuordnung von Dateihandles. Im Allgemeinen können Sie die Verwendung des MID Server-Threads auf diesen Betriebssystemen erhöhen, bis die CPU des Hosts überlastet ist. Informationen zur Überwachung der CPU-Auslastung finden Sie in der Dokumentation zum Betriebssystem.

- Jeder Thread auf dem MID-Server benötigt etwas Speicher. Wie viel Speicher genau von Aufgabe zu Aufgabe variiert, hängt von der erkannten Ausrüstung ab. Möglicherweise müssen Sie die Anzahl der Threads erhöhen, indem Sie den Speicherplatz erhöhen, den Java benötigt. Wenn Sie nicht genügend Arbeitsspeicher konfigurieren, wird der Fehler *Platz im Hauptspeicher reicht nicht aus* im MID-Server-Protokoll angezeigt.
- Sie können „Threads.max“ auf 200 festlegen. Diese Einstellung muss jedoch je nach Betriebssystem möglicherweise geändert werden. Beispielsweise wird bei Windows-basierten MID Servern, auf denen Discovery ausgeführt wird, Powershell verwendet, was ressourcenintensiv ist. In diesem Fall könnten Sie die CPU-Leistung des Hostcomputers mit nur 50 Threads ausschöpfen.

Befolgen Sie die nachstehenden Schritte, um die Datei config.XML zu ändern. Alternativ können Sie auch die Verbindungsparameter threads.max verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Verbindungsparameter.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **\agent\config.xml** mit einem beliebigen Texteditor.
2. Suchen Sie die folgenden Zeilen:

```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. Bearbeiten Sie den Wert.
   Beachten Sie die oben beschriebenen Vorsichtsmaßnahmen.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.

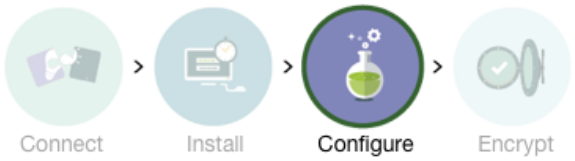
Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren

Wenn Sie sich für die Erkennung ohne Anmeldeinformationen in Ihrem Netzwerk entscheiden, müssen Sie Nmap auf jedem Windows MID Server installieren, den Sie für diesen Zweck verwenden möchten. Selbst gehostete Kunden, deren Netzwerksicherheit keine Downloads von install.service-now.com zulassen, müssen einen bestimmten manuellen Prozess verwenden, um Nmap zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: mid_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

- Weisen Sie allen bereitgestellten MID-Servern die IP-Bereiche des MID-Servers zu. Am schnellsten und zuverlässigsten geht dies mit der Funktion Verwenden der automatischen Zuweisung des MID Server-IP-Bereichs, die im Discovery-Schnellstartassistenten verfügbar ist. Diese Methode stellt sicher, dass der Satz von MID-Servern, die für den Zugriff auf einen IP-Adressbereich konfiguriert sind, umfassend ist.
- Identifizieren Sie die IP-Bereiche, die Sie mit Discovery ohne Anmeldeinformationen durchsuchen möchten. Stellen Sie sicher, dass auf diese Bereiche nur von MID-Servern mit installierter Nmap zugegriffen werden kann, die auf unterstützten Windows-Hosts ausgeführt werden.
- Verwenden Sie die Option **Alles** zur Auswahl von IP-Bereichen und beachten Sie diese Anforderungen:
  - Beschränken Sie die Verwendung dieser Funktion nur auf Windows-MID-Server.
  - Stellen Sie sicher, dass Nmap auf jedem dieser MID-Server installiert ist.
  - Stellen Sie sicher, dass die MID-Server auf das gesamte Kundennetzwerk zugreifen können.
- Beachten Sie beim Erstellen eines Discovery-Zeitplans mit aktivierter Nmap die folgenden Voraussetzungen für die Auswahloptionen des MID-Servers:
  - **Spezifisches MID-Cluster**: Stellen Sie sicher, dass Nmap auf allen MID-Servern im Cluster installiert ist, auf denen jeder MID-Server im Cluster für den Zugriff auf dieselben IP-Adressbereiche konfiguriert ist.
  - **MID-Server automatisch auswählen**: Wenn Sie die Erkennung mit Discovery horizontal ausführen, stellen Sie sicher, dass Nmap auf mindestens einem der MID-Server installiert ist, der auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Discovery-Zeitplans zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Spezifischer MID-Server**: Stellen Sie sicher, dass Nmap auf jedem MID-Server installiert ist, der auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Zeitplans zugreifen kann.

  Hinweis:
  Installieren Sie Nmap auf allen MID-Servern, die auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Discovery-Zeitplans zugreifen können, um die Erkennung ohne Anmeldeinformationen für Service Mapping zu verwenden.

Erforderliche Rolle: agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Discovery – IP Based“ [com.snc.discovery.ip_based] stellt eine Verbindung zum Installationsprogramm für Nmap und zu den Programmierelementen bereit, mit denen ein Windows-MID-Server genehmigte Skripts auf Ziel-CIs für die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausführen kann. MID-Server, auf denen Nmap installiert ist, können einen Nmap-Befehl ausführen, der für die umgekehrte DNS-Namensauflösung konfiguriert ist, MAC-Adressen ermittelt oder Betriebssysteminformationen zu Ziel-CIs ohne Verwendung von Anmeldeinformationen erfasst. Das Plugin „Discovery – IP Based“ wird automatisch aktiviert, wenn die Plugins Discovery [com.snc.discovery] oder Event Management und Service Mapping Core [com.snc.service-watch] aktiviert werden.

Service Mapping und Nmap

Die Dienstzuordnung prüft nicht das Vorhandensein von **Nmap** und wählt den MID-Server nur auf der Grundlage der IP-Adresse aus. Um sicherzustellen, dass von Service Mapping kein MID Server ohne **Nmap**-Funktion ausgewählt wird, installieren Sie Nmap auf allen MID Servern, die den IP-Adressbereichen zugewiesen sind, für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verfügbar sein soll. Wenn von Service Mapping ein MID Server für die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausgewählt wird, für den keine Nmap-Funktionen vorhanden sind, wird diese Fehlermeldung in der Zuordnung am Standort des erkannten CIs angezeigt: `Nmap ist nicht auf dem MID Server installiert. Stellen Sie sicher, dass alle MIDs, die für die Verarbeitung der ausgewählten IP-Adresse konfiguriert sind, über eine Nmap-Fähigkeit verfügen. Nmap-Stammverzeichnispfad ist nicht vorhanden:<path>`

Amazon Web Service – AWS

Die Ausführung von Nmap-Scans zu oder von einer beliebigen Ressource innerhalb der Amazon Web Service AWS-Umgebung ist streng reguliert und erfordert die Erlaubnis von AWS über das Formular AWS-Schwachstellen-/Penetrationstestanforderung . AWS erlaubt nur das Testen von EC2- und RDS-Instanzen, die Sie besitzen. Tests mit anderen AWS-Diensten oder AWS-eigenen Ressourcen sind nicht zulässig. Darüber hinaus muss ein Nmap-Scan einer zulässigen Instanz innerhalb eines genehmigten Zeitfensters durchgeführt werden. Aus diesen Gründen ist die Discovery ohne Berechtigungsnachweise in einer AWS-Umgebung nicht angemessen. Wenn ein Verstoß gegen die entsprechenden Richtlinien auftritt, kann dies zum Ausschluss des Dienstes führen.

Unterstützte Betriebssysteme

Nmap wird in allen Editionen dieser Betriebssysteme unterstützt, einschließlich virtueller Maschinen und 64-Bit-Systeme:

- Windows 2012
- Windows 2016

MID Server-Anforderungen

Nmap kann auf MID Servern installiert werden, die diese Anforderungen erfüllen:

- Status ist **In Betrieb**.
- MID-Server wird überprüft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der MID-Server hat noch nicht die Funktion **Nmap**MID Server-Funktionen.
- MID Server muss als lokaler Administrator angemeldet sein, wenn Nmap noch nicht installiert ist. Administratorrechte sind nur für den Installationsprozess erforderlich. Sobald Nmap installiert ist, können Benutzer ohne Administratorberechtigung die Erkennung ohne Anmeldeinformationen verwenden und ausführen.

Hinweis:
Wenn mehrere MID Server auf demselben Hostcomputer installiert sind und einer von ihnen Nmap bereits mit einem Administratorbenutzer installiert hat, können die anderen MID Server die Erkennung ohne Anmeldeinformationen mit einem Nicht-Administrator aktivieren.

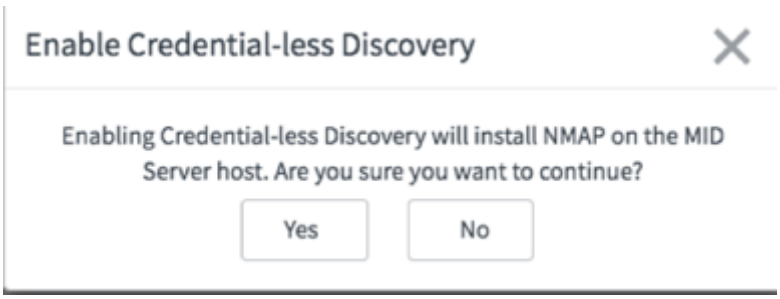
Warnung:
Der MID Server-Installationspfad darf nicht die folgenden Zeichen enthalten:

- **( )**
- **{}**
- **[ ]**

Das Nmap-Installationsprogramm ersetzt diese Zeichen durch Leerzeichen. Dadurch wird verhindert, dass das Installationsprogramm den richtigen Pfad ermitteln kann, und die Installation schlägt fehl. Ein Beispiel für einen Pfad, der fehlschlagen wird, lautet C:\MIDServers\MID(1).

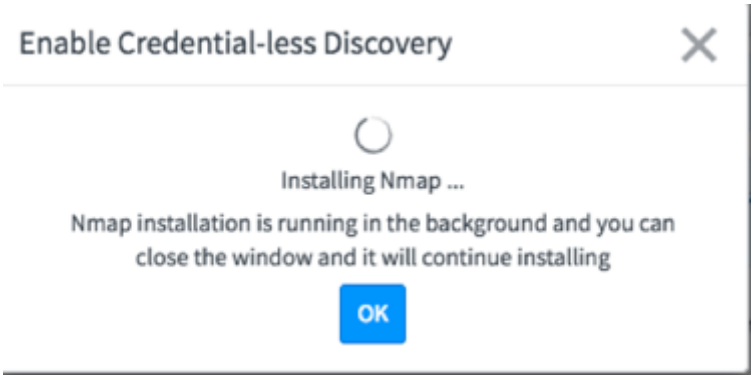
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**.
2. Öffnen Sie den gewünschten MID Server-Datensatz.
3. Wählen Sie unter **Verwandte Links Discovery ohne Anmeldeinformationen aktivieren**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.



4. Klicken Sie auf **Ja**, um mit der Installation fortzufahren.
   Die Instanz führt das Nmap-Installationsprogramm von https://install.service-now.com, eine Website in einem ServiceNow-Rechenzentrum, von der aus Installationsprogramme für die Plattform abrufbar sind. Diese Benachrichtigung wird während der Installation angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Tabelle **Protokolle** im MID-Server-Datensatz zeigt die Nachricht: Ausführen des Systembefehls: installNmap an.

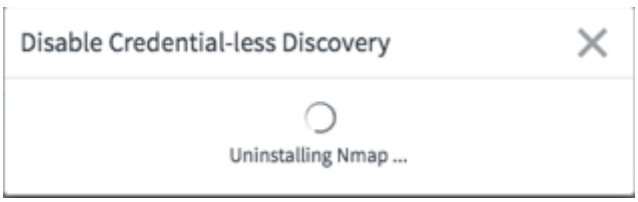
5. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie das Dialogfeld ausblenden möchten, während das Installationsprogramm weiterhin im Hintergrund ausgeführt wird.
   Durch die Installation von Nmap wird auch Npcap auf dem Host installiert, sofern es noch nicht installiert ist. Npcap ist die Paketerfassungsbibliothek von Nmap für Windows, mit der Nmap Port-Scans schnell durchführen und die Familie des Betriebssystems identifizieren kann, das auf dem Ziel ausgeführt wird. Npcap wird einmal auf dem Host installiert und kann von jeder anderen Anwendung verwendet werden, die dies erfordert, wie z. B. Wireshark.

   Hinweis:
   Wenn auf dem Windows-MID-Server-Host bereits eine neuere Version von Npcap installiert ist, wird Nmap ohne Npcap installiert. Wenn eine ältere Version von Npcap auf dem Host installiert ist, wird sie vom Nmap-Installationsprogramm auf die neuere Version aktualisiert.

   Der Installationsprozess hat eines der folgenden Ergebnisse:

   - **Erfolg**: Diese Bedingungen weisen auf eine erfolgreiche Installation hin:
     - Die Version von Nmap wird im Feld **Nmap-Version** im MID-Server-Datensatz installiert
     - Der **Verwandte Link** ändert sich zu **Discovery ohne Anmeldeinformationen deaktivieren**.
     - Die Funktion **Nmap** wird dem MID-Server zugewiesen und wird auf der Registerkarte **Funktionen** des MID-Server-Datensatzes angezeigt.
   - **Fehler**: Wenn die Installation fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung in der Tabelle MID-Serverproblem [ecc_agent_issue] protokolliert. Wenn Sie das Installationsprogramm erneut erfolgreich ausführen, wird das Problem mit **Gelöst** gekennzeichnet.

6. Um Nmap für einen ausgewählten MID-Server zu deinstallieren, wählen Sie **Discovery ohne Anmeldeinformationen deaktivieren** unter **Verwandte Links** im MID-Server-Datensatz
   Dieses Dialogfeld wird während des Deinstallationsvorgangs angezeigt:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Protokolle** im MID-Server-Datensatz zeigt die Nachricht: Ausführen des Systembefehls: uninstallNmap an.

> **Wichtig:**
> Da Npcap von anderen Anwendungen verwendet werden kann, wird Npcap bei der Deinstallation von Nmap nicht automatisch deinstalliert. Sie müssen Npcap manuell deinstallieren, nachdem Sie sich davon überzeugt haben, dass keine weiteren Abhängigkeiten vorhanden sind.

Zugehörige Informationen

Discovery ohne Anmeldeinformationen

Nmap auf einem selbst gehosteten System installieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Nmap auf MID-Server-Host-Computern in einer selbst gehosteten Umgebung zu installieren, in der der Netzwerkzugriff auf die Website ServiceNow® install.service-now.com nicht möglich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, maint

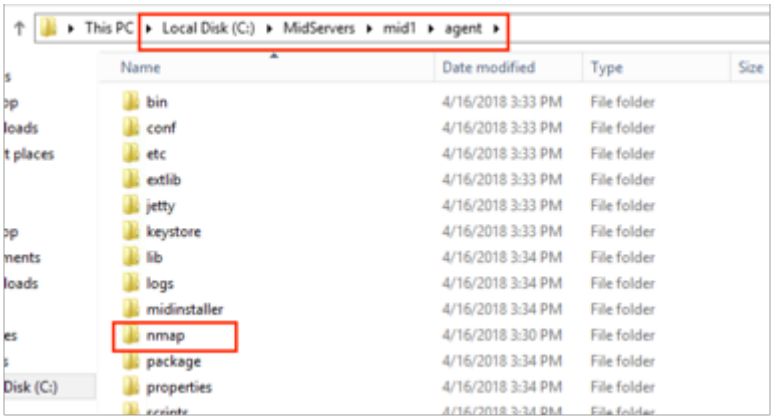
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen Nmap manuell auf jedem MID-Server-Host installieren und dann die Instanz so konfigurieren, dass Discovery ohne Anmeldeinformationen ausgeführt wird.

> **Hinweis:**
> Dieses Verfahren gilt nicht für selbst gehostete Kunden, deren MID Server-Hosts innerhalb ihres Netzwerks auf install.service-now.com zugreifen können.

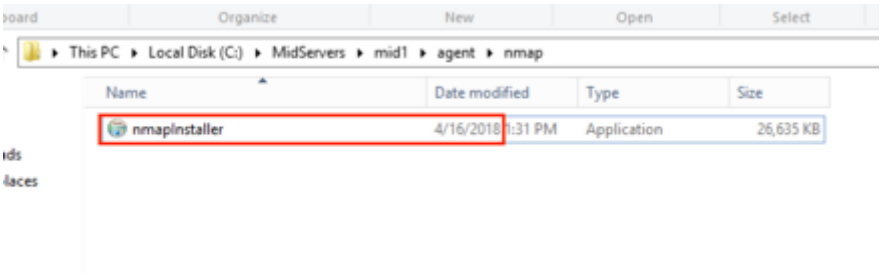
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Eigenschaften** (Tabelle MID Server-Eigenschaft [ecc_agent_property]), und öffnen Sie den Datensatz für die Eigenschaft `mid.nmap.version`. Diese Eigenschaft enthält die Version von Nmap, die Sie installieren müssen. Notieren Sie die Versionsnummer.
2. Laden Sie die korrekte Installationsdatei von einer der folgenden URLs herunter:
   - https://nmap.org/dist/ : Wenn die Nmap-Version in der Eigenschaft 7.92 ist, benötigen Sie die ausführbare Datei https://nmap.org/dist/nmap-7.92-setup.exe.
   - https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. Wenn die Nmap-Version in der Eigenschaft 7.92 ist, ist die ausführbare Datei, die Sie benötigen, https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/Thirdparty/nmap/nmap-setup-7.92-windows.exe
3. Erstellen Sie einen Ordner mit dem Namen nmap im Ordner MID-Server-Agent jedes MID-Servers, den Sie für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten.

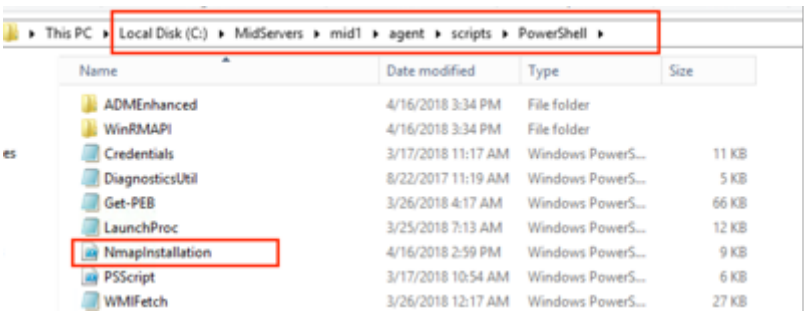
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Kopieren Sie die heruntergeladene Nmap-Installationsdatei in den Ordner nmap und benennen Sie sie in nmapInstaller.exe um.



5. Führen Sie das Skript agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 aus und übergeben Sie die folgenden Parameter in der Reihenfolge, in der sie angezeigt werden.
   Dieses Skript führt die Datei nmapInstaller.exe aus.



   a. *$operation*: Aufgabe, die NmapInstallations.ps1 verarbeiten wird. Um Nmap zu installieren, ist die Aufgabe **Installieren**.

   b. *$nmap_root_path*: Vollständiger Pfad für den Ordner nmap, den Sie in Schritt 4 erstellen.

   c. *$nmap_self_installer*: Vollständiger Pfad für die Datei nmapInstaller.exe, die Sie in Schritt 5 kopiert haben.

   d. *$nmap_command*: Vollständiger Pfad für den Nmap-Installationsbefehl. Das Skript NmapInstallations.ps1 installiert Nmap im Ordner nmap, der in Schritt 4 erstellt wurde. Dieser Parameter lautet *$nmap_root_path\nmap.exe*.

   e. *$nmap_uninstall_command*: Vollständiger Pfad für den Nmap-Deinstallationsbefehl. Dieser Befehl lautet *$nmap_root_path\Uninstall.exe*.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. *$nmap_npcap_version*: Die mit Nmap installierte Npcap-Version. Dieser Wert muss mit dem Wert der Eigenschaft *mid.nmap.npcap.version* in der Tabelle „MID Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] übereinstimmen.

g. *$nmap_safe_scripts*: Liste der sicheren Skripts, die Nmap verwendet. Sie können diese Liste aus der Eigenschaft *mid.nmap.safe.scripts* in der Tabelle „MID Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] abrufen.

6. Richten Sie die Parameter im Skript NmapInstallation.ps1 in dieser Reihenfolge ein:
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

Das Skript könnte beispielsweise so aussehen:

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-ve
rsion.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. Fügen Sie nach der abgeschlossenen Installation die Funktion **Nmap** zu jedem MID-Server hinzu, den Sie für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten.

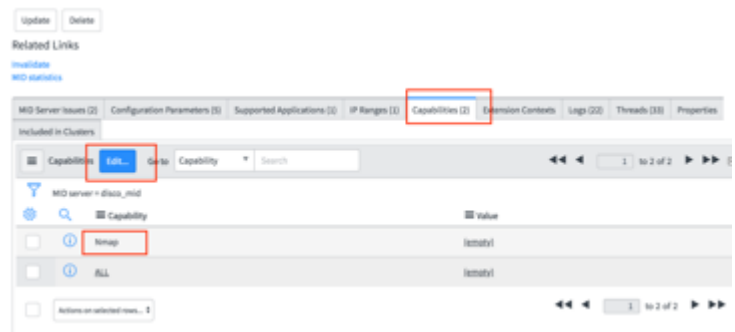
> **Wichtig:**
> Nur ein Benutzer des Typs **Wart** kann die Funktion **Nmap** zu einem MID-Server hinzufügen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um temporären **Wartungszugriff** auf Ihre Instanz anzufordern.

a. Öffnen Sie in der Instanz den MID Server-Datensatz.

b. Wählen Sie die zugehörige Liste **Funktionen** aus.

c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

d. Wählen Sie **Nmap** aus der Liste der verfügbaren Funktionen und klicken Sie auf **Speichern**.



Nmap auf einem selbst gehosteten System deinstallieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Nmap in einer selbst gehosteten Umgebung zu deinstallieren, die keinen Netzwerkzugriff auf die Website von ServiceNow install.service-now.com zulässt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nmap muss manuell von jedem MID Server-Hostcomputer deinstalliert und anschließend in der ServiceNow-Instanz deaktiviert werden.

Prozedur
1. Führen Sie die Datei *`Uninstall.exe`* im Ordner `nmap` auf jedem MID Server-Host aus, der für Discovery ohne Anmeldeinformationen konfiguriert ist.
2. Löschen Sie nach Abschluss der Deinstallation den Ordner `nmap` im Ordner `Agent`.
3. Entfernen Sie die **Nmap**-Funktion von jedem MID-Server-Datensatz.

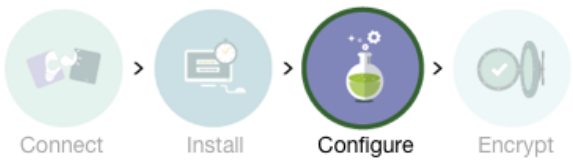
> **⚠ Achtung:**
> Nur ein Benutzer des Typs **maint** kann die Funktion **Nmap** von einem MID-Server entfernen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um temporären **Wartungszugriff** auf Ihre Instanz anzufordern.

   a. Öffnen Sie in der Instanz den MID Server-Datensatz.
   b. Wählen Sie die zugehörige Liste **Funktionen** aus.
   c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
   d. Löschen Sie **Nmap** aus der Liste der aktiven Funktionen und klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie MID Server als vertrauenswürdigen WinRM-Host

In Umgebungen mit Windows Remote Management (WinRM) Discovery oder Service-Mapping können Server mithilfe des WinRM-Protokolls ermittelt werden. Fügen Sie Server, die Teil von WinRM sind, als vertrauenswürdige Hosts auf allen MID Servers hinzu, die Discovery oder Service-Mapping für die Erkennung verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: mid_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

MID-Server können nicht auf Server mit dem WinRM-Protokoll zugreifen, wenn diese Server nicht als vertrauenswürdige Hosts für MID-Server konfiguriert sind.

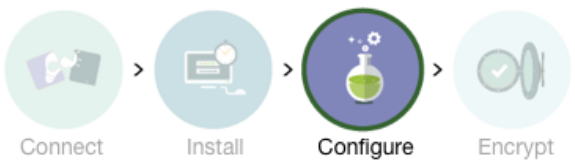
Führen Sie diese Prozedur auf jedem aus MID-Server aus, welches von Service-Mapping oder Discovery verwendet wird.

Prozedur

1. Öffnen Sie auf MID-Server die Befehlszeilen-Shell.
2. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um alle Server zu den TrustedHosts-Listen hinzuzufügen:
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. Um bestimmte Server zur TrustedHosts-Liste hinzuzufügen, führen Sie den Befehl mit den durch Kommas getrennten Hosts anstelle des Sternchens (*) aus. Beispiel:
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}'`

MID Server-Domänentrennung

Verwenden Sie die MID Server-Benutzerrolle, um MID Server für den Zugriff auf separate Domänen zu konfigurieren. Die Anmeldeinformationen in der Datei config.xml eines MID Servers bestimmen, auf welche Domänen er zugreifen kann. Bestimmte MID Server-Richtliniendatensätze können auf die Verwendung durch MID Server aus derselben Domäne beschränkt werden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Datensätze, die von einem MID-Server gelesen, aktualisiert oder erstellt werden können, werden von den Anmeldeinformationen bestimmt, die für diesen MID-Server in der Datei config.xml im konfiguriert sind. Dies sind die Benutzeranmeldeinformationen, mit denen ein MID-Server auf die Instanz zugreift, und angibt, auf welche Datensätze der Domäne der MID-Server zugreifen kann.

Sie können Versionen dieser spezifischen MID Server-Richtlinieneinträge erstellen, die nur ein MID Server aus derselben Domäne verwenden kann. Diese Prozesstrennung wird für Datensätze in Tabellen unterstützt, die die MID Server-synchronisierten Dateien [ecc_agent_sync_file] erweitern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MID Server-MIB-Datei [ecc_agent_mib]
- MID Server-JAR-Datei [ecc_agent_jar]
- MID Server-Skriptdatei [ecc_agent_script_files]

Hinweis:
Anlagen in MIB- oder JAR-Dateisätzen werden möglicherweise nicht wie in einer Umgebung angezeigt, in der die Domäne nicht getrennt ist. Die Anhänge werden nicht angezeigt, weil die Tabelle **Anhänge** [sys_attachment] durch Daten getrennt ist. Wenn Daten zwischen Domänen aufgeteilt werden, kann ein Datensatz in einer untergeordneten Domäne nicht auf Datensätze in einer übergeordneten Domäne zugreifen.

Domänentrennung für MID Server einrichten

Richten Sie die Domänentrennung über die MID-Server-Benutzerrolle und die MID-Server-Konfigurationsdatei ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, agent_admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen MID Server-Benutzer in einer angegebenen Domäne mit der richtigen Rolle `mid_server`.
2. Geben Sie diesen Benutzer in der Datei **config.xml** des MID-Servers an.
   Wenn Sie die MID Server-Benutzeranmeldeinformationen in der Datei config.xml festlegen, stellen Sie sicher, dass sie sich in der richtigen Domäne befinden.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die MID-Server-Domäne ändern müssen:

1. Stoppen Sie den MID-Server und löschen Sie den Datensatz ecc_agent.
2. Aktualisieren Sie den MID-Server config.xml mit dem neuen Benutzer in der neuen Domäne und starten Sie den MID-Serverdienst neu.

Wenn Sie Versionen bestimmter MID-Server-Dateien erstellen müssen, die nur MID-Server in Ihrer Domäne verwenden können:

1. Öffnen oder erstellen Sie einen Datensatz in einem dieser MID Server-Module:
   - **SNMP-MIBs**
   - **JAR-Dateien**
   - **Skript-Dateien**
2. Aktualisieren Sie eine vorhandene Domänenrichtlinie, oder senden Sie einen neuen Datensatz.

Hinweis:
Anlagen in MIB- oder JAR-Dateisätzen werden möglicherweise nicht wie in einer Umgebung angezeigt, in der die Domäne nicht getrennt ist. Die Anhänge werden nicht angezeigt, weil die Tabelle **Anhänge** [sys_attachment] durch Daten getrennt ist. Wenn Daten zwischen Domänen aufgeteilt werden, kann ein Datensatz in einer untergeordneten Domäne nicht auf Datensätze in einer übergeordneten Domäne zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen MID Server mit mehreren Domänen konfigurieren

Sie können einen MID-Server in der globalen Domäne erstellen, der Ziele in anderen Domänen untersuchen kann.

Vorbereitungen

Vor dem Konfigurieren eines MID-Servers mit mehreren Domänen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer].
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz domänengetrennt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Typ **sys_properties.list** im Navigationsfilter und **Enter** drücken.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **glide.ecc.enable_multidomain_mid**.
3. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf **true** fest.

   Hinweis:
   Die Aktivierung dieser Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf vorhandene MID-Server. MID-Server in einer Domäne bleiben vor dem Festlegen dieser Eigenschaft in dieser Domäne.

4. Erstellen Sie einen MID-Server in der globalen Domäne.
   Ein MID-Server, der in der globalen Domäne erstellt wurde, nachdem diese Eigenschaft auf **true** festgelegt wurde, kann jede Domäne durchsuchen, für die Anmeldeinformationen vorliegen. Dieser MID-Server ist jedoch darauf beschränkt, nur die Anmeldeinformationen für die Zieldomänen zu verwenden, die von den ECC-Warteschlangen-Eingaben angefordert werden.

   Warnung:
   Wenn Sie die Eigenschaft **glide.ecc.enable_multidomain_mid** auf **false** setzen, nachdem der MID-Server mit mehreren Domänen in der globalen Domäne erstellt wurde, schreibt dieser alle Daten, die er erhält, in die globale Domäne und nicht in die korrekten Domänen.

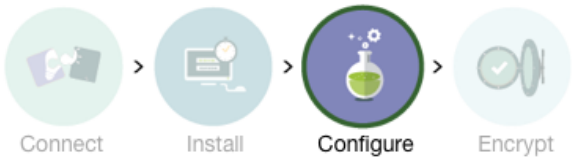
Eine JAR-Datei mit den MID Servern synchronisieren

Sie können eine JAR-Datei in eine Instanz hochladen und mit allen MID-Servern synchronisieren oder benutzerdefinierte Probes schreiben, die die synchronisierte JAR-Datei verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, agent_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Tabelle „JAR-Datei für MID-Server“ [ecc_agent_jar] ist nach Domänen getrennt. Sie können Versionen dieser Richtlinien erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann. Anweisungen dazu finden Sie unter Domänentrennung für MID Server einrichten.

⚠ Warnung:
Durch das Synchronisieren einer JAR-Datei mit diesem Verfahren werden alle mit der Instanz verbundenen MID Server automatisch neu gestartet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **JAR-Dateien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:
   - **Name:**Ein eindeutiger und beschreibender Name zur Identifizierung der Datei in der Instanz.
   - **Version:** Eine Versionsnummer für die Datei, falls eine verfügbar ist.
   - **Quelle:** Speicherort der JAR-Datei zu Referenzzwecken. Quellinformationen werden vom System nicht verwendet.
   - **Beschreibung:** Kurze Beschreibung der JAR-Datei und ihres Zwecks in der Instanz.
4. Klicken Sie auf das Büroklammersymbol im Banner.

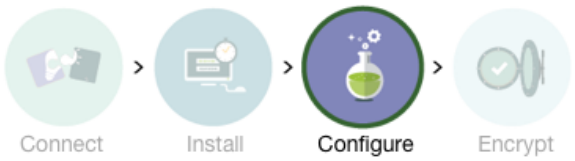
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anhänge“ auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus, die Sie anhängen möchten.

   Die Plattform hängt die JAR-Datei an den Datensatz an und startet die MID-Server neu, um die Datei zu synchronisieren. Es ist nicht erforderlich, den Datensatz zu aktualisieren, um die Datei anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignissammler

Der vCenter-Ereignissammler ist eine MID Server-Erweiterung, die vCenter-bezogene Ereignisse überwacht und die CMDB entsprechend aktualisiert.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Mit dem Ereignissammler kann die CMDB zusätzlich zu den von Discovery erkannten Aktualisierungen mit Änderungen an virtuellen Maschinen (VMs) aktualisiert werden. Eine Änderung an einer VM wird vom vCenter-Server als Ereignis an den vCenter-Ereignissammler gesendet. Wenn ein Ereignis empfangen wird, wird die CMDB entsprechend aktualisiert. Full vCenter Discovery muss nicht erneut ausgeführt werden. Bei einigen Ereignissen, z. B. eingeschalteten und ausgeschalteten Ereignissen, muss Discovery nicht erneut ausgeführt werden. Bei den meisten Ereignissen wird Discovery nur auf der erforderlichen vCenter-Ressource ausgeführt.

Wenn beispielsweise eine VM deaktiviert ist, sendet der vCenter-Server das Event `VmPoweredOffEvent`. Der vCenter-Event-Sammler empfängt und verarbeitet das Event, und die CMDB wird aktualisiert, um widerzuspiegeln, dass der Status der entsprechenden VM auf „ **off**“ gesetzt ist.

Wichtig:

Mit dieser Erweiterung kann Discovery nur den Status einer VM ändern, die in der CMDB vorhanden ist. Wenn ein Event mit „CreatedEvent“ in seinem Namen auftritt, z. B. VmCreatedEvent, scannt Discovery diese VM und erstellt dann das CI mit den erfassten Daten. Wenn ein neues Event auftritt, das dieses CI betrifft, kann Discovery den vorhandenen Datensatz aktualisieren, ohne einen weiteren Scan zu starten.

Der vCenter-Event-Sammler unterstützt die Domänentrennung durch Übernahme der Domäne des angegebenen MID-Servers im Event-Sammlungskontext. Die MID Server-Konfiguration mit mehreren Domänen wird jedoch nicht unterstützt.

Informationen zu unterstützten Versionen von vCenter finden Sie unter Discovery für VMware vCenter.

Wie vCenter-Ereignisse verarbeitet werden

Der MID Server wartet auf die vCenter-Events, die im Formular „vCenter Event Collector“ konfiguriert sind. Wenn eines dieser Events von vCenter zurückgegeben wird, analysiert die Instanz die Nutzlast mit einer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

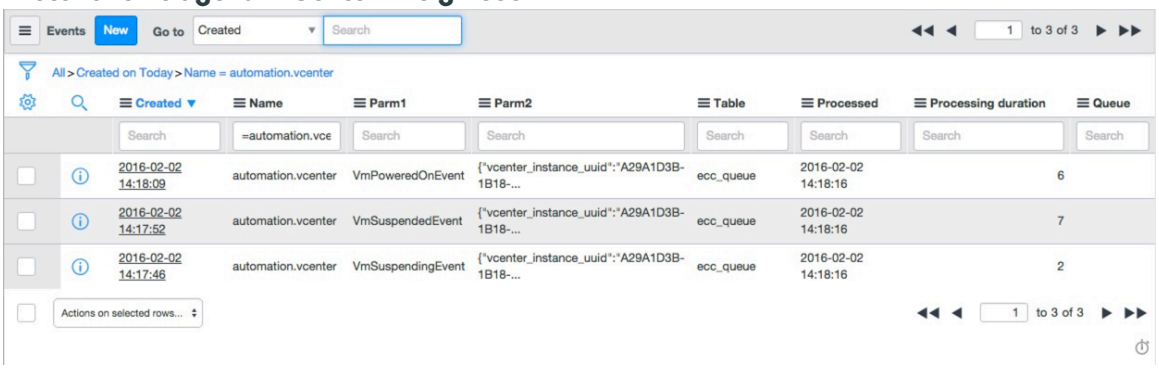
Geschäftsregel, die das vCenter-Event in ein System-Event (sysevent) konvertiert. Die Instanz verwendet dieses sysevent dann, um Aufgaben wie E-Mail-Benachrichtigungen auszuführen.

Hinweis:
Wenn der MID-Server angehalten wird, wenn ein vCenter-Ereignis auftritt, verarbeitet der MID-Server das Ereignis weiterhin. In diesem Fall kann der Event-Sammler den Status **Gestartet** anzeigen.

Die resultierenden sysevents enthalten diese Werte:

- **Name**: Name des Systemereignisses, das aus dem vCenter-Ereignis erstellt wurde. Dieser Wert ist immer `automation.vcenter`.
- **Parm1**: zurückgegebenes vCenter-Ereignis. Dieses Event muss einem Event-Sammlerdatensatz zugeordnet sein.
- **Parm2**: Von vCenter bereitgestellte Event-Daten im JSON-Format.

Protokolleinträge für vCenter-Ereignisse



Unterstützte vCenter-Events

Die folgenden Events sind die einzigen vCenter-Events, die vom Basissystem verarbeitet werden, wenn Discovery aktiviert ist. Wenn Sie Ihre Instanz von einer früheren Version aktualisiert haben, wurden die Standard-Events mit späteren Releases möglicherweise nicht hinzugefügt. Um die fehlenden Events zu verwenden, fügen Sie sie manuell hinzu.

vCenter-Ereignisse

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VM-Ereignisse		
VmPoweredOnEvent	Die VM wurde aus dem ausgeschalteten Zustand eingeschaltet oder aus dem angehaltenen Zustand fortgesetzt. Dieses Event wird gesendet, wenn die VM eingeschaltet ist. Die Zeit, die zum Starten des Hostbetriebssystems benötigt wird, wird dabei nicht berücksichtigt.	Keine
DrsVmPoweredOnEvent	Die VM wurde von einem verteilten Ressourcenzeitplan (Distributed Resource Schedule, DRS) unterstützt, der die Arbeitslast auf die verfügbaren Ressourcen verteilt.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VmRestartedOnAlternateHostEvent	Die VM wurde auf einem anderen Host neu gestartet, da der ursprüngliche Host ausgefallen ist.	Keine
VmPoweredOffEvent	Die VM wurde ausgeschaltet. Wenn das Host-BS heruntergefahren wird, wird dieses Event gesendet, nachdem das Host-BS heruntergefahren wurde und die VM in den ausgeschalteten Zustand übergeht.	Keine
VmPowerOffOnIsolationEvent	Die VM wurde auf einem isolierten Host in einem HA-Cluster ausgeschaltet.	Keine
VmShutdownOnIsolationEvent	Die VM wurde auf einem isolierten Host in einem HA-Cluster heruntergefahren.	Keine
VMAusgesetztesEreignis	Die VM wird angehalten. Dieses Event wird gesendet, nachdem die VM angehalten wurde.	Keine
VMRelocatedEvent	Die VM wurde verschoben, während sie offline war (entweder angehalten oder ausgeschaltet). Eine VM-Migration der VM auf einen anderen Host oder die Migration eines von der VM verwendeten Speichers löst das Event aus. Verschiebt Beziehungen.	Keine
VmMigratedEvent	Eine oder beide der folgenden Situationen treten auf: • Die VM wurde mit vMotion im laufenden Betrieb auf einen anderen ESX-Server migriert. • Der Speicher für die VM wurde im laufenden Betrieb migriert. Aktualisiert nur Beziehung und Deep Discovery.	Keine
DrsVmMigratedEvent	Migration einer von einem DRS empfohlenen VM Verschiebt Beziehungen.	Keine
VmRemovedEvent	Die VM-Instanz wurde aus vCenter gelöscht.	Keine
VmClonedEvent	Die VM wurde erfolgreich geklont.	VMWare – vCenter-VMs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
	Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	
VMCreatedEvent	Die VM wurde erfolgreich erstellt. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmDeployedEvent	Die VM wurde erfolgreich bereitgestellt. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmDiscoveredEvent	vCenter erkennt die VM erfolgreich. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmRegisteredEvent	Die VM wurde erfolgreich registriert. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VMReconfiguredEvent	Die VM wurde neu konfiguriert. Erstellt neue Datensätze und führt eine Schnell-Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmInstanceUuidAssignedEvent	Der VM wurde eine neue Instanz-UUID zugewiesen. Aktualisiert die UUID der VM-Instanz.	Keine
VMRenamedEvent	Die VM wurde erfolgreich umbenannt. Ändert den Namen.	Keine
VmUuidZugewiesenesEreignis	Der VM wurde eine neue BIOS-UUID zugewiesen. Fügt die UUID der VM hinzu.	Keine
VMMacZugewiesenesEreignis	Der VM wurde eine neue MAC-Adresse zugewiesen. Weist dem Event eine MAC-Adresse zu und löst den Probe „VMware-VM-NICs“ aus.	VMware – vCenter-VM-NICs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VMMacChangedEvent	Die MAC-Adresse einer VM wurde geändert. Weist dem Event eine MAC-Adresse zu und löst den Probe „VMware-VM-NICs“ aus.	VMware – vCenter-VM-NICs
VmGuestShutdownEvent*	Die Gast-VM wird heruntergefahren.	Keine
VMStoppingEvent	Die VM wurde angehalten.	Keine
VMResettingEvent	Die VM wurde zurückgesetzt.	Keine
Cluster-Events		
ClusterCreatedEvent	Ein Cluster wurde erstellt.	VMware – vCenter-Cluster
ClusterReconfiguredEvent	Ein Cluster wurde neu konfiguriert.	VMware – vCenter-Cluster
ClusterDestruyedEvent	Ein Cluster wurde zerstört.	Keine
Datenspeicher-Events		
DatastoreRenamedEvent	Ein Datenspeicher wurde umbenannt.	Keine
VMFSDatastoreCreatedEvent	Ein VMFS-Datenspeicher (VM File System) wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
DatastoreDiscoveredEvent	Ein Host wurde zu VirtualCenter hinzugefügt, und Datenspeicher wurden erkannt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
NASDatastoreCreatedEvent	Ein NAS-Datenspeicher (Network Attached Storage) wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
LocalDatastoreCreatedEvent	Ein lokaler Datenspeicher wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
VMFSDatastoreExpandedEvent	Ein Datenspeicher wurde erweitert.	VMware – vCenter-Datenspeicher
Datenspeicher Zerstörtes Ereignis	Ein Datenspeicher wurde aus VirtualCenter entfernt.	Keine
Netzwerk-Events		
DVPortgroupCreatedEvent	Eine Portgruppe wurde erstellt.	VMware – vCenter-Netzwerke
DVPortgroupRenamedEvent	Eine Portgruppe wurde umbenannt.	Keine
DVPortgroupDestruyedEvent	Eine Portgruppe wurde gelöscht.	Keine
Ressourcenpool-Ereignisse		
ResourcePoolDestoyedEvent	Ein Ressourcenpool wurde zerstört.	Keine
ResourcePoolCreatedEvent	Ein Ressourcenpool wurde erstellt.	VMware – vCenter-Cluster
ResourcePoolMovedEvent	Ein Ressourcenpool wurde verschoben.	VMware – vCenter-Cluster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
ResourcePoolReconfiguredEvent	Ein Ressourcenpool wurde neu konfiguriert.	VMware – vCenter-Cluster
DVS-Ereignisse		
DvsCreatedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde erstellt.	VMware – vCenter-Netzwerke
DvsRenamedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde umbenannt.	Keine
DvsDestoyedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde zerstört.	Keine
Rechenzentrums-Events		
RechenzentrumErstelltEreignis	Ein Rechenzentrum wurde erstellt.	VMware – vCenter-Rechenzentren
DatacenterRenamedEvent	Ein Rechenzentrum wurde umbenannt.	Keine

Konfigurieren Sie die Erweiterung für vCenter-Event-Sammler, und führen Sie sie aus

Konfigurieren Sie die Erweiterung für vCenter-Event-Sammler im MID Server-Modul, und fügen Sie dann unterstützte Events hinzu oder entfernen Sie sie.

Vorbereitungen

Führen Sie vor der Konfiguration von Event-Sammlungen die folgenden Aufgaben aus:

- Stellen Sie einen MID Server bereit und starten Sie ihn.
- Stellen Sie sicher, dass der MID Server Zugriff auf das vCenter hat.
- Führen Sie die Erkennung für vCenter aus.

Erforderliche Rolle: agent_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere MID Servers können dieselbe vCenter-Instanz überwachen, und Sie können mehrere Event-Sammler für verschiedene vCenter zu einem einzigen MID-Serverhinzufügen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Events im Event-Sammlungsdatensatz konfigurieren, der den richtigen MID-Serverangibt.

Hinweis:
Sie können dem vCenter-Event-Sammler Events hinzufügen. Allerdings wird nicht jedes Event von den Event-Handlern des Basissystems unterstützt. Wenn Sie andere Events als die im Discovery-Basissystem unterstützten verarbeiten möchten, müssen Sie eine Skriptaktion erstellen, um die Events zu verarbeiten. Anweisungen finden Sie unter Skriptaktionen. Als Referenz verarbeitet die Instanz die vCenter-Ereignisse im Basissystem mit einer Skriptaktion namens `Discovery: Process vCenter events`. Bearbeiten oder löschen Sie diese Skriptaktion nicht.

So konfigurieren Sie die vCenter-Ereignisprozessorerweiterung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Erweiterungen** > **vCenter-Ereignissammlung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Erweiterung.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus der Tabelle aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

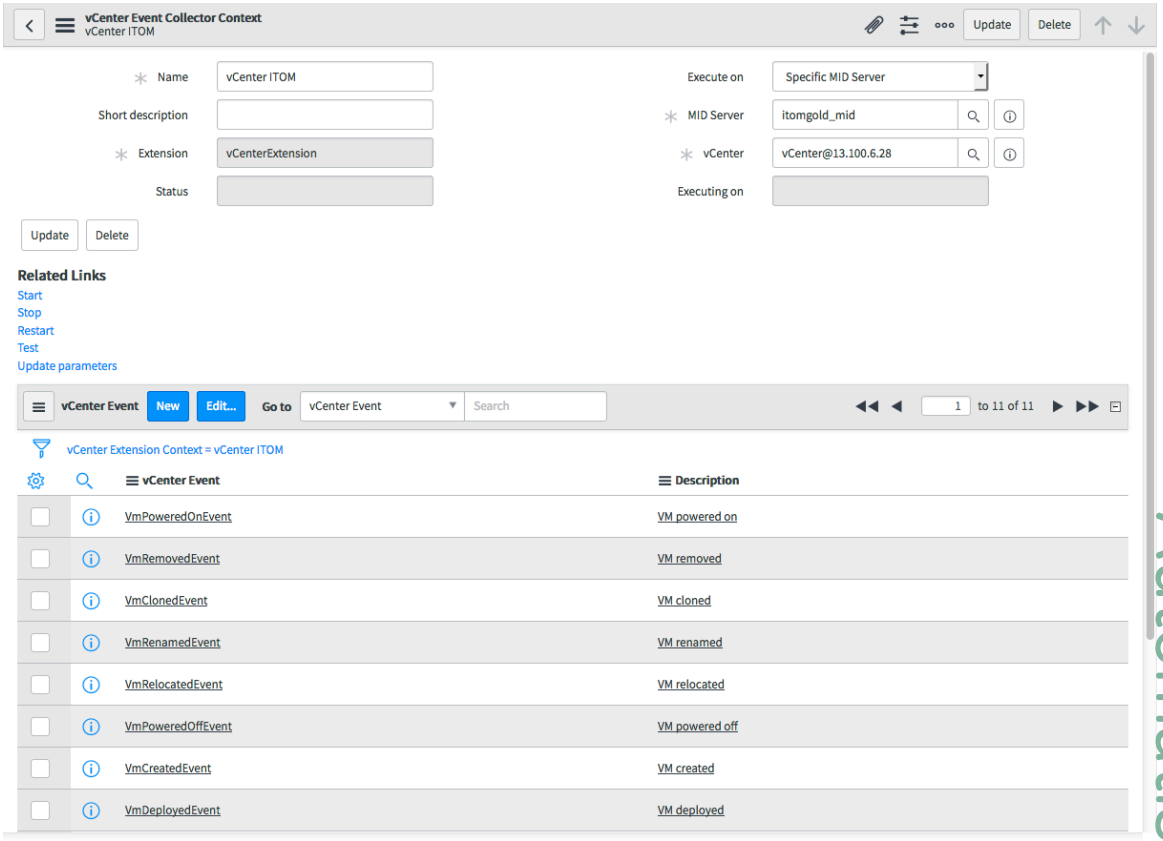
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und klicken Sie im Kontextmenü auf **Speichern**. Die zugehörige Liste „ **vCenter-Ereignis** “ wird angezeigt und enthält die Standard-Events, für deren Verarbeitung das System konfiguriert ist.
5. Um ein anderes vCenter-Event auszuwählen, klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **vCenter-Event** “ auf **Bearbeiten**, und suchen Sie nach dem Event.

   Der Slushbucket zeigt nicht alle verfügbaren Events in der Eröffnungsliste an. Verwenden Sie den Filter, um nach nicht angezeigten Events zu suchen.
6. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Starten**, um die Events in dieser Sammlung zu speichern und den Sammler zu starten.
   Die zugehörigen Links in diesem Formular funktionieren wie folgt:

In der vCenter-Ereignisprozessorerweiterung verfügbare Befehle

Zugehöriger Link	Beschreibung
Start	Startet den Collector, falls er nicht läuft. Von der Erweiterung wird eine Verbindung zum angegebenen vCenter-Server hergestellt, indem die VMware-Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationssatz aufgelistet werden, bis eine Verbindung hergestellt werden kann. Als Nächstes weist die Erweiterung den vCenter Server an, die im Collector Context angegebenen Ereignisse anzugeben.
Stoppen	Stoppt den laufenden Collector auf dem konfigurierten MID Server. Wenn die Erweiterung nicht läuft, wird keine Aktion ausgeführt.
Neu starten	Stoppt und startet den Collector auf dem konfigurierten MID Server.
Test	Testet die Parameter auf Gültigkeit. Wenn die IP-Adresse, der Hostname und die Gruppe von Ereignissen gültig sind, gibt der Test einen erfolgreichen Status zurück. Wenn einer der Parameter falsch ist, wird ein Fehler angezeigt. Die Ausführung eines Tests hat keine Auswirkungen auf derzeit laufende Erweiterungen.
Parameter aktualisieren	Sendet aktualisierte Parameter an den Collector. Alle Änderungen, die Sie am Kollektor vornehmen, während der MID Server ausgeführt wird, werden beim Speichern nicht sofort wirksam. Wenn Sie auf dieses Steuerelement klicken, während der Collector nicht ausgeführt wird, wird keine Aktualisierung vorgenommen. Bei der vCenter-Erweiterung prüft der Collector zunächst die Parameter auf Gültigkeit. Wenn die Parameter gültig sind, trennt sich die Erweiterung vom vCenter-Server und stellt die Verbindung mit den neuen Parametern wieder her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese vCenter-Event-Sammlungserweiterung zur einfachen Identifizierung.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung dieses Sammlers.
Erweiterung	[Schreibgeschützt] Der Sammlertyp wird automatisch auf **vCenterExtension festgelegt**.
Status	Dieses Feld wird automatisch mit dem Status des Sammlers ausgefüllt. Dieses Feld ist leer, bis der Sammler gestartet wird. Nach der Ausgabe eines Befehls an den Sammler wird einer der folgenden Werte angezeigt: ○ **Gestartet**: Der Sammler läuft. ○ **Angehalten**: Der Sammler läuft nicht. ○ **Offline**: Der MID Server ist nicht erreichbar. ○ **Fehler**: Der Sammler ist mit einem Fehler fehlgeschlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der MID Server verarbeitet weiterhin vCenter-Ereignisse, auch wenn er angehalten wurde. Der Status des Event-Sammlers kann als **Gestartet**angezeigt werden.
Fehlermeldung	Nachricht, die Fehler beschreibt, die dazu führen, dass Befehle wie **Starten** oder **Stoppen** fehlschlagen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Wert im Feld **Status Error** lautet.
Ausführen auf	Speicherort für die Ausführung dieser Sammlung. Die möglichen Optionen sind **Spezifischer MID Server** oder **Spezifischer MID Server-Cluster**.
MID-Server	Der Name des festgelegten MID Servers, wenn Sie **Spezifischer MID Server** im Feld **Ausführen auf** ausgewählt haben. Der Name des festgelegten MID Server-Clusters, wenn Sie **Spezifischer MID Server-Cluster**ausgewählt haben. Wenn Sie die Option MID Server-Cluster ausgewählt haben, bestimmt ein Algorithmus, auf welchem Server im Cluster der Sammler ausgeführt wird.
vCenter	Die IP-Adresse oder der Hostname des vCenter-Servers
Ausführung auf	[Schreibgeschützt] Der Name des MID Servers, auf dem der Sammler ausgeführt wird. Dieses Feld zeigt den Namen des MID Servers an, auch wenn der MID Server nicht erreichbar ist. Wenn der Sammler vom Benutzer angehalten wird, ist dieses Feld leer.

Automatische Übersetzung

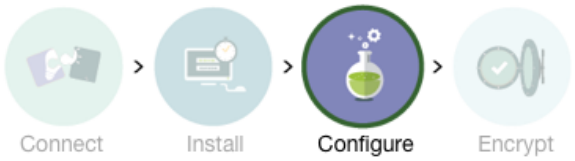
Zugehörige Informationen

VMware-Erkennung

SNMP-Trap-Collector-Erweiterung

Der SNMP-Trap-Sammler ist eine MID Server-Erweiterung, die auf SNMP-Traps von den Geräten in Ihrem Netzwerk wartet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Nach dem Empfang einer Trap sendet der MID Server die Trap zur weiteren Verarbeitung durch Event Management an die Instanz. Wenn Event Management nicht aktiv ist, werden Traps nicht verarbeitet und von der Instanz verworfen.

Damit die SNMP-Trap-Collector-Erweiterung Traps von Netzwerkgeräten empfangen kann, muss jedes Gerät den MID Server, der die SNMP-Trap-Collector-Erweiterung ausführt, als Empfänger der Trap angeben. Informationen zur Konfiguration der Hardware finden Sie in der Dokumentation des Netzwerkgeräts. Im Allgemeinen sollte die SNMP-Trap-Collector-Erweiterung nur auf einem MID Server pro VLAN ausgeführt werden. Mehrere MID Server-Empfänger in demselben VLAN verursachen doppelte Daten in der CMDB. Wenn Netzwerkgeräte durch VLANs getrennt sind, können auf mehreren MID Servern Trap Collectors installiert sein.

Um mehrere SNMP-Trap-Collector-Erweiterungen zu konfigurieren, konfigurieren Sie jede in einem separaten Datensatz mit einem eindeutigen Namen und einem bestimmten MID Server.

Konfigurieren Sie die SNMP Trap Collector-Erweiterung

Damit die SNMP-Trap-Collector-Erweiterung Traps von Netzwerkgeräten empfangen kann, muss jedes Gerät den MID Server, der die SNMP-Trap-Collector-Erweiterung ausführt, als Empfänger der Trap angeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Erweiterungen.** > **MID-SNMP-Trap-Listener**
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Erweiterung.
3. Füllen Sie die Felder der Tabelle entsprechend aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feldname	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese SNMP-Trap-Collector-Erweiterung zur einfachen Identifizierung.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung der MID Server-Erweiterung, wenn eine weitere Beschreibung als der **Name** erforderlich ist.
Erweiterung	[Schreibgeschützt] Der Erweiterungstyp wird automatisch auf **TrapExtension festgelegt**.
UDP-Port	Die Portnummer, die Ihre Netzwerkhardware verwendet, wenn ein Trap an den angegebenen MID Server gesendet wird. Portnummern ab 1024 werden empfohlen. Portnummern 1023 und niedriger sind möglicherweise vom System reserviert und können zu Zugriffsverletzungen für MID Server führen, die nicht mit administrativen Anmeldeinformationen ausgeführt werden.
Status	[Schreibgeschützt] Der Status der Trap Collector-Erweiterung. Dieses Feld ist leer, bis die Erweiterung ausgeführt wird. Nach der Ausführung kann der Wert wie folgt lauten: ○ **Gestartet:** Die Erweiterung wird ausgeführt. ○ **Gestoppt:** Die Erweiterung wird nicht ausgeführt. ○ **Offline**: Der MID Server ist nicht erreichbar. ○ **Fehler:** Die Erweiterung ist mit einem Fehler fehlgeschlagen.
Ausführen auf	Der Speicherort für die Ausführung dieser Erweiterung: ein **bestimmter MID Server** oder ein **bestimmter MID Server-Cluster**. Die empfohlene Einstellung ist **Spezifischer MID Server**. Netzwerkhardware muss normalerweise für das Senden an eine bestimmte IP-Adresse konfiguriert werden. Wenn der Listener zu einem anderen MID Server im Cluster verschoben wird, wird die Trap nicht empfangen.
MID-Server	Der Name des festgelegten MID Servers, wenn Sie **Spezifischer MID Server** im Feld **Ausführen auf** ausgewählt haben. Der Name des festgelegten MID Server-Clusters, wenn Sie **Spezifischer MID Server-Cluster** im Feld **Ausführen auf** ausgewählt haben. Wenn Sie **Spezifischer MID Server-Cluster**ausgewählt haben, bestimmt ein ServiceNow-Algorithmus, auf welchem Server im Cluster die Erweiterung ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Ausführung auf	[Schreibgeschützt] Der Name des MID Servers, auf dem die Erweiterung ausgeführt wird. Dieses Feld zeigt den Namen des MID Servers an, auch wenn der MID Server nicht erreichbar ist. Wenn die Erweiterung vom Benutzer gestoppt wird, ist dieses Feld leer.

5. Führen Sie in **Zugehörige Links**eine der folgenden Aktionen für die SNMP-Trap-Sammlererweiterung aus:

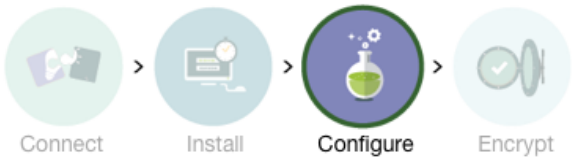
Zugehöriger Link	Beschreibung
Start	Startet die Erweiterung, wenn sie derzeit nicht ausgeführt wird. Die Erweiterung wird auf dem konfigurierten MID Server und der Portnummer gestartet.
Stoppen	Stoppt die laufende Erweiterung auf dem konfigurierten MID Server. Wenn die Erweiterung nicht läuft, wird keine Aktion ausgeführt.
Neu starten	Beendet die Erweiterung auf dem konfigurierten MID-Server und der Portnummer und startet sie dann.
Test	Überprüft, ob der konfigurierte MID Server die SNMP-Trap Collector-Erweiterung auf dem angegebenen Port ausführen kann. Die Ausführung eines Tests hat keine Auswirkungen auf derzeit laufende Erweiterungen.
Parameter aktualisieren	Wenn Sie Änderungen an der Erweiterungskonfiguration vornehmen, verwenden Sie diese Option, um die Parameter der aktuell ausgeführten Erweiterung zu aktualisieren. Zunächst werden die Parameter auf Gültigkeit getestet. Wenn die Parameter gültig sind, wird die Verbindung von der Erweiterung getrennt und die Verbindung mit den neuen Parametern wiederhergestellt.

MID-Server Ressourcenreservierung

Mit dieser Funktion können Ressourcen reserviert werden, bevor eine Aufgabe einem Thread zugewiesen wird. Wenn die für die Aufgabe erforderlichen Ressourcen nicht verfügbar sind, wartet diese Aufgabe in der Arbeitswarteschlange MID-Server, während dem Thread andere Aufgaben zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Für Discoverysind die Aufgaben MID-Server die ausgeführten Probes oder Muster. Während Probes auf die Ausführung auf MID-Serverwarten, stellen sie Ressourcenanforderungen (CPU, Arbeitsspeicher usw.) bereit. Wenn diese nicht erfüllt werden können, wartet die Probe in der Arbeitswarteschlange, bis die Ressourcen verfügbar sind.

Hinweis:
MID-Server Die Ressourcenreservierung verzögert die Ausführung der Probe, bis Ressourcen verfügbar sind. Dies basiert auf äußerst flexiblen Kriterien. Die Ressourcenreservierungsfunktion MID-Server ist für fortgeschrittene Benutzer gedacht und sollte erst konfiguriert werden, wenn ein Problem identifiziert wurde. Diese Konfiguration hängt vollständig von den Problemdetails ab.

Die Verwendung der Ressourcenreservierung MID-Server ermöglicht eine bessere Nutzung von Threads, da den Threads keine Aufgabe zugewiesen ist, die sie nicht abschließen können.

Features:

- Ressourcenreservierungen gelten nur für einen einzelnen MID-Server .
- Ressourcen können von System- oder MID-Server -Eigenschaften abhängen
- Ressourcen können von Probe-Parametern abhängen, sodass Sie die Anzahl der aktiven Probes und Muster für eine bestimmte IP begrenzen können
- Meldet Ressourcennutzung
- Erweiterbar (der Kunde definiert seine eigenen Ressourcen)
- Skriptfähig

Vorteile:

- Verhindert, dass PowerShell-Probes die Ausführung anderer Probes beeinträchtigen
- Kann verwendet werden, um die Auswirkungen von Discovery auf ein Zielsystem zu begrenzen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kann verwendet werden, um die Anzahl der „großen“ Probes zu begrenzen, die von einem MID-Server gleichzeitig ausgeführt werden
- Kann verwendet werden, um Discovery zu drosseln (um Auswirkungen auf die Instanz zu minimieren)

Verwenden Sie die Ressourcenreservierung MID-Server .

Eine Ressource ist nur ein Name und eine Anzahl. Definieren Sie den Namen der Ressource, die verwendeten Probes und die Anzahl der Ressourcen, die diese Probes verwenden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass die MID-Server-**Eigenschaft mid.probe.wait.resources** auf „true“ festgelegt ist, um die Ressourcenreservierung MID-Server zu aktivieren. Das Ändern dieser Eigenschaft erfordert einen Neustart von MID-Server.
- Wählen Sie einen Ressourcennamen. Alles in { } im Namen wird durch den Probe-Parameter mit diesem Namen ersetzt. Dieser Name wird normalerweise für Ressourcen pro Host verwendet. Zum Beispiel bedeutet ssh{source}, dass auf jedem erkannten Host eine separate Ressource mit dem Namen „ssh“ verfügbar ist. („source“ ist der Name des Probe-Parameters, der die geprüfte IP-Adresse enthält.)
- Entscheiden Sie, wie die Anzahl der von Probes oder Mustern verwendeten Ressourcen angegeben werden soll.
  - Jede Probe verwendet eine konstante Nummer der Ressource: Erstellen Sie eine Ressource mit „einfachem Wert“.
  - Die Anzahl der verwendeten Ressourcen hängt von einer Systemeigenschaft ab: „Erweiterte“ Ressource erstellen.
  - Die Anzahl hängt von mehreren Faktoren ab: Erstellen einer „geskripteten“ Ressource.
  - Erweitern: Alles in { } wird durch die System- oder MID-Server -Eigenschaft mit diesem Namen ersetzt. Logische Operatoren sind zulässig, z. B. „{mid.windows.management_protocol}“.toLowerCase() == „winrm“ ? 1:0
  - Geskriptet: Das Skript wird ausgewertet. Der Rückgabewert wird erweitert.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Ressource.
   a. Navigieren Sie zu **Discovery-Definition** > **Begrenzte Ressourcen**> **Einfacher Wert**, und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie einen Ressourcennamen ein.
   c. Geben Sie die Anzahl der verwendeten Ressourcen ein, und klicken Sie auf **Speichern**.
2. Definieren Sie, welche Probes die Ressource verwenden.
3. Navigieren Sie zur gewünschten Registerkarte, und wählen Sie einen Eintrag aus der Liste aus.
   - Registerkarte**Verwendet von Thema** : Enthält alle Probes mit diesem Thema. Klicken Sie auf **Thema umkehren**, um alle Probes ohne dieses Thema einzubeziehen. Beispiel: SSHCommand with Invert Topic bedeutet alle Probes außer SSH. Heartbeat- und Warteschlangennachrichten sind immer ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Registerkarte**„Von Probes verwendet** “: Enthält eine Liste von Probes. Klicken Sie auf **Probes-Liste umkehren**, um alle Probes ohne diese Probe einzubeziehen. Die Mittelwerte der Probe „Horizontal Discovery“ gelten für alle Muster.
- Registerkarte**Verwendet von Mustern** : Enthält eine Liste von Mustern. Sie können auch auf Musterliste umkehren klicken.

4. Definieren Sie die Verfügbarkeit für MID-Server.
5. Navigieren Sie zu **Discovery-Definition** > **Begrenzte Ressourcen** > **MID-Ressourcen**.
   - Ressource: Dies ist der Verweis auf die Ressource.
   - Verfügbar: Nummer verfügbar. Alles innerhalb von Klammern wird durch die System- oder MID-Server -Eigenschaft ersetzt.
   - MID-Server: MID-Server, um dies anzuwenden. (Leer) bedeutet alle.
6. Legen Sie die Ressourcenreihenfolge fest.
   a. Klicken Sie in das Feld **Reihenfolge** jeder Ressource.
   b. Geben Sie die Nummer ein.
   c. Klicken Sie auf das Häkchen, um Speichern.

Hinweis:
Weniger wertvolle Ressourcen sollten eine niedrigere Reihenfolge haben. Diese Ressourcen werden reserviert und zurückgehalten, bis Ressourcen mit höherer Reihenfolge abgerufen werden können. Beispielsweise sind sowohl die Gesamtzahl der PowerShell-Sitzungen (Ressource ist „PowerShell“) als auch die Anzahl der gleichzeitigen Sitzungen auf einem beliebigen Host (Ressource ist „PowerShell{host}“) begrenzt. Daher sollte die PowerShell-Ressource {host} eine niedrigere Reihenfolge haben. Wenn Sie zuerst PowerShell abrufen, wirkt sich dies auf alle anderen PowerShell-Probes aus. Das Abrufen von „PowerShell{host}“ wirkt sich zuerst nur auf andere PowerShell-Probes für diesen Host aus.

7. Überprüfen Sie den Ressourcenstatus, den Sie eingerichtet haben.
   a. Führen Sie eine Erkennung aus.
   b. Beobachten Sie den Ressourcenstatus.
   c. Klicken Sie auf der Seite MID-Server auf **Ressourcenstatus** abrufen, oder zeigen Sie eine ECC-Eingabenutzlast an.

   Ergebnis des Ressourcenstatus „Get“:

   - PowerShell{source} verfügt über zusätzliche Einträge für jede {source} mit einer aktuellen Zuteilung.
   - „Reserviert von“ kann mehrere Ressourcen anzeigen, wenn die Probe mehr als eine Ressource erfordert.

   Ergebnis der ECC-Eingabenutzlast:

   - Das Attribut resource_wait ist nur vorhanden, wenn die Probe auf eine Ressource warten musste.
   - Die angezeigte Zeit wird in Millisekunden angegeben.
   - Die Probe hat möglicherweise auf mehrere Ressourcen mit jeweils unterschiedlichen Wartezeiten gewartet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Ressourcenreservierung MID-Server .

Zusätzlich zur Arbeitswarteschlange enthält der MID Server eine Warteschlange. Wenn eine Aufgabe zur Ausführung ausgewählt wird, wird die Warteschlange immer zuerst überprüft. Wenn keine Aufgabe in der Warteschlange ausgeführt werden kann, wird die Arbeitswarteschlange versucht. Probes und Muster in der Warteschlange reservieren alle erforderlichen Ressourcen, bis sie ausgeführt werden können.

Dem ersten Probe oder Muster in der Warteschlange werden verfügbare Ressourcen angeboten. Es wird eine der verfügbaren Ressourcen mit der niedrigsten Ordnungszahl benötigt. Nach dem Abrufen der erforderlichen Anzahl von Ressourcen mit der niedrigsten Ordnung geht die Probe oder das Muster zu den Ressourcen mit der nächstniedrigeren Ordnung usw. Mit der Reihenfolge kann der Benutzer konfigurieren, welche Ressourcen wichtiger oder weniger wichtig sind. Ressourcen mit der niedrigsten Ordnungszahl werden zuerst erfasst, da das Halten dieser Ressourcen weniger Auswirkungen auf die Ausführung anderer Probes und Muster hat.

Tabellen

mid_limited_resource

- Definiert die von einer Probe oder einem Muster verwendeten Ressourcen
- Erweitert um mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanded und mid_limited_resource_script, die jeweils ein einzelnes zusätzliches Feld enthalten.
  - mid_limited_resource_value fügt der Basistabelle ein einzelnes Feld mit dem Namen „value“ hinzu.
  - mid_limited_resource_expanding fügt ein Feld mit dem Namen „expanding“ hinzu.
  - mid_limited_resource_script fügt ein Feld mit dem Namen „script“ hinzu.

mid_resource

- Legt die verfügbaren Ressourcen für einen MID-Serverfest .
- Werte aus dieser Tabelle werden in ecc_agent_property kopiert.
- Eine Business Rule in dieser Tabelle erstellt die entsprechenden MID-Server -Eigenschaften.
- Sie enthält einen Verweis auf eine Ressource und die verfügbare Nummer. Wenn die verfügbare Nummer innerhalb von { } liegt, ist dies der Name einer Systemeigenschaft, MID-Server config oder MID-Server property (alle drei Stellen werden überprüft). Daher ist {mid.powershell_api.session_pool.max_size} der Wert der Konfiguration MID-Server, die die Größe des PowerShell-Sitzungspools festlegt.

Basis: Tabelle mid_limited_resource

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Ressourcenname	Name	Zeichenfolge	100	Nicht erweiterter Name der Ressource
Aktiv	aktiv	Boolean		Ermöglicht die vorübergehende Deaktivierung
Thema umkehren	invert_topic	Boolean		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis: Tabelle mid_limited_resource (Fortsetzung)

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Probenliste umkehren	invert_probe_list	Boolean		
Musterliste umkehren	invert_pattern_list	Boolean		

Hinweis:
Es gibt m2m-Tabellen, die einen mid_limited_resource-Datensatz mit Themen, Probes und Mustern verknüpfen. Die Felder „invert_“ ändern die Liste von „Einschluss“ in „Ausschluss“.

Erweiterungen: Tabellen mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanding und mid_limited_resource_script

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Wert	Wert	Ganzzahl		
Erweiterung	erweitert	Zeichenfolge	1000	Eine leicht erweiterte Version der Verfügbarkeitsnummer, da sie logische und ternäre Operationen akzeptiert, z. B. "{mid.windows.management_protocol} == "WinRM" ? 1 : 0. Wenn das Verwaltungsprotokoll WinRM ist, wird dies als 1 ausgewertet, andernfalls ist es 0.
Skript	script	Zeichenfolge	4000	Das Skript wird ausgewertet. Wenn das Ergebnis eine Zeichenfolge ist, wird sie erweitert

mid_resource-Tabelle

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Aktiv	aktiv	Boolean		Ermöglicht die vorübergehende Deaktivierung
Verfügbar	Verfügbar	Zeichenfolge	255	Nummer dieser Ressource, die verfügbar ist am MID-Server

Automatische Übersetzung

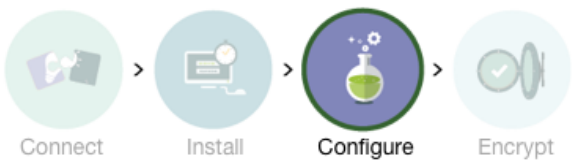
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid_resource-Tabelle (Fortsetzung)

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
MID-Server	ecc_egent	Referenz		Verweis auf MID-Server oder leer für alle
Bestellung	Bestellen	Ganzzahl		Reihenfolge, in der Ressourcen zugeteilt werden
Ressource	Ressource	Referenz		Verweis auf die Ressource

Containerisierter MID Server

Der containerisierte MID Server verwendet ein Docker-Image des MID Servers, mit dem Sie MID Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können. MID Server werden mit Orchestration-Tools wie OpenShift oder Kubernetes bereitgestellt. Orchestration-Tools können ihre Bereitstellung und Wartung automatisieren und bei Bedarf neue Container hinzufügen oder ausgefallene Container automatisch ersetzen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Um containerisierte MID Server zu verwenden, können Sie Docker-Rezepte für Linux von der MID Server-Downloadseite herunterladen. Verwenden Sie die -Rezepte, um die Docker-Images für das aktuelle Release zu erstellen. Die Rezepte werden gezippt und signiert. Einige Funktionen sind für das Familien-Release Washington DC veraltet. Weitere Informationen finden Sie unter [KB1559617] Veraltete MID Server-Funktionen in Containern in Washington DC .

Systemanforderungen für containerisierten MID Server:

- unterstützt wird.
- Die Rezepte können nicht zum Erstellen von Images für frühere MID Server-Versionen verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Erkennung von NMAP und CyberArk wird nicht unterstützt.
- Andere Anwendungen wie Orchestration und Integration Hub sind nicht zertifiziert.

Sobald die Docker-Images verfügbar sind, können Sie neue MID Server-Container erstellen und mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden. Docker-, Openshift- und Kubernetes-Geheimnisse werden unterstützt. Die MID Server-Anwendung im Container wird von einem Nicht-Admin-Benutzer als Prozess ausgeführt.

Wenn ein containerisierter MID Server-Datensatz zum ersten Mal in der Instanz erstellt wird, wird eine zufällige UUID erstellt und auf die Spalte **container_id** festgelegt. Während der Startsequenz wird dieser Wert durch die tatsächliche Container-ID ersetzt. Die Container-ID kann verwendet werden, um zwischen containerisierten und regulären MID Servern zu unterscheiden. Die Container-IDs von MID Servern ohne Container weisen einen Nullwert oder einen leeren Wert auf.

Um die ausgefallenen MID Server in der Instanz automatisch zu bereinigen, ist die tägliche Ausführung einer geplanten Aufgabe namens Verwaiste MID Server in Containern bereinigen geplant. Dieser Auftrag entfernt verwaiste MID Server in Containern, wenn sie länger als der von der Eigenschaft **max_retention_days** festgelegte Wert ausgefallen sind. Der Job erstellt auch jeden Tag vor dem Tag der Entfernung eine MID Server-Warnung, wenn gleich oder kleiner als der Wert von **warn_days** übrig ist. Die Standardwerte für **max_retention_days** und **warn_days** sind 30 bzw. 7.

Automatisches Upgrade

Das automatische Upgrade funktioniert für MID Server in Containern auf die gleiche Weise wie für normale MID Server. Es wird jedoch empfohlen, das automatische Upgrade für MID Server in Containern zu deaktivieren. Wenn ein neues Image benötigt wird, erstellen Sie ein neues Image, und stellen Sie es bereit, indem Sie die YAML-Bereitstellungsdatei aktualisieren und sie dann erneut anwenden.

Das automatische Upgrade des containerisierten MID Servers wird durch den **Konfigurationsparameter mid.container.autoupgrade.enabled** gesteuert und ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Der Konfigurationsparameter ist schreibgeschützt und kann daher nicht von der Instanz synchronisiert werden.

Fügen Sie den Konfigurationsparameter einem MID Server-Profil hinzu, und verwenden Sie ihn mit neuen Bereitstellungsanforderungen. Die Einstellungen werden dann in die YAML-Bereitstellungsdatei aufgenommen, wenn die Bereitstellungsanforderung exportiert wird oder wenn sie manuell zu einer vorhandenen YAML-Bereitstellungsdatei hinzugefügt und erneut angewendet wird.

Integritätsprüfung

Eine HEALTHCHECK-Regel wird implementiert, um den MID Server-Integritätsstatus basierend auf dem Takt alle 5 Minuten zu überprüfen. Wenn in den letzten 30 Minuten keine Heartbeat-Aktivität stattgefunden hat, wird dies als Fehler betrachtet. Nach 3 aufeinanderfolgenden Fehlern wird der Zustand in der Docker-PS-Befehlsausgabe fehlerhaft.

Um weitere HealthCheck-Details anzuzeigen, führen Sie den folgenden Docker-Inspektion-Befehl aus: Docker-Inspektion --format='{{json .State.Health}}' <container-id>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Containervorgänge

Grundlegende Vorgänge werden auf der Containerseite unterstützt. Sie können beispielsweise einen ausgeführten Container mit Docker-Befehlen anhalten, starten oder neu starten.

Docker-Stopp<container_id>

Dieser Befehl fährt den containerisierten MID Server herunter.

Docker-Start<container_id>

Dieser Befehl startet einen containerisierten MID Server, wenn er angehalten wird.

Docker-Neustart<container_id>

Dieser Befehl fährt einen MID Server herunter und startet ihn neu.

Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image

Erstellen Sie ein MID Server-Docker-Image mit den bereitgestellten Rezepten, um einen containerisierten MID Server bereitzustellen. Der containerisierte MID Server verwendet ein Docker-Image des MID Servers, mit dem Sie MID Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können.

Containerisierte MID Server-Bereitstellung und automatische Konfiguration

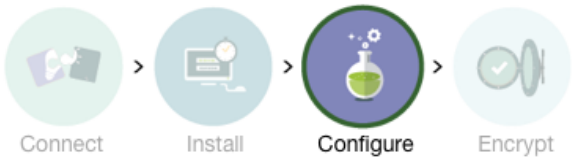
Mit der Bereitstellungs- und automatischen Konfigurationsfunktion kann ein Agent-Administrator alle erforderlichen MID Server-Einstellungen in einem MID Server-Profil in der Instanz eingeben und dann eine Bereitstellungsanforderung an den K8s-Cluster senden. Nach der Verarbeitung der Anforderung werden die neuen MID-Server automatisch erstellt und konfiguriert. Sie sind in Sekundenschnelle einsatzbereit. Wenn das MID Server-Profil geändert wird, können die zugehörigen MID Server in Containern bei Bedarf ebenfalls aktualisiert werden.

Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image für Linux

Stellen Sie containerisierte MID Server unter Linux bereit, indem Sie ein Docker-Image mit den bereitgestellten Rezepten erstellen. Der containerisierte MID Server verwendet ein Docker-Image des MID Servers, mit dem Sie MID Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Voraussetzungen:

Der Host muss die Docker-Engine und die Befehlszeilenschnittstelle (CLI) 20.10.4 oder höher verwenden .

Aktualisieren Sie die Bibliothek auf die neueste verfügbare Version oder mindestens die höchste Version mit einer Sicherheitskorrektur. Wenn identifizierte Probleme Teil einer Transitabhängigkeit sind, suchen Sie nach einer Version der abhängigen Bibliothek, die eine neuere Transitversion enthält. Wenn die Transitabhängigkeit nicht durch ein Upgrade der abhängigen Bibliothek aktualisiert werden kann, sollten Sie die Abhängigkeit ausschließen und direkt eine sichere Version einbeziehen.

Hinweis:
Überprüfen Sie die Docker-Verfügbarkeit, indem Sie den Befehl „docker version“ als Administrator ausführen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Docker-Versionsbefehl .

Prozedur

1. Laden Sie die ZIP-Datei mit dem Linux-Docker-Rezept von der MID Server-Downloadseite herunter, und überprüfen Sie die Signatur.
   Weitere Informationen zur MID Server-Downloadseite und zur Signaturüberprüfung finden Sie unter MID Server-Dateien herunterladen.
2. Entpacken Sie die ZIP-Datei in einen Ordner.
3. **Wahlweise:** Sie können das aktuelle Verzeichnis in den neuen Ordner ändern.
4. Um ein Image zu erstellen, führen Sie den Befehl build aus: > Docker Build<path-to-docker-recipe> [--tag<docker-tag>]

   Weitere Informationen zum Befehl finden Sie in der Dokumentation zum Docker-Build-Befehl . Der Pfad zur Docker-Datei kann ein relativer Pfad oder das aktuelle Verzeichnis sein, wenn sich die Datei im Docker-Rezeptverzeichnis befindet.

   Das Standard-Image-Tag wird standardmäßig in der ENV-Datei mit dem Parameter **DOCKER_TAG bereitgestellt**. Sie können diesen Parameter exportieren, bevor Sie einen Docker-Befehl ausführen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: > export $(grep

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DOCKER_TAG .env). Sie können ersetzen<docker-tag> mit dem Wert DOCKER_TAG in allen folgenden Befehlen.

Der Build-Befehl verwendet die folgenden Build-Argumente:

Eigenschaft	Beschreibung
MID_INSTALLATION_URL	Der Link zum Herunterladen der Installationsdatei MID-Server. Standardmäßig ist dies auf den Download-Link für die ZIP-Datei der Linux 64-Bit-Installation festgelegt, die auf der Download-Seite MID-Server bereitgestellt wird.
MID_INSTALLATION_FILE	Der Name einer lokalen MID-Server -Installationsdatei Der Standardwert ist leer. Wenn dieser Parameter nicht leer ist, verwendet das Rezept die lokale Datei, anstatt sie vom Installationsserver herunterzuladen. Dieser Parameter verwendet nur den Dateinamen, nicht den vollständigen Pfad. Vor dem Build muss die lokale Datei in den Unterordner „ asset “ des Rezeptverzeichnisses kopiert werden. MID-Server Releases vor Rome werden nicht unterstützt. Beispiel: > Docker-Build<path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --tag<docker-tag>
MID_SIGNATUR_VERIFIZIERUNG	Die Signatur der Installationsdatei MID-Server muss überprüft werden. Der Standardwert ist TRUE. Wenn dies der Fall ist, überprüft der Build-Prozess immer die digitale Signatur der Installationsdatei MID-Server, unabhängig davon, ob sie vom Remote-Server oder einer lokalen Datei heruntergeladen wird. Andernfalls wird die Signaturüberprüfung übersprungen. Beispiel: > Docker-Build<path-to-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --tag<docker-tag>
USER_ID und GROUP_ID	Wenn nichts angegeben ist, erstellt Docker standardmäßig einen MID-Server -Benutzer mit der Benutzer-ID = 1001 und der Gruppen-ID = 1001. Sie können eine benutzerdefinierte Benutzer-ID und Gruppen-ID an den Container übergeben, indem Sie die Build-Argumente USER_ID und GROUP_ID verwenden. Docker erstellt einen Benutzer für MID-Server mit der angegebenen Benutzer-ID und Gruppen-ID. Innerhalb des Container-Image befinden sich alle Dateien im Installationsordner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	MID-Server im Besitz dieses Benutzers und der Stammgruppe (ID = 0). Wenn das Image auf der Kubernetes-Plattform bereitgestellt wird, wird dieser MID-Server -Benutzer zum Containerbenutzer, der den MID Server ausführt. Wenn das Image auf einer OpenShift-Plattform bereitgestellt wird, kann OpenShift eine beliebige Nicht-Admin-Benutzer-ID als Containerbenutzer zuweisen, der MID-Serverausführt. Dieser Benutzer gehört jedoch immer zur Stammgruppe. In beiden Fällen hat der Containerbenutzer vollständigen Zugriff auf die Dateien MID-Server. Auf diese Weise kann dasselbe Image sowohl auf Kubernetes als auch auf OpenShift bereitgestellt werden.

5. **Wahlweise:** Nachdem das Image erfolgreich erstellt wurde, können Sie das mit dem folgenden Befehl erstellte Image auflisten: > docker image ls

Nächste Maßnahme

Um Speicherplatz zu sparen, wenn nicht verwendete Images oder Zwischen-Images vorhanden sind, führen Sie die folgenden Befehle aus, um diese baumelnden Images zu entfernen:

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

Vor dem Entfernen von baumelnden Images kann der Befehl „ `docker image ls` “ beispielsweise Folgendes anzeigen:

```
REPOSITORY                  TAG                                  IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                      <none>                               1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

Nach dem Entfernen der baumelnden Images zeigt der Befehl `docker image ls` Folgendes:

```
REPOSITORY                  TAG                                  IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 About a minute ago   1.01GB
```

Starten Sie den containerisierten MID Server

Der containerisierte MID Server verwendet ein Docker-Image des MID Servers, mit dem Sie MID Server schnell und bedarfsgerecht bereitstellen können. MID Server werden mit Orchestration-Tools wie Docker Swarm bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Voraussetzungen:

- Linux-Hosts müssen die 64-Bit-Architektur der -AlmaLinux-Verteilung verwenden, und die Betriebssystem-Distribution „AlmaLinux“ wird empfohlen.
- Der Host muss die Docker-Engine und die Befehlszeilenschnittstelle (CLI) 20.10.4 oder höher verwenden .

Hinweis:
Überprüfen Sie die Docker-Verfügbarkeit, indem Sie den Befehl „docker version“ als Administrator ausführen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Docker-Versionsbefehl .

Prozedur

1. Sobald das Image verfügbar ist, starten Sie den neuen MID Server mit dem Befehl „docker run“, und geben Sie eine ENV-Datei oder ENV-Variablenoptionen an: `docker run --env-file<env_file_name_here><docker_tag or image_id>`

Hinweis:
Übergeben Sie keine vertraulichen Daten mit diesem Befehl, da dies zu Sicherheitsschwachstellen führen kann. Um vertrauliche Daten zu übergeben, verwenden Sie die Verfahren Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID Server in Containern mit Docker-Geheimnissen und Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID Server in Containern mit Kubernetes-Geheimnissen.

Weitere Informationen finden Sie auf den Docker-Dokumentationsseiten für den Befehl „ ls“ des Docker-Image , den Befehl „docker run “ und die Optionen zum Angeben einer ENV-Datei oder einer ENV-Variable . Die ENV-Datei ist eine einfache Textdatei mit dem Format name=value. Wenn eine Variable sowohl in der ENV-Datei als auch in der Option `--env` angegeben ist, hat die in der Befehlszeile definierte Variable Vorrang.

Während Bereitstellungsanforderungen die empfohlene Methode zum Starten von containerisierten MID Servern sind, können sie alternativ mit Umgebungsvariablen konfiguriert werden. Wenn der Container zum ersten Mal gestartet wird, übernimmt das Initialisierungsskript die Umgebungsvariablen und konfiguriert die MID Server-Anwendung mit den folgenden Umgebungsvariablen:

MID_INSTANCE_URL

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „url“ fest.

MID_INSTANCE_BENUTZERNAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.instance.username“ fest.

MID_INSTANCE_PASSWORD

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.instance.password“ fest.

MID_SERVER_NAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „name“ fest.

MID_PROXY_HOST

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.host“ fest. Diese Variable ist nicht obligatorisch und nur erforderlich, wenn ein Proxy eingerichtet ist.

MID_PROXY_PORT

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.port“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID_PROXY_BENUTZERNAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.username“ fest.

MID_PROXY_PASSWORD

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.password“ fest.

MID_SECRETS_FILE

Diese Variable gibt den vollständigen geheimen Dateinamen an, der vertrauliche Daten wie Passwörter oder Zertifikate enthält.

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

Diese Variable gibt den vollständigen Dateinamen der Client-Zertifikatdatei an, die für das Setup der automatischen Validierung verwendet wird.

2. **Wahlweise:** Um eine Liste der Container anzuzeigen, führen Sie den Befehl docker container ls aus: `docker container ls [-a]`.

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID Server in Containern mit Docker-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Docker Swarm-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vertrauliche Daten wie Passwörter oder Zertifikate mit dem Docker-Geheimnis an einen MID Server in Containern übergeben. Richten Sie Docker Swarm ein, und starten Sie es, bevor Sie dieses Verfahren verwenden.

Stellen Sie beim Erstellen von Bereitstellungen sicher, dass die Replikate auf 1 gehalten werden.

Prozedur

1. Platzieren Sie die vertraulichen Daten in `mid-secrets.properties`
2. Erstellen Sie ein Docker-Geheimnis mit dem Befehl „docker secret create“: `docker secret create mid-secrets mid-secrets.properties`

   Das erste `mid-secrets` stellt das Geheimnis im Docker-Swarm dar, während der zweite Parameter `mid-secrets.properties` den Dateipfad zum Lesen des Geheimnisses im Dateisystem des Hostcomputers darstellt. Sie können alle erstellten geheimen Schlüssel auflisten, indem Sie den Befehl `docker secret ls` ausführen.

   Weitere Informationen zum Befehl „docker secret“ finden Sie in der Dokumentation zu „docker secret“.

3. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_SECRETS_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
   Der Standardpfad für geheime Docker-Swarm-Schlüssel unter Linux lautet `/run/secrets/mid-secrets.properties`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Stellen Sie den MID Server-Image-Container für Swarm mit dem Befehl „docker service create“ bereit: docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env<docker-tag or image-id>

   Stellen Sie sicher, dass die Kennzeichnung --secret für den Containerservice bereitgestellt wird, der den angegebenen Geheimnissen zugeordnet werden soll.

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen gegenseitig authentifizierten containerisierten MID-Server mit Docker-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Erforderliche Rolle: Docker Swarm-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die zertifikatsbasierte Authentifizierung für die Instanzaktiviert ist, kann der MID Server für die automatische Validierung mithilfe eines Client-Zertifikats für gegenseitige Authentifizierung (PEM-Datei) konfiguriert werden. Dies kann erreicht werden, indem der vollständige Pfad zur PEM-Zertifikatdatei im Container mit der Umgebungsvariablen *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE festgelegt* wird. Beispielsweise können Sie die Variable in der Datei mid.env auf *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= /run/secrets/certificate.pem* aktualisieren.

Sie können die PEM-Zertifikatdatei mit dem Docker- oder Kubernetes]-Geheimnis an einen Container übergeben. Im Folgenden finden Sie einen Beispielbefehl zum Übergeben der PEM-Zertifikatdatei an einen Container: docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --secret<certificate-secret-name> --env-file mid.env<docker-tag or image-id>

Das gegenseitige PEM-Zertifikat wird während der Initialisierung auf dem MID Server installiert. MID Server stellt dann eine Verbindung zur Instanz her und führt eine automatische Validierung durch. Wenn der MID Server eine Verbindung zur Instanz mit erfolgreich aktivierter gegenseitiger Authentifizierung herstellt, mwerden Sie einige der folgenden Einträge im MID Agent-Protokoll beobachten:

- Benutzerdefiniertes Zertifikat im MID-Schlüsselspeicher installiert
- MID wurde für die Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung konfiguriert

Prozedur

1. Bereiten Sie das PEM-Bundle für die gegenseitige Authentifizierung vor.
2. Erstellen Sie einen geheimen Docker-Schlüssel mit dem Befehl „docker secret create“: Docker-Secret Create Mutual-Auth-Secret<mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem> .

   Sie können alle erstellten geheimen Schlüssel auflisten, indem Sie den Befehl docker secret ls ausführen.

3. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.

   Der Standardpfad für geheime Docker-Swarm-Schlüssel unter Linux lautet /run/secrets/.<mutual-auth-pem-file-name> .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Stellen Sie den MID Server-Image-Container für Swarm mit dem Befehl „docker service create“ bereit: `docker service create --name mid-service --secret Mutual-auth-secret --env-file mid.env<docker-tag or image-id>`

   Stellen Sie sicher, dass die `Kennzeichnung --secret` für den Containerservice bereitgestellt wird, um die angegebenen Geheimnisse zuzuordnen.

5. Stellen Sie den containerisierten MID Server im Pod mit „ **deployment.yml** “ bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: `kubectl create -f deployment.yml`

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen MID Server in Containern mit Kubernetes-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kubernetest-Administrator

Richten Sie den Kubernertes-Cluster ein und starten Sie ihn, bevor Sie dieses Verfahren verwenden. Weitere Informationen zu Kubernetes-Geheimnissen finden Sie in der Dokumentation zu Kubernetes-Geheimnissen.

Hinweis:
Kubernetes funktioniert nicht direkt mit einem lokalen Image. Laden Sie das MID Server-Image in eine öffentliche Registrierung hoch, oder richten Sie eine lokale Registrierung ein. Weitere Informationen zum Erstellen einer Docker-Registrierung finden Sie in der offiziellen Docker-Anweisung .

Stellen Sie beim Erstellen von Bereitstellungen sicher, dass die Replikate auf 1 gehalten werden.

Prozedur

1. Platzieren Sie die vertraulichen Daten entsprechend in mid-secrets.properties.
2. Erstellen Sie ein Kubernetes-Geheimnis mit folgendem Befehl: `kubectl create secret generic mid-secret --from-file=mid-secrets.properties`
3. **Wahlweise:** Sie können alle erstellten geheimen Schlüssel auflisten, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `kubectl get secrets`
4. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_SECRETS_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
   Der Pfad wird beim Erstellen einer Konfigurationsdatei für ein Geheimnis im Datenfeld definiert.
5. Erstellen Sie eine Bereitstellung mit dem folgenden YML-Beispielinhalt:

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
 name: basic-example
spec:
 selector:
   matchLabels:
     app: MIDServerManagement
     provider: ServiceNow
 replicas: 1
 template:
   metadata:
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
spec:
  containers:
    - name: basic-example-container
      imagePullPolicy: IfNotPresent
      image: "mid:imageTag"
      env:
        - name: MID_INSTANCE_URL
          value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
        - name: MID_INSTANCE_USERNAME
          value: "mid_server_user_name”
        - name: MID_SECRETS_FILE
          value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
        - name: MID_SERVER_NAME
          value: "Basic-Example-MID"
      volumeMounts:
        - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
          name: "mid-mount-secret"
          readOnly: true
  volumes:
  - name: "mid-mount-secret"
    secret:
      secretName: "mid-secret"
```

Hinweis:
Es gibt viele Möglichkeiten, eine Bereitstellung oder einen Pod zu erstellen.Weitere Informationen finden Sie in den Kubernetes-Bereitstellungsanweisungen .

6. Stellen Sie den containerisierten MID Server im Pod mit „deployment.yml“ bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: kubectl create -f deployment.yml

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen gegenseitig authentifizierten containerisierten MID Server mit Kubernetes-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kubernetest-Administrator

Voraussetzungen:

Wenn die zertifikatsbasierte Authentifizierung für die Instanzaktiviert ist, kann der MID Server für die automatische Validierung mithilfe eines Client-Zertifikats für gegenseitige Authentifizierung (PEM-Datei) konfiguriert werden. Dies kann erreicht werden, indem der vollständige Pfad zur PEM-Zertifikatdatei im Container mit der Umgebungsvariablen *`MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE festgelegt`* wird. Sie können die PEM-Zertifikatdatei mit dem geheimen Schlüssel [Kubernetes an einen Container übergeben.

Das gegenseitige PEM-Zertifikat wird während der Initialisierung auf dem MID Server installiert. MID Server stellt dann eine Verbindung zur Instanz her und führt eine automatische Validierung durch. Wenn der MID Server eine Verbindung zur Instanz mit erfolgreich aktivierter gegenseitiger Authentifizierung herstellt, mwerden Sie einige der folgenden Einträge im MID Agent-Protokoll beobachten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzerdefiniertes Zertifikat im MID-Schlüsselspeicher installiert
- MID wurde für die Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung konfiguriert

Prozedur

1. Bereiten Sie das PEM-Bundle für die gegenseitige Authentifizierung vor.
2. Erstellen Sie ein Kubernetes-Geheimnis mit folgendem Befehl: `kubectl create secret generisches Mutual-auth-secret --from-file=<mutual-auth-pem-file>`
3. **Wahlweise:** Sie können alle erstellten geheimen Schlüssel überprüfen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `kubectl get secrets`
4. Aktualisieren Sie die Umgebungsvariable **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
5. Erstellen Sie eine Bereitstellung mit dem folgenden YML-Beispielinhalt:

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
19.         app: MIDServerManagement
20.         provider: ServiceNow
21.     spec:
22.       containers:
23.         - name: mutual-auth -container
24.           imagePullPolicy: IfNotPresent
25.           image: "mid:imageTag”
26.           env:
27.             - name: MID_INSTANCE_URL
28.               value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
29.             - name: MID_INSTANCE_USERNAME
30.               value: "mid_server_user_name”
31.             - name: MID_SERVER_NAME
32.               value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
33.             - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
34.               value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
35.           volumeMounts:
36.             - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
37.               name: "mid-mount-mutual-auth"
38.               readOnly: true
39.       volumes:
40.       - name: "mid-mount-mutual-auth"
41.         secret:
```

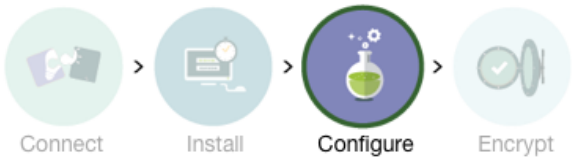

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
42.         secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. Stellen Sie den containerisierten MID Server im Pod mit „ **deployment.yml** “ bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: kubectl create -f deployment.yml

Containerisierte MID Server-Bereitstellung und automatische Konfiguration

Ein Agent-Administrator kann ein MID Server-Profil eingeben und eine Bereitstellungsanforderung für die Instanz erstellen. Anschließend kann sie die Bereitstellungsanforderung in eine YAML-Datei exportieren und zum Bereitstellen von MID Servern im Kubernetes- oder OpenShift-Cluster verwenden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Containerisierte MID Server verwenden ein Docker-Image des MID Servers, mit dem Sie MID Server schnell bereitstellen können. Die Dokumentation für Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image für Linux enthält Schritte für die manuelle Vorbereitung und Bereitstellung. Die folgende automatische Konfiguration des containerisierten MID Servers vereinfacht den Prozess und macht ihn skalierbar.

MID Server-Profil

Ein MID Server-Profil enthält alle Einstellungen, die zum Konfigurieren eines neuen MID Servers erforderlich sind, mit Ausnahme vertraulicher Daten wie Passwörter und Zertifikate. Vertrauliche Daten sollten über Geheimnisse geleitet werden, die im K8s-Cluster erstellt wurden. Der Benutzer gibt in der Bereitstellungsanforderung nur geheime Namen und Speicherorte ein. Zum Erstellen oder Ändern von Profilen ist die Rolle **„agent_admin“** erforderlich. MID Server-Profile werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

- mid_server_profile
- mid_profile_config
- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

Während der Bereitstellung werden die Parameter **mid_profile_config** und **mid_profile_wrapper_config** an den K8s-Cluster gesendet. Diese Parameter füllen config.xml und wrapper-override.conf des neuen MID Servers aus. Die anderen Parameter werden von der automatischen Konfiguration in der Instanz verwendet. Der Benutzer kann über das Modul **MID Server-Profile** in der Instanz auf das MID Server-Profil zugreifen.

Der MID Server-Name ist in einem Profil nicht erforderlich, da ein Profil zum Bereitstellen mehrerer MID Server verwendet werden kann. Stattdessen wird der Benutzer aufgefordert, MID Server-Namen als Teil einer neuen Bereitstellungsanforderung einzugeben. Für **mid_profile_wrapper_config**kann der Benutzer alle Parameter eingeben, die in wrapper-override.confangezeigt werden sollen. Beispiel:

Name	Wert
wrapper.java.maxmemory	2048
wrapper.java.zusätzliche.3	-Djavax.net.debug=ssl:handshake

Andere Profileinstellungen können auf die gleiche Weise wie in einem MID Server-Datensatz eingegeben werden.

MID Server-Bereitstellungsanforderung

Nach dem Erstellen eines MID-Serverprofils kann der Benutzer eine neue Bereitstellungsanforderung erstellen, um den Bereitstellungsprozess vorzubereiten. Eine Bereitstellungsanforderung kann für verschiedene Container-Orchestratoren unterschiedlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Bereitstellungsanforderung.

Exportieren Sie die MID-Bereitstellungsanforderung für die manuelle Bereitstellung

Der Benutzer kann sie in eine YAML-Datei für die K8s-Bereitstellung exportieren. Der Benutzer kann die YAML-Datei in den K8s-Cluster herunterladen und neue MID Server mit dem folgenden Befehl bereitstellen: kubectl apply –f<yaml_file>

Docker-Image-Vorbereitung

Um ein Docker-Image vorzubereiten, erstellen Sie zuerst ein MID Server-Image auf einem K8s-Cluster (siehe MID Server-Docker-Imageerstellen). Laden Sie das erstellte Image in eine Image-Registrierung hoch, und rufen Sie das Image mit dem folgenden Befehl in ein lokales Image ab: Docker Pull Registry/MID:<tag> . Informationen zu Einschränkungen beim direkten Abrufen eines Images aus einer Remote-Registrierung finden Sie unter Docker-Registrierungssetup für MID Server II in Containern: Automatische Konfiguration [KB1001380] .

Kubernetes-Vorbereitung

Siehe auch Erstellen und Bereitstellen von containerisierten MID Servern in Kubernetes mit StatefulSets [KB1325173] .

Kubernetes-Servicekonto einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass für das Servicekonto die richtige RBAC zum Erstellen, Löschen und Auflisten der Berechtigung für Ressourcen eingerichtet ist. Die folgende YAML-Beispieldatei verwendet das Standardservicekonto:

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: default-service-acccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Sie können ein benutzerdefiniertes Servicekonto auswählen und diesem Servicekonto und Namespace eine **Clusterrolle** zuweisen. Der Standardnamespace ist **default**. Die folgende YAML-Beispieldatei verwendet einen benutzerdefinierten Namespace, **mynamespace**.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: mycustomserviceaccount
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: mynamespace
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Kubernetes-Geheimnis einrichten

Geheimnisse werden für **mid-secrets.properties-** oder PEM-Dateien zur gegenseitigen Authentifizierung erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geheimnisses finden Sie im -Abschnitt in Containerisierter MID Server.

Neue containerisierte MID Server automatisch konfigurieren

Wenn ein MID Server zum ersten Mal mit der Instanz verbunden wird, wird ein MID Server-Datensatz erstellt. Der MID Server-Datensatz wird mit der Container-ID, der Profil-ID und dem Bereitstellungsnamen ausgefüllt. Die Geschäftsregel **MID automatisch aus Profil konfigurieren** wird ausgelöst, wenn der neue MID Server-Datensatz mit einer Profil-ID im Feld **profile_id** aktualisiert wird. Die Geschäftsregel sucht nach den Profileinstellungen, die dieser Profil-ID zugeordnet sind, und konfiguriert den neuen MID Server entsprechend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisieren Sie das MID-Server-Profil mit vorhandenen MID-Servern

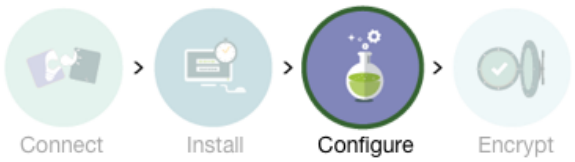
Das MID Server-Profil ist möglicherweise nicht mit den Einstellungen vorhandener MID Server synchronisiert, wenn der Benutzer das Profil lange nach der automatischen Konfiguration der zugehörigen MID Server aktualisiert. Der Benutzer kann die Profileinstellungen mit dem vorhandenen MID Server synchronisieren, indem er für die Instanz Mit **MID Servern** synchronisieren auswählt.

MID Server-Bereitstellungsanforderung

Nach dem Erstellen eines MID-Serverprofils kann der Benutzer eine neue Bereitstellungsanforderung erstellen, um den Bereitstellungsprozess vorzubereiten. Eine Bereitstellungsanforderung kann für verschiedene Container-Orchestratoren unterschiedlich sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Benutzer kann über das App-Modul **MID**-Bereitstellungsanforderungen auf die MID Server-Bereitstellungsanforderungen zugreifen

Derzeit wird nur die K8s-Bereitstellung unterstützt. Die K8s-Bereitstellungsanforderung enthält einen Verweis auf ein MID Server-Profil, Informationen zu einem MID Server-Docker-Image, K8s-Geheimschlüssel, K8s-Bereitstellungsbezeichnungen und eine Liste von MID Server-Namen, die den neuen MID Servern zugewiesen werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie Informationen zum Container-Image ein.

   In diesem Abschnitt geben Sie an, welches Image mit dieser Bereitstellungsanforderung verwendet wird und woher es abgerufen werden kann.

   Image-Registrierungspfad und -Repository

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie eine Registrierungsadresse und einen Port sowie einen Repository-Namen ein, in dem das Image gespeichert ist. Die Syntax lautet `my.registry.address:port/repositoryname`.

Image-Tag

Geben Sie ein Tag ein, das das Container-Image identifiziert.

2. Geben Sie die MID Server-Namen an.

Eine Bereitstellungsanforderung kann gestellt werden, um mehrere MID Server zu erstellen. Sie können die MID Server-Namen manuell eingeben, andernfalls generiert das System sie automatisch. Wenn Sie die Namen manuell eingeben, muss jeder MID Server-Name eindeutig sein.

3. Geben Sie die Kubernetes-Clusterinformationen ein.

K8s-Namespace

Geben Sie einen K8s-Namespace ein, in dem sich die neuen MID Server befinden. Der Standardwert ist **default**.

K8s-Servicekonto

Geben Sie einen K8s-Servicekontonamen ein, der diese Bereitstellungsanforderung verarbeitet. Der Standardwert ist **default**.

Name des MID-Geheimnisses

Geben Sie den Namen eines K8s-Geheimnisobjekts ein, das MID Server-Geheimnisse enthält.

Pfad zu Datei mit MID-Geheimnissen

Geben Sie den absoluten Pfad der Datei mit den MID Server-Geheimnissen im Container ein.

Gegenseitige MID-Authentifizierung für PEM-Geheimnisname

Geben Sie den Namen eines Objekts mit K8s-Geheimnissen ein, das das PEM-Zertifikat für gegenseitige MID-Authentifizierung enthält.

Pfad zur PEM-Datei zur gegenseitigen MID-Authentifizierung

Geben Sie den absoluten Pfad der PEM-Datei zur gegenseitigen MID-Authentifizierung im Container ein.

K8s-Bereitstellungsbezeichnung

Geben Sie eine Bereitstellungsbezeichnung ein, die eine Liste von Schlüssel-Wert-Paaren ist. Die Bezeichnung ist an die K8s-Bereitstellung angehängt. Eine gültige Bezeichnung darf maximal 63 Zeichen lang sein und kann leer sein. Sofern die Bezeichnung nicht leer ist, muss sie mit einem alphanumerischen Zeichen beginnen und enden und darf nur Bindestriche, Unterstriche, Punkte und alphanumerische Zeichen enthalten.

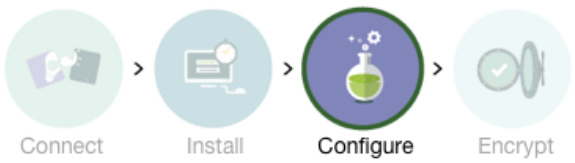
Nächste Maßnahme

Wenn eine Anforderung bereit ist, kann der Benutzer In YAML-Datei exportieren auswählen, um eine **YAML-Datei** für die K8s-Bereitstellung zu generieren und an denselben Datensatz anzuhängen. Sobald eine Anforderung verarbeitet wurde, wird der gesamte Datensatz als schreibgeschützt festgelegt. Es gibt eine geplante Aufgabe, die Bereitstellungsanforderungen entfernt, die älter als 365 Tage sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Skalierung des containerisierten MID Servers

MID Server können über StatefulSet mit einer beliebigen Anzahl von Replikaten bereitgestellt werden. Sie können mithilfe von Kubernetes Horizontal Pod Autoscaler (HPA) automatisch skalieren. Die horizontale Pod-Autoskalierung aktualisiert automatisch eine Arbeitsauslastungsressource (z. B. eine Bereitstellung oder ein StatefulSet), um den Bedarf anzupassen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Kubernetes kann je nach Arbeitsauslastung eine beliebige Anzahl von MID Server-Replikaten hinzufügen oder entfernen. HPA unterstützt nur CPU- und Arbeitsspeichermetriken. MID Server können als statusbehaftete Anwendung bereitgestellt werden, indem die folgenden Informationen im Abschnitt „StatefulSet“ des Bereitstellungsanforderungsformulars angegeben werden:

- Name
- Name des monitorlosen Service
- Anspruch auf ein persistentes Volume (PVC)
- Parameter wie Speicherklasse, Zugriffsmodi und Speicheranforderung
- Ressourcenanforderung/-limit

Das Zielverzeichnis (PVC) deklariert das gewünschte persistente Volume, in dem der MID Server die Datei config.xml, Metadatendateien und mehrere seiner Unterordner speichert.

Bei Arbeitsauslastungsschwankungen kann ein Pod mit einem ausgeführten MID Server-Container entfernt und durch einen neuen ersetzt werden. StatefulSet stellt sicher, dass dasselbe persistente Volume an den neuen Pod angehängt wird, wodurch der MID Server seinen Status wiederherstellen kann.

Die einzigen Unterordner, die auf dem persistenten Volume bereitgestellt werden können, sind diejenigen, die bei einer neuen MID Server-Installation anfänglich leer sind. Die Datei **config.xml** und andere Metadatendateien müssen gesichert werden, wenn der Pod heruntergefahren und beim Start wiederhergestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als YAML-Dateien exportierte Bereitstellungsanforderungen können zum Erstellen einer StatefulSet-Arbeitsauslastung und neuer MID Server-Pods im Kubernetes-Cluster verwendet werden.

Wenn Sie Änderungen an der YAML-Bereitstellungsdatei vornehmen und sie erneut anwenden, werden die vorhandenen Pods der Bereitstellung neu erstellt. Bei der StatefulSet-Bereitstellung werden die Konfigurationsdateien aus dem Sicherungsordner wiederhergestellt. Das Init-Skript muss die Änderungen der Bereitstellungsumgebung erkennen und auf die Konfigurationsdateien anwenden, bevor der MID-Server gestartet wird.

Aktivierung der automatischen HPA-Skalierung

Die automatische HPA-Skalierung kann für jede vorhandene StatefulSet-Arbeitsauslastung aktiviert werden, indem ein HPA-Controller erstellt wird.

Wenn Sie eine Bereitstellungsanforderung erstellen, können Sie entweder HPA Version 1 oder Version 2 auswählen.

Wenden Sie beim Erstellen einer Bereitstellungsanforderung für die Instanz mit einer HPA-Konfiguration die exportierte YAML-Datei an, und die automatische HPA-Skalierung beginnt sofort.

Eigenschaften und Parameter des containerisierten MID Servers

Containerisierte MID Server weisen mehrere Eigenschaften und Parameter auf, die für ihre Funktionen spezifisch sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Glide-Eigenschaften

mid.container.deployment.volume_mount.subpaths

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: mid_container,agent/extlib,agent/logs,agent/scripts,agent/security, agent/security_backup,agent/work

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt eine durch Kommas getrennte Liste mit Unterpfaden für persistente Volume-Bereitstellungen an.

mid.container.deployment.headless_service_yaml_included

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: True

Gibt an, ob die Headless-Service-Ressource in der exportierten YAML-Datei enthalten ist.

MID Server-Konfigurationsparameter

MID.Ablauf.Zeitüberschreitung

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 900

Gibt die Zeitüberschreitung für den Entleerungsvorgang in Sekunden an.

mid.dread.run_before_container_termination

- Typ: Boolesch
- Standardwert: true

Gibt an, ob der containerisierte MID Server vor der Containerbeendigung geleert wird.

mid.container.autoupgrade.enabled

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: True

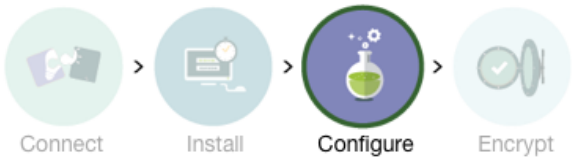
Steuert die automatische Upgrade-Funktion des containerisierten MID Servers. Der Konfigurationsparameter ist schreibgeschützt und kann daher nicht von der Instanz synchronisiert werden.

Konfigurieren Sie einen MID Server für IPv6

Ein für IPv6 konfigurierter MID-Server kann eine Verbindung zu ServiceNow herstellen und Discovery über IPv6 für bestimmte Adressen verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein reiner IPv6-Server MID-Server muss nicht für IPv6 konfiguriert werden. Er stellt standardmäßig eine Verbindung zu IPv6 her, und der **ecc_agent** -Datensatz für den MID Server wird automatisch mit IPv6 ausgefüllt. Wenden Sie sich an den Support, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz IPv6-fähig ist.

Auf einem Dual-Stack-Host verwendet MID-Server standardmäßig IPv4. Mit dem folgenden Verfahren wird ein Doppelstapel MID-Server für die Verwendung von IPv6 konfiguriert. Die folgenden Tabellen werden während des Upgrades auf Tokyo automatisch aktualisiert, um IPv4 und IPv6 zu unterstützen:

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

Bei Verwendung von Discovery über IPv6 gelten die folgenden Anforderungen:

Windows-Erkennung

Ab Release Washington DC wird nur WinRM unterstützt. Die Anforderungen für WinRM über IPv6 sind die gleichen wie für IPv4. WinRM muss sowohl auf dem Host MID-Server als auch auf dem Ziel ausgeführt werden, und das Ziel muss auf diesem MID-Serverals vertrauenswürdiger Host konfiguriert sein.

Unix-Erkennung

Ab Release Washington DC wird nur SNC SSH unterstützt. Für die Verwendung von SNC SSH über IPv6 ist keine zusätzliche Konfiguration erforderlich. J2SSH und Maverick werden nicht unterstützt. Wenn ihre Protokolle jedoch über IPv6 verwendet werden, wird der Befehl ausgeführt, ohne die korrekten Ergebnisse zu garantieren. In diesem Fall wird die folgende Fehlermeldung in den MID Server-Protokollen gemeldet: `IPv6 wird derzeit für MID Server mit Maverick (J2SSH) nicht unterstützt, der Befehl wird jedoch ausgeführt.`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Java VM-Konfigurationswrapper in agent/conf/wrapper.override.conf.
2. Öffnen Sie die Datei, entfernen Sie den Kommentar und ändern Sie die folgende Codezeile in „true“:

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   Ändern Sie die vorherige Zeile wie folgt:

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

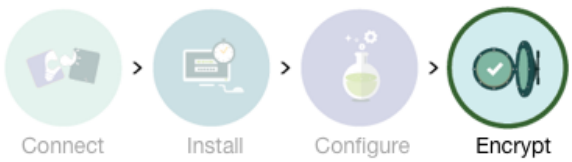
3. Starten Sie MID-Serverneu.
   MID-Server ist jetzt für die Verbindung mit der Instanz über IPv6 konfiguriert.

   Hinweis:
   Für Dual Stack MID Serverswirkt sich das Ändern des Wrappers nicht auf die Daten im **ecc_agent** -Datensatz aus, der standardmäßig IPv4 ist.

4. Um den **ecc_agent** -Datensatz so zu aktualisieren, dass IPv6 gegenüber IPv4 bevorzugt wird, geben Sie den folgenden Konfigurationsparameter MID-Server an, und legen Sie ihn auf true fest: **mid.prefer_ipv6_addresses**.
5. Starten Sie MID-Serverneu.
   Der Dual-Stack MID-Server füllt die relevanten Felder im **ecc_agent** -Datensatz mit IPv6-Adressen. Die Tabellen **ecc_agent_router** und **ecc_agent_ip_address** werden mit IPv4- und IPv6-Einträgen auf einem Dual-Stapel-Host ausgefüllt.

MID Server-Daten sichern und verschlüsseln

Nach der Konfiguration Ihres MID Servers können Sie Sicherheit hinzufügen, indem Sie MID Server-Parameterwerte in der Datei config.xml verschlüsseln. Die Verschlüsselung schützt Daten, die der MID Server an die ECC-Warteschlange zurückgibt. Andere verfügbare Sicherheitsoptionen umfassen die Autorisierung von SOAP-Anforderungen, die Beschränkung des Zugriffs auf die MID Server-Konfigurationsdatei und die Einrichtung von SSL-Verbindungen (Secure Socket Layer).



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der MID Server-Passwortverschlüsselung

username und *password* werden anfänglich in der Datei config.xml auf dem MID Server festgelegt. Wenn der MID Server die Anmeldeinformationen abruft, ersetzt er das Klartextpasswort automatisch durch ein verschlüsseltes Passwort, wobei ein AES256-Verschlüsselungsalgorithmus verwendet wird. Im Rahmen kontinuierlicher Anstrengungen zur Verbesserung der Sicherheit von MID Servern wurde der Verschlüsselungsalgorithmus verbessert. Der MID Server verwaltet auch einen Verschlüsselungsschlüssel, der bei jedem Start generiert wird und im Arbeitsspeicher und nicht auf der Festplatte verbleibt. Wenn Anmeldeinformationen von der Instanz an den MID Server gesendet werden müssen, wird der folgende Prozess ausgeführt:

1. Die Instanz ruft das verschlüsselte *password* und den unverschlüsselten *username*n aus der Tabelle „Instanzdatenbank“ ab.
2. Die Instanz entschlüsselt den verschlüsselten *password*und verschlüsselt ihn dann mit dem MID Server-Verschlüsselungsschlüssel erneut.
3. Der *username* und das erneut verschlüsselte *password* werden an den MID Server gesendet, und die verschlüsselte TLS-Sitzung wurde bereits zwischen dem MID Server und der Instanz eingerichtet.
4. Der MID Server empfängt die Anmeldeinformationen und entschlüsselt *password* im Speicher, bevor die Anmeldeinformationen für Remotevorgänge verwendet werden. Das Anmeldepasswort wird zu keinem Zeitpunkt unverschlüsselt auf der Festplatte gespeichert.

Sicherheitsoptionen

Der MID Server bietet integrierte Sicherheitsoptionen für andere Inhalte in der Konfigurationsdatei, z. B. den Standardverschlüsseler, die Windows-Datenschutz-API und Optionen für die benutzerdefinierte Verschlüsselung.

Zertifikatsprüfungsrichtlinien für MID Server

Steuern Sie den MID Server mit der Tabelle „Zertifikatprüfungsrichtlinien“, um den externen Datenverkehr zu sichern.

Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID Server-Konfigurationsdatei

Sie können jeden Wert in der Datei config.xml des MID Servers verschlüsseln und entschlüsseln.

ECC-Warteschlangen-Datenverschlüsselung mit der Automatisierungs-API

Verwenden Sie die Automatisierungs-API, um vertrauliche Probe-Daten zu verschlüsseln, die von einer Instanz über die ECC-Warteschlange an den MID Server gesendet werden.

Dateisicherheit der MID Server-Konfiguration

Schützen Sie vertrauliche MID Server-Konfigurationsdaten in der Datei **config.xml** durch interne und externe Datenverschlüsselung und externen Datenspeicher.

Anmeldeinformationen für die MID Server-Authentifizierung und SOAP-Anforderungen

Legen Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung fest, um die Aufrufdaten des Webservice zu aktualisieren und die Standardauthentifizierung für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID Server zu erzwingen.

Einheitlicher MID Server-Schlüsselspeicher

Der einheitliche MID Server-Schlüsselspeicher ermöglicht allen Produkten auf dem MID Server die Verwendung gemeinsamer Zertifikate und Schlüsselpaare.

MID-Server Befehlsauditprotokoll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Befehlsauditprotokoll zeichnet die Befehle auf, die von MID-Server für die Anwendung Discovery ausgeführt werden.

Einen MID Server-Schlüssel neu erstellen

Geben Sie einen neuen Schlüssel für einen MID-Server ein, um einen Neustart zu erzwingen und einen neuen privaten Schlüssel zu generieren. Normalerweise ist dieser Prozess nur erforderlich, wenn der MID Server-Schlüsselspeicher gefährdet ist.

SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen

Fügen Sie dem MID Server Zertifikate hinzu, um über SSL zu kommunizieren.

SSH-Kryptografiealgorithmen für MID Server

Der MID Server verwendet SSH-Clients, um viele Erkennungsaktionen auszuführen. Der MID Server ermittelt automatisch den besten kryptografischen Algorithmus.

Anmeldeinformationen für die MID Server-Authentifizierung und SOAP-Anforderungen

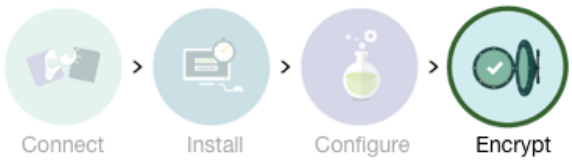
Erzwingen Sie für zusätzliche Sicherheit die Basic Authentication für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID Server.

Hängen Sie eine Skriptdatei an einen mit der Datei synchronisierten MID Server an

Hängen Sie eine Skriptdatei an, und synchronisieren Sie sie mit einem MID-Server, um zu verhindern, dass die erhöhte Windows-Sicherheit MID-Server-Downloaddateien blockiert, die als gefährlich eingestuft werden.

Zertifikatsprüfungsrichtlinien für MID Server

MID Server verwendet drei Arten von Sicherheitsprüfungen, um den externen Datenverkehr zu sichern. Die Sicherheitsprüfungen verwenden TLS/SSL-Zertifikatvalidierung, Hostnamenvalidierung und OCSP-Validierung, um die Sicherheit zu verbessern. Steuern Sie diese Sicherheitsprüfungen mit der Tabelle „MID Server-Zertifikatprüfungsrichtlinien“.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Validierung des TLS/SSL-Zertifikats

Bei der TLS/SSL-Verschlüsselungssicherheit wird asymmetrische Verschlüsselung verwendet, die auch als Verschlüsselung mit öffentlichem Schlüssel bezeichnet wird. Diese Verschlüsselung verwendet zwei kryptografische Schlüssel: den öffentlichen Schlüssel und den privaten Schlüssel. Der öffentliche Schlüssel wird zur Verschlüsselung von Daten verwendet und ist öffentlich sichtbar. Der private Schlüssel wird zur Entschlüsselung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Daten verwendet und seine Sicherheit ist für die Überprüfung der Authentizität von entscheidender Bedeutung. Weitere Informationen zum Vorbereiten Ihres Netzwerks finden Sie unter MID-Server TLS/SSL-Zertifikatprüfungsrichtlinie Quebec – Upgrade-Informationen [KB0867397] .

Bei der TLS/SSL-Zertifikatvalidierung versucht der MID Server, eine Verbindung zu einem Webserver herzustellen, der mit einem TLS- oder SSL-Zertifikat gesichert ist. Der Webserver sendet eine Kopie seines TLS/SSL-Zertifikats an den MID Server. Der MID Server überprüft die Authentizität des Zertifikats und sendet eine Nachricht an den Webserver. Der Webserver antwortet mit einer digital signierten Zustimmung zum Initiieren einer TLS/SSL-verschlüsselten Sitzung. Danach kann der MID Server die verschlüsselte Kommunikation mit dem Webserver beginnen.

Validierung des Hostnamens

Die Hostnamenverifizierung ist ein Teil von HTTPS, der eine Serveridentitätsprüfung umfasst, um sicherzustellen, dass der Client mit dem richtigen Server kommuniziert. Diese Prüfung verhindert, dass Informationen an einen Server gesendet werden, nachdem sie von einem Man-in-the-Middle-Angriff umgeleitet wurden.

Bei der Prüfung wird überprüft, ob der `dnsName` des vom Server gesendeten Zertifikats mit der URL übereinstimmt, die für die Anforderung verwendet wurde. Gemäß RFC 6125 muss die Überprüfung des Hostnamens anhand des dNSName-Felds subjectAlternativeName des Zertifikats erfolgen. In einigen veralteten Implementierungen erfolgt die Prüfung anhand des Felds commonName des Zertifikats. Wenn die Namen nicht übereinstimmen, wird die Verbindung beendet.

Hinweis:
Die Hostnamensvalidierung leitet den Hostnamen aus dem validierten Zertifikat des Servers ab. Daher ist die Validierung des TLS-Zertifikats eine Voraussetzung für die Validierung des Hostnamens.

Online Certificate Status Protocol (OCSP)

OCSP umfasst die Kontaktaufnahme mit dem Remote-Zertifizierungsstellenserver und die Überprüfung des Zertifikats, bevor der MID Server mit dem Zielserver kommuniziert. Gefährdete Zertifikate können eine Sicherheitsschwachstelle darstellen, insbesondere wenn diese Zertifikate andere Zertifikate signieren können. Wenn Zertifikate beschädigt oder gefälscht wurden, kann eine Zertifizierungsstelle einen Client darüber informieren, welche Zertifikate ungültig sind und nicht verwendet werden sollten.

Ein OCSP-Responder (ein Server, der normalerweise vom Zertifikataussteller ausgeführt wird) gibt eine signierte Antwort zurück, dass das Zertifikat „gut“, „widerrufen“ oder „unbekannt“ ist. Wenn die Anforderung nicht verarbeitet werden kann, wird möglicherweise ein Fehlercode zurückgegeben.

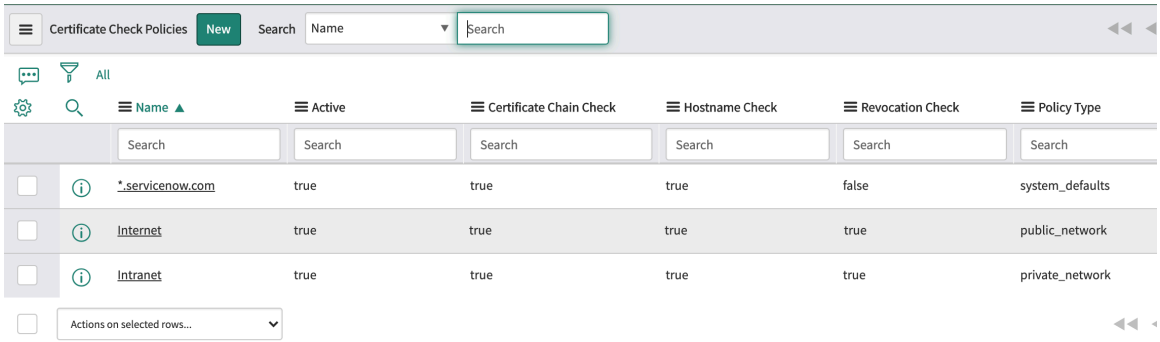
Der Aussteller des Zertifikats kann eine andere Behörde als OCSP-Responder delegieren. Dadurch wird eine Kette von Zertifikaten erstellt, die überprüft werden muss. Das Zertifikat des Responders muss vom Aussteller des betreffenden Zertifikats ausgestellt werden. Das Zertifikat des Responders muss eine bestimmte Erweiterung enthalten, die ihn als OCSP-Signaturinstanz kennzeichnet.

Hinweis:
OCSP-Prüfungen sind sekundäre HTTP-Aufrufe an einen OCSP-Responder. Der primäre Anruf kann die Verbindung basierend auf der Antwort des OCSP-Responders beenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Sicherheitsrichtlinie

MID Server-Sicherheitsrichtlinien steuern den gesamten HTTPS-Datenverkehr, der vom MID Server stammt. Dies umfasst HTTPS-Verbindungen vom MID Server zu einem Internetendpunkt, ServiceNow-URLs, Intranet-Endpunkten sowie Cloud-Endpunkten.



Diese Verbindungen können weiter in 4 Sicherheitsrichtlinien klassifiziert werden:

ServiceNow-Endpunktrichtlinie

Diese Richtlinie ist der Systemstandard ausschließlich für ServiceNow-URLs. In der config.xmldes MID-Servers gibt es Bootstrap-Eigenschaften, die nur zum Herstellen der ersten Verbindung mit der Instanz verwendet werden und mit der Richtlinie system_default aktualisiert werden.

Internetrichtlinie

Diese Richtlinien decken alle HTTPS-Verbindungen ab, die vom MID Server zu einem beliebigen Endpunkt im Internet initiiert werden.

Intranet-Richtlinie

Diese Richtlinien decken die reservierten IP-Subnetze ab, z. B. selbst gehostete Netzwerke.

Überschriebene Richtlinie

Mit dieser Richtliniendefinition können Sie bestimmte Endpunkte oder URLs überschreiben. Überschriebene Richtlinien haben während des Vorgangs die höchste Priorität.

Beide Tabellen können bearbeitet werden, um IP-Bereiche ein- oder auszuschließen und zu steuern, welche Art von Zertifikatvalidierungsprüfungen durchgeführt werden muss. Aktivieren Sie alle Zertifikatvalidierungsprüfungen, um die Sicherheit zu maximieren. In der Quebec-Version sind alle Richtlinien und Prüfungen für Neuinstallationen standardmäßig aktiviert.

Für Upgrade-Kunden sind die Zertifikatvalidierungsprüfungen gemäß der Intranetrichtlinie standardmäßig deaktiviert. Um die Sicherheit zu verbessern, konfigurieren und aktivieren Sie die Richtlinie für Endpunkte innerhalb des internen Netzwerks.

Hinweis:
Interne Endpunkte oder URLs benötigen für eine erfolgreiche Verbindung ein gültiges, von einer Zertifizierungsstelle signiertes Zertifikat.

Importieren Sie für Endpunkte, die ein selbstsigniertes Zertifikat hosten, entweder das Zertifikat in den MID Server-Truststore, oder deaktivieren Sie die Richtlinienprüfungen, die diesen Host validieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Zertifikaten finden Sie unter SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen.

Wechseln Sie nach dem Upgrade auf Quebec zur Tabelle „Zertifikatprüfungsrichtlinien“, und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen an der Richtlinienkonfiguration vor. Sobald der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server hochgefahren ist und eine Verbindung zur Instanz hergestellt hat, beginnt jede nachfolgende HTTPS-Verbindung, die vom MID Server ausgeht, mit der Anwendung dieser Zertifikatprüfungen zur Laufzeit. Unsichere Verbindungen werden mit den entsprechenden Fehlermeldungen unterbrochen.

Verwenden Sie die Instanzsicherheitsrichtlinie

Der MID Server-Konfigurationsparameter **mid.ssl.use.instance.security.policy** steuert, ob der MID Server seine Bootstrap-Parameter anstelle der Sicherheitsrichtlinie der Instanz verwendet. Standardmäßig ist **mid.ssl.use.instance.security.policy** in der **config.xml** auf „false“ festgelegt, damit die Bootstrap-Richtlinien nicht von den der Instanz überschrieben werden.

Diese Standardeinstellung kann einige Probleme während der MID Server-Einrichtung verhindern. Wenn der Host beispielsweise den OCSP-Responder nicht erreichen kann, wird eine neue MID Server-Installation nicht durch die Richtlinie einer Instanz unterbrochen, die eine OCSP-Verbindung erfordert.

Der Konfigurationsparameter **mid.ssl.use.instance.security.policy** kann für jeden MID Server festgelegt werden. Bei „true“ synchronisiert der MID Server alle Richtlinien mit der Instanz, und die Bootstrap-Konfigurationsparameter werden von der **Richtlinie *.servicenow.com** in der Tabelle mid_cert_check_policy der Instanz **überschrieben**. Die endgültigen Richtlinien aktualisieren die Richtlinienzuordnung im MID Server-Speicher sowie die **config.xml**.

Die Standardparameter in der **config.xml** sind:

- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" value="false"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false"/>`

Selbst gehostete Instanzen oder lokale Instanzen müssen den folgenden Parameter für die **config.xml hinzufügen** :<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint" value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>

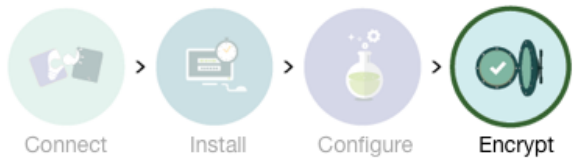
Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID Server-Konfigurationsdatei

Der Wert eines beliebigen MID Server-Parameters in der Datei config.xml kann verschlüsselt werden. Die Attribute für alle verschlüsselten Werte werden in der Konfigurationsdatei verwaltet, einschließlich des Sicherheitsattributs des Anmeldepassworts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Verzeichnis Agent, das bei der Installation des MID-Servers erstellt wurde, und öffnen Sie die Datei config.xml mit einem Texteditor wie WordPad.
2. Suchen Sie den Parameter, den Sie verschlüsseln möchten, oder fügen Sie ihn hinzu.
   Sie können beispielsweise die Passwörter Ihres Proxy-Servers schützen, indem Sie den folgenden Parameter konfigurieren:

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. Fügen Sie das Verschlüsselungsattribut **Secure="true" hinzu**.

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

4. Starten Sie den MID Server neu.
5. Öffnen Sie die Datei config.xml.
   Das verschlüsselte Passwort sieht wie folgt aus:

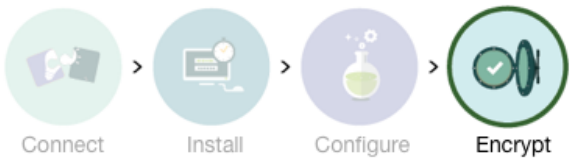
   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
   value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA=="/>
   ```

   .
6. So entschlüsseln Sie diesen oder einen anderen Wert in der Datei config.xml und zeigen den Wert im Klartext an:
   a. Halten Sie den MID-Server an.
   b. Legen Sie das Attribut **Secure="true"** auf **false fest**.
   c. Ersetzen Sie den verschlüsselten Wert durch den Klartextwert.
   d. Starten Sie den MID Server neu.

ECC-Warteschlangen-Datenverschlüsselung mit der Automatisierungs-API

Die Automatisierungs-API verschlüsselt sensible Probe-Daten, die von einer Instanz über die ECC-Warteschlange an den MID-Server gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Mit der Automatisierungs-API können Sie Daten verschlüsseln, die Sie von einer benutzerdefinierten Anwendung an die ECC-Warteschlange senden, und verhindern, dass diese Daten im Klartext angezeigt werden. Sie können beispielsweise ein Passwort verschlüsseln, das von einem MID-Server zur Authentifizierung an einem REST-Endpunkt verwendet wird.

Methoden

Die API bietet folgende Methoden:

- `encrypt()`
- `isEncrypted()`

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie diese Methoden aufrufen können:

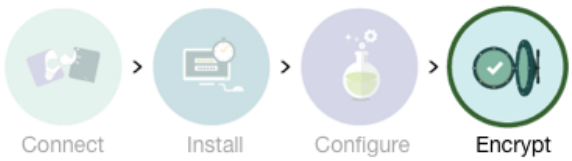
```
var automation_api = new sn_automation.AutomationAPI();
var password = 'xyz';
var encrypted_password;
if (automation_api.isEncrypted(password))
   encrypted_password = password;
else
   encrypted_password = automation_api.encrypt(password);
```

Der Wert `encrypted_password` kann dann sicher an die ECC-Warteschlange und an den gewünschten MID Server übergeben werden.

Dateisicherheit der MID Server-Konfiguration

Vertrauliche MID Server-Konfigurationsdaten können durch verschiedene Schemata geschützt werden, einschließlich interner und externer Datenverschlüsselung und externer Datenspeicherung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



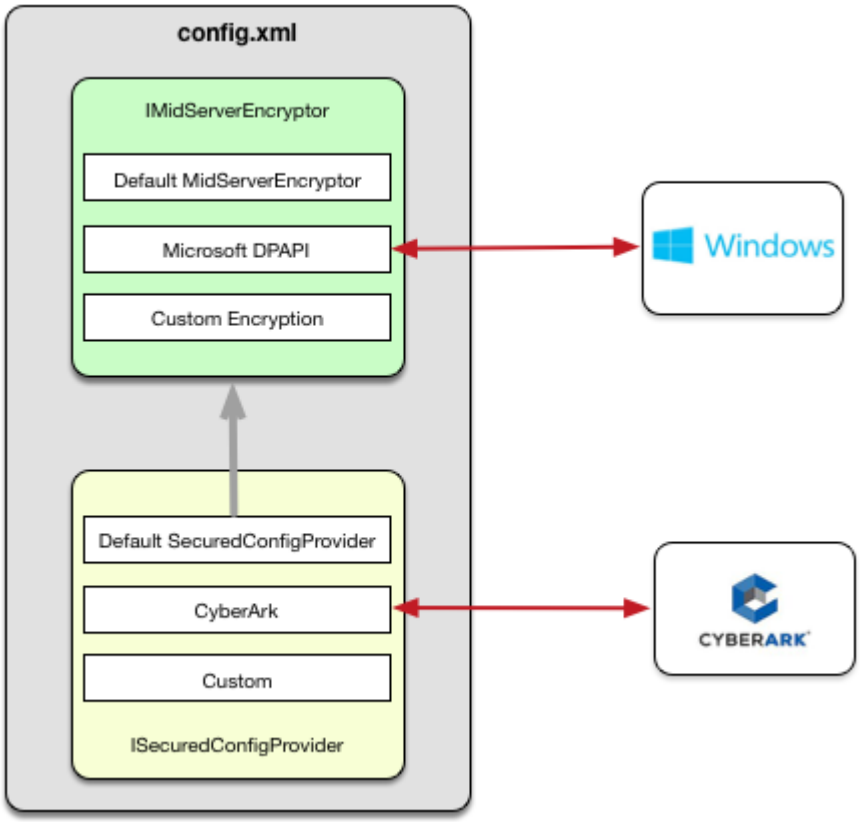
1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Der MID-Server bietet die folgenden integrierten Sicherheitsoptionen für Inhalte in der Datei **config.xml**:

- **Standard-Sicherheitsanbieter**: Sichert die Daten in der Datei **config.xml** durch Verschlüsselung. Bei einem Neustart des MID-Servers werden alle unverschlüsselten Daten verschlüsselt und in die Datei **config.xml** geschrieben. Der Standardsicherheitsanbieter bietet die folgenden Verschlüsselungsoptionen:
  - **Standardverschlüsselung**: Standardprozess zum Verschlüsseln von Daten in der MID-Server-Datei **config.xml**. Unter Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID Server-Konfigurationsdatei finden Sie weitere Details.
  - **Windows-Datenschutz-API (DPAPI)**: Das Betriebssystem führt die Datenverschlüsselung anstelle des MID-Servers durch. Die DPAPI-Verschlüsselung basiert auf dem Konto des angemeldeten Benutzers. Wenn dieses Schema verwendet wird, können die Daten nur von demselben Benutzerkonto entschlüsselt werden. Wenn sich das Konto ändert, müssen die Daten erneut verschlüsselt werden.
  - **Benutzerdefinierte Verschlüsselung**: Implementieren der IMidServerEncrypter-Schnittstelle, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes Verschlüsselungsschema zur Verwaltung vertraulicher **config.xml**-Daten zu erstellen.
-
- **CyberArk**: Datensicherheit wird durch die CyberArk-Integrationskonfiguration gewährleistet , die vertrauliche Daten aus der Datei **config.xml** in einen sicheren CyberArk-Tresor verschiebt. Diese Lösung verschlüsselt die Daten nicht.
- **Kundenspezifischer externer Speicher**: Implementieren der ISecuredConfigProvider-Schnittstelle, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes externes Speichersystem zur Verwaltung sensibler **config.xml**-Daten zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesicherte Inhalte und Verschlüsselungsschemata



MID Server-Konfigurationsdaten mit DPAPI verschlüsseln

Die Windows Data Protection API (DPAPI) verschlüsselt vertrauliche Daten aus der Datei **config.xml**, basierend auf dem MID Server-Benutzerkonto.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die DPAPI-Verschlüsselung bietet eine weitere Sicherheitsstufe für Daten wie Anmeldeinformationen, IP-Adressen und URLs in der MID-Server-Datei **config.xml**. Das Betriebssystem führt die Datenverschlüsselung anstelle des MID-Servers durch. Die DPAPI-Verschlüsselung basiert auf dem Konto des angemeldeten Benutzers. Wenn dieses Schema verwendet wird, können die Daten nur von demselben Benutzerkonto entschlüsselt werden. Wenn sich das Konto ändert, müssen die Daten erneut verschlüsselt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
2. Aktivieren Sie diesen Parameter und diesen Wert:
   `<parameter name="mid.secure_encrypter" value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>`
3. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
4. Starten Sie den MID-Server neu.
   Beliebige Werte in Klartext in der Datei **config.xml** werden vom Betriebssystem verschlüsselt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Befolgen Sie diese Schritte, wenn Sie das zur Verschlüsselung verwendete MID-Server-Benutzerkonto ändern müssen.

   a. Stoppen Sie den MID-Serverdienst.

   b. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.

   c. Geben Sie alle verschlüsselten Werte erneut in Klartext ein.

   d. Nehmen Sie die Änderungen am MID-Server-Benutzerkonto in der ServiceNow®-Instanz vor.

   e. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.
   Die Daten werden vom Betriebssystem basierend auf dem neuen MID Server-Benutzer-Account erneut verschlüsselt.

CyberArk als sicheren Konfigurationsanbieter nutzen

Sie können einen CyberArk-Tresor verwenden, um vertrauliche Daten aus der MID-Server-Datei **config.xml** zu sichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
CyberArk wird normalerweise verwendet, um Anmeldeinformationen in seinem externen Tresor zu sichern. Ein MID-Server-Parameter in der **config.xml**-Datei ermöglicht jedoch das Speichern anderer Datentypen in CyberArk.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
2. Aktivieren Sie diesen Parameter und diesen Wert:
   `<parameter name="mid.secure_config.provider" value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>`
3. Konfigurieren Sie bestimmte Daten, die im CyberArk-Tresor gesichert werden sollen.
   Verwenden Sie das folgende Beispiel als Leitfaden.

   a. Sichern Sie die MID Server-Anmeldeinformationen, indem Sie diesen Parameter so einstellen, dass er der **ID** und dem **Typ** für diese Daten in Ihrer CyberArk-Integrationskonfiguration entspricht .

   ```
   <parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
    id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
   <parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk
    ID>, type=<CyberArk type>"/>
   ```

   b. Sichern Sie die URL der Instanz, indem Sie diesen Parameter so anpassen, dass er zur **ID** und zum **Typ** für diese Daten in Ihrer CyberArk-Konfiguration passt.
   `<parameter name="url" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
5. Starten Sie den MID Server neu.

Sicherheitsschemata der MID Server-Konfigurationsdatei ändern

Der MID-Server bietet verschiedene Schemata zum Schutz vertraulicher Daten in der Datei **config.xml** und ermöglicht es Ihnen, zwischen diesen Optionen zu wechseln, um Ihre Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stoppen Sie den MID Server-Dienst.
2. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
3. Geben Sie alle verschlüsselten Werte erneut in Klartext ein.
4. Deaktivieren Sie das vorherige Sicherheitsschema und konfigurieren Sie den MID-Server für die Verwendung des neuen Providers.
5. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.
   Die Daten werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Sicherheitsschema erneut gesichert oder verschlüsselt.

MID Server-ISecuredConfigProvider-Schnittstelle

Verwenden Sie die Methoden in dieser Schnittstelle, um benutzerdefinierte Anbieter zu erstellen, die gesicherte Parameterwerte in der MID-Server-Datei **config.xml** verwalten.

Hinweis:
Diese Methoden sind in der Datei **snc-automation-api.jar** enthalten, die sich im Installationsordner des MID-Servers befindet.

initialize

Diese Methode initialisiert den Provider mit zusätzlichen Konfigurationsparametern und gibt keinen Wert zurück.

Beispiel

```
void intialize(java.util.Properties properties,
        IMidServerEncrypter encrypter)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
Eigenschaften	Initialisierungseigenschaften.
encrypter	Zu verwendender Verschlüsselungscode, wenn der Anbieter auf Verschlüsselung basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausnahme

java.lang.Exception

isParameterValueSecured

Diese Methode prüft, ob der Parameterwert gesichert wurde oder nicht. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **boolean** zurück.

Beispiel

boolean isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)

Parameter

Parameter	Beschreibung
paramValue	Der Parameterwert.

Ergebnisse

Der Parameter gibt **true** zurück, wenn der Parameterwert gesichert ist.

secureParameterValue

Diese Methode sichert den Parameterwert, wenn er nicht gesichert wurde. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **Zeichenfolge** zurück.

Beispiel

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                                throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
unsecuredParameterValue	Der ungesicherte Parameterwert.

Ausgabe

Diese Methode gibt den nicht verwendeten Parameterwert zurück.

Ausnahme

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unsecuredParameterValue

Diese Methode gibt den ungesicherten Wert des Parameters zurück. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **Zeichenfolge** zurück.

Beispiel

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                 throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
parameterName	Der Parametername.

Ausgabe

Dieser Parameter gibt den ungesicherten Wert zurück.

Ausnahme

java.lang.Exception

MID Server-IMidServerEncrypter-Schnittstelle

Verwenden Sie die Methoden in dieser Schnittstelle, um einen benutzerdefinierten externen Verschlüsseler für die MID-Server-Datei **config.xml** zu erstellen.

Hinweis:
Diese Methoden sind in der Datei **snc-automation-api.jar** enthalten, die sich im Installationsordner des MID-Servers befindet.

initialize

Diese Methode initialisiert den Verschlüsseler mit zusätzlichen Konfigurationsparametern und gibt keinen Wert zurück.

Beispiel

```
void intialize(java.util.Properties properties)
      throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
Eigenschaften	Initialisierungseigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausnahme

java.lang.Exception

encrypt

Diese Methode verschlüsselt die unverschlüsselten Daten und gibt einen Wert des Typs **Byte[]** zurück.

Beispiel

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
unencryptedData	Die Daten unverschlüsselt.

Ausgabe

Verschlüsselte Daten

Ausnahme

java.lang.Exception

decrypt

Diese Methode entschlüsselt verschlüsselte Daten und gibt einen Wert des Typs **Byte[]** zurück.

Beispiel

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
encryptedData	Die Daten wurden entschlüsselt.

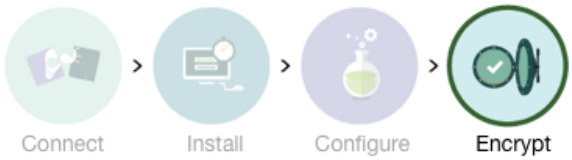
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabe
Entschlüsselte Daten

Ausnahme
java.lang.Exception

Anmeldeinformationen für die MID Server-Authentifizierung und SOAP-Anforderungen

Legen Sie Anmeldeinformationen für die Basic Authentication fest, um die Aufrufdaten des Webservice zu aktualisieren. Für zusätzliche Sicherheit können Sie die Standard-Authentifizierung für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID-Server erzwingen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Standardauthentifizierungsnachweise und SOAP-Anforderungen

Sie können die Standardauthentifizierung für jede Anforderung durchsetzen. Der MID-Server kann nicht über einen Proxyserver kommunizieren, wenn der Proxyserver nur die NTLM-Authentifizierung unterstützt. Sie können die Standardauthentifizierung mit einem Proxyserver verwenden oder eine Ausnahme für den MID-Server-Host erstellen.

Die Bereitstellung grundlegender Authentifizierungsinformationen, unabhängig davon, ob dies erforderlich ist, bietet einen zusätzlichen Vorteil. Der Webservice-Aufruf erstellt oder aktualisiert Daten mit den angegebenen Anmeldeinformationen. Wenn Sie beispielsweise einen Incident-Datensatz erstellen, haben die Journalfelder die Benutzer-ID des authentifizierten Basisbenutzers anstelle des Standardbenutzers. Mit diesem Verhalten können Sie Daten identifizieren, die von einem bestimmten MID-Server hinzugefügt wurden.

Sie können grundlegende Authentifizierungsinformationen für SOAP-Anforderungen festlegen. Jede SOAP-Anforderung enthält einen Autorisierungsheader, wie im Standard-Authentifizierungsprotokoll angegeben.

Die Einstellung zum Erzwingen einer strengen Sicherheit steuert, wie die Instanz, die von Ihnen für den MID-Server angegebenen Anmeldeinformationen verwendet. Wenn die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung aktiviert ist, müssen Sie eine Benutzer-ID mit Zugriff auf die Tabellen angeben, auf die der MID-Server zugreifen möchte. Wenn die Einstellung deaktiviert ist, kann der MID Server mit jeder gültigen Benutzer-ID auf alle Tabellen zugreifen.

Weitere Informationen zu Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von SOAP-Anforderungen auswirken, finden Sie unter Standardauthentifizierung: SOAP-Anforderungen in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Standard-Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen anfordern

Basic Authentication für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID Server erzwingen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Webservices**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard-Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen anfordern**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Um Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für einen MID Server bereitzustellen, navigieren Sie zu C:\Program Files\ServiceNow\<MID Server-Name>\agent, und bearbeiten Sie die Datei config.xml wie folgt:

   a. Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="mid.instance.username" value=""/>`, und geben Sie den Benutzernamen des Instanzadministrators als Wert ein.

      Example
      Zum Beispiel könnten Sie `<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>.` eingeben.

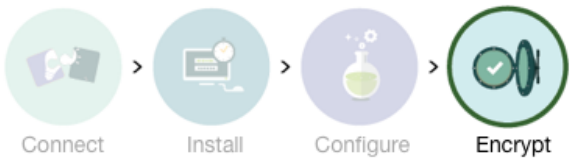
   b. Suchen Sie nach dem Element `<parameter name="mid.instance.password" value=""/>`, und geben Sie das konfigurierte Passwort für diese Instanz als Wert ein.

      Example
      Zum Beispiel könnten Sie `<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>.` eingeben.

Einheitlicher MID Server-Schlüsselspeicher

Der einheitliche MID Server-Schlüsselspeicher ermöglicht allen Produkten auf dem MID Server die Verwendung gemeinsamer Zertifikate und Schlüsselpaare. Mit dieser Funktion können Anwendungen denselben sicheren Kommunikationskanal zum MID Server verwenden, den der MID Server für die Verbindung mit der Instanz verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Wenn der MID Server gestartet wird, wird der allgemeine Name (CN) des Zertifikats überprüft, um festzustellen, ob ein benutzerdefiniertes Zertifikat installiert wurde. Wenn ein benutzerdefiniertes Zertifikat erkannt wird, wird die Erstellung des Zertifikats/Schlüsselpaars übersprungen, und im Datensatz „ecc_agent“ wird ein Attribut festgelegt, das die Verwendung eines benutzerdefinierten Zertifikats angibt.

Wenn ein benutzerdefiniertes Zertifikat verwendet wird, ist die UI-Aktion „ **Schlüssel erneut** eingeben“ in der Instanz für den MID Server deaktiviert. Eine neue UI-Aktion namens **Benutzerdefiniertes Schlüsselpaar entfernen** ist verfügbar, um wieder zur Verwendung eines selbstsignierten Zertifikats zu wechseln. Bei Verwendung dieser Aktion entfernt der MID Server das benutzerdefinierte Zertifikat und generiert ein neues selbstsigniertes Zertifikat, ähnlich der Option zum erneuten Schlüssel.

Wenn ein MID aktualisiert wird, werden alle installierten benutzerdefinierten Zertifikate beibehalten.

Unterstützung für PEM-Pakete

Der einheitliche MID Server-Schlüsselspeicher unterstützt PEM-Paketzertifikate und -Schlüsselpaare.

Beispiel für ein PEM-Bundle

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----

MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9

...

oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=

-----END PRIVATE KEY-----

Bag Attributes

   friendlyName: <myCustomCert>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31

subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

-----BEGIN CERTIFICATE-----

MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV

...

4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=

-----END CERTIFICATE-----
```

Installieren Sie benutzerdefinierte Zertifikate im einheitlichen Schlüsselspeicher des MID Servers

Installieren Sie benutzerdefinierte Zertifikate, um die Sicherheitskanäle für verschiedene Anwendungen zu vereinheitlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bei der Installation des Zertifikats auf einem unter Linux gehosteten MID Server reagiert install-certificate.sh möglicherweise nicht, wenn die Anzahl der Linux-Entropiepools weniger als einige hundert beträgt. Überprüfen Sie die Entropieanzahl des Linux-Pseudo-Zufallszahlengenerators (PRNG) mit dem folgenden Befehl:

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

Wenn die Entropieanzahl zu niedrig ist, können Sie einen Entropiegenerator wie RNGD oder Hatged installieren. Weitere Informationen zur Installation von Haben für CentOS und Ubuntu finden Sie unter So richten Sie zusätzliche Entropie für Cloud-Server mit Haben ein .

Prozedur

1. Wenn der MID Server ausgeführt wird, stoppen Sie den MID Server.

   Hinweis:

   Wenn der Eintrag für den Alias **DefaultSecurityKeyPairHandle** geändert wird, müssen Sie den MID Server für ungültig erklären, bevor Sie ihn anhalten.

2. Erstellen Sie ein PEM-Bundle-Zertifikat und -Schlüsselpaar, indem Sie im MID Server-Installationsordner einen der folgenden Befehle ausführen.
   - Generieren Sie mit dem folgenden Befehl selbstsignierte Zertifikate für Nicht-MTLS-Anwendungsfälle:

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - Exportieren Sie den Schlüsselspeicher mit dem folgenden Befehl in ein PEM-Bundle:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - Rufen Sie mit dem folgenden Befehl nur Zertifikate im PEM-Format ab:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
```

- Rufen Sie mit dem folgenden Befehl nur Schlüssel im PKCS#8-Format ab:

```
openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
```

- Installieren Sie das Zertifikat oder die Zertifikatkette und den privaten Schlüssel für Windows-Hosts mit dem folgenden Befehl:

```
bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <file path to PEM bundle>
```

- Installieren Sie das Zertifikat oder die Zertifikatkette und den privaten Schlüssel für Linux-Hosts mit dem folgenden Befehl:

```
bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <file path to PEM bundle>
```

Hinweis:

Die Kopf- und Fußzeile der PEM-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

3. Starten Sie den MID Server.
4. Validieren Sie den MID Server mit der Instanz.
5. **Wahlweise:** Um den MID Server so zurückzusetzen, dass er ein selbst generiertes Zertifikat verwendet, wählen Sie den MID Server in der -Instanz aus und verwenden Sie die UI-Aktion **Benutzerdefiniertes Zertifikat entfernen**.

Hinweis:

Der MID Server kann auch mithilfe der **UI** -Aktion Ungültig machen zurückgesetzt werden. Wenn Sie einen MID Server für ungültig erklären, werden alle installierten benutzerdefinierten Zertifikate entfernt und ein neues selbstsigniertes Zertifikat für den MID Server erstellt.

Nächste Maßnahme

`manage-certificates` hat die folgenden Funktionen, und die Skripts müssen aus dem Agent-Ordner ausgeführt werden.

Gegenseitige Authentifizierung aktivieren

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`.

Gegenseitige Authentifizierung entfernen und Standardauthentifizierung wiederherstellen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`.

Neue Zertifikate und Zertifikatketten mit einem angegebenen Alias hinzufügen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`.

Der `Alias` ist ein eindeutiger Name für das zu importierende Zertifikat. Der MID Server erfordert ein benutzerdefiniertes Zertifikat für die gegenseitige Authentifizierung mit dem Standardaliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle`. Um die MTLS-Kommunikation zwischen dem MID Server und der Instanz zu konfigurieren, muss der Zertifikateintrag dem Schlüsselspeicher mit dem Aliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle` hinzugefügt werden.

`fileName` ist ein Dateipfad, der ein PEM-Zertifikat oder eine Zertifikatkette und einen privaten PCKS#8-Schlüssel enthalten kann. Der Dateipfad zum PEM-Bundle kann mehrere Zertifikate und einen einzelnen privaten Schlüssel enthalten. Die Kopf- und Fußzeile jedes PEM-Zertifikats muss wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn die Validierung der Zertifikatkette fehlschlägt. Wenn die Datei mehrere Zertifikate enthält, müssen diese entsprechend geordnet sein: untergeordnetes Zertifikat, Zwischenzertifikate, dann Stammzertifikate.

Zertifikatdetails für den angegebenen Alias anzeigen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>` .

Dieser Befehl zeigt Informationen wie den eindeutigen Antragstellernamen, den Ausstellernamen und das Ablaufdatum aus dem Zertifikat an.

Alle vorhandenen Aliasse auflisten

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`.

Dieser Befehl listet alle Aliasnamen auf, die in *`agent_keystore`* verfügbar sind.

Zertifikate mit einem Alias löschen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`.

Dieser Befehl löscht den Alias und den Datensatz aus dem Schlüsselspeicher. Der Eintrag für Alias `DefaultSecurityKeyPairHandle` kann mit diesem Befehl gelöscht werden.

Alle Einträge aus dem Schlüsselspeicher entfernen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`.

Dieser Befehl löscht die vorhandenen Einträge aus dem Schlüsselspeicher, mit Ausnahme von Alias `DefaultSecurityKeyPairHandle`.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die gegenseitige Authentifizierung für MID Server

Stellen Sie den MID Server-Schlüsselspeicher mit einer Sicherung wieder her

Wenn der Schlüsselspeicher beschädigt oder versehentlich gelöscht wird, können Sie eine Sicherung des MID Server-Schlüsselspeichers wiederherstellen. Dies ist besonders nützlich für Schlüsselspeicher mit benutzerdefinierten Schlüsselpaaren, da andernfalls die Neuerstellung benutzerdefinierter Schlüsselpaardaten schwierig und zeitaufwändig sein kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Agent admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release Tokyo erstellt der MID Server automatisch eine Sicherung der Datei **agent_keystore**, wenn sie geändert wird. Sicherungen werden in **security_back** unter dem Agent-Ordner gespeichert. Sie werden außerhalb des Sicherheitsordners gespeichert, um den Sicherheitsordner vor versehentlichen Löschungen oder Beschädigungen zu schützen.

Im Sicherungsordner befindet sich eine dedizierte Sicherungsprotokolldatei: **keystore_backup_audit_trail.log**. In diesem Protokoll werden Sicherungsdateien und Sicherungsaktivitäten nachverfolgt. Jeder Sicherungsprotokolleintrag verfügt über einen Sicherungsdateinamen mit Zeitstempel, eine übereinstimmende **keypairs.mid_id**und eine Liste von Aliassen von Schlüsselpaaren in der Sicherung.

Hinweis:
Aus Sicherheitsgründen sollte der Sicherungsschlüsselspeicher dieselben Attribute wie der ursprüngliche Schlüsselspeicher aufweisen, z. B. Besitzer, Gruppe und Berechtigungen. Diese Attribute stellen sicher, dass der MID Server auf Dateisystemebene denselben Schutz bietet.

Die Schlüsselspeichersicherungen können mit den MID Server-Eigenschaften **mid.keystore.max_backups**, **mid.keystore.max_live_backups**und **mid.keystore.backup_overwrite_timespan geändert**werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stoppen Sie den MID-Server.
2. Navigieren Sie zu **security_backup**, und zeigen Sie **keystore_backup_audit_trail.log** an, um auszuwählen, welche Sicherung wiederhergestellt werden soll.
3. Kopieren Sie diese Sicherung in die Datei **agent_keystore** im Sicherheitsordner.
   Überprüfen Sie die Dateiberechtigungen, um sicherzustellen, dass sie denselben Besitzer und dieselben Berechtigungen wie die ursprüngliche Datei hat. Wenn **agent_keystore** an diesem Speicherort bereits vorhanden ist, überschreiben Sie ihn mit der Sicherung.
4. Überprüfen Sie **config.xml**, um sicherzustellen, dass die **keypairs.mid_id** mit der in der Audit-Protokolldatei übereinstimmt.
5. **Wahlweise:** Wenn **keypairs.mid_id** nicht übereinstimmen, aktualisieren **Sie config.xml**, damit sie übereinstimmen.
6. Navigieren Sie zur Instanz, und machen Sie den MID-Server für ungültig.
   Dadurch wird ein **Systembefehl delete_mid_keypair** in **ecc_queue erstellt**.
7. Suchen Sie alle **delete_mid_keypair-** Ausgabenachrichten für den MID Server, und markieren Sie sie als verarbeitet.
   Das Ziel besteht darin, den MID Server als ungültig zu markieren, ohne die Löschung des Schlüsselpaars auszulösen. Sofern die Systembefehle nicht als verarbeitet markiert sind, löscht MID Server das Schlüsselpaar **defaultsecuritykeypairhandle**, unabhängig davon, ob es benutzerdefiniert oder automatisch generiert wurde.
8. Starten Sie den MID-Server neu.
9. Navigieren Sie zur Instanz, und validieren Sie den MID Server.

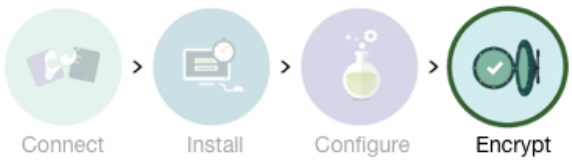
Aktivieren Sie die gegenseitige Authentifizierung für MID Server

Konfigurieren Sie den MID Server so, dass ein Client-Zertifikat für die Authentifizierung bei der Instanz verwendet wird. Dadurch müssen keine Basic Authentication-Anmeldeinformationen im Schlüsselspeicher für die Konfiguration des MID Servers erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die gegenseitige MID Server-Authentifizierung entfernt den MID Server-Benutzernamen und das Passwort und stellt ein Client-Zertifikat für die Authentifizierung bereit. Immer wenn ein Server eine Authentifizierung anfordert, wird stattdessen dieses Zertifikat gesendet. Um die gegenseitige Authentifizierung zu verwenden, muss die zertifikatbasierte Authentifizierung aktiviert sein. Informationen zum Verfahren finden Sie unter Zertifikatsbasierte Authentifizierung einrichten.

Wenn ein neuer MID Server mit gegenseitiger Authentifizierung erstellt wird, werden Fähigkeiten nicht automatisch hinzugefügt. Ein Administrator muss seinem Datensatz in der Instanz Fähigkeiten hinzufügen. Vorhandene MID Server mit Standardauthentifizierung mit -Fähigkeiten bleiben jedoch erhalten, wenn zur gegenseitigen Authentifizierung gewechselt wird.

Ein MID Server mit gegenseitiger Authentifizierung kann nicht als UI-Aktion in der Instanz neu eingegeben oder validiert werden.

Selbstsignierte Zertifikate werden bei gegenseitiger Authentifizierung nicht unterstützt. Intern signierte Zertifikate werden nur unterstützt, wenn sie von einer privaten Zertifizierungsstelle signiert sind. Kommerziell signierte Zertifikate werden unterstützt, wenn sie von einer allgemein vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle signiert werden, z. B. solchen, der Browser und Betriebssysteme vertrauen.

Im Quebec-Release kann ein MID Server, der die Anwendung Health Log Analytics verwendet, nicht mit gegenseitiger Authentifizierung konfiguriert werden.

Prozedur

1. Wenden Sie sich an den Support von ServiceNow, um die gegenseitige Authentifizierung auf dem MID Server anzufordern.
2. Rufen Sie ein Zertifikat und einen privaten Schlüssel von einer angesehenen Zertifizierungsstelle ab.

   Die gegenseitige Authentifizierung von MID Servern unterstützt nur das PEM-Bundle-Format und den privaten Schlüssel im PCKS#8-Format. Das Paket muss sowohl den privaten Schlüssel als auch das Zertifikat enthalten. Öffnen Sie das Zertifikat mit einem

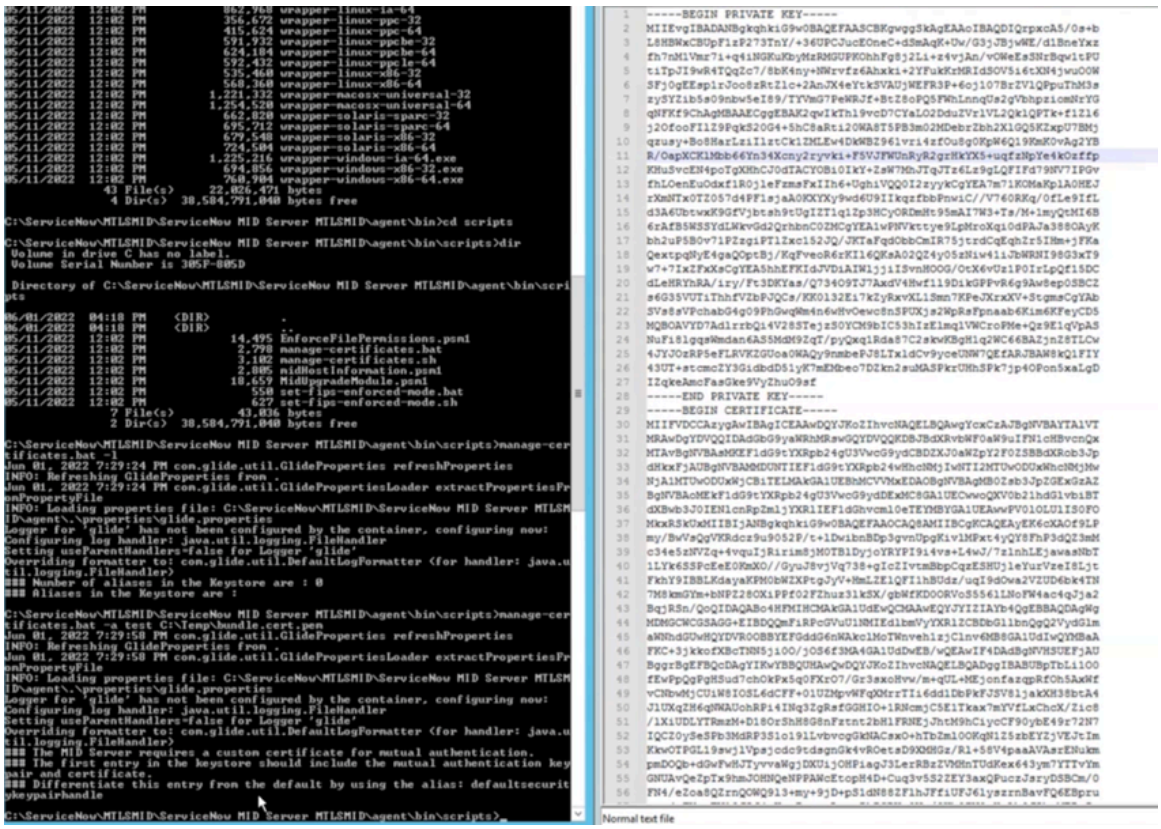
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Texteditor, und prüfen Sie, ob es im Textformat vorliegt. Die Kopf- und Fußzeile der PEM-Syntax lautet wie folgt:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```



Sie können den Inhalt eines PEM-Zertifikats mit dem `OpenSSL` -Befehl unter Linux oder Windows wie folgt lesen: `openedssl x509 -in cert.crt -text` . Der private Schlüssel muss im PKCS#8-Format vorliegen. Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax lautet wie folgt:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Sie können den Inhalt eines privaten Schlüssels unter Linux oder Windows mit dem `OpenSSL` -Befehl wie folgt überprüfen: `openedssl rsa -in private.key -check`

Hinweis:
Wenn Ihr Zertifikat nicht im PKCS#8-Format vorliegt, erhalten Sie eine Fehlermeldung: `- main SEVERE *** ERROR *** Gültiger privater Schlüssel konnte nicht gefunden werden`

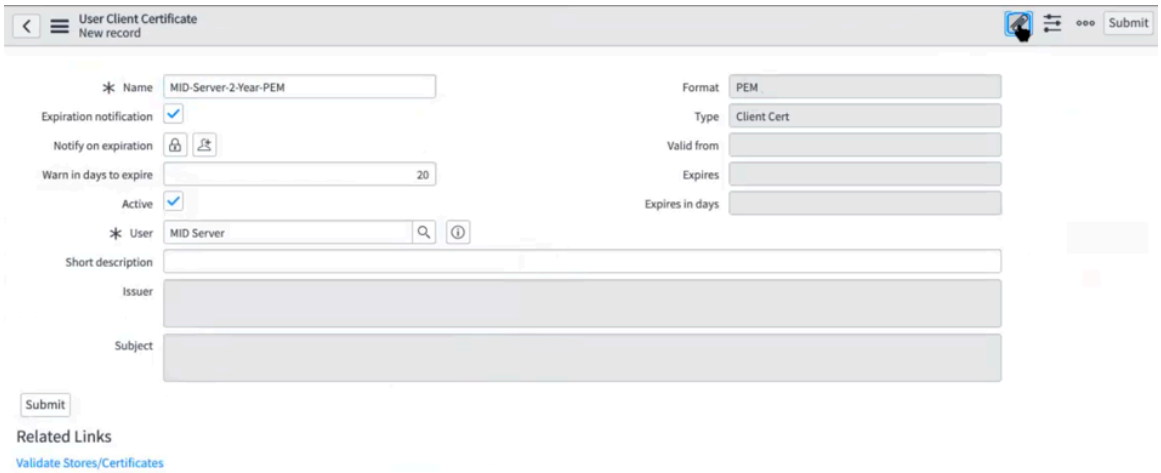
3. Navigieren Sie in der Instanz zu **sys_user_certificate.list**.
4. Erstellen Sie einen neuen Datensatz.

Hinweis:
Der Datensatz muss den Namen des MID Servers haben, und die **Benutzerrolle** muss **MID Server**lauten.

5. Hängen Sie das Zertifikat an den Datensatz an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die angehängte Datei nur das Zertifikat enthält.

6. **Wahlweise:** Wenn der MID Server ausgeführt wird, stoppen Sie den MID Server.
7. Führen Sie auf dem MID Server-Hostcomputer die folgenden Befehle aus, um das Zertifikat und den privaten Schlüssel zu installieren und zu verwalten.

   Führen Sie das Skript aus dem Stammverzeichnis des Agent-Verzeichnisses aus, da es die JAR-Dateien im Klassenpfad erfordert. Das Sicherheitsverzeichnis wird dann im Stammordner des Agent erstellt und vom MID Server verwendet. Beispiel: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

   `manage-certificates` hat die folgenden Funktionen, und die Skripts müssen aus dem Agent-Ordner ausgeführt werden.

   Gegenseitige Authentifizierung aktivieren

   Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

   Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`.

   Gegenseitige Authentifizierung entfernen und Standardauthentifizierung wiederherstellen

   Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`.

   Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`.

   Neue Zertifikate und Zertifikatketten mit einem angegebenen Alias hinzufügen

   Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`.

   Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`.

   Der `Alias` ist ein eindeutiger Name für das zu importierende Zertifikat. Der MID Server erfordert ein benutzerdefiniertes Zertifikat für die gegenseitige Authentifizierung mit dem Standardaliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle`. Um die MTLS-Kommunikation zwischen dem MID Server und der Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu konfigurieren, muss der Zertifikateintrag dem Schlüsselspeicher mit dem Aliasnamen defaultsecuritykeypairhandle hinzugefügt werden.

fileName ist ein Dateipfad, der ein PEM-Zertifikat oder eine Zertifikatkette und einen privaten PCKS#8-Schlüssel enthalten kann. Der Dateipfad zum PEM-Bundle kann mehrere Zertifikate und einen einzelnen privaten Schlüssel enthalten. Die Kopf- und Fußzeile jedes PEM-Zertifikats muss wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn die Validierung der Zertifikatkette fehlschlägt. Wenn die Datei mehrere Zertifikate enthält, müssen diese entsprechend geordnet sein: untergeordnetes Zertifikat, Zwischenzertifikate, dann Stammzertifikate.

Zertifikatdetails für den angegebenen Alias anzeigen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias> .

Dieser Befehl zeigt Informationen wie den eindeutigen Antragstellernamen, den Ausstellernamen und das Ablaufdatum aus dem Zertifikat an.

Alle vorhandenen Aliasse auflisten

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: bin/scripts/manage-certificates.bat -l.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -l.

Dieser Befehl listet alle Aliasnamen auf, die in *agent_keystore* verfügbar sind.

Zertifikate mit einem Alias löschen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>.

Dieser Befehl löscht den Alias und den Datensatz aus dem Schlüsselspeicher. Der Eintrag für Alias *DefaultSecurityKeyPairHandle* kann mit diesem Befehl gelöscht werden.

Alle Einträge aus dem Schlüsselspeicher entfernen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: bin/scripts/manage-certificates.bat -r

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`.

Dieser Befehl löscht die vorhandenen Einträge aus dem Schlüsselspeicher, mit Ausnahme von Alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

8. Starten Sie den MID Server.

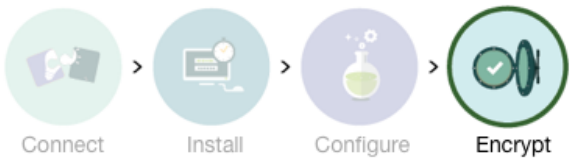
Zugehörige Informationen

Installieren Sie benutzerdefinierte Zertifikate im einheitlichen Schlüsselspeicher des MID Servers

Einheitlicher MID Server-Schlüsselspeicher

MID-Server Befehlsauditprotokoll

Das Befehlsauditprotokoll zeichnet die Befehle auf, die von MID-Server für die Anwendung Discovery ausgeführt werden. Überprüfen Sie die Befehle auf Anomalien oder Fehler.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

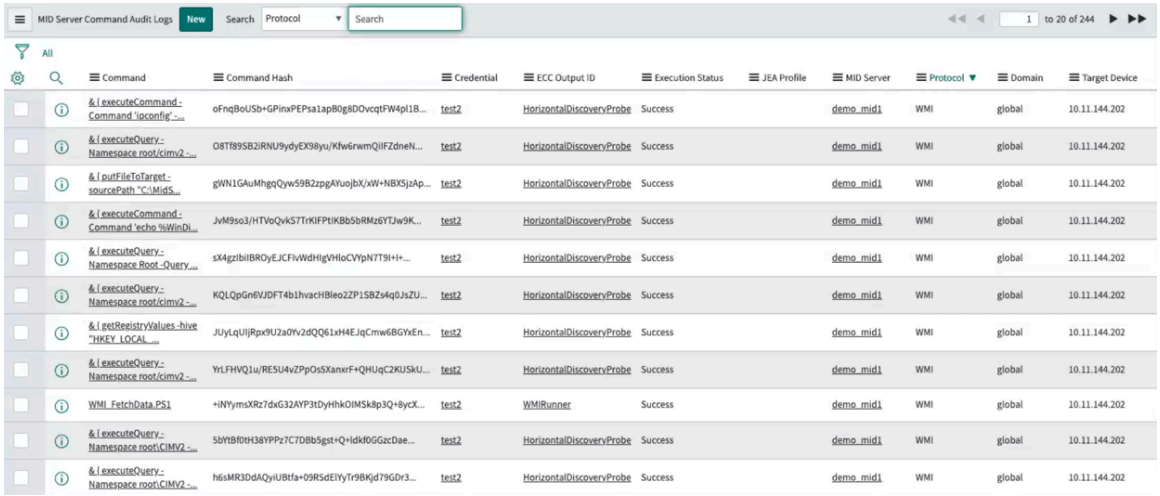
Das Audit-Protokoll für MID Server-Befehle ist eine Aufzeichnung der Befehle, die MID-Server während der Erkennung ausführt. Beispielsweise kann die Ausführung eines Musters viele separate Befehle ausführen. Das Befehlsauditprotokoll MID-Server unterstützt PowerShell-Befehle für WMI und WinRM. Bei SSH-Befehlen unterstützt das Audit-Protokoll SSNC, jedoch nicht J2SSH. In Quebec unterstützt das Befehlsauditprotokoll nur die Aufzeichnung der Befehle, die während der Erkennung ausgeführt werden.

Aktivieren Sie das Befehlsauditprotokoll

Das MID-Server Audit-Protokoll wird mit der MID-Server -Eigenschaft *`mid.log.command_audit.enable`*aktiviert, die standardmäßig auf „false“ festgelegt ist. Fügen Sie die Eigenschaft in der Tabelle „ **MID Server-Eigenschaften** “ [ecc_agent_property_list.do] hinzu. Nach der Aktivierung wird auf die Audit-Protokolle des Befehls MID-Server in der Instanz zugegriffen, indem Sie zu navigieren **MID-Server** > **Befehlsauditprotokolle** [ecc_agent_command_audit_log_list.do]. Um diese Tabelle anzuzeigen oder zu ändern, muss der Benutzer über die Rolle **agent_security_admin verfügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In den Befehlsauditprotokollen aufgezeichnete Daten

Das Befehlsauditprotokoll MID-Server zeichnet den Namen des Befehls und den Befehls-Hash auf. Wenn beispielsweise während der Erkennung eine Probe keinen Befehl, sondern ein Skript ausführt, wird der Skriptname aufgezeichnet. Der Befehls-Hash wird unabhängig vom Namen basierend auf dem Inhalt des Skripts berechnet. Daher wirkt sich das Ändern des Namens nicht auf den Befehls-Hash aus.

Wenn eine Probe, z. B. ein WMIRunner, einen Befehl mit mehreren WMI-Feldern ausführt, erstellt WMI ein Skript, um diese Felder abzufragen. Das Skript wird temporär auf dem Host MID-Server im temporären Ordner erstellt. Nachdem das Skript ausgeführt wurde, wird es aus dem temporären Ordner entfernt. Das Skript erhält einen Namen basierend auf den Feldern und eine Zufallszahl. Der Hash-Schlüssel ist jedoch bei gleichem Inhalt immer derselbe.

Das Befehlsauditprotokoll meldet den Ausführungsstatus entweder als Erfolg oder Fehler. Der Datensatzeintrag ist ein Erfolg, wenn der Befehl ausgeführt wurde, oder ein Fehler, wenn er nicht ausgeführt werden konnte. Das Befehlsauditprotokoll berücksichtigt nicht das Ergebnis des ausgeführten Befehls. Zum Beispiel wird ein Befehl, der ausgeführt wird, aber beim Sammeln von Daten fehlschlägt, weiterhin im Ausführungsstatus als Erfolg aufgeführt.

Discovery unterstützt JEA-Profile für WinRM. Im Audit-Protokoll des Befehls MID-Server wird das JEA-Profil des Erkennungsbefehls aufgezeichnet, sofern verfügbar. Weitere Informationen zu JEA-Profilen finden Sie unter Microsoft Just Enough Administration (JEA) for Discovery .

Standardmäßig wird die Tabelle alle sieben Tage rotiert. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenrotation .

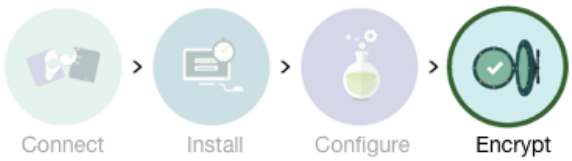
Einen MID Server-Schlüssel neu erstellen

Geben Sie einen neuen Schlüssel für einen MID-Server ein, um einen neuen privaten Schlüssel zu generieren. Private Schlüssel werden zum Entschlüsseln von Automatisierungsanmeldeinformationen verwendet, sodass MID Server Informationen sicher übertragen können. Schlüsselpaare werden anfänglich generiert, wenn ein MID Server validiert wird, und MID Server sollten regelmäßig neu verschlüsselt werden, um die Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der MID Server wieder online ist, überprüft das System den neuen Schlüssel automatisch und der MID Server nimmt die Verarbeitung von Automatisierungsaufgaben wieder auf.

Automatisierungsberechtigungen werden gesichert, indem sie vor der Übertragung in der Instanz mit dem vertrauenswürdigen öffentlichen Schlüssel des MID-Servers verschlüsselt werden. Beim Erstellen des MID-Servers wird ein Schlüsselpaar generiert, das aus einem öffentlichen und einem privaten Schlüssel besteht. Nach der Überprüfung des MID-Servers kann der private Schlüssel zum Entschlüsseln von Anmeldeinformationen für die Automatisierung verwendet werden. Sie sollten den MID-Server gelegentlich neu eintippen, um die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**.
2. Öffnen Sie den MID Server, dessen Schlüsselpaare Sie drehen möchten.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Neuen Schlüssel erstellen**.

Zugehörige Informationen

MID-Server validieren

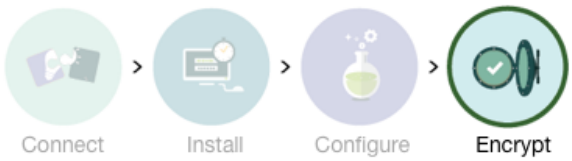
SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen

Konfigurieren Sie den MID-Server für die Verbindung mit einer Quelle über SSL.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können dem MID Server auf zwei Arten Zertifikate hinzufügen, um über SSL/TLS zu kommunizieren:

- Fügen Sie Zertifikate mit dem folgenden Verfahren direkt der gebündelten JRE TrustStore-Datei hinzu.
- Geben Sie eine andere TrustStore-Datei an, die vom MID Server verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie einen externen TrustStore für den MID Server an.

Überprüfen Sie beide Methoden, um zu ermitteln, welche Ihren Anforderungen am besten entspricht.

Während des MID-Upgrades wird der gebündelte TrustStore überschrieben. Der MID Server versucht, Zertifikate vom vorhandenen TrustStore zum eingehenden zu migrieren. Für die Migration müssen Zertifikate die folgenden Kriterien erfüllen:

Quebec (zurückportiert nach Orlando Patch 10 und Paris Patch 4)

- X.509 v3-Zertifikate
- Erweiterung für Basiseinschränkungen wird als „falsch“ ausgewertet (oder ist nicht vorhanden).

Rome (zurückportiert nach Paris Patch 7 und Quebec Patch 2)

- X.509-Zertifikate
- Jedes Zertifikat, das in der Quelle vorhanden ist, aber nicht im Ziel-TrustStore

Zertifikate, die die Kriterien nicht erfüllen, werden überschrieben. Alternativ können Sie eine externe TrustStore-Datei angeben, die von MID Server-Upgrades nicht betroffen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie einen externen TrustStore für den MID Server an

In Rome und späteren Familien ist die während des Upgrades verwendete Migrationsstrategie über den MID Server-Konfigurationsparameter `mid.truststore.migration.strategy`konfigurierbar. Er kann die folgenden Werte annehmen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **migrate_delta**: die Standardstrategie (oben für Rome beschrieben)
- **migrate_non_ca**: Eine Strategie, die der oben für die Quebec-Familie beschriebenen entspricht
- **do_not_migrate**: Deaktiviert die TrustStore-Migration während des Upgrades, obwohl im Falle einer Überschreibung eine Sicherung des ursprünglichen TrustStore erstellt wird

Während dieses Migrationsprozesses wird eine Sicherung der ursprünglichen und Upgrade-TrustStores erstellt und im Arbeitsverzeichnis des Agent gespeichert: ⋯\agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\. Der ursprüngliche TrustStore wurde in cacerts_before umbenannt, und der Upgrade-TrustStore wurde in cacerts_from_upgradeumbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung und navigieren Sie zu dem Ordner, der das JRE Keytool enthält. Dies ist der Speicherort der von Ihnen installierten JRE. Beispiel für einen möglichen Pfad: C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin
2. Importieren Sie mit dem folgenden Befehl ein Zertifikat in den cacerts-Schlüsselspeicher des MID Servers: `keytool -import -alias <Zertifikat-Alias> -file "<Pfad zum Zertifikat>" -keystore "<*Pfad zur JRE*>\lib\security\cacerts"`

   Zum Beispiel könnten Sie Folgendes eingeben: `keytool -import -alias MyCA -file "C:\myca.cer" -keystore "C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts"`

   Hinweis:
   Das Keytool fordert Sie zur Eingabe eines Zertifikatpassworts auf. Wenn das Zertifikat für eine Zertifizierungsstelle gilt, werden Sie vom Keytool auch gefragt, ob Sie der Zertifizierungsstelle vertrauen möchten. Informationen zum Hinzufügen eines Zertifikats zu einer Instanz finden Sie unter Zertifikate in eine Instanz hochladen .
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine Liste der aktuellen Zertifikate an, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `keytool.exe -list -keystore "C:\Mid Server\agent\jre\lib\security\cacerts"`

Geben Sie einen externen TrustStore für den MID Server an

Die MID Server-JVM kann einen TrustStore außerhalb des MID-Installationsverzeichnisses verwenden, sodass dem TrustStore hinzugefügte Zertifikate während eines Upgrades nicht überschrieben werden. Es ist wichtig, dass sich diese TrustStore-Datei außerhalb des MID-Installationsverzeichnisses befindet und der Truststore-Speicherort angegeben werden kann, indem zusätzliche Parameter zur Datei wrapper-override.conf des MID Servers hinzugefügt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf dem MID Server-Host zur Datei wrapper-override.conf.
2. Geben Sie einen externen TrustStore an, indem Sie einen benutzerdefinierten Parameter an das Ende der Datei wrapper-override.conf Ihres MID anhängen.
   Zum Beispiel würde auf einem Windows-MID mit einem externen TrustStore, der sich unter C:\external_truststore\cacerts befindet, das Ende der Datei ähnlich aussehen:

Automatische Übersetzung

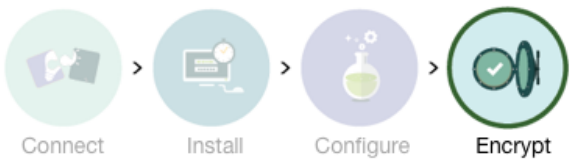
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

Hinweis:
Wenn Sie weitere zusätzliche Parameter in dieser Datei angegeben haben, kann der numerische Bezeichner, in diesem Fall 3 und 4, abweichen.

SSH-Kryptografiealgorithmen für MID Server

Der MID Server verwendet SSH-Clients, um viele Erkennungsaktionen auszuführen. Während des SSH-Handshake bestimmen Client und Server zuerst, welche Algorithmen beide Parteien unterstützen, und wählt dann den Algorithmus mit der höchsten Priorität aus. Für den Hostschlüsselalgorithmus wählt der Client den von beiden Parteien unterstützten Algorithmus mit der höchsten Priorität aus, der dem Schlüsseltyp entspricht.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Standardmäßig unterstützte SSH-Algorithmen nach Priorität

Schlüsselaustauschalgorithmus

1. ecdh-sha2-nisp256
2. ecdh-sha2-nisp384
3. ecdh-sha2-nisp521
4. difie-hellman-group-exchange-sha256
5. difie-hellman-group14-sha256
6. difie-hellman-group16-sha512
7. difie-hellman-group14-sha1
8. difie-hellman-group1-sha1
9. difie-hellman-group-exchange-sha1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hostschlüsselalgorithmus (wird für die Signatur mit öffentlichem Schlüssel während der Authentifizierung verwendet)

1. ecdsa-sha2-nisp256
2. ecdsa-sha2-nisp384
3. ecdsa-sha2-nisp521
4. rsa-sha2-256
5. rsa-sha2-512
6. ssh-rsa
7. ssh-dss

Verschlüsselungsalgorithmus

1. aes128-ctr
2. aes192-ctr
3. aes256-ctr
4. 3des-ctr
5. aes128-cbc
6. aes192-cbc
7. aes256-cbc
8. 3 des-cbc

MAC-Algorithmus

1. hmac-sha2-256
2. hmac-sha1
3. hmac-sha2-512
4. hmac-sha1-96
5. hmac-md5-96
6. hmac-md5

Passen Sie die Prioritätsliste der SSH-Algorithmen an

Die Prioritäten des MID Server-SSH-Algorithmus können je nach Sicherheitsanforderungen angepasst werden. Jeder Algorithmus wird von einer der folgenden MID Server-Eigenschaften gesteuert.

Hinweis:
Glide-Import in der Instanz verwendet die Standardalgorithmusliste. Die vier MID Server-Eigenschaften wirken sich nicht auf den Glide-Import aus, da er nicht auf dem MID Server ausgeführt wird. SNCSSH wird für den Glide-Import in der Instanz für SFTP und SCP verwendet.

- Schlüsselaustauschalgorithmen: **mid.ssh.algorithms.kex**
- Hostschlüsselalgorithmen: **mid.ssh.algorithms.host_key**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verschlüsselungsalgorithmen: **mid.ssh.algorithms.cipher**
- MAC-Algorithmen: **mid.ssh.algorithms.mac**

Die Eigenschaften akzeptieren durch Kommas getrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Die folgenden Operatoren basieren auf der OpenSSH-Standardsyntax und ändern die Prioritätsliste des Algorithmus.

- Der Operator **+** hängt die durch Kommas getrennte Liste der Algorithmen an die Standardalgorithmusliste an.
- Der **-Operator** entfernt die durch Kommas getrennte Liste der Algorithmen aus der Standardalgorithmusliste.
- Der Operator **^** platziert die durch Kommas getrennte Liste der Algorithmen an den Anfang der Standardalgorithmusliste.

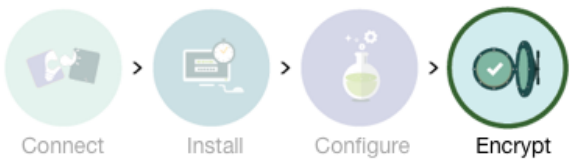
mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

Hängen Sie eine Skriptdatei an einen mit der Datei synchronisierten MID Server an

Sie können eine Skriptdatei anhängen, um sie mit einem verbundenen MID Server zu synchronisieren. Durch Windows Internet Explorer erweiterte Sicherheitsblöcke werden heruntergeladene Dateien blockiert, die potenziell gefährlich sind. Durch die Synchronisierung der Dateien wird dieses Sicherheitsproblem jedoch umgangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: **admin**



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erhöhte Sicherheit in Windows-Browsern, wie z. B. Internet Explorer, blockieren heruntergeladene Dateien, die nach ihrer Einschätzung potentiell gefährlich sind. Dies würde Dateien blockieren, die zur Verwendung durch den MID-Server heruntergeladen wurden. Sie müssen jede Datei manuell über den Browser entsperren.

Um dieses Problem zu umgehen, verwenden Sie die Dateisynchronisierung. Bei der Dateisynchronisierung müssen Sie proaktiv Skriptdateien aus Ihrer Instanz entnehmen und auf dem MID-Server speichern. Die Dateien auf der Instanz und auf dem MID-Server bleiben synchronisiert. Der MID-Server muss jedoch nicht mehr die gesamte Datei herunterladen. Durch die Dateisynchronisierung wird auch verhindert, dass Aktualisierungen, die Sie in diesen Skriptdateien vornehmen, während des Upgrades einer Instanz überschrieben werden.

Sie können mehrere Dateien anhängen, die letzte angehängte Datei wird jedoch mit dem MID Server synchronisiert. Wenn Sie den Anhang löschen, wird die Skriptdatei inaktiv und die synchronisierte Datei wird vom MID Server gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Skriptdateien**.
2. Öffnen Sie die Datei, an die Sie die Skriptdatei anhängen möchten, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Datei zu erstellen.
3. Wählen Sie **Anhang verwenden** und klicken Sie dann auf das Büroklammersymbol, um den Anhang hinzuzufügen.
   Wenn das Feld **Anhang verwenden** aktiviert ist, überschreibt eine angehängte Skriptdatei das in der Datei enthaltene Feld **Skript**. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird das Skript im Feld **Skript** anstelle des Anhangs verwendet.

   Der Name des Skriptdateianhangs muss mit dem Namen der MID Server-Skriptdatei übereinstimmen, da der Datensatz weitere Anhänge enthalten kann.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Synchronisierungsprozess zu initiieren.
   Stellen Sie sicher, dass der Dateiname mit dem Skriptnamen übereinstimmt. Wenn Sie die Fehlermeldung erhalten: Dateityp nicht zulässig oder Mime-Typ stimmt nicht mit dem Dateiinhalt überein fordern Sie an, dass Ihr Administrator die Überprüfung des MIME-Typs für Anhänge deaktiviert. Die Systemeigenschaft **glide.security.file.mime_type.validation** steuert diese Einstellung.

Skriptdateisynchronisation für erweiterte Sicherheit unter Windows aktivieren

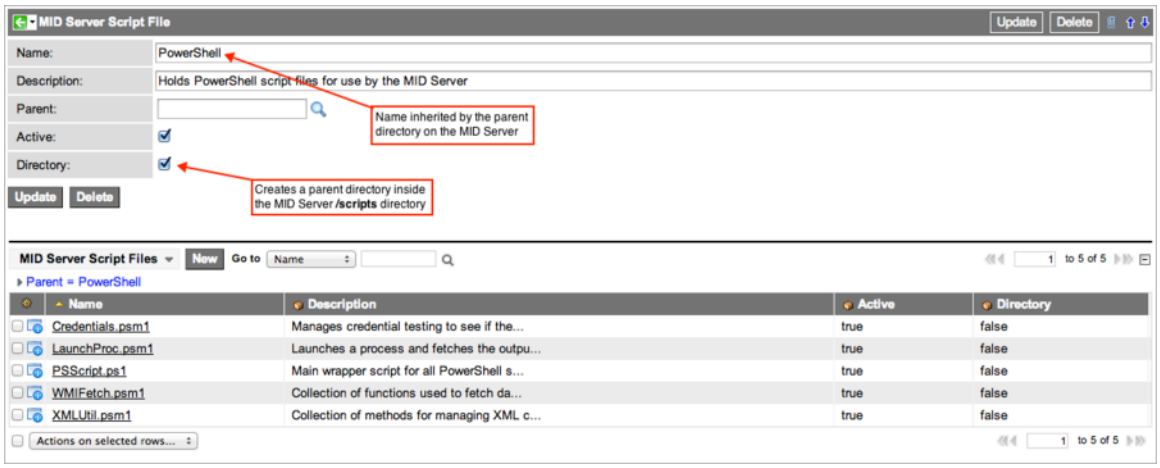
Durch Windows Internet Explorer erweiterte Sicherheitsblöcke werden heruntergeladene Dateien blockiert, die potenziell gefährlich sind.

Mit dem MID Server synchronisierte Skriptdateien werden in der Instanz in der Tabelle MID Server -Skriptdatei [ecc_agent_script_file] gespeichert, auf die Sie im zugreifen können **MID-Server** > **Skriptdateien** -Modul.

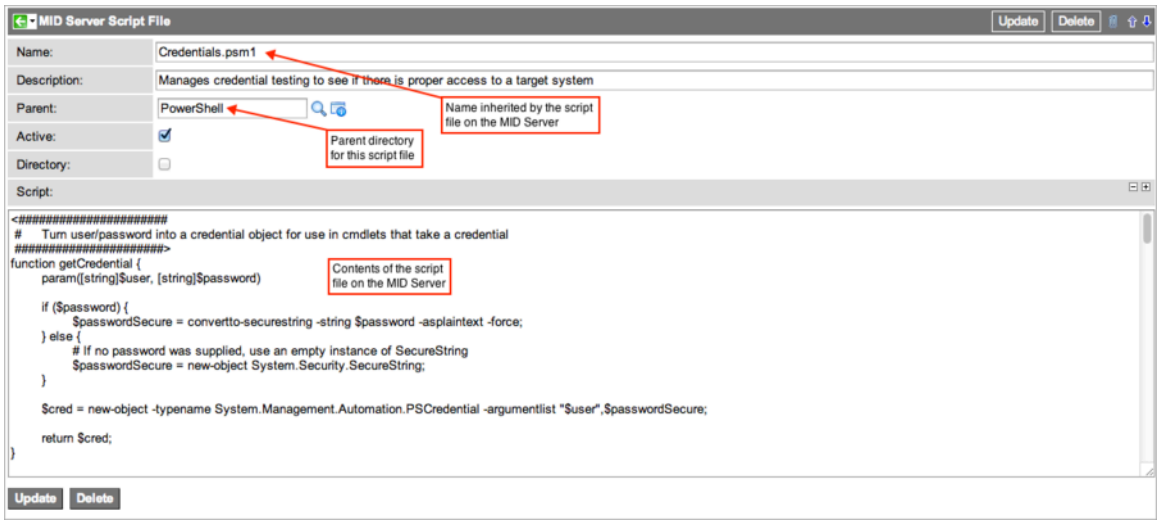
Wenn der MID Server zum ersten Mal eine Verbindung zur Instanz herstellt, erstellt die Instanz ein Verzeichnis mit dem Namen \scripts im MID Server-Root. Die Instanz erstellt dann ein übergeordnetes Verzeichnis im Pfad \scripts\<übergeordneter Name> mithilfe von Definitionen aus der Tabelle ecc_agent_script_file. Schließlich erstellt die Instanz die Skriptdateien selbst im übergeordneten Verzeichnis unter Verwendung der Datensätze aus der Tabelle ecc_agent_script_file.

Der Datensatz für das übergeordnete Verzeichnis sieht folgendermaßen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Instanz erstellt jede Skriptdatei im übergeordneten Verzeichnis auf dem MID-Server unter Verwendung des Datensatzes *Name* aus der Tabelle ecc_agent_script_file als Dateiname und als *Skript*-Feld-Payload als Dateiinhalt. Ein Skriptdateisatz sieht folgendermaßen aus:



für Skriptdatei Die Synchronisierung der Skriptdatei funktioniert weiterhin, als ob das Skript dem Formular manuell hinzugefügt wurde.

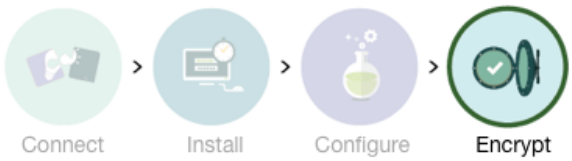
Anweisungen dazu, wie eine Skriptdatei hinzugefügt wird, finden Sie unter Hängen Sie eine Skriptdatei an einen mit der Datei synchronisierten MID Server an.

Hinweis:
Die Tabelle „MID-Server-Skriptdatei“ [ecc_agent_script_file] ist nach Domänen getrennt. Sie können Versionen dieser Richtlinien erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann. Anweisungen dazu finden Sie unter Domänentrennung für MID Server einrichten.

Erzwungener Modus für MID Server-FIPS

Der MID Server unterstützt die IL-5-Umgebung der National Security Cloud (NSC), in der die gesamte verwendete Kryptografie FIPS-validiert werden muss. Der MID Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Federal Information Processing Standards sind eine Gruppe von Standards, die vom National Institute of Standards and Technology zur Verwendung in Computersystemen zusammengestellt wurden. Es gibt viele FIPS-Veröffentlichungen, aber im Rahmen dieser Diskussion beziehen wir uns speziell auf FIPS 140-2: Sicherheitsanforderungen für kryptografische Module. Kryptografische Algorithmen können einen vom NIST angegebenen Validierungsprozess durchlaufen. Für die Zwecke unserer neuen sicheren Cloud-Umgebung verwendet der MID-Server Algorithmen, die durch einen solchen Prozess validiert wurden.

Nur MID Server der Rome-Release-Familie oder höher mit einer JRE-Version von 11.0.9+11 oder höher können im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden.

Erzwungener FIPS-Modus

Die folgenden Algorithmen können vom MID Server im erzwungenen FIPS-Modus in diesen SSH-Funktionen nicht verwendet werden.

Schlüsselaustausch:

difie-hellman-group1-sha1

Mac:

- hmac-md5
- hmac-md5-96

Die folgenden Einschränkungen gelten jetzt für SNMP zur Verwendung durch den MID Server im erzwungenen FIPS-Modus.

- SNMP v1 und v2 sind vollständig deaktiviert.
- Für SNMP v3 werden die folgenden Protokollverwendungen vom MID Server im erzwungenen FIPS-Modus nicht zugelassen:
  - Auth-Protokoll: keines oder MD5
  - Datenschutzprotokoll: keines oder DES

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Andere Funktionen, die den MID Server nutzen, können betroffen sein, wenn sie im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie in der spezifischen Dokumentation dieser Funktionalität.

Aktivieren Sie den erzwungenen Modus für MID Server-FIPS

Der MID Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie einen neuen MID Server bereit, oder aktualisieren Sie vorhandene MID Server auf den Familien-Release Rome oder höher.
2. Fahren Sie den MID-Server herunter.
3. Führen Sie das folgende gebündelte Skript aus, um den MID für die Ausführung im erzwungenen FIPS-Modus zu konvertieren:
   - Für Windows-Hosts: ><MID install directory> \agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat auf
   - Für Linux-Hosts: $ <MID install directory> /agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh auf

   Der Erfolg wird in der Konsole protokolliert, einschließlich des Speicherorts der geänderten Dateien und aller während des Konvertierungsvorgangs generierten Sicherungen. Bei programmgesteuertem Aufruf wird der Erfolg durch den Rückgabecode 0 angezeigt.
4. Starten Sie den MID Server.

Nächste Maßnahme

Der Modus, in dem der MID ausgeführt wird, kann auf zwei Arten bestätigt werden:

1. Überprüfen Sie die Agent-Protokolle nach dem Start, und suchen Sie nach der folgenden Protokollzeile: `Wird im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt`
2. Überprüfen Sie die Tabelle ecc_agent in der Instanz, und suchen Sie nach dem Wert der booleschen Spalte „ **FIPS erzwungen** “.

Konvertieren Sie den MID Server manuell in den erzwungenen FIPS-Modus

Der MID Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den MID Server manuell in den erzwungenen FIPS-Modus zu konvertieren, während Sie eine externe JRE verwenden, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen, während der MID Server heruntergefahren ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konvertieren Sie den TrustStore der JRE in den Typ BCFKS.
- Legen Sie den Standardschlüsselspeichertyp der JRE auf BCFKS fest.
- Legen Sie die Kennzeichnung „FIPS – erzwungener Modus“ in der Konfigurationsdatei des MID Servers fest.

Prozedur

1. Konvertieren Sie den cacerts-Dateityp der JRE in BCFKS, indem Sie das Java Keytool mit einem Befehl ähnlich dem folgenden verwenden:
   `$ keytool -importkeystore -srckeystore <`**source keystore path**`> -srcstoretype <`**source keystore type**`> -srcstorepass changeit -destkeystore`<destination keystore path> -deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.boundycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath<BouncyCastle FIPS jar path>

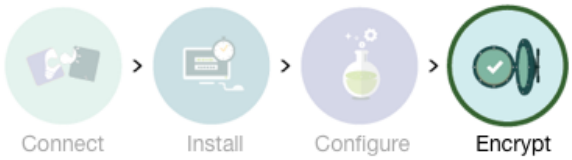
   Hinweis:
   Rome und spätere MID-Installationen enthalten ein für diesen Zweck geeignetes BouncyCastle-JAR. Sie finden sie unter: `⋯/agent/lib/bc-fips.jar`

2. Der standardmäßige KeyStore-Typ der JRE kann in festgelegt werden<JRE installation directory> Datei `\conf\security\java.security`.
3. Suchen Sie in dieser Datei die Zeile `keystore.type`, und legen Sie ihren Wert wie folgt fest:
   `keystore.type=bcfks`
4. Entfernen Sie in der Datei `⋯/agent/conf/wrapper-override.conf` des MID Servers den Kommentar für die FIPS-Zeile, und legen Sie ihren Wert auf true fest.
   Die Zeile sollte lauten: `wrapper.java.additional.106=-Dorg.boundycastle.fips.approved_only=true`

MID Server-Governance

Verbessern Sie die Sicherheit von MID-Server, indem Sie eine automatische Zeitüberschreitung festlegen, um inaktive MID Serversfür ungültig zu erklären und herunterzufahren. Sie können diese Funktion aktivieren und die Zeitüberschreitung für Inaktivität global und für jeden MID-Serverfestlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Einführung

MID Server Governance verhindert, dass vergessene MID Server, die mit ServiceNow-Instanzen verbunden sind, verwendet werden, wenn die Instanz gefährdet ist. MID Server Governance zeichnet die letzte Statusänderung des MID Server-Validierungs-/-Invalidierungsprozesses auf.

Diese Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert und als Teil des MID Server-Plugins sofort einsatzbereit. Nach der Aktivierung läuft die MID Server-Authentifizierung nach einem vorgegebenen Zeitraum der Inaktivität ab, sofern sie nicht ausdrücklich so konfiguriert ist, dass sie nie abläuft.

Aktivieren und konfigurieren Sie MID Server Governance

MID Server Governance wird für alle MID Server aktiviert, indem die folgende Systemeigenschaft auf true/false festgelegt wird: **mid.inaktivität.timeout.enabled**. Diese Eigenschaft ist nicht standardmäßig definiert. Die globale Inaktivitätszeitüberschreitung wird durch Festlegen der folgenden ganzzahligen Systemeigenschaft angegeben: **mid.inaktivität.timeout.days**. Die Eigenschaft akzeptiert eine Ganzzahl, die die Zeitüberschreitung in Tagen angibt. Die Standardzeitüberschreitung beträgt 30 Tage, wenn nicht angegeben.

Sie können die Zeitüberschreitung für einen bestimmten MID Server überschreiben, indem **Sie mid.inaktivität.timeout.days** als Konfigurationsparameter auf diesem MID Server angeben. Ein Zeitüberschreitungswert von 0 deaktiviert MID Server Governance auf diesem MID Server. Daher können Sie eine globale Zeitüberschreitung festlegen und Zeitüberschreitungen für bestimmte MID Server ändern oder deaktivieren.

Sie müssen den MID Server nicht neu starten, nachdem Sie die Governance-Konfiguration geändert haben. Governance funktioniert entweder mit Basic Authentication oder mit gegenseitiger Authentifizierung.

Aktivitätsnachverfolgung

Der MID Server analysiert die Aktivität durch Nachverfolgung eingehender und ausgehender ECC-Warteschlangennachrichten. Einmal pro Stunde meldet der MID Server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die letzte Aktivität an die Instanz, die im ecc_agent-Datensatz gespeichert ist, und prüft, ob die Zeitüberschreitung für Inaktivität erreicht wurde. Wenn die Zeitüberschreitung für Inaktivität erreicht wurde und der MID Server aktiv ist, wird der MID Server für ungültig erklärt und heruntergefahren. Wenn die Zeitüberschreitung erreicht ist, während der MID Server ausgefallen ist, wird durch einen Auftrag in der Instanz bestimmt, ob sich der MID Server im Leerlauf befindet, und der MID Server wird in der Instanz für ungültig erklärt.

Wenn sich der MID-Server aufgrund von Inaktivität der Zeitüberschreitung für die automatische Ungültigkeit nähert, wird auf der MID-Server-Seite eine Meldung mit folgendem Hinweis angezeigt:

- Eine Infonachricht, wenn 3 bis 7 Tage bis zur Zeitüberschreitung der Inaktivität verbleiben.
- Eine Fehlermeldung, wenn weniger als 3 Tage bis zur Zeitüberschreitung der Inaktivität verbleiben.
- Nachdem ein MID automatisch für ungültig erklärt wurde, wird eine Fehlermeldung mit dem Datum angezeigt, an dem der MID automatisch für ungültig erklärt wurde.

Der Status „Automatisch für ungültig erklärt“ wird gelöscht

Nachdem ein MID Server automatisch für ungültig erklärt wurde, muss der Status für die automatische Ungültigkeitsprüfung manuell gelöscht werden, damit der MID Server erfolgreich wiederhergestellt werden kann. Der MID Server wird sofort heruntergefahren, wenn er neu gestartet wird, ohne diesen Status zu löschen. Darüber hinaus wird ein MID-Problem protokolliert, das auf dieses Vorkommen hinweist.

Der Status „Automatisch für ungültig erklärt“ eines MID Servers kann gelöscht werden, indem Sie auf der MID Server **-Instanzseite die** UI-Aktion „Automatisch für ungültig erklärten löschen“ auswählen. Nach dem Aufruf dieser UI-Aktion sollte der Benutzer seinen MID Server starten und mit dem üblichen Validierungsprozess fortfahren.

Feld „Zweck“.

Der Zweck ist ein Textfeld, das der Kunde jederzeit aktualisieren kann, um die beabsichtigte Verwendung für den MID Server anzugeben. Dieses Feld ist rein beschreibend und weist keine weiteren Interaktionen auf.

MID Server-Upgrades

Aktualisieren Sie MID Server manuell oder automatisch über die Instanz. Das automatische Upgrade von MID Server wird ausgelöst, wenn die Instanz aktualisiert wird und der MID Server nicht mehr dieselbe Version aufweist. Das neue MID Server-Paket wird von install.service-now.com heruntergeladen, ersetzt das alte und der MID Server startet mit der neuen Version.

Warnung:
Der MID Server kann auf einem Windows-Host nicht automatisch aktualisiert werden, wenn der Windows-Anwendungs-Experience-Service deaktiviert ist. Informationen zum angezeigten Fehler und Anweisungen zum Reaktivieren dieses Diensts finden Sie in KB0597552 .

MID Server-Upgrade-Anforderungen

Zugriff auf die MID-Server-Download-Site

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der MID Server-Hostcomputer muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Site unter install.service-now.com haben, um automatisch aktualisiert zu werden. Wenn Sie eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung haben, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID Server-Installationspaket manuell in Ihre MID Server-Hosts importieren. Anweisungen finden Sie unter KB0760123 in der Knowledge Base Self-Hosted.

MID-Serverzugriff auf OCSP blockiert

Aufrufe an den OCSP Entrust-Server werden möglicherweise durch Firewalls und Proxy-Konfigurationen blockiert, wodurch der MID Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie die Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr ordnungsgemäß verarbeitet wird. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-Artikel [KB1216223] .

Kompatibilität des MID-Server-Betriebssystems

Upgrades von Windows- oder Linux-MID Servern mit 32-Bit-Betriebssystemen werden nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [KB0863694] .

Der MID Server kann auf einem Windows-Host nicht aktualisiert werden, wenn der Windows-Anwendungs-Experience-Dienst deaktiviert ist. Informationen zum angezeigten Fehler und Anweisungen zum Reaktivieren dieses Diensts finden Sie in KB0597552 .

Das MID Server-Upgrade wird von einigen Virenschutzprogrammen blockiert, die auf Windows-Hosts ausgeführt werden. Informationen zu den Fehlern und eine Liste dieser Antivirenprogramme finden Sie unter KB0870329 .

Jedes Linux-MID-Server-Upgrade, dessen Service unter dem -System in Madrid oder niedriger installiert ist, muss den Service nach dem Upgrade neu installieren. Wenn Sie den Service in früheren Upgrades nicht manuell neu installiert haben und Ihr MID Server-Service noch in Madrid oder niedrigeren Versionen installiert ist, installiert der MID Server den Service während des Upgrades automatisch neu. Um den Service neu zu installieren, muss MID Server als Administratorbenutzer ausgeführt werden. Wenn Ihr MID Server-Upgrade eine Neuinstallation des Service erfordert, stellen Sie sicher, dass der MID Server-Benutzer admin ist, oder Sie können den Service vor dem Upgrade manuell neu installieren. Informationen zur manuellen Neuinstallation des Service finden Sie unter KB0821436 .

Wann muss der MID-Server aktualisiert werden?

Jeder MID Server mit einer anderen Version als der Instanzversion muss aktualisiert werden. Die folgenden beiden Systemeigenschaften steuern die Version aller MID Server:

- **mid.buildstamp**: Identifiziert die MID-Server-Version mit einem auf dem Erstellungsdatum basierenden Identifier. Diese Eigenschaft verwendet das Format **mm-tt-jjjj-hhmm**. Der MID-Server sucht stündlich nach Versionsinformationen. Wenn keine Überschreibungsversion konfiguriert ist, prüft der MID-Server die Eigenschaft **mid.buildstamp** für die zu verwendende Version. Diese Eigenschaft setzt sich beim Neustart oder Upgrade der Instanz auf die Standardversion (die Version, die Ihrer Instanzversion entspricht) zurück, sodass alle Benutzeränderungen zu diesem Zeitpunkt verloren gehen. Das System hängt den Release-Namen und die Patch-Informationen an das Datums- und Uhrzeitformat an.

  Warnung:
  Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und sollte nicht konfiguriert werden.

- **mid.version.override**: Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Diese Aktion pinnt die MID-Server an eine einzige Version an und deaktiviert das automatische Upgrade-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feature. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht sichtbar und muss der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden, wenn sie festgelegt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Wenn die MID-Server stündlich die Version überprüfen, wird zuerst die Eigenschaft **mid.version.override** geprüft. Wenn diese Eigenschaft leer ist, beziehen die MID-Server ihre Versionsinformationen von der Eigenschaft **mid.buildstamp**. Wenn eine Überschreibungsversion konfiguriert ist, verwenden die MID-Server diesen Wert und ignorieren die Versionsinformationen in der Eigenschaft **mid.buildstamp**. Dieser Überschreibungswert bleibt beim Neustart der Instanz erhalten und wird an die MID-Server übergeben. Der Wert in der Eigenschaft **mid.version.override** wird während eines Upgrades gelöscht. Dadurch wird der MID-Server gezwungen, sich auf die in der Eigenschaft **mid.buildstamp** angegebene Version zurückzusetzen.

Zusätzlich zu **mid.version.override**kann die MID-Server-Version auch mit dem Konfigurationsparameter **mid.pinned.version** gesteuert werden, der den MID-Server an eine bestimmte Version anheftet. Um einen MID-Server anzuheften, legen Sie den Parameter **mid.pinned.version fest** mit dem Namen dieser Version in der Datei **config.xml** jedes MID Servers. Verwenden Sie das -Format<version> **-mm-tt-jjjj**. Diese Einstellung überschreibt die Eigenschaftseinstellung für die angepinnte Version des MID Servers. Anweisungen finden Sie unter MID Server-Parameter hinzufügen. Der in diesem Parameter festgelegte Wert wird von einem Upgrade nicht beeinflusst.

⚠ Warnung:
Die Verwendung **von mid.version.override** und **mid.pinned.version** wird nicht empfohlen. Die verschiedenen Versionen auf dem MID Server und der Instanz können zu Ausfallproblemen auf dem MID Server führen.

Upgrade-Methoden

Automatisch

Das automatische Upgrade kann von der Instanz oder dem MID Server selbst ausgelöst werden. Diese Funktionalität ist standardmäßig verfügbar. Das automatische Upgrade erfolgt in folgenden Situationen:

- Wenn die Instanz aktualisiert wird und der MID-Server für diese Version sich von der aktuell auf dem MID-Server befindlichen Version unterscheidet. Die Instanz sendet den Systembefehl **autoUpgrade**an die verbundenen MID-Server.
- Jede Stunde prüft der MID Server bei der Instanz, ob eine andere Version für das Upgrade verfügbar ist. Sie können diesen Zeitraum nicht ändern.

Manuell

Starten Sie das Upgrade manuell, indem Sie im MID Server-Datensatz auf einen zugehörigen Link klicken. Verwenden Sie diese Methode, wenn Sie nicht bis zur nächsten stündlichen automatischen Aktualisierung warten möchten oder wenn das Upgrade fehlgeschlagen ist und Sie ein Upgrade erzwingen möchten. Anweisungen finden Sie unter Manuelles Upgrade des MID Servers.

Upgradeprozess

1. **Prüfung vor dem Upgrade: Vor dem Start des tatsächlichen MID Server-**Upgrade-Vorgangs führt der MID Server eine Reihe von Tests durch, um sicherzustellen, dass der Hostcomputer die Mindestanforderungen erfüllt. Bei diesem automatischen Test aufgetretene Fehler verhindern den Upgrade-Vorgang, bis die Probleme behoben sind. Der Test vor dem Upgrade ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch durch Hinzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Festlegen einer Systemeigenschaft deaktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Pre-Upgrade-Test.

2. **Pakete herunterladen:**Der MID Server lädt Upgrade-Pakete von install.service-now.com herunter. Diese Pakete liegen im ZIP-Format vor und werden in den Ordner „Agent“ im Ordner „ **package/incoming** “ heruntergeladen.
3. **Überprüfung der digitalen Signatur**

   Nach dem Herunterladen jedes Pakets überprüft MID Server die digitale Signatur des Pakets. Es wird eine Ausnahme ausgelöst, wenn die Überprüfung fehlschlägt. Der Fehler wird im Agent-Protokoll und in der MID Server-Problemtabelle aufgezeichnet.

   Wenn die Pakete manuell heruntergeladen und ersetzt werden, können Sie die Signatur manuell überprüfen. Um die Signatur eines Installations- oder Upgrade-Pakets manuell zu überprüfen, verwenden Sie das Tool „jarsigner“, das kostenlos mit JDK verfügbar ist. Im Folgenden finden Sie den Befehl „jarsigner“ zum Initiieren der Überprüfung: „`jarsigner -verify -verbose -certs -strict`“.<zip-file>

   Die Ausgabe sollte dem folgenden Beispiel ähneln:

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```

4. ZIP-Dateien werden extrahiert**:**Nach dem Herunterladen aller erforderlichen Pakete extrahiert der MID Server die ZIP-Dateien.
   - **Vor Rome**: Die ZIP-Dateien werden in einen Ordner unter dem vom Betriebssystem definierten temporären Ordner extrahiert. Der Ordnername ist eine zufällig generierte Nummer. Der temporäre Ordner des Betriebssystems wird durch die Systemeigenschaft **java.io.tmpdir**angegeben. Auf einem UNIX-Host lautet der Wert für diese Eigenschaft normalerweise `/tmp` oder `/var/tmp`.
   - **Ab Rome**: Der MID Server vermeidet die Verwendung von vom Betriebssystem definierten temporären Ordnern während des MID Server-Upgrades. Die ZIP-Dateien werden in einen Ordner im Ordner **work/upgrade_temp** unter dem Agent-Ordner extrahiert. Das Format des Ordnernamens ist eine zufällig generierte Zahl. Wenn Sie zum vorherigen Verhalten wechseln und einen vom Betriebssystem definierten temporären Ordner verwenden möchten, können Sie **mid.upgrade.use_os_temp_folder**zur Datei config.xml des MID Servers **hinzufügen** und auf „true“ festlegen. Um das Verhalten für alle MID Server zu ändern, können Sie es der MID Server-Eigenschaft [ecc_agent_property] hinzufügen, wobei das Feld MID Server leer sein muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie KB0747569 verwenden, um java.io.tmpdir zu ändern, und es für zukünftige Upgrades von Rome**beibehalten**möchten, legen **Sie mid.upgrade.use_os_temp_folder**nach dem Upgrade auf Rome auf true fest. Wenn **mid.upgrade.use_os_temp_folder** nicht auf „wahr“ festgelegt ist, wird **java.io.tmpdir** während des MID Server-Upgrades nicht angewendet, und der Ordner unter agent \work\upgrade_temp wird verwendet.

5. **Alte Pakete durch aktualisierte Pakete ersetzen:**Nach dem Herunterladen und Extrahieren der Upgrade-Pakete ersetzt der MID Server alte Dateien durch die neuen Dateien und startet mit der neuen Version. Um die Pakete zu ersetzen, startet der MID Server einen Prozess namens **ServiceNow Platform Distribution Upgrade** und fährt fort. Das Upgrade der ServiceNow-Plattformverteilung wartet darauf, dass der MID Server ordnungsgemäß heruntergefahren wird, und ersetzt dann die erforderlichen Dateien wie folgt:
   - **Vor Rome:**Der Prozess löscht alle Dateien und Ordner in den Ordnern bin, lib und jre und kopiert die neuen Dateien in diese Ordner.
   - **Ab Rome:** Der Prozess ersetzt die Dateien in bin, lib und jre nur dann, wenn sich die neue Version der Datei von der alten Version unterscheidet. Upgrade der**ServiceNow-Plattformverteilung** bereinigt die Upgrade-Dateien nicht und die unveränderten Dateien bleiben erhalten.

   Wenn die Neuinstallation des Service als Teil des MID Server-Upgrades erforderlich war, installiert ServiceNow Platform Distribution Upgrade den Service neu, bevor der MID Server gestartet wird. Weitere Informationen finden Sie in KB0821436 .

   Hinweis:

   Wenn das MID Server-Upgrade in diesem Schritt fehlschlägt, bleibt der MID Server ausgefallen. Einige Antivirenprogramme blockieren die Dateiersetzung in diesem Schritt. Weitere Informationen finden Sie in KB0870329 .

6. **MID Server starten:**Nachdem alle erforderlichen Dateien durch die neue Version ersetzt wurden, startet das Upgrade der ServiceNow Platform Distribution den MID Server. Wenn der MID Server mit der neuen Version gestartet wird, werden alle temporären Ordner bereinigt, die zum Extrahieren der Upgrade-Dateien verwendet werden.

Upgrade-Protokollnachrichten

Die MID Server-Protokollnachrichten sind in den folgenden Protokolldateien verfügbar:

- Protokollnachrichten der Prüfung vor dem Upgrade sind in der Datei agent.log im Ordner agent/logs verfügbar. Die Nachricht **Validierungstests werden vor dem Upgrade durchgeführt.** gibt an, dass die Prüfung vor dem Upgrade gestartet wurde. Wenn alle obligatorischen Tests bestanden wurden, wird die Meldung **Validierung vor dem Upgrade erfolgreich getestet. Upgradevorgang wird fortgesetzt.** gibt das Ende der Prüfung vor dem Upgrade an.

- Protokollnachrichten zum Herunterladen fehlender Dateien sind auch in agent.log verfügbar. Jeder Paketdownload beginnt mit der Nachricht **Downloading Package to Packagename.zip from https://install.service-now.com/ Packageinfo**. Der Downloadfortschritt und die Größe der heruntergeladenen Datei werden im Protokoll überwacht. Nach dem Herunterladen jedes Pakets gibt **„Paket wurde erfolgreich von https://install.service-now.com/ heruntergeladen“ PAKAGEINFO** den erfolgreichen Download an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Extrahieren der ZIP-Dateien ist der letzte verfügbare Schritt in **agent.log**. Die Nachricht **Upgrade MID Server** wird angezeigt, um den Beginn dieses Schritts anzuzeigen, und die Nachricht **„Package.zip wird extrahiert in EXTRACT_TMP_FOLDER“** wird für jede Paketextraktion angezeigt. Wenn alle erforderlichen ZIP-Dateien erfolgreich extrahiert wurden, startet der MID Server den Upgrade-Prozess der ServiceNow-Plattformverteilung und die Meldung **MID Server wird gestoppt. Bootstrapping-Upgrade** zeigt das Ende dieses Schritts, bevor MID Server ausfällt.

Upgrade-Protokolle für die ServiceNow-Plattformverteilung enthalten Protokollnachrichten für den Prozessstart und das Ersetzen von Dateien während des MID Server-Upgrades. Die Upgrade-Protokollnachrichten werden zwischen den Nachrichten ************UPGRADE HAUPTLOGIN START************ und ************UPGRADE HAUPTLOGIN platziert ENDE************. Protokollnachrichten zum Upgrade der ServiceNow-Plattformverteilung finden Sie in den folgenden Protokolldateien:

- In der Datei **glide-dist-upgrade.log** im temporären Extraktordner. Diese Datei ist im Ordner upgrade-wrapper/logs unter dem temporären Extraktordner verfügbar. Diese Protokolldatei enthält Prozessprotokollnachrichten und Upgrade-Protokollnachrichten.
- In der Datei **dist-upgrade.log** im Ordner agent\logs Diese Datei enthält nur den Upgrade-Teil der Protokollnachrichten. Wenn beim Start des Prozesses ein Problem aufgetreten ist, müssen Sie nach **glide-dist-upgrade.log suchen.**
- In **wrapper.log**im Ordner agent\logs. Nach dem Ersetzen von Dateien wird von ServiceNow Platform Distribution Upgrade **glide-dist-upgrade.log** an die Datei wrapper.log angehängt.

Aktualisieren Sie die Wrapper-Konfiguration mit upgrade-wrapper-override.conf

Die Wrapper-Konfiguration für glide-dist-upgrade kann mithilfe einer upgrade-wrapper-override.conf- Datei aktualisiert werden. Erstellen Sie eine Datei mit dem Namen upgrade-wrapper-override.conf im Ordner agent/conf. Alle Konfigurationen in upgrade-wrapper-override.conf werden während des Upgrade-Vorgangs verwendet.

Durch Ändern der Konfiguration mit upgrade-wrapper-override.confkönnen Debug-Protokolle auf der Ebene des Wrappers dist-upgrade aktiviert und Änderungen getestet werden.

Beispielsweise kann die Standardzeitüberschreitung für bestimmte Befehle auf JVM-Ebene nicht lang genug sein. Die Zeitüberschreitung kann mit upgrade-wrapper-override.conf für die Wrapper-Konfiguration dist-upgrade erhöht werden.

Status des MID Servers

Wird aktualisiert…

Der MID Server-Status wird während der Ausführung des Upgrades in „Wird aktualisiert“ geändert. Der Status „Upgrade wird durchgeführt“ ähnelt dem **Status „Angehalten“**. Dadurch werden potenzielle Fehlkommunikation zwischen der neuen Version der Instanz und der vorherigen Version des MID Servers während des Upgrades vermieden. Im Zustand Wird aktualisiert können Sie den MID-Server nicht fortsetzen oder neu starten. Sie können jedoch dieselben Aktionen ausführen, die Sie ausführen können, wenn sich der MID-Server im Zustand Angehalten befindet.

Hinweis:
Wenn Sie eine Istanbul-Instanz verwenden, jedoch ein Upgrade eines Vor-Istanbul-MID-Servers zu Istanbul durchführen, sind diese Upgrade-Zustände nicht verfügbar. Sie sind nur für MID Server verfügbar, die sich bereits in Istanbul befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade fehlgeschlagen

Wenn das Upgrade im Schritt „Prüfung vor dem Upgrade“ oder im Schritt „Pakete herunterladen/extrahieren“ fehlgeschlagen ist, werden fehlgeschlagene Upgrades je nach Version, die Sie aktualisieren, unterschiedlich behandelt.

- Führen Sie ein Upgrade auf einen anderen Hauptrelease durch (z. B. Istanbul auf den nächsten vollständigen Release): Der Status ändert sich in **Upgrade fehlgeschlagen**.
- Upgrade von einer Nebenversion innerhalb eines Release (z. B. „Jakarta“ Patch 1 auf Patch 2): Der MID Server verwendet weiterhin die aktuell ausgeführte Version. Es wird kein Upgrade durchgeführt, und der Status ändert sich schließlich zu **Aktiv**, vorausgesetzt der MID-Server funktionierte bereits ordnungsgemäß.
- Wenn das Upgrade im letzten Schritt fehlgeschlagen ist (Ersetzen der alten Version von Paketen durch die neue Version von Paketen), bleibt der MID Server **inaktiv**.

MID Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie das Modul MID Server-Upgradeverlauf zur Behebung von Problemen bei MID Server-Upgrades. Das Modul enthält einen Datensatz für jedes Instanz-Upgrade. Diese Datensätze enthalten Schritt-für-Schritt-Statusdetails für den Upgrade-Prozess jedes MID Servers. Wenn ein Fehler auftritt, wird dies im Schritt vermerkt, und es wird dynamisch eine Nachricht mit weiteren Details generiert. Die Tabellenbereinigungsaufgabe löscht automatisch Probleme, die seit 30 Tagen nicht erkannt wurden, unabhängig von ihrem Status. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Upgradeverlauf.

JRE TrustStore-Zertifikatmigration während JRE-Updates

Für JRE-Updates nach dem Upgrade auf Quebec migriert der MID Server vorhandene selbstsignierte Zertifikate im JRE TrustStore in den TrustStore der neuen JRE-Version. Wenn diese Zertifikate migriert werden, wird ihren Aliassen die Zeichenfolge „snc_“ vorangestellt.

Damit ein Zertifikat migriert werden kann, muss es Folgendes sein:

- ein X509-Zertifikat
- -Zertifikat Standard v3
- Die Basiseinschränkungserweiterung muss auf „falsch“ gesetzt sein (d. h. nicht von der Zertifizierungsstelle ausgegeben).

Der MID Server erkennt, wann ein JRE-Upgrade bevorsteht, und startet den Migrationsprozess. Vor der Migration erstellt der MID Server eine Sicherung des ursprünglichen TrustStore als Fallback für den Fall eines Fehlers. Bei einem Fehler kann der Sicherungs-TrustStore manuell wiederhergestellt werden.

MID Server-Pre-Upgrade-Test

Vor einem Upgrade führt der MID Server Tests durch, um Probleme zu identifizieren, die dazu führen könnten, dass der Upgrade-Vorgang fehlschlägt oder ein MID Server-Ausfall auftritt.

Jeder MID Server enthält einen AutoUpgrade-Monitor, der die MID Server-Version mit der der Instanz vergleicht, um festzustellen, ob der MID Server aktualisiert werden muss. Wenn der AutoUpgrade-Monitor feststellt, dass die Version des MID-Servers veraltet ist, führt er für diesen MID-Server Pre-Upgrade-Validierungstests durch. Wenn ein Problem entdeckt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird, wird eine Nachricht in der Tabelle MID-Server-Problem [ecc_agent_issue] protokolliert, und das Upgrade wird blockiert. Die AutoUpgrade-Überwachung wird weiterhin stündlich ausgeführt, bis alle Tests bestanden wurden. Wenn keine Blockierungsprobleme vorliegen, lädt der MID-Server das entsprechende Upgrade-Paket herunter und beginnt mit dem Upgrade-Vorgang. Die MID Server-Prüfung vor dem Upgrade wird auch für die Upgrades ausgeführt, die von der Instanz ausgelöst wurden, als die Instanz aktualisiert wurde, sowie für manuelle Upgrades.

Pre-Upgrade-Tests

Vor dem Upgrade werden zwei Testsätze ausgeführt: **Obligatorische Tests**und **Warnungstests**. Jeder obligatorische Test muss bestanden werden, um das MID Server-Upgrade zu starten. Wenn ein obligatorischer Test nicht bestanden wurde, wird der Test im Agent-Protokoll aufgezeichnet und in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] wird ein aktives MID Server-Problem erstellt. Diese Fehler werden vor dem eigentlichen MID-Server-Upgrade veröffentlicht und müssen behoben werden, bevor das Upgrade fortgesetzt werden kann. MID Server stoppt den Upgrade-Vorgang und ändert den Status basierend auf Status des MID Servers. Wenn ein Warnungstest nicht bestanden wurde, wird dem Agent-Protokoll und der MID Server-Problemtabelle eine Nachricht hinzugefügt, die Prüfung vor dem Upgrade wird jedoch fortgesetzt, und das MID-Upgrade wird nicht beendet.

Validierungstests vor dem Upgrade überprüfen die folgenden obligatorischen Tests:

- Mindestens 1 GB freier Speicherplatz
- Greifen Sie auf die Download-Site unter install.service-now.com zu
- Überprüfen Sie die digitale Signatur einer heruntergeladenen Beispieldatei
- Berechtigung zur Ausführung, die Folgendes umfasst:
  - Extrahieren Sie einen ZIP-Archiver in einen temporären Ordner
  - Kopieren Sie die Datei aus dem temporären Ordner in den Agent-Ordner
  - Liest eine Textdatei und validiert den Inhalt
  - Löschen Sie den Inhalt der Vorab-Upgrade-Prüfung
- Der MID-Server-Hostcomputer ist kein 32-Bit-System
- Auf Linux-MID Servern ist die glibC-Version mindestens 2.17

Auf Windows-MID Servern führt die Validierung vor dem Upgrade die folgenden Warnungstests aus:

- Alle MID Server-Upgrade-Blocker-Services werden auf dem Hostcomputer ausgeführt
- Status der Anwendungs-Experience auf dem Hostcomputer
- Stellen Sie sicher, dass der **Benutzer unter „Anmelden als** “ für den Windows-Service entweder **LocalSystem** oder ein Benutzer ist, der Teil der lokalen Administratorgruppe ist. Standardmäßig werden Domänenadministratoren der lokalen Administratorgruppe hinzugefügt, wenn einem Computer eine Domäne hinzugefügt wird.

Fehler, die das Upgrade blockieren

Diese Nachrichten beschreiben das Fehlschlagen eines obligatorischen Tests und werden in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] veröffentlicht. Bei einem Ausfall bei einem dieser Tests wird das Upgrade blockiert.

Nicht genügend freier Speicherplatz. Die Systemberichte<n> Byte frei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Nachricht wird angezeigt, wenn auf dem MID Server-Host weniger als 1 GB freier Speicherplatz erkannt wird. Dieser Fehler wird auch in das Agent-Protokoll des MID Servers geschrieben.

Updates können nicht vom Installationsserver heruntergeladen werden

Diese Nachricht weist darauf hin, dass entweder der MID Server-Host keine Berechtigung zum Herunterladen des Installationspakets von install.service-now.com hat oder Netzwerkprobleme die Verbindung verhindern. Dieser Fehler wird auch in das Agent-Protokoll des MID Servers geschrieben.

Signaturüberprüfung fehlgeschlagen:<message>

Diese Nachricht weist darauf hin, dass eine Überprüfungsausnahme aufgetreten ist, wenn die Prüfung vor dem Upgrade versucht, die digitale Signatur der heruntergeladenen Prüfdatei zu überprüfen.

Digitale Signatur kann nicht überprüft werden:<message>

Diese Nachricht weist darauf hin, dass der Signaturprozess der Überprüfung durch eine Ausnahme unterbrochen wurde.

Inhalte der ZIP-Datei für die Prüfung vor dem Upgrade können nicht extrahiert werden

Diese Nachricht weist darauf hin, dass das Servicekonto auf dem MID Server-Host keine Berechtigung zum Extrahieren des ZIP-Archivs vor dem Upgrade in den temporären Ordner hat.

Ordner kann nicht erstellt werden<upgrade check file path>

Diese Nachricht weist darauf hin, dass das MID Server-Servicekonto keine Berechtigung zum Erstellen des upgradeCheck-Ordners für die Überprüfungsdateien vor dem Upgrade im Agent-/Paketpfad hat.

Dateiberechtigungen können nicht überprüft werden:<message>

Diese Nachricht weist darauf hin, dass beim Überprüfen der Dateiberechtigungen eine Ausnahme aufgetreten ist, z. B. eine nicht vorhandene Datei oder ein Zugriffsfehler.

MID-Server-Windows-Dienst wird nicht als LocalSystem oder lokaler Administrator ausgeführt

Diese Nachricht warnt davor, dass der Windows-Dienst nicht mit den gewünschten Berechtigungen ausgeführt wird.

Upgrade-Fehler: Der Hostcomputer erfüllt nicht die Mindestsystemanforderungen für das Upgrade des MID-Servers.

MID-Upgrade wird auf 32-Bit-Hosts nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie in KB0863694 .

Upgrade-Fehler: Der Host erfüllt nicht die Mindestsystemanforderungen für das Upgrade des MID-Servers. Weitere Informationen finden Sie in der MID Server-Produktdokumentation zur GlibC-Bibliothek

Dieser Fehler kann nur für Linux-MID-Server auftreten. Weitere Informationen finden Sie unter Java-Versionssupport.

Nicht blockierende Warnungen

Diese Warnungen werden in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] angezeigt und verhindern nicht, dass ein Windows MID Server aktualisiert wird:

$logOnAsUser kann nicht analysiert werden

Diese Nachricht weist darauf hin, dass der Wert für „Als Benutzer anmelden“ für den Windows-Service nicht in einem der folgenden erwarteten Formate vorliegt:

- user@domain.company.com
- Domäne\Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen von „Anmelden als“-Anwender können nicht gesucht werden

Wenn die Instanz versucht, die Gruppenmitgliedschaften des angemeldeten Benutzers zu suchen, führt sie den **Netzbenutzer** aus<username> Befehl. Nach diesem Befehl erwartet die Instanz vom Windows-Dienst eine bestimmte Ausgabestruktur und gibt diese Warnung aus, wenn die erwartete Ausgabe nicht mit der tatsächlichen Ausgabe übereinstimmt.

Diese PowerShell-Warnungen werden nur in das MID Server-Agent-Protokoll geschrieben. Da PowerShell keinen MID-Server verwenden muss, wird ein Upgrade eines Windows-MID-Servers durch diese Konfigurationsprobleme nicht verhindert. Diese Warnungen können jedoch auf Probleme in Ihrer Umgebung hinweisen, die Aufmerksamkeit erfordern.

PowerShell-Upgradeprüfungen werden übersprungen, da PowerShell nicht verwendet werden kann

PowerShell 3.0 (mindestens) ist nicht installiert, oder „powershell.exe“ ist für den MID Server-Servicebenutzer nicht verfügbar.

PowerShell-Test wird übersprungen: Zielordner wurde nicht initialisiert

PowerShell-Test wird übersprungen: Der Servicename kann nicht erkannt werden

Der Service CiscoAMP, der auf dem MID Server-Hostcomputer ausgeführt wird, wird als MID Server-Upgradeblocker identifiziert

Weitere Informationen finden Sie unter KB0870329 .

Die Anwendungs-Experience ist auf dem MID-Serverhost deaktiviert, was dazu führen kann, dass der automatische Upgrade-Vorgang fehlschlägt und der MID-Server ausfällt. Aktivieren Sie den Service auf dem Host, um ein erfolgreiches automatisches Upgrade sicherzustellen

Weitere Informationen finden Sie unter KB0597552 .

Upgrade wird fortgesetzt, aber bei upgradeCheck ist das folgende Problem aufgetreten:<exception message>

Diese Nachricht weist darauf hin, dass beim Ausführen des PowerShell-Teils der Tests vor dem Upgrade ein Problem aufgetreten ist.

Deaktivieren der Pre-Upgrade-Prüfung

Ein als **mid.upgrade.run_precheck** benannter MID-Server-Konfigurationsparameter wird standardmäßig auf **true** gesetzt, wodurch das Ausführen des automatischen Pre-Upgrade-Tests erlaubt wird. Um diese Tests für einen einzelnen MID Server zu deaktivieren, fügen Sie diesen Parameter der Datei config.xml dieses MID Servers hinzu und legen Sie ihn auf **false**fest. Um diese Tests für alle MID-Server zu deaktivieren, fügen Sie der Tabelle „MID-Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] einen neuen Datensatz hinzu, der **mid.upgrade.run_precheck** genannt ist. Setzen Sie den Wert dieser Eigenschaft auf **false**, und lassen Sie das Feld **MID-Server** leer.

Einen MID Server an eine bestimmte Version anheften

Sie können alle MID-Server in Ihrer Umgebung auf eine bestimmte Version *anpinnen*, indem Sie eine Systemeigenschaft festlegen, oder Sie können bestimmte Versionen für einzelne MID-Server konfigurieren.

Hinweis:
In den meisten Fällen sollten Sie den MID Server nicht an eine bestimmte Version anheften. Wenn Sie den MID-Server anheften, kann dies dazu führen, dass er nicht mehr mit der Instanz synchronisiert ist und die Funktionalität beeinträchtigt wird. Lassen Sie stattdessen die Instanz bestimmen, welche MID Server-Version verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Versionssteuerung

Diese Systemeigenschaften steuern die Version für alle MID Server:

- **mid.buildstamp**: Identifiziert die MID-Server-Version mit einem auf dem Erstellungsdatum basierenden Identifier. Diese Eigenschaft verwendet das Format **mm-tt-jjjj-hhmm**. Der MID-Server sucht stündlich nach Versionsinformationen. Wenn keine Überschreibungsversion konfiguriert ist, prüft der MID-Server die Eigenschaft *mid.buildstamp* für die zu verwendende Version. Diese Eigenschaft setzt sich beim Neustart oder Upgrade der Instanz auf die Standardversion (die Version, die Ihrer Instanzversion entspricht) zurück, sodass alle Benutzeränderungen zu diesem Zeitpunkt verloren gehen. Das System hängt den Release-Namen und die Patch-Informationen an das Datums- und Uhrzeitformat an.

  Warnung:
  Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und sollte nicht konfiguriert werden.

- **mid.version.override**: Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Diese Aktion pinnt die MID-Server an eine einzige Version an und deaktiviert das automatische Upgrade-Feature. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht sichtbar und muss der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden, wenn sie festgelegt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

  Wenn die MID-Server stündlich die Version überprüfen, wird zuerst die Eigenschaft *mid.version.override* geprüft. Wenn diese Eigenschaft leer ist, beziehen die MID-Server ihre Versionsinformationen von der Eigenschaft *mid.buildstamp*. Wenn eine Überschreibungsversion konfiguriert ist, verwenden die MID-Server diesen Wert und ignorieren die Versionsinformationen in der Eigenschaft *mid.buildstamp*. Dieser Überschreibungswert bleibt beim Neustart der Instanz erhalten und wird an die MID-Server übergeben.

  Wichtig:
  Der Wert in der Eigenschaft **mid.version.override** wird während eines Upgrades gelöscht. Dadurch wird der MID-Server gezwungen, sich auf die in der Eigenschaft *mid.buildstamp* angegebene Version zurückzusetzen.

Konfigurationsparameter für die Versionssteuerung

Um bestimmte MID Server an eine gewünschte Version anzuheften, legen Sie den Parameter **mid.pinned.version** mit dem Namen dieser Version in der Datei **config.xml** jedes MID Servers fest. Verwenden Sie das -Format<version> **-mm-tt-jjjj**. Diese Einstellung überschreibt die Eigenschaftseinstellung für die angepinnte Version des MID Servers. Die MID Server-Version wird alle 20 Minuten oder bei jedem Neustart des MID Servers überprüft. Zu diesem Zeitpunkt wird die angeheftete Version angewendet. Anweisungen dazu finden Sie unter Fügen Sie einen MID Server-Parameter hinzu.

Hinweis:
Der in diesem Parameter festgelegte Wert wird von einem Upgrade nicht beeinflusst.

MID Server manuell aktualisieren

Sie können MID-Server jederzeit manuell aktualisieren, wenn Sie nicht auf das automatische Upgrade warten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: mid_server oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit das Upgrade ausgeführt werden kann, müssen sich MID-Server im Zustand **Aktiv** befinden und Validiert sein. Der MID Server führt vor dem Upgrade automatisch den Test vor dem Upgrade durch. Alle während dieses Tests aufgetretenen Fehler müssen behoben werden, damit das Upgrade fortgesetzt werden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der MID Server wird auf die Version aktualisiert, die durch den Buildstamp in der Instanz oder durch die von Ihnen definierte Upgrade-Eigenschaft bestimmt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Discovery** > **MID-Server** oder **Orchestration** > **MID-Serverkonfiguration** > **MID-Server**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des MID Servers, den Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **MID aktualisieren**.
4. Bestätigen Sie, dass Sie das Upgrade durchführen möchten.

MID Server-Probleme lösen

Beheben Sie Probleme mit dem MID Server, um Lösungen zu finden. Überwachen Sie den MID Server, um Warnungen zu Problemen zu erhalten, sobald sie auftreten. Es gibt Fehlerbehebungsverfahren, um bestimmte Probleme mit dem MID Server zu beheben. Die Knowledge Base zu Hi enthält mehrere Artikel, die Sie bei der Behandlung von Problemen mit MID-Server unterstützen.

MID Server überwachen

Die Überwachung eines MID Servers umfasst die Überprüfung von Einträgen in Protokolldateien, die Bestätigung der Netzwerkkonnektivität und die Überprüfung des MID Server-Status.

- Wenn sich der MID Server auf einem Windows-Host befindet, navigieren Sie zur Windows-Services-Konsole, und suchen Sie den Servicenamen, der dem Namen entspricht, der in der Datei wrapper-override.conf angezeigt wird. Wenn der MID-Server-Prozess der einzige Java-Prozess ist, der auf dem Host ausgeführt wird, überwachen Sie den von java.exe verwendeten Speicher und warnen Sie bei weniger als dem konfigurierten maximalen Speicher, der in im Verzeichnis ~\agent\conf\wrapper-override.conf definiert ist.

- Stellen Sie sicher, dass die Datei agent0.log.0.lck im Verzeichnis ~\agent\logs erscheint, um sicherzugehen, dass der MID-Server ausgeführt wird und die Systemaktivität in der Datei agent0.log.0 protokolliert.

- Überprüfen Sie die folgenden Protokolle auf Warnungen, kritische und schwerwiegende Fehler: ~\agent\logs\agent0.log.0 ~\agent\logs\wrapper.txt UnterDen Inhalt der ECC-Warteschlange für einen MID Server verwalten erfahren Sie, wie Sie Protokolleinträge aus der Instanz öffnen.

- MID Server-Konnektivität testen , um zu bestätigen, dass der MID Server-Host mit der Instanz kommunizieren kann. Beheben Sie alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität, z. B. Konflikte mit Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und Weiterleitungsfehler.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Navigieren Sie von der MID-Server-Instanz zur **MID-Server**-Seite und überprüfen Sie den Status des MID-Servers. Um weitere Informationen zu erhalten, klicken Sie auf einen **Namen**.

- Richten Sie E-Mail-, SMS- und Push-Benachrichtigungen ein, damit Sie gewarnt werden, wenn Probleme mit MID-Servern auftreten. Die Benachrichtigung **MID-Server Inaktiv** ist standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen .

Java-Flugschreiber

Java Flugschreiber (JFR) verwendet ein Artikulationsdatenmodell, um interne und anwendungsspezifische Speichernutzung und Thread-bezogene Details der Java Virtual Machine (JVM) zu analysieren. Auf Hosts mit Java 14 oder höher ermöglicht Event-Streaming die Analyse bestimmter JVM- oder Anwendungs-Events.

Auf die JFR- **Dateiaktionen JFR-Aufzeichnung starten**, JFR-Aufzeichnung **stoppen**oder **JFR-Datei schreiben wird**in der Instanz in den zugehörigen Links des MID Servers zugegriffen. Durch Starten und Stoppen der JFR-Aufzeichnung können Sie JFR-Daten bei Bedarf auf dem Datenträger sichern. Während die JFR-Aufzeichnung aktiviert ist, können Sie von der MID Server-Instanzseite aus in die JFR-Datei schreiben.

Die JFR-Datei wird von einem Planer gelöscht, um die Daten nach 24 Stunden zu bereinigen. Dieses Standardverhalten kann durch Hinzufügen des folgenden Konfigurationsparameters in der **config.xml überschrieben** werden: <parameter name="mid.jfr.data.clean.interval" value="<time in milisec>"/>

Benutzerdefinierte JFR-Ereignisse können in eine JFR-Datei geschrieben werden. Um das Schreiben von Events zu deaktivieren, fügen Sie der **config.xml** den folgenden Konfigurationsparameter hinzu:

Problembehandlungsverfahren

Die folgenden Verfahren enthalten Informationen zum Beheben bestimmter Probleme mit dem MID Server. Knowledge Base-Artikel decken auch eine Vielzahl von Themen ab. Wenn Probleme auftreten, die in diesen Verfahren nicht behandelt werden, durchsuchen Sie die Knowledge Base nach zugehörigen Artikeln. Wenn beispielsweise Symptome wie ein Ausfall des MID Servers oder eine Nichtreaktion auftreten oder während der Erkennung CIs dupliziert werden, finden Sie in KB0597571 weitere Informationen und empfohlene Lösungen.

Aktive MID-Server-Probleme

Die ServiceNow® Instanz verfügt über eine dedizierte Tabelle, in der aktive Probleme mit MID-Servern veröffentlicht werden und Administratoren benachrichtigt werden, wenn ein MID-Server in Gefahr ist, seine Ressourcen zu überschreiten.

Probleme mit der Berechtigung der aktiven MID Server nach dem Klonen

Das System bietet automatische Prozesse zur Erkennung und Benachrichtigung über mögliche MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen von Instanzen.

Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen

Die Instanz zeigt Warnungen an, wenn ein MID-Server seine Ressourcenschwellenwerte für die CPU- und JVM-Arbeitsspeicherauslastung verletzt. Dadurch können Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen oder benutzerdefinierte Skripts erstellen, wenn ein Verstoß auftritt.

MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Die Instanz schreibt Probleme mit MID-Server-Benutzeranmeldungen und Netzwerkkonnektivität in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und erstellt Events, die Sie in benutzerdefinierten Skripts oder zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwenden können.

Interpretation der MID Server-Benutzer-Debugging-Ausgabe

Die Debugging-Ausgabe aus dem Systemprotokoll ist entweder in einer Zusammenfassungs- oder Detailansicht für MID-Server-Benutzerprobleme verfügbar, muss jedoch manuell aktiviert werden.

MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie dieses Modul, um Fehler zu beheben, die während des MID Server-Upgrade-Prozesses auftreten. Die Tabelle „MID Server-Upgradeverläufe“ enthält einen Datensatz für jedes Instanz-Upgrade. Die Tabelle „MID Server-Upgradephasen“ zeigt den Status jedes MID Servers und seinen Upgrade-Fortschritt, einschließlich aller aufgetretenen Fehler.

Aktive MID-Server-Probleme

Die ServiceNow® Instanz verfügt über eine dedizierte Tabelle, in der aktive Probleme mit MID-Servern veröffentlicht werden und Administratoren benachrichtigt werden, wenn ein MID-Server in Gefahr ist, seine Ressourcen zu überschreiten.

In der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] wird eine Anzahl häufiger Probleme angezeigt, die bei einem MID-Server auftreten können. Fehlerkontrollprozesse versuchen, die wahrscheinlichste Ursache des Problems zu ermitteln. Informative Fehlermeldungen benennen den betroffenen MID-Server und erklären die mögliche Ursache des Problems. Die Tabelle ecc_agent_issue speichert ihre Datensätze 30 Tage lang.

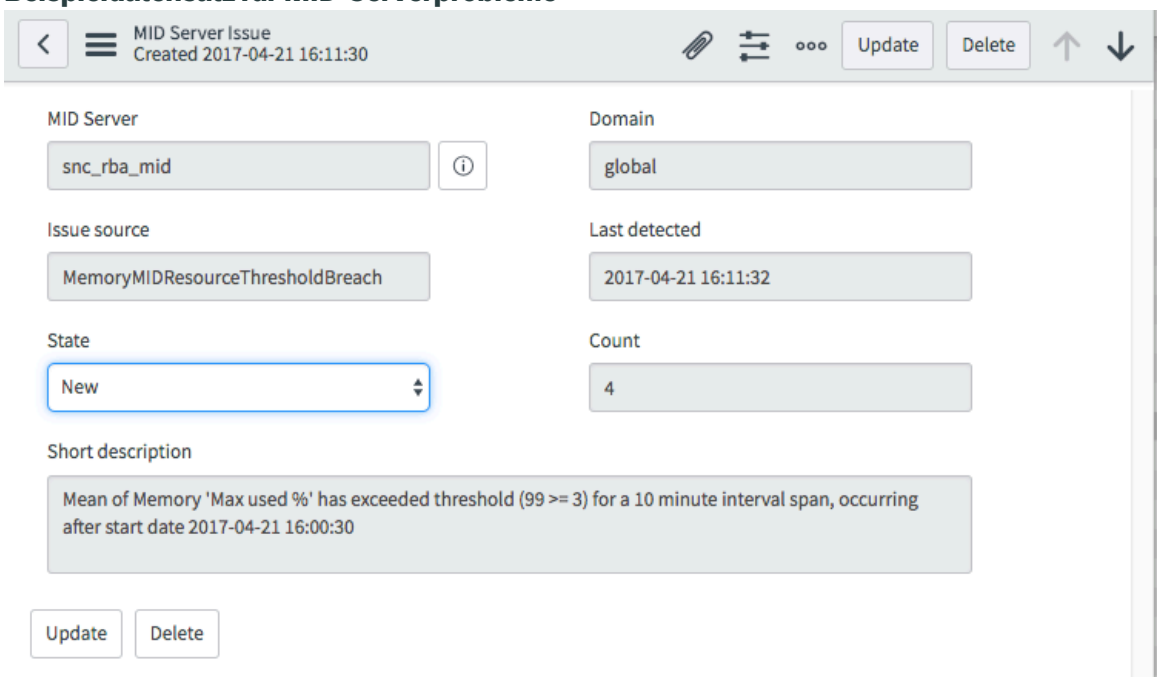
Um auf Datensätze in dieser Tabelle zuzugreifen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Serverprobleme**.

Unterstützte aktive MID Server-Probleme:

- Ungültige Benutzeranmeldeinformationen nach Klonen der Instanz.
- Nicht unterstützte Java Runtime Environment (JRE) auf dem MID-Server-Host.
- Ressourcenschwellenwerte für CPU-Auslastung und JVM-Speicher werden erreicht.
- Fehler während dem Testen vor dem Upgrade entdeckt.
- Fehlerbei Benutzerauthentifizierung und -autorisierung.
- Unterbrechungen der Netzwerkkonnektivität und Rollenkonfigurationsfehler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispieldatensatz für MID-Serverprobleme



MID-Server kann nicht gestartet werden

Wenn ein neu installierter MID Server nicht gestartet werden kann oder vorzeitig heruntergefahren wird, kann dies an einer falschen Konfiguration liegen.

Doppelte MID-Server-Namen

Wenn der MID Server-Dienst gestartet wird, stellt er sicher, dass er der einzige aktive (nicht inaktivierte) MID Server mit diesem Namen ist. Wenn der MID Server einen anderen aktiven MID Server mit demselben Namen erkennt, wartet der startende MID Server 5 Minuten und sendet eine weitere Abfrage. Der MID Server wiederholt diese Abfrage 12 Mal und protokolliert jeden Versuch im Agent-Protokoll. Wenn die IP-Adresse oder das Stammverzeichnis eines vorhandenen MID Servers geändert wird, wird dieser MID Server ungültig. Wenn der MID Server nach diesem Zyklus immer noch ein Duplikat erkennt, wird ein Datensatz in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] erstellt und heruntergefahren.

Hinweis:
Der Datensatz in der MID Server-Issue-Tabelle [ecc_agent_issue] kann von der Instanz nicht automatisch aufgelöst werden. Schließen Sie diesen Datensatz zu Abrechnungszwecken manuell. Markieren Sie entweder das Problem als **Gelöst** oder löschen Sie es.

Aktualisierte MID-Server, auf denen mehrere Services ausgeführt werden

Ab dem New York-Release stellt eine Batch-Datei im MID Server-Installationspaket sicher, dass nur ein Windows MID Server-Dienst für einen ausführbaren Pfad (MID Server-Installationsordner) konfiguriert ist. In früheren Versionen wurde diese Konfiguration nicht überprüft. Aktualisierte MID Server, die mehrere Services mit demselben ausführbaren Pfad ausführen, können nicht gestartet werden. Wenn dieses Problem auftritt, führen Sie das folgende Verfahren durch, um den MID Server so zu konfigurieren, dass nur ein Service verwendet wird:

1. Löschen Sie den unerwünschten Windows-Service, indem **Sie sc.exe delete <*Servicename*>** über die Befehlszeile ausführen.
2. Öffnen Sie die Datei wrapper-override.conf im MID Server-Installationsordner.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie die Parameter **wrapper.name** und **wrapper.displayname** in den Servicenamen, den Sie beibehalten möchten.
4. Starten Sie den MID Server neu.

Probleme mit der Berechtigung der aktiven MID Server nach dem Klonen

Das System bietet automatische Prozesse zur Erkennung und Benachrichtigung über mögliche MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen von Instanzen.

Während des Klonens einer Instanz wird nicht die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent] aus der Quellinstanz kopiert, sondern die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Infolgedessen stimmen die in die Zielinstanz kopierten Benutzeranmeldeinformationen des MID-Servers möglicherweise nicht mit denen überein, die von den vorhandenen MID-Servern des Ziels verwendet werden. Fehlerhafte Anmeldeinformationen können dazu führen, dass diese MID-Server für die Zielinstanz nicht verfügbar sind. Prozesse in der Instanz benachrichtigen Sie, wenn ein MID-Server nach einem Instanzklon aufgrund eines Verdachts auf fehlerhafte Anmeldeinformationen ausfällt.

Tabelle für Probleme mit Anmeldeinformationen nach dem Klonen

Die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] speichert aktive MID-Serverprobleme nach dem Klonen einer Instanz. Die Datensätze in dieser Tabelle zeigen den aktuellen Status des MID-Servers, die Auswertungszeiten und der **Ursprung des Problems**. In Fällen, in denen ein MID-Server für eine geklonte Instanz wegen möglicher ungültiger Anmeldeinformationen inaktiv ist, der **Ursprung des Problems** ist **InstanceClone**. Daten aus der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] werden in einer zugehörigen Liste in einem MID Server-Datensatz angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden entfernt, wenn sie 30 Tage lang nicht erkannt wurden. Laufende Probleme werden wieder angezeigt, sobald sie auftreten.

Bereinigungsskript und regelmäßige Aufgaben nach dem Klonen

Ein Bereinigungsskript mit dem Namen *`Ungültige MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen`* wird nach dem Klonen für die Zielinstanz aufgerufen und ruft eine Skripteinbindung mit dem Namen *`BadMIDCredentialAfterClone`* auf. Diese Skripteinbindung plant die Ausführung der folgenden Aufträge in der Tabelle „Zeitplanelement“ [sys_trigger]:

- *`BadMIDCredentialAfterClone-1`*: Wird 15 Minuten nach der Ausführung des Klons ausgeführt.
- *`BadMIDCredentialAfterClone-2`*: Wird 75 Minuten nach der Ausführung des Klons ausgeführt.

Diese Aufträge protokollieren in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] alle MID-Server, die auf der Zielinstanz vor dem Klonen vorhanden waren und sich im Status **Ausgeschaltet** befinden. Diese MID-Server sind nicht für die normale Verarbeitung verfügbar und möglicherweise aufgrund ungültiger Anmeldeinformationen, die aus dem Klonvorgang resultieren inaktiv. Der Status der MID-Server, die der Zielinstanz nach dem Klon hinzugefügt wurden, wird nicht ausgewertet.

Hinweis:
Das MID-Serverprotokoll zeigt an, dass der mit der Zielinstanz verknüpfte MID-Server-Benutzer nicht authentifiziert werden konnte oder die richtige Rolle fehlte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule, die auf fehlerhafte Anmeldeinformationen prüft

Die Business Rule **Auf fehlerhafte MID-Anmeldeinformationen prüfen** überwacht die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent] für MID-Server, die aus dem Status **Ausgeschaltet** in den Status **In Betrieb** wechseln. Wenn die Business Rule einen MID-Server findet, der diesen Übergang durchführt, versucht die Regel, einen passenden MID-Server in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zu finden, für den eine Problemquelle **InstanceClone** und ein anderer Status als **Gelöst** vorliegt. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, aktualisiert die Business Rule den Status des MID-Servers in der Tabelle [ecc_agent_issue] in **Gelöst**.

MID-Server-Probleme lösen

Die Fehlermeldung in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] benennt den betroffenen MID-Server-Benutzer. Diese Nachricht wird jedes Mal angezeigt, wenn die Geschäftsregel ausgeführt und ein MID Server gefunden wird, der aufgrund vermutlich fehlender Anmeldeinformationen fehlgeschlagen ist:Der MID Server ist nicht betriebsbereit (Status: Ausgeschaltet), möglicherweise aufgrund des letzten Klons. Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen für den angemeldeten Benutzer „local-midserver“.

Versuchen Sie, das Problem zuerst zu beheben, indem Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit den Anmeldeinformationen vergleichen, die der betroffene MID-Server erwartet. Wenn die Anmeldeinformationen nicht korrekt sind, beheben Sie das Problem und überprüfen Sie den Status des MID-Servers erneut. Wenn die Anmeldeinformationen korrekt sind, der MID Server jedoch nicht aktiv ist, prüfen Sie die Knowledge Base auf andere mögliche Ursachen.

Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen

Die Instanz zeigt Warnungen an, wenn ein MID-Server seine Ressourcenschwellenwerte für die CPU- und JVM-Arbeitsspeicherauslastung verletzt. Dadurch können Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen oder benutzerdefinierte Skripts erstellen, wenn ein Verstoß auftritt.

Die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent_issue] warnt Benutzer, wenn ein MID-Server die konfigurierten Schwellenwerte der zugewiesenen CPU- und Speicherressourcen überschreitet. Diese Warnungen werden veröffentlicht, bevor der MID-Server eine Leistungsverschlechterung oder einen Fehler aufgrund von nicht genügendem Arbeitsspeicher aufweist. Dadurch kann der Administrator die Ressourcen erhöhen und Ausfallzeiten vermeiden. Administratoren können ein registriertes Event verwenden, um eine E-Mail-Benachrichtigung an ausgewählte Empfänger zu senden, sie über Schwellenwertverletzungen zu informieren oder ein benutzerdefiniertes Skript für andere Aufgaben zu erstellen. Die Instanz aktualisiert weiterhin die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue], um die nicht gelösten Probleme aktuell zu halten.

Standardmäßig sind CPU- und Speicherschwellenalarme deaktiviert, und es werden keine Alarme in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] veröffentlicht. Um beide Arten der Benachrichtigung zu aktivieren, fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, und setzen Sie deren Werte auf **true**:

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften zur -Plattform finden Sie unter Eigenschaften mit sys_properties.list hinzufügen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswertungsvorgang

Diese Verarbeitung erfolgt unabhängig davon, ob die Alarmierung aktiviert ist oder nicht:

1. Alle 10 Minuten übermittelt jeder MID-Server seine CPU- und Speicherverbrauchsmesswerte an die Instanz. Die Instanz fügt CPU-Metriken in das Feld **Mittlere CPU-Auslastung %** der Tabelle „ECC-Agent-Skalarmetriken“ [ecc_agent_scalar_metric] und Speichermetriken in das Feld **Max. verwendeter Speicher %** der Tabelle „ECC-Agent-Speichermetriken“ [ecc_agent_memory_metric] ein.
2. Nach dem erfolgreichen Einfügen werden für jede Tabelle die folgenden Business Rules ausgeführt, die eine Skripteinbindung aufrufen, die eine entsprechende Funktion aufruft. Für jede Funktion wird ein Durchschnitt der in die Tabellen eingefügten Metrik-Sets basierend auf den konfigurierten Samplingintervallen ermittelt.
   - **CPU-Mittelwert für den MID-Serverstatus aktualisieren**: Ruft die Skripteinbindung `MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage()` auf.
   - **Maximalen Speicher des MID-Serverstatus aktualisieren**: Ruft die Skripteinbindung `MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage` auf.

   Für jede Funktion wird ein Durchschnitt der in die Tabellen eingefügten Metrik-Sets basierend auf den konfigurierten Schwellenwerten und Samplingintervallen ermittelt. Die Instanz sucht zunächst bei jedem MID-Server nach Konfigurationsparametern, die benutzerdefinierte Schwellenwerte oder Samplingintervalle für diesen MID-Server festlegen. Wenn keine Konfigurationsparameter für diese Attribute gefunden werden, sucht die Instanz in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] nach benutzerdefinierten Werten, die verwendet werden sollen. Wenn keine Eigenschaften gefunden werden, verwendet die Instanz den Standardschwellenwert und die Intervallwerte aus dem Code.

Hinweis:
Sowohl die Prozentsätze der Schwellenwerte als auch die Samplingintervalle sind konfigurierbar. Unter Schwellenwerte und Samplingintervalle konfigurieren finden Sie weitere Details.

Alarmierungsprozess

Wenn die Warnung für CPU- oder Speicherschwellenwerte aktiviert ist, findet folgende Verarbeitung statt:

1. Wenn der aggregierte durchschnittliche Metrikwert den konfigurierten prozentualen Schwellenwert erreicht oder überschreitet, löst die Instanz das Event `mid.threshold.resource.breach` aus. Administratoren können dieses Ereignis verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen für Warnungen zu Schwellenwertverstößen oder ein benutzerdefiniertes Skript zu erstellen.
2. Die Instanz fügt einen Datensatz des Verstoßes mit dem **Status Neu** und der **Anzahl** 1 in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] ein und veröffentlicht dann eine Nachricht mit allen relevanten Details des Verstoßes. Ein Beispiel für diese Nachricht ist Mittlere CPU-Auslastung % hat Schwellenwert (96>=91) für eine 40-Minuten-Intervall überschritten, der nach dem Startdatum 2017-01-11 14:25:19 auftritt. Diese Meldung erscheint im Feld **Kurzbeschreibung** des Formulars „MID-Serverproblem“ und im Event. Sie können einen beliebigen Teil der Nachricht in Ihre E-Mail-Benachrichtigungen kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Serverproblemstatus

Wenn der Administrator zum ersten Mal ein Problem in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] überprüft, kann der Administrator den **Status** des Problems in **Bestätigt** ändern, um anzuzeigen, dass das Problem angegangen wird. Jedes Mal, wenn die Instanz einen Verstoß entdeckt, versucht sie, den Verstoß mit einem vorhandenen Problem abzugleichen. Wenn für einen MID-Server bereits ein Problemdatensatz für diese Verletzung mit dem **Status Neu** oder **Bestätigt** vorhanden ist, aktualisiert die Instanz das Feld **Zuletzt erkannt** mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit und erhöht das Feld **Anzahl** im vorhandenen Datensatz. Dadurch wird die Erstellung doppelter Datensätze in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] verhindert und die Anzahl der Wiederholungen des Incidents nach dem ersten Incident aufgezeichnet. Der Administrator kann die MID-Server-Ressourcen schrittweise erhöhen und die Auswirkungen auf das Feld **Anzahl** beobachten. Wenn der Zähler aufgehört hat, die Werte zu erhöhen, weiß der Administrator, dass der MID-Server über ausreichende Ressourcen verfügt. Wenn die MID-Server-Ressource entsprechend angepasst wurde, setzt der Administrator den **Status** auf **Gelöst**. Wenn eine neue Schwellenwertverletzung protokolliert wird, die zu einem MID-Serverproblem mit einem **Status** von **Gelöst** passt, erstellt die Instanz einen neuen Problemdatensatz.

Hinweis:
Jeder Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue], der seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurde, wird unabhängig von seinem Status gelöscht.

Empfehlungen zur Lösung von Ressourcenproblemen

Administratoren haben die Möglichkeit, Ressourcenprobleme mit einem MID-Server zu beheben, wenn sie über das Event benachrichtigt werden. Folgen Sie diesen Empfehlungen, um die Belastung der MID-Server-Ressourcen zu reduzieren:

- **JVM-Speicher**:
  - Weisen Sie dem MID-Server mehr maximalen Arbeitsspeicher zu. Weitere Informationen finden Sie unter JVM-Speichergröße des MID Servers festlegen.
  - Fügen Sie weitere MID-Server hinzu, um die Arbeitsauslastung gemeinsam zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Cluster.
  - Reduzieren Sie den Umfang der gleichzeitigen Verarbeitung für den MID-Server. Dies umfasst die Segmentierung von IP-Adressbereichen in kleinere Segmente für einen Discovery-Zeitplan oder das Laden kleinerer Datensegmente innerhalb eines Importauftrags.
- **CPU**: Reduzieren Sie die Aktivität auf dem Host oder migrieren Sie den MID-Server auf einen neuen Host mit mehr verfügbaren Ressourcen.

Hinweis:
MID Server kann während der Erkennung eine Spitze bei der Ressourcennutzung erzeugen, insbesondere bei der Erkennung einer großen Anzahl von Zielen oder bei der gleichzeitigen Ausführung mehrerer Power Shell-Sitzungen. Die Ressourcennutzung des MID Server-Hosts kehrt automatisch zum Normalzustand zurück, nachdem die Discovery-Ausführung erfolgreich beendet wurde. Um die CPU-Auslastung zu verringern, hosten Sie den MID Server auf einem dedizierten Computer. Wenn Probleme mit der Ressourcennutzung auftreten, stellen Sie sicher, dass auf jedem dedizierten Hostcomputer nur ein MID Server ausgeführt wird. Wenn der MID Server in einer öffentlichen Cloud gehostet wird, fügen Sie weitere CPU-Ressourcen hinzu, und vermeiden Sie das Problem der verrauschten Nachbarn. Weitere Informationen finden Sie unter Hohe CPU-Auslastung auf Host mit MID-Server(n) [KB0597639] .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die für die Auswertung der Ressourcenschwellenwerte verwendet werden

Tabelle	Beschreibung
MID-Serverproblem [ecc_agent_issue]	Speichert Daten zu verschiedenen Arten von MID-Server-Problemen, einschließlich Verstößen gegen konfigurierte CPU- und Speicherschwellenwerte. Felder, die für Verletzungen gegen Ressourcenschwellenwerte verwendet werden, sind: • **count**: Häufigkeit, mit der ein zuvor gemeldeter Schwellenwertverstoß auftritt, wenn das Event nicht als **Gelöst** markiert ist. • **last_detected**: Aktuelles Datum und Uhrzeit, zu dem ein Schwellenwertverstoß erkannt wurde. Dieses Feld wird jedes Mal aktualisiert, wenn ein zuvor erkannter Verstoß gefunden wird, sofern er nicht als **Gelöst** markiert ist. • **message**: Beschreibende Nachricht, die die Bedingungen zusammenfasst, unter denen das Schwellenwertverletzungs-Event ausgelöst wurde. Diese Meldung enthält den tatsächlich berechneten Prozentsatz an CPU und Arbeitsspeicher sowie die konfigurierten Schwellenwerte, die verletzt wurden. • **mid_server**: Name des MID-Servers, bei dem die Verletzung des Ressourcenschwellenwerts auftritt. • **Quelle**: Die Problemquelle für den Verstoß. Dies sind die möglichen Ursachen: ○ **CpuMIDResourceThresholdBreach**: Ursachen der CPU-Schwellenwertprobleme. ○ **MemoryMIDResourceThresholdBreach**: Ursachen für das Schwellenwertproblem des Arbeitsspeichers.
MID-Serverstatus [ecc_agent_status]	Speichert die für CPU- und Speicherressourcen verwendeten Prozentsätze, gemittelt über konfigurierbare Intervalle für jede Ressource. Die verwendeten Felder sind: • Mittlere CPU-Auslastung % • Max. genutzter Speicher %

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
ECC-Agent-Skalarmetrik [ecc_agent_scalar_metric]	Speichert die von jedem MID-Server eingefügten CPU-Auslastungsdaten alle 10 Minuten. Das Tabellenfeld, das für die Warnung des Ressourcenschwellenwerts verwendet wird, lautet **Mittelwert**.
ECC-Agent-Speichermetrik [ecc_agent_memory_metric]	Speichert die von jedem MID-Server eingefügten Speicherbelegungsdaten alle 10 Minuten. Das Tabellenfeld, das für die Warnung der Ressourcenschwellenwerte verwendet wird, lautet **max_used_pct**.

Business Rules, die auf Schwellenwertverletzungen prüfen

Business Rule	Beschreibung
Den CPU-Mittelwert für den MID-Serverstatus aktualisieren	Wird ausgeführt, nachdem der MID-Server einen Datensatz in die Tabelle „ECC-Agent-Skalarmetrik“ [ecc_agent_scalar_metric] eingefügt hat. Diese Business Rule löst die Skripteinbindungsfunktion `MIDResourceThresholdBreach` aus, die Schwellenwerteinstellungen auswertet, um festzustellen, ob der MID-Server seine konfigurierten CPU-Ressourcenschwellenwerte verletzt hat.
Aktualisieren Sie den maximalen Speicher des MID-Serverstatus	Wird ausgeführt, nachdem der MID-Server einen Datensatz in die Tabelle „ECC-Agent-Speichermetrik“ [ecc_agent_memory_metric] eingefügt hat. Diese Business Rule löst die Skripteinbindungsfunktion `MIDResourceThresholdBreach` aus, die Schwellenwerteinstellungen auswertet, um festzustellen, ob der MID-Server die konfigurierten Schwellenwerte für Speicherressourcen verletzt hat.

Schwellenwerte und Samplingintervalle konfigurieren

Sie können die standardmäßigen Prozentsätze der Schwellenwerte und Samplingintervalle verwenden oder benutzerdefinierte Werte mit einer der folgenden Methoden konfigurieren:

- Fügen Sie der Instanz Systemeigenschaften hinzu, und ändern Sie die Standardwerte für alle MID Server.
- Konfigurationsparameter hinzufügen, um die Standardressourcenwerte für einzelne MID-Server zu ändern.

Die Systemeigenschaften und die Konfigurationsparameter verwenden dieselben Namen.

Eigenschafts-/Konfigurationsparameter	Beschreibung
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	Anzahl der 10-Minuten-Einheiten im Intervall für das Sampling von CPU-Auslastungsdaten. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten (3 x 10 Minuten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschafts-/Konfigurationsparameter	Beschreibung
	Standard: 3
mid.threshold.mean_cpu.percent	Prozentsatz der Nutzung der gesamten CPU-Ressourcen, die eine Alarmmeldung zur Schwellenwertverletzung auslösen. **Standard**: 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	Anzahl von 10-Minuten-Einheiten im Intervall für das Sampling von Speicherbelegungsdaten. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten (3 x 10 Minuten). **Standard**: 3
mid.threshold.mean_max_memory.percent	Prozentsatz der Nutzung der gesamten Speicherressourcen, die eine Warnmeldung zur Schwellenwertverletzung auslösen. **Standard**: 95

MID Server-Ressourcenberichte

Das MID Server-Dashboard enthält zwei Berichte, die Ihnen Einblick in den Verbrauch von CPU- und JVM-Speicherressourcen geben. Diese Berichte zeigen die Nutzung der letzten 30 Tage an.

- **Durchschnittlicher Prozentsatz der verwendeten CPU**: Der tägliche Durchschnitt der CPU-Auslastung zeigt, wie viel CPU-Verarbeitung der MID-Server-Host verbraucht. Auf demselben Host bereitgestellte MID Server melden dieselbe CPU-Auslastung.
- **Durchschn. Prozentsatz des maximal verwendeten Arbeitsspeichers**: Der maximal verwendete Prozentsatz (*max_used_pct*) ist eine nützliche Metrik, um zu bestimmen, ob der MID Server über genügend Arbeitsspeicherressourcen verfügt. Diese Metrik ist ein Prozentsatz des maximal verwendeten Speichers im Verhältnis zum insgesamt verfügbaren Speicher. Wenn Sie dies im Laufe der Zeit ändern, wird visualisiert, wie viel Speicher der MID Server benötigt.

MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme

Die Instanz schreibt Probleme mit MID-Server-Benutzeranmeldungen und Netzwerkkonnektivität in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und erstellt Events, die Sie in benutzerdefinierten Skripts oder zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwenden können.

Datensätze in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] können Aufschluss darüber geben, warum sich Ihr MID Server-Benutzer nicht anmelden kann oder warum ein MID Server keine Verbindung zur Instanz herstellen kann. Das System zeigt in dieser Tabelle Datensätze für Verbindungsprobleme an, die aussagekräftige Fehlermeldungen enthalten, die auf mögliche Ursachen hinweisen. Standardmäßig wird eine regelmäßige Aufgabe namens MIDUserConnectivity alle vier Stunden ausgeführt und die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung zur Bewertung der MID-Server-Verbindungsaktivität gestartet. Datensätze in der Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent_issue] spiegeln den Status der MID-Server-Anmeldeversuche und der Konnektivität zum Zeitpunkt der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe wider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aus Sicht der Instanz ist besitzt der MID-Server den Status **Ausgeschaltet**, wenn:

- die Benutzerauthentifizierung fehlschlägt
- die Benutzerautorisierung fehlschlägt
- Netzwerkprobleme verhindern, dass MID-Server eine TCP-/IP-Verbindung aufbauen

Hinweis:
Um einen Benutzer mit einem MID-Server zu verknüpfen, navigieren Sie zur Datei servicenow/<MID-Server-Name>/agent/config.xml. und geben Sie die Benutzeranmeldeinformationen in die Parameter **mid.instance.username** und **mid.instance.password** ein. Stellen Sie sicher, dass Sie den MID-Server neu starten, um Ihre Änderungen zu aktivieren.

So werden Probleme protokolliert

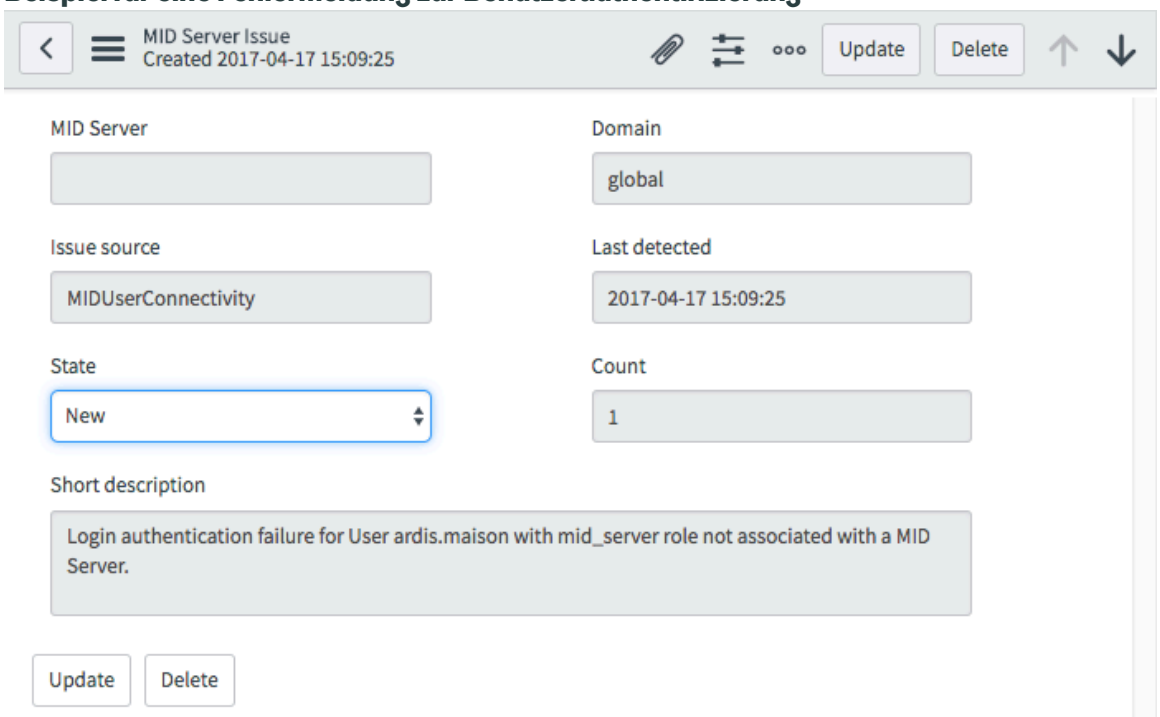
Fehler bei der Benutzerauthentifizierung und Autorisierungsprobleme werden automatisch in der Agent-Protokolldatei des MID-Servers protokolliert. Die Nachricht für beide ist dieselbe: **Benutzer kann nicht authentifiziert werden oder die richtigen Rollen fehlen.** Wenn das Problem mit der Autorisierung zusammenhängt, zeigt die Datei agent.log die Liste der fehlenden Rollen an.

Wenn das Debugging aktiviert ist, werden Probleme mit dem MID-Server im Systemprotokoll (syslog) protokolliert und können als Zusammenfassung oder detailliert angezeigt werden. Sie können das Samplingintervall auch von den voreingestellten 4 Stunden in ein kürzeres Zeitintervall ändern, um Ihre Wiederherstellungsmaßnahmen zu verfolgen. Anweisungen zum Aktivieren und Konfigurieren des Debugging für MID-Server-Benutzerprobleme finden Sie unter Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen.

Bereitgestellte Daten

Wenn bei der Instanz Benutzerkonnektivitätsprobleme auftreten, wird ein Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] geöffnet.

Beispiel für eine Fehlermeldung zur Benutzerauthentifizierung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle MID-Serverprobleme enthält folgende Felder:

„MID Server-Problem“-Felder

Feld	Beschreibung
Zuletzt erkannt	Datum und Uhrzeit, zu der das Problem zuletzt erkannt wurde.
Kurzbeschreibung	Inhalte der generierten Nachricht, die ein mögliches Problem mit dem benannten Benutzer oder dem MID-Server angibt.
MID-Server	Leer in der Jakarta-Version.
Ursprung des Problems	Der Prozess, der das Problem identifiziert hat. Bei allen Problemen mit der MID-Server-Benutzerkonnektivität lautet der Ursprung `MIDUserConnectivity`.
Status	Der aktuelle Status des Problems. Mögliche Status sind: • **Neu**: Anfangsstatus, bei der die Instanz das Problem erstellt. • **Bestätigt**: Status, wenn der Administrator das Problem zum ersten Mal untersucht. • **Gelöst**: Endstatus, festgelegt durch die Instanz; zeigt an, dass das Problem gelöst wurde. Wenn die regelmäßige Aufgabe bei der erneuten Ausführung nicht auf das Problem stößt, legt die Instanz diesen Wert automatisch fest.
Domäne	Domäne, die dem MID-Server-Benutzerkonto zugeordnet ist.
Anzahl	Anzahl der Fälle, in denen ein Problem erkannt wurde Jedes Mal, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird und dasselbe Problem auftritt, wird dieses Feld inkrementiert.

Benutzerauthentifizierungsfehler

Die Anmeldeinformationen, die die Instanz zur Authentifizierung eines MID-Server-Benutzers verwendet, werden in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] konfiguriert. Wenn der MID-Server-Benutzer versucht, sich mit ungültigen Anmeldeinformationen bei der Instanz anzumelden, lehnt die Instanz die Verbindung ab und schreibt das Event **login.failed** in die Events-Tabelle [sysevents] für den Benutzer. Administratoren können dieses Event in einem benutzerdefinierten Skript oder in E-Mail-Benachrichtigungen für Authentifizierungsfehler verwenden.

Hinweis:
Wenn die Benutzerauthentifizierung fehlschlägt, wird keine Benutzerautorisierung versucht.

Benutzerkonten, die einem MID-Server zugeordnet sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zeigt einen Authentifizierungsfehler für Benutzerkonten an, die einem MID-Server zugeordnet sind:

- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf dem MID-Server.**
- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf den MID-Servern.**

Die notwendigen Bedingungen für das Anzeigen dieser Meldungen sind:

- Das Feld **Status** in der Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent], das dem MID-Server zugeordnet ist, gibt an, dass der MID-Server den Status **Ausgeschaltet** hat.
- Der in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] angegebene Benutzer ist der Benutzer, für den ein oder mehrere MID-Server für die Authentifizierung und Autorisierung konfiguriert sind, wenn eine Verbindung zur Instanz hergestellt wird. Der Datensatz in der Tabelle [ecc_agent_config] muss die folgenden Werte aufweisen:
  - Das Feld „Parametername“ [param_name] wurde auf **mid.instance.username** gesetzt.
  - Das Feld „Wert“ [value] wurde auf den Benutzernamen gesetzt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Der in der Tabelle [sysevent] erstellte Datensatz enthält die folgenden Feldwerte:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzerkonten mit der Rolle „mid_server“, die keinem MID-Server zugeordnet sind

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht authentifizieren kann: **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

Die notwendigen Bedingungen für das Anzeigen dieser Meldung sind:

- Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz, in dem das Feld „Eventname“ [name] auf **login.failed** festgelegt ist.
- Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Fehler bei der Benutzerautorisierung

Die Benutzerautorisierungsprüfung findet statt, nachdem der MID-Server die Instanz erfolgreich authentifiziert hat. In diesem Schritt stellt das System sicher, dass das mit einem MID-Server verknüpfte Benutzerkonto die erforderlichen Mindestrollen erhält. Ein SOAP-Webdienst, `MIDServerCheck` genannt, führt die Rollenprüfung für die Instanz durch. Wenn der MID Server-Benutzer die richtigen Rollen besitzt, ist die Verbindung zulässig, und das Event `login` wird in die Events-Tabelle [sysevents] geschrieben. Wenn der Benutzer nicht die richtigen Rollen hat, schreibt die Instanz ein Event **login.authorization.failed** in die Events-Tabelle [sysevents]. Dieses Event enthält eine durch Kommas getrennte Liste der fehlenden Rollen des Benutzers. Administratoren können dieses Event in benutzerdefinierten Skripts oder in E-Mail-Benachrichtigungen für Autorisierungsfehler verwenden.

Die Autorisierung kann fehlschlagen, wenn einem Benutzer die Rolle „mid_server“ oder eine der wichtigen SOAP-Rollen fehlt, wie in den folgenden Fällen:

- Wenn der Benutzer die Rolle soap_script besitzt, wird der SOAP-Webdienst `MIDServerCheck` ausgeführt, um nach den entsprechenden MID-Server-Rollen zu suchen. Wenn dem Benutzer die Rolle „mid_server“ oder eine der anderen SOAP-Rollen fehlt, schlägt die Autorisierung fehl, und das Event **login.authorization.failed** wird erstellt.
- Wenn dem Benutzer die Rolle soap_script fehlt, ist dieser Benutzer nicht berechtigt, den SOAP-Webdienst `MIDServerCheck` zu starten, der alle erforderlichen MID-Server-Rollen prüft. Die Autorisierung schlägt fehl, aber das Event **login.authorization.failed** wird nicht erstellt. In diesem Fall zeigt die Instanz diese Meldung an: **Konnektivität des MID-Server-Benutzers <Benutzername> kann von der Instanz nicht erkannt werden**.

Benutzer, die mit einem oder mehreren ausgefallenen MID-Servern verbunden sind

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zeigt einen Berechtigungsfehler für Benutzerkonten an, die mit einem MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet** verbunden sind:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**

Die Skripteinbindung **MIDUserConnectivity** identifiziert aktive Benutzer, die einem oder mehreren nicht aktiven MID-Servern zugeordnet sind, deren letzter Anmeldeversuch innerhalb des Berichtszeitraums die Benutzerautorisierung fehlgeschlagen ist. Diese Nachricht wird generiert, wenn Benutzerautorisierungsfehler erkannt und vom Skript erstellenden Webdienst MIDServerCheck gemeldet werden. Benutzerautorisierungsfehler werden jedoch nicht für Benutzer gemeldet, denen die Rolle soap_script nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugewiesen ist. In diesem Fall werden Probleme mit dem Benutzer von der Netzwerkkonnektivitätsmeldung gemeldet.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Der Benutzer verfügt über die Rolle „mid_server“ oder auch nicht.
- Der Benutzer ist in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] als Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.authorization.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzer mit der richtigen Rolle, die keinem MID-Server zugeordnet sind

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht authentifizieren kann: **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

Diese Nachricht wird generiert, wenn Benutzerautorisierungsfehler erkannt werden, bei denen das Benutzerkonto mit der Rolle „mid_server“ nicht als konfigurierter MID-Server-Benutzer in der Tabelle [ecc_agent_config] identifiziert wird. Möglicherweise war das Benutzerkonto zum Zeitpunkt des Ausfalls einem MID-Server zugeordnet.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen. Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.authorization.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Netzwerkprobleme

Ein Netzwerkproblem kann verhindern, dass der MID-Server eine Verbindung zum TCP-/IP-Server der Instanz herstellt, um eine Sitzung zu beginnen. In diesem Fall kennzeichnet die Instanz den MID-Server als **Ausgeschaltet**, weil die Instanz den MID-Server-Takt nicht innerhalb des vorgeschriebenen Intervalls von 5 Minuten empfangen hat.

Benutzer, die mit den ausgefallenen MID-Servern verbunden sind, die nicht versucht haben, sich anzumelden

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] benennt Benutzer, die MID-Servern zugeordnet sind und während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden:

- **Benutzer <*Benutzername*> ist 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**
- **Benutzer <*Benutzername*> ist <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer, die mit ausgefallenen MID-Servern verknüpft sind, deren Netzwerkverbindung von der Instanz nicht erkannt werden kann.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Der Benutzer verfügt über die Rolle „mid_server“ oder auch nicht.
- Der Benutzer ist in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] als Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Es gibt keine Anmeldeversuche, weder fehlgeschlagene noch erfolgreiche, die im geplanten Berichtszeitraum in der Events-Tabelle [sysevent] für den Benutzer erfasst wurden.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzer, die nicht mit den MID-Servern verbunden sind, die nicht versucht haben, sich anzumelden

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht innerhalb des konfigurierten Berichtsintervalls angemeldet hat: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer mit der Rolle „mid_server“, die nicht mit einem MID-Server verknüpft sind, deren Netzwerkkonnektivität von der Instanz nicht erkannt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen. Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Es gibt keine Anmeldeversuche, weder fehlgeschlagene noch erfolgreiche, die im geplanten Berichtszeitraum in der Events-Tabelle [sysevent] für den Benutzer erfasst wurden.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Konfigurationsprobleme

Jede der folgenden Nachrichten, die oben beschrieben wurden, können auf ein Konfigurationsproblem hinweisen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Dies sind einige häufige Konfigurationsfehler:

- Ein Administrator hat es versäumt, den Benutzerdatensatz mit dem MID-Server-Datensatz zu verknüpfen, wie in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] angezeigt. Diese Tabelle ist schreibgeschützt und kann nicht direkt aktualisiert werden. Um einen Benutzer mit einem MID-Server zu verknüpfen, konfigurieren Sie den Benutzernamen und das Passwort in der MID-Server-Datei config.xml, und starten Sie den MID-Server neu.
- Während der Neukonfiguration eines MID-Servers für die Verwendung eines anderen Kontos für die TCP-/IP-Verbindung hat der Administrator die Rolle „mid_server“ noch nicht aus dem Konto entfernt oder das Konto gelöscht.
- Es wurde ein Mehrzweckbenutzerkonto erstellt und eine große Anzahl von Rollen einschließlich der Rolle mid_server erteilt, obwohl dieses Konto niemals als MID-Serverkonto verwendet werden sollte.

Benutzer, der erfolgreich authentifiziert und autorisiert wurde, die Rolle „mid_server“ jedoch nicht benötigt

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, erfolgreich anmeldet: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ erfolgreich verbunden, jedoch keinem MID-Server zugeordnet. Die Rolle „mid_server“ sollte nur für die Verwendung mit dem MID-Server reserviert sein.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer mit der Rolle „mid_server“, die nicht als konfigurierter MID-Server-Benutzer identifiziert werden und deren letzter Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums erfolgreich war. Diese Nachricht legt nahe, dass die Anmeldeinformationen des Benutzers von einem Systemadministrator oder einem Prozess verwendet werden, der nicht auf einem MID-Server ausgeführt wird. Die Annahme hier ist, dass die Rolle „mid_server“ nur für Anwendungen verwendet werden sollte, die auf einem MID-Server bereitgestellt werden. Das Vorhandensein dieser Nachricht erinnert den Systemadministrator daran, überflüssige mid_server-Rollen aus Benutzerkonten zu entfernen, für die sie nicht erforderlich sind.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Event-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums erfolgreich war. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis:
Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen

Nachdem Sie versucht haben, ein in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] aufgetretenes Problem mit der Benutzerkonnektivität zu beheben, können Sie die Korrekturmaßnahmen testen, ohne bis zum nächsten geplanten Berichtszeitraum warten zu müssen, indem Sie das Samplingintervall verkürzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie das Samplingintervall mit dieser Prozedur neu, und überprüfen Sie dann die Ergebnisse in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue]. Sie können eine beliebige Zeitspanne für das Beispiel festlegen. Sie sollten jedoch ein Fenster von mindestens 5 Minuten definieren, da dies das Standardintervall des MID Server-Takts ist, das seinen Status meldet. Die empfohlene Methode zum Konfigurieren eines kürzeren Samplingintervalls besteht darin, den Code aus der regelmäßigen MIDUserConnectivity-Aufgabe zu kopieren und zu ändern und ihn dann manuell im Hintergrundskript-Dienstprogramm auszuführen.

Warnung:
Bearbeiten Sie das Skript nicht im Zeitplandatensatz von MIDUserConnectivity. Wenn Sie an diesem Datensatz Änderungen vornehmen, wird er beim Upgrade der Instanz nicht aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die regelmäßige MIDUserConnectivity-Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Kopieren Sie diese Zeile aus dem Feld **Dieses Skript ausführen**:
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000));`

   Dieser Code legt das 4-Stunden-Samplingintervall in Millisekunden fest und deaktiviert das Debugging mit dem Wert **MIDUserConnectivity(0)**.

4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
5. Fügen Sie den Code aus der regelmäßigen Aufgabe in das Feld **Skript ausführen** ein.
6. Stellen Sie das Samplingintervall auf 5 Minuten ein, indem Sie die Zeitberechnung zu **(5 * 60 * 1000)** ändern.
   Der modifizierte Befehl sieht folgendermaßen aus: `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 * 1000);`
7. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.
8. Öffnen Sie den Datensatz des MID-Servers, auf dem das Problem aufgetreten ist, und wählen Sie die zugehörige Liste **MID-Serverprobleme** aus.
   Das Problem wird wie folgt aktualisiert:
   - Wenn das Problem weiterhin besteht, wird die Spalte **Anzahl** inkrementiert und die Spalte **Zuletzt erkannt** zeigt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an.
   - Wenn das Problem nicht mehr besteht, ändert das System den **Status** in **Gelöst**.
9. **Wahlweise:** Sie können das Debugging aktivieren, indem Sie eine Ebene auswählen und dann das Skript erneut ausführen, um die Aufgliederung für jede ausgewertete Bedingung anzuzeigen.
   Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine Debugging-Ebene auszuwählen:
   - Geben Sie für eine Zusammenfassungsansicht **MIDUserConnectivity(1)** ein.
   - Für eine detaillierte Ansicht geben Sie **MIDUserConnectivity(2)** ein.

   Einzelheiten zum Typ der bereitgestellten Debugging-Informationen finden Sie unter Interpretation der MID Server-Benutzer-Debugging-Ausgabe.

Interpretation der MID Server-Benutzer-Debugging-Ausgabe

Die Debugging-Ausgabe aus dem Systemprotokoll ist entweder in einer Zusammenfassungs- oder Detailansicht für MID-Server-Benutzerprobleme verfügbar, muss jedoch manuell aktiviert werden.

Um das Debugging zu aktivieren und alle Verbindungsprobleme in einem der verfügbaren Formate anzuzeigen, müssen Sie eine Methode manuell für Ihre Instanz ausführen. Anweisungen zum Aktivieren des Debugging finden Sie unter Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen. Informationen zu den einzelnen Fehlerbedingungen und zur Erstellung von Datensätzen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] finden Sie unter MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme.

Verfügbare Formate

Sie können die Instanz so konfigurieren, dass eine einfache Zusammenfassung des Problems oder eine detaillierte Ausgabe generiert wird, die Benutzer und MID-Server identifiziert. Zusammenfassungen bieten einen schnellen Überblick über die Problembedingungen nach Anzahl, während Sie in der Detailansicht Rollen, MID-Server-Zuordnungen und Anmeldeaktivitäten nach benannten Benutzern überprüfen können.

In diesem zusammenfassenden Beispiel eines Berechtigungsproblems wertet die Instanz jede Bedingung aus und gibt an, wie viele Benutzer diese Bedingung erfüllten. Sie sehen, dass ein MID-Server inaktiv ist und dass einer von zwei für einen MID-Server konfigurierten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzern die Autorisierung fehlgeschlagen ist. Da dies eine Zusammenfassung ist, werden weder der MID-Server noch die Benutzer benannt.

Beispiel Zusammenfassung der Debug-Ausgabe

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Authentifizierungsfehler

Wenn ein MID Server-Benutzer sich nicht in der Instanz authentifizieren kann, zeigt das System diese Fehlernachrichten in der detaillierten Ausgabe an:

- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf dem MID-Server.**
- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf den MID-Servern.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

In diesem Beispiel konnten drei Benutzer mit der Rolle „mid_server“, **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison**, nicht authentifiziert werden. Zwei dieser Benutzer wurden für MID-Server konfiguriert, die den Status **Ausgeschaltet** besitzen und der andere Benutzer wurde für keinen MID-Server konfiguriert. Jeder dieser Benutzer hat einen Authentifizierungsfehler und wird in der entsprechenden Fehlermeldung benannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Authentifizierungsfehler



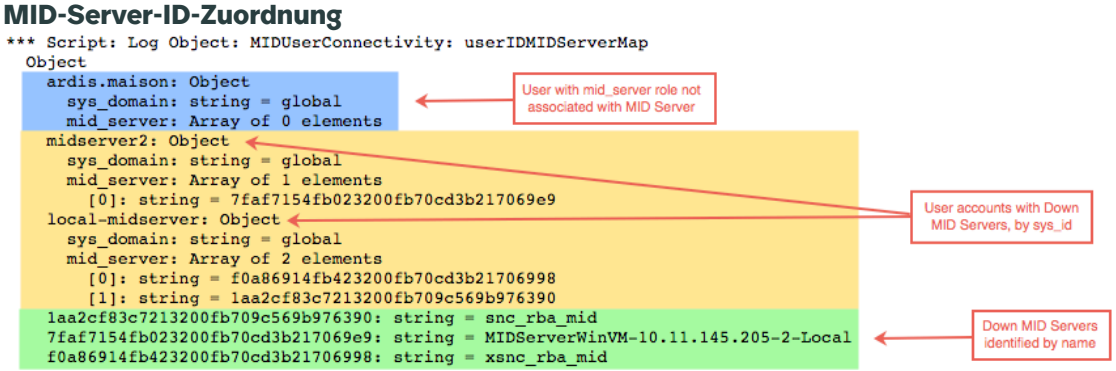
MID-Server-ID-Zuordnung

Die Debug-Ausgabe listet alle MID-Server auf, die als **Ausgeschaltet** gekennzeichnet sind und ordnet sie anhand der **sys_id** des MID-Servers ihren Benutzerkonten zu. Diese Zuordnung enthält alle Benutzerkonten mit der Rolle „mid_server“, unabhängig davon, ob sie einem MID-Server zugeordnet sind oder nicht. Wenn es keine MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet** gibt, wird die Zuordnung nicht in der Debugging-Ausgabe angezeigt.

Die Zuordnung wird in drei Abschnitten dargestellt:

- Benutzerkonten, die keinem MID-Server zugeordnet sind.
- Benutzerkonten mit MID-Servern, die den Status **Ausgeschaltet** besitzen, identifiziert durch ihre **sys_id**.
- Die **sys_id** von jedem MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet**, anhand des Namens identifiziert.

MID-Server-ID-Zuordnung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsfehler

Wenn einem Benutzer eine der erforderlichen Rollen fehlt, generiert die Instanz die folgenden Berechtigungsfehlermeldungen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server", der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

In diesem Beispiel konnten drei Benutzer mit der Rolle „mid_server", **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison**, nicht autorisiert werden. Ein Benutzer ist keinem MID-Server zugeordnet, die anderen beiden jedoch. Das System hat einen Berechtigungsfehler protokolliert. Dies zeigt an, dass dem Benutzer mindestens eine wichtige Rolle fehlt. Um herauszufinden, welche Rollen fehlen, sehen Sie sich die durch Kommas getrennte Liste im Feld **Parm2** im Event-Datensatz **login.authorization.failed** an. Dieser Datensatz ist der letzte Anmeldeversuch in der Event-Tabelle [sysevent] für das Benutzerkonto innerhalb des Berichtszeitraums.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Authentifizierungsfehler

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2          <-- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <-- Users associated with Down MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = 1aa2cf83c7213200fb709c569b976390
    1aa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <-- Users configured for MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison        <-- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <-- Users with issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <-- Users with failed authorization
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authorization failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [1]: string = Login authorization failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [2]: string = Login authorization failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```


Netzwerkprobleme

Für diese Benutzer, die mit MID-Servern verbunden sind, aber während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden, gibt es möglicherweise Netzwerkprobleme:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Benutzer <*Benutzername*> ist 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**
- **Benutzer <*Benutzername*> ist <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Für diese Benutzer OHNE Zuordnung zu einem MID-Server, die aber während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden, gibt es möglicherweise Netzwerkprobleme: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

In diesem Beispiel wurden keine Anmeldeversuche für **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison** gefunden, die alle die Rolle „mid_server“ haben. Zwei dieser Benutzer sind den mit **Ausgeschaltet** markierten MID-Servern zugeordnet. Der andere Benutzer ist keinem MID-Server zugeordnet. Keiner dieser Benutzer hat versucht, sich innerhalb des konfigurierten Berichtsintervalls beim System anzumelden. Das System geht davon aus, dass diese Benutzer versuchen würden, sich anzumelden, es sei denn, Netzwerkprobleme hinderten sie daran.

Hinweis:
Der Abtastzeitraum beträgt standardmäßig 4 Stunden. Während des Debugging oder der Fehlerbehebung kann der Samplingzeitraum jedoch auf einen Wert zurückgesetzt werden, der dem Taktintervall des MID-Servers von 5 Minuten oder mehr entspricht.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Probleme mit der Netzwerkverbindung

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = User midserver2 associated with 1 down MID Server.  No login attempts within reporting period.
    [1]: string = User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  No login attempts within reporting period.
    [2]: string = User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.  No login attempts within reporting period.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```


Konfigurationsprobleme

Jede der folgenden Nachrichten kann auf ein Benutzerkonfigurationsproblem hinweisen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ erfolgreich verbunden, jedoch keinem MID-Server zugeordnet. Die Rolle „mid_server“ sollte nur für die Verwendung mit dem MID-Server reserviert sein.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

In diesem Beispiel hat sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“ innerhalb des konfigurierten Samplingintervalls erfolgreich angemeldet. Dieser Benutzer ist jedoch nicht für einen MID-Server konfiguriert und besitzt möglicherweise eine fehlerhafte Rolle.

Detailliertes Debugging-Protokoll für die Anmeldung des Benutzerkontos bei MID Server



MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie dieses Modul, um Fehler zu beheben, die während des MID Server-Upgrade-Prozesses auftreten. Die Tabelle „MID Server-Upgradeverläufe“ enthält einen Datensatz für jedes Instanz-Upgrade. Die Tabelle „MID Server-Upgradephasen“ zeigt den Status jedes MID Servers und seinen Upgrade-Fortschritt, einschließlich aller aufgetretenen Fehler.

MID-Server-Upgradeverläufe

Benutzer mit Administrator- oder Agent-Administrator-Rollen finden detaillierte Informationen zu allen MID Server-Upgrades im Modul „Upgradeverlauf“ für MID Server. Bei jeder Instanzaktualisierung werden alle MID Server im Status In Betrieb automatisch aktualisiert. Das Modul „Upgradeverlauf“ verwendet die Tabelle „MID Server-Upgradeverläufe“ [ecc_agent_upgrade_history]. Diese Tabelle enthält die folgenden Informationen:

- Die alte Instanzversion.
- Die neue Version.
- Die Anzahl der erfolgreich aktualisierten MID Server.
- Die Anzahl der MID Server mit ausstehenden Upgrades. Für MID Server stehen Upgrades aus, wenn das Upgrade fehlgeschlagen ist oder gerade ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasen des MID-Server-Upgradeverlaufs

Wählen Sie einen Instanzdatensatz aus, um weitere Details zu den mit dieser Instanz aktualisierten MID Servern anzuzeigen. Die zugehörigen Listen „Ausstehende Upgrades“ und „Details zum vollständigen Upgrade“ verwenden die Tabelle „MID Server-Upgradephasen“ [ecc_agent_upgrade_history_stage]. MID Server, die an eine bestimmte Version angeheftet sind, generieren einen Eintrag mit einem leeren MID-Upgradeverlauf in der Tabelle „MID Server-Upgradephasen“ [ecc_agent_upgrade_history_stage].

MID-Upgradeverlauf	Verweist auf einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle [ecc_agent_upgrade_history].
Phase	Zeigt den Fortschritt des MID Servers durch die einzelnen Phasen des Upgrade-Prozesses an.
Status	Zeigt den Status jeder Phase an.
Nachricht	Zeigt dynamisch generierte Nachrichten zu den Upgrade-Phasen an, z. B. den Dateipfad zum Herunterladen von Verzeichnissen oder zum Extrahieren von Ordnern. Außerdem werden Informationen zu aufgetretenen Fehlern angezeigt, auch wenn diese Fehler das Upgrade nicht blockieren.

Referenzinformationen zum MID Server

Die MID Server-Referenzinformationen umfassen Systemanforderungen und andere Informationen, die Sie benötigen, um einen MID Server für Ihre spezifischen Anforderungen zu konfigurieren.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Systemklone und der MID Server

Unter KB0547597 finden Sie Informationen zum Umgang mit MID Servern beim Klonen Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenzthemen

Systemanforderungen

Verwenden Sie die Mindestsystemanforderungen, um Ressourcen für Computer zuzuteilen, auf denen MID Server gehostet werden.

ECC-Warteschlange

Erfahren Sie mehr über die Warteschlange für externe Kommunikationskanäle (ECC), die den Verbindungspunkt zwischen dem MID Server und der -Instanz darstellt. Aufträge, die der MID-Server ausführen muss, werden in dieser Warteschlange gespeichert, bis der MID-Server für die Verarbeitung bereit ist.

MID Server-Dashboard

Verwenden Sie die Berichte und Anzeigen im MID Server-Dashboard, um laufende Vorgänge zu überwachen.

MID Server-Eigenschaften

Verwenden Sie MID Server-Eigenschaften, um das Verhalten aller MID Server oder eines bestimmten MID Servers zu steuern.

MID Server-Parameter

Verwenden Sie MID Server-Parameter, um das Verhalten eines bestimmten MID Servers zu steuern.

Geschützte MID Server-Datensätze und reservierte Zeichen

Einige MID Server-Datensätze können nicht geändert werden. Bestimmte Sonderzeichen sind in XML vordefiniert und können nicht in Passwörtern verwendet werden.

Privilegierte Befehle für MID Server

Um bestimmte Informationen auf einem Host-Server zu ermitteln, muss der MID-Server SSH-Befehle mit höheren Berechtigungen ausführen. Die Plattform bietet standardisierte privilegierte Befehle, die der MID Server verwenden kann, und die Möglichkeit, dem System zusätzliche Befehle hinzuzufügen.

MIDSystem-Methoden

MIDSystem-Variablen (bezeichnet durch den Variablennamen ms.) bieten verschiedene Methoden, um Informationen über den MID Server abzurufen.

MID Server-Takt

Konfigurieren Sie das Intervall, das die Instanz verwendet, wenn sie den „Heartbeat“ des MID Servers überprüft. Standardmäßig überprüft die Instanz den MID Server alle 5 Minuten auf eine Antwort.

Legen Sie die JVM-Speichergröße fest

Ändern Sie die JVM-Einstellung für Ihren MID Server von der Standardgröße, um sie an die Arbeitsmenge Ihres MID Servers in Ihrem Netzwerk anzupassen.

MID Server anhalten

Halten Sie den MID-Server an, um zu verhindern, dass er die zu bearbeitende ECC-Warteschlange vorübergehend abfragt oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurücksendet.

Systemanforderungen für den MID Server

Verwenden Sie diese minimalen Systemanforderungen, um Ressourcen für Computer zuzuteilen, auf denen MID Serversgehostet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

MID-Server unterstützte Systeme

Windows -Server

Um Windows-basierte Server zu erkennen, Service-Mapping -Muster auszuführen oder Orchestration -Befehle auf Windows -Geräten auszuführen, muss MID-Server auf einem Windows -Server installiert sein. MID-Server unterstützt die folgenden Windows Betriebssysteme, einschließlich virtueller Computer und 64-Bit-Systeme:

- Windows Server 2012
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Linux

MID-Server wird in den folgenden Linux -Versionen für virtuelle Computer und 64-Bit-Systeme unterstützt:

- Linux Red Hat 6 und höher
- Ubuntu 1404 (Ubuntu 14) und höher
- CentOS 7 und höher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID Server-Installationen werden unter den folgenden Betriebssystemen durch RPM und MSI-Installationsprogramm blockiert:

- CentOS 7
- Windows-Server 2008
- Windows-Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server können manuell auf jedem Betriebssystem mit der ZIP-Datei installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID Server, die automatisch auf Rome aktualisiert werden, erstellen einen Problemdatensatz in MID Server-Probleme (ecc_agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID Server [KB0863694] .

Sicherheitsanforderungen

Um hohe Sicherheitsstandards zu erfüllen, führt MID-Server eine x.509-Zertifikatvalidierung für den HTTPS-Datenverkehr durch, wenn eine Verbindung zu ServiceNow®hergestellt wird. Wenn zwischen MID-Server und der Instanz ein Netzwerkgerät oder Proxy vorhanden ist, muss dieses Gerät ein digitales Zertifikat vorlegen, das von einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle signiert ist. Wenn Sie ein selbstsigniertes Zertifikat oder ein von einer internen Zertifizierungsstelle signiertes Zertifikat verwenden, importieren Sie das Zertifikat in den MID-Server Truststore . Weitere Informationen zum Hinzufügen von SSL-Zertifikaten finden Sie unter SSL-Zertifikate für den MID Server hinzufügen.

OCSP-Verbindungsanforderungen

Das Online Certificate Status Protocol (OCSP) ist das Protokoll, mit dem der Sperrstatus von SSL/TLS-Zertifikaten bestimmt wird. Wenn Zertifikate ausgetauscht und validiert werden, muss vom MID Server bestimmt werden, ob das Zertifikat gesperrt wurde und nicht vertrauenswürdig ist.

Bei OCSP wird ein Client, z. B. ein MID Server, dafür verwendet, ein Zertifikat von einer HTTP-Website zu erhalten. Vom Client wird eine Anforderung an einen OCSP-Responder gesendet: einen Server, der von der Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) betrieben wird, die das Zertifikat ausgestellt hat. In der Antwort des OCSP-Responders an den Client wird angegeben, ob das Zertifikat gültig ist oder gesperrt wurde.

Damit eine Verbindung hergestellt werden kann, benötigt der MID Server Zugriff auf Folgendes:

- *.service-now.com oder<instance_name> .service-now.com
- install.service-now.com
- ocsp.entrust.net (oder eine andere OCSP-CA)

SSL/TLS-Zertifikate werden zwar immer mit einem Ablaufdatum ausgestellt, doch unter bestimmten Umständen muss ein Zertifikat gesperrt werden, bevor es abläuft (z. B. wenn der zugehörige private Schlüssel kompromittiert wurde). Daher muss die aktuelle Gültigkeit des Zertifikats einer Website unabhängig vom Ablaufdatum des Zertifikats immer von Clients überprüft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Clients kann keine Verbindung hergestellt werden, wenn sie den Sperrstatus eines Zertifikats nicht überprüfen können. Aufrufe an den OCSP Entrust-Server werden möglicherweise durch Firewalls und Proxy-Konfigurationen blockiert, wodurch der MID Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie die Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr ordnungsgemäß verarbeitet wird. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-Artikel [KB1216223] .

PowerShell-Anforderungen

MID-Server erfordert mindestens PowerShell Version 3.0 und unterstützt Versionen bis PowerShell 5.1. Weitere Informationen zu PowerShell-Anforderungen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation. Um Ihre aktuelle PowerShell-Version mithilfe der -Instanz zu finden, wechseln Sie zu **ecc_agent_list.do**. Fügen Sie mithilfe des Zahnradsymbols **„Personalisieren-Liste** aktualisieren“ der Spalte Ausgewählt **Host PowerShell-Version** hinzu. Sortieren Sie dann die Liste der MID Server nach ihrer PowerShell-Version, um veraltete MID Serverszu finden. Alternativ können Sie die PowerShell-Version auf dem Hostcomputer ermitteln, indem Sie in der PowerShell-Konsole des Hosts den Befehl **$Host.Version** verwenden. Die PowerShell-Version wird als PSVersion aufgeführt.

Java-Version-Unterstützung

Java 11.0.17 ist im Lieferumfang des Installationspakets MID-Server enthalten und wird für alle neuen MID Serversauf dem Host installiert. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 11.0.17 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt 64-Bit-Versionen Windows MID Servers und 64-Bit-Versionen Linux MID Servers. MID-Server erfordert mindestens JRE-Version 11.0.8 und empfohlene Version 11.0.17. Wenn Sie eine niedrigere Version als 11.0.8 verwenden, können Probleme im Zusammenhang mit der Verschlüsselung auftreten.

Tests haben gezeigt, dass MID-Server mit Oracle Java 11 Version 11.0.5 wie erwartet funktioniert. Wenn Sie die JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, stimmen Sie sich mit dem zuständigen Kundenbetreuer ab, um Unterstützung zu erhalten.

Aktualisierte MID Server verwenden je nach Betriebssystemversionen möglicherweise unterschiedliche Java-Versionen.

- MID Server, die von früheren Versionen aktualisiert wurden, verwenden das mit dem MID Server-Installationsprogramm bereitgestellte OpenJDK. Diese Version von der OpenJDK wurde getestet und zertifiziert für die Verwendung mit diesen MID Servern.
- MID Servers , die unter anderen Betriebssystemversionen aktualisiert wurden, führen auch ein automatisches Upgrade der JRE auf die mit dem Installationspaket bereitgestellte Version durch.

Hinweis:
Linux-MID Server erfordern glibC Version 2.17. Die Bibliothek muss für JRE 11 aktualisiert werden. Auf 64-Bit-Linux-Systemen muss die 32-Bit GNU C-Bibliothek (glibc) installiert werden. Der Installationsbefehl für CentOS lautet: `yum install glibc.i686`

MID-Server JRE-Downgrade-Support

Wenn die Instanz ServiceNow® von Quebec heruntergestuft wird, wird auch die Instanz MID-Server heruntergestuft. Die JRE kann jedoch nicht heruntergestuft werden, es sei denn, die Instanz wird auf einen der folgenden Patches heruntergestuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- New York Patch 12
- Orlando Patch 9
- Paris Patch 3

Wenn MID-Server von Quebec auf einen anderen Patch als den angegebenen heruntergestuft wird, befolgen Sie die Anweisungen in Install Java 11 on MID Servers [KB0752451] .

Java Service Wrapper

Das Installationsprogramm MID-Server enthält den Tanzu Software Java Service Wrapper, Version 3.5.40.

JVM-Speichergröße einstellen

MID-Server wird mit 1 GB JVM-Speicher installiert. Wenn die empfohlene Speichergröße für Ihr Produkt mehr als 1 GB beträgt, lesen Sie unter JVM-Speichergröße des MID Servers festlegen, wie Sie die Standardeinstellung überschreiben können.

Bereitstellungstypen

Die Systemanforderungen für Ihre Instanz werden durch die Anforderungen der einzelnen von Ihnen verwendeten Produkte bestimmt, die MID-Servererfordern. Einige Anwendungen, z. B. Health Log Analytics , haben zusätzliche Systemanforderungen, die in der Dokumentation aufgeführt sind.

Standardbereitstellungen

Die folgenden Produkte werden als „Standard“ betrachtet, da ihre MID Servers dieselben Mindestanforderungen an Speicherplatz und Arbeitsspeicher aufweisen:

- Discovery
- Ereignismanagement
- Integrationen
- Orchestration
- Service-Mapping

Die Mindeststandardanforderungen beziehen sich sowohl auf die Bereitstellung eines einzelnen Produkts als auch auf eine kombinierte Produktbereitstellung. Sie können einen einzelnen MID-Server für mehrere Standardprodukte bereitstellen, ohne die Datenträger- oder Speicheranforderungen wesentlich zu erhöhen.

Bereitstellungen bei hoher Ressourcennutzung

Cloud Management Platform (CMP) und Operational Intelligence sind verarbeitungsintensiv und erfordern mehr Ressourcen für jeden MID-Server als die Standardprodukte. Installieren Sie MID Servers für diese Produkte auf dedizierten Hosts, die MID Servers für andere Produkte nicht unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Mindestanforderungen MID-Server .

MID-Server Leistung und Systemanforderungen hängen von mehreren Faktoren ab, unter anderem:

- Die Größe der Kundeninfrastruktur und die spezifische Funktion (Fähigkeit), für deren Ausführung MID-Server konfiguriert ist.
- Die Anzahl der MID Servers, die auf dem Host installiert sind.
- Die Anzahl der Threads pro MID-Server.
- Die Anzahl und Art anderer Anwendungen, die auf dem Host MID-Server ausgeführt werden.
- Architektur- und Designverbesserungen gegenüber ServiceNow -Releases. Verwenden Sie beispielsweise PowerShell für Windows Discovery in Orlando oder ändern Sie die Standardrichtlinie für die Java-Garbage Collection in Quebec.

Daher gibt es keine einheitliche Größenanforderung, die für alle MID-Server -Bereitstellungen geeignet ist. Die folgenden dokumentierten Richtlinien zur Größenanpassung können ein Ausgangspunkt für -Bereitstellungen sein. Kunden müssen jedoch die Leistung und Ressourcennutzung von MID-Server kontinuierlich überwachen und dann MID Servers nach Bedarf optimieren und skalieren.

MID-Server minimale Systemanforderungen

Die minimale CPU-Konfiguration, die für einen MID-Server erforderlich ist, ist ein Quad-Core-Prozessor mit einer Geschwindigkeit von 2+ GHz für einen Windows Server 2012 R2-Host mit einem einzelnen bereitgestellten MID-Server und einer Standardkonfiguration von 25 gleichzeitigen Threads.

MID-Server CPU-Auslastung

Die meisten Anwendungen von MID-Server, z. B. Discovery, sind darauf ausgelegt, ihre Leistung zu maximieren, was zu einer Maximierung der Ressourcennutzung für MID-Serverführt. Daher können einige Kunden sehr hohe CPU-Auslastungssegmente im Bereich von 90 bis 100 % beobachten, während MID-ServerDiscovery Zeitpläne von [] oder ähnliche Anwendungen ausführt.

Die Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung sollten keinen Grund zur Besorgnis geben, da sie dem Architekturdesign zur Maximierung des Durchsatzes entsprechen und keine negativen Auswirkungen auf die Discovery-Leistung haben. Die Ressourcennutzung des Hosts MID-Server kehrt automatisch zum Normalzustand zurück, nachdem die Ausführung von Discovery erfolgreich beendet wurde.

Kunden, die häufige und lange Zeitsegmente mit sehr hoher CPU-Auslastung feststellen, sollten Folgendes vermeiden:

- Es werden mehrere MID-Server auf demselben Host ausgeführt, wenn von diesen MID Servers aktive Arbeitsauslastungen zur gleichen Zeit erwartet werden, z. B. sich überschneidende Zeitpläne von Discovery.
- Freigabe des MID-Server -Hosts für andere Anwendungen.
- Leistungswarnungen, die rein auf der CPU-Auslastung basieren, werden auf dem Host MID-Server konfiguriert. Bei Bedarf müssen diese Warnungen in Verbindung mit anderen Leistungsüberwachungen verwendet werden.

Zusätzliche Leistungsüberwachung auf dem Host MID-Server konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

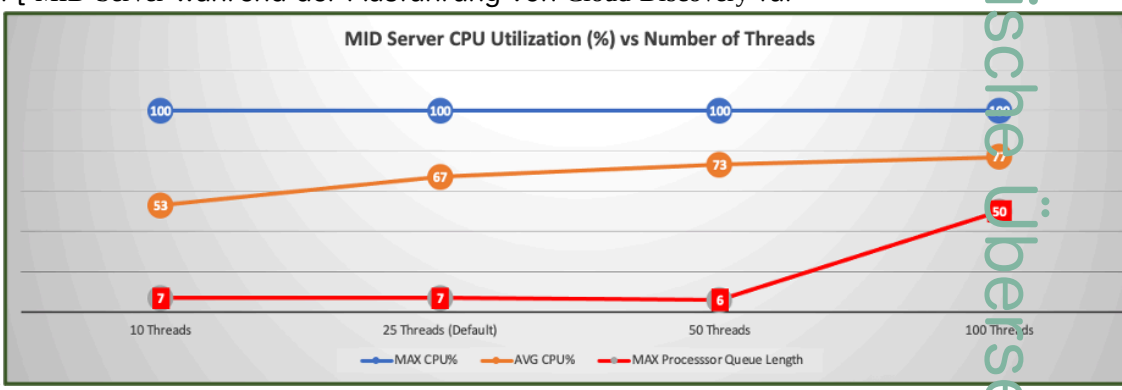
Die CPU-Auslastung auf MID-Server ist zwar ein guter Indikator für die Auslastung des Hosts, bietet jedoch nur eingeschränkte Transparenz. Zusätzliche Überwachung mit Systemprozessor-Warteschlangenlänge auf Windows Betriebssystemen und Lastdurchschnitten auf UNIX Betriebssystemen ist von entscheidender Bedeutung.

- **Länge der Prozessorwarteschlange (Windows):** Die Anzahl der Threads, die bereit sind, aber derzeit aufgrund eines anderen aktiven Threads nicht auf dem Prozessor ausgeführt werden können. Ein Engpass beim Prozessor kann auftreten, wenn die Anzahl der Threads in der Warteschlange über einen kontinuierlichen Zeitraum mehr als das Doppelte der Anzahl der Prozessorkerne beträgt.
- **Lastdurchschnitte (Unix-Betriebssystem):** Die durchschnittliche Systemlast auf einem Linux-Server für einen definierten Zeitraum. Dies ist der CPU-Bedarf auf einem Server, der die Summe der ausgeführten und wartenden Threads enthält. Normalerweise gibt der Befehl top oder uptime die durchschnittliche Auslastung des Servers mit Ausgabe an.

MID-Server Fallbeispiele zur CPU-Leistung

Auswirkung der Änderung der Anzahl von MAX-Threads auf die CPU-Auslastung MID-Server .

Basierend auf internem Benchmarking sind dies Beispieldaten für die CPU-Auslastung von [MID-Server während der Ausführung von Cloud-Discovery für 10.000 Server.



In diesen Tests wurde eine maximale CPU-Auslastung von 100 % unabhängig von der Anzahl der Threads und dem Betriebssystem beobachtet. Es wurde beobachtet, dass die durchschnittliche CPU-Auslastung proportional zur Anzahl der Threads ist. Eine steigende Anzahl von Threads führte nicht unbedingt zu einer sofortigen CPU-Belastung. Das Erhöhen der Anzahl der Threads von standardmäßig 25 auf 50 hat keinen zusätzlichen CPU-Belastung erzeugt, wie die maximale Länge der Prozessorwarteschlange zeigt. Das Erhöhen des Werts für max. Threads auf 100 führte jedoch zu einem erheblichen Anstieg der Länge der Prozessorwarteschlange, was auf die CPU-Belastung hinweist.

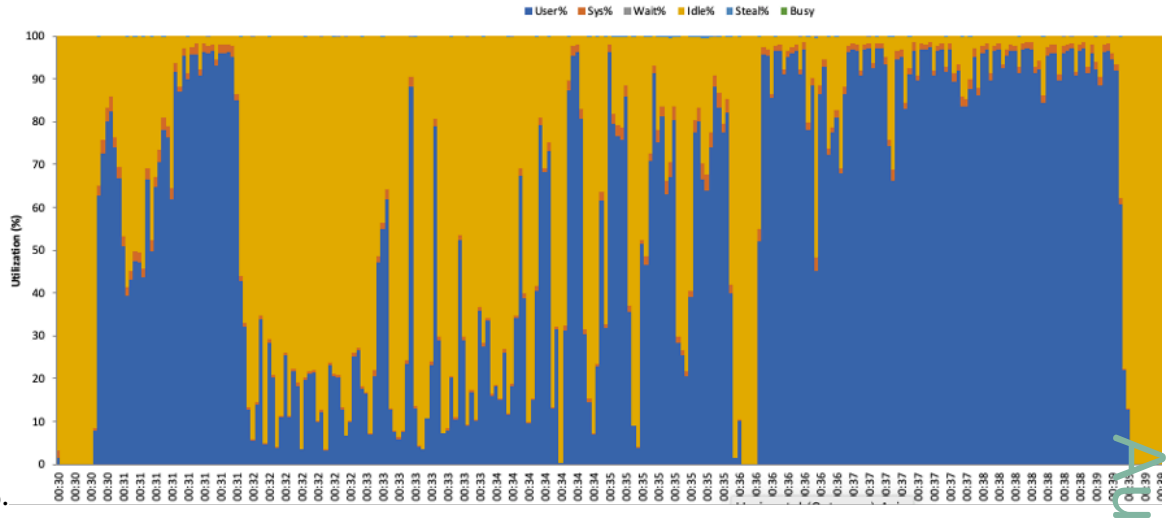
Auswirkung der Freigabe von MID-Server für andere Anwendungen oder MID Servers auf die CPU-Auslastung

Das Ausführen von Discovery ist ein CPU-intensiver Vorgang für MID-Server. Die Bereitstellung anderer Anwendungen oder MID Servers auf demselben Host verursacht zusätzlichen CPU-Belastung auf dem Host. Dieser Druck führt zu einer Auswirkung auf die Leistung für ausgeführte Anwendungen, einschließlich MID-Server. Die folgenden Beispiele sind Beispiele für Datenpunkte zur CPU-Auslastung für MID-Server mit unterschiedlichen Lastmustern:

Automatische Übersetzung

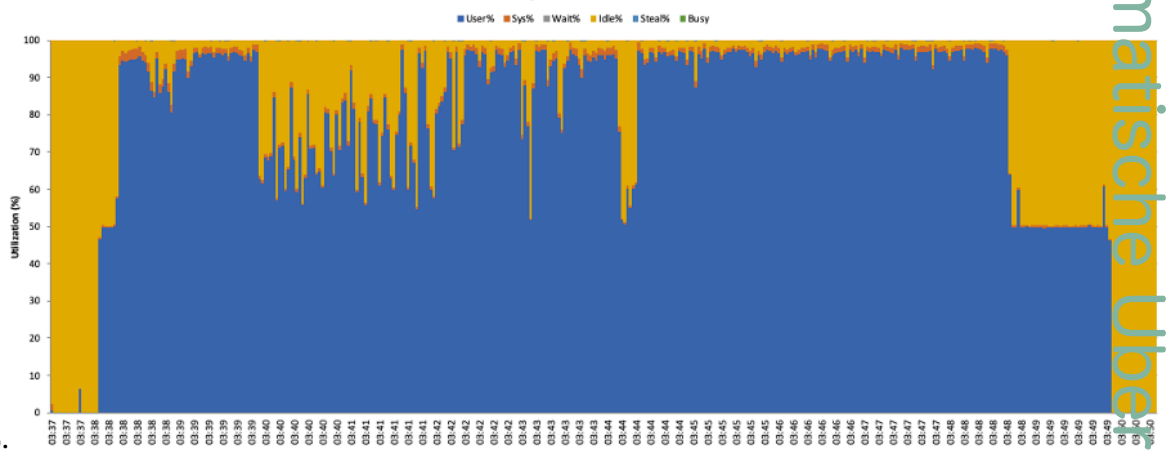
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dedizierter Host für einen einzelnen MID-Server:
Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt



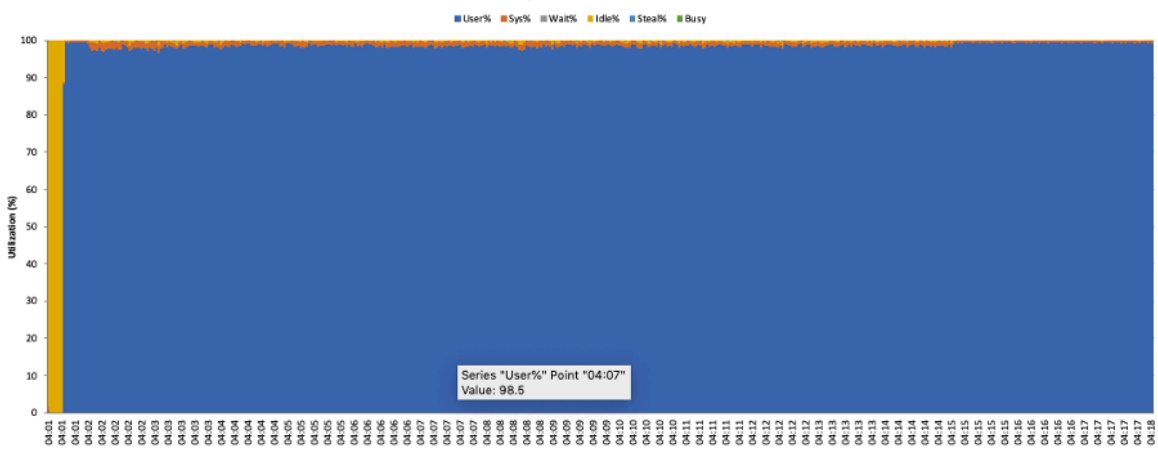
48 %.

Host, der von einem MID-Server und einer anderen Anwendung mit mäßiger Last gemeinsam genutzt wird: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt



77 %.

Host, der von einem MID-Server und einer anderen Anwendung mit hoher Last gemeinsam genutzt wird: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt 97 %.



Hochskalieren von MID-Server und Auswirkungen auf die CPU-Ressourcennutzung von MID-Server .

Wenn MID-Server in Bezug auf CPU-Ressourcen stark eingeschränkt ist, hilft das Hochskalieren des Hosts MID-Server durch Hinzufügen weiterer CPUs,

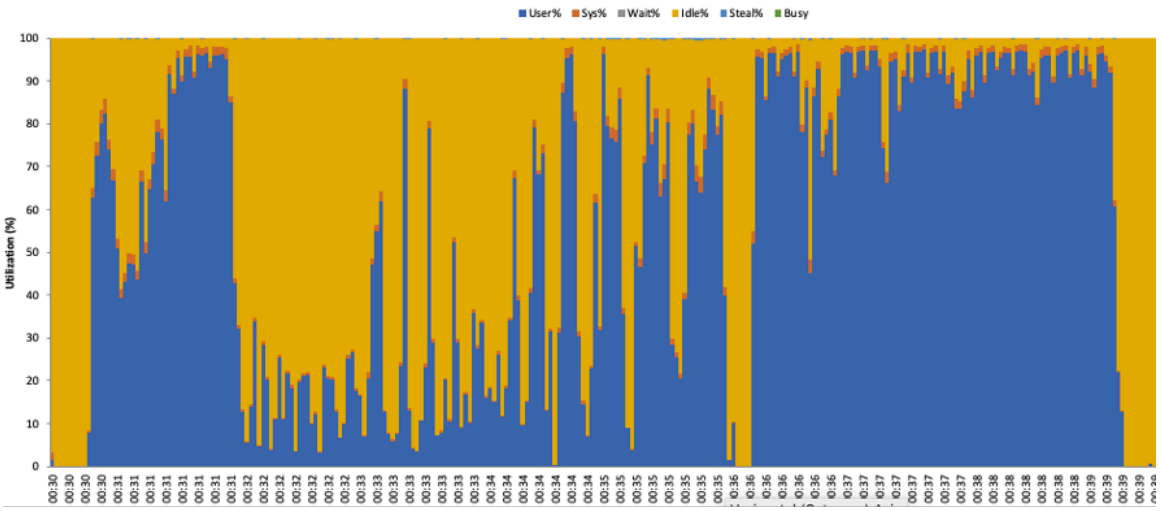
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

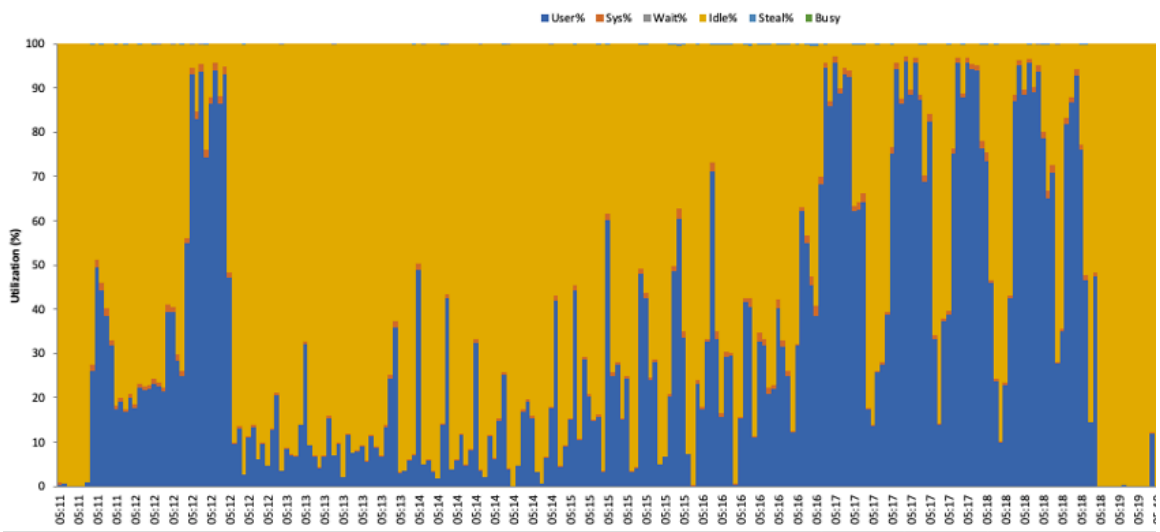
den Ressourcendruck zu verringern. Dadurch müssen jedoch nicht unbedingt die Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung eliminiert werden. MID-Server Anwendungen wie Discovery, die auf Leistungsmaximierung ausgelegt sind, nutzen weiterhin zusätzliche verfügbare CPU-Ressourcen. Die folgenden Beispiele sind Beispiele für Datenpunkte zur CPU-Nutzung für einen Host mit 4 CPUs MID-Server und einen Host mit 8 CPUs MID-Server, auf denen dieselben Discovery -Zeitpläne ausgeführt werden:

Parameter	4 CPUs	8 CPU
Durchschnittliche CPU%	48 %	28 %
Max. CPU %	98 %	98 %

MID Server-CPU-Auslastung bei Bereitstellung auf einem 4-CPU-Host:



MID Server-CPU-Auslastung bei Bereitstellung auf einem 8-CPU-Host:



Leistungsüberwachung

Um sicherzustellen, dass die Ressourcenzuteilungen MID-Server für Ihre Umgebung ausreichen, überwachen Sie die Leistung während Spitzenzeiten der Produktausführung im MID Server-Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-ECC-Warteschlange

Die ECC-Warteschlange (External Communication Channel) ist ein Verbindungspunkt zwischen einer Instanz und dem MID-Server. Aufträge, die der MID-Server ausführen muss, werden in dieser Warteschlange gespeichert, bis der MID-Server für die Verarbeitung bereit ist.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Asynchronous Message Bus

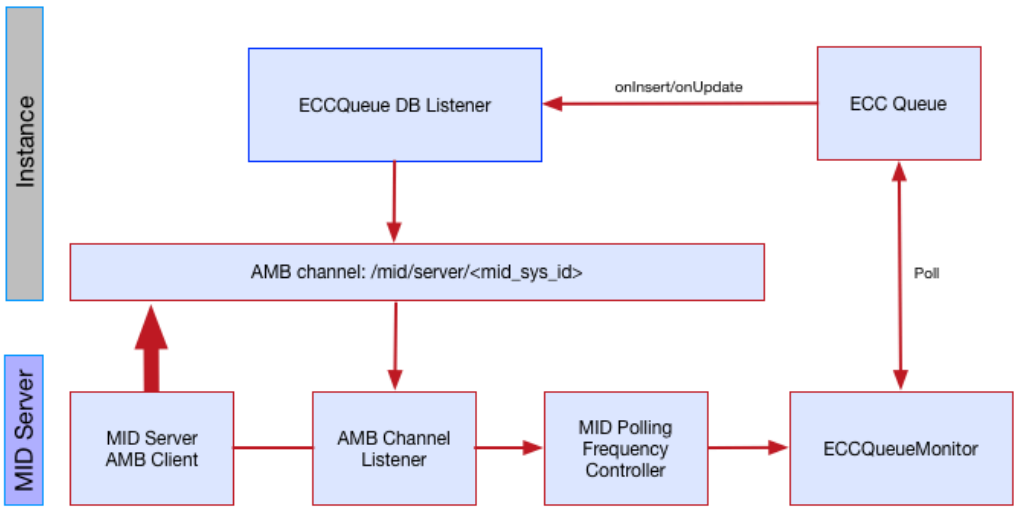
Der MID Server abonniert Nachrichten, die vom Asynchronous Message Bus (AMB) veröffentlicht werden, der den MID Server darüber benachrichtigt, dass er ausstehende Aufgabendatensätze in der ECC-Warteschlange hat. Wenn in der ECC-Warteschlange für diesen MID Server eine Aufgabe vorhanden ist, legt der MID Server den Status auf „In Verarbeitung“ fest. Nach Beendigung der Arbeit an einem angeforderten Auftrag meldet sich der MID-Server mit den Ergebnissen an die ECC-Warteschlange zurück.

Der MID Server öffnet eine persistente Verbindung zur Instanz über den AMB-Client und horcht auf /mid/server/. <mid_sys_id> AMB-Kanal Wenn ein Ausgabedatensatz in die Queue-Tabelle [ecc_queue] eingefügt wird, wird eine AMB-Nachricht an den Kanal des MID Servers gesendet. Der MID Server empfängt diese Nachricht und fragt sofort die Tabelle ecc_queue ab, es sei denn, der MID Server ist ausgelastet und die Nachrichtenprioritätsstufe ist nicht interaktiv.

Der MID Server fragt die ECC-Warteschlange im maximalen regelmäßigen Intervall ab, das im Konfigurationsparameter **mid.poll.time** definiert ist (standardmäßig 40 Sekunden), unabhängig von der AMB-Nachrichtenaktivität. Wenn der MID ausgelastet ist und eine AMB-Nachricht mit einer anderen Priorität als „Interaktiv“ erhält, ändert sich die Abfragezeit der Warteschlange in **mid.poll.time.standard** (standardmäßig 5 Sekunden). Diese Abfrage der ECC-Warteschlange in regelmäßigen Abständen erfolgt für den Fall, dass die AMB-Verbindung unterbrochen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfragen der ECC-Warteschlange durch den MID Server



Hinweis:
Der AMB-Client auf dem MID-Server funktioniert nicht in allen Umgebungen und muss unter Umständen deaktiviert werden, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Um AMB in Ihrer Umgebung zu deaktivieren, stellen Sie den **mid.disable_amb**-Parameter auf **true** ein. Wenn Sie AMB deaktivieren, erhält der MID Server keine Benachrichtigungen mehr für jeden neuen Ausgabedatensatz der ECC-Warteschlange. Weitere Informationen finden Sie unter**mid.poll.time** in MID Server-Parameter.

ECC-Warteschlangeninformationen

Sie können auf die ECC-Warteschlange zugreifen, indem Sie einen der folgenden Pfade verwenden:

- **Discovery** > **Ausgabe und Artefakte** > **ECC-Warteschlange**
- **Discovery** > **Discovery Zeitpläne** > **{Zeitplanname}** > **{Discovery-Statusdatensatz}**
- **ECC** > **Warteschlange**
- **{Discovery-Statusdatensatz}** > **ECC-Warteschlange**

Eine ECC-Warteschlange enthält folgende Informationen:

Feld	Eingabewert
Service Desk-Mitarbeiter	Der Name des externen Systems, von dem diese Nachrichten stammen, ist entweder von oder zu. Wenn die Nachricht von oder an einen MID-Server gesendet wird, lautet der Agent-Name im Formular `mid.server.xxx`, wobei xxx der Name eines bestimmten MID-Servers ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
Thema	Der Name des Probe, den der MID-Server ausgeführt hat. Wenn Sie ein Muster für die Erkennung verwenden, wird die Probe „ Horizontal Pattern“ Probe „Horizontal Pattern “ angezeigt.
Name	Der eigentliche Befehl, den der Probe ausgeführt hat. Wenn **Thema** zum Beispiel ein SSH-Befehl ist, dann enthält das Feld **Name** den tatsächlich auszuführenden Shell-Befehl. Wenn Sie ein Muster für die Erkennung verwenden, wird Folgendes angezeigt: **Muster-Startprogramm:** gefolgt vom Namen des Musters und der mehrseitigen Nummer.
Quelle	Die IP-Adresse, für die die Erkennung ausgeführt werden soll. Einige Probes werden mit mehreren IP-Adressen ausgeführt. In diesen Fällen enthält dieses Feld eine von Menschen lesbare Beschreibung.
Antwort an	Dieses optionale Feld enthält einen Verweis (sys_id) auf die Nachricht der ECC-Warteschlange, auf die diese Nachricht reagiert. Discovery verwendet dieses Feld umfassend, um die Hierarchie der Nachrichten zu verfolgen, die aus einer bestimmten geplanten Discovery resultieren. Klicken Sie auf das Datensatzsymbol für den Wert in diesem Feld, um den Datensatz der ECC-Warteschlange für die Aktivität zu öffnen, die den aktuellen Probe- oder Sensordatensatz erzeugt hat.
Warteschlange	Ein Indikator, ob diese Nachricht eine Eingabenachricht oder eine Ausgabenachricht war.
Status	Der Status des aktuellen Datensatzes der ECC-Warteschlange. Die Zustände werden automatisch aktualisiert.
Verarbeitet	Die Uhrzeit, zu der diese Nachricht erstellt wurde.
Erstellt	Die Uhrzeit, zu der diese Nachricht erstellt wurde.
Sequenz	Die eindeutige Sequenznummer für diese Nachricht. Dieser Wert wird automatisch generiert, wenn ein Datensatz der ECC-Warteschlange eingefügt wird. Ihre Verwendung ist veraltet.
Fehlerzeichenfolge	Eine Fehlermeldung, wenn während der Verarbeitung ein Fehler aufgetreten ist. Dieses Feld ist im Standardformular ausgeblendet, sofern kein Fehler aufgetreten ist.
Payload	Der Textkörper der Nachricht im XML-Format. Das zurückgegebene XML-Datei hat ein Root-Tag von <results>, welches ein oder mehrere Tags des Typs <result> enthält und ein einzelnes <parameterd>-Tag. Die Parameter sind einfach ein Echo der an den MID-Server im Probe gesendeten Parameter. Sie unterscheiden sich von Probe zu Probe, aber im Allgemeinen teilen sie den Probes die Details mit, was zu tun ist und wie sie sich verhalten sollen. Die Ergebnis-Tags sind die interessantesten: Sie enthalten die durch den Probe tatsächlich generierten Daten.

Steuerungen der ECC-Warteschlange

Das Formular der ECC-Warteschlange enthält folgende verwandte Links:

Verwandter Link	Beschreibung
Erneut ausführen	Führt den Probe erneut aus. Sie können Probes erneut ausführen, wenn Sie eine fehlgeschlagene Discovery oder andere unerwartete Ergebnisse feststellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwandter Link	Beschreibung
Zu CMDB-Element wechseln	Öffnen Sie den CI-Datensatz für das CI, das während der Ermittlung aktualisiert wurde.
Gehe zu Sensor	Öffnen Sie den Datensatz für den zugehörigen Sensor.

Den Inhalt der ECC-Warteschlange für einen MID Server verwalten

Mit der ECC-Warteschlange können Sie Nachrichten der ECC-Warteschlange erstellen, auf Protokolleinträge des MID-Servers zugreifen und Statistiken von einem einzelnen MID-Server-Datensatz abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, mid_server

Prozedur

1. Senden Sie Remote-Befehle über einen MID-Server direkt aus der ECC-Warteschlange an ein Hosting-Gerät, ohne dass Discovery ausgeführt wird.

   a. Navigieren Sie zur ECC-Warteschlange und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Erstellen Sie eine Nachricht mit diesen Einstellungen:

   - **Agent**: Der Name des MID-Servers, der den Befehl ausführt.
   - **Thema**: Befehl
   - **Name**: Der eigentliche Befehl, den Sie verarbeiten möchten. Für Windows wird dies in einer DoS-Befehlszeilenstruktur ausgedrückt. Für Linux könnte die Struktur ein Bash-Befehlszeileneintrag sein.
   - **Warteschlange**: Ausgabe
   - **Nutzlast**: Mit den richtigen XML-Tags können Sie den Befehl hier anstelle im Feld **Name** eingeben. Der Vorteil dabei ist, dass der Befehl nicht durch die Länge des Feldes **Name** von 120 Zeichen eingeschränkt wird. Verwenden Sie das folgende XML-Format für den Befehl:

   ```
   <parameters>
     <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
   </parameters>
   ```

2. Greifen Sie auf Einträge in der ECC-Warteschlange zu, die die Protokolle **agent0.log.0** und **wrapper.log** für einen einzelnen MID-Server anzeigen.

   a. Öffnen Sie einen MID Server-Datensatz.

   b. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **MID-Protokolle, -Dateien und -Thread-Sicherung erfassen**.
   Die Datensätze der ECC-Warteschlange werden in der Liste mit dem folgenden Filter angezeigt:

   - [Topic] [is] [SystemCommand]
   - [Source] [is] [grabLog]
   - [Agent] [is] [*Ihr MID-Server*]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es werden nur die Einträge **agent0.log.0** und **wrapper.log** angezeigt. Auf diese Protokolle kann auch über den Dateipfad ~\agent\logs\ zugegriffen werden.

c. Um einen Protokolleintrag zu öffnen, klicken Sie auf den Link unter der Spalte **Erstellt**.

3. Erhalten Sie Zugriff auf das Thema **queue.stats** für nützliche Informationen zu einzelnen MID-Servern, z. B. Speicher- und CPU-Nutzungsdaten.

a. Öffnen Sie einen MID-Server-Datensatz.

b. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **MID-Statistiken**.
Die Datensätze der ECC-Warteschlange werden in der Liste mit dem folgenden Filter angezeigt:

- [Topic] [is] [queue.stats]
- [Agent] [is] [*Ihr MID Server*]

MID-Server-Dashboard

Das MID Server-Dashboard ist ein zentraler Ort für MID Server-Benutzer, um den laufenden Betrieb zu überwachen. Das Dashboard besteht aus Berichten und Messgeräten, die Informationen aus der MID Server-Tabelle „Status“ anzeigen.



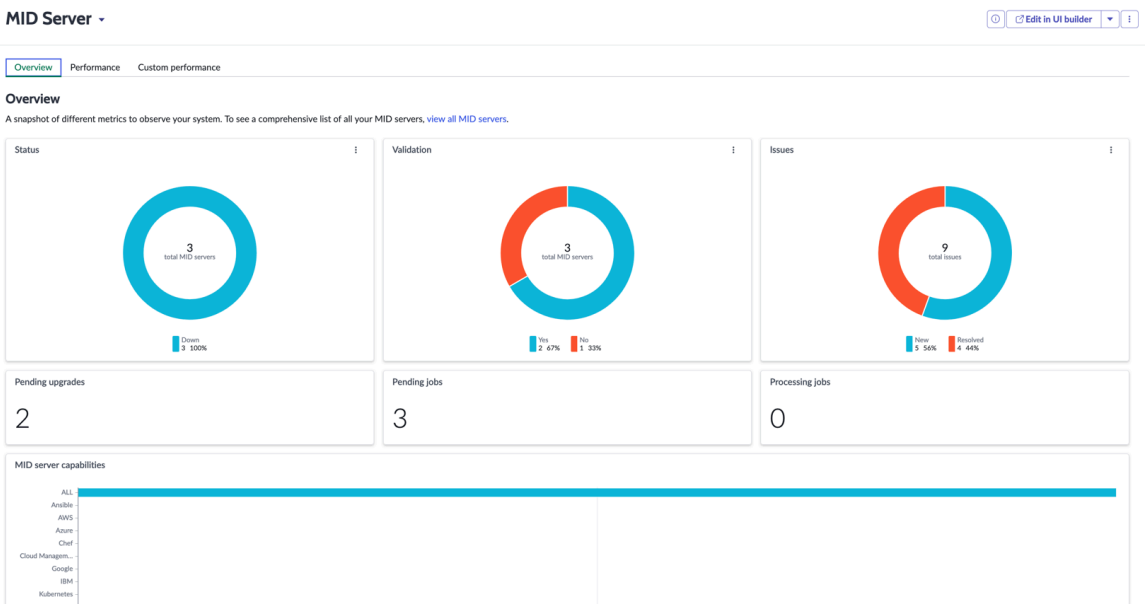
1.	Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2.	MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3.	MID Server konfigurieren
4.	Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5.	Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6.	MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7.	MID Server konfigurieren
8.	Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Das MID Server-Dashboard ist über den verfügbar **MID-Server** > **Dashboard** -Modul.

Registerkarte „MID Server-Übersicht“.

Die Registerkarte Übersicht enthält Diagramme, die den Status von MID Servern anzeigen, einschließlich Validierungsproblemen oder ausstehenden Upgrades und Aufgaben. Auf der Registerkarte werden auch die MID Server nach Fähigkeiten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „MID Server-Leistung“.

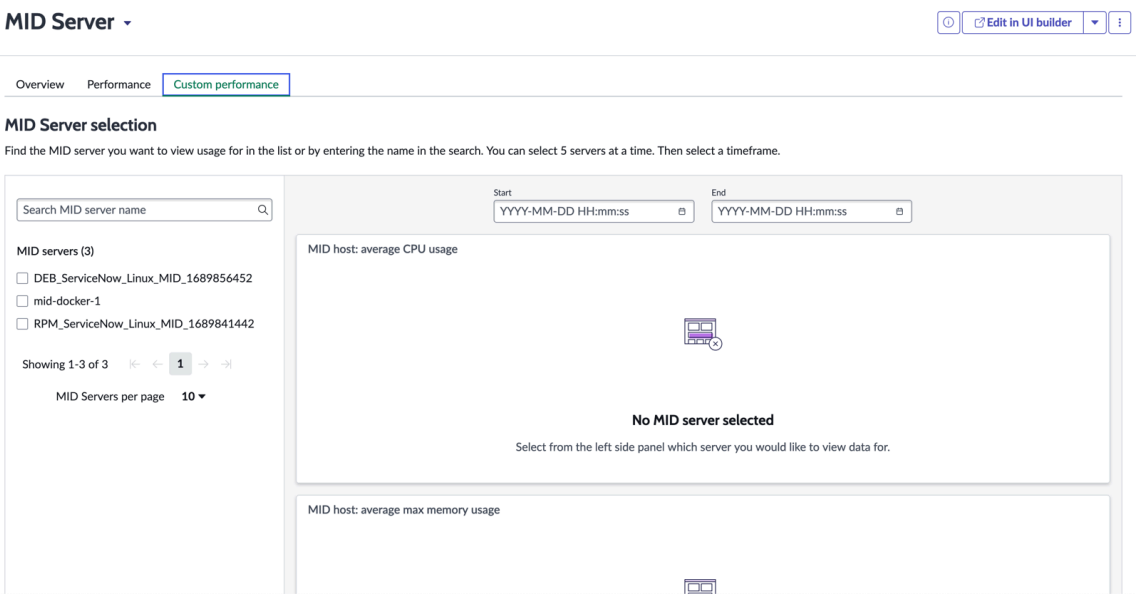
Auf der Registerkarte Leistung werden Informationen zur CPU- und Speichernutzung des MID Servers angezeigt, einschließlich des Lebenszyklus-Event-Verlaufs.



Registerkarte „MID Server – Benutzerdefinierte Leistung“.

Auf der Registerkarte Benutzerdefinierte Leistung können Benutzer benutzerdefinierte MID Server-Auswahlkriterien festlegen, um bestimmte MID Server in einem ausgewählten Zeitrahmen anzuzeigen.

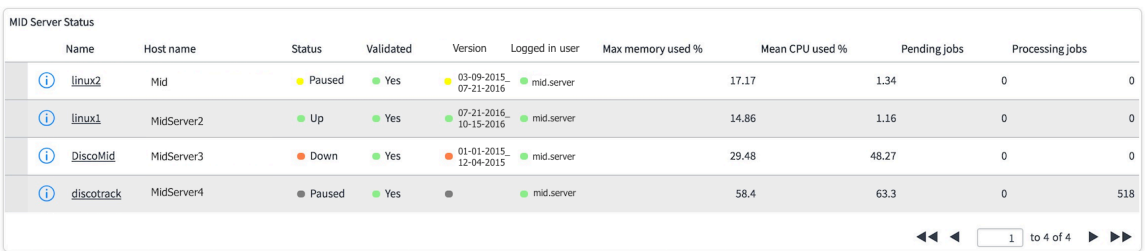
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



MID Server-Statusanzeige

Die Statusanzeige des MID Servers im Dashboard zeigt grundlegende Informationen zu jedem MID Server an. Diese Informationen stammen aus der MID Server-Tabelle „Status“ [ecc_agent_status].

Anzeige im MID Server-Dashboard



Wenn die Version nicht kompatibel ist, wird der MID-Server-Status im MID-Server-Dashboard nicht in **Ausgeschaltet** geändert. Scheinbar werden also noch Befehle verarbeitet, obwohl dies tatsächlich nicht der Fall ist. Sie müssen die MID Server- **Version** im Dashboard überprüfen.

Siehe KB0535181 , um weitere Informationen zur Fehlerbehebung für den MID-Server zu erhalten.

Die Symbole in der Spalte **Version** zeigen Folgendes an:

- **Rot**: Inkompatibel. Der MID-Server und die Instanz gehören nicht zum selben Release. Sie müssen den MID Server aktualisieren und sich vergewissern, dass er nicht durch die Eigenschaft mid.version.override an eine ältere Version angepinnt ist. Der MID-Server wird erst aktualisiert, wenn der Parameter gelöscht wird.
- **Gelb**: Kompatibel, aber ein Upgrade wird empfohlen. Dies zeigt an, dass die MID-Server-Version zur selben Familie gehört wie die Instanz, jedoch nicht zur selben Version.
- **Grün**: Kompatibel. Kein Upgrade erforderlich.
- **Grau**: Inkompatibel. Die Instanz kann die Version nicht erkennen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Name	Der Name des MID Servers.
Host-Name	Der Name des Systems, das den MID Server hostet.
Status	Der Status des MID Servers.
Validiert	Gibt an, ob der MID Server validiert wurde.
Max. verwendeter Speicher %	Die höchste prozentuale Nutzung des Arbeitsspeichers auf dem System, auf dem sich der MID Server befindet, im konfigurierten Samplingintervall. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten, dieser Wert kann jedoch vom Benutzer konfiguriert werden. Unter Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen finden Sie weitere Details.
Mittlere CPU-Auslastung %	Die durchschnittliche prozentuale CPU-Auslastung des Systems, auf dem sich der MID Server befindet, im konfigurierten Samplingintervall. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten, dieser Wert kann jedoch vom Benutzer konfiguriert werden. Unter Warnungen zu Schwellenwerten für MID Server-Ressourcen finden Sie weitere Details.
Ausstehende Aufgaben	Anzahl ausstehender Aufgaben in der ECC-Warteschlange für diesen MID Server.
Aktive Aufgaben	Anzahl der Aufgaben der ECC-Warteschlange für diesen MID Server, die verarbeitet werden.
Version	Die Version des MID Servers. Ein Symbol zeigt die Gültigkeit des MID-Servers an: • **Rot**: Inkompatibel. Der MID-Server und die Instanz gehören nicht zum selben Release. Sie müssen den MID Server aktualisieren und sich vergewissern, dass er nicht durch die Eigenschaft mid.version.override an eine ältere Version angepinnt ist. Der MID-Server wird erst aktualisiert, wenn der Parameter gelöscht wird. • **Gelb**: Kompatibel, aber ein Upgrade wird empfohlen. Dies zeigt an, dass die MID-Server-Version zur selben Familie gehört wie die Instanz, jedoch nicht zur selben Version. • **Grün**: Kompatibel. Kein Upgrade erforderlich. • **Grau**: Inkompatibel. Die Instanz kann die Version nicht erkennen.
Anwender	Der Anmeldename des Benutzers. Ein Symbol zeigt die Gültigkeit des Benutzers an: • **Rot**: Inkompatibel. Der Benutzer verfügt nicht über dieRolle mid_server, oder der Benutzer stimmt nicht mit dem Wert im Parameter mid.instance.username (in der Konfigurationsdatei config.xml) überein. Konfigurieren Sie den MID Server-Benutzer erneut, und Vergewissern Sie sich, dass es funktioniert. • **Grün**: Kompatibel. Der Benutzer hat die Rolle „mid_server“ und stimmt mit dem Benutzer in der Konfigurationsdatei überein. **Hinweis:** Der Benutzer kann auch eine der SOAP-Rollen haben, die an die Rolle „mid_server“ vererbt werden.

MID Server-Eigenschaften

Eigenschaften steuern das Verhalten aller MID-Server oder eines bestimmten MID-Servers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die MID Server-Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „MID Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] und können durch Navigieren zu aufgerufen werden **MID-Server** > **Eigenschaften**. Sie müssen diese Eigenschaften hinzufügen, wenn sie noch nicht vorhanden sind.

MID Server-Eigenschaften

alias_filtering_behavior

Legt das Verhalten der Discovery-Aliasse fest. Die Verhaltensweisen definieren, wie streng das System die Verwendung von Anmeldeinformationsaliassen in Discovery-Zeitplänen durchsetzt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: locker

Auswahlmöglichkeiten für Verhalten:

- **strikt**: Für die Anmeldeinformationen definierte Aliasse müssen mit den für die Probe konfigurierten Aliassen übereinstimmen.
- **locker**: Die Anmeldeinformationen der Probe werden verwendet, wenn sie alle im Zeitplan angegebenen Aliasse enthalten.

com.glide.closure_max_rows_per_table

Legt die Höchstanzahl der in einer Tabelle zulässigen Zeilen fest. Diese Eigenschaft ist nicht standardmäßig sichtbar und muss hinzugefügt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200000

concurrent.dist.download

Legt die Anzahl der gleichzeitigen automatischen MID Server-Upgrades fest, die von der Instanz zugelassen werden. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 2, sodass der MID Server 2 der 4 Semaphore verwenden kann, die in der Instanz für das Upgrade verfügbar sind. Wenn Ihre Instanz mehr als 4 INT-Semaphoren enthält, können Sie den Wert dieser Eigenschaft erhöhen, um weitere gleichzeitige Upgrades zuzulassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

glide.stored_proc.data_type.validation

Beendet die Überprüfung von Datentypen in gespeicherten Prozedurparametern. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn Sie mit Orchestration eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle DB- und MS-SQL-Datenbanken ausführen und die Datentypüberprüfung vermeiden möchten. Starten Sie den MID-Server-Dienst neu, nachdem Sie den Wert dieser Eigenschaft geändert haben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

max_ci_count_per_page

Definiert die maximale CI-Anzahl pro Seite.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 500

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

Legen Sie diese Eigenschaft auf „ **true** “ fest, um die Zwischenspeicherung temporärer Anmeldeinformationen für Cloud-Discoveryzu verhindern. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffs-Setup für AWS-Servicekonten Greifen Sie auf das Setup für zu AWS Servicekonten .

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

Legen Sie die Anzahl der Minuten fest, für die temporäre Anmeldeinformationen für Cloud-Discoveryim Cache gespeichert werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffs-Setup für AWS-Servicekonten Greifen Sie auf das Setup für zu AWS Servicekonten .

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

Gibt an, wie oft die Zertifikatimportabfrage nach Erreichen der Quotengrenze wiederholt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

Wird verwendet, um den Zertifikatimport von Zertifizierungsstellen zu verzögern, wenn die Quotengrenze erreicht ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Konfigurationsparameter akzeptiert eine durch Kommas getrennte Liste von DNS/IP-Adressen von Proxy-Servern. Die aufgelisteten Proxyserver werden während der Cloud-Erkennung umgangen. Um Proxys bei mehreren Cloud Service Providern (z. B. AWS oder Azure) zu umgehen, muss für jeden Provider ein separater MID Server eingerichtet werden. Andernfalls wird die MID Server-Proxy-Konfiguration normal befolgt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.discovery.file_transfer_protocol

Wird verwendet, um die Dateiübertragungsmethode für Probes oder Muster zu bestimmen.

- Typ: Auswahl (SCP oder SFTP)
- Standard: SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

Definiert die maximale Gesamt-Payload-Größe für den Payload von Ergebnissen, die aus Mustern stammen.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 50000000

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.discovery.max_payload_size

Gibt die maximale Zeichenfolgenlänge der Discovery-Ergebnisse an, die der MID-Server an die Instanz sendet. Wenn die Discovery-Probe-Ergebnisse den Grenzwert überschreiten, werden sie vom MID-Server verworfen, und eine Warnmeldung wird zurückgegeben.

Unter Probes gilt dies nur für diejenigen Probes, bei denen das Feld *Wird von Discovery verwendet* auf *true* gesetzt ist. Für Muster gilt dies für die Probe „Horizontal Pattern“.

Setzen Sie den Wert auf eine beliebige negative Zahl, um das Payload-Limit zu deaktivieren und das Senden von Payloads beliebiger Größe an die Instanz zuzulassen. Zum Beispiel -1.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 5000000

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

Verhindert, dass Probes in einer Multi-Probe verfügbare Anmeldeinformationen durchlaufen, wenn eine andere Mitglieds-Probe bereits fehlgeschlagen ist oder eine Zeitüberschreitung aufweist. Wenn diese Eigenschaft auf **false**festgelegt ist, versucht jede Probe in der Multi-Probe, mit denselben ungültigen Anmeldeinformationen eine Verbindung zum Ziel herzustellen. Diese Bedingung führt zu längeren Probe-Ausführungszeiten auf dem MID Server.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und muss der Tabelle sys_properties hinzugefügt werden, um den Wert zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.eccq.max_payload_size

Gibt die maximale Zeichenfolgenlänge eines Payloads an, den der MID-Server an die Instanz sendet. Der MID-Server überprüft die Größe des Payloads, bevor er an die Instanz gesendet wird. Wenn die Payload-Größe den Grenzwert überschreitet, verwirft der MID-Server diesen und gibt eine Fehlermeldung im Payload aus.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 20000000

Sie können dies auch als einen Konfigurationsparameter auf einem einzelnen MID Server konfigurieren.

mid.install_server.base_uri

Zum Ändern dieser Systemeigenschaft sind Wartungsberechtigungen erforderlich. Der MID Server verwendet den angegebenen Wert als Basis-URL, wenn Aktualisierungsdateien angefordert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: https://install.service-now.com

mid.jdbc.datastream.max.record.size

Gibt die maximale Datensatzgröße in KB an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 64
- Maximalwert: 128

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

Gibt an, ob Daten bis zu 4 GB (4 Anhänge mit einer Größe von jeweils 1 GB) aus dem RDBMS abgerufen werden können. Standardmäßig schlägt ein Flow oder eine Aktion mit einem Fehler fehl, wenn Daten mit mehr als 4 GB abzurufen sind. Setzen Sie den Wert auf „ `false` “, um Daten mit einer Größe von 4 GB ohne Fehler abzurufen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: true

mid.keystore.max_backups

Gibt die maximale Anzahl von Sicherungen aus manuellen Schlüsselspeichervorgängen durch das Skript **„manage_certificate“** an. Wenn der Wert 0 oder negativ ist, wird keine Sicherung erstellt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3

mid.keystore.max_live_backups

Gibt die maximale Anzahl von Live-Sicherungen von einem ausgeführten MID-Server an. Wenn der Wert 0 oder negativ ist, wird keine Sicherung erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

Gibt die Anzahl der Sekunden ab der aktuellen Sicherungszeit an, um zu bestimmen, ob die letzte Sicherung in dieser Zeitspanne durch die neue ersetzt werden soll, anstatt eine neue Sicherung zu erstellen und damit die älteste Sicherung zu entfernen, falls die Anzahl der Sicherungen das Maximum überschreitet Grenzwert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.log.command_audit.enable

Aktiviert das Audit-Protokoll für MID Server-Befehle.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: falsch

mid.powershell.target_base_dir

Gibt den Speicherort des Zielbasisordners an, der für die Erkennung mit WMI verwendet wird. Wenn auf jedem Windows-Ziel eine andere Netzwerkfreigabe bereitgestellt wird, kann der Ordner durch Aktualisieren dieser Eigenschaft geändert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: admin$\temp

mid.probe.collekt_debug_info

Eine optionale Eigenschaft zum Erfassen von Debug-Informationen. Wenn diese Eigenschaft auf wahrfestgelegt ist, erfasst die Probe Debug-Informationen zu Anmeldeinformationen, wenn sie ausgeführt wird, und fügt diese Informationen in die Nutzlast der ECC-Eingabenachricht ein. Dies hat keine Auswirkungen auf die Funktionsweise von Discovery.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Aktiviert die ältere DNSNameResolver-Probe und deaktiviert die standardmäßige DNSNameResolver-Probe. Weitere Informationen finden Sie unter Von Orchestration verwendete Proben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Aktiviert die ältere DNS-Probe und deaktiviert die standardmäßige DNS-Probe. Wenn Probleme mit den Funktionen der standardmäßigen DNS-Probe auftreten, verwenden Sie diese Eigenschaft, um diese Funktionen zu deaktivieren. Zu den Funktionen der standardmäßigen DNS-Probe gehören, dass sie aufgrund der parallelen Ausführung ressourcenschonend und schneller ist, während die ältere Probe vom MID Server gedrosselt wird, da sie seriell ausgeführt wird. Die Standard-Probe nutzt die DNS-Suche des MID Server-Host-BS, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu nutzen, während dies bei der Legacy-Probe nicht der Fall ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem eine DNS-Suche mit der Standard-Probe in Windows-Systemen fehlgeschlagen ist, versucht das Betriebssystem daher auch, anhand des NETBIOS-Namens zu suchen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.process_flow.log_listener.max_size

Legt die maximale Speichergröße in Bytes fest, die für das Speichern von Protokollnachrichten für Flow Designer-Aktionen, die auf einem MID-Server ausgeführt werden, verfügbar ist. Der MID-Server speichert, bis der Speicher-Grenzwert erreicht ist, verwirft zusätzliche Protokollnachrichten und sendet die Nachrichten zusammen mit dem Ausführungsplan an die Instanz zurück.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 10485760

mid.property.jdbc_operations

Gibt dem JDBCOrchestrationProbe an, welche JDBC-Operationen ausgeführt werden dürfen. Bearbeiten Sie diesen Eigenschaftswert, damit JDBC-Orchestration-Aktivitäten weitere Operationen ausführen können. Alle Operationen werden durch Kommas getrennt. Wählen Sie einen MID-Server im Feld **MID-Server**, um bestimmte Operationen für diesen MID-Server zu definieren, oder lassen Sie das Feld leer, um die Liste der Operationen auf alle MID-Server anzuwenden. Diese Eigenschaft erfordert das Orchestration-Plugin.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: select,update,insert,delete,show,create,describe,begin,if,end,not,exists

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

Kommagetrennte Liste der Java Messaging Service (JMS) Connection Factorys, die der MID-Server für eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität oder -Aktion benötigt. Diese Eigenschaft erfordert das Orchestration-Plugin.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

mid.property.ssh.use_snc

Aktiviert die Verwendung des SNCSSH-Clients für Discovery und Orchestration. Ändern Sie diese Eigenschaft zu **false**, um J2SSH zu verwenden. Diese Eigenschaft gilt für alle mit der Instanz verbundenen MID Server.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.property.powershell.use_base64_password

Wenn die Anmeldeinformationen so festgelegt sind, dass sie für bestimmte MID Server spezifisch sind, kann die Eigenschaft auch für diese MID Server festgelegt werden. Wenn Sie das Feld MID-Server leer lassen, gilt dies für alle MID-Server.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.sa.prefer_powershell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktiviert MID-Server, um PowerShell-Remoting zu verwenden.

Hinweis:
Es wird nicht empfohlen, diese Eigenschaft zu ändern, da sie veraltet ist.

- Typ: True | Falsch
- Standardwert: true

mid.sa.ssh.use_sncssh

Schaltet SSH zwischen nicht interaktivem und interaktivem Modus um. True entspricht dem nicht interaktiven Modus und ermöglicht Probes das Öffnen von Sitzungen mit dem Gerät, ohne auf eine Eingabeaufforderung zu warten. False entspricht dem interaktiven Modus, der interaktive Sitzungen mit dem Gerät für Netzwerkgeräte und Server erfordert.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true

mid.servicewatch.max_concurrent_connections

Gibt die maximale Anzahl gleichzeitiger Aufgaben an, die von einem MID-Server an einen einzelnen Host gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Legt das Intervall in Millisekunden fest, in dem Shazzam Pakete starten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Legt die Anzahl der Pakete fest, die Shazzam in dem durch die Eigenschaft mid.shazzam.regulator.interval_ms angegebenen Zeitintervall starten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.threads

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Threads an, die Shazzam verwendet. Wenn dieser oder der Parameter mid.shazzam.max_scanners_per_thread auf 0 festgelegt wird, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Scanner an, die von jedem Shazzam-Thread verarbeitet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter mid.shazzam.threads auf 0 festlegen, wird die Shazzam-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.sm.discolog.max_log_size

Schränkt die Länge der Protokollanweisungen im Protokoll der horizontalen Erkennung ein. Wenn die Ergebnisse abgeschnitten werden, melden die **Befehlsergebnisse** : „Ergebnis ist größer als [Wert] Zeichen und wurde von der Protokollierung abgeschnitten.“

- Typ: Ganzzahl (Zeichen)
- Standardwert: 1000

mid.sm.discolog.max_object_size

Schränkt die Länge des Objekts im horizontalen Discovery-Protokoll ein. Objekte in der Protokollanweisung werden auf die durch den Wert dieser Eigenschaft festgelegte Anzahl von Zeichen gekürzt. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Objektzeichengröße im horizontalen Discovery-Protokoll aus. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn ein Objekt durch diese Eigenschaft beschränkt ist: „Die maximale Objektgröße hat die maximale Grenze von [Wert] erreicht. Um dies anzupassen, verwenden Sie die MID-Eigenschaft mid.sm.discolog.max_object_size.

- Typ: Ganzzahl (Zeichen)
- Standardwert: 5.000

mid.snmp.use_getbulk

Gibt an, ob GETBULK verwendet werden soll, um eine große Datenmenge in Batches zu empfangen. Dies kann verwendet werden, um alle MID Server global zu konfigurieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

GETBULK kann auch auf Probe-Ebene oder für einen einzelnen MID Server festgelegt werden. Einstellungen werden in ihrer Prioritätsfolge aufgelistet:

- Parameter für SNMP-Probes
- MID Server-Konfigurationsparameter
- MID Server-Eigenschaften

mid.ssh.algorithms.kex

Ändert die Prioritätsliste des Schlüsselaustausch-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaft akzeptiert durch Kommas getrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter SSH-Kryptografiealgorithmen für MID Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman -group14-sha1, diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

Ändert die Prioritätsliste des Hostschlüssel-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaften akzeptieren durch Kommas getrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter SSH-Kryptografiealgorithmen für MID Server.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nistp384,ecdsa-sha2-nistp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cipher

Ändert die Prioritätsliste des Cipher-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaften akzeptieren durch Kommas getrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter SSH-Kryptografiealgorithmen für MID Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

Ändert die Prioritätsliste des MAC-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaften akzeptieren durch Kommas getrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste die niedrigste Priorität. Durch Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter SSH-Kryptografiealgorithmen für MID Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: hmac-sha2-256, hmac-sha1, hmac-sha2-512, hmac-sha1-96, mac-md5-96, hmac-md5

shazzam.chunk_size

Maximale Anzahl von IP-Adressen, die Shazzam parallel scannen kann. Diese Eigenschaft steuert hauptsächlich den Verbrauch ausgehender Ports.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

mid.use_net_tools

Aktiviert oder deaktiviert die Verwendung von net-tools-Befehlen während der Erkennung von Geräten, die unter dem Betriebssystem Linux ausgeführt werden. Ab QuebecITOM-Transparenz] unterstützt die iproute2-Befehle für die Erkennung. Standardmäßig verwenden ITOM-Transparenz und Erkennungsmuster zuerst net-tools-Befehle und können erst dann als Fallback iproute2-Befehle verwenden. Wenn alle Linux-basierten Geräte und Anwendungen in Ihrem IT-Netzwerk iproute2-Befehle verwenden, deaktivieren Sie net-tools-Befehle, um den Erkennungsprozess effizienter zu gestalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

Steuert, ob der Befehl `netstat` mit seinem vollständigen Installationspfad ausgeführt wird. Dieser Befehl listet offene Ports auf Linux Servern während der Prozesserkennungsphase der Erkennung von oben nach unten auf.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Definieren Sie die maximale Anzahl von Installationspfaden, die während der Erkennung von Linux -Servern verwendet werden sollen. Diese Eigenschaft ist relevant, wenn Sie die Erkennung von oben nach unten auf Linux -Servern mit mehreren netstat-Installationspfaden ausführen und die Eigenschaft *mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* auf „true“ festgelegt ist.

Die Erkennung von oben nach unten versucht, den Befehl *netstat* mit jedem dieser Installationspfade auszuführen. Das Ergebnis der ersten erfolgreichen Ausführung wird verwendet, um die Liste der offenen Ports zu bestimmen.

- Typ: true | Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

Steuert, ob der Befehl *ss* mit seinem vollständigen Installationspfad ausgeführt wird. Dieser Befehl listet offene Ports auf Linux Servern während der Prozesserkennungsphase der Erkennung von oben nach unten auf.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Definieren Sie die maximale Anzahl von Installationspfaden, die während der Erkennung von Linux -Servern verwendet werden sollen. Diese Eigenschaft ist relevant, wenn Sie die Erkennung von oben nach unten auf Linux -Servern mit mehreren ss-Installationspfaden ausführen und die Eigenschaft *mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* auf „true“ festgelegt ist.

Die Erkennung von oben nach unten versucht, den Befehl *ss* mit jedem dieser Installationspfade auszuführen. Das Ergebnis der ersten erfolgreichen Ausführung wird verwendet, um die Liste der offenen Ports zu bestimmen.

- Typ: true | Ganzzahl
- Standardwert: 5

MID Server-Eigenschaften erstellen

Verwenden Sie eine MID-Server-Eigenschaft, um das Verhalten aller MID-Server oder eines bestimmten MID-Servers zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie legen die MID-Server-Eigenschaften fest, um die MID-Server-Parameter zu überschreiben. Konfigurieren Sie die MID-Server-Eigenschaften im MID-Server-Plugin. Konfigurieren Sie keine MID-Server-Eigenschaften in der Datei **glide.properties**, die sich im Eigenschaftenverzeichnis des Agenten befindet. Die Datei **glide.properties** wird während des Upgrade-Vorgangs überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Eigenschaften**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus (siehe Tabelle).

Felder der MID-Server-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Eigenschaft ein.
Wert	Sie können den Wert eingeben, den die Eigenschaft haben soll. **Hinweis:** Wenn Sie JDBC-Vorgänge über die Eigenschaften „mid.property.jdbc_operations“ ändern, können Sie Verben wie BEGIN, END, IF oder allgemeine PL/SQL-Blockanweisungen eingeben. Dies hilft, CREATE- oder ALTER-Anweisungen ausführen zu können. Sie müssen möglicherweise den MID-Server neu starten, bevor Sie einige der Anweisungen ausführen.
MID-Server	Lassen Sie dieses Feld leer, um eine MID-Server-Eigenschaft festzulegen, die sich auf alle MID-Server auswirkt. Um eine MID-Server-Eigenschaft für einen bestimmten MID-Server festzulegen, wählen Sie den MID-Server aus.

4. Starten Sie nach dem Festlegen der Eigenschaften des MID Servers den MID Server neu, um sicherzustellen, dass die Eigenschaften mit der Instanz synchronisiert werden.

MID Server-Parameter

Parameter steuern das Verhalten eines bestimmten MID-Servers und haben eine niedrigere Priorität als die MID-Server-Eigenschaften.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Informationen zum Hinzufügen eines Parameters zu einem MID Server finden Sie unter Fügen Sie einen MID Server-Parameter hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Änderungen an Parametern werden nur wirksam, wenn der MID-Server gestartet (oder neu gestartet) wird.

Hinweis:
Der Wert eines beliebigen Parameters MID-Server in der Datei config.xml kann verschlüsselt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID Server-Konfigurationsdatei.

Erforderliche Parameter

Hinweis:
Wenn Sie Sonderzeichen in einer XML-Konfigurationsdatei verwenden, müssen Sie diese kodieren.

URL

Gibt die URL zur zugeordneten Instanz an. Normalerweise ähnelt die URL „https://instance.service-now.com“, wobei Sie *instance* durch den Instanznamen ersetzen. Wenn Sie eine eigene Instanz hosten, verwenden Sie die von Ihrer Organisation festgelegte URL.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid_sys_id

Zeichnet den eindeutigen Identifier des MID-Server-Datensatzes auf. Dieser Parameter sollte leer sein, wenn Sie einen MID-Server zum ersten Mal konfigurieren. Ändern Sie den Wert nicht.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: automatisch eingestellt (GUID)

Name

Verwenden Sie diesen Parameter, um einen für Sie sinnvollen Namen anzugeben. Wenn Sie diesen Parameter nicht angeben, verwendet der MID-Server den Standardwert. Ein Satz von Business Rules synchronisiert den Namen in der Konfigurationsdatei mit dem Namen im MID-Server-Datensatz. Die Business Rules stellen sicher, dass das Ändern des Namens an einem Ort auch den Namen am anderen Ort ändert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: HIER_IHREN_MID-SERVER-NAMEN_EINGEBEN

mid.instance.username oder glide.glidesoap.username

Wenn die Authentifizierung der ServiceNow-Instanz standardmäßig aktiviert ist, legen Sie diesen Parameter fest, um den Benutzernamen festzulegen, den der MID-Server zum Anmelden bei der Instanz verwenden soll. Dieser Benutzer sollte über die Rolle „mid_server“ in der ServiceNow-Instanz verfügen, um auf notwendige Tabellen und Felder zuzugreifen. Mit diesem Parameter können Sie Benutzernamen mit Sonderzeichen definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.instance.password oder glide.glidesoap.password

Wenn die Authentifizierung Ihrer ServiceNow-Instanz standardmäßig aktiviert ist, legen Sie diesen Parameter fest, um das Passwort festzulegen, das der MID-Server zum Anmelden bei der Instanz verwenden soll. Mit diesem Parameter können Sie Passwörter mit Sonderzeichen definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

CIM-Parameter

mid.cim.batch.size

Gibt die maximale Anzahl von Nachrichten an, die gleichzeitig an einen CIM-Server gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.cim.request.interval

Gibt die Anzahl von Millisekunden an, die zwischen Anforderungen an denselben Common Information Model Object Manager (CIMOM) gewartet werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0

mid.cim.host.connection.limit

Gibt die maximale Anzahl gleichzeitiger Verbindungen zu jedem CIMOM an. Ein Wert von Null deaktiviert gleichzeitige Verbindungen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0

Verbindungsparameter

glide.mid.fast.responses

Weist den MID-Server an, zu versuchen, Nachrichten an die Instanz zu senden, sobald sie bereit sind. Normalerweise beenden die MID Server Nachrichten an die Instanz ServiceNow seriell (d. h. eine Nachricht nach der anderen). Da viele Probes parallel ausgeführt werden können, können mehrere Nachrichten gleichzeitig an die Instanz übertragen werden. Wenn Sie diesen Parameter auf **true** setzen, kann die Zeit zwischen der Beendigung eines Probes und der Ankunft seiner Antwort bei der Instanz verringert werden. Bei mehreren gleichzeitigen Nachrichten werden jedoch Ressourcen verbraucht, was die Reaktionsfähigkeit der Instanz insgesamt verringert. Wenn Kommunikationsprobleme auftreten, kann der Wert dieses Parameters auch einen Stau auf dem MID-Server verursachen, da Threads, die normalerweise zum Ausführen von Probes verwendet werden, unter Umständen zum Senden von Nachrichten verwendet werden. Lassen Sie diesen Parameter im Allgemeinen bei Ihrer Konfiguration aus. Ihn auf **true** zu setzen, ist nur unter ganz besonderen Umständen sinnvoll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.mid.max.sender.queue.size

Setzt eine Obergrenze für die Größe der Warteschlange. Der MID-Server beginnt mit dem Löschen von Nachrichten in der Warteschlange, wenn dieser Grenzwert überschritten wird. Wenn der MID-Server Nachrichten an die ServiceNow-Instanz schneller generiert, als er sie senden kann, werden sie vorübergehend im Dateisystem des MID-Server-Hosts in eine Warteschlange gestellt. Diese Warteschlange ist normalerweise ziemlich klein und wird vollständig geleert, sobald die Verarbeitung des MID-Servers für einen kurzen Zeitraum verlangsamt wird. Diese Warteschlange kann jedoch an Größe zunehmen, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommunikationsprobleme zwischen dem MID Server und der Instanz auftreten, insbesondere wenn auf dem MID Server eine Integration ausgeführt wird.

Der Parameter hat die Form {Nummer}{Multiplikator}, wobei {Nummer} eine beliebige positive Dezimalzahl einschließlich nicht ganzer Zahlen ist, und der optionale Multiplikator eine beliebige Schreibweise von Bytes, Kilobytes, Megabytes, Gigabytes oder Terabytes (nur das erste Zeichen wird geprüft, und es wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden). Der Standardmultiplikator ist Byte. Leerzeichen werden großzügig toleriert. Die folgenden Zeichenfolgen stellen alle gültige Parameter dar: „1000000000“, „0,5 m“, „5 GB“, „7,67 Gigas“, „145,69392 Meg“ und „1,1 Terra“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 0,5 GB

instance.date.format

Gibt das Format an, das die Instanz für Datum und Uhrzeit verwendet. Das Festlegen dieses Parameters hat vor allem zufolge, dass der MID-Server seine Start- und Stoppzeiten für den MID-Server-Datensatz in ServiceNow aktualisiert. Das Format dieser Datums-/Zeitzeichenfolge ist identisch mit dem von der Java-Klasse SimpleDateFormat verwendeten Format.

- Typ: Zeichenfolge (Datumsformat)
- Standardwert: jjjj-MM-tt HH:mm:ss

mid.disable_amb

Deaktiviert die Asynchronous Message Bus (AMB)-Benachrichtigungen für neue Ausgabenachrichten der ECC-Warteschlange. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Asynchronous Message Bus“ inAsynchronous Message Bus. Wenn AMB aktiviert ist, verwendet der MID Server ein anderes Standardabfrageintervall als bei deaktivierter AMB. Weitere Informationen finden Sie unter dem Parameter **mid.poll.time**. Wenn Sie ein Abrufintervall mit dem Parameter **mid.poll.time** festlegen, verwendet der MID-Server diesen Wert unabhängig davon, ob der AMB-Client aktiviert ist oder nicht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.https.truststore.password

Legt das trustStore-Kennwort fest, das für HTTPS-Verbindungen mit dem AMB-Client (Asynchronous Message Bus) erforderlich ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.HTTPS.trustStore.Path

Pfad zum trustStore, der vom MID Server für TLS-Transaktionen (Asynchronous Message Bus(AMB)-Client) zu verwenden ist. Fügen Sie diesen Parameter nur hinzu, wenn Sie den Standardpfad ändern möchten.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: Pfad zum JRE-trustStore, gebündelt mit dem MID Server

mid.instance.skip_basic_auth

Ermöglicht dem MID Server, eine Verbindung zu einer Instanz herzustellen, indem Cookies anstelle von Anmeldeinformationen der Basic Authentication

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwendet werden. Bei Festlegung auf **true**werden zuerst Cookies verwendet. Wenn jedoch die Verbindung fehlschlägt, versucht der MID Server erneut, eine Verbindung mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication herzustellen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.jmx.enabled

Aktiviert einen JMX-Server auf dem MID Server, der einige Verwaltungsinformationen für JMX-Konsolen verfügbar macht. Die Implementierung von JMX erfordert eine zusätzliche Konfiguration der Java-Laufzeitumgebung. Das Setzen dieses Parameters auf **true** ist nur für Personen mit detaillierten Kenntnissen der Java-Sicherheitsarchitektur und einem besonderen Bedarf an JMX zu empfehlen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.poll.time

Legt das standardmäßige MID-Server-Abfrageintervall (in Sekunden) fest. Das Abfrageintervall ist die Zeit, die der MID Server wartet, bevor die ECC-Warteschlange auf Arbeit überprüft wird, wenn der MID Server nicht ausgelastet ist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Asynchronous Message Bus“ unter.

Wenn **mid.disable.amb** auf „false“ (Standardeinstellung) festgelegt ist, finden Sie im Abschnitt „Asynchronous Message Bus“ in Asynchronous Message Bus weitere Informationen zur Verwendung von **mid.poll.time**.

Wenn **mid.disable.amb** auf „true“ festgelegt ist, erfolgt die Abfrage in einem festen **mid.poll.time-** Intervall, aber die Abfrage wechselt zu **mid.poll.time.standard** (standardmäßig 5 Sekunden), wenn der MID Server ausgelastet ist.

- Typ: Ganzzahl (Sekunden)
- Standardwert: 40, wenn **mid.disable.amb „** false“ ist, oder 5, wenn **mid.disable.amb „** true“ ist.

mid.probe.wait.resources

Gibt an, ob die Probe-Ausführung verzögert wird, bis Ressourcen verfügbar sind. Wird verwendet, um die MID Server-Ressourcenreservierungzu aktivieren.

Hinweis:
Erfordert einen Neustart des MID-Servers.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.property.long_runner

Gibt den Namen eines Script Include an, die lange ausgeführte Befehle verwaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Eigenschaft gilt nur bis zur Version Rome. Wenn es sich bei Ihrer Instanz um eine spätere Version handelt, müssen Sie die Systemeigenschaft `glide.eccprobe.longrunner.class`konfigurieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: LongRunner

threads.interactive.max

Legt die maximale Anzahl interaktiver Worker-Threads fest, die gleichzeitig im interaktiven Thread-Pool ausgeführt werden können. Siehe Thread-Nutzung des MID Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10

threads.expedited.max

Legt die maximale Anzahl von beschleunigten Worker-Threads fest, die gleichzeitig im beschleunigten Thread-Pool ausgeführt werden können. Siehe Thread-Nutzung des MID Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20

threads.max

Legt die maximale Anzahl von Standard-Worker-Threads fest, die gleichzeitig im Standard-Thread-Pool ausgeführt werden können. Mit diesem Parameter können Sie direkt steuern, welche CPU-Ressourcen der MID-Server auf dem Computer verwendet, auf dem er gehostet wird. Siehe Thread-Nutzung des MID Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

Wichtig:
Sie können „Threads.max“ auf 200 festlegen. Diese Einstellung muss jedoch je nach Betriebssystem möglicherweise geändert werden. Beispielsweise wird bei Windows-basierten MID Servern, auf denen Discovery ausgeführt wird, Powershell verwendet, was ressourcenintensiv ist. In diesem Fall könnten Sie die CPU-Leistung des Hostcomputers mit nur 50 Threads ausschöpfen.

Parameter für Anmeldeinformationen

mid.aws.instance_profile_name

Name der in der EC2-Instanz konfigurierten AWS IAM-Rolle Wenn konfiguriert, verwendet der MID Server die temporären Anmeldeinformationen, die dieser Rolle vom AWS-Instanzprofil gewährt werden, um Cloud-Ressourcen zu erkennen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Keine (Benutzer muss einen nicht leeren Wert angeben)

mid.credentials.provider

Gibt den Java-Klassennamen des Anmeldeinformationsanbieters an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

Klasse, die der MID Server zum Generieren von sicheren Key-Paaren verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

Debug-Parameter

debug.logging

[Veraltet] Gibt an, ob die Protokollierung von MID-Server-Ereignissen und -Nachrichten (sowohl gesendete als auch empfangene) aktiviert werden soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Dieser Parameter wurde durch den Parameter `mid.log.level` ersetzt.

debuggen

[Veraltet] Gibt an, ob die Debug-Protokollierung auf dem MID Server aktiviert werden soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Dieser Parameter wurde durch den Parameter `mid.log.level` ersetzt.

file.probe.template.debug

Gibt an, ob Vorlagen für Datei-Probes debuggt werden sollen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

mid.cim.debug

Gibt an, ob die Debug-Protokollierung für CIM, WBEM, SLP oder SMI-S aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.ssh.debug

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei. Die Parameterverwendung hängt davon ab, ob der ServiceNow-SSH-Client aktiviert ist.

Wenn der ServiceNow-SSH-Client aktiviert ist, funktioniert der Parameter wie folgt:

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: falsch

  Die folgenden Zeichenfolgenwerte sind für den ServiceNow-SSH-Client gültig:

  - true: Aktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei.
  - false: Deaktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei.
  - <IP-Adressen>: Geben Sie an, für welche IP-Bereiche SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei aktiviert werden sollen. Sie können IP-Adressen in den folgenden Formaten eingeben:
    - Ein IP-Bereich, der durch einen Schrägstrich und die Anzahl der Bits im Subnetz definiert ist. Beispielsweise durchsucht der String 10.10.10.0/24 24-Bit-IP-Adressen von 10.10.10.0 bis 10.10.10.254.
    - Ein IP-Bereich, der durch einen Bindestrich definiert wird. Der String 10.10.11.0-10.10.11.165 durchsucht beispielsweise die IP-Adressen von 10.10.11.0 bis 10.10.11.165.
    - Eine durch Kommas getrennte Liste bestimmter IP-Adressen. Zum Beispiel durchsucht die Zeichenfolge 10.10.11.200,10.10.11.235 die IP-Adressen 10.10.11.200 und 10.10.11.235.
  - verzögert: Protokolliert SSH-Debug-Informationen im Speicher, sofern keine Fehler oder Warnungen auftreten. Wenn ein Fehler oder eine Warnung auftritt, veröffentlicht die Plattform die Debug-Informationen in der Protokolldatei. Dadurch wird sichergestellt, dass nur der Teil der Protokolldatei aufgezeichnet wird, der sich auf den Fehler oder die Warnung bezieht. Wenn kein Fehler oder keine Warnung erkannt wird, löscht die Plattform die nicht verwendeten Protokolldaten aus dem Speicher, sobald die Sitzung geschlossen wird. In jeder Sitzung werden bis zu 1000 Protokollnachrichten gespeichert. Wenn die Sitzung 1000 Protokollnachrichten überschreitet, verwirft das verzögerte Protokoll die älteste Protokollnachricht, um Platz für die neueste Protokollnachricht zu schaffen.

Wenn der ServiceNow-SSH-Client deaktiviert ist, aktiviert bzw. deaktiviert der Parameter SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei:

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Hinweis:
Der MID Server-Parameter **mid.ssh.debug** wirkt sich nur auf SNCSSH und J2SSH aus. Um die Debug-Protokollierung für Maverick-Clients zu aktivieren, setzen Sie den MID Server-Konfigurationsparameter **mid.log.level** auf `debug, com.maverick=debug`.

mid.log.level

Gibt die Protokollierungsebene für den MID-Server an. Mögliche Werte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- debuggen
- info
- warn
- error

Hinweis:
Die Groß- und Kleinschreibung hat keinen Einfluss auf die Werte.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: info

mid.http.idle_connection_monitor.debug

Aktiviert die Debug-Protokollierung für den Idle Connection Monitor.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

DNS-Parameter

mid.dns_scan.regulator.interval_ms

Gibt das Intervall zwischen DNS-Scans in Millisekunden an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10

mid.dns_scan.regulator.packets_per_interval

Gibt die Anzahl der Reglerpakete pro DNS-Scan an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.dns_scan.default_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen der Standardnamenserver an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.default_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen der Standardnamenserver an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.additional_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen von zusätzlichen Nameservern an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.load_balancing_enable

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob das Load Balancing von Namenservern aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Aktiviert die ältere DNSNameResolver-Probe und deaktiviert die standardmäßige DNSNameResolver-Probe. Weitere Informationen finden Sie unter Von Orchestration verwendete Proben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Aktiviert die ältere DNS-Probe und deaktiviert die standardmäßige DNS-Probe. Wenn Probleme mit den Funktionen der standardmäßigen DNS-Probe auftreten, verwenden Sie diesen Parameter, um diese Funktionen zu deaktivieren. Zu den Funktionen der standardmäßigen DNS-Probe gehören, dass sie aufgrund der parallelen Ausführung ressourcenschonend und schneller ist, während die ältere Probe vom MID Server gedrosselt wird, da sie seriell ausgeführt wird. Die Standard-Probe nutzt die DNS-Suche des MID Server-Host-BS, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu nutzen, während dies bei der Legacy-Probe nicht der Fall ist. Nachdem eine DNS-Suche mit der Standard-Probe in Windows-Systemen fehlgeschlagen ist, versucht das Betriebssystem daher auch, anhand des NETBIOS-Namens zu suchen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Event Management-Parameter

mid.probe.event.bulk_size

Gibt die maximale Größe einer Event-Payload in MB an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120

mid.probe.event.wait_time

Wartezeit in einer leeren Warteschlange zum Senden von Events.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

mid.probe.event.send.enabled

Aktiviert oder deaktiviert das Senden von Events.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.probe.event.queue.max_size

Gibt die maximal zulässige Größe für die Event-Warteschlange an, bevor eingehende Events abgelehnt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100.000

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.probe.event.max.retry_time

Die maximale Anzahl von Sekunden, in denen MID versucht, Events zu senden.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

Gibt an, ob Events einzeln oder in einem Massenvorgang an den Server gesendet werden. Wenn dieser Parameter als „ **true** “ ausgewertet wird, werden Events in großen Mengen an den Server gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.probe.event.suppress.whitespaces

Ermöglicht Zeilenumbrüche in Beschreibungsfeldern für mehrzeilige Events. Wenden Sie diesen Parameter auf jeden MID Server an, der mit Event Connector-Instanzen verwendet wird. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

alle

Mit dieser Einstellung werden alle Leerzeichen entfernt.

leave_as_is

Mit dieser Einstellung werden alle Leerzeichen beibehalten.

keep_newline

Diese Einstellung behält nur new_line bei und entfernt alle anderen Leerzeichen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: alle

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

Gibt die maximale Anzahl aktiver Metriken an, die pro CI-Map zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200.000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

Gibt die Anzahl Sekunden an, die gewartet werden muss, bevor nicht behandelte Events erneut gesendet werden

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

Gibt die maximale Anzahl Sekunden an, die gewartet werden muss, bevor nicht bearbeitete Events erneut gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die maximale Anzahl an Sekunden an, bevor der Metrik-Quelltyp-Cache im Speicher aktualisiert wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

Gibt die maximale Länge der Zeichenfolge (bestehend aus Typen) an, die für einen SQL-Befehl verwendet wird

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

Gibt den Zeitraum in Sekunden zwischen Statistikberichten an die Instanz an. Verwenden Sie **0**, um die Berichterstellung zu deaktivieren. Dieser Parameter erfordert einen Neustart.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

Gibt die maximale Anzahl von Sekunden an, um Metriken in jedem Zyklus zu erfassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.em.metric_connector_history_min

Gibt die Anzahl der Minuten an, die zum Abrufen von Metriken im Verlauf zurückgegangen werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 180

mid.em.metric_event_logging

Gibt die Stufe der Metrik- und Event-Protokollierung an. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

- Keine
- alle
- events
- metrics
- metrics:<Filter>
- events:<Filter>

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

Gibt die Anzahl der Sekunden an, die beim Erfassen von Metriken verzögert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30

FTP-Verbindungsparameter

mid.ftp.max_pool_size

Gibt die maximale Größe des FTP-Verbindungspools in Megabyte an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

mid.ftp.max_per_target

Gibt die maximale Anzahl der FTP-Verbindungen pro Ziel an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

Gibt die maximale Zeit in Millisekunden an, die eine FTP-Verbindung im Pool inaktiv bleiben kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300000

mid.filesystem.max.ls

Gibt die maximale Anzahl von Dateien an, die mit dem Befehl „filesystem list directory“ zurückgegeben werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000

Protokollierungsparameter

disable_monitors

Gibt an, ob die aktive Suche nach Monitoren in der Instanz durch den MID-Server deaktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.show.queries

Legt fest, ob der MID-Server Details zu jeder Abfrage an die ServiceNow-Instanz protokollieren soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

disable.remote.logging

Verhindert, dass der MID-Server Informationen in dem MID-Serverprotokoll in der Instanz protokolliert. In der Instanz werden ohnedies relativ wenige Informationen protokolliert. Durch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Einstellen dieses Parameters auf **true** wird jedoch die gesamte Protokollierung in der Instanz ausgeschlossen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

disable.status

Verhindert, dass der MID-Server alle 10 Minuten einen Statusbericht an die Instanz sendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.file_cleaner.deaktiviert

Dateien und leere Ordner in den folgenden Ordnern können von dieser MID-Dateibereinigung gelöscht werden. Dateien, auf die zuletzt vor mehr als 30 Tagen zugegriffen wurde, werden gelöscht. Sie wird beim Start und danach alle 24 Stunden ausgeführt. Sie können die Ausführung der Dateibereinigung erzwingen, indem Sie den MID Server-Service neu starten.

Bereinigte Ordner/Dateien:

- `\agent\import`
- `\agent\export`– Wird von der Export Set-Funktion verwendet.
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_error` – Wird für ECC-Eingabenutzlasten verwendet, die aus irgendeinem Grund nicht eingefügt werden können
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize` – Wird zum Speichern von Kopien von Nutzlasten verwendet, die nicht an die Instanz gesendet werden, da sie größer als der von **mid.eccq.max_payload_size**festgelegte Grenzwert sind, der standardmäßig auf 20000000 Byte festgelegt ist
- `\agent\logs`: Speziell JFR-Dumps

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Musterparameter

mid.parsing.max_field_size

Legt die maximale Zeichenlänge von Zeichenfolgen fest, die während der Ausführung von Mustern als temporäre Variablen gespeichert werden. Zeichenfolgen, die länger als der Wert dieses Parameters sind, werden auf den Wert gekürzt. Verwenden Sie den Parameter, um den Grenzwert beim Analysieren längerer Zeichenfolgen zu erhöhen.

> ⚠ **Warnung:**
> Das Überschreiten der maximalen Feldgröße der SQL-Datenbankimplementierung verursacht Fehler.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1024

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.dedupliziert

Reduziert den Speicherverbrauch für Kontextattribute der Musterausführung, indem doppelte Zeichenfolgen eliminiert werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

Proxy-Server-Parameter

mid.instance.use_proxy oder mid.proxy.use_proxy

Wenn Ihr MID Server einen Webproxy durchlaufen muss, um auf die Instanz ServiceNow zuzugreifen, legen Sie diesen Parameter auf **true** fest, um den MID Server anzuweisen, den Proxy zu verwenden. Sie müssen auch den Host und den Port des Proxy-Servers sowie möglicherweise den Benutzernamen und das Passwort festlegen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.proxy.host

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz durchlaufen muss, stellen Sie diesen Parameter ein, um den Host des Proxys festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.proxy.password

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die ServiceNow-Instanz zuzugreifen, und Ihr Proxy ein Passwort erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um dieses Passwort zu definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.proxy.port

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz durchlaufen muss, stellen Sie diesen Parameter ein, um den Port des Proxys festzulegen.

- Typ: Ganzzahl (0-65535)
- Standardwert: 80

mid.proxy.username

Wenn der MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die ServiceNow-Instanz zuzugreifen, und der Proxy einen Benutzernamen erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um diesen Benutzernamen zu definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Überschreibungsparameter für Zeitüberschreitung anfordern

mid.sa.cloud.request_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für Cloud-Anforderungen in Millisekunden fest. Dieser Parameter überschreibt die **Systemeigenschaft glide.http.timeout**, die die maximale Anzahl von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Millisekunden angibt, die gewartet werden soll, bevor bei einer ausgehenden REST-Transaktion eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

mid.http_classy.request_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für HTTP-Klassifizierungsanforderungen mit der Probe „HTTP - Classify“ in Millisekunden fest. Dieser Parameter überschreibt die **Systemeigenschaft glide.http.timeout**, die die maximale Anzahl von Millisekunden angibt, die gewartet werden soll, bevor bei einer ausgehenden Transaktion eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

Sicherheitsparameter

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

Legt eine Aufnahmeliste für die Durchsetzung von Windows-Dateiberechtigungen fest, um die Sicherheit zu verbessern. Der Parameter akzeptiert eine Zeichenfolge mit kommagetrennten Gruppennamen, Benutzernamen und SIDs. Gruppen- und Benutzernamen müssen den Benennungsanforderungen für SAM-Accounts entsprechen. Domänenkonten können mithilfe der SID angegeben werden.

- Typ: Zeichenfolge (kommagetrennte Gruppen- und Benutzernamen)
- Standardwert: keiner

mid.windows_host.file_permissions.erzwingen

Ermöglicht dem MID Server die Verwendung der Windows-Dateiberechtigungserzwingung, um die Sicherheit zu verbessern. Wenn Sie diesen Parameter auf „ **false** “ setzen, wird verhindert, dass der MID Server die Aufnahmeliste für Dateiberechtigungen aktualisiert, die Dateiberechtigungen werden jedoch nicht zurückgesetzt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

Shazzam-Parameter

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Legt das Intervall in Millisekunden fest, in dem Shazzam Pakete starten kann. Dieser Parameter arbeitet mit dem Parameter *`mid.shazzam.regulator.packets_per_interval`*, um die Anzahl der in diesem Intervall zulässigen Pakete festzulegen. Standardmäßig startet Shazzam pro Millisekunde ein Paket.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Legt die Anzahl der Pakete fest, die Shazzam im konfigurierten Zeitintervall starten kann. Dieser Parameter arbeitet mit dem Parameter *`mid.shazzam.regulator.interval_ms`*, der dieses Intervall festlegt. Standardmäßig startet Shazzam pro Millisekunde ein Paket.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.shazzam.chunk_size

Gibt die maximale Anzahl von IP-Adressen an, die Shazzam parallel durchsucht. Dieser Parameter steuert hauptsächlich die ausgehende Port-Nutzung.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

mid.shazzam.threads

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Threads an, die Shazzam verwendet. Wenn dieser oder der Parameter mid.shazzam.max_scanners_per_thread auf 0 festgelegt wird, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Scanner an, die von jedem Shazzam-Thread verarbeitet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter mid.shazzam.threads auf 0 festlegen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500

SNMP-Konfigurationsparameter

mid.snmp.enable_auto_public

Gibt an, ob die öffentliche SNMP-Community-Zeichenfolge automatisch verwendet werden soll, wenn keine anderen SNMP-Anmeldeinformationen erfolgreich waren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.snmp.request.timeout

Gibt den Wert für den Timeout der ersten OID-Anforderung in Millisekunden an. Für nachfolgende Anforderungen (z. B. Tabellen-OIDs) wird der Parameter *`mid.snmp.session.timeout configuration`* (siehe unten) wirksam.

Hinweis:
Sie können diesen Parameter mit dem SNMP-Probe-Parameter *`timeout`* überschreiben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1500

mid.snmp.session.timeout

Gibt den Timeout-Wert für die nachfolgende OID-Anforderung in Millisekunden an. Die SNMP-Kommunikation hat keinen Status und keine Sitzung oder Verbindung im normalen Sinne. Das System betrachtet eine positive Antwort von der ersten OID-Anforderung als ein Zeichen, dass auf nachfolgende Anfragen sofortige Antworten erwarten werden sollen. Der Standardwert ist kurz, es kann jedoch nützlich sein, diesen Parameterwert auf den gleichen Wert wie für *`mid.snmp.request.timeout`* zu erhöhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können diesen Parameter mit dem SNMP-Probe-Parameter `establish_session_timeout` überschreiben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500

mid.snmp.use_getbulk

Gibt an, ob GETBULK verwendet werden soll, um eine große Datenmenge in Batches zu empfangen. Dies kann zur Konfiguration eines einzelnen MID Servers verwendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: True

GETBULK kann auch auf Probe-Ebene oder global für alle MID-Server festgelegt werden. Einstellungen werden in ihrer Prioritätsfolge aufgelistet:

- Parameter für SNMP-Probes
- MID Server-Konfigurationsparameter
- MID Server-Eigenschaften

mid.snmp.use_snmp4j

Snmp4j-Bibliothek für die SNMP-Kommunikation verwenden. Dies ist eine strikte Anforderung für SNMPv3. Dieser Parameter sollte nur basierend auf den Empfehlungen von Kundenservice und Supportauf „ **false** “ festgelegt werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

Snmp4j-Bibliothek für die SNMP-Kommunikation verwenden. Dies ist eine strikte Anforderung für SNMPv3. Dieser Parameter sollte nur basierend auf den Empfehlungen von Kundenservice und Supportauf „ **false** “ festgelegt werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.snmp.use_snmp_v3

Versucht die Kommunikation mit der SNMPv3-Protokollversion. Erfordert die Konfiguration von SNMPv3-Anmeldeinformationen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

SSH-Discovery-Parameter

Standardmäßig ist der MID-Server für die Suche nach SSH-Befehlen in den folgenden Pfaden und den Standardpfaden des angemeldeten Benutzers konfiguriert:

- /usr/sbin
- /usr/bin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

Gibt an, ob Verbindungen zwischengespeichert werden sollen. Setzen Sie den Parameter auf **false**, um Verbindungs-Caching deaktivieren. Dieser Parameter gilt nur für SSH-Verbindungen.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.ssh.set_path

Gibt an, ob die Umgebungsvariable PATH für SSH-Befehle festgelegt werden soll.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.ssh.local

Gibt an, ob Befehle für den MID-Server-Host-Computer (localhost) über SSH und nicht über eine Konsole ausgeführt werden sollen. Dadurch können lang laufende Befehle ordnungsgemäß ausgeführt werden. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh_connections_per_host

Steuert die Anzahl der gleichzeitigen Probes, die der MID-Server auf einem bestimmten Host ausführen kann. Das Verringern der Anzahl gleichzeitiger Verbindungen kann Discovery verlangsamen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert:

  7 für den ServiceNow-Client

  3 für den veralteten SSH-Client

mid.ssh.sudo_preserve_environment

Gibt an, ob Sudo verwendet werden soll, um die Umwelt für SSH zu erhalten.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh.terminal.width

Steuert die maximale Anzahl von Zeichen pro Zeile bei der Verarbeitung von sudo -l im Terminal. Wenn der Wert zu niedrig ist, kann die Ausgabe in mehrere Zeilen aufgeteilt werden, was sich auf den Parser auswirkt. Legen Sie den Wert auf eine ausreichende Größe fest, um Ausgaben nach Bedarf zu verarbeiten.

- Typ: int
- Standardwert: 255

mid.ssh.path_override

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überschreibt die Standardpfade, die vor der Ausführung eines Befehls festgelegt wurden. Geben Sie einen oder mehrere Überschreibungspfade durch einen Doppelpunkt (:) getrennt ein. Der Standardpfad ist /usr/sbin: /usr/bin:/bin:/sbin.

- Typ: Zeichenfolge (eine durch Doppelpunkte getrennte Liste von Verzeichnissen)
- Standardwert: keiner

Der ServiceNow-SSH-Client akzeptiert die folgenden Präfixe vor dem Wert path_overide.

- *append*: Hängt den Überschreibungspfad an das Ende des Hostpfads an. Dies ist das Standardverhalten.
- *replace*: Ersetzt den Hostpfad durch den Wert path_overide.
- *prepend*: Stellt den Überschreibungspfad dem Hostpfad voran.

mid.ssh.use_snc

Aktiviert den ServiceNow-SSH-Client (SNCSSH) auf einzelnen MID-Servern. SNCSSH ist eine ServiceNow-Implementierung eines SSH-Clients und standardmäßig für alle MID-Server auf neuen Instanzen über eine MID-Server-Eigenschaft aktiv. Das Aktivieren des ServiceNow-SSH-Clients deaktiviert den älteren J2SSH-Client.

Wichtig:
Das Mischen von SSH-Client-Typen für MID-Server, die mit derselben Instanz verbunden sind, ist nicht empfehlenswert.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh.max_retries

Gibt an, wie oft eine SSH-Operation nach einem Timeout maximal wiederholt werden darf. Zwischen den einzelnen Verbindungsversuchen geht das System für jeweils zwei Sekunden in den Ruhezustand. Standardmäßig wiederholt der MID-Server den Versuch nur einmal. Setzen Sie den Parameter auf *0*, um Wiederholungen zu deaktivieren.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.ssh.alt_rm

Legt einen anderen Befehl zum Entfernen der SSH-Datei fest.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.ssh.initial_delay_ms

Verzögert das Senden von SSH-Probe-Befehlebefehlen an einen Server, nachdem die Verbindung zum Ziel für die angegebene Zeit (in Millisekunden) hergestellt wurde. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 0

mid.ssh.suppress_history

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterdrückt die Generierung der SSH-Verlaufsdatei. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

mid.ssh.socket_timeout

Gibt den Timeout-Wert für den SSH-Socket an, um Probleme zu vermeiden, die durch ein Socket-Timeout verursacht werden. Einige Geräte, z. B. Systeme mit eingebetteten Controllern wie USVs und PDUs, für die SSH aktiviert ist, benötigen mehr Zeit, um auf eine Authentifizierungsanforderung zu antworten. Der Standardwert von 2 Minuten stellt sicher, dass bei solchen Anforderungen kein vorzeitiges Timeout auftritt.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 120000 (2 Minuten)

mid.ssh.channel_timeout

Gibt die Zeit an, die der MID-Server auf Aktivität auf dem SSH-Socket wartet, bevor die Verbindung geschlossen wird. Wenn auf dem SSH-Socket keine Aktivität für den angegebenen Timeout-Wert erfolgt ist, schließt der MID-Server die Verbindung. Einige Geräte, z. B. Systeme mit eingebetteten Controllern wie USVs und PDUs, für die SSH aktiviert ist, benötigen möglicherweise mehr Zeit, um auf eine Authentifizierungsanforderung zu antworten.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 120000 (2 Minuten)

mid.ssh.session_timeout

Gibt an, wie lange eine zwischengespeicherte Sitzung nach der letzten Verwendung im Speicher verbleibt. Zu kleine Werte können die Leistung beeinträchtigen. Dieser Parameter gilt nur für den ServiceNow-SSH-Client.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 300000 (5 Minuten)

mid.ssh.command_timeout_ms

Die Timeout-Dauer in Millisekunden für die Ausführung eines SSH-Befehls.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 300000 (5 Minuten)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

Verwendet den interaktiven Tastatur-Authentifizierungsmodus in SSH-Daemons, auf denen er aktiviert ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

Warnung:
In Mac OS X Sierra und höher liegt ein Problem mit der Authentifizierungsreihenfolge des **Passworts** und im **tastaturinteraktiven**Modus vor, das dazu führen kann, dass Discovery fehlschlägt. Einzelheiten zu diesem Problem und zur erforderlichen Konfiguration für die ordnungsgemäße SSH-Authentifizierung finden Sie unter KB0623600 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.ssh.dh_group_length_min

Gibt die minimale Gruppenlänge in Bits an, die zum Generieren eines „gemeinsamen geheimen“ Schlüssels im Diffie-Hillman-Schlüsselaustausch verwendet wird. Je größer der Schlüssel, desto sicherer ist die SSH-Verbindung, jedoch auf Kosten der Leistung.

- Typ: Ganzzahl (Bits)
- Standardwert: 1024

mid.ssh.dh_group_length_max

Gibt die maximale Gruppenlänge in Bits an, die zum Generieren eines „gemeinsamen geheimen“ Schlüssels im Diffie-Hillman-Schlüsselaustausch verwendet wird. Je größer der Schlüssel, desto sicherer ist die SSH-Verbindung, jedoch auf Kosten der Leistung.

- Typ: Ganzzahl (Bits)
- Standardwert: 8192

mid.ssh.shells_supported

Definiert die vom MID-Server unterstützten Bourne-kompatiblen Shells. Dieser Wert ist eine durch Kommas getrennte Liste unterstützter Shells, z. B. **ksh**, **dsh**, **bash** und **sh**.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ksh, bash, sh

mid.ssh.discard_lrc_error

Fehlerausgabe für lang laufende Befehle verwerfen und das Verhalten von älteren Versionen emulieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: j2ssh - true, sncssh - false

mid.ssh.pool_thread_ratio

Verhältnis der Kapazität des SSH-Sitzungspools zur konfigurierten MID-Server-Thread-Anzahl (max. Threads), ausgedrückt in Prozent. Die Anzahl der zulässigen Poolkapazitätssitzungen wird in diesem Parameter festgelegt. Unabhängig von dem in diesem Parameter eingestellten Wert lässt das System niemals zu, dass die Poolkapazität 25 Sitzungen unterschreitet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 150

mid.ssh.disable_privilege_check

Dieser Parameter hat keine Auswirkungen, wenn das Ziel einen anderen privilegierten Befehl als sudo verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Privilegierte Befehle für MID Server.

Der Rest der Informationen in diesem Abschnitt gilt nur für Ziele, bei denen „sudo“ ausgeführt wird. Wenn dieser Parameter auf **true**festgelegt ist, geht der MID Server davon aus, dass der in den Anmeldeinformationen konfigurierte Benutzer berechtigt ist, den angegebenen Befehl mit sudo auszuführen. Der MID Server geht davon aus, dass der Zielbenutzer alle nach „sudo“ folgenden Befehlszeichenfolgen für das Ziel ausführen kann. Wenn dieser Parameter auf „ **false**“ festgelegt ist, führt der MID Server „sudo -l“ für das Ziel aus, um zu überprüfen, ob der Befehl, der auf sudo folgt, zur Ausführung auf dem Ziel berechtigt ist. Unabhängig vom Wert dieses Parameters validiert der MID Server immer, dass sudo selbst auf dem Ziel ausgeführt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei manchen Releases wird dieser Parameter nicht in der Dropdown-Liste der MID-Konfigurationsparameter angezeigt. In diesem Fall können Sie diesen Parameter optional in den MID-Eigenschaften hinzufügen.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

Aktualisierungsparameter

mid.pinned.version

Name der Version, an die dieser MID-Server angeheftet ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: MID-Buildstamp

> **Hinweis:**
> Um den MID-Buildstamp für Ihre Instanz anzuzeigen, geben Sie **stats.do** in den Navigationsfilter ein. Ein Beispiel für das Buildstamp-Format ist **London-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542**.

mid.upgrade.use_proxy

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, setzen Sie diesen Parameter auf **true**, um den MID-Server anzuweisen, den Proxy zu verwenden. Sie müssen auch den Host und den Port des Proxyservers einstellen. Wenn der Benutzername und das Passwort des Instanz-Proxys festgelegt sind, werden sie auch für den Upgrade-Proxy verwendet.

> **Hinweis:**
> Dieser Parameter ist nicht dazu gedacht, Proxy-Details zu steuern, die mit den Parametern **glide.mid.autoupgrade.proxy*** konfiguriert wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.mid.autoupgrade.proxy_host oder glide.glidesoap.proxy_host

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die Upgrade-URL zuzugreifen, definieren Sie hier den Host des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge (URL)
- Standardwert: keiner

glide.mid.autoupgrade.proxy_port oder glide.glidesoap.proxy_port

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, definieren Sie hier den Port des Proxys.

- Typ: Ganzzahl (0-65535)
- Standardwert: 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, definieren Sie hier den Benutzernamen des Proxys.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge (URL)
- Standardwert: keiner

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die Upgrade-URL zuzugreifen, definieren Sie hier das Passwort des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Windows Discovery-Parameter

mid.powershell_api.session_pool.max_size

Gibt die maximale Anzahl von Sitzungen an, die im Sitzungspool zulässig sind.

Hinweis:
Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID Servers.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

Gibt die maximale Anzahl von Sitzungen an, die im Pool pro Zielhost zulässig sind.

Hinweis:
Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID Servers.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

mid.sa.prefer_powershell

Aktiviert MID-Server, um PowerShell-Remoting zu verwenden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

Erfordert die Verwendung von SSL-Zertifikaten für HTTPS-Verbindungen mit WinRM.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

Steuert die erweiterten Optionen für eine PSSession. Weitere Informationen zu erweiterten Optionen für eine PSSession finden Sie unter https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 .

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

Konfiguriert den Port für das Verbinden zu Windows-Servern mit PowerShell über HTTPS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

Konfiguriert den Port für das Verbinden zu Windows-Servern mit PowerShell über HTTP.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

Überspringt die Prüfung für das SSL-Zertifikat, wenn WinRM für HTTPS-Verbindungen verwendet wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

Überspringt spezifische Prüfungen für SSL-Zertifikate, wenn WinRM für HTTPS-Verbindungen verwendet wird. Konfigurieren Sie MID-Server, um Prüfungen für Zertfifikate aus einer Certification Authority (CA) zu überspringen, aus dem Common Name (CN), der den mit dem Zertifikat verknüpften Host festlegt, und für widerrufene Zertifikate.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

Legt die Anmeldeinformationen fest, die Discovery mit PowerShell verwendet werden sollen. Die Einstellung **wahr** lässt MID-Server Proben ausführen mit den Windows Anmeldeinformationen aus der entsprechenden Tabelle. Um Proben mit den Anmeldeinformationen des Benutzers für den Service MID-Server auszuführen, stellen Sie diesen Parameter auf **falsch** ein.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.powershell.path

Ermöglicht es einem Administrator, auf eine bestimmte PowerShell auf einem MID-Server zu verweisen, wenn mehr als eine PowerShell installiert ist. Geben Sie den Pfad zum Ordner an, das die ausführbare PowerShell-Datei enthält, zum Beispiel C:\mypowershell oder C:\mypowershell \. ServiceNow hängt automatisch die Zeichenfolge „powershell.exe“ an den Pfad an. Konfigurieren Sie diesen Parameter, wenn sowohl 32-Bit- als auch 64-Bit-PowerShells auf demselben MID-Server aktiv sind und die richtige PowerShell für den Kontext gestartet werden muss. 64-Bit Windows verwendet die Dateisystemumleitung und der MID-Server wird als 32-Bit-Anwendung ausgeführt. Wenn ein Pfad in %WinDir%\System32 festgelegt werden soll, leitet Windows automatisch auf %WinDir%\SysWOW64 um. Geben Sie den Pfad als %WinDir%\Sysnative an, um eine Umleitung zu vermeiden. Legen Sie statt C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\ zum Beispiel C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\ fest.

Hinweis:
Bei einer 64-Bit-Version von Windows XP kann ein Microsoft-Hotfix erforderlich sein, um diese Funktion zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Anwendungen zu finden, die auf einem 64-Bit-Windows-Computer ausgeführt werden, muss MID-Server auf einem 64-Bit-Windows-Host-Computer ausgeführt werden.

- Typ: Zeichenfolge (Pfad)
- Standardwert: keiner

mid.powershell.enforce_utf8

Aktivieren Sie diesen Parameter, um Befehle auf einem Windows-Zielsystem zu zwingen, die UTF-8-codierte Ausgabe zurückzugeben. Bei Deaktivierung kann das Zielsystem seine Standardcodierung verwenden. Dieser Parameter ist nur gültig, wenn PowerShell aktiviert ist.

Das Festlegen dieses Werts auf **„false"** kann zu falschen Werten in der CMDB führen, wenn Nicht-ASCII-Zeichen von einer Probe zurückgegeben werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

Ermöglicht den automatischen Rückgriff auf die Serviceanmeldeinformationen von MID-Server, wenn alle anderen Anmeldeinformationen fehlschlagen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.powershell_api.idle_session_timeout

Gibt den Wert für den Timeout von PowerShell-Sitzungen im Leerlauf in Sekunden an.

Hinweis:
Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID-Server.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.powershell.command.parameter_passing

Aktivieren Sie diesen Parameter, um die Übergabe von PowerShell-Parametern von der Befehlszeile aus zuzulassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell.command.script.parameter_passing

Aktivieren Sie diesen Parameter, um die Übergabe von PowerShell-Skripts von der Befehlszeile aus zuzulassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

mid.windows.management_protocol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht Administratoren die Auswahl des für die Geräte- und Prozessklassifizierung verwendeten Windows-Verwaltungsprotokolls. Verfügbare Optionen: WMI und WinRM.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: WMI

mid.windows.probe_timeout

Legt das Timeout-Intervall für alle Windows-Probes auf einem bestimmten MID Server fest. Dieser Wert wird von den Werten überschrieben, die für einzelne Probes mit dem Probe-Parameter „wmi_timeout“ konfiguriert wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.powershell.jea.append_username

Gibt an, ob der Benutzername des aktuellen Benutzers an den JEA-Endpunkt angehängt wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: False

mid.powershell.jea.endpoint

JEA-Konfigurationsname (Endpunkt) auf Remoteservern, mit denen der MID Server eine Verbindung herstellt. Auf JEA_DISCO_BASIC festgelegt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“

Fügen Sie einen MID Server-Parameter hinzu

Verwenden Sie einen MID-Server-Parameter, um das Verhalten eines bestimmten MID-Servers zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

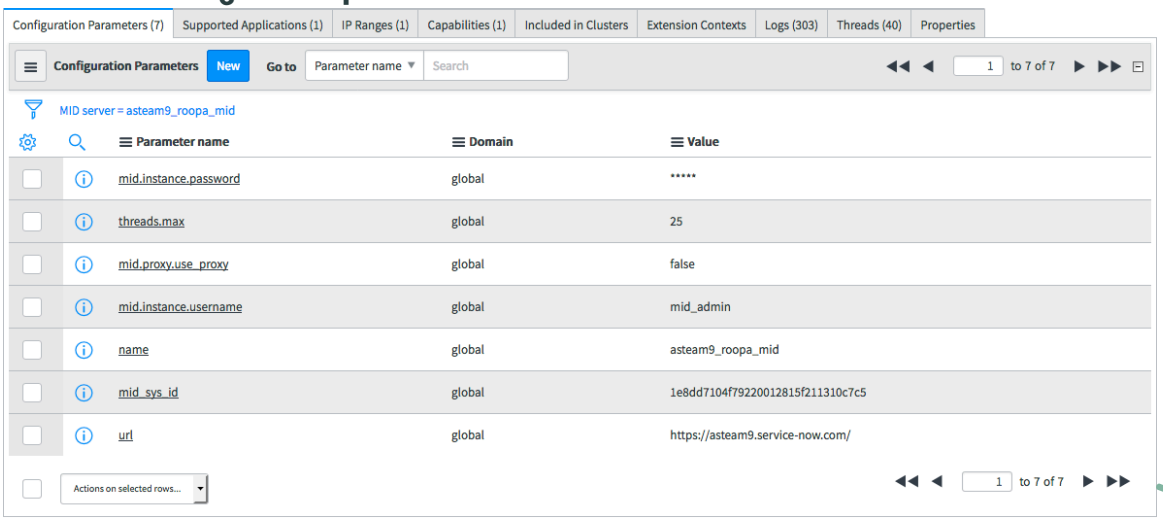
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**.
2. Wählen Sie aus der Liste der MID Server einen zu konfigurierenden MID Server aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Konfigurationsparameter** aus.

Dadurch werden alle Parameter angezeigt, die sich derzeit in der Konfigurationsdatei des MID Servers befinden. Wenn Passwörter vorhanden sind, werden diese aus Sicherheitsgründen in Sternchen angezeigt. Eine Liste der verfügbaren Parameter finden Sie unter MID Server-Parameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Serverkonfigurationsparameter definieren



4. Klicken Sie zum Hinzufügen von Parametern auf **Neu** und füllen Sie dann das Formular aus.
   Nachdem das Formular gesendet wurde, wird die Konfigurationsdatei für diesen MID-Server geändert, um den neuen Parameter aufzunehmen. Änderungen an vorhandenen Parametern werden auch in der MID-Server-Konfigurationsdatei angezeigt. Änderungen an der MID-Server-Konfigurationsdatei werden nicht sofort ausgeführt, sondern beim nächsten Neustart des MID-Servers. Das MID-Server-Formular enthält einen Link zum Neustarten des MID-Servers.

   Hinweis:
   ServiceNow verhindert, dass Sie Änderungen speichern, z. B. das Ändern oder Löschen von Parametern, durch die der MID-Server die Kommunikation mit der Instanz verliert. Beispielsweise können Sie den URL-Parameter nicht ändern. Alle Änderungen an diesen geschützten Parametern müssen direkt in der Datei config.xml für diesen MID Server vorgenommen werden.

5. **Wahlweise:** Legen Sie Parameter in der Datei config.xml fest.
   Die Konfiguration des MID-Servers wird durch eine XML-Datei mit dem Namen config.xml gesteuert. Diese Datei befindet sich im Verzeichnis /agent im Installationsverzeichnis des MID Servers. Sie können diese Datei direkt bearbeiten, um Konfigurationsänderungen an geschützten Parametern vorzunehmen. Viele Konfigurationsänderungen, z. B. solche, die die Kommunikation zwischen dem MID-Server und der Instanz ServiceNow nicht beeinträchtigen können auch aus der Instanz gemacht werden.

   Die Struktur der Datei config.xml ist einfach ein äußeres Parameter-Tag und eine Reihe innerer Parameter-Tags. Jedes Parameter-Tag hat den Namen und die Value-Attribute.
   - Um den Wert eines Parameters zu ändern, bearbeiten Sie das Value-Attribut.
   - Um einen Parameter hinzuzufügen, fügen Sie ein weiteres Parametertag mit seinem Namen und Wert hinzu.
   - Um einen Parameter zu löschen, löschen Sie den gesamten Parameter-Tag.

   Die Reihenfolge der Parameter innerhalb der Datei ist nicht wichtig. Beachten Sie die grünen Kommentarbereiche im Beispiel. Verwenden Sie diese Elemente, um der Konfigurationsdatei nützliche Kommentare hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Wenn Sie den MID-Server für die Verwendung mit einem Proxyserver konfigurieren, müssen Sie die Kommentartags um die von Ihnen konfigurierten Proxy-Abschnitte entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

config.xml-Datei des MID Servers

```
- <parameters>
    <!-- MID Server Configuration -->
    <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
    <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
    <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
    <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
    <!-- MID Server Threads -->
    <parameter name="threads.max" value="25"/>
    <!-- MID Server proxy configuration -->
    <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server to instance configuration options

              mid.instance.use_proxy
                  - when talking to instance, should we use the proxy config?

              mid.instance.username
              mid.instance.password
                  - supply username and password if instance has basic authentication enabled

    -->
    <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
    <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server upgrade options

              mid.upgrade.use_proxy
                 - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

              mid.upgrade.branch
                 - define a branch our MID Server is pinned to

    -->
    <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
</parameters>
```

Hinweis:
Die Beispieldatei hier stammt aus einem Firefox-Browser. Herkömmliche Texteditoren wie Notepad, WordPad oder TextEdit zeigen keine Farben und variablen Schriftarten an.

Einstellungen und Priorität des MID Server-Konfigurationsparameters

Die Einstellungen des MID Servers befinden sich in mehreren Tabellen, und der MID Server priorisiert sie in einer festgelegten Reihenfolge. MIDConfigParameter muss mit den richtigen Typ-Stil-Generatoren definiert werden.

Priorität der MID Server-Einstellungen

MID Server-Einstellungen können sich sowohl in der Tabelle „Konfigurationsparameter“ als auch in den Tabellen „Eigenschaften“ befinden. MID Server priorisieren die Einstellungen in der folgenden Reihenfolge:

1. MID-Konfigurationsparameter
2. MID-Eigenschaft (spezifischer MID)
3. MID-Eigenschaft (global)

Verhinderung ungültiger Datensätze

Vermeiden Sie es, doppelte Datensätze in der MID-Eigenschaftstabelle zu erstellen, da sie Datensätze ungültig machen können. Doppelte Eigenschaften haben denselben Namen und sind demselben MID Server zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vermeiden Sie es auch, globale Konfigurationsparameter zu erstellen, da sie nicht unterstützt werden. Globale Konfigurationsparameter sind Konfigurationsparameter ohne zugewiesenen MID Server. Wenn eine Einstellung auf alle MID Server angewendet werden soll, verwenden Sie eine globale MID-Eigenschaft.

Geschützte MID Server-Datensätze und reservierte Zeichen

Einige MID Server-Datensätze können nicht geändert werden. Bestimmte Sonderzeichen sind in XML vordefiniert und können nicht in Passwörtern verwendet werden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

MID-Server-Datensätze, die nicht geändert werden können

Diese Datensätze können nicht geändert oder gelöscht werden.

Tabelle	Datensatz
Öffentliche Seite [sys_public]	InstanceInfo
Geskripteter Webservice [sys_web_service]	• InstanceInfo • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

Sonderzeichen in einer XML-Datei verwenden

Die XML-Spezifikation definiert fünf vordefinierte Entitäten, die Sonderzeichen darstellen, und setzt voraus, dass alle XML-Prozessoren diese berücksichtigen. Wenn diese Zeichen in einem Passwort verwendet werden, treten unerwartete Ergebnisse auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Zeichen stehen für die fünf vordefinierten Entitäten:

- "
- &
- '
- <
- >

Wenn Sie die vordefinierten Entitätszeichen in einer XML-Datei verwenden, z. B. in der MID-Server-Konfigurationsdatei, müssen Sie diese kodieren. So kodieren Sie vordefinierte Entitäten in ein XML-Dokument:

- **"** wird durch **"** ersetzt.
- **&** wird durch **&** ersetzt.
- **'** wird durch **'** ersetzt.
- **<** wird durch **<** ersetzt.
- **>** wird durch **>** ersetzt.

So geben Sie z. B. das Passwort `test&` in der MID-Server-Datei „config.xml“ an:

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

Privilegierte Befehle für MID Server

Um bestimmte Informationen auf einem Host-Server zu ermitteln, muss der MID-Server SSH-Befehle mit höheren Berechtigungen ausführen. Die Plattform bietet standardisierte privilegierte Befehle, die der MID-Server verwenden kann, und die Möglichkeit, zusätzliche Befehle im System hinzuzufügen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Ein Beispiel für Informationen, für die erhöhte Berechtigungen erforderlich sind, sind Informationen zu Speicherfestplatten auf einem Host-Server, die mit dem Befehl *`fdisk -l`* abgerufen werden. Wenn Ihr System Sudo-Befehle nicht verwenden kann, müssen Sie die Hosts in Ihrem Netzwerk so konfigurieren, dass sie einen der anderen privilegierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befehle verwenden. Sie können verschiedene privilegierte Befehle für verschiedene Hosts konfigurieren. Discovery unterstützt jedoch nur einen privilegierten Befehl pro Host.

Wichtig:
Sie können unterstützte privilegierte Befehle bearbeiten, jedoch nicht löschen.

Eine Liste der möglichen SSH-Befehle, die Stammberechtigungen erfordern, finden Sie unter SSH-Anmeldeinformationen .

Anforderungen an privilegierte SSH-Eskalationsbefehle

Befehl	Beschreibung
Sudo	• Der Gastgeber muss den Befehl *sudo -S -p <Passwort>* unterstützen und die korrekte Liste der zulässigen SSH-Befehle zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen den Befehl *sudo -S -p <Passwort> <Befehle>* ausführen können.
pbrun	• Der Gastgeber muss den Befehl *pbrun -v* unterstützen und die korrekte Version von PowerBroker zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen *pbrun <Befehle>* ausführen können. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für **pbrun -**, z. B. eine Passwortaufforderung. • Die Instanz muss den Ziel-Host über SSH erreichen können.
pfexec	• Der Gastgeber muss den Befehl *pfexec id -a* unterstützen und die richtige ID zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen *pfexec <Befehle>* ausführen können. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für **pfexec -**, z. B. eine Passwortaufforderung.
dzdo	• Der Gastgeber muss den Befehl *command -v dzdo* unterstützen und den Pfad an dzdo in der Standardausgabe zurückgeben. • Anmeldeinformationen, die für Discovery zur Verfügung gestellt werden, müssen in der Lage sein, „dzdo <Befehle>“ auszuführen. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für *dzdo -*, aber Discovery unterstützt die Passwortauthentifizierung für dzdo.

Langfristige Befehle mit Sudo

Konfigurieren Sie J2SSH und ServiceNow SSH, um zu verhindern, dass lange laufende Befehle mit sudo fehlschlagen, wenn der MID-Server die Verbindung trennt.

ServiceNow SSH ermöglicht es Probes, sudo für einzelne Befehle oder ein ganzes Skript mit langer Ausführungszeit auszuführen. Dies wird auch für die privilegierten Befehle *pbrun* und *pfexec* unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sudo für individuelle Befehle

Sie können Sudo für einzelne Befehle innerhalb eines Probes ausführen, jedoch nur, wenn alle folgenden Sudoer-Konfigurationen auf dem Ziel ausgeführt werden:

- Die Option `!requiretty` ist erforderlich.
- Erlauben Sie dem Benutzer, dass einzelne Befehle in den angegebenen Anmeldeinformationen mit der Konfiguration `NOPASSWD` konfiguriert werden.
- Das Ziel gibt einen einzelnen Sudo-Aufruf im Befehl oder die referenzierten Skripts an. Setzen Sie beispielsweise eher Sudo „`sudo fdisk -l`“ oder „`${sudo:fdisk -l}`“ als „`must_sudo`“ für das gesamte Skript ein.

Hinweis:
Das Ausführen von Sudo gegen einzelne Befehle mit ServiceNow SSH erstellt detaillierte und nützliche Einträge in den Sudo-Protokollen auf dem Zielcomputer.

Sudo für ein gesamtes Skript ausführen

Wenn eine der erforderlichen Sudoer-Konfigurationsanforderungen für einzelne Befehle nicht erfüllt ist, wendet Discovery Sudo auf die anfänglichen und vollständigen Probes an und führt Sudoer nicht remote innerhalb des Befehls aus. Diese Bedingung kann durch die Einstellung von **must_sudo** im Probe erzwungen werden. Dadurch werden alle Sudo-Befehle im Probe eliminiert.

Dieser Ansatz verhindert, dass Befehle mit langer Laufzeit fehlschlagen, wenn der Probe die Verbindung trennt, sie können jedoch keine einzelnen Befehle in der Sudoers-Konfiguration angeben.

Protokollierung

Die Protokolle aus ServiceNow SSH-Sudo-Aktivität, die für ein gesamtes Skript ausgeführt werden, zeigen kryptische Einträge wie z. B. `/tmp/.run.aef13123fe124123`, die verhindern, dass Administratoren zulässige Befehle steuern und den genauen Befehl kennen, der ausgeführt wurde. Wenn sudo gegen einzelne Befehle ausgeführt wird, werden detailliertere Protokolleinträge erstellt, z. B. `/sbin/fdisk –l`.

Einen neuen privilegierten Befehl zur Verwendung durch den MID Server hinzufügen

Fügen Sie der Tabelle „Privilegierter Befehl“ [privileged_command] einen neuen privilegierten Befehl hinzu, der für Ihre MID-Server verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Löschen Sie keinen der unterstützten Befehle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Privilegierter Befehl** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie diese Felder aus:
   - **Befehl**: Der Name des privilegierten Befehls.
   - **Passwortabfrage**: Die Passwortaufforderung, die dem Benutzer für diesen privilegierten Befehl angezeigt wird, oder ein regulärer Ausdruck, der dieser Passwortaufforderung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

entspricht. Wenn dieses Feld leer ist, ist für diesen privilegierten Befehl kein Passwort erforderlich, und es wird keine Eingabeaufforderung angezeigt. SUDO-Befehle erfordern keine Passwortaufforderung.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

MID Server für die Verwendung bestimmter privilegierter Befehle konfigurieren

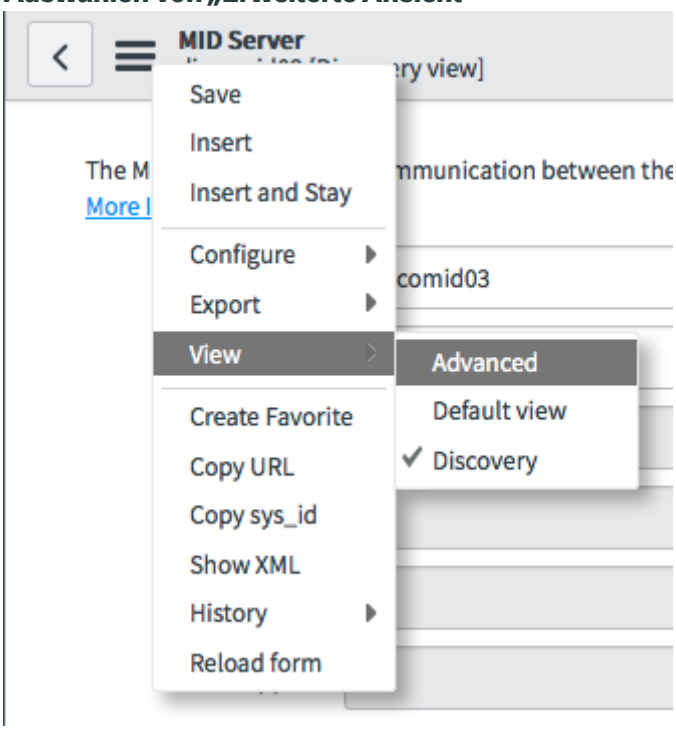
Sie können den MID-Server so konfigurieren, dass er bestimmte Befehle in einer definierten Reihenfolge verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einem der folgenden Pfade zur Liste der MID Server:
   - **MID-Server** > **Server**
   - **Discovery** > **MID-Server**
   - **Orchestration** > **MID-Server**
2. Wählen Sie den MID Server aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile auf das Menüsymbol, und wählen Sie **Ansicht** > **Erweitert** aus dem Kontextmenü.

Auswählen von „Erweiterte Ansicht“

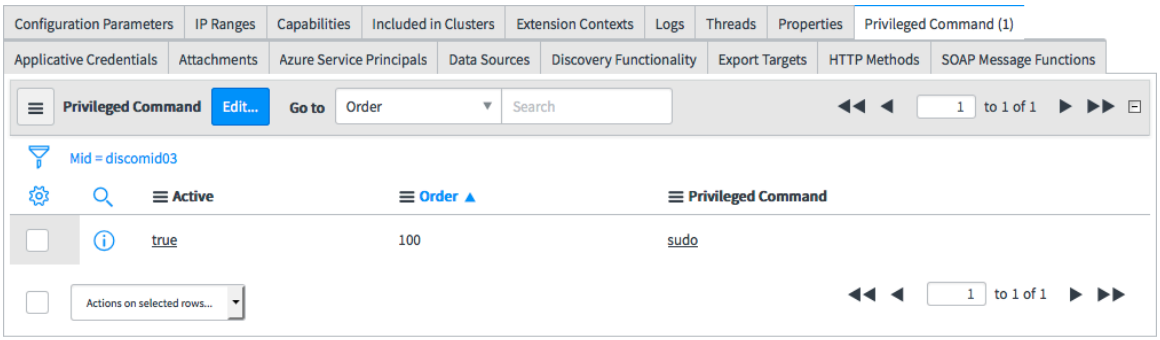


4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Privilegierter Befehl** auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie den Befehl aus, den dieser MID-Server verwenden soll, und klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standardreihenfolge der privilegierten Befehle ist 100. Sie können die Reihenfolge jedoch nach Bedarf ändern. Der privilegierte Befehl mit der kleinsten Nummer wird zuerst versucht.

Liste der privilegierten Befehle, die für einen MID-Server verwendet werden sollen



Einen privilegierten Befehl für das pbrun-Profil erstellen

Sie können eine spezielle Konfiguration für den privilegierten Befehl `pbrun` erstellen, der die Ausführung als Profil ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: discovery_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von allen privilegierten Befehlen kann nur der Befehl `pbrun` so konfiguriert werden, dass er als Profil ausgeführt wird, und nur eine dieser speziellen `pbrun`-Konfigurationen kann auf einem MID Server funktionieren.

Wichtig:
Bearbeiten Sie den vorhandenen `pbrun`-Datensatz zu diesem Zweck. Das System ignoriert zusätzliche Befehle, die Sie für `pbrun` erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Privilegierter Befehl**.
2. Wählen Sie **pbrun** aus der Liste.
3. Bearbeiten Sie im Datensatz „Privilegierter Befehl“ den Wert im Feld **Befehl**, um das Format `pbrun -u <profile>`zu verwenden.
   Zum Beispiel können Sie `pbrun -u admin` als Befehl zum Ausführen mit einem Administratorprofil festlegen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Kehren Sie zu MID Server konfigurierenzurück.

MIDSystem-Methoden

MIDSystem-Variablen (bezeichnet durch den Variablennamen ms.) bieten verschiedene Methoden, um Informationen über den MID Server abzurufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Methodenübersicht	Beschreibung
log(String message)	Protokolliert die angegebene Nachricht mit einem Standardpräfix, um anzuzeigen, dass die Nachricht von JavaScript generiert wurde.
getConfigParameter(String parameter name)	Gibt den Wert des genannten Konfigurationsparameters zurück.
include(String script include)	Fügen Sie die MID-Server-Skripteinbindung mit dem angegebenen Namen in den aktuellen Kontext ein.
getName()	Gibt den Namen des MID-Servers zurück.
getSysID()	Gibt die sys_id des MID-Servers zurück.
toJavaScript(Object)	Konvertiert das angegebene Java-Objekt in das entsprechende JavaScript-Objekt.

In diesem Beispiel wird eine Nachricht in das Protokoll geschrieben:

```
ms.log('Attempting to log in with user: ' + this.getParameter('user'));
```

Einen MID Server manuell starten, anhalten und neu starten

Wenn Sie MID-Server am Ende des Installationsverfahrens nicht gestartet haben, können Sie den MID Server manuell starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: MID Server-Servicekontobenutzer oder Windows-Administratorkonto

Dieses Verfahren ist nur für Benutzer gedacht, die den MID Server mit der ZIP-Datei installieren. Das Windows MID Server-Installationsprogramm schließt die Installation automatisch ab.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Agent-Verzeichnis in dem Verzeichnis, das Sie für die Installationsdateien MID-Server erstellt haben.
   Zum Beispiel könnte der Pfad C:\ServiceNow\MID Server1\Agent lauten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Starten Sie den MID Server, indem Sie die Datei start.bat ausführen.
3. Um den MID Server anzuhalten, führen Sie die Datei stop.bat aus.
4. So starten Sie einen angehaltenen MID Server neu:
   - Wenn der MID Server angehalten ist, führen Sie die Datei start.bat aus.
   - Wenn der MID Server ausgeführt wird, führen Sie die Datei restart.bat aus.

MID Server-Takt

Die Instanz überprüft den MID Server alle 5 Minuten mithilfe eines Überwachungssystems für künstliche Transaktionen auf eine Antwort.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Auf Takt prüfen

ServiceNow-Instanzen senden alle 5 Minuten eine synthetische Transaktion über den Takt-Probe an jeden MID-Server. Der Takt-Probe funktioniert genauso wie ein normaler Probe und wird durch das Schreiben eines Ausgabedatensatzes in die ECC-Warteschlange gesendet. Ein MID-Server ruft den Datensatz ab, sobald er die ECC-Warteschlange nach Arbeit abfragt. Der MID-Server verarbeitet den Probe wie alle anderen Probes und sendet eine Antwort an die Instanz. Wenn die Instanz keine Antwort von einem MID Server erkennt, markiert die Instanz diesen MID Server als **Ausgefallen**. Wenn der MID Server antwortet, geht die Instanz davon aus, dass der MID Server funktioniert und ordnungsgemäß mit der Instanz kommuniziert.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Ihr MID-Server auf **port 443** kommunizieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Netzwerkverbindung konfigurieren und Systemanforderungen für den MID Server.

Systemereignisse

Wenn ein MID-Server von einem Status in einen anderen übergeht, wird eines der folgenden Events ausgelöst:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

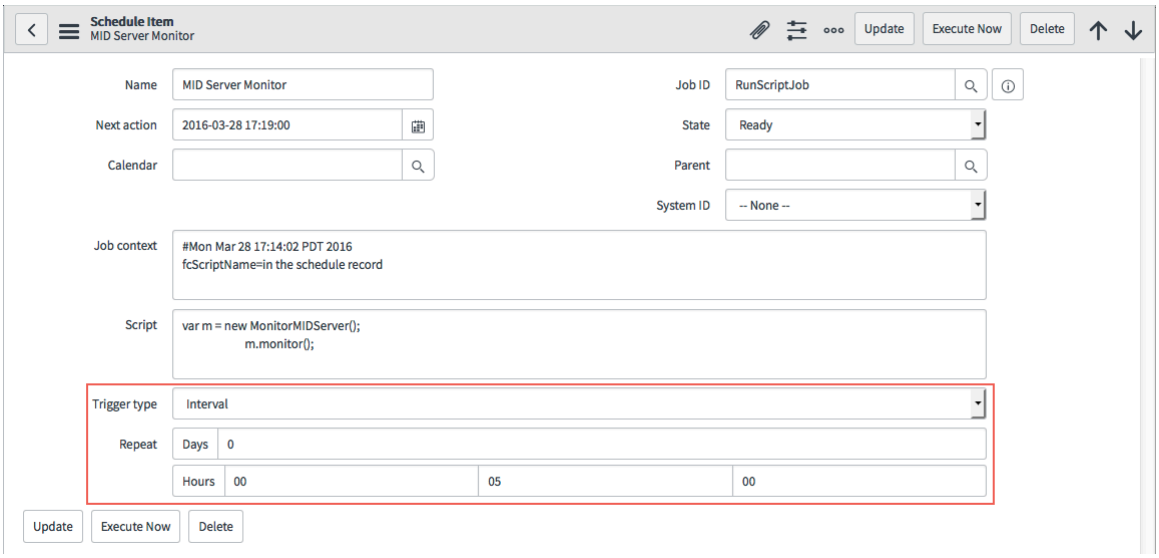
- *mid_server.up*: Der MID-Server geht vom Status **Ausgeschaltet**, **Angehalten** oder **Update läuft** in den Status *In Betrieb* über.
- *mid_server.down*: Der MID-Server geht vom Status *In Betrieb* in den Status *Ausgeschaltet* über.
- *mid_server.paused*: Der MID-Server wird angehalten.
- *mid_server.upgrading*: Der MID-Server wird automatisch aktualisiert, da die Instanz gerade aktualisiert wird.

Mit diesen Events können Sie Benachrichtigungen senden oder Aktionen auslösen, die Sie in Skripts angeben.

Regelmäßige Aufgabe

Um das Auslöserintervall für die Heartbeat-Probe zu ändern, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**. Öffnen Sie den Datensatz **MID-Server-Monitor** und bearbeiten Sie das Intervall.

MID-Server-Takt-Auslöserintervall



JVM-Speichergröße des MID Servers festlegen

Der MID-Server startet mit einer JVM-Standardspeicherzuordnung. Sie können diese Einstellung jedoch in der Konfigurationsdatei ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem ServiceNow ist der JVM-Speicher des MID Servers auf 1024 MB festgelegt, was in der Datei \agent\conf\wrapper-override.conf im MID Server-Installationsverzeichnis konfiguriert ist. Diese Einstellung ist möglicherweise nicht für die Verwendung des MID-Servers in Ihrer Organisation geeignet. Wenn der MID-Server mehr belastet werden soll, weisen Sie ihm mehr Ressourcen zu. Wenn sich der MID-Server in einer kleinen Zweigstelle befindet und in einer Umgebung ausgeführt wird, in der die Speicherzuordnung von einem Druckserver, einem Mail-Server oder einem Web-Proxy-Server gemeinsam genutzt wird, muss möglicherweise die Zuordnung reduziert werden.

Hinweis:
Eine vollständige Liste der Mindestanforderungen für den MID-Server finden Sie unter Systemanforderungen für den MID Server.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei \ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent\conf\wrapper-override.conf in einem Texteditor.
   Weitere Informationen zu dieser Datei finden Sie unter Mehrere MID-Server auf einem einzigen System installieren.
2. Suchen Sie die folgenden Zeilen in der Datei:

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. Bearbeiten Sie die Speicherzuordnung.
4. Entfernen Sie das Kommentar-Tag (#) aus dem Speicherzuordnungsparameter.
5. Speichern Sie die Datei.
6. Starten Sie den MID Server-Dienst neu.

MID Server anhalten

Halten Sie den MID-Server an, um zu verhindern, dass er die zu bearbeitende ECC-Warteschlange vorübergehend abfragt oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurücksendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur validierte MID-Server anhalten. Möglicherweise möchten Sie den MID-Server anhalten, wenn Ihre Netzwerkinfrastruktur geändert wird. Dadurch wird verhindert, dass Anwendungen wie Discovery während eines bestimmten Wartungsfensters Fehler auslösen.

Ein angehaltener MID-Server verarbeitet weiterhin Befehle, die bereits abgerufen wurden, bevor er angehalten wurde. Wenn Sie den MID-Server fortsetzen, ruft der MID-Server neue Befehle zur Verarbeitung auf.

Hinweis:
Discovery weist weiterhin Jobs zu den MID-Servern zu, die den Status **Angehalten** besitzen. MID-Servern, die den Status **Ausgefallen** haben, sind keine Jobs zugewiesen.

Prozedur
1. Öffnen Sie den MID Server-Datensatz.
2. Wählen Sie einen laufenden MID Server aus, der validiert wurde.
3. Wählen Sie im MID-Server-Formular die Option aus **MID anhalten** unter **Verwandte Links**.
   Der Status des MID-Servers ändert sich zu **Angehalten**.

Ein angehaltener MID-Server

Name	Version	Host name	Status	Validated
MidServer1	Version	MidServer1hostname.com	Paused	Yes

4. Um die MID-Server-Verarbeitung fortzusetzen, wählen Sie **MID fortsetzen** unter **Links zu verwandten Themen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Pause

Der MID-Server kann in einen Status **Angehalten** gesetzt werden, um vorübergehend zu verhindern, dass die zu bearbeitende ECC-Warteschlange abgerufen wird oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurückgesendet werden.

Im Gegensatz zum Stoppen des MID Servers aus der Windows- oder Linux-Serverbefehlszeile auf dem MID Server-Computer ist das Anhalten des MID Servers etwas, das Sie von der Instanz ausführen können. Die Anhaltefunktion des MID-Servers ist ab der Istanbul-Version verfügbar.

Hinweis:
Sie können nur validierte MID-Server anhalten.

Sie können diese Aktionen weiterhin ausführen, wenn der MID-Server angehalten ist:

- Greifen Sie auf die MID Server-Protokolle zu und löschen Sie Protokolleinträge.
- Anzeigen der MID-Serverstatistiken. Während sich der MID-Server im Status **Angehalten** befindet, wird keine Statistik mehr erstellt. Sie können jedoch immer noch die erstellten Statistiken anzeigen, bevor Sie den MID-Server pausiert haben.
- Rufen Sie den MID-Server-Thread-Dump ab.
- Machen und speichern Sie Konfigurationsänderungen und Eigenschaftsänderungen auf dem Server. Die Änderungen werden wirksam, nachdem der MID-Server wieder aufgenommen wurde.
- Löschen Sie die ECC-Warteschlange.

Der MID-Server-Takt funktioniert weiterhin, solange sich der MID-Server im Status **Angehalten** befindet. Wenn der MID-Server aktualisiert wird, während er sich im Status **Angehalten** befindet, ändert sich der Status des MID-Servers nach dem erfolgreichem Upgrade automatisch in **In Betrieb**. Er kehrt nicht in den Status **Angehalten** zurück.

Während der MID Server-Auswahlkönnen angehaltene MID Server weiterhin ausgewählt werden, werden jedoch unter MID Servern priorisiert, die nicht angehalten sind.

Events, die während der MID Server-Pause auftreten

Die Ereignissammler **vCenter** und **SNMP** werden weiterhin ausgeführt und Events werden weiter verarbeitet, wenn Sie den MID-Server anhalten. Diese Events sind nicht Teil der normalen synchronen Kommunikation des MID-Servers mit der Instanz, die Sie in der ECC-Warteschlange sehen. Events werden weiterhin an die Instanz weitergeleitet und können sogar Aktionen für Datensätze in der Instanz auslösen, z. B. eine CI-Aktualisierung. Wenn vCenter beispielsweise feststellt, dass eine virtuelle Maschine ausfällt oder gelöscht wird, ändert ein vCenter-Events den Status des entsprechenden CI-Datensatzes für diese virtuelle Maschine.

Beenden Sie die Ausführung der Erweiterungen, um zu verhindern, dass diese Events verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Konfigurieren Sie die Erweiterung für vCenter-Event-Sammler, und führen Sie sie aus
- Konfigurieren Sie die SNMP Trap Collector-Erweiterung

Remotetabellen

Verbinden Sie den Now Platform mit Quellen von Drittanbietern oder einer anderen Instanz, damit Sie externe Daten abrufen und optional im Speicher zwischenspeichern können. Sie können externe Daten in Listen oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularen anzeigen und mit Standard-Glide-Skripts verarbeiten. Sie können die Daten auch gruppieren, sortieren, aggregieren und filtern, wie Sie es für interne Standardtabellen tun würden.

Remotetabellenkomponenten

Verwenden Sie die folgenden Komponenten, um ein externes Daten-Framework zu erstellen:

Remotetabellen

Sie erstellen Remotetabellen, um das Schema für die Daten zu beschreiben, die Sie aus einer externen Quelle abrufen möchten.

Die Tabellendefinition befindet sich in Now Platform, aber ihre Zeilen oder externen Datensätze verbleiben im Speicher. Sie erstellen eine Remotetabelle auf die gleiche Weise wie eine standardmäßige interne Tabelle. Sie definieren Spalten und Steuerelemente und legen den Anwendungszugriff dafür genau wie für eine interne Tabelle fest. Im Gegensatz zu einer internen Tabelle erhält eine Remotetabelle ihre Datensätze nicht aus der Datenbank Now Platform. Er ruft seine Datensätze ab, indem er ein zugeordnetes Skript für eine externe Datenquelle ausführt.

Weitere Informationen zum Erstellen von Remotetabellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Remotetabelle.

Skriptdefinitionen

Sie erstellen eine Skriptdefinition und ordnen sie einer Remotetabelle zu. Die externen Daten, die Sie mit dem Skript abgerufen haben, können im Speicher zwischengespeichert werden. Sie können auch festlegen, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Speicher zwischengespeichert werden. Jedes Mal, wenn Sie eine Liste aktualisieren, die die externen Daten aus einer Remotetabelle enthält, wird das zugehörige Skript erneut ausgeführt.

Weitere Informationen zu Skriptdefinitionen und ihrer Zuordnung zu einer Remotetabelle finden Sie unter Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle.

Funktionsweise von Remotetabellen

Mithilfe einer Remotetabelle können Sie die Daten aus externen Quellen oder aus einer anderen Instanz mit REST- oder SOAP-Services abrufen. Die externen Daten befinden sich im schreibgeschützten Speicher im Speicher, wodurch die Daten innerhalb der Now Platformtemporär oder vorübergehend sind. Anschließend können Sie die externen Daten anzeigen und bearbeiten, ohne sie zu importieren oder zu speichern.

Sie können die externen Daten in Listen oder Formularen auf dieselbe Weise anzeigen, wie Sie intern gespeicherte Daten anzeigen. Sie können diese Daten mithilfe von Standard-Glide-Datensätzen, Geschäftsregeln, Remote-APIs, Skripts, Tabellenreferenzfeldern, Services und Entwicklungstools in der Now Platformbearbeiten .

Wichtig:
Wenn die Datengröße, die aus der externen Quelle abgerufen wird, klein ist, verwenden Sie das Standardlimit von 1000 Zeilen in einer Remotetabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können die Funktion „Erweiterte Kapazität“ verwenden, wenn die abgerufenen Daten groß sind und die Leistung beeinträchtigen können.

Lebenszyklus externer Daten innerhalb der Now Platform

Die Daten, die Sie aus einer externen Quelle abrufen, haben eine begrenzte Dauer oder einen Lebenszyklus innerhalb der Now Platform.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie ein Skript ausführen, das einer Remotetabelle zugeordnet ist, verbleiben die abgerufenen Daten im Speicher, solange die Liste oder das Formular angezeigt wird. Nachdem Sie die Liste oder das Formular geschlossen haben, werden diese externen Daten aus dem Speicher gelöscht. Wenn Sie das nächste Mal die externen Daten in dieser Remotetabelle verwenden oder anzeigen, wird der Speicher aus dem externen System erneut gefüllt.
- Wenn Sie jedoch Caching-Parameter für das Skript definiert haben, bleiben die externen Daten für die angegebene Caching-Dauer im Speicher zwischengespeichert.

  Wenn Sie beispielsweise festlegen, dass die externen Daten 300 Sekunden lang zwischengespeichert werden sollen, bleiben sie 5 Minuten lang im Speicher zwischengespeichert. Nach Ablauf dieser Zeit werden die zwischengespeicherten Daten aus dem Speicher gelöscht. Wenn Sie das nächste Mal die externen Daten in dieser Remotetabelle verwenden oder anzeigen, wird der Cache aus dem externen System aktualisiert.

Praktische Anwendungen für Remotetabellen

Richten Sie Remotetabellen in Ihrem Unternehmen ein und verwenden Sie sie in folgenden Fällen:

- Sie möchten externe Daten zur vorübergehenden Verwendung abrufen, ohne sie in Now Platformzu speichern. Sie können beispielsweise eine Remotetabelle erstellen, die wetterbezogene Daten abruft, die auf einer Homepage angezeigt werden, wenn sich ein Benutzer anmeldet. Sie erstellen dann eine zugehörige Skriptdefinition, die diese Daten aus einer Drittanbieter-Wetterquelle abruft, die auf dem Standort des Benutzers basiert.
- Sie möchten Kundendetails abrufen, die in einer externen CRM-Anwendung (Customer Relationship Management) gespeichert sind, um sie in Kundenservice-Management -Funktionen wie Mitarbeiterbereichanzuzeigen .

  Hinweis:
  Weitere Informationen zum Datenabruf für Kundenservice-Managementfinden Sie unter Datenintegration von Drittparteien für CSM .

- Sie möchten Personaldaten aus HCM-Anwendungen wie Workday oder SAP SuccessFactors abrufen und anzeigen, um sie in HR Service Delivery -Funktionen zu verwenden.

Nachfilterung und -sortierung

Wenn Sie ein Remotetabellen-Skript ausführen, werden Abfragebedingungen für die Nachfilterung und -sortierung angewendet, nachdem Zeilen zu einer Tabelle hinzugefügt wurden. Diese angewendeten Bedingungen unterstützen alle anderen erforderlichen Abfragen, die das Skript nicht verarbeitet. Wenn Sie die Nachfilterung und -sortierung anwenden, funktionieren die Remote-Tabellenabfragen wie standardmäßige interne Tabellenabfragen.

Wenn Sie Skripts für Remotetabellen erstellen, bearbeiten Sie im Allgemeinen die häufigsten und umfangreichsten Abfragen im Skript. Das Nachfiltern von Abfragen und Sortieren kann lange dauern und sich negativ auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken. Verwenden Sie stattdessen einen kleinen Datensatz, damit das Nachfiltern und Sortieren nicht viel Zeit in Anspruch nimmt.

Bestimmen Sie basierend auf Ihren Anwendungsfällen, ob Sie eine engere Abfrage im externen Anruf oder eine expansivere Abfrage versuchen sollten. Da die interne Filterung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Sortierung bei großen Ergebnismengen kostspielig sein kann, verwenden Sie eine engere Abfrage, wenn die Daten keine zusätzliche Filterung erfordern. Verwenden Sie eine umfangreichere Abfrage, wenn eine allgemeinere Abfrage eine kleine Ergebnismenge zurückgibt und zusätzliche Filterung und Sortierung erfordert.

Unterschiede zwischen Remotetabellen und dem IntegrationHub

Wählen Sie aus, ob Sie eine Remotetabelle oder IntegrationHub zur Verarbeitung externer Daten verwenden möchten.

- Wenn Sie externe Daten vorübergehend zwischenspeichern möchten, verwenden Sie Remotetabellen.
- Wenn Sie erweiterte Import- und Transformationsoptionen wünschen, einschließlich Flow Designer, oder wenn Sie benutzerdefinierte Integrationen entwickeln möchten, verwenden Sie IntegrationHub.

Hinweis:
Wenn Sie eine Remotetabelle erstellen, die die Daten aus einer externen Quelle verwendet, die sich außerhalb von Now Platformbefindet, müssen Sie über eine Abonnementberechtigung von IntegrationHub] verfügen. Weitere Informationen zu IntegrationHubfinden Sie unter Integration Hub .

Aktivieren Sie das Plugin „Remote Tables“.

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Remote Tables“ (com.glide.script.vtable) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Remote Tables aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Remotetabellen

Plugin	Beschreibung
Remotetabellen [com.glide.script.vtable]	Unterstützt Remotetabellen und zugehörige Skriptdefinitionen, die zum Abrufen und optionalen Zwischenspeichern von Daten aus externen Quellen verwendet werden können.
Transformationsservice [com.glide.transformieren]	Unterstützt die Verwendung von Transformations-APIs, die den Remotetabellen zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Erstellen Sie eine Remotetabelle

Erstellen Sie eine Remotetabelle, damit Sie die Daten sehen können, die Sie aus einer externen Quelle abgerufen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Tabelle als Remotetabelle festlegen, beachten Sie Folgendes:

- Sie können eine Remotetabelle mit diesem Formular oder mithilfe des Standardformulars „Tabellen erstellen“ erstellen, auf das Sie über zugreifen **Systemdefinition** > **Tabellen**.

  Hinweis:
  Weitere Informationen zum Erstellen von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter Tabelle erstellen .

- Bevor Sie eine Remotetabelle erstellen, müssen Sie sich mit externen Datenquellen auskennen.

  Wenn Sie beispielsweise CRM-Daten zur Verwendung in Kundenservice-Managementabrufen möchten, müssen Sie verstehen, wie die Daten in der externen CRM-Quelle strukturiert sind.

- Im Gegensatz zu internen Standardtabellen können Sie eine Remotetabelle nicht aus einer anderen Tabelle erweitern.
- Eine Remotetabelle benötigt einen externen Primärschlüssel, um ihre temporären Daten mit den in der externen Quelle gespeicherten Daten zu verknüpfen. Wenn Sie eine Tabelle als Remote-Tabelle festlegen, wird nur ein sys_id-Feld automatisch generiert und im Abschnitt „Spalten“ angezeigt, das als Primärschlüssel für die Verwendung in Glide-Datensätzen verwendet wird. Alle Primärschlüsselwerte der externen Tabelle werden in Zeichenfolgenwerte konvertiert. CRUD-Felder (Erstellen, Lesen, Aktualisieren, Löschen) werden nicht für eine Remotetabelle generiert, wie für interne Standardtabellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie erstellen eine Remotetabelle auf die gleiche Weise wie eine normale Tabelle, legen sie jedoch als Remotetabelle fest. Die folgenden Steuerelemente unterscheiden sich darin, wie sie funktionieren und was Sie eingeben, wenn Sie eine Remotetabelle erstellen:

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Tabellenname, der basierend auf der Tabellenbezeichnung und einem Präfix automatisch wie folgt ausgefüllt wird: ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge `st_ vorangestellt`, um anzugeben, dass sie remote und Teil einer Anwendung ist. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge `u_st_`vorangestellt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Erweitert Tabelle	Option, die nicht verfügbar ist, wenn Sie die Option **Remote-Tabelle** auswählen, um anzugeben, dass diese Tabelle remote ist. Sie wird nicht mehr angezeigt, da Sie Remotetabellen nicht aus anderen Tabellen erweitern können.
Remotetabelle	Option zum Festlegen dieser Tabelle als Remotetabelle. Eine Remotetabelle ist eine Tabelle, der Sie eine Skriptdefinition zum Abrufen von Daten aus einer externen Datenquelle zuordnen können. Im Gegensatz zu einer standardmäßigen internen Tabelle stammen die Daten nicht aus Datensätzen in der aktuellen Instanz. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Remotetabellen.

4. Verwenden Sie im Abschnitt „Spalten“ die eingebettete Liste „Tabellenspalten“, um der **Remotetabelle Spalten** hinzuzufügen, wie beim Erstellen von Spalten für eine standardmäßige interne Tabelle.
5. Definieren Sie im Abschnitt „Steuerungen“ zusätzliche Remote-Tabellenoptionen, wie Sie es tun, wenn Sie zusätzliche Tabellenoptionen für eine normale Tabelle definieren.
6. Definieren Sie im Abschnitt „Anwendungszugriff“ den Bereichsschutz für die Remotetabelle, so wie Sie es tun, wenn Sie zusätzliche Tabellenoptionen für eine normale Tabelle definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungszugriffseinstellungen .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
In der Instanz wird eine Remotetabelle erstellt.

Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle

Definieren Sie ein Skript und ordnen Sie es einer Remotetabelle zu, damit Sie damit Daten aus einer externen Quelle abrufen können. Der Now Platform ruft die Daten für die Remotetabelle ab und speichert sie im Cache, indem das Skript für eine externe Datenquelle ausgeführt wird, sodass Sie sie anzeigen oder ändern können. Sie können auch angeben, wie diese externen Daten zwischengespeichert werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und wie lange die Daten im Speicher zwischengespeichert werden, bis das Skript erneut ausgeführt werden muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erstellen Skriptdefinitionen für Remotetabellen wie für andere Skripts. Weitere Informationen zum Eingeben, Ändern und Debuggen von Skripts finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor .

Prozedur

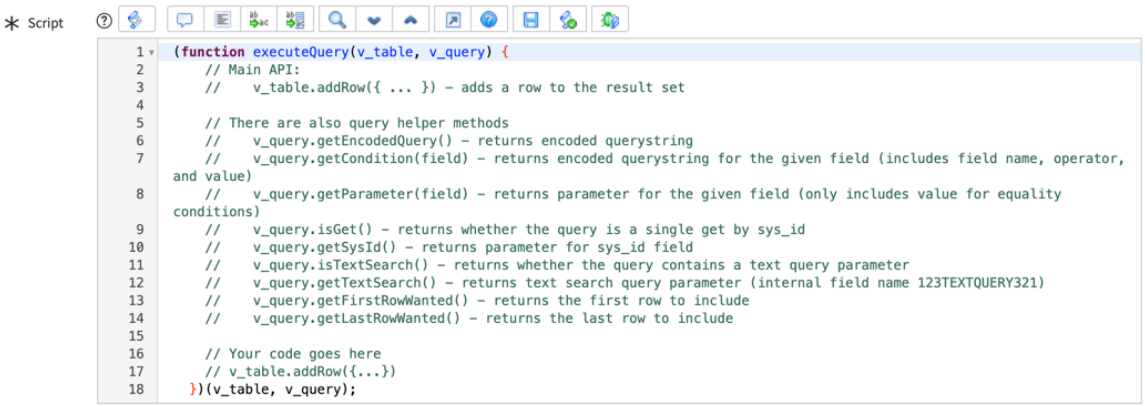
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Definition**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Name des Skripts, das Sie erstellen, um es der ausgewählten Remote-Tabelle zuzuordnen.
Tabelle	Name der Remotetabelle, der Sie das zu erstellende Skript zuordnen möchten. ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge `st_ vorangestellt`, um anzugeben, dass sie remote und Teil einer Anwendung ist. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge `u_st_`vorangestellt.
Anwendung	Anwendung, die dieser Remotetabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Remotetabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung gesetzt. Andernfalls wird das Feld standardmäßig auf **Global**gesetzt. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts, das Sie der Remotetabelle zuordnen. Sie können mehrere inaktive Skriptdefinitionen für eine Remotetabelle haben, aber nur eine aktive Skriptdefinition.
Erweitert	Option für den Zugriff auf den Abschnitt „Caching“, um anzugeben, wie die Speicherzwischenspeicherung in Now Platform für diese Remotetabelle funktionieren soll. **Hinweis:** Nur fortgeschrittene Benutzer sollten Caching-Parameter für eine Remotetabelle festlegen.

4. Fügen Sie im Abschnitt „Skript“ der Gerüstvorlage Ihre JavaScript-Syntax hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Abschnitt „Skript“ wird nur angezeigt, wenn das Feld Flow leer ist.



Hinweis:
Weitere Informationen zum Eingeben, Ändern und Debuggen von Skripts finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor .

5. Geben Sie im Abschnitt Caching an, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Speicher von Now Platformzwischengespeichert werden:

Feld	Beschreibung
Cache-Gültigkeitsdauer	Cache-Lebensdauer, ausgedrückt in Sekunden, für die externe Daten im Speicher für diese Remotetabellen-Skriptdefinition zwischengespeichert werden. Geben Sie beispielsweise 300 ein, um die Daten 5 Minuten lang im Speicher zwischenzuspeichern. Der maximale Wert, den Sie eingeben können, beträgt 60 Minuten (3600 Sekunden).
Erweiterte Kapazität	Option zur Auswahl der erweiterten Kapazität zur Unterstützung von mehr als 1000 Zeilen in einer Remotetabelle. **Hinweis:** Wenn die Datengröße, die aus der externen Quelle abgerufen wird, klein ist, verwenden Sie das Standardlimit von 1000 Zeilen in einer Remotetabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können die Funktion „Erweiterte Kapazität“ verwenden, wenn die abgerufenen Daten groß sind und die Leistung beeinträchtigen können.

Hinweis:
Standardmäßig werden die externen Daten vom Benutzer im Speicher zwischengespeichert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Wenn Sie eine Skriptdefinition aktivieren, ordnen Sie sie der Remotetabelle zu, damit Sie die externen Daten abrufen und zwischenspeichern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

v_query – Scoped, Global

v_table – Scoped, Global

Beispiel 1: Abrufen aller Incident-Datensätze aus einer externen Quelle

Dies sind Beispiele für Skriptdefinitionen, die Sie für das Abrufen und Zwischenspeichern von Daten aus Quellen außerhalb Ihrer aktuellen Instanz erstellen können. In diesem ersten Beispiel erstellen wir ein Skript, um alle Incident-Datensätze aus einer externen Quelle zu laden.

Weitere Informationen zur Remote Table-API finden Sie unter:

- v_tabelle ()
- v_query ()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
   // at the bottom of the list view
   if (response.haveError()) {
    v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
    // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
    // gs.debug() messages visible in session debugger
    // gs.debug(response.getErrorMessage());
    return;
   }
  } catch (ex) {
   v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
   // gs.debug(ex.message);
   return;
  }
  var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
  var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
  // transformer parses the responseBody and extracts rows
  while (transformer.transform()) {
   // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
   var row = transformer.getRow();
   // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
   // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
   // finally add the row to the remote table
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

In diesem Skript sind die folgenden Codefragmente zu beachten:

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
```

Sie können eine RestMessage erstellen und direkt im Skript verwenden. In diesem Beispiel wird eine RESTMessageV2-API mit dem Namen `Remote Instance Incidents`und der Funktion `All Incidents`verwendet, die alle Incident-Daten abruft. Sobald eine Antwort vom Server zurückgegeben wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn beim Datenabruf Probleme auftreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung von RESTMessageV2 und zum Definieren einer direkten Nachricht finden Sie unter RESTMessageV2 – Scoped, Global and Direct RESTMessageV2 Beispiel .

Wenn beim Datenabruf keine Probleme auftreten, wird der Datentext für die Datensätze abgerufen.

```
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
```

Anschließend wird die Transformer-API verwendet, um erforderliche Datentransformationen durchzuführen, Zeilen zu extrahieren und der Remotetabelle eine Zeile für jeden Datensatz hinzuzufügen.

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

`getTransformerDefinition` definiert das Schema des Datensatzes im externen API-Antworttext. Sie ordnet jedes der Felder im Tabellenskript einem Element im externen Datensatz zu. Externe Datenelemente außerhalb dieser Zuordnung werden nicht unterstützt oder abgerufen.

Hinweis:
Sie müssen eine sys_id in der Transformatordefinition einem Element in den externen Daten zuordnen. In diesem Fall wird die sys_id der sys_id des externen Incident zugeordnet. Die maximale Länge der sys_id beträgt 32 Zeichen. Sie führen diese sys_id-Zuordnung durch, damit Formulare, die die externen Daten verwenden, ordnungsgemäß funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Debugging von Remotetabellen-Skriptdefinitionen

TransformerDefinition-API – Scoped, Global

TransformerRuleList-API – Scoped, Global

TransformerScripted-API – Scoped, Global

Beispiel 2: Abrufen bestimmter Datensätze aus einer Drittanbieterquelle

In diesem Beispiel erstellen wir ein Skript, um bestimmte Arten von Incident-Datensätzen aus einer Drittanbieterquelle abzurufen.

Weitere Informationen zur Remote Table-API finden Sie unter:

- v_tabelle ()
- v_query ()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
  */
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
  // sets variable 'sys_id'
  restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
  */
 function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
  restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
}
/**
 * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
 */
function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
 try {
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

In diesem Skript sind die folgenden Codefragmente zu beachten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Sie können eine RestMessage erstellen und direkt im Skript verwenden. In diesem Beispiel wird eine RESTMessageV2-API mit dem Namen Remote Instance Incidentsund der Funktion All Incidentsverwendet, die alle Incident-Daten abruft. Sobald eine Antwort vom Server zurückgegeben wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn beim Datenabruf Probleme auftreten.

```
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Wenn Sie einen bestimmten Datensatz mit GlideRecord.get(“abfragen<sys_id> “) , dann ist „ v_query.isGet()“„wahr“. Sie ruft den spezifischen Datensatz vom externen Service ab.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Sie können auch andere spezifische Abfragebedingungen im Skript verarbeiten, z. B. die Verwendung von caller_id im vorherigen Code-Fragment. Der Rest dieses Skripts funktioniert ähnlich wie in Beispiel 1.

```
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

Wenn beim Datenabruf keine Probleme auftreten, wird der Datentext für die Datensätze abgerufen. Anschließend wird die Transformer-API verwendet, um erforderliche Datentransformationen durchzuführen, Zeilen zu extrahieren und der Remotetabelle eine Zeile für jeden Datensatz hinzuzufügen.

getTransformerDefinition definiert das Schema des Datensatzes im externen API-Antworttext. Sie ordnet jedes der Felder im Tabellenskript einem Element im externen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz zu. Alle externen Datenelemente außerhalb dieser Zuordnung sind in der Remotetabelle nicht verfügbar.

Erstellen Sie eine Flow-Definition für eine Remotetabelle

Erstellen Sie einen Flow für eine Remotetabelle, damit Sie damit Daten aus einer externen Quelle abrufen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Definition**.
   Eine Liste aller Remotetabellendefinitionen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Flow-Definition zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Name des Skripts, das Sie erstellen, um es der ausgewählten Remote-Tabelle zuzuordnen.
Tabelle	Name der Remotetabelle, der Sie das zu erstellende Skript zuordnen möchten. ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge `st_ vorangestellt`, um anzugeben, dass sie remote und Teil einer Anwendung ist. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge `u_st_`vorangestellt.
Flow	Option zum Erstellen und Definieren eines eigenen Flows durch Nutzung der vorhandenen Funktionen. Konfigurieren Sie die Zuordnung des Flows, und binden Sie sie an die erforderliche Remotetabelle. Wenn die Remotetabelle abgefragt wird, wird der Flow ausgelöst, und die Daten werden abgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow definieren. **Hinweis:** Der Abschnitt „Skript“ wird nicht angezeigt, wenn das Feld „ **Flow** “ einen Eintrag enthält.
Anwendung	Anwendung, die dieser Remotetabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Remotetabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung gesetzt. Andernfalls wird das Feld standardmäßig auf **Global**gesetzt. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts, das Sie der Remotetabelle zuordnen. Sie können mehrere inaktive Skriptdefinitionen für eine Remotetabelle haben, aber nur eine aktive Skriptdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Erweitert	Option für den Zugriff auf den Abschnitt „Caching“, um anzugeben, wie die Speicherzwischenspeicherung in Now Platform für diese Remotetabelle funktionieren soll. **Hinweis:** Nur fortgeschrittene Benutzer sollten Caching-Parameter für eine Remotetabelle festlegen.

4. Geben Sie im Abschnitt Caching an, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Speicher von Now Platformzwischengespeichert werden:

Feld	Beschreibung
Cache-Gültigkeitsdauer	Cache-Lebensdauer, ausgedrückt in Sekunden, für die externe Daten im Speicher für diese Remotetabellen-Skriptdefinition zwischengespeichert werden. Geben Sie beispielsweise 300 ein, um die Daten 5 Minuten lang im Speicher zwischenzuspeichern. Der maximale Wert, den Sie eingeben können, beträgt 60 Minuten (3600 Sekunden).
Erweiterte Kapazität	Option zur Auswahl der erweiterten Kapazität zur Unterstützung von mehr als 1000 Zeilen in einer Remotetabelle. **Hinweis:** Wenn die Datengröße, die aus der externen Quelle abgerufen wird, klein ist, verwenden Sie das Standardlimit von 1000 Zeilen in einer Remotetabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können die Funktion „Erweiterte Kapazität“ verwenden, wenn die abgerufenen Daten groß sind und die Leistung beeinträchtigen können.

Hinweis:
Standardmäßig werden die externen Daten vom Benutzer im Speicher zwischengespeichert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie eine Flow-Logik

Legen Sie die Auslöser und Aktionen fest, um eine Remotetabellen-Flow-Logik zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „ **Flow** -Definitionen“ das Feld Flow aus.
   Das Dialogfeld „Flow-Eigenschaften“ wird angezeigt.
2. Legen Sie den **Auslöser fest**, und verknüpfen Sie die erforderliche Remotetabelle.
   Für den festgelegten Auslöser werden die Flow-Pillen in der rechten Navigation erstellt.
3. Legen Sie die Aktionselemente im Abschnitt Remote-Tabellendatensatz erstellen fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Legen Sie die Aktion als Remote-Tabellendatensatz erstellen fest.

b. Ziehen Sie die Abfrage-ID per Drag-and-Drop aus dem rechten Navigationsbereich.

> **Hinweis:**
> Die Abfrage-ID ist die ID der Abfrage, die die Ausführung des Flow ausgelöst hat. Es ist ein obligatorischer Schritt, die Abfrage-ID an die Aktion Remote-Tabellendatensatz erstellen zu übergeben, um den Auslöser der Aktion zuzuordnen.

c. Wählen Sie **Fertig** aus, um die Aktion zu speichern.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie der Flow-Logik Bedingungen hinzu, wenn Sie einen anderen Flow-Pfad erstellen möchten.

   a. Füllen Sie das Feld Bedingungsbezeichnung aus.

   b. Legen Sie die Bedingung fest, indem Sie die Abfrageparameter per Drag-and-Drop aus dem rechten Navigationsbereich ziehen.

   c. Wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen von Funktionen neben der Pille „Abfrageparameter“ aus, um Details hinzuzufügen.
   Das Dialogfeld „Transformationsfunktionen durchsuchen“ wird angezeigt.

   d. Wechseln Sie zu **Dienstprogramme**, und wählen Sie die nächste Funktion abhängig vom Typ des Abfrageparameters aus.
   Wenn beispielsweise die Bedingung für die Suche nach einem Namen festgelegt ist, können Sie zu wechseln **Dienstprogramme** > **Element aus Name/Werten abrufen**. Füllen Sie die **Schlüsseldetails** aus, und wählen **Sie Anwenden**aus. Im Feld **Schlüssel** muss der gesuchte Parameter angegeben werden.

   > **Hinweis:**
   > Stellen Sie sicher, dass der **Schlüssel** mit dem Spaltennamen und nicht mit dem Bezeichnungsnamen identisch ist.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie der Flow-Logik ein Protokoll hinzu.

   a. Wählen Sie Protokoll als **Aktion** aus, und wählen Sie eine **Ebene**aus.

   b. Legen Sie das Feld Nachricht fest, indem Sie die Abfrageparameter per Drag-and-Drop aus dem rechten Navigationsbereich ziehen.

   c. Wählen Sie **Fertig** aus, um Protokolle für die festgelegte Bedingung zu erstellen.

Debugging von Remotetabellen-Skriptdefinitionen

Sie können das Sitzungsdebugging für Remotetabellen-Skriptdefinitionen aktivieren. Um die Protokollierung von Skriptdefinitionen in einem Sitzungs-Debug-Protokoll zu aktivieren, legen Sie die Eigenschaft *`glide.script.vtable.log.debug`* auf **true**fest.

Wenn Sie Skriptdefinitionen für Remotetabellen erstellen, können Sie den Befehl `gs.debug()` verwenden, um Debug-Protokolle hinzuzufügen, die im Sitzungs-Debugger sichtbar sind. Der Sitzungs-Debugger enthält auch Debug-Protokolle mit Tags [RemoteTable], die jeweils die folgenden Informationen enthalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abfragedefinition
- Anzahl der in der Remotetabelle geladenen Zeilen
- Anzahl der Zusammenfassungszeilen (wenn GlideAggregate)

Eine längere Verwendung der Eigenschaft `glide.script.vtable.log.debug` kann sich auf die Leistung auswirken. Daher ist es am besten, den Wert nach Abschluss einer Debugging-Sitzung auf „ **false** “ zu setzen.

Hinweis:
Wenn Sie sich nicht auf dem Anwendungsknoten befinden, der Ihr Remotetabellenskript verarbeitet hat, werden die resultierenden Protokollanweisungen möglicherweise nicht angezeigt. Wenden Sie sich in diesem Fall an den technischen Support.

Verwenden Sie die API `v_query.setLastErrorMessage(message)`, um die letzte Fehlermeldung festzulegen, die am Ende der Listenansicht angezeigt wird. Im Skript können Sie diese Nachricht mit der API `glideRecord.getLastErrorMessage() abrufen`. Weitere Informationen zu diesen APIs finden Sie unter Text-zu-Anzeige .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Systemeigenschaften

Skript-Debugger und Sitzungsprotokollierung

Domänentrennung und Remotetabellen

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Remotetabellen

Wenn Sie interne Standardtabellen erstellen, können Sie ein sys_domain-Feld hinzufügen, was zu einer Domänentrennung der in der Tabelle gespeicherten Daten führt. Diese Funktionalität wird nicht unterstützt, wenn Sie Remotetabellen nativ erstellen, was zu einer fehlenden Domänentrennung für Zeilen führt, die einer Remotetabelle hinzugefügt werden.

Skriptdefinitionen, die Sie erstellen und einer Remotetabelle zuordnen, können jedoch nach Domänen (Daten) getrennt sein. Wenn Sie das Skript erstellen, können Sie DomainSupport-APIs einbeziehen, die Unterstützung für die Domänentrennung bieten. Wenn die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptdefinition domänengetrennt ist, können nur Benutzer, die zur angegebenen Domäne gehören, die Daten in der Remotetabelle anzeigen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle

Domänentrennung

Inhaltsfunktionen verwalten

Erledigen Sie alle erforderlichen Aspekte der Dokumenten- und Knowledge Base-Verwaltung für Ihr Unternehmen mit mehreren ServiceNow.

Dokumentenservices	Wissensmanagement	Antwortvorlagen
Erstellen, verwalten und aktualisieren Sie Ihre Dokumente mit dieser Suite von Produkten, die für Ihre Instanz verfügbar sind.	Erstellen und teilen Sie Wissensartikel, und stellen Sie Informationen zur Selbsthilfe und Fehlerbehebung für Benutzer bereit.	Verwenden Sie wiederverwendbaren Text, um Standard-Chatantwortnachrichten für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat anzuzeigen.

Dokumentenservices

Erledigen Sie Ihre gesamte Dokumentation über ServiceNow® Dokumentenservices. Erhalten Sie Speicherplatz und Nachverfolgung für große Mengen von Dokumenten mit Document Management. Untersuchen Sie Dateien bis zu 50 MB ohne Download mit Dokument-Viewer. Der Zugriff auf elektronische Dokumente wird einfach über verwaltete Dokumente mit anpassbaren Benutzerparametern gesteuert. Integrieren Sie Drittanbieter für die Dokumentverarbeitung, einschließlich Microsoft OneDrive, Microsoft Azure ADund mehr.

Wissensmanagement

Halten Sie Ihre Benutzer mit Knowledge Bases, die auf Ihre ServiceNow -Instanz zugeschnitten sind, auf dem neuesten Stand. Das Plugin Wissensmanagement ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Artikeln zu Aufgabenlösungen, Selbsthilfe, Fehlerbehebung und anderen Informationen, die für Ihr Unternehmen relevant sind. Erstellen und verwalten Sie Artikel, steuern Sie den Zugriff für Lesen, Mitwirken und Feedback, und delegieren Sie nach Bedarf administrative Rollen für mehrere Gruppen und separate Workflows.

Antwortvorlagen

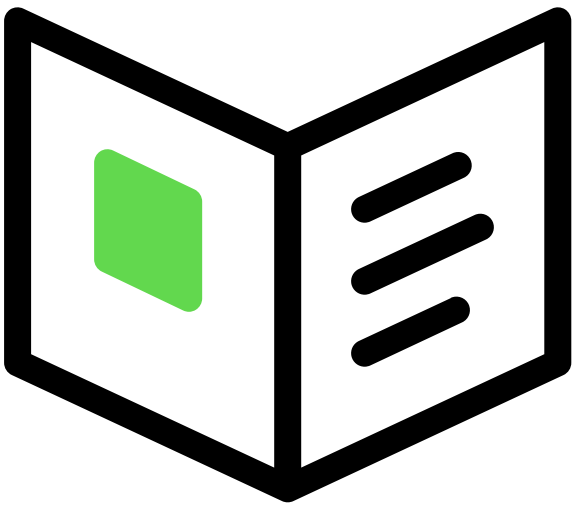
Lösen Sie Fälle oder Supportprobleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen, bei denen es sich um wiederverwendbare Textfragmente handelt. Verwenden Sie Antwortvorlagen in Mitarbeiterchat -Sitzungen, um Ihren Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentenservices

Dokumentenservices bietet eine breite Palette von Services im Zusammenhang mit Dokumentverwaltung, -erstellung, -wartung und -konvertierung und der Integration mit Drittanbietern wie Microsoft SharePoint.

Dokumentenmanagement



Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient

Dokument-Viewer



Zeigen Sie Dokumente direkt in an Now Platform®

Automatische Übersetzung

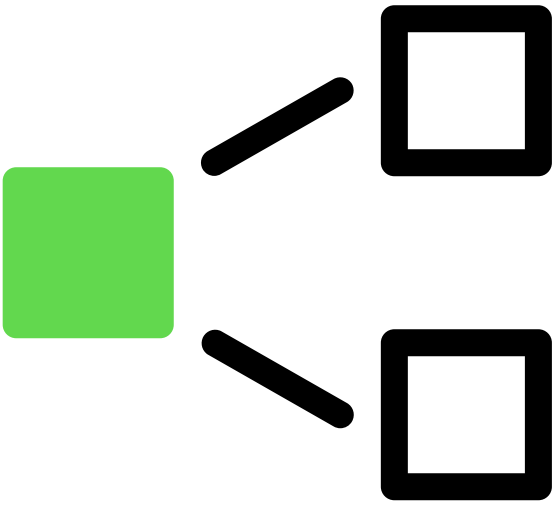
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Managed Documents



Steuern Sie Dokumente in Ihrer Instanz

Dokumentenservices-
Framework für mehrere Anbieter



Integrieren Sie Provider mit
Ihrer ServiceNow -Instanz

Dokumentenmanagement

Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient. Document Management bietet Speicherplatz und ein Nachverfolgungssystem zum einfachen Hochladen, Abrufen und Löschen von Dokumenten.

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Dokumente direkt in Now Platform® an, anstatt sie herunterladen zu müssen. Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Aktivieren Sie Dokument-Viewer und die Tabellen, die Sie damit auf der Instanzebene verwenden möchten.

Verwaltete Dokumente

Kontrollieren Sie elektronische Dokumente in Ihrer Instanz. Dokumente können den verwalteten Dokumentzyklus durchlaufen, nachdem die Parameter vom Administrator festgelegt und das Plugin „Knowledge Document“ installiert wurden.

Dokumentenservices-Framework für mehrere Anbieter

Integrieren Sie Anbieter mit Ihrer ServiceNow-Instanz, um Dateien zu speichern und hochzuladen, Versionen hinzuzufügen und Informationen von Dokumentanbietern herunterzuladen.

- Führen Sie ein Upgrade auf durch Washington DC
- Entwicklerschulungen
- Domänentrennung und Document Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps zur Dokumenterstellung

- PDFGenerationAPI-API
- Dokument-API
- DocumentListService-API
- DocumentService-API

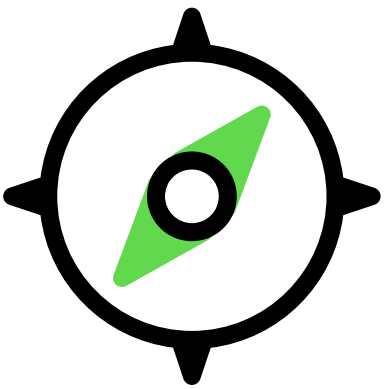
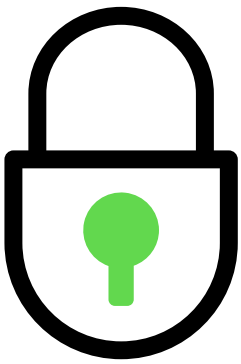
Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Dokumentenmanagement

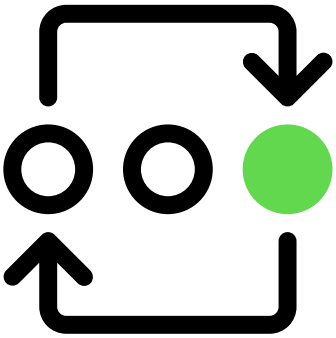
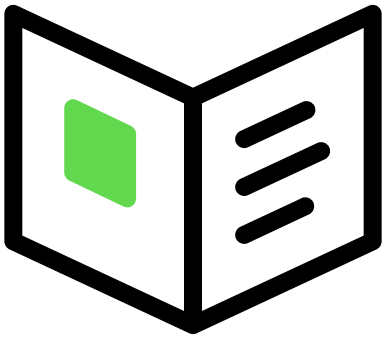
Die Anwendungen Document Management ermöglichen die effiziente Verwaltung einer großen Anzahl von Dokumenten. Mit der Anwendung Document Management können Sie Dokumente während des gesamten Lebenszyklus des Workflows erstellen, freigeben, hochladen, nachverfolgen und verwalten.

Erste Schritte

Erkunden	Aktivieren	Zugriff
		
Document Management erkunden	Document Management aktivieren	Zugriff Document Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
		
Document Management verwenden	Referenz Document Management	

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Document Management erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Document Management können Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient verwalten. Einfaches Hochladen, Abrufen, Freigeben und Löschen von Dokumenten.

Document Management – Übersicht

Mit der Anwendung Document Management können Sie Dokumente während des gesamten Lebenszyklus des Workflows erstellen, hochladen, nachverfolgen und verwalten.

Verwenden Sie das Dokumenten-Repository, um Dokumente einfach hochzuladen, abzurufen, freizugeben, zu löschen und zu signieren. Dokumente können auch mit anderen Datensätzen im System verknüpft werden.

Vorteile von Document Management

Vorteil	Funktion
Klassifiziert Dokumente für die Organisation. Geben Sie Dokumente für die Zusammenarbeit mit internen und externen Benutzern frei.	Dokument-Repository
Sichern Sie Ihre Dokumente, indem Sie den Zugriff darauf beschränken. Geben Sie Dokumente für ausgewählte Benutzer und Benutzergruppen frei, die über die Berechtigungen „Leser“, „Writer“ und „Besitzer“ verfügen.	Dokumentsicherheit und Zugriff
Versionen von Dokumenten verwalten. Versionen können eine Datei oder eine URL sein.	Dokumentversionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion
Verknüpfen Sie einen Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen, bei denen es sich um eine andere Tabelle oder einen anderen Datensatz auf der Plattform handeln kann.	Dokumentreferenzen
Verknüpfen Sie Dokumente mit anderen Datensätzen auf der Plattform.	Verknüpfen von Dokumenten mit einem übergeordneten Datensatz
Erstellen Sie Dokumentlisten, und fügen Sie einer einzelnen Liste mehrere Dokumente hinzu.	Document Management-Listen
Fügen Sie Dokumente in Aktivitätenströme ein, um Aktualisierungen für angehängte Dokumente in einen beliebigen Datensatz aufzunehmen und nachzuverfolgen.	Dokumentanhänge in einem Aktivitätenstrom
Senden Sie Dokumente vor der Veröffentlichung zur Überprüfung und Genehmigung.	Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess für Dokumente
Signieren Sie PDF-Dokumente digital mit Ihrer Personal Identity Verification (PIV) oder Common Access Card (CAC).	Digitale Signatur für PDF-Dokumente mit CAC- oder PIV-Chipkarten

Plugin Document Management

Mit dem Plugin ServiceNow® Document Management (**com.snc.platform_document_management**) können Sie Dokumente erstellen, eine große Anzahl von Dokumenten effizient verwalten und jede Version nachverfolgen. Das Plugin ist unabhängig, ohne Abhängigkeiten von vorhandenen Plugins und wurde auf dem vorhandenen **sys_attachment-** Framework erstellt.

Übersicht

Es gibt Document Management Rollen, die der Systemadministrator zuweisen kann, um den Lebenszyklus von Dokumenten aufrechtzuerhalten. Der Systemadministrator installiert das Plugin und weist dann Benutzern eine oder mehrere dieser Rollen zu.

Der Systemadministrator installiert das Plugin Document Management (**com.snc.platform_document_management**).

Die Anwendung enthält vier Module:

- Dokumente
- Referenzen
- Lists
- Listeneinträge

Aktivieren Sie Document Management

Aktivieren Sie das Document Management-Plugin.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Document Management installiert:

- Rollen
- Tabellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sieunter Mit Document Management installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin Document Management (com.snc.platform_document_management).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Dokumentsicherheit und Zugriff

Dokumentzugriffsberechtigungen für Benutzer und Gruppen bieten Ihnen Sicherheit für Ihre Dokumente.

Besitzerzugriff auf Dokumente

Standardmäßig verfügt der Dokumentbesitzer über alle Berechtigungen für das Dokument und kann Folgendes tun:

- Aktualisieren Sie die Dokumentparameter
- Laden Sie Dokumentversionen hoch
- Erstellen Sie Dokumentreferenzen
- Geben Sie ein Dokument für andere Benutzer frei
- Löschen Sie ein Dokument

Hinweis:

Wenn sich der Dokumentbesitzer ändert, erhält der neue Besitzer alle Rechte an dem Dokument und der vorherige Besitzer verliert den Zugriff. Wenn der vorherige Besitzer den Zugriff auf das Dokument behalten möchte, sollte das Dokument freigegeben werden, anstatt den Besitzerzugriff zu übertragen.

Dokumentzugriffseinstellungen

Sie können über drei verschiedene Einstellungen auf Dokumente zugreifen.

Dokumentzugriffseinstellungen

Zugriff	Beschreibung
Nach referenzierten Datensätzen	Wenn ein Dokument auf einen übergeordneten Datensatz verweist, hat jeder Benutzer mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz Zugriff auf das Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriffseinstellungen (Fortsetzung)

Zugriff	Beschreibung
Administratorzugriff	Alle Dokumentbenutzer mit Administratorzugriff können auf das Dokument zugreifen.
Freigegebene Berechtigungen	Ermöglicht die Freigabe eines Dokuments für andere Anwender als Leser, Autor oder Besitzer auf verschiedenen Berechtigungsebenen, z. B.: • Benutzerberechtigungen • Gruppenberechtigungen • Rollenberechtigungen • Berechtigungen für Benutzerkriterien

Freigabeberechtigungen und -rollen

Benutzer können anderen Benutzern basierend auf ihrem eigenen Zugriff auf das Dokument Berechtigungen erteilen. Die Berechtigungsebenen sind:

- Verantwortlicher
- Autor
- Leser

Um Dokumente für andere Benutzer und Gruppen freizugeben, benötigen Sie Schreibzugriff auf den Dokumentdatensatz und die Rollen, die auf verschiedenen Ebenen freigegeben werden sollen.

Freigabeberechtigungen und -rollen

Freigabeberechtigungen	Benutzerberechtigungen erforderlich	Erforderliche Rolle
Benutzerberechtigungen	Alle Benutzer, auch wenn ihnen keine Rolle zugewiesen ist	Keine Rolle erforderlich. Alle Benutzer können Dokumente für andere Benutzer freigeben
Gruppenberechtigungen	Autoren und Besitzer können den Zugriff basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_group_read
Rollenberechtigungen	Autoren und Besitzer können den Zugriff basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_role_read
Berechtigungen für Benutzerkriterien	Autoren und Besitzer können den Zugriff basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_criteria_read

Dokumente für Benutzer freigeben

Weisen Sie Benutzern die Berechtigungen „Leser“, „Writer“ oder „Besitzer“ zu, damit sie Dokumente lesen, herunterladen, aktualisieren oder löschen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Benutzerberechtigung wird allen Benutzern zugewiesen, auch wenn ihnen keine Rolle zugewiesen ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Benutzerberechtigungen**.
5. Wählen Sie **Neu**, und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie den Datensatz für den Benutzer aus, dem Sie die Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente für Gruppen freigeben

Als Autor oder Besitzer weisen Sie Benutzergruppen basierend auf Ihren Zugriffsberechtigungen Zugriff zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_group_read

Prozedur
1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Gruppenberechtigungen**.
5. Wählen Sie **Neu**, und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Benutzergruppe aus, der Sie die Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente mit Rollen freigeben

Weisen Sie als Autor oder Besitzer Zugriff und Berechtigungen basierend auf Benutzerrollen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_role_read

Prozedur
1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Öffnen Sie den erforderlichen Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Rollenberechtigungen**.
5. Wählen Sie **Neu**, und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Benutzerrolle aus, der Sie eine Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente mit Benutzerkriterien freigeben

Als Autor oder Besitzer weisen Sie den Zugriff auf ein Dokument basierend auf den Benutzerkriterienberechtigungen zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: dm_user_criteria_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigabeberechtigungen**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzerkriterienberechtigungen aus**.
5. Wählen Sie **Neu**, und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Benutzerkriterien aus, denen Sie eine Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwenden von Document Management

Verwenden Sie Document Management, um Dokumente einfach hochzuladen, abzurufen, freizugeben, zu veröffentlichen und zu löschen.

Dokument-Repository

In der Anwendung Document Management können Sie Dokumente im Dokumenten-Repository erstellen, anzeigen, aktualisieren und freigeben. Wenn neue Dokumente erstellt werden, werden sie in einen Datensatz mit Metadaten wie Name, Beschreibung, Typ usw. eingefügt. Der Datensatz enthält alle Versionen des Dokuments, sodass Sie die Dokumente nachverfolgen und aktualisieren können.

Sie können auf das Dokument zugreifen, indem Sie eine seiner Versionen öffnen. Ein Dokument kann zahlreiche Versionen enthalten. Der Dokumentdatensatz enthält Verweise auf die Dokumente und keine tatsächlichen Dokumentdateien.

Wenn Sie ein Dokument zu einem Datensatz hinzufügen möchten, laden Sie es als Anhang hoch. Jedes Mal, wenn Sie das Dokument aktualisieren, können Sie eine neue Version erstellen. Alternativ können Sie den Link zu einem Dokument im URL-Feld angeben. Sie können den Überprüfungs- und Genehmigungs-Workflow einbeziehen, bevor Sie ein Dokument veröffentlichen.

Sie können den Dokumentlink generieren und für die Zusammenarbeit mit autorisierten Benutzern freigeben oder den Link auf einer beliebigen Seite einfügen. Die Standardversion des freigegebenen Dokuments hat öffentlichen Zugriff und kann von allen innerhalb oder außerhalb der Organisation aufgerufen werden.

Erstellen Sie einen Dokumentdatensatz

Erstellen Sie Dokumentdatensätze, und fügen Sie Standardversionen für die Dokumente hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Dokumentdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokuments.
Verantwortlicher	Name des Dokumentbesitzers.
Überprüfer	Name der Prüfer, falls vorhanden.
Vorlage	Option, um zu bestimmen, ob das Dokument eine Vorlage ist.
Abteilung	Name der Abteilung, die das Dokument erstellt hat.
Typ	Der Typ des Dokuments basierend auf dem Inhalt: Leitlinie, Richtlinie, Verfahren oder Vertrag.
Klassifizierung	Klassifizierung des Dokuments: öffentlich, eingeschränkt oder vertraulich.
Zielgruppe	Zielgruppe des Dokuments, entweder intern oder extern. **Hinweis:** Das Feld **Zielgruppe** ist in der Standardansicht ausgeblendet.
Status	Der Status des Dokuments: Entwurf, Absenden, Überprüfen oder Abgeschlossen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Standardversion	Die Dokumentversion, die für den Dokumentdownload verwendet wird. Standardmäßig ist die neueste Version die Standardversion.

4. Wählen Sie die Zugriffseinstellung aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Dokumentversionen

In der Anwendung ServiceNow® Document Management werden Dokumente als Versionen im Datensatz angezeigt. Sie können diese Versionen als zugehörige Liste im Dokumentdatensatz anzeigen. Ein Dokument kann viele Versionen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Begriff „Dokument“ bezieht sich auf den Containerdatensatz, der Dokumentinformationen wie Name, Beschreibung, Typ und andere Metadaten enthält. Der Dokumentdatensatz enthält zwar nicht die eigentliche Dokumentdatei, aber Versionen im Datensatz, die Sie öffnen, aktualisieren und nachverfolgen können.

Verwenden Sie das Anhangsymbol ( ), um Dokumente zu einem Datensatz hinzuzufügen.

Alternativ können Sie den Link zu einem Dokument im URL-Feld angeben. Sie greifen dann auf die tatsächlichen Dokumente zu, indem Sie die Versionen in der zugehörigen Liste auswählen.

Überprüfung und Genehmigung der Dokumentversion

Alle genehmigenden und überprüfenden Benutzer haben Lesezugriff auf die Dokumente, die sie genehmigen.

Ein Dokument kann einen Prüfer oder mehrere Prüfer und keine Genehmiger haben und umgekehrt. Benutzer mit den Rollen „admin“ und „platform_document_management_admin“ haben die Möglichkeit, Genehmigungs- und Überprüfungsregeln zu erstellen.

Dokumentbesitzer haben folgende Möglichkeiten:

- Initiieren Sie den Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflow für eine Dokumentversion.
- Veröffentlichen Sie die genehmigte Version.
- Sehen Sie sich den Aktivitätenstrom des Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflows an.
- Verfolgen Sie den **Versionsstatus**des Dokuments nach.

Bei mehreren Dokumentversionen wird die zuletzt überprüfte und genehmigte Version veröffentlicht, und die vorherigen Versionen werden gelöscht.

Erstellen Sie eine Dokumentversion

Erstellen Sie eine Dokumentversion für jedes Dokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente** und klicken Sie auf den Dokumentdatensatz.
2. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Versionen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten, und fügen Sie unter **Notizen**alle Informationen zur Datei hinzu.
   - Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie **Anhang**, dann das Dateisymbol und dann die Datei aus.
   - Um eine Verknüpfung zu einem Dokument herzustellen, wählen Sie **URL** aus, und geben Sie den Link an.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um die Version zur Überprüfung und Genehmigung zu übermitteln, gehen Sie zurück, wählen Sie die Version aus, und wählen Sie **Version**übermitteln aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie ein Dokument herunter

Laden Sie eine angehängte Dokumentversion basierend auf der ausgewählten Standardversion herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Um ein Dokumentherunterzuladen, muss der Versionsdateityp ein Anhang und keine URL sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie den Datensatz aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
4. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie herunterladen möchten.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokument herunterladen**aus.

Geben Sie einen Dokumentlink frei

Erstellen Sie einen freigegebenen Link mit öffentlichem Zugriff, um ein Dokument für die Zusammenarbeit freizugeben und herunterzuladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Schaltfläche **Dokument** freigeben ist nur sichtbar, wenn das Dokument eine gültige Standardversion hat.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie den Dokumentlink freigeben möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz **Dokument freigeben**aus.
4. Wählen Sie für Link-Gültigkeit die Option **Permanent** aus, um den Link dauerhaft zu behalten, oder wählen Sie **Link ablaufen lassen am**und dann das Ablaufdatum des Links.
5. Klicken Sie auf das Symbol „ “), um den Dokumentlink zu kopieren und freizugeben, um das Dokument herunterzuladen.
6. Wählen Sie **Fertig**.

Ändern Sie den Zugriff auf einen freigegebenen Link

Ändern Sie den Zugriff auf den freigegebenen Link des Dokuments, um den Link zu deaktivieren, oder ändern Sie das Ablaufdatum.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Permalinks-Tabelle in der zugehörigen Liste hinzugefügt wird.

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Dokumente Permalinks**.
3. Für das Dokument:
   - Um den Link zu deaktivieren, wählen Sie in der Spalte Aktiv die Option **false**aus.
   - Um das Ablaufdatum hinzuzufügen oder zu ändern, wählen Sie in der Spalte Ablauf das Datum aus.

Löschen Sie einen Dokumentlink

Löschen Sie einen freigegebenen Link, um den vorhandenen Benutzerzugriff auf das Dokument zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie den Link freigeben möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz **Dokument freigeben**aus.
4. Wählen Sie das Löschen-Symbol ( ) aus, um den freigegebenen Link zu löschen.
5. Wählen Sie im Dialogfeld zum Bestätigen **Löschen** aus.

Dokumente löschen

Löschen Sie Dokumente im Dokumenten-Repository.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Benutzer: Besitzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Löschen Sie entweder ein einzelnes Dokument oder mehrere Dokumente.
   - Um ein einzelnes Dokument zu löschen, öffnen Sie den Dokumentdatensatz und wählen Sie **Löschen**.
   - Um mehrere Dokumente zu löschen, wählen Sie die Dokumentdatensatzeinträge aus und wählen Sie im Dropdown-Menü Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option **Löschen**aus.

Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess für Dokumente

Ein Prüfer genehmigt das Dokument oder lehnt es ab. Ein Dokument kann mehrere Prüfer haben. Während des Genehmigungsprozesses wird das Dokument vom Genehmiger

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

genehmigt oder abgelehnt. Ein Dokument durchläuft den Genehmigungsprozess nach dem Überprüfungsprozess. Ein Dokument wird nach dem Überprüfungs- und Genehmigungsprozess veröffentlicht.

Ein Dokument kann einen Prüfer oder mehrere Prüfer und keine Genehmiger haben und umgekehrt. Sie müssen über die Rolle „platform_document_management_admin“ oder „admin“ verfügen, um Genehmigungs- und Überprüfungsregeln zu erstellen.

Benutzer, die Dokumente erstellen können, haben folgende Optionen:

- Fügen Sie einem Dokument Genehmiger und Prüfer hinzu.
- Initiieren Sie den Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflow für eine Dokumentversion.
- Veröffentlichen Sie die genehmigte Version.
- Sehen Sie sich den Aktivitätenstrom des Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflows an.

Alle Genehmiger und Prüfer haben Lesezugriff auf die Dokumente, die sie genehmigen.

Überarbeitungsregel für Dokumentfreigabe

Die Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel wird basierend auf den im Bedingungsgenerator definierten Bedingungen erstellt, um zu bestimmen, welche Dokumente die Genehmigungsregel verwenden. Nachdem die Genehmigungsregel gespeichert wurde, werden Prüfer und Genehmiger hinzugefügt, wenn die Bedingungen im Feld Bedingung erfüllt sind.

Hinweis:
Dokumentprüfer und -genehmiger, die direkt aus dem Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden nicht der Dokumentgenehmigungs- und -überarbeitungsregel hinzugefügt.

Dokumentüberprüfung

Wenn der Prüfer das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Prüfer sollten besprechen, welche Änderungen am Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn der Prüfer das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass die Überprüfung erfolgreich war, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase verschoben werden. Wenn einem Dokument mehrere Überprüfer zugewiesen sind, bestimmt der zuerst handelnde Überprüfer, was mit dem Dokument geschieht. Beispiel: Es gibt zwei Prüfer, A und B.

Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Überprüfungsprozess beendet, und der Überarbeitungsstatus wird auf Abgebrochen gesetzt. Überprüfer B erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail, dass die Überprüfung abgelehnt wurde, und der Status wird in Nicht mehr erforderlich geändert. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Der Status von Überprüfer B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert.

Dokumentfreigabe

Nachdem das Dokument überprüft wurde, senden Sie es zur Genehmigung. Wenn das Dokument keinen Genehmiger hat, wird der Genehmigungsprozess ausgelassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der endgültige Genehmiger das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt. Nach einer erfolgreichen endgültigen Genehmigung ändert sich die Dokumentphase in der Liste der Dokumentversionen in „Bereit zur Veröffentlichung“.

Wenn mehrere Genehmiger vorhanden sind, wird der Genehmigungsprozess der Reihe nach ausgeführt, und mehrere Genehmiger können einer einzigen Reihenfolge zugewiesen werden. Beispiel:

- Sequenz 1: Genehmiger A und B
- Sequenz 2: Genehmiger C und D
- Sequenz 3: Genehmiger E

Die Sequenzen finden in aufsteigender chronologischer Reihenfolge statt. Die Genehmiger A und B erhalten die Genehmigungsanforderung zuerst (die Genehmiger C, D und E sind noch nicht Teil des Prozesses). Ähnlich wie beim Überprüfungsprozess bestimmt der erste Genehmiger, der innerhalb einer Sequenz handelt, was mit dem Dokument geschieht. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Genehmigungsprozess beendet, und der Status wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Prozess angehalten, und der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Das Dokument wird dann in Genehmigungssequenz 2 verschoben. Nachdem mindestens ein Genehmiger in jeder Sequenz das Dokument genehmigt hat, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass das Dokument genehmigt wurde.

Veröffentlichen Sie ein Dokument

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann die Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung übermittelt werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Wenn der Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess wiederholt wird, wird die veröffentlichte Überarbeitung beim Veröffentlichen der neuen Überarbeitung deaktiviert. Alle Workflows, die für frühere Überarbeitungen ausgeführt wurden, werden bei der Veröffentlichung des Dokuments abgebrochen.

Erstellen Sie eine Revisionsregel für die Dokumentgenehmigung

Erstellen Sie eine Revisionsregel für die Dokumentgenehmigung für den Dokumentüberprüfungs- und -genehmigungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: platform_document_management_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Revisionsregeln**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Überarbeitungsregel für Genehmigung“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Genehmigungsregel.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung der Genehmigungsregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentbedingungen	Ein Condition Builder, der bestimmt, welche Dokumente diese Genehmigungsregel verwenden.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einen Prüfer hinzu

Fügen Sie der Dokumentgenehmigungs- und Überprüfungsregel für die Dokumentüberprüfung einen oder mehrere Überprüfer hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: platform_document_management_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das in dieser Aufgabe beschriebene Verfahren gilt für neu erstellte Datensätze. Wechseln Sie für vorhandene Datensätze zum Dokumentdatensatz, wählen Sie das Symbol für ☰) und dann Genehmiger und Prüfer aktualisieren aus, um die Regeln **abzugleichen und Prüfer** hinzuzufügen.

Hinweis:
Dokumentüberprüfer können direkt über den Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden jedoch nicht der Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Revisionsregeln**.
2. Wechseln Sie zu der Regel, der Sie einen Prüfer oder Genehmiger hinzufügen möchten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Prüfer**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. **Geben Sie** im Feld Prüfer den Namen des Prüfers ein.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6, um mehrere Prüfer hinzuzufügen.

Fügen Sie einen Genehmiger hinzu

Fügen Sie der Dokumentgenehmigungs- und Überprüfungsregel für die Dokumentgenehmigung einen oder mehrere Genehmiger hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: platform_document_management_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das in dieser Aufgabe beschriebene Verfahren gilt für neu erstellte Datensätze. Wechseln Sie für vorhandene Datensätze zum Dokumentdatensatz, wählen Sie das Symbol für ☰) und dann Genehmiger und Prüfer aktualisieren aus, um die Regeln **abzugleichen und** Genehmiger hinzuzufügen.

Hinweis:
Der Dokumentprüfer und der Genehmiger können direkt über den Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden jedoch nicht der Dokumentgenehmigungs- und -überarbeitungsregel hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Revisionsregeln**.
2. Wechseln Sie zu der Regel, der Sie einen Prüfer oder Genehmiger hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Genehmiger aus**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. **Geben Sie** im Feld Genehmiger den Namen des Prüfers ein.
6. **Geben** Sie im Feld Sequenz die Sequenz für den Genehmiger ein.

> **Hinweis:**
> Das Dokument wird basierend auf der eingegebenen Sequenznummer in aufsteigender Reihenfolge an die Genehmiger gesendet. Wenn zwei Genehmiger dieselbe Sequenznummer haben, ist nur die Genehmigung eines Genehmigers erforderlich, um zum nächsten Genehmiger in der Sequenz zu wechseln oder das Dokument zu veröffentlichen, wenn es keinen Genehmiger in der Sequenz gibt.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7, um mehrere Genehmiger hinzuzufügen.

Senden Sie eine Dokumentversion zur Überprüfung und Genehmigung

Senden Sie eine Dokumentversion zur Überprüfung und Genehmigung, bevor Sie das Dokument veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus.
3. Wählen Sie die Version und **dann Version übermitteln**aus.

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversion ab

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversion ab, nachdem der Überprüfungsprozess abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
2. Wählen Sie das angeforderte Dokument zur Genehmigung aus.
3. **Wählen Sie Genehmigen**, um die Dokumentversion zu genehmigen, oder wählen Sie **Ablehnen**, um die Dokumentversion abzulehnen.

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversion per E-Mail ab

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversionsanforderung direkt per E-Mail ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Genehmigungsanforderungs-E-Mail.
2. **Klicken Sie auf Zum Genehmigen hier klicken, um die Dokumentversion zu genehmigen**, oder wählen **Sie Zum Ablehnen hier klicken,** um die Dokumentversion abzulehnen.

Veröffentlichen Sie ein Dokument

Veröffentlichen Sie eine genehmigte Dokumentüberarbeitung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine Version zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung übermittelt werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden. Die veröffentlichte Version wird zur Standardversion des Dokuments.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Versionen**.
4. Wählen Sie die genehmigte Dokumentversion aus.
5. Wählen **Sie Version veröffentlichen aus**.

Digitale Signatur für PDF-Dokumente mit CAC- oder PIV-Chipkarten

Verwenden Sie digitale Signaturen, um das Signieren von Dokumenten nahtlos zu gestalten und manuelle Eingriffe zu vermeiden, indem Sie Ihre Smart Card „Personal Identity Verification“ (PIV) oder „Common Access Card“ (CAC) verwenden.

CAC- oder PIV-Karten

Die Common Access Card (CAC) und die Personal Identification Verification (PIV) sind Smart Cards, die zur allgemeinen Identifizierung und Authentifizierung des Benutzerzugriffs verwendet werden. CAC und PIV enthalten ein eindeutiges digitales Zertifikat und Benutzerinformationen wie ein Foto, eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) und eine Signatur, um jeden Benutzer zu identifizieren.

Signieren Sie PDF-Dokumente

ServiceNow ermöglicht Ihnen die Integration mit Adobesowie die Konfiguration und Verwendung von PIV- oder CAC-Chipkarten als Authentifikator für die digitale Signatur von PDF-Dokumenten. Diese Integration bietet die Flexibilität, PIV- oder CAC-Karten zum Schutz wichtiger und wertvoller Assets zu verwenden.

Mit der Desktop-Anwendung Adobe Acrobat Reader können Sie eine PDF-Datei mit CAC- oder PIV-Chipkarten digital signieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Gehen Sie wie folgt vor, um eine PDF-Datei mit CAC- oder PIV-Chipkarten digital zu signieren:

- Installieren Sie Adobe Acrobat Reader auf Ihrem Desktop.
- Konfigurieren Sie den Browser Google Chrome oder Mozilla Firefox, um heruntergeladene PDF-Dateien in Adobe Acrobat Readerzu öffnen.

.

Dokumentvorlage für digitale Signatur

Die digitale Signatur für Dokumente wird mit einer Dokumentvorlage konfiguriert. Sie müssen Dokumentvorlagen und Signatur-Workflows für die digitale Signatur mit Smart Cards definieren, um automatisch ausgefüllte Dokumente zu generieren und zu senden, die von verschiedenen Teilnehmern signiert werden sollen.

Um die digitale Signatur für CAC- oder PIV-Chipkarten zu konfigurieren, müssen Sie Folgendes tun:

- Verwenden Sie Document Templates , um ein PDF-Dokument zu erstellen und hochzuladen
- Richten Sie Zertifikate in der Tabelle „sys_ca_certificate“ ein
- Richten Sie ein Kartenzertifikat in der Tabelle „sys_user_certificate“ ein
- Signieren und überprüfen Sie das PDF-Dokument

Installieren Sie die Integration von Dokumentvorlagen mit digitalen Signaturen mithilfe einer Smartcard

Sie können die Anwendung „ Document Template integration with Digital Signatures with Smart Cards “ (com.sn.dt-digital-signature-mart-card-integration) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Document Template integration with Digital Signatures using Smart Cards “ (com.sn.dt-digital-signature-mart-card-integration).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie eine Dokumentvorlage zum Signieren von Dokumenten mit einer CAV- oder PIV-Chipkarte ein

Richten Sie eine Dokumentvorlage für PDF mit einer Common Access Card (CAC) oder einer PIV-Karte (Personal Identification Verification) ein. Richten Sie Zertifikate ein, um den Prozess des Online-Ausfüllens, Überprüfens und Signierens eines Dokuments zu automatisieren und zu vereinfachen.

Vorbereitungen

Adobe Acrobat Reader muss auf Ihrem Desktop installiert sein.

Die Anwendung Dokumentvorlagen muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Setting up Document Templates .

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin, sn_doc.reader oder admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlage.
   a. PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren .

      Hinweis:
      Das **Feld** Signaturtyp muss „ **Digitale Signatur – Smart Cards**“ sein.

   b. Ordnen Sie Felder für die PDF-Dokumentvorlage zu

   c. Wählen Sie **Dokumentvorschau bearbeiten** aus, um die Bezeichnung und Platzierung der Schaltfläche zum Senden der Signatur festzulegen.

   d. Erstellen Sie Teilnehmer für die PDF-Dokumentvorlage .

   e. Um Teilnehmern Vorlagen zuzuordnen, wechseln Sie zur Registerkarte **Vorlagenzuordnung**, wählen den Feldnamen aus, und fügen den Teilnehmernamen hinzu. Um Felder zuzuordnen, wählen Sie das Feld aus dem Dropdown-Menü **Zuordnungsfeld aus**.

      Hinweis:
      Den Textfeldern können vorab ausgefüllte Werte zugeordnet werden, und die Feldtypen für digitale Signaturen sollten den Teilnehmern zugeordnet werden.

   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   g. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

2. Set up Certificate-based authentication an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie Ihre Browsereinstellungen so, dass die heruntergeladenen PDF-Dokumente automatisch in Adobe Acrobat Readergeöffnet werden.

   Informationen Google Chromezu finden Sie unter PDF-Downloadeinstellung für Google Chrome .

   Informationen zu Mozilla Firefox und Apple Safarifinden Sie unter Browser für die Verwendung des Adobe PDF-Plugins zum Öffnen von Online-PDF-Dateien konfigurieren .

4. Konfigurieren Sie Adobe Acrobat Reader, um Ihren Download-Speicherort als Ihren privilegierten Speicherort hinzuzufügen.
   a. Wechseln Sie in Adobe Acrobat Readerzu **Einstellungen** > **Sicherheit (erweitert)**.
   b. Wählen **Sie Ordnerpfad** hinzufügen aus, und fügen Sie Ihren Download-Speicherort als privilegierten Speicherort hinzu.
   c. Wählen Sie **OK**.

Nächste Maßnahme
Signieren Sie Dokumentvorlagen für PDF-Dokumente mit einer CAC- oder PIV-Chipkarte

Signieren Sie Dokumentvorlagen für PDF-Dokumente mit einer CAC- oder PIV-Chipkarte

Verwenden Sie die PDF-Dokumentvorlage, um die digitale Signatur zu initiieren, zu überprüfen und ein ausgefülltes PDF-Dokument mit einer Common Access Card (CAC) oder einer PIV-Karte (Personal Identification Verification) zu generieren.

Vorbereitungen
Adobe Acrobat Reader muss auf Ihrem Desktop installiert sein.

Zum Signieren von Dokumenten muss eine Dokumentvorlage eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Dokumentvorlage zum Signieren von Dokumenten mit einer CAV- oder PIV-Chipkarte ein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Initiieren Sie den Signierprozess für PDF-Dokumente mit einer benutzerdefinierten Implementierung mithilfe eines Skripts.
   Weitere Informationen finden Sie unter Using Document Templates: Generic use case .

   Hinweis:
   HR-Fälle können diesen Schritt überspringen, da die benutzerdefinierte Implementierung mit Skripts für Fälle gilt, die sich auf Nicht-HR-Anwendungen beziehen.

2. Signieren Sie das PDF-Dokument im Service Portal.
   - Um durch Employee Center zu navigieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
   - Um durch Meine Dokumentaufgaben zu navigieren, navigieren Sie zu**Selfservice** > **Meine Dokumentaufgaben**.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Überprüfen Sie das PDF-Dokument, und wählen Sie Dokument signieren aus, um das **Dokument** zu signieren, oder **Ablehnen**, um das Dokument abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das signierte Dokument wird als PDF-Dokument in Adobe Acrobat Readergeöffnet.

5. Wechseln Sie zum Signaturspeicherort, um auf das zugeordnete Zertifikat oder die digitale ID-Datei zu klicken und es auszuwählen.
6. Geben Sie das Passwort für die digitale ID-Datei ein, wählen Sie **Signieren**aus, und speichern Sie die signierte Kopie.
7. Wählen Sie im PDF-Dokument Senden aus, um das signierte PDF-Dokument zu senden.
   Das signierte Dokument wird zur Überprüfung in die Dokumentaufgabe hochgeladen.
8. Wechseln Sie zu „ **Meine Dokumentaufgaben** “, und wählen Sie das Dokument aus. Überprüfen Sie es und wählen Sie Dokument validieren, um das **Dokument** zu validieren, oder wählen Sie **Ablehnen**, um das Dokument abzulehnen.
   Die Signatur wurde nach der Dokumentvalidierung erfolgreich erfasst und authentifiziert.

Überprüfen Sie das digital signierte Dokument

Überprüfen Sie das digital signierte PDF-Dokument, um es zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihren Dokumentaufgaben entweder über das Employee Center oder über „Meine Dokumentaufgaben“.
   - Um durch Employee Center zu navigieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
   - Um durch Meine Dokumentaufgaben zu navigieren, navigieren Sie zu**Selfservice** > **Meine Dokumentaufgaben**.
2. Wählen Sie die Ihnen zugewiesene Dokumentvorlagenaufgabe aus, und überprüfen Sie das Dokument.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Dokument zu genehmigen oder abzulehnen.
   - Um das Dokument zu genehmigen, wählen **Sie Genehmigen**.
   - Um das Dokument abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen** aus, und geben Sie einen Grund für die Ablehnung an.

Dokumentreferenzen

Referenzen werden zum Verknüpfen eines Dokumentdatensatzes mit anderen Datensätzen verwendet, bei denen es sich um eine andere Tabelle oder einen anderen Datensatz auf der Plattform handeln kann.

Eine Referenz ist ein Link oder eine Zuordnung zwischen einem Dokument und einem Ziel oder einem übergeordneten Datensatz.

Sie können Referenzen direkt hinzufügen und alle Dokumentreferenzen in anderen Datensätzen auf der gesamten Plattform anzeigen, indem Sie zu navigieren **Dokumente** > **Referenzen**.

Sie können Dokumentreferenzen direkt aus Referenzen oder aus dem Dokumentdatensatz erstellen und verknüpfen.

Erstellen Sie Dokumentreferenzen aus dem Dokumentdatensatz

Verknüpfen Sie den Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen in einer anderen Tabelle oder einem anderen Datensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie das Dokument aus.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte „Dokumentreferenzen“** die Option **Neu**aus.
   Im Dialogfeld spiegelt das Feld **Dokument** das ausgewählte Dokument wider.
4. **Klicken** Sie im Feld Zieldatensatz auf das Symbol .
5. Wählen Sie im Dialogfeld Dokument auswählen für das Feld Tabellenname die **Tabelle** für den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen möchten.
6. Klicken Sie im Feld **Dokument** auf das Symbol „ “), und wählen Sie den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen.
7. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Dokumentreferenz aus Referenzen

Verknüpfen Sie Dokumentreferenzen mit einem beliebigen Datensatz direkt aus der Referenzliste. Sie können alle Dokumente, die mit Tabellen und Zieldatensätzen verknüpft sind, problemlos anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Referenzen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Dokument aus.
4. **Klicken** Sie im Feld Zieldatensatz auf das Symbol .
5. Wählen Sie im Dialogfeld Dokument auswählen für das Feld Tabellenname die **Tabelle** für den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen möchten.
6. Klicken Sie im Feld **Dokument** auf das Symbol „ “), und wählen Sie den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen.
7. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Löschen Sie eine Dokumentreferenz aus dem Dokumentdatensatz

Entfernen Sie eine Dokumentreferenz aus einem Dokumentdatensatz, und heben Sie die Verknüpfung auf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin mit Administratorzugriff

oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Benutzer: Besitzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Mit dieser Aktion wird die Verknüpfung des Dokuments aufgehoben, das Dokument wird jedoch nicht gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**.
2. Wählen Sie das Dokument aus.
3. **Wählen** Sie auf der Registerkarte „Dokumentreferenzen“ die Dokumente aus, deren Verknüpfung Sie aufheben möchten.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Entfernen**aus.

Verknüpfen von Dokumenten mit einem übergeordneten Datensatz

Dokumente können mit Datensätzen verknüpft werden, die als „übergeordnete Datensätze“ bezeichnet werden. Sie können eine Dokumentversion erstellen und über einen übergeordneten Datensatz darauf verweisen. Sie können Dokumentreferenzen auch im übergeordneten Datensatz anzeigen, bearbeiten, herunterladen oder löschen.

Hinweis:

Die Begriffe „anderer Datensatz“ und „übergeordneter Datensatz“ werden austauschbar verwendet und beziehen sich auf alle Datensätze, mit denen Dokumente verknüpft sind.

Sie können Referenzen verwenden, um einen Dokumentdatensatz mit einer anderen Tabelle oder einem anderen Datensatz auf der Plattform zu verknüpfen.

Aktivieren Sie die Anzeige zugehöriger Dokumente in einem übergeordneten Datensatz

Fügen Sie dem Datensatz die zugehörige Liste Dokumente hinzu, um Dokumente im Zusammenhang mit dem Datensatz verknüpfen und anzeigen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident, Interaktion usw.).
2. Klicken Sie auf das Symbol „ ☰ “) und dann auf **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** an.
3. Verschieben Sie **Dokumente** aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die zugehörige Liste Dokumente wird den zugehörigen Listen hinzugefügt, die im Datensatz verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Dokumentdatensatz in einem übergeordneten Datensatz

Fügen Sie Dokumente zu einem übergeordneten Datensatz hinzu, damit sie heruntergeladen, geteilt oder direkt aus dem Datensatz angezeigt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Dokumentdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokuments.
Verantwortlicher	Name des Dokumentbesitzers.
Überprüfer	Name der Prüfer.
Vorlage	Option, um zu bestimmen, ob das Dokument eine Vorlage ist.
Abteilung	Name der Abteilung.
Typ	Der Typ des Dokuments basierend auf dem Inhalt, z. B. Leitlinie, Richtlinie, Verfahren oder Vertrag.
Klassifizierung	Klassifizierung des Dokuments, z. B. öffentlich, eingeschränkt oder vertraulich.
Zielgruppe	Zielgruppe des Dokuments, entweder intern oder extern.
Status	Der Status des Dokuments: Entwurf, Absenden, Überprüfen oder Abgeschlossen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Standardversion	Die Dokumentversion, die für den Download des Dokuments verwendet wird. Standardmäßig ist die neueste Version die Standardversion.

5. Wählen Sie die Zugriffseinstellungen aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Laden Sie eine Dokumentversion in einen übergeordneten Datensatz hoch

Laden Sie eine Dokumentversion für jedes Dokument im übergeordneten Datensatz hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dokumentnamen.
4. Wählen Sie **Version hochladen aus**.
5. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten, und fügen Sie unter **Notizen**alle Informationen zur Datei hinzu.
   - Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie **Anhang**, dann das Dateisymbol und dann die Datei aus.
   - Um eine Verknüpfung zu einem Dokument herzustellen, wählen Sie **URL** aus, und geben Sie den Link an.
6. Wählen Sie **OK**.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Dokumentversion

Laden Sie ein Dokument aus seinem übergeordneten Datensatz herunter

Laden Sie Dokumente, die sich auf einen übergeordneten Datensatz beziehen, direkt aus dem Datensatz herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Um ein Dokument herunterzuladen, muss der Versionsdateityp ein Anhang und keine URL sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie herunterladen möchten.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokument herunterladen**aus.

Verknüpfen Sie vorhandene Dokumente mit einem übergeordneten Datensatz

Verknüpfen Sie Dokumente in Ihrem Repository mit einem übergeordneten Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie benötigen ausreichende Berechtigungen für den Zugriff auf das Dokument.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokumente verknüpfen**aus.

Heben Sie die Verknüpfung von Dokumenten mit einem übergeordneten Datensatz auf

Entfernen Sie Dokumente aus einem übergeordneten Datensatz, und heben Sie die Verknüpfung auf, wenn sie nicht mehr relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Mit dieser Aktion wird die Verknüpfung des Dokuments mit dem übergeordneten Datensatz aufgehoben, es wird jedoch nicht aus dem Repository gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, deren Verknüpfung Sie aufheben möchten.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Entfernen**aus.

Löschen Sie ein Dokument aus einem übergeordneten Datensatz

Löschen Sie Dokumente direkt aus einem übergeordneten Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Benutzer: Besitzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dokumente** aus.
3. Wählen und öffnen Sie die Dokumente, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen**.

Document Management-Listen

Listen sind eine Sammlung von Vorlagendokumenten, die Sie zum Erstellen von Dokumenten verwenden können, die mit anderen Zieldatensätzen verknüpft sind. Nur Benutzer mit der Administratorrolle können auf Listen zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

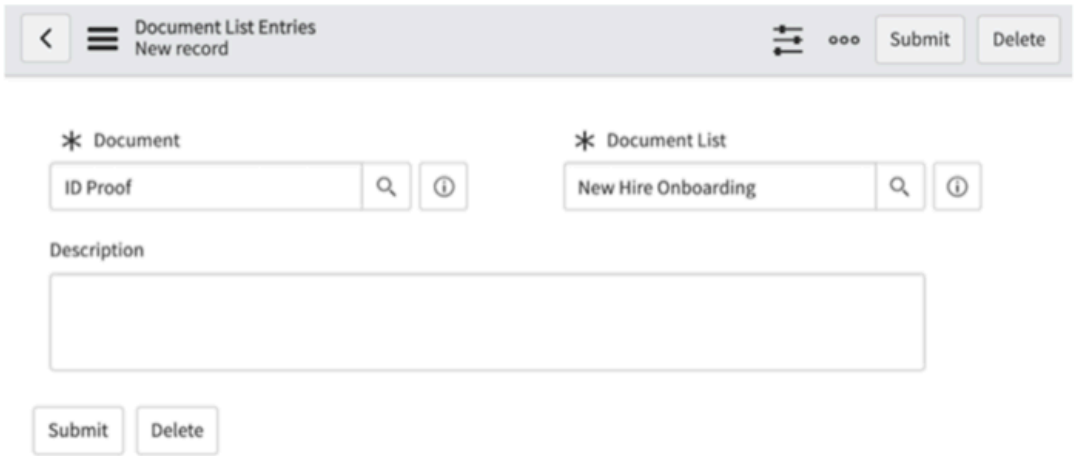
Dokumentlisten

Benutzer mit der Administratorrolle können Dokumentlisten erstellen und mehrere Dokumente zu einer einzigen Liste hinzufügen. Nur Benutzer mit der Administratorrolle können auf Listen zugreifen.

Example: Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Während des Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Mitarbeiter mehrere Dokumente hochladen, z. B. Ausweis, Schulungszertifikate usw. Ihre Organisation kann Dokumente als Vorlagen erstellen und in einer Liste gruppieren. Wenn Sie dann diese Liste auf einen Zieldatensatz verweisen, werden alle Vorlagendokumente unter der Liste erstellt und mit dem Zieldatensatz verknüpft.

Dokumentlisteneinträge

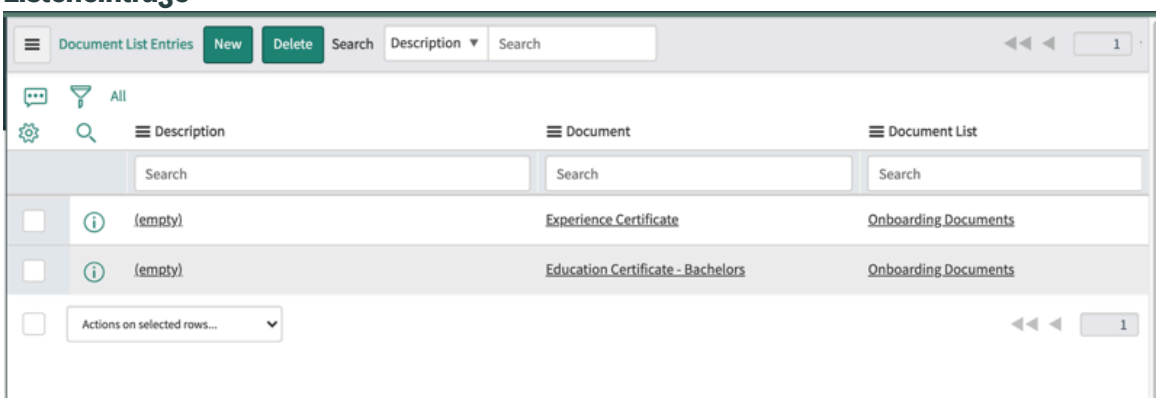


Listeneinträge

Listeneinträge sind eine Zuordnung eines Vorlagendokuments zu einer Dokumentliste. Nur Vorlagendokumente können mit einer Liste verknüpft werden, z. B. wenn für Dokumente die Option **Vorlage** im Dokumentdatensatz ausgewählt ist. In der zugehörigen Liste Dokumentlisteneinträge werden die Listeneinträge angezeigt.

Hinweis:
Benutzer können nur Dokumente verknüpfen, auf die sie Zugriff haben.

Listeneinträge



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, um Dokumente zu erstellen und mit einem Zieldatensatz zu verknüpfen

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, um Dokumente zu erstellen und mit einem Zieldatensatz zu verknüpfen

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, damit alle Vorlagendokumente in der Liste automatisch erstellt und mit dem Zieldatensatz verknüpft werden, wenn auf die Liste verwiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: platform_document_management_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Lists**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung der Liste an.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Dokumentvorlagen erstellen

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Fügen Sie ein Vorlagendokument einer Dokumentliste hinzu, die Dokumentvorlagen zum Erstellen und Verknüpfen mit einem übergeordneten Datensatz gruppiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: platform_document_management_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Nur Dokumentvorlagen können mit einer Liste verknüpft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Listeneinträge**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Listeneintragsfelder

Feld	Beschreibung
Dokument	Name der Dokumentvorlage
Dokumentliste	Name der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokumentlisteneintrags.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Dokumente mithilfe von Dokumentlisten für einen Zieltabellendatensatz

Sie können Dokumente in einem Zieltabellendatensatz über die `DocumentListService` -API erstellen und referenzieren.

Vorbereitungen

Siehe DocumentListService-API

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie können keine Dokumente über Dokumentlisten mit der Benutzeroberfläche (UI) erstellen. Dies muss mit APIs erfolgen.

Dokumentanhänge in einem Aktivitätenstrom

Fügen Sie Dokumente in Aktivitätenströme ein, um Aktualisierungen für angehängte Dokumente in einen beliebigen Datensatz aufzunehmen und nachzuverfolgen.

Sie können angehängte Dokumente in Journalfelder des Aktivitätenstroms wie Arbeitsnotizen oder Kommentare, die Aufgabendatensätze anzeigen, einbeziehen und nachverfolgen.

Um dem Aktivitätenstrom eines Datensatzes Dokumente hinzuzufügen und anzuhängen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren Sie Dokumentaktionen im Aktivitätenstrom
- Aktivieren Sie Dokumente im Datensatz
- Fügen Sie dem Datensatz Dokumente hinzu

Fügen Sie Dokumentaktionen in einen Aktivitätenstrom ein

Fügen Sie Dokumentaktionen in einen Aktivitätenstrom ein, um Aktualisierungen an angehängte Dokumente in einem Datensatz anzuzeigen und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Aktivitätenstrom eines Datensatzes Dokumente hinzuzufügen und anzuhängen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren Sie Dokumentaktionen im Aktivitätenstrom
- Aktivieren Sie Dokumente im Datensatz
- Fügen Sie dem Datensatz Dokumente hinzu

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie die Eigenschaft **glide.documents.journal.enabled aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie im Formular das Feld **Wert** auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen **Sie glide.documents.attach.fields aus**.
6. Fügen Sie im Formular im Feld **Wert** den Feldnamen hinzu, den der Datensatz widerspiegeln soll. Geben Sie beispielsweise work_notes für das Feld **Arbeitsnotizen** ein.

   Verwenden Sie ein Komma, um mehrere Feldnamen hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Dokumentaktualisierungen werden nur veröffentlicht, wenn die Feldnamen vorhanden sind.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Referenzen

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Rollen für Document Managementsowie Informationen zur Domänentrennung und zum unterstützten Browser beschrieben.

Mit Document Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Document Management-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator	Ermöglicht das Erstellen, Lesen, Aktualisieren undLöschen des Dokuments und der zugehörigen Tabellen. Admin-Benutzer haben Zugriff auf die Module „Liste“ und „Listeneinträge“.	platform_document_management_admin

Freigabeberechtigungsrollen

Rollenname	Beschreibung
dm_sharing_levels_user	Diese Rolle enthält die folgenden Rollen: • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read Bietet die Möglichkeit, Dokumente auf allen Ebenen (Gruppe, Rolle und Benutzerkriterien) freizugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabeberechtigungsrollen (Fortsetzung)

Rollenname	Beschreibung
dm_user_role_read	Bietet Lesezugriff auf die Benutzerrollentabelle und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Benutzerrollen freizugeben.
dm_user_group_read	Bietet Lesezugriff auf die Benutzergruppentabelle und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Benutzergruppen freizugeben.
dm_user_criteria_read	Bietet Lesezugriff auf die Tabelle „Benutzerkriterien“ und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Benutzerkriterien freizugeben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
ds_document	Speichert Dokumentdatensätze, die Dokumentmetadaten enthalten.
ds_document_version	Speichert Dokumentversionen, die die tatsächliche Dokumentdatei oder URL der Datei enthalten.
ds_document_references	Speichert Verweise zwischen Dokumentdatensätzen und anderen Datensätzen. **Hinweis:** Die Datensätze können aus einer anderen Tabelle und einem Datensatz auf der Plattform stammen Unterstützt eine m:n-Beziehung zwischen Dokumenten und Zieldatensätzen.
ds_document_list	Speichert Dokumentlisten, bei denen es sich um eine Sammlung von Vorlagendokumenten handelt, die zum Erstellen und Verknüpfen von Dokumenten mit anderen Datensätzen verwendet werden.
ds_document_list_entry	Speichert Zuordnungen zwischen Vorlagendokumenten und Dokumentlisten.
ds_document_user_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Benutzern gewährt werden, um als Leser, Autor oder Besitzer auf Dokumente zuzugreifen.
ds_document_ug_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen für Benutzergruppen für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer.
ds_document_ur_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen für Benutzerrollen für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
ds_document_uc_can_access_mtom	Speichert Berechtigungen für Benutzerkriterien für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer.
ds_document_permalink	Speichert den Permalink und das Ablaufdatum für das Dokument.

Hinweis:
Die Tabellen „Dokumente“ [ds_document] und „Versionen“ [ds_document_version] können erweitert werden.

Document Management Rollen

Document Management wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

-Administrator [platform_document_management_admin]

Bietet Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen für das Dokument. Admin-Benutzer haben Zugriff auf die Module „Liste“ und „Listeneinträge“.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Domänentrennung und Document Management

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Document Management bietet einen Ansatz auf Zugriffsebene, um den Dokumentzugriff zu steuern und den Benutzern Sicherheit zu bieten.

So funktioniert Domain Separation in Document Management

Wenn Domänen in Document Managementgetrennt sind, können Benutzer nur in ihrer eigenen (Mandanten-)Domäne Dokumente anzeigen und verwalten und Zugriffsberechtigungen erteilen.

Ein Benutzer in der übergeordneten Domäne hat Zugriff auf Dokumente in der untergeordneten Domäne.

Wenn ein Benutzer ein Dokument, eine Dokumentliste oder Dokumenteinträge erstellt, ist seine Domäne mit der Domäne des Benutzers identisch.

Wenn sich der Besitzer des Dokuments ändert, werden die zugehörigen Versionen, Verweise, und die Domäne des Berechtigungsdatensatzes mit der Domäne des übergeordneten Dokuments aktualisiert.

Anwendungsfälle

- **Dokumente**

  Dokumente können nur innerhalb ihrer Domäne bearbeitet oder aufgerufen werden. Der Zugriff auf ein Dokument kann ungültig werden, wenn ein Benutzer zu einer anderen Domäne als der Domäne des Dokuments gehört.

  - Benutzer in der globalen Domäne können auf Dokumente in allen Domänen zugreifen, wenn ihnen Lesezugriff gewährt wird.
  - Benutzer in einer nicht globalen Domäne können nur auf Dokumente in derselben Domäne und globalen Domäne zugreifen, wenn ihnen der Dokumentzugriff gewährt wird.
- **Tabelle „Versionen, Referenzen und Berechtigungen“.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer können nur dann auf die Datensätze der Versions-, Referenz- und Berechtigungstabelle zugreifen, wenn sie Zugriff auf das übergeordnete Dokument haben.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf den Zieldatensatz in der Referenztabelle hat, wird der Zugriff auf das übergeordnete Dokument nur gewährt, wenn der geerbte Zugriff für das Dokument aktiviert ist und sich der Benutzer in derselben Domäne wie das übergeordnete Dokument befindet.

- **Liste und Listeneinträge**

  Die Domäne der Listen und Listeneinträge verweist auf die aktuelle Benutzerdomäne und kann von Benutzern mit Dokumentadministratorrechten aufgerufen werden.

Bekannte Probleme

Wenn ein Dokument Referenzen enthält und der Besitzer des Dokuments geändert wird und keinen Zugriff auf den Zieldatensatz einer der Referenzen hat, ist der Referenzdatensatz für den neuen Besitzer möglicherweise nicht sichtbar.

Beispiel: Wenn der Dokumentbesitzer Benutzer A (Domäne: D1) in Benutzer B (Domäne: D2) geändert wird und Benutzer B keinen Zugriff auf den Zieldatensatz der Referenztabellehat, ist Benutzer B möglicherweise nicht kann den Referenzdatensatz sehen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Dokument-Viewer

MitDokument-Viewer können Sie Dokumente direkt in Now Platform anzeigen, anstatt sie herunterladen zu müssen.

Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform, einschließlich UTF-8-Zeichen codierter PDF-Dateien. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Um Dokument-Viewerzu verwenden, aktivieren Sie es auf Instanzebene und für die Tabellen, für die Sie es verwenden möchten.

Hinweis:
Dokument-Viewer unterstützt jetzt FedRAMP-Instanzen.

Sie können die folgenden Dateitypen anzeigen:

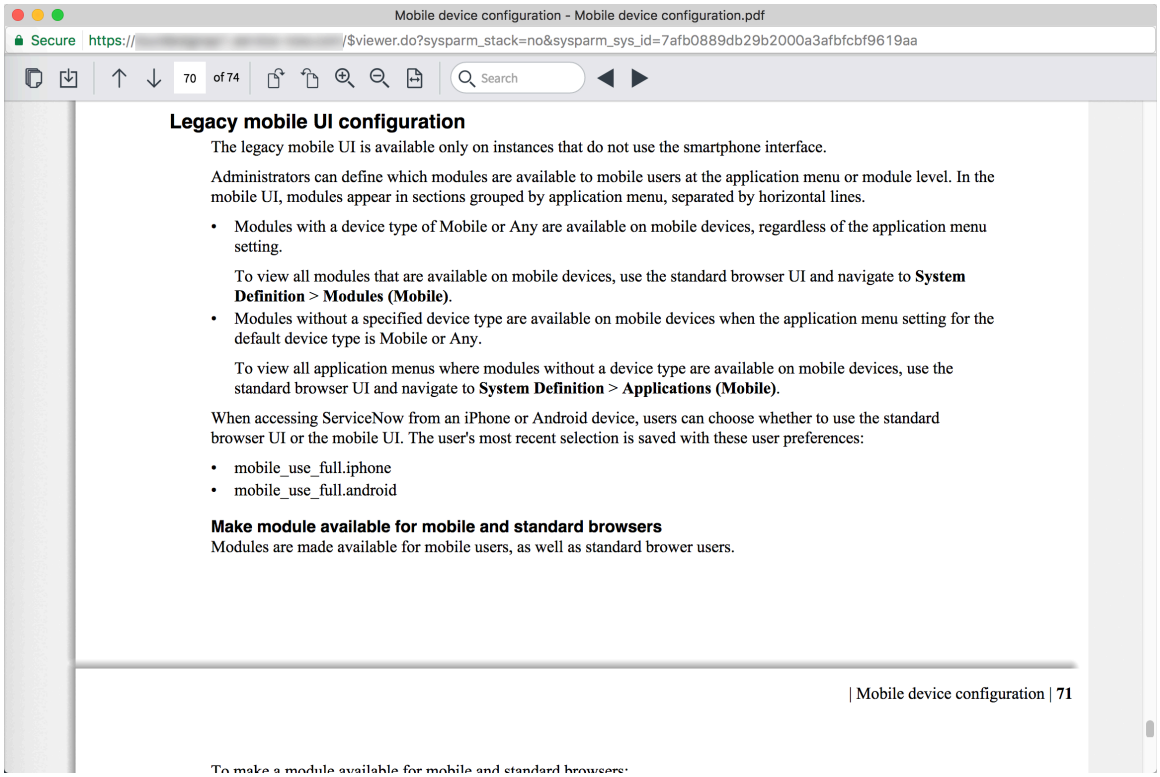
- MS Word (.doc) und (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) und (pptx)
- MS Excel (.xls) und (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Hinweis:
Die Option „Rotieren“ funktioniert nicht für Bilder.

Andere Dokumenttypen, z. B. ZIP- oder .exe-Dateien, werden automatisch heruntergeladen, ohne dass Dokument-Viewererforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PDF-Ansicht in Dokument-Viewer



In der folgenden Tabelle werden die im Dokument-Viewer verwendeten Symbole beschrieben.

Symbole im Dokument-Viewer

Symbol	Beschreibung
	Schalten Sie die Seitenleiste um, um eine Vorschau aller Seiten im Dokument anzuzeigen.
	Laden Sie den Anhang herunter.
	Mit den Pfeiltasten nach oben oder unten blättern. Sie können auch scrollen oder die Pfeiltasten Ihrer Tastatur verwenden.
	Drehen Sie die Seite nach rechts.
	Rotieren Sie die Seite nach links.
	Vergrößern oder verkleinern Sie das Dokument.
	Erhöhen Sie die Seite auf die volle Breite des Dokument-Viewers.
	Suchen Sie im Dokument nach Stichwörtern. Verwenden Sie die Pfeile, um zum nächsten Suchergebnis zu wechseln.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Aktivieren Dokument-Viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Dokument-Viewer

Aktivieren Sie den Dokument-Viewer, um Dokumente direkt anzuzeigen, anstatt sie herunterzuladen, um sie in ihren nativen Anwendungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokument-Viewer ist standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie sie auf Instanzebene und aktivieren Sie sie dann auf Tabellenebene für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** auf „true“ festgelegt ist, oder erstellen Sie sie, wenn sie noch nicht vorhanden ist. Um den Dokument-Viewer zu deaktivieren, erstellen Sie die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manuell und legen sie auf „false“ fest.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
   b. Geben Sie ServiceNow Document Viewer oder com.snc.documentviewer in das Suchfeld ein.
   c. Wählen Sie **Installieren** aus.
2. Aktivieren Sie Dokument-Viewer für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**.
   b. Suchen Sie nach der Tabelle, und öffnen Sie den Datensatz mit dem Feld Typ **Sammlung**.
   c. Geben Sie Dokument-Viewer verwenden in das Feld **Attribut** ein.
   d. Geben Sie true in das Feld **Wert** ein.
   Dokument-Viewer ist auf Tabellenebene aktiviert. Wiederholen Sie dieses Verfahren für jede Tabelle, für die Sie Dokument-Vieweraktivieren möchten.

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer deaktivieren

Dokument-Viewer-Plugins

Mit Dokument-Viewerkönnen Sie Dokumente direkt in der ServiceNow -Plattform anzeigen, anstatt sie herunterzuladen. Zwei neue Plugins verbessern die -Experience und bieten mehr Optionen für die Dokumentanzeige. Sie können mit anderen Personen zusammenarbeiten, den Versionsverlauf kopieren, löschen, wiederherstellen und direkt in einer ServiceNow -Instanz anzeigen.

Übersicht

In früheren ServiceNow -Releases konnten nicht alle Dokumente freigegeben und für die Teamzusammenarbeit verwendet werden. Mit den neuen Plugins für die Plattform Dokument-Viewerkönnen Sie jetzt:

- Arbeiten Sie mit Microsoft OneDrive zusammen (bearbeiten, freigeben), und kopieren Sie Dokumente in Ihre ServiceNow -Instanz.
- Laden Sie ein in Ihrer Instanz [ServiceNow erstelltes Richtliniendokument als Microsoft 365 -Dokument in Microsoft 365 SharePoint hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hängen Sie freigegebene Links an einen Datensatz an. Durch Klicken auf den Link wird das Dokument in Microsoft 365 SharePoint geöffnet.
- ○ Der Link kann für einen Kollegen freigegeben werden, der das Dokument in Echtzeit anzeigen und bearbeiten kann
  - ○ Die aktuelle Version kann auch in der Instanz ServiceNow angezeigt werden
- Verwenden Sie Tools für die Zusammenarbeit wie Microsoft 365, um Dokumente zu überprüfen und gemeinsam zu erstellen

Plugins

Um diese Funktion zu verwenden, installieren Sie die folgenden Plugins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Dokumentservice-Spoke
- Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub
- Dokumentenservice-Framework für mehrere Anbieter

Unter Liste der Plugins (Rome) finden Sie eine vollständige Liste der ServiceNow -Plugins.

Nach der Installation können Sie die Basissystem-Subflows verwenden oder anpassen. Konfigurieren Sie die Subflows in der Tabelle „Dokumentaktionen“. Nach der Konfiguration können sie als UI-Aktionen aus Listenansichten oder über Skripteinbindungs-APIs aufgerufen werden.

Microsoft OneDrive -Integrations-Plugin

Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen und führen Sie Kopier-, Lösch-, Wiederherstellungs- und Versionsaktionen für Dokumente direkt in einer ServiceNow -Instanz durch. Diese Integration ist bidirektional (funktioniert in beide Richtungen): Änderungen werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der -Instanz berücksichtigt.

Microsoft Azure AD -Spoke für IntegrationHub

Die Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Benutzern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Benutzerverwaltung umfasst die Anwendung von Lizenzen, die zu einer Benutzerbereitstellung in Office 365 führen.

Plugin „Multi Provider Document Service Framework“ (Glide-Plugin)

Das Plugin enthält das Datenmodell, das für die Integration mit Drittanbieter-Dokumentserviceanbietern erforderlich ist.

Hinweis:
So aktivieren Sie ein Plugin:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin**.
2. Geben Sie den Plugin-Namen in das Suchfeld ein.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Tabellen

mp_provider_details

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Name der Anbieterdetails
- Providername
- Attribute

mp_document_version

- Version☒
- Dokument
- Version geändert von☒
- Zuletzt geänderte Version☒

mp_document_activity

- Dokumentname
- sys_id des Dokuments
- sys_id der Dokumentversion
- Dokumentaktion
- Provider-Detail☒
- Hinweise

mp_documents

- Dokumentname
- Provider-Details
- Anhang
- URL
- Beschreibung

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- Subflow
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entitäts-ID
- Attribute
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- Berechtigung

mp_provider_permission

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Berechtigung
- Anbieter
- Attribute
- Beschreibung

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- Anwender

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Zeigen Sie Dokumente innerhalb der Plattform mit Dokument-Viewer an, anstatt sie in Ihr eigenes Dateisystem herunterladen zu müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Dokument-Viewer für die Tabelle mit dem Datensatz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument-Viewer aktivieren.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokument-Viewer unterstützt die Inline-Anzeige bestimmter Dokumenttypen innerhalb der Plattform.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz (Incident, Formular, Liste usw.) mit einem Anhang.
2. Klicken Sie neben dem Namen des Dateianhangs auf Ansicht.

   Dokument-Viewer zeigt das Dokument an.

   Wenn das Dokument nicht angezeigt wird, unterstützt Dokument-Viewer in Ihrer Situation keine Inline-Anzeige, und Sie werden in einer Meldung aufgefordert, das Dokument herunterzuladen. Mögliche Gründe:

   - Das hochgeladene Dokument ist plattform- oder Edge-verschlüsselt.
   - Die Dateigröße überschreitet den maximal zulässigen Wert von 50 MB.
   - Das Dokument ist passwortgeschützt, aber keine PDF-Datei.

   Klicken Sie auf **Dokument herunterladen**, um das Dokument in der entsprechenden externen Anwendung anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Dokument-Viewer deaktivieren

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen innerhalb der Instanz zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft Add a (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) in Ihrer Instanz vorhanden ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Managed Documents

Verwenden Sie die ServiceNow®-Applikation „Managed Documents“ zur Steuerung elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz.

Nachdem der Administrator Parameter festgelegt und das Knowledge Document-Plugin installiert hat, können Dokumente den Zyklus verwalteter Dokumente durchlaufen.

Managed Documents – Funktionen

Managed Documents ist eine einfache, ITIL-basierte Lösung zum Erstellen und Verwalten elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz.

Diese Applikation fügt jedem Dokument eine Steuerungsebene hinzu, indem Optionen für Workflow, Speicher, Sicherheit und Kategorisierung bereitgestellt werden. Sie kann für eine Vielzahl interner Dokumente verwendet werden, z. B. Richtlinien und Verfahren, Compliance-Dokumentation und Wissensartikel. Durch die Integration in die Instanz bietet Managed Documents eine nahtlose Alternative zu Systemen von Drittanbietern.

Features

Feature	Beschreibung
Einchecken/ Auschecken	Verfolgung von Überarbeitungen, Genehmigungsverlauf und automatisierte Benachrichtigungen für Genehmiger und Überprüfer. Nützlich für Compliance- und Risikoautoren, Richtlinien- und Verfahrensersteller sowie Vertragsadministratoren.
Kategorisierung	Klassifizierung von Dokumenten für Organisation und Suche.
Zugriffssteuerung	Freigabe von Dokumenten für ausgewählte Benutzer.
Überarbeitungskontrolle	Verfolgung von Änderungen an Dokumenten.
Digitale Signatur zur Genehmigung	Integration in das Plugin „Approval with E-Signature“.
Workflow	Unterstützung der konsistenten Inhaltsüberprüfung und -genehmigung.
Sicherheit	Verwendung strenger Sicherheitseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Managed Documents – Konzepte

Die folgenden Konzepte erläutern Managed Documents: verwaltetes Dokument, Dokumentsammlung, Dokumentüberarbeitungen und Dokumentparameter.

Konzepte

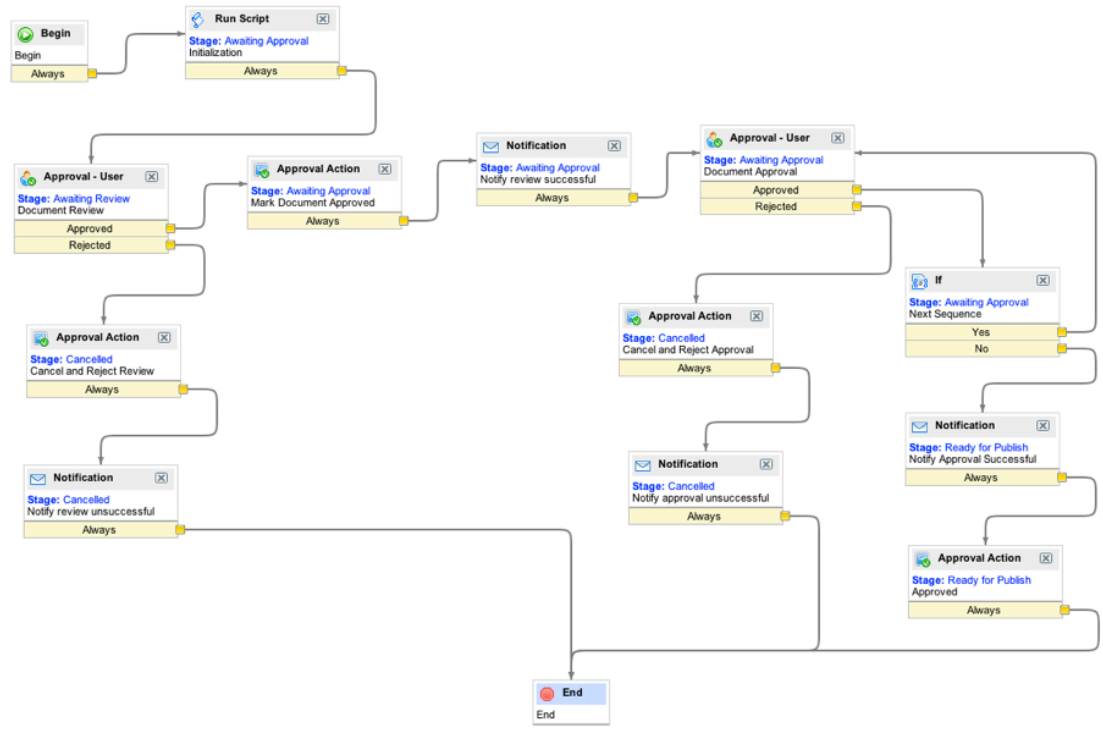
Konzept	Beschreibung
Verwaltetes Dokument	Die Tabelle **„Dokument“ [dms_document]** enthält die Dokumente, die durch den Prozess für verwaltete Dokumente gesteuert werden.
Dokumentsammlung	Die Tabelle **„Dokumentsammlung“ [dms_collection]** ermöglicht das Gruppieren zusammengehöriger Dokumente.
Dokumentüberarbeitungen	Da verwaltete Dokumente eindeutige Datensätze einzelner Versionen eines Dokuments enthalten müssen, werden Überarbeitungen (einschließlich der Datei) über eine zugehörige Liste an den primären Dokumentdatensatz angehängt. Dokumentüberarbeitungen werden gesteuert, um ein Standardbenennungsschema und konsistente Versionsnummern beizubehalten. Sobald eine Dokumentüberarbeitung fertig ist, kann sie zur Überprüfung eingereicht werden.
Dokumentparameter	**Wichtig:** Parameter steuern nicht die Anwendungs- oder Dokumentsicherheit. Parameter organisieren Dokumente lediglich, sie beeinflussen nicht, wer auf Dokumente zugreifen kann. Um Zugriff auf die Applikation „Managed Documents“ zu gewähren, können Sie eine Rolle zuweisen. Legen Sie Benutzer- und Gruppenberechtigungen fest, um Zugriff auf ein bestimmtes Dokument zu gewähren. Jedes Dokument kann mit vordefinierten Parametern verknüpft werden. Die Parameter können beim Gruppieren von Dokumenten helfen. • Typ: Definiert den Typ des Dokuments, das gesteuert wird. Dokumente desselben Typs verwenden die gleichen Steuerelemente. • Klassifizierung: Definiert die Beschränkungsebene des Dokuments, z. B. öffentlich, beschränkt oder vertraulich. • Zielgruppe: Definiert die Gruppen mit Zugriff auf das Dokument, z. B. intern oder extern. • Namensformate: Definieren das Format von Dokumentnamen und stellen sicher, dass Dokumente desselben Typs das gleiche Namensschema haben, das aus Namenskomponenten zusammengestellt ist. • Namenskomponenten: Definieren die in den Namensformaten verwendeten Dokumentwerte. • Genehmigungsregeln: Definieren die Genehmigungen, die das Dokument haben muss, bevor es veröffentlicht werden kann.

Definieren von Dokumenten-Workflows

Im Basissystem verwenden alle verwalteten Dokumente den **Managed Documents**-Workflow, nachdem das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumenten-Workflow



Die im Workflow definierten Dokumentparameter werden häufig als Bedingungen verwendet, um spezifischere Workflows auszulösen, z. B. typspezifische oder klassifikationsspezifische Workflows. Wenn verschiedene Arten von Dokumenten unterschiedlichen Workflows folgen sollten, erstellen Sie neue Workflows mit dem grafischen Workflow-Editor.

Dokumentparameter definieren

Vor der Verwendung der Applikation „Managed Documents“ muss der Benutzer mit der Rolle document_management_admin die Parameter festlegen, die die Art der Dokumente definieren, die mit der Applikation verwaltet werden sollen. Managed Documents bietet sowohl grundlegende als auch benutzerdefinierte Parameteroptionen.

Dokumentparameter definieren

Die folgenden Dokumentparameter sollten definiert werden:

- **Typ:** Gibt den Zweck des Dokuments an. Der Typ bestimmt auch das standardmäßige Dokument- und Namensformat.
- **Klassifizierung:** Gibt die dem Dokument zugewiesene Sicherheitsstufe an und legt fest, wer das Dokument anzeigen oder bearbeiten darf.
- **Zielgruppe:** Gibt die vorgesehenen Leser des Dokuments an.
- **Namensformat:** Gibt das Namensformat an, das beim Hinzufügen einer Dokumentüberarbeitung verwendet werden soll.
- **Namenskomponenten:** Sind individuelle Bezeichner, die innerhalb eines Namensformats verwendet werden. Namenskomponenten definieren einen Referenzpfad (häufig durch Dot-Walking), der den für das Dokument spezifischen Wert enthält.
- **Genehmigungsregeln:** Legen fest, welche Genehmiger Dokumenten hinzugefügt werden (zusätzlich zu den im Dokumentdatensatz angegebenen **Überprüfern**).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typen definieren

Um einen neuen Typ zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Typ** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Typ.
Code	Ein Kurzcode für den Typ. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Typ**.
Namensformat	Das Namensformat, das Dokumente dieses Typs verwenden sollen.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz des Typs in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Typen sind im Basissystem verfügbar.

Name	Code	Bezeichnung	Namensformat	Reihenfolge
--Keine--	NULL	--Keine--	NULL	1
policy	POL	Richtlinie	Standardrichtlinie	2
guideline	GUI	Leitlinie	Standard	3
procedure	PROC	Prozedur	Standard	4
contract	CON	Vertrag	Standard	5

Hinweis:
Für Dokumente mit dem **Typ Vertrag** wird eine zugehörige Liste **Verträge** im Dokumentdatensatz angezeigt; sie enthält alle Verträge, denen das Dokument zugeordnet ist.

Definieren von Genehmigungsregeln

Um eine neue Genehmigungsregel zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Genehmigungsregeln** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Genehmigungsregel.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das anzeigt, ob diese Genehmigungsregel verwendet wird.
Bedingung	Ein Condition Builder, der bestimmt, welche Dokumente diese Genehmigungsregel verwenden.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Genehmigungsregel.

Nachdem die Genehmigungsregel gespeichert wurde, definiert die zugehörige Liste **Genehmiger**, welche Genehmiger hinzugefügt werden, wenn die Bedingungen im Feld **Bedingung** erfüllt sind.

Die folgenden Genehmigungsregeln sind im Basissystem verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Bedingung
Interne Richtlinie	Typ=Richtlinie ^ Zielgruppe=Intern
Entwicklungsrichtlinie	Typ=Richtlinie ^ Abteilung=Entwicklung

Zugehörige Informationen

Dokumentparameter definieren

Zielgruppen definieren

Um eine neue Zielgruppe zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Zielgruppe** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Zielgruppe	Ein eindeutiger Name für die Zielgruppe.
Zielgruppencode	Ein kurzer Code für die Zielgruppe. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Zielgruppe**.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz der Zielgruppe in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Zielgruppen sind im Basissystem verfügbar.

Zielgruppe	Zielgruppencode	Bezeichnung	Reihenfolge
internal	INT	Intern	1
external	EXT	Extern	2

Zugehörige Informationen

Dokumentparameter definieren

Klassifizierungen definieren

Zum Definieren einer neuen Klassifizierung steht das Klassifizierungsformular zur Verfügung.

Navigieren zu **Managed Documents** > **Administration** > **Klassifizierung** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Klassifizierung.
Code	Ein kurzer Code für die Klassifizierung. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Klassifizierung**.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz dieser Klassifizierung in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Klassifizierungen sind im Basissystem verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Code	Bezeichnung	Reihenfolge
public	P	Öffentlich	1
restricted	R	Beschränkt	2
confidential	C	Vertraulich	3

Namenskomponenten definieren

Namenskomponenten definieren die im Namensformat verwendeten Dokumentwerte.

Die Namenskomponente `document.audience.code` führt beispielsweise einen Dot-Walk vom Dokumentdatensatz zum **Code** der Zielgruppe durch.

Um eine neue Namenskomponente zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Komponenten** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Namenskomponente.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Namenskomponentenwerts.
Wert	Der Pfad zu dem Feld, das den für das Namensformat verwendeten Wert enthält. Wird relativ zu einem aktuellen Überarbeitungsdatensatz definiert. Beispiel: • Geben Sie `revision` ein, um das Feld **Nummer** der Überarbeitung im Überarbeitungsdatensatz zu verwenden. • Geben Sie `document.name` ein, um das Feld **Name** im referenzierten Dokument der Überarbeitung zu verwenden. • Geben Sie `document.audience.code` ein, um das Feld **Code** für die vom Dokument referenzierte Zielgruppe zu verwenden. Dieser Dot-Walking-Ansatz ermöglicht es, jeden zur Überarbeitung gehörigen Wert in das Namensformat aufzunehmen.

Hinweis:
Die Komponente **revision** ist eine spezielle Komponente, die durch die entsprechende Überarbeitungsnummer ersetzt wird (anstatt einen Wert abzurufen, der zum aktuellen Datensatz gehört). Die Überarbeitung wird entweder automatisch inkrementiert oder verwendet die letzte Überarbeitungsnummer, abhängig von der Einstellung im Dokumentformular.

Die folgenden Komponenten sind im Basissystem definiert.

Name	Kurzbeschreibung	Wert
Zielgruppencode	Zeigt den Code an, der der Dokumentzielgruppe zugewiesen ist.	document.audience.code
Klassifizierungscode	Zeigt den Klassifizierungscode an.	document.classification.code
Dokumentname	Zeigt den Dokumentnamen an.	document.name
Überarbeitung	Zeigt die Dokumentüberarbeitung an.	revision

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Kurzbeschreibung	Wert
Typcode	Zeigt den Code an, der dem Dokumenttyp zugewiesen ist.	document.type.code

Namensformate definieren

Das Namensformat generiert automatisch einen Namen für eine Dokumentüberarbeitung, indem die Namenskomponenten in einem Standardcode so angeordnet werden, dass sie den Benennungskonventionen entsprechen.

Ein Namensformat mit den Namenskomponenten **Typcode**, **Dokumentname** und **Überarbeitungsnummer** sowie dem Trennzeichen **-** wird beispielsweise wie folgt formatiert:

`TYPCODE-Name-ÜberarbNummer.Dateiformat`

In diesem Beispiel hat eine Richtlinie (Code POL) namens `IT-Off-Boarding-Richtlinie` mit der Überarbeitungsnummer **1.0**, die als DOCX-Datei hochgeladen wird, den folgenden Namen:

`POL-IT-Off-Boarding-Richtlinie-1.0.docx`

Um ein neues Namensformat zu definieren, navigieren Sie zu **Managed Documents** > **Administration** > **Namensformate** und klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für das Namensformat.
Trennzeichen	Ein Trennzeichen, das zwischen den einzelnen Komponenten eingefügt wird. Bindestriche (-) und Unterstriche (_) werden häufig verwendet. Die Verwendung alphanumerischer Zeichen kann zu einem verwirrenden Namensformat führen.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Namensformats.

Verwenden Sie die zugehörige Liste, um Namenskomponenten hinzuzufügen. Verwenden Sie das Feld **Reihenfolge**, um die Reihenfolge festzulegen, in der Namenskomponenten verwendet werden.

Die folgenden Namensformate sind im Basissystem definiert.

Name	Trennzeichen	Beschreibung
Standard	_	Das Standardformat. Dokumentname und Überarbeitung getrennt durch einen Unterstrich.
Standardrichtlinie	_	Das Format für den Richtliniendokumenttyp.
Entwicklungsdokumentation	(kein Trennzeichen)	Das Format für den Softwaredokumentationstyp.
Entwicklungsquellen	(kein Trennzeichen)	Das Format für den Entwicklungs- und Codequellentyp.
Intranet-Verbesserung	(kein Trennzeichen)	Das Format für Dokumente, die die Verwendung des Intranets beschreiben.

Domain Separation und Managed Documents

Domänentrennung wird in verwalteten Dokumenten nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Managed Documents-Plugin

Diese Seite beschreibt die Applikationen und Module, die Struktur von Datenbanktabellen sowie Skripts und Rollen.

Struktur von Datenbanktabellen

Die folgenden Tabellen werden hinzugefügt:

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Dokument [dms_document]	Die Dokumentdetails.
Überarbeitung [dms_revision]	Die Dokumentüberarbeitungen.
Zielgruppe [dms_audience]	Die vorgesehenen Dokumentleser.
Klassifikationen [Klassifikation]	Die Dokumentbeschränkungsebene, z. B. öffentlich oder vertraulich. (Definiert nicht den Zugriff auf das Dokument. Dokumentsicherheit wird in Benutzer- und Gruppenberechtigungen festgelegt.)
Typ [dms_type]	Der Dokumentzweck.
Komponente [dms_component]	Die Komponenten der Namensformate. Das Wertefeld ist ein Dot-Walking-Ausdruck, der ausgewertet wird. Für die Überarbeitung wird eine Ausnahme gemacht, da sie nicht vorhanden ist, wenn der Überarbeitungsname generiert wird.
Namensformat [dms_name_format]	Die Zusammensetzung der Komponenten zum Generieren von Überarbeitungsnamen.
Genehmigungssequenz [approval_sequence]	Die Genehmigungssequenzen, die Benutzer einhalten müssen.
Genehmigungsregel [dms_approval_rule]	Die Kriterien, mit denen die Datensätze der Tabelle „dms_document“ übereinstimmen müssen. Dient zum automatischen Hinzufügen von Genehmigern zu einem Dokument.
Sammlung [dms_collection]	Die vom Benutzer erstellten Dokumentgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripts

Zu „sys_script“ hinzugefügte Business Rules

Regel	Beschreibung
Dokument aktualisieren	Ändert den Status eines Dokuments in Abhängigkeit von seinen Überarbeitungen.
Genehmiger hinzufügen	Füllt die Liste der Genehmigenden im Dokument.

Zu „sys_script_include“ hinzugefügte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
DocumentManagement	Enthält die Hauptlogik für das Managed Documents-Plugin.
DocumentManagementDB	Enthält Methoden zum Ausführen von CRUD-Vorgängen in der Datenbank.
DocumentManagementSecurity	Hilft beim Verwalten der Sicherheit des Managed Documents-Systems.
DocumentManagementAjax	Aktualisiert die Details der temporären Überarbeitung, die beim Öffnen des Formulars zum Hochladen/Einchecken einer Überarbeitung erstellt wird.
DocumentAttachmentAjax	Benennt die Anlagendatei um.
DocumentRevisionWorkflowHelper	Ermöglicht die Durchführung grundlegender Workflow-Vorgänge für eine Revision.
DocumentManagementApprovalMatcher	Hilft beim Abrufen der Benutzer- und Gruppengenehmiger für ein Dokument, das den Genehmigungsregeln entspricht.
DocumentApproverHelper	Enthält Logik zur Handhabung von Dokumentgenehmigern.
DocumentManagementUtils	Nützliche Methoden.
DocumentReferenceQualifiers	Statische Methoden, die Referenzqualifizierer zurückgeben.

Zu „sys_script_client“ hinzugefügtes Client-Skript

Regel	Beschreibung
Dokumenttypänderung	Aktualisiert das Namensformatfeld im Abschnitt mit Überarbeitungseinstellungen des Dokuments. Jeder Typ hat ein Standardnamensformat.

Rollen

Dieses Plugin führt zwei neue Rollen ein:

Rollen

Rolle	Beschreibung
document_management_user	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer auf das Managed Documents-Plugin zugreifen, Dokumente erstellen und nach Dokumenten suchen. Dokumentüberprüfer und -genehmiger benötigen die Rolle „document_management_user“, um auf das Managed Documents-Plugin zugreifen zu können. (Beachten Sie, dass Überprüfer und Genehmiger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	auch aus einem Genehmigungsdatensatz auf eine Dokumentüberarbeitung zugreifen können.)
document_management_admin	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer die Administrationseinstellungen für das Managed Documents-Plugin ändern.

Hinweis:
Jedes Dokument verfügt über individuelle Berechtigungen. Selbst wenn ein Benutzer die Rolle „document_management_user“ erhält und über Berechtigungen für die Applikation verfügt, kann er nur Dokumente anzeigen, auf die er Zugriff hat.

Managed Documents-Plugin installieren

Das Managed Documents-Plugin kann von Benutzern mit der Administratorrolle aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Managed Documents“ (com.snc.document_management), und wählen Sie **Aktivieren/Aktualisieren**aus.

   Wenn das Plugin von anderen Plugins abhängig ist, werden diese Plugins und deren Aktivierungsstatus aufgelistet.
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Einige Plugins enthalten Demo-Datensätze, die Plugin-Features für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen sollen. Das Laden von Demodaten ist eine gute Vorgehensweise, wenn Sie das Plugin zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren. Sie können Demodaten laden, nachdem das Plugin aktiviert wurde, indem Sie diesen Prozess wiederholen und das Kontrollkästchen aktivieren.
4. Wählen Sie **Aktivieren**.

Wissensdokument-Plugin

Das Plugin „Knowledge Document“ erweitert das Plugin „Managed Documents“ um die Funktionalität für verwaltete Dokumente, die in der Knowledge Base veröffentlicht werden sollen.

Wird mit dem Plugin „Knowledge Document“ installiert

Diese Elemente werden mit dem Plugin „Knowledge Document“ installiert.

Abhängigkeiten

Das Knowledge Document-Plugin hängt vom Managed Documents-Plugin ab. Durch die Aktivierung von Knowledge Document wird auch Managed Documents aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Knowledge-Datensätze [m2m_document_knowledge]	Eine Many-to-Many-Tabelle, in der die Beziehung zwischen einem Dokument und einem Wissensartikel gespeichert wird.

UI-Aktionen

UI-Aktionen

UI Action	Beschreibung
Link zu Knowledge-Bereich	Erstellt oder aktualisiert einen Wissensartikel, der sich auf das aktuelle Dokument bezieht, abhängig davon, ob bereits ein Wissensartikel vorhanden ist.

Skripts

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
KnowledgeDocument	Enthält die Hauptlogik für das Knowledge Document-Plugin.
KnowledgeDocumentDB	Klasse, die Daten für das Knowledge Document-Plugin abruft, einfügt und aktualisiert.

Verknüpfen Sie Dokumente mit Wissensartikeln

Verwalten Sie ein Dokument und greifen Sie über einen Artikel auf die neueste Version des Dokuments zu, indem Sie das Dokument mit einem Wissensartikel verknüpfen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Plugins aktiviert haben:

- Plugin „Knowledge Document“ (com.snc.knowledge_document)
- Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced)

Das Dokument wurde bereits hochgeladen und veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Dokument hochladen und Genehmigte Überarbeitungen veröffentlichen.

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der mit dem Dokument verknüpfte Artikel gespeichert ist.

Wenn ein Wissensartikel bereits mit dem Dokument verknüpft ist, müssen Sie über Mitwirkzugriff auf den Artikel verfügen.

Erforderliche Rolle: document_management_user und knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die ursprüngliche oder überarbeitete Version eines Dokuments mit einem Wissensartikel verknüpfen. Das Dokument wird als Anhang zum verknüpften Artikel angezeigt. Durch die Überarbeitung eines Dokuments wird das an den verknüpften Wissensartikel angehängte Dokument nicht automatisch aktualisiert. Daher müssen Sie jedes Mal, wenn Sie ein Dokument überarbeiten, das überarbeitete Dokument erneut mit dem Wissensartikel verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Als Besitzer eines Dokuments oder Administrator können Sie das Dokument mit einem veröffentlichten Artikel verknüpfen. Wenn der Artikel von einem anderen Benutzer ausgecheckt wurde, können Sie das Dokument nicht mit dem zugehörigen Artikel verknüpfen, es sei denn, der Artikel wurde veröffentlicht.

Ein verwaltetes Dokument kann nur mit einem Artikel verknüpft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Managed Documents** > **Dokumente** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf das Dokument.
3. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste Wissenseinstellungen aus.

Knowledge-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Verhalten	Prozess, der ausgeführt wird, wenn auf den zugehörigen Link **Link zu Wissen** geklickt wird. Ein Verhalten ist einer der folgenden Typen: ○ **Datensatz immer erstellen**: Ein neuer Wissensartikel wird erstellt und mit der letzten veröffentlichten Überarbeitung des Dokuments als Anhang verknüpft. ○ **Vorhandenen Datensatz**aktualisieren: Der verknüpfte Wissensartikel wird mit der letzten veröffentlichten Überarbeitung des Dokuments als Anhang aktualisiert. Wenn für das Dokument keine Wissensartikel vorhanden sind, wird ein neuer Wissensartikel erstellt. **Hinweis:** Sobald Sie eine Verhaltenseinstellung für ein Dokument ausgewählt haben, können Sie sie später beim Überarbeiten des Dokuments nicht mehr ändern.
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Sie können einen Wissensartikel nur einer Knowledge Base zuordnen. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Typ	Artikelvorlage zum Erstellen eines Wissensartikels mit definierten Feldern und Werten. **Hinweis:** Wenn ein Wissensartikel erstellt wird, wird das Feld **Typ** schreibgeschützt.
Gültig bis	Datum, an dem der Artikel abläuft Fügt gültige Bis-Datum-Informationen demselben Feld im Wissensartikel hinzu.
Kurzbeschreibung	Einige Wörter oder ein kurzer Ausdruck, der den Wissensartikel beschreibt. Fügt die Kurzbeschreibung demselben Feld im Wissensartikel hinzu.

4. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link Mit Wissen** verknüpfen.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie in der angezeigten Informationsmeldung auf den Nachrichtenlink, um den Wissensartikel anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Das hochgeladene Dokument wird als Anhang zu einem Wissensartikel hinzugefügt. Abhängig vom **Feldwert Verhalten**, der in der zugehörigen Liste Wissenseinstellungen angegeben ist, wird der Wissensartikel mit dem Dokument erstellt oder aktualisiert.

Dokument erstellen

Nachdem die Managed Documents-Parameter vom Administrator festgelegt wurden, können Dokumente erstellt, angefordert, ausgecheckt, bearbeitet, eingecheckt, kopiert und gegebenenfalls auf eine frühere Version zurückgesetzt werden.

Sobald Dokumente der Applikation „Managed Documents“ hinzugefügt wurden, können sie in Dokumentsammlungen gruppiert werden.

Dokumentfreigabe

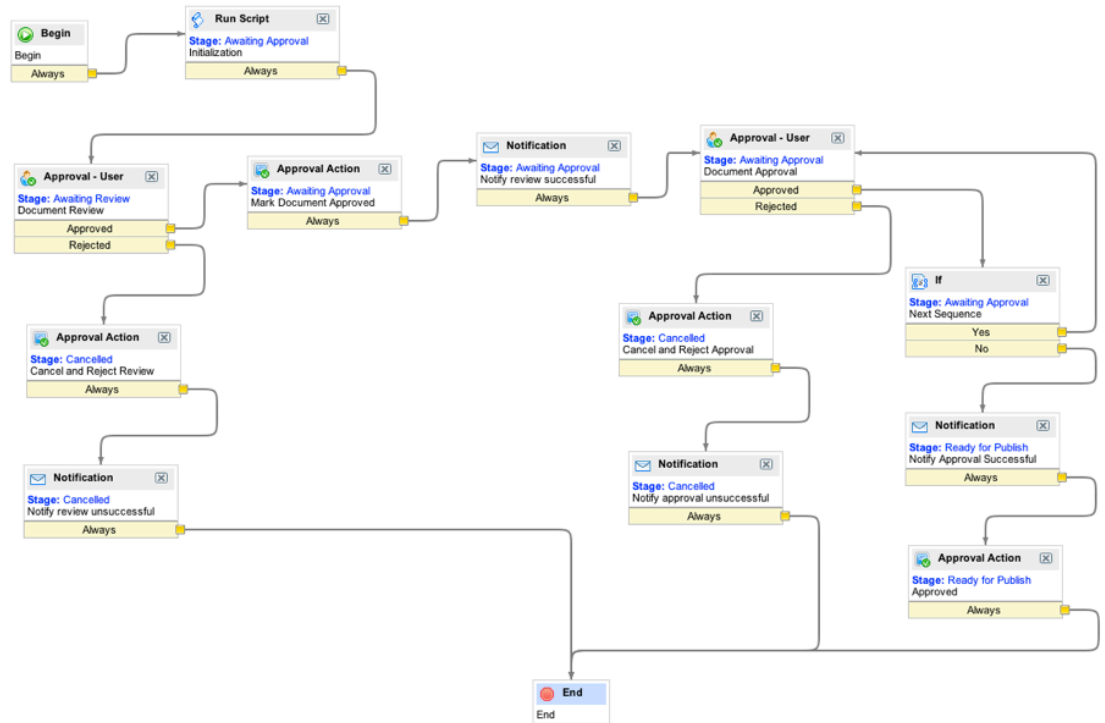
Während des Genehmigungsprozesses wird das Dokument vom Genehmiger genehmigt oder abgelehnt. Ein Dokument durchläuft den Genehmigungsprozess nach dem Überprüfungsprozess.

Freigabeworkflow

Nachdem das Dokument überprüft wurde, senden Sie es zur Genehmigung. Wenn das Dokument keinen Genehmiger hat, entfällt der Genehmigungsprozess.

Wenn das Dokument *Aktiv* ist, wird der Workflow *Standard-Dokumentenmanagement* zum Verwalten von Genehmigungen verwendet:

Workflow „Standard-Dokumentenmanagement“



Wenn der Genehmiger das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung des Dokuments wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Genehmiger sollten besprechen, welche Änderungen an dem Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn das Dokument fertig ist, kann eine neue Überprüfung eingeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der endgültige Genehmiger das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt. Sobald die endgültige Genehmigung erfolgreich ist, ändert sich die Dokumentphase in der Liste der Dokumentüberarbeitungen in *Bereit für die Veröffentlichung*:

Ergebnis des Workflows „Standard-Dokumentenmanagement“

Prozessänderung für mehrere Genehmiger

Wenn es mehrere Genehmiger gibt, läuft der Genehmigungsprozess nacheinander ab, und mehrere Genehmiger können einer einzelnen Sequenz zugewiesen werden. Beispiel:

- Sequenz 1: Genehmiger A und B
- Sequenz 2: Genehmiger C und D
- Sequenz 3: Genehmiger E

Da die Sequenzen in aufsteigender chronologischer Reihenfolge stattfinden, erhalten die Genehmiger A und B die Genehmigungsanforderung zuerst (die Genehmiger C, D und E sind noch nicht Teil des Prozesses). Ähnlich wie beim Überprüfungsprozess bestimmt der erste Genehmiger, der innerhalb einer Sequenz handelt, was mit dem Dokument geschieht. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Genehmigungsprozess angehalten, und der Status wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Prozess angehalten, und der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Anschließend wird das Dokument in die Genehmigungssequenz 2 verschoben. Nachdem mindestens ein Genehmiger in jeder Sequenz das Dokument genehmigt hat, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass das Dokument genehmigt wurde.

Überprüfungsprozess

Während des Überprüfungsprozesses wird das Dokument vom Überprüfer genehmigt oder abgelehnt. Manchmal hat ein Dokument mehrere Überprüfer.

Wenn der Überprüfer das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Überprüfer sollten besprechen, welche Änderungen an dem Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn der Überprüfer das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer darüber informiert, dass die Überprüfung erfolgreich war und das Dokument in die Genehmigungsphase übergehen kann.

Wenn einem Dokument mehrere Überprüfer zugewiesen sind, bestimmt der zuerst handelnde Überprüfer, was mit dem Dokument geschieht. Angenommen, es gibt zwei Überprüfer, A und B. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und der Überarbeitungsstatus wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Überprüfer B erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit der Information, dass die Überprüfung abgelehnt wurde und sich sein Status in „Nicht mehr erforderlich“ ändert. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Der Status von Überprüfer B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert.

Elektronische Signaturen für die Genehmigung aktivieren

Elektronische Signaturen für Genehmigung aktivieren. Elektronische Signaturen sind hilfreich, wenn Sie eine digitale Signatur für Compliance- oder Auditierungszwecke benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

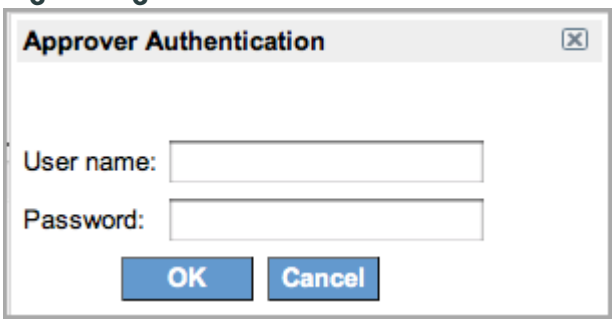
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Plugin „Approval with e-signature “ aktivieren, um festzulegen, dass Benutzer beim Überprüfen und Genehmigen von Dokumenten einen Benutzernamen und ein Passwort eingeben müssen.

Die digitale Signatur wird nicht verfolgt oder im Dokumentdatensatz gespeichert. Benutzer müssen einfach einen Benutzernamen und ein Passwort eingeben, nachdem sie auf die Schaltfläche **Genehmigen** oder **Ablehnen** geklickt haben.

Digitale Signatur

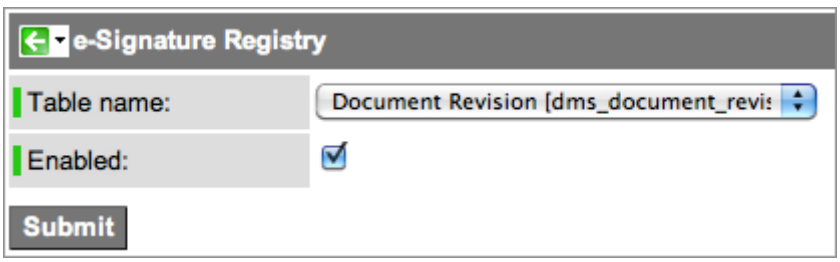


Stellen Sie nach dem Aktivieren des Plugins „Approval with E-Signature“ sicher, dass in der Registrierungstabelle für die E-Signatur eine Zeile für die Tabelle „dms_document_revision“ erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**.
2. Prüfen Sie, ob *dms_document_revision* bereits aufgeführt und **Aktiviert** auf *wahr* festgelegt ist.
3. Wenn die Tabelle nicht in der Liste enthalten ist, klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** den Eintrag *Dokumentüberarbeitung* aus.
5. Wählen Sie *Aktiviert* aus.

Example



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Genehmigte Überarbeitungen veröffentlichen

Veröffentlichen Sie eine genehmigte Dokumentüberarbeitung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine bestimmte Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung gesendet werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Veröffentlichen Sie die genehmigte Version über die Liste der Dokumentüberarbeitungen.

Hinweis:
Zum Veröffentlichen von Dokumenten in der Knowledge Base ist das Knowledge Document-Plugin erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen auf die Überarbeitung mit der Kennzeichnung **Bereit für die Veröffentlichung**.
3. Klicken Sie auf **Überarbeitung veröffentlichen**, um das Dialogfeld **Veröffentlichen** anzuzeigen.

   Die Überarbeitungsnummer stimmt mit der neuesten Überarbeitungsnummer überein. Wenn die Überarbeitungsnummer bei der Veröffentlichung des Dokuments standardmäßig geändert werden soll, z. B. durch Erhöhen der Versionsnummer auf 1.1 oder 1.0.1, kann die Änderung in diesem Dialogfeld manuell vorgenommen werden.
4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Die veröffentlichte Überarbeitung wird grün hervorgehoben, und der Status der vorherigen Versionen wird automatisch in *Deaktiviert* geändert:

Hinweis:
Wenn der Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess wiederholt wird, wird die veröffentlichte Überarbeitung beim Veröffentlichen der neuen Überarbeitung deaktiviert. Alle Workflows, die für frühere Überarbeitungen ausgeführt wurden, werden bei der Veröffentlichung des Dokuments abgebrochen.

Überarbeitungen zur Entwurfsüberprüfung senden

Senden Sie einen Dokumententwurf zur Überprüfung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine bestimmte Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung gesendet werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Wenn ein Entwurf des Dokuments fertig ist, senden Sie ihn zur Überprüfung. Wenn für das Dokument keine Überprüfer im Feld „Überprüfer“ des Dokumentdatensatzes angegeben wurden, wird der Überprüfungsprozess ausgelassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Überarbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Überarbeitung absenden** aus.

   Die Überarbeitungsphase wird auf *Überprüfung ausstehend* festgelegt.

   Der Name und die Parameter des Dokuments werden schreibgeschützt. Der Dokumentstatus wird auf *Aktiv* festgelegt.

Neue Dokumente erstellen oder anfordern

Nachdem ein Administrator Parameter für die Applikation „Managed Documents“ festgelegt hat, können Sie neue Dokumente erstellen oder anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Managed Documents** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Neues Dokument – Felder

Feld	Eingabewert
Nummer	Eine Identifikationsnummer für das Dokument. Wird mithilfe der Nummernverwaltung automatisch generiert.
Name	Ein Name für das Dokument. Beachten Sie, dass der Name des Dokuments mit anderen Namenskomponenten (wie vom Namensformat definiert) kombiniert wird, um die Namen der einzelnen Dokumentüberarbeitungen zu erstellen.
Angefordert von	Die Person, die darum bittet, dass das Dokument erstellt oder aktualisiert wird.
Besitzer	Der Genehmiger der Dokumentanforderung. Dieser ist auch für das Festlegen des Abschlussdatums bei Antragstellern und Autoren verantwortlich.
Überprüfer	Der oder die Benutzer, die das Dokument überprüfen und den Besitzern und Autoren Feedback geben.
Abteilung	Die für das Dokument zuständige Abteilung.
Typ	Der Dokumentzweck. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Typparametern abgeleitet wird.
Klassifizierung	Die Klassifizierung des Dokuments basierend auf Sicherheit, Zielgruppe und Vertraulichkeit. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Klassifizierungsparametern abgeleitet wird. **Hinweis:** Dadurch werden keine Funktionen gesteuert.
Zielgruppe	Die Dokumentleser, z. B. extern oder intern. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Zielgruppenparametern abgeleitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	Hinweis: Dadurch werden keine Funktionen gesteuert.
Status	Der aktuelle Status des Dokuments im Bearbeitungs- und Veröffentlichungsprozess.
Ausgecheckt von	Der Benutzer, der das Dokument zurzeit ausgecheckt hat.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Überarbeitungseinstellungen	
Namensformat	Das Format für den Namen jeder einzelnen Überarbeitung des Dokuments. Weitere Informationen finden Sie unter Namensformat.
Überarbeitungsformat	Sie haben die Wahl zwischen dem zweistelligen (0.x) oder dem dreistelligen (0.0.x) Überarbeitungsformat.
Überarbeitungsnummer automatisch erhöhen	Bei Auswahl dieser Option wird die Überarbeitungsnummer bei jeder Überarbeitung des Dokuments automatisch erhöht.

Die zugehörige Liste *Benutzerberechtigungen* bestimmt, welche Benutzer über die Rechte verfügen, das Dokument anzuzeigen und daran mitzuwirken:

Benutzerberechtigungen

Feld	Eingabewert
Benutzer	Verweis auf einen Benutzer, der berechtigt ist, ein Dokument zu lesen, aber nicht dazu beizutragen.
Typ	Eine Auswahlliste, die beschreibt, wie der Benutzer mit dem Dokument interagieren kann. Die Optionen sind: ○ Leser – Der Benutzer kann die Dokumentversionen lesen. ○ Editor – Der Benutzer kann neue Versionen hochladen. ○ Besitzer – Der Benutzer kann das Dokument bearbeiten.

Die zugehörige Liste *Gruppenberechtigungen* bestimmt, welche Gruppen über die Rechte verfügen, das Dokument anzuzeigen und daran mitzuwirken:

Gruppenberechtigungen

Feld	Eingabewert
Gruppe	Ein Verweis auf eine Gruppe von Benutzern, die berechtigt sind, das Dokument zu lesen und daran mitzuwirken.
Typ	Eine Auswahlliste, die beschreibt, wie Gruppenmitglieder mit dem Dokument interagieren können. Die Optionen sind: ○ Leser – Gruppenmitglieder können die Dokumentversionen lesen. ○ Editor – Gruppenmitglieder können neue Versionen hochladen. ○ Besitzer – Gruppenmitglieder können das Dokument bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmiger angeben

Sie können Genehmiger für einen Dokumentdatensatz angeben, nachdem Sie diesen gespeichert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen oder mehrere Genehmiger angeben. Legen Sie beispielsweise mehrere Genehmiger fest, um von einer Person eine Qualitätsprüfung des Dokuments und von einer anderen Person die endgültige Genehmigung durchführen zu lassen. Genehmigern wird eine Nummer zugewiesen. Der Genehmiger mit der niedrigsten Nummer (in der Regel Nummer eins) kommt immer zuerst, dann folgen alle anderen Genehmiger in aufsteigender chronologischer Reihenfolge. Mehrere Genehmiger können dieselbe Sequenznummer haben. Zum Beispiel können zwei Genehmiger eine Qualitätsprüfung durchführen und die Sequenznummer 1 erhalten. Dann können zwei Personen endgültige Genehmiger sein und die Folgenummer 2 erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Wählen Sie das Symbol „ Aktionen“ Symbol „Zusätzliche Aktionen“ und **dann Genehmiger hinzufügen aus**.
3. Fügen Sie einen Benutzernamen hinzu.
4. Wählen Sie eine Sequenznummer aus der Dropdown-Liste aus.
   Niedrigere Zahlen werden vor höheren Zahlen genehmigt. Beispiel: Genehmiger Nummer eins genehmigt vor Nummer zwei.
5. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, um weitere Genehmiger hinzuzufügen.

Dokumente einchecken

Checken Sie das Dokument ein, nachdem Sie es überarbeitet haben, damit andere Benutzer das Dokument auschecken können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und navigieren Sie zu der überarbeiteten Datei.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Überprüfen Sie den Namen und die Überarbeitungsnummer.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Dokumente kopieren

Ein Dokument kann jederzeit dupliziert werden. Dies ist nützlich, wenn Sie ein vorhandenes Dokument als Basis für ein neues Dokument verwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument kopieren** aus.

   Eine Informationsmeldung mit einem Link zum neuen Dokument wird angezeigt:
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Das neue Dokument wird umbenannt und enthält das Wort „Kopie“.

Hinweis:
Nur die neuste Überarbeitung wird kopiert.

Dokumente deaktivieren

Um den Dokumentstatus in *Inaktiv* zu ändern, deaktivieren Sie das Dokument. Dies ist nützlich, wenn Änderungen an einem Dokument in den Wartestatus gesetzt wurden. Ein inaktives Dokument kann jederzeit wieder geöffnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument deaktivieren** aus.

Hinweis:
Um ein Dokument zu aktivieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und klicken **Sie auf Dokument erneut öffnen**.

Deaktivierte Dokumente erneut öffnen

Ein Dokument, das deaktiviert wurde, kann erneut geöffnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument erneut öffnen** aus.

Dokumente zurücksetzen

Ein Dokument kann jederzeit mit einem Rollback auf eine frühere Überarbeitung zurückgesetzt werden. Stellen Sie vor dem Zurücksetzen auf eine frühere Überarbeitung sicher, dass das Dokument nicht ausgecheckt ist und dass Sie über Editor- oder Besitzerberechtigungen für das Dokument verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste Dokumentüberarbeitungen auf die Überarbeitung, zu der Sie ein Rollback durchführen möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Rollback** aus.
   Das Dialogfeld „Rollback zur Überarbeitung“ wird angezeigt. Der Name und die Überarbeitungsnummer sind neu. Die Notiz gibt die Überarbeitung an, auf die das Dokument zurückgesetzt wird.
4. Ändern Sie ggf. die Informationen im Dialogfeld „Rollback zur Überarbeitung“.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die neueste Revision ist jetzt die Revision, die Sie für das Rollback ausgewählt haben.

Dokumente abbrechen

Ändern Sie den Dokumentstatus in *Abgebrochen*, wenn keine weiteren Änderungen am Dokument vorgenommen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Dokument abbrechen, wird keine Bestätigungsmeldung angezeigt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie das Dokument wirklich abbrechen möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument abbrechen** aus.

   Eine Informationsnachricht bestätigt den Abbruch:

   Der **Status** wird auf **Abgebrochen**gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente auschecken

Dokumente in der Applikation „Managed Documents“ können jeweils nur von einem Benutzer überarbeitet werden. Checken Sie das Dokument aus, um es zu überarbeiten.

Vorbereitungen

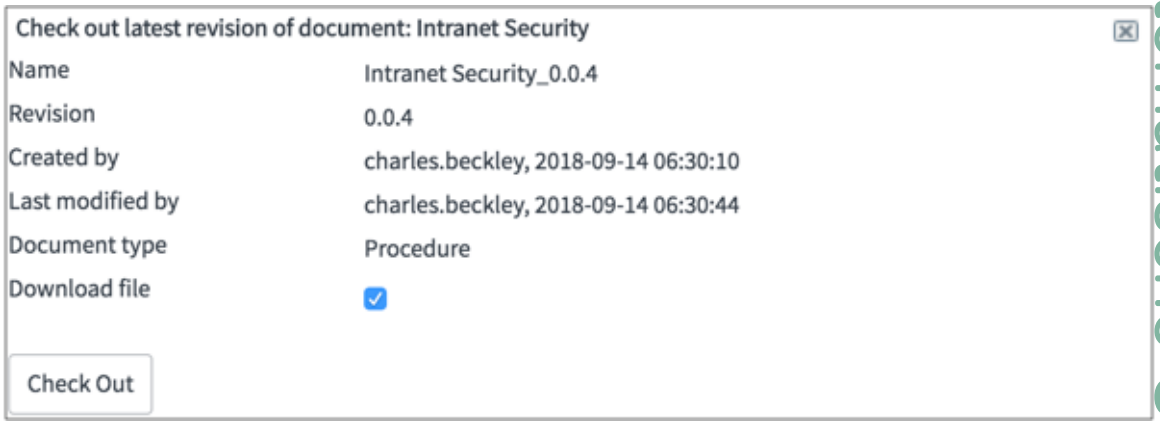
Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Dokument auschecken**.
3. Wählen **Datei herunterladen** aus, um die aktuelle Version des Dokuments herunterzuladen, wenn es ausgecheckt ist.



4. Klicken Sie auf **Auschecken**.

   Nach dem Auschecken eines Dokuments können Sie das Dokument bearbeiten und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Dokumentsammlungen erstellen

Eine Dokumentsammlung ist eine Gruppe einzelner Dokumente. Nachdem Dokumente in Managed Documents hochgeladen wurden, organisieren Sie die Dokumente, indem Sie sie in Sammlungen zusammenfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Managed Documents** > **Dokument** > **Meine Sammlungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen *Namen* ein.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine *Beschreibung*ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf den Namen der von Ihnen erstellten Sammlung.
7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Doppelklicken Sie links auf ein verfügbares Dokument, oder wählen Sie ein Dokument aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Seite „Dokumentsammlung“ wird angezeigt, und die einzelnen Dokumente in der Sammlung werden aufgelistet.

Ein Dokument hochladen

Laden Sie ein Dokument in einen gespeicherten Datensatz hoch. Sie können Textdateien, Tabellenkalkulationen, Präsentationen, PDF-Dateien und mehr hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, und navigieren Sie zu der Datei.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie den Namen und die Überarbeitungsnummer.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Nachdem das ursprüngliche Dokument hochgeladen wurde, können nachfolgende Überarbeitungen erstellt werden, indem das Dokument ausgecheckt wird.

Neue Managed Document-Datensätze erstellen

Konfigurieren Sie die Eigenschaften und Richtlinien für ein verwaltetes Dokument.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Managed Documents** > **Neu erstellen**.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Text Richtlinie ein.
3. Fügen Sie im Feld **Angefordert von** Ihren Namen hinzu.
4. Fügen Sie im Feld **Besitzer** Ihren Namen hinzu.
5. Fügen Sie im Feld **Überprüfer** Ihren Namen hinzu.
6. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Richtlinie** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Feld **Klassifizierung** die Option **Vertraulich** aus.
8. Wählen Sie im Feld **Zielgruppe** die Option **Intern** aus.
9. Aktivieren Sie unter **Überarbeitungseinstellungen** die Option **Überarbeitungsnummer automatisch erhöhen**.

Example



10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente nach Vornahme von Änderungen einchecken

Nachdem Sie Änderungen an einem Dokument vorgenommen haben, checken Sie das überarbeitete Dokument in Managed Documents ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, wählen Sie die überarbeitete Datei aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Überprüfen Sie, ob die Felder **Name** und **Überarbeitungsnummer** die aktualisierte Nummer enthalten.
5. Stellen Sie sicher, dass die Option **Einchecken** ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Liste der Dokumentüberarbeitungen wird aktualisiert und enthält nun die neueste Überarbeitung.

Dokumente zum Vornehmen von Änderungen auschecken

Nachdem ein Dokument einem verwalteten Dokumentdatensatz hinzugefügt wurde, checken Sie die Datei aus, um Änderungen vorzunehmen. Beim Ein- und Auschecken von Dokumenten werden Dokumentänderungen aufgezeichnet und sichergestellt, dass nur jeweils eine Person das Dokument bearbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

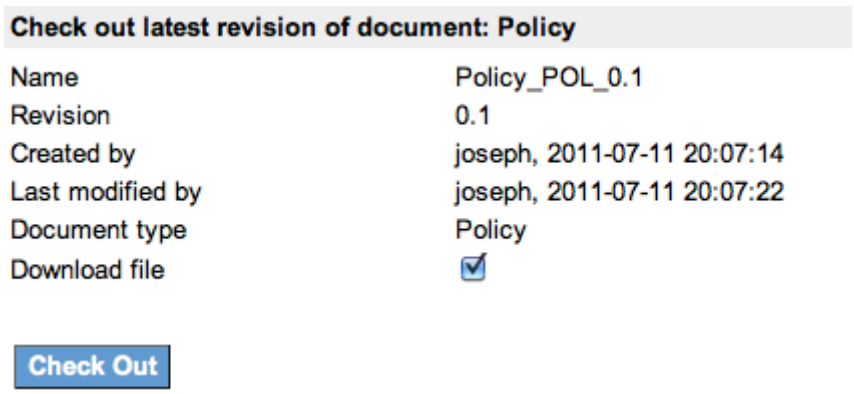
oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Dokument auschecken**.



3. Wählen Sie **Datei herunterladen** aus.
4. Klicken Sie auf **Auschecken**.
5. Öffnen Sie die Datei, und nehmen Sie eine kleine Änderung vor.
6. Speichern Sie das Dokument mit demselben Namen, aber einer neuen Überarbeitungsnummer.
   Beispiel: Richtlinie_POL_02.txt .

Dokumente in Managed Documents veröffentlichen

Nachdem das Dokument überprüft und genehmigt wurde, veröffentlichen Sie es in Managed Documents.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen auf den Namen der Überarbeitung, die genehmigt wurde und in der Phase „Bereit für die Veröffentlichung“ aufgeführt wird.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Überarbeitung veröffentlichen**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Überarbeitung veröffentlichen“, ob der Name und die Überarbeitungsnummer korrekt sind, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   In der Liste der Dokumentüberarbeitungen befindet sich die gerade veröffentlichte Überarbeitung jetzt in der Phase „Veröffentlicht“.

Dokumente zur Überprüfung und Genehmigung senden

Wenn ein Dokument fertig ist, versenden Sie es zur Überprüfung und Genehmigung. Wenn im Dokumentdatensatz kein Überprüfer oder Genehmiger angegeben ist, wird das Dokument direkt in die Veröffentlichungsphase verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen mit der rechten Maustaste auf das überarbeitete Dokument, und wählen Sie **Überarbeitung absenden** aus.
   Da Sie sich selbst als Überprüfer angegeben haben, erhalten Sie eine E-Mail-Nachricht mit einer Genehmigungsanforderung.
2. Klicken Sie in der E-Mail-Nachricht auf den Link neben **Klicken Sie hier, um Genehmigungsanforderung anzuzeigen**.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie das Dokument an, indem Sie unter **Dokumentüberarbeitung**auf den Namen des Anhangs klicken.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Die Seite „Genehmigungen“ wird mit dem soeben genehmigten Dokument angezeigt.
5. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
6. In der Liste der Dokumentüberarbeitungen befindet sich die genehmigte Überarbeitung jetzt in der Phase „Bereit für die Veröffentlichung“.

Dokumente als Anhang hochladen

Fügen Sie nach dem Erstellen eines Dokumentdatensatzes das Dokument als Anlage zum Datensatz hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: document_management_admin

oder

Erforderliche Rolle: document_management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**.
4. Wählen Sie ein einfaches Dokument aus, z. B. eine Textdatei, und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie, ob der Name Richtlinie_POL_0.1 lautet.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Das Dokument wird unter den Dokumentüberarbeitungen aufgeführt.

Multi-Provider-Framework Dokumentenservices.

Ermöglichen Sie Ihrem Team die Zusammenarbeit in Echtzeit und das Hinzufügen von Versionen sowie das Speichern, Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Hochladen von Dokumenten, indem Sie Dokumentanbieter in Ihre ServiceNow -Instanz integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Multi-Provider-Framework DokumentenservicesWashington DC unterstützt im Release [] nur die Integration mit Microsoft OneDrive.

Aktivieren Sie Multi Provider Dokumentenservices Framework

Sie können das Multi Provider Document Services Framework- Plugin (com.snc.multiprovider_documents) für Dokumentenservices aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit dem Multi Provider Document Services Frameworkinstalliert:

- Plugin
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Multi Provider Document Services Framework “ (com.snc.multiprovider_documents).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Wird mit Multi Provider Document Services Frameworkinstalliert

Bei Aktivierung des Multi Provider Document Services Framework- Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Mit dem Multi-Provider-Framework installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
Administrator mp_document_admin	Konfiguriert mehrere Anbieter, Remote-Dokumentaktionen und entsprechende Subflows.
Dokumentanwender	Erstellt, aktualisiert und löscht Dokumente, die für Anbieter verwaltet werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Multi-Provider-Framework installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
mp_document_user	

Installierte Tabellen

Mit dem Multi-Provider-Framework installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Multi-Provider-Dokument mp_document	Die mit dem Drittanbieter verbundenen Dokumente.
Version des Multi-Provider-Dokuments mp_document_version	Die Versionen, die sich auf Dokumente beziehen.
Multi-Provider-Dokumentaktivität mp_document_activity	Protokolliert die Aktivität für das Dokument und die Dokumentversionstabelle und kann zur Problembehandlung der für Dokumente und Versionen ausgeführten Aktionen verwendet werden.
Mitarbeitende mit mehreren Anbietern mp_collaborators	Drittpartei-Benutzer, die an der Instanz ServiceNow zusammenarbeiten.
Mehrfachanbieter-Detail mp_provider_detail	Details der konfigurierten 30-Parteien-Anbieter.
Dokumentaktion für mehrere Anbieter mp_document_action	Die Aktionen, die jedem Subflow zugeordnet sind.
Berechtigung für mehrere Anbieter mp_provider_permission	Vom Provider zugelassene Berechtigungen.
Konfiguration der Mehrfachanbieterberechtigung mp_permission_configuration	Rollen-/Gruppenzuordnung zu Berechtigungen, die aus der Tabelle „mp_permission“ für jeden Anbieter bereitgestellt werden.

Multi Provider Document Services Framework Framework-Rollen

Multi Provider Document Services Framework Framework wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-Administrator [mp_document_admin]

Konfigurieren Sie Multi-Provider, Remote-Dokumentaktionen und entsprechende Subflows.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Benutzer [mp_document_user]

Erstellen, aktualisieren und löschen Sie Dokumente, die für Anbieter verwaltet werden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Integration von Dokumentenservices in Microsoft OneDrive

Verwenden Sie Microsoft OneDrive, um Versionsaktionen für Dokumente direkt in Ihrer ServiceNow -Instanz zu kopieren, zu löschen, wiederherzustellen und abzurufen.

Vorteile der Microsoft OneDrive -Integration

Verbessern Sie die Zusammenarbeit, indem Sie Microsoft OneDrive in Ihre Instanz von [ServiceNow integrieren.

Mit der Integration von Microsoft OneDrive können Sie Folgendes tun:

- Bearbeiten, teilen und kopieren Sie Dokumente aus Microsoft OneDrive in Ihre ServiceNow -Instanz.
- Bearbeiten, teilen und kopieren Sie Dokumente aus einer ServiceNow -Instanz nach Microsoft OneDrive.
- Übertragen Sie ein in Ihrer Instanz [ServiceNow erstelltes Dokument an Microsoft SharePoint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hängen Sie einen freigegebenen Link an einen Datensatz an.
- Teilen Sie Links, um in Echtzeit zusammenzuarbeiten und Dokumente zu bearbeiten.
- Rufen Sie die aktuelle Version des Dokuments ab.
- Arbeiten Sie mit Microsoft 365 zusammen, um Dokumente zu überprüfen, zu genehmigen oder gemeinsam zu erstellen.
- Migrieren Sie Dokumente aus Microsoft SharePoint in Ihre ServiceNow -Instanz.

Aktivierungsinformationen

Um Microsoft OneDrive mit Dokumentenserviceszu integrieren, installieren Sie das Plugin „Multi Provider Document Services Framework“ (com.snc.multiprovider_documents). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Multi Provider Dokumentenservices Framework.

Sie müssen auch Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDriveinstallieren.

Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDrive

Integrieren Sie Dokumentenservices Framework mit Microsoft OneDrive.

Apps im Store anfordern

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

IntegrationHub-Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Integration Hub-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Spoke-Version

Microsoft OneDrive-Spoke für Dokumentenservices-Framework-Spoke v 1.2.2 ist die neueste Version.

Unterstützte Versionen

Diese Spoke wurde für Microsoft OneDrive -Spoke für Dokumentenservices Framework V1.1 erstellt, ist jedoch möglicherweise mit späteren Versionen kompatibel.

Schlüsselfunktionen

Microsoft OneDrive Spoke for Dokumentenservices Framework ermöglicht einem Flow Designer Folgendes:

- Laden Sie Dokumente nach hoch Microsoft OneDrive
- Collaborate
- Versionen verwalten
- Laden Sie Dokumente herunter

Spoke-Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Komplexes Objekt (com.glide.cobject)
- IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Multi Provider Dokumentenservices Framework (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote-Verzeichnissynchronisierung (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer – Dynamische Eingaben (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Spoke-Implementierung verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Die Microsoft OneDrive -Spoke für Dokumentenservices Framework bietet Beispiel-Subflows, um die Automatisierung von Dokumentenservices -Aufgaben zu demonstrieren. Um einen Beispiel-Unterablauf anzupassen, kopieren Sie ihn in einen neuen Anwendungsbereich. In den folgenden Tabellen sind die verfügbaren Beispiel-Subflows für V1 und V2 aufgeführt.

Hinweis:
Nur V2-Subflows unterstützen die Site Microsoft SharePoint.

V1-Subflows

Unterablauf	Beschreibung
Mitarbeitenden zu Gruppe hinzufügen	Fügt die angegebene CollaboratorID als vom Typ angegebenes Mitglied oder Besitzer hinzu.
Dokument für Zusammenarbeit	Ordnet ein Dokument einer Gruppe oder einem Benutzer in Microsoft OneDrivezu.
Dokument mit Empfängertyp zusammenarbeiten	Ordnet ein Dokument einem angegebenen Empfängertyp zu
Verbinden Sie das Dokument von OneDrive über den Pfad	Verbindet das Dokument Microsoft OneDrive.
Kopieren Sie die OneDrive-Dokumentversion	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Microsoft OneDrive in einen Anhang in der Instanz ServiceNow.
Dokument erstellen	Kopiert das Dokument nach Microsoft OneDrive, erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und fügt eine Version in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] hinzu.
Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe wie in Microsoft OneDrive angegeben und aktualisiert die Tabelle „Konfiguration für Mehrfachanbieterberechtigung“ [mp_permission_configuration].
Dokument löschen	Löscht das Dokument in Microsoft OneDrive und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen „Multi Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V1-Subflows (Fortsetzung)

Unterablauf	Beschreibung
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebene Version des Dokuments in Microsoft OneDrive und der Instanz ServiceNow und löscht einen Datensatz in der Tabelle „Multi Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Ruft alle Dokumentversionen ab	Ruft alle Dokumentversionen aus Microsoft OneDrive ab und erstellt und aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Ruft ein Dokument aus OneDrive ab	Kopiert das Dokument aus Microsoft OneDrive in den angegebenen Dokumentnamen. Außerdem wird ein Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und in allen Dokumentversionen in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] erstellt.
Dokumentversion wiederherstellen	Stellen Sie das Dokument auf die Version in Microsoft OneDrivewieder her.
Mitarbeitende synchronisieren	Synchronisiert alle Microsoft Azure Benutzer mit der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators]. Wenn der Benutzer gelöscht oder aktualisiert wird, wird der Datensatz des Benutzers in der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators] überprüft. Wenn vorhanden, wird der Datensatz gelöscht oder aktualisiert. Wenn der Benutzer neu hinzugefügt wird, wird ein Eintrag in der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators] unter „Dokumente mit mehreren Anbietern“ erstellt. **Hinweis:** Die regelmäßige Aufgabe mit dem Namen „ **Mitarbeitende** synchronisieren“ löst den Subflow für „Mitarbeitende synchronisieren“ aus. Sie können eine der verfügbaren Optionen zum Ausführen eines Skripts auswählen. Die Standardoption ist **On Demand**(Bei Bedarf). Die Aufgabe wird basierend auf dem festgelegten Zeitplan ausgeführt, und die Mitarbeitenden werden entsprechend synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Automatically run a script of your choosing .
Mitarbeiterdatensatz löschen	Löscht den angegebenen Mitarbeitenden-Datensatz aus der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators].
Aktualisieren Sie den Dokumentinhalt	Aktualisiert das angegebene Dokument mit dem angegebenen Anhang in Microsoft OneDrive, der der Dokument-ID entspricht. Der Name des Anhangs muss mit dem Namen des Dokuments in Microsoft OneDriveübereinstimmen.
Große Datei hochladen	Lädt einen Anhang in Microsoft OneDrivehoch. Die maximale Größe der Datei darf 60 MB nicht überschreiten.
Ruft die aktuelle URL ab	Ruft die neueste URL zu einem Dokument in Microsoft OneDriveab.
Verbinden Sie das Dokument erneut	Stellt die Verbindung zu einem Dokument in Microsoft OneDrivewieder her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V1-Subflows (Fortsetzung)

Unterablauf	Beschreibung
über Microsoft OneDrive	**Hinweis:** Stellen Sie vor der Verwendung des -Subflows sicher, dass die entsprechenden Microsoft OneDrive -Verbindungs- und -Anmeldeinformationen erstellt wurden und das Microsoft OneDrive -Autorisierungstoken verfügbar ist.

V2-Subflows

Unterablauf	Beschreibung
Aktuelle URL des Dokuments abrufen V2	Ruft die aktuelle URL von Microsoft OneDrive für die referenzierte Dokument-ID ab.
Aktualisiert Dokumentinhalt V2	Aktualisiert das angegebene Dokument mit dem angegebenen Anhangsinhalt in Microsoft OneDrive, der der Dokument-ID aus der sys_id der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ entspricht. Der Name des Anhangs muss mit dem Namen des Dokuments in Microsoft OneDriveübereinstimmen.
Dokument für Zusammenarbeit V2	Ordnet ein Dokument einem angegebenen Empfängertyp zu.
Dokument von OneDrive über Pfad verbinden V2	Verbindet das Dokument Microsoft OneDrive, das auch unter Multi-Provider-Dokumenten nachverfolgt werden kann.
Kopieren Sie das OneDrive-Dokument Version V2	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Microsoft OneDrive in einen Anhang in der Instanz ServiceNow.
Dokument erstellen V2	Kopiert das Dokument nach Microsoft OneDrive und erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] für Multi-Provider-Dokumente.
Dokument löschen V2	Löscht das Dokument in Microsoft OneDrive und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document] und „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Löschen Sie die Dokumentversion V2	Löscht die bestimmte Version des Dokuments inMicrosoft OneDrive und löscht einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] unter Multi-Provider-Dokumente.
Alle Dokumentversionen abrufen V2	Ruft alle Dokumentversionen aus Microsoft OneDrive ab und erstellt oder aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] unter Multi-Provider-Dokumente. Dieser Subflow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V2-Subflows (Fortsetzung)

Unterablauf	Beschreibung
	unterstützt Dokumente aus verschiedenen Quellen, die von Microsoft OneDriveunterstützt werden.
Ruft ein Dokument aus OneDrive V2 ab	Kopiert das Dokument aus Microsoft OneDrive in den angegebenen Dokumentnamen. Außerdem werden ein Datensatz in der Tabelle „Multi Provider-Dokument“ [mp_document] und alle zugehörigen Versionen in der Tabelle „Multi Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version] unter Multi Provider-Dokumente erstellt.
Dokument aus Microsoft OneDrive V2 erneut verbinden	Stellt die Verbindung zu einem Dokument in Microsoft OneDrivewieder her. **Hinweis:** Stellen Sie vor der Verwendung des -Subflows sicher, dass die entsprechenden Microsoft OneDrive -Verbindungs- und -Anmeldeinformationen erstellt wurden und das Microsoft OneDrive -Autorisierungstoken verfügbar ist.
Stellen Sie die Dokumentversion V2 wieder her	Stellt das Dokument in der in Microsoft OneDriveangegebenen Version wieder her.
Mitarbeitende synchronisieren V2	Synchronisiert alle Microsoft Azure Anwender mit der Tabelle „Mitarbeitende“ [mp_collaborators] unter Multi-Provider-Dokumente.
Große Datei hochladen V2	Lädt einen Anhang in Microsoft OneDrivehoch. Die maximale Größe der Datei darf 60 MB nicht überschreiten.
Entfernen Sie die Dokumentzusammenarbeit	Entfernt die Zusammenarbeit an einem Microsoft OneDrive -Dokument.
Dokumentzusammenarbeit aktualisieren	Aktualisiert die Zusammenarbeit an einem Microsoft OneDrive -Dokument.

Hinweis:
Die V2-Subflows funktionieren nur für Dokumente, die mit den Subflows Dokument erstellen V2 oder Connect-Dokument V2 an die Plattform angehängt wurden.

.

Spoke-Aktionen

Die Microsoft OneDrive Spoke für Dokumentenservices Framework bietet Beispielaktionen zum Automatisieren von Dokumentenservices Aufgaben, wenn Events in ServiceNowauftreten. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Beispielaktionen aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Mitarbeiterdatensatz löschen	Löscht den angegebenen Mitarbeitenden-Datensatz aus der Tabelle „Mitarbeitende bei mehreren Anbietern“ [mp_collaborators].
Dokument löschen	Löscht den Dokumentdatensatz aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [mp_document].
Dokument und Versionen löschen	Löscht das angegebene Dokument und alle seine Versionen aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Dokumentversion löschen	Löscht angegebene Versionen eines Dokuments aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [mp_document_version].
Versionen des Dokuments löschen	Löscht alle Versionen eines angegebenen Dokuments.
Suchen Sie nach dem Vorhandensein des Zieldatensatzes	Prüft auf das Vorhandensein eines Zieldatensatzes in der angegebenen Zieltabelle.
Sucht nach Dateien und Ordnern	Ruft die Liste der Dateien und Ordner unter der angegebenen Ordner-ID für die ausgewählte Quelle und Quell-ID ab. Wenn keine Quelle ausgewählt ist, wird standardmäßig der Inhalt des Stammordners aufgelistet.
Sucht nach Sites basierend auf Abfragezeichenfolge-Stream	Listet alle Sites auf, die die angegebene Abfragezeichenfolge erfüllen.
Delta-Token aktualisieren	Aktualisiert die Systemeigenschaft `deltaToken` mit dem angegebenen Delta-Token.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Connections and Credentials .

Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter .

Setup Microsoft OneDrive für Dokumentenservices

Integrieren Sie die Instanz [ServiceNow und Microsoft OneDrive für Dokumentenservices, indem Sie in [] eine benutzerdefinierte OAuth-Anwendung erstellen, um Anforderungen von ServiceNowDokumentenservices zu authentifizieren.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an.
- Richten Sie die Spoke [Microsoft Azure AD ein, und verbinden Sie sie, siehe Set up Microsoft Entra ID spoke und .

Microsoft OneDrive Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Microsoft OneDrive Account
- Microsoft Azure- Konto
- Microsoft OneDrive Anmeldeinformationen des Mandantenadministrators

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte in Ihrem Azure- Entwicklerkonto aus. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen finden Sie in der Azure- Produktdokumentation.

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsportal Microsoft Azure an.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Microsoft im Microsoft Azure-App-Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue benutzerdefinierte Anwendung.
   a. Geben Sie den Anwendungsnamen und den unterstützten Kontotyp an.
   b. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   c. Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance> .service-now.com/oauth_redirect.do` .
   Eine Übersicht der grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Anwendungs-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und den im nächsten Schritt generierten geheimen Clientschlüssel, um die App als OAuth-Drittpartei in Ihrer ServiceNow -Instanz zu registrieren. Die Anwendungs-ID ist die Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer ServiceNow -Instanz verbinden.
4. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und geheime Schlüssel**.
   b. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Aktivieren Sie die Berechtigungen, die die Anwendung unterstützen soll.
   Weitere Informationen finden Sie in der Referenzdokumentation zu Microsoft Graph-Berechtigungen .
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Klicken Sie auf die Kachel Microsoft Graph.
   c. Wählen Sie die delegierten Berechtigungen oder Anwendungsberechtigungen aus, die von der Anwendung unterstützt werden.

      Delegierte Berechtigungen ermöglichen es der Anwendung, als angemeldeter Benutzer auf die API zuzugreifen.

      Anwendungsberechtigungen ermöglichen die Ausführung der Anwendung als Hintergrunddienst oder Daemon ohne angemeldeten Benutzer.

      Sie müssen diese API-Berechtigungen auf der Registerkarte **OAuth-Entitätsbereiche** beim Konfigurieren der Anwendungsregistrierung angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen API-Berechtigungen für Ihre benutzerdefinierte App bereitgestellt werden.

Name	OAuth-Anwendungsbereich
Dateien.Lesen	Dateien.Lesen
Dateien.Lesen.Alle	Dateien.Lesen.Alle
offline_access	offline_access
Dateien.LesenSchreiben	Dateien.LesenSchreiben
Dateien.LesenSchreiben.Alle	Dateien.LesenSchreiben.Alle
AuditProtokoll.Lesen.Alle	AuditProtokoll.Lesen.Alle
Verzeichnis.ZugriffAlsBenutzer.Alle	Verzeichnis.ZugriffAlsBenutzer.Alle
Verzeichnis.Lesen.Alle	Verzeichnis.Lesen.Alle
Benutzer.Lesen	Benutzer.Lesen

e. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

Microsoft OneDrive als OAuth-Provider für Dokumentenservicesregistrieren

Verwenden Sie die während der Kontokonfiguration Microsoft OneDrive generierten Informationen, um Microsoft OneDrive als OAuth-Provider zu registrieren und der Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie auf dem Bildschirm mit dem Titel **What type of OAuth application (Welche Art von OAuth-Anwendung**) **Verbindung mit einem OAuth-Provider einer Drittpartei herstellen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der OneDrive-Anwendung, die Sie in Microsoft Azureerstellt haben.
Geheimer Clientschlüssel	Der geheime Clientschlüssel, den Sie beim Erstellen der Anwendung in Microsoft Azuregeneriert haben.
Standardgewährungstyp	Dieser Wert muss **Autorisierungscode**sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
Autorisierungs-URL	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.
Token-URL	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.
Umleitungs-URL	`https://<instance> .service-now.com/oauth_redirect.do` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
Ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsbereiche“ Bereiche hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung Microsoft OneDrive festgelegt haben.
   a. Wählen Sie **Neue Zeile einfügen aus**.
   b. Geben Sie den Namen und den OAuth-Bereich der Berechtigung ein, die für diese Dokumentenservices Bereiche für beide Werte identisch sind.
      - Dateien.Lesen
      - Dateien.Lesen.Alle
      - offline_access
      - Dateien.LesenSchreiben
      - Dateien.LesenSchreiben.Alle
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Das System validiert die OAuth-Anmeldeinformationen.

Integration von Dokumentenservices in Google Drive

Verwenden Sie Google Drive, um Ihre Dokumente zu verwalten und zu synchronisieren, und rufen Sie Versionsaktionen für Dokumente direkt in Ihrer ServiceNow -Instanz ab, und arbeiten Sie an Dokumenten zusammen, und verwalten Sie Anhänge, die in Microsoft SharePointgehostet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile der Google Drive -Integration

Verbessern Sie die Zusammenarbeit, indem Sie Google Drive in Ihre Instanz von [ServiceNow integrieren.

Mit der Google Drive -Integration können Sie Folgendes tun:

- Bearbeiten, teilen, kopieren und löschen Sie Dokumente aus Google Drive in Ihrer ServiceNow -Instanz.
- Bearbeiten, teilen, kopieren und löschen Sie Dokumente aus einer ServiceNow -Instanz in Google Drive.
- Rufen Sie die aktuelle Version des Dokuments ab.
- Arbeiten Sie zusammen, um Dokumente zu überprüfen, zu genehmigen oder gemeinsam zu erstellen.
- Integrieren Sie mit Microsoft SharePoint, um Dokumente innerhalb der Plattform zu erstellen, zu aktualisieren und zusammenzuarbeiten

Aktivierungsinformationen

Um Google Drive mit Dokumentenservicezu integrieren, installieren Sie das Plugin „Multi Provider Document Services Framework“ (com.snc.multiprovider_documents). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Multi Provider Dokumentenservices Framework.

Dokumentenservices Framework für Google Drive

Integrieren Sie Dokumentenservices mit Google Drive.

Apps im Store anfordern

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

IntegrationHub-Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Integration Hub-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Unterstützte Versionen

Diese Spoke wurde für Dokumentenservices Framework V1.0 erstellt, ist jedoch möglicherweise mit Utah und späteren Versionen kompatibel.

Schlüsselfunktionen

Mit demDokumentenservices Framework für Google Drive kann ein Flow Designer:

- Laden Sie das Dokument nach hoch Google Drive
- Collaborate
- Versionen verwalten
- Laden Sie Dokumente herunter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Anforderungen

-
-

Spoke-Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Multi Provider Dokumentenservices Framework (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote-Verzeichnissynchronisierung (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer – Dynamische Eingaben (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Spoke-Implementierung verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Das Dokumentenservices Framework für Google Drive stellt Beispiel-Subflows bereit, um die Automatisierung von Google Drive Aufgaben zu demonstrieren. Um einen Beispiel-Unterablauf anzupassen, kopieren Sie ihn in einen neuen Anwendungsbereich. Verfügbare Beispiel-Unterabläufe umfassen Folgendes:

Unterablauf	Beschreibung
Dokument erstellen	Kopiert das Dokument nach Google Drive und erstellt einen Datensatz in der Dokumenttabelle mit der Ordner-ID und der erstellten Version in der Versionstabelle unter „Dokumente mit mehreren Anbietern“.
Dokument erstellen V1	Kopiert das Dokument nach Google Drive und erstellt einen Datensatz in der Dokumenttabelle mit der URL des freigebbaren Ordners und der erstellten Version in der Versionstabelle unter Multi Provider Document Services Framework Dokumente.
Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe wie in Google Drive angegeben und aktualisiert die Tabelle „Berechtigungskonfigurationen“ unter „Dokumente mit mehreren Anbietern“.
Mitarbeitenden zu Gruppe hinzufügen	Bei Angabe einer Gruppen-ID aus Google Drivefügt dieser Subflow den angegebenen Mitarbeitenden wie durch die Rolle angegeben hinzu.
Dokument für Zusammenarbeit	Fügt einem bestimmten Benutzer, einer Gruppe oder einer Domäne oder einer beliebigen Person eine Berechtigung für eine Datei hinzu. Diese Berechtigung basiert auf einem Berechtigungstyp und einer Rolle und darauf, wie die Zusammenarbeit in Google Drivekonfiguriert wird. Wenn **Benutzer** oder **Gruppe** ausgewählt ist, ist die E-Mail-Adresse für diese Benutzer und Gruppen erforderlich. Wenn **Domäne** ausgewählt ist, ist der Domänenname erforderlich, für den die Berechtigung erstellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterablauf	Beschreibung
	werden soll. Wenn **Jeder** ausgewählt ist, hat jeder Benutzer Berechtigungen für die Datei oder den Ordner.
Dokument von Google Drive mit ID verbinden	Verbindet das Dokument Google Drive mit der ID, die unter Multi Provider Document Services Framework Dokumenten nachverfolgt werden kann
Dokument verbinden von Google Drive V1	Verbinden Sie das Dokument Google Drive mit der freigebbaren URL, damit das Dokument unter Multi Provider Document Services Framework Dokumenten nachverfolgt werden kann.
Kopieren Sie Google Drive Dokumentversion	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Google Drive in den Anhang in ServiceNow.
Dokument löschen	Löscht das Dokument in Google Drive und entfernt die entsprechenden Datensätze in Dokumenten und Versionstabellen.
Dokumentversion löschen	Löscht das Dokument in Google Drive und entfernt die entsprechenden Datensätze in Dokumenten und Versionstabellen.
Ruft alle Dokumentversionen ab	Ruft alle Dokumentversionen aus Google Drive ab und erstellt oder aktualisiert Datensätze in der Versionstabelle unter „Dokumente mit mehreren Anbietern“.
Dokument abrufen aus Google Drive	Kopiert das Dokument aus Google Drive in den Dokumentnamen, auf den verwiesen wird, indem ein Datensatz in der Dokumenttabelle und alle seine Versionen in der Versionstabelle unter Multi-Provider-Dokumenten erstellt werden.
Ruft die aktuelle URL des Dokuments ab	Erstellt die Webansichts-URL und die Webbearbeitungs-URL für die Datei, ohne zu überprüfen, ob die Datei tatsächlich in Google Drivevorhanden ist. Verbrauchende APIs sind erforderlich, um zu überprüfen, ob die Datei vorhanden ist oder nicht.
Ruft die älteste Dokumentversion ab	Gibt die älteste Version des Dokuments zurück.
Verbinden Sie das Dokument erneut mit Google Drive	Verknüpft das Dokument Google Drive erneut, das unter Multi-Provider-Dokumenten nachverfolgt werden kann.
Mitarbeitenden synchronisieren	Synchronisiert alle Google Drive Anwender in einer Domäne mit der Tabelle „Mitarbeitende“ unter „Dokumente mit mehreren Anbietern“.
Aktualisieren Sie den Dokumentinhalt	Aktualisiert das Dokument mit dem angehängten Inhalt in Google Drive, der der Dokument-ID aus der sys_id der Tabelle „Dokumente mehrerer Anbieter“ entspricht.

Spoke-Aktionen

Das Dokumentenservices -Framework für Google Drive bietet Aktionen zum Automatisieren von Dokumentenservices -Aufgaben, wenn Events in Ihrer ServiceNow -Instanz auftreten. Folgende Aktionen sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Dokument und Versionen löschen	Löscht das angegebene Dokument zusammen mit Versionen aus der Multi-Provider-Dokument- und Versionstabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Nach inkrementellen Dateien und Ordnern suchen	Gibt eine Liste von Google Drive Dateien und Ordnern unter der angegebenen Ordner-ID zurück.
Nach Stream „Dateien und Ordner“ suchen	Ruft die Liste der Dateien und Ordner unter dem angegebenen Ordner ab.
Dateiüberarbeitung als Anhang kopieren	Kopiert die angegebene Revisions-ID für eine Datei-ID in einen beliebigen Datensatz in ServiceNow.
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebenen Versionen eines Dokuments aus der Dokumentversionstabelle für mehrere Anbieter.
Existenz des Zieldatensatzes suchen	Überprüft, ob der Zieldatensatz in der angegebenen Zieltabelle vorhanden ist.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Framework [Dokumentenservices für Google Driveeinrichten.

Framework [Dokumentenservices für Google Driveeinrichten

Integrieren Sie eine ServiceNow -Instanz und Google Drive-Spoke für Google Drive, indem Sie ServiceNowGoogle Drive -Anmeldeinformationen verwenden, um []-Anforderungen zu authentifizieren.

Vorbereitungen

Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne – IntegrationHub – Übersicht .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie die Spoke Google Drive ein, und verbinden Sie sie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Set up Google Drive spoke .
2. Richten Sie die Google Directory-Spoke ein, und verbinden Sie sie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Google Directory Spoke .
3. Aktivieren Sie Dokumentenservices für die Spoke Google Drive.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentenservices Framework für Google Drive.

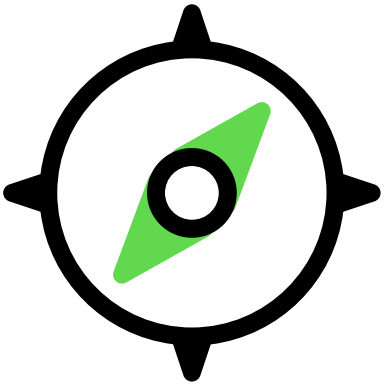
Wissensmanagement

Die Applikation ServiceNow® Wissensmanagement (KM) ermöglicht das Freigeben von Informationen in Knowledge Bases. Diese Knowledge Bases enthalten Artikel, die Benutzer mit Informationen zu beispielsweise Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung versorgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

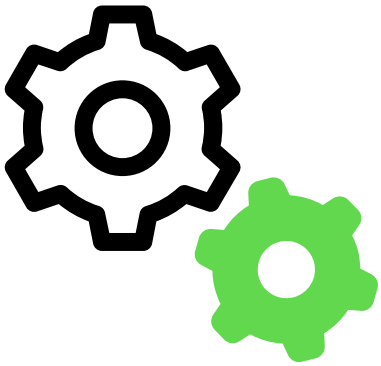
Erste Schritte

Erkunden



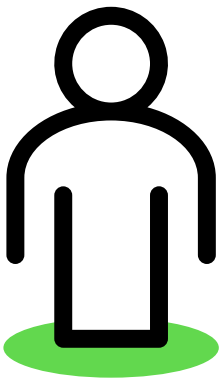
Wissensmanagement erkunden

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Wissensmanagement -Implementierung

Wissensmanagement verwenden



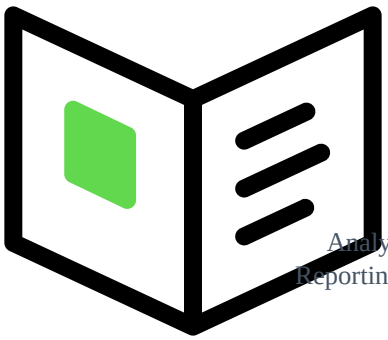
Suchen und finden Sie Informationen zu Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung

Erstellen und pflegen Sie Artikel



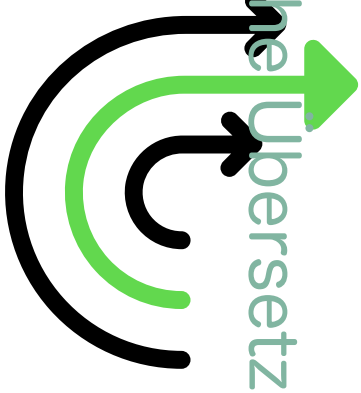
Erstellen und pflegen Sie Artikel in der Knowledge Base

Knowledge Management-Referenz



Zusätzliche Informationen zum Konfigurieren und Verwalten von Wissensmanagement

Analytics- und Reporting-Lösungen



Platform Analytics-Lösungen und die Dashboards „Bedarfseinblicke“, um Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken zu verbessern

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Wissensmanagement und überprüfen Sie die Vorteile, die es für verschiedene Benutzer in Ihrer Organisation bieten kann.

Wissensmanagement – Übersicht

Wissensmanagement unterstützt Prozesse zum Erstellen, Kategorisieren, Überprüfen und Genehmigen von Artikeln. Benutzer können Artikel durchsuchen und Feedback geben.

Zur Unterstützung mehrerer Gruppen können Knowledge Bases einzelnen Managern zugewiesen werden. Für das Veröffentlichen und Zurückziehen von Artikeln können separate Workflows verwendet werden, und für das Steuern von Lesezugriff und Beiträgen können separate Zugriffssteuerungen verwendet werden.

Workflow von Wissensmanagement

Wissensmanagement

Vorteile von Wissensmanagement

Vorteil	Funktion	Benutzer
Definieren und automatisch generieren von XML-Sitemaps.	Sitemap Generator für das Portal Wissen .	
Ermöglichen Sie Wissensbenutzern, Artikel in mehreren Sprachen anzuzeigen.	I18N – Knowledge-Internationalisierung	
Schützen Sie Knowledge Bases, die vertrauliche Artikel enthalten.	Bereichsbezogene Knowledge Bases	
Verbessern Sie die Knowledge Governance und die Qualität Ihrer Knowledge Base.	Lösungen für maschinelles Lernen für Wissensmanagement	
Erstellen Sie mit Artikelvorlagen eine konsistente Struktur für Wissensartikel.	Wissensartikel-Vorlagen	
Identifizieren Sie Wissenslücken, und verbessern Sie den Inhalt Ihrer Knowledge Base.	Wissensbedarfeinblicke	
Informationen über Benutzeraktivitäten und Abwendungsergebnisse im Zusammenhang mit diesen Aktivitäten sammeln	Self-Serviceanalytik	
Erstellen und verwalten Sie Übersetzungsaufgaben.	Übersetzungsverwaltung	
Erstellen und kontinuierliches Verbessern von Wissen basierend auf der Erfahrung von Service Desk-Mitarbeitern und den Mustern, die durch die Wiederverwendung von Wissen beobachtet werden.	Knowledge-Centered Service-Konfiguration	
Erstellen und verwalten Sie mehrere Versionen eines Wissensartikels.	Artikelversionsverwaltung	
Konfigurieren Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie diese Wissensartikeln zu, um die Artikelqualität	Besitzgruppen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Benutzer
aufrechtzuerhalten, Genehmigungen zu verwalten und Feedback rechtzeitig zu berücksichtigen.		
Verwalten Sie große Mengen an Artikel-Feedback, indem Sie die Generierung von Aufgaben für negatives Feedback aktivieren.	Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte	

Sitemap Generator für das Portal Wissen .

Mit der Anwendung ServiceNow® Sitemap Generator können Sie XML-Sitemaps effizient definieren und automatisch generieren.

Sitemap Generator Konfigurationsanforderungen für das Wissen Portal

Die Sitemap wird aus einem Skript oder statischem XML generiert. Die Validierung von Sitemaps wird nicht automatisch durchgeführt. Stellen Sie daher beim Erstellen einer Sitemap sicher, dass der Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Enthält nur die Knowledge Base, die für das Portal Wissen konfiguriert wurde
- Enthält nur Wissen Portalseiten mit nicht authentifiziertem Benutzerzugriff
- Schließt Wissen Portal-URLs aus, die nicht öffentlich zugänglich sind
- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Weiterleitung antworten
- Ausgeschlossene stillgelegte und abgelaufene Knowledge Base-Artikel

Weitere Informationen zu Sitemap-Anforderungen für die Suchmaschinenoptimierung (SEO) finden Sie unter Sitemap erstellen und übermitteln in der Google -Dokumentation.

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Mit den optionalen Funktionen zur Internationalisierung von Wissen können Wissensbenutzer Artikel in mehreren Sprachen anzeigen.

Ab Release San Diego wird das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) installiert, wenn ein Sprachpaket aktiviert wird. In Versionen vor San Diego wurde dieses Plugin zusammen mit dem Plugin „Internationalization“ (com.glide.i18n) installiert.

Die Wissensinternationalisierung ermöglicht es dem Knowledge Management-Team, sprachspezifische Wissensartikel zu erstellen und Übersetzungen desselben Artikels miteinander in Beziehung zu setzen, sodass sie einfach zu verwalten sind. Benutzer können in ihrer eigenen Sprache anzeigen und suchen, Artikel können jedoch bei Bedarf auch in anderen Sprachen angezeigt werden.

Legen Sie eine benutzerdefinierte Sprache für den Artikel fest

Ab Release San Diego können Benutzer mit erhöhten Berechtigungen eine benutzerdefinierte Sprache hinzufügen, indem sie Spracheinträge in der Auswahltabelle [sys_choice] hinzufügen, um den ausgewählten Artikel in mehreren Sprachen anzuzeigen. Auf der Artikelseite werden in der Liste **Sprache** alle Sprachen angezeigt, für die die Übersetzung der Artikelsprache verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die Suchsprache für Artikel fest

Sie können die Standardsprache für die Suche in Artikeln auf eine andere Sprache als die angemeldete Sprache festlegen, indem Sie die Sprache als Wert der Systemeigenschaft `glide.knowman.search.default_language` angeben. Beispiel: Wenn Französisch die angemeldete Sprache ist und Sie Englisch als Standardsprache für durchsuchte Artikel festlegen möchten, geben Sie Englisch in der Systemeigenschaft an. Sie können in der Benutzeroberfläche auch zu Französisch wechseln, um die Französisch-Artikel anzuzeigen. Wenn die Systemeigenschaft nicht festgelegt ist, wird die angemeldete Sprache des Benutzers als Standardartikelsprache festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Knowledge-Eigenschaften.

Um die Suche in verschiedenen Sprachen gleichzeitig zu aktivieren, navigieren Sie zu **Knowledge-Administration** > **Wissenssuche** > **Eigenschaften** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**. Informationen zum gleichzeitigen Durchführen einer Suche in allen verfügbaren Sprachen finden Sie unter Suche mit Wissensmanagement v3 durchführen.

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft `glide.knowman.search.default_language` inaktiv ist, können Sie jeweils eine Sprache durchsuchen. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, können Sie gleichzeitig für mehrere Sprachen suchen.

Bereichsbezogene Knowledge Bases

Um Knowledge Bases zu schützen, die vertrauliche Artikel enthalten, verwenden Sie eine bereichsbezogene Knowledge Base. Selbst Systemadministratoren und Wissensadministratoren können keine bereichsbezogenen Knowledge Bases verwalten, es sei denn, sie werden ausdrücklich durch Benutzerkriterien autorisiert.

Angenommen, Sie haben einen Wissensartikel mit vertraulichen Gehaltsabrechnungsinformationen, der nur von der Gehaltsabrechnungsabteilung und nicht von einem Systemadministrator oder Wissensadministrator gelesen werden sollte. Sie können einen Wissensartikel mit den vertraulichen Informationen in einer bereichsbezogenen Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen.

Nur Benutzer mit der Administratorrolle einer Anwendung und der Rolle knowledge_admin können eine bereichsbezogene Knowledge Base verwalten. Sie steuern den Zugriff auf Knowledge Bases einer Anwendung mit aktivierter Anwendungsverwaltung, z. B. HR, über die ACLs der Wissenstabellen in der Anwendung anstatt über globale ACLs. Um den Zugriff auf eine bereichsbezogene Knowledge Base zu definieren, geben Sie die entsprechenden Benutzerkriterien für Benutzer an, einschließlich Systemadministratoren und Wissensadministratoren.

Hinweis:
Damit Scope Master-Tabellen den Bereich ableiten und bereichsbezogene ACLS ausführen können, müssen Sie die Systemeigenschaft `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` auf „true“ festlegen.

Sie können den Umfang vorhandener Knowledge Bases nicht ändern. Sie verbleiben im globalen Bereich. Sie können jedoch eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellen, um vertrauliche Wissensartikel zu schützen.

Um eine bereichsbezogene Knowledge Base für eine Anwendung zu erstellen, müssen Sie zusätzlich zur Rolle „knowledge_admin“ oder „admin“ Zugriff haben, um diese Anwendung in der Anwendungsauswahl anzuzeigen und auszuwählen (siehe Anwendungsauswahl). Bevor Sie beispielsweise eine Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen, müssen Sie in der Anwendungsauswahl die Anwendung Human Resources: Core

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auswählen und dann die Knowledge Base erstellen. Wenn Sie dann eine Knowledge Base erstellen, wird im Formular „Knowledge Base“ der Anwendungsbereich der Knowledge Base im Feld **Anwendung** festgelegt.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen

Anwendungsverwaltung

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Benutzerkriterien

Lösungen für maschinelles Lernen für Wissensmanagement

Maschinelles Lernen in Wissensmanagement trägt zur Verbesserung der Wissens-Governance und Qualität Ihrer Knowledge Base bei.

Maschinelles Lernen in Wissensmanagement bietet folgende Vorteile:

- Verbessert die Qualität ihrer Knowledge Base durch Vermeidung doppelter Artikel, sodass sie besser geeignet ist für Knowledge-Centred Service (KCS)
- Schlägt zugehörige Artikel vor, mit denen Sie ein Problem oder eine Frage lösen können
- Identifiziert Wissenslücken und verbessert den Inhalt ihrer Knowledge Base mithilfe der Funktion für Wissensbedarfeinblicke.

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Die Funktion Predictive Intelligence for Wissensmanagement nutzt Algorithmen des maschinellen Lernens, um verschiedene Wissensmanagement-Fähigkeiten bereitzustellen, z. B. ähnliche Artikel und Wissensbedarfeinblicke.

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Wissensmanagement

Die Lösungsdefinitionen für die Funktion Predictive Intelligence for Wissensmanagement sind im Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) verfügbar. Weitere Informationen zum Plugin finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Knowledge Management.

Lösungsdefinition und Lösungstyp

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche Wissensartikel **Hinweis:** Diese Lösungsdefinition ist als Vorlage für Instanzen verfügbar, in denen die beiden Plugins „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) und „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) aktiviert sind.	Ähnlichkeit	Schlägt zugehörige Artikel auf Grundlage ihrer Kurzbeschreibung vor. Sie können die Ergebnisse an folgenden Stellen anzeigen: • Im Abschnitt „Wissensergebnisse“ des Wissensformulars beim Erstellen eines Artikels im Wissensmanagement Serviceportal. Wenn der Abschnitt „Wissensergebnisse“ nicht im Wissensformular angezeigt wird, müssen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinition und Lösungstyp (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		Sie das Formular möglicherweise konfigurieren, um das Feld „ **Ergebnisse der Kontextsuche** “ hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren . • Der Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Wissensartikel-Ansichtsseite im Knowledge Management Service Portal und in den Anwendungen Now Mobile. • In Agent Assist im Mitarbeiterbereich, wenn die Option **Ähnliche Artikel (ML)** ausgewählt ist.
Bedarfseinblicke: Wissen in Fallclustern erforderlich	Clustering	Füllt Sammlungen geschlossener und gelöster Kundenservicefälle im Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“.
Bedarfseinblicke: Incident-Clustern erforderlich	Clustering	Füllt Sammlungen geschlossener und gelöster Incidents im Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“.
Bedarfseinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen	Ähnlichkeit	Vergleicht die Ähnlichkeit von Incidents mit Knowledge Bases und identifiziert ähnliche geschlossene und gelöste Kundenservicefälle als mögliche Wissenslücken.
Bedarfseinblicke: Ähnliche Incidents und Wissen	Ähnlichkeit	Vergleicht die Ähnlichkeit von Incidents mit Knowledge Bases und identifiziert ähnliche geschlossene und gelöste Incidents als mögliche Wissenslücken.

Zugehörige Informationen

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensartikel-Vorlagen

Artikelvorlagen haben vordefinierte Felder, die in einer bestimmten Reihenfolge strukturiert sind. Diese Vorlagen helfen beim Erstellen einer konsistenten Struktur für Wissensartikel.

Mit dem Vorlagen-Feature für Wissensartikel können Sie als Wissensadministrator (Benutzer mit der Rolle knowledge_admin) Artikelvorlagen erstellen, Felder in einer Vorlage hinzufügen oder anpassen und eine Vorlage aktivieren oder deaktivieren.

Als Sicherheitsadministrator (Benutzer mit der Rolle security_admin) können Sie die Sicherheit auf Feldebene in jeder Vorlage so konfigurieren, dass sie für bestimmte Benutzer sichtbar ist.

Als Autor können Sie Artikel mit vordefinierten oder neu erstellten Artikelvorlagen erstellen.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel

Verwenden Sie entweder die Standardvorlage oder eine der vordefinierten Vorlagen für Anleitungen, Anleitungen, FAQs oder KCS-Artikel.

Hinweis:

Wenn Sie Wissensmanagement auf Kingston oder spätere Releases aktualisieren, verwenden alle vorhandenen Artikel aus der früheren Version automatisch die Standardvorlage der aktualisierten Version. Wenn Sie beispielsweise Wissensmanagement von Jakarta auf Kingston aktualisieren, verwenden alle vorhandenen Artikel die in der Kingston-Version verfügbare Standardvorlage.

Alle vordefinierten Vorlagen sind standardmäßig inaktiv. Wenn Sie keine Vorlage aktivieren, verwenden die Artikel automatisch die Standardvorlage. Als Wissensadministrator können Sie eine Vorlage aktivieren, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**. Legen Sie dann in der Artikelvorlagenliste das Feld **Aktiv** für eine oder mehrere Vorlagen, die Sie aktivieren möchten, auf „true“ fest.

In der folgenden Tabelle sind die in jeder Vorlage verfügbaren Felder und der Name der Vorlagentabelle aufgeführt.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel

Name der Vorlage	Vorlagenfelder	Ordnet auf Tabelle zu.	SEO-Beschreibungs-Tag
FAQ	• Frage • Antwort	FAQ [kb_template_faq]	Frage
Anleitung	• Einführung • Anweisungen	Anleitung [kb_template_how_to]	Einführung
Was ist	• Einführung • Erklärung	Was ist [kb_template_what_is]	Einführung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel (Fortsetzung)

Name der Vorlage	Vorlagenfelder	Ordnet auf Tabelle zu.	SEO-Beschreibungs-Tag
KCS-Artikel	• Problem • Umgebung • Grund • Lösung	KCS-Artikel [kb_template_kcs_article]	Problem
Standard	Text	kb_knowledge	Text

Wissensartikelvorlagen aktivieren

Das Feature für Wissensartikelvorlagen wird mit dem Plugin Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert. Details finden Sie unter Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.

Deaktivierung von Wissensartikelvorlagen

Sie können eine Artikelvorlage nicht löschen, da Artikelvorlagen eine untergeordnete Tabelle zugeordnet ist. Das Löschen einer Vorlage erfordert auch das Löschen der untergeordneten Tabelle. Aufgrund der Einschränkungen beim Verwerfen von Tabellen werden Artikelvorlagen und Vorlagenspalten explizit als nicht löschbar festgelegt. Stattdessen können Sie die Wissensartikelvorlagen-Funktion deaktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** im Formular „Artikelvorlage“ deaktivieren.

Hinweis:
Die Standardvorlage ist standardmäßig verfügbar und kann nicht deaktiviert werden.

Wissensblöcke

Vereinfachen Sie das Verfassen von Wissen für Autoren und die Aufnahme von Wissen für Leser mithilfe von Wissensblöcken. Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Wissensblöcke sind nur zur Verwendung in Now Platform verfügbar.

Wissensblöcke verwenden

Um Wissensblöcke zu verwenden, muss ein Wissensadministrator oder Manager die Funktion Wissensblöcke für jede Wissensdatenbank, in der die Blöcke genutzt werden, aktivieren.

Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren

Wissensmitarbeiter können Wissensblöcke erstellen und in Artikel in einer Wissensdatenbank einfügen:

Hinweis:
Wissensblöcke werden in Artikeln vom Typ Wiki nicht unterstützt. Standardmäßig werden im Wissensblock keine angehängten Dateien angezeigt. Sie können jedoch sehen, dass Bilder und Text in KBs sichtbar sind, die aus Blockdateien erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wissensblock erstellen
- Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen
- Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken nach Benutzer oder Datum an

Inhalte von Wissensblöcken können in einem Artikel oder in einer Suche gelesen oder nicht gelesen werden, basierend auf den in der Wissensdatenbank und auf der Wissensblockebene festgelegten Benutzerkriterien. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.

Example: Feiertagskalender mit standortspezifischem Inhalt des Wissensblocks

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die eine Wissensdatenbank des Unternehmens pflegt. Sie möchten einen Feiertagskalender erstellen, damit Ihre Mitarbeiter wissen, an welchen Tagen das Unternehmen geschlossen ist. Da das Unternehmen über mehrere Standorte verfügt und Feiertagsdaten je nach Standort des Mitarbeiters variieren, gibt es verschiedene Arten, wie Sie den Wissensartikel erstellen können.

Eine Möglichkeit ist, einen Wissensartikel für jeden Standort zu erstellen, mit einem Artikel für Standort A, einem für Standort B usw.

- Vorteile: vereinfachte Nutzung. Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen.
- Nachteile: mehr Arbeit für HR. Die Personalabteilung hat mehrere Artikel zum Verwalten und Aktualisieren für jeden Standort, an dem das Unternehmen Mitarbeiter hat.

Eine andere Möglichkeit ist, einen einzelnen Wissensartikel zu erstellen, der Abschnitte für jeden Standort enthält.

- Pros: vereinfachtes Authoring. HR hat einen einzigen Artikel zum Verwalten und Aktualisieren.
- Nachteile: mehr Arbeit für die Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss einen fremden Inhalt durchblättern und ignorieren, um den Abschnitt im Artikel zu finden, der ihn betrifft.

Mit Wissensblöcken können Sie einen einzelnen Wissensartikel mit ortsspezifischem Blockinhalt erstellen, der durch Benutzerkriterien abgesichert ist. Dieser Ansatz trägt dazu bei, die Arbeitsauslastung für Personal und Mitarbeiter zu reduzieren. Als HR-Mitarbeiter müssen Sie nur einen einzigen Artikel verwalten und aktualisieren. Die Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen. Die Benutzerkriterien stellen sicher, dass nur der für sie relevante Inhalt angezeigt wird.

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer für Ihre Anwendung verwenden, sollten Sie ihn mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren. (Integration ist nur erforderlich, wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden.)

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Um in Ihrer Anwendung Wissensblöcke verwenden zu können, müssen Sie Wissensblöcke aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit der Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit Wissensblöcken installierte Komponenten.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Wissensblöcken wird „Knowledge Management Advanced“ automatisch aktiviert, wodurch erweiterte Funktionen wie Artikelversionsverwaltung möglich sind. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Funktion zur Artikelversionsverwaltungdeaktivieren.

Wissensabonnements

Abonnieren Sie Knowledge Bases und Wissensartikel, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und Artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

- Knowledge Base abonniert:
  - Inhaber von Knowledge Bases abonnieren automatisch alle Artikel in der Knowledge Base, die sie besitzen. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn neue Artikel in der Knowledge Base erstellt oder überarbeitet (veröffentlicht) werden.
  - Benutzer, die eine Knowledge Base abonnieren, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn neue Artikel in der Knowledge Base erstellt werden oder wenn die vorhandenen Artikel überarbeitet (veröffentlicht) werden.
- Wissensartikel abonniert:
  - Knowledge-Autoren abonnieren automatisch die von ihnen erstellten Artikel. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die von ihnen erstellten Artikel von anderen Autoren ausgecheckt oder überarbeitet (veröffentlicht) werden und wenn die Artikel Benutzerkommentare erhalten.
  - Benutzer, die einen Artikel abonnieren, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn der Artikel überarbeitet (veröffentlicht) wird.

Benutzer können ihre Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigen in den **Systemeinstellungen** festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement und Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigungen einrichten.

Das Knowledge-Abonnement-Feature ist sowohl für die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle als auch für das Knowledge Management Service Portal verfügbar.

Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist, werden auch die folgenden Benachrichtigungen gesendet:

- Ein Artikel wurde ausgecheckt
- Ein Artikel wird überarbeitet
- Eine neue Version eines Artikels wurde veröffentlicht

Aktivierungsinformationen

Für die Funktion „Wissensabonnements“ ist das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensabonnements konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Versionsnummern von Wissensartikeln

Artikelversionsverwaltung

Wissensbedarfeinblicke

Identifizieren Sie Wissenslücken, und verbessern Sie den Inhalt Ihrer Knowledge Base mithilfe der Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“.

Die Funktion „Knowledge Demand Insights“ automatisiert die Erkennung von Wissenslücken in Ihren Knowledge Bases. Wissenslücken sind Themen, zu denen in Knowledge Bases Wissensartikel fehlen.

Das Schließen von Wissenslücken hat folgende Vorteile:

- Verbesserung der Effektivität von Selfservice: Selfservice-Benutzer erhalten relevantere Informationen für Recherche, Fehlerbehebung und Abfragen.
- Fall- oder Incident-Lösungen erhöhen: Wenn Sie relevante Informationen zur Verfügung haben, können Sie zukünftige Fälle abwenden.
- Verbesserte Fallauflösung: Service Desk-Mitarbeiter können relevantere Wissensartikel finden, um Fälle, Incidents, Probleme usw. zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Die Funktion „Knowledge Demand Insights“ erfordert das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Knowledge Management.

Dashboards für Bedarfseinblicke

Sie können ein Dashboard für Bedarfseinblicke für Ihre Aufgaben verwenden, um Wissenslücken bei Kandidaten zu analysieren und Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu erstellen. Standardmäßig umfasst die Funktion **„Einblicke in Wissensbedarf“** die Dashboards **„Bedarfseinblicke für Incidents“**, **„Bedarfseinblicke für Fälle“**und **„Bedarfseinblicke: Ähnliche HR-Fälle“ und „Wissen** “ für Incidents, Kundenservicefälle und HR-Fälle. Für andere Aufgaben können Sie ein Dashboard erstellen. Um auf ein Dashboard für Bedarfseinblicke zuzugreifen, benötigen Sie Lesezugriff auf die Aufgaben und die Rolle sn_km_ml.knowledge_curation_user. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“

Self-Serviceanalytik

Mit dem Framework Self-Serviceanalytik können Sie Informationen über Benutzeraktivitäten und Abwendungsergebnisse im Zusammenhang mit diesen Aktivitäten sammeln.

Zeigen Sie die Effektivität von Selfservice-Kanälen mithilfe von Berichten und Dashboards an, die auf den vom Framework Self-Serviceanalytik generierten Daten basieren. Diese Self-Serviceanalytik Daten werden vom Dashboard „Selfservice-Analysen“ für den Kundenservice verwendet. Sie können das Framework Self-Serviceanalytik auch in Dashboards anderer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen verwenden, die das Abonnement- und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Selfservice-Analysen-Dashboard für Customer Service .

Die Analyse von Selfservice-Abwendungsmetriken bietet folgende Vorteile:

- Messen Sie die Effektivität von Selfservices durch Selfservice-KPIs.
- Quantifizieren Sie erfolgreiche Selfservice-Interaktionen, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.
- Definieren Sie benutzerdefinierte Selfservice-KPIs, die auf Ihre Organisation zugeschnitten sind.

Aktivierungsinformationen

Das Framework Self-Serviceanalytik erfordert das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Selfserviceanalytik.

Hinweis:
Die Daten für die Kanäle „Communities“ und „Virtual Agent“ werden generiert, wenn das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) und das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert werden.

Zugehörige Informationen

Selfserviceanalytik-Konzepte

Platform Analytics-Lösungen für Selfserviceanalytik für Customer Service

Selfserviceanalytik-Konzepte

Sie können die Effektivität Ihres Selfservice quantifizieren, indem Sie Fallabwendungen messen.

Mit dem Framework Self-Serviceanalytik können Sie die Fallabwendungen messen, indem Sie Benutzeraktivitätsmuster für ein Abwendungsergebnis definieren. Eine Fallabwendung liegt vor, wenn Sie einem Benutzer, der einen Fall erstellen möchte, eine Lösung über einen der Selfservice-Kanäle wie Wissen, Communities, Katalog und Virtual Agent bereitstellen können, und daher kein Fall ist erstellt.

Standardmäßig wird das Framework Self-Serviceanalytik vom Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service verwendet. Das Framework kann auch in Dashboards anderer Anwendungen verwendet werden, die das Abonnement- und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden.

Das System enthält vordefinierte Konfigurationen für die Framework-Komponenten Self-Serviceanalytik, die Verbrauchern und Kundenkontakten zugeordnet sind. Sie können diese Komponenten auch für andere Benutzerentitäten konfigurieren.

Selfservice-Analysekomponenten

Selfservice-Analysen basieren auf dem Aktivitätsmuster, das einem Abwendungsergebnis zugeordnet ist. Sie besteht aus den folgenden Hauptkomponenten:

- Aktivitätsmuster (siehe Aktivitätsmusterkomponenten)
- Abwehrergebnis (siehe Komponenten des Abwendungsergebnisses)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätsmusterkomponenten

Aktivitätsmuster

Eine Kombination aus Musterelement, Musterelementgruppe oder beidem für eine Benutzerentität wie Verbraucher oder Kundenkontakte, die mit einem Ergebnis verknüpft ist. Jedes Musterelement oder jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Beispiel: Das Aktivitätsmuster „Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung“ ist eine Kombination der Musterelementgruppen „Selfservice: Hilfreich“ und „Selfservice-Aktionen: Optional viele“.

Abwehrergebnis

Ein Aktivitätsmuster kann zu einem Abwendungsergebnis führen. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten des Abwendungsergebnisses.

Primäre Aktivität

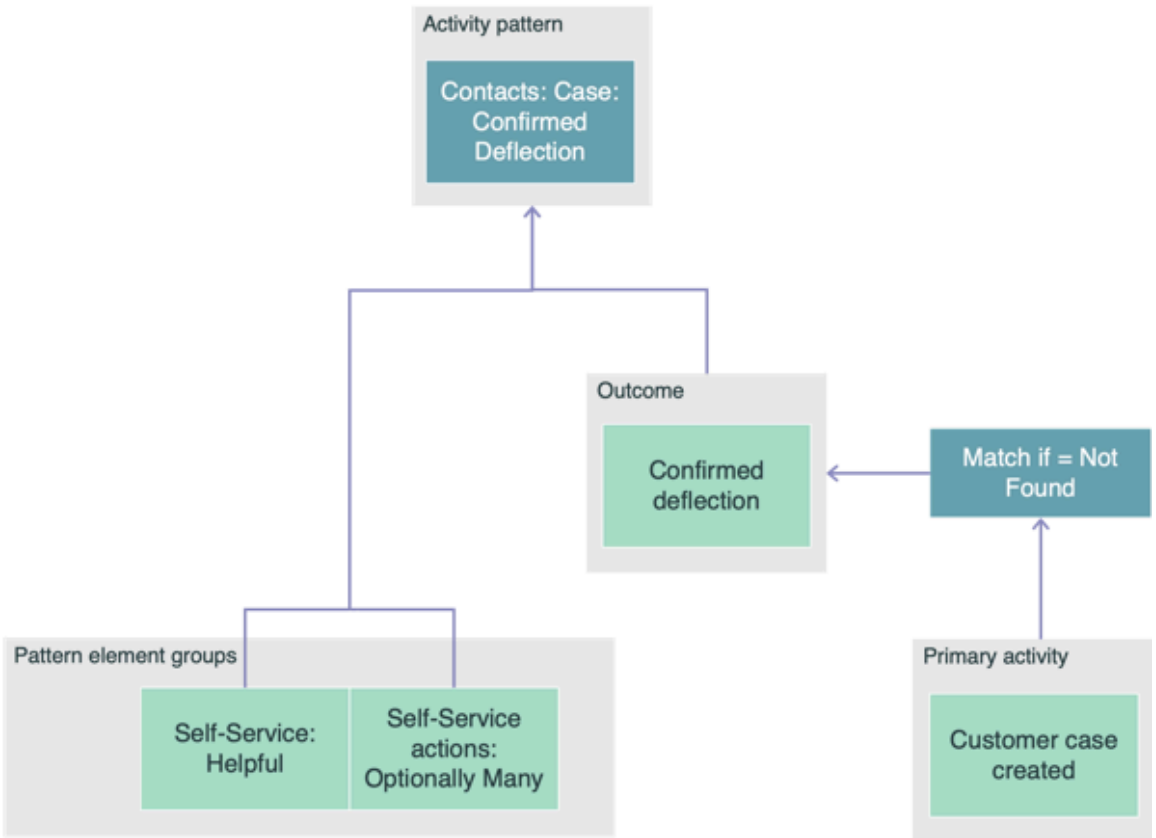
Die letzte Aktivität, die das einem Aktivitätsmuster zugeordnete Ergebnis basierend darauf bestimmt, ob es eintritt oder nicht.

Beispiel: Wenn das System für die primäre Aktivität „Kunde hat einen Fall erstellt“ keine Übereinstimmung findet (d. h., es wurde kein Fall erstellt), ist das Ergebnis Bestätigte Abwendung dem Aktivitätsmuster Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung zugeordnet.

Musterelementgruppe

Eine logische Kombination aus zwei Musterelementen und/oder einer Musterelementgruppe und wie oft die Kombination auftritt. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der Musterelementgruppe.

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten des Aktivitätsmusters „Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Musterelementgruppe

Musterelementgruppe

Eine logische Kombination aus zwei Musterelementen und/oder einer Musterelementgruppe und wie oft die Kombination auftritt. Jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Das Vorkommen des logischen Kombinationsergebnisses ist einer der folgenden Typen:

- Einmal
- Optional einmal
- Optional viele
- Mindestens einmal
- Bereich

Beispiel 1: In der folgenden Tabelle ist die Musterelementgruppe „Wissensinteraktionen einmalig“ „true“, wenn sie nur einmal auftritt und entweder „Einmal angezeigter Artikel“ „wahr“ oder „Artikel mit positivem Feedback einmal markiert“ „wahr“ ist.

Musterelementgruppe Beispiel 1

Musterelementgruppe	Erstes Element	Zweites Element	Operator	Vorkommen
Wissensinteraktionen einmal	Artikel einmal angezeigt	Artikel wurde einmal mit positivem Feedback markiert	Oder	Einmal

Beispiel 2: In der folgenden Tabelle ist die Mustergruppe „Selfservice-Interaktionen optional viele“ auf „wahr“, wenn Interaktionen entweder nicht aufgetreten sind oder mehrmals aufgetreten sind und entweder die Wissens- oder Kataloginteraktionen einmal „wahr“ oder die Communities- oder Virtual Agent-Interaktionen einmal „wahr“ sind .

Beispiel für Musterelementgruppe 2

Musterelementgruppe	Erstes Element	Zweites Element	Operator	Vorkommen
Wissens- oder Kataloginteraktionen einmal	Wissensinteraktionen einmal	Kataloginteraktionen einmal	Oder	Einmal
Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal	Communities einmal	Virtual Agent-Interaktionen einmal	Oder	Einmal
Selfservice-Interaktionen optional viele	Wissens- oder Kataloginteraktionen einmal	Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal	Oder	Optional viele

Musterelement

Gibt einen einzelnen Aktivitätstyp an und wie oft er auftritt. Jedes Musterelement wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

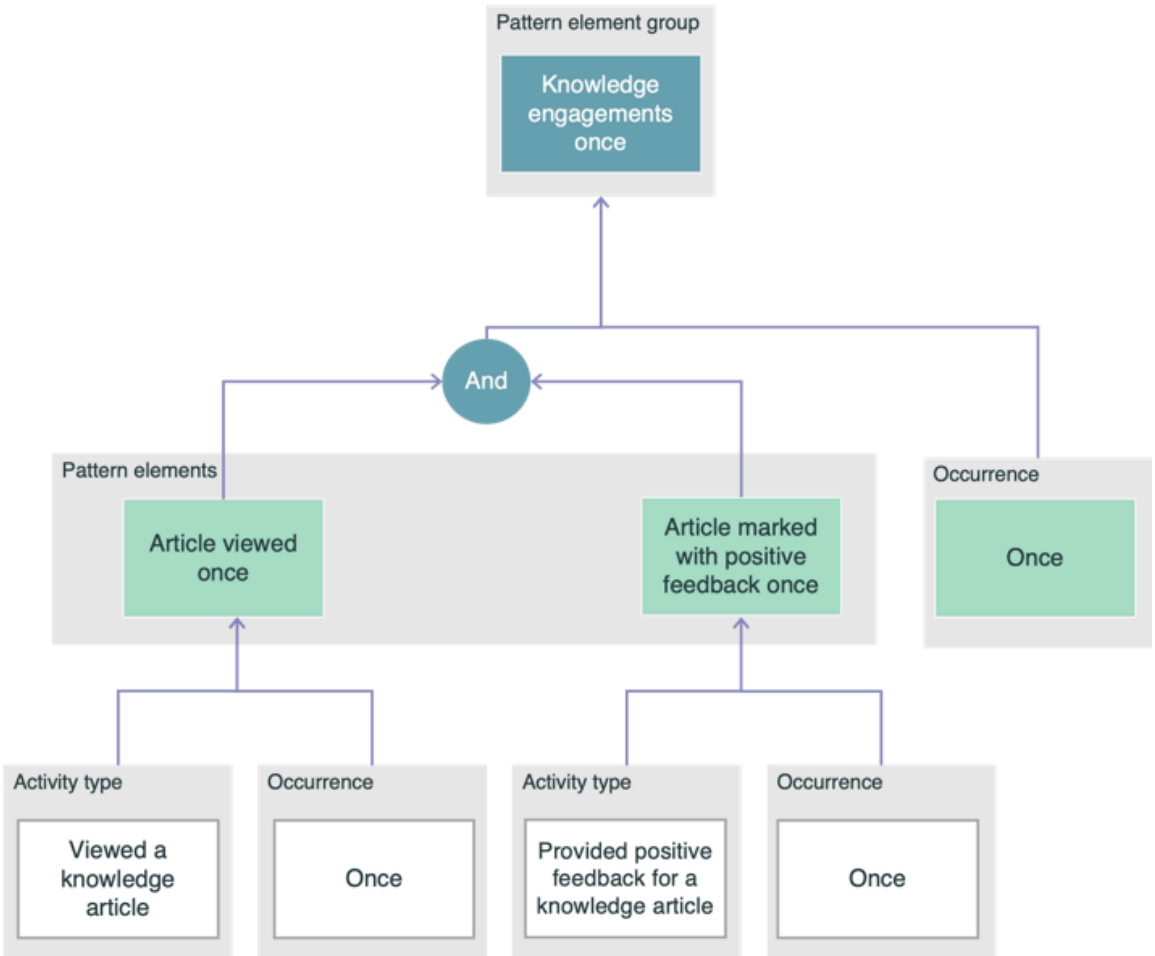
Beispiel: Das Musterelement Artikel einmal angezeigt gibt an, dass die Aktivität Einen Wissensartikel angezeigt einmal ausgeführt werden muss.

Aktivitätstyp

Eine Aktion, die ein Benutzer (Verbraucher oder Kundenkontakt) ausführt.

Beispiel: Der Aktivitätstyp Angezeigter Wissensartikel tritt auf, wenn ein Benutzer einen Wissensartikel anzeigt.

In der folgenden Abbildung werden die Komponenten der Musterelementgruppe Wissensinteraktionen einmal veranschaulicht.



Aktivitätskontextkomponenten

Aktivitätskontext

Eine Sammlung von Aktivitätsgruppen, die ein Benutzer ausführen kann, z. B. Katalog, Wissen, Fall, Communities und Virtual Agent.

Beispiel: Der Aktivitätskontext „Kontakt“ ist eine Sammlung der Aktivitätsgruppen „Katalog“, „Wissen“, „Fall“, „Communities“ und „Virtual Agent“, die dem Kundenkontakt zugeordnet sind.

Aktivitätsgruppe

Eine logische Gruppierung von Aktivitätstypen, die für denselben Objekttyp ausgeführt werden, z. B. ein Wissensartikel, eine Community-Antwort oder ein Kundenservicefall.

Automatische Übersetzung

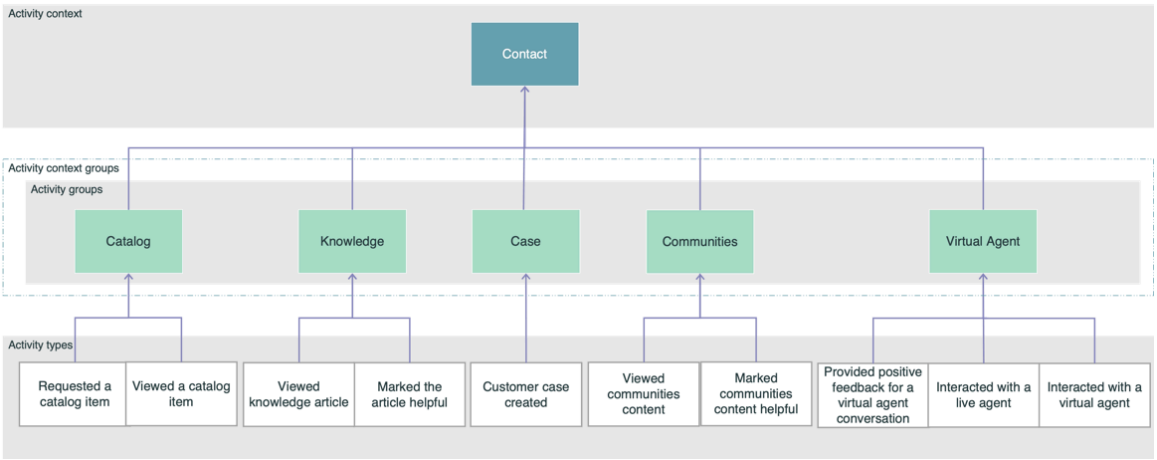
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Die Aktivitätsgruppe Wissen ist eine logische Gruppierung der Aktivitäten Angezeigter Wissensartikel und Artikel hilfreich markiert, die für einen Wissensartikel ausgeführt werden.

Aktivitätskontextgruppe

Eine Aktivitätsgruppe, die einem Kontext hinzugefügt wurde.

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten des Aktivitätskontexts Kontakt.



Komponenten des Abwendungsergebnisses

Abwehrergebnis

Im Kontext der Abwehr kann ein Aktivitätsmuster zu einem der folgenden drei Ergebnisse führen:

Bestätigte Abwendung

Der Selfservice-Inhalt hat definitiv verhindert, dass ein Fall erstellt wurde.

Potenzielle Abwendung

Der Selfservice-Inhalt wurde angezeigt, und es wurde kein Fall erstellt, aber es ist unklar, ob der Inhalt der Faktor ist, der die Erstellung des Falls verhindert hat.

Keine Abwendung

Ein Fall wurde erstellt, nachdem der Selfservice-Inhalt angezeigt wurde.

Abwehrkonfiguration

Ordnet ein Fenster (Dauer) einem Aktivitätskontext zu. Das Fenster definiert, wie lange ein System wartet, bis ein Fall erstellt wird, der einem Abwendungsmuster entspricht.

Beispiel: Um die Fallerstellungsaktivität für einen Verbraucher innerhalb eines Tages nachzuverfolgen, legen Sie das Fenster auf 1 Tag fest.

- Wenn der Verbraucher einen Fall in diesem Fenster erstellt hat, lautet das abgeglichene Abwendungsmuster Keine Abwendung.
- Wenn der Verbraucher in diesem Fenster keinen Fall erstellt hat, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine potenzielle Abwendung.
- Wenn der Verbraucher keinen Fall erstellt hat und die letzte Aktivität positives Feedback für einen Selfservice-Kanalinhalt in diesem Fenster ist, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine Abwendung vom Typ „Bestätigt“.

Abwendungsmetriken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Transaktionstabelle, die das Ergebnis abgeglichener Muster speichert. Standardmäßig erfasst die regelmäßige Aufgabe für Selfserviceanalytik Daten und speichert die generierten Daten in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric].

Abwendungsmuster

Ordnet die Abwendungskonfiguration einem Aktivitätsmuster zu. Ein Abwendungsmuster wird als Tabelle implementiert.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Selfserviceanalytik

Übersetzungsverwaltung

Wissensartikel werden in vielen Sprachen verfasst und veröffentlicht. Um diese Artikel in andere Sprachen als die Sprache zu übersetzen, in der sie verfasst wurden, müssen Übersetzungsaufgaben erstellt werden. Mit Translation Management können Sie diese Übersetzungsaufgaben verwalten.

Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ermöglicht die folgenden Übersetzungsaktivitäten:

- Übersetzen Sie veröffentlichte Wissensartikel, für die Übersetzungen fehlen, manuell, oder verwenden Sie die Option für maschinelle Übersetzung, um sie automatisch zu übersetzen.
- Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben automatisch für bestimmte Sprachen.
- Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln und weisen Sie einem Übersetzer oder einer Gruppe von Übersetzern automatisch Aufgaben für eine Sprache, eine Knowledge Base oder eine Kategorie zu.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Translation Management finden Sie unter Aktivieren Sie das Übersetzungsmanagement.

Durch Aktivieren der Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` werden dem Untermenü „Übersetzungsmanagement“ unter dem Menü „Wissen“ die folgenden Menüoptionen hinzugefügt:

- **Alle offenen Aufgaben**
- **Meine zugewiesenen Aufgaben**
- **Übersetzerzuordnung**

Sie können eine Standardsprache auswählen, wenn Sie sich bei einer Instanz anmelden. Die verfügbaren Sprachen basieren auf den von Ihnen installierten Plugins für Internationalisierungssprachen.

Zugehörige Informationen

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Das Plugin „Knowledge Management Internationalization“ aktivieren

Knowledge-Centered Service-Konfiguration

Knowledge-Centered Service (KCS) ist eine Methode zur Erstellung und kontinuierlichen Verbesserung von Wissen basierend auf der Erfahrung von Service Desk-Mitarbeitern und den Mustern, die bei der Wiederverwendung von Wissen beobachtet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Wissensmanagement ist ein für KCS (V6) verifiziertes Produkt. Als für KCS (V6) verifiziertes Produkt bietet Wissensmanagement Funktionen zur Verbesserung des Wissens, z. B. Überprüfung der Artikelqualität, kontextbezogene Wissenserfassung und Feedback-Management.

Auf der folgenden Seite in ServiceNow Community finden Sie Informationen zu den ersten Schritten mit Wissensmanagement und KCS: Knowledge Management – Erste Schritte.

Artikelqualitätsindex für das Knowledge Management

Bewerten Sie die Qualität von Wissensartikeln anhand des Artikelqualitätsindex (AQI). Der AQI hilft dabei, eine gleichbleibende Qualität der Wissensartikel aufrechtzuerhalten, die einer Knowledge Base zugeordnet sind, in der Artikel von verschiedenen Autoren verfasst werden.

Bei Verwendung des AQI-Features erstellt ein Wissensadministrator (ein Benutzer mit der Rolle Knowledge_admin) eine Prüfliste und fügt der Prüfliste einen Satz von wahr-oder-falsch-Fragen hinzu, um die Qualität der Wissensartikel zu bewerten. Für jede Frage weist der Knowledge_administrator der Qualitätsmessung eine Gewichtung zu und ordnet die Prüfliste dann einer Knowledge Base zu.

Ein Knowledge Reviewer (ein Benutzer mit der Rolle knowledge_coach und knowledge_domain_expert) führt eine AQI-Überprüfung für Wissensartikel durch, die der Knowledge Base angefügt sind, indem er die wahr-oder-falsch-Fragen in der Prüfliste beantworten. Die Artikelqualität wird dann basierend auf dem kumulativen Gewicht aller Antworten bewertet, die in der Prüfliste mit wahr beantwortet wurden.

Die durchschnittliche AQI-Punktzahl wird auf der Registerkarte Inhaltsqualität des Dashboards Wissensmanagement angezeigt (siehe Dashboard „ Wissensmanagement“).

Artikelqualitäts-Index aktivieren

Das Feature für den Artikelqualitätsindex wird mit dem Plugin Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.

Artikelversionsverwaltung

Verwenden Sie die Knowledge Management-Artikelversionsverwaltungsfunktion, um mehrere Versionen eines Knowledge Base-Artikels zu erstellen und zu verwalten.

Knowledge Base-Mitwirkende können eine neue Version eines Knowledge Base-Artikels aus einer vorhandenen veröffentlichten Version erstellen. Diese vorhandene Version kann entweder die letzte veröffentlichte Version oder eine ältere veraltete Version sein. Alle Änderungen werden in der neuen Version des Artikels gespeichert und die Informationen im vorhandenen Artikel bleiben gleich.

Wenn Sie veröffentlichte Knowledge Base-Artikel aus einer ServiceNow Instanz importieren, die die Artikelversionsverwaltung nicht unterstützt, müssen Sie das Reparaturskript `Versionen zu Artikeln initialisieren` korrigieren, um das Auschecken und Bearbeiten von Artikeln zu aktivieren.

Mit der Artikelversionsverwaltungsfunktion kann ein Wissensbenutzer:

- Checken Sie einen veröffentlichten Artikel aus, und erstellen Sie eine weitere Version.

Hinweis:
Nur ein Autor (der einen Artikel zur Überarbeitung auscheckt), ein Knowledge Base-Besitzer und ein Benutzer mit der Rolle „knowledge_admin“ kann einen Artikel im Entwurfsstatus bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

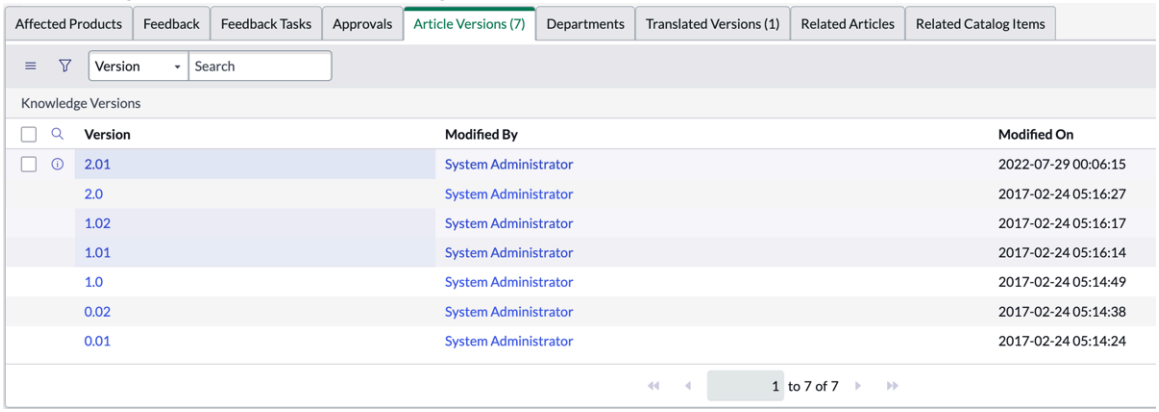
- Wählen Sie eine zuvor veröffentlichte (veraltete) Version eines Artikels aus und aktualisieren Sie diese.
- Rufen Sie einen Artikel zurück, der überprüft oder zur Veröffentlichung geplant wurde.
- Legen Sie die letzte veröffentlichte Version eines Artikels still.

Hinweis:
Nur ein Autor (der einen Artikel zur Überarbeitung auscheckt), ein Knowledge Base-Besitzer und ein Benutzer mit der Rolle „knowledge_admin“ kann einen Artikel im Entwurfsstatus bearbeiten.

Es gibt zwei Arten von Artikelrevisionen: Haupt- und Nebenrevisionen. Nebenrevisionen enthalten Aktualisierungen eines Artikels, der noch nicht veröffentlicht wurde. Hauptrevisionen enthalten Aktualisierungen eines Artikels, der veröffentlicht wurde und Kunden zur Verfügung steht. Um die verschiedenen Revisionen nachverfolgen zu können, führt die Artikelversionsverwaltungsfunktion des Artikels die Versionsnummerierung ein.

Bei der Artikelversionsverwaltung enthält die Wissensartikelnummer auch die Versionsnummer. Alle Verweise auf Wissensartikel verwenden dieses Zahlenformat. Beispiel: KB0010003 v2.0. Um auf alle Versionen des Wissensartikels zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle** und Artikel mit mehreren Versionen öffnen. In der zugehörigen Liste können Sie auf alle Versionen zugreifen.

Steuerung der Versionsverwaltung



Aktivierungsinformationen

Für die Artikelversionsverwaltung muss das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert und die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` auf „true“ (Standardwert) festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren und Artikelversionsverwaltungseigenschaften.

Zugehörige Informationen

Häufig gestellte Fragen zum Wissensmanagement

Besitzgruppen

Konfigurieren Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie diese Wissensartikeln zu, um die Artikelqualität aufrechtzuerhalten, Genehmigungen zu verwalten und Feedback rechtzeitig zu berücksichtigen.

Um die Wartung von Wissensartikeln zu erleichtern, können Sie einem Wissensartikel eine Besitzgruppe zuweisen und den Besitz eines Artikels von einer einzelnen Person in eine Gruppe verschieben. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einem Manager, die für Wissensartikel verantwortlich sind. Zu seinen Aufgaben gehören: Genehmigung von Wissensartikeln, Durchführung von AQI-Prüfungen zur Sicherstellung der Artikelqualität und Verwaltung von Feedback-Aufgaben für Wissensartikel.

Wenn ein Wissensartikel einer Besitzgruppe zugewiesen wird:

- Nur Mitglieder der Besitzgruppe haben Mitwirkzugriff auf den Artikel, auch wenn sie keinen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base des Artikels haben. Sie können den Wissensartikel, dem sie zugeordnet sind, bearbeiten, genehmigen, veröffentlichen und löschen.
- Benutzer, die kein Mitglied der Besitzergruppe sind, können nicht zum Artikel beitragen, auch wenn sie Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base des Artikels haben.

Wenn Erstellen Sie in einen Wissensartikel aus einem Incident ITSM Mitarbeiterbereich oder einen Wissensartikel bearbeiten, müssen Sie das Wissensformular möglicherweise so konfigurieren, dass das Feld **„Besitzgruppe“** hinzugefügt wird.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled`, um die Verwendung von Besitzgruppen zu aktivieren. Diese Eigenschaft ist verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist. Standardmäßig ist die Eigenschaft deaktiviert.

Hinweis:
Wenn Sie Besitzgruppen verwenden, versuchen Sie, die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` später nicht zu deaktivieren. Wenn Sie die Eigenschaft später deaktivieren müssen, stellen Sie sicher, dass Sie alle Wissensartikel, die einer Besitzgruppe zugeordnet sind, manuell neu zuweisen, alle an Besitzgruppen gesendeten Artikelgenehmigungen schließen und alle offenen Feedbackaufgaben lösen, die Besitzgruppen zugewiesen sind.

Beitragszugriff auf veröffentlichte Artikel

Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugeordnet ist, kann der Autor oder Überprüfer des Artikels nach der Veröffentlichung des Artikels nicht mehr zum Artikel beitragen. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.override` aktivieren. Wenn die Eigenschaft auf truefestgelegt ist, behalten die Autoren oder Überprüfer von Wissensartikeln, die Besitzgruppen zugeordnet sind, Mitwirkzugriff auf ihre veröffentlichten Artikel. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf „false“ festgelegt.

Genehmigung von selbst verfassten Artikeln für Mitglieder der Besitzgruppe

Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval` deaktivieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt. Wenn die Eigenschaft auf falsefestgelegt ist, können Mitglieder der Besitzgruppe keine selbst verfassten Wissensartikel genehmigen.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte

Verwalten Sie große Mengen an Artikel-Feedback, indem Sie die Generierung von Aufgaben für negatives Feedback aktivieren. Wenn ein Artikel als schlecht bewertet oder als nicht hilfreich eingestuft wird, wird eine Feedback-Aufgabe generiert.

Wenn eine Besitzgruppe dem Artikel zugewiesen ist, wird die Feedback-Aufgabe dem Manager der Besitzgruppe zugewiesen. Manger von Besitzgruppen können Aufgaben einem anderen Gruppenmitglied neu zuweisen, und Gruppenmitglieder können sich selbst eine Feedback-Aufgabe zuweisen.

Wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugewiesen ist, wird die Feedback-Aufgabe dem Autor oder Prüfer des Artikels zugewiesen.

Der Aufgabenverantwortliche kann den Artikel aktualisieren, einen neuen Artikel erstellen, zusätzliches Feedback anfordern oder die Aufgabe erneut zuweisen und eine Benachrichtigung erhalten, nachdem das Feedback aktualisiert oder aufgelöst wurde.

Hinweis:
Die Funktion für umsetzbares Feedback ist im Wissensmanagement-Service Portal und in Mitarbeiterbereichverfügbar. Um die Funktion für umsetzbares Feedback in anderen Serviceportalen zu verwenden, können Sie die Seitenzuordnung „ **Wissensartikelansicht** “ aktivieren.

Ab New York ist die **Routenzuordnung** der Wissensartikel-Ansichtsseite standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor New York können die Seitenzuordnung „ **Wissensartikelansicht** “ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikelansicht beim Upgrade aktivieren .

Wissensmanagement konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Wissensmanagement -Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Besuchen Sie die folgende Seite in ServiceNow Community, um Informationen zum Einrichten von Wissensmanagementzu erhalten: Wissensmanagement Erste Schritte .

Sie können Wissensmanagement -Fähigkeiten auch innerhalb einer Website verwenden, die auf Adobe Experience Manager (AEM) basiert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Adobe Experience Manager .

Geführtes Setup zur Implementierung von Wissensmanagement verwenden

Guided Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Wissensmanagement in Ihrer Instanz von unterstützen. Um das Guided Setup für Wissensmanagementzu öffnen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced), um erweiterte Features für das Knowledge Management zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Wissensmanagement Advanced-Plugin enthält Funktionscode und Demo-Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Wissensmanagement Advanced Installer-Plugin (com.snc.knowledge_advanced.installer) wird für die Aktivierung des Wissensmanagement Advanced-Plugins verwendet.

Hinweis:
Das Wissensmanagement Advanced-Plugin wird nicht automatisch mit der Anwendung Knowledge Management v3 aktiviert.

Das Wissensmanagement Advanced Installer-Plugin führt vor der Aktivierung zwei Validierungsschritte durch.

- Bestimmt, ob Wissensmanagement v2 Knowledge Bases aktiv sind.
- Bestimmt, ob es einen eindeutigen Datenbank-Index für das Feld **Nummer** gibt. Wenn dem Feld **Nummer** eine eindeutige Einschränkung hinzugefügt wurde, schlägt die Aktivierung des Plug-Ins fehl. Folgen Sie den Anweisungen, die in KB0634959 aufgeführt sind, um Korrekturmaßnahmen zur Behebung des Problems durchführen.

  Sie benötigen Zugriff auf HI , um KB-Artikel ansehen zu können.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Das Wissensmanagement Advanced-Plugin aktiviert die folgenden Funktionen:

- Artikelversionsverwaltung: Ermöglicht die Verwaltung mehrerer Versionen eines Wissensartikels. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

  Hinweis:
  Migrieren Sie vollständig zu Wissensmanagement v3, um die Artikelversionsverwaltung zu verwenden.

- Artikelabonnements: Ermöglicht die Verwaltung von Knowledge Base- und Wissensartikelabonnements. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensabonnements.

  Hinweis:
  Das Wissensmanagement Advanced-Plugin aktiviert die Abonnements und das Aktivitäts-Feed-Framework-Plugin (com.snc.activity_subscriptions).

- Artikelqualitätsindex: Ermöglicht die Aufrechterhaltung einer konsistenten Qualität von Wissensartikeln in einer Knowledge Base, in der Artikel von verschiedenen Autoren geschrieben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelqualitätsindex für das Knowledge Management.
- Artikelvorlagen: Ermöglicht die Erstellung von Artikelvorlagen für eine konsistente Struktur von Wissensartikeln. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikel-Vorlagen.
- Besitzgruppe: Ermöglicht die Erstellung von Besitzgruppen für Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kontextbezogene Artikelerstellung: Ermöglicht die Erstellung eines Wissensartikels aus einem Kundenservicefall. Weitere Informationen finden Sie unter Das Erstellen eines Artikels aus einem Kundenservicefall aktivieren.
- Übersetzungsverwaltung: Ermöglicht die Verwaltung von Übersetzungsaufgaben, die für veröffentlichte Wissensartikel erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsverwaltung.

Demo-Daten sind Teil des Knowledge Management Advanced-Plug-Ins. Wenn der vom Knowledge Management Advanced Installer-Plugin durchgeführte Validierungsschritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird das Knowledge Management Advanced-Plugin automatisch aktiviert. Die Demo-Daten sind jedoch nicht in dieser Aktivierung enthalten. Um die Demo-Daten zu laden, wechseln Sie zur Knowledge Management Advanced-Plugin-Seite und klicken Sie auf den verknüpften Link **Nur Demo-Daten laden** und dann auf **OK**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Setup-Anleitung zum Knowledge Management für Administratoren

Bevor Benutzer in Ihrer Organisation mit der Erstellung von Knowledge Bases und Wissensartikeln beginnen können, müssen Sie Wissensmanagement einrichten. Arbeiten Sie mit den Entscheidungsträgern zusammen, um Anforderungen für das effektive Einrichten von Wissensmanagement zu definieren, um die Anforderungen der Benutzer zu erfüllen.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: admin.

Bevor Sie beginnen

Treffen mit Stakeholdern

Entscheidungsträger	Verantwortlichkeiten
Knowledge Manager	Definiert und überwacht die Knowledge Management-Prozesse für alltägliche Vorgänge im Zusammenhang mit der Veröffentlichung und Verwendung von Inhalten
Wissensadministrator	Konfiguriert erweiterte Einstellungen für bestimmte Knowledge Management-Funktionen
Wissenscoach	Ermöglicht Benutzern die Einhaltung von Inhaltsstandards

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsträger	Verantwortlichkeiten
Wissensdomänenexperte	Bietet Domänen-Know-how
Autor der Version	Mitwirkende an einer bestimmten Version eines Artikels.
Ersteller und Prüfer von Inhalten	Erstellen, prüfen und aktualisieren Sie Artikel in den Knowledge Bases.
Community-Manager	Konzentrieren Sie sich auf die Erstellung und Kuratierung sozialer Inhalte.
Linienmanager	Verwalten von Teams, die Wissensartikel erstellen und verwenden

Bestimmen Sie mit Stakeholdern die folgenden Anforderungen

- Wer sind die Nutzer von Inhalten in den Knowledge Bases?
- Wer sind die Autoren, Editoren und Manager für die Artikel der Knowledge Base?
- Was sind die erforderlichen Workflows zum Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln?
- Was sind die einzigartigen Verhaltensweisen, die für die Implementierung Ihres Wissensmanagements erforderlich sind? Sollten Anhänge beispielsweise in den Suchergebnissen angezeigt werden?
- Möchten Sie Wissensartikel in andere Sprachen übersetzen?

Beschreibung

Weisen Sie Benutzern und Gruppen Wissensrollen zu

Bestimmen Sie, welche Wissensmanagement Rollen für jeden Benutzer geeignet sind, und weisen Sie diese Rollen zu .

Benutzerdefinierte Knowledge-Workflows erstellen

Wenn die Standard- Wissens-Workflows zum Veröffentlichen und Deaktivieren von Wissensartikeln für Ihre Knowledge Bases nicht geeignet sind, erstellen Sie benutzerdefinierte Workflows für diese Knowledge Bases.

Knowledge-Eigenschaften konfigurieren

Wenn die Standard-Wissenseigenschaften nicht die Anforderungen der Benutzer erfüllen, konfigurieren Sie die Eigenschaften nach Bedarf neu.

Aktivieren Sie die Unterstützung für andere Sprachen außer Englisch

Wenn andere Sprachen als Englisch unterstützt werden müssen, aktivieren Sie die Plug-Ins für die Knowledge Management-Internationalisierung.

Koordinieren Sie sich mit Wissensmanagern für die Einrichtung der Knowledge Base

Informieren Sie Wissensmanager und Administratoren, dass sie mit der Konfiguration ihrer Knowledge Base beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Anleitung zur Einrichtung der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager.

Nächste Schritte

Abhängig von anderen Anforderungen für die Knowledge Bases werden Sie möglicherweise gebeten, bei zusätzlichen Aufgaben zu helfen, z. B. beim Konfigurieren von Wissenszielseiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup zur Implementierung von Wissensmanagement verwenden

Das Guided Setup für Knowledge Management stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Wissensmanagement für Ihre Instanz unterstützen. Um das Guided Setup für Wissensmanagement zu öffnen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**.

Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche für „Geführtes Setup“ finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Anleitung zur Einrichtung der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager

Nach dem abgeschlossenen Setup von Wissensmanagement können Sie eine Knowledge Base einrichten, in der Benutzer Wissensartikel erstellen und veröffentlichen können.

Erstellen Sie mehrere Knowledge Bases für verschiedene Gruppen in Ihrer Organisation, um Informationen innerhalb und zwischen diesen Gruppen auszutauschen. Erstellen Sie bereichsbezogene Knowledge Bases, damit nur Anwendungsadministratoren die Knowledge Bases verwalten und den nicht autorisierten Zugriff auf anwendungsspezifische Daten einschränken können.

Administratoren erstellen Knowledge Base und weisen sie einzelnen Managern zu, die für die Steuerung des Verhaltens und des Organisationsschemas jeder Knowledge Base verantwortlich sind.

Jede Knowledge Base enthält Wissensartikel, die Informationen für Benutzer enthalten, z. B. Richtlinien, Versionshinweise oder Anweisungen für eine Aufgabe. Jede Knowledge Base kann auch einen separaten Workflow zum Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln verwenden.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: knowledge_administrator, knowledge_manager oder admin.

Bevor Sie beginnen

Bestimmen Sie die folgenden Anforderungen für jede Knowledge Base, die Sie einrichten möchten:

- Soll eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellt werden? Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
- Wer sind die Knowledge Base-Manager, die für die Genehmigung von Artikeln verantwortlich sind?
- Wer sind die Benutzer und Mitwirkenden dieser Knowledge Base? Der Zugriff für diese Benutzer wird durch Benutzerkriterien definiert.
- Welche Kategorien werden zur Klassifizierung von Artikeln verwendet? Können Benutzer Kategorien erstellen?
- Werden Benutzer der Knowledge Base neue Inhalte erstellen können?

Beschreibung

Knowledge Base einrichten

1. Knowledge Base erstellen
2. Legen Sie fest, durch welche Benutzer Wissensartikel gelesen, erstellt oder bearbeitet werden können, indem Sie Benutzerkriterien für die Knowledge Base auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Definieren Sie den Genehmigungsprozess für Artikel, die Workflows enthalten.
4. Definieren Sie die Wissenskategorien, die für die Organisation von Artikeln in der Knowledge Base benötigt werden.
5. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage wünschen, bitten Sie Ihren ServiceNow Administrator, diese zu erstellen.

Nächste Schritte

Teilen Sie den Benutzern in Ihrer Organisation mit, dass sie mit dem Erstellen und Durchsuchen von Artikeln in der Knowledge Base beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management-Handbuch für Benutzer.

Wenn Sie über die Knowledge_manager-Rolle verfügen, können Sie viele weitere Aufgaben ausführen, um die Wissensbasis zu verwalten. Sie können Artikel anheften, damit sie in den Suchergebnissen und auf Zielseiten hervorgehoben dargestellt werden. Sie können auch andere Benutzer als Manager einer Knowledge Base zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager.

Aktivieren Sie die Sitemap-Konfigurations- und -Definitionsdatensätze für das Wissen Portal

Fügen Sie Wissensartikel in Ihre Sitemap ein, indem Sie die Sitemap-Konfigurations- und -Definitionsdatensätze aktivieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie den Sitemap-Generator
- Verifiziert, ob ein nicht authentifizierter Benutzer auf den Knowledge Base-Artikel zugreifen kann, indem er als Gastbenutzer darauf zugreift.
- Stellen Sie sicher, dass die Option Öffentlich im Formular Wissen Artikelansicht ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release Sitemap GeneratorWashington DC ist die Konfiguration [] mit dem Basissystem verfügbar und standardmäßig inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap Generator** > **Sitemap-Konfiguration**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_sitemap_config] den Datensatz sitemap_config_KB aus.
3. Aktivieren Sie die Generierung von Sitemaps.
   a. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   b. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „Sitemap-Konfigurationsdefinition“ in das Feld **Typ**, und wählen Sie in der Liste die Option **true** aus.
   c. Klicken Sie auf das Symbol „ “).
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Alle aktiven Sitemaps werden einmal am Tag neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen.

Das Plugin „Knowledge Management Internationalization“ aktivieren

Um die Übersetzung von Knowledge Base-Artikel zu ermöglichen, müssen Sie mehrere Plug-Ins aktivieren.

- Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Internationalisierungs-Plugins für jede entsprechende Sprache. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Internationalization-Plugins für die verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert, das stattdessen das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert.
- Ab Release San Diego können Sie Mitarbeiter von ServiceNow bitten, die Tabelle „Sprachen“ [sys_language] anzupassen. Sie können Übersetzungen von Wissensartikeln in eine beliebige Kombination aus Sprache und Region erstellen, die in der Tabelle konfiguriert ist. Diese Kombinationen müssen dem Standard BCP-47 der Internet Engineering Task Force (IETF) entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Das Regions-Subtag .

Installierte Komponenten

Das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) installiert die folgenden Komponenten:

- Eine Beziehung namens *Übersetzte Versionen*, die im Knowledge-Formular eine verwandte Liste erstellt, die andere Artikel mit demselben übergeordneten Artikel anzeigt.
- Eine Geschäftsregel mit dem Namen *Knowledge-Anfrage*, die das Knowledge-Portal automatisch filtert und die Suchergebnisse basierend auf der vom Benutzer ausgewählten Sprache automatisch filtert.
- Ein UI-Makro mit dem Namen *KB-Sprachen*.
- Zwei Felder mit der Bezeichnung *Sprache* und *Übergeordnetes*Element in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und im Wissensformular.

Wissensformularänderungen

Das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) fügt dem Wissensformular die folgenden Felder hinzu:

- **Sprache**: Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt.
- **Übergeordnet**: Die Artikelnummer, die den Artikel in der Basissprache darstellt. Diese Einstellung hält Übersetzungen desselben Artikels in Bezug zueinander. Erwägen Sie die einheitliche Sprache für den übergeordneten Artikel.

Hinweis:
Das Feld „ **Übergeordnet** “ verfolgt Übersetzungen von Artikeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzlich wird die damit verbundene Liste Übersetzte Versionen automatisch zum Knowledge-Formular hinzugefügt, nachdem Sie einen Artikel gespeichert haben.

Wissensblöcke aktivieren

Sie können Wissensblöcke [com.snc.knowledge_blocks] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wissensblöcke aktivieren zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Wissensblöcke

Plugin	Beschreibung
Knowledge Management – Fortgeschritten [com.snc.knowledge_advanced]	Aktiviert erweiterte Funktionen für Knowledge Management, z. B. Artikelversionsverwaltung. Eine vollständige Liste der Funktionen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren. **Hinweis:** Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren des Features finden Sie unter Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren

Aktivieren Sie das Wissensblock-Feature für jede Knowledge Base, in der Sie die Blöcke verwenden möchten. Nach der Aktivierung können Sie Wissensblöcke erstellen, um Wissensartikel in einer Knowledge Base hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Wissensblöcke“ [com.snc.knowledge_blocks] aktiviert ist.

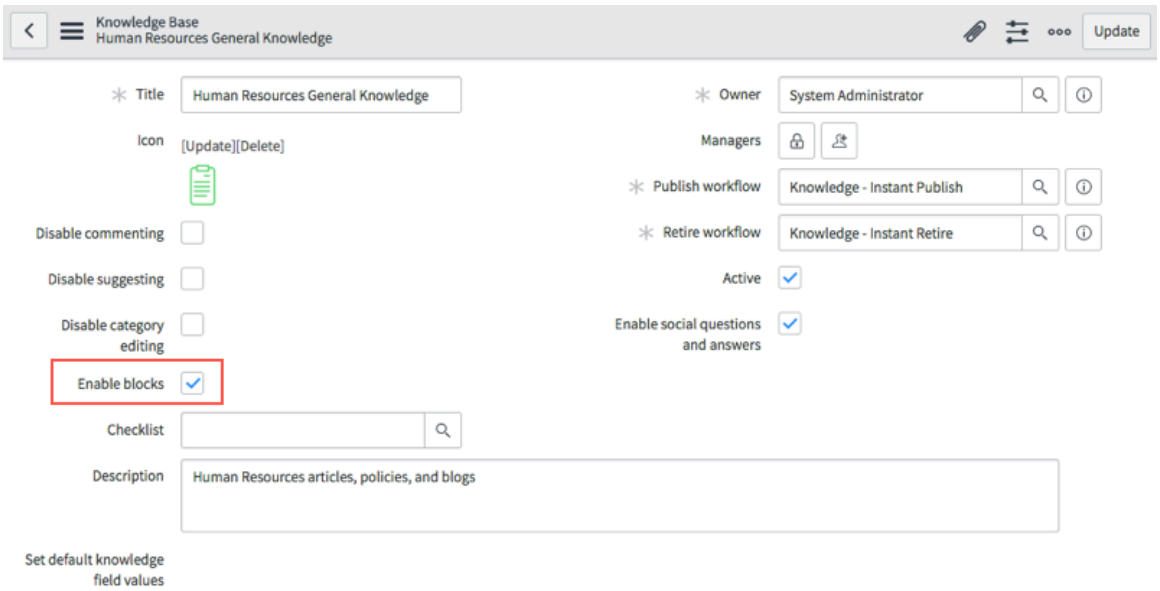
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder knowledge_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Öffnen Sie den Knowledge Base-Datensatz.
3. Wählen Sie im Knowledge Base-Formular die Checkbox **Blöcke aktivieren** aus.

Hinweis:
Wenn das Kontrollkästchen **Blöcke** aktivieren nicht sichtbar ist, können Sie das Feld dem Formular hinzufügen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken und zu navigieren **Konfigurieren** > **Formularlayout**.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn Sie die Wissensblöcke-Funktion später deaktivieren möchten, müssen alle Wissensblöcke in der Knowledge Base gelöscht werden, bevor Sie das Kontrollkästchen deaktivieren können.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Wissensblöcke für die Verwendung in der aktivierten Knowledge Base.

Konfigurieren Sie das Übersetzungsmanagement

Konfigurieren Sie Translation Management, um Übersetzungsaufgaben zu erstellen.

Aktivieren Sie das Übersetzungsmanagement

Sie können die Plugins „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) und „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) für das Übersetzungsmanagement aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

- Translation Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Translation Management installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin „Knowledge Management Advanced “ [com.snc.knowledge_advanced]

I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

Das Plugin „Internationalization“ für die Sprachen, die Sie verfügbar machen möchten. wird automatisch aktiviert, sobald eines der Sprach-Plugins aktiviert wird.

Das Übersetzungsmanagement erfordert auch die Aktivierung der Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`, um dem Untermenü „Übersetzungsmanagement“ im Menü „Wissen“ Optionen für Übersetzungsaufgaben hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um Massenübersetzungen zu aktivieren

Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um mehrere Wissensartikel manuell zu übersetzen.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivierenan.
- Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework .
- Aktivieren Sie eine Sprache .
- Massenübersetzung ist mit dem Basis-Release Washington DC verfügbar. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:
  - Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` auf true setzen.
  - Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf „false“ fest.
  - Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` auf „true“ fest.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in der Liste Einstellung die Option **Neu**aus.
3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie **Wissen** aus der **Artefaktliste** aus.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
6. Wechseln Sie zur Registerkarte **Workflow-Einstellungen**.
7. Wählen Sie **Übersetzung -> Veröffentlichen** aus der **Workflow-** Liste aus.
8. Wechseln Sie zur Registerkarte **Projekteinstellungen**.
9. Aktivieren Sie die Erstellung von Lokalisierungsprojekten für Massenübersetzungen.
   - Um die manuelle Erstellung zu aktivieren, wählen Sie **Projekte**aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Create translation projects .
   - Um die automatische Erstellung von Lokalisierungsprojekten zu aktivieren, wählen Sie **Projekte** aktivieren und **Automatische**Erstellung aktivieren.

     Wenn die automatische Erstellung aktiviert ist, werden ausgewählte angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) automatisch in einem einzigen Lokalisierungsprojekt zusammengefasst.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel an.

Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um die maschinelle Übersetzung zu aktivieren

Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um die maschinelle Übersetzung für Massenübersetzungen von Wissensartikeln zu aktivieren.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework .
- Aktivieren Sie eine Sprache .
- Massenübersetzung ist mit dem Basis-Release Washington DC verfügbar. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:
  - Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` auf true setzen.
  - Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf „false“ fest.
  - Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` auf „true“ fest.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in der Liste Einstellung die Option **Neu**aus.
3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie **Wissen** aus der **Artefaktliste** aus.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Übersetzungseinstellungen** das Kontrollkästchen Maschinelle Übersetzung aktivieren, um die **maschinelle** Übersetzung für Wissensartikel zu aktivieren.
7. Wählen Sie den gewünschten Übersetzer im Feld **Übersetzer** aus.
8. Wechseln Sie zur Registerkarte **Workflow-Einstellungen**.
9. Auswahlvorgang **Automatische Übersetzung** > **Automatisch veröffentlichen** aus der Workflow-Liste.
10. Wechseln Sie zur Registerkarte **Projekteinstellungen**.
11. Aktivieren Sie die Erstellung von Lokalisierungsprojekten für Massenübersetzungen.
    - Um die manuelle Erstellung zu aktivieren, wählen Sie **Projekte**aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Create translation projects .
    - Um die automatische Erstellung von Lokalisierungsprojekten zu aktivieren, wählen Sie **Projekte** aktivieren und **Automatische**Erstellung aktivieren.

      Wenn die automatische Erstellung aktiviert ist, werden ausgewählte angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) automatisch in einem einzigen Lokalisierungsprojekt zusammengefasst.
12. Wählen Sie die Gruppe aus, die die Rolle „localization_manager“ im Feld **Lokalisierungsmanagergruppe** enthält.
    Das Feld **Lokalisierungsmanagergruppe** wird nur angezeigt, wenn die Optionen **Projekte aktivieren** und **Automatische Erstellung** aktivieren ausgewählt sind.
13. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Übersetzen Sie Wissensartikel mit Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Knowledge Management KCS-Fähigkeiten

Sie können das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktivieren, um die Verwendung bestimmter KCS-Rollen und KCS-Artikelstatus zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Aktivieren Sie Sprachen für eine Knowledge Base

Wählen Sie die Sprachen aus, die auf einer Knowledge Base-Ebene aktiviert werden sollen. Benutzer können dann Artikel nur für ausgewählte Sprachen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Knowledge Base aus.
3. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Feld **Sprachen** im Knowledge Base-Formular zu entsperren.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie das Knowledge Base-Formular so konfigurieren, dass es das Feld **Sprachen** enthält. Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars (), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Sprachen hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Mit dem Knowledge Management Service Portal können Benutzer dieselben Vorgänge ausführen, die im Knowledge Management V3-Plugin verfügbar sind. Über das Portal können Benutzer Wissensdatenbanken und Artikel anzeigen, nach Informationen suchen, Suchergebnisse sortieren und filtern sowie Feedback geben.

- Für neue Kunden mit der Version Madrid und höher ist das Knowledge Management Service Portal-Plugin (com.snc.knowledge_serviceportal) standardmäßig aktiviert.
- Bestandskunden mit früheren Versionen als Madrid müssen das Plugin bei Bedarf aktivieren.
- Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Wissensmanagement-Serviceportals, einschließlich der Eigenschaft, die Benutzer zur Homepage Wissensmanagement in der Wissensmanagement Serviceportalleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale** und klicken Sie auf **Knowledge Portal** (Das Knowledge Management Service Portal wird als Knowledge Portal bezeichnet). Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im Service Portal .
- Systemadministratoren können Portalseiten und Widgets zum Suchen, Sortieren und Filtern von Knowledge Base-Informationen konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Widget-Instanzoptionen und der Such-, Sortier- und Filterfunktionen finden Sie unter Knowledge Management Service Portal-Widgets
- Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Knowledge Bases zum Knowledge Service Portal hinzuzufügen.
  1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**, und klicken Sie auf **Service Portal**.
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Knowledge Bases**.
  3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Portal eine oder mehrere Knowledge Bases zuzuordnen.

Hinweis:
Wenn keine Knowledge Bases hinzugefügt werden, sind alle Knowledge Bases im Portal verfügbar.

Wenn Knowledge Bases zugeordnet sind, sind nur diese Knowledge Bases im Portal verfügbar. Alle Suchergebnisse und alle Widgets zeigen nur Ergebnisse aus den zugeordneten Knowledge Bases an.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Benutzer können die -Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal mithilfe der Funktionen für Abschnitt 508-Compliance anzeigen und mit ihr interagieren. Weitere Informationen finden Sie unter Barrierefreiheitsfunktionen aktivieren .

Zugehörige Informationen

Häufig gestellte Fragen zum Wissensmanagement

Ermöglichen Sie externen oder öffentlichen Benutzern, Wissensartikel aus dem Wissensmanagement-Service Portal anzuzeigen

Aktivieren Sie die Option, dass Wissensartikel im Knowledge Management Service Portal für externe oder öffentliche Benutzer sichtbar sind.

Vorbereitungen

Das Plugin für das Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal) muss aktiviert sein.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Knowledge Management in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwenden, können Sie Wissensartikel automatisch veröffentlichen, indem Sie das Korrekturskript *„KM-Service Portal-Seiten öffentlich* machen“ aktivieren und ausführen, nachdem Sie das Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) installiert haben.

Wenn Sie Knowledge Management als eigenständige Anwendung verwenden, führen Sie die Schritte in diesem Verfahren aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Suchen Sie in der Seitenliste nach **kb_home**und wählen Sie es aus.

> **Hinweis:**
> Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Knowledge Management - Service Portal festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

3. Ermöglichen Sie öffentlichen oder externen Benutzern, Wissensartikel aus dem Wissensmanagement-Service Portal anzuzeigen.

Aktion	Beschreibung
Seiten des Knowledge Service Portals für öffentliche Benutzer sichtbar machen	**a.** Aktivieren Sie im Seitenformular das Kontrollkästchen **Öffentlich**. **b.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Knowledge Service Portal-Seiten für externe Benutzer sichtbar machen	**a.** Klicken Sie im Seitenformular im Feld **Rollen** auf das Symbol . **b.** Verschieben Sie im Formular „Rollen “ **snc_external** aus den verfügbaren Rollen in der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**. **c.** Klicken Sie im Formular „Rollen“ auf **Fertig**. **d.** Klicken Sie im Seitenformular auf **Aktualisieren**.

4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3 für die Seiten **kb_article_view** und **kb_search**.
5. Verwalten Sie den Zugriff auf die Artikel für die Knowledge Management-Service Portal-Seiten.

Aktion	Beschreibung
Aktivieren Sie den Zugriff auf die Knowledge Base für die Öffentlichkeit.	Nachdem Sie die Seite wie in Schritt 3 beschrieben auf öffentlich festgelegt haben, stellen Sie sicher, dass die Benutzerkriterien „Kann nicht lesen“ und „Kann lesen“ nicht festgelegt sind und die Eigenschaft `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` für die Knowledge Bases, auf die Sie öffentlichen Benutzern Zugriff gewähren möchten, auf „false“ festgelegt ist.
Aktivieren Sie den Zugriff auf die Knowledge Base für externe Benutzer.	Nachdem Sie der Seite die Rolle snc_external wie in Schritt 3 beschrieben hinzugefügt haben, stellen Sie sicher, dass externe Benutzer Lesezugriff auf die Knowledge Bases haben, für die Sie Zugriff gewähren möchten.

Weitere Informationen zum Bereitstellen des Zugriffs auf Knowledge Bases finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal-Widgets

Das Wissensmanagement-Service Portal verwendet eine Reihe von Widgets, um Suchen zu ermöglichen, Suchergebnisse anzuzeigen und Artikel, zugehörige Artikel und zugehörige Elemente anzuzeigen.

In Wissensmanagement Serviceportalberücksichtigen die Homepage Wissensmanagement], die Suchergebnisseite und die Artikelansichtsseite die Knowledge Management V3-Systemeigenschaften. Wenn konfiguriert, können Widget-Instanzoptionen die Systemeigenschaften überschreiben.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Benutzer mit der Rolle knowledge_admin oder Admin können die Widgetinstanzoptionen konfigurieren, die auf den Knowledge Management Service Portal-Seiten verwendet werden. Verwenden Menü, das sich über Strg + Rechtsklick öffnet, um auf die Optionen der Widget-Instanz zuzugreifen und zum Konfigurieren einer Widget-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Instanzoptionen konfigurieren .

Hinweis:
Wechseln Sie vor dem Konfigurieren der Widget-Instanzoptionen in den Bereich Knowledge Management – Service Portal.

Homepage-Widgets:

- Knowledge Homepage – Suche

  Passt die Suchfunktionen für die Homepage an.

- Knowledge Base durchsuchen

  Zeigt Knowledge Base-Kacheln auf der Homepage an.

- Empfohlene Wissensartikel

  Zeigt eine Liste von empfohlenen Artikeln auf der Homepage an.

- Nützlichste Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der hilfreichsten Artikel auf der Homepage an.

- Meistgesehene Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der am häufigsten aufgerufenen Artikel auf der Homepage an.

Suchergebnisseiten-Widgets:

- Wissens-Breadcrumbs

  Zeigt den Navigationspfad zur aktuellen Seite und ein Suchfeld an, in dem Benutzer die Knowledge Base durchsuchen können.

- Wissenssuche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Header des Wissensaspekts

  Zeigt den Titel für die Filteraspekte an.

- Wissen – Feldaspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Knowledge Base, Wissenskategorie und Autor an.

- Wissen – Tag-Aspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Artikel-Tags an.

- Wissensressourcenaspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Artikelressource an.

- Wissen – Abfrageaspekt

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Artikelbewertung, Anzahl der Artikelaufrufe und letztem Änderungszeitpunkt an.

- Wissensergebnis sortieren

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach Sortieroptionen für die zurückgegebenen Ergebnisse an.

- Ausgewählter Wissensfilter

  Zeigt die ausgewählten Aspektfilter an und ermöglicht es Ihnen, die Auswahl zu löschen.

- Wissensergebnis

  Zeigt die Suchergebnisse gefiltert nach zurückgegebenen Ergebnissen an.

Artikelansichtsseiten-Widgets:

- Wissens-Breadcrumbs

  Zeigt den Navigationspfad zur aktuellen Seite an.

- Wissensartikelinhalt

  Passt an, welche Informationen Benutzer anzeigen können und welche Aktionen sie auf der Ansichtsseite des Artikels ausführen können.

- Wissensartikel – Hilfreich

  Ermöglicht es Benutzern, den Artikel als hilfreich zu markieren.

- Kommentare zu Wissensartikeln

  Ermöglicht Benutzern das Hinzufügen von Kommentaren für den Artikel.

- Wissensanhänge

  Zeigt Artikelanhänge an, wenn das Feld Anhang **anzeigen** für den Artikel aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen das Widget „Wissensanhänge“ zusätzlich zum Widget „Wissensartikelinhalt“ zu einer beliebigen Seite hinzufügen. Wenn dieses Widget nach dem Upgrade nicht automatisch hinzugefügt wird, müssen Sie es manuell hinzufügen.

- Zugehöriges Katalogelement

  Zeigt eine Liste der Katalogelemente an, die dem Artikel zugeordnet sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Katalogelemente für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Zugehörige Wissensartikel

  Zeigt eine Liste zugehöriger Artikel mit ähnlichen Informationen wie der ausgewählte Artikel an. Die zugehörigen Artikel werden manuell zugeordnet und/oder automatisch vorhergesagt. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Widget angezeigt. Das Widget wird nur angezeigt, wenn zugehörige Artikel für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Betroffene Produkte

  Zeigt die Produkte an, die sich auf die Wissensartikel beziehen, die in der zugehörigen Liste „ **Betroffene Produkte** “ für den Artikel verfügbar sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die betroffenen Produkte für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Letzte Aufgaben

  Zeigt die Aufgaben an, die an die Artikel angehängt sind, die in der zugehörigen Liste **Angehängte Aufgaben** für diesen Artikel verfügbar sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Aufgaben für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.

- Am nützlichsten

  Zeigt eine Liste der Wissensartikel an, die Benutzer am nützlichsten fanden.

Service Portal-Plugin „Knowledge Management“ aktivieren

Das Knowledge Management Service Portal-Plugin (com.snc.knowledge_serviceportal) ist für Kunden mit der Version Madrid und höher standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit früheren Versionen als Madrid können das Plugin bei Bedarf aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Plugin erfordert die folgenden Plug-Ins:

- Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)
- Service Portal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Optionen der Such-Widget-Instanz

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für die Such-Widgets auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals und auf der Suchergebnisseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Widget „Knowledge-Homepage“ und die Suchergebnisseite das Widget „Knowledge-Suche“. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Suchfunktion für diese Seiten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals oder zur Suchergebnisseite.
2. Strg + Rechtsklick auf die Suchleiste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen für Such-Widgets.

Instanzoption	Seite(n)	Beschreibung
Titel	Knowledge Management Service Portal-Homepage	Der Titel des Such-Widgets. Die Standardeinstellung für die Homepage lautet Willkommen bei Knowledge.
Platzhalter suchen	Knowledge Management Service Portal-Homepage	Standardtext, der in der Suchleiste angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Seite(n)	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Suchergebnisseite	Die Farbe des Such-Widgets.
Bootstrapgröße	Suchergebnisseite	Die Größe des Such-Widgets.
Leere Suche zulassen	Suchergebnisseite	Leere Suchen in Knowledge Base zulassen Die Standardeinstellung für die Homepage verwendet die Systemeigenschaft. Die Standardeinstellung für die Suchergebnisseite ist Ja.
Sofortige Suche bei Tastendruck zulassen	Suchergebnisseite	Aktiviert sofortige Suchergebnisse, wenn Sie einen Suchbegriff eingeben. Die Standardeinstellung für die Suchergebnisseite verwendet die Systemeigenschaft.
Wartezeit (ms) zwischen den Suchvorgängen, wenn die Direktsuche aktiviert ist	Suchergebnisseite	Die Zeit in Millisekunden, die zwischen Suchvorgängen gewartet werden soll, wenn die Sofort-Suchfunktion aktiviert ist. Die Standardwartezeit ist 500 ms.
Alternative URL-Parameter für die Suche	Suchergebnisseite	Alternative Parameter, die in der URL der Suchergebnisse angezeigt werden. Standardmäßig enthalten diese Parameter Schlüsselwort und Abfrage.
Alternative URL-Parameter für Sprache	Suchergebnisseite	Alternative Parameter, die in der URL angezeigt werden und die ausgewählte Sprache angeben.
Mindestanzahl von Zeichen für die Suche	Beides	Die Mindestanzahl an Zeichen, die zum Generieren einer Suche erforderlich ist.
Glyphe	Beides	Ein Symbol, das in der Suchleiste angezeigt wird.
CSS	Beides	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen der Widget-Instanz für das Knowledge Base-Kachel-Widget konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Knowledge Base-Kachel-Widgets auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Widget „Wissensdatenbank durchsuchen“, um Wissensdatenbank-Kacheln anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Knowledge Base-Kachel.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für die Knowledge Base-Kachel-Widgets.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Der Titel, der über den Knowledge Base-Kacheln angezeigt wird. Standardmäßig ist **Ihre Knowledge Bases erkunden** eingestellt.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Sortieren nach	Die Reihenfolge, in der die Knowledge Base-Kachel auf der Homepage angezeigt werden. Verwenden Sie ein beliebiges Feld in der Knowledge-Tabelle. Wenn dieses Feld leer ist, werden die Kacheln in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Andere verfügbare Optionen umfassen article_count.
Umgekehrte Reihenfolge	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Knowledge Base-Kacheln in umgekehrter Reihenfolge anzuzeigen.
Bezeichnung für „Frage veröffentlichen“	Die Bezeichnung der Schaltfläche, über die eine Frage veröffentlicht wurde. Die Standardeinstellung ist **Frage stellen**.
Bezeichnung für „Artikel erstellen“	Die Bezeichnung der Schaltfläche, über die ein Artikel erstellt wurde. Die Standardeinstellung ist **Artikel erstellen**.
URL für „Frage erstellen“	Die Parameter, die beim Senden einer Frage in der URL angezeigt werden.
URL für „Artikel erstellen“	Die Parameter, die beim Erstellen eines Artikels in der URL angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Homepage-Widget-Instanzoptionen konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Widgets, die zum Anzeigen von beliebten Artikeln auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Homepage werden Links zu den empfohlenen, am häufigsten gelesenen und hilfreichsten Artikeln mit verschiedenen Widgets angezeigt. Die empfohlenen Artikel werden basierend auf den Stichwörtern angezeigt, die den Artikeln zugeordnet sind. Informationen zum Anzeigen von Artikeln im Abschnitt „Besondere Inhalte“ finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel anheften. Die am häufigsten gelesenen und hilfreichsten Artikel werden basierend auf der höchsten Ansichts- und Verwendungsanzahl der Artikel angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eines der Widgets.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Der Titel des Widgets.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
Glyphe	Ein Symbol, das im Widget angezeigt wird.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Tabelle	Die Tabelle, die das **Quellfeld** enthält, das verwendet wird, um die Widget-Optionen für vorgestellte, am häufigsten angezeigte und nützlichste Artikel bereitzustellen. Die Standardtabelle ist Knowledge (kb_knowledge).
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste angezeigt wird. Standardmäßig ist dies die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Diese Informationen enthalten standardmäßig den Autor, die Anzahl der Ansichten, das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde, und die Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in die Liste aufgenommen werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Widget anzeigen, selbst wenn es keine Artikel in der Liste gibt.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jeden Artikel angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen für die Sortier-Widget-Instanz konfigurieren

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für das Knowledge-Sortier-Widget auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Suchergebnisse verwendet das Widget zum Sortieren von Wissensergebnissen, um Sortierungsoptionen für Suchergebnisse bereitzustellen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Sortieroptionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Sortieroptionen oben in der Ergebnisliste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Sortier-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Such-Widgets.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Relevanz ausblenden	Entfernt die Relevanzsortierungsoption.
Tabelle	Die Tabelle mit den Feldern zum Sortieren der Liste der Wissenselemente. Die Standardtabelle ist **Wissen**.
Sortierfelder	Die Felder zum Sortieren der Liste der Wissenselemente.
Sortierfeldbezeichnungen	Die Bezeichnungen für die Felder, die in den Sortieroptionen angezeigt werden. Der Standardwert ist **Aufrufe: desc, Neueste: desc, Alphabetisch**. Die Sortierreihenfolge für die Sortierfeldbeschriftungen ist aufsteigend.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Um eine absteigende Reihenfolge zu verwenden, geben Sie **:desc** an.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Widget-Instanzoptionen für Artikellisten konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Artikellisten auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Artikellisten-Widget, um verschiedene Artikellisten anzuzeigen, darunter „Hervorgehoben“, „Nützlich“ und „Meistgesehen“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf eine Kopfzeile in der Artikelliste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Artikellisten-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel der Artikelliste.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
Glyphe	Ein Symbol, das im Widget angezeigt wird.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Listenartikel gespeichert werden.
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste angezeigt wird. Standardmäßig ist dies die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Diese Informationen enthalten standardmäßig den Autor, die Anzahl der Ansichten, das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde, und die Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in die Liste aufgenommen werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Artikelliste anzuzeigen, auch wenn sie keine Artikel enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Widget-Instanzoptionen für Suchergebnisliste konfigurieren

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für das Ergebnislisten-Widget auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite der Suchergebnisse verwendet das Widget für Wissensergebnisse, um Sortierungsoptionen für Suchergebnisse anzuzeigen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Anzeigeoptionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie Strg und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Liste der zurückgegebenen Suchergebnisse.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget für die Ergebnisliste.

Instanzoption	Beschreibung
Glyphe	Ein Symbol, das in der Suchleiste angezeigt wird.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Relevanzpunktzahl anzeigen	Zeigt an, mit welcher Relevanz jedes Suchergebnis auf dem Suchbegriff basiert. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Breadcrumb: Kategorien ausblenden	Blendet die Kategorie im Breadcrumb aus, der unter der Kurzbeschreibung des Artikels in der Ergebnisliste angezeigt wird. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Breadcrumb: Knowledge Base-Trennzeichen	Das Zeichen, das als Trennzeichen zwischen der Knowledge Base und der Kategorie im Breadcrumb verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Breadcrumb: Kategorie-Trennzeichen	Das Zeichen, das als Trennzeichen zwischen Kategorien im Breadcrumb verwendet wird.
Standard-Sortierreihenfolge	Die Standard-Sortierreihenfolge für die Liste der zurückgegebenen Ergebnisse. Die Standard-Sortierreihenfolge lautet **sys_view_count: desc**, wodurch die Ergebnisse nach der Anzahl der Ansichten in absteigender Reihenfolge sortiert werden.
Anlagen in Suchergebnissen aus Knowledge Base anzeigen	Wie Anhänge in der Liste der zurückgegebenen Ergebnisse angezeigt werden. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Bezeichnung für den Link „Angehängte Artikel anzeigen“	Der Text, der für den Link für angehängte Artikel verwendet wird.
Tabelle	Die Tabelle, in der die in den Suchergebnissen zurückgegebenen Informationen gespeichert werden.
Sekundäre Knowledge-Felder	Felder, die zusätzliche Informationen für jeden Artikel in den Suchergebnissen anzeigen.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jedes Ergebnis angezeigt werden.
Paginierungstyp	Steuert, wie zusätzliche Suchergebnisse für Wissensartikel angezeigt werden. ○ **Standard-Paginierung:** zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an. ○ **Endlos Scrollen:** Zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an. Der als Standard-Paginierungstyp ist **Endlos Scrollen** festgelegt.
Maximale Anzahl von Artikeln, die bei Standard-Paginierung pro Seite angezeigt werden	Die maximale Anzahl von Elementen, die auf einer Seite enthalten sind, wenn die Liste der Suchergebnisse mit Standard-Paginierung angezeigt wird.
Maximale Anzahl von Artikeln, die nach dem ersten Abruf beim endlosen Scrollen angezeigt werden	Die maximale Anzahl von Elementen, die bei der ersten Anzeige der Suchergebnisliste mit endlosem Scrollen enthalten sind.
Maximale Anzahl von Artikeln, die bei nachfolgenden Abrufen während der Funktion des endlosen Scrollens angezeigt werden	Die maximale Anzahl der Elemente, die bei der Aktualisierung der Suchergebnisliste enthalten sind, wenn der Benutzer nach unten scrollt.
Anzahl der Links in der Seitenleiste	Die Anzahl der Links, die in der Seitenleiste angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für Filteraspekt-Widget konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Filteraspekt-Widgets auf der Suchergebnisseite des Wissensmanagement Service Portals.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet mehrere Widgets, um die Elemente in der Suchergebnisliste zu filtern. Es gibt zwei Arten von Aspekt-Widgets:

- Einfache Feldaspekte, die auf den Wissenstabellenfeldern basieren
- Erweiterte Abfrageaspekte auf Grundlage benutzerdefinierter Abfragen der Wissenstabelle

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aspekt-Widgets zu konfigurieren:

- Wissensfeldaspekt (zum Filtern nach Knowledge Base, Wissenskategorie und Autor)
- Wissens-Tag-Aspekt (zum Filtern nach Tags)
- Wissensressourcenaspekt (zum Filtern nach Ressourcen, z. B. Artikel)
- Wissensabfrageaspekt (zum Filtern nach Bewertung, letzter Änderung und Anzahl der Aufrufe)

Hinweis:
Abfrageaspekte werden angezeigt, wenn der Seite mindestens ein Wissensfeldaspekt hinzugefügt wurde.

Verwenden Sie das Standard-Wissenssprach-Widget, um Sprachfilter in die Knowledge-Suchergebnisseite aufzunehmen. Um ein benutzerdefiniertes Sprach-Widget hinzuzufügen, müssen Sie das Widget „Wissenssprache“ auf der Seite „Knowledge-Suchergebnis“ deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie strg und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Filteraspekt-Widget.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für den ausgewählten Aspekt-Widget-Typ.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel des Filteraspekt-Widgets.
Glyphe	Symbol, das links vom Titel angezeigt wird.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Filteraspekt-Widgets auf der linken Seite der Suchergebnisseite angezeigt werden. Wenn leer, werden die Filteraspekt-Widgets alphabetisch sortiert.
Bootstrap-Farbe	Farbe des Headers des Filteraspekt-Widgets.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Quelltabelle	Tabelle, die das **Quellfeld** enthält, das zum Bereitstellen der Filteraspekt-Widget-Optionen verwendet wird. Die Standardtabelle ist Knowledge (kb_knowledge).
Quellfeld	Feld in der **Quelltabelle**, das die Optionen für das Filteraspekt-Widget bereitstellt. Zu den Feldtypen, die als Quellfeld verwendet werden können, gehören Zeichenfolge, Glide-Liste, Ganzzahl, Referenz und Boolean.
Aspekt-Identifier	Eindeutiger Name für den benutzerdefinierten Abfrageaspekt, der im Skriptcode verwendet werden kann.
Aspektvorlage	Vorlage, die den Typ der Aspektinteraktion bestimmt. Vorlagen für Aspekt-Widget für Wissensfelder: ○ **Einzelauswahl**: Benutzer können nur einen Filter aus diesem Widget auswählen. ○ **Mehrfachauswahl**: Benutzer können mehr als einen Filter aus diesem Widget auswählen. ○ **Dropdown-Auswahl**: Benutzer können mehr als einen Filter aus einem Dropdown-Menü auswählen. Vorlagen für Abfrageaspekt-Widget für Knowledge ○ **Einfache Abfrage**: zeigt eine Bezeichnung für jeden Aspektwert. ○ **Bewertung**: zeigt Bewertungssterne.
Benutzerdefinierte Vorlage	Eine benutzerdefinierte Vorlage, die die Aspektinteraktion und die Werteauswahl bestimmt.
Aspektoptionen	Benutzerdefinierte Abfrage im JSON-Format für Beschriftung, ID, Reihenfolge und Abfrage für jeden Aspektwert. Enthält die Tabelle, den Wert (kodierte Abfrage) und den Anzeigewert (kodierte Abfrage).
Anordnen nach	Reihenfolge der Filteroptionen innerhalb des Aspekt-Widgets. Die Standardreihenfolge ist **Bezeichnung**, bei der die Optionen in alphabetischer Reihenfolge sortiert werden. Für Referenzfelder können Sie auch einen Auftrag aus der Referenzfeldtabelle angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Minimale Anzahl von Ergebnissen für die Anzeige der Filtersuchleiste	Mindestanzahl von Ergebnissen, die erforderlich ist, um eine Suchleiste oben im Filteraspekt-Widget anzuzeigen.
Minimale Anzahl von Ergebnissen für die Anzeige des Scrollbalkens	Mindestanzahl von Ergebnissen, die erforderlich ist, um einen Scrollbalken oben im Filteraspekt-Widget anzuzeigen.
Maximale Länge für das Feld Zeichenfolge	Maximale Feldlänge. Nur Felder, deren maximale Länge kleiner als dieser Wert ist, dürfen als Filteraspekt hinzugefügt werden.
Alternative URL-Parameter	Namen der URL-Parameter, die zum Initialisieren dieser Filterfacette verwendet werden, sofern sie in der URL als Suchparameter verwendet werden.
Höchstwerte abrufen	Option zum Abrufen von Filterwerten aus allen Wissensartikeln in den Suchergebnissen. Die Auswahl der Option **Maximale Werte** abrufen kann sich auf die Ladezeit für Suchergebnisse auswirken. Wenn diese Option deaktiviert ist, verbessert sich die Ladezeit basierend auf dem Eigenschaftswert *glide.knowman.search.facet_depth*. Wenn die Eigenschaft *glide.knowman.search.apply_acls* auf „true“ festgelegt ist, kann ein Filterwert in einem Filteraspekt angezeigt werden, auch wenn keine Suchergebnisse für diesen Filterwert vorhanden sind. Beispielsweise kann eine Knowledge Base ohne Artikel als Wert im Knowledge Base-Filteraspekt angezeigt werden.
Leeren Wert anzeigen	Wenn dies aktiviert ist, wird eine leere Filteraspektoption angezeigt, die Benutzer zum Filtern nach Artikeln auswählen können, für die dieses Feld nicht festgelegt ist. Wenn einem Artikel beispielsweise keine Kategorie zugeordnet ist, werden durch Klicken auf die leere Option alle Artikel aufgelistet, denen keine Kategorie zugewiesen ist.
Nur übereinstimmende Ergebnisse der Aspektwerte anzeigen	Erstellt ein dynamisches Filteraspekt-Widget, das nur die Filterwerte anzeigt, die mit den Suchergebnissen übereinstimmen, und nicht alle Werte. Wenn Sie diese Instanzoption deaktivieren, wird die Ladezeit der Filteraspekt-Daten reduziert.
Kategoriehierarchie anzeigen (nur für kb_category gültig)	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Kategorien mit ihrer Hierarchieliste bis zur vierten Ebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	angezeigt. Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie jeweils nur eine Kategorie auswählen. Alle Artikel, die in den Unterkategorien jenseits der vierten Ebene enthalten sind, werden auch in der vierten Ebene der Kategorie angezeigt. Die Suchergebnisse, die nach einer ausgewählten übergeordneten Kategorie gefiltert werden, enthalten Artikel innerhalb dieser Kategorie und alle zugehörigen untergeordneten Kategorien. **Hinweis:** ○ Wenn die Anzahl der in den Suchergebnissen zurückgegebenen Wissensartikel größer als die Suchfacettentiefe ist, werden alle Kategorien in dieser Facette angezeigt. Daher sind einige in diesem Aspekt angezeigte Kategorien möglicherweise keinen Wissensartikeln in den Suchergebnissen zugeordnet. Standardmäßig ist die Aspekttiefe auf 300 festgelegt und von einem Administrator in der Eigenschaft `glide.knowman.search.facet_depth` konfiguriert. ○ So konfigurieren Sie die Widgets der Wissenssuchergebnisse-Seite durch Hinzufügen weiterer Filter. Insbesondere wenn Filter auf die Sprache angewendet werden müssen, sollte das OOB-Wissenssprach-Widget verwendet werden. Das Feldaspekt-Widget kann mithilfe des Sprachfelds in Instanzoptionen für ein ähnliches Verhalten konfiguriert werden. In diesem Fall sollte die Instanz des OOB-Wissenssprach-Widgets auf der Seite „Knowledge-Suchergebnisse“ deaktiviert werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Benutzeraktion für die Seite der Artikelansicht konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Benutzeraktion für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Artikelansicht verwendet das Widget für Knowledge-Artikelinhalte, um Benutzeraktionen bereitzustellen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf der Now Platform auf Knowledge Management Service Portal festgelegt ist.

Für die Seite der Artikelansicht verfügbare Benutzeraktionen werden in einem Menü angezeigt, wenn Sie auf das Überlaufsymbol (⋯) in der Kopfzeile des Artikels klicken. Mit diesen Aktionen können Benutzer einen Artikel markieren, einen Artikel bearbeiten oder einen Incident für einen Artikel erstellen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Seite der Artikelansicht des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf die Kopfzeile des Artikels.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget für Knowledge-Artikelinhalte.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Alle Aktionen ausblenden	Blendet die Benutzeraktionen in der Kopfzeile des Artikels aus, einschließlich der Schaltfläche **Abonnieren/Abmelden** und des Überlaufsymbols.
Versionsinformationen anzeigen	Zeigt Versionsinformationen für den ausgewählten Artikel an. Erfordert das Knowledge Management Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced).
Aktion „Incident erstellen“ anzeigen	Zeigt die Benutzeraktion **Incident erstellen** an, wenn ein Benutzer auf das Überlaufsymbol in der Kopfzeile des Artikels klickt.
Bezeichnung für Aktion „Incident erstellen“	Die Bezeichnung für die Benutzeraktion, die im Menü des Überlaufsymbols angezeigt wird. Die Standardeinstellung ist **Incident erstellen**.
URL für Aktion „Incident erstellen“	Die Ziel-URL für die Benutzeraktion **Incident erstellen**. Wenn keine URL angegeben ist, verwendet das System die URL in der Systemeigenschaft `glide.knowman.create_incident_link`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Leiten Sie zum neuesten Artikel um	Leitet die Artikelansichtsseite zur neuesten zugänglichen Version des Artikels um, falls verfügbar. Deaktivieren Sie die Option **Versionsinformationen** anzeigen, um die Versionsinformationen auf der Artikelansichtsseite auszublenden, da jeder Versionslink nur zur neuesten Version umleitet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

„Hilfreich"-Widget-Instanzoptionen für Artikel konfigurieren

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen für das Widget „Wissensartikel – Hilfreich" für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Artikelansichtsseite wird das Widget „Wissensartikel – Hilfreich" verwendet, damit Benutzer Feedback zur Nützlichkeit des Artikels geben, eine Bestätigungsnachricht nach der Bereitstellung von Feedback anzeigen und den Prozentsatz der Benutzer anzeigen können, die den Artikel hilfreich fanden. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.
2. Strg + Rechtsklick **. Hilfreich?**
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget „Wissensartikel – Hilfreich".

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Informationen zum Prozentsatz der Bewertung als hilfreich anzeigen	Das Kontrollkästchen zum Aktivieren der Anzeige des Prozentsatzes der Benutzer, die diesen Artikel hilfreich fanden.
Aktionsbezeichnung „Hilfreich"	Bezeichnung, mit der der betreffende Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich bezeichnet wird.
Feedback-Nachricht	Text, der angezeigt wird, wenn der Benutzer den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markiert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen für Artikelkommentare

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Wissensartikelkommentare“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Artikelansichtsseite wird das Widget „Kommentare zu Wissensartikeln“ verwendet, damit Benutzer einen Artikel bewerten, einen Kommentar hinzufügen oder vorhandene Kommentare für den Artikel anzeigen können. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal.
2. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Abschnitt „Kommentare“.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget „Kommentare zu Wissensartikeln“.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Weitere Optionen	
Benutzerkommentare anzeigen	Zeigt das Feld an, in dem Benutzer Kommentare eingeben können. Verfügbare Optionen: ○ Ja – zeigt das Feld an, das es Benutzern ermöglicht, Kommentare für den Artikel einzugeben. ○ Nein – blendet das Feld aus, das es Benutzern ermöglicht, Kommentare für den Artikel einzugeben. ○ Systemeigenschaft verwenden – das Kommentarfeld mit den Artikel-Anzeigeeigenschaften anzeigen oder ausblenden.
Bezeichnung „Kommentar hinzufügen“	Bezeichnung für das Feld zum Hinzufügen von Kommentaren.
Maximale Anzahl von Anhängen, die an einen Kommentar angehängt werden können	Maximale Anzahl von Anhängen, die an einen Kommentar für einen Wissensartikel angehängt werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Maximale Größe einer Anhangdatei in MB, die an einen Kommentar angehängt werden kann	Maximale Größe einer Anhangdatei in MB, die an einen Kommentar für einen Wissensartikel angehängt werden kann.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie zugehörige Katalogelement-Widget-Instanzoptionen

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Zugehöriges Katalogelement“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal. Diese Optionen beziehen sich auf die Liste der Katalogelemente, die einem Artikel zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Wissensartikel-Ansichtsseite wird der Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt, wenn ein Artikel über zugehörige Katalogelemente verfügt. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um den Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal, indem Sie `/kb` am Ende der Instanz-URL hinzufügen.

   Hinweis:
   Ihr Administrator hat diese Standardnavigation möglicherweise geändert.

2. Suchen Sie nach dem Artikel, für den Sie die Instanzoptionen für das Widget „Zugehöriges Katalogelement“ ändern möchten, und klicken Sie darauf.
3. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Abschnitt „Zugehörige Elemente“.
4. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Widget „Zugehöriges Katalogelement“.

Instanzoption	Beschreibung
Quelltabelle	Quelltabelle, die zugehörige Katalogelemente enthält. Die im Basissystem angegebene Quelltabelle ist „Zugehörige Katalogelemente“ (kb_2_sc).
Quellspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Quelldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Quellspalte ist Wissensartikel (kb_knowledge).
Titel	Titel, der im Widget-Header angezeigt wird. Der Standardtitel lautet Zugehörige Elemente.
Maximale Anzahl	Maximale Anzahl von Katalogelementen, die in den Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite aufgenommen werden sollen. Die maximale im Basissystem angegebene Anzahl ist 5.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Volle Breite verwenden	Option zum Anzeigen des Widgets in einem 12-Spalten-Raster mit 100 % der verfügbaren Breite. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird das Widget mit 75 % der verfügbaren Breite angezeigt.
Zielspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Zieldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Zielspalte ist Katalogelement (sc_cat_item).
Quell-ID	URL-Parameter, der den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) des Quelldatensatzes enthält. Für die Artikelansichtsseite lautet der URL-Parameter, der die Quell-ID enthält, sys_kb_id.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen Artikel beziehen

Konfigurieren Sie Instanzoptionen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“.

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Wissensbezogene Artikel“ für die Artikelansichtsseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal. Diese Optionen beziehen sich auf die Liste der zugehörigen Artikel, die einem Artikel zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Wissensartikel-Ansichtsseite wird der Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt, wenn ein Artikel zugehörige Artikel enthält. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um den Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal, indem Sie `/kb` am Ende der URL für Ihre Instanz hinzufügen.

   Hinweis:
   Sie können die Standardnavigation ändern, indem Sie die Eigenschaft `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`konfigurieren.

2. Klicken Sie, um den Artikel zu öffnen, für den Sie die Instanzoptionen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“ ändern möchten.
3. Drücken Sie auf der Artikelseite Strg + Rechtsklick, und wählen Sie **Seite in Designer aus**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Service Portal-Designer“ im Widget „ **Wissensbezogene Artikel** “ auf das Bearbeitungssymbol ( ), um die zugehörigen Artikel hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Sie können das Widget „ **Wissensbezogene Artikel** “ auch über das **Widgets** -Suchfeld hinzufügen und das Widget per Drag-and-Drop in das leere Feld ziehen.

5. Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel, der im Widget-Header angezeigt wird. Der Standardtitel lautet Zugehörige Artikel.
Bootstrap-Farbe	Farbschema der Widget-Kopfzeile. Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus.
Glyphe	Symbol, das neben jedem im Widget angezeigten Listenelement angezeigt wird. Um dieses Feld zu überspringen, wählen Sie die leere Glyphe aus.
CSS	Benutzerdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal SCSS – Grundlagen.
Volle Breite verwenden	Option zum Anzeigen des Widgets in einem 12-Spalten-Raster mit 100 % der verfügbaren Breite. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird das Widget mit 75 % der verfügbaren Breite angezeigt.
Tabelle	Die Tabelle, die die Wissensartikel enthält, die den **Anzeigefeldern** und **sekundären Feldern**zugeordnet sind. Standardmäßig ist die Tabelle Wissen (kb_knowledge).
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste der zugehörigen Artikel angezeigt wird. Das im Basissystem angegebene Anzeigefeld ist die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Die im Basissystem angegebenen sekundären Felder sind Autor, Anzahl der Aufrufe, Datum der letzten Änderung des Artikels und Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in den Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite aufgenommen werden sollen. Die maximale im Basissystem angegebene Anzahl ist 5.
Anzeigen, auch wenn leer	Option zum Anzeigen des Widgets, auch wenn sich keine Artikel in der Liste befinden.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Optionen zum Anzeigen der Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Knowledge Base-Liste aus.
Quelltabelle	Quelltabelle mit zugehörigen Artikeln. Die im Basissystem angegebene Quelltabelle ist Wissen (kb_2_kb).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Quellspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Quelldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Quellspalte ist Wissensartikel (kb_knowledge).
Zielspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Zieldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Zielspalte ist Wissensartikel (kb_knowledge).
Quell-ID	URL-Parameter, der den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) des Quelldatensatzes enthält. Für die Artikelansichtsseite lautet der URL-Parameter, der die Quell-ID enthält, sys_kb_id.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Eigenschaften des Knowledge Management Service Portals

Suche mit dem Knowledge Management Service Portal

Geben Sie ein Wort oder mehrere Wörter in die Suchleiste auf der Wissensmanagement Service Portal-Homepage ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.

Die Suchergebnisse enthalten Elemente, in denen die Kurzbeschreibung, der Inhalt oder angehängte Dateien den Suchbegriff enthalten. Zu den Ergebnissen der Wissenssuche gehören standardmäßig Artikel, angehängte Artikel und soziale Fragen und Antworten.

Sie können die Suchergebnisse auch filtern.

Mehrsprachige Suche aktivieren

Der Aspekt für die mehrsprachige Suche ist verfügbar, wenn mehrere unterstützte Sprachen aktiviert sind. Alle verfügbaren Sprachen werden in dem Aspekt angezeigt, und Sie können auswählen, in welchen Sprachen die Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Ihre Auswahl wird pro Sitzung, nicht jedoch über Anmeldungen hinweg beibehalten.

1. Um verschiedene Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie das I18N: Wissensmanagement Internationalization-Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2), oder aktivieren Sie eines der Internationalisierungs-Plugins für die erforderliche Sprache.

   Hinweis:
   Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das I18N: Wissensmanagement Internationalization-Plugin v2 aktiviert.

2. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften der Wissenssuche** > **Mehrsprachige Suche aktivieren**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Funktion zu aktivieren.

   Hinweis:
   Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, können Sie jeweils nur in einer einzigen Sprache suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Korrektur für Suche

Das Suchtool auf der Homepage des Wissensmanagement Service Portals enthält auch eine Funktion zur automatischen Korrektur. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer einen Tippfehler in einem Suchbegriff automatisch korrigieren, indem sie auf einen der Vorschläge klicken.

Wenn ein Suchbegriff einen Rechtschreibfehler enthält, zeigt das Suchtool die Suchergebnisseite an und enthält einen oder mehrere vorgeschlagene Begriffe oben auf der Seite unter der Überschrift **Meinten Sie**. Wenn Sie auf einen dieser Vorschläge klicken, werden alle Suchergebnisse angezeigt, die dem ausgewählten Begriff entsprechen.

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können diese Funktion aktivieren.

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften auf **true** fest:
   - Alternative Schreibweisen für Knowledge-Suche oder globale Suche vorschlagen (glide.ts.dym.enable_spell_correct).
   - Verwandte Suchthemen für Knowledge-Suche und globale Suche vorschlagen (glide.ts.dym.enable_chain_suggest).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wissensmanagement -Funktionen mit Serviceportalintegrieren

Um eine konsistente Benutzer-Experience für Wissensmanagementzu erstellen, integrieren Sie Wissensmanagement Serviceportal in Ihren Endbenutzer für Serviceportal.

Wissensmanagement Serviceportal umfasst die folgenden Funktionen:

- Mehrere Knowledge Bases
- Eine Artikelansichtsseite von Wissensmanagement mit Feedback-Optionen
- Eine Wissensmanagement -Suchergebnisseite mit Optionen zum Filtern und Sortieren von Suchergebnissen
- Eine Reihe von Widgets zum Aktivieren von Suchen, Anzeigen von Suchergebnissen, Anzeigen von Wissensartikeln usw

Standardmäßig werden alle Wissensartikel in [] mithilfe der **Routenzuordnung der Wissensartikel** -Ansichtsseite auf die -Artikelansichtsseite WissensmanagementServiceportal umgeleitet. Bei einem Upgrade von einem früheren Release kann ein Systemadministrator die Routenzuordnung der **Wissensartikelansichtsseite** aktivieren, um die Funktionen der Artikelansichtsseite von Wissensmanagement zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikelansicht beim Upgrade aktivieren .

Hinweis:
Wissensmanagement Serviceportal unterstützt nur die Zing-Suche und nicht die KI-Suche.

Systemadministratoren führen die folgenden Aufgaben aus, um die Funktionen von ServiceportalWissensmanagement Serviceportal in [] zu integrieren:

- Integrieren Sie Wissensmanagement Homepage mit Serviceportal -Homepage.
- Integrieren Sie Wissensmanagement Suchergebnisseite mit Serviceportal Suchergebnisseite.
- Fügen Sie die Systemeigenschaft Wissensmanagement Serviceportal Widgets für den schnellen Zugriff auf Wissensartikel aus dem Serviceportal -Homepage (Optional).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Konfigurationen gelten nur für die Basissystemseiten innerhalb von Serviceportal.

Zugehörige Informationen

Service Portal-Seiten

Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage

Funktionen der Suchergebnisseite im Knowledge Management Service Portal

Knowledge Management Service Portal – Funktionen der Artikelansichtsseite

Integrieren Sie die Wissensmanagement -Homepage mit der Serviceportal -Homepage

Verwenden Sie eine Seitenroutenzuordnung, um über die []-Homepage auf die erweiterte WissensmanagementServiceportal -Homepage zuzugreifen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Knowledge Management - Service Portal“ (com.snc.knowledge_serviceportal) ist aktiviert.

Hinweis:
Dieses Plugin ist standardmäßig für Kunden in Madrid und späteren Releases aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor Madrid müssen das Plugin aktivieren, um diese Konfigurationsaufgabe auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal-Plugin „Knowledge Management“ aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Homepage Wissensmanagement werden Wissensartikel angezeigt, die nach Knowledge Base und Kategorie, vorgestellten Inhalten und beliebten Artikeln geordnet sind. Sie verwenden eine Seitenroutenzuordnung, um über die Homepage Serviceportal [] auf die Homepage Wissensmanagement zuzugreifen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Seitenroutenzuordnung“ aus.

Formular „Seitenroutenzuordnung“.

Feld	Wert
Serviceportal(e)	Serviceportal
Route von	kb_view2
Route nach	kb_home
Aktiv	Ausgewählt

Hinweis:
Im Formular „Seitenroutenzuordnung“ können Sie die Felder **Kurzbeschreibung** und **Reihenfolge** entsprechend ausfüllen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie können jetzt die Wissensmanagement -Homepage über die Serviceportal -Homepage öffnen, indem Sie auf den Knowledge-Link oder den Knowledge Base-Symbollink klicken.

Integrieren Sie die Suchergebnisseite Wissensmanagement mit der Suchergebnisseite Serviceportal .

Verwenden Sie ein benutzerdefiniertes Widget für die Wissenssuche, um über die Suchergebnisseite von Serviceportal auf die erweiterte Suchergebnisseite Wissensmanagement zuzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Suchergebnisseite Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportal enthält Optionen zum Filtern und Sortieren von Suchergebnissen und eine Reihe von Widgets zum Aktivieren von Suchen, Anzeigen von Suchergebnissen, Anzeigen von Artikeln usw. In diesem Verfahren erstellen Sie für den Zugriff auf die Suchergebnisseite von ServiceportalWissensmanagement über die Suchergebnisseite ein benutzerdefiniertes Widget für die Wissenssuche mit dem Namen „Suche in“ und fügen es der Suchergebnisseite von Serviceportal hinzu.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Widget für die Wissenssuche mit dem Namen Durchsuchen in.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

b. Klicken Sie auf der Service Portal-Seite auf **Widget-Editor**.

c. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.

d. Geben Sie im Dialogfeld „Widget hinzufügen“ im Feld **Widget-Name**Suchen ein.
Das Feld **Widget-ID** wird basierend auf dem Widget-Namen automatisch ausgefüllt.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Widget-HTML-Vorlage, das Clientskript und das Serverskript werden im Widget-Editor angezeigt.

f. Geben Sie im Widget-Editor die folgenden Feldwerte ein, um vorhandenen Text zu ersetzen.

- Geben Sie im Feld **HTML-Vorlage** den folgenden Code ein, um einen Link zur Suchergebnisseite Wissensmanagement im Widget „Suchen in“ aus dem Serviceportalhinzuzufügen.

```
<div role="list" class="list-group">
  <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
  <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

- Geben Sie im Feld **Serverskript** den folgenden Code ein, um die URL-Parameter für die Suchergebnisseite Wissensmanagement festzulegen:

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
  data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie im Widget-Entwicklerleitfaden .

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

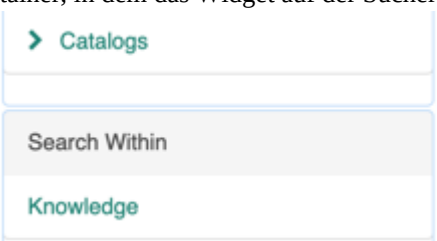
2. Fügen Sie das benutzerdefinierte Widget „Wissenssuche“ der Suchergebnisseite Serviceportal hinzu.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

b. Klicken Sie auf **Designer**.

c. Geben Sie im Feld Nach **Titel oder** ID filtern sp_searchein, die ID für die Suchergebnisseite Serviceportal, und wählen Sie dann **Suchen**aus.

d. Suchen Sie im Feld **Filter-Widget** nach dem Widget „Suchen in“, und ziehen Sie es in den Container, in dem das Widget auf der Suchergebnisseite Serviceportal angezeigt werden soll.



Tipp:
Um die Position und Darstellung des neu hinzugefügten Widgets „Suchen in“ auf der Suchergebnisseite von Serviceportal zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Vorschau**.

Das Wissenssuch-Widget „Suche in“ wird der Suchergebnisseite Serviceportal hinzugefügt. Wenn Sie im Widget auf **Wissen** klicken und nach einem Stichwort suchen, werden Sie zur Wissensmanagement -Suchergebnisseite in Wissensmanagement Serviceportalweitergeleitet.

Fügen Sie Widgets hinzu, um über die Homepage Serviceportal auf Wissensartikel zuzugreifen

Fügen Sie der Wissensmanagement Serviceportal -Homepage die [Serviceportal -Widgets „Besondere Artikel“, „Nützlichste Artikel“ und „Am häufigsten bewertete Artikel“ hinzu, um schnell auf Wissensartikel zuzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu Wissensmanagement Serviceportal -Widgets finden Sie unter Knowledge Management Service Portal-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Designer**.
3. Wählen Sie die Homepage Serviceportal aus.
4. **Geben Sie im Feld Nach Titel oder** ID filtern `index`ein, die ID für die Homepage Serviceportal, und wählen Sie dann **Service Portal**aus.
5. Suchen Sie im Feld **Filter-Widget** nach den folgenden Wissensmanagement Serviceportal -Widgets, und ziehen Sie sie dann in den Container, in dem sie auf der Serviceportal -Homepage angezeigt werden sollen.

Tipp:
Um die Position und die Darstellung der hinzugefügten Widgets in Serviceportalzu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Vorschau**.

Ergebnisse
Wenn Sie in einem der hinzugefügten Widgets auf der ServiceportalWissensmanagement -Homepage auf einen Link zu einem Wissensartikel klicken, wird die Artikelansichtsseite von [] in Wissensmanagement Serviceportal] geöffnet.

Konfigurieren Sie benutzerdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel

Erkennen Sie relevante Wissensartikel über Suchmaschinen, indem Sie der Ansichtsseite des Wissensartikels benutzerdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und *`hreflang`* -Tags hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die *`Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleView`*, um der Wissensartikel-Ansichtsseite kanonische URLs und *`hreflang`* -Tags hinzuzufügen. Sie können der Wissensartikel-Ansichtsseite auch benutzerdefinierte Header-Tags hinzufügen, indem Sie die Funktion *`generateCustomTagsForSEO`* implementieren.

Hinweis:
Die Metatags werden der Wissensartikelansicht [kb_article_view] nur hinzugefügt, wenn sie von den in der Systemeigenschaft *`glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent`* genannten Benutzeragenten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

Informationen zum Standardverhalten von kanonischen URLs und *`hreflang`* -Tags für die Wissensartikel-Ansichtsseite finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**.
2. Suchen Sie nach `SPSEOHeaderTagsArticleView`.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **SPSEOHeaderTagsArticleView**.
4. Ändern Sie im Formular „Skripteinbindung“ die Funktionen für Wissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität	Implementierung
Geben Sie eine kanonische URL für einen Wissensartikel zurück	Ändern Sie die `generateCanonicalURL` -Funktion, um die vollständig qualifizierte kanonische URL eines Wissensartikels als Zeichenfolge zurückzugeben. Verwenden Sie beispielsweise das folgende URL-Format für einen Wissensartikel im Kundenserviceportal: „https://“<article number><instance name> .servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article="
Geben Sie ein `hreflang` -Tag für übersetzte Versionen eines Wissensartikels zurück	Ändern Sie die Funktion `generateHrefLangArray`, um ein Array `hreflang` für die aktuelle Sprache und die verfügbaren Übersetzungen für einen Wissensartikel zurückzugeben. Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format für einen Wissensartikel, der im Kundenserviceportal in Französisch übersetzt wurde: [{locale:'fr', href: 'https://<article number><instance name> .servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=' }]
Gibt einen benutzerdefinierten Header für einen Wissensartikel zurück	Ändern Sie die Funktion `generateCustomTagsForSEO`, um benutzerdefinierte Header-Tags als Array von Zeichenfolgen zurückzugeben, die für die Wissensartikel-Ansichtsseite verwendet werden. Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format für ein benutzerdefiniertes Tag für einen Wissensartikel: ['<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">']
Geben Sie einen SEO-optimierten HTML-Inhalt für SEO-Bots zurück	Ändern Sie die Funktion `generateSEOTags`, um den SEO-optimierten HTML-Inhalt in `items.customSEOHTML zurückzugeben`.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Knowledge Base erstellen

Erstellen Sie eine Knowledge Base, um Benutzern eine Self-Service-Plattform zum Speichern, Freigeben und Verwalten von Inhalten bereitzustellen. Konfigurieren Sie Knowledge Bases in Produkt- oder Servicekategorien und verwalten Sie den Benutzerzugriff auf der Grundlage von Berechtigungen. Passen Sie Workflows für das Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln in der Knowledge Base an.

Vorbereitungen

Verstehen Sie die Anforderungen zum Aufbau einer Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Klicken Sie in der Liste Knowledge Bases auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie im Knowledge Base-Formular die folgenden Felder aus:

Knowledge Base-Formular

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Knowledge Base.
Artikelgültigkeit	Anzahl der Standardtage, für die Artikel nach ihrem Erstellungsdatum gültig sind. **Hinweis:** Das Feld **Artikelgültigkeit** ist so konfiguriert, dass das Datum **Gültig bis** für einen Artikel festgelegt wird. Das Datum **Gültig bis** ist das Datum, an dem dieser Wissensartikel abläuft. Wenn Sie einen Artikel in einer Knowledge Base erstellen, wird der Datumswert im Feld **Gültig bis** des Artikels wie folgt berechnet: Erstellt (sys_created_on) + Artikelgültigkeit (in Tagen). Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das **Gültig-bis-** Datum beibehalten oder geändert werden soll (siehe Wissensartikel erstellen). Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Datum im Feld **Gültig bis** auf den 1. Januar 2100 festgelegt.
Symbol	Ein Bild, das eine visuelle Referenz zur Beschreibung der Knowledge Base bietet. Dieses Bild wird neben allen Artikeln aus dieser Knowledge Base auf der Artikelsuchergebnisseite angezeigt.
Kommentar deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Kommentaren. Bei Auswahl können Benutzer keine Artikel in der Knowledge Base kommentieren.
Vorschlag deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Bearbeitungsvorschlägen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Benutzer keine Änderungen an Artikeln in der Knowledge Base vorschlagen.
Kategoriebearbeitungen deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bearbeitung von Wissenskategorien. Wenn ausgewählt, können nur Knowledge Manager Knowledge Base-Kategorien für die Knowledge Base hinzufügen oder bearbeiten.
Bewertung deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bewertung für Wissensartikel. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Benutzer den Artikel in der Knowledge Base nicht bewerten.
„Als hilfreich markieren“ deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Hilfreich-Markierung. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Benutzer keinen Artikel in der Knowledge Base als hilfreich markieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Blöcke aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktion „Wissensblöcke“. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie Wissensblöcke erstellen, die Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzugefügt werden.
Prüfliste	Prüfliste zur Bewertung der Qualität von Artikeln in der Knowledge Base.
Anwendung	Anwendungsbereich der Knowledge Base. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die in der Anwendungsauswahl ausgewählte Anwendung festgelegt. Weitere Informationen zu einer bereichsbezogenen Knowledge Base finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
Verantwortlicher	Der für die Knowledge Base verantwortlicher Benutzer. Ein Eigentümer der Knowledge Base kann andere Rollen zur Knowledge Base zuweisen.
Manager	Benutzer, die Verwaltungsfunktionen in der Knowledge Base ausführen.
Workflow veröffentlichen	Der Workflow zum Veröffentlichen der Artikel in der Knowledge Base. ○ **Knowledge - Instant Publish:** veröffentlicht Artikel in der Knowledge Base ohne Genehmigung. ○ **Knowledge - Approval Publish:** fordert die Genehmigung des Managers der Knowledge Base an, bevor die Artikel in den veröffentlichten Zustand versetzt werden.
Workflow deaktivieren	Der Workflow zur Archivierung der Artikel in der Knowledge Base. ○ **Knowledge - Instant Retire:** archiviert Artikel in der Knowledge Base ohne Genehmigung. ○ **Knowledge - Approval Retire:** fordert die Genehmigung des Managers der Knowledge Base an, bevor die Artikel in den archivierten Zustand versetzt werden.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Knowledge Base aktiv ist. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, können nur Benutzer mit der Administratorrolle oder Wissensadministratoren Artikel erstellen, suchen oder anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zur Beschreibung der Knowledge Base.
Standardmäßige Knowledge-Feldwerte einstellen	Standardkonfigurationseinstellungen für die Knowledge Base.
Zugehörige Produkte	Liste der Produkte, die sich auf den Inhalt der Knowledge Base beziehen.
Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen	Option zum Aktivieren der automatischen Erstellung von Übersetzungsaufgaben, nachdem ein Artikel veröffentlicht wurde. Wenn diese Option ausgewählt ist und ein Wissensartikel in dieser Knowledge Base veröffentlicht wird, werden automatisch Übersetzungsaufgaben für die konfigurierten Sprachen erstellt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsverwaltung und Wissensmanagement -Eigenschaften.
Sprachen	Sprachen, die für die Wissensartikel in dieser Knowledge Base aktiviert sind. Wenn Ihr System über mehrere Sprachen verfügt, verwenden Sie diese Option, um nur die Sprachen auszuwählen, in die Sie Wissensartikel in dieser Knowledge Base übersetzen möchten. Sie können später weitere Sprachen hinzufügen. Sie können Sprachen jedoch nur entfernen, wenn keine Wissensartikel in dieser Sprache vorhanden sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsverwaltung und Wissensmanagement -Eigenschaften.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Zeigen Sie im Abschnitt mit der Themenliste die folgenden Elemente an, die sich auf die Knowledge Base beziehen, oder konfigurieren Sie sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Wissen	Liste der in dieser Knowledge Base gespeicherten Artikel.
Kann lesen	Liste der Benutzerkriterien, die Lesezugriff gewähren und es Benutzern, die die Kriterien erfüllen, ermöglichen, Artikel in einer Knowledge Base zu lesen. **Hinweis:** Es wird empfohlen, entsprechende Benutzerkriterien zuzuweisen, um den Lesezugriff zu sichern. Siehe Benutzerkriterien für eine Knowledge Base auswählen.
Kann mitwirken	Liste der Benutzerkriterien, die Mitwirkzugriff gewähren und es Benutzern, die die Kriterien erfüllen, ermöglichen, Artikel in einer Knowledge Base zu erstellen und zu modifizieren. **Hinweis:** Es wird empfohlen, entsprechende Benutzerkriterien zuzuweisen, um den Mitwirkzugriff zu sichern. Siehe Benutzerkriterien für eine Knowledge Base auswählen.
Artikelvorlagen	Wenn Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (**com.snc.knowledge_advanced**) aktiviert haben, wird die zugehörige Liste „Artikelvorlagen“ angezeigt. Wenn in der zugehörigen Liste Artikelvorlagen vorhanden sind, können Artikel in dieser Knowledge Base nur mit einer der aufgeführten Artikelvorlagen erstellt werden. Wenn die zugehörige Liste „ **Artikelvorlagen** “ leer ist, können Artikel mit einer beliebigen Artikelvorlage erstellt werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Artikelvorlagen der Knowledge Base zuzuordnen. **Hinweis:** Administratoren, Wissensadministratoren und Knowledge Manager können die Artikelvorlagen für die Knowledge Base bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Empfohlene Inhalte	Liste der Wissensartikel, die im Abschnitt „ **Besondere Inhalte** “ der Homepage basierend auf der für jeden Artikel festgelegten Stichwortsuche angezeigt werden.
Knowledge Base-Kategorien	Liste der mit dieser Knowledge Base verknüpften Wissenskategorien. **Hinweis:** Wenn die Kategorie als inaktiv markiert ist, können Sie der Kategorie keine Artikel zuordnen. Sie hat jedoch keine Auswirkungen auf die vorhandenen Artikel dieser Kategorie.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Benutzerkriterien

Explizite Rollen

Knowledge Base-Workflows

Wissensmanagement -Eigenschaften

Eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage erstellen

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Konfigurieren Sie Knowledge Bases für ein Portal

Wählen Sie aus, welche Knowledge Bases in einem Portal angezeigt werden, um die zugehörigen Wissensartikel anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases konfiguriert sind, können Benutzer Artikel aus allen Knowledge Bases im Portal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie das Portal aus, für das Sie die Suche nach den gewünschten Knowledge Bases aktivieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Knowledge Bases“ auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Knowledge Bases aus den verfügbaren Elementen in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Knowledge Base-Liste**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Wissensabonnements konfigurieren

Konfigurieren Sie Wissensabonnements, indem Sie das Knowledge Management Advanced-Plugin aktivieren und die Abonnementeigenschaften festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Knowledge Management Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist.

Hinweis:
Das Knowledge Management Advanced-Plugin aktiviert die Abonnements und das Aktivitäts-Feed-Framework-Plugin (com.snc.activity_subscriptions).

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie im Bereich **KM-Abonnementeigenschaften** die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Beschreibung
Abonnementfunktion für KM aktivieren [glide.knowman.enable_km_subscription]	Aktiviert oder deaktiviert das Wissensabonnement-Feature des Knowledge Managements.
Liste von Rollen (kommagetrennt), die über ein Abonnementfeature verfügen können: [glide.knowman.enable_km_subscription.roles]	Eine durch Kommas getrennte Liste der Rollen, die das Wissensabonnementfeature verwenden und Knowledge Bases und Artikel abonnieren können.
Liste von Workflow-Status (durch Komma getrennt), die über eine Abonnementfunktion verfügen können. [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	Eine durch Kommas getrennte Liste der Artikelstatus, für die das Wissensabonnementfeature verfügbar ist. Die Standardstatus umfassen **Entwurf**, **Überprüfung** und **Veröffentlicht**.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager

Durch die Verwendung mehrerer Knowledge Bases kann ein Unternehmen die Verwaltungsaufgaben auf mehrere Benutzer verteilen, die als Knowledge Manager bezeichnet werden.

Als Knowledge Manager können Sie andere Manager zuweisen, Kategoriestrukturen definieren, konfigurieren, welche Benutzer Artikel lesen und beitragen, Artikel verschieben und anfügen können und die meisten Felder im Knowledge Base-Formular ändern können. Sie können auch das Veröffentlichen oder Archivieren von Knowledge Base-Artikeln in diesen Knowledge Bases genehmigen.

Der primäre Manager einer Knowledge Base ist der Inhaber dieser Knowledge Base. Jede Knowledge Base muss einen Besitzer haben. Es können beliebig viele zusätzliche Manager für jede Knowledge Base vorhanden sein. Der Besitzer und alle Manager einer Knowledge Base erhalten automatisch die Rolle knowledge_manager. Wenn die Knowledge Base später deaktiviert wird, wird die Rolle knowledge_manager für diese Benutzer nicht automatisch entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen

Fügen Sie einen Wissensartikel hinzu, der im Bereich „Besondere Inhalte“ auf der Knowledge-Homepage und oben auf der Seite mit den Knowledge-Suchergebnissen angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen Artikel zu vorgestellten Inhalten hinzuzufügen, muss ein Artikel bestimmten Stichwörtern zugeordnet werden. Sie können nach einem Schlüsselwort im Knowledge Service Portal oder auf der Suchergebnisseite suchen, um Artikel im Bereich „Besondere Inhalte“ oder oben in der Ergebnisliste der Knowledge-Suche anzuzeigen.

Hinweis:
Die dem Abschnitt „Besondere Inhalte“ hinzugefügten Artikel werden nicht in den globalen Suchergebnissen und Virtual Agent-Konversationen angezeigt.

- Um Artikel im Bereich "Ausgewählte Inhalte" anzuzeigen, fügen Sie ein Standard-Schlüsselwort in der Eigenschaft **glide.knowman.default_keyword Wert-**feld und fügen Sie allen Artikeln, die Sie in diesem Abschnitt anzeigen möchten, dasselbe Schlüsselwort hinzu.
- Um Artikel oben in der Wissenssuchergebnisliste anzuzeigen, fügen Sie jedem Artikel, den Sie oben in der Liste anzeigen möchten, eine Liste mit Stichwörtern hinzu (gilt nicht für die KI-Suche).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Knowledge Bases**.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste „Besondere Inhalte“.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Suchen Sie im Formular „Wissensstichwort“ im Feld Wissen nach dem Artikel und wählen Sie ihn aus.
6. Klicken Sie im Feld Stichwörter auf das Symbol zum Entsperren von Stichwörtern ( ).
7. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um die **Wissensstichwortliste** zu öffnen.
8. Wählen Sie das Schlüsselwort aus, das Sie für diesen Artikel hinzufügen möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein neues Stichwort erstellen, muss es ein einzelnes Wort sein und darf keine Leerzeichen enthalten.

9. Wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Stichwörtern ( ), um dem Artikel die Stichwörter hinzuzufügen.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der vorgestellte Inhalt im Knowledge Service Portal zeigt den Artikel an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Jede Knowledge Base verfügt über eine Hierarchie von Kategorien, in denen die Artikel organisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin, knowledge_manager, **CanContribute-** Zugriff auf die Knowledge Base

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie eine Hierarchie für Kategorien, indem Sie Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen erstellen. Jede Hierarchie besteht aus einer obersten Kategorie und einer Struktur von Unterkategorien, die auch als untergeordnete Kategorien bezeichnet werden. Die Kategoriehierarchie wird im Feld **Vollständige Kategorie** in der Wissenskategorietabelle [kb_category] gespeichert.

Sie können Kategorien für jede Knowledge Base separat erstellen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base aus, die Sie verwalten.
3. Erstellen Sie eine Top-Level-Kategorie.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Wissenskategorien auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Wissenskategorie“ aus.

Formular „Wissenskategorie“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung für die Kategorie. Die Bezeichnung wird als Name der Kategorie angezeigt.
Wert	Wert für die Kategorie, die Sie verwenden, wenn Sie in Skripts auf die Kategorie verweisen.
Übergeordnete ID	Komponente der obersten Ebene, die der Kategorie zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die Komponenten-ID der obersten Ebene festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kategorie.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine untergeordnete Kategorie.
   a. Erweitern Sie eine vorhandene Kategorie und klicken Sie innerhalb des erweiterten Abschnitts auf **Neu**.
   b. Füllen Sie das Formular „Wissenskategorie“ aus.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Neben der Verwendung von Kategorien, die von einem Knowledge-Manager definiert wurden, können Knowledge Base-Mitwirkende beim Bearbeiten eines Artikels Kategorien hinzufügen und bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wählen Sie eine Artikelkategorie in der Knowledge Base aus

Einen Knowledge Base-Manager zuweisen

Sie können Benutzer als Manager einer Knowledge Base zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Knowledge Bases**.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base aus, die Sie verwalten.
3. Klicken Sie im Feld **Manager** auf das Symbol zum Entsperren.
4. Fügen Sie einen oder mehrere Benutzer hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Nachdem Sie den Knowledge Base-Datensatz gespeichert haben, erhalten die als Manager ausgewählten Benutzer automatisch die Rolle "knowledge_manager", wenn sie noch nicht vorhanden ist.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Knowledge Base-Manager entfernen, indem Sie diesen Benutzer aus dem Feld **Manager** entfernen. Wenn der Benutzer kein Manager einer anderen Knowledge Base ist, wird die Rolle knowledge_manager von diesem Benutzer entfernt.

Konfigurieren Sie Selfserviceanalytik

Konfigurieren Sie das Framework Self-Serviceanalytik, damit Sie die generierten Metriken in einem Dashboard verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die vom Framework Self-Serviceanalytik generierten Metriken in einem Dashboard einer Anwendung zu verwenden:

Prozedur

1. Aktivieren Sie Selfserviceanalytikan.
2. Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfserviceanalytik.
3. Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfserviceanalytik.
4. Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfserviceanalytik.
5. Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Selfserviceanalytik.
6. Richten Sie die Abwehrkonfiguration für Selfserviceanalytik ein.
7. Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für Selfserviceanalytikan.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Selfserviceanalytik

Aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ bietet das Framework Self-Serviceanalytik zum Konfigurieren von Abwendungskontexten und Aktivitätsmustern zum Erfassen der Fallreduzierungsmetriken (Abwendungsmetriken). Die Metriken werden im Dashboard „Selfserviceanalytik“ verwendet.

Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Self-Service Analytics Core

Plugin	Beschreibung
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Stellt einen generischen Satz von Artefakten zur Behandlung von Abonnements für ein definiertes abonnierbares Objekt bereit. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Ereignis im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.

Hinweis:
Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ wird ebenfalls installiert, wenn Sie Platform Analytics-Lösung für Self-Service Analytics for Customer Service aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für Selfserviceanalytik für Customer Service .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfserviceanalytik

Definieren Sie die Art der Aktivitäten, die Sie als Self-Serviceanalytik Daten für eine Benutzerentität erfassen möchten, z. B. Verbraucher und Kundenkontakte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivitätstypen, die Sie einem Aktivitätskontext hinzufügen, sind bereits für die Verwendung in Anwendungen vordefiniert, die das Abonnement- und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden. Dieses Framework ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „Subscriptions and Activity Feed Framework“ (com.snc.activity_subscriptions) installieren. Das Plugin wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfserviceanalytik** > **Konfiguration** > **Aktivitätskontext**.
2. Suchen Sie in der Liste „Aktivitätskontexte“ nach dem Aktivitätskontext für Ihre Benutzerentität, und wählen Sie ihn aus.
   - Wählen Sie für Verbraucher **Verbraucher**aus.
   - Wählen Sie für Kundenkontakte **Kontakt**aus.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um einen weiteren Aktivitätskontext zu erstellen.

   Hinweis:
   Um die Aktivitätskontexte Verbraucher und Kontakt standardmäßig abzurufen, müssen Sie das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) installieren.
3. Überprüfen Sie im Formular „Aktivitätskontext“ die Standardfeldwerte für Verbraucher und Kundenkontakte, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

Formular „Aktivitätskontext“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihren Aktivitätskontext.
Kontexttabelle	Tabelle, die die Benutzerentität enthält, deren Aktionen nachverfolgt und im Dashboard Self-Serviceanalytik angezeigt werden müssen. Wenn Sie beispielsweise alle Aktionen für einen Kundenkontakt nachverfolgen möchten, wählen Sie die Kontakttabelle [customer_contact] aus. Wenn Sie analog dazu alle Aktionen für einen Verbraucher nachverfolgen möchten, wählen Sie die Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer] aus.☒
Modul	Modul, das der Anwendung zugeordnet ist, in der die Aktivitätsdaten gespeichert werden.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätendatensätze vorhanden sind.

4. Wenn Sie einen neuen Aktivitätskontext erstellen, klicken Sie auf **Absenden**, und wählen Sie dann den neu erstellten Aktivitätskontextlink aus der Liste „Aktivitätskontexte“ aus.
5. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätskontextgruppen“ einen Aktivitätskontext mit Aktivitätsgruppen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie für Verbraucher und Kundenkontakte die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration.
- Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um eine weitere Aktivitätsgruppe zu erstellen, oder ordnen Sie sie einer vorhandenen Aktivitätsgruppe zu.

Füllen Sie für eine neue Aktivitätsgruppenzuordnung im Formular „Aktivitätsgruppe“ die Felder aus, und klicken Sie auf **Absenden**. In der zugehörigen Liste Aktivitätskontextgruppen müssen Sie dann die neu erstellte Aktivitätsgruppe auswählen und der Aktivitätsgruppe verfügbare Aktivitätstypen hinzufügen.

Formular „Aktivitätsgruppe“

Feld	Beschreibung
Aktivitätskontext	Aktivitätskontext, der der Aktivitätsgruppe zugeordnet ist.
Aktivitätsgruppe	Option zum Suchen und Auswählen einer Aktivitätsgruppe.
Anwendung	Definiert den Umfang der Anwendung. Dieses Feld wird basierend auf dem Anwendungsbereich automatisch ausgefüllt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätendatensätze vorhanden sind.

6. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätskontexttypen“ einen Aktivitätskontext einem Aktivitätstyp zu.
   - Überprüfen Sie für Verbraucher und Kundenkontakte die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um eine weitere Zuordnung zu erstellen, oder verwenden Sie eine vorhandene Konfiguration.

   Füllen Sie für eine neue Aktivitätstypzuordnung im Formular „Kontextzuordnung der Aktivitätsquelle“ die Felder aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Formular „Kontextzuordnung der Aktivitätsquelle“

Feld	Beschreibung
Aktivitätskontext	Aktivitätskontext, der der Aktivitätsquelle zugeordnet ist.
Kontexttabelle	Tabelle, die die Benutzerentität enthält, deren Aktionen nachverfolgt und im Dashboard „Selfserviceanalytik“ angezeigt werden müssen. Dieses Feld wird basierend auf dem ausgewählten Aktivitätskontext automatisch ausgefüllt.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp, den Sie dem Aktivitätskontext zuordnen möchten.
Quelltabelle	Tabelle, aus der die Daten für den Aktivitätskontext ausgefüllt werden.
Filterkriterien	Filterbedingungen, die auf die Quelltabelle angewendet werden.
Erweiterte Zuordnung	Option zum Aktivieren der erweiterten Zuordnung von Aktivitätsquelle und Aktivitätskontext. Geben Sie ein Skript in das Feld **Advanced Mapping Script** (Erweitertes Zuordnungsskript) ein.
Erweitertes Zuordnungsskript	Zu verwendendes Skript, wenn die Quell- und Kontextzuordnung nicht ausreicht. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Erweiterte Zuordnung** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modul	Modul, das der Anwendung zugeordnet ist, in der die Aktivitätsdaten gespeichert werden.
Anwendung	Bereich der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätendatensätze vorhanden sind.
Aus Aktivitäten abrufen	Option zum Aktivieren einer für einen Aktivitätstyp definierten Geschäftsregel.

7. Klicken Sie im Formular „Aktivitätskontext“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfserviceanalytikan.

Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfserviceanalytik

Konfigurieren Sie ein Musterelement, um einen einzelnen Aktivitätstyp anzugeben und anzugeben, wie oft er auftritt. Jedes Musterelement wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfserviceanalytikan.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält das System Musterelemente zum Analysieren von Aktivitätsmustern in Wissens-, Katalog-, Communities- oder Virtual Agent-Selfservice-Kanälen. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfserviceanalytik** > **Konfiguration** > **Musterelement**.
2. Ändern Sie in der Liste „Musterelemente“ ein vorhandenes Musterelement, oder klicken Sie auf **Neu**, um ein weiteres Musterelement zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Musterelement“ aus.

Formular „Musterelement“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Musterelements.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp, den Sie dem Musterelement zuordnen möchten.
Anwendung	Bereich der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Vorkommen	Häufigkeit, mit der eine Aktivität auftreten soll. Ein Aktivitätsvorkommen ist einer der folgenden Typen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Einmal**: Eine Aktivität darf nur einmal aufgetreten sein. Zum Beispiel wurde ein Artikel nur einmal mit positivem Feedback markiert. ○ **Optional einmal**: Eine Aktivität ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn ja, dann ist sie nur einmal aufgetreten. Beispielsweise wurde entweder keine Kataloganforderung oder nur eine erstellt. ○ **Optional viele**: Eine Aktivität ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn dies der Fall ist, ist sie mehrmals aufgetreten. Beispielsweise wurde entweder keine Kataloganforderung erstellt, oder es wurden mehrere Anforderungen erstellt. ○ **Mindestens**einmal: Eine Aktivität ist mindestens einmal aufgetreten. Zum Beispiel wurde ein Community-Blog einmal oder mehrmals angezeigt. ○ **Bereich**: Eine Aktivität ist so oft aufgetreten, wie in einem Bereich angegeben. Sie geben einen Bereich mithilfe der Felder **Minimum** und **Maximum** an. Wenn Sie beispielsweise einen Bereich von 2 bis 4 Virtual Agent Interaktionen angeben, können nur 2, 3 oder 4 Interaktionen aufgetreten sein.
Minimum	Mindestvorkommen einer Aktivität. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der Liste Vorkommen die Option Bereich **ausgewählt** wird.
Maximum	Maximales Vorkommen einer Aktivität. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der Liste Vorkommen die Option Bereich **ausgewählt** wird.

4. Senden oder aktualisieren Sie das Musterelement.
   - Klicken Sie auf **Absenden**, wenn Sie ein neues Musterelement erstellt haben.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**, wenn Sie ein vorhandenes Musterelement geändert haben.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfserviceanalytikan.

Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfserviceanalytik

Definieren Sie eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder beidem und wie oft die Kombination auftritt. Jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfserviceanalytikan.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig enthält das System Musterelementgruppen für die Analyse von Aktivitätsmustern in den Selfservice-Kanälen Wissen, Katalog, Communities und Virtual Agent. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Selfserviceanalytik** > **Konfiguration** > **Musterelementgruppe**.
2. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Gruppe, oder erstellen Sie eine neue Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie eine vorhandene Gruppe in der Liste „Musterelementgruppen“ aus.
- Erstellen Sie eine neue Gruppe, indem Sie auf **Neu**klicken.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Musterelementgruppe“ aus.

Formular „Musterelementgruppe“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Musterelementgruppe.
Erstes Element	Bedingter regulärer Ausdruck, der aus einem Musterelement oder einer Musterelementgruppe besteht.
Zweites Element	Ein weiterer bedingter regulärer Ausdruck, der aus einem Musterelement oder einer Musterelementgruppe besteht.
Anwendung	Bereich der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Operator	Logischer Operator, der das Ergebnis der Kombination des ersten und zweiten Elements zurückgibt. Gültige Werte sind: ○ **Und**: Sowohl das erste als auch das zweite Element sind „true“. ○ **Oder**: Entweder das erste oder das zweite Element ist „true“.
Vorkommen	Häufigkeit, mit der ein Musterelement oder eine Musterelementgruppe auftreten muss. Ein Vorkommen ist einer der folgenden Typen: ○ **Einmal**: Darf nur einmal aufgetreten sein. ○ **Optional einmal**: Ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn ja, dann ist es nur einmal aufgetreten. ○ **Optionally Many**: Ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn ja, dann ist es mehrmals aufgetreten. ○ **Mindestens**einmal: Ist mindestens einmal aufgetreten. ○ Bereich: Ist innerhalb eines**Bereichs**aufgetreten. Sie geben einen Bereich mithilfe der Felder **Minimum** und **Maximum** an.
Minimum	Mindestvorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination des ersten und zweiten Elements. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Vorkommen auf **Bereich**festgelegt ist.
Maximum	Maximales Vorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination des ersten und zweiten Elements. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Vorkommen auf **Bereich**festgelegt ist.

4. Speichern Sie die Einstellungen der Musterelementgruppe.
   - Speichern Sie eine neue Musterelementgruppe, indem Sie auf **Absenden**klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Musterelementgruppe, indem Sie auf **Aktualisieren**klicken.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Selfserviceanalytikan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Selfserviceanalytik

Konfigurieren Sie ein Aktivitätsmuster, um das Musterelement und/oder die Musterelementgruppe für eine Benutzerentität zu kombinieren und mit einem Ergebnis zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfserviceanalytikan.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält das System Aktivitätsmuster für die Aktivitäten „Verbraucher hat einen Fall erstellt“ und „Kunde hat einen Fall erstellt“. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfserviceanalytik** > **Konfiguration** > **Aktivitätsmuster**.
2. Konfigurieren Sie entweder ein vorhandenes Aktivitätsmuster für Ihre Benutzerentität, oder erstellen Sie ein neues.
   - Wählen Sie in der Liste „Aktivitätsmuster“ ein vorhandenes Aktivitätsmuster aus.
   - Erstellen Sie ein neues Aktivitätsmuster, indem Sie auf **Neu**klicken.
3. Überprüfen Sie im Formular „Aktivitätsmuster“ die Standardfeldwerte für ein vorhandenes Aktivitätsmuster, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

Formular „Aktivitätsmuster“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Aktivitätsmusters.
Beschreibung	Zusammenfassung des Aktivitätsmusters.
Primäre Aktivität	Aktivität, die in der Aktivitätssequenz nachverfolgt werden soll, nachdem ein Muster mithilfe der Mustererkennung mit einem Ergebnis übereinstimmt. Eine Aktivitätensequenz ist ein Stream von Aktivitäten, die ein Benutzer ausführt.
Ergebnis	Ergebnis eines Aktivitätsmusters.
Anwendung	Bereich der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Abgleichen, wenn	Mustererkennung mit der Funktion Abgleichen, wenn, um das Muster einem Ergebnis zuzuordnen. Sie können beispielsweise angeben, dass Sie die Aktivität „Verbraucher hat einen Fall erstellt“ mit dem Ergebnis „Bestätigte Abwendung“ abgleichen möchten, wenn sie nicht gefunden wird.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätendatensätze vorhanden sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, und wählen Sie dann den neu erstellten Aktivitätsmuster-Link aus der Liste „Aktivitätsmuster“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Elemente“ Elemente aus, die der primären Aktivität zugeordnet werden sollen, und verwenden Sie die Spalte **Reihenfolge**, um die Reihenfolge der einzelnen Elementzuordnungen festzulegen.
   - Um ein vorhandenes Element zu verwenden, wählen Sie ein Element aus, ändern Sie die Felder, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Um ein weiteres Musterelement oder eine weitere Musterelementgruppe zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**, wählen Sie den Elementtyp aus, füllen Sie die Felder im Formular aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

   Ein Element kann ein Musterelement oder eine Musterelementgruppe sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Musterelemente für Selfserviceanalytik und Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Selfserviceanalytik.

   In der Spalte **Reihenfolge** gelten die folgenden Bedingungen:
   - Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung.
   - Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum.
   - Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.
6. Klicken Sie im Formular „Aktivitätsmuster“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Abwehrkonfiguration für Selfserviceanalytik ein.

Richten Sie die Abwehrkonfiguration für Selfserviceanalytik ein

Ordnen Sie einen Zeitraum einem Aktivitätskontext zu, der definiert, wie lange ein System wartet, bis ein Fall erstellt wird, der einem Abwendungsmuster entspricht.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Selfserviceanalytik.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfserviceanalytik** > **Konfiguration** > **Abwendungskonfiguration**.
2. Suchen Sie in der Liste „Abwendungskonfigurationen“ nach der Abwendungskonfiguration für Ihren Aktivitätskontext, und wählen Sie sie aus.
   - Wählen Sie für Kundenkontakte **Kontaktfall-Abwendungskonfiguration** aus.
   - Wählen Sie für **Verbraucher Fallabwendungskonfiguration** für Verbraucher aus.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, um eine weitere Abwendungskonfiguration zu erstellen, oder ändern Sie eine vorhandene Konfiguration.
3. Überprüfen Sie im Formular „Abwendungskonfiguration“ die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Abwendungskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Abwehrkonfiguration.
Aktivitätskontext	Typ der Aktivitäten, für die Sie Daten sammeln möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Selfserviceanalytik.
Beschreibung	Zusammenfassung der Konfiguration.
Anwendung	Bereich der Anwendung, die die Benutzerentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Fenster	Aktivitätskontextfenster (Dauer) zum Nachverfolgen von Aktivitäten, die einem Abwendungsmuster entsprechen. Beispiel: Um die Fallerstellungsaktivität für einen Verbraucher innerhalb eines Tages nachzuverfolgen, legen Sie das Fenster auf 1 Tag fest. ○ Wenn der Verbraucher einen Fall innerhalb dieses Fensters erstellt hat, ist das abgeglichene Abwendungsmuster keine Abwendung. ○ Wenn der Verbraucher in diesem Fenster keinen Fall erstellt hat, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine potenzielle Abwendung. ○ Wenn der Verbraucher keinen Fall erstellt hat und die letzte Aktivität positives Feedback für einen Selfservice-Kanalinhalt in diesem Fenster ist, ist das abgeglichene Abwendungsmuster eine bestätigte Abwendung.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Abwendungsmuster“ Abwendungsmuster hinzu, oder ändern Sie vorhandene, um sie der Abwendungskonfiguration zuzuordnen, oder fügen Sie ein neues Muster hinzu. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn eine Abwendungskonfiguration vorhanden ist.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Abwendungsmetriken“ eine Tabelle für Abwendungsmetriken hinzu, in der die Abwendungsdaten für ein Aktivitätsmuster gespeichert werden, das einem Abwendungstyp zugeordnet ist, oder ändern Sie eine vorhandene.
   Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn eine Abwendungskonfiguration vorhanden ist.
   Alternativ können Sie auch eine Abwendungsmetriktabelle konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Selfserviceanalytik** > **Abwehrmetrik**.
6. Klicken Sie im Formular „Abwendungskonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für Selfserviceanalytikan.

Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für Selfserviceanalytik

Planen Sie, wann die Abwendungskonfiguration ausgeführt werden soll, um die Aktivitäten zu generieren, die einem Aktivitätsmuster in einem Aktivitätsfenster entsprechen.

Vorbereitungen

Richten Sie die Abwehrkonfiguration für Selfserviceanalytik ein.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie konfigurieren die Dauer der Verarbeitung der Abwendungskonfiguration für eine Benutzerentität. Diese Konfiguration ist für Verbraucher und Kundenkontakte optional. Die regelmäßige Aufgabe erfasst Daten für Self-Serviceanalytik und speichert die generierten Daten in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Konfigurieren Sie das geplante Skript, das für eine Benutzerentität in einer geplanten Aufgabe verarbeitet wird.
   - Wählen Sie **für Verbraucher Abwendungsanalysen für Verbraucher aus**.
   - Wählen Sie für Kundenkontakte **Abwendungsanalysen für Kontakte aus**.
   - Klicken Sie für andere Benutzerentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu**, und wählen Sie **Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen aus,** um eine weitere geplante Aufgabe zu erstellen oder eine vorhandene geplante Aufgabe zu ändern.
3. Überprüfen Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die Standardfeldwerte für Verbraucher und Kundenkontakte, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

Formular „Geplante Skript-Ausführung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der geplanten Skriptausführung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit. Die Aufgabe ist standardmäßig inaktiv.
Run-Kosten	Typ des Zeitplans, nach dem das Skript ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal
Tag	○ Wenn Sie **Wöchentlich** als Wert für **Ausführen** auswählen, der Wochentag. ○ Wenn Sie **Monatlich** als Wert für **Ausführen** auswählen, der Tag des Monats.
Wiederholungsintervall	Wenn Sie **Regelmäßig** als Wert für **Ausführen** auswählen, die Dauer zwischen den einzelnen Skriptausführungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Bei dieser Einstellung werden keine Änderungen hinsichtlich der Sommerzeit berücksichtigt. Wenn Sie beispielsweise einen Zeitraum von einem Tag auswählen, werden der Startzeit der Aufgabe 24 Stunden hinzugefügt. Wenn die Startzeit während eines Zeitraums mit Sommerzeit konfiguriert wurde, wird die Aufgabe an Tagen, an denen sich diese Zeitzone nicht in der Sommerzeit befindet, mit einer Verschiebung von einer Stunde ausgeführt.
Zeit	Wenn Sie **Täglich**, **Wöchentlich**oder **Monatlich** als Wert für **Ausführen** auswählen, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten geplanten Skriptausführung.
Anwendung	Anwendung, die das Skript enthält.
Bedingt	Option zum Ausführen einer geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind.
Bedingung	Bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden muss. Der letzte Ausdruck des Skripts sollte einen booleschen Wert (true oder false) ergeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Bedingung** aktiviert ist.
Dieses Skript ausführen	Skript, das am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Für ein neues geplantes Skript kopieren Sie das Skript aus dem vorhandenen Skript (Abwendungsanalysen für Verbraucher oder Abwendungsanalysen für Kontakte), und ändern Sie den Feldwert `deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics('sys_ID')`, um die sys_id Ihres Abwendungskonfigurationsdatensatzes einzubeziehen. Informationen zum Identifizieren der sys_id finden Sie unter Der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id).

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** für Verbraucher und Kundenkontakte oder auf **Absenden**, um eine benutzerdefinierte Konfiguration zu speichern.

Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten

Legen Sie fest, ob bestimmte Benutzer oder Benutzerkategorien auf Knowledge Bases und Wissensartikel zugreifen können, indem Sie den Mitwirk- und Lesezugriff steuern.

Als Knowledge-Administrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base können Sie Benutzerkriterien zuweisen, um den Mitwirk- und Lesezugriff auf Knowledge Base-Ebene zu steuern. Dabei gilt Folgendes:

- Der Lesezugriff bestimmt die Möglichkeit, Wissensartikel in einer Knowledge Base anzuzeigen.
- Der Mitwirkzugriff bestimmt die Möglichkeit, Wissensartikel in einer Knowledge Base zu erstellen, zu ändern und zu löschen.

Als Knowledge-Administrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base können Sie Benutzerkriterien oder Rollen oder beides zuweisen, um den Lesezugriff auf Wissensartikelebene zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versuchen Sie, nur Benutzerkriterien zu verwenden, die in Wissensmanagement v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Wissensartikel zu steuern. In Wissensmanagement v2 wurden zu diesem Zweck Rollen verwendet. Wenn für eine Knowledge Base keine Benutzerkriterien ausgewählt sind, können alle Benutzer lesen und alle Benutzer mit Rollen können zu dieser Knowledge Base beitragen.

Hinweis:
Wenn für eine Knowledge Base kein Mitwirkzugriff bereitgestellt wird, muss ein Benutzer standardmäßig sowohl Rollen als auch Benutzerkriterien für den Lesezugriff erfüllen. Sie können jedoch für einen Wissensartikel festgelegte Rollen überschreiben und Zugriff nur über Benutzerkriterien gewähren, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.search.apply_role_based_security` auf `false` setzen. Da diese Eigenschaft standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Benutzerkriterien für Wissenszugriff

Als Knowledge-Administrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Bases oder Wissensartikel für einen Benutzer durch Benutzerkriterien, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Benutzerkriteriendefinitionen

Benutzerkriterien	Ergebnis
Kann nicht mitwirken	Kann keine Wissensartikel in einer Knowledge Base beitragen (d. h. kann nicht erstellt, geändert oder gelöscht werden). Die Benutzerkriterien „Kann nicht mitwirken“ sind nur für Knowledge Bases verfügbar.
Kann mitwirken	Kann Wissensartikel in einer Knowledge Base beisteuern (d. h. anzeigen, erstellen, ändern oder löschen). Die Benutzerkriterien „Kann mitwirken“ sind nur für Knowledge Bases verfügbar.
Lesen nicht möglich	Auf Knowledge Base-Ebene kann keine Wissensartikel innerhalb einer Knowledge Base anzeigen. Auf Wissensartikelebene kann kein Wissensartikel angezeigt werden.
Kann lesen	Auf Knowledge Base-Ebene können Wissensartikel innerhalb einer Knowledge Base angezeigt werden. Auf Wissensartikelebene kann einen Wissensartikel anzeigen.

Der Zugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel wird basierend auf dem Benutzerkriterienstatus für einen Benutzer definiert, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Kombination von Benutzerkriterien für Knowledge Bases und Wissensartikel

Status	Zugriff
Der Benutzer stimmt auf der Knowledge Base-Ebene mit „Kann mitwirken“ und „Kann nicht mitwirken“ überein	Dem Benutzer wird der Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel verweigert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kombination von Benutzerkriterien für Knowledge Bases und Wissensartikel (Fortsetzung)

Status	Zugriff
Der Benutzer stimmt auf der Knowledge Base-Ebene mit „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ überein	Dem Benutzer wird der Lesezugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel verweigert.
Der Benutzer gleicht „Kann lesen“ auf der Knowledge Base-Ebene und „Kann nicht lesen“ auf der Wissensartikelebene ab	Dem Benutzer wird der Lesezugriff auf den Wissensartikel verweigert.
Der Benutzer gleicht „Kann nicht lesen“ und „Kann lesen“ auf Wissensartikelebene ab	Dem Benutzer wird der Lesezugriff auf den Wissensartikel verweigert.

Benutzer mit speziellen Wissensberechtigungen

Benutzer mit speziellen Wissensberechtigungen werden nicht anhand von Benutzerkriterien ausgewertet und haben Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Zugriff von Benutzern mit besonderen Berechtigungen auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Benutzer	Zugriff
Wissensadministrator	• Tragen Sie zu allen Knowledge Bases und ihren Artikeln bei und lesen Sie sie. • Ändern Sie die Definition aller Knowledge Bases, und weisen Sie ihnen Benutzerkriterien zu. **Hinweis:** Dieser Zugriff gilt nicht für bereichsbezogene Knowledge Bases. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
Besitzer einer Knowledge Base	• Tragen Sie zu dieser Knowledge Base bei und lesen Sie sie. • Ändern Sie die Definition dieser Knowledge Base, und weisen Sie ihr Benutzerkriterien zu.
Manager einer Knowledge Base	• Tragen Sie zu dieser Knowledge Base bei und lesen Sie sie. • Ändern Sie die Definition dieser Knowledge Base, und weisen Sie ihr Benutzerkriterien zu. **Hinweis:** Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, kann der Manager einer Knowledge Base keine Wissensartikel anderer Autoren ändern, die sich im Status **Entwurf** befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Mitglieder einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist	Wissensartikel lesen, ändern, genehmigen und löschen (siehe Besitzgruppen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Explizite Rollen und Benutzerkriterien

Explizite Rollen (snc_external und snc_internal) werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Ihr Administrator ein Plugin installiert, z. B. das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice), das auch das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) aktiviert. Wenn Sie eine Knowledge Base mit aktiviertem Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) erstellen, fügt die Anwendung automatisch die folgenden vordefinierten Benutzerkriterien auf Knowledge Base-Ebene hinzu:

- **Benutzer mit der Rolle „snc_internal“** – Wurde den Benutzerkriterien „Kann lesen“ hinzugefügt, sodass nur Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ Lesezugriff auf die Knowledge Base haben.
- **Benutzer mit „snc_internal“ und einer anderen Rolle** – Wurde den Benutzerkriterien „Kann mitwirken“ hinzugefügt, sodass nur Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ und mindestens einer zusätzlichen Rolle Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben.

Wenn Sie ein Upgrade auf Produktversionen (ab Rome) durchführen, die das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) bieten, werden die vordefinierten Benutzerkriterien **Benutzer mit der Rolle „snc_internal“** und **Benutzer mit „snc_internal“ und einer anderen Rolle** nicht automatisch hinzugefügt zu vorhandenen Knowledge Bases, die vor der Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ erstellt wurden. Um diese vordefinierten Benutzerkriterien einer vorhandenen Knowledge Base hinzuzufügen, führen Sie das Korrekturskript `Ungesicherte Knowledge Bases` korrigieren aus. Weitere Informationen zu expliziten Rollen und Korrekturskripts finden Sie unter Explizite Rollen und Korrekturskripts .

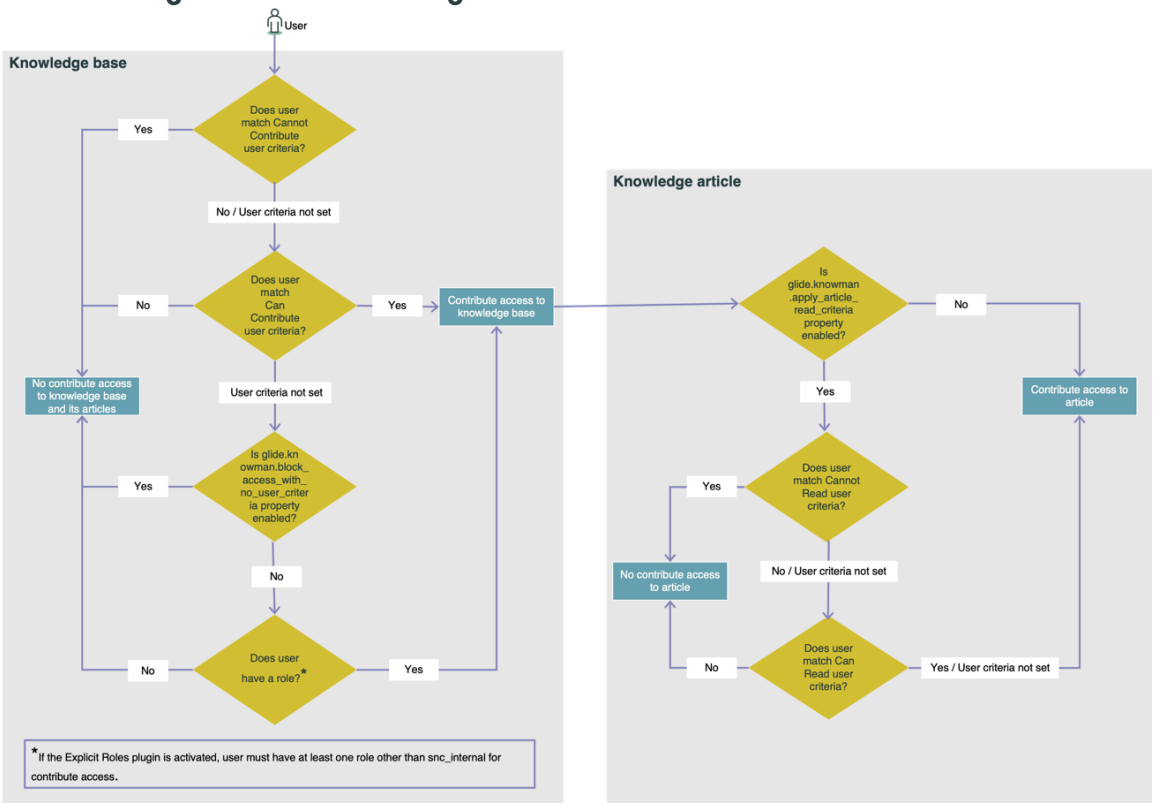
Bestimmen des Mitwirkzugriffs auf eine Knowledge Base und ihre Artikel mithilfe von Benutzerkriterien

Das Flussdiagramm in diesem Abschnitt veranschaulicht die Benutzerkriterienprüfungen, die den Mitwirkzugriff auf Knowledge Base- und Artikelebene bestimmen.

Hinweis:
Damit ein nicht authentifizierter Benutzer Wissensartikel in der Knowledge Base anzeigen kann, stellen Sie sicher, dass die Zielgruppe für die Knowledge Management Service Portal-Seiten auf öffentlich festgelegt ist. Das heißt, auf die Seite kann ohne Authentifizierung zugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bieten Sie Zugriff auf eine Knowledge Base und ihr Artikel-Flowchart



Wenn entweder „Kann nicht mitwirken“ nicht festgelegt ist oder ein Benutzer nicht mit „Kann nicht mitwirken“ übereinstimmt und zusätzlich „Kann mitwirken“ nicht festgelegt ist, wird der Eigenschaftswert `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` weiter ausgewertet, um den Mitwirkzugriff zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Bieten Sie Zugriff auf eine Knowledge Base, wenn keine Benutzerkriterien für eine Knowledge Base festgelegt sind

Eigenschaftswert	Ergebnis
Wahr	Kein Benutzer hat Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base, mit Ausnahme von Benutzern mit speziellen Wissensberechtigungen.
false	Alle Benutzer, einschließlich nicht authentifizierter Benutzer, mit mindestens einer Rolle können zur Knowledge Base beitragen. Wenn das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) aktiviert ist, können Benutzer, die mindestens eine andere Rolle als snc_internal haben, zur Knowledge Base beitragen. Um Knowledge Bases zu überprüfen, auf die nicht authentifizierte Benutzer zugreifen können, verwenden Sie die Funktion „Benutzerkriteriendiagnose“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren.

Wenn ein Benutzer Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat, wird die Eigenschaft `glide.knowman.apply_article_read_criteria` ausgewertet, um den Mitwirkzugriff auf einen Artikel in der Knowledge Base zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

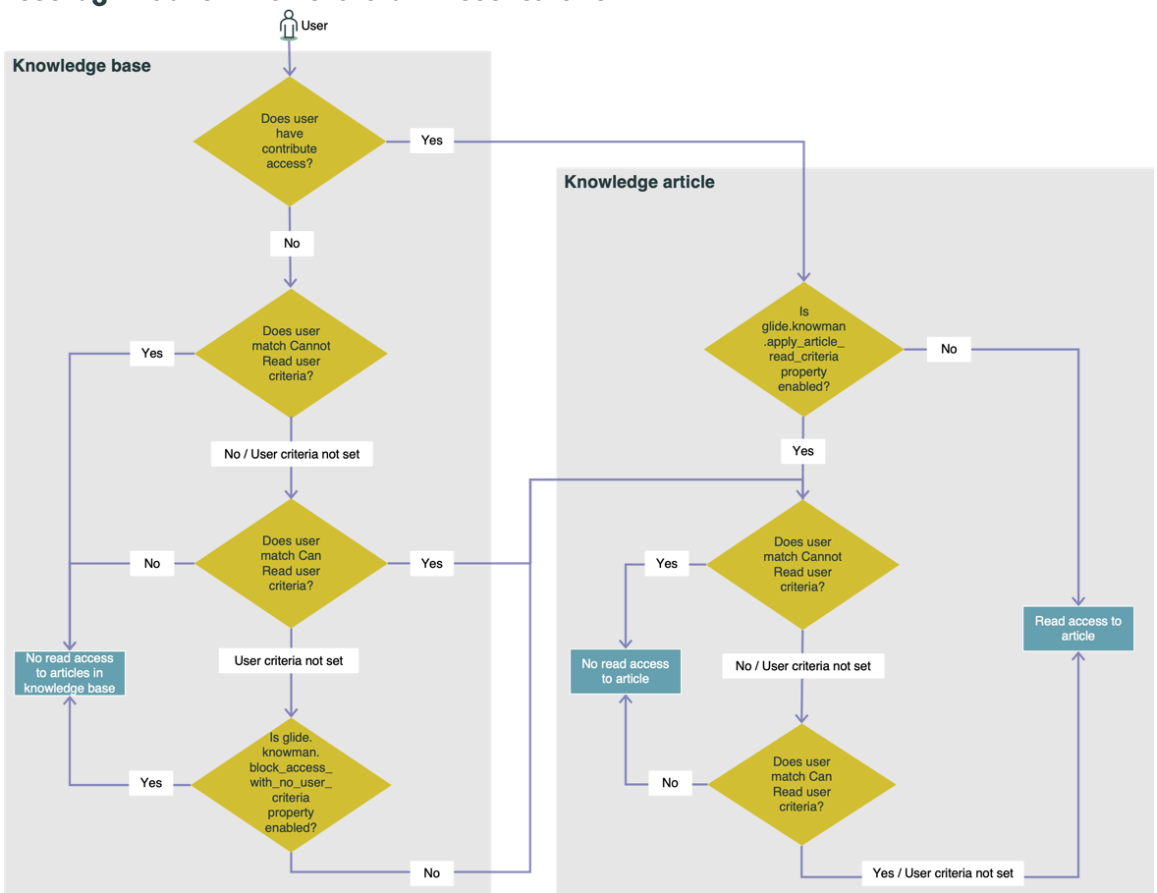
Gewähren Sie Mitwirkzugriff auf einen Artikel, wenn ein Benutzer Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat

Eigenschaftswert	Ergebnis
Wahr	Der Lesezugriff auf Artikelebene überschreibt die standardmäßige Mitwirkberechtigung, die durch Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene gewährt wird.
false	Der Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene hat Vorrang vor Benutzerkriterien auf Artikelebene, und der Benutzer hat Mitwirkzugriff auf jeden Artikel in der Knowledge Base.

Bestimmen des Lesezugriffs auf Artikel in einer Knowledge Base mithilfe von Benutzerkriterien

Das folgende Flussdiagramm veranschaulicht die Benutzerkriterienprüfungen, die den Lesezugriff auf einen Wissensartikel bestimmen.

Lesezugriff auf ein Flowchart für Wissensartikel



Wenn entweder „Kann nicht lesen“ nicht festgelegt ist oder ein Benutzer nicht mit „Kann nicht lesen“ übereinstimmt und zusätzlich „Kann lesen“ nicht festgelegt ist, wird der Eigenschaftswert `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` weiter ausgewertet, um den Lesezugriff zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lesezugriff, wenn keine Benutzerkriterien für eine Knowledge Base festgelegt sind

Eigenschaftswert	Ergebnis
Wahr	Kein Benutzer hat Lesezugriff, außer Benutzer mit speziellen Wissensberechtigungen und Benutzern, die Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben.
false	Alle Benutzer, einschließlich nicht authentifizierter Benutzer, haben Lesezugriff auf die Knowledge Base, und die Benutzerkriterien auf Artikelebene werden weiter ausgewertet. Um Knowledge Bases zu überprüfen, auf die nicht authentifizierte Benutzer zugreifen können, verwenden Sie die Funktion „Benutzerkriteriendiagnose“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren.

Wenn ein Benutzer Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat, wird die Eigenschaft `glide.knowman.apply_article_read_criteria` ausgewertet, um den Lesezugriff auf einen Artikel in der Knowledge Base zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Lesezugriff auf einen Artikel, wenn ein Benutzer Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base hat

Eigenschaftswert	Ergebnis
Wahr	Der Lesezugriff auf Artikelebene überschreibt die standardmäßige Leseberechtigung, die durch Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene gewährt wird.
false	Der Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene hat Vorrang vor Benutzerkriterien auf Artikelebene, und der Benutzer hat Lesezugriff auf jeden Artikel in der Knowledge Base.

Wichtig:
Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Diagnosefunktion für Benutzerkriterien verwenden, um den Zugriff der Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Wissensartikel zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager

Häufig gestellte Fragen zum Wissensmanagement

Erstellen Sie Benutzerkriterien, um den Zugriff auf Knowledge Bases und Artikel zu steuern

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Bases und Artikel, indem Sie Benutzerkriterien erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_criteria_admin

Hinweis:
Um einen Benutzerkriteriendatensatz aus dem Wissensmodul zu erstellen, benötigen Sie zusätzlich zur Wissensrolle die Rolle user_criteria_admin. Weitere Informationen zum Zugriff finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Benutzerkriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Benutzerkriterien“ aus.

Formular „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Benutzerkriterien.
Benutzer	Benutzer, die den Benutzerkriterien entsprechen müssen.
Gruppen	Gruppen, die den Benutzerkriterien entsprechen müssen.
Rollen	Rollen, die den Benutzerkriterien entsprechen. **Hinweis:** ○ Da die Auswertung einer Rolle in der Sitzung zwischengespeichert wird, müssen Sie sich bei jeder Änderung der Rolle erneut anmelden. ○ Benutzerkriterien gelten nicht für Rollen mit erweiterten Berechtigungen.
Erweitert	Option zum Ein- oder Ausblenden der erweiterten Option, die das Feld **Skript** im Formular „Benutzerkriterien“ enthält.
Skript	Ein Skript zum Definieren zusätzlicher Benutzerkriterien, das „true“ oder „false“ zurückgibt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Formular „Benutzerkriterien“ die Option **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ○ Ein Skript wird in dem Umfang ausgewertet, in dem die Benutzerkriterien erstellt werden. ○ Die Bewertung eines Skripts wird in der Sitzung zwischengespeichert, sodass Sie sich bei jeder Änderung der Bewertung erneut anmelden müssen. Wenn ein geskriptetes Benutzerkriterium für eine Wissensdatenbank definiert sind, wird der Benutzerzugriff auf Knowledge Bases einmal pro Sitzung ausgewertet. Wenn das Skript zu Änderungen führt, nachdem ein Sitzungscache erstellt wurde, wird das Ergebnis in der nächsten Sitzung wirksam. ○ Verwenden Sie nicht `gs.getUser()` oder andere Sitzungs-APIs, da sie bei der Verwendung in Diagnosetools Konflikte verursachen. Verwenden Sie die im Skript verfügbare vordefinierte Variable `user_id`, um die Anwender-ID des Benutzers abzurufen, der zum Auswerten des Skripts verwendet wird. ○ Skripts werden dynamisch ausgewertet. Daher kann sich das Einbinden von Skripts in ein Benutzerkriterium auf die Leistung auswirken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benutzerkriterien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Unternehmen, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Standorte	Standorte, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Abteilungen	Abteilungen, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Alle abgleichen	Eine Option, mit der bestimmt wird, ob alle Elemente aus jedem gefüllten Benutzerkriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Benutzerkriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Benutzerkriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Benutzerkriteriendatensatz für Folgendes: ○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Benutzerkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Benutzerkriterien

Sie geben Benutzerkriterien für eine Knowledge Base an, um zu steuern, welchen Benutzern Zugriff zum Lesen und Mitwirken von Wissensartikeln in dieser Knowledge Base gewährt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Hinweis:
Um eine bereichsbezogene Knowledge Base zu verwalten, benötigen Sie zusätzlich zur Rolle knowledge_admin oder admin die anwendungsspezifische Administratorrolle. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Benutzerkriterien zuweisen, um den Lese- oder Mitwirkzugriff zu steuern. Sie können beispielsweise allen Benutzern in Ihrer Supportabteilung Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base ermöglichen, indem Sie einen Benutzerkriteriendatensatz erstellen, bei dem die erforderliche Abteilung auf Support festgelegt ist, und dann den Benutzerkriteriendatensatz in die Benutzerkriterien von Kann mitwirken einbeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten. Versuchen Sie, nur Benutzerkriterien zu verwenden, die in Knowledge Management v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Knowledge Bases zu steuern. In Knowledge Management v2 wurden zu diesem Zweck Rollen verwendet.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Klicken Sie auf den Link zu einer Knowledge Base, die Sie verwalten.
3. Fügen Sie der Knowledge Base Benutzerkriterien hinzu.

   a. Abhängig von den Benutzerkriterien, die Sie festlegen möchten, wählen Sie eine oder mehrere der relevanten zugehörigen Listen aus.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Kann lesen	Benutzer können Wissensartikel in der Knowledge Base lesen.
Lesen nicht möglich	Benutzer können keine Wissensartikel in der Knowledge Base lesen.
Kann mitwirken	Benutzer können Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen, ändern und löschen. Der Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base bietet auch Lesezugriff auf alle Artikel in der Knowledge Base.
Kann nicht mitwirken	Benutzer können in der Knowledge Base keine Wissensartikel erstellen, ändern, löschen oder lesen.

Hinweis:

Wenn die zugehörigen Listen nicht sichtbar sind, konfigurieren Sie das Wissensformular so, dass sie angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Listen zu einem Formular hinzufügen.

   b. Fügen Sie in der ausgewählten zugehörigen Liste die erforderlichen Benutzerkriterien hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um als Benutzer mit der Administratorrolle einen neuen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, geben Sie die erforderlichen Felder an, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
- Um als Benutzer mit der Rolle „knowledge_manager“, „knowledge_admin“ oder „admin“ einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf **Bearbeiten**, verschieben Sie die erforderlichen Benutzerkriterien aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Wissen**, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

4. Klicken Sie im Knowledge Base-Formular auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Diagnosefunktion für Benutzerkriterien verwenden, um den Zugriff der Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Wissensartikel zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Wichtig:
Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Erstellen Sie Benutzerkriterien, um den Zugriff auf Knowledge Bases und Artikel zu steuern

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Sie geben Benutzerkriterien für einen Wissensartikel an, um zu steuern, welchen Benutzern Lesezugriff auf den Wissensartikel gewährt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer, die über Mitwirkzugriff auf den Wissensartikel verfügen

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die Felder „ **Kann lesen“** und **„Kann nicht lesen** “ hinzuzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Versuchen Sie, nur Benutzerkriterien zu verwenden, die in Knowledge Management v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Wissensartikel zu steuern. In Knowledge Management v2 wurden zu diesem Zweck Rollen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Wissensartikel.

Hinweis:
Sie können nur die neueste Version des Wissensartikels aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Weisen Sie Zugriff basierend auf Benutzerkriterien zu.

> **Hinweis:**
> Wenn die Felder **„Kann lesen“** und **„Kann nicht lesen** “ nicht sichtbar sind, konfigurieren Sie das Wissensformular so, dass sie angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Aktualisieren**und dann auf **Veröffentlichen**, um die Änderungen zu übernehmen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Diagnosefunktion für Benutzerkriterien verwenden, um den Zugriff der Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Wissensartikel zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

> **Wichtig:**
> Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Benutzerkriterien, um den Zugriff auf Knowledge Bases und Artikel zu steuern

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Benutzerkriterien

Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word

Konfigurieren Sie das Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen und darauf zuzugreifen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word zu verwenden.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Wordan.
2. Stellen Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word bereit.
3. Konfigurieren Sie die Sicherheit für das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Herunterladen des Word-Quelldokuments Microsoft für einen Wissensartikel.

Zugehörige Informationen

Verfassen eines Wissensartikels in Microsoft Word

Aktivieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word

Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management – Add-in for Microsoft Word“ (com.snc.knowledge.ms_word), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Stellen Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word bereit

Stellen Sie das Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word bereit, um Wissensartikel aus Microsoft Word zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen nicht nur über eine der folgenden Rollen in der Instanz ServiceNow verfügen, sondern auch Office365-Administrator sein, um das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word bereitzustellen.

Erforderliche Rolle: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Klicken Sie in der Spalte Add-in-Name auf **Knowledge Management**.
3. Klicken Sie auf **Manifest** herunterladen, um die Add-in-Manifestdatei auf Ihren Desktop herunterzuladen.

Hinweis:
Für Releases vor Paris Patch 3 meldet das heruntergeladene Manifest Validierungsfehler in Office 365. Weitere Informationen zum Beheben solcher Fehler finden Sie im Artikel Knowledge Word Office Manifest validiert nicht [KB0860916] in der HI Knowledge Base.

4. Stellen Sie das Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word bereit.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellen von Add-ins im Admin Center .

Konfigurieren Sie die Sicherheit für das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word

Verwenden Sie die Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*, um alle übergeordneten Domänen in der Anwendung Microsoft Word Online anzugeben, in der das Knowledge Management - Add-in für Microsoft Word eingebettet ist.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin „Knowledge Management – Add-in for Microsoft Word“ aktiviert haben und der Anwendungsbereich auf Knowledge Management – Add-in for Microsoft Word festgelegt ist.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänen, die Sie für die Word-Anwendung *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*Microsoft in der Eigenschaft [] angeben, werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zum Festlegen der Header „ x-frame-options “ und „content-security-policy“ verwendet. Mit diesen Einstellungen wird das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word in der Online-Version von Microsoft Word-Dokumenten sicher angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* nicht richtig festlegen, kann das Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word im Word-Dokument nicht geladen werden. Weitere Informationen zum Beheben solcher Fehler finden Sie im Artikel Knowledge Word Office Manifest validiert nicht [KB0860916] in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** eine Domäne ein.
   Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Domänen durch Kommas.

   Geben Sie beispielsweise die Domänen Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive ein: https://*Sitename*.sharepoint.com,https://*Sitename*-my.sharepoint.com,https://word-edit.officeapps.live.com
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie das Herunterladen des Word-Quelldokuments Microsoft für einen Wissensartikel

Legen Sie die Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* fest, damit Benutzer das Word-Quelldokument Microsoft eines Wissensartikels von der Wissensartikel-Ansichtsseite in einem Portal oder Arbeitsbereich herunterladen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wird, können Benutzer, die in einem Portal oder Arbeitsbereich auf die Wissensartikel-Ansichtsseite zugreifen, das Word-Quelldokument Microsoft herunterladen, wenn die Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* auf „true“ festgelegt ist.

Hinweis:
Nachdem Sie die Eigenschaft Microsoft*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* aktiviert haben, wird das Word-Quelldokument [] eines Wissensartikels möglicherweise auch in den Suchergebnissen als Anhang zum Artikel angezeigt. Daher kann sich die Aktivierung dieser Eigenschaft auf die Suchrelevanz eines Wissensartikels auswirken.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.
3. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerkriteriendiagnose für Wissensmanagement

Verwalten Sie den Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base oder einen Artikel mithilfe der Diagnose der Benutzerkriterien. Verstehen, welchen Zugriff Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Artikel haben, und bestimmen Sie, welche Benutzerkriterien diese Berechtigungen definieren.

Der Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base oder einen Artikel kann eingeschränkt sein, basierend auf:

- Domänentrennung
- Regeln der Zugriffssteuerungsliste
- Knowledge Base-Workflows
- Benutzerkriterien für eine Knowledge Base oder einen Artikel

Diese Funktion berücksichtigt Domänentrennung und Benutzerkriterien, um den Benutzerzugriff auf Knowledge Bases und Artikel zu bestimmen.

Aktivierungsinformationen

Die Benutzerkriterien-Diagnosefunktion wird mit dem Knowledge Management v3-Plugin (com.snc.knowledge3) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base diagnostizieren

Ermitteln Sie, welche Benutzer Zugriff auf eine Knowledge Base haben und was diesen Zugriff ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** mit einer der folgenden Optionen zu:

Zugreifen	Navigieren zu
Mit dem Anwendungsnavigator	**Wissen** > **Administration** > **Benutzerkriteriendiagnose**
Aus einer Knowledge Base	**a.** **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**. **b.** Wählen Sie die Knowledge Bases aus, um den Benutzerzugriff zu diagnostizieren. **c.** Klicken Sie im Abschnitt **Verwandte Links** auf **Benutzerkriterien-Diagnose ausführen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugreifen	Navigieren zu
	Die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** wird mit dem im Vorhinein ausgefüllten Feld **Knowledge Base auswählen** angezeigt.

2. So diagnostizieren Sie den Benutzerzugriff:

a. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** einen Benutzer aus.

b. Wählen Sie aus der Liste **Datensatztyp auswählen**, **Knowledge Base** aus.

c. Wählen Sie im Feld **Knowledge Base wählen** eine Knowledge Base aus.
Jedes Mal, wenn Sie einen anderen Benutzer, einen anderen Datensatztyp oder eine andere Knowledge Base auswählen, wird die Seite aktualisiert und zeigt Daten für den ausgewählten Benutzer an.

d. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.
Die Seite zeigt diese Details an:

- Ob der Benutzer auf der Grundlage seiner Domäne Zugriff auf die Knowledge Base hat. Nur Systemadministratoren können Domäneninformationen anzeigen und die Domäne ändern, um einem Benutzer Zugriff zu gewähren.
- Welche Benutzerkriterien bieten Lese- und Lesezugriffe für die Benutzer der Knowledge Base und welche Art von Definition der Benutzerkriterien diesen Zugriff ermöglicht.
- Ob eine Rolle, die der Benutzer hat (knowledge _ manager, knowledge _ admin oder owner der Knowledge Base) ermöglicht diesen Zugriff.
- Welche Benutzerkriterien können für einen Benutzer ohne Zugriff auf diese Knowledge Base geändert werden, um den Zugriff zu gewähren.

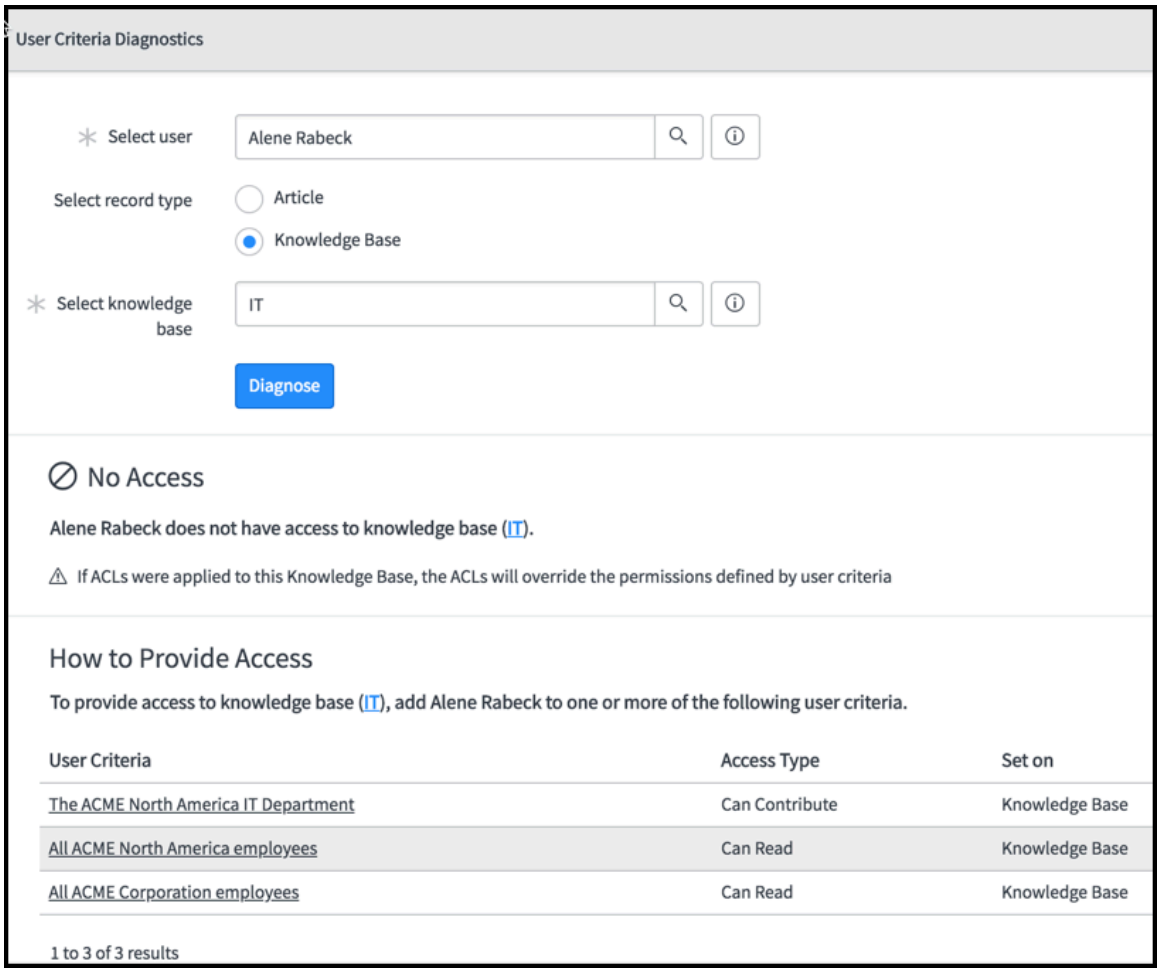
Example:
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Diagnose, bei der der Benutzer Alene Reback keinen Zugriff auf die IT-Knowledge Base hat.

Alena kann auf die Knowledge Base zugreifen, wenn:

- Alena wird zu einem der in der Knowledge Base vorhandenen Benutzerkriterien hinzugefügt.
- Alena wird zu neuen Benutzerkriterien hinzugefügt, die definiert und zur Knowledge Base hinzugefügt werden.

Klicken Sie auf den Link zur IT-Knowledge Base, und gewähren Sie den Zugriff, indem Sie Alena einem Benutzerkriterium für diese Knowledge Base hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzerzugriff auf einen Artikel diagnostizieren

Ermitteln Sie, welche Benutzer Zugriff auf einen Artikel haben und was diesen Zugriff ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** mit einer der folgenden Optionen zu:

Zugreifen	Navigieren zu
Mit dem Anwendungsnavigator	**Wissen** > **Administration** > **Benutzerkriteriendiagnose**.
Aus einem Artikel	**a.** **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**. **b.** Wählen Sie die Knowledge Base aus, die den Artikel enthält, der für den Benutzerzugriff diagnostiziert werden soll. **c.** Wählen Sie in der mit **Knowledge** verbundenen Liste, den Artikel aus. **d.** Klicken Sie im Abschnitt **Verwandte Links** auf **Benutzerkriterien-Diagnose ausführen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugreifen	Navigieren zu
	Die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** wird mit dem im Vorhinein ausgefüllten Feld **Artikel auswählen** angezeigt.

2. So diagnostizieren Sie den Benutzerzugriff:

a. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** einen Benutzer aus.

b. Wählen Sie aus der Liste **Datensatztyp auswählen**, **Artikel** aus.

c. Wählen Sie im Feld **Artikel auswählen**, einen Artikel aus.
Jedes Mal, wenn Sie einen anderen Benutzer, einen anderen Datensatztyp oder eine andere Knowledge Base auswählen, wird die Seite aktualisiert und zeigt Daten für den ausgewählten Benutzer an.

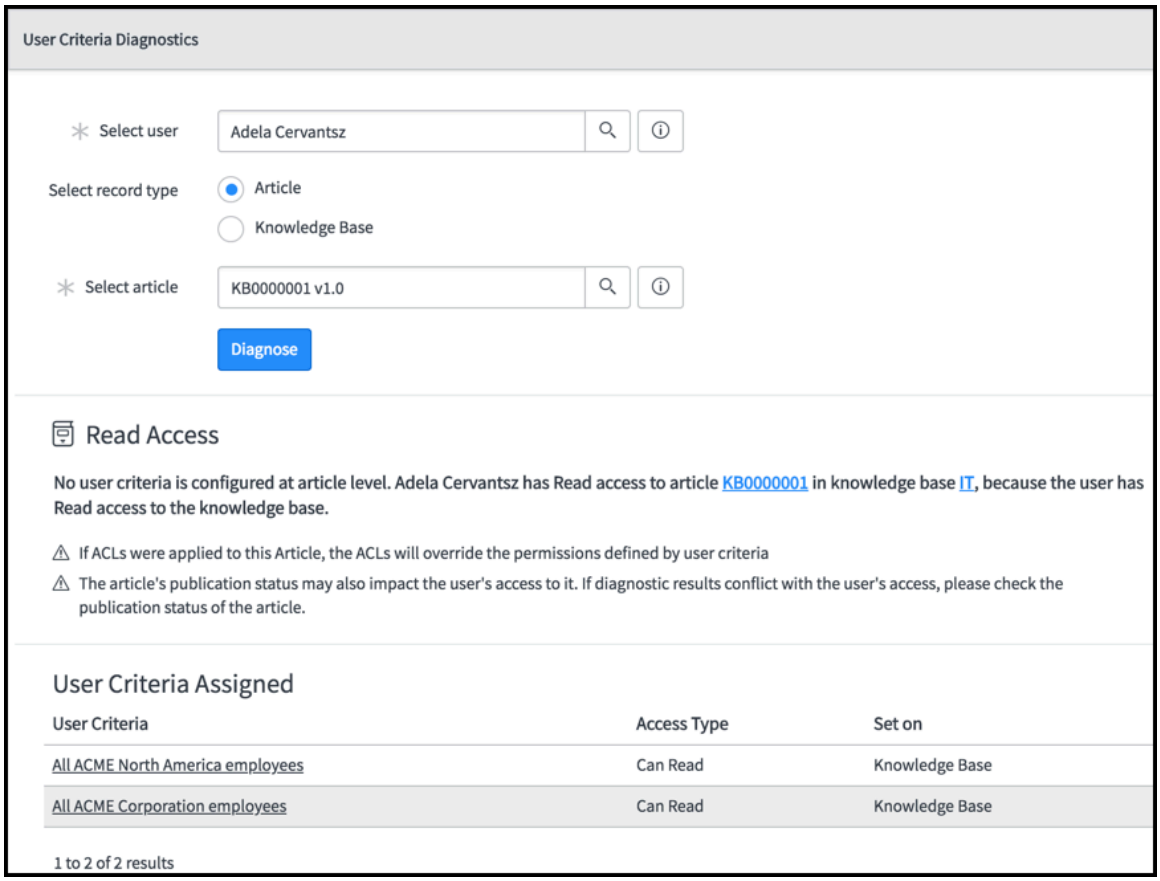
d. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.
Die Seite zeigt diese Details an:

- Ob der Benutzer auf der Grundlage seiner Domäne Zugriff auf den Wissensartikel hat. Nur Systemadministratoren können Domäneninformationen anzeigen und die Domäne ändern, um einem Benutzer Zugriff zu gewähren.
- Welche Benutzerkriterien bieten Lese- oder Lesezugriff für diesen Benutzer und welchen Typ dazu Definition der Benutzerkriterien ermöglicht diesen Zugriff.
- Ob eine Rolle, die der Benutzer hat (knowledge _ manager, knowledge _ admin oder owner der Knowledge Base) ermöglicht diesen Zugriff.
- Welche Benutzerkriterien für einen Benutzer ohne Zugriff auf diesen Artikel geändert werden können, um den Zugriff zu gewähren.

Hinweis:
Mitglieder einer Besitzgruppe erhalten automatisch „ **Kann mitwirken** “-Zugriff auf Wissensartikel, denen ihre Besitzgruppe zugeordnet ist.

Example:
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Diagnose, bei der der Benutzer Adela Cervantsz in der IT-Knowledge Base auf den KB-Artikel KB0000001 v5.0 hat, da Adela zu einem der Benutzerkriterium **Leseberechtigung** gehört, welches in der Knowledge Base definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren

Identifizieren Sie Knowledge Bases, die für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich sind, basierend auf den Benutzerkriterien und den Systemeigenschafteneinstellungen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Knowledge Management v3-Plugin (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Benutzerkriteriendiagnose**.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Knowledge Bases anzeigen, die für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich sind**.
3. Überprüfen Sie Knowledge Bases, die für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich sind.
4. **Wahlweise:** Beschränken Sie nicht authentifizierte Benutzer auf den Zugriff auf eine Knowledge Base, indem Sie die Knowledge Base auswählen und ihre Zugriffseinstellungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie Benutzerkriterien, um den Zugriff auf die Knowledge Base für nicht authentifizierte Benutzer zu bestimmen.

  (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten.

- Wenn für die Knowledge Base keine Benutzerkriterien angegeben sind, können Sie als Administrator den Wert der Systemeigenschaft `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` auf **true**festlegen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erfassen Sie Metriken zur Wissensnutzung

Erfassen Sie Metriken wie Artikelansichten, Seitenansichten und Portalsuchen, um die aggregierte Wissensnutzung durch Benutzer nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Legen Sie die Dauer, über die die Metriken zusammengefasst werden, über die Eigenschaft `glide.knowman.usage_metrics_duration` fest. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Knowledge-Eigenschaften. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf 60 Minuten festgelegt.

Sie müssen das Knowledge Management v3-Plugin (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überwachen Sie die Wissensnutzungsmetriken, um die Gesamteffektivität der Wissensnutzung in den Portalen zu verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen und öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe **„Wissensnutzungsmetriken“**.
3. Aktivieren Sie im Formular „ **Wissensnutzungsmetriken** “ das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.
   Die regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig inaktiv.
4. Wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** als Häufigkeit der geplanten Aufgabe aus.
   Weitere Häufigkeitsoptionen finden Sie im Thema „Geplante Aufgaben “.
5. **Geben Sie** im Feld Wiederholungsintervall das wiederholte Zeitintervall ein, in dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll.
   Standardmäßig ist die Dauer auf 60 Minuten festgelegt.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ändern Sie die Richtlinie zur Datenaufbewahrung für Wissensnutzungsmetriken , um unerwünschte und ältere Daten aus der Tabelle „Wissensnutzungsmetriken“ [kb_usage_metrics] zu entfernen.

Ändern Sie die Richtlinie zur Datenaufbewahrung für Wissensnutzungsmetriken

Entfernen Sie unerwünschte und ältere Daten aus der Tabelle „Wissensnutzungsmetriken“ [kb_usage_metrics] über die Richtlinie zur Datenaufbewahrung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Aktivieren der Richtlinie zur Datenaufbewahrung für die Tabelle „kb_usage_metrics“ werden nicht mehr benötigte Datensätze gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemwartung** > **Tabellenbereinigung**.
2. Suchen Sie in der Spalte Tabellenname nach kb_usage_metrics**,** und klicken Sie auf den Link **kb_usage_metrics**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Automatisch leeren“ die Tabellenbereinigungsaufgabe kb_usage_metrics, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Dauer an, die das System wartet, bevor die Datensätze gelöscht werden, indem Sie den Wert im Feld **Alter in Sekunden** ändern.
   Standardmäßig ist der Feldwert **Alter in Sekunden** auf 2.592.000 Sekunden festgelegt (entspricht 30 Tagen). Weitere Informationen finden Sie unter Autoflush-Formular .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Wissensartikelvorlagen

Konfigurieren Sie Wissensartikelvorlagen, um Inhalte gemäß Ihren Anforderungen anzupassen und anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Artikelvorlage, und verwenden Sie sie, um einen Wissensartikel zu erstellen

Erstellen Sie neue Artikelvorlagen zusätzlich zu den vordefinierten Vorlagen. Fügen Sie auf Grundlage dessen, wie Sie Ihre Inhalte anpassen und darstellen möchten, neue Felder hinzu.

Vorbereitungen

Sie müssen die folgenden Plugins aktivieren:

- Wissensmanagement – Vertiefung (com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für jede neue Artikelvorlage wird eine untergeordnete Tabelle der Knowledge-Tabelle [kb_knowledge] erstellt. Wenn Sie der Vorlage ein neues Feld hinzufügen, wird der für die Vorlage erstellten Tabelle eine neue Spalte hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars „Artikelvorlage“ aus.

Formular „Artikelvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Artikelvorlage. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Beschreibung	Beschreibung der Artikelvorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Checkbox **Aktiv** ist standardmäßig aktiviert, sodass die Vorlage zur Verwendung verfügbar ist.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Artikelvorlagenfeld Felder zur Vorlage hinzu.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Artikelvorlagenfeld“ aus.

Formular „Artikelvorlagenfeld“

Name	Beschreibung
Feldname	Titel, der auf dem Vorlagenformular angezeigt werden soll.
Feldtyp	Verfügbare Feldtypen: ▪ HTML ▪ Zeichenfolge ▪ Ganzzahl ▪ Datum ▪ Datum und Uhrzeit
Reihenfolge	Position des Feldes in der Artikelseitenansicht und in der Artikelbearbeitungsansicht.
Artikelvorlage	(Schreibgeschützt) Name der Artikelvorlage, die diesem Feld zugeordnet ist.
Vorlagentabelle	(Schreibgeschützt) Name der Tabelle für diese Vorlage.
Vorlagenfeld	(Schreibgeschützt) Name der Vorlagenspalte, die diesem Feld zugeordnet ist.
Obligatorisch	Option, um dieses Feld als Pflichtfeld zu definieren. Wenn diese Option ausgewählt ist, muss dieses Feld ausgefüllt werden.
Erweitern/Reduzieren	Definiert, ob das Vorlagenfeld standardmäßig reduziert oder erweitert angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Anzeigen des Felds in der Vorlage.
Überschriftenstil	CSS-Formate, die auf den Vorlagen-Header angewendet werden. Um beispielsweise den Hintergrund des Vorlagen-Headers in Rot mit einer Schriftgröße von 24 px, der Schriftart Arial und weißer Textfarbe anzuzeigen, geben Sie den folgenden Code ein: `Hintergrundfarbe: Rot; Schriftgröße: 24 px; Schriftartfamilie:Arial; Farbe: weiß;`
Feldstil	CSS-Formate, die auf die Vorlagenfelder angewendet werden. Jedes auf Feldebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	angewendete CSS-Format wird automatisch auf den Header angewendet, wenn es nicht bereits im Feld **Überschriftenstil** angegeben ist. Um beispielsweise eine Seitenbreite von 300 px, einen durchgezogenen grünen Rahmen von 25 px, einen Abstand von 25 px und einen Seitenrand von 25 px anzuzeigen, geben Sie den folgenden Code ein: `width:300px; Rahmen: 25 px grün; Abstand: 25 px; Rand: 25 px;`
Zeigen Sie eine Textvorschau an	Vorschautext, der in der Artikelvorlagenauswahl angezeigt wird. Ein leerer Wert zeigt zufälligen Text an.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Das Feld wird der Vorlage hinzugefügt.

5. **Wahlweise:** Suchen Sie im Feld **SEO-Beschreibungs-Tag** nach dem Feldnamen der Artikelvorlage, und fügen Sie ihn hinzu.
   Der Inhalt in diesem Feld wird als Meta-Beschreibungs-Tag verwendet, um nach Artikeln zu suchen, die mit dieser Artikelvorlage erstellt wurden.
6. Konfigurieren Sie das Wissensformular so, dass die Felder angezeigt werden, die Sie der Vorlage hinzugefügt haben.
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Neu erstellen**.
   b. Wählen Sie eine Knowledge Base und dann die neu hinzugefügte Artikelvorlage aus.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   d. Wählen Sie die Felder aus, die Sie der Artikelvorlage hinzugefügt haben, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
   e. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um die Felder in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Wissensformular angezeigt werden sollen.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Autoren, die eine Sitzung gestartet haben, bevor eine Vorlage erstellt oder aktiviert wurde, sehen die neu hinzugefügte Vorlage bei ihrem nächsten Login.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie beim Erstellen eines Artikels aus einer neuen Vorlage nach doppelten Artikeln suchen möchten, müssen Sie die Artikelvorlagentabelle für die Kontextsuche konfigurieren. Im Formular „Tabellenkonfiguration“ muss das Feld **Suchkontext** auf **ML-Wissenssuche**festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle für eine Kontextsuche konfigurieren .

Konfigurieren Sie die Vorschautexteinstellung für eine Standardartikelvorlage

Konfigurieren Sie die Vorschautexteinstellung, um den Standardvorschautext für eine Standardartikelvorlage anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Geben Sie auf der Seite „Skripteinbindungen“ im Feld **Name**ArtikelTemplateUtilSNCein.
3. Öffnen Sie den ArtikelTemplateUtilSNC-Datensatz.
4. Kopieren Sie den Code auf der Seite „ArticleTemplateUtilSNC“ im Feld **Skript**.

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. Geben Sie auf der Seite „Skripteinbindungen“ im Feld **Name**ArtikelTemplateUtilein.
6. Öffnen Sie den ArtikelTemplateUtil-Datensatz.
7. Ändern Sie auf der Seite „ArticleTemplateUtil“ im Feld **Skript** den Code wie gezeigt.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
            ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
            type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
                return null;
            },
            });
```

8. Entfernen Sie im Feld **Skript** den Nullwert, und geben Sie einen Vorschautext ein.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der geänderte Vorschautext, der in der Standard-Artikelvorlagenauswahl angezeigt wird.

Example:

Der folgende Code wird geändert, um benutzerdefinierten Vorschautext anzuzeigen. Sie können auch HTML-Tags einfügen, um die Darstellung des Vorschautexts zu ändern.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
            ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
            type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
                return 'Demo for standard article';
            },
            });
```

Zugriff auf Felder in einer Artikelvorlage beschränken

Verwenden Sie Verschlüsselungsmodule, um Sicherheit auf Feldebene in Artikelvorlagen festzulegen und die Felder basierend auf Rollenberechtigungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin

Hinweis:
Verwenden Sie Wissensblöcke, um den Inhalt innerhalb desselben Felds einzuschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Verschlüsselungsmodul für das zu verschlüsselnde Artikelvorlagenfeld.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische Module erstellen .
2. Ordnen Sie das Artikelvorlagenfeld dem Verschlüsselungsmodul zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder und Anhänge verschlüsseln .

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Feldverschlüsselung** > **Verschlüsselungsfeldkonfigurationen** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verschlüsselte Feldkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die den Artikelvorlagenfeldern zugeordnet ist. Wählen Sie beispielsweise für die Felder der Artikelvorlage **Anleitung Anleitung [kb_template_how_to] aus**.
Spalte	Zu verschlüsselndes Artikelvorlagenfeld. Es werden nur die Felder „Zeichenfolge“, „Datum“, „Datum/Uhrzeit“ und „URL“ unterstützt. ▪ **Zeichenfolgen- und URL-Felder**: Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration entweder einer übergeordneten Tabelle oder einer untergeordneten Tabelle hinzufügen. ▪ **Felder für Datum und Datum/Uhrzeit**: Sie können Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen zum Verschlüsseln der vorhandenen Datums- und Datums-/Uhrzeitfelder erstellen. Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration nur einer übergeordneten Tabelle hinzufügen. Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration nicht einer untergeordneten Tabelle hinzufügen. **Hinweis:** Je nach Anzahl der Datensätze, die von den Datum- und Datum/Uhrzeit-Feldern, die Sie verschlüsseln, betroffen sind, kann es einige Minuten dauern, die Verschlüsselungskonfiguration zu erstellen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Verschlüsselungskonfiguration für die Felder vom Typ Datum und Datum/Uhrzeit erstellen, wenn das Transaktionsvolumen in der Instanz gering ist.
Verschlüsselungsmodul	Verschlüsselungsmodul, das Sie für das Artikelvorlagenfeld erstellt haben.
Methode	▪ **Einzelnes Verschlüsselungsmodul**: Ermöglicht die Verschlüsselung von Daten nur mit einem einzigen Verschlüsselungsmodul. Das Feld wird mit dem Verschlüsselungsmodul verschlüsselt, das im Feld **Verschlüsselungsmodul** definiert ist. Benutzer, die nicht über das Verschlüsselungsmodul verfügen, können keine Feldwerte anzeigen oder aktualisieren. ▪ **Mehrere Verschlüsselungsmodule**: Ermöglicht die Verschlüsselung von Daten mit mehr als einem Verschlüsselungsmodul. Das Feld wird durch den Verschlüsselungskontext des ersten Benutzers verschlüsselt, der Daten eingibt. Wenn der Benutzer über mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verschlüsselungsmodule verfügt, wird der in der Verschlüsselungsmodulauswahl definierte Kontext verwendet. Da das Verschlüsselungsmodul pro Datensatz festgelegt wird, können Felder in einer Liste unterschiedliche Verschlüsselungsmodule haben. Innerhalb eines einzelnen Datensatzes kann das Feld jedoch nur von einem Modul verschlüsselt werden. **Hinweis:** Massenverschlüsselung ist bei Verwendung der **Modulmethode** „Mehrfachverschlüsselung“ nicht verfügbar. Nachdem eine Konfiguration mit der Methode für ein einzelnes Verschlüsselungsmodul erstellt wurde, können Sie den Datensatz aktualisieren, um mehrere Verschlüsselungsmodule zu verwenden. Sie können jedoch nicht ein Feld mit mehreren Verschlüsselungsmodulen ändern, um ein einzelnes Verschlüsselungsmodul zu verwenden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Definieren Sie Rollenberechtigungen für das verschlüsselte Feld.

a. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Rollen**.

b. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link zu der Rolle, die dieses Feld anzeigen darf.

c. Suchen Sie im Feld Verschlüsselter Kontext nach dem Namen des Verschlüsselungskontexts für das Artikelvorlagenfeld, der für die ausgewählte Rolle **angewendet** werden soll, und wählen Sie ihn aus.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie das Rollenformular konfigurieren, um das Feld **Verschlüsselter Kontext** hinzuzufügen.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Abhängig von ihren für das verschlüsselte Feld definierten Rollenberechtigungen können Benutzer das Feld in der Artikelvorlage anzeigen.

Zugehörige Informationen

Verschlüsselungsunterstützung

SEO-Informationen für Artikel mithilfe von Artikelvorlagen generieren

Verbessern Sie die Suchbarkeit von Wissensartikeln, indem Sie den Inhalt in einem Artikelvorlagenfeld verwenden, um SEO-Tags für Artikel zu erstellen, die mit dieser Vorlage erstellt wurden. Search Engine Optimization (SEO) optimiert Suchen in öffentlichen Suchmaschinen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie die Artikelvorlage **Standard** verwenden, wird der Inhalt des Textfelds verwendet, um die Tags zu generieren.

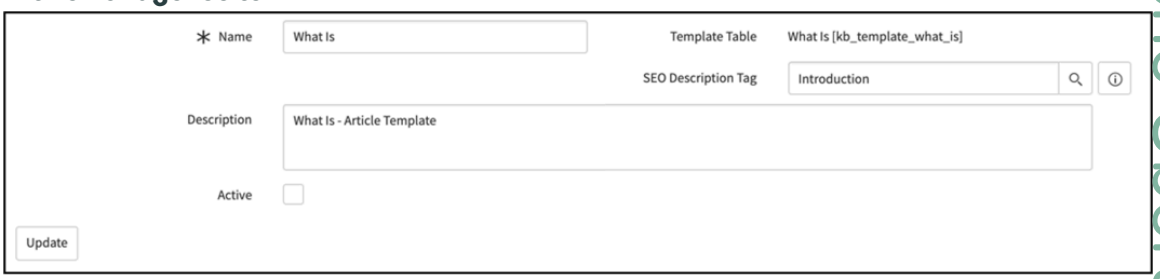
Sie können die Anzahl der Zeichen definieren, die als Tags in der Systemeigenschaft `glide.knowman.seo.pages.meta_description.length` verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**.
2. Wählen Sie eine Artikelvorlage.
3. Suchen Sie im Feld **SEO-Beschreibungs-Tag** nach einem Artikelvorlagenfeld, und wählen Sie es aus. Das Beschreibungsmeta-Tag enthält Namens- und Beschreibungsattribute einer Seite, die in Suchergebnissen angezeigt werden kann.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Sie können das Artikelvorlagenfeld, das zum Generieren von SEO verwendet wird, ändern. Änderungen werden nur auf Wissensartikel angewendet, die nach der Änderung erstellt oder aktualisiert wurden. Um das Update auf alle vorhandenen veröffentlichten Artikel anzuwenden, die mit dieser Vorlage erstellt wurden, führen Sie das Korrekturskript `Meta-Beschreibung in KB-Artikeln auffüllen` aus.

Artikelvorlagenseite



Integration mit externen Knowledge-Quellen

Verwenden sie das Feature zur Integration externer Inhalte, um Inhalte aus verschiedenen externen Quellen zu integrieren und einheitliche Suchergebnisse in der Knowledge Base zu ermöglichen.

Benutzer speichern und verwalten das Wissen mithilfe verschiedener externer Quellen und durchsuchen jede Quelle getrennt nach relevanten Ergebnissen. Durch die Integration externer Inhalte können alle WebDAV-kompatiblen Quellinhalte von einem einzigen Ort aus erfasst und durchsucht werden. Dadurch erhalten Benutzer ein nahtloses Sucherlebnis über mehrere Wissensquellen hinweg und steigern die Nutzung der Plattform.

Mit dieser Funktion können Wissensadministratoren den externen Inhalt definieren, der in eine Knowledge Base importiert werden soll, und regelmäßig einen Job ausführen, um den Inhalt zu importieren. Wissensbenutzer erleben beim Suchen nach relevanten Inhalten aus verschiedenen Wissensquellen eine nahtlose Benutzererfahrung.

Plugin für die Integration externer Inhalte aktivieren

Die Funktion „Integration externer Inhalte“ wird mit dem Plugin „Knowledge Management - Integration externer Inhalte“ (com.snc.knowledge.external_integration) aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte ist standardmäßig nicht aktiv.

Die folgenden Plug-Ins werden automatisch aktiviert, wenn das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte aktiviert wird:

- Zentralisiertes Plugin für Verbindung und Anmeldeinformationen (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Knowledge Management V3 Plugin (com.snc.knowledge3)
- Plugin für Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Die zugehörigen Listen namens **Wissen** > **Administration** Das Modul zeigt die Untermodule „ **Externe Wissensquellen** “ und „ **Externe Wissensaufträge** “ an, wenn das Plugin „Knowledge Management - External Content Integration“ aktiviert ist.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Externe Knowledge-Quelle definieren

Erstellen und konfigurieren Sie vor dem Importieren von Inhalten die Verbindung zwischen einer mit Web Distributed Authoring and Versioning (WebDAV) -konformen externen Wissensquelle und der Knowledge Base ServiceNow, in die Sie Inhalte importieren möchten. Definieren Sie Importparameter für die externe Wissensquelle.

Vorbereitungen

Definieren Sie Anmeldeinformationen für die Basic Authentication und Erste Schritte mit Verbindungen zur externen Quelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorsicht:
Diese Funktion erwartet, dass der Endpunkt der externen Quelle ein öffentlich zugänglicher Endpunkt ist. Eine MID-Serverkonfiguration wird nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Funktion zur Integration externer Inhalte wird nur die Basic Authentication unterstützt.

Prozedur

1. Definieren Sie die Verbindung der externen Quelle und der Ziel-Knowledge Base.
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Anweisung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die externe Quelle ein.
Ziel-Knowledge Base	Wählen Sie die Knowledge Base aus, in der Sie Artikel für den externen Inhalt erstellen möchten.
Verbindungsalias	Wählen Sie den Verbindungsalias für die Verbindung zur externen Quelle.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
2. Legen Sie Importparameter für den externen Inhalt fest.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Parameter** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Name** den Namen des Parameters aus der Dropdown-Liste aus.
   c. Geben Sie im Feld **Wert** den gewünschten Wert für den Parameter ein.
   In der folgenden Tabelle sind die Parameter und die entsprechenden Werte aufgeführt, die für die externe Quelle festgelegt werden können.

Parametername	Anweisungen
Maximal zulässige Größe (in MB) für diese Quelle	Legen Sie die maximal zulässige Inhaltsgröße für diese Quelle fest. Sobald dieser Grenzwert erreicht ist, wird kein weiterer Content verarbeitet. Der Standardwert beträgt 400 MB.
Maximal zulässige Größe (in KB) pro Datei/Inhalt in dieser Quelle	Legen Sie die maximal zulässige Größe für jede Datei dieser externen Quelle fest. Wenn eine Datei diese Grenze überschreitet, wird diese Datei nicht verarbeitet. Der Standardwert ist 4000 KB.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Anweisungen
Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen	Setzen Sie den Wert auf **wahr**, um Suchergebnisse im externen Quellsystem zu öffnen. Setzen Sie den Wert auf **falsch**, um Suchergebnisse in der Ziel-Knowledge Base zu öffnen. Der Standardwert ist **false**.
Ordner mit Namen einschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für die Ordnernamen ein, die in diese externe Quelle eingeschlossen werden müssen.
Ordner mit Namen ausschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für die Ordnernamen ein, die von dieser externen Quelle ausgeschlossen werden müssen.
Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen ein, die zum Erstellen von Artikeln hinzugefügt werden müssen.
Keine Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen ein, die zum Erstellen von Artikeln ausgeschlossen werden müssen.
Maximales Wiederholungslimit	Maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen zum Senden einer Anforderung an die externe Quelle.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Inhalte aus einer externen Wissensquelle importieren

Führen Sie einen Importauftrag manuell aus oder erstellen Sie einen Zeitplan, um den integrierten externen Inhalt zu verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder knowledge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder externen Quelle sind zwei Handler zugeordnet: der **Erfassungs-Handler** und der **Prozess-Handler**, um den Importauftrag auszuführen. Der Erfassungs-Handler verwendet einen WebDAV-Client, um externen Inhalt zum Erstellen von Artikeln zu erhalten. Sie können den Prozess-Handler anpassen, um Artikeln Kategorien zuzuweisen oder zusätzliche Metadaten für die Wissensartikel auszufüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**.
2. Wählen Sie die externe Wissensquelle aus, von der Sie Inhalte importieren möchten.
3. Legen Sie auf der Registerkarte **Handler**einen Zeitplan für die Ausführung der Handler für Erfassung und Verarbeitung fest.
4. Klicken Sie im Abschnitt „zugehörige Links“ auf **Regelmäßige Aufgabe ausführen**.
5. Um alle Aufgaben anzuzeigen, deren Ausführung zum Importieren von Inhalten für die externe Quelle geplant ist, klicken Sie auf **Ausgaben**.
   Sie können den neuesten Auftrag öffnen, um den Status zu überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Für jede Datei in der externen Inhaltsquelle wird ein leerer Wissensartikel erstellt und die externe Datei wird dem Artikel als Anhang hinzugefügt. Die Kurzbeschreibung des Artikels wird aus dem Dateinamen der externen Inhaltsquelle abgeleitet.

Hinweis:
Wenn der extern importierte Inhalt infiziert ist, wird eine Benachrichtigung über jede infizierte Datei an die Benutzer mit der Rolle „knowledge_admin“ und Knowledge Base gesendet. Die benachrichtigten Benutzer können dann die erforderlichen Aktionen für die infizierten Dateien ausführen.

Wissens-Suchergebnisse im Quellsystem öffnen

Während Suchergebnisse innerhalb Ihrer Instanz zusammengefasst werden, können Ihre Benutzer auch die im Quellsystem verfügbaren Funktionen nutzen (z. B. Bearbeitung in Microsoft SharePoint). Um Wissenssuchergebnisse in einem Hostsystem zu öffnen, konfigurieren Sie die URL zum externen Quellsystem, um Artikel aus Suchergebnissen direkt im Quellsystem zu öffnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Importparameter **Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen** für die externe Wissensquelle auf **wahr** festgelegt ist.

Sie können dieses Verfahren verwenden, wenn Sie eine Datei beispielsweise als Wissensartikel in Microsoft SharePoint haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie *KBWebDAVContentHandler*.
3. Überschreiben Sie im **Skriptfenster** die Funktion *getFileURL* mit dem unten gezeigten Skript. Die Funktion *getFileURL* wird unten gezeigt.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beispielkonfiguration zur Integration von externen Wissensinhalten

Sie können Inhalte aus mehreren externen Quellen integrieren, sodass Ihre Benutzer Wissen von einem einzigen Ort aus abrufen und suchen können. Verwenden Sie diese Beispielkonfiguration, um eine Verbindung zu Ihrem externen Account herzustellen, externe Wissensquellen zu konfigurieren und Inhalt zu importieren, um Suchergebnisse für einheitlichen Inhalt zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen für die Integration externer Inhalte

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte (com.snc.knowledge.external_integration) aktiviert ist und Ihre externe Quelle WebDAV-kompatibel ist.

Integrieren Sie externe Wissensquellen in die Knowledge Management-Anwendung

Erstellen Sie Authentifizierungsnachweise und einen Verbindungsalias, um Ihre externe Wissensquelle mit der ServiceNow Knowledge Management-Anwendung zu verbinden. Definieren Sie Importparameter für Ihre externe Quelle, um integrierte Inhalte zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für Ihren externen Account.

   Hinweis:
   Ihr externes Account-Kennwort ist nicht betroffen, wenn Sie die Standardauthentifizierung aktivieren.

2. Erstellen Sie die Verbindung zu Ihrem externen Account mit den Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung.

   a. Navigieren zu **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Berechtigungen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Klicken Sie auf **Basisanmeldedaten**.
   Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Anmeldeinformation Zum Beispiel `Demo_Auth`.
Benutzername	Der Benutzername des externen Accounts, der für die Standardauthentifizierung erstellt wurde.
Passwort	Das externe Account-Kennwort für den Benutzernamen.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung zu Ihrem externen Account.

   a. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Verbindungsalias ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Zum Beispiel Demo_Account.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Verbindungen** auf **Neu**.
Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name für die HTTP-Verbindung Zum Beispiel, Demo_Connection .
Berechtigung	Zur Verbindung mit dem externen Account erstellte Anmeldeinformationen. Zum Beispiel Demo_Auth.
Verbindungs-URL	WebDAV-URL zu Ihrem externen Account. Dies ist der WebDAV-Endpunkt Ihres externen Accounts. **Hinweis:** Sie können auch Inhalte aus einem bestimmten Ordner importieren, indem Sie den Ordnerpfad an die URL anhängen. Beispiel: https://<web link to your extermal_account>/KnowledgeIT.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie die externe Wissensquelle für das Importieren von Inhalten.

a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**.

b. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die folgenden Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die externe Quelle. Zum Beispiel Demo_knowledge.
Ziel-Knowledge Base	Die Knowledge Base, in der Sie Artikel für den externen Inhalt erstellen möchten. IT zum Beispiel.
Verbindungsalias	Verbindungsalias zum Verbinden mit der externen Quelle. Zum Beispiel Demo_Account.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Parameter“ auf **Neu**.

e. Wählen Sie im Parameterformular den Namen des Importparameters aus, den Sie für Ihre externe Quelle konfigurieren möchten, und legen Sie den Wert für den Parameter fest.
In der folgenden Tabelle sind die Parameter und die entsprechenden Werte aufgeführt, die für die externe Quelle festgelegt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Wert
Maximal zulässige Größe (in MB) für diese Quelle	Maximal zulässige Inhaltsgröße für den Import aus Ihrer externen Quelle. Zum Beispiel `250 MB`.
Maximal zulässige Größe (in KB) pro Datei/Inhalt in dieser Quelle	Maximal zulässige Größe für jeden Artikel, einschließlich Anhänge, die Sie aus dieser externen Quelle importieren können. Zum Beispiel `2000 KB`.
Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen	Öffnet Suchergebnisse im externen Quellsystem, wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist.
Ordner mit Namen einschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Kommagetrennte Liste regulärer Ausdrücke für Ordnernamen, die aus dieser externen Quelle eingefügt werden sollen. Um beispielsweise alle Ordnernamen einzuschließen, die mit den Buchstaben a und b beginnen, geben Sie `a.*,b.*` ein.
Ordner mit Namen ausschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Kommagetrennte Liste regulärer Ausdrücke für Ordnernamen, die aus dieser externen Quelle ausgeschlossen werden sollen. Um beispielsweise alle Ordnernamen auszuschließen, die mit den Buchstaben a und b beginnen, geben Sie `a.*,b.*` ein.
Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen, die beim Erstellen von Artikeln berücksichtigt werden sollen. Um zum Beispiel alle Dateinamen mit den Endungen `.docx` und `.pdf` einzuschließen, geben Sie `.*\.docx,.*\.pdf` ein.
Keine Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen, die beim Erstellen von Artikeln ausgeschlossen werden sollen. Um zum Beispiel alle Dateinamen mit den Endungen `.docx` und `.pdf` auszuschließen, geben Sie `.*\.docx,.*\.pdf` ein.
Maximales Wiederholungslimit	Maximale Grenze für die Anzahl, wie oft eine Verbindungsanforderung an die externe Quelle gesendet werden kann. Zum Beispiel `5`.

Nächste Maßnahme

Inhalte aus einer externen Wissensquelle importieren

Zugehörige Informationen

Wissens-Suchergebnisse im Quellsystem öffnen

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite

Doppelte Wissensartikelnummern

Durch den Import von Wissensartikeln in eine Instanz können Artikel mit doppelten Nummern erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld Wissensartikel-**Nummer** wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Artikel in einer Instanz erstellen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist 10.000. So passen Sie diese Nummer an:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Tabelle** nach **Wissen**und wählen Sie es aus.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Steuerungen“ im Feld **Nummer** eine neue Nummer ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Durch den Import von Wissensartikeln aus einer anderen Instanz oder als Teil der Demo-Daten für eine andere Anwendung wird möglicherweise ein Artikel mit einer bereits verwendeten Nummer eingeführt. Weil das Feld Knowledge-**Nummer** nicht eindeutig indiziert ist, wird der Import ohne Fehler abgeschlossen.

Bei doppelt vorhandenen Wissensartikelnummern können Links zu Seiten mit Artikelansicht, die die Knowledge-Nummer verwenden, inkonsistent sein. Wenn beispielsweise zwei Artikel mit derselben Knowledge-Nummer KB0000033 vorhanden sind, kann der folgende Link einen der beiden Artikel zufällig öffnen: *`kb_view.do?sysparm_article=KB0000033`*. Dies kann in Suchergebnissen der Knowledge Base vorkommen, bei denen durch Klicken auf ein Ergebnis ein anderer Artikel geöffnet wird, statt des in den Suchergebnissen angezeigten Artikels.

Doppelte Nummern von Wissensartikeln vermeiden

So vermeiden Sie das Einfügen von Wissenartikeln mit doppelten Nummern in eine Produktionsumgebung:

- Importieren Sie keine Demo-Datenartikel in der Produktionsumgebung.
- Überprüfen Sie die Anzahl der Artikel, die eingefügt werden sollen, um sicherzustellen, dass sie nicht bereits verwendet werden.
- Erstellen Sie eine Geschäftsregel vor dem Einfügen in der Knowledge-Tabelle (kb_knowledge), um sicherzustellen, dass die neue Nummer nicht bereits verwendet wird.

Sie können auch den Anfangswert für das Feld Knowledge-**Nummer** aktualisieren, damit neu erstellte Artikel nicht mit bestehenden Artikeln in Konflikt stehen.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Tabelle** nach **Wissen**und wählen Sie es aus.
3. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste Steuerungen im Feld **Nummer** die Anzahl auf eine Zahl, die größer ist als der größte bereits im System vorhandene Wert.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage erstellen

Als Systemadministrator können Sie ein Modul erstellen, mit dem Benutzer eine Knowledge-Homepage für eine bestimmte Knowledge Base oder Kategorie öffnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
In diesem Thema wird eine Legacy-v3-Wissens-Homepage erstellt. Sie können eine Portal-Homepage erstellen und sie konfigurieren, um ein neues Erscheinungsbild zu erhalten. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Knowledge Management Service Portal konfigurieren.

Prozedur

1. Zeigen Sie im Anwendungsnavigator auf den Anwendungsnamen und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Symbol zum der Anwendung).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Titel** für das Modul ein.
4. Wählen Sie im Feld **Verbindungstyp URL aus (aus Argumenten)**.
5. Fügen Sie im Feld **Argumente** einen oder mehrere der folgenden Werte an `$knowledge.do#/search?`.

Option	Bezeichnung
sysparm_kb = <Wissensbasis sys_id>	Geben Sie in der Knowledge Base sys_id ein, um standardmäßig Knowledge Base-Artikel aus dieser Knowledge Base anzuzeigen. Wenn die angegebene Knowledge Base nicht vorhanden ist, wird beim Zugriff auf das benutzerdefinierte Homepage-Modul die Standard-Knowledge-Homepage angezeigt.
sysparm_category = <Wissenskategorie sys_id>	Geben Sie die sys_id einer Knowledge-Kategorie ein, um standardmäßig Knowledge Base-Artikel aus dieser Kategorie anzuzeigen. Wenn die angegebene Kategorie nicht vorhanden ist, wird beim Zugriff auf das benutzerdefinierte Homepage-Modul die Standard-Kategorie für die ausgewählte Knowledge Base angezeigt. **Hinweis:** Die in diesem Parameter übergebene Kategorie muss zu der im Parameter *sysparm_kb* übergebenen Knowledge Base gehören.
sysparm_order=<view_count, last_modified oder relevancy>	Geben Sie die Standardsortierreihenfolge für Artikel ein, in der Artikel erscheinen sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement konfigurieren

I18N – Knowledge-Internationalisierung

Wissensprotokolle anzeigen

Wissensprotokolle zeigen Informationen darüber an, welche Benutzer Wissensartikel angezeigt haben, wonach sie gesucht haben und wo.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin, knowledge_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wissensprotokolle erfassen Informationen aus allen verfügbaren Quellen, in denen Benutzer auf Wissensartikel zugreifen können, z. B. Kundenservice Portal, Wissensmanagement Serviceportal, Now Mobile, Mitarbeiterbereichund Wissensmanagement v3.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll** oder **Protokoll anzeigen**.
2. Zeigen Sie die Such- oder Ansichtsprotokolle an.

Wissensprotokolle

Protokoll	Beschreibung
Suchprotokoll	Zeigen Sie Datensätze der Suchquelle, der Suchbegriffe, des höchsten Klickrangs und der Anzahl der Suchergebnisse von Wissenssuchen aus allen verfügbaren Quellen an, in denen Benutzer auf Wissensartikel zugreifen können. Das Suchprotokoll zeigt Daten aus der Wissenssuchtabelle [ts_query_kb] an. Weitere Informationen zur Suchquelle finden Sie unter Zeigen Sie die Quelle einer Wissensartikelsuche an.
Protokoll anzeigen	Zeigen Sie Datensätze an, aus denen hervorgeht, wer welche Wissensartikel angezeigt hat, wer wann einen Wissensartikel an eine Aufgabe angehängt hat, und identifizieren Sie die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokoll	Beschreibung
	endgültigen Suchbegriffe, wenn die Funktion für Typeahead-Suchvorschläge aktiviert ist. Das Ansichtsprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] an. **Hinweis:** ○ Ein Administrator kann den kb_use-Tabellenbereinigungsauftrag aktivieren, um ältere Datensätze aus der Wissensnutzungstabelle [kb_use] zu löschen und die Tabellenleistung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Richtlinie zur Datenaufbewahrung für Protokolle anzeigen. ○ Der Protokolldatensatz „Anzeigen“ zeigt keine Informationen für einen Wissensartikel an, auf den über die globalen Suchergebnisse zugegriffen und dieser angezeigt wurde.

Suchprotokollfelder und -beschreibung

Das Wissenssuchprotokoll speichert den Verlauf aller von den Benutzern durchgeführten Wissenssuchen.

Das Suchprotokoll speichert Informationen aus allen verfügbaren Quellen, in denen Benutzer auf Wissensartikel zugreifen können. Zeigt Daten aus der Wissenssuchtabelle [ts_query_kb] an.

Hinweis:
Das Wissenssuchprotokoll erfasst nur Daten aus Zing-Suchen. Es funktioniert nicht mit KI-Suchen.

Als Administrator und Knowledge Manager können Sie auf das Suchprotokoll zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll**.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder im Suchprotokoll beschrieben.

Suchprotokollfeld	Beschreibung
Suchbegriff	Suchbegriff, der zum Durchführen der Suche verwendet wird.
Ergebnisse	Anzahl der übereinstimmenden Wissensartikel, die von der Suche zurückgegeben wurden.
Benutzer	Benutzer-ID des Benutzers, der die Suche durchgeführt hat
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge (Relevanz, Ansichten, neueste oder alphabetisch) während der Suche.
Endgültiger Suchbegriff	Wenn dieser Wert *true*ist, ist der Wert in **Suchbegriff** der letzte erfolgreiche Suchbegriff, der in der Suchsitzung verwendet wird.
Am häufigsten angeklickter Rang	Der Rang des ersten Suchergebnisses, auf das der Anwender geklickt hat, um die relevanten Suchergebnisse zu erhalten. Eine niedrigere Suchanzahl zeigt an, dass der Suchvorgang effizient ist.
Sitzungs-ID	Eindeutiger Identifier für die Benutzersitzung.

Informationen zum Ermitteln der Quelle, die zum Durchsuchen eines Wissensartikels verwendet wird, finden Sie unter Zeigen Sie die Quelle einer Wissensartikelsuche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokollfelder und -beschreibung anzeigen

Das Wissensansichtsprotokoll speichert den Verlauf der Wissensartikelansichten und deren Verwendung.

Das Ansichtsprotokoll zeigt, wer welche Wissensartikel angezeigt hat und wer wann einen Wissensartikel an eine Aufgabe angehängt hat. Identifiziert endgültige Suchbegriffe, wenn die Funktion für Type-ahead-Suchvorschläge aktiviert ist. Das Ansichtsprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] an.

Als Administrator und Knowledge Manager können Sie auf das Ansichtsprotokoll zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Protokoll anzeigen**.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder im View-Protokoll beschrieben.

Protokollfeld anzeigen	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der der Artikel vom Benutzer angezeigt oder verwendet wurde.
Artikel	Artikel, der vom Benutzer angezeigt oder verwendet wurde.
Benutzer	Benutzer, der den Artikel angezeigt oder verwendet hat
nach	Bei „true“ wurde der Artikel an eine Aufgabe angehängt (Fall, Incident usw.).
Angesehen	Die Einstellung auf „true“ gibt an, dass der Artikel angezeigt wurde.
Such-ID	Referenz-ID des Suchprotokolls (ts_query_kb). Dadurch wird die von einem Benutzer durchgeführte Suche mit dem Artikel verknüpft, der in den Suchergebnissen angezeigt wird.
Sitzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für Benutzersitzung.
Angezeigte Zeiten	Wie oft der Artikel angezeigt wurde.

Zeigen Sie die Quelle einer Wissensartikelsuche an

Analysieren Sie Wissenssuchen, indem Sie die Quelle suchen, die für die Suche nach einem Wissensartikel verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin, knowledge_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll**.
2. Zeigen Sie die folgenden Daten für einen Suchdatensatz in der entsprechenden Spalte des Suchprotokolls an.

Suchquellendetails

Spalte	Datensatzdaten durchsuchen
Quelldokument	Quelldatensatz in der Quelltabelle. Beispiel: Problem: `problem_number`, Fall: `case_number`, Incident: `incident_number`, Service Portal: `Kundensupport`
Quelltabelle	Bezeichnung und Name der Quelltabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Datensatzdaten durchsuchen
	Beispiele: Wissen [kb_knowledge], Service Portal [sp_portal], Fall [sn_customerservice_case], Incident [incident], Problem [problem], KCS-Artikel [kb_template_kcs_article].
Quelltyp	Anwendung, in der die Wissensartikelsuche durchgeführt wurde. Die Spalte **Quelltyp** ist auf einen der folgenden Werte festgelegt: ○ **Portal**: Service Portal-Anwendung ○ **Klassische**Anwendung : Now Platform . ○ **Arbeitsbereich**: Agent Assist in Arbeitsbereich ○ **Knowledge Classic**: Wissensmanagement v3 oder v2 ○ **Sonstige**: Nicht identifizierbare Quelle
Quell-URL	URL der gesuchten Textabfrage.

Zugehörige Informationen

Wissensprotokolle anzeigen

Ändern Sie die Richtlinie zur Datenaufbewahrung für Protokolle anzeigen

Entfernen Sie unerwünschte und ältere Daten aus der Wissensnutzungstabelle [kb_use] über die Richtlinie zur Datenaufbewahrung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Ansichtsprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] an. Standardmäßig werden alle Datensätze in der Wissensnutzungstabelle [kb_use] beibehalten. Durch Aktivieren der Richtlinie zur Datenaufbewahrung für die Tabelle „kb_use“ werden nicht mehr benötigte Datensätze gelöscht. Die gelöschten Daten sind in den Berichten, die in Dashboards wie Selfserviceanalytik für Kundenservice und Wissensmanagement-Dashboards verwendet werden, nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Tabellenbereinigung**.
2. Suchen Sie in der Spalte Tabellenname nach kb_use**,** und klicken Sie auf den Link **kb_use**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Automatisch leeren“ die Tabellenbereinigung kb_user, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Zeit an, die das System wartet, bevor die Datensätze gelöscht werden, indem Sie den Wert im Feld **Alter in Sekunden** ändern.
   Standardmäßig ist der Feldwert **Alter in Sekunden** auf 31.536.000 Sekunden festgelegt (entspricht 365 Tagen). Weitere Informationen finden Sie unter Autoflush-Formular .

   Wenn die Eigenschaft *glide.knowman.view_age.days*, die die Anzahl der Tage für die Summierung von Artikelansichten festlegt, aktiv ist, muss der **Feldwert Alter in Sekunden** größer als der Wert dieser Eigenschaft sein. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erweiterungspunkte für das Knowledge Management verwenden

Verwenden Sie UI-Erweiterungspunkte, um Wissensartikeln Wissensartikel-Kopf- und -Fußzeilen hinzuzufügen und um die E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte zum Anpassen des in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendeten Feedback-Objekts, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

Vorbereitungen

Das Wissensmanagement Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) muss aktiviert sein, um den UI-Erweiterungspunkt KMFeedbackNotification und den geskripteten Erweiterungspunkt KMFeedbackObject anzuzeigen. Diese Benachrichtigungen sind Teil der Abonnementfunktion, die mit diesem Plugin aktiviert wird.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern.

Um UI-Erweiterungspunkte in Wissensmanagement zu verwenden, erstellen Sie eine Implementierung, und ändern Sie die Daten nach Bedarf. Sie können mehrere Implementierungen pro Erweiterungspunkt erstellen, aber für diese Szenarien ist die Nutzung auf nur eine Implementierung beschränkt. Beispielcode wird im Erweiterungspunkt verfügbar gemacht, der je nach Bedarf bearbeitet werden kann.

Eine Implementierung wird im Basissystem für geskriptete Erweiterungspunkte bereitgestellt. Sie können je nach Erfordernis die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. So verwenden Sie UI-Erweiterungspunkte zum Anpassen der Kopf- und Fußzeilen in Wissensartikeln und der E-Mail-Benachrichtigung, die gesendet wird, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird:

   a. Navigieren zu **Systemerweiterungspunkte** > **UI-Erweiterungspunkte**.

   b. Klicken Sie auf den UI-Erweiterungspunkt, den Sie verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Verwenden Sie die UI-Erweiterungspunkte KMArticleViewFooter und KMArticleViewHeader, um den Wissensartikel-Ansichtsseiten (kb_view.do) in Wissensmanagement v3 Kopf- und Fußzeilen für Wissensartikel hinzuzufügen.
- Verwenden Sie den UI-Erweiterungspunkt KMFeedbackNotification, um die E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

c. Klicken **Sie auf Implementierung erstellen**.

d. Ändern Sie die Daten nach Bedarf.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. So verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte zum Aktualisieren des in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendeten Feedback-Objekts, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

a. Navigieren zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.

Hinweis:
Verwenden Sie den geskripteten Erweiterungspunkt KMFeedbackObject zum Anpassen des in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendeten Feedback-Objekts, wenn ein Wissensartikel kommentiert wird.

b. Klicken Sie in der Spalte **API-Name** auf `global.KMFeedbackObject`.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Implementierungen** “ auf die Klasse `KMFeedbackObjectBaseImpl`.

d. Sie können je nach Erfordernis die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Trainieren Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel“, die in der Fähigkeit „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ enthalten ist, um beim Erstellen oder Anzeigen eines Wissensartikels zugehörige Wissensartikel zu finden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) und „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) aktiviert sind.
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Lösung gilt nur für die OOB-Ähnlichkeitslösung (Out of Box) und nicht für Wissensartikel, die manuell erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel“ (ml_sn_global_knowledge_similar_articles) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular Ähnlichkeitsdefinition die Standardfeldwerte für Wissensartikel.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ finden Sie unter Ähnlichkeitslösungen erstellen und trainieren.

   Hinweis:
   Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Knowledge Management – Maschinelles Lernen festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

4. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
5. Öffnen Sie das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ für die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel“ (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
6. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.
   Wenn **Fortschritt** 100 % beträgt, können Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ weitere nützliche verwandte Artikel hinzufügen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert der Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen.

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

Ergebnisse

Wenn die Lösung abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Wissensartikel im Abschnitt „Wissensergebnisse“ des Wissensformulars in Now Platform, im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Wissensartikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportalund in Agent Assist angezeigt , wenn die **ähnlichen Artikel (ML)** Option ist ausgewählt.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Knowledge Management Service Portal – Funktionen der Artikelansichtsseite

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Verwenden von Now Mobile für das Wissensmanagement

Verwertbares Wissens-Feedback aktivieren

Die Funktion für umsetzbares Wissensfeedback ist verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Service Portal“ (com.snc.knowledge_serviceportal) aktiviert ist und die Eigenschaften für umsetzbares Wissensfeedback aktiviert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion für umsetzbares Feedback ist in Wissensmanagement Serviceportal und Mitarbeiterbereichverfügbar. Um die Funktion für umsetzbares Feedback in anderen Serviceportalen zu verwenden, können Sie die Seitenzuordnung „Wissensartikelansicht“ aktivieren. Für Neukunden ist die Routenzuordnung der Wissensartikel-Ansichtsseite standardmäßig aktiviert.

Hinweis:
Das umsetzbare Wissensfeedback wird in Wissensmanagement v3 nicht unterstützt.

Eine Feedbackaufgabe wird für einen Artikel erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet wird. Um Feedback-Aufgaben zu generieren, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert oder unter einem festgelegten Wert bewertet wird, müssen Sie die folgenden zugehörigen Eigenschaften festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie im Artikelformular **Nein** auswählen, wird ein Popup-Fenster mit Aktionen für Feedback angezeigt. Wählen Sie im Formular „Umsetzbares Feedback“ einen der Gründe aus, um Feedback zu geben. Wenn Sie **Sonstige** als Grund auswählen, sollten Sie Feedback-Details angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Umsetzbare Feedback-Eigenschaften** die folgenden Eigenschaften:

Eigenschaft	Einstellung
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel gekennzeichnet wird	Standardmäßig ist die Eigenschaft auf **Ja** festgelegt, und Feedbackaufgaben werden erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet wird.
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert wird	Wählen Sie **Ja**.
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel mit diesem Wert oder darunter bewertet wird. 0 oder kein Wert gibt an, dass umsetzbare Feedbackaufgaben für Feedback vom Typ	Geben Sie einen Wert von 1 bis 5 ein, um die Bewertungsgrenzwert für das Generieren einer Feedback-Aufgabe anzugeben. Zum Beispiel: Wenn Sie diesen Wert auf 3 setzen, wird eine Feedback-Aufgabe generiert, wenn ein Benutzer drei oder weniger Sterne zur Bewertung eines Artikels auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Einstellung
„Bewertung“ nicht aktiviert sind	**Hinweis:** Wenn Sie '0' eingeben, generiert ein negatives Artikel-Feedback keine Feedback-Aufgabe.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Umsetzbare Feedbackeigenschaften

Feldzuordnung aus einem HR-Fall zu einem Wissensartikel erstellen

Kopieren Sie Informationen aus einem HR-Fall in einen Wissensartikel, indem Sie eine benutzerdefinierte Zuordnung zwischen der HR-Fall-Tabelle und der KCS-Artikel-Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass das Knowledge Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf **Human Resources: Core**festgelegt ist.
- Stellen Sie sicher, dass die KCS-Artikelvorlage aktiv ist.
  1. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**.
  2. Legen Sie das Feld **Aktiv** für die KCS-Artikelvorlage auf „ **true** “ fest.

Prozedur

1. Geben Sie im Filter-Navigator `csm_table_map.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Geben Sie** im Feld Zuordnungsname `HR-Fall KCS Artikel`ein.
4. Geben Sie im Feld **Quelltabelle**`HR-Fall`ein.
5. Geben Sie im Feld **Zieltabelle**`KCS-Artikel`ein.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und **wählen Sie Speichern**.
7. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
8. Erstellen Sie Zuordnungen für die folgenden Felder.

Quellfeld	Zielfeld
Sys-ID	Quellaufgabe
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Abschlussnotizen	Lösung
Beschreibung	Ursache

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können nach Bedarf Feldzuordnungen für weitere Felder erstellen.

- Wählen Sie im Feld **Quelle** das Feld in der HR-Falltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
- Wählen Sie im Feld **Ziel** das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage aus, in das Informationen aus dem Feld in der Quelltabelle „Incident“ kopiert werden sollen.

9. Um anzupassen, wann und wie das Kontrollkästchen **Wissen** angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingung**.
10. Um Felder mithilfe erweiterter Skripts zuzuordnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Feldzuordnung**.
11. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung** den folgenden Code ein.

```
(function (source) {
  // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
  target.short_description=source.short_description+“”;
  target.kb_resolution=source.close_notes+“”;
  target.kb_cause=source.description+“”;
 var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
 var entries = notes.split(“\n\n”);
 var comment = “”;
 if(entries[entries.length-2]){
    comment = entries[entries.length-2];
    var part = comment.toString().indexOf(“)”);
    if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll(“\r\n”,“<br/>“);
 }
 }if(comment)
    target.kb_issue = comment;

  //Only if selected article type is active
  var tem =  new GlideRecord("kb_article_template");
  tem.addQuery("child_table","kb_template_kcs_article");
  tem.addActiveQuery();
  tem.query();
  if(!tem.hasNext())
     return false;

  //Do not allow to create the knowledge again
  var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
  gr.addQuery("source",source.sys_id);
  gr.query();
  if(gr.next())
     return false;

  return true;
})(source);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der erste Kommentar zu einem HR-Fall wird dem Feld **Problembeschreibung** im Wissensartikel zugeordnet.

Hinweis:
Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt.

Eigenschaft zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus HR-Fällen hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die erforderlich ist, damit Benutzer einen Wissensartikel aus einem HR-Fall erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf **Human Resources: Core**festgelegt ist.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Systemeigenschaftenformular

Feld	Beschreibung
Name	enable_kcs_hr
Beschreibung	Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für HR Service Delivery.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus HR-Fällen erstellen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um dem HR-Fall-Formular das Kontrollkästchen „Wissen“ hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf **Human Resources: Core**festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktionen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Informationen erstellen
Tabelle	HR-Fall
Aktionsname	create_knowledge

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Client**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit Liste v3 kompatibel**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. Geben Sie im Feld Beim Klicken den **Wert createKnowledgeClient**()ein.
8. Geben Sie im Feld **Bedingung**gs.getProperty("sn_hr_core.enable_kcs_hr") == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate() ein.
9. Geben Sie in das Feld **Skript** den folgenden Code ein.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

   function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
   var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
   if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen eines Artikels aus einem Kundenservicefall aktivieren

Ermöglichen Sie Autoren durch Kopieren der Falldetails in eine Artikelvorlage, Informationen in einem Fall erneut zu verwenden. Verwenden Sie die vordefinierte Tabelle "Kundendienstquellfall" für die Konfiguration der Artikelvorlagezieltabelle, oder erstellen Sie benutzerdefinierte Konfigurationen zwischen den zwei Tabellen, um Informationen von einem Fall in einen Artikel zu kopieren.

Vorbereitungen

- Das erweiterte Knowledge Management-Plugin muss aktiv sein.
- Die zugehörigen Listen namens Mit installierte Eigenschaften Kundenservice-Management muss aktiviert sein
- Die vordefinierte KCS-Artikelvorlage oder eine neu erstellte Artikelvorlage muss aktiv sein.

  Hinweis:
  Sie können einen der folgenden Schritte ausführen, um einen Artikel aus einem Fall zu erstellen:

  - Verwenden Sie das vordefinierte Mapping **Fall KCS-Artikel** so wie es ist oder ändern Sie die Feldzuordnungen zwischen der Fallquellentabelle und der Zielvorlagetabelle der Artikelvorlage.
  - Erstellen Sie eine neue Zieltabelle für Artikelvorlagen, ordnen Sie sie der Fallquellentabelle zu und passen Sie die Feldzuordnungen zwischen ihnen an. Informationen zum Erstellen von Artikelvorlagen finden Sie unter Eine Artikelvorlage erstellen.
- Benutzer der Knowledge Base können über die Schaltfläche **Knowledge erstellen** in einem Fallformular verwenden, um aus Fällen Artikel zu erstellen, wenn sie über die Berechtigung „Kann mitwirken“ für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen. Informationen zu Benutzerberechtigungen finden Sie unter Rollen des Knowledge Managements.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das vordefinierte Mapping **Fall KCS-Artikel** wird in der Tabelle CSM Table Map [csm_table_map] gespeichert. In dieser Konfiguration ist die Quellfalltabelle sn_customerservice_case für die Zielartikeltabelle kb_template_kcs_article konfiguriert, wobei die vier Feldzuordnungen zwischen den Tabellen vorkonfiguriert sind. Sie können die vorhandenen Feldzuordnungen anpassen oder zusätzliche Felder zwischen den Tabellen zuordnen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsfilter-Navigator `csm_table_map.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Fall KCS-Artikel**.
3. Verwenden Sie aus der Liste **Zieltabelle** die vordefinierte KCS-Artikelvorlagentabelle, oder wählen Sie die neu erstellte Artikelvorlagentabelle aus.
4. Ordnen Sie jedes Kundendienstfall-Feld zu, das zum Erstellen von Knowledge Base-Artikeln verwendet werden muss.

   a. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
   Füllen Sie folgende Felder aus, um Felder zu zuordnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung von Kundendienstfalltabellen zu Artikelvorlagetabellen

Feld	Anweisungen
Quellfeld	Wählen Sie das Feld in der Quellfalltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
Zielfeld	Wählen Sie das Feld in der Artikelvorlagenzieltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Quellfalltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

c. Wählen Sie zum Zuordnen von Feldern mit erweiterten Skripts die Option **Erweiterte Feldzuordnung** und ordnen Sie dann die Felder zwischen der Quell- und der Zieltabelle mithilfe der Skripte der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung**.

Hinweis:

Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt.

d. Passen Sie an, wann und wie die Schaltfläche **Knowledge erstellen** angezeigt wird, verwenden Sie den Condition Builder in der Registerkarte **Bedingung** oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Bedingung verwenden** und konfigurieren Sie es mithilfe erweiterter Skripts.

Hinweis:
Wenn Sie die Zieltabelle im Mapping **Fall KCS-Artikel** ändern, aktualisieren Sie auch die Skripts mit den Konfigurationsänderungen für die Anzeige dieser Schaltfläche.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurationsaufgaben für Einblicke in Wissensbedarf

Überprüfen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben für Einblicke in den Wissensbedarf.

Konfigurieren Sie Einblicke in Wissensbedarf

Konfigurieren Sie die Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“, um zu ermitteln, bei welchen Themen Wissensartikel fehlen, und umsetzbare Wissenslücken für fehlende Themen zu erstellen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Knowledge Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“ zu konfigurieren, verwenden Sie das Guided Setup von Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Diese Aufgabe enthält allgemeine Schritte zum Konfigurieren der Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“. Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Wissensbedarfeinblicke.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen, um den Vergleich von Knowledge Bases mit einem Aufgabentyp zu ermöglichen.
2. Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden.
3. Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für jede Aufgabe.
4. Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Feedback-Aufgaben vom Typ Wissenslücke automatisch zuzuweisen.

Hinweis:
Wenn keine Zuweisungsregeln konfiguriert sind, kann ein Wissensadministrator oder Wissensmanager später die Feedback-Management-Funktion im Wissensmodul verwenden, um eine Feedback-Aufgabe manuell zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen, um Lücken in einer Knowledge Base zu finden

Die Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“ findet Wissenslücken, indem Knowledge Bases mit vorhandenen Aufgaben verglichen werden. Um den Vergleich von Knowledge Bases mit einem Aufgabentyp zu ermöglichen, müssen Sie zuerst Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen konfigurieren.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Konfigurieren einer Lösungsdefinition.
Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein Guided Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen Ähnlichkeitstyp und eine Clustering-Typ-Lösungsdefinitionen für jeden Aufgabentyp: Incidents, Kundenservicefälle oder andere Aufgaben. Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Eine Clustering-Lösungsdefinition gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Einblicke in Wissensbedarf** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Lösungsdefinitionen (ML-Ansicht)“ nach der Ähnlichkeitslösungsdefinition für den Aufgabentyp, und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Kundenservicefälle **Bedarfseinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen (ml_sn_global_similar_cases_and_kbs) aus**.
- Wählen Sie für **Incidents Bedarfseinblicke: Ähnliche Incidents und Wissen (ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs) aus**.
- Wählen Sie für HR-Fälle **Demand Insights: Similar HR Cases and Knowledge (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge) aus**.
- Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle auf **Neu**, um eine weitere Ähnlichkeitslösungsdefinition zu erstellen.

3. Überprüfen Sie im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

Hinweis:
Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Knowledge Management – Maschinelles Lernen festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Wortkorpus	Definiert, welche Wissensartikel und Aufgaben für die Wissenslückenanalyse ausgewählt werden. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, folgen Sie den Schritten unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Tabelle, die die Wissensartikel-Datensätze enthält. Legen Sie den Wert auf Wissen [kb_knowledge] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern von Wissensartikeln. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt.
Felder	Felder aus der Wissenstabelle, die für die Wissenslückenanalyse ausgewählt wurden.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Wissenstabelle angewendet werden, um Wissensartikeldatensätze für die Wissenslückenanalyse zu filtern.
Testtabelle	Tabelle mit den Aufgabendatensätzen, die Sie mit Wissensartikeldatensätzen vergleichen möchten.
Testfelder	Felder aus der Aufgabentabelle, die für die Wissenslückenanalyse ausgewählt wurden.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu trainiert werden muss.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden sollen

4. Übermitteln und trainieren Sie die Lösungsdefinition.
   - Klicken Sie für einen neuen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Absenden und schulen**.
   - Klicken Sie für einen vorhandenen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Aktualisieren und neu trainieren**.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere nützliche verwandte Artikel hinzu, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert der Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen und Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
6. Suchen Sie in der Liste „Lösungsdefinitionen (ML-Ansicht)“ nach der Clustering-Lösungsdefinition für den Aufgabentyp, und wählen Sie sie aus.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle **Demand Insights: Fallcluster mit Wissensbedarf (ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster) aus**.
   - Wählen Sie für **Incidents Demand Insights: Incident-Cluster mit Wissensbedarf (ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster) aus**.
   - Wählen Sie für HR-Fälle **Demand Insights: HR-Fallcluster benötigen Wissen (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge) aus**.
   - Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle und Incidents auf **Neu**, um eine weitere Clustering-Lösungsdefinition zu erstellen.
7. Überprüfen Sie im Formular „Clustering-Definition“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

   Hinweis:
   Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Knowledge Management – Maschinelles Lernen festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Clustering-Definition“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für Ihre Clustering-Lösung.
Wortkorpus	Welche Aufgaben für Sammlungen ausgewählt werden.
Tabelle	Tabelle mit den gefilterten Aufgaben, für die Wissensartikel erforderlich sind. Legen Sie den Wert auf Aufgaben-Wissensabdeckung [kb_task_knowledge_coverage] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern gefilterter Aufgaben. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt.
Felder	Felder aus der Tabelle „Aufgaben-Wissensabdeckung“, die für die Wissenslückenanalyse ausgewählt wurden.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Tabelle „Aufgaben-Wissensabdeckung“ angewendet werden, um Wissensartikeldatensätze für die Wissenslückenanalyse zu filtern.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue und aktualisierte Datensätze in das Modell für die Clustering-Lösungsdefinition aufgenommen werden sollen.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Clustering-Lösungsdefinition neu trainiert werden muss.

8. Übermitteln und trainieren Sie die Lösungsdefinition.
   - Klicken Sie für einen neuen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Absenden und schulen**.
   - Klicken Sie für einen vorhandenen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Aktualisieren und neu trainieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Füllen Sie das Formular „KB-Kurationskonfiguration“ aus, um die geplanten Aufgaben für Bedarfseinblicke zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Zuordnung von Lösungsdefinitionen zu Aufgabentabellen.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Konfigurieren Sie die Zuordnung von Lösungsdefinitionen zu Aufgabentabellen

Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden. Sie können eine weitere Konfiguration für Bedarfseinblicke erstellen oder eine vorhandene Konfiguration ändern, um eine geplante Aufgabe für Bedarfseinblicke zu definieren.

Vorbereitungen

In dieser Aufgabe wird der Prozess zum Konfigurieren einer geplanten Aufgabe beschrieben. Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein Guided Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“.

Vergewissern Sie sich, dass Sie einen Ähnlichkeitstyp und Lösungsdefinitionen für Clustering-Typ für einen Aufgabentyp konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen, um Lücken in einer Knowledge Base zu finden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine geplante Aufgabe für jeden Aufgabentyp führt Business Rules aus und führt dann die Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen aus. Im Modul „Bedarfseinblicke-Konfiguration“ konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden. Diese Konfiguration ist für Kundenservicefälle und -Incidents optional.

Hinweis:
Für andere Aufgabentypen als Kundenservicefälle und Incidents muss ein Benutzer mit der Administratorrolle auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Weisen Sie den Benutzern, die die Wissenslückenanalyse durchführen, die Rolle „sn_km_ml.knowledge_curation_user“ und die entsprechenden Rollen für den Aufgabentyp zu. Um Rollen zuzuweisen, führen Sie die Guided Setup-Aufgabe „Wissenskuratorrollen zuweisen“ aus, die im Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“ des geführten Setups Wissensmanagement verfügbar sind.
- Erstellen Sie ein Dashboard für Bedarfseinblicke für den Aufgabentyp. Informationen zum Erstellen eines Dashboards finden Sie unter Interaktive Dashboards erstellen oder konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Konfiguration der Bedarfseinblicke**.
2. Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungsdefinitionen, die in einer geplanten Aufgabe verarbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Kundenservicefälle **sn_customerservice_case aus**.
- Wählen Sie für Incidents **Incident**aus.
- Wählen Sie für HR-Fälle **sn_hr_core_case aus**.
- Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle auf **Neu**, um eine weitere Kombination zu erstellen.

3. Überprüfen Sie im Formular „KB-Kurationskonfiguration“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

Formular „KB-Kurationskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Kurationstabelle	Name der Tabelle, aus der die Daten Informationen abrufen sollen. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle Fall [sn_customerservice_case] und für Incidents Incident [incident] aus.
Felder	Felder in der Kurationstabelle, die die ID von Wissensartikeln enthalten, z. B. die Wissensartikel-ID KB07276660 im Feld Auflösungshinweise,
Abfragebedingung	Bedingungen zum Filtern der Anzahl der Aufgaben aus der Kurationstabelle. Sie können Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator erstellen (siehe Bedingungsgenerator).
Definition der Ähnlichkeitslösung	Definition der Ähnlichkeitslösung für Ihren Aufgabentyp. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle **Bedarfseinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen**aus.
Definition der Clusterlösung	Clustering-Lösungsdefinition für Ihren Aufgabentyp. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle **Bedarfseinblicke: Fallcluster benötigen Wissen**aus.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** für Incidents oder Kundenservicefälle oder auf **Absenden**, um eine benutzerdefinierte Konfiguration zu speichern.

Nächste Maßnahme

Legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für Ihre Aufgabe fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Häufigkeit der Wissenslückenanalyse fest.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen, um Lücken in einer Knowledge Base zu finden

Legen Sie die Häufigkeit der Wissenslückenanalyse fest

Legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für Ihre Aufgabe fest, um die Wissenslückenanalyse automatisch auszuführen.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Festlegen der Häufigkeit der Wissenslückenanalyse.
Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein Guided Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt „Einblicke in Wissensbedarf“.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Geplante Aufgaben**.
2. Wählen Sie in der Liste „Geplante Aufgaben“ in der Spalte **Name** die geplante Aufgabe für Ihre Aufgaben aus.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle **[Wissenskuration]: Fallcluster generieren**aus.
   - Wählen Sie für **Incidents [Wissenskuration]: Incident-Cluster generieren**aus.
   - Wählen Sie für HR-Fälle **[Wissenskuration]: HR-Fallcluster generieren**.
   - Erstellen Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle eine weitere geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Regelmäßige Aufgaben erstellen .
3. Akzeptieren Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ entweder den Standardwert, die Analyse einmal pro Quartal (alle 90 Tage) auszuführen, oder ändern Sie die Häufigkeit.

   Hinweis:
   Um die besten Leistungsergebnisse zu erzielen, sollten Sie die Wissenslückenanalyse nicht häufiger als einmal im Monat durchführen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Wissensmanagement - Maschinelles Lernen festgelegt ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, und die Schaltfläche **Aktualisieren** ist nicht verfügbar. Klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**, um den Umfang zu ändern, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Um den Auftrag sofort auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse
Die Wissenslückenanalyse wird wiederholt mit der in der regelmäßigen Aufgabe konfigurierten Dauer ausgeführt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Zuweisungsregeln, um Wissenslücken-Feedback-Aufgaben zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Inhaltsautoren Wissenslücken-Feedback-Aufgaben zu.

Zugehörige Informationen

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Weisen Sie Inhaltsautoren Wissenslücken-Feedback-Aufgaben zu

Erstellen Sie Zuweisungsregeln, um Wissenslücken-Feedback-Aufgaben Autoren oder Gruppen von Inhaltserstellern zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder assignment_rule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wissenslücken-Feedback-Aufgaben, die über die Funktion „Knowledge Demand Insights“ erstellt wurden, erstellen Feedback-Aufgaben vom Typ **Wissenslücke**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Zuweisung von Wissenslücken**.
2. Klicken Sie in der Liste „Zuweisungsregeln“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsregel“ aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Zuweisungsregel.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuweisungsregel. Nur aktive Zuweisungsregeln werden wirksam.
Gilt für Registerkarte	
Tabelle	Tabelle zum Speichern der Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln. Dieses Feld wird automatisch auf **Wissensfeedback-Aufgabe [kb_feedback_task] festgelegt**.
Bedingungen	Bedingungen für die Zuweisung von Feedback-Aufgaben des Wissenslückentyps. Dieses Feld wird automatisch auf **[Feedback-Aufgabentyp] [ist] [Wissenslücke]**festgelegt. Sie können gegebenenfalls weitere Bedingungen hinzufügen.
Registerkarte „Zuweisen an“.	
Benutzer	Benutzer, dem der Feedback-Aufgabentyp der Wissenslücke zugewiesen wurde.
Gruppe	Besitzgruppe, der der Feedback-Aufgabentyp der Wissenslücke zugewiesen ist.
Registerkarte „Skript“.	
Skript	Skript, mit dem Sie komplexere Bedingungen für Zuweisungsregeln mithilfe dynamischer Variablen und Schleifen angeben können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Eine Zuweisungsregel erstellen

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Verwenden Sie das Dashboard für Bedarfseinblicke für Ihre Aufgaben, um Wissenslücken bei Kandidaten zu analysieren und Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Lesezugriff auf die Aufgaben verfügen, die Sie analysieren möchten, und über die Rolle sn_km_ml.knowledge_curation_user.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Dashboard für Bedarfseinblicke zeigt Aufgaben als Themen an, für die Ihre Knowledge Bases keine ausreichende Wissensabdeckung bieten. Sie können Wissenslücken-Feedback-Aufgaben für ein Thema erstellen und zuweisen, damit Ihre Knowledge Bases besser zur Lösung und Abwehr von in einer Aufgabe beschriebenen Problemen verwendet werden können. Aufgaben stellen Kundenservicefälle, Incidents, Probleme usw. dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Wissensbedarf-Einblicke**, und wählen Sie das Dashboard „Bedarfseinblicke“ für Ihre Aufgaben aus, oder navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle **Bedarfseinblicke für Fälle aus**.
   - Wählen Sie **für Incidents Demand Insights for Incidents aus**.
   - Wählen Sie für HR- **Fälle Demand Insights für HR-Fälle aus**.

   Hinweis:
   Für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle können Sie ein weiteres Dashboard erstellen oder ein vorhandenes Dashboard aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboards erstellen und verwenden .
2. Um ähnliche Aufgaben gruppiert anzuzeigen, klicken Sie auf einen Balken im Pareto-Diagramm.
   Jeder Balken stellt eine Sammlung ähnlicher Aufgaben dar, die zusammen gruppiert sind, da sie sich wahrscheinlich auf dasselbe Thema beziehen. Die Balken mit der größten Anzahl von Aufgaben beginnen von links in absteigender Reihenfolge. Die blaue Linie zeigt an, wie viele Balken Sie analysieren müssen, um 80 % aller Aufgaben abzudecken, die keine gute Wissensabdeckung aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf.
3. **Wahlweise:** Um ein repräsentatives Beispiel zu generieren, um eine kleinere Liste anzuzeigen, klicken Sie in der Liste Wissenskurationsaufgaben auf **Repräsentatives Beispiel generieren**.
   Wenn die Liste mit Wissenskurationsaufgaben groß ist, können Sie eine repräsentative Teilmenge einer Liste mit Wissenskurationsaufgaben generieren. Diese kleinere Liste soll die Merkmale der in der Hauptliste enthaltenen Aufgaben genau wiedergeben.
4. Analysieren Sie das Beispiel, um eine Wissenslücken-Feedback-Aufgabe zu erstellen, oder ignorieren Sie die Aufgaben in einer Sammlung.

Ergebnisse

Wenn Aufgaben innerhalb einer Sammlung als Wissenslücken gemeldet werden, wird eine allgemeine Feedbackaufgabe für alle ausgewählten Aufgaben erstellt und in der Anwendung Wissensmanagement angezeigt. Sie können die Zuweisungsregeln verwenden, um eine Feedbackaufgabe einer Besitzgruppe oder einem Autor zuzuweisen. In der Liste Wissenskurationsaufgaben wird der Spaltenwert **Ist Wissenslücke erstellt** für die ausgewählten Aufgaben auf **true**festgelegt.

Wenn Sie im Dashboard für Bedarfseinblicke eine ignorierte Sammlung auswählen, können Sie Aufgaben innerhalb der Sammlung nicht mehr als Wissenslücken melden.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Wissensmanagement verwenden

Verwenden Sie Wissensmanagement, um Informationen zu Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung in Knowledge Bases zu finden.

Knowledge Management-Handbuch für Benutzer

Nach dem Einrichten der Wissensdatenbank können Sie mit der Suche und Erstellung von Artikeln beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: Alle Benutzer können Wissensartikel lesen. Benutzer mit Wissen oder einer anderen Erfüllerrolle, z. B. sn_customerservice_agent, können Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen und bearbeiten, es sei denn, der Knowledge Manager hat den Zugriff auf die Knowledge Base oder Wissensartikel eingeschränkt.

Wenn Sie diese Berechtigungen benötigen, wenden Sie sich an den Knowledge Manager oder Knowledge Administrator für die Knowledge Base.

Beschreibung

Wissensartikel erstellen

Wenn Sie über die erforderlichen Berechtigungen für eine Knowledge Base verfügen, können Sie Artikel dafür erstellen. Sie können Erstellen Sie in einen Wissensartikel aus einem Incident Service Operations-Arbeitsbereich oder durch Importieren von Word-Dokumenten.

Sie können auch Wissensartikel aus Incidents und Problemen erstellen.

Wissensartikel suchen und anzeigen

Sie können auf der Wissens-Homepage eine Wissensdatenbank zum Suchen nach Artikeln und Antworten auswählen. Sie können nur die Wissensdatenbanken anzeigen, auf die Sie Zugriff haben.

Der Zugriff auf Wissen über Ihr mobiles Gerät wird unterstützt.

Nächste Schritte

Nachdem Artikel erstellt wurden, können Sie die folgenden Aufgaben ausführen, um sicherzustellen, dass Artikel in den richtigen Wissensdatenbanken organisiert sind und gegebenenfalls deaktiviert werden. Wenn vorhandene Wissensdatenbanken nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie eine neue Wissensdatenbank anfordern.

- Einen Knowledge Base-Artikel verschieben
- Einen Wissensartikel archivieren
- Eine Knowledge Base anfordern

Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage

Auf der Homepage des Serviceportals Wissensmanagement werden Wissensartikel angezeigt, die nach Knowledge Base und Kategorie geordnet sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel. Erfahren Sie, wie Sie auf der Homepage navigieren, um nützliche und relevante Informationen schnell zu suchen und zu ermitteln.

Um das Knowledge Management Service Portal zu verwenden, muss das Knowledge Management – Service Portal-Plugin (com.snc.knowledge_serviceportal) aktiviert sein.

Hinweis:
Sie ist standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv. Bestandskunden oder Upgrade-Kunden müssen das Plugin und die Eigenschaft `glide.knowman.serviceportal.enable_redirect` aktivieren.

Um die Knowledge Management Service Portal-Homepage anzuzeigen, fügen Sie `/kb` am Ende der URL für Ihre Instanz hinzu. Sie können die Standardnavigation ändern, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Organisation kann die Homepage so anpassen, dass sie anders aussieht als das folgende Bild. Sie müssen angemeldet sein, um die Knowledge-Homepage anzeigen zu können.

Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage

UI-Komponente	Beschreibung
Knowledge-Profil-Menü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Knowledge-Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Geben Sie einen Suchbegriff ein, um Knowledge Bases zu durchsuchen.
Zähler	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Knowledge Bases und die Gesamtzahl der Wissensartikel an.
Frage stellen	Diese Aktion ist für angemeldete Benutzer mit der Wissensrolle verfügbar. Klicken Sie auf **Frage stellen**, wodurch eine Frageseite geöffnet wird. Füllen Sie die Felder **Frage** und **Details zur Frage** aus und klicken Sie auf **Frage veröffentlichen**, um die Frage zu veröffentlichen.
Überlaufsymbol (•••)	Klicken Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen **Sie Artikel** erstellen aus, um einen Wissensartikel zu erstellen.
Knowledge Bases durchsuchen	Klicken Sie auf eine Knowledge Base, um darin gespeicherte Wissensartikel und Fragen anzuzeigen. Zeigen Sie Zähler an, die angeben, wie viele Artikel und Fragen in der Knowledge Base gespeichert sind. Klicken Sie auf **Alle** anzeigen, um bis zu acht verfügbare Knowledge Bases anzuzeigen.
Abonnieren	Klicken Sie auf **Abonnieren**, um diese Knowledge Base zu abonnieren. Beenden Sie das Abonnement, indem Sie auf **Abmelden** klicken.
Empfohlen	Listet alle Wissensartikel auf, die angeheftet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen.
Am nützlichsten	Listet die fünf am besten bewerteten Artikel auf, die als hilfreich markiert wurden.
Am häufigsten angezeigt	Listet die fünf Artikel auf, die am häufigsten angezeigt wurden.

Hinweis:
Die Homepage des Knowledge Management Service Portals kann mobil verwendet werden.

Funktionen der Suchergebnisseite im Knowledge Management Service Portal

Zeigen Sie eine Liste der Suchergebnisse sowie Optionen zum Sortieren und Filtern der Elemente in der Liste an. Sie können die Knowledge-Suche auch in anderen Service-Portalen verwenden.

Hinweis:
Wenn Sie eine neue Suche durchführen, werden die Filter, die Sie zuvor auf der Knowledge Management-Suchergebnisseite ausgewählt haben, nicht gespeichert. Darüber hinaus unterstützt diese Suchfunktion nur die Zing-Suche und nicht die KI-Suche. Sie müssen die Filter, die Sie für jede Suche anwenden möchten, erneut auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite

UI-Komponente	Beschreibung
Suchleiste	Verwenden Sie die Suchleiste oben auf der Seite, um nach zusätzlichen Informationen zu suchen.
Sortieren	Sortieren Sie die Elemente in einer Knowledge Base oder in einer Suchergebnisliste mit der Option Sortiere nach oben in der Liste. • Ansichten: Sortiert nach Anzahl der Artikelansichten. • Neueste: Sortiert nach dem Erstellungs- oder Aktualisierungsdatum. • Alphabetisch: Sortiert alphabetisch nach dem Artikelfeld Kurzbeschreibung. • Relevanz: Sortiert nach Relevanz für den Suchbegriff. Im Header wird die Anzahl der Suchergebnisse angezeigt, die aktualisiert werden, wenn der Benutzer Filter auswählt und die Auswahl rückgängig macht. Wenn Sie von der Suchergebnisseite weg navigieren und zurückkehren, wird die letzte Sortieroption beibehalten.
Liste der Suchergebnisse	Zeigen Sie Wissensartikel und angeheftete Artikel an. Bei Wissensartikeln enthalten die Suchergebnisse Artikel, in denen die Kurzbeschreibung, der Textinhalt oder der angefügte Dateiinhalt den Suchbegriff enthält. Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Wissensartikels, die Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist, den Namen des Autors, die Anzahl der Aufrufe und Bewertungsinformationen an.
Filteraspekt-Widget „Sprache“	Sprache: Listet die Sprachen auf, die aktiviert wurden. Wählen Sie mindestens eine Sprache aus, in der die Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Ihre Auswahl wird anmeldungsübergreifend beibehalten. Wenn die mehrsprachige Suche aktiviert ist, können Sie gleichzeitig für mehrere Sprachen suchen.
Filteraspekt-Widget „Knowledge Base“	Knowledge Base: listet die verfügbaren Knowledge Bases auf
Filteraspekt-Widget „Kategorie“	Kategorie: Listet die verfügbaren Wissenskategorien auf. **Hinweis:** Zeigt eine Hierarchie von Kategorien an, wenn der Administrator die Instanzoption Kategoriehierarchie anzeigen (nur gültig für kb_category) für das Aspekt-Widget konfiguriert hat.
Sonstige Filteraspekt-Widgets	Verwenden Sie Filteraspekte, um die Suchergebnisse zu verfeinern. Die von Ihnen getroffenen Auswahlen filtern die in der Suchergebnisliste angezeigten Elemente. Die Liste der Suchergebnisse wird aktualisiert und zeigt nur die Elemente an, die Ihrer Auswahl entsprechen. Durch das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Löschen einer Auswahl aus dem Filteraspekt oder Breadcrumb wird die Filterung in der Liste umgekehrt. Löschen Sie die ausgewählten Filteroptionen durch: • Löschen einer einzelnen Option aus der Kopfzeile der Suchergebnisliste. • Klicken auf Alle löschen in der Kopfzeile der Suchergebnisliste. • Klicken auf Löschen in der Kopfzeile des Filteraspekt-Widgets. • Autor: listet die Namen der Autoren für die in der Suchergebnisliste enthaltenen Wissensartikel auf • Tags: listet die verfügbaren Knowledge-Tags auf • Ressource: Listet die verfügbaren Elementtypen auf, z. B. Wissensartikel • Bewertung: listet Artikelbewertungen von 0 bis 5 Sternen auf (durch Klicken auf eine Bewertung werden Artikel mit der ausgewählten Bewertung und höher angezeigt) • Letzte Änderung: listet Auswahlmöglichkeiten basierend auf dem Zeitpunkt der Änderung von Wissensobjekten auf, z. B. letzter Monat oder vergangene Woche • Anzahl der Ansichten: listet die Anzahl der Wissenselement-Ansichten auf, z. B. mehr als 50 oder weniger als 10. Legen Sie die Anzahl der Tage fest, die bei der Berechnung der Anzahl der Ansichten berücksichtigt werden sollen, indem Sie die Eigenschaft `glide.knowman.view_age.days` verwenden. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Knowledge-Portal-Eigenschaften.
Zusätzliche Suchergebnisse anzeigen	Zeigen Sie je nach Systemeinrichtung zusätzliche Suchergebnisse mit einer der folgenden Optionen an: • Standard-Paginierung: zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an. • Endlos Scrollen: Zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein benutzerdefiniertes Widget auf der Ergebnisseite der Wissenssuche den Winkelservice `KnowledgeSearchService` verwendet, müssen Sie die Abhängigkeit `sn.knowledgeApplication` hinzufügen, um die Funktionalität des benutzerdefinierten Widgets zu aktivieren.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Abhängigkeiten**.
2. Suchen Sie im Feld **Name** nach der Abhängigkeit `sn.knowledgeApplication`.
3. Wenn eine Nachricht angezeigt wird, klicken Sie zum Bearbeiten auf **Hier**.

   Sie müssen sich in der Anwendung **Knowledge Management - Service Portal** befinden, um sie bearbeiten zu können.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Suchfunktion in Wissensmanagement Serviceportal -Seiten verwendet den Suchkontext der **Knowledge Base** -Suche, um Ergebnisse abzurufen. Als Administrator dürfen Sie die Definition dieses Suchkontexts nicht aktualisieren, da dies Auswirkungen auf das Suchverhalten haben kann. Weitere Informationen zur Kontextsuche finden Sie unter Konzepte der Kontextsuche.

Knowledge Management Service Portal – Funktionen der Artikelansichtsseite

Auf der Wissensartikel-Ansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal werden die Wissensartikeldetails angezeigt, einschließlich Artikelnummer, Kurzbeschreibung und Artikelinhalt. Sie können auch Feedback abgeben oder einen Artikel kommentieren.

Wissensartikel-Ansichtsseite im Wissensmanagement-Service Portal

UI-Komponente	Beschreibung
Breadcrumb	Zeigen Sie an, in welcher Knowledge Base sich der Wissensartikel befindet.
Header	Zeigen Sie die Wissensartikelnummer an.
Abonniert	Klicken Sie auf **Abonnieren**, um den Wissensartikel zu abonnieren. Beenden Sie das Abonnement, indem Sie auf **Abmelden** klicken.
Aktionen ...	Bearbeiten Sie den Wissensartikel, oder kennzeichnen Sie einen Artikel, der falsche oder unangemessene Inhalte enthält. Um den Artikel zu bearbeiten, müssen Sie über Mitwirkzugriff auf den Wissensartikel verfügen. **Hinweis:** Der gekennzeichnete Kommentar wird im Kommentarbereich angezeigt, ohne dass die Seite neu geladen werden muss. Wenn der Artikel mit Microsoft Word erstellt wurde, laden Sie den Artikel als Microsoft Word-Dokument auf Ihren Computer herunter, indem Sie auf **Als Word herunterladen**klicken. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Artikel ursprünglich mit Microsoft Word erstellt wurde und der Systemadministrator die Eigenschaft `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download` aktiviert hat.
Titel des Artikels	Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Artikels als Titel des Artikels an.
Sprachenliste	Wählen Sie eine Sprache für den ausgewählten Artikel aus. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Übersetzungen des Wissensartikels in andere Sprachen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensartikel-Ansichtsseite im Wissensmanagement-Service Portal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Wissensartikelinhalt	Zeigen Sie den Text und die Bilder des Wissensartikels an. Zeigen Sie an, wer den Artikel geschrieben hat, wann der Artikel geschrieben wurde und wie häufig der Artikel aufgerufen wurde.
Permalink kopieren	Klicken Sie auf **Permalink** kopieren, um die URL der aktuellen Artikelversion in die Zwischenablage zu kopieren. **Hinweis:** Die Version des Artikels, die für den Benutzer geladen wird, der den Permalink verwendet, hängt von seiner Zugriffsebene für den Artikel ab. Benutzer mit Anzeigezugriff sehen die neueste veröffentlichte Version. Benutzer mit Mitwirkzugriff sehen die neueste Version des Artikels, auch wenn es sich um einen Entwurf handelt.
Hilfreich?	Liefern Sie Feedback zu einem Artikel, indem Sie ihn als (nicht) hilfreich markieren. Zeigen Sie mit einem Prozentwert an, wie viele andere Benutzer den Artikel hilfreich fanden.
Diesen Artikel bewerten	Bewerten Sie einen Wissensartikel.
Klicken Sie hier, um diesen Artikel zu kommentieren	Fügen Sie einem Artikel einen Kommentar hinzu
Anhänge	Zeigen Sie eine Liste der Artikelanhänge an, wenn das Feld Anhang **anzeigen** für den Artikel aktiviert ist.
Zugehörige Elemente	Zeigen Sie eine Liste der Katalogelemente an, die dem Artikel zugeordnet sind. Der Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Katalogelemente für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Zugehörige Artikel	Zeigen Sie eine Liste zugehöriger Artikel mit ähnlichen Informationen wie der ausgewählte Artikel an. Die zugehörigen Artikel werden manuell zugeordnet und/oder automatisch vorhergesagt. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Abschnitt angezeigt. Der Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Artikel für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Betroffene Produkte	Zeigen Sie eine Liste der betroffenen Produkte an.
Letzte Aufgaben	Zeigen Sie eine Liste der Aufgaben an, z. B. Incidents, Fälle, Probleme usw., die dem Artikel kürzlich zugeordnet wurden.
Am nützlichsten	Zeigen Sie eine Liste der Wissensartikel an, die Benutzer am hilfreichsten fanden.
Suchleiste	Verwenden Sie die Suchleiste, um eine neue Suche zu starten. Die Suche wird im aktuellen Portal ausgeführt, in dem Sie den Artikel anzeigen.

Hinweis:

- Wenn aktiviert, können Benutzer Artikel abonnieren, Artikelversionen anzeigen und Feedback für Artikel erstellen, die als nicht hilfreich eingestuft wurden.
- Die dynamischen Titel gelten nicht für die Wissensartikel-Ansichtsseite im Wissensmanagement-Service Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URL-Parameter des Wissensartikels

Sie können einer Artikel-URL Parameter hinzufügen, um die neueste Version und eine vorhandene Übersetzung anzuzeigen.

URL-Struktur des Wissensartikels

Die Wissensartikel-URL wird in den folgenden Strukturen angezeigt:

- Zugriff über **Service Portal**: https://<article number><instance-name> .service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=&sysparm_language=<language code>

  Zum Beispiel gibt die URL https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN den Artikel mit der neuesten Version in der ausgewählten Sprache zurück, wenn die Übersetzung für die ausgewählte Sprache vorhanden ist.

  Hinweis:
  Wenn Sie einen Artikel mit den Parametern sysparm_article und sys_kb_id öffnen, die zu verschiedenen Artikeln gehören, wird der Artikel basierend auf einem sysparm_article geladen.

- Zugriff über **die UI-Seite „Knowledge Base-Ansicht" (kb_view)**: kb_view.do?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code> '

  Zum Beispiel gibt die URL https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=enden Artikel mit der neuesten Version in der ausgewählten Sprache zurück, wenn die Übersetzung für die ausgewählte Sprache vorhanden ist.

Hinweis:
Die aufgelisteten Parameter können die sys_id im URL-Parameter enthalten.

Parameter

Die folgenden Parameter sind für Wissensartikel-URLs verfügbar.

Parameter	Mögliche Werte
sysparm_article	Gibt die neueste Artikelversion zurück. Beispiel: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053.
sysparm_language	Gibt die neueste Artikelversion in der Eingabesprache zurück, wenn eine Übersetzung vorhanden ist. Beispiel: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100deddb882a2e3ec

E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement

Erinnerungen ermöglichen es relevanten Benutzern, Wissensartikel zu lesen und mit ihnen verbundene Aufgaben abzuschließen.

Standardmäßig enthält die Anwendung Wissensmanagement die folgenden Arten von E-Mail-Benachrichtigungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- E-Mail-Benachrichtigungen für Feedbackaufgaben zu Wissensartikelnan.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements.
- E-Mail-Benachrichtigungen für den Veröffentlichungs-Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben.
- E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel.
- E-Mail-Benachrichtigungen für AQI-Prüfungen (Artikelqualitätsindex).an.

Sie können entscheiden, ob Sie Wissensbenachrichtigungen erhalten müssen, indem Sie die Benachrichtigungseinstellungen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigungen einrichten.

E-Mail-Benachrichtigungen für Feedbackaufgaben zu Wissensartikeln

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Feedbackaufgaben zu Wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Knowledge Management Core-Plugin (com.glideapp.knowledge) aktiviert.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für Feedbackaufgaben zu Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen beschrieben, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Feedbackaufgaben zu Wissensartikeln

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Feedback-Aufgabe: Kommentiert	Einer Benutzerfeedbackaufgabe wurde ein Kommentar hinzugefügt.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedback-Aufgabe: Erstellt	Eine Benutzerfeedbackaufgabe wurde erstellt.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedback-Aufgabe: Informationen vom Einreicher	Weitere Informationen wurden vom Einreicher einer Benutzerfeedbackaufgabe angefordert.	Benutzer, der die Feedbackaufgabe übermittelt hat
KM-Feedback-Aufgabe: Neu zugewiesen	Eine Benutzerfeedbackaufgabe wurde neu zugewiesen.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe neu zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Lösung akzeptiert	Eine in einer Benutzerfeedbackaufgabe beschriebene Lösung wurde akzeptiert.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Lösung abgelehnt	Eine in einer Benutzerfeedbackaufgabe beschriebene Lösung wurde abgelehnt.	Benutzer, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedback-Aufgabe: Gelöst	Eine Benutzerfeedbackaufgabe wurde als gelöst festgelegt.	Benutzer, der die Feedbackaufgabe übermittelt hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Knowledge Management Core-Plugin (com.glideapp.knowledge) aktiviert. Für Benachrichtigungen, die Besitzgruppen zugeordnet sind, muss Ihr Administrator auch das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für Wissensabonnements und die zugehörigen Bedingungen beschrieben, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Wissensabonnements

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Abonnementgruppe: Artikel auschecken	Ein abonnierter Wissensartikel wurde ausgecheckt	• Autor (wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Manager und Mitglieder der Besitzgruppe (wenn dem Artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Überprüfer **Hinweis:** Der Benutzer, der den Artikel ausgecheckt hat, erhält keine Benachrichtigung.
KM-Abonnementgruppe: Artikel kommentiert	Einem abonnierten Wissensartikel wurde ein Kommentar hinzugefügt	• Autor (wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Manager und Mitglieder der Besitzgruppe (wenn dem Artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Überprüfer
KM-Abonnement: Artikel veröffentlicht	In einer abonnierten Knowledge Base wurde ein Wissensartikel erstellt	• Knowledge Base-Besitzer • Knowledge Base-Abonnenten
KM-Abonnement: Artikel überarbeitet	Ein abonnierter Wissensartikel wurde bearbeitet	• Knowledge Base-Besitzer • Abonnenten von Wissensartikeln • Autor • Überprüfer
KM-Abonnement: Artikel in abonnierter KB überarbeitet	Ein Wissensartikel in einer abonnierten Knowledge Base wurde bearbeitet.	• Knowledge Base-Besitzer • Abonnenten von Wissensartikeln • Autor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Wissensabonnements (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
		• Überprüfer • Knowledge Base-Abonnent

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für den Veröffentlichungs-Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln

Die E-Mail-Benachrichtigungen für den Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Knowledge Management Core-Plugin (com.glideapp.knowledge) aktiviert.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für den Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow für Wissensartikel und die zugehörigen Bedingungen beschrieben, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für den Veröffentlichungs-Workflow zur Genehmigung von Wissensartikeln

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: Artikel zur Veröffentlichung genehmigen	Ein Wissensartikel wurde mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion zur Veröffentlichung genehmigt.	Besitzer und Manager der Knowledge Base
	Ein Wissensartikel wurde mit aktivierter Besitzgruppenfunktion zur Veröffentlichung genehmigt.	Manager und Mitglieder der Besitzgruppe
KM: Artikel zur Veröffentlichung genehmigt	Ein Wissensartikel wurde zur Veröffentlichung genehmigt.	Benutzer (Autor oder Überprüfer), der den Artikel zur Genehmigung übermittelt hat
KM: Artikel zur Veröffentlichung abgelehnt	Die Veröffentlichung eines Wissensartikels wurde abgelehnt.	Benutzer (Autor oder Überprüfer), der den Artikel zur Genehmigung übermittelt hat

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) und das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert. Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben in Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen beschrieben, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Übersetzungsaufgaben

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Übersetzungsaufgabe: Mir zugewiesen	Eine Übersetzungsaufgabe wurde zugewiesen.	Benutzer, dem die Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde
KM-Übersetzungsaufgabe: Geschlossen	Eine Übersetzungsaufgabe wurde geschlossen, nachdem die übersetzte Version des Wissensartikels veröffentlicht wurde.	• Benutzer, dem die Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde • Benutzer, der die Übersetzungsaufgabe übermittelt hat

E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel

Die E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Knowledge Management Core-Plugin (com.glideapp.knowledge) aktiviert und den Wert der Eigenschaft `glide.knowman.enable_article_expiry_notification` auf truefestlegt. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf „false“ festgelegt.

Wissensartikel haben ein Ablaufdatum, das beim Erstellen des Artikels mithilfe des Felds **Gültig bis** festgelegt wurde. Artikel werden nach dem Gültig-bis-Datum nicht in Suchergebnissen angezeigt.

Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen sollen. Der Benutzer kann dann bestimmen, ob das Datum **Gültig bis** verlängert werden soll, um weiterhin Zugriff auf den Artikel zu gewähren.

Der Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung wird durch die Anzahl der Artikel bestimmt, die im kommenden Monat ablaufen.

- Bis zu 10 – Die E-Mail-Benachrichtigung enthält eine Liste von Artikellinks, die in einem Tabellenformat angezeigt und in aufsteigender Reihenfolge nach ihrem Gültig-bis-Datum sortiert werden. Durch Klicken auf einen Link wird der Artikel in Now Platformgeöffnet.
- Mehr als 10 – Die E-Mail-Benachrichtigung enthält **den Link Liste der ablaufenden Artikel** anzeigen, über den beim Zugriff eine Now Platform Liste aller Artikel geöffnet wird, die im nächsten Monat ablaufen.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel und die zugehörigen Bedingungen beschrieben, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für ablaufende Wissensartikel

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: Warnung vor Artikelablauf	Ein Artikel, dessen Ablauf im nächsten Monat geplant ist, mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion.	• Autor • Besitzer und Manager der Knowledge Base • Überprüfer für die aktualisierten und ausgecheckten Versionen
	Ein Artikel, dessen Ablauf im nächsten Monat geplant ist, mit aktivierter Besitzgruppenfunktion.	• Autor • Besitzer und Manager der Knowledge Base • Überprüfer für die aktualisierten und ausgecheckten Versionen • Manager und Mitglieder der Besitzgruppe

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für AQI-Prüfungen (Artikelqualitätsindex).

Die E-Mail-Benachrichtigungen für eine Überprüfung des Artikelqualitätsindex für Wissensartikel sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert.

In der folgenden Tabelle werden die Empfängerliste von Benachrichtigungen für eine AQI-Überprüfung von Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen beschrieben, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für AQI-Prüfungen

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: AQI für Artikel	Eine AQI wurde für einen Wissensartikel mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion durchgeführt und übermittelt.	Benutzer (Autor oder Überprüfer), der den Artikel zuletzt aktualisiert hat
KM: AQI für Besitzgruppenartikel	Eine AQI wurde für einen Wissensartikel mit aktivierter Besitzgruppenfunktion durchgeführt und übermittelt.	• Benutzer (Autor oder Überprüfer), der den Artikel zuletzt aktualisiert hat • Besitzgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines Wissensartikels gesendet, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren

Zusätzliche Plugins für Knowledge Management

Besitzgruppen

Gültigkeit eines Wissensartikels

Wissensabonnements

Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigungen einrichten

Legen Sie Einstellungen für Benachrichtigung zu Knowledge Bases und Wissensartikeln fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können Benachrichtigungseinstellungen über das Knowledge-Menü oder über das Knowledge Management Service Portal festlegen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Benachrichtigungseinstellungen.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Benachrichtigungseinstellungen.
3. Klicken Sie auf **Knowledge Base**und aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungsoptionen der Knowledge Base.
4. Klicken Sie auf **Wissensartikel**und aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungsoptionen der Wissensartikel.

Verwenden der Homepage von Knowledge Management v3

Auf der Knowledge Management v3-Homepage werden Wissensartikel angezeigt, die nach Knowledge Base und Kategorie geordnet sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel.

Um die standardmäßige Wissenshomepage anzuzeigen, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Wissen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Knowledge-Homepage ist nicht mit Internet Explorer 9 oder einer früheren Version kompatibel. Wenn Sie einen dieser Browser verwenden, werden Sie zum alten Knowledge-Portal weitergeleitet.

- Die Knowledge v3-Homepage kann nicht angepasst werden. Verwenden Sie das Knowledge Management Service Portal für eine einfach konfigurierbare Benutzererfahrung.

- Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Wenn Sie über eine Service Management-Anwendung auf Knowledge zugreifen, wird die Knowledge-Homepage für die zugehörige Anwendung geöffnet.

Nur veröffentlichte und noch nicht abgelaufene Wissensartikel (d. h. das gültige Do-Datum ist noch nicht erreicht) werden auf der Homepage angezeigt.

Von der Homepage aus können Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren, indem Sie auf **Artikel**importieren klicken.

Hinweis:

Aus Madrid können Sie ein Word-Dokument aus dem Modul „Artikel importieren“ importieren, das im Anwendungsnavigator verfügbar ist. Diese Funktion ist für Kunden mit der Version Madrid und höher standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor Madrid verwenden die Word-Importfunktion auf der Knowledge V3-Homepage. Upgrade-Kunden verwenden standardmäßig die Word-Importfunktion auf der Knowledge V3-Homepage. Fügen Sie dem Anwendungsnavigator bei Bedarf das Modul „Artikel importieren“ hinzu. Wenn Sie das Modul hinzufügen, wird die Schaltfläche **Artikel** importieren nicht auf der Knowledge v3-Homepage angezeigt.

Sie können auch einen neuen Artikel über die Schaltfläche Artikel **erstellen erstellen**.

- Ein Word-Dokument importieren
- Erstellen Sie in einen Wissensartikel aus einem Incident Service Operations-Arbeitsbereich

Hinweis:

Sie müssen Mitwirkzugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base haben, andernfalls werden diese Schaltflächen nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaufgaben für Knowledge Manager.

Sie können eine Knowledge Base auswählen, um Artikel in dieser Knowledge Base zu durchsuchen. Sie können nur Knowledge Bases anzeigen, auf die Sie zugreifen können.

Artikel werden nach Kategorie oder Tag organisiert. Kategorien werden alphabetisch aufgelistet. Sie können den Inhalt nach der neuesten Aktualisierung oder nach Anzahl der Ansichten sortieren.

Sie können einen Artikel kommentieren. Für Kommentare auf der Knowledge V3-Homepage ist keine HTML-Formatierung verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestandskunden mit Release-Versionen vor New York können Feedback zu Wissensartikeln auf folgende Weise anzeigen.

- Auf der Knowledge v3-Homepage
- Wenn das Plugin „Knowledge Management – Service Portal“ (com.snc.knowledge_serviceportal) im Knowledge Service Portal installiert ist.
- Wenn die Eigenschaft Live-Feed für Wissensfeedback verwenden aktiv ist, im Live-Feed.

Für neue Kunden in New York und späteren Releases können Kommentare nur im Knowledge Service Portal angezeigt werden.

Ein Administrator kann die Wissenshomepage so konfigurieren, dass die Anzahl der Artikel in jeder Kategorie angezeigt wird. Diese Anzahl enthält Artikel aus Unterkategorien. Um die Artikelanzahl anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft `glide.knowman.show_number_on_categories` auf truefest.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Ein Word-Dokument mit Knowledge Management v3 in eine Knowledge Base importieren

Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren

Suche mit Wissensmanagement v3 durchführen

Suchen Sie mithilfe der Suchleiste auf der Knowledge Management v3-Homepage auf der Wissens-Homepage nach Wissensartikeln.

Die Suchergebnisse enthalten nur Artikel und Fragen für diese eine Leseberechtigung besitzen. Bei der Anzahl der Suchergebnisse bleiben Sicherheitsregeln unberücksichtigt, die für die Artikel festgelegt sind. Die Anzahl der Artikel, auf die Sie zugreifen können, ist möglicherweise niedriger als die Anzahl, die auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Dokumente, die an Artikel angehängt sind, werden auch in den Suchergebnissen aufgeführt.

Hinweis:
Um zu ändern, wie die Anhänge in den Suchergebnissen angezeigt werden, legen Sie die Eigenschaft **Anzeige von Anhängen in Wissenssuchergebnissen** `glide.knowman.search.attachment` fest. Anhänge können mit einem Fragment, nur mit einem Link oder überhaupt nicht angezeigt werden.

Um Platzhalterzeichen in Ihrer Suche zu verwenden, navigieren Sie zu **Kontextsuche** > **Suchkontexte** > **Knowledge Base-Suche** und wählen Sie **Platzhaltersuche aktivieren**aus.

Sortieren Sie Wissensinhalte nach Relevanz, nach der neuesten Aktualisierung oder nach Anzahl der Aufrufe.

Filtern Sie die Ergebnisse mithilfe der angezeigten Kontrollkästchen. Filteroptionen werden abhängig vom Suchtext angezeigt.Knowledge-Homepage; browsen und nach Artikeln suchen; Artikel ansehen, Feedback geben; Fragen stellen; Artikel importieren/erstellen

Filteroptionen

Feld	Beschreibung
Knowledge Bases	Wählen Sie eine Knowledge Base für die Suche. Sie können nur Knowledge Bases auswählen, auf die Sie zugreifen können. Wenn Sie keine bestimmte Knowledge Base auswählen, enthalten die Suchergebnisse Artikel und Fragen aus allen Knowledge Bases, auf die Sie zugreifen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filteroptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	können. Sie können auch eine Knowledge Base aus der Auswahlliste in der Suchleiste auswählen. Bei gepinnten Artikeln werden nur die Artikel in der ausgewählten Knowledge Base in der entsprechenden Sprache angezeigt.
Kategorien	Wählen Sie eine oder mehrere Knowledge-Kategorien aus. Kategorien werden alphabetisch aufgelistet.
Autoren	Wählen Sie einen oder mehrere Autoren aus.
Sprache	Die mehrsprachige Suchfunktion ist verfügbar, wenn mehrere unterstützte Sprachen aktiviert sind. 1. Um mehrere Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie das I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2), oder aktivieren Sie eines der Internationalization-Plugins für die erforderliche Sprache. **Hinweis:** Durch die Aktivierung von Internationalization-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 aktiviert. 2. Um die Suchergebnisse gleichzeitig in allen verfügbaren Sprachen anzuzeigen, aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.enable_multi_language_search`. a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Eigenschaften der Wissenssuche** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**. b. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein, suchen Sie nach der zu konfigurierenden Eigenschaft, und geben Sie im Feld **Wert**trueein. **Hinweis:** Standardmäßig ist die Eigenschaft `glide.knowman.enable_multi_language_search` nicht aktiviert. Die Suchergebnisse werden auf Grundlage der Sprache angezeigt, die Sie auf der Suchseite im Sprachfilter auswählen.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Word-Dokument mit Knowledge Management v3 in eine Knowledge Base importieren

Importieren Sie ein Microsoft Word-Dokument mit der Knowledge Management v3-Homepage, um einen Wissensartikel zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Die Schaltfläche **Artikel** importieren wird unter den folgenden Bedingungen nicht angezeigt:

- Das Modul „Artikel importieren“ ist im Anwendungsnavigator verfügbar.

  Hinweis:

  Ab Madrid ist die Funktion „Word-Dokument importieren“ standardmäßig aktiviert, und das Modul „Artikel importieren“ wird im Anwendungsnavigator angezeigt. Die Funktion „Word-Dokument importieren“ wird nicht automatisch für bestehende Kunden aktiviert, die weiterhin die Option „ **Artikel** importieren“ auf der Knowledge Management v3-Seite verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren.

- Sie können zu keiner Knowledge Base beitragen.

  Hinweis:

  Ein Administrator kann die Sichtbarkeit der Schaltfläche „ **Artikel** importieren“ steuern, indem er die andere Wissenseigenschaft **„Import“-Funktionalität ausblenden (Schaltfläche und Drag-and-Drop) für alle Benutzer** (`glide.knowman.import.hide_import_functionality`) auf „wahr“ setzt.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Microsoft Word-Dokumente in den Dateiformaten .doc und .docx importieren.

Hinweis:

Die Dateierweiterung muss in Kleinbuchstaben geschrieben sein.

Wenn Sie ein Dokument importieren, wird der Inhalt des Dokuments zum Erstellen des Knowledge Base-Artikels verwendet. Die Artikel unterstützen alle Bearbeitungsfunktionen, die vom TinyMCE-Editor unterstützt werden . Alle von TinyMCE unterstützten HTML-Codes wie Tabellen, Listen und Links sowie Stile wie fett und kursiv bleiben erhalten. Bilder aus dem Dokument werden als Anhänge zum Knowledge Base-Artikel hinzugefügt und in den Artikeltext eingebettet.

Hinweis:

Sie können mehrere Dateien gleichzeitig importieren. Wenn Sie den Browser schließen oder zu einer anderen Seite navigieren, werden alle laufenden Uploads abgebrochen, jedoch keine Artikel gelöscht, die aus abgeschlossenen Importen erstellt wurden.

Sie können Dokumente nicht von mobilen Geräten in die Knowledge Base importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Stile und Elemente bleiben beim Importieren einer DOC- oder DOCX-Datei in eine Knowledge Base erhalten. Formatierungen und Elemente, die nicht in dieser Liste enthalten sind, werden beim Importieren eines Dokuments möglicherweise nicht beibehalten.

- Titel
- Überschriften

Hinweis:
Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Für Überschriften und Unterüberschriften mit Nummern werden die Nummern nicht importiert.

- Images

Hinweis:
Bilder werden möglicherweise nicht exakt wie im Word-Dokument ausgerichtet, das Sie importieren.

- Links

Hinweis:
Links werden nur für Dokumente im DOCX-Format beibehalten.

- Fettgedruckter Text
- Kursiver Text
- Unterstrichener Text
- Bestellte und nicht bestellte Listen

Hinweis:
Nach dem Import werden die Aufzählungszeichen in einer ungeordneten Liste durch Punkte ersetzt.

- Tabellen

Hinweis:
Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Benutzerdefinierte Überschriftenformate werden mit den Standardeinstellungen für diese Formate importiert. Tabellenformat und Rahmen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Wissen**.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Dokumentdateien aus und ziehen Sie sie auf die Wissens-Homepage.
3. Wählen Sie **Knowledge Base**, um den neuen Artikel hinzuzufügen.
   Sie können nur Knowledge Bases auswählen, zu denen Sie beitragen können.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Kategorie** aus dieser Knowledge Base heraus.

   Hinweis:
   Verwenden Sie die Kategorieauswahl, um eine Kategorie hinzuzufügen. Die Auswahl unterscheidet nicht zwischen verschiedenen Kategorienebenen. Sie können eine Kategorie oder Unterkategorie auswählen und dem Feld **Kategorie** hinzufügen.

5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichen**, um den Workflow für die Veröffentlichung für jeden importierten Artikel unmittelbar nach dem Import zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Kontrollkästchen gilt nur für den Import in Knowledge Bases der Version 3 und nur, wenn die Eigenschaft **Kontrollkästchen für Veröffentlichung im Popup für den Knowledge-Import anzeigen** im Knowledge Management-Eigenschaftsformular auf **Ja** gesetzt ist. Sie können Artikel, die in Knowledge Bases der Version 2 importiert wurden, nicht automatisch veröffentlichen.

Artikel der Knowledge Base-Version 2 wechseln in den Zustand **Entwurf**. Artikel der Knowledge Base Version 3 wechseln in den Status **Überprüfung** oder **Veröffentlicht**, in Abhängigkeit von dem Workflow, der der Knowledge Base zugeordnet ist ("Approval Publish" oder "Instant Publish").

6. Wählen Sie **Importieren**.

Ein neuer Artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Kategorie mit dem Inhalt des hochgeladenen Dokuments erstellt. Wenn Sie mehrere Dokumente hochgeladen haben, wird für jedes ein Artikel erstellt. Wenn Sie die Internationalisierung von Knowledge Base-Artikeln aktiviert haben, wird die Sprache des neuen Artikels auf die aktuell ausgewählte Systemsprache eingestellt.

Nach dem Hochladen wird ein Popup-Fenster mit der Nummer und der Kurzbeschreibung der neu erstellten Artikel angezeigt. Klicken Sie auf den Artikel, um den vollständigen Datensatz anzuzeigen.

Wenn beim Hochladen Fehler auftreten, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem der Fehler angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren

Eine Knowledge Base anfordern

Wenn vorhandene Knowledge Base nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie über den Servicekatalog eine neue Knowledge Base anfordern. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden Sie als Eigentümer der neuen Knowledge Base hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn keine Knowledge Base vorhanden ist, die ihren Anforderungen entspricht, können alle Benutzer eine neue Knowledge Base anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Servicekatalog**.
2. Wählen Sie **Können wir Ihnen helfen?**
3. Wählen Sie das Katalogelement **Knowledge Base anfordern** aus.
4. Geben Sie den Grund und einen Namen für die Knowledge Base ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie werden benachrichtigt, wenn die Anfrage genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden Sie als Eigentümer der neuen Knowledge Base hinzugefügt. Sie können dann Manager zuweisen und Artikel in der neuen Knowledge Base verwalten.

Mit diesem Anforderungsprozess erstellte Wissensdatenbanken sind standardmäßig inaktiv. Sie müssen die Wissensdatenbank aktivieren, um sie für Benutzer verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Einen Knowledge Base-Manager zuweisen

Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

Ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren

Importieren Sie ein Word-Dokument, um einen Wissensartikel zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über **„Kann mitwirken“** -Zugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Madrid ist die Funktion „Word-Dokument importieren“ standardmäßig aktiviert, und das Modul „Artikel importieren“ wird im Anwendungsnavigator angezeigt. Alle Bestandskunden können die Option „ **Artikel** importieren“ auf der Knowledge Management v3-Homepage verwenden. Für Kunden mit Versionen vor Madrid, die die Funktion „Word-Dokument importieren“ aktivieren können, muss ein Administrator zuerst die Option „ **Artikel** importieren“ auf der Knowledge Management v3-Homepage deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.import.hide_import_functionality` auf „true“ setzt und der Anwendung das Modul „Artikel importieren“ hinzufügt -Navigator.

Die folgenden Stile und Elemente bleiben beim Importieren einer DOC- oder DOCX-Datei in eine Knowledge Base erhalten. Formatierungen und Elemente, die nicht in dieser Liste enthalten sind, werden beim Importieren eines Dokuments möglicherweise nicht beibehalten.

- Titel
- Überschriften

  Hinweis:
  Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Für Überschriften und Unterüberschriften mit Nummern werden die Nummern nicht importiert.

- Images

  Hinweis:
  Bilder werden möglicherweise nicht exakt wie im Word-Dokument ausgerichtet, das Sie importieren.

- Links
- Fettschrift
- Kursiver Text
- Unterstrichener Text
- Bestellte und nicht bestellte Listen

  Hinweis:
  Nach dem Import werden die Aufzählungszeichen in einer ungeordneten Liste durch Punkte ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellen

Hinweis:
Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Benutzerdefinierte Überschriftenformate werden mit den Standardeinstellungen für diese Formate importiert. Tabellenformat und Rahmen werden nicht unterstützt.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Artikel importieren**.
2. Geben Sie die Knowledge Base ein, der der Artikel hinzugefügt werden soll.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Kategorie** aus der Knowledge Base aus.

   Hinweis:
   Verwenden Sie die Kategorieauswahl, um eine Kategorie hinzuzufügen. Die Auswahl unterscheidet nicht zwischen verschiedenen Kategorienebenen. Sie können eine Kategorie oder Unterkategorie auswählen und dem Feld **Kategorie** hinzufügen.

4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichen**, um den Workflow für die Veröffentlichung für jeden importierten Artikel unmittelbar nach dem Import zu starten.

   Hinweis:
   Das **Kontrollkästchen Veröffentlichen** wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft Kontrollkästchen „ **Veröffentlichen“ im Popup „Wissensimport** “ anzeigen aktiviert ist. Um die Eigenschaft zu aktivieren, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie die **Checkbox für die Eigenschaft Kontrollkästchen „Veröffentlichen“ im Popup-Fenster „Wissensimport** “ anzeigen.

5. Wählen Sie mindestens eine Word-Datei zum Importieren aus.
6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Ein Artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Kategorie mit dem Inhalt des hochgeladenen Dokuments erstellt.
   - Wenn Sie mehrere Dokumente hochgeladen haben, wird für jedes ein Artikel erstellt.
   - Wenn Sie die Internationalisierung von Knowledge Base-Artikeln aktiviert haben, wird die Sprache des Artikels auf die aktuell ausgewählte Systemsprache eingestellt.
   - Nach dem Hochladen wird ein Pop-up-Fenster mit der Nummer und der Kurzbeschreibung der Artikel angezeigt. Klicken Sie auf den Artikel, um den vollständigen Datensatz anzuzeigen.
   - Wenn beim Hochladen Fehler auftreten, wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem der Fehler angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die **Checkbox Veröffentlichen** aktiviert ist, werden Wissensartikel in den Status „ **Überprüfen** “ oder „ **Veröffentlicht** “ versetzt, je nachdem, welcher Workflow an die Knowledge Base angehängt ist.
- Wenn die **Checkbox Veröffentlichen** nicht aktiviert ist, werden die Wissensartikel in den Status **Entwurf** versetzt und vor der Veröffentlichung überprüft.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Knowledge Management V3 in eine Knowledge Base

Wissen auf mobilen Geräten nutzen

Alle Benutzer können über Mobilgeräte auf Wissen zugreifen, um nach Wissensartikeln zu suchen und sie anzuzeigen.

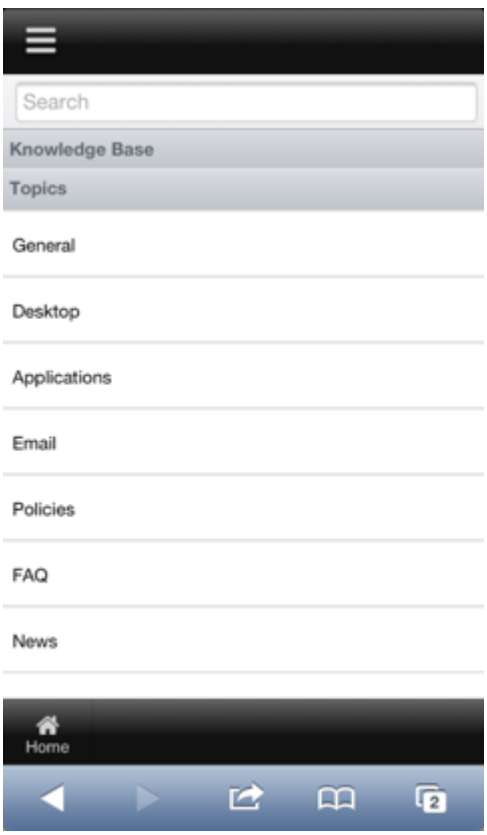
Sie können auch die zuletzt angezeigten und beliebtesten Artikel anzeigen, nach Artikeln suchen, Artikel nach Kategorie durchsuchen und Feedback zu Wissensartikeln von Now Mobileabgeben . Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Verwenden von Now Mobile für das Wissensmanagement.

Nach Wissen auf mobilen Geräten suchen

Sie können Knowledge Bases mit einem mobilen Gerät durchsuchen.

Navigieren zu **SELBSTSERVICE** > **Knowledge Base**.

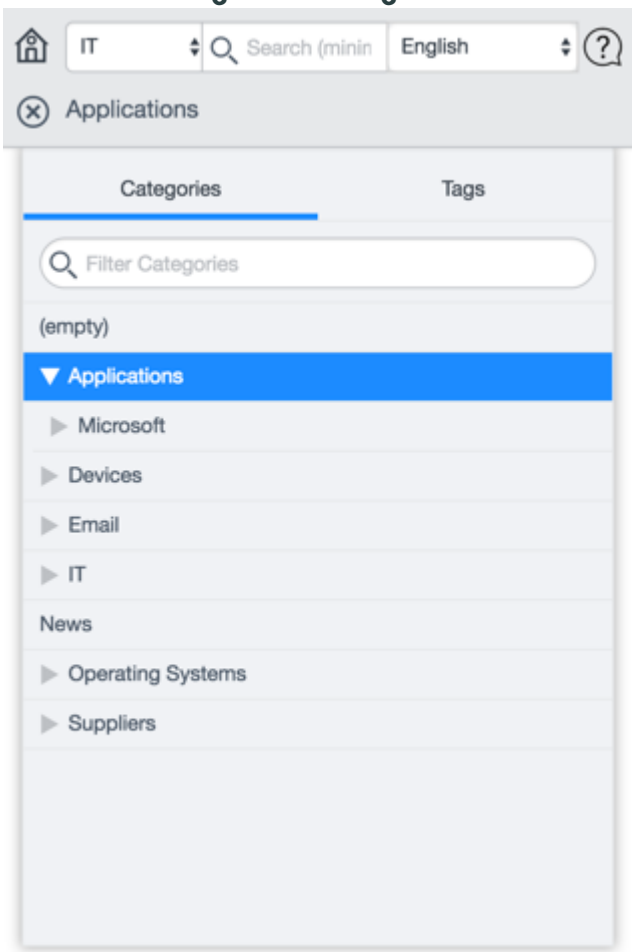
Mobile Wissensansicht



Durchsuchen Sie das Wissen, indem Sie auf eine Kategorie tippen und Artikel oder Unterkategorien durchsuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile Knowledge Base-Kategorien



Hinweis:

Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus und klicken Sie auf das Schließen-Symbol ( ) für die ausgewählte Kategorie, um sie in den Suchergebnissen anzuzeigen.

Zeigen Sie Wissensartikel auf Mobilgeräten an

Sie können Inhalte aus Knowledge Base-Artikeln mit einem mobilen Gerät lesen.

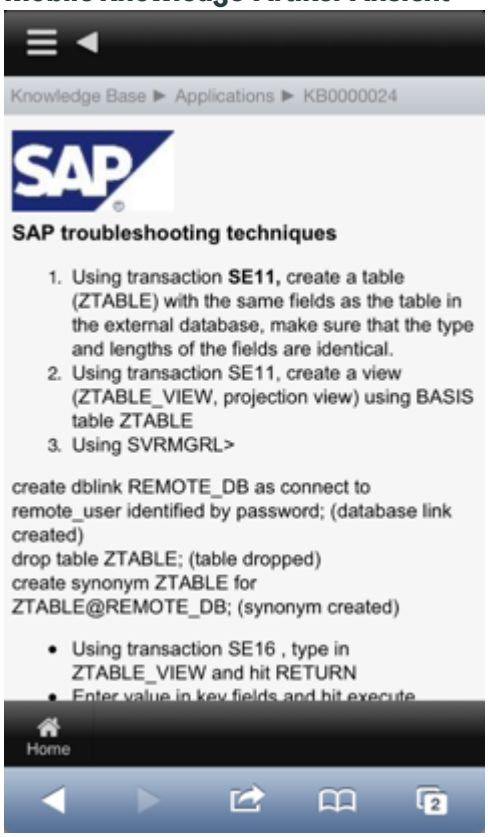
Tippen Sie auf einen Titel, um den Artikel anzuzeigen.

Hinweis:

In der mobilen Benutzeroberfläche können Sie keine Kommentare zu Knowledge Base-Artikeln bearbeiten oder hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

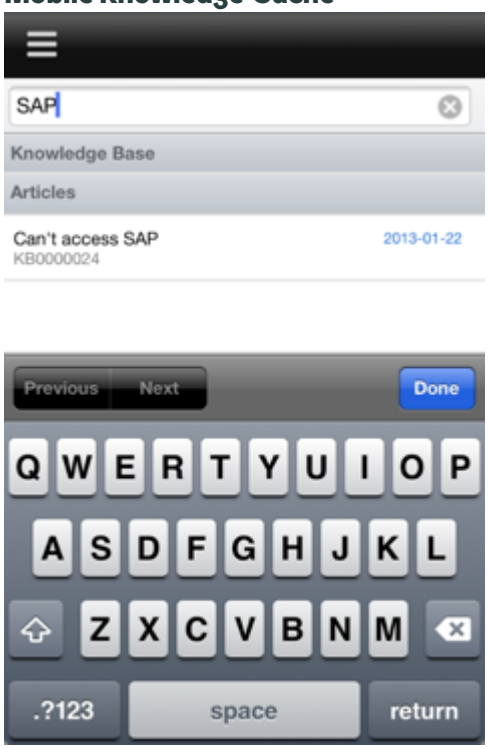
Mobile Knowledge-Artikel-Ansicht



Nach Wissen auf mobilen Geräten suchen

Suchen Sie nach einem bestimmten Artikel, indem Sie nach einem bestimmten Begriff suchen.

Mobile Knowledge-Suche



Automatische Übersetzung

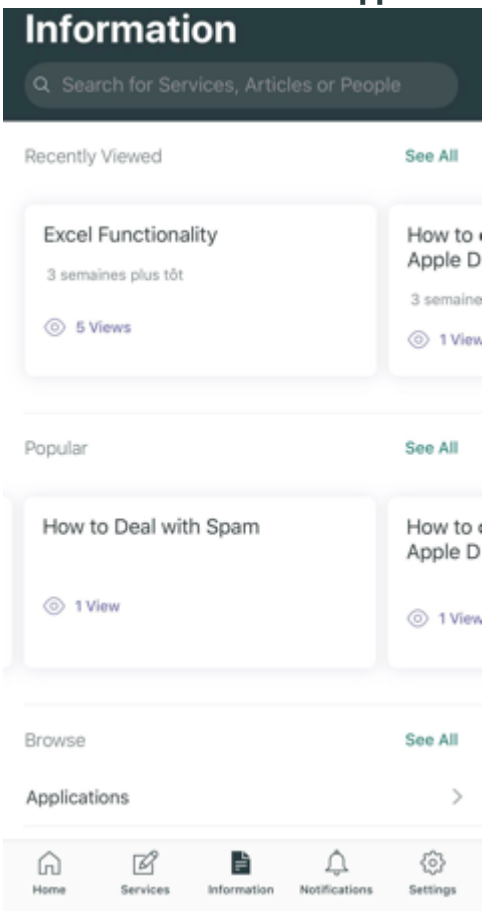
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Now Mobile für das Wissensmanagement

Greifen Sie mit dem Applet „Informationen“ in der App Now Mobile von überall auf Wissensartikel zu. Sie können zuletzt angezeigte und am häufigsten gelesene Artikel anzeigen, nach Artikeln suchen, Artikel nach Kategorien durchsuchen und Feedback für Artikel abgeben.

Um über das Applet „Informationen“ in der App Now Mobile auf Artikel zuzugreifen, müssen Sie zuerst die mobile Anwendung ServiceNow auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunterladen.

Now Mobile Informations-Applet



Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die App Now Mobile aktiviert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Nachdem Sie auf einen Artikel zugegriffen haben, können Sie den Autor, das Veröffentlichungsdatum, die Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertungsdetails des Artikels anzeigen. Darüber hinaus können Sie auf Artikel reagieren und diese bewerten und zugehörige Elemente, zugehörige Artikel und Anhänge anzeigen.

Mit der App Now Mobile können auch externe Benutzer auf die Wissensartikel zugreifen und Feedback dazu abgeben. Weitere Informationen zu den Funktionen und Fähigkeiten externer Benutzer finden Sie unter Externe Mobile-Benutzer .

Aktivierungsinformationen

Das Applet „Informationen“ ist in der App Now Mobile verfügbar. Das Plugin „ServiceNow Mobile Request – Knowledge Management Screens and Applet Launcher“ (com.glideapp.knowledge.mobile_requestor) aktiviert das Applet „Informationen“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Applet „Informationen“ ist standardmäßig sowohl für Neukunden als auch für Upgrade-Kunden aktiviert.

Zugehörige Informationen

Knowledge Bases konfigurieren

Now Mobile-App

Zeigen Sie die beliebtesten oder zuletzt angezeigten Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel im Informations-Applet Now Mobile ab

Zeigen Sie die beliebtesten oder zuletzt angezeigten Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Mit dem Applet „Informationen“ in der App Now Mobile können Sie von einem Mobilgerät aus auf Wissensartikel zugreifen.

Vorbereitungen

Sie können Benutzerkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Benutzer den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Benutzerkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der Mobile-Anwendung auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
3. Greifen Sie auf Ihre zuletzt angezeigten oder die beliebtesten Wissensartikel zu

Informations-Applet-Artikelansichten

Abschnitt	Beschreibung
Zuletzt angezeigt	Bis zu fünf der Artikel, die Sie innerhalb der letzten 30 Tage angezeigt haben.
Beliebt	Bis zu fünf der beliebtesten Wissensartikel. Die Homepage der App Now Mobile enthält einen ähnlichen Abschnitt, in dem bis zu drei der beliebtesten Artikel angezeigt werden.

Hinweis:
Tippen Sie auf **Alle** anzeigen, um die vollständige Liste der Artikel im ausgewählten Abschnitt anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Durchsuchen Sie Artikel im Informations-Applet Now Mobile .

Suchen Sie im Informations-Applet Now Mobile nach einem Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Durchsuchen Sie Artikel im Informations-Applet Now Mobile .

Sie können Artikel innerhalb einer Kategorie im Informations-Applet Now Mobile durchsuchen, um Artikel anzuzeigen, die sich auf ein bestimmtes Thema oder eine bestimmte Gruppierung beziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

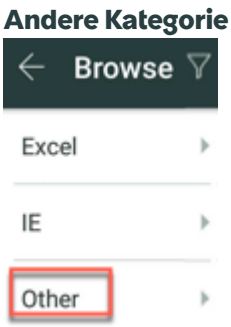
Sie können Benutzerkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Benutzer den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Benutzerkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der Mobile-Anwendung auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
3. Tippen Sie im Abschnitt Durchsuchen auf eine Kategorie in der Kategorienliste, um Artikel und untergeordnete Kategorien anzuzeigen, die der ausgewählten Kategorie zugeordnet sind.

   Hinweis:
   Tippen Sie auf **Alle** anzeigen, um die vollständige Kategorieliste anzuzeigen.

4. Tippen Sie auf weitere Kategorien, bis Sie die Artikelliste anzeigen, die der gewünschten Kategorie zugeordnet ist.
   Die einer übergeordneten Kategorie zugeordneten Artikel werden unter einer untergeordneten Dummy-Kategorie mit der Bezeichnung **Sonstige**gruppiert.



5. Um einen Artikel anzuzeigen, tippen Sie in der Artikelliste auf den Artikel.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Suchen Sie im Informations-Applet Now Mobile nach einem Artikel

Sie können im Informations-Applet Now Mobile nach einem Artikel suchen.

Vorbereitungen

Sie können Benutzerkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Benutzer den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Benutzerkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
2. Tippen **Sie auf Nach Services, Artikeln oder Personen**suchen und geben Sie einen Suchbegriff ein, der sich auf den Artikel bezieht.
3. Tippen Sie auf der App-Tastatur auf das Suchsymbol.
   Die App zeigt Suchergebnisse an.
4. Tippen Sie auf **Artikel**, um nur Artikel in den Suchergebnissen anzuzeigen.
5. Tippen Sie in den Suchergebnissen auf einen Artikel, um den Artikelinhalt anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Sie können den Autor, das Veröffentlichungsdatum, die Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertungsdetails des Artikels im Informations-Applet Now Mobile anzeigen. Darüber hinaus können Sie auf Artikel reagieren und diese bewerten und zugehörige Elemente und zugehörige Artikel anzeigen.

Vorbereitungen

Sie können Benutzerkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Benutzer den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Benutzerkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
2. Suchen Sie nach dem gewünschten Artikel, oder wählen Sie ihn aus den Abschnitten aus, die im Applet „Informationen“ verfügbar sind.
   Auf der Artikelseite werden der Inhalt und die zugehörigen Informationen für den ausgewählten Artikel angezeigt, z. B. Autor, Veröffentlichungsdatum, Anzahl der Aufrufe und Gesamtbewertung. Auf der Seite werden auch die folgenden Abschnitte angezeigt:

UI-Komponente	Beschreibung
Zugehörige Artikel	Bis zu fünf verwandte Artikel, die manuell zugeordnet und automatisch vorhergesagt werden oder beides. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn zugehörige Artikel für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Zugehörige Elemente	Bis zu fünf zugehörige Elemente, die manuell zugeordnet werden. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn zugehörige Elemente für den ausgewählten Artikel verfügbar sind.
Anhänge	An einen Artikel angehängte Dateien. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die Anhänge für den ausgewählten Artikel verfügbar sind. Um eine Datei anzuzeigen, tippen Sie auf den Dateinamen. Wenn ein Artikel mehr als zwei Anhänge enthält, tippen Sie auf die Anzahl der Anhänge und dann auf den Dateinamen.

Hinweis:
Tippen Sie auf **Alle** anzeigen, um die vollständige Liste der Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ oder „Zugehörige Elemente“ anzuzeigen.

3. **Wahlweise:** Reagieren Sie auf den Artikel und bewerten Sie ihn.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel im Informations-Applet Now Mobile ab

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel im Informations-Applet Now Mobile ab

Sie können zu Wissensartikeln beitragen, indem Sie einen Artikel bewerten, einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich kennzeichnen und Kommentare für einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile veröffentlichen und beantworten.

Vorbereitungen

Sie können Benutzerkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Benutzer den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen Artikel keine Benutzerkriterien definiert sind, können alle Benutzer den Artikel lesen.

Prozedur

1. Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Informationen**.
2. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus.
3. Tragen Sie zum Feedback des Artikels bei, indem Sie ihn bewerten, als hilfreich oder nicht hilfreich markieren oder einen Kommentar hinterlassen.

Aktion	Beschreibung
Bewerten Sie den Artikel	Tippen Sie auf die Sternsymbole, die im Artikel angezeigt werden, um seine Effektivität auf einer Skala von 1 bis 5 anzugeben. Bei Bewertungen zwischen 1 und 3 Sternen wird automatisch eine Feedbackaufgabe für den Artikel erstellt und dem Autor oder der Besitzgruppe zugewiesen, je nach Konfiguration.
Markieren Sie einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich	Tippen Sie auf das Hilfreich-Symbol ( ) oder das Nicht-Hilfreich-Symbol ( ).
Geben Sie Ihren Kommentar ein	Geben Sie einen Kommentar in das Feld **Kommentar hier** eingeben ein, und tippen Sie auf **Absenden**.
Zeigen Sie alle Kommentare und Antworten an, die für den Artikel veröffentlicht wurden	Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Kommentare.
Liken Sie einen Kommentar zum Artikel	Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Like-Symbol ( ).
Antworten Sie auf einen Kommentar zum Artikel	Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Antwortsymbol ( ), geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein, das angezeigt wird, und tippen Sie dann auf **Absenden**.
Löschen Sie alle vorherigen Kommentare oder Antworten, die Sie zuvor gepostet haben	Wechseln Sie zu einem Kommentar oder einer Antwort, und tippen Sie dann auf das Löschen-Symbol ( ). Wenn eine Meldung angezeigt wird, tippen Sie auf **OK**. Nur Benutzer, die den Kommentar veröffentlicht haben, Wissensadministratoren und Wissensbesitzer können einen Kommentar löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Zeigen Sie einen Anhang zu einem Kommentar an	Zeigen Sie Dateien an, falls verfügbar, die an einen Kommentar angehängt sind. Um eine Datei anzuzeigen, tippen Sie auf den Dateinamen. Wenn ein Kommentar mehr als zwei Anhänge enthält, tippen Sie auf die Anzahl der Anhänge und dann auf den Dateinamen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Artikel im Informations-Applet Now Mobile an

Steuern Sie den Zugriff auf Wissensartikelebene über Benutzerkriterien

Besitzgruppen verwalten

Erstellen Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie diese Wissensartikeln zu. Knowledge-Gruppenmanager oder Knowledge-Administratoren können Besitzgruppen bearbeiten.

Vorbereitungen

Das Wissensmanagement Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Benutzer mit den Rollen knowledge_domain_expert oder knowledge_admin können Besitzgruppen erstellen.

Benutzer mit den Rollen knowledge_group_manager oder knowledge_admin können Besitzgruppen bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Besitzgruppe, indem Sie Mitglieder und einen Manager hinzufügen. Knowledge-Administratoren genehmigen Besitzgruppen.
Bei der Erstellung von Wissensartikeln können diesen Besitzgruppen zugeordnet werden. Besitzgruppen verwalten Artikelgenehmigungen und Feedback und können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, bearbeiten und aussondern.

Knowledge-Gruppenmanager können Besitzgruppen bearbeiten, die von ihnen verwaltet werden, indem sie Mitglieder hinzufügen oder entfernen, ohne eine Genehmigung dafür einholen zu müssen. Sie können den in ihren Gruppen zugewiesenen Manager nicht ändern. Nur Knowledge-Administratoren können Manager neu zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Besitzgruppen** > **Gruppe verwalten**.
2. Um eine Besitzgruppe zu erstellen, wählen **Sie in der Liste Anforderungstyp die Option Besitzgruppe erstellen**aus.

   Hinweis:
   Um eine vorhandene Besitzgruppe zu bearbeiten, wählen Sie in der Liste Anforderungstyp die Option **Besitzgruppe**bearbeiten aus.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Wissensbesitzgruppe verwalten“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Besitzgruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppen-E-Mail	Eine E-Mail-Adresse für die Besitzgruppe. In diesen Fällen werden E-Mails an die Gruppenmitglieder gesendet. ○ Aktivitäten für Artikel, denen sie zugeordnet sind, z. B. Kommentare. ○ Artikelqualitätsprüfungen (Article Quality Checks, AQI), die für Artikel durchgeführt werden, denen sie zugeordnet sind. Wenn keine Gruppen-E-Mail-Adresse definiert ist, werden die E-Mails an die E-Mail-Adressen der einzelnen Gruppenmitglieder gesendet.
Beschreibung	Beschreibung, mit der die Besitzgruppe definiert wird.
Vorgesetzter	Manager für die Besitzgruppe.
Gruppenmitglieder	Mitglieder der Besitzgruppe.

4. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Die Besitzgruppe wird zur Genehmigung an den Knowledge-Administrator gesendet. Nach der Genehmigung kann die Besitzgruppe verwendet und einem Wissensartikel zugeordnet werden.

Hinweis:
Sie können auch eine Besitzgruppe aus einer vorhandenen Gruppe erstellen.

a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Benutzer und Gruppen** > **Gruppen**.
b. Klicken Sie auf eine Gruppe.
c. Geben Sie im Feld **Typ**Wissenein.

Hinweis:
Wenn das Feld **Typ** nicht im Formular angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout, um es hinzuzufügen.

d. Geben Sie im Feld **Manager** einen Manager ein, und fügen Sie die Rolle knowledge_group_manager hinzu.
e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**, und fügen Sie der Gruppe die Rolle „knowledge_group_member“ hinzu.

Verwenden Sie die Artikelversionsverwaltung

Verwenden Sie die Artikelversionsverwaltung, um mehrere Versionen eines Wissensartikels zu erstellen und zu verwalten.

Benutzerdefinierte Dateien manuell aktualisieren

Wenn Sie Dateien angepasst haben, die als Teil des Plug-Ins für Knowledge Management Advanced Installer aktualisiert wurden, werden diese Dateien während der Plugin-Aktivierung übersprungen und müssen manuell aktualisiert werden.

Aktualisieren Sie Ihre Anpassung manuell, um die Änderungen der Artikelversionsverwaltung zu berücksichtigen.

- Fügen Sie das Feld **Version** zum Layout des Knowledge-Formulars und zur Ansicht der Knowledge-Liste hinzu, falls dieses noch nicht vorhanden ist.
- Fügen Sie die Auswahl **veraltet** zur Auswahlliste **Workflow** dem Knowledge-Formular hinzu, falls es noch nicht vorhanden ist. Behalten Sie den Wert aufgrund von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten, die Artikelversionierungsfunktionen zu dieser Auswahl aufweisen, als **veraltet** bei.

- Aktualisieren Sie die **Wissen** > **Meine gekennzeichneten Elemente** und **Selfservice** > **Meine Knowledge Base-Artikel** -Module, um die folgende Bedingung in das Feld **Filter** aufzunehmen, wenn diese Module diese Änderung nicht bereits widerspiegeln: **Überarbeitet von ist (dynamisch) ich**.

Wenn Sie Dashboard-Berichte zur Knowledge Management-Übersicht angepasst haben, werden diese Dateien während der Plugin-Aktivierung übersprungen und müssen manuell aktualisiert werden.

Veröffentlichte Artikel auschecken und neue Versionen erstellen

Erstellen Sie eine neue Version eines Wissensartikels, indem Sie die neueste veröffentlichte Version auschecken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wissensbesitzer, Wissensmanager oder Wissensadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen veröffentlichten Artikel nur auschecken, wenn bereits eine ausgecheckte Version vorhanden ist. Wenn eine Version **ausgecheckt** wurde, wird die Schaltfläche Auschecken nicht im Header des Wissensformulars angezeigt, und Sie können den Wissensartikel nicht bearbeiten. Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie zuerst den Wissensartikel veröffentlichen.

Wenn Sie einen Artikel **auschecken**, wird der Standardwert des Felds **Gültig bis** des Artikels aus dem Feld Artikelgültigkeit abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Knowledge Base erstellen). Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Datum im Feld **Gültig bis** auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll.

Wenn Sie einen Artikel auschecken, werden Anlagen aus der Basisversion des Artikels in die neue Artikelversion kopiert, und die relativen Pfade zu diesen Anlagen werden ebenfalls aktualisiert.

Hinweis:
Bei Artikelversionen, die in früheren Releases erstellt wurden, werden die relativen Pfade zu den Anlagen möglicherweise nicht aktualisiert. Aktivieren Sie zum Aktualisieren das Korrekturskript `Anhang-Links in Artikelversionen korrigieren`, und führen Sie es aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**.
2. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus der Liste aus.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars auf **Auschecken**.
   Das System erstellt eine neue Version des Wissensartikels und zeigt dem Benutzer eine Nachricht an. Die Artikelnummer der neuen Version bleibt gleich, die Versionsnummer wird um 0.01 erhöht und der Status ändert sich zu **Entwurf**.
4. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Die neue Version des Artikels wird der Wissensliste und der zugehörigen Liste**Artikelversionen** auf dem Wissensformular hinzugefügt.

Veraltete Artikel in den aktuellen Status zurücksetzen

Verwenden Sie eine veraltete Version eines Artikels, um eine neue Version zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Besitzer der Knowledge Base, Knowledge_manager, Knowledge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aktion ist für frühere veröffentlichte Versionen verfügbar, die den Status **Veraltet** haben und nur wenn es keine ausgecheckte Version gibt. Wenn eine Version ausgecheckt wurde, wird die Schaltfläche **Als Aktuelle festlegen** nicht in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Artikel mit dem Status **Veraltet**.
3. Klicken Sie auf **Als Aktuelle festlegen** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System zeigt das Wissensformular an. Die Versionsnummer wird auf die neueste Versionsnummer plus 0.01 erhöht und der Status ändert sich zu **Entwurf**. Wenn beispielsweise die letzte veröffentlichte Version eines Artikels 3.0 ist und Sie die veraltete Version 1.0 als aktuelle Version auswählen, erhöht sich die Versionsnummer auf 3.01.

Alle Versionen eines Artikels anzeigen

Zeigen Sie eine Liste aller verfügbaren Versionen für einen ausgewählten Wissensartikel an und zeigen Sie dann die ausgewählte Version auf einer neuen Registerkarte an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste aller verfügbaren Versionen für einen ausgewählten Wissensartikel wird in der zugehörigen Liste **Artikelversionen** auf dem Wissensformular angezeigt. Benutzer mit Lesezugriff können Hauptversionen sehen. Benutzer mit Mitwirkzugriff können Haupt- und Nebenversionen sehen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Artikelversionen**, um die zugehörige Liste anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Version**, um die gewünschte Artikelversion auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen.
5. Falls gewünscht, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Version anzeigen**, um die Seite der Artikelansicht anzuzeigen.

Zwei Versionen eines Artikels vergleichen

Wählen Sie zwei Versionen eines Wissensartikels aus, und vergleichen Sie sie.

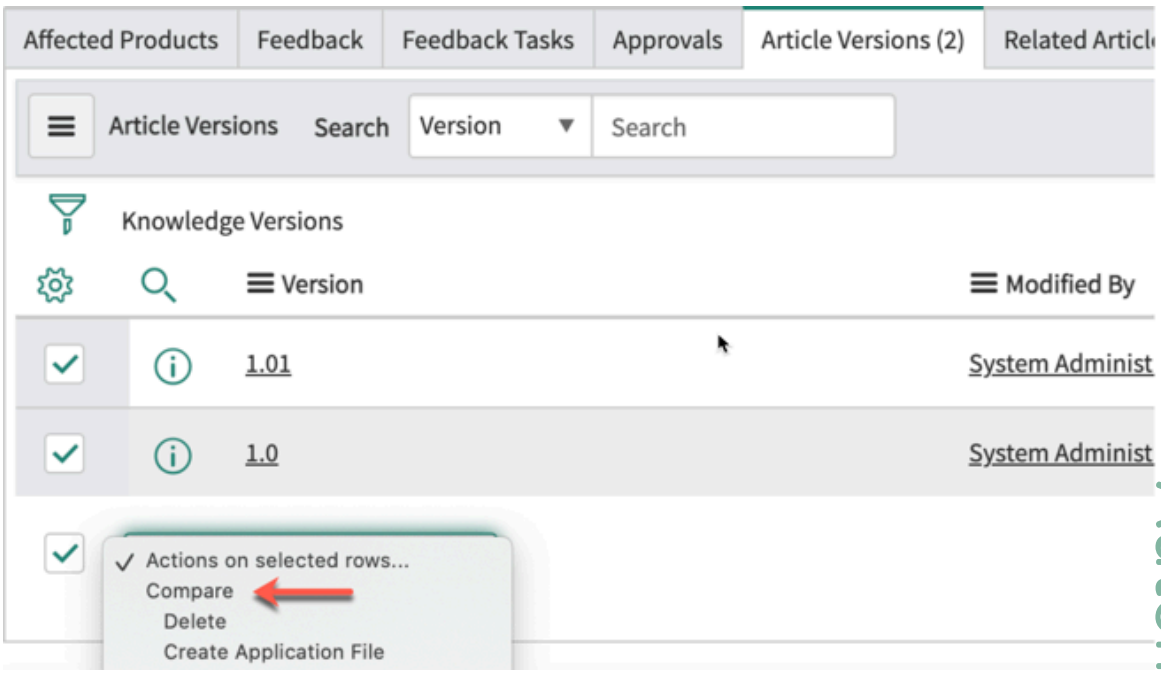
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Knowledge_manager, Knowledge_admin

Hinweis:
Informationen zum besseren Vergleich der Versionen von Wissensartikeln finden Sie unter Vergleichen Sie Wissensartikelversionen in Mitarbeiterbereich.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf einen Wissensartikel mit mehreren Versionen.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Artikelversionen“ die Kontrollkästchen für die beiden Versionen des zu vergleichenden Artikels.

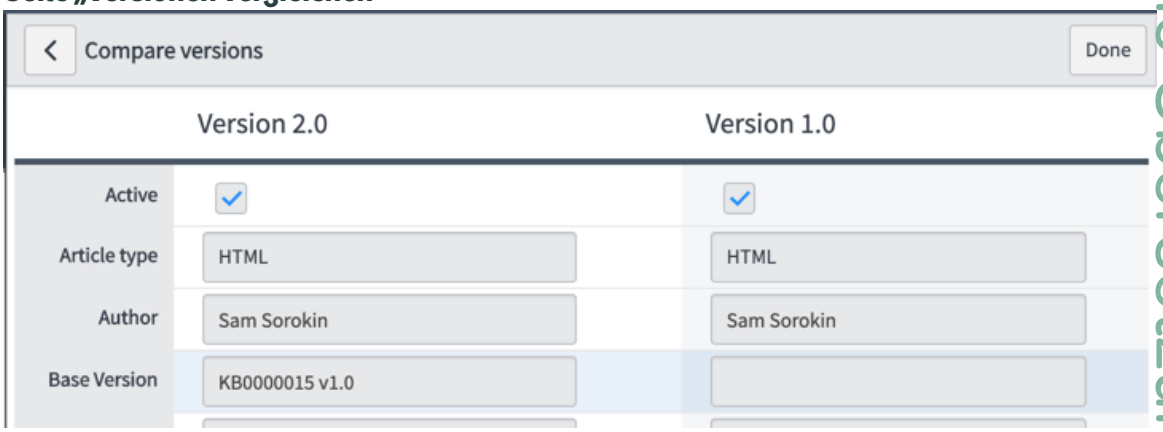
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelversionen



4. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option **Vergleichen** aus.
   Die Seite „Versionen vergleichen“ wird geöffnet und listet die Felder für die ausgewählten Artikelversionen nebeneinander auf. Unterschiede zwischen den beiden Artikelversionen werden hervorgehoben.

Seite „Versionen vergleichen“



5. Klicken Sie auf **Fertig**, um zum Wissensformular zurückzukehren.

Versionierte Artikel stilllegen

Sie können die letzte veröffentlichte Version eines Wissensartikels stilllegen. Durch das Deaktivieren eines Wissensartikels wird keine Version erstellt. Der Artikel wird einfach als **Deaktiviert** gekennzeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wissensadministrator, Wissensmanager und aktueller Herausgeber des versionierten Wissensartikels (nicht verfügbar für kcs_candidate oder kcs_contributor)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur einen Artikel löschen, der keine ausgecheckte Version hat. Wenn eine Version **ausgecheckt** wurde, wird die Schaltfläche Stilllegen nicht im Header des Wissensformulars angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für den Workflow „Knowledge - Approval Retire“ geschieht dies nur, wenn die Stilllegungsanforderung genehmigt wird.

Sie können weiterhin auf veraltete Artikel zugreifen, die an Incidents angehängt wurden, indem Sie mit der sys_id des Artikels zur Artikelansichtsseite navigieren. Veraltete Artikel enthalten eine Meldung, dass ein aktualisierter Artikel verfügbar ist.

Wenn die Versionierung deaktiviert ist, wird nur die neueste Version des Artikels in den Suchergebnissen und Listenansichten angezeigt.

Außer Kraft gesetzte Wissensartikel können nicht von externen Benutzern oder Kunden durchsucht werden. Um einen stillgelegten Artikel wiederzuverwenden, erstellen Sie einen Artikel mit demselben Inhalt, der nach der Genehmigung veröffentlicht wird.

Ab dem Release Utah können Sie einen Ersatzartikel angeben, während Sie einen Wissensartikel stilllegen. Wenn Sie auf den stillgelegten Artikel zugreifen, werden Sie automatisch zum Ersatzartikel mit einer Meldung auf dem Bildschirm weitergeleitet. Der Artikel KBxxx ist stillgelegt und wurde durch den Wissensartikel KBxxx ersetzt. Wenn kein Ersatzartikel verfügbar ist, zeigt die Seite die Meldung Wissensdatensatz nicht gefunden an.

- Artikel mit Ersatz gibt einen 301-Code zurück.
- Artikel ohne Ersatz gibt einen 404-Code zurück.
- Standardmäßig ist die Systemeigenschaft `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` auf „true“ festgelegt, um einen Ersatzartikel für einen stillgelegten Artikel bereitzustellen. Das Setup zum Umleiten eines Artikels zu einem Ersatzartikel ist standardmäßig festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**.
2. Wählen Sie einen Artikel.
3. Klicken Sie auf **Deaktiviert** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System kehrt zur Wissensliste zurück. Der Status des Artikels ändert sich zu **Ausstehende Außerbetriebnahme** und der Status der zuvor veröffentlichten Versionen ändert sich zu **Veraltet**.

Hinweis:
Sie können einen stillgelegten Artikel nicht auschecken oder bearbeiten.

Ergebnisse
Der ausgewählte Artikel ist deaktiviert und kann über den zugegriffen werden **Wissen** > **Artikel** > **Deaktiviert**

Artikelversionsverwaltungsfunktion deaktivieren

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können die Artikelversionsverwaltungsfunktion durch Festlegen einer Eigenschaft deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Eigenschaft**Artikelversionsverwaltung aktivieren (glide.knowman.versioning.enabled) steuert die Artikelversionsverwaltung. Durch das Festlegen dieser Eigenschaft auf **false** wird das Artikelversionierungsfeature deaktiviert. Wenn es einmal deaktiviert wurde:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wird das Feld **Version** aus dem Wissensformular entfernt. Bleibt die Spalte **Version** in der Wissensliste erhalten und kann manuell entfernt werden.
- Wird die zugehörige Liste **Artikelversionen** aus dem Wissensformular entfernt.
- Die Schaltflächen **Deaktivieren**, **Auschecken** und **Zur Aktuellen machen** werden aus dem Wissensformular entfernt.
- Veraltete Artikel werden aus den Ansichten der Wissensliste entfernt.
- Der Versionsverlauf wird nicht auf der Seite für die Artikelansicht angezeigt.

Artikel werden weiterhin im Hintergrund versioniert. Nebenversionen werden erhöht, bis ein Artikel veröffentlicht wird. Anschließend wird die Versionsnummer auf die nächste Hauptversion erhöht.

Benutzer können weiterhin auf veraltete Artikel zugreifen, die an Incidents angehängt wurden. Veraltete Artikel enthalten eine Meldung, dass ein aktualisierter Artikel verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Artikelversionierungsfeature aktivieren** im Abschnitt Artikelversionierungseigenschaften.
3. Klicken Sie auf die Checkbox, um die Eigenschaft zu deaktivieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wissensblöcke verwenden

Verwenden Sie Wissensblöcke, um das Verfassen von Wissen für Autoren und den Verbrauch von Wissen für Leser zu vereinfachen.

Wissensblock erstellen

Erstellen oder ändern Sie einen Wissensblock, um ein wiederverwendbares Inhaltselement zu definieren, das in Wissensartikel in einer Knowledge Base eingefügt werden kann. Der Wissensblock ist durch Benutzerkriterien gesichert, die festlegen, welche Informationen eines Artikels oder einer Suche Benutzer, Gruppen, Rollen, Unternehmen, Standorte oder Abteilungen lesen oder nicht lesen können, sodass es den Benutzern ermöglicht wird, für sie relevante Inhalte einfacher anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Neu erstellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensblock-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Dieses Feld wird automatisch auf eine Wissensblocknummer gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wissensdatenbank	Name der Wissensdatenbank. Die Wissensblockfunktion muss für jede Wissensdatenbank aktiviert werden, für die Sie Blöcke erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensblock. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Besitzgruppen-Funktion aktiviert ist. Wissensblöcke können mit oder ohne die Besitzgruppen-Funktion verwendet werden. Weitere Informationen zu Besitzgruppen, z. B. zur Vorgehensweise zum Aktivieren der Funktion, finden Sie unter Besitzgruppen.
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen. Auf der Wissensbasis- und Wissensblockebene festgelegte Benutzerkriterien steuern, welche Benutzer Blockinhalte innerhalb eines Artikels lesen oder nicht lesen können. Weitere Informationen zum Auswählen von Benutzerkriterien für einen Wissensblock finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.
Kann nicht gelesen werden	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene. Auf der Wissensbasis- und Wissensblockebene festgelegte Benutzerkriterien steuern, welche Benutzer Blockinhalte innerhalb eines Artikels lesen oder nicht lesen können. Weitere Informationen zum Auswählen von Benutzerkriterien für einen Wissensblock finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensblock abläuft Nach dem bis heute gültigen Datum: ○ Der Wissensartikel-Artikel-Viewer zeigt abgelaufene Wissensblock-Inhalte nicht mehr im zugehörigen Wissensartikel an. ○ Die Suche gibt keine Wissensartikel mehr zurück, wenn die Schlüsselwörter in den abgelaufenen Blöcken enthalten sind.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Wissensblocks.
Text	Text des Wissensblocks.
Version	Dieses Feld wird automatisch auf eine Versionsnummer gesetzt, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Weitere Informationen zur Artikelversionsverwaltung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sowie zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Artikeltyp	Dieses Feld wird automatisch auf HTML gesetzt. **Hinweis:** Wissensblöcke werden nur für HTML-Wissensartikel unterstützt.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Blocks gesetzt, z. B. Entwurf, Veröffentlicht oder Zurückgezogen.
Quellaufgabe	Nicht zutreffend.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Block zu erstellen oder zu aktualisieren.
5. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Block zu veröffentlichen.

Hinweis:
Alle zusätzlichen Schritte, die zum Veröffentlichen des Wissensblocks erforderlich sind, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base-Workflows.

Nächste Maßnahme
Nachdem der Wissensblock veröffentlicht wurde, können Sie den Block einem Artikel in der Knowledge Base hinzufügen.

Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen

Steuern Sie, welche Benutzer Wissensblock-Inhalte innerhalb eines Artikels in einer Knowledge Base lesen oder nicht lesen können, indem Sie auf Knowledge Base- und Wissensblock-Ebene Benutzerkriterien festlegen. Als Wissensmitarbeiter können Sie Benutzerkriterien auf Wissensblockebene anwenden.

Vorbereitungen
Wissensblöcke aktivieren

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

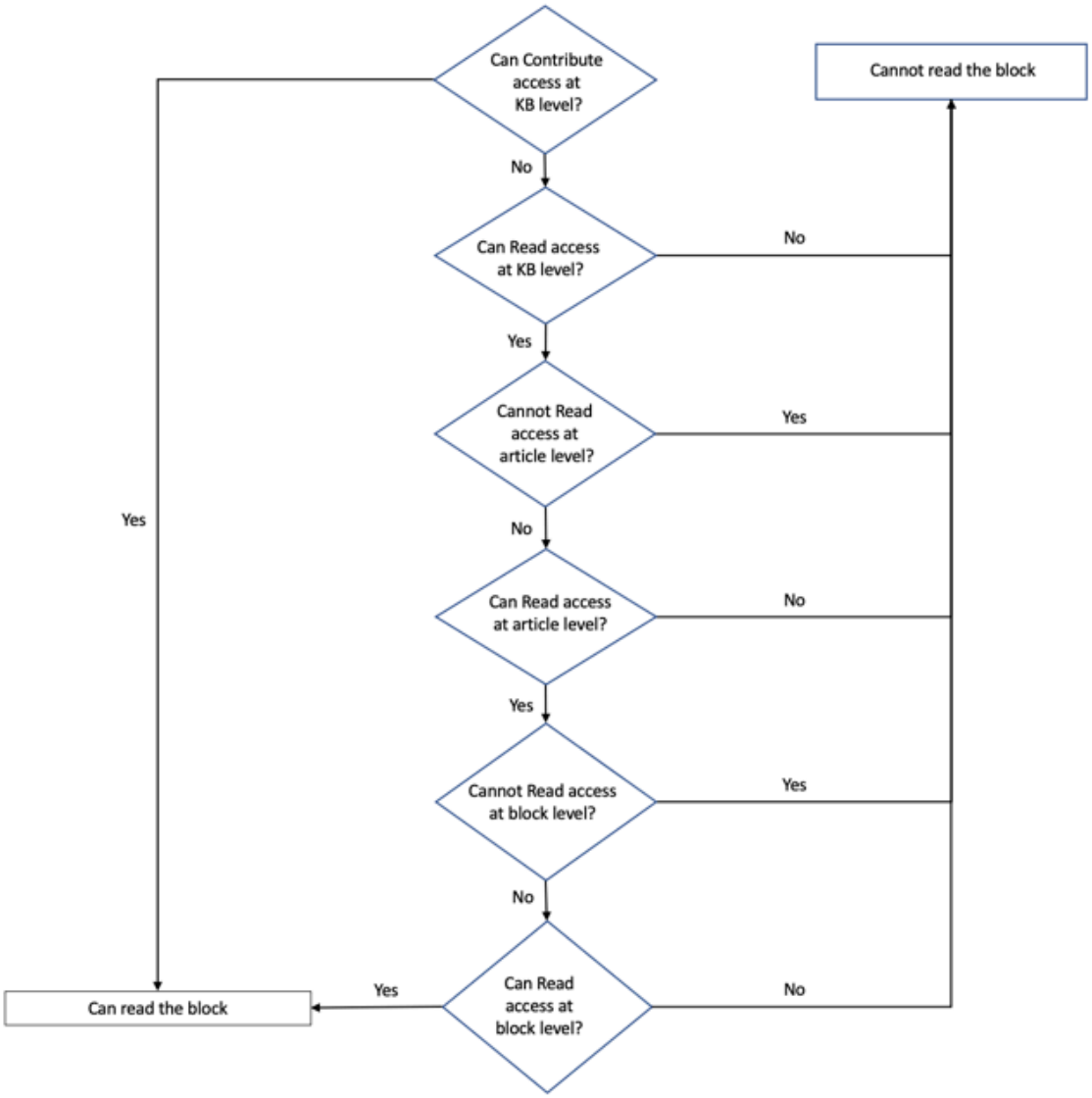
Prozedur
1. Navigieren zu **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Wissensblock.
3. Übernehmen Sie die gewünschten Benutzerkriterien für die Felder **Kann lesen** und **Kann nicht lesen**.

Name	Beschreibung
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen.
Lesen nicht möglich	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“-Zugriff auf Wissensblockebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können vorhandene Benutzerkriterien-Datensätze verwenden oder neue erstellen. Informationen zum Erstellen eines neuen Datensatzes finden Sie unter Benutzerkriteriendatensätze in Knowledge Management erstellen.
- Wenn ein Benutzer ein **Kann beitragen**-Kriterium auf der Knowledge Base-Ebene erfüllt, kann er alle Inhalte des Wissensblocks lesen, unabhängig davon, welche Kriterien für **Kann lesen** und **Kann nicht lesen** auf der Wissensblockebene festgelegt sind.
- Wenn ein Benutzer ein **Kann nicht lesen**-Kriterium auf der Wissensblockebene erfüllt, kann er die Inhalte des Wissensblocks nicht lesen, unabhängig davon, welche Kriterien für **Kann lesen** auf der Wissensblockebene festgelegt sind.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf einen Wissensartikel und keinen Zugriff auf einen oder mehrere Blöcke innerhalb des Artikels hat, kann der Benutzer den Inhalt weiterhin lesen, ohne den Blockinhalt anzugeben.



4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Beenden und Veröffentlichen des Blocks finden Sie unter Wissensblock erstellen.
- Informationen zum Hinzufügen des Blocks zu einem Artikel sowie zur Vorschau des Artikels durch Identitätswechsel verschiedener Benutzer finden Sie unter Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen.

Wissensblock stilllegen

Sie können einen veröffentlichten Wissensblock löschen, sodass er nicht mehr von Benutzern angezeigt oder durchsucht werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Veröffentlicht**.
2. Öffnen Sie den anwendbaren Datensatz.
3. Wählen Sie **Stilllegen** aus, um den Wissensblock stillzulegen.

Hinweis:

- Ab Release Washington DC können Sie den an einen Artikel angehängten Wissensblock löschen, indem Sie die Systemeigenschaft (`glide.knowman.allow_retire_block`) auf „true“ setzen.
- Alle zusätzlichen Schritte, die erforderlich sind, um den Wissensblock zu entfernen, z. B. Genehmigungen, hängen vom Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows.
- Ein Wissensblock kann nur gelöscht werden, wenn er in keinem Wissensartikel verwendet wird, einschließlich eines stillgelegten Artikels oder einer vorherigen Version eines Artikels.

Ergebnisse

Der stillgelegte Wissensblock ist im Artikel nicht mehr sichtbar.

Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen

Sie können einen oder mehrere Wissensblöcke in einen Wissensartikel innerhalb einer Knowledge Base einfügen. Jeder Wissensblock wird durch Benutzerkriterien gesichert, die steuern, wer den Inhalt in einem Artikel lesen oder nicht lesen kann.

Vorbereitungen

Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Knowledge Base-Artikel**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
   Wenn Sie auf **Neu**klicken, erhalten Sie Optionen zum Auswählen einer Artikelvorlage. Die Artikelvorlagen werden angezeigt, wenn Sie sie im aktivieren **Wissen** > **Artikelvorlagen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine Artikelvorlage.

   Hinweis:
   Sie können Wissensblöcke in mehr als einem HTML-Feld einer Artikelvorlage hinzufügen oder entfernen, einschließlich benutzerdefinierter Vorlagen.

4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Wissensartikels finden Sie unter Erstellen Sie in einen Wissensartikel aus einem Incident ITSM Mitarbeiterbereich.

   Hinweis:
   Wissensblöcke werden nur für HTML-Wissensartikel unterstützt. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Artikeltyp** auf **HTML**festgelegt ist.

5. Klicken Sie im Artikeltext auf die Stelle, an der ein Block eingefügt werden muss, und klicken Sie dann auf **Blöcke hinzufügen**.

   Wenn die Schaltfläche **Blöcke hinzufügen** nicht sichtbar ist, stellen Sie sicher, dass die Wissensblockfunktion für die Wissensdatenbank aktiviert ist, in der sich der Artikel befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.

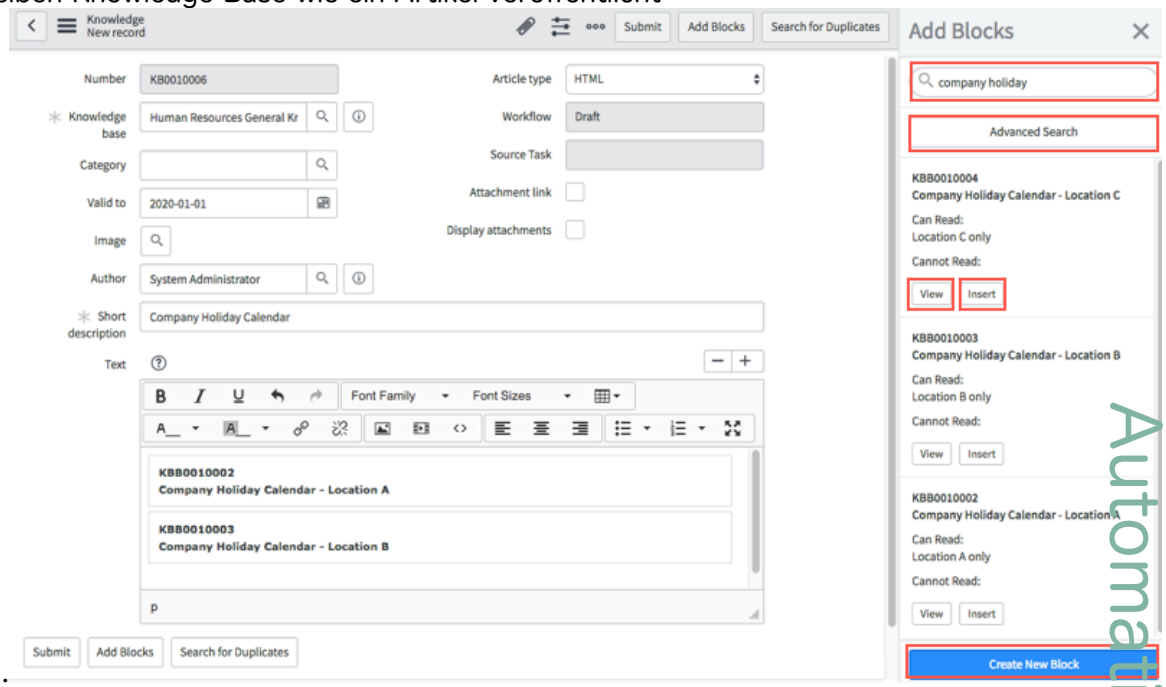
   Hinweis:
   Blöcke können nur dem Textfeld hinzugefügt werden.

   Im Seitenbereich „ **Blöcke** hinzufügen“ können Sie nach Wissensblöcken suchen, eine erweiterte Suche durchführen, anzeigen und Wissensblöcke in den Artikel einfügen. Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators mit der erweiterten Suche finden Sie unter Bedingungsgenerator . Sie können Blöcke auch direkt über die Seitenleiste erstellen.

   - Sie können die Anzahl der im Seitenbereich „ **Blöcke hinzufügen** “ angezeigten Suchergebnisse mit der Eigenschaft `glide.knowman.add_blocks.search_results` konfigurieren. Standardmäßig beträgt die Mindestanzahl der angezeigten Suchergebnisse 6 und die maximale Anzahl der angezeigten Suchergebnisse 25. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

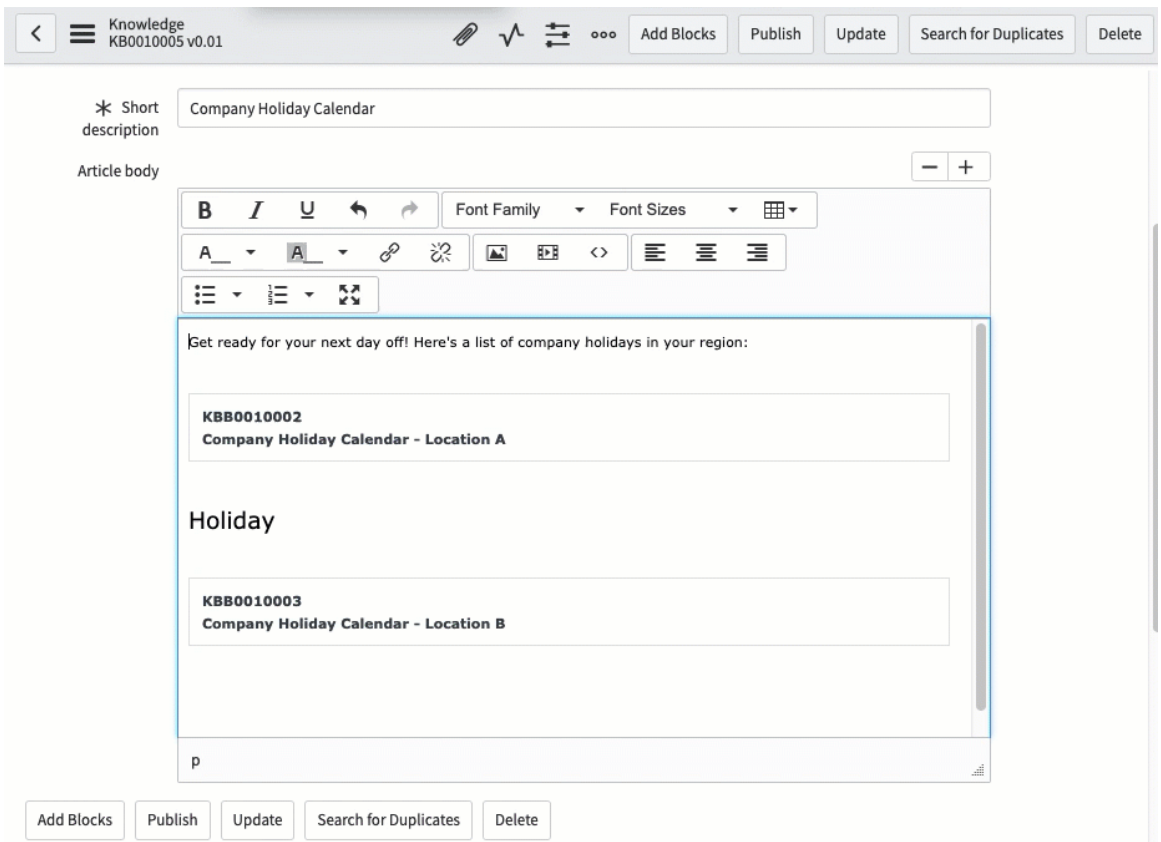
- Wenn es Wissensblöcke gibt, die Sie nicht finden können, stellen Sie sicher, dass die Blöcke in derselben Sprache und in derselben Knowledge Base wie ein Artikel veröffentlicht wurden.



6. **Wahlweise:** Ordnen Sie den Wissensblock im Artikeltext neu an.

Example

(Optional) Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen Benutzer, der einen Wissensblock innerhalb eines Artikels mithilfe einer Tastatur verschiebt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Artikel zu erstellen oder zu aktualisieren.

   Hinweis:
   Sie können den Artikel mit den Blöcken nach Benutzer oder, falls veröffentlicht, nach Datum in einer Vorschau anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

   Hinweis:
   Alle zum Veröffentlichen des Wissensartikels erforderlichen zusätzlichen Schritte, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base-Workflows.

Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen

Zeigen Sie einen Wissensartikel mit Wissensblöcken nach Benutzer oder, falls veröffentlicht, nach Datum in einer Vorschau an. Im Fall unveröffentlichter Artikel können Sie eine Vorschau des Artikels nach Benutzer anzeigen, indem Sie die Identität verschiedener Benutzer annehmen, um zu sehen, wie die Wissensblockinhalte des Artikels (basierend auf den auf Knowledge Base- und Wissensblock-Ebene festgelegten Benutzerkriterien) angezeigt oder ausgeblendet werden. Im Fall veröffentlichter Artikel können Sie eine Vorschau des Artikels nach Benutzer und nach Datum anzeigen, um zu sehen, wie der Artikel in früheren Versionen für verschiedene Benutzer angezeigt wird.

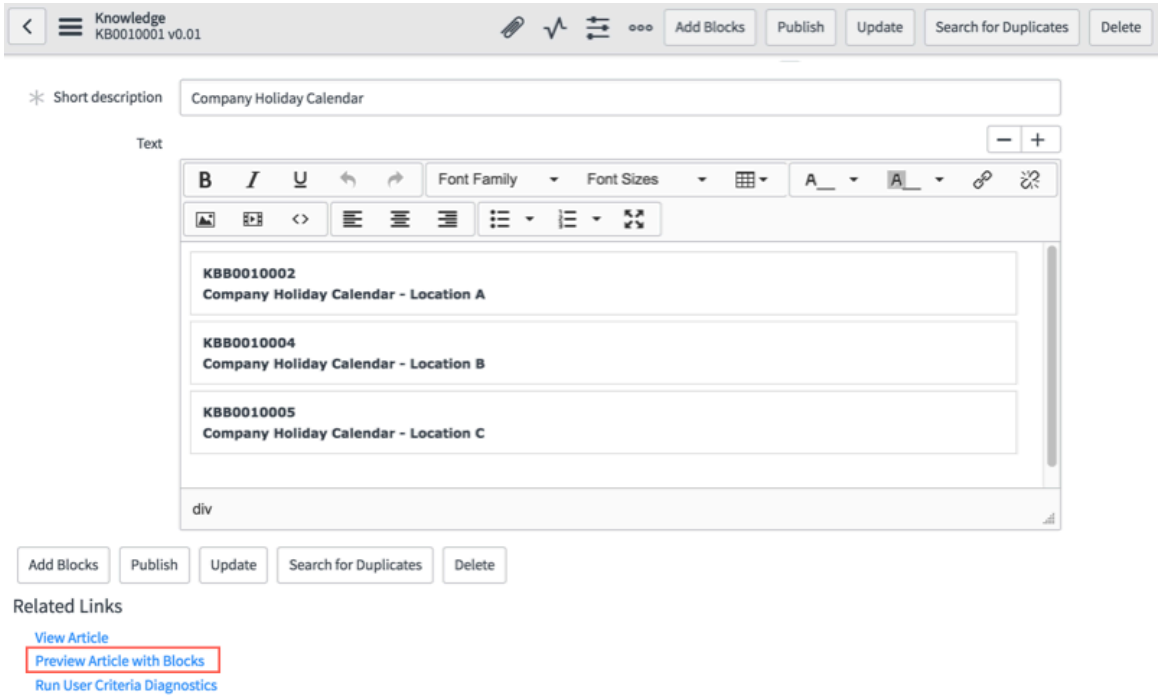
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**, und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Nicht** veröffentlicht oder **Veröffentlicht**.
2. Öffnen Sie den Wissensartikel mit Wissensblöcken.
3. Im Abschnitt **Zugehörige Links** klicken Sie auf **Vorschau des Artikels mit Blöcken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Zeigen Sie eine Vorschau des Artikels in einer der folgenden Varianten an.

Wissensblöcke, die in erstellt werden Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Inhalte wieder, indem Sie Wissensblöcke in Mitarbeiterbereicherstellen, bearbeiten und veröffentlichen.

Sie können die folgenden Aufgaben im Zusammenhang mit Wissensblöcken in Mitarbeiterbereichausführen:

- Erstellen Sie einen Wissensblock für eine Knowledge Base.
- Verwalten Sie alle unveröffentlichten und veröffentlichten Wissensblöcke, die Sie verfasst haben.
- Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen.

  Wenn Sie einem Wissensartikel einen Wissensblock hinzufügen, können Sie Wissensblöcke auch zu beliebigen Feldern hinzufügen, die einer Artikelvorlage zugeordnet sind, wenn sie für einen Artikel verwendet wird.

- Löschen Sie einen Wissensblock, der nicht in Wissensartikeln verwendet wird.

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereichan, einschließlich Blocknummer, Kurzbeschreibung und Blockinhalt.

Vorbereitungen

Sie müssen Lesezugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie anzeigen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Zeigen Sie Wissensblöcke an, die von Ihnen oder anderen Personen verfasst wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie alle Blöcke an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Wissensblöcke** > **Alle**.
- Zeigen Sie von Ihnen erstellte Blöcke an, indem Sie zu einem der beiden navigieren **Lists** > **Wissensblöcke** > **Veröffentlicht** oder **Lists** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**.

3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensblock, den Sie anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine andere Version des Wissensblocks an, indem Sie die Version in der Versionsliste auswählen.

Hinweis:
Die Versionsliste wird nur angezeigt, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

Ergebnisse

Die ausgewählte Version des Wissensblocks wird in Mitarbeiterbereichgeöffnet. Jede frühere Version des Wissensblocks wird als veraltet gekennzeichnet. Klicken Sie beim Anzeigen einer früheren Version auf die Versionsnummer des Wissensblocks, um eine Liste aller Versionen anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Wissensblockdetails, die in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

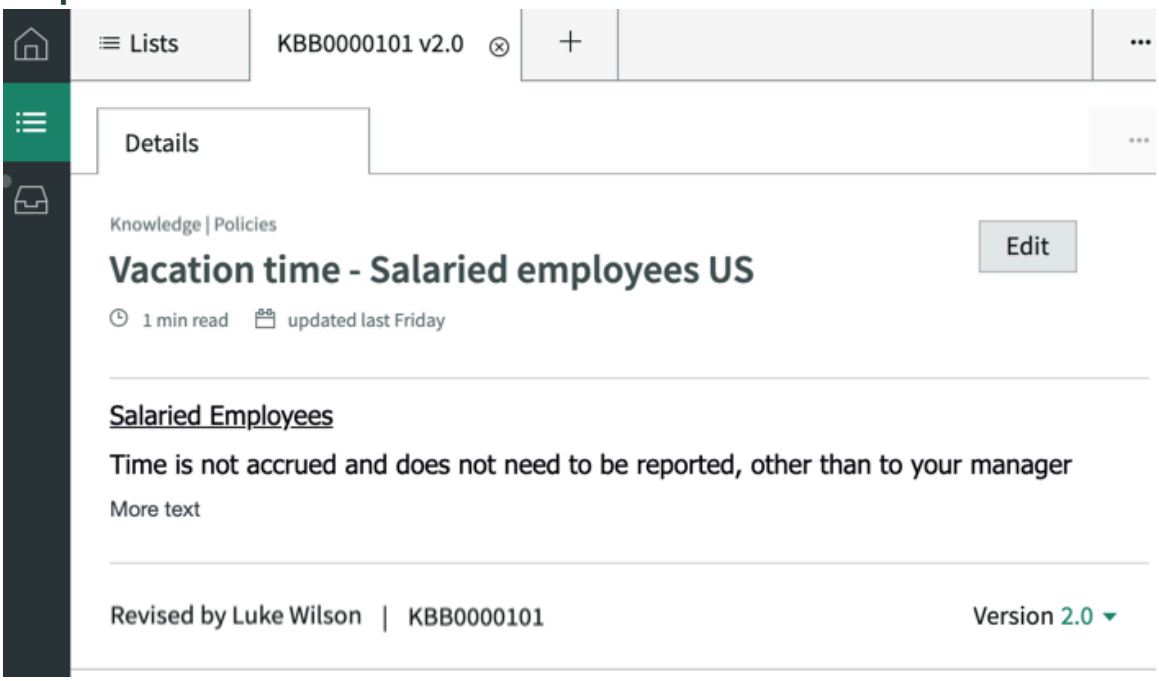
Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Wissensblockdetails, die in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie die Details eines Wissensblocks in Mitarbeiterbereichan.

Die Wissensblock-Ansichtsseite in Mitarbeiterbereich enthält mehrere Details zu einem angezeigten Block.

Beispiel für eine Wissensblockansichtsseite in Mitarbeiterbereich



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelinformationen, die auf der Wissensblockansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Details	Beschreibung
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Wissensartikel und die Artikelkategorie gespeichert werden. In der Abbildung ist „Knowledge“ die Knowledge Base und „Policies“ die Wissensblockkategorie.
Lesezeit	Durchschnittliche Zeit zum Lesen des Wissensblocks. Dies kann Ihnen bei der Entscheidung helfen, ob Sie Zeit zum Lesen des Blocks haben. Die Lesezeit wird basierend auf einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 200 Wörtern pro Minute berechnet. Für Blöcke in Sprachen wie Chinesisch, Japanisch und Koreanisch wird die Lesezeit basierend auf einer durchschnittlichen Geschwindigkeit von 500 Zeichen pro Minute berechnet. Wenn Bilder in einem Artikel vorhanden sind, wird die Lesezeit anhand der folgenden Regeln berechnet: • Fügen Sie für das erste Bild 12 Sekunden hinzu, für das zweite Bild 11 Sekunden usw. • Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, fügen Sie nach dem zehnten Bild 3 Sekunden für jedes Bild hinzu.
Zeit der letzten Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Wissensblocks in Anzahl von Tagen für die aktuelle Woche, Anzahl von Wochen oder Anzahl von Jahren.
Inhalt des Wissensblocks	Text und Bilder im Wissensblock.
Erstellt von	Autor des Wissensblocks. Dieses Feld wird nur in der ersten Version eines Wissensblocks angezeigt.
Überarbeitet von	Benutzer, der den Wissensblock überarbeitet hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Wissensblock nachträglich bearbeitet wurde.
Wissensblocknummer	Eindeutige Nummer, die dem Wissensblock automatisch zugewiesen wird. In der Abbildung ist KBB0000101 die Blocknummer.
Version	Ausgewählte Version des Wissensblocks. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. In der Abbildung ist 2.0 die ausgewählte Version des Wissensblocks.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensblock für eine Knowledge Base in Mitarbeiterbereich, um einen Inhalt in Wissensartikeln in dieser Knowledge Base wiederzuverwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie die Wissensblockfunktion für die Knowledge Base, in der Sie Blöcke erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.
- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensblock erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch Blöcke erstellen, wenn Sie auf ein Artikelfenster zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Wissensblock zu einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob bereits ein Wissensblock zu diesem Thema verfügbar ist.
   a. Navigieren zu **Lists** > **Wissensblöcke** > **Alle**.
   b. Legen Sie einen Filter fest, um nach möglichen übereinstimmenden Wissensblöcken zu suchen.
      - Klicken Sie auf eine Spaltenkopfzeile. Wählen Sie basierend auf dem in der Spalte enthaltenen Datentyp im Abschnitt „Filter“ die Filteroptionen aus, oder geben Sie die Filterbedingungen ein, die Sie anwenden möchten. Beispielsweise können Sie für die Spalte Workflow die folgenden Status auswählen:
        - Entwurf
        - Prüfen
        - Geplant für Veröffentlichung
        - Veröffentlicht
        - Ausstehende Außerbetriebnahme
        - Deaktiviert
        - Veraltet
      - Klicken Sie auf das Symbol zum Anzeigen des Filterbereichs (zum Anzeigen des Filterbereichs) und dann auf **Erweiterte Ansicht**. Geben Sie im Dialogfeld „Erweiterte Ansicht“ im Feld **Alle diese Bedingungen müssen Bedingungen erfüllt sein Bedingungen** an, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Klicken Sie in einer Wissensblockliste auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Wissensblock“ aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Wissensblocks. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Wissensdatenbank	Name der Knowledge Base, der Sie den Wissensblock hinzufügen.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie, die der Knowledge Base zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensblock. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Funktion „Besitzgruppen“ aktiviert ist (siehe Besitzgruppen). **Hinweis:** Wissensblöcke können ohne die Funktion „Besitzgruppen“ verwendet werden.
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen. **Hinweis:** Benutzerkriterien, die auf Knowledge Base- und Wissensblockebene festgelegt werden, steuern, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel lesen können. (Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.)
Lesen nicht möglich	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene. **Hinweis:** Benutzerkriterien, die auf Knowledge Base- und Wissensblockebene festgelegt werden, steuern, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel lesen können. (Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.)
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensblock abläuft Nach Ablauf des gültigen Enddatums: ○ Auf der Wissensartikel-Ansichtsseite werden abgelaufene Wissensblockinhalte im zugehörigen Wissensartikel nicht mehr angezeigt. ○ Wissensartikelsuchen geben keine Wissensartikel mehr zurück, wenn die Stichwörter nur in den abgelaufenen Blöcken enthalten sind.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Wissensblocks.
Artikeltext	Inhalt des Wissensblocks.
Version	Versionsnummer des Wissensblocks. Dieses Feld wird automatisch auf eine Versionsnummer gesetzt, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist. **Hinweis:** Wissensblöcke können ohne die Funktion zur Artikelversionsverwaltung verwendet werden. Weitere Informationen zur Artikelversionsverwaltung sowie zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Artikeltyp	Markup-Sprache, die zum Formatieren des Blocks verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch auf HTML festgelegt, da

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wissensblöcke werden nur für HTML-Wissensartikel unterstützt.
Workflow	Veröffentlichungsstatus des Blocks. Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Blocks gesetzt, z. B. Entwurf, Veröffentlicht oder Zurückgezogen.

Hinweis:
Sie können das Feld **Quellaufgabe** ignorieren, das nicht verwendet wird.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Wissensblock wird gespeichert und in der Liste „Nicht veröffentlicht“ der Wissensblöcke in Mitarbeiterbereich angezeigt, und zusätzliche Funktionen werden im Formular verfügbar.
6. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Block, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

   (Optional) Ein Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.

   - **Wissen - Sofort veröffentlichen**: Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
   - **Knowledge - Approval Publish**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

   Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen Veröffentlicht und Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks erhöht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie Wissensblöcke in einer Knowledge Base in Mitarbeiterbereich, um den wiederverwendeten Inhalt in allen Artikeln in der Knowledge Base zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie bearbeiten möchten. Standardmäßig werden im Wissensblock keine angehängten Dateien, sondern nur als Link angezeigt.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissensblöcke** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensblocks.
4. Ändern Sie die Felder im Formular „Wissensblock“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei einem unveröffentlichten Wissensblock wird das Formular „Wissensblock“ geöffnet, wenn Sie den Artikel auswählen.
- Klicken Sie bei einem veröffentlichten Wissensblock auf **Bearbeiten**, um auf das Formular „Wissensblock“ zuzugreifen.

> **Hinweis:**
> Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können Sie nur die neueste Version eines Wissensblocks bearbeiten. Klicken Sie auf **Auschecken**, nachdem Sie auf **Bearbeiten geklickt**haben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Wissensblock wird gespeichert und in der Liste Nicht veröffentlicht unter Wissensblöcke angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Wissensblocks um 0,01 erhöht.
6. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Wissensblock, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
   Der Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.
   - **Wissen - Sofort veröffentlichen**: Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
   - **Knowledge - Approval Publish**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

   Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen Veröffentlicht und Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks auf die nächste ganze Zahl aktualisiert (z. B. von 2.02 auf 3.0).

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock, um ihn zum Hinzufügen zu Wissensartikeln verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie veröffentlichen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensblocks.
4. Klicken Sie im Formular „Wissensblock“ auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.

- **Wissen - Sofort veröffentlichen**: Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
- **Knowledge - Approval Publish**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen Veröffentlicht und Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Blocks erhöht.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensblock, der in Mitarbeiterbereichauf Ihre Überprüfung wartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**.
3. Klicken Sie auf einen Wissensblock-Link, der sich im Status **Überprüfungs** -Workflow befindet.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigungen“ in der Spalte **Status auf Angefordert.** Das Genehmigungsformular wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereichgeöffnet.
6. Wählen Sie in der Liste Status die **Option Genehmigt**aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der genehmigte Wissensblock wird sofort veröffentlicht. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Im Formular „Wissensblock“ ändert sich der Workflow-Status in **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Wissensblocks wird der zugehörigen Liste Blockversionen im Formular „Wissensblock“ hinzugefügt. Die Version ist auch in der Liste Alle unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichverfügbar, wechseln Sie zu **Wissensblöcke** > **Alle**.

Fügen Sie einen Wissensblock zu einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einen Wissensblock zu einem Wissensartikel in Mitarbeiterbereichhinzu .

Vorbereitungen

- Sowohl der Wissensartikel als auch der Wissensblock müssen sich in derselben Knowledge Base befinden.
- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass die Wissensblockfunktion für die Knowledge Base aktiviert ist, in der sich der Artikel befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissensartikel** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf einen vorhandenen Artikellink.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Hinweis:

- Wissensblöcke werden nur für HTML-Wissensartikel unterstützt. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Artikeltyp** auf **HTML**festgelegt ist.
- Wenn ein Wissensartikel eine Artikelvorlage verwendet, können Sie Wissensblöcke zu allen Feldern hinzufügen, die der Artikelvorlage zugeordnet sind.

4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol zum Hinzufügen von Blöcken (Symbol zum von Blöcken).
5. Suchen Sie nach dem Artikel, dem Sie den Wissensblock hinzufügen möchten.
   Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators mit der erweiterten Suche finden Sie unter Bedingungsgenerator .
6. Klicken Sie auf **Einfügen**, um den Wissensblock zum Artikel hinzuzufügen.
   Wenn keine Wissensblöcke vorhanden sind, klicken Sie auf **Neuen Block erstellen**, und befolgen Sie das Verfahren, um einen weiteren Block zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

Hinweis:
Sie können eine Vorschau des Artikels mit den Blöcken anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken in an Mitarbeiterbereich.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

   Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken in Mitarbeiterbereichan.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert wird.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissensartikel** > **Alle**.
3. Wählen Sie den Artikel aus, in dem Sie eine Vorschau eines Wissensblocks anzeigen möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Klicken Sie **auf Vorschau mit Blöcken**.
   Die Artikelbearbeitungsseite wird aktualisiert und zeigt Optionen für die Vorschau eines Wissensblocks an.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Blöcke anzeigen**, um die dem Artikel hinzugefügten Wissensblöcke hervorzuheben.
6. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Wissensblock in stilllegen Mitarbeiterbereich

Löschen Sie einen veröffentlichten Wissensblock, wenn er nicht mehr für Benutzer zum Anzeigen oder Durchsuchen verfügbar sein soll.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie löschen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user und Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Wissensblöcke nur löschen, wenn sie nicht in Wissensartikeln verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissensartikel** > **Veröffentlicht**.
3. Wählen Sie den Wissensblock aus, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie **auf Stilllegen**.

Ergebnisse

Der Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base stillgelegt.

- **Wissen – Sofort stilllegen**: Der Wissensblock wird sofort stillgelegt.
- **Wissen – Genehmigung stilllegen**: Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung stillgelegt.

Nach der Stilllegung wird Ihr Wissensblock nicht mehr in der Liste Veröffentlicht unter Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichangezeigt.

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

Wenn Sie in Ihrer Anwendung eine benutzerdefinierte Such- oder Wissensartikel-Anzeige verwenden, können Sie diese benutzerdefinierte Suche oder Anzeige mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren.

Hinweis:
Die Integration ist nur erforderlich, wenn Sie eine benutzerdefinierte Such- oder Wissensartikel-Anzeige verwenden.

KBPortalServiceImpl – Global

Die API KBPortalServiceImpl ist in Knowledge Management V3 [com.snc.knowledge3] als Skripteinbindung enthalten. Sie bietet Methoden zur Verwendung mit Wissen, z. B. die Integration mit einer benutzerdefinierten Suche.

KBPortalServiceImpl – KBPortalServiceImpl()

Instantiiert ein KBPortalServiceImpl-Objekt in einer globalen Anwendung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KBPortalServiceImpl – getResultData(Objektanforderung)

Gibt Suchergebnisse zurück, die auf Stichwörtern des Wissensartikels und auf relevanten Wissensblockinhalten basieren, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Wenn Sie das Wissensblock-Feature aktiviert haben und in Ihrer Anwendung eine benutzerdefinierte Suche nach Wissen verwenden, gibt Ihre Suche möglicherweise keine relevanten Artikel zurück, wenn Stichwörter in den Blöcken enthalten sind. Um Suchergebnisse basierend auf Stichwörtern aus dem Artikel und aus relevantem Blockinhalt zurückzugeben, auf die der Benutzer Lesezugriff hat, müssen Sie die Methode `getResultData()` in Ihrer benutzerdefinierten Suche aufrufen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
request	Objekt	JSON-Objekt, um die Suche zu verfeinern.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Objekt	Array von Suchergebnissen im JSON-Format basierend auf Stichwörtern aus dem Wissensartikel und aus relevantem Wissensblockinhalt, auf den der Benutzer Lesezugriff hat.

Example: Benutzerdefinierte Suche mit Wissensblöcken integrieren

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
  var results = [];

  // To set up the request.
  var request = {
    keyword: queryText,
    language: "",

    // To pass data to filter on different metadata.
    variables: {
      kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
      kb_category: '',
      author: ['']
    },

    // Provide the following.
    context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
    resource: 'Knowledge',
    order: "relevancy,true",

    // Provide the pagination variables.
    start: queryLocation,
    end: queryLocation+count,

    attachment: false,

    // Provide any additional metadata you want to include in your results.
    knowledge_fields: [
      "number",
      "sys_id",
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "published"
  ]
};

// To execute the search.
var response = new KBPortalServiceImpl();
response.getResultData(request);

// To send the search results back to the UI or to store results in your object.
for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
  result = response.results[i];
  var article = {};
  article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
  article.number = result.meta.number.display_value;
  article.short_description = article.short_description;
  article.title = result.title;
  article.published = result.meta.published.display_value;
  article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
  article.text = article.text;
  article.score = result.meta.score;
  article.label = article.short_description;
  article.shortDescription = article.short_description;
  results.push(article);
}

return results;
}
```

KBBlock – Global

Die API KBBlock ist in den Wissensblöcken [com.snc.knowledge_blocks] als Skripteinbindung enthalten. Sie bietet Methoden zur Verwendung mit dem Wissensblock-Feature, z. B. die Integration mit einer benutzerdefinierten Wissensartikel-Ansicht.

KBBlock – KBBlock()

Instantiiert ein KBBlock-Objekt in einer globalen Anwendung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

KBBlock – getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

Ruft Wissensartikel mit relevantem Wissensblockinhalt ab, auf den ein Benutzer Lesezugriff hat.

Wenn Sie die Wissensblockfunktion aktiviert haben und eine benutzerdefinierte Wissensartikel-Anzeige für Ihre Anwendung verwenden, zeigt Ihre Anzeige möglicherweise keine Artikel an, die den relevanten Blockinhalt erweitern. Um den Blockinhalt zu erweitern, auf den ein Benutzer zugreifen kann, müssen Sie die Methode getArticleContent() in Ihrer benutzerdefinierten Ansicht aufrufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
KnowledgeRecord	GlideRecord	GlideRecord des anzuzeigenden Wissensartikels.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Wissensartikel mit relevantem Wissensblockinhalt, auf den ein Benutzer Lesezugriff hat.

Example: Benutzerdefinierte Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken integrieren

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

Verwenden Sie Wissensabonnements

Verwenden Sie Wissensabonnements, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und Artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

Knowledge Base abonnieren

Abonnieren Sie eine Knowledge Base und erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn dieser Knowledge Base Artikel hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensabonnements konfigurieren.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können eine Knowledge Base entweder über die Knowledge Management v3-Benutzeroberfläche oder über das Knowledge Management Service Portal abonnieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf den Link **Abonnieren** auf der Knowledge Base-Kachel.
   Der Link ändert sich zu **Abonniert** und enthält ein Häkchen.

Knowledge Base-Abonnement beenden

Knowledge Base-Abonnement beenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können sich von einer Knowledge Base über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder das Knowledge Management Service Portal abmelden.

Hinweis:

Wenn Sie einen Artikel abonnieren und dann die Knowledge Base abonnieren, werden Sie durch das Abbestellen der Knowledge Base auch von diesem Artikel abgemeldet.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf den Link **Abonniert** auf der Knowledge Base-Kachel, der auf**Abmelden** umgestellt wird.
   Nach dem Abmelden von der Knowledge Base wird der Link auf **Abonnieren** umgestellt.

Einen Wissensartikel abonnieren

Abonnieren Sie einen Wissensartikel in einer Knowledge Base, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und Artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können einen Wissensartikel entweder über die Wissensmanagement V3-Benutzeroberfläche oder das Wissensmanagement-Service Portal abonnieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Benutzer, die bereits eine Knowledge Base abonniert haben, abonnieren auch die Artikel innerhalb dieser Knowledge Base.
- So abonnieren Sie Artikel aus dem Basisserviceportal (https://)<instance name> / sp?), müssen Sie zu den Knowledge Management Service Portal- Seiten navigieren (z. B. https://). /sp?id=kb_home) aus dem Basis-Service Portal.
- Informationen zum Verwalten des Wissensabonnements für Knowledge Bases und Wissensartikel finden Sie unter Wissensabonnements verwalten.
- Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Abonnieren** am Anfang des Wissensartikels.
   Das System zeigt eine Informationsmeldung zum Artikelabonnement an, und die Schaltfläche wechselt zu **Abonniert**. Wenn die E-Mail-Benachrichtigung einen Artikellink enthält, verweist der Link auf Wissensmanagement Serviceportal. Die E-Mail-Benachrichtigung für einen abonnierten Artikel enthält die ID des Wissensartikels, eine Kurzbeschreibung und einen Link zum Artikel.

Abonnement eines Wissensartikels beenden

Abonnement eines Wissensartikels beenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können einen Wissensartikel über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder das Knowledge Management Service Portal abbestellen.

Hinweis:

Wenn Sie eine Knowledge Base abonniert haben und sich von einem Artikel in dieser Knowledge Base abmelden, müssen Sie auch die übergeordnete Knowledge Base abbestellen.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abonniert**, die auf **Abmelden** umgestellt wird.
   Wenn Sie den Wissensartikel abonniert haben, führt diese Aktion zu einer Informationsnachricht darüber, dass das Artikelabonnement entfernt wurde. Wenn Sie auch die übergeordnete Knowledge Base abonniert haben, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wenn Sie die übergeordnete Wissensdatenbank abonniert haben, klicken Sie auf **Ja** im Popup-Fenster „Abmelden“.
   Diese Aktion führt zu einer Informationsnachricht darüber, dass das Knowledge Base-Abonnement entfernt wurde.

Wissensabonnements verwalten

Verwalten Sie Abonnements von Knowledge Bases und Wissensartikeln auf der Seite Benachrichtigungseinstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können Wissensabonnements über die Knowledge-Anwendung oder über das Knowledge Management Service Portal verwalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Benachrichtigungseinstellungen.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Abonnements.
3. Klicken Sie auf **Knowledge Base** oder **Wissensartikel**, um eine Liste der aktuellen Abonnements anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Abonniert**, um sich von einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel abzumelden. Der Link wird auf **Abgemeldet** umgestellt.

Verwenden Sie das Übersetzungsmanagement

Verwenden Sie Translation Management, um Übersetzungsaufgaben zu erstellen und zu verwalten.

Erstellen Sie Übersetzungszuweisungen für Wissensartikel

Weisen Sie Wissensartikel Sprachexperten zu, um korrekte Übersetzungen sicherzustellen. Identifizieren Sie die Sprachexperten, und erstellen Sie Zuweisungsregeln, damit Übersetzungsaufgaben automatisch Sprachexperten und -gruppen zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übersetzungsaufgaben werden automatisch zugewiesen, sobald die Zuweisungsregeln erstellt wurden. Zuweisungsregeln werden nur angewendet, wenn eine Aufgabe noch keinem anderen Benutzer oder einer anderen Gruppe zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Übersetzerzuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Zuweisungsregel zu erstellen.
3. Geben Sie einen Namen für die Zuweisungsregel in das Feld **Name** ein.
4. Wählen Sie **auf** der Registerkarte Betrifft den Aufgabentyp aus, den Sie zuweisen möchten, indem Sie eine Bedingung festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Tabelle **„Wissensübersetzungsaufgabe“ [kb_translation_task]** aus der Dropdown-Liste „ **Tabelle** “ aus.

b. Legen Sie im Feld **Bedingungen** eine Bedingung für die Zuweisung von Aufgaben fest.
Um beispielsweise Aufgaben für die Übersetzung ins Englische zuzuweisen, legen Sie die Bedingung auf**[Übersetzte Sprache][ist][Englisch] fest.**

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuweisen an** den Benutzer oder die Gruppe aus, dem bzw. der Sie die Aufgabe zuweisen möchten.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Skript**, um ein Skript einzugeben und die Zuweisungsregel weiter anzupassen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

An den Benutzer oder die Gruppe, dem bzw. der die Aufgabe zugewiesen wurde, wird eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zur Übersetzungsaufgabe und zum Quellartikel gesendet.

Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen

Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben in bestimmten Sprachen automatisch, um zu vermeiden, dass Übersetzungsaufgaben nach der Veröffentlichung eines Artikels manuell erstellt werden müssen. Die verfügbaren Sprachen werden durch die Sprach-Plugins bestimmt, die in Ihrer Instanz installiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Knowledge Base aus.
3. Zeigen Sie die installierten Sprachen an, indem Sie auf das Schlosssymbol klicken, um das Feld **Sprachen** zu entsperren.
4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprachen aus, für die Sie Aufgaben erstellen möchten.
5. Wählen Sie **Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen aus**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie einen Wissensartikel, und greifen Sie auf die zugehörige Liste „Wissensübersetzungsaufgaben“ zu, um die zugehörigen Übersetzungsaufgaben anzuzeigen.

Massenübersetzung für Wissensartikel

Führen Sie mit der Anwendung Lokalisierungs-Framework Massenübersetzungen von Wissensartikeln in mehrere Sprachen durch.

Die Funktion „Massenübersetzungen“ erweitert den Lokalisierungsservice in Wissensmanagement, um Kunden in verschiedenen Regionen zu unterstützen, indem Wissensartikel in der von ihnen gesprochenen Sprache lokalisiert werden. Sie können mehrere Wissensartikel auswählen und sie mithilfe der Anwendung ServiceNow® Lokalisierungs-Framework in verschiedene Sprachen übersetzen. Sobald der Übersetzungsprozess abgeschlossen ist, können Sie über die Wissenstabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[kb_knowledge] auf den übersetzten Artikel zugreifen. Sie können Übersetzungen für bis zu 200 Artikel gleichzeitig anfordern.

Übersetzungs-Workflow

Sie können einen Workflow definieren, um die Aktionen festzulegen, die zum Abschließen einer Übersetzung erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Workflows im Lokalisierungs-Framework .

Konfiguration der Einstellungen

Definieren Sie in den Einstellungen die Übersetzungen, den Workflow und die Projekteinstellungen, um Übersetzungen für aktivierte Sprachen anzufordern. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Einstellungen konfigurieren .

Artefaktkonfiguration

Das Wissensartefakt ist in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] enthalten und standardmäßig aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework Support für Knowledge Base .

Übersetzungsvalidierungen

Mit der Übersetzungsvalidierung können Sie die Übersetzungsanforderung überprüfen und verwalten, bevor Sie Wissensartikel zur Übersetzung einreichen. Die auszuführenden Validierungen sind:

- Die angeforderte Sprache ist in der Knowledge Base zulässig.
- Die im Artikel verwendeten Blöcke weisen Übersetzungen in der Zielsprache auf.
- Quellartikel befinden sich nicht im Status „Deaktiviert“ oder „Veraltet“.
- Die Quellsprache des Artikels unterscheidet sich von der angeforderten Sprache.
- Der Quellartikel darf kein übersetzter Artikel sein.
- Die Gesamtzahl der ausgewählten Artikel beträgt weniger als 200.

Verwenden Sie Massenübersetzung für die manuelle Übersetzung

Übersetzen Sie Wissensartikel durch Massenübersetzungen in verschiedene Sprachen.

Massenübersetzung verwendet die Anwendung ServiceNow® Lokalisierungs-Framework, die den Übersetzungsprozess von Wissensartefakten durch konfigurierbare Workflows verbessert. Sie können mehrere Wissensartikel und die bevorzugte Sprache auswählen, in der Sie Ihre Inhalte lokalisieren möchten.

Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel an

Fordern Sie Übersetzungen für mehrere Wissensartikel über Massenübersetzungen an, um sie in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um Massenübersetzungen zu aktivierenan.

Erforderliche Rolle: Lokalisierungsanforderer, um Übersetzungen anzufordern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**.
2. Wählen Sie die Artikel aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie **Übersetzungen anfordern aus**.

> **Hinweis:**
> . Überprüfen Sie die Validierungsliste, um sicherzustellen, dass alle zu übersetzenden Artikel validiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Massenübersetzung für Wissensartikel.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen anfordern** “ die Sprachen aus, in die Sie die Artikel übersetzen möchten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Lokalisierungsaufgaben werden für die ausgewählten Elemente in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Elemente wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der angeforderten Elemente anzuzeigen.

Übersetzen Sie mehrere Wissensartikel in verschiedene Sprachen

Übersetzen Sie mehrere Wissensartikel, um Ihre Inhalte in verschiedenen Gebietsschemata zu lokalisieren.

Vorbereitungen

- Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um Massenübersetzungen zu aktivieren.
- Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel anan.

Erforderliche Rolle: Lokalisierungserfüller zur Erfüllung der Übersetzungsanforderung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensübersetzungen** > **Meine Übersetzungsanforderung**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsanforderungselemente“ das Zahnradsymbol ( ) aus, um die **Lokalisierungsaufgabe** zu Ihrer Aufgabenliste hinzuzufügen.
3. Öffnen Sie eine Lokalisierungsaufgabe.
4. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsaufgabe“ im Formularheader **Übersetzen** aus.
   Eine Vergleichs-UI-Seite mit zwei Spalten zeigt eine **Spalte** Ausgangssprache auf der linken Seite und eine Spalte **Zielsprache** auf der rechten Seite an. Sie können die Anzeige wie folgt festlegen:
   - Wählen Sie **Alle** erweitern aus, um alle Gruppen in der Vergleichs-UI zu erweitern.
   - Wählen Sie **Alle reduzieren** aus, um alle Gruppen in der Vergleichs-UI zu reduzieren.
   - Wählen Sie **Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzeigen aus**, um nur die Gruppen anzuzeigen, in denen Übersetzungen fehlen, wenn der Inhalt übersetzt wird.
5. Kopieren Sie auf der Vergleichs-UI-Seite den Inhalt aus der **Spalte** Ausgangssprache, und fügen Sie ihn in die Spalte **Zielsprache** ein.
6. Wiederholen Sie den Vorgang zum Kopieren und Einfügen für jeden aufgelisteten Artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen **Sie Übersetzung veröffentlichen aus**.
8. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen veröffentlichen** “ die **Option Übersetzungen veröffentlichen**aus.

Ergebnisse
Die ausgewählten Artikel werden in die ausgewählten Sprachen übersetzt und als Version 0.01 gekennzeichnet. Auf die Artikel kann über die Wissenstabelle [kb_knowledge] zugegriffen werden.

Verwenden Sie Massenübersetzung für Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie Wissensartikel mithilfe von maschineller Übersetzung in verschiedene Sprachen.

Dynamische Übersetzung for Bulk Translation übersetzt Inhalte von Wissensartikeln in Echtzeit und bietet Ihren Kunden eine nahtlose Lokalisierungs-Experience. Mithilfe des Sprachübersetzers erkennt die dynamische Übersetzung automatisch die Sprache der vom Benutzer eingegebenen Texte und zeigt den übersetzten Text auf der Vergleichs-UI-Seite an.

Übersetzen Sie Wissensartikel mit Dynamische Übersetzung

Verwenden Sie maschinelle Übersetzung, um Wissensartikel automatisch in verschiedene Sprachen zu übersetzen.

Vorbereitungen
Fügen Sie eine benutzerdefinierte Einstellung Lokalisierungs-Framework hinzu, um die maschinelle Übersetzung zu aktivierenan.

Erforderliche Rolle: Lokalisierungsanforderer, um Übersetzungen anzufordern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dynamische Übersetzung verwendet ServiceNow® Lokalisierungs-Framework, um Wissensartikel ohne manuellen Eingriff in verschiedene Gebietsschemas zu übersetzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**.
2. Wählen Sie die Artikel aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie **Übersetzungen anfordern aus**.

   Hinweis:
   .Überprüfen Sie die Validierungsliste, um sicherzustellen, dass alle zu übersetzenden Artikel validiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Massenübersetzung für Wissensartikel.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen anfordern** “ die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Dynamische Übersetzung initiiert automatisch einen Übersetzungsprozess und erstellt einen übersetzten Artikel.

Ergebnisse
Die ausgewählten Artikel werden in ausgewählte Sprachen übersetzt und als Version 0.01 gekennzeichnet. Auf den Artikel kann über die Wissenstabelle [kb_knowledge] zugegriffen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

Beginnen Sie mit der Übersetzung von Artikeln, sobald sie veröffentlicht und Ihnen zur Übersetzung zugewiesen wurden.

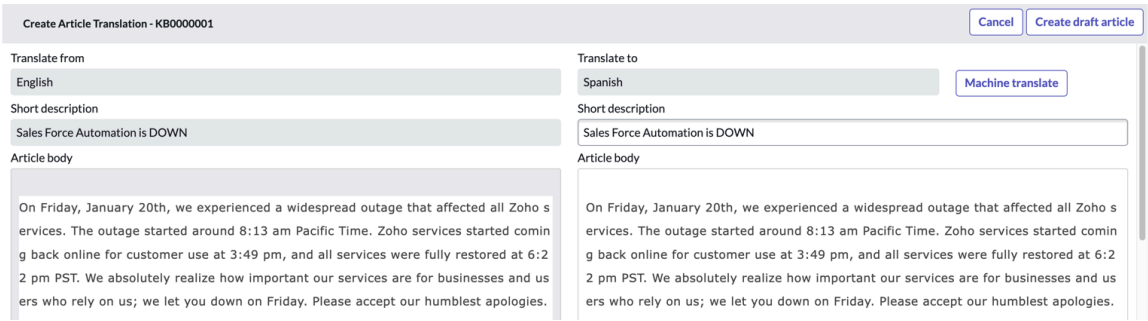
Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Übersetzung“ (com.glide.dynamic_translation).
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsverwaltung.

Erforderliche Rolle: admin, knowledge_admin oder knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Wissensübersetzungsaufgaben“ eine der aufgelisteten Übersetzungsaufgaben aus, die Ihnen zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Übersetzen**.
   Die **Bereiche Übersetzen aus** und **Übersetzen an** sind nebeneinander angeordnet, um den Vergleich zu erleichtern (siehe folgende Abbildung).



4. Klicken Sie auf **Maschinelle Übersetzung**, um automatisch in die Zielsprachen zu übersetzen.

> **Hinweis:**
> Informationen dazu, wie Administratoren die Übersetzungs-API konfigurieren, finden Sie unter Dynamic translation .

5. Klicken Sie auf **Artikelentwurf** erstellen, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen. Wenn für diese Sprache bereits ein übersetzter Artikel vorhanden ist, wird der vorhandene übersetzte Inhalt durch eine neue Entwurfsversion überschrieben.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig wird die übersetzte Version immer als v1.0 erstellt, sodass die übergeordnete Version für alle übersetzten Versionen gleich bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte KB-Artikel zeigen immer die übergeordnete Version 1.0 an, unabhängig von der für die Übersetzung verwendeten Version .

Ergebnisse

Der neu erstellte Entwurf wird auf der Registerkarte **Übersetzte Versionen** aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie Wissensblöcke innerhalb eines Artikels

Wenn ein ausgewählter Artikel darauf hinweist, dass für einen Wissensblock eine Übersetzung fehlt, müssen Sie den Wissensblock übersetzen, bevor Sie den Artikel übersetzen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Übersetzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Wissensübersetzungsaufgabe“ eine Übersetzungsaufgabe aus, und klicken Sie auf **Übersetzen**.
   Es wird eine Meldung angezeigt, die besagt, dass der Wissensartikel einen oder mehrere Wissensblöcke mit fehlenden Übersetzungen enthält.
3. Klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um die Liste der Blöcke anzuzeigen, die übersetzt werden müssen.
4. Klicken Sie auf den Block, der übersetzt werden muss, und klicken Sie auf **Übersetzen**.
   Die neu übersetzten Blöcke werden in der zugehörigen Liste „ **Übersetzte Blockversionen** “ angezeigt.

Zugehörige Informationen

Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen

Fordern Sie fehlende Übersetzungen für verfügbare Sprachen an

Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben manuell, wenn für einen Artikel keine Übersetzungsaufgaben für alle von Ihnen konfigurierten Sprachen erstellt wurden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Vergewissern Sie sich, dass die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` auf „true“ festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**.
2. Wählen Sie einen Artikel aus der Liste der veröffentlichten Artikel aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Übersetzungen anfordern**.
4. Wählen Sie die Sprachen aus der Liste aus, die nicht ausgewählt sind. Dies weist darauf hin, dass ihnen keine Übersetzungsaufgaben zugeordnet sind.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Übersetzungsaufgaben für die Sprachen werden erstellt und auf der Registerkarte Wissensübersetzungsaufgaben aufgelistet.

An einer Feedback-Aufgabe arbeiten

Sie können den Status einer Aufgabe ändern und Aufgaben, die durch ein Artikel-Feedback generiert wurden, auflösen oder neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn dem Artikel keine Besitzgruppe zugewiesen ist, ist die Feedback-Aufgabe für Sie als Autor oder Prüfer des Artikels verfügbar.
- Wenn eine Besitzgruppe dem Artikel zugewiesen ist, wird eine Feedback-Aufgabe Ihnen als dem Manager der Besitzgruppe zugewiesen. Als Manager können Sie die Aufgabe einem anderen Gruppenmitglied neu zuweisen. Alle Gruppenmitglieder sehen die Feedbackaufgabe in **Alle offenen Aufgaben**. Als Gruppenmitglied können Sie die Aufgabe sich selbst neu zuweisen, damit sie in **Meine zugewiesenen Aufgaben angezeigt**wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Feedback-Aufgabe aus.
3. Überprüfen Sie das Feedback der einreichenden Person.
   Wenn eine Feedback-Aufgabe generiert wird, wird die Informationen im Artikel-Feedbackformular wie folgt in das Feedback-Aufgabenformular kopiert:

Formularfeld „Feedback-Aufgabe“	Informationen aus dem Artikel-Feedbackformular
Grund	Der ausgewählte Grund für das Feedback.
Beschreibung **Hinweis:** Wenn das Feedback negativ ist und das Feld **Details** leer ist, gibt dieses Feld an, ob der Artikel nicht hilfreich oder schlecht bewertet wurde.	Text im Feld **Details**.

4. Um an der Feedback-Aufgabe zu arbeiten:

Fortschritt einer Feedback-Aufgabe nachverfolgen

Überwachen Sie offene und geschlossene Feedback-Aufgaben und verfolgen Sie die Zeitdauer nach, über die eine Feedback-Aufgabe in jedem Status verbleibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Besitzer der Knowledge Base, Knowledge_manager, Knowledge_admin oder Admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den offenen oder geschlossenen Aufgaben, die Sie nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im Bereich der zugehörigen Liste **Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** Feedback-Aufgabenmetrik aus, um die Start- und Endzeit sowie die Dauer der Feedback-Aufgabe anzuzeigen.

Hinweis:

- Wenn Sie ein Wissensadministrator sind, können Sie die Feedback-Aufgaben und Aufgabenmetriken von Artikeln in den Knowledge Bases anzeigen. Wenn Sie ein Wissensinhaber oder Wissensmanager sind, können Sie Feedback-Aufgaben und Aufgabenmetriken aller Artikel in den Knowledge Bases anzeigen, die Sie besitzen oder verwalten.
- Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass im zugehörigen **Listenabschnitt Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Listen zu einem Formular hinzufügen.
- Änderungen am Artikelstatus haben keinen Einfluss auf den Status der Feedbackaufgabe. Daher muss der Feedback-Besitzer oder die Gruppe, die der Feedback-Aufgabe zugewiesen ist, die Feedback-Aufgabe schließen oder lösen, wenn der Artikel gelöscht wird.

Verwenden Sie den Artikelqualitätsindex

Verwenden Sie den Artikelqualitätsindex (AQI), um die Qualität von Wissensartikeln zu bewerten.

AQI-Prüfliste erstellen

Erstellen Sie eine Prüfliste mi Fragen, anhand derer Korrekturleser die Qualität von Wissensartikeln bewerten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex** > **AQI-Prüflisten**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Prüfliste	Name der Prüfliste
Beschreibung	Beschreibung der Checkliste

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Checklistenfragen** Fragen zur Checkliste hinzu.
   Fügen Sie Fragen hinzu und passen Sie die Gewichtung der Fragen an, bis die Gesamtgewichtung aller Fragen 100 entspricht. Die Gewichtung definiert die Punktzahl, die der Gesamtpunktzahl der AQI-Review des Artikels hinzugefügt wird, wenn die Antwort auf diese Frage **wahr** ist. Die maximale Punktzahl, die auf einen Artikel in einer AQI-Review angewendet werden kann, beträgt 100.

Hinweis:
Der Standard-AQI-Punktzahl für das Bestehen beträgt 70. Sie können die Punktzahl für das Bestehen in den Eigenschaften des Artikelqualitätsindex ändern.

So fügen Sie eine Frage hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular für Prüflistenfrage

Feld	Beschreibung
Frage	Text für die Frage zur Bewertung von Artikeln.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Frage
Reihenfolge	Wert für die Anzeigereihenfolge der Fragen in der Checkliste. Je niedriger der Wert im Feld **Reihenfolge** ist, umso früher wird die Frage in der Checkliste angezeigt. **Hinweis:** Bevor Sie einen Wert für die Anzeigereihenfolge vergeben, überlegen Sie, wie viele Fragen Sie für die Checkliste erstellen werden. Wenn Sie beispielsweise fünf Fragen in einer Prüfliste haben, können Sie den Wert in Schritten von 20 zuweisen. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie genügend Werte zum Zuordnen haben, wenn Sie der Prüfliste später Fragen hinzufügen.
Gewichtung	Ein Wert für die Frage, um die Artikelqualität zu bewerten. Dieser Wert wird zur AQI-Punktzahl addiert, wenn die Antwort auf die Frage **wahr** ist. **Hinweis:** ▪ Die Gesamtgewichtung aller Fragen darf 100 nicht überschreiten. ▪ Die Summe der Gewichtungen aller Fragen in einer Checkliste muss 100 betragen, um einer Knowledge Base zugeordnet zu werden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Nachdem Sie der Checkliste Fragen hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren** auf dem Formular der AQI-Checkliste.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine Checkliste erstellt haben, weisen Sie sie einer Knowledge Base zu.

Einer Knowledge Base eine AQI-Prüfliste zuweisen

Bevor ein Wissensprüfer mit der AQI-Überprüfung beginnen kann, müssen Sie einer Knowledge Base eine AQI-Prüfliste zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie können einer Knowledge Base nur eine Prüfliste zuweisen, wenn die Gewichtung aller Fragen in der Prüfliste 100 beträgt. Jede Knowledge Base kann eine zugeordnete Prüfliste haben. Eine Prüfliste kann jedoch mehreren Knowledge Bases zugeordnet werden.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Klicken Sie auf eine Knowledge Base, der Sie eine Prüfliste zuweisen möchten.
3. Klicken Sie im Knowledge Base-Formular auf das Suchsymbol im Feld **Checkliste**, und wählen Sie die AQI-Checkliste aus, die Sie anwenden möchten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einer Knowledge Base einer AQI-Checkliste zugewiesen haben, können Sie mit der Durchführung von AQI-Prüfungen beginnen.

AQI-Prüfliste aus einer Knowledge Base entfernen

Bevor Sie eine Prüfliste, die einer Knowledge Base zugeordnet ist, bearbeiten können, müssen Sie sie aus der Knowledge Base entfernen.

Vorbereitungen

Eine Prüfliste mit ausstehenden AQI-Reviews kann erst dann aus der Knowledge Base entfernt werden, wenn alle mit der Prüfliste verknüpften AQI-Reviews abgeschlossen sind.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Klicken Sie auf eine Knowledge Base, aus der Sie eine Prüfliste entfernen möchten.
3. Löschen Sie im Knowledge Base-Formular den Namen der AQI-Checkliste aus dem Feld **Checkliste**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fragen aus einer AQI-Prüfliste löschen

Durch das Löschen einer Frage in einer Prüfliste wird der Text in der Frage zuvor durchgeführter AQI-Reviews gelöscht, die die Prüfliste verwenden. Das Löschen einer AQI-Frage aus einer Prüfliste hat keinen Einfluss auf die Punktzahl der zuvor durchgeführten AQI-Reviews. Der Text der Frage wird jedoch nicht in der Prüfliste angezeigt.

Vorbereitungen

Sie können Fragen aus einer Prüfliste löschen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Prüfliste ist nicht an eine Knowledge Base gebunden. Weitere Informationen finden Sie unter AQI-Prüfliste aus einer Knowledge Base entfernen.
- Derzeit werden keine AQI-Prüfungen mithilfe dieser Prüfliste durchgeführt.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex** > **AQI-Prüflisten**.
2. Klicken Sie auf die AQI-Prüfliste, aus der Sie eine oder mehrere Fragen löschen möchten.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste der Checklistenfragen die Checkbox neben den Fragen, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen für ausgewählte Zeilen Löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

Führen Sie die Überprüfung des Artikelqualitätsindex durch

Führen Sie die Überprüfung des Artikelqualitätsindex (AQI) durch, um die Qualität des Artikels zu bewerten.

Vorbereitungen

Der Knowledge Base muss eine AQI-Prüfliste zugeordnet sein.
Erforderliche Rolle: knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.aqi.article_workflow_states`, um die Workflow-Status des Artikels festzulegen, bei denen Sie eine AQI-Prüfung durchführen können. Sie können mehrere AQI-Prüfungen für einen Artikel durchführen. Wenn Sie mehrere AQI-Reviews für dieselbe Version des Artikels durchführen, wird die neueste AQI-Punktzahl im Feld **Letzter AQI** im Artikel angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** und klicken Sie auf **Veröffentlicht**.
2. Klicken Sie auf einen Artikellink.

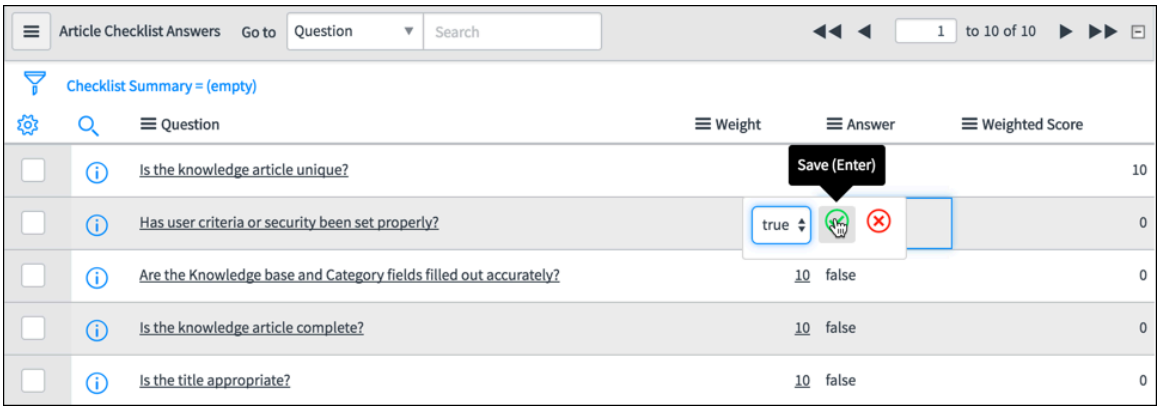
   Hinweis:
   Um den Artikel zu lesen und gleichzeitig die AQI-Prüfung durchzuführen, öffnen Sie den Artikel auf zwei separaten Registerkarten oder in einem Fenster in Ihrem Browser. Sie können den Artikel dann von einer Registerkarte oder einem Fenster aus lesen und die AQI von einer anderen Registerkarte oder einem anderen Fenster aus ausführen.

3. Führen Sie die AQI-Prüfung durch.
4. In der zugehörigen Liste **Antworten zur Artikel-Checkliste** lesen Sie die Fragen und bewerten, welche zutreffend sind.

   Doppelklicken Sie auf die Zelle **Antwort** für jede Frage, die wahr ist, wählen Sie **true** aus, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.

   Hinweis:
   Die zugehörige **Gewichtete Wertung** wird auf die AQI-Bewertung angewendet, wenn die Antwort auf **true** gesetzt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Nächste Maßnahme

Um alle von Ihnen abgeschlossenen AQI-Prüfungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Meine abgeschlossenen AQI-Prüflisten**.

Alle ausstehenden und abgeschlossenen AQI-Prüfungen anzeigen

Zeigen Sie Prüflisten aller Benutzer an, um die ausstehenden und abgeschlossenen Reviews zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex**
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle abgeschlossenen AQI-Checklisten anzuzeigen, wählen Sie **Alle abgeschlossenen AQI-Checklisten**.
   - Um alle ausstehenden AQI-Prüflisten anzuzeigen, wählen Sie **Alle** ausstehenden AQI-Prüflisten aus.

Löschen Sie AQI-Prüfungen

Löschen Sie eine AQI-Überprüfung, die versehentlich erstellt wurde oder nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- So löschen Sie eine AQI im Status „Übermittelt“: Administrator oder Wissensadministrator
- So löschen Sie eine AQI, die sich nicht im Status „Übermittelt“ befindet: Wissensadministrator oder der Prüfer, der die AQI initiiert hat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Meine ausstehenden AQI-Prüflisten**.
2. Wählen Sie alle Prüflistenüberprüfungen aus, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KCS-Artikelstatus verwalten

Verwalten Sie die Bereitschaft von KCS-Artikeln, und halten Sie mithilfe von KCS-Artikelstatus die gesetzlichen Vorschriften ein.

Weitere Informationen zu den KCS-Artikelstatus finden Sie unter KCS v6-Praxisleitfaden .

Weitere Informationen zu allen KCS-Rollen finden Sie unter Wissensmanagement Rollen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), um die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_contributor, kcs_publisher und kcs_candidate) und Metadatenfeldern für den KCS-Artikelstatus (Governance und Vertrauen) zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Knowledge Management KCS-Fähigkeiten.

Hinweis:
Wenn Sie kein Administrator sind und die Rollen kcs_contributor oder kcs_candidate haben, können Sie einen Artikel nicht löschen.

Artikelkonfidenz

Der Konfidenzstatus eines Artikels gibt an, wo sich der Artikel in seinem Lebenszyklus befindet. Nur Benutzer mit der Rolle „knowledge_coach“, „knowledge_admin“, „kcs_contributor“ oder „kcs_publisher“ können den Wert des Felds **Vertrauen** ändern.

Für Artikel, die vor der Aktivierung des Plugins „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) vorhanden waren, wird das Feld **Vertrauen** automatisch auf **Keine**festgelegt.

Wenn ein Artikel erstellt wird, nachdem das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert wurde, wird das Feld **Vertrauen** automatisch basierend auf dem Workflow-Status des Artikels festgelegt.

Artikel-Workflow-Status und Konfidenzwerte

Workflow-Status	Konfidenzfeldwert
Entwurf, Überprüfung oder Geplant für Veröffentlichung	In Bearbeitung
Veröffentlicht	• Validiert: Für Artikel, die von Benutzern mit der Rolle knowledge_coach, kcs_contributor oder kcs_publisher veröffentlicht wurden. • Nicht validiert: Für Artikel, die von Benutzern mit einer anderen Rolle als knowledge_coach, kcs_contributor oder kcs_publisher veröffentlicht wurden.
Stilllegung steht aus oder ist veraltet	Gleich wie im Workflow-Status Veröffentlicht.
Deaktiviert	Archiviert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel-Governance

Der Governance-Status eines Artikels gibt an, welche Benutzer Artikel verwalten können, die für eine regulatorische Anforderung spezifisch sind, entweder erfahrungsbasiert oder Compliance-basiert. Benutzer mit Mitwirkzugriff auf einen Wissensartikel können den Wert des Felds **Governance** ändern.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Erstellung von Wissensartikeln aus einem Incident

Ermöglichen Sie Benutzern, schnell und einfach Informationen aus einen Incident in einem Wissensartikel wiederzuverwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Erstellung von Wissensartikeln aus einem Incident zu aktivieren. Sie können mithilfe der Vorlage „Incident-KCS-Artikel“ einen Wissensartikel aus einem Incident erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe einer Artikelvorlage aus einem Incident einen Wissensartikel erstellen .

Feldzuordnung aus einem Incident zu einem Wissensartikel erstellen

Kopieren Sie Informationen aus einem Incident in einen Wissensartikel, indem Sie eine benutzerdefinierte Zuordnung zwischen der Incident-Tabelle und der KCS-Artikel-Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Sie müssen das Plugin „Knowledge Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren.
- Sie müssen die KCS-Artikelvorlage aktivieren.
  1. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**.
  2. Legen Sie das Feld **Aktiv** für die KCS-Artikelvorlage auf „ **true** “ fest.

Prozedur

1. Geben Sie im Filter-Navigator `csm_table_map.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Geben Sie** im Feld Zuordnungsname `Incident KCS-Artikel`ein.
4. Geben Sie im Feld **Quelltabelle**`Incident`ein.
5. Geben Sie im Feld **Zieltabelle**`KCS-Artikel`ein.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und **wählen Sie Speichern**.
7. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
8. Erstellen Sie Zuordnungen für die folgenden Felder.

Quellfeld	Zielfeld
Sys-ID	Quellaufgabe
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Details	Lösung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können nach Bedarf Feldzuordnungen für weitere Felder erstellen.

- Wählen Sie im Feld **Quelle** das Feld in der Quelltabelle „Incident“ aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
- Wählen Sie im Feld **Ziel** das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage aus, in das Informationen aus dem Feld in der Quelltabelle „Incident“ kopiert werden sollen.

9. Um anzupassen, wann und wie das Kontrollkästchen **Wissen** angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingung**.
10. Um Felder mithilfe erweiterter Skripts zuzuordnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Feldzuordnung**.
11. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung** den folgenden Code ein.

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

Der erste Kommentar zu einem Incident wird dem Feld **Problembeschreibung** im Wissensartikel zugeordnet.

Hinweis:
Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt.

Eigenschaft zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus Incidents hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die erforderlich ist, damit Benutzer einen Wissensartikel aus einem Incident erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Systemeigenschaftenformular

Feld	Beschreibung
Name	enable_kcs_incident
Beschreibung	Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für das Incident Management.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion zum Aktivieren der Erstellung von Wissensartikeln aus Incidents erstellen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um dem Incident-Formular das Kontrollkästchen „Wissen“ hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

UI-Aktionen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Informationen erstellen
Tabelle	Incident
Aktionsname	create_knowledge

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Client**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit Liste v3 kompatibel**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. Geben Sie im Feld Beim Klicken den **Wert createKnowledgeClient**()ein.
8. Geben Sie im Feld **Bedingung**gs.getProperty("enable_kcs_incident") == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("incident_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate() ein.
9. Geben Sie in das Feld **Skript** den folgenden Code ein.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("incident_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
      if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

Erstellen und Verwalten von Artikeln

Teilen Sie Ihre Ideen und Erfahrungen, indem Sie einen Wissensartikel erstellen. Überprüfen und geben Sie Feedback zu Wissensartikeln, und lösen Sie Probleme selbst, anstatt sich an den Kundenservice oder einen internen Help Desk zu wenden.

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

An der Knowledge Base-Mitwirkende können Artikel in einer Knowledge Base erstellen und bearbeiten, um Informationen innerhalb Ihres Unternehmens auszutauschen.

Vorbereitungen

Um eine Artikelvorlage anzuzeigen, müssen Sie die Artikelvorlagenfunktion aktivieren und die gewünschten Vorlagen aktivieren.

Erforderliche Rolle: knowledge, knowledge_manager, knowledge_admin, knowledge_coach, knowledge_domain_expert, knowledge_group_member, admin. Sie müssen Mitwirkzugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit mindestens einer Rolle können Wissensartikel erstellen und bearbeiten. Diese Benutzer werden als Knowledge Base-Mitwirkende bezeichnet. Benutzer ohne Rolle können Artikel lesen und Feedback abgeben, aber keine Artikel erstellen oder bearbeiten.

Bei einigen Knowledge Bases können möglicherweise nur bestimmte Benutzer mitwirken. Ein Mitglied der IT-Abteilung kann beispielsweise Wissensartikel in der IT-Knowledge Base erstellen, beispielsweise Informationen zur Desktop-Unterstützung oder Artikel, die die IT-Prozesse des Unternehmens beschreiben.

Prozedur

1. Es gibt drei Möglichkeiten, Wissensartikel zu erstellen.

- Navigieren zu **Selfservice** > **Wissen** und wählen Sie das Symbol Artikel erstellen aus.
- Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Neu erstellen**.
- Klicken Sie auf der Wissensmanagement-Homepage auf das Symbol „ ··· “ (Symbol „Mehr“) und dann auf **Artikel erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie auf der Seite „Neuen Artikel erstellen“ eine Knowledge Base aus.
   Die Liste der im nächsten Schritt auszuwählenden Artikelvorlagen wird nach den für die ausgewählte Knowledge Base verfügbaren Artikelvorlagen gefiltert.

   Hinweis:

   Auf der Seite „Neuen Artikel erstellen“ können Sie **Zu älterer Version dieser Seite** wechseln oder **Zu aktualisierter Version dieser Seite wechseln (empfohlen)**auswählen.

3. Wählen Sie eine Artikelvorlage.
4. Wählen Sie **Weiter**.
   Das Wissensformular wird basierend auf der ausgewählten Artikelvorlage angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Wissensformulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des Artikels. Dieses Feld wird automatisch auf eine Zahl gesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Doppelte Wissensartikelnummern.
Knowledge Base	Die für diesen Artikel ausgewählte Knowledge Base. **Hinweis:** Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Sie können die Knowledge Base ändern, aber nur, wenn die ausgewählte Artikelvorlage in der Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie für diesen Artikel. Wählen Sie zuerst eine **Knowledge Base**, bevor Sie eine Kategorie auswählen können. Artikel ohne Kategorie werden auf der Knowledge-Homepage in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Die Besitzgruppe für diesen Wissensartikel. Eine Besitzgruppe ist eine Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Genehmigungen, die Sicherstellung der Artikelqualität und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Wenn keine Besitzgruppe zugeordnet ist, wird der Artikel automatisch an den Knowledge-Administrator und den Knowledge Manager zur Genehmigung weitergegeben.
Sprache	Sprache, in der Sie den Artikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Artikel automatisch veröffentlicht wird. Wenn Genehmigungen aktiviert sind, muss der Genehmigungsprozess vor diesem Datum abgeschlossen sein.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Benutzereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Version	Version des Artikels. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
Übergeordnet	Nummer des Artikels, der den Basissprachartikel darstellt. Diese Einstellung hält Übersetzungen desselben Artikels in Bezug zueinander. Erwägen Sie die einheitliche Sprache für den übergeordneten Artikel. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement-Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N – Knowledge-Internationalisierung. **Hinweis:** Das Feld **Übergeordnet** enthält nur die erste Version des übergeordneten Artikels. Dieses Feld wird von der Übersetzungsverwaltungsfunktion verwendet, um die Beziehung zwischen dem Quellartikel und seinen Übersetzungen aufrechtzuerhalten.
Artikeltyp	Die Art des Artikels, entweder HTML oder Wiki.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage sichtbar.
Workflow	[Schreibgeschützt] Der Veröffentlichungsstatus des Artikels, z. B. „ **Entwurf**“, „ **Wird überprüft**“ oder „ **Veröffentlicht**“. Beim Einfügen eines neuen Artikels aus einem vorhandenen Artikel wird der Status des neuen Artikels auf **Entwurf** zurückgesetzt.
Quelle	Die Aufgabe, für die dieser Knowledge Base-Artikel erstellt wurde, als Reaktion darauf, falls vorhanden. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Knowledge Base-Artikel aus einem Aufgabendatensatz erstellen.
Link zu Anhang	Option zum automatischen Herunterladen einer angehängten Datei, wenn ein Benutzer auf den Artikel zugreift, anstatt die Artikelansicht zu öffnen. Fügen Sie dem Artikel einen oder mehrere Anhänge hinzu, um diese Option zu verwenden. **Hinweis:** Sie können mehrere Dateien anhängen, aber die meisten Webbrowser erlauben Benutzern, nur die erste herunterzuladen. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, z. B. mit WinZip, und hängen Sie das Archiv an. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. Bei Artikeln, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, wird dieses Verhalten nicht repliziert.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen für Benutzer, die diesen Wissensartikel anzeigen. Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt. Fügen Sie dem Artikel einen oder mehrere Anhänge hinzu, um diese Option zu verwenden.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Kurzbeschreibung	Der Titel des Artikels. Dieser Titel wird beim Browsen und Suchen nach einem Wissensartikel und oben im Artikel angezeigt. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wenn die Kontextsuche aktiviert ist, werden die Wissensartikel, die dem eingegebenen Kurzbeschreibungstext ähneln, im Wissensergebnisse-Abschnitt angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Artikel. Eine Vorschau des Inhalts wird angezeigt, wenn Sie nach einem Wissensartikel suchen. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Meta	Tags zur Optimierung der Suche in externen Suchmaschinen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommas. Möglicherweise müssen Sie das Formular

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren . **Hinweis:** Wenn KI-Suche für das Wissensmanagement-Service Portal aktiviert ist, werden die Tags, die Sie dem **Meta** -Feld hinzufügen, nicht indiziert. Um die Ergebnisse von KI-Suche zu optimieren, kann Ihr Administrator Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search in Service Portal .

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

6. **Wahlweise:** Um nach ähnlichen Artikeln zu suchen, geben Sie den Text in das Feld **Zugehörige Suche** ein, oder fahren Sie mit dem Standardtext im Abschnitt Wissensergebnisse fort.
   Wenn der Abschnitt „Wissensergebnisse“ nicht im Wissensformular angezeigt wird, kann ein Administrator das Formularlayout so konfigurieren, dass dem Formular das Feld „ **Ergebnisse der Kontextsuche** “ hinzugefügt wird.
   - Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

   - Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Artikel**durchsuchen.
7. **Wahlweise:** Um den gesamten Artikel in einem Popup-Fenster anzuzeigen, klicken Sie auf den Link zum Artikeltitel.
8. Wählen Sie **Absenden** aus, um den Artikel zu erstellen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie **Nach Duplikaten suchen für** redundanten Inhalt in vorhandenen Artikeln aus.
10. **Wahlweise:** Wenn die Nachricht **SEO-Vorschläge zu diesem Artikel finden Sie hier** verfügbar ist, wählen Sie den Link , um Vorschläge zur Verbesserung Ihres Artikels zu überprüfen.
    Es werden Vorschläge gemacht, mit denen Sie Ihren Artikel im Sinne der Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit verbessern können, z. B. das Entfernen mehrerer **Überschriften 1-** oder <H1>-Tags. Vorschläge werden für die Tags „Überschrift 1 <h1>“, „Anker <a>“ und „Bild <img>“ bereitgestellt.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den Artikel.
    - Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

      (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel bearbeiten.

    - Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie **Veröffentlichen**wählen.

      Ein Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Hinweis:
Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels.

Wenn ein Artikel für einen Gastbenutzer sichtbar ist, wird eine Meldung mit der Aufschrift angezeigt. Dieser Artikel ist möglicherweise für nicht authentifizierte Benutzer sichtbar, nachdem er veröffentlicht wurde. Möchten Sie trotzdem fortfahren?

Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen Veröffentlicht und Alle angezeigt. Um die Liste Veröffentlicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**. Um die Liste Alle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.

Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Nach dem Speichern des Artikeldatensatzes können Sie Tags hinzufügen, um den Artikel zu organisieren. Nachdem Sie einen Wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden Aktionen im Zusammenhang mit dem Artikel ausführen:

- Fordern Sie Übersetzungen für den Wissensartikel an. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie fehlende Übersetzungen für verfügbare Sprachen an.
- Wissensartikel löschen. Wählen Sie **Außerkraftsetzen** aus, um den Außerkraftsetzungs-Workflow zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Übersetzen Sie den Wissensartikel direkt aus dem Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe.
- Löschen Sie den veröffentlichten Wissensartikel. Wählen Sie **Löschen**. Wenn die Schaltfläche **Löschen** nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol „ ••• “) und dann **Löschen**aus.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten Wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Einen Wissensartikel bearbeiten

Bearbeiten Sie Wissensartikel in einer Knowledge Base, um Informationen zu aktualisieren, die in Ihrer Organisation verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit mindestens einer Rolle können Wissensartikel bearbeiten. Diese Benutzer werden als Knowledge Base-Mitwirkende bezeichnet. Benutzer ohne Rolle können Artikel lesen und Feedback abgeben, aber keine Artikel bearbeiten.

Knowledge Manager können jedoch Benutzerkriterien konfigurieren, um den Zugriff auf bestimmte Knowledge Bases einzuschränken. Beispielsweise können nur Mitglieder der IT-Abteilung Wissensartikel in der IT-Knowledge Base erstellen oder bearbeiten, z. B. Informationen zum Desktop-Support oder Artikel, die die IT-Prozesse des Unternehmens beschreiben.

Hinweis:

- Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, kann der Autor den Artikel nicht bearbeiten, wenn er bereits vom Beitragenden ausgecheckt wurde. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Benutzer mit Mitwirkzugriff auf einen Artikel die Entwurfsversion des Artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` (aus der Tabelle „ **Systemeigenschaft** “ [sys_properties]) auf **false**setzt.
- Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugeordnet ist, kann der Autor oder Überprüfer des Artikels nach der Veröffentlichung des Artikels nicht mehr zum Artikel beitragen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.override` aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
- Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` aktiviert ist, können Sie die Knowledge Base vorhandener Artikel nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**.
2. Wählen Sie einen Artikel aus der Kategorie „ **Veröffentlicht** “ oder „ **Nicht** veröffentlicht“ aus.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Wenn der Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wurde, können Sie den Artikel nur in Microsoft Word bearbeiten. Wählen Sie in diesem Fall **In Word öffnen**, um den Artikel in Word Online zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.

   Wenn Sie den Artikel mit dem HTML-Editor bearbeiten möchten, können Sie die Verknüpfung des Artikels mit Word aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften Microsoft Word-Dokumenten auf.

4. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, **klicken** Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Auschecken.
   Sie können nur die neueste Version eines Wissensartikels bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie einen Wissensartikel bearbeiten, wird im Feld **Gültig bis** ein Standardwert angezeigt. Sie können auswählen, ob das standardmäßige **Gültig-bis-** Datum beibehalten oder geändert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Funktion zur Artikelversionierung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt:

- Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten.
- Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit).

Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt:

- Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten.
- Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit).

Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.

Der Artikel wird gespeichert. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln

6. **Wahlweise:** Wenn die Nachricht **SEO-Vorschläge zu diesem Artikel finden Sie hier** verfügbar ist, wählen Sie den Link , um Vorschläge zur Verbesserung Ihres Artikels zu überprüfen.
   Es werden Vorschläge gemacht, mit denen Sie Ihren Artikel im Sinne der Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit verbessern können, z. B. das Entfernen mehrerer **Überschriften 1-** oder <H1>-Tags.
   Vorschläge werden für die Tags „Überschrift 1 <h1>“, „Anker <a>“ und „Bild <img>“ bereitgestellt.
7. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
   Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Hinweis:

- Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen
- Wenn ein Artikel für einen Gastbenutzer sichtbar ist, wird eine Meldung mit der Aufschrift angezeigt. Dieser Artikel ist möglicherweise für nicht authentifizierte Benutzer sichtbar, nachdem er veröffentlicht wurde. Möchten Sie trotzdem fortfahren?

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels.

Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen Veröffentlicht und Alle angezeigt. Um die Liste Veröffentlicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**. Um die Liste Alle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.

Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Änderungen an der Artikelversionsverwaltung

Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor

Verbessern Sie die Lesbarkeit und Nützlichkeit von Wissensartikeln, indem Sie den Artikeltext mit dem HTML-Editor formatieren.

Der in Wissensartikeln verfügbare HTML-Editor verwendet den integrierten TinyMCE-Editor. Die Textformatierung wird beibehalten, wenn der Inhalt in einem Portal angezeigt wird.

Die HTML-Symbolleiste im HTML-Editor enthält eine Reihe von Symbolen, mit denen Sie den Textkörper Ihres Wissensartikels bearbeiten und formatieren können. Sie können auch den HTML-Editor verwenden, um dem Wissensartikel Bilder, Links, Audio und Videos hinzuzufügen.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die HTML-Symbolleiste im HTML-Editor konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter TinyMCE-Attribute anpassen .

Mit dem HTML-Editor können Sie die folgenden Funktionen ausführen:

- Rechtschreibprüfung während der Eingabe im Abschnitt „Artikeltext“ eines Wissensartikels.

  Der HTML-Editor prüft während der Eingabe automatisch die Rechtschreibung und unterstreicht Rechtschreib- und Grammatikfehler in Rot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie den auf den ausgewählten Text angewendeten Stil und die Wortanzahl im unteren Bereich des HTML-Editors an.
- Wenden Sie die Formatierung an.
- Ohne Formatierung einfügen.
- Fügen Sie Tabellen ein und ändern Sie Zellen, Zeilen und Spalten einer Tabelle.
- Fügen Sie HTML-Inhalt ein.
- Fügen Sie ein Code-Fragment ein, oder bearbeiten Sie es.
- Fügen Sie ein einfaches Inhaltsverzeichnis an der aktuellen Position des Cursors ein.
- Suchen und ersetzen Sie Text.
- Machen Sie Änderungen rückgängig, die Sie während der aktuellen Sitzung der Inhaltsbearbeitung vorgenommen haben.

HTML-Inhalt in Wissensartikeln verwalten

Sie können HTML-Inhalte in Wissensartikeln mit dem HTML-Editor verwalten.

Für HTML-Inhalte in Wissensartikeln können Sie die folgenden Funktionen ausführen:

- Fügen Sie einen Hyperlink mithilfe des Symbols „Link einfügen/bearbeiten“ (Symbol „ einfügen/bearbeiten“) in der HTML-Symbolleiste ein. Weitere Informationen finden Sie unter Link zu einer Website in HTML-Feldern .
- Fügen Sie ein Bild mithilfe des Symbols zum Einfügen/Bearbeiten von Bildern (Symbol zum) in der HTML-Symbolleiste ein. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder in HTML-Felder einbetten .
- Betten Sie ein Video aus der Videobibliothek, einem Anhang oder einer URL mithilfe des Symbols zum Einfügen/Bearbeiten von Videos (Symbol zum) in der HTML-Symbolleiste ein. Sie können der Videobibliothek auch Videos hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Videos in HTML-Felder einbetten .
- Kopieren Sie Inhalte aus externen Quellen, und fügen Sie sie als einfachen Text in den Editor ein. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalte in den HTML-Editor einfügen .
- Zeigen Sie den HTML-Quellcode an, und bearbeiten Sie ihn mithilfe des Quellcodesymbols ( ) in der HTML-Symbolleiste. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Funktionen .

  Hinweis:
  Informationen zum Einfügen oder Bearbeiten eines Code-Fragments finden Sie unter Formatieren Sie ein Code-Fragment automatisch in Wissensartikeln.

- Erweitern Sie das HTML-Feld, um die vollständige Formularansicht zur einfacheren Bearbeitung zu verwenden, indem Sie das Vollbildsymbol ( ) verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Funktionen .

Formatierungsoptionen für Wissensartikel

Sie können die Formatierung mit dem HTML-Editor auf einen Wissensartikel anwenden.

Sie können die Symbole in der HTML-Symbolleiste verwenden, um die folgende Formatierung im Text von Wissensartikeln anzuwenden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie die Schriftart oder Schriftgröße von Wissensartikeln.
- Formatieren Sie den Text fett, kursiv, unterstrichen oder durchgestrichen.
- Ändern Sie die Textfarbe und die Texthintergrundfarbe.
- Erstellen Sie Listen mit Aufzählungszeichen und Nummern.
- Ändern Sie den Absatzeinzug.
- Wenden Sie Stile auf Text an.

Weitere Informationen finden Sie unter Formatierungssymbole für HTML-Felder .

Fügen Sie Inhalte ohne Formatierung in den Wissensartikel ein

Fügen Sie Inhalte in den Textkörper eines Wissensartikels ein, ohne die Inhaltsformatierung zu kopieren.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Kopieren Sie Ihren Text aus einer Inhaltsquelle.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol „Als Text einfügen“ (Symbol „ einfügen“).
3. Platzieren Sie im Abschnitt „Artikeltext“ den Cursor an der Stelle, an der Sie den Inhalt einfügen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie im Kontextmenü **Einfügen** aus.

Hinzufügen von Tabellen zu Wissensartikeln

Sie können Tabellen einfügen und die Zellen, Zeilen und Spalten einer Tabelle in einem Wissensartikel ändern.

Sie können Ihren Wissensartikeln Tabellen hinzufügen, indem Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Tabellensymbol ( ) klicken und die gewünschten Tabellenoptionen auswählen. Sie können beispielsweise die Höhe und Breite von Zeilen und Spalten, den Abstand zwischen Zellentext und Zellenrahmen anpassen und die Farben von Zellen ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Dem HTML-Feld eine Tabelle hinzufügen .

Fügen Sie ein Bild in einen Wissensartikel ein

Fügen Sie mit dem HTML-Editor ein Bild in einen Wissensartikel ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Mitwirkzugriff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Wissensartikel aus.
3. Platzieren Sie im Wissensartikelformular im Feld **Artikeltext** den Cursor an der Stelle, an der Sie ein Bild einfügen möchten.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste des HTML-Editors auf das Symbol „Bild einfügen/bearbeiten“ (Symbol „Bild “).
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Bild einfügen/bearbeiten“ auf das Symbol „Hochladen“ (Symbol „ “).
6. Wählen Sie ein Bild aus.
7. Wählen Sie **Öffnen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Das Bild ist im Wissensartikel enthalten.

Formatieren Sie ein Code-Fragment automatisch in Wissensartikeln

Fügen Sie einem Code-Fragment in Wissensartikeln mit dem HTML-Editor eine Syntaxhervorhebung hinzu.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie im Abschnitt „Artikeltext“ den Cursor an der Stelle, an der Sie das Code-Fragment einfügen möchten.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Codebeispielen (Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von).
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Codebeispiel einfügen/bearbeiten“ eine Markup- oder Programmiersprache aus der Liste Sprache aus.
4. Geben Sie im Textfeld nach der Liste Sprache Ihren Code ein.
   Alternativ können Sie den Code aus einer externen Quelle kopieren und einfügen.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den Code, indem Sie auf das Code-Fragment und dann auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten des Codebeispiels (Symbol zum /Bearbeiten des Codebeispiels) klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie ein Inhaltsverzeichnis in Wissensartikel ein

Fügen Sie ein hierarchisches Inhaltsverzeichnis basierend auf den Überschriften in Ihrem Wissensartikel ein.

Vorbereitungen
Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Sie können nur dann ein Inhaltsverzeichnis generieren, wenn Ihr Artikel Überschriftenebenen von Überschrift 1 bis Überschrift 3 verwendet und ein Standardartikel ist.

Hinweis:
Verwenden Sie die Formatauswahl, um die Überschriftenebenen im Artikel festzulegen.
Sie können die HTML-Symbolleiste auch mithilfe von TinyMCE-Attributen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter TinyMCE-Attribute anpassen .



Prozedur
1. Platzieren Sie im Abschnitt „Artikeltext“ den Cursor an der Stelle, an der Sie das Inhaltsverzeichnis einfügen möchten.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol für das).
   Wenn das Symbol für das Inhaltsverzeichnis in der Symbolleiste nicht angezeigt wird, fügen Sie es mithilfe der unter TinyMCE-Attribute anpassen verfügbaren Schritte hinzu.
3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie ein vorhandenes Inhaltsverzeichnis, indem Sie es auswählen und dann in der HTML-Symbolleiste auf das Aktualisierungssymbol ( ) klicken.

Ergebnisse
Der HTML-Editor sucht nach den Überschriften in Ihren Inhalten, einschließlich der Ebenen (z. B. Überschrift 2 oder Überschrift 3). Anschließend wird automatisch ein Inhaltsverzeichnis generiert, das Links zu den Überschriftenebenen von Überschrift 1 bis Überschrift 3 enthält. Die Links zu Überschriftenebenen sind eingerückt, um die Überschriftenhierarchie anzuzeigen.

Suchen und ersetzen Sie Text in Wissensartikeln

Nehmen Sie globale Änderungen am Inhalt eines Wissensartikels vor, indem Sie mit dem HTML-Editor bestimmten Text suchen und ersetzen.

Vorbereitungen
Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie den Cursor im Abschnitt „Artikeltext“ an einer beliebigen Stelle.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol zum).
3. Geben Sie im Dialogfeld „Suchen und ersetzen“ im Feld **Suchen** den Suchbegriff ein, nach dem Sie suchen möchten.
4. Geben Sie den Ersatztext für den Suchbegriff in das Feld **Ersetzen durch** ein.
   Wenn Sie wiederholte Vorkommen des Suchtexts löschen möchten, lassen Sie das Feld **Ersetzen durch** leer.
5. **Wahlweise:** Schränken Sie den Umfang der Suche ein.
   - Um die Suche auf Text zu beschränken, der genau dem Fall des Suchbegriffs entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Groß-** /Kleinschreibung anpassen.
   - Um die Suche auf Text zu beschränken, der nur einem oder mehreren vollständigen Wörtern entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganze Wörter**.
6. Suchen oder ersetzen Sie den Suchbegriff.

Ergebnisse

Wenn keine weiteren Vorkommen des Begriffs gefunden werden können oder der Suchbegriff überhaupt nicht im Inhalt gefunden wurde, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass die angegebene Zeichenfolge nicht gefunden wurde.

Machen Sie Eingabeaktionen oder Formatierungen beim Erstellen von Wissensartikeln rückgängig oder wiederholen Sie sie

Machen Sie Eingabeaktionen oder Formatierungen, die Sie während der aktuellen Sitzung zur Bearbeitung eines Wissensartikels mit dem HTML-Editor vorgenommen haben, schnell rückgängig.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der Now Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der Now Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Einen Wissensartikel bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich oder Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie den Cursor im Abschnitt Artikeltext.
2. Machen Sie eine Eingabeaktion oder Formatänderung rückgängig oder wiederholen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die vorherige Änderung rückgängig zu machen, klicken Sie auf das Symbol „Rückgängig machen“ (Symbol „ machen“).
- Um eine rückgängig gemachte Änderung wiederherzustellen, klicken Sie auf das Symbol „Wiederholen“ („Wiederholen“).

Hinweis:

Die Symbole „Rückgängig machen“ (“) und „Wiederholen“ („Wiederholen“) sind abhängig von der Anzahl der Aktionen, die zum Rückgängigmachen gespeichert sind, oder von bestimmten Aktionen, die nicht rückgängig gemacht werden können.

Zugehörige Artikel zuordnen

Erkennen Sie ähnliche Informationen in Artikeln zu einem Thema, während Sie einen Artikel anzeigen. Sie können zugehörige Artikel manuell zuordnen oder die Anwendung zugehörige Artikel mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) automatisch anzeigen lassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Um den Artikel zu bearbeiten, benötigen Sie Wissensbeitrager-Zugriff für das zugehörige Knowledge Base.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zugehörige Artikel beim Bearbeiten eines Artikels manuell zugeordnet haben, werden diese Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Wissensartikelansichtsseite vor den zugehörigen Artikeln aufgelistet, die durch die Ähnlichkeitslösung Wissensmanagement vorhergesagt werden.

Hinweis:

Ein Administrator kann die Lösungsdefinition für Wissensmanagement innerhalb der Funktion Predictive Intelligence trainieren, um zugehörige Artikel zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

Diese Aufgabe enthält Schritte zum manuellen Zuordnen zugehöriger Artikel beim Bearbeiten eines Artikels.

Prozedur

1. Öffnen Sie im Now Platformden Wissensartikel, für den Sie zugehörige Artikel zuordnen möchten.
2. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Zugehörige Artikel.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Artikel aus den verfügbaren Artikeln in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Zugehörige Artikelliste**.
5. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um die Artikel in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis:

Wissensadministratoren können die Anzahl der im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigten Artikel mithilfe der Instanzoptionen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Einen Wissensartikel bearbeiten

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Konfigurieren Sie Instanzoptionen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“.

Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen Artikel beziehen

Ordnen Sie Katalogelemente im Zusammenhang mit einem Wissensartikel manuell zu, damit Mitarbeiter das zugehörige Produkt oder den zugehörigen Service anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Um den Artikel zu bearbeiten, benötigen Sie Wissensbeitrager-Zugriff für das zugehörige Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Wissensartikel, für den Sie zugehörige Katalogelemente zuordnen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Zugehörige Katalogelemente.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Katalogelemente aus den verfügbaren Katalogelementen in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Zugehörige Katalogelemente Liste**.
6. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um die Artikel in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis:
Wissensadministratoren können die Anzahl der Katalogelemente konfigurieren, die im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ mithilfe der Instanzoptionen angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Einen Wissensartikel bearbeiten

Servicekatalogelemente

Konfigurieren Sie zugehörige Katalogelement-Widget-Instanzoptionen

Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag fest, zu der ein Wissensartikel automatisch veröffentlicht werden soll.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** und klicken Sie auf **Nicht veröffentlicht**.
2. Wählen Sie einen Artikellink aus.
3. Klicken Sie im Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** auf das Symbol auswählen“ Symbol „Datum und Uhrzeit auswählen“ .

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Wissensblockformular so konfigurieren, dass es das Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** enthält. Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Geplantes Veröffentlichungsdatum hinzuzufügen.

4. Wählen Sie ein beliebiges Datum in der Zukunft aus dem Kalender aus.
5. Geben Sie im Feld **Zeit** eine Uhrzeit im Format hh:mm:ss ein.
6. Wählen Sie das Speichern-Symbol (Eingabetaste).
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um den Veröffentlichungs-Workflow zu aktivieren.
   Der Artikel ist in der Liste Alle verfügbar. Gehe zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.

   Tipp:
   Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines Artikels abbrechen und den Artikel wieder in den Entwurfsstatus verschieben möchten, klicken Sie auf **Rückruf**.

Ergebnisse

Der Wissensartikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht, abhängig von den folgenden Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base:

- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Wissen – Sofort veröffentlichen**festgelegt ist, wird der Wissensartikel automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Geplant für Veröffentlichung**aktualisiert.
- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Knowledge – Approval Publish**(Knowledge – Approval Publish) festgelegt ist, wird der Wissensartikel nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Überprüfen**aktualisiert.

  Der Abschluss der Genehmigung wirkt sich wie folgt auf die geplante Veröffentlichung aus:

  - Wenn die Genehmigungen vor dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen sind, wird das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels auf „ **Geplant für Veröffentlichung** “ aktualisiert, und der Artikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.
  - Wenn die Genehmigungen nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen sind, wird der Artikel sofort nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Einen Wissensartikel bearbeiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel zurückrufen, der gerade überprüft wird

Rufen Sie einen Artikel, der gerade überprüft wird, zurück, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, können nur der Autor des Artikels, Knowledge-Administratoren oder Systemadministratoren den Artikel zurückrufen.

Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, können der Autor des Artikels, der Besitzgruppen-Manager, Mitglieder von Besitzgruppen, Knowledge-Administratoren oder Systemadministratoren einen Artikel zurückrufen.

Das Zurückrufen eines Artikels im Status **Prüfung** führt zu einem Nebenversionsinkrement.

Wenn sich ein überarbeiteter Artikel im **Überprüfungsstatus** befindet, kann nur der Überprüfer der entsprechenden Version den Artikel zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Artikel im Status **Prüfung**.
3. Klicken Sie auf **Zurückrufen** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System setzt den Status des Artikels auf **Entwurf** zurück, erhöht die Versionsnummer um 0.01 und zeigt dem Benutzer eine Nachricht an.

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Genehmigen Sie einen Artikel, der gerade geprüft wird, und erstellen Sie eine neue veröffentlichte Version.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer und Wissensmanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Artikel in der **Rezension** Status, nur die Benutzer, die in der **Zulassungen** verwandte Liste kann den Artikel ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Nicht veröffentlicht**.
2. Öffnen Sie einen Artikel im Status **Prüfung** und überprüfen Sie den Text.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Freigaben** auf **Angefordert** in der Spalte **Status**, um das Genehmigungsformular für den Artikel anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.

Ergebnisse

Das System zeigt das Wissensformular an. Die Versionsnummer des Artikels erhöht sich auf die nächste ganze Zahl (z. B. von 2.02 auf 3.0) und der Status ändert sich zu **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Artikels wird der Wissensliste und der zugehörigen Liste **Artikelversionen** auf dem Wissensformular hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Wissensartikel archivieren

Initiieren Sie den Löschungs-Workflow, um einen Wissensartikel zu löschen. Besitzer und Manager von Knowledge Bases können Artikel anzeigen, nachdem sie stillgelegt wurden, aber nicht nach stillgelegten Artikeln auf der Knowledge-Homepage und im Portal suchen.

Einem Knowledge Base-Artikel ist ein ähnlicher Archivierungs-Workflow wie der Veröffentlichungs-Workflow zugeordnet. Auf diese Weise können Administratoren diese Workflows konfigurieren und gegebenenfalls einen Genehmigungs- und Überprüfungsprozess für das Zurückziehen von Knowledge Base-Artikeln definieren.

Klicken Sie beim Bearbeiten eines Artikels auf **Archivieren**, um den mit diesem Artikel verknüpften Archivierungs-Workflow zu starten. Nur Wissensadministratoren, Wissensmanager und der letzte Herausgeber des versionierten Wissensartikels (nicht verfügbar für kcs_candidate oder kcs_contributor) können einen Wissensartikel löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Versionierte Artikel stilllegen. Wenn für den Artikel eine Genehmigung vor der Stilllegung erforderlich ist, wird der Artikel in den Genehmigungsstatus „Ausstehend“ versetzt, und der Workflow wird entweder mit der Genehmigung beendet oder bei Ablehnung durch einen erforderlichen Genehmiger abgebrochen. Die Artikelnummer, die dem stillgelegten Artikel zugeordnet ist, kann nicht wiederverwendet werden.

Hinweis:

- Nur Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten Artikel erneut zu verwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den Artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel erneut.
- Ein Artikel und seine Übersetzungen haben eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung. Wenn Sie einen übergeordneten Artikel löschen, werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel gelöscht.

Ab Release San Diego können Sie beim Deaktivieren eines Wissensartikels einen Ersatzartikel bereitstellen. Wenn auf den stillgelegten Artikel zugegriffen wird, wird der Benutzer automatisch zum Ersatzartikel mit einer Anzeigenachricht weitergeleitet. Der Artikel KBxxx ist stillgelegt und wurde durch den Wissensartikel KBxxx ersetzt. Wenn kein Ersatzartikel verfügbar ist, zeigt die Seite die Meldung Wissensdatensatz nicht gefunden an. Die Funktion „Stilllegen durch Ersatz“ wird im klassischen Arbeitsbereich nicht unterstützt.

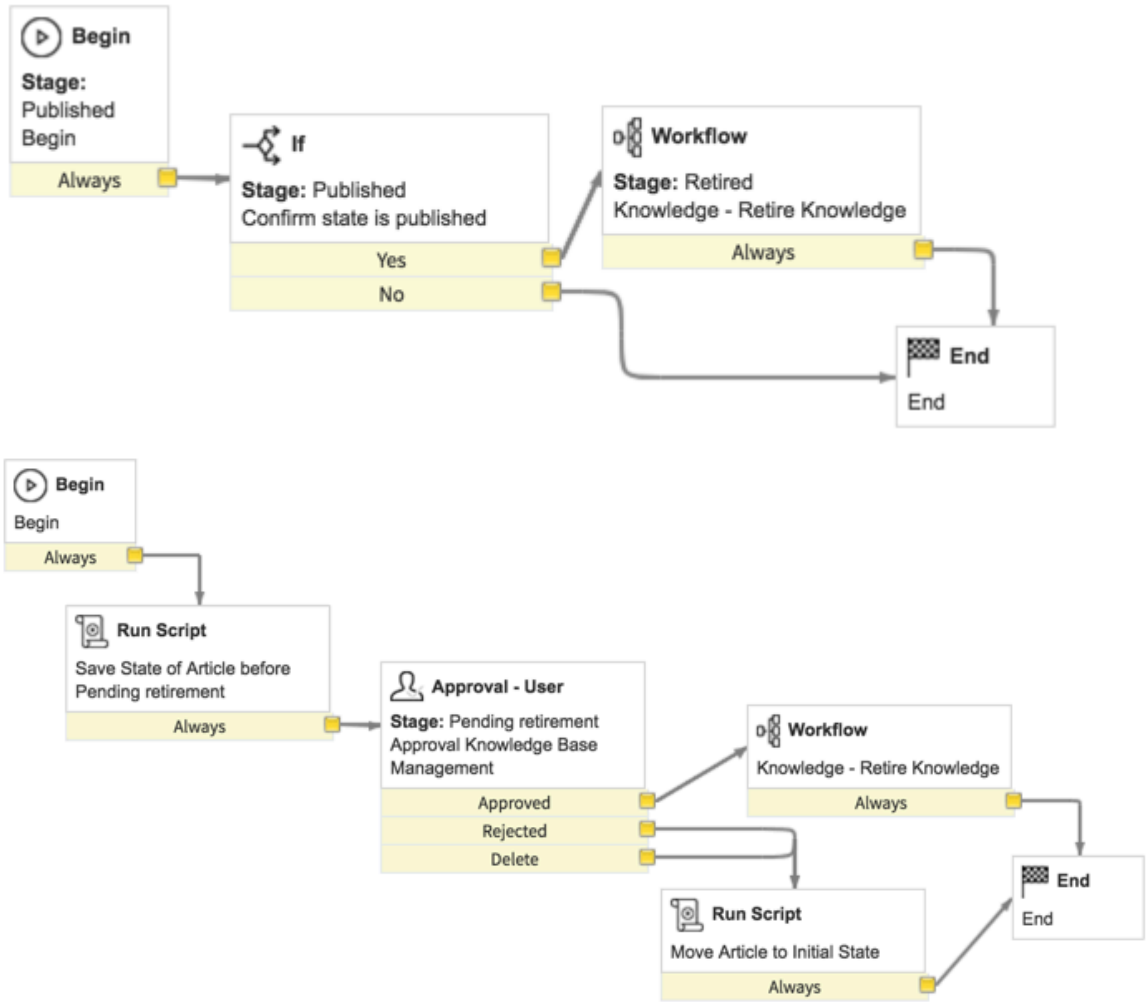
Hinweis:

- Artikel mit Ersatz gibt einen 301-Code zurück.
- Artikel ohne Ersatz gibt einen 404-Code zurück.
- Standardmäßig ist die Systemeigenschaft *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* auf „ `true` “ festgelegt, um einen Ersatzartikel für einen stillgelegten Artikel bereitzustellen.
- Die Löschungsaktion im klassischen Arbeitsbereich löscht nur den Artikel und stellt unabhängig von der Einstellung von *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*keinen Ersatz bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sofort stilllegen und Genehmigung stilllegen Workflows

Workflow zum



sofortigen Außerkraftsetzen von Wissensartikeln

Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel erneut

Veröffentlichen Sie einen gelöschten Artikel sofort erneut.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin oder wissensadministrator

Hinweis:
Sie benötigen eine bereichsbezogene Administratorrolle, um einen zurückgezogenen Artikel in Bereichsbezogene Knowledge Baseserneut zu veröffentlichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es kann Fälle geben, in denen Sie einen stillgelegten Artikel erneut veröffentlichen müssen. Beispielsweise möchte ein Administrator einen Artikel vorübergehend zurückziehen, wenn seine Informationen derzeit nicht zutreffen, dies jedoch zu einem späteren Zeitpunkt der Fall ist. Ein Administrator oder Wissensadministrator, der stillgelegte Artikel anzeigen kann, kann diese sofort erneut veröffentlichen, ohne einen Genehmigungs-Workflow durchlaufen zu müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Deaktiviert**.
2. Wählen Sie einen stillgelegten Artikel aus, und klicken Sie auf **Erneut**veröffentlichen.

Ergebnisse

Der Artikel wird sofort als vorherige zuletzt veröffentlichte Version veröffentlicht.

Einen Knowledge Base-Artikel verschieben

Sie können Artikel zwischen Knowledge Bases verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Beitragszugriff zur Knowledge Base verfügen.

Hinweis:

- Wenn die Versionsverwaltung aktiviert ist und Sie einen Artikel von einer Knowledge Base in eine andere verschieben, wird die neueste Version eines Artikels in die neue Knowledge Base verschoben. Die vorherigen Versionen des Artikels verbleiben jedoch in der alten Knowledge Base. Es wird empfohlen, den Artikel aus der alten Knowledge Base zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Obwohl Sie einen Artikel aus einer Knowledge Base in eine andere verschieben können, sollten Sie einen Artikel in einer neuen Knowledge Base erstellen.

Prozedur

1. Bearbeiten Sie einen Wissensartikel.
2. Ändern Sie den Feldwert **Knowledge Base**.
   Nach dem Verschieben eines Artikels werden Sie im Dialogfeld "Standardwerte übernehmen" aufgefordert, bestimmte Felder des Artikels mit Standardwerten aus der neuen Knowledge Base zu füllen. Wenn die neue Knowledge Base keine Standardwerte enthält, wird das Dialogfeld nicht angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Felder mit den Standardwerten zu überschreiben, oder auf **Stornieren**, um alle Felder unverändert zu lassen.

   Ein Knowledge-Manager kann Standardwerte für Artikel in Knowledge Bases definieren, die Sie mit dem Feld **Standardwerte für die Knowledge Base-Feldwerte festlegen** im Knowledge Base-Formular verwalten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kommentieren Sie einen Wissensartikel

Kommentieren Sie einen Wissensartikel, oder antworten Sie auf einen Kommentar.

Vorbereitungen

Sie müssen das Knowledge Management V3-Plugin (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Lesezugriff. Nicht authentifizierte Benutzer und Benutzer mit nur der Rolle „snc_external“ können keine Anhänge für Kommentare hinzufügen oder anzeigen.

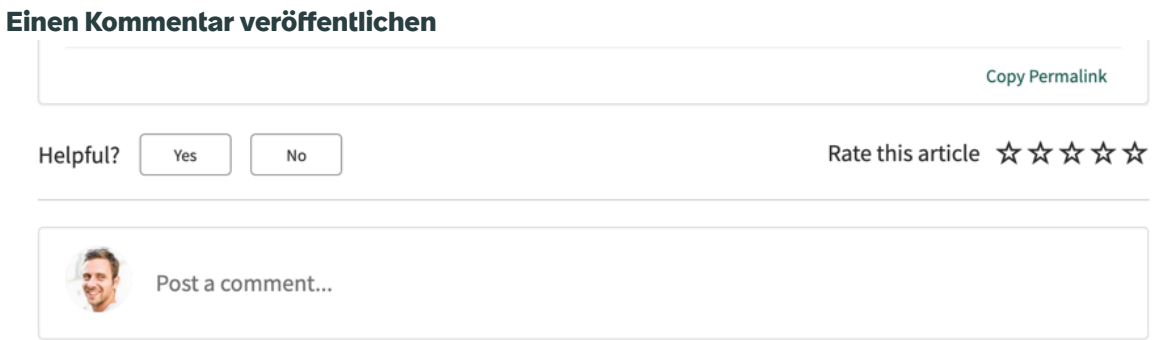
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Knowledge Management Service Portal.
2. Klicken Sie auf den Artikel, den Sie kommentieren oder auf einen Kommentar antworten möchten.
3. Wählen Sie **Kommentar veröffentlichen aus**.
   Wenn Sie auf einen vorhandenen Kommentar **antworten**möchten, wählen Sie Antworten



4. Geben Sie Ihren Kommentar oder Ihre Antwort ein, und fügen Sie nach Bedarf Links, Bilder und Anhänge hinzu.

Hinweis:

Anhänge zu Kommentaren, die im Wissensmanagement-Service Portal veröffentlicht werden, werden nicht im Live-Feed angezeigt. Wenn Anhänge zu Kommentaren im Live-Feed veröffentlicht werden, werden sie im Wissensmanagement-Service Portal angezeigt.

Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren gescannt, sobald der Kommentar veröffentlicht wird. Anhänge werden nur angezeigt, wenn der Scan abgeschlossen und erfolgreich ist.

Wenn Sie der Autor des Kommentars sind, können Sie ihn löschen. Alle Kommentare und Antworten darunter werden automatisch gelöscht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

Wenn die Eigenschaft „Live-Feed für Wissensfeedback verwenden“ aktiviert ist, können Sie Kommentare nur im Live-Feed anzeigen. Standardmäßig ist sie auf inaktiv festgelegt.

Kommentare, die vor dem Upgrade auf die Release-Version New York im Live-Feed veröffentlicht wurden, werden im Wissensmanagement-Service Portal nicht hierarchisch angezeigt. Kommentare, die nach dem Upgrade auf die Release-Version New York im Live-Feed veröffentlicht werden, werden im Knowledge Service Portal hierarchisch angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle zeigt, wie Kommentare und Antworten auf Kommentare angezeigt werden, je nachdem, wo Sie sie anzeigen.

Anzeige von Kommentaren und Antworten auf Kommentare

Anzeigen aus	HTML-Formatierung	Hierarchie	Anhänge
Service Portal für Knowledge Management	Ja	Ja	Ja
Live-Feed	Nein	Ja	Ja
Knowledge Management v3	Nein	Nein	Nein

Erstellen Sie Wissen aus Incidents oder Problemen

Erstellen Sie einen Wissensartikel, damit die Lösung beim nächsten Auftreten des Problems leicht zu finden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Erstellen eines Wissensartikels aus einem Incident finden Sie unter Wissensartikel aus einem Incident erstellen.

Informationen zum Erstellen eines Wissensartikels aus einem Problem finden Sie unter Known Error-Artikel erstellen.

Abhängig vom Wert der Eigenschaft `glide.knowman.submission.workflow` kann ein Knowledge Base-Artikel, der aufgrund eines Incidents oder eines Problems erstellt wurde, möglicherweise eine zusätzliche Genehmigung erfordern. Wenn diese Eigenschaft „true“ ist, wird ein Übermittlungsdatensatz anstelle eines Wissensartikels erstellt. Ein Benutzer mit der Knowledge-Rolle muss die Übermittlung genehmigen, um einen Knowledge Base-Artikel erstellen zu können.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen gelösten Incident oder ein Problem.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wissen** im Formular.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass es das Feld **Sprachen** enthält.

   Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Sprachen hinzuzufügen.
3. Schließen Sie den Incident oder das Problem.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt.
4. Wenn eine zusätzliche Genehmigung erforderlich ist, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Offene eingereichte Artikel**.
5. Wählen Sie einen Übermittlungsdatensatz aus.
6. Überprüfen Sie die Einreichung, um sicherzustellen, dass Inhalt und Einstellungen korrekt sind.
7. Klicken Sie auf **Artikel erstellen**.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt. Auf diese Weise erstellte Artikel werden der in der Eigenschaft `glide.knowman.task_kb` angegebenen Knowledge Base hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Artikelversion, indem Sie ein Word-Dokument importieren

Importieren Sie ein Word-Dokument in einen Wissensartikel, um eine neue Version zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) installiert ist.
- Sie können neue Versionen nur in Artikel hochladen, die sich im Status „ **Entwurf“** oder **„Veröffentlicht** “ befinden.
- Sie können keine neuen Versionen in Artikel hochladen, die mit einer Artikelvorlage erstellt wurden oder deren Artikeltyp **Wiki**ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**.
2. Klicken Sie auf einen Artikel.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Neue Version** hochladen.

   Hinweis:
   In TinyMCE geschriebener Text wird nach dem Import der Datei überschrieben.

4. Fügen Sie die Datei hinzu, die Sie importieren möchten.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anhänge** kopieren, um alle Anhänge in den Wissensartikel zu kopieren.

   Hinweis:
   Wenn der Artikel veröffentlicht wird, werden die Anhänge einer neuen Artikelversion hinzugefügt. Wenn sich der Artikel im Entwurfsstatus befindet, werden die Anhänge dem vorhandenen Wissensartikel hinzugefügt. Der Artikelentwurf wird erst in der Knowledge Base (KB, Wissensdatenbank) für Benutzer angezeigt, wenn er überprüft und veröffentlicht wurde.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Eine Entwurfsversion wird erstellt und an Genehmiger gesendet, um sie zu genehmigen oder abzulehnen. Sobald der Artikel genehmigt wurde, wird er in der zugehörigen Liste **Artikelversionen** angezeigt.

Verwenden von visuell lesbaren URLs für die Artikelseite Wissen .

Visuell lesbare URLs enthalten besser lesbare Stichwörter in der URL-Struktur.

Visuell lesbare URLs sind kurze und einfache Webadressen, die relevante Stichwörter von der Wissensartikelseite verwenden, die leichter zu verstehen sind. Benutzer haben eine bessere Vorstellung davon, was sie finden werden, wenn sie auf den Link zugreifen.

Die Verwendung von visuell lesbaren URLs im Vergleich zu technischen URLs bietet folgende Vorteile:

- Verbessert die Lesbarkeit der URL, damit sie für Menschen leichter verständlich ist
- Verbessert die Suchmaschinenoptimierung (SEO) und die Klickrate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie visuell lesbare URLs für die Seite Wissen „ Artikelansicht“.

Aktualisieren Sie eine visuell lesbare URL-Struktur auf der Seite Wissen „ Artikelansicht“, um die Suchrangfolge und die Klickraten zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor dem Release Washington DC durchführen, müssen Sie die Funktion für visuell lesbare URLs für die Seite „Artikelansicht“ von Wissen aktivieren. Ab Release Washington DC ist diese Funktion standardmäßig aktiviert.

Hinweis:
Um die Funktion für visuell lesbare URLs zu deaktivieren, ändern Sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` in „false“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Suchen Sie im Seitenformular nach der ID `kb_article_view`, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie in der Informationsmeldung im Seitenformular, die angibt, dass Sie die aktuelle Anwendung ändern müssen, um den Datensatz zu bearbeiten, das Wort **hier aus**.
4. Geben Sie im Formular „Wissensartikelansicht“ im Feld Visuell **lesbare URL-Struktur** die Variable `%short_descr` ein.

   Hinweis:
   Sie können auch eine Variable erstellen, um Informationen aus verschiedenen Datenquellen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Visuell lesbare Stichwörter zu Seiten-URLs hinzufügen .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Variable `%short_descr` wird der URL-Struktur hinzugefügt und ermöglicht einfachere, nicht technische Wörter in der URL.

Example: Wissensartikel-Ansichtsseite mit visuell lesbaren Stichwörtern in der URL

Die folgende Beispiel-URL zeigt die Stichwörter aus dem Wissen -Artikel KB0000007. Die URL berücksichtigt *en* als bevorzugte Sprache und zeigt den Inhalt des Artikels Wissen in englischer Sprache an.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

Diese Artikel-URL enthält die Feldvariablen und Stichwörter in der folgenden Tabelle.

Feldvariablen in der URL-Struktur

Feld	Variable	Stichwörter
Kategorie	%category	FAQ

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldvariablen in der URL-Struktur (Fortsetzung)

Feld	Variable	Stichwörter
Kurzbeschreibung	%Kurzbeschreibung	Was ist ein Cookie?

Wählen Sie eine Artikelkategorie in der Knowledge Base aus

Knowledge Base-Artikel in einer Knowledge Base werden nach Kategorien gruppiert. Diese Gruppen können Sie bei der Definition der Knowledge Base-Taxonomie unterstützen und Benutzern dabei helfen, Artikel in dieser Knowledge Base zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Knowledge Base-Mitwirkender können Sie beim Bearbeiten eines Wissensartikels Kategorien mithilfe der Kategorieauswahl auswählen und Kategorien hinzufügen oder bearbeiten, wenn sie für die Knowledge Base aktiviert sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Kategorie**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus oder klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen der Kategorie (+), um eine neue Kategorie hinzuzufügen.
   Nachdem Sie eine Kategorie ausgewählt haben, können Sie auf das Stift-Symbol klicken, um diese Kategorie umzubenennen. Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie außerhalb der ausgewählten Kategorie, um die Änderung zu speichern.

   Hinweis:
   Klicken Sie auf **Stornieren** Wenn Sie eine Kategorie auswählen, wird die Auswahl einer neuen Kategorie abgebrochen. Die Änderungen, die Sie an den Kategorien vornehmen, werden jedoch nicht rückgängig gemacht, z. B. das Umbenennen oder Hinzufügen neuer Kategorien.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Unterkategorie oder fügen Sie eine hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verknüpfen Sie einen Wissensartikel mit einer Taxonomiekategorie

Verknüpfen Sie einen Wissensartikel mit Taxonomiethemen, um eine einheitliche Klassifizierungsstruktur für verschiedene Arten von Inhalten zu erstellen.

Vorbereitungen
Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, die den Wissensartikel enthält.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Taxonomiefunktion können Sie einen Artikel mit einem oder mehreren Themen aus mehreren Taxonomien verknüpfen. Es hilft Ihnen, eine einheitliche Inhaltskategorisierung für Inhaltstypen wie Katalogelemente, Wissensartikel und Community-Beiträge aufrechtzuerhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

Hinweis:
Sie können nur Artikel im Status Entwurf, Überprüfung oder Veröffentlicht zuordnen.

Automatische Übersetzung

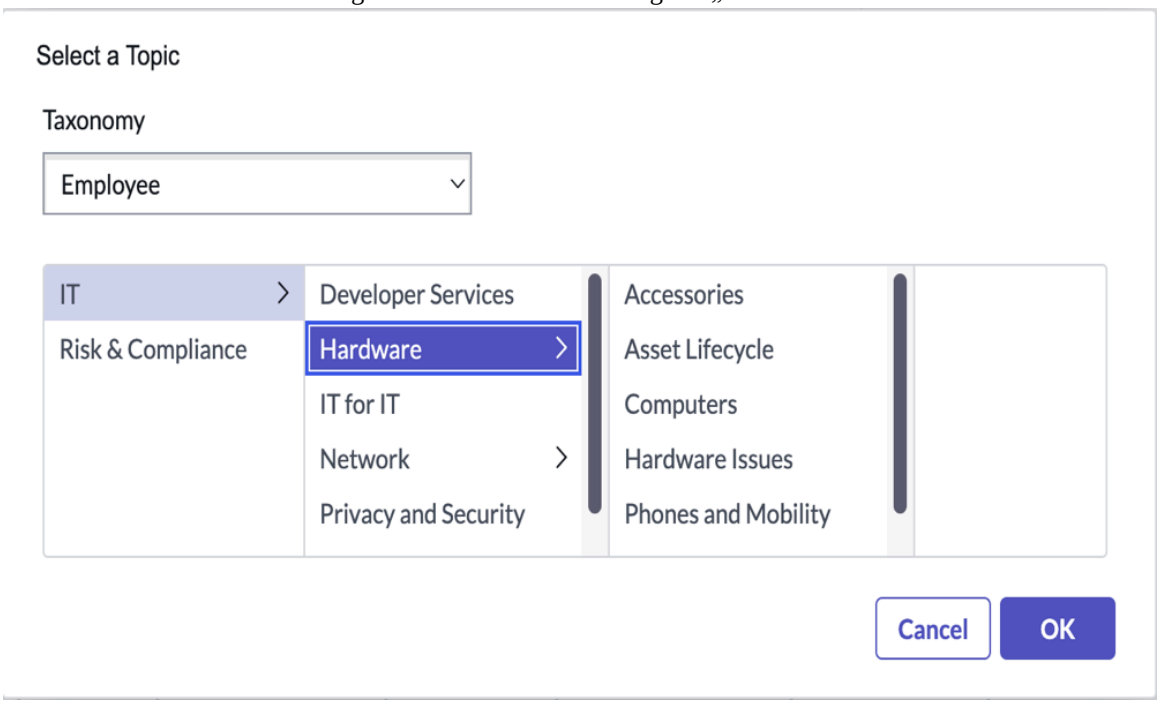
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**.
2. Klicken Sie auf der Artikelseite auf den Artikel, den Sie einem Taxonomiethema zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugewiesene Themen“ auf **Hinzufügen**.

Hinweis:
Als Administrator müssen Sie das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass Verbundener Inhalt # Wissen in die zugehörige Liste aufgenommen wird. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars , und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**. Fügen Sie mit slushbucket Verbundene Inhalte # Wissen hinzu.

4. Wählen Sie eine Taxonomiekategorie aus der Liste im Dialogfeld „Themenauswahl“ aus.



5. Wählen Sie ein Thema aus einer Themenauswahlliste aus, und klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Der ausgewählte Artikel ist einer Taxonomiekategorie zugeordnet, um das Durchsuchen von Inhalten zu verbessern.

Verfassen eines Wissensartikels in Arbeitsbereich

Erledigen Sie Ihre Aufgabe effizient, indem Sie Wissensartikel in Mitarbeiterbereicherstellen, bearbeiten und veröffentlichen.

Wissensmanagement -Funktionen, die für Service Desk-Mitarbeiter und Autoren spezifisch sind, sind in Arbeitsbereichverfügbar. Führen Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Wissensverwaltung aus, z. B. Erstellen einer Knowledge Base, Verwalten des Zugriffs auf Wissensartikel, Aktivieren einer Artikelvorlage usw. über die Schnittstelle Now Platform.

Sie können die folgenden wissensbezogenen Aufgaben in Arbeitsbereichausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen Wissensartikel mit einer standardmäßigen oder benutzerdefinierten Artikelvorlage.
- Verwalten Sie alle unveröffentlichten und veröffentlichten Wissensartikel, die Sie verfasst haben.
- Gehen Sie die Ihnen zugewiesenen Feedback-Aufgaben an.
- Vergleichen Sie zwei Wissensartikelversionen.
- Fordern Sie Übersetzungen für veröffentlichte, nicht übersetzte Wissensartikel an.
- Ihnen zugewiesene Übersetzungsaufgaben abschließen.
- Ordnen Sie zugehörige Artikel und zugehörige Katalogelemente einem Wissensartikel zu.
- Fügen Sie betroffene Produkte einem Wissensartikel hinzu.
- Verwenden Sie Agent Assist, um die Erstellung von Wissensartikeln mit doppeltem Inhalt zu vermeiden.

Die Autoren-Experience für Wissensartikel in Arbeitsbereich ähnelt der in Now Platform, mit den folgenden Ausnahmen:

- Wissensblöcke können nicht erstellt oder Wissensartikeln zugeordnet werden. Sie können jedoch Artikel anzeigen, die Wissensblöcke enthalten.
- Wissensartikel vom Typ Wiki werden nicht unterstützt☒
- Wissensartikelkategorien können nicht erstellt werden.

Aktivierungsinformationen

Die Wissensliste in Arbeitsbereich ist mit der Aktivierung des Agent Workspace-Plugins (com.glide.core-ui-components) verfügbar. Wenn Sie das Plugin „Agent Workspace“ installieren und aktivieren, wird auch das Plugin „sn-component-workspace-knowledge“ für die Verwendung von Wissensmanagement in Arbeitsbereich installiert und aktiviert.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich

Arbeiten Sie in an einer Feedback-Aufgabe Mitarbeiterbereich

Vergleichen Sie Wissensartikelversionen in Mitarbeiterbereich

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereichan, einschließlich der Artikelnummer, der Kurzbeschreibung und des Artikelinhalts.

Vorbereitungen

Sie müssen Lesezugriff auf den Wissensartikel haben.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Zeigen Sie Wissensartikel an, die von Ihnen oder anderen Personen verfasst wurden.
   - Zeigen Sie alle Artikel an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
   - Zeigen Sie von Ihnen verfasste Artikel an, indem Sie zu einem der beiden navigieren **Lists** > **Wissen** > **Meine Artikel – veröffentlicht** oder **Lists** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Wissensartikel in einer anderen Sprache an, indem Sie in der Liste Sprache eine Sprache auswählen.

   Hinweis:
   Die Liste Sprache wird basierend auf den verfügbaren übersetzten Versionen des Artikels ausgefüllt.

5. **Wahlweise:** Kopieren Sie den Link zum Wissensartikel in die Zwischenablage, indem Sie auf das Symbol für weitere Aktionen (Symbol für ⋯) und dann auf **Link kopieren**klicken.
6. **Wahlweise:** Laden Sie den Artikel als Microsoft Word-Dokument auf Ihren Computer herunter, indem Sie das Symbol für weitere Aktionen (⋯) und dann **Als Word herunterladen** wählen.

   Hinweis:
   Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Artikel ursprünglich mit Microsoft Word erstellt wurde und der Administrator die Eigenschaft `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download` aktiviert hat.

7. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine andere Version des Wissensartikels an, indem Sie die Version des Wissensartikels in der Versionsliste auswählen.

   Hinweis:
   Die Versionsliste wird nur angezeigt, wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist.

Ergebnisse

Die ausgewählte Version des Artikels wird auf einer Wissensartikel-Ansichtsseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereichangezeigt wird. Der Name der Registerkarte enthält die Nummer des Wissensartikels und seine Versionsnummer.

Zugehörige Informationen

Anzeigen von Details zu Wissensartikeln in Mitarbeiterbereich

Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

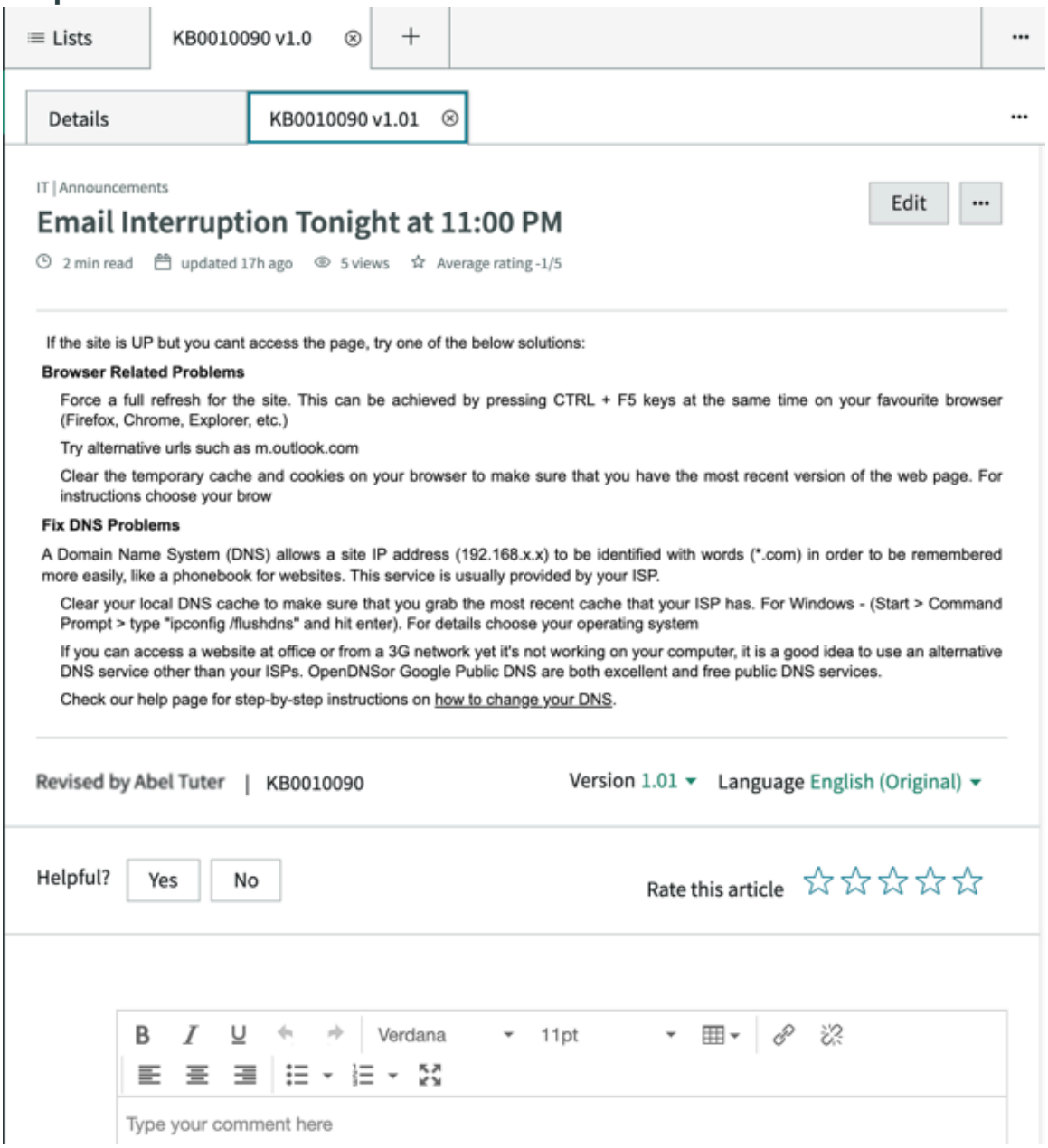
Anzeigen von Details zu Wissensartikeln in Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie die Details eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereichan.

Die Wissensartikel-Ansichtsseite in Mitarbeiterbereich enthält mehrere Details zu einem angezeigten Artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel einer Wissensartikel-Ansichtsseite in Mitarbeiterbereich



Artikelinformationen, die auf der Wissensartikel-Ansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Details	Beschreibung
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Wissensartikel und die Artikelkategorie gespeichert werden. In der Abbildung ist „IT“ die Knowledge Base und „Ankündigungen“ die Wissensartikelkategorie.
Lesezeit	Durchschnittliche Zeit zum Lesen des Wissensartikels, die Ihnen bei der Entscheidung helfen kann, ob Sie Zeit zum Lesen des Artikels haben. Die Lesezeit wird basierend auf einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 200 Wörtern pro Minute berechnet. Für Artikel in Sprachen wie Chinesisch, Japanisch und Koreanisch wird die Lesezeit basierend auf einer durchschnittlichen Geschwindigkeit von 500 Zeichen pro Minute berechnet. Wenn Bilder in einem Artikel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelinformationen, die auf der Wissensartikel-Ansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
	vorhanden sind, wird die Lesezeit anhand der folgenden Regeln berechnet: • Fügen Sie für das erste Bild 12 Sekunden hinzu, für das zweite Bild 11 Sekunden usw. • Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, fügen Sie nach dem zehnten Bild 3 Sekunden für jedes Bild hinzu.
Zeit der letzten Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Wissensartikels in Anzahl von Tagen für die aktuelle Woche, Anzahl von Wochen oder Anzahl von Jahren.
Anzahl der Aufrufe	Anzahl der Male, die der Wissensartikel in der letzten Anzahl von Tagen angezeigt wurde, die von Ihrem Systemadministrator in der Eigenschaft `glide.knowman.view_age.days` festgelegt wurde. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Knowledge-Portal-Eigenschaften.
Durchschnittliche Bewertung	Ergebnis der gewichteten durchschnittlichen Bewertung des Wissensartikels basierend auf den Bewertungen zwischen 1 und 5. Die durchschnittliche Bewertung wird in die nächste Version des Artikels übernommen.
Wissensartikelinhalt	Text und Bilder des Wissensartikels.
Erstellt von	Autor des Wissensartikels. Dieses Feld wird nur in der ersten Version eines Wissensartikels angezeigt.
Überarbeitet von	Benutzer, der den Artikel überarbeitet hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Wissensartikel nachträglich bearbeitet wurde.
Artikelnummer	Eindeutige Nummer, die dem Wissensartikel automatisch zugewiesen wird. In der Abbildung ist KB0010090 die Artikelnummer.
Version	Ausgewählte Version des Wissensartikels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktiviert ist. In der Abbildung ist 1.01 die ausgewählte Version des Artikels.
Sprache	Sprache des ausgewählten Artikels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Übersetzungen des Wissensartikels in andere Sprachen verfügbar sind.
Anhänge	Liste der Artikelanhänge. Dieses Feld wird angezeigt, wenn der Wissensadministrator die Anzeige auf der Wissensartikel-Ansichtsseite aktiviert hat.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback zu einem Wissensartikel ab, indem Sie den Artikel bewerten, den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für den Artikel in Mitarbeiterbereichveröffentlichen und darauf antworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Sie müssen Lesezugriff auf den Wissensartikel haben.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
4. Geben Sie Feedback für den Artikel ab.

Zugehörige Informationen
Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Arbeiten Sie in an einer Feedback-Aufgabe Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich
Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich, um Informationen in Ihrer Organisation freizugeben.

Vorbereitungen
Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel erstellen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch einen Wissensartikel erstellen, wenn Sie einen Wissensblock hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Wissensblock zu einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob bereits ein Wissensartikel zu diesem Thema verfügbar ist, indem Sie zu wechseln **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel** und Festlegen eines Filters, um nach möglichen übereinstimmenden Artikeln zu suchen.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie den Wissensartikel, indem Sie entweder eine Artikelvorlage auswählen oder die Standardvorlage verwenden.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Artikelvorlage	Wählen Sie eine Artikelvorlage aus, um mithilfe definierter Felder und Werte einen Wissensartikel zu erstellen. Im Dialogfeld „Artikel erstellen“: **a.** Wählen Sie eine Knowledge Base aus der Liste „Knowledge Base“ aus. **b.** Wählen Sie in der Liste „Artikelvorlage“ die gewünschte Artikelvorlage aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Die Liste „Artikelvorlage“ wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base konfigurierten Artikelvorlagen gefüllt. **c.** Wählen Sie **Artikel erstellen**. Das Dialogfeld „Artikel erstellen“ ist verfügbar, wenn die Funktionen für Artikelversionierung und Wissensartikelvorlagen aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung und Wissensartikel-Vorlagen.
Standardvorlage	Erstellen Sie einen Wissensartikel mit der Standardvorlage.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, variieren die verfügbaren Felder.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert wurde.
Workflow	Veröffentlichen des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Sprache	Die Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement-Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N – Knowledge-Internationalisierung.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wissensartikel, die dem Kurzbeschreibungstext ähneln, werden in Agent Assist angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Wissensartikel. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Quellaufgabe	Aufgabe, aus der dieser Wissensartikel erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Wissensartikel aus einer Aufgabe wie einem Incident oder einem Kundenservicefall oder aus einem Übermittlungsdatensatz erstellen.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Benutzereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Artikeltyp	Typ des Artikels, wird automatisch auf HTML festgelegt. Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage verfügbar. **Hinweis:** Der Wiki-Artikeltyp wird in Mitarbeiterbereich nicht unterstützt.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Wenn der Artikel Anhänge hat, werden diese unter dem Text eines Wissensartikels auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aufgelistet.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel beim Zugriff des Benutzers automatisch herunterzuladen, anstatt den Artikel zu öffnen. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. **Hinweis:** Sie können zwar mehrere Dateien anhängen, die meisten Webbrowser erlauben jedoch nur das Herunterladen der ersten Anlage. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, und hängen Sie das Archiv an. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Problem	Kurze Beschreibung eines Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Umgebung	Details der Umgebung, die beim Auftreten des Problems vorhanden war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Ursache	Die Ursache des Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Lösung	Zur Lösung des Problems verwendete Methode. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Frage	Text, der als Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Antwort	Text, der als Antwort auf eine enthaltene Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Einführung	Einführung in das Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Vorlage für Gewusst-wie- und Was-ist-Artikel verfügbar.
Anweisungen	Anweisungen für ein Gewusst-wie-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Gewusst-wie-Vorlage verfügbar.
Erklärung	Erklärung zu einem Was-ist-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Was-ist-Vorlage verfügbar.

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

6. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus. Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

> **Tipp:**
> Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

   - Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

     > **Hinweis:**
     > Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

   - Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

8. **Wahlweise:** Hängen Sie eine Datei mit unterstützenden Informationen an, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Anhangsymbol ( ) klicken und die Datei auswählen.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Wissensblock hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Wissensblock zu einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Der Artikel wird gespeichert und in der Liste „Meine Artikel – nicht veröffentlicht“ angezeigt, und zusätzliche Funktionen werden im Formular verfügbar.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den Artikel.
    - Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

      (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

    - Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Hinweis:
Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensartikel in den Listen „Meine veröffentlichten Artikel“ und „Alle Artikel“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden Aktionen im Zusammenhang mit dem Artikel ausführen:

- Fordern Sie Übersetzungen für den Wissensartikel an. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich.
- Wissensartikel löschen. Klicken Sie auf **Außerkraftsetzen**, um den Außerkraftsetzungs-Workflow zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Übersetzen Sie den Wissensartikel direkt aus dem Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.
- Löschen Sie den veröffentlichten Wissensartikel. Klicken Sie auf **Löschen**. Wenn die Schaltfläche **Löschen** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „ ••• “) und dann auf **Löschen**.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten Wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Arbeiten Sie in an einer Feedback-Aufgabe Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten

Knowledge Base-Workflows

Wissensartikel-Vorlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent Assist in Agent Workspace verwenden

Erstellen Sie Wissen aus Incidents oder Problemen

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel, um ihn Benutzern zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie veröffentlichen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensartikels.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

> **Hinweis:**
> Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensartikel in den Listen „Meine veröffentlichten Artikel“ und „Alle Artikel“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Artikels basierend auf dem Versionsnummernmustererhöht.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie Wissensartikel in einer Knowledge Base in Mitarbeiterbereich, um Informationen zu aktualisieren, die in Ihrer Organisation verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie bearbeiten möchten.

Hinweis:

- Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können nur Wissensadministratoren, Wissensmanager und Autoren die ausgecheckte Version eines Artikels bearbeiten. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Benutzer mit Mitwirkzugriff auf einen Artikel die Entwurfsversion des Artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` (aus der Tabelle „ **Systemeigenschaft** “ [sys_properties]) auf **false**setzt.
- Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugeordnet ist, kann der Autor oder Überprüfer des Artikels nach der Veröffentlichung des Artikels nicht mehr zum Artikel beitragen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.override` aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
- Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` aktiviert ist, können Sie die Knowledge Base vorhandener Artikel nicht ändern.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link eines Wissensartikels.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:

   Wenn der Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wurde, können Sie den Artikel nur in Microsoft Word bearbeiten. Wählen Sie in diesem Fall **In Word öffnen**, um den Artikel in Word Online zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.

   Wenn Sie den Artikel mit dem HTML-Editor bearbeiten möchten, können Sie die Verknüpfung des Artikels mit Word aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften Microsoft Word-Dokumenten auf.

5. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, **klicken** Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Auschecken.
   Sie können nur die neueste Version eines Wissensartikels bearbeiten.
6. Greifen Sie auf die relevanten zugehörigen Listen zu, um die Informationen zu ändern.

Zugehörige Listen für das Wissensformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
Details	Wissensartikelinhalt und seine Metadaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Funktion zur Artikelversionierung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt: ○ Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten. ○ Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt: ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten. ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.
Feedback	Feedback, dass zu den veröffentlichten Versionen des Artikels empfangen wurde. Um weitere Details zum Feedback anzuzeigen, wählen Sie in der Spalte **Kommentare** einen Link für die gewünschte Version eines Artikels.
Feedbackaufgaben	Details zur für eine Wissensartikelversion erstellten Feedbackaufgabe.
Freigaben	Genehmigungsverlauf des Wissensartikels.
Artikelversionen	Versionsverlauf des Wissensartikels.
Übersetzte Versionen	Übersetzte Versionen des Wissensartikels. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Wählen Sie **Neu**, um einen Wissensartikel zu übersetzen. Die Schaltfläche **Neu** in dieser zugehörigen Liste wird angezeigt, wenn die Eigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
	glide.knowman.translation.enable_translation_task deaktiviert ist.
Übersetzungsaufgaben	Aufgaben, die für die Übersetzung des Artikels übermittelt wurden. Diese zugehörige Liste wird angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* zum Aktivieren der Erstellung von Übersetzungsaufgaben aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen zugehörigen Artikel in zu Mitarbeiterbereich.
Zugehörige Katalogelemente	Zugehörige Katalogelemente, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich.
Betroffene Produkte	Produkte, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein betroffenes Produkt einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp:
   Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. **Wahlweise:** Mit Anhängen arbeiten.
   - Hängen Sie eine Datei mit unterstützenden Informationen an, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Anhangsymbol ( ) klicken und die Datei auswählen.
   - Laden Sie einen vorhandenen Anhang herunter, entfernen Sie ihn oder benennen Sie ihn um, indem Sie auf das Menüsymbol ( ) klicken, das für den Anhang angezeigt wird.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Der Artikel wird gespeichert und in der Liste „Meine Artikel – nicht veröffentlicht“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.
11. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
    Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:
    - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
    - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

      Hinweis:
      Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen „Meine veröffentlichten Artikel“ und „Alle Artikel“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent Assist in Agent Workspace verwenden

Erstellen Sie Wissen aus Incidents oder Problemen

Ordnen Sie einen zugehörigen Artikel in zu Mitarbeiterbereich

Erkennen Sie ähnliche Informationen in Artikeln zu einem Thema, während Sie einen Wissensartikel anzeigen. Sie können zugehörige Artikel manuell zuordnen oder die Anwendung zugehörige Artikel mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) automatisch anzeigen lassen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensartikel gespeichert ist, für den Sie zugehörige Artikel hinzufügen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zugehörige Artikel beim Bearbeiten eines Artikels in Mitarbeiterbereichmanuell zugeordnet haben, werden diese Artikel im Abschnitt Zugehörige Artikel auf der Wissensartikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal vor den zugehörigen Artikeln aufgelistet, die durch die Ähnlichkeitslösung Wissensmanagement vorhergesagt werden.

Hinweis:
Ein Administrator kann die Lösungsdefinition für Wissensmanagement innerhalb der Funktion Predictive Intelligence trainieren, um zugehörige Artikel zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

Diese Aufgabe enthält Schritte zum manuellen Zuordnen zugehöriger Artikel beim Bearbeiten eines Artikels in Mitarbeiterbereich. Sie können zugehörige Artikel auch manuell zuordnen, wenn Sie einen Artikel in der Anwendung Now PlatformWissensmanagement in der Benutzeroberfläche von [] bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Artikel zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, für den Sie zugehörige Artikel zuordnen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Artikel“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Zugehörige Artikel“ aus.

Formular „Zugehörige Artikel“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung zum zugehörigen Wissensartikel.
Zugehöriger Wissensartikel	Wissensartikel, der zugehörige Informationen enthält. Sie können auf das Symbol „ suchen“ (Symbol „Nach Datensatz suchen“) klicken, um auf die Liste der verfügbaren Wissensartikel zuzugreifen.
Wissensartikel	Nummer des Wissensartikels, für den Sie den zugehörigen Wissensartikel hinzufügen.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite von Wissensmanagement angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ein niedrigerer Wert bedeutet, dass ein Wissensartikel eine höhere Priorität hat, um im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt zu werden. Der Standardwert ist 100.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die zugeordneten Artikel sind im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ auf der Artikelansichtsseite von Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportalverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management Service Portal – Funktionen der Artikelansichtsseite.

Hinweis:

Da Systemadministratoren die Anzahl der Wissensartikel konfigurieren können, die im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt werden, werden möglicherweise nicht alle zugeordneten zugehörigen Artikel im Abschnitt „Zugehörige Artikel“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Instanzoptionen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“..

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich

Ordnen Sie Katalogelemente im Zusammenhang mit einem Wissensartikel in Mitarbeiterbereich manuell zu, damit Mitarbeiter das zugehörige Katalogelement anfordern können.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensartikel gespeichert ist, für den Sie zugehörige Artikel hinzufügen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält Schritte zum Zuordnen zugehöriger Katalogelemente beim Bearbeiten eines Artikels in Mitarbeiterbereich. Sie können zugehörige Katalogelemente auch zuordnen, wenn Sie einen Artikel in der Anwendung Now PlatformWissensmanagement in der Benutzeroberfläche von [] bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen Artikel beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Veröffentlicht** für einen veröffentlichten Artikel oder **Lists** > **Wissen** > **Nicht veröffentlicht** für einen unveröffentlichten Artikel.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, für den Sie ein zugehöriges Element zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste Zugehörige Katalogelemente.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Zugehörige Katalogelemente“ aus.

Formular „Zugehörige Elemente“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung zum zugehörigen Katalogelement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Katalogelement im Zusammenhang mit dem Wissensartikel. Sie können auf das Symbol „ suchen“ (Symbol „Nach Datensatz suchen“) klicken, um auf eine Liste der verfügbaren Katalogelemente zuzugreifen.
Wissensartikel	Nummer des Wissensartikels, für den Sie das zugehörige Katalogelement hinzufügen.
Bestellung	Reihenfolge, in der das Katalogelement im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite von Wissensmanagement angezeigt werden soll. Ein niedrigerer Wert bedeutet, dass ein Katalogelement eine höhere Priorität hat, um im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt zu werden. Der Standardwert ist 100.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die zugeordneten Katalogelemente werden im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ auf der Artikelansichtsseite von Wissensmanagement in Wissensmanagement Serviceportalaufgelistet.

Hinweis:

Da Systemadministratoren die Anzahl der Katalogelemente konfigurieren können, die im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt werden, werden möglicherweise nicht alle zugeordneten zugehörigen Katalogelemente im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie zugehörige Katalogelement-Widget-Instanzoptionen.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Servicekatalogelemente

Fügen Sie ein betroffenes Produkt einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem Wissensartikel betroffene Produkte hinzu, um die mit dem Wissensartikel verknüpften Produkte anzuzeigen

Vorbereitungen

Das Plugin „Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen“ (com.snc.kb_product_entitlements) muss aktiviert sein, um die Anwendung „Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen“ verwenden zu können. Durch die Installation dieses Plugins wird dem Wissensformular die zugehörige Liste „Betroffene Produkte“ hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen .

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, für den Sie betroffene Produkte hinzufügen möchten.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält Schritte zum Hinzufügen betroffener Produkte zu einem Wissensartikel in Mitarbeiterbereich. Sie können betroffene Produkte auch mit der Anwendung Wissensmanagement in der Schnittstelle Now Platform] zu einem Wissensartikel hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Produkte zu einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel hinzufügen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel, für den Sie ein zugehöriges Produkt hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular in der zugehörigen Liste „Betroffene Produkte“ auf **Neu**.
5. Klicken Sie im Formular „Wissen in Bezug auf Produkte“ im Feld **Konfigurationselement** auf das Symbol „Nach Datensatz suchen“ („Nach Datensatz suchen“).
6. Klicken Sie im Dialogfeld „Konfigurationselement“ auf das zugehörige Produkt.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die automatische Veröffentlichung eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich fest.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

Hinweis:
Sie können die Veröffentlichung eines Wissensartikels auch über die Anwendung Now PlatformWissensmanagement] in der Benutzeroberfläche von planen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die Veröffentlichung eines Wissensartikels.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Meine Artikel: Unveröffentlichte Artikel**.
3. Klicken Sie auf einen Artikellink.
4. Klicken Sie im Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** auf das Kalenderanzeigesymbol ( ).
5. Wählen Sie im Kalender ein beliebiges Datum in der Zukunft aus.
6. **Geben Sie** im Feld Zeit auswählen eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Veröffentlichungs-Workflow zu aktivieren.

> **Tipp:**
> Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines Artikels abbrechen und den Artikel wieder in den Entwurfsstatus verschieben möchten, klicken Sie auf **Rückruf**.

Ergebnisse

Der Wissensartikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht, abhängig von den folgenden Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base:

- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Wissen – Sofort veröffentlichen**festgelegt ist, wird der Wissensartikel automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Geplant für Veröffentlichung**aktualisiert.
- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf **Knowledge – Approval Publish**(Knowledge – Approval Publish) festgelegt ist, wird der Wissensartikel nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht. Das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels wird auf **Überprüfen**aktualisiert.

  Der Abschluss der Genehmigung wirkt sich wie folgt auf die geplante Veröffentlichung aus:

  - Wenn die Genehmigungen vor dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen sind, wird das Feld **Workflow** im Wissensformular des Artikels auf „ **Geplant für Veröffentlichung** “ aktualisiert, und der Artikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.
  - Wenn die Genehmigungen nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen sind, wird der Artikel sofort nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Agent Workspace

Knowledge Base-Workflows

Arbeiten Sie in an einer Feedback-Aufgabe Mitarbeiterbereich

Beginnen Sie mit der Arbeit an einer Feedbackaufgabe, fordern Sie Klarstellungen an, und lösen oder schließen Sie die Feedbackaufgabe in Mitarbeiterbereich. Sie können alle Feedback-Aufgaben anzeigen, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, an dem Sie arbeiten möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Feedbackaufgabe wird basierend auf den folgenden Arten von Feedbackquellen erstellt.

Quelle	Beschreibung
Anwenderfeedback	Wissensartikel wurde als nicht hilfreich markiert oder mit niedrigen Bewertungen bewertet.
Internes Feedback	Wissensartikel wurde gekennzeichnet.
Wissenslücke	Die Wissenslücken-Feedback-Aufgabe wurde für eine oder mehrere Aufgaben mithilfe der Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“ erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quelle	Beschreibung
Wissenslücke – manuell	Die Wissenslücken-Feedback-Aufgabe wurde manuell aus einer Aufgabe erstellt, z. B. aus einem Kundenservicefall oder einem Incident.
Nicht erfolgreiche Suche	Die Wissenslücken-Feedback-Aufgabe wurde aus dem Bericht „Nicht erfolgreiche Suchanfragen“ im Dashboard „Selfserviceanalytik für Customer Service“ erstellt.
Sonstige	Feedback für einen Wissensartikel aus anderen Quellen. **Hinweis:** Wenn Sie Ihre Instanz aktualisieren, wird der Feedback-Aufgabentyp für vorhandene Datensätze, für die kein Feedback-Aufgabentyp festgelegt ist oder die nicht mit unterstützten Typen übereinstimmen, automatisch auf **Sonstige**festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken **Lists** > **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**.
3. Klicken Sie auf den Link zu einer Feedback-Aufgabennummer.
4. Überprüfen Sie im Formular „Wissensfeedback-Aufgabe“ das Feedback der einreichenden Person.
5. Arbeiten Sie an der Feedbackaufgabe.
6. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt „Verfassen“ Kommentare ein, die alle Betrachter sehen können, oder Arbeitsnotizen, die nur interne Benutzer sehen können.
7. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Zeit nach, die für jeden Status für eine Feedbackaufgabe aufgewendet wurde, indem Sie auf die Registerkarte **„Metriken für Wissensfeedback-Aufgaben“** und dann in der Spalte **„Wert“** auf einen Link zu dem Status klicken.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Feedbackaufgabe wird aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen Wissensartikel aus einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

Wenn bei der Arbeit an einer Wissensartikel-Feedback-Aufgabe der aktuelle Wissensartikel das Problem nicht behandelt, können Sie innerhalb der Aufgabe einen weiteren Wissensartikel erstellen. Eine Feedbackaufgabe wird für einen Wissensartikel erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet, als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet wird, oder wenn eine Wissenslücken-Feedback-Aufgabe zu einem Thema erstellt wird.

Vorbereitungen
Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert wird.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Feedback-Aufgabe wird auf folgende Arten erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Benutzer Feedback für den Wissensartikel abgibt. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich.
- Wenn Wissenslücken-Feedbackaufgaben zu einem Thema aus einem Dashboard für Bedarfseinblicke erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wechseln Sie zu Ihrer Aufgabenliste.
   - Für Feedback-Aufgaben, die aufgrund von Wissenslücken erstellt wurden oder wenn ein Wissensartikel als nicht hilfreich oder niedrig bewertet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**.
   - Wechseln Sie für Aufgaben, die beim Kennzeichnen eines Artikels erstellt wurden, zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – gekennzeichnet**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einer Feedbackaufgabe, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Artikel erstellen**.
5. Erstellen Sie den Wissensartikel, indem Sie entweder eine Artikelvorlage auswählen oder die Standardvorlage verwenden.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Artikelvorlage	Wählen Sie eine Artikelvorlage aus, um mithilfe definierter Felder und Werte einen Wissensartikel zu erstellen. Im Dialogfeld „Artikel erstellen“: **a.** Wählen Sie eine Knowledge Base aus der Liste „Knowledge Base“ aus. **b.** Wählen Sie in der Liste „Artikelvorlage“ die gewünschte Artikelvorlage aus. **Hinweis:** Die Liste „Artikelvorlage“ wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base konfigurierten Artikelvorlagen gefüllt. **c.** Wählen Sie **Artikel erstellen**. Das Dialogfeld „Artikel erstellen“ ist verfügbar, wenn die Funktionen für Artikelversionierung und Wissensartikelvorlagen aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung und Wissensartikel-Vorlagen.
Standardvorlage	Erstellen Sie einen Wissensartikel mit der Standardvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, variieren die verfügbaren Felder.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert wurde.
Workflow	Veröffentlichen des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Sprache	Die Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement-Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N – Knowledge-Internationalisierung.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wissensartikel, die dem Kurzbeschreibungstext ähneln, werden in Agent Assist angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Artikeltext	Inhalt für den Wissensartikel. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Quellaufgabe	Aufgabe, aus der dieser Wissensartikel erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Wissensartikel aus einer Aufgabe wie einem Incident oder einem Kundenservicefall oder aus einem Übermittlungsdatensatz erstellen.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Benutzereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Artikeltyp	Typ des Artikels, wird automatisch auf HTML festgelegt. Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Wiki-Artikeltyp wird in Mitarbeiterbereich nicht unterstützt.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Wenn der Artikel Anhänge hat, werden diese unter dem Text eines Wissensartikels auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aufgelistet.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel beim Zugriff des Benutzers automatisch herunterzuladen, anstatt den Artikel zu öffnen. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. **Hinweis:** Sie können zwar mehrere Dateien anhängen, die meisten Webbrowser erlauben jedoch nur das Herunterladen der ersten Anlage. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, und hängen Sie das Archiv an. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Problem	Kurze Beschreibung eines Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Umgebung	Details der Umgebung, die beim Auftreten des Problems vorhanden war. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Ursache	Die Ursache des Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Lösung	Zur Lösung des Problems verwendete Methode. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Frage	Text, der als Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Antwort	Text, der als Antwort auf eine enthaltene Frage angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Einführung	Einführung in das Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Vorlage für Gewusst-wie- und Was-ist-Artikel verfügbar.
Anweisungen	Anweisungen für ein Gewusst-wie-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Gewusst-wie-Vorlage verfügbar.
Erklärung	Erklärung zu einem Was-ist-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Was-ist-Vorlage verfügbar.

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp:
   Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
Der Artikel wird gespeichert und in der Liste „Meine Artikel – nicht veröffentlicht“ angezeigt, und zusätzliche Funktionen werden im Formular verfügbar.

10. **Wahlweise:** Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den Artikel.

- Fügen Sie den Artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

  (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

- Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

  Ein Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

  - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
  - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

    Hinweis:
    Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

  Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensartikel in den Listen „Meine veröffentlichten Artikel“ und „Alle Artikel“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden Aktionen im Zusammenhang mit dem Artikel ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fordern Sie Übersetzungen für den Wissensartikel an. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich.
- Wissensartikel löschen. Klicken Sie auf **Außerkraftsetzen**, um den Außerkraftsetzungs-Workflow zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Wissensartikel archivieren.
- Übersetzen Sie den Wissensartikel direkt aus dem Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.
- Löschen Sie den veröffentlichten Wissensartikel. Klicken Sie auf **Löschen**. Wenn die Schaltfläche **Löschen** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „ ••• “) und dann auf **Löschen**.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten Wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Finding solutions using Agent assist

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Wenn Sie an einer Wissensartikelaufgabe arbeiten, können Sie den Wissensartikel innerhalb der Aufgabe bearbeiten. Eine Feedbackaufgabe wird für einen Wissensartikel erstellt, wenn der Artikel gekennzeichnet, als nicht hilfreich markiert oder niedrig bewertet wird, oder wenn eine Wissenslücken-Feedback-Aufgabe zu einem Thema erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist.

Hinweis:
Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können nur Wissensadministratoren, Wissensmanager und Autoren die ausgecheckte Version eines Artikels bearbeiten. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Benutzer mit Mitwirkzugriff auf einen Artikel die Entwurfsversion des Artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` (aus der Tabelle „ **Systemeigenschaft** “ [sys_properties]) auf **false**setzt.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wechseln Sie zu Ihrer Aufgabenliste.
   - Für Feedback-Aufgaben, die aufgrund von Wissenslücken erstellt wurden oder wenn ein Wissensartikel als nicht hilfreich oder niedrig bewertet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**.
   - Wechseln Sie für Aufgaben, die beim Kennzeichnen eines Artikels erstellt wurden, zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – gekennzeichnet**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einer Feedbackaufgabe, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie **auf Artikel bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, **klicken** Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Auschecken.
   Sie können nur die neueste Version eines Wissensartikels bearbeiten.
6. Greifen Sie auf die relevanten zugehörigen Listen zu, um die Informationen zu ändern.

Zugehörige Listen für das Wissensformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
Details	Wissensartikelinhalt und seine Metadaten. **Hinweis:** Wenn die Funktion zur Artikelversionierung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt: ○ Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten. ○ Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt: ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten. ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines Wissensartikels.
Feedback	Feedback, dass zu den veröffentlichten Versionen des Artikels empfangen wurde. Um weitere Details zum Feedback anzuzeigen, wählen Sie in der Spalte **Kommentare** einen Link für die gewünschte Version eines Artikels.
Feedbackaufgaben	Details zur für eine Wissensartikelversion erstellten Feedbackaufgabe.
Freigaben	Genehmigungsverlauf des Wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Artikelversionen	Versionsverlauf des Wissensartikels.
Übersetzte Versionen	Übersetzte Versionen des Wissensartikels. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Wählen Sie **Neu**, um einen Wissensartikel zu übersetzen. Die Schaltfläche **Neu** in dieser zugehörigen Liste wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist.
Übersetzungsaufgaben	Aufgaben, die für die Übersetzung des Artikels übermittelt wurden. Diese zugehörige Liste wird angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` zum Aktivieren der Erstellung von Übersetzungsaufgaben aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen zugehörigen Artikel in zu Mitarbeiterbereich.
Zugehörige Katalogelemente	Zugehörige Katalogelemente, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich.
Betroffene Produkte	Produkte, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein betroffenes Produkt einem Wissensartikel in hinzu Mitarbeiterbereich.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp:
   Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Artikel wird gespeichert und in der Liste „Meine Artikel – nicht veröffentlicht“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.
10. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
    Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:
    - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
    - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

      Hinweis:
      Mit einer Besitzgruppe, die einem Wissensartikel zugeordnet ist, können die Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

    Nach der Veröffentlichung wird der Wissensartikel in den Listen „Meine veröffentlichten Artikel“ und „Alle Artikel“ angezeigt. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Arbeiten Sie in an einer Feedback-Aufgabe Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen Wissensartikel aus einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie Feedback für einen Wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Agent Assist in Agent Workspace verwenden

Vergleichen Sie Wissensartikelversionen in Mitarbeiterbereich

Wählen und vergleichen Sie zwei Versionen eines Wissensartikels in Mitarbeiterbereich, um die Unterschiede zwischen ihnen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert wird.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

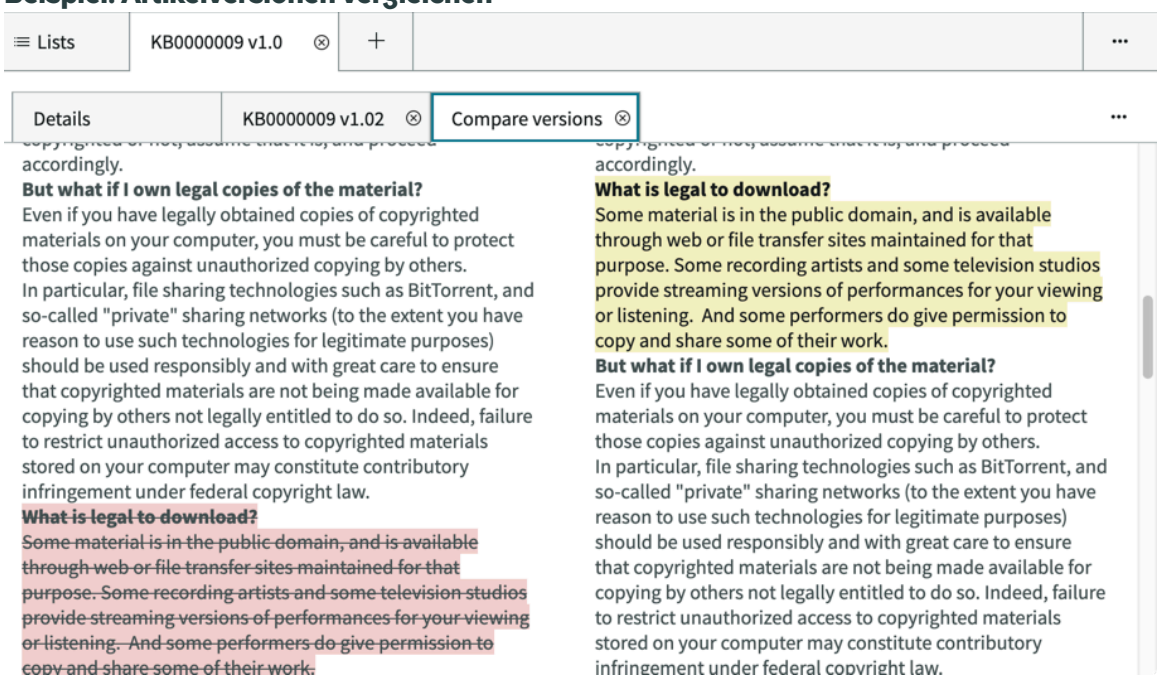
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link zu einem Wissensartikel, für den Sie zwei Versionen vergleichen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Wissensartikelformular zu öffnen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Artikelversionen“ die beiden Versionen des zu vergleichenden Artikels aus.
6. Klicken Sie auf **Vergleichen**.

Ergebnisse

Die Registerkarte **Versionen vergleichen** wird in Mitarbeiterbereich geöffnet und listet die Felder für die ausgewählten Versionen nebeneinander auf. Alle Unterschiede zwischen den beiden Versionen werden hervorgehoben, wie in der folgenden Beispielabbildung dargestellt.

Beispiel: Artikelversionen vergleichen



Zugehörige Informationen

Artikelversionsverwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufen Sie einen Artikel zurück, der in überprüft wird Mitarbeiterbereich

Rufen Sie einen Artikel zurück, der überprüft wird, um den Genehmigungsprozess zu stoppen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie zurückrufen möchten.
Vergewissern Sie sich, dass die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Autor eines Wissensartikels, Wissensadministratoren und Systemadministratoren können den Artikel zurückrufen. Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugewiesen ist, können der Besitzgruppenmanager und die Besitzgruppenmitglieder den Wissensartikel auch zurückrufen.

Wenn sich eine Version eines Wissensartikels im Workflow-Status **Überprüfung** befindet, können Sie nur die entsprechende Version abrufen, um weitere Änderungen vorzunehmen. Das Zurückrufen des Artikels führt zu einem Nebenversionsschritt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Artikel im Status **Überprüfungs** -Workflow, den Sie zurückrufen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Rückruf**.

Ergebnisse

Der Artikel wird im Bearbeitungsmodus geöffnet, und der Workflow-Status des Artikels wird in **Entwurf**geändert. Die Versionsnummer des Artikels wird um 0,01 erhöht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Genehmigen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensartikel, der auf Ihre Überprüfung in Mitarbeiterbereichwartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können nur Benutzer, die als Genehmiger zugewiesen sind, einen Wissensartikel ändern, der sich im **Überprüfungsstatus** befindet. Wenn Sie kein Genehmiger sind, aber den Artikel ändern müssen, sollten Sie den Artikel zurückrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie einen Artikel zurück, der in überprüft wird Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Gehe zu **Lists** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Workflow-Status **Überprüfung** auf einen Artikellink.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigungen“ in der Spalte **Status auf Angefordert.**
   Das Genehmigungsformular wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereichgeöffnet.
6. Wählen Sie in der Liste Status die **Option Genehmigt**aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der genehmigte Wissensartikel wird sofort oder am geplanten Veröffentlichungsdatumd veröffentlicht, wenn die Veröffentlichung des Artikels geplant ist. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Im Wissensformular des Artikels ändert sich der Workflow-Status in **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Artikels wird der zugehörigen Liste Artikelversionen im Wissensformular hinzugefügt. Die Version ist auch in der Liste „Alle Artikel“ in Mitarbeiterbereichverfügbar, wechseln Sie zu **Wissen** > **Alle Artikel**.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Fordern Sie die Übersetzung eines veröffentlichten Wissensartikels in verfügbare Sprachen an, indem Sie eine Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereicherstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert wird.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert.
- I18N: Plugin „Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis:
  Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“.

- Die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* wird in der Schnittstelle Now Platform auf „ `true` “ festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie auf den Link zu einem Wissensartikel, für den Sie eine Übersetzungsaufgabe erstellen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie **auf Übersetzungen anfordern**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Übersetzung anfordern“ eine oder mehrere verfügbare Sprachen in der Liste Sprachen auswählen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Sprache ausgegraut ist, wird bereits eine Übersetzung ausgeführt oder wurde für diese Sprache abgeschlossen. Einige Sprachen sind möglicherweise nicht verfügbar, wenn der Systemadministrator nur bestimmte Sprachen für die Knowledge Base konfiguriert hat, in der der Artikel enthalten ist.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Übersetzungsaufgabe wird für den Artikel in den ausgewählten Sprachen erstellt und basierend auf Zuweisungsregeln einer Gruppe oder einem Benutzer zugewiesen, sofern konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Übersetzungszuweisungen für Wissensartikel

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie veröffentlichte Wissensartikel, um sie in anderen Sprachen verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert wird.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert.
- I18N: Plugin „Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis:
  Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“.

- Die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* wird in der Schnittstelle Now Platform auf „ `true` “ festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

  Hinweis:
  Wenn die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* auf `false`festgelegt ist, übersetzen Sie den Wissensartikel, indem Sie in der zugehörigen Liste „Übersetzte Version“ eines Wissensformulars auf **Neu** klicken. Das Wissensformular, das zum Übersetzen des Artikels angezeigt wird, basiert auf der Artikelvorlage des Quell-Wissensartikels. Sie können Ihren Übersetzungsinhalt in das Wissensformular eingeben. Weitere Informationen zum Wissensformular finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Mitwirkzugriff auf einen Wissensartikel haben, können Sie einen Wissensartikel direkt aus dem Wissensformular übersetzen.
Wenn Ihr Systemadministrator Sprachen für die Knowledge Base konfiguriert hat, können Sie nur in diese Sprachen übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Knowledge Base erstellen.

Hinweis:
Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ist für Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichnicht verfügbar.

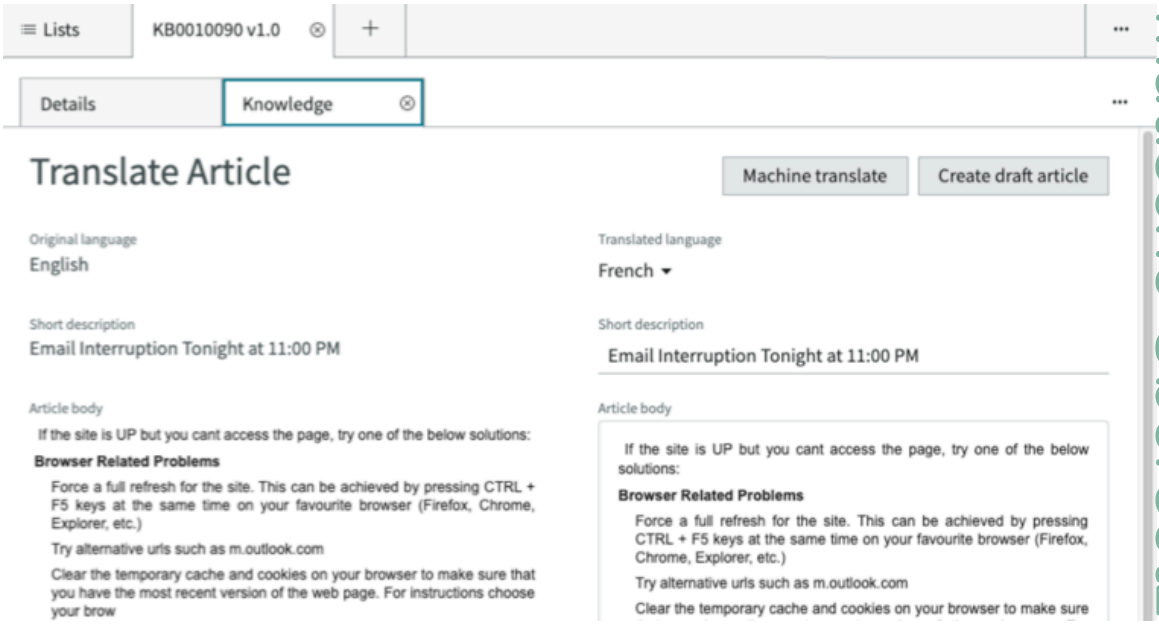
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken **Lists** > **Wissen** > **Alle Artikel**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einem Wissensartikel, den Sie übersetzen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

Hinweis:
Die Schaltfläche **Übersetzen** ist nicht verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist, Übersetzungen des Wissensartikels in allen verfügbaren Sprachen verfügbar sind oder bereits eine Übersetzungsaufgabe für alle verfügbaren Sprachen erstellt wurde.

Die Abschnitte „Originalsprache“ und „Übersetzte Sprache“ werden nebeneinander angezeigt, um die Anzeige zu erleichtern (siehe folgende Abbildung). Der Text im Abschnitt Übersetzte Sprache wird weiterhin im ursprünglichen Sprachinhalt angezeigt.



6. Geben Sie die Übersetzung im Abschnitt Übersetzte Sprache an.
   - Wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinelle Übersetzung**, um den Entwurfsinhalt im Abschnitt „Übersetzte Sprache“ automatisch durch maschinell übersetzten Inhalt in der Zielsprache zu ersetzen.

     Hinweis:
     Eine Standardübersetzerkonfiguration sollte verfügbar sein. Informationen zum Konfigurieren der Übersetzungs-API finden Sie unter Dynamic translation .

     Wenn Sie auf **Maschinelle Übersetzung**klicken, werden alle Entwurfsinhalte im Abschnitt Übersetzte Sprache automatisch durch den maschinell übersetzten Inhalt ersetzt.

   - Wenn die dynamische Übersetzung nicht verfügbar ist, ersetzen Sie den Entwurfsinhalt im Abschnitt „Übersetzte Sprache“ durch Ihren übersetzten Text.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Artikelentwurf** erstellen, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen.
8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn die übersetzte Version des Wissensartikels veröffentlicht wird, wird der übersetzten Version eine neue Wissensnummer zugewiesen. Die übersetzte Version ist in der Liste Alle Artikel in Mitarbeiterbereichverfügbar. Außerdem wird die zugehörige Liste „Übersetzte Versionen“ im Wissensformular des ursprünglichen und übersetzten Wissensartikels mit allen übersetzten Versionen aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Übersetzungsverwaltung

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie einen veröffentlichten Wissensartikel, für den Ihnen eine Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert wird.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert.
- I18N: Plugin „Knowledge Management Internationalization v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis:
  Das Plugin „18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) aktiviert das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization v2“.

- Die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* wird in der Schnittstelle Now Platform auf „ `true` “ festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersetzungsaufgabe wird für einen Wissensartikel erstellt, wenn eine Übersetzungsanforderung übermittelt wird oder die Knowledge Base so konfiguriert ist, dass automatisch Übersetzungsaufgaben erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich und Eine Knowledge Base erstellen.

Hinweis:
Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ist für Wissensblöcke in Mitarbeiterbereichnicht verfügbar.

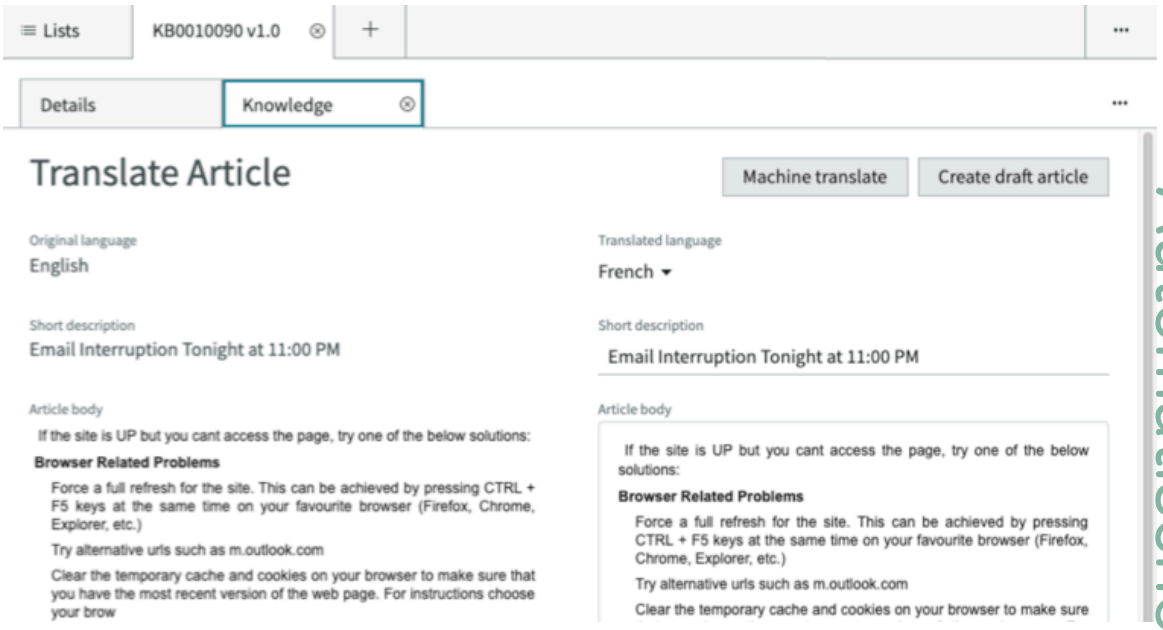
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken **Lists** > **Wissen** > **Meine Aufgaben – Übersetzung**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einer Übersetzungsaufgabe.
4. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Schaltfläche **Übersetzen** ist nicht verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` deaktiviert ist, Übersetzungen des Wissensartikels in allen verfügbaren Sprachen verfügbar sind oder bereits eine Übersetzungsaufgabe für alle verfügbaren Sprachen erstellt wurde.

Die Abschnitte „Originalsprache“ und „Übersetzte Sprache“ werden nebeneinander angezeigt, um die Anzeige zu erleichtern (siehe folgende Abbildung). Standardmäßig enthält der Sprachabschnitt „Übersetzt“ den ursprünglichen Sprachinhalt.



5. Geben Sie die Übersetzung im Abschnitt Übersetzte Sprache an.
   - Wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinelle Übersetzung**, um den Entwurfsinhalt im Abschnitt „Übersetzte Sprache“ automatisch durch maschinell übersetzten Inhalt in der Zielsprache zu ersetzen.

     Hinweis:
     Eine Standardübersetzerkonfiguration sollte verfügbar sein. Informationen zum Konfigurieren der Übersetzungs-API finden Sie unter Dynamic translation .

     Wenn Sie auf **Maschinelle Übersetzung**klicken, werden alle Entwurfsinhalte im Abschnitt Übersetzte Sprache automatisch durch den maschinell übersetzten Inhalt ersetzt.

   - Wenn die dynamische Übersetzung nicht verfügbar ist, ersetzen Sie den Entwurfsinhalt im Abschnitt „Übersetzte Sprache“ durch Ihren übersetzten Text.
6. Klicken Sie auf **Artikelentwurf** erstellen, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn die übersetzte Version des Wissensartikels veröffentlicht wird, wird der übersetzten Version eine neue Wissensnummer zugewiesen. Die übersetzte Version ist in der Liste Alle Artikel in Mitarbeiterbereichverfügbar. Außerdem wird die zugehörige Liste „Übersetzte Versionen“ im Wissensformular des ursprünglichen und übersetzten Wissensartikels mit allen übersetzten Versionen aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Übersetzungsverwaltung

Verfassen eines Wissensartikels in Microsoft Word

Verfassen Sie Wissensartikel in Microsoft Word, und greifen Sie darauf zu, indem Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word bereitstellen.

Benutzer mit Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base können Wissensartikel im Knowledge Management-Bereich in Microsoft Word öffnen, erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und suchen. Ein Benutzer mit Lesezugriff auf eine Knowledge Base kann den Artikel in Microsoft Word anzeigen. Das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word ist nur in der Online-Version von Microsoft Word verfügbar.

Das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word funktioniert mit Anwendungen, die in die Online-Version von Microsoft Word integriert sind, z. B. Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive.

Berücksichtigen Sie die folgenden Punkte, wenn Sie das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word zum Verwalten von Wissensartikeln verwenden:

- Die URL wird automatisch für Word-Dokumente generiert, die in Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive mit Geschäftskonten erstellt wurden.

  Für andere Anwendungen und Kontotypen müssen Sie die URL manuell in das Feld **Dokument-URL** im Wissensformular in Microsoft Word eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.

- Die Konvertierungszeit eines Wissensartikels aus einem Microsoft Word-Dokument hängt von der Dokumentgröße ab.
- Kopf- und Fußzeilen, die Seiten im Word-Dokument Microsoft entsprechen, werden unverändert im Wissensartikel angezeigt. Sie können Kopf- und Fußzeilen im Word-Dokument Microsoft entfernen, bevor Sie den Wissensartikel erstellen oder aktualisieren.

Hinweis:
Als Administrator müssen Sie einen Datensatz für eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für das Microsoft Word-Add-in erstellen, um den Inhalt eines Wissensartikels in bereichsbezogenen Knowledge Bases zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen .

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management – Add-in for Microsoft Word“ (com.snc.knowledge.ms_word), um über die Word-Onlineanwendung Microsoft auf Wissensartikel zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word an

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen

Verfassen und arbeiten Sie gemeinsam an Wissensartikeln in Microsoft Word, indem Sie sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer Instanz von ServiceNow anmelden.

Vorbereitungen

Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel erstellen möchten. Der Systemadministrator und der Office 365-Administrator haben das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word konfiguriert. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen sich mit Ihren ServiceNow -Instanzanmeldeinformationen authentifizieren, um mit Microsoft Word auf Wissensartikel zugreifen und diese erstellen zu können. Möglicherweise müssen Sie sich auch erneut authentifizieren, wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Office 365-Konto an.
2. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
3. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage auf das Wissenssymbol ( ).
5. Klicken Sie **im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments auf Bei ServiceNow anmelden**.
   Die Anmeldeseite ServiceNow wird in einer separaten Registerkarte Ihres Browsers geöffnet.
6. Geben Sie auf der Anmeldeseite ServiceNow] Ihre ServiceNow -Anmeldeinformationen ein.

Ergebnisse

Nach erfolgreicher Authentifizierung wird die Instanzbrowser-Registerkarte ServiceNow geschlossen, und Sie werden zur Browser-Registerkarte Microsoft Word weitergeleitet. Im Word-Dokument Microsoft wird im Knowledge Management-Bereich der Begrüßungsbildschirm angezeigt.

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word an

Zeigen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word an, einschließlich der Artikelnummer, der Kurzbeschreibung und des Artikelinhalts.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen Lesezugriff auf den Wissensartikel haben.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments auf den Artikel zu.
   - Geben Sie im Wissensmanagement-Bereich im **Suchfeld** die Nummer oder Beschreibung des Wissensartikels ein.
   - Klicken Sie im Knowledge Management-Bereich auf eine Knowledge Base, um eine Liste der Wissensartikel in der Knowledge Base anzuzeigen. Alle Knowledge Bases und zugehörigen Wissensartikel, für die Sie Mitwirk- oder Lesezugriff haben, werden im Knowledge Management-Bereich angezeigt
5. Klicken Sie im Knowledge Management-Bereich auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.

Tipp:
Um zur vorherigen Ansicht im Knowledge Management-Bereich zurückzukehren, klicken Sie auf das Symbol für die linke Einfügemarke (Symbol für die). Um zum Zielbildschirm zurückzukehren, klicken Sie auf das Startseitensymbol ( ).

Ergebnisse

Wenn ein Wissensartikel aus der Anwendung Wissensmanagement in der Benutzeroberfläche von Now Platform erstellt wurde, wird der Inhalt des Artikels im Dokumentbereich angezeigt, und die Artikeldetails werden im Wissensmanagementbereich des Word-Dokuments Microsoft angezeigt.

Wenn ein Wissensartikel mit einem anderen Word-Dokument erstellt wurde, wird das Dokument in einer neuen Browserregisterkarte mit dem Inhalt im Dokumentbereich und den Artikeldetails im Knowledge Management-Bereich dieses Dokuments geöffnet.

Hinweis:
Wenn für den Artikel eine Vorlage verwendet wird, wird der Artikel in der Now Platform-Schnittstelle auf einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. Sie können Artikel mit Vorlagen in Microsoft Word nicht bearbeiten.

Die folgenden Artikeldetails werden im Knowledge Management-Bereich angezeigt.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Wissensartikelnummer.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Workflow	Veröffentlichen des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.
Dokument-URL	URL des Artikels für den Zugriff auf die Online-Version in Microsoft Word. Die URL wird automatisch für Word-Dokumente generiert, die in Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive mit Geschäftskonten erstellt wurden. Für andere Anwendungen und Kontotypen müssen Sie die URL manuell in das Feld **Dokument-URL** eingeben. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, die Browser-URL zu kopieren und einzufügen, da dies möglicherweise nicht immer funktioniert. Abhängig vom Zusammenarbeitstool für Ihr Word-Dokument verwenden Sie die URL, die speziell für die Freigabe für andere Benutzer generiert wurde. Bei manueller Eingabe der URL: • Verwenden Sie für Microsoft SharePointdie von der Word Online-Anwendung generierte URL für bestimmte Benutzer, die Zugriff auf das Dokument haben sollen. • Verwenden Sie für Box den freigegebenen Box-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Freigegebene Links erstellen .
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert wurde.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Benutzereinstellungen auf die Verwendung des `Jahresformats jj` festgelegt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Word.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word, um Inhalte mit Word zu erstellen und zusammen daran zu arbeiten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel erstellen möchten.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol zum Starten der Word-App Microsoft aus Ihrem Office 365-Konto aus, und öffnen Sie ein Word-Dokument.
   Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Klicken Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments auf **Artikel erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Wissensformulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Wissensartikelnummer.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Workflow	Veröffentlichen des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.
Dokument-URL	URL des Artikels für den Zugriff auf die Online-Version in Microsoft Word. Die URL wird automatisch für Word-Dokumente generiert, die in Microsoft SharePoint und Microsoft OneDrive mit Geschäftskonten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	erstellt wurden. Für andere Anwendungen und Kontotypen müssen Sie die URL manuell in das Feld **Dokument-URL** eingeben. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, die Browser-URL zu kopieren und einzufügen, da dies möglicherweise nicht immer funktioniert. Abhängig vom Zusammenarbeitstool für Ihr Word-Dokument verwenden Sie die URL, die speziell für die Freigabe für andere Benutzer generiert wurde. Bei manueller Eingabe der URL: ○ Verwenden Sie für Microsoft SharePointdie von der Word Online-Anwendung generierte URL für bestimmte Benutzer, die Zugriff auf das Dokument haben sollen. ○ Verwenden Sie für Box den freigegebenen Box-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Freigegebene Links erstellen .
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert wurde.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Systemdatumsformat oder die Benutzereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj festgelegt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Word.

6. Geben Sie im Dokumentbereich des Word-Dokuments den Artikelinhalt ein.
7. Klicken Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments auf **Absenden**.
8. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.

   (Optional) Ein Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

   - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
   - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

   Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Word.

   Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Nächste Maßnahme

Sie können die Dokument-URL freigeben, damit Benutzer das Dokument gemeinsam erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit und gemeinsame Dokumenterstellung an Dokumenten.

Bearbeiten Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Verwenden Sie Microsoft Word, um einen ursprünglich in Microsoft Word erstellten Wissensartikel zu bearbeiten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie müssen über Mitwirkzugriff für den Wissensartikel verfügen.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können einen Wissensartikel, der eine Artikelvorlage in Word verwendet, nicht bearbeiten.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments auf den Artikel zu.
   - Geben Sie im Wissensmanagement-Bereich im **Suchfeld** die Nummer oder Beschreibung des Wissensartikels ein.
   - Klicken Sie im Knowledge Management-Bereich auf eine Knowledge Base, um eine Liste der Wissensartikel in der Knowledge Base anzuzeigen. Alle Knowledge Bases und zugehörigen Wissensartikel, für die Sie Mitwirk- oder Lesezugriff haben, werden im Knowledge Management-Bereich angezeigt. Sie können jedoch Wissensartikel bearbeiten, für die Sie Mitwirkzugriff haben.
5. Klicken Sie im Bereich Knowledge Management auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie bearbeiten möchten.
6. Wenn der Dokumentbereich des Word-Dokuments Inhalte enthält, behalten Sie den Inhalt bei oder ersetzen Sie ihn.
   - Klicken Sie auf **Ersetzen**, um den vorhandenen Inhalt im Word-Dokument mit Inhalt aus dem ausgewählten Artikel zu überschreiben.
   - Um den vorhandenen Inhalt im Word-Dokument beizubehalten, klicken Sie auf **Beibehalten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Artikel speichern, ersetzt der Inhalt des Word-Dokuments den Inhalt des Artikels.
7. Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, **klicken** Sie für einen veröffentlichten Wissensartikel auf Auschecken.
   Sie können nur die neueste Version eines Wissensartikels bearbeiten.
8. Bearbeiten Sie den Inhalt des Artikels in Microsoft Word.
   - Bearbeiten Sie den Artikelinhalt online mit Microsoft Word in Ihrem Browser.
   - Bearbeiten Sie den Artikelinhalt mit der Word-Desktop-App auf Ihrem Computer. In diesem Fall müssen Sie nach Abschluss der Bearbeitung der Desktop-Version des Artikelinhalts in Ihrem Browser zur Online-Version zurückkehren, um den Artikelinhalt in Ihrer ServiceNow -Instanz zu speichern.

   Tipp:
   Wenn mehrere Personen mit Zugriff auf den Wissensartikel dasselbe Dokument gemeinsam erstellen müssen, können Sie die Dokument-URL freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit und gemeinsame Dokumenterstellung an Dokumenten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Klicken Sie im Wissensmanagement-Bereich auf **Speichern**.
10. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Artikel, indem Sie im Knowledge Management-Bereich auf **Veröffentlichen** klicken.
    Der Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.
    - **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
    - **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

    Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Word.

    Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensartikels auf die nächste ganze Zahl erhöht (z. B. von 2.02 auf 3.0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften Microsoft Word-Dokumenten auf

Heben Sie die Verknüpfung eines Wissensartikels mit einem verknüpften Microsoft Word-Dokument auf, um den Artikel direkt aus dem Wissensformular in Now Platformzu bearbeiten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der Artikel mit dem Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word erstellt wurde.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Wissensartikel mit dem Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word erstellt wird, können Sie den Artikel nur mit dem verknüpften Word-Dokument in der Anwendung Word Online bearbeiten. Wenn Sie jedoch das verknüpfte Word-Dokument löschen oder verschieben, ist die URL des Word-Dokuments und des Artikels fehlerhaft. Daher können Sie den Artikel nicht mehr mit dem verknüpften Word-Dokument bearbeiten. So bearbeiten Sie solche Artikel weiter:

- Geben Sie die neue Dokument-URL für das Word-Dokument manuell in das Feld **Dokument-URL** im Wissensformular in Microsoft Word ein. Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Erstellen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word.
- Heben Sie die Verknüpfung des Artikels mit dem verknüpften Word-Dokument auf, indem Sie die Schritte in diesem Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**.
2. Wählen Sie einen Artikel aus der Kategorie „ **Veröffentlicht** “ oder „ **Nicht** veröffentlicht“ aus.
3. Klicken Sie im **Wissensformular auf den zugehörigen Link Verknüpfung mit Word aufheben**.

Veröffentlichen Sie einen Wissensartikel in Microsoft Word

Verwenden Sie die Anwendung Word Online, um einen ursprünglich in Microsoft Word erstellten Wissensartikel zu veröffentlichen und ihn Benutzern zur Verfügung zu stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der Sie den Wissensartikel veröffentlichen möchten.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments auf den Artikel zu.
   - Geben Sie im Wissensmanagement-Bereich im **Suchfeld** die Nummer oder Beschreibung des Wissensartikels ein.
   - Klicken Sie im Knowledge Management-Bereich auf die Knowledge Base, um eine Liste der Wissensartikel in der Knowledge Base anzuzeigen.
5. Klicken Sie im Bereich Knowledge Management auf den Link zu dem Wissensartikel, den Sie veröffentlichen möchten.
6. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen – Sofort veröffentlichen**: Der Wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, er soll zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden.
- **Wissen – Genehmigungsveröffentlichung**: Der Wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, die Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Word.

Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird die Version des Artikels basierend auf dem Versionsnummernmustererhöht.

Planen Sie einen Wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Word

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die automatische Veröffentlichung der Entwurfsversion eines in Microsoft Word erstellten Wissensartikels fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
- Das Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word ist aktiviert. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Geben Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments im **Suchfeld** die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ein.
5. Klicken Sie auf den Link zu dem Wissensartikel im Status Entwurf, dessen Veröffentlichung Sie planen möchten.

   Hinweis:
   Der Wissensartikel muss ursprünglich mit Microsoft Word erstellt worden sein.

6. Klicken Sie im Feld **Geplantes Veröffentlichungsdatum** auf das Kalenderanzeigesymbol .
7. Wählen Sie ein beliebiges Datum in der Zukunft aus dem Kalender aus.
8. **Geben Sie** im Feld Zeit auswählen eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.
9. Klicken Sie auf **OK**.
10. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Veröffentlichungs-Workflow zu aktivieren.

    Tipp:
    Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines Artikels abbrechen und den Artikel wieder in den Entwurfsstatus verschieben möchten, klicken Sie auf **Rückruf**.

Ergebnisse

Wenn Genehmigungen deaktiviert sind, wird der Status des Wissensartikels in „ **Geplant für Veröffentlichung** “ geändert, und der Artikel wird automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Genehmigungen aktiviert sind, wird der Status des Wissensartikels in Überprüfung geändert. Wenn der Artikel genehmigt wird, wird der Status des Artikels in „Geplant für Veröffentlichung“ geändert. Wenn der Artikel nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum genehmigt wurde, wird der Artikel sofort veröffentlicht.

Die Versionsnummer des Wissensartikels wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Workflow erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern von Wissensartikeln.

Zugehörige Informationen

Knowledge Base-Workflows

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Rufen Sie einen Artikel zurück, der in Microsoft Word überprüft wird

Rufen Sie einen Wissensartikel zurück, der mit Microsoft Word überprüft und erstellt wird, um den Genehmigungsprozess zu stoppen.

Vorbereitungen

- Sie müssen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensartikel gespeichert ist, den Sie zurückrufen möchten.
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, um Wissensartikel in Microsoft Word zu erstellen.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Konto angemeldet haben.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
- Die Funktion zur Artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung.
- Das Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word ist aktiviert. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word.)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Autor eines Wissensartikels, Wissensadministratoren und Systemadministratoren können einen Artikel zurückrufen. Wenn eine Besitzgruppe einem Wissensartikel zugewiesen ist, können der Besitzgruppenmanager und die Besitzgruppenmitglieder den Wissensartikel auch zurückrufen.
Wenn sich eine Version eines Wissensartikels im Überprüfungsstatus befindet, können Sie nur die entsprechende Version abrufen, um weitere Änderungen vorzunehmen. Das Zurückrufen des Artikels führt zu einem Nebenversionsschritt.

Prozedur

1. Wählen Sie im Microsoft 365-App-Startprogramm das Symbol aus, um die Word-App Microsoft zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Office 365-App-Startprogramm verwenden .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument**, oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Homepage des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Knowledge Management-Bereich des Word-Dokuments im **Suchfeld** den Titel oder die Beschreibung des Wissensartikels ein.
5. Klicken Sie auf den Link zu dem Artikel im Überprüfungsstatus, den Sie zurückrufen möchten.
6. Klicken Sie im Wissensformular auf **Rückruf**.

Ergebnisse

Der Artikel wird im Bearbeitungsmodus geöffnet, und der Status des Artikels wird in Entwurf geändert. Die Versionsnummer des Artikels wird um 0,01 erhöht.

Knowledge Base-Artikel aus Kundendienstfällen erstellen

Wiederverwenden von Informationen aus einem Kundendienstfall durch Erstellen von Knowledge Base-Artikeln aus Fällen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die Erstellung von Artikeln aus Kundendienstfällen ermöglichen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Fall aus, aus dem Sie einen Wissensartikel erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Knowledge erstellen**.
   Die relevanten Felder werden automatisch aus dem Fall in den geöffneten Datensatz kopiert.
4. Geben Sie im Feld **Knowledge Base** den Namen der Knowledge Base ein, in der dieser Artikel angezeigt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln ab

Sie können Feedback zu Knowledge Base-Artikeln anzeigen und dazu beitragen.

Feedback-Optionen

Sie können Feedback für Knowledge Base-Artikel auf folgende Weise einreichen:

- Kennzeichnen Sie einen Artikel als falsch oder unangemessen.
- Geben Sie einen Bewertungswert für den Artikel an.
- Markieren Sie einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich.
- Zeigen Sie Kommentare an, fügen Sie einen neuen Kommentar hinzu oder beantworten Sie vorhandene Kommentare.

Benutzer können Kommentare direkt im Artikel anzeigen. Knowledge Manager können die anderen Arten von Feedback anzeigen, indem sie zu navigieren **Wissen** > **Feedback**.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Eigenschaften der Wissensartikelansicht und den Bewertungsoptionen, die mit Artikeln angezeigt werden, finden Sie unter Eigenschaften der Knowledge Base-Artikelansicht.

Administratoren und Knowledge-Manager können einige Feedback-Optionen mithilfe der Felder im Knowledge Base-Formular deaktivieren. Administratoren können die Feedback-Optionen mithilfe von Eigenschaften konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel kennzeichnen

Sie können einen Artikel mit falschem oder unangemessenem Inhalt kennzeichnen. Klicken Sie auf **Artikel kennzeichnen** in der Kopfzeile des Artikels, um ein neues Fenster zu öffnen, in welches Sie die vorgeschlagenen Änderungen eingeben können.

- Markierte Kommentare werden nicht auf der Artikelansichtsseite angezeigt. Benutzer mit den Rollen admin, knowledge_admin und knowledge_manager können auf gekennzeichnete Artikel zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle gekennzeichnet**. Benutzer mit der Wissensrolle können auf ihre gekennzeichneten Artikel zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine gekennzeichneten Elemente**.
- Bei Deaktivierung können der Autor des Artikels und die Benutzer mit den Rollen admin, knowledge_admin und knowledge_manager alle gekennzeichneten Kommentare sehen. Andere Benutzer können nur ihre eigenen gekennzeichneten Kommentare sehen.

Hinweis:

- Sie können das Markieren für einen Artikel erst deaktivieren, wenn Sie das Markieren für alle Feedback-Kommentare für diesen Artikel deaktiviert haben.
- Wenn Vorschläge deaktivieren auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche **Artikel** kennzeichnen für keinen Wissensartikel angezeigt

Markierte Kommentare werden in der Knowledge Feedback-Tabelle (kb_feedback) gespeichert, nicht jedoch in der Live Feed Messages-Tabelle (live_message).

Artikel bewerten

Mit den fünf Sternen unter dem Titel des Artikels können Sie die Wirksamkeit des Artikels auf einer Skala von 1 bis 5 angeben.

Hinweis:
Wenn die **Bewertung** Deaktivieren auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche Bewertungsartikel für keinen Wissensartikel angezeigt.

Artikel markieren

Ist diese Frage hilfreich? am unteren Rand des Artikels können Sie die Nützlichkeit des Artikels anhand der Antworten **Ja** oder **Nein** angeben. Die Optionen **Ja** und **Nein** sind auf der Wissensartikel-Ansichtsseite immer verfügbar, auch wenn Sie zuvor eine Option ausgewählt haben.

Hinweis:
Wenn **„Als hilfreich markieren deaktivieren** “ auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche Artikel markieren für keinen Wissensartikel angezeigt.

Kommentare

Knowledge Base-Kommentare am Ende des Artikels verwenden Live-Feeds, um eine Unterhaltung über einen Knowledge Base-Artikel zu ermöglichen. Sie können beispielsweise Antworten zu Kommentaren veröffentlichen, Anhänge hinzufügen oder ähnliche Kommentare hinzufügen. Die Eigenschaft `glide.knowman.use_live_feed` steuert die Anzeige von Kommentaren zu Wissensartikeln. Wenn aktiviert, verwendet das System Live Feed, um Feedback zu Wissensartikeln zu verwalten und anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nicht authentifizierte Benutzer und Benutzer mit nur der Rolle „snc_external“ können keine Anhänge für Kommentare hinzufügen oder anzeigen.

Zugehörige Informationen

Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte

Eine Knowledge Base anfordern

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Knowledge Management-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Wissensmanagementverwenden können.

Domain Separation und Knowledge Management

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Trennung von Domänen funktioniert auf verschiedenen Zugriffsebenen einer Anwendung unterschiedlich. In Knowledge Management sind Daten, anfordernde Person und Erfüllerzugriff auf Knowledge Bases domänengetrennt.

So funktioniert die Domänentrennung im Knowledge Management

In Knowledge Management gelten die folgenden Regeln:

Daten: Auf der Datenebene der Domänentrennung wird die Sichtbarkeit der Daten von einer Domäne zur anderen getrennt. Knowledge Bases, Benutzerkriterien, Artikel, Kategorien, Artikel-Feedback, Artikelversionen, Artikelvorlagen und externe Quellen sind im Basissystem domänengetrennt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Daten in einer Domäne können in keiner anderen Domäne angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise einen Wissensmanagement -Artikel in einer Domäne A mit einer Artikelvorlage erstellen, die sich nicht in Domäne A befindet, ist der Artikel in Domäne A nicht sichtbar. Ebenso, wenn Sie einen Wissensmanagement -Artikel in der globalen Domäne mit einem erstellen Vorlage, die sich nicht in Global befindet, ist der Artikel möglicherweise nicht in allen Domänen sichtbar.

Anfordernde Person: Aktivitäten der anfordernden Person werden innerhalb von Mandantendomänen unterstützt. Benutzer können suchen; Ansicht; Kommentar; und bewerten Artikel ihrer Domäne, einer untergeordneten Domäne und globalen Domänen, wenn Feedback aktiviert ist und die Knowledge Base-Einstellungen ihnen Lesezugriff auf Artikel gewähren.

- Benutzer in der globalen Domäne können auf Artikel in allen Domänen zugreifen, wenn auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene Lesezugriff gewährt wird.
- Benutzer in der übergeordneten Domäne können auf Artikel in dieser Domäne, der globalen Domäne und allen untergeordneten Domänen zugreifen, wenn Lesezugriff auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene gewährt wird.
- Benutzer in der untergeordneten Domäne können auf Artikel in dieser Domäne und in der globalen Domäne zugreifen, wenn auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene Lesezugriff gewährt wird.

Erfüllende Personen: Die Anwendung kann von der erfüllenden Person innerhalb der Mandantendomänen als eine von Mandantendomänen betriebene Anwendung verwendet werden. Benutzer dürfen Artikel in Knowledge Bases ihrer Domäne, einer beliebigen untergeordneten Domäne und der globalen Domäne verfassen, wenn für die Knowledge Base Benutzerkriterien eingerichtet sind, die den Beitragszugriff gewähren.

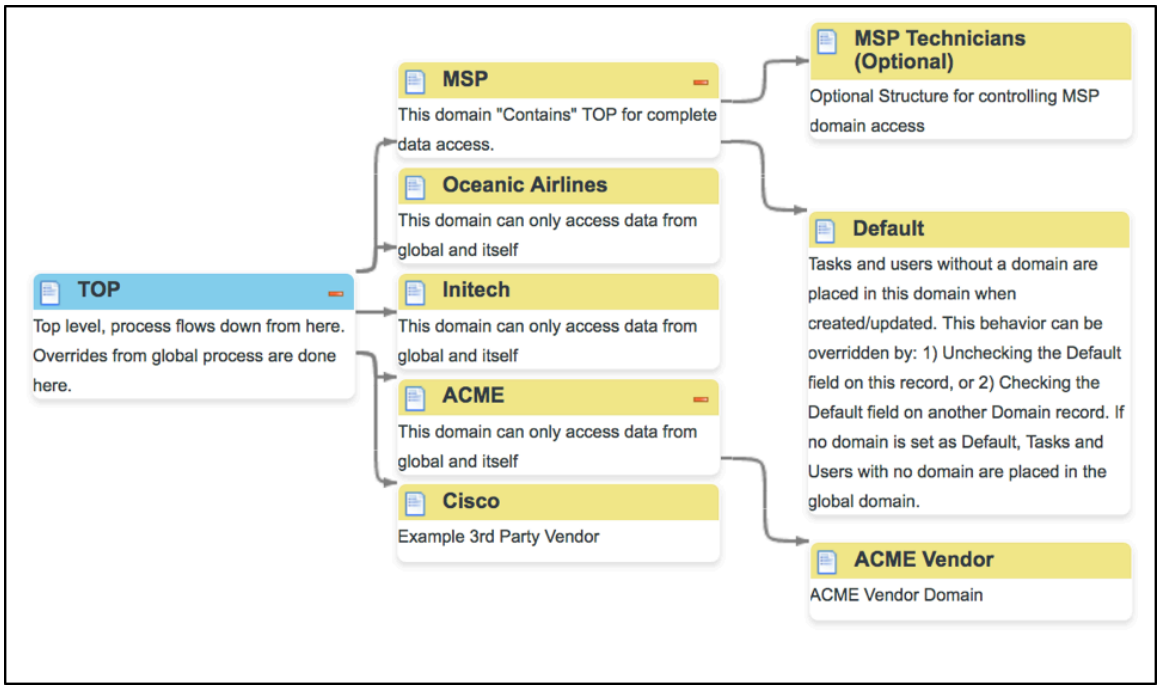
- Artikel werden automatisch in der aktuellen Domäne des Benutzers gespeichert, wenn der Artikel erstellt wird.
- Wenn die Systemeigenschaft `glide.knowman.allow_edit_global_articles` aktiviert ist, können Benutzer aus einer anderen Domäne als der globalen Domäne globale Artikel auschecken und bearbeiten. Andernfalls können Systemadministratoren und Benutzer aus einer anderen Domäne als der globalen Domäne keine globalen Artikel auschecken und erhalten eine entsprechende Warnmeldung. Abhängig von ihren Zugriffsrechten können Benutzer ihre Domäne in die globale Domäne ändern, um die globalen Artikel auszuchecken und zu bearbeiten.
- Domänen von versionierten Artikeln werden gemäß der Domäne der aktuellen Artikelversion verwaltet. Dies umfasst das Aktualisieren der Domäne für die Tabellen „kb_version“, „kb_knowledge“, „kb_feedback“ und „sys_attachment“.
- Wenn Domänen eine andere Domäne enthalten: Wenn Domäne A Domäne B enthält, können Benutzer mit Zugriff auf Domäne A Artikel in Domäne B erstellen, indem sie den Domänenbereich umschalten. Weitere Informationen zum Umschalten des Domänenbereichs finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Enthält Domänen .

Unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten erfahren Sie, wie Sie den Mitwirk- und Lesezugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel steuern.

Anwendungsfälle

Dieses Bild zeigt eine grundlegende Domänenhierarchie, die im Basissystem verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwendungsfälle für die anfordernden Personen

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	Benutzerkriterien-Domäne lesen	Artikel-Domäne	Ergebnis
Global	Global	Global	Global	Kann Artikel anzeigen, kommentieren, bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Übergeordnete Domäne (TOP)	Global	Global	Global	
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Untergeordnete Domäne (TOP / ACME)	Global	Global	Global	Kann Artikel anzeigen, kommentieren, bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	Benutzerkriterien-Domäne lesen	Artikel-Domäne	Ergebnis
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	

Anwendungsfälle für die erfüllenden Personen

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	An der Benutzerkriterien-Domäne mitwirken	Artikel-Domäne	Ergebnis
Global	Global	Global	Global	Kann Artikel verfassen, aktualisieren, anzeigen, kommentieren und bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Übergeordnete Domäne (TOP)	Global	Global	Global	
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Untergeordnete Domäne (TOP / ACME)	Global	Global	Global	Kann Artikel verfassen, aktualisieren, anzeigen, kommentieren und bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	

Bekannte Probleme

- Die folgenden AQI-Tabellen sind nicht nach Domänen getrennt:
  - AQI-Prüfliste [kb_quality_checklist]
  - Prüflisten-Frage [kb_checklist_question]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Antwort Artikel-Prüfliste [kb_article_checklist_answer]

  Hinweis:
  Die Tabelle „Antwort auf Artikelprüfliste“ enthält das Feld Reihenfolge nicht. Die Anwendung zeigt die Liste in zufälliger Reihenfolge an.

- Der von einem Benutzer für einen Artikel bereitgestellte Kommentar wird in der Domäne des Artikels und nicht in der Benutzerdomäne gespeichert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zusätzliche Plugins für Knowledge Management

Nachdem Wissensmanagement aktiviert wurde, können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Zugriff auf verschiedene zusätzliche Knowledge Management-Funktionen bieten.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Nähere Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Plugin	Beschreibung
Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge)	Installiert die Kernelemente Wissensmanagement, die verwendet werden, damit andere wissensbezogene Plugins funktionieren, z. B. Knowledge V3, Knowledge Advanced und Knowledge Service Portal. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiviert.
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Installiert das Plugin „Knowledge Management Advanced“. Durch die Aktivierung/das Upgrade auf dieses Plugin werden die Wissensartikel und Knowledge Bases validiert, um sicherzustellen, dass das Plugin „Knowledge Advanced“ erfolgreich installiert werden kann. Wenn die Validierung fehlschlägt, überprüfen Sie die Plugin-Aktivierungsprotokolle, und befolgen Sie die Anweisungen, um Fehler zu beheben. Wenn Sie alle Probleme behoben haben, führen Sie dieses Plugin erneut aus.
Wissensmanagement – Vertiefung (com.snc.knowledge_advanced)	Fügt erweiterte Funktionen zu Wissensmanagement hinzu, z. B. Versionskontrolle und Abonnements. Dieses Plugin erfordert, dass alle Knowledge Bases Version Knowledge V3 sind. Verwenden Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“, um dieses Plugin zu aktivieren.
Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml)	Bietet verschiedene Wissensmanagement -Fähigkeiten, die von Lösungen für maschinelles Lernen gesteuert werden. Zum Beispiel Fähigkeiten wie ähnliche Artikel und Wissensbedarf-Einblicke. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
	erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) installieren und aktivieren, wird auch das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) aktiviert.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Knowledge Management (com.snc.pa.knowledge_v2)	Aktiviert das Performance Analytics-Inhaltspaket für die Lösung Analytics and Reporting Wissensmanagement. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.
Wissensmanagement V3 (com.snc.knowledge3)	Aktiviert die Unterstützung für Wissensmanagement V3. Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Sie ein Upgrade von Eureka oder früheren Versionen durchführen.
I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2)	Hilft beim Erstellen und Verwalten von Übersetzungen eines Artikels in verschiedenen Sprachen auf eine Weise, die die Verwaltung von Übersetzungen beim Erstellen und Anzeigen von Artikeln erleichtert. Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch dieses Plugin aktiviert.
Wissensdokument (com.snc.knowledge_document)	Fügt dem Plugin „Managed Documents“ wissensbasierte Funktionen hinzu. Sie können einen Wissensartikel aus einem Dokument erstellen oder ein Wissensdokument auf eine neuere Version aktualisieren.
Knowledge Management – Integration externer Inhalte (com.snc.knowledge.external_integration)	Fügt der Anwendung Wissensmanagement Suchfunktionen für externe Inhalte hinzu. Nach der Konfiguration erstellt diese Funktion eine Kopie des externen Inhalts in ServiceNow als Wissensartikel und indiziert die Artikel dann über die Zing-Suche. Sie müssen über entsprechende Wiederverwendungs- und Kopierberechtigungen verfügen, bevor Sie eine externe Quelle so konfigurieren, dass sie mit dieser Funktion durchsucht werden kann.
Knowledge Management Wiki-Support (com.glideapp.knowledge2.wiki)	Aktiviert den Support zum Speichern von Wissensartikeln im Wiki-Typ-Feld anstelle des HTML-Typ-Felds.
Knowledge Management KCS-Fähigkeiten (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	Ermöglicht die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_contributor, kcs_publisher und kcs_candidate) und die Verwendung der Metadatenfelder für den KCS-Artikelstatus (Governance und Vertrauen).
Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word)	Ermöglicht das Erstellen von Inhalten in Microsoft Word und das Veröffentlichen als Wissensartikel mit einem Word-Add-in.
Wissensblöcke (com.snc.knowledge_blocks)	Ermöglicht das Erstellen von wiederverwendbaren Inhaltsblöcken, die in vorhandene Wissensartikel aufgenommen werden können. Mit dieser Funktion können Teile eines Artikels nur für bestimmte Benutzer angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
Wissensübersicht (com.sn_knowledge_overview)	Ermöglicht das Generieren von Berichten, um einen Überblick über Knowledge Base- und Artikeldaten zu geben.

Mit Knowledge Management Core installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Knowledge Management Core-Plugins (com.glideapp.knowledge) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen und Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind verfügbar.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Wissen [Wissen]	Benutzer mit der Knowledge-Rolle können zur Standard-Knowledge Base beitragen und auf das Knowledge-Applikationsmenü zugreifen. Die Wissensrolle ist eine Erfüllerrolle und keine Rolle für anfordernde Personen.	Keine.
Wissensadministrator [knowledge_admin]	Knowledge-Administratoren können neue Knowledge Bases erstellen und alle Knowledge Bases verwalten.	Der Wissensadministrator enthält die Rolle „Wissensmanager“.
Knowledge Manager [Wissen_manager]	Knowledge-Manager führen Verwaltungsfunktionen für die von ihnen verwalteten Knowledge Bases aus, z. B. das Definieren von Kategorien, das Anheften wichtiger Artikel und die Genehmigung von Änderungen an Artikeln. Benutzer, die als Manager einer Knowledge Base ausgewählt wurden, erhalten diese Rolle automatisch.	Knowledge Manager enthält die Rolle „Wissensadministrator“.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CSM-Tabellenzuordnung [csm_table_map]	Speichert Informationen über die Zuordnungsquelle und die Zieltabelle. Beispiel: Beim Erstellen eines Wissensartikels aus einem Kundenservicefall wäre die Quelltabelle Kundenservicefall [sn_customerservice_case] und die Zieltabelle wäre Wissen [kb_knowledge].
CSM-Feldzuordnung [csm_field_map]	Speichert Informationen zu den Feldern, die aus der Quelltabelle der Zieltabelle in einer bestimmten Tabellenzuordnung (CSM-Tabellenzuordnung) zugeordnet sind. Wenn Sie beispielsweise einen Wissensartikel aus einem Kundenservicefall [sn_customerservice_case] erstellen, wäre der Quellfeldwert case.short description und der Zielfeldwert wäre knowledge.short description.
Zugehörige Artikel	Speichert Informationen zu zugehörigen Wissensartikeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[kb_2_kb]	
Zugehörige Katalogelemente [kb_2_sc]	Speichert Informationen zu zugehörigen Katalogelementen.
Wissenskategorie [kb_category]	Speichert die Kategorie eines Wissensartikels.
Wissensfeedback-Aufgabe [kb_feedback_task]	Speichert Informationen zur Feedbackaufgabe in einem Wissensartikel.
Knowledge Feedback [kb_feedback]	Speichert Informationen zu gekennzeichneten Kommentaren in einem Wissensartikel.
Wissensstichwort [kb_stichwort]	Speichert Informationen zu Stichwörtern, die den vorgestellten Wissensartikeln auf der Homepage des Wissensmanagement-Service Portals zugeordnet sind.
Knowledge Base [kb_knowledge_base]	Speichert Informationen zu Knowledge Bases, in denen Wissensartikel gespeichert werden.
Wissensstichwort [kb_knowledge_keyword]	Speichert Informationen im Zusammenhang mit der Zuordnung zwischen Wissensartikeln und Stichwörtern.
Wissen [kb_knowledge]	Speichert Wissensartikel, die nach Knowledge Base und Kategorie geordnet sind, sowie vorgestellte Inhalte und beliebte Artikel.
Wer kann an der Knowledge Base mitwirken? [kb_uc_can_contribute_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base lesen und schreiben kann.
Wer kann Knowledge Base lesen? [kb_uc_can_read_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base lesen kann.
Wer kann nicht an der Knowledge Base mitwirken? [kb_uc_cannot_contribute_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base nicht lesen und schreiben kann.
Wer kann Knowledge Base nicht lesen? [kb_uc_cannot_read_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base nicht lesen kann.
Wissensnutzung [kb_use]	Speichert Informationen darüber, wie oft Artikel angezeigt werden und wie oft Wissensartikel in einem Incident, Problem oder Fall verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Produktbezogenes Wissen [m2m_kb_ci]	Speichert Informationen zu den Produkten im Zusammenhang mit Wissensartikeln.
Likes für Wissenskommentare [m2m_kb_feedback_likes]	Speichert Informationen über Benutzer, denen ein Kommentar im Wissensfeedback gefällt.
Auf Aufgaben angewendetes Wissen [m2m_kb_task]	Speichert Informationen zu Artikeln, die an Aufgaben angehängt sind (Incident, Fall oder Problem).

Mit Wissensblöcken installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Aktivierung des Wissensblöcke-Plug-Ins installiert einschließlich Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Wissensblock [kb_knowledge_block]	Wissensblöcke-Tabelle **Hinweis:** Diese Tabelle erweitert die Knowledge [kb_knowledge]-Tabelle.
KB-Wissen an Block [m2m_kb_knowledge_to_block]	Tabelle „KB-Wissen an Block“
KB-Wissen an Blockverlauf [m2m_kb_to_block_history]	KB-Wissen über die Block-Verlaufstabelle.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zum Verwalten von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Wissensmanagement Rollen

Für die Verwendung der Knowledge Management-Funktion sind bestimmte Rollen erforderlich.

Hinweis:
Die Benutzerkriterien bestimmen den Zugriff auf Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Rollen kcs_candidate, kcs_contributor und kcs_publisher enthalten auch die Wissensrolle. Weitere Informationen zu diesen KCS-bezogenen Rollen finden Sie unter KCS v6 -Praxisleitfaden.

Wissen

Benutzer mit der Knowledge-Rolle können zur Standard-Knowledge Base beitragen und auf das Knowledge-Applikationsmenü zugreifen. Die Wissensrolle ist eine Erfüllerrolle und keine Rolle für anfordernde Personen. Anfordernde Personen können die Wissensartikel anzeigen, kommentieren und Feedback dazu abgeben. Eine anfordernde Person kann jedoch keine Artikel erstellen oder bearbeiten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

knowledge_manager

Knowledge Manager führen administrative Funktionen für die von ihnen verwalteten Knowledge Bases aus, indem sie Kategorien definieren, wichtige Artikel anheften und Änderungen an Artikeln genehmigen. Benutzer, die als Manager einer Knowledge Base ausgewählt wurden, erhalten diese Rolle automatisch. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

knowledge_admin

Der Wissensadministrator kann alle administrativen Aufgaben ausführen, die mit der Wartung des Wissensmanagementsystems verbunden sind. Der als Wissensadministrator ausgewählte Benutzer kann Änderungen an allen Knowledge Bases mit Ausnahme der Scoped Knowledge Base vornehmen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Knowledge_coach

Wissenscoaches können AQI-Umfragen (Artikelqualitätsindex) zu Artikeln durchführen, Wissensartikel schreiben, bearbeiten und überprüfen und das Team in Bezug auf Best Practices coachen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

knowledge_domain_expert

Knowledge-Domain-Experten führen AQI-Umfragen zu Artikeln durch und können Knowledge-Management-Artikel schreiben, bearbeiten und überprüfen. Ein Wissensdomänenexperte verfolgt den Zustand der Knowledge Base. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator

Administratoren können Wissens-Workflows konfigurieren, Wissenseigenschaften festlegen und Wissensformulare und Dashboards verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

knowledge_group_manager

Knowledge-Gruppenmanager können Mitglieder in Besitzgruppen, die von ihnen verwaltet werden, hinzufügen oder entfernen. Sie können den in ihren Gruppen zugewiesenen Manager nicht ändern. Der Manager kann nur vom Knowledge-Administrator erneut zugewiesen werden. Den Knowledge-Gruppenmanagern werden standardmäßig Feedback-Aufgaben zugewiesen. Sie können Aufgaben einem anderen Gruppenmitglied neu zuweisen, und Gruppenmitglieder können sich selbst eine Feedback-Aufgabe zuweisen. Die Rolle „knowledge_group_member“ ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

knowledge_group_member

Knowledge-Gruppenmitglieder sind Teil einer Besitzgruppe, die Wissensartikeln zugeordnet werden kann. Sie können Wissensartikel genehmigen, sich selbst Feedback-Aufgaben zuweisen und diese bearbeiten sowie beliebige Wissensartikel bearbeiten, denen ihre Besitzgruppe zugewiesen ist. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

kcs_candidate

KCS-Kandidaten verstehen die Grundlagen von Knowledge Center Service (KCS). Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

kcs_contributor

KCS-Beitragende können Wissensartikel in ihren Produktbereichen erstellen oder validieren, ohne von einem Wissenscoach überprüft zu werden. Sie können auch Artikel erstellen und genehmigen, um sie für eine breite Zielgruppe sichtbar zu machen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

kcs_publisher

KCS-Herausgeber sind Autoren, die sich mit den KCS-Standards auskennen und häufiger nach außen gerichtete Artikel erstellen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Wissensmanagement -Eigenschaften

Als Administrator können Sie das Aussehen und die Funktionalität vieler Knowledge Base-Funktionen mit Wissensmanagement -Eigenschaften konfigurieren.

Sie können auf die Eigenschaften von Wissensmanagement zugreifen, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Knowledge-Portal-Eigenschaften

Die Eigenschaften des Knowledge-Portals steuern das Aussehen und die Funktionalität der alten Portalseite. Diese Portalseite enthält die neuesten Knowledge Base-Artikel und deren Veröffentlichungsdatum, sortiert nach Themen.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Spalten auf Knowledge Portal-Seiten (`glide.knowman.columns`)	Legen Sie die Anzahl der Spalten für das Anordnen von Themen im Knowledge-Porta fest. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Maximale Anzahl von Artikeln pro Inhaltsblock auf der Homepage (`glide.knowman.content_block_limit`)	Geben Sie die maximale Anzahl der Artikel ein, die in den Abschnitten der Knowledge-Homepage Am hilfreichsten und Am häufigsten angesehen angezeigt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Leere Wissensthemen und -kategorien auslassen (*glide.knowman.show_only_populated*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um Themenabschnitte nur anzuzeigen, wenn Artikel für das Thema vorhanden sind. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Themenabschnitte anzuzeigen, auch solche, denen keine Artikel zugewiesen sind **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für die Kategorie Neu. Diese Eigenschaft gilt nur für die Standard-Knowledge Base und das Legacy-Wissensportal. Wissensmanagement v3-Artikel geben kein Thema an. Daher gilt diese Eigenschaft nur für Seiten der Knowledge Base-Version 2. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Wissensabschnittsbeschreibungen anzeigen (*glide.knowman.show_descriptions*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um Themenbeschreibungen im Wissensportal anzuzeigen. Um diese Beschreibungen einzugeben: 1. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Knowledge Base-Artikel. 2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung Thema und wählen Sie Auswahlliste anzeigen. 3. Öffnen Sie den Datensatz für den Themennamen und geben Sie die Beschreibung in das Feld ein Hinweis. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Abschnittsbeschreibungen aus dem Knowledge-Portal auszulassen.

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Anzahl der Knowledge Base-Elemente, die in einem Abschnitt als Vorschau angezeigt werden (*glide.knowman.section_limit*)	Legen Sie die maximale Anzahl von Artikel pro Thema für das Knowledge-Portal fest. D spezifischen Artikel sind abhängig von der Setting-Eigenschaft Sortierfeld Knowledge-Abschnitt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Sortierfeld für Wissensabschnitt (*glide.knowman.section_sort*)	Wählen Sie die Standardreihenfolge für Artikel in jedem Themenbereich des Knowledge-Portals aus. • Veröffentlicht: verwendet das Veröffentlichungsdatum • Ansichtsanzahl: Verwendet die Häufigkeit, mit der Artikel während des Zeitraums angezeigt wurden, der in der Eigenschaft Anzahl der Tage beim Summieren von Artikelansichten angegeben ist (gi nur in Wissensmanagement v2). • Alphabetisch: verwendet den erst Buchstaben des Artikeltitels (Feld Kurzbeschreibung). **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Sortierrichtung des Knowledge Base-Abschnitts (*glide.knowman.section_sort_direction*)	Wählen Sie die Reihenfolge aus, aufsteigend oder absteigend, in der die Artikel in jedem Themenbereich des Knowledge-Portals aufgeführt sind. Der zum Sortieren verwendete Wert wird in der Eigenschaft Sortierfeld Knowledge-Abschnitt festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Unveröffentlichte Artikel im Knowledge Base-Portal und in Themenlisten anzeigen (*glide.knowman.show_unpublished*)	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutze unveröffentlichte Artikel im Wissensportal und in den Wissenssuchergebnissen anzeigen können. Verwenden Sie die nachfolgenden Eigenschaften Liste der Rollen ... für bestimmte Benutzer, die Artike in verschiedenen nicht veröffentlichten Status sehen können. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, können Benutzer mit entsprechenden Rollen über andere Module der Knowledge Base-Anwendung auf die unveröffentlichten Artikel zugreifen.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Artikel im Status „Überprüfen“ im Wissensportal und in der Themenliste (*glide.knowman.section.view_roles.review*) anzeigen können	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wer die Option Nicht veröffentlichte Artikel in Knowledge Base-Portal und Themenlisten anzeigen ausgewählt wurde, können Benutz mit diesen Rollen Artikel im Workflow-Stat "Überprüfung" im Knowledge-Portal, in der Themenliste, die angezeigt wird, wenn sie a einen Thementitel im Portal klicken, und in Ergebnissen der Suche angezeigt werden.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Artikel im Workflow-Status „Entwurf“ im Wissensportal und in der Themenliste (*glide.knowman.section.view_roles.draft*) anzeigen können	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wer die Option Nicht veröffentlichte Artikel in Knowledge Base-Portal und Themenlisten anzeigen ausgewählt wurde, können Benutz mit diesen Rollen Artikel im Workflow-Status "Entwurf" im Knowledge-Portal, in d Themenliste, die angezeigt wird, wenn sie a einen Thementitel im Portal klicken, und in Ergebnissen der Suche angezeigt werden.
Rollen definieren, die Artikel in anderen/ benutzerdefinierten Workflow-Status anzeigen können (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wenn Unveröffentlichte Artikel im Knowledge Base-Portal und in Themenlisten anzeigen ausgewählt ist, definieren Sie das benutzerdefinierte Feld und die Rolle als Workflow-Status:[Rollen];. Die Benutzer mit diesen Rollen können Artikel im Status des benutzerdefinierten Workflows im Knowledge-Portal anzeigen.

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Die Eigenschaft gilt nicht für die stillgelegten Wissensartikel. Nur Benutzer mit der Rolle knowledge_admin können stillgelegte Artikel anzeigen.
Die Anzahl der Artikel, die beim Scrollen nach unten auf der neuen Suchergebnisseite asynchron geladen werden (*glide.knowman.search.articles_per_page*)	Geben Sie die Anzahl der Artikel ein, die während einer Suche angezeigt werden solle **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v3-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v2-Seiten nicht unterstützt.
Nur Wissensthementitel auf Portalseite anzeigen (keine Artikellinks) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um alle Artikeltitel aus dem Wissensporta auszuschließen und nur die Themennamen anzuzeigen. Benutzer können auf den Titel des Themas klicken, um die Liste der zugehörigen Artikel anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Anzahl der Tage (Ganzzahl, Standard 30), die beim Summieren von Artikelansichten verwendet werden (*glide.knowman.view_age.days*)	Geben Sie eine Anzahl von Tagen ein, die bei der Berechnung der Ansichtsanzahl berücksichtigt werden sollen. Das Feld Anzahl der Aufrufe im Wissensformular wir regelmäßig aktualisiert, um die Anzahl der Aufrufe basierend auf dieser Eigenschaft widerzuspiegeln. Wenn Sie beispielsweise 60 eingeben, ist die Anzahl der Aufrufe die Gesamtzahl der Aufrufe in den letzten 60 Tagen. Geben Sie 0 ein, damit ServiceNow alle Ansichten unabhängig vom Datum berücksichtigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie diese Eigenschaft bearbeiten führen Sie die regelmäßige Aufgabe „Anzahl Wissen verwenden“ aus, um die Änderungen sofort anzuzeigen. Standardmäßig wird die geplante Aufgabe „Anzahl Wissen verwenden“ täglich ausgeführt und aktualisiert die Anzahl der Aufrufe der Wissensartikel. Um die geplante Aufgabe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**. Neue Kunden ab dem Paris-Release haben keinen Zugriff auf die Eigenschaft „Anzahl anzeigen“ und die regelmäßige Aufgabe „Wissen zählen“. Bestandskunden mit einer Version vor dem Paris-Release können die Eigenschaft und die geplante Aufgabe weiterhin verwenden. Wenn Sie den Eigenschaftswert auf festlegen: • Die geplante Aufgabe „Wissen zählen“ wird nicht ausgeführt. • Die Ansichtsanzahl eines Artikels hat keine fortlaufende Zählung. Di vorhandene Ansichtsanzahl wird f jede Artikelansicht erhöht. **Hinweis:** Ab Release [Vancouver sind die geplanten Aufgaben von `glide.knowman.view_age.day` und „Wissen zählen“ veraltet. Setzen Sie daher `glide.knowman.view_age.day` auf 0, und verwenden Sie ihn nicht.
Cursor automatisch im Suchfeld des Wissensportals platzieren (`glide.knowman.portal_search_focus`)	Aktivieren Sie die Checkbox, damit ServiceNow den Cursor im Suchfeld platzie wenn ein Benutzer das Wissensportal öffnet Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, dam Benutzer in das Suchfeld klicken, bevor sie einen Suchbegriff eingeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird auf Wissensmanagement v3-Seiten nicht unterstützt.
Cache auf Sitzungsebene in „Nützlichster Artikel“ (`glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles`)	Legen Sie die Eigenschaft auf „wahr“ fest, um den Cache auf Sitzungsebene im Portal-Widget „Nützlichste Artikel“ zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften
Aktivieren Sie SEO für das ausgewählte Portal für die Artikelansichtsseite. (`glide.knowman.serviceportal.seo_portals`)	Wert enthält eine durch Kommas getrennte Liste der sys_ids des Service Portal-Datensatzes. Die SEO-Indexierung von Wissensartikeln ist für die in der Liste genannten Portale aktiviert und wird durch das noindex-Metatag für andere Portale blockiert. Wenn mindestens ein Portal aufgeführt ist, werden SEO-Vorschläge angezeigt, wenn Benutzer Wissensartikel erstellen oder bearbeiten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn der Eigenschaftswert leer ist, wird die Indizierung für alle Portale aktiviert.
Kommagetrennte Liste der sys_ids des Serviceportal-Datensatzes (`glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals`)	Konfigurieren Sie den Eigenschaftswert so, dass er die sys_id eines Portals enthält, sodass Artikel-URLs in Portal-Widgets (z. B. Am nützlichsten, empfohlen, am häufigsten angezeigt Artikel, zugehöriger Artikel) und Suchergebnisse den Parameter sysparm_number anstelle des Parameters sys_kb_id verwenden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn mehrere Portale vorhanden sind, trennen Sie deren sys_ids durch Komm (,).
Artikel als anderer Benutzer anzeigen (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	Legen Sie die Eigenschaft auf „ true “ fest, um einen Artikel als ein anderer autorisierte Benutzer zu suchen und anzuzeigen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafter
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	Diese Eigenschaft enthält die Namensmuste der Bots, mit denen bestimmt wird, ob der Benutzeragent ein Such-Crawler-Bot ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschafter

Eigenschaften der Knowledge-Suche

Die Eigenschaften der Knowledge-Suche geben Ihnen die Möglichkeit, die für Benutzer verfügbaren Suchoptionen und die Darstellung der Suchergebnisse zu steuern.

Hinweis:
Die Eigenschaften der Wissenssuche gelten nur für die Zing-Suche. Informationen zum Konfigurieren der Implementierung von AI Search finden Sie unter Konfigurieren KI-Suche .

Eigenschaft	Beschreibung
Reihenfolge der Wissenssuchergebnisse (*glide.knowman.order.search*)	Wählen Sie die Reihenfolge für die Anzeige der Suchergebnisse • **Anzahl der Ansichten**: ordnet Suchergebnisse nach der Eigenschaft **Anzahl der Tage, in denen Artikelansichten summiert werden** an. • **Relevanz**: ordnet Suchergebnisse nach Inhalt an, de dem Suchbegriff ähnlich ist. • **Zuletzt bearbeitet**: ordnet Suchergebnisse basieren auf dem Änderungsdatum an. Diese Eigenschaft gilt für die Suche innerhalb der Anwendung Wissensmanagement und nicht für die globa Suche Now Platform.
Suchmethode, um Wissensartikel aus einer Aufgabe oder direkt in der Knowledge Base zu finden (*glide.knowman.search.operator*)	Wählen Sie die Suchmethode aus, die verwendet werden soll, we der Suchbegriff mehrere Wörter enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **OR-Abfrage**: gibt Artikel zurück, die mindestens ein Wort aus dem Suchbegriff enthalten. • **AND then OR-Abfrage**: sucht zuerst nach Artikeln, die alle Wörter im Suchbegriff enthalten (eine AND-Abfrage). Wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden, wird eine OR-Abfrage ausgeführt.
Autor in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_author*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Autor jedes Artikels in die Wissenssuchergebnisse aufzunehmen. Wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist, werden Artikel mit einer Versionsnummer kleiner oder gleich 1,0 angezeigt **Verfasst von <Name>** und Artikel mit einer Versionsnummer höher als 1,0 zeigen **Überarbeitet von <Name>** an.
Datum und Uhrzeit der letzten Änderung in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Datum und die Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Artikels in den Wissenssuchergebnissen anzuzeigen.
Veröffentlichungsdatum in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_published*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Datum anzuzeigen, an dem Artikel in den Wissenssuchergebnissen veröffentlicht wurde.
Kategorie in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_category*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Kategorie-Breadcrumbs der einzelnen Artikel in den Wissenssuchergebnissen anzuzeigen.
Anzahl der Ansichten in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_view_count*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Anzahl der Male anzuzeigen, die jeder Artikel in Wissenssuchergebnissen angezeigt wurde.
So zeigen Sie Anhänge in Wissenssuchergebnissen an (*glide.knowman.search.attachment*)	Wählen Sie das Verhalten aus, wie die Anhänge in den Suchergebnissen angezeigt werden: • **Keine Anhänge anzeigen** • **Nur Link für Anhang anzeigen** (Standard) • **Anhang mit Textausschnitt anzeigen** Wählen Sie für die beste Suchleistung **Keine Anhänge anzeigen** oder **Nur Link für Anhang anzeigen** an. **Hinweis:** Ab Release San Diego ist „**Nur Link für Anhang** anzeigen standardmäßig aktiviert. Für Bestandskunden vor dem San Diego-Release lautet die Standardauswahl **Anhang mit Textausschnitt anzeigen**.
Relevanz in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzuzeigen, wie relevant jedes Suchergebnis basierend auf der Suchzeichenfolge ist. **Relevanz**-Wert wird nur angezeigt, wenn die Reihenfolge der Eigenschaften der Sucherergebnisse der Knowledge Base auf **Relevanz** festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Wissensblöcke in den Suchergebnissen der Wissensblöcke anzeigen, wenn ein Wissensartikel erstellt oder aktualisiert wird (`glide.knowman.add_blocks.search_results`	Definieren Sie, wie viele Suchergebnisse angezeigt werden könn wenn nach einem Wissensblock gesucht wird. Standardmäßig ist Mindestwert 6 und der Höchstwert 25.
Instant Search-Ergebnisse für Wissen aktivieren (`glide.knowman.search.instant_results`)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Sofortsuche für Suchergebnisse zu aktivieren. Der Standardwert ist auf **Nein**festgelegt.
Knowledge Base-Namen in Knowledge-Suchergebnissen anzeigen (`glide.knowman.search.show_knowledgebase`)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Knowledge Base anzuzeige zu der der Wissensartikel gehört. **IT** zum Beispiel.
Durchschnittliche Bewertung aus Wissenssuchergebnissen anzeigen (`glide.knowman.search.show_rating`)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die durchschnittlichen Sternebewertungen für Knowledge Base-Artikel anzuzeigen. Diese Eigenschaft gilt für die Suchergebnisse für Wissensartikel, die auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management-Serviceportals und in Serviceportal-Widgets wie „Besondere Wissensartike und „Am häufigsten angezeigte Wissensartikel“ angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Funktionen der Suchergebnisseite im Knowledge Management Service Portal und Homepage-Widget-Instanzoptionen konfigurieren.
Artikelnummer in Wissenssuchergebnissen anzeigen (`glide.knowman.search.show_article_number`)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Artikelnummer für jeden Artikel im Suchergebnis anzuzeigen. Wenn die Artikelversionsverwaltungsfunktion aktivier ist, werden die Artikelnummer und die Versionsnumm für jeden Artikel im Suchergebnis angezeigt.
Standardsprache für die Suche nach Artikeln angeben (`glide.knowman.search.default_language`)	Legen Sie die Eigenschaft auf die Standardsprache für die Suche nach Artikeln fest. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: benutzerdefiniert • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.enable_multi_language_sear` auf **True**festgelegt ist, überschreibt die mehrsprachige Suchfunktion die standardmäßige Sprachsuchfunktion.
Mehrsprachige Suche aktivieren (`glide.knowman.enable_multi_language_search`)	Legen Sie die Eigenschaft auf **Wahr** fest, um die Suche nach mehreren Sprachen gleichzeitig zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Eigenschaft auf **True**festgelegt ist, wird die Einstellung für die Eigenschaft `glide.knowman.search.default_language` überschrieben.
Funktion „Wissensblöcke“ deaktivieren (`glide.knowman.blocks.enable`)	Ermöglicht die teilweise Deaktivierung der Funktion „Wissensblöcke“. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **True** festgelegt ist und das Feld **„Blöcke aktivieren“** ausgewählt ist: • Sie können neue Blöcke in den Knowledge Base erstellen. • Sie können einem Artikel in den Knowledge Bases Blöcke hinzufügen. Wenn die Eigenschaft auf **False**festgelegt ist: • Sie können keine neuen Blöcke erstellen. • Sie können keine Blöcke zu neuen oder vorhandenen Artikeln hinzufügen. • Das Feld**„Blöcke aktivieren“** ist im Formular „Knowledge Bases“ inaktiv. • Alle vorhandenen Artikel mit Blockinhalten zeigen weiterhin den Inhalt an.

Automatische Übersetzung

Eigenschaften der Knowledge Base-Artikelansicht

Die Eigenschaften der Artikelansicht geben Ihnen die Kontrolle über die Metadaten und Bewertungsoptionen, die in Artikeln angezeigt werden. Sie ermöglichen Ihnen auch den Zugriff auf individuelle Feedback-Optionen basierend auf der Benutzerrolle.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufgaben anzeigen, an die kürzlich ein Artikel angehängt wurde (`glide.knowman.recent_tasks.display`)	Aktivieren Sie die Checkbox, damit die Artikelansicht eine Liste der Aufgaben enthält, die dem Artikel zugeordnet sind. Die Liste der zugeordneten Aufgaben wird im Widget „Letzte Aufgaben“ auf der Artikelansichtsseite angezeigt. Das Widget wird nur angezeigt, wenn eine Aufgabe an den Artikel angehängt und diese Eigenschaft auf **Ja**festgelegt ist. Knowledge Base-Artikel können an eine Aufgabe angehängt werden, indem Sie nach der Suche über ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Formular auf die Schaltfläche **An Aufgabe anhängen** klicken.
Anzahl der angehängten Aufgaben, die beim Anzeigen eines Artikels angezeigt werden sollen (*glide.knowman.recent_tasks*)	Geben Sie die maximale Anzahl von Aufgaben an, die in der Artikelansicht aufgelistet werden sollen.
Abschnitt „Artikelbewertung“ anzeigen, der optional Ja/Nein-Bewertungen, Sternbewertungen und Kennzeichnungsoptionen enthalten kann (*glide.knowman.show_rating_options*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Bewertungsoptionen für Benutzer mit bestimmten Rollen anzuzeigen. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Bewertungsbereich für alle Benutzer unabhängig von der Rolle auszulassen. Das Feld **Feedback** wird immer für alle Benutzer angezeigt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Bewertungsabschnitt eines Artikels sehen können, der optional Ja/Nein-Bewertungen, Sternbewertungen und Kennzeichnungsoptionen enthalten kann (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wenn **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist, sehen Benutzer mit den hier aufgeführten Rollen die Ja/Nein-Bewertung, Sternbewertung und Kennzeichnungsoptionen gemäß den zugehörigen Eigenschaftseinstellungen. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Rollen einschließen, für die die Anzeige dieser Bewertungsoptionen zugelassen werden soll. Mit separaten Eigenschaften können Sie bestimmte Rollen für jede Option separat identifizieren. Alle Rollen in diesen Eigenschaften müssen hier ebenfalls aufgeführt werden.
Zeigen Sie das Feld „War dieser Artikel hilfreich?“ an. Ja/Nein-Bewertungsoption. (*glide.knowman.show_yn_rating*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Frage „War dieser Artikel hilfreich?“ anzuzeigen. Bewertung für Benutzer mit Rollen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Ja/Nein „War dieser Artikel hilfreich?“ anzeigen können. Bewertungsoption. (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wenn sowohl „**Artikelbewertungsabschnittanzeigen“ als auch „War dieser Artikel hilfreich?“ anzeigen.** -Eigenschaften ausgewählt sind, sehen Benutzer mit den hier aufgeführten Rollen die Seite „War dieser Artikel hilfreich?“. -Bewertung in der Artikelansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in der Eigenschaft **Liste der Rollen, die den Bewertungsabschnitt eines Artikels anzeigen können** aufgeführt werden.
Link „Incident erstellen“ anzeigen (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um den Link **Incident erstellen** anzuzeigen.
Für den Link „Incident erstellen“ verwendete URL (*glide.knowman.create_incident_link*)	Geben Sie die URL für die Seite ein, auf der Benutzer nur dann einen Incident erstellen können, wenn die Eigenschaft **„Link „Incident erstellen“ anzeigen“** ausgewählt ist. Um die URL zu finden, öffnen Sie die entsprechende Seite, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile und wählen Sie **URL kopieren**. Markieren Sie die angezeigte URL, und platzieren Sie sie mit der Funktion zum Kopieren und Einfügen des Browsers in dieses Eigenschaftsfeld.
Fünf-Sterne-Bewertungsoption anzeigen (*glide.knowman.show_star_rating*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Fünf-Sterne-Bewertung für Benutzer mit Rollen anzuzeigen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist. Diese Eigenschaft gilt für die Wissensartikel-Ansichtsseite im Wissensmanagement-Service Portal. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management Service Portal – Funktionen der Artikelansichtsseite.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Fünf-Sterne-Bewertungsoption sehen können (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wenn die beiden Eigenschaften **Artikelbewertungsabschnitt** anzeigen und **Fünf** -Sterne-Bewertungsoption anzeigen ausgewählt sind, sehen Benutzer mit den hier aufgeführten Rollen die Fünf-Sterne-Bewertungsoption in der Artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in der Eigenschaft **Liste der Rollen, die den Bewertungsabschnitt**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	eines Artikels anzeigen können aufgeführt werden.
Option „Artikel kennzeichnen“ anzeigen, um unvollständige/falsche Artikel zu identifizieren (*glide.knowman.show_flag*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Artikelkennzeichnungsoption für Benutzer mit Rollen anzuzeigen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **Abschnitt „Artikelbewertung anzeigen“** ausgewählt ist.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die unvollständige/falsche Artikel kennzeichnen können (*glide.knowman.show_flag.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wenn die beiden Eigenschaften **Artikelbewertungsabschnitt** anzeigen und **Option „** Artikel kennzeichnen“ anzeigen ausgewählt sind, sehen Benutzer mit den hier aufgeführten Rollen die Option Artikel kennzeichnen in der Artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in der Eigenschaft **Liste der Rollen, die den Bewertungsabschnitt eines Artikels anzeigen können** aufgeführt werden.
Benutzerkommentare zu Wissensartikeln anzeigen (*glide.knowman.show_user_feedback*)	Wählen Sie eine Option zum Anzeigen von Benutzerkommentaren Beim Laden des **Artikels**, **Wenn der Benutzer auf den Link klickt, um Kommentare anzuzeigen**, oder **Niemals** für Benutzer mit Rollen aus, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Benutzerkommentare zu einem Artikel anzeigen können (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Wenn die Eigenschaft **Benutzerkommentare zu Wissensartikeln** anzeigen ausgewählt ist, können Benutzer mit den hier aufgeführten Rollen Benutzerkommentare in der Artikelansicht hinzufügen und anzeigen.
Maximale Anzahl der Benutzerkommentare, die in einem Wissensartikel angezeigt werden (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	Legen Sie die maximale Anzahl der anzuzeigenden Benutzerkommentare fest. Wenn kein Wert festgelegt ist, werden alle Kommentare angezeigt. Diese Eigenschaft gilt nicht für Live Feed-Kommentare auf der Artikelansicht.
Live-Feed für Wissensfeedback verwenden (*glide.knowman.use_live_feed*)	Legen Sie die Eigenschaft **Wahr** fest, um den Live Feed für die Verwaltung und Anzeige von Feedback zu Knowledge Base-Artikeln verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Legt die maximale Anzahl von Wissensartikel-Feedbacks fest, die der Benutzer pro Tag veröffentlichen kann (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	Geben Sie den Wert ein, um die maximale Anzahl von Feedbacks pro Tag zu definieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn kein Wert definiert ist, werden keine Einschränkungen für die Anzahl der Feedbacks angewendet.

Eigenschaften der Knowledge-Homepage

Die Eigenschaften der Knowledge-Homepage steuern den auf der Homepage vorgestellten Inhalt.

Tabellentitel

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Artikel und Fragen auf der Knowledge-Homepage anzeigen oder ausblenden (*glide.knowman.show_number_on_homepage*)	Zur Auswahl von Anzeige oder Ausblendung der Anzahl von Wissensartikeln und Fragen auf der Knowledge-Homepage.
Standard-Schlüsselwort zum Abrufen angehefteter Artikel (*glide.knowman.default_keyword*)	Geben Sie ein Standard-Schlüsselwort für angeheftete Artikel ein. Artikel, die mit dem angegebenen Schlüsselwort verbunden sind, werden auf der Knowledge-Homepage im Bereich „Ausgewählte Inhalte“ angezeigt.
Anzahl von Artikeln und Fragen in der Kategorie und in untergeordneten Kategorien anzeigen oder ausblenden (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	Wählen Sie diese Option aus, um die Anzahl der Artikel und Fragen innerhalb jeder Kategorie anzuzeigen, einschließlich Unterkategorien, wenn Sie in der Knowledge Base suchen.
Knowledge-Homepage anzeigen, wenn der Benutzer Zugriff auf nur eine Knowledge Base hat (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	Wählen Sie diese Option, um die Knowledge-Homepage anzuzeigen, wenn der aktuelle Benutzer nur Zugriff auf eine einzige Knowledge Base hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellentitel (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Standard-Header-Titel für den Abschnitt mit angehefteten Artikeln auf Wissens-Homepages (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	Geben Sie einen Titel für den Bereich „Besondere Inhalte“ der Knowledge-Homepage ein.

Andere Knowledge-Eigenschaften

Mit anderen Wissenseigenschaften können Sie allgemeine Wissensmanagementfunktionen steuern.

Eigenschaft	Beschreibung
Wenn Sie einen Artikel an einen Incident anhängen, kopieren Sie den Inhalt in dieses Feld (*glide.knowman.attach.fields*).	Wenn ein Benutzer Wissen aus einer Aufgabe oder Change) durchsucht und für einen Artikel **anhängen** klickt, kopiert das System die Arti Feld, das hier in der Spalte **Wert** angegeben is Journalfeld wie **Kommentare** oder **Arbeitsn** Verwenden Sie Dot-Walking, um den A Datensätze zu kopieren. Wenn ein best ist, wird dieses Feld ignoriert. Wenn die Eigenschaft keinen Wert hat verwendet.
Zeigt eine schreibgeschützte Artikelansichtsseite an, wenn Artikel über die Kontextsuche angezeigt werden (*glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*).	Zeigt eine schreibgeschützte Artikelansichtsseit Kontextsuche angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: true **Hinweis:** Die Eigenschaft *glide.knowman.contextual_sea* ist standardmäßig aktiviert. Wenn die Eige sie manuell hinzu, und legen Sie ihren We Wissensartikel anzuzeigen, auf die über di Weitere Informationen finden Sie unter Sy
Wissensmanagement-Logo, das angezeigt werden soll, wenn keine der ServiceNow Frames (*glide.knowman.frameless_logo*) erreicht sind	Klicken Sie auf das Referenz-Suchtool, und die auf Wissensseiten angezeigt werden soll, di -Anwendungsframes verwendet werden. Das h beispielsweise angezeigt, wenn Sie eine Conten die Knowledge Base-Seiten enthält. Sie können Datenbank gespeicherten Bildes eingeben, um **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Seiten der K Eigenschaft wird auf Seiten der Knowledg
„Importieren“-Funktionalität (Schaltfläche und Drag-n-Drop) für alle Anwender ausblenden (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	Wählen Sie **Ja**, um die Schaltfläche **Artikel ir**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie noch nicht zu Version 3 der und die ältere Version 2 verwenden, kö Schaltfläche **Artikel importieren** konfig Benutzer Artikel in Knowledge Bases in
Kontrollkästchen „Veröffentlichen“ im Popup „Wissensimport“ anzeigen (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	Wählen Sie **Nein**, um das Kontrollkästchen **Ve** für den Knowledge-Import zu deaktivieren, dan Importvorgangs veröffentlicht werden kann. Di
Übermittlungs-Workflow verwenden (*glide.knowman.submission.workflow*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**, um de anstelle des Standard-Knowledge-Workflows z ausgewählt ist, wird der Inhalt jedes Mal, wenn Incident oder Problem erstellt, in einen Übermi Entwurfsartikels eingefügt. Die Umwandlung v Artikel erfolgt nach einem bestimmten Workflo
Die sys_id der Knowledge Base beim Erstellen von Wissen aus Aufgabendatensätzen (*glide.knowman.task_kb*)	Geben Sie die sys_id der Knowledge Base ein, Knowledge Base-Artikel einzufügen.
Bevor Sie den Text des Artikels in Suchergebnissen oder der Artikelansicht anzeigen, überprüfen Sie die ACLs auf Feldebene für das entsprechende Feld: kb_knowledge.text (HTML-Artikel) oder kb_knowledge.wiki (Wiki-Textartikel) (*glide.knowman.text.check_can_read*)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn B Berechtigung zum Anzeigen von Textfeldern in [kb_knowledge] verfügen müssen, um Artikelv Knowledge Base anzuzeigen.
Definiert die Anzahl der Ergebnisse, die beim Erstellen der Suchfilter berücksichtigt werden sollen (*glide.knowman.search.facet_depth*)	Definieren Sie die maximale Anzahl von Wisse Suchergebnissen zum Ausfüllen von Suchfilter • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 300 • Speicherort: Systemeigenschaften
Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren im Artikelgenehmigungs-Workflow senden (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Genehmigu senden. Die Eigenschaft ist standardmäßig akti
Zulassen, dass Artikel in der globalen Domäne von Anwendern in einer anderen Domäne ausgecheckt oder bearbeitet werden (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	Geben Sie als Wert `true` ein, um das Auscheck Benutzer aus einer anderen Domäne als der glo • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften
Wenn Sie eine Liste von Artikeln über das Wissensportal anzeigen (mithilfe der UI-Seite „kb_list“), entfernen Sie Artikel, die der Benutzer nicht sehen kann, bevor Sie die Liste erstellen (*glide.knowman.list.filter*).	Geben Sie als Wert „ `true`“ ein, um das Entfern Benutzer vor dem Erstellen der Artikelliste im • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften Wenn Ihre Knowledge Base eine große Anzahl Festlegen dieser Eigenschaft auf „ `true` “ negat
Übersetzungsaufgabe erstellen, wenn ein Artikel veröffentlicht wird (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Geben Sie als Wert „ `true`“ ein, um die Erstellu ermöglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren, kö vorhandener Artikel nicht ändern.
Zugriff auf eine Knowledge Base verweigern, wenn die Benutzerkriterienliste „Kann lesen“ oder „Kann mitwirken“ für die Knowledge Base nicht angegeben ist (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	Geben Sie als Wert true ein, um den Mitwirkz verweigern, wenn die Benutzerkriterien „Kann festgelegt sind. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften
Mitwirkzugriff basierend auf den Benutzerkriterien „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ auf Artikelebene überschreiben (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	Geben Sie als Wert true ein, um den Mitwirkz basierend auf den Benutzerkriterien „Kann lese Artikelebene zu überschreiben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
E-Mail-Benachrichtigungen am ersten Tag jedes Monats für Artikel senden, die im nächsten Monat ablaufen (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	Geben Sie den Wert als true ein, um E-Mail-B Empfängern über Artikel zu senden, die im näc Monats ablaufen. Die Empfängerliste hängt vo und der Artikelversionsverwaltung ab. Weitere Wissensabonnements. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt, ob ACLs auf die Suchergebnisse angewendet werden sollen (*glide.knowman.search.apply_acls*)	Geben Sie den Wert als true ein, um Wissens- Wissensartikeln anzuwenden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn *glide.knowman.search.app* wird möglicherweise eine Knowledge Bas im Wissensfeldaspekt angezeigt, wenn na Weitere Informationen finden Sie unter In konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Kommagetrennte Liste aller Domänen von Office 365-Onlinewebsites, in denen das Word-Add-in für das Wissensmanagement verfügbar sein wird (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Geben Sie eine Liste aller übergeordneten Dom Anwendung ein, in der das Wissensmanagemer eingebettet ist. Trennen Sie bei mehreren Eintr • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften
Laden Sie das ursprüngliche Word-Dokument von der Artikelansichtsseite in einem Portal und Arbeitsbereich herunter. Das Aktivieren der Eigenschaft kann sich auf die Suchrelevanz des Artikels (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*) auswirken.	Geben Sie als Wert `true` ein, um das ursprüngl Wissensartikel-Ansichtsseite in einem Portal u • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt die Dauer, die zum Erfassen der Metriken erforderlich ist (Artikelansichten, Portalseitenansichten und Portalsuchen). *glide.knowman.usage_metrics_duration*	Geben Sie den Wert ein, um die Dauer für die Wissensnutzungsmetriken zu ändern. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Speicherort: Systemeigenschaften
Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe übersetzen (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Geben Sie als Wert `true` ein, um die Übersetzu • Typ: true|false • Standardwert: true
Standardsprache für die Suche in Wissensartikeln (*glide.knowman.search.default_language*)	Ermöglicht Ihnen, die Standardsprache für die angemeldete Sprache festzulegen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften Im Folgenden finden Sie die beiden Zei Standardsuchsprache: • en: Englisch (USA). • fr: Französisch • es: Spanisch • it – Italiano • de: Englisch Um die Suche in verschiedenen Sprach navigieren Sie zu **Alle** > **Wissen** > **Admi** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** und Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Systemeigenschaft `glide.knowman.search.default` jeweils eine Sprache durchsuchen. Wenn Sie gleichzeitig für mehrere Sprachen such
Stellt Ersatzartikel für einen stillgelegten Artikel bereit (`glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire`)	Ermöglicht die Bereitstellung eines Ersatzartik Wissensartikel. Standardmäßig ist der Eigensch • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften
An einen Artikel angehängten Wissensblock löschen (`glide.knowman.allow_retire_block`)	Geben Sie als Wert true ein, um den an einen löschen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie die Systemeigenschaft (`glide.knowman.allow_retire_` Folgendes gilt: • Ein Artikel ist dem Wissensblock Popup-Fenster angezeigt wird. Di verwendet. Möchten Sie diesen Bl • Dem Wissensblock ist kein Artik Fenster wird angezeigt. Möchter stilllegen?.
Bestimmt die empfohlene Dokumentgröße (`glide.knowman.import.max_document_size`)	Ermöglicht das Festlegen der empfohlenen Dat Importieren eines Dokuments. Standardmäßig • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

Artikelversionsverwaltungseigenschaften

Der Wissensadministrator kann Wissenseigenschaften festlegen, die es Benutzern ermöglichen, bestimmte Felder in veröffentlichten Artikeln zu bearbeiten, ohne neue Versionen zu erstellen.

Für die Artikelversionsverwaltung ist das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Artikelversionsverwaltungsfunktion aktivieren (*glide.knowman.versioning.enabled*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Funktion zur Artikelversionsverwaltung zu aktivieren. • Typ: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Geringfügige Änderungen an einem veröffentlichten Artikel ermöglichen, ohne eine neue Version zu erstellen (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um geringfügige Änderungen an veröffentlichten Artikeln und zugehörigen Anhängen zu ermöglichen, ohne eine neue Version zu erstellen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Um geringfügige Änderungen an den veröffentlichten Artikeln vorzunehmen, muss der Benutzer der Besitzer der Knowledge Base oder der Administrator der Knowledge Base oder der Manager der Knowledge Base sein.
Eine durch Kommas getrennte Liste von Feldern, die in veröffentlichten Artikeln bearbeitet werden können, ohne eine neue Version zu erstellen (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*).	Geben Sie in eine durch Kommas getrennte Liste Felder ein, die für veröffentlichte Artikel ohne Erstellung einer neuen Version bearbeitet werden können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: valid_to • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** Sie können auch den Eigenschaftswert anhänge eingeben, um einem Wissensartikel zugeordnete Anhänge hinzuzufügen oder zu entfernen, ohne den Artikel auszuchecken.

Knowledge-Abonnementeigenschaften

Der Knowledge Base-Administrator kann Konfigurationseigenschaften festlegen, mit denen Benutzer Knowledge Bases und Knowledge Base-Artikel abonnieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Abonnementfunktion für KM aktivieren (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Wissensabonnementfunktion zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Rollen (kommagetrennt), die über die Abonnementfunktion verfügen können (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	Geben Sie die Rollen, die die Knowledge-Abonnementfunktion nutzen können, in eine durch Kommas getrennte Liste ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Knowledge • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Workflow-Status (kommagetrennt), die über eine Abonnementfunktion verfügen können (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*)	Geben Sie die Workflow-Status für Knowledge Base-Artikel in eine durch Kommas getrennte Liste ein, die Benutzer abonnieren können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Entwurf, Überprüfung, veröffentlicht • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex

Der Administrator der Knowledge Base kann die Erfolgsquote für AQI-Überprüfungen auf der Seite mit den Knowledge-Eigenschaften festlegen.

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex

Eigenschaft	Beschreibung
Punktzahl für AQI-Prüfungen bestanden (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	Legen Sie die Punktzahl für das Bestehen von AQI-Prüfungen fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 70 • Möglicher Wertebereich: 1 bis 100
Liste der Artikel-Workflow-Status zum Durchführen von AQI-Prüfungen (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	Geben Sie die Workflow-Status der Artikel, in denen Benutzer AQI-Prüfungen durchführen können, in eine durch Kommas getrennte Liste ein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Entwurf, Überprüfung, veröffentlicht

Eigenschaften der Integration externer Inhalte

Administratoren können die Eigenschaften konfigurieren, um zulässige Inhaltstypen hinzuzufügen und das UI-Label für die Funktion zur Integration externer Inhalte zu ändern.

Eigenschaften für die Integration externer Inhalte

Eigenschaft	Beschreibung
Höchstgrenze für Gesamtgröße von externen Inhalten in Knowledge Management (in GB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
Maximale Größe eines externen Artikels einschließlich seiner Anhänge (in MB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
Eine bearbeitbare, durch Kommas getrennte Liste der zulässigen Inhaltstypen, die aus dem Quellsystem verarbeitet werden sollen (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• Typ: Kommagetrennte We • Standardwert:application/ msword,application/vnd.o officedocument.wordproc vnd.ms-excel,application/ officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,applic officedocument.presentat pdf,text/plain,text/html,in • Andere mögliche Werte: a audio/mpeg

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Integration externer Inhalte (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Liste der Inhaltstypen, die nicht aus dem Quellsystem verarbeitet werden dürfen (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt und hat Vorrang vor zulässigen Inhaltstypen.	• Typ: Kommagetrennte We • Standardwert: application x-apple-diskimage, applic executable
UI-Bezeichnung zur Angabe externer Artikel in Suchergebnissen und Artikelansichtsseiten (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Externer In

Umsetzbare Feedbackeigenschaften

Der Administrator der Knowledge Base kann Konfigurationseigenschaften festlegen, die umsetzbare Feedback-Aufgaben erstellen.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback

Eigenschaft	Beschreibung
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel gekennzeichnet wird. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Generierung von umsetzbaren Feedback-Aufgaben zu aktivieren, wenn ein Artikel für falschen oder unangemessenen Inhalt gekennzeichnet wird. • Typ: true|false • Standardwert: true • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Umsetzbare Feedbackaufgabe erstellen, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert wird (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben zu aktivieren, wenn ein Artikel als nicht hilfreich markiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein Artikel mit diesem Wert oder darunter bewertet wird. 0 oder kein Wert gibt an, dass umsetzbare Feedbackaufgaben nicht für Feedback vom Typ „Bewertung“ aktiviert sind (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*).	Eine umsetzbare Feedback-Aufgabe wird erstellt, wenn ein Artikel diesen Wert erreicht oder unterschreitet. Der Artikel wird auf einer Skala von 1-5 bewertet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: keiner • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe nur, wenn Feedbackdetails für das negative Feedback bereitgestellt werden (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*).	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Generierung von umsetzbaren Feedback-Aufgaben für das negative Feedback zu aktivieren. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Legen Sie die Eigenschaft auf **True** fest, um die Generierung von Feedback-Aufgaben zu deaktivieren, wenn: • Das Feedback-Modal ist „Schließen“ oder „Abbrechen“. • Eine andere Option wurde ausgewählt, und es wurde kein Grund angegeben

Gruppenbesitzer-Eigenschaften

Der Wissensadministrator kann Gruppenbesitzeigenschaften festlegen, die die Verwendung von Besitzgruppen für Wissensartikel ermöglichen, und entscheiden, wer einen veröffentlichten Wissensartikel bearbeiten und genehmigen kann.

Eigenschaft	Beschreibung
Besitzgruppe für Wissensartikel aktivieren (`glide.knowman.ownership_group.enabled`)	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Zuordnung von Besitzgruppen zu Wissensartikeln zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie diese Eigenschaft auf „**true**“ festgelegt haben, versuchen Sie, sie nicht in „ **false**“ zu ändern. Bevor Sie diese Eigenschaft auf **false**zurücksetzen, weisen Sie alle Wissensartikel, die einer Besitzgruppe zugeordnet sind, manuell neu zu, schließen Sie alle an Besitzgruppen gesendeten Artikelgenehmigungen und lösen Sie alle offenen Feedbackaufgaben, die Besitzgruppen zugewiesen sind. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Mitwirkzugriff für Autoren oder Überprüfer von Wissensartikeln beibehalten, die mit der Besitzgruppe (`glide.knowman.ownership_group.override`) verknüpft sind	Aktivieren Sie die Checkbox, um dem Autor und Überprüfer eines Wissensartikels zu ermöglichen, Mitwirkzugriff auf den Artikel zu behalten, auch wenn dem Artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Genehmigung eines selbst verfassten Artikels als Besitzgruppenmitglied zulassen (`glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval`)	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Mitglieder der Besitzgruppe selbst verfasste Artikel zur Veröffentlichung genehmigen können. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellstarttests für Wissensmanagement

Überprüfen Sie, ob Wissensmanagement noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung, vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Wissensmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.knowledge), des Plugins „Wissensmanagement Advanced Installer“ (com.snc.knowledge_advanced.installer), des Plugins „Wissensblöcke“ (com.snc.knowledge_blocks) und des Plugins „Kundenservice-Management-Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo).

KM: Wissensmanagement-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: KCS-Vorlagenartikel mit Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow erstellen	Überprüft die Erstellung eines KCS-Vorlagenartikels mit dem Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Madrid
KM: Standardartikel mit mehreren Versionen mit Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow erstellen	Überprüft die Erstellung eines Standardartikels mit mehreren Versionen mit dem Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Madrid
KM: Abonnement auf Artikelebene	Überprüft, ob Benutzer einen Wissensartikel abonnieren können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Benutzerkriterien mit Abdeckung von canRead und canContribute für die Knowledge Base und canRead auf Artikelebene	Überprüft die Erstellung von Benutzerkriterien mit Abdeckung von CanRead und canContribute für die Knowledge Base und canRead für Artikel. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Core“	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: KCS-Artikel aus einem Fall erstellen	Überprüft die Erstellung eines KCS-Artikels aus einem Fall. **Hinweis:** Erfordert die Plugins „Wissensmanagement Advanced Installer“ und „Kundenservice-Management-Demodaten“.	Madrid
KM: Knowledge Base Level Subscriptions (KM: Abonnements auf Ebene der Knowledge Base)	Überprüfen Sie, ob Benutzer eine Knowledge Base abonnieren können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: AQI	Überprüft die Erstellung, Zuweisung und Prüfung einer AQI-Prüfliste. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Requestor performs search, view the article, provide feedback (Helpful No with Feedback Task) (KM: Anfordernde Person führt Suche durch, zeigt den Artikel an und gibt Feedback („Nein“ für „Hilfreich“ bei Feedbackaufgabe))	Überprüft die Suchanfrage, die Anzeige, die Bereitstellung von Feedback für nicht hilfreiche Artikel und die Erstellung einer Feedback-Aufgabe für einen Artikel im Wissensmanagement Serviceportal. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Create and edit an article from Feedback Task form (KM: Erstellen und Bearbeiten eines Artikels über das Formular „Feedbackaufgaben“)	Bestätigt die Verfügbarkeit der Schaltflächen **Artikel erstellen** und **Artikel bearbeiten** in einem Formular für Wissens-Feedback-Aufgaben.	New York

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Search for pinned articles and checking the highest click rank (KM: Suche nach angehefteten Artikeln und Prüfung auf höchsten Klickrangwert)	Überprüft die Suchanfrage und ob der Klickrangwert eines angehefteten Artikels zur Wissenssuche-Tabelle (ts_query_kb) hinzugefügt wurde. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Create an Ownership Group and check edit permissions and subscriptions (KM: Besitzgruppe erstellen und Bearbeitungsberechtigungen und Abonnements prüfen)	Überprüft die Zuweisung eines Artikels zu einer Besitzergruppe und ob alle Mitglieder der Besitzergruppe den Artikel abonniert haben und über Bearbeitungsberechtigung verfügen. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Wissensartikel mit Wissensblöcken erstellen, suchen und anzeigen	Überprüft die Erstellung von Wissensblöcken und ihre Einfügung in Wissensartikel. Außerdem wird verifiziert, dass die Inhalte von Wissensblöcken durchsucht werden können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensblöcke“.	Orlando
KM: Workflow „Knowledge – Approval Retire“ überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Retire“, indem ein veröffentlichter Wissensartikel deaktiviert wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: Feedback-Aufgabenzuweisung an den Besitzgruppen-Manager überprüfen	Überprüft die Zuweisung einer Feedback-Aufgabe an den Besitzgruppen-Manager eines Wissensartikels. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Überprüfen, ob die Artikelvorlagenauswahl Knowledge Bases und Artikelvorlagen enthält	Verifiziert, dass die Artikelvorlagenauswahl alle Knowledge Bases mit Mitwirkzugriff und alle Artikelvorlagen enthält, die für die einzelnen Knowledge Bases gelten. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“.	Orlando
KM: Workflow „Knowledge – Approval Publish“ überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Publish“, indem ein Wissensartikel über den Genehmigungsprozess aufgerufen, abgelehnt und dann genehmigt wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Veraltete Version eines Artikels als aktuelle Version festlegen	Verifiziert, dass eine veraltete Version eines Wissensartikels als aktuelle Version festgelegt ist. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Überprüfen, ob die zugeordneten zugehörigen Artikel im Widget „Zugehörige Artikel“ angezeigt werden	Verifiziert, dass die zugehörigen Artikel, die einem Wissensartikel zugeordnet sind, im Widget „Zugehörige Artikel“ auf der Wissensartikelansichtsseite angezeigt werden	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Überprüfen, ob die zugeordneten zugehörigen Katalogelemente im Widget „Zugehörige Elemente“ angezeigt werden	Verifiziert, dass die zugehörigen Katalogelemente, die einem Wissensartikel zugeordnet sind, im Widget „Zugehörige Elemente“ auf der Wissensartikel-Ansichtsseite angezeigt werden. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Validate that a versioned article is created, published, checked out, and retired (KM: Validieren, dass ein versionierter Artikel erstellt, veröffentlicht, ausgecheckt und deaktiviert wird)	Verifiziert den Erfolg von UI-Aktionen für einen versionierten Wissensartikel durch Erstellung, Veröffentlichung, Auschecken und Deaktivierung des Wissensartikels in Mitarbeiterbereich **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Quebec
KM: Verify the scheduled publish feature for knowledge articles (KM: Die Funktion „Geplante Veröffentlichung“ für Wissensartikel überprüfen)	Überprüft die Funktion „Geplante Veröffentlichung“ für Wissensartikel, indem im Workflow „Genehmigungsveröffentlichung“ ein Artikel erstellt wird, der dann in den Status „Geplant für Veröffentlichung“ versetzt wird. Anschließend wird die Änderung des Workflow-Status von **Geplant für Veröffentlichung** zu **Veröffentlicht** nachverfolgt. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Quebec
KM: Workflow „Knowledge – Approval Publish“ in Mitarbeiterbereich überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Publish“,	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	indem ein Wissensartikel über den Genehmigungsprozess in Mitarbeiterbereich aufgerufen und dann genehmigt wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Zugriff auf die Knowledge Base Knowledge verstehen

Benutzerkriterien sind verfügbar, um den Zugriff auf die Knowledge Base Knowledge zu verwalten.

Die Knowledge Base Knowledge wird als Demobeispiel in der Wissensmanagement-Anwendung bereitgestellt. Ab dem Paris-Release wurden der Knowledge Base Benutzerkriterien hinzugefügt, damit Sie den Zugriff für (nicht authentifizierte) Gastbenutzer steuern können:

- Beliebiger Benutzer Benutzerkriterien in Kann lesen, die es jedem Benutzer ermöglichen, Artikel in der Knowledge Base Knowledge zu lesen.
- Gastbenutzer in Kann nicht lesen, wodurch verhindert wird, dass Gastbenutzer oder nicht authentifizierte Benutzer Artikel in der Knowledge Base von Knowledge lesen.

Hinweis:
Wenn Sie eine Release-Version vor dem Paris-Release verwenden, finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren Informationen zum Verwalten des Zugriffs ohne Benutzerkriterien.

Sie können die Knowledge Base von Knowledge zwar weiterhin verwenden, erwägen jedoch die Erstellung einer eigenen Knowledge Base, um Inhalte zu speichern, freizugeben und zu verwalten. Sie können den Zugriff auf Ihre Knowledge Bases über Benutzerkriterien konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Knowledge Base erstellen.

Knowledge Base-Workflows

Die Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für einen Knowledge Base-Artikel hängen von Workflows ab, die für die Knowledge Base definiert werden, zu der der Artikel gehört.

Sie können jedem Knowledge Base unterschiedliche Workflows zuweisen.

Sie können einen der Standard-Workflows verwenden oder benutzerdefinierte Workflows erstellen, um benutzerdefinierte Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für verschiedene Wissensarten zu definieren.

Für die Workflows, für die eine Genehmigung erforderlich ist, können Sie konfigurieren, welche Benutzer durch Bearbeiten der Funktion `getApprovers()` im Skript `KBWorkflow` genehmigen oder ablehnen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Knowledge Base-Workflows

Workflow	Beschreibung
Knowledge - Approval Publish	Fordert die Genehmigung von einem Manager der Knowledge Base an. Genehmigte Artikel befinden sich im Status „Wird überprüft“, bevor sie nach der Genehmigung in den Status „Veröffentlicht“ versetzt werden, oder in den Status „Geplant für Veröffentlichung“, wenn die Veröffentlichung auf „später“ festgelegt ist. Wenn der Manager die Anforderung ablehnt, wird der Workflow abgebrochen und der Artikel verbleibt im Status Entwurf. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet. Eine Benachrichtigung wird auch an Autoren oder Überprüfer von Artikeln gesendet, um sie darüber zu informieren, dass ihr Artikel genehmigt oder abgelehnt wurde. Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungen zu aktivieren, legen Sie die Eigenschaft `glide.knowman.enable_approval_notification` auf `true` fest. **Hinweis:** Nur der aktive Benutzer erhält die Benachrichtigungen.
Knowledge - Approval Retire	Fordert die Genehmigung eines Managers der Knowledge Base an, bevor der Artikel in den ausgeschiedenen Zustand versetzt wird. Der Workflow wird abgebrochen und der Artikel bleibt im veröffentlichten Status, wenn ein Manager die Anforderung ablehnt. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Knowledge Base-Workflows (Fortsetzung)

Workflow	Beschreibung
Knowledge - Instant Publish	Veröffentlicht einen Entwurfsartikel sofort, ohne dass eine Genehmigung erforderlich ist, oder veröffentlicht ihn am geplanten Veröffentlichungsdatum, wenn er später veröffentlicht werden soll.
Knowledge - Instant Retire	Ein veröffentlichter Artikel wird ohne Genehmigung sofort zurückgezogen.
Knowledge - Publish Knowledge	Ein Subflow, der den Knowledge Base-Artikel in den veröffentlichten Zustand versetzt. Sie können diesen Subflow verwenden, wenn Sie Ihren eigenen Workflow definieren.
Knowledge - Wissen archivieren	Ein Subflow, der den Knowledge Base-Artikel in den archivierten Zustand versetzt. Sie können diesen Subflow verwenden, wenn Sie Ihren eigenen Workflow definieren.

Hinweis:

- Nur Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten Artikel erneut zu verwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den Artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten Artikel erneut.
- Ein Artikel und seine Übersetzungen haben eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung. Wenn Sie einen übergeordneten Artikel löschen, werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel gelöscht.

E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows senden.

- Benachrichtigen Sie genehmigende Personen über Wissensartikel, die zur Genehmigung eingereicht wurden.
- Benachrichtigen Sie Autoren über den Genehmigungsstatus ihrer Wissensartikel.

Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungsworkflows zu senden, aktivieren Sie die Eigenschaft **Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren im Artikelgenehmigungs-Workflow senden** (`glide.knowman.enable_approval_notification`). Ab New York ist die Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Release-Versionen vor New York können diese Eigenschaft aktivieren, um E-Mail-Benachrichtigungen zu senden. Deaktivieren Sie alle benutzerdefinierten Benachrichtigungen für Artikelgenehmigungen, bevor Sie diese Eigenschaft aktivieren. Wenn die Eigenschaft `glide.knowman.enable_approval_notification` nicht verfügbar ist, kann ein Administrator die Eigenschaft erstellen und ihren Wert auf `true`festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel-Status

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Versionierte Artikel stilllegen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Knowledge Management Service Portals

Eigenschaften des Wissensmanagement-Serviceportals bestimmen, wie Informationen im Wissensportal angezeigt werden. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um Konfigurationseigenschaften festzulegen.

Die folgenden Systemeigenschaften werden festgelegt, um Benutzer auf die Homepage des Knowledge Management Service Portal zu leiten und das URL-Suffix für die Startseite anzugeben.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	Leitet Benutzer zur gewünschten Knowledge-Homepage. • Typ: true|false • Standardwert: falsch Setzen Sie diese Option auf „ **true** “, um Benutzer, die zu v2- oder v3-Seiten navigieren, zur Knowledge Management Service Portal-Homepage umzuleiten. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird für die folgenden Anwendungsfälle nicht berücksichtigt: • Contextual Search im Incident-Formular • Connect • Globale Suche
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	Das URL-Suffix für das Knowledge Management Service Portal. Standardmäßig ist dies **kb**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Knowledge Management Service Portal unterstützt die Knowledge Management V3-Eigenschaften. Durch das Konfigurieren von Widget-Instanzoptionen auf den Portalseiten können diese Eigenschaften überschrieben werden.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Knowledge Management v3-Homepage und Knowledge Management Service Portal im Vergleich

Ein Vergleich der Funktionen, die auf der Knowledge Management v3-Homepage und im Knowledge Management Service Portal verfügbar sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
Homepage		Einen Artikel erstellen	J	J
		Artikel importieren	J	N
		Knowledge Bases	J	J
		Besondere Inhalte	J	J
		Am nützlichsten	J	J
		Am häufigsten angezeigt	J	J
		Sprachauswahlmenü	J	N
		Suchtextfeld	J	J
Seite der Suchergebnisse		Einen Artikel erstellen	J	N
		Artikel importieren	J	N
		Suchfeld mit Sprachauswahl	J	J
	Sortieren nach	Relevanz	J	J

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
		Letzte Aktualisierung (neueste)	J	J
		Ansichten	J	J
		Alphabetisch	N	J
	Filtern nach	Knowledge Bases	J	J
		Kategorien	J	J
		Autoren	J	J
		Tags	N	J
		Ressource	N	J
		Bewertung	N	J
		Ansichtsanzahl	N	J
	Artikel-Metadaten	Erstellt von	J	J
		Artikelnummer	J	J
		Zuletzt geändert	J	J
		Kategorie	J	J
		Anzahl der Aufrufe	J	J
		Sternebewertung	J	J
		Relevanzrang	J	J
		Tags	J	N
		Anlagen	J	J
Artikelansichtsseite		Schaltfläche „Zurück“	J	N
		Favoritensymbol erstellen	J	N
		Navigationshierarchiepfad	J	J
		Artikel-Metadaten • Artikelnummer • Artikelversion • Erstellt von • Zuletzt geändert • Anzahl der Aufrufe • Sternebewertung	J	J

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
		Option zum Abonnieren	J	J
		Artikeloption markieren	J	J
		Incidentoption erstellen	J	J
		Optionen bearbeiten	J	J
		Option zur Auswahl der Artikelsprache	J	J
		Hilfreiche Ja/Nein-Option	J	J
		Sternebewertung	J	J
		Textfeld für Kommentare	J	J
		Live Feed-Kommentar	J	N
		Permalink kopieren	J	J
		Widget für letzte Aufgaben	N	J
		Widget für betroffene Produkte	N	J
		Widget für Meistgesehene	N	J
		Widget für Nützlichste	N	Y

Diese Eigenschaft *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* wird für die folgenden Anwendungsfälle nicht berücksichtigt:

- Contextual Search im Incident-Formular
- Verbinden

SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln

Verbessern Sie die Durchsuchbarkeit von Wissensartikeln, indem Sie Tags für kanonische URLs und *hreflang* -Tags für übersetzte Wissensartikel hinzufügen.

Sie können die Standard-Tags für kanonische URLs und *hreflang* -Tags hinzufügen, indem Sie das Kontrollkästchen **SEO-Skript** verwenden im Seitendatensatz „Wissensartikelansicht“ [kb_article_view] aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen einer Portalseite aktivieren .

Wenn die Option **SEO-Skript verwenden** ausgewählt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die kanonischen URLs für einen Wissensartikel werden der Wissensartikel-Ansichtsseite hinzugefügt.

  Beispiel für kanonische URL: https://<article number><instance name> .servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=

- Die Tags *hreflang* für die übersetzten Versionen eines Wissensartikels werden der Wissensartikel-Ansichtsseite hinzugefügt.

  Beispiel-URL mit einem *hreflang* -Tag: <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>" hreflang="fr"/>

  Hinweis:
  Eine Selbstreferenz-URL *hreflang* wird auch für die Sprache des aktuellen Wissensartikels hinzugefügt.

  Zum Beispiel wird ein englischsprachiger Wissensartikel angezeigt, indem eine URL mit dem folgenden Format aufgerufen wird:

  https://<instance name> .servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>

  Zusätzlich zu den für Übersetzungen hinzugefügten Tags *hreflang* wird das selbstreferenzierende Tag *hreflang* in englischer Sprache hinzugefügt:

  <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id> " hreflang="en"/>

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags

Standardmäßig verwendet die Wissensartikel-Ansichtsseite die *Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC*, um die SEO-Tags für kanonische URLs und *hreflang* -Tags hinzuzufügen.

In der folgenden Tabelle werden die Skripteinbindungen zum Hinzufügen von kanonischen URLs und *hreflang* -Tags zu Service Portal-Seiten beschrieben, einschließlich der Wissensartikel-Ansichtsseite.

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags

Skripteinbindung	Beschreibung
SPSEOHeaderTagsSNC	Enthält die Standardimplementierung für die kanonischen URLs und Tags *hreflang* für Service Portal-Seiten. Diese Skripteinbindung ist schreibgeschützt. Weitere Informationen finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen einer Portalseite aktivieren.
SPSEOHeaderTags	Erleichtert das Überschreiben der Standardimplementierung in der *SPSEOHeaderTagsSNC* -Skripteinbindung für Service Portal-Seiten. Die *Skripteinbindung SPSEOHeaderTags* erweitert die *Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsSNC*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	Überschreibt die Funktionen `generateHrefLangArray` und `generateCanonicalURL` für die Wissensartikel-Ansichtsseite, die in der `Skripteinbindung SPSEOHeaderTags` konfiguriert ist. Die `SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC` -Skripteinbindung ist schreibgeschützt und erweitert die `SPSEOHeaderTags` -Skripteinbindung.
SPSEOHeaderTagsArticleView	Erleichtert das Überschreiben der Standardimplementierung in der `SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC-Skripteinbindung` für die Wissensartikel-Ansichtsseite. Die `SPSEOHeaderTagsArticleView` erweitert die `SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC` -Skripteinbindung.

Als Administrator können Sie kanonische URLs, `hreflang` -Tags und benutzerdefinierte Header für Wissensartikel hinzufügen, indem Sie die `Skripteinbindung SPSEOHeaderTagsArticleView` aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie benutzerdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel.

Änderungen an der Artikelversionsverwaltung

Mit der Artikelversionsverwaltung werden neue Aktionen eingeführt, mit denen Wissensbenutzer Versionen vorhandener Artikel erstellen und überarbeiten können. Außerdem werden neue Felder und zugehörige Leisten in das Wissensformular, neue Spalten in die Wissensliste und Aktualisierungen der Knowledge-Dashboard-Berichte eingeführt.

Neue Benutzeraktionen

Beim Erstellen von Artikelversionen können Benutzer Folgendes tun:

- **Checken** Sie einen veröffentlichten Artikel aus, und erstellen Sie eine weitere Version, indem Sie im Wissensformular auf Auschecken klicken.

  Hinweis:
  Nur der Autor, der Besitzer der Knowledge Base und Benutzer mit der Rolle knowledge_admin können einen Artikel im Status Entwurf bearbeiten.

- Rufen Sie einen Artikel zurück, der überprüft wird oder dessen Veröffentlichung geplant ist, indem Sie im Wissensformular auf **Rückruf** klicken.
- Wählen Sie einen zuvor veröffentlichten Artikel im Status Veraltet aus, und machen Sie ihn zur aktuellen veröffentlichten Version, indem Sie im Header des Knowledge-Formulars auf **Diesen**Artikel auf den neuesten Stand bringen klicken.

Hinweis:
Um einen veröffentlichten Artikel zu bearbeiten, ohne eine neue Version erstellen zu müssen, stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft `glide.knowman.versioning.enable_minor_edits` aktiviert ist.

Änderungen an der Wissensliste

Das Artikelversionierungsfeature fügt der Wissensliste Folgendes hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Spalte **Version** zeigt die Versionsnummer des Artikels an. Die Wissensliste zeigt mehrere Versionen eines Artikels an.
- Die Spalte **Workflow** enthält den neuen Status **Veraltet**.

Änderungen am Wissensformular

Das Artikelversionierungsfeature fügt dem Knowledge-Formular Folgendes hinzu:

- Das Feld **Version** zeigt die Versionsnummer des Artikels an.
- Das Feld **Anzeigenummer** zeigt eine Kombination aus Artikelnummer und Versionsnummer an. Zum Beispiel KB0010004 v1.02. Alle Verweise auf einen Wissensartikel verwenden diese Anzeigenummer.
- Das Feld **Basisversion** zeigt die Wissensartikelnummer und -version an, auf der der aktuelle Artikel basiert.
- Das Feld **Überarbeitet von** zeigt den Namen des Benutzers an, der einen veröffentlichten Artikel ausgecheckt und eine neue Version erstellt hat.
- Die zugehörige Liste **Artikelversionen** zeigt eine Liste aller Versionen eines Artikels an. Aus dieser Liste können Sie:
  - Auf **Version** klicken, um eine bestimmte Version eines Artikels anzuzeigen.
  - Auf den zugehörigen Link **Artikel anzeigen** klicken, um die Ansicht der Artikelseite anzuzeigen.

Hinweis:
Bei Bedarf das Formular so konfigurieren, dass die Felder und die zugehörige Liste angezeigt werden.

Änderungen an Wissensmodulen

Das Artikelversionierungsfeature führt die folgenden Änderungen des Knowledge-Moduls ein:

- **Meine Knowledge Base-Artikel**
  - Für einen Wissensbenutzer enthält dieses Modul Datensätze für die vom Benutzer verfassten Artikel sowie Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.
  - Für einen Wissensrevisierer enthält dieses Modul Datensätze für die vom Benutzer veröffentlichten Artikel sowie Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.
- **Meine gekennzeichneten Elemente**
  - Für einen Wissensbenutzer enthält dieses Modul Datensätze für jede Revision, die an vom Benutzer verfassten Artikeln vorgenommen wurden.
  - Für einen Wissensrevisierer enthält dieses Modul Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.

Hinweis:
Benutzer, die diese Module angepasst haben, sehen diese Änderungen nicht.

Änderungen an Knowledge Management-Dashboard-Berichten

Die Dashboard-Berichte zur Knowledge Management-Übersicht wurden aktualisiert, um Änderungen der Artikelversionsverwaltung zu enthalten, wenn das erweiterte Knowledge Management-Plugin aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In den letzten 30 Tagen markierte Artikel
- Artikel, die in den letzten 30 Tagen nicht als hilfreich markiert wurden
- Pro Monat verwendete Artikel
- Wissensverwendung
- Knowledge-Ansicht
- Wissen, das in den letzten 30 Tagen aktualisiert wurde
- Wissen, das in den letzten 30 Tagen gekennzeichnet wurde
- Wissen nach Workflowstatus
- Von Autor erstelltes Wissen
- In den letzten 30 Tagen erstelltes Wissen
- Neue Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen erstellt wurden
- Wissensbewertungen für die letzten 30 Tage

Informationen zur Versionierung im Knowledge Management Service Portal

Ergebnisse der Wissenssuche zeigen die Artikelnummer und die Versionsnummer für jeden Artikel.

Hinweis:

Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.search.show_article_number` im Abschnitt Wissenssuche-Eigenschaften auf der Seite „Knowledge Management-Eigenschaften“, um die Artikel-Versionsnummer in den Suchergebnissen neben der Artikelnummer anzuzeigen.

Wenn Sie über die URL eines KB-Artikels auf einen Artikel aus dem Basissystem oder aus den Knowledge-Service-Portalen zugreifen, müssen Sie auch die Artikel-Versionsnummer in die URL aufnehmen. Um beispielsweise auf den Knowledge-Artikel KB0000005 zuzugreifen, müssen Sie anstatt https://<Instanzname>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 https://<Instanzname>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 verwenden, um den Artikel anzuzeigen.

Die Seite „Artikelansicht“ zeigt einen Versionsverlauf für Artikel, die aktualisiert wurden. Dieser Abschnitt enthält die Versionsnummern, das Aktualisierungsdatum und den Namen des Autors oder des Revisors.

- Klicken Sie auf **Neueste Version** oder auf die Versionsnummer und den aktuellen Status, um den Bereich Versionsverlauf einzublenden.
- Klicken Sie auf die Versionsnummer, um diese bestimmte Version des Artikels zu öffnen.
- Beim Anzeigen eines veralteten Artikels informiert eine Nachricht den Benutzer, dass eine neuere aktualisierte Version verfügbar ist. Die Nachricht enthält einen Link zur neuesten Version.

Feedback zu Artikelversionen

Mit der Artikelversionsverwaltungsfunktion können Benutzer die aktuellen Versionen von Wissensartikeln anzeigen und Feedback dazu beitragen.

Weitere Informationen zu den Feedback-Optionen finden Sie unter Wissensfeedback.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versionsnummern von Wissensartikeln

Die Versionsnummern von Knowledge-Artikeln folgen einem bestimmten Muster. Inkremente zur Versionsnummer hängen vom Revisionstyp ab.

Artikelversionsnummern folgen diesem Muster:<major release number.minor release number> .

Die Art der Revision eines Artikels bestimmt das Inkrement. Eine Nebenversion erhöht die Versionsnummer um 0.01. Bei einer Hauptrevision, z. B. dem Veröffentlichen eines Artikels, wird die Version auf die nächste ganze Zahl erhöht, z. B. von Version 2.02 auf 3.0.

Das folgende Beispiel veranschaulicht den Lebenszyklus eines versionierten Artikels und die Änderungen an der Versionsnummer.

Benutzeraktion	Artikelstatus	Versionsnummer
Wissensautor erstelle einen neuen Artikel	Entwurf	0.01
Wissensautor nimmt eine Änderung vor und aktualisiert den Artikel.	Entwurf	0.01
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	0.02
Der Wissensautor ruft den Artikel zurück, um eine weitere Änderung vorzunehmen.	Entwurf	0.03
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung	Prüfung	0.04
Genehmiger lehnt den Artikel ab und fordert eine Änderung an.	Entwurf	0.05
Der Wissensautor nimmt die Änderung vor und übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	0.06
Der Genehmiger genehmigt den Artikel	Geplant für Veröffentlichung	0,07
Artikel wurde veröffentlicht	Veröffentlicht	1.0
Der Wissensautor checkt den veröffentlichten Artikel aus.	Entwurf	1.01
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	1.02
Der Genehmiger genehmigt den Artikel	Geplant für Veröffentlichung	1.03
Artikel wurde veröffentlicht Wenn der Artikel der Version 2.0 veröffentlicht wird, ändert sich der Status des Artikels der Version 1.0 in **Veraltet**.	Veröffentlicht	2.0

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Änderung des Status eines Artikels führt zu einem Versionsinkrement mit Ausnahme der Status **Ausstehende Außerbetriebnahme**, **Deaktiviert** und **Veraltet**.

Versionsinformationen des Wissensartikels

Benutzer können Versionsinformationen für einen Wissensartikel auf der Wissensansichtsseite anzeigen.

Die Wissensartikelnummer und die Versionsnummer werden oben im Artikel direkt unter dem Titel angezeigt. Durch Klicken auf die Versionsnummer wird der Versionsverlauf erweitert, der eine Liste der verfügbaren Artikelversionen enthält. Benutzerrollen bestimmen, was in dieser Liste enthalten ist:

- Benutzer mit Lesezugriff auf eine Wissensdatenbank können die neueste veröffentlichte Version und frühere Hauptversionen sehen.
- Benutzer mit Lese- und Beitragszugriff auf eine Wissensdatenbank können die neueste veröffentlichte Version, frühere Hauptversionen und alle Entwurfs- oder Überprüfungsversionen sehen.

Sie können alle vorherigen Versionen eines Artikels anzeigen, indem Sie auf die Versionsnummer in der Liste klicken. Wenn Sie eine vorherige Version anzeigen, zeigt eine Meldung oben im Artikel an, dass eine aktualisierte Version verfügbar ist.

Am Ende eines Wissensartikels finden Sie zusätzliche Informationen zu einem Artikel, darunter den Namen des Autors oder des Revisors und das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde.

Gültigkeit eines Wissensartikels

Die Gültigkeit von Wissensartikeln ist das Datum, an dem ein Wissensartikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

Entscheiden Sie mithilfe des Felds **Gültig bis** im Wissensformular, wann ein Wissensartikel ablaufen soll. Das Wissensformular ist beim Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels verfügbar.

Wenn Sie einen Wissensartikel erstellen oder bearbeiten, wird im Feld **Gültig bis** ein Standardwert angezeigt. Als Autor oder Editor eines Artikels können Sie auswählen, ob das Standarddatum **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll.

Hinweis:
Wenn das Systemdatumsformat oder die Benutzereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren.

Standardmäßige Artikelgültigkeit beim Erstellen eines Wissensartikels

Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Artikelgültigkeit beim Bearbeiten eines Wissensartikels

Wenn die Funktion zur Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch wie in der folgenden Tabelle beschrieben festgelegt.

Gültig bis heute in der aktualisierten Artikelversion

Artikelgültigkeitswert in der zugeordneten Knowledge Base	Gültig bis zum Standardwert	Notizen
Leer	Frühere Version **Gültig bis** Datumswert	Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten.
Ist nicht leer	Aktualisierungsdatum des Artikels + Artikelgültigkeit	Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, nicht leer ist, wird das **Gültig-bis** -Datum automatisch aktualisiert, um mit dem Datum zu beginnen, an dem der Artikel aktualisiert wurde, bis zu der im Feld **Artikelgültigkeit** angegebenen Anzahl von Tagen.

Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** im aktualisierten Artikel automatisch wie in der folgenden Tabelle festgelegt.

Gültig bis heute, wenn ein Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschoben wird

Artikelgültigkeitswert in der aktualisierten Knowledge Base	Gültig bis zum Standardwert	Notizen
Leer	Früherer Wert für „ **Gültig bis“** -Datum	Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten.
Ist nicht leer	Aktualisierungsdatum des Artikels + Artikelgültigkeit	Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum **Gültig bis** automatisch aktualisiert, um mit dem Datum zu beginnen, an dem der Artikel aktualisiert wurde. Anschließend wird die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird.

E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel

Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen in verwalten Wissensmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensartikel-Status

Wissensartikelversionen können einen von mehreren Status haben, während sie den Erstellungszyklus durchlaufen.

Hinweis:
Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren und die Systemeigenschaft `glide.knowman.versioning.enabled` auf truefestlegen.
Für weitere Informationen Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren und Artikelversionsverwaltungseigenschaften.

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Artikel wird gerade erstellt. **Hinweis:** Ein versionierter Wissensartikel im Status „ **Entwurf** “ kann nur vom Autor oder Überprüfer mit Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base, vom Besitzer einer Knowledge Base, von Benutzern mit der Rolle „admin“ und „knowledge_admin“ und Mitgliedern der Besitzgruppe geändert werden, wenn eine Besitzgruppe hinzugefügt wird zum Artikel.
Prüfen	Der Entwurf des Artikels wird zur Genehmigung oder Ablehnung an die Überprüfer gesendet.
Geplant für Veröffentlichung	Die Entwurfsversion eines Wissensartikels ist für die Veröffentlichung in der Zukunft geplant.
Veröffentlicht	Der Artikel wurde genehmigt und veröffentlicht. Wenn sich der Status eines Artikels zu **Veröffentlicht** ändert, ändert sich der Status aller zuvor veröffentlichten Versionen dieses Artikels zu **Veraltet**. **Hinweis:** Nachdem ein Wissensartikel mit einer Besitzgruppe genehmigt wurde, haben nur der Besitzer einer Knowledge Base und Mitglieder der Besitzgruppe Mitwirkzugriff auf den Artikel.
Ausstehende Außerbetriebnahme	Der veröffentlichte Artikel wird für die Deaktivierung ausgewählt, vorbehaltlich der Genehmigung.
Deaktiviert	Der veröffentlichte Artikel ist deaktiviert. Nicht mehr benötigte Artikel können nicht von externen Benutzern oder Kunden gesucht werden. Erstellen Sie zum Wiederverwenden eines stillgelegten Artikels einen neuen Artikel mit demselben Inhalt, der veröffentlicht wird, sobald er genehmigt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Beschreibung
Veraltet	Eine neuere Version des Artikels wurde veröffentlicht. Endbenutzer können veröffentlichte Artikel sowie veraltete Versionen lesen.

Zugehörige Informationen

Zugriffskontrollen für Wissen

E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen für Wissensabonnement

Das Wissensabonnementfeature verwendet E-Mail Benachrichtigungsvorlagen, um Abonnementbenachrichtigungen an Wissensbenutzer zu senden.

Benutzer mit der Rolle admin oder knowledge_admin können diese E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen anpassen. Um die Vorlage zu finden, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Anpassen einer Vorlage finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Abonnementbenachrichtigungen enthalten einen Link unten in der E-Mail zur Seite der Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Wissensmanagement

Die folgenden Themen enthalten Informationen zu den Dashboards Platform Analytics-Lösungen und Demand Insights für Wissensmanagement.

Wissensmanagement Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Lösungen

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Wissensmanagementzu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für das Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Hinweis:
Sie müssen Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.

Domänentrennung und Benutzer unter „Ausführen als“

In einigen Lösungen ist der Systemadministrator als Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge in den Platform Analytics-Lösungen festgelegt. In anderen Lösungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bleibt der Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge leer. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer unter **Ausführen als** in der Instanz vorhanden ist und über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügt. Die Festlegung eines nicht geeigneten Benutzers unter **Ausführen als** kann zu Fehlern oder zu einer Begrenzung der erfassten Daten führen. Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn die Domain Separation aktiviert ist.

Neue und veraltete Versionen dieser Lösung

In London wurde diese Lösung durch die neue Version com.snc.pa.knowledge_v2 ersetzt. Wenn Sie eine frühere Version der Lösung aktiviert und dann ein Upgrade Ihrer Instanz durchgeführt haben, ist die frühere Lösung weiterhin vorhanden und kann weiterhin verwendet werden. Sie können auch die neuere Version aktivieren, ohne Daten aus vorhandenen Indikatoren und Aufgliederungen zu verlieren. Wenn Sie die neuere Version aktivieren, führen Sie eine Verlaufsdatenerfassungsaufgabe aus, um neue Indikatoren und Aufgliederungen auszufüllen.

Fügen Sie Selfservice-Analysen zu Wissensmanagement-Dashboards hinzu

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Knowledge Management-Dashboard

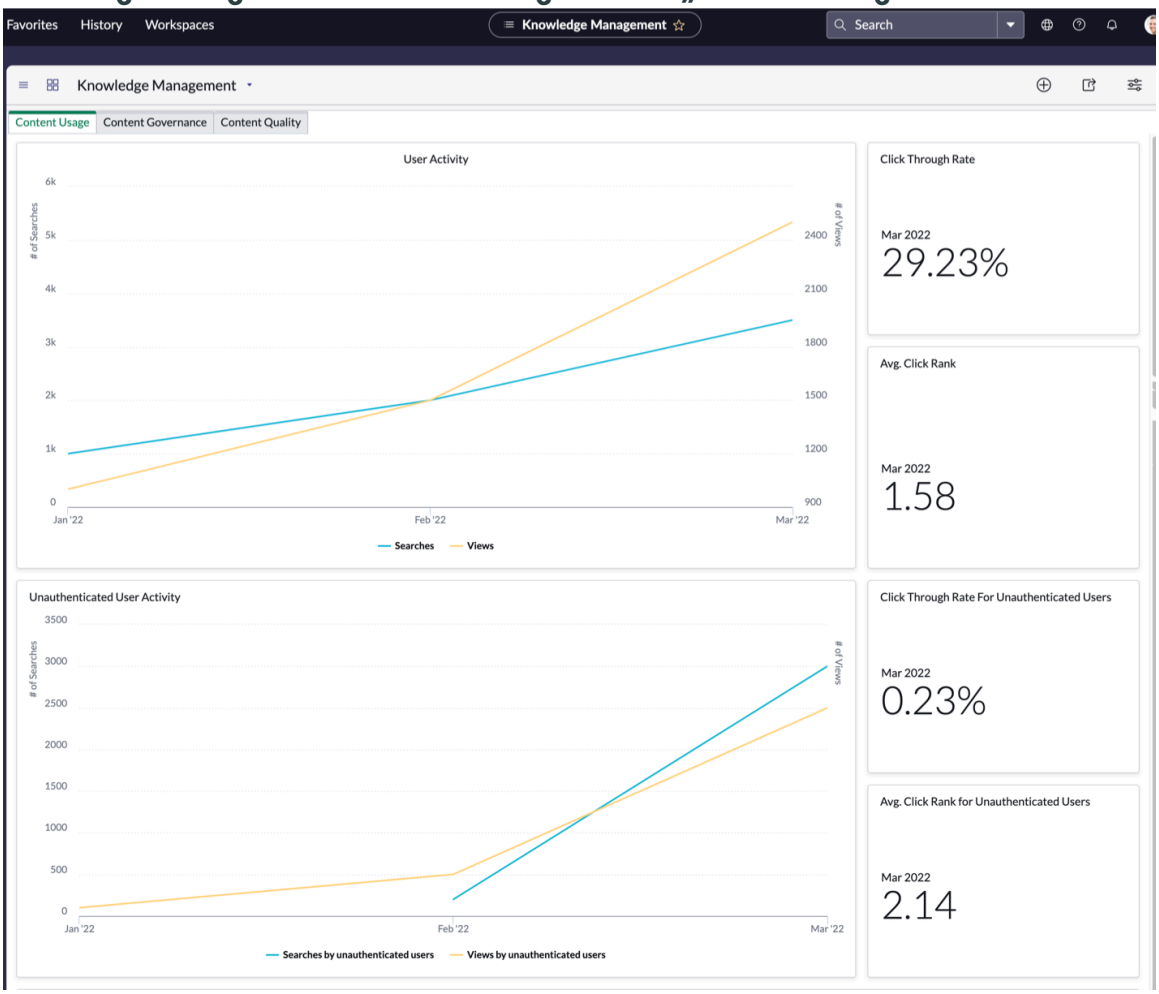
Das Wissensmanagement-Dashboard hilft Besitzern und Managern von Wissensinhalten, die Nutzung und Qualität ihrer Wissensinhalte zu bestimmen und zu bestätigen, dass die richtigen Prozesse und Verfahren für die Inhaltserstellung befolgt werden.

Hinweis:

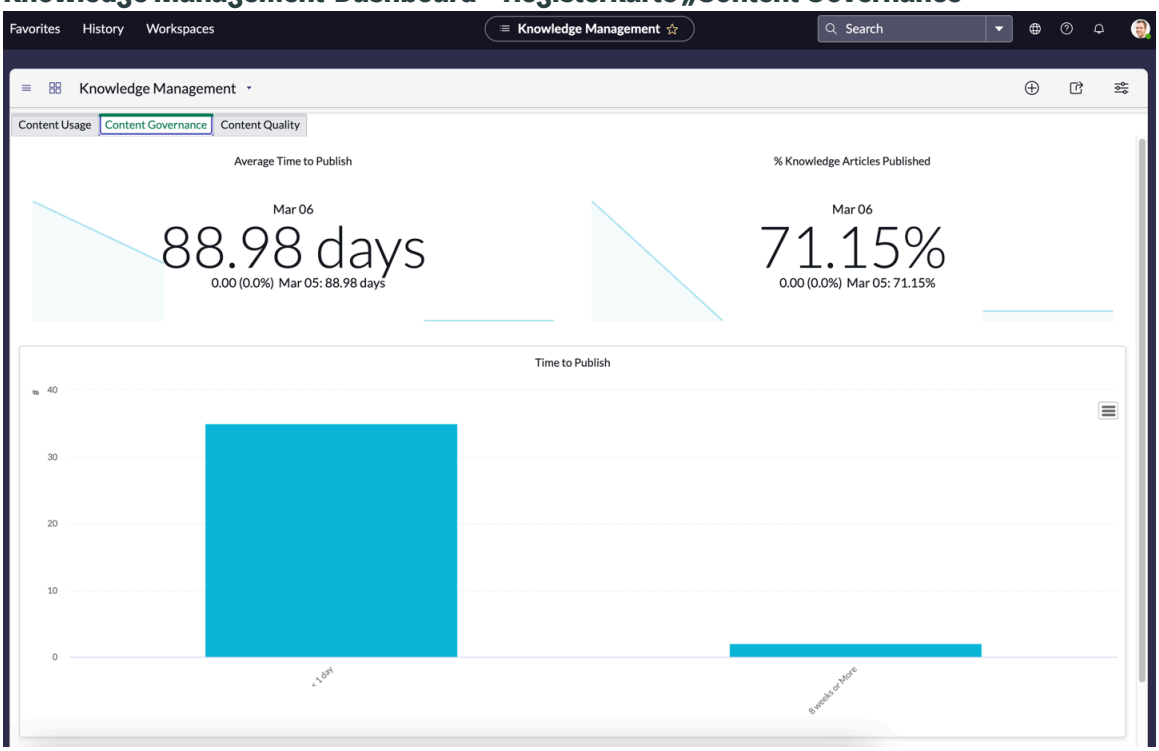
- Diese Dokumentation bezieht sich auf das Performance Analytics Content Pack for Knowledge Management v2, eingeführt in London. Sie verweist nicht auf die ältere, veraltete Version.
- Um die Lösung für das Wissensmanagement zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf Erste Schritte, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.
- Um auf das Wissensmanagement-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. **Suchen Sie im Feld Dashboard** durchsuchen nach dem Wissensmanagement-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management-Dashboard – Registerkarte „Inhaltsnutzung“



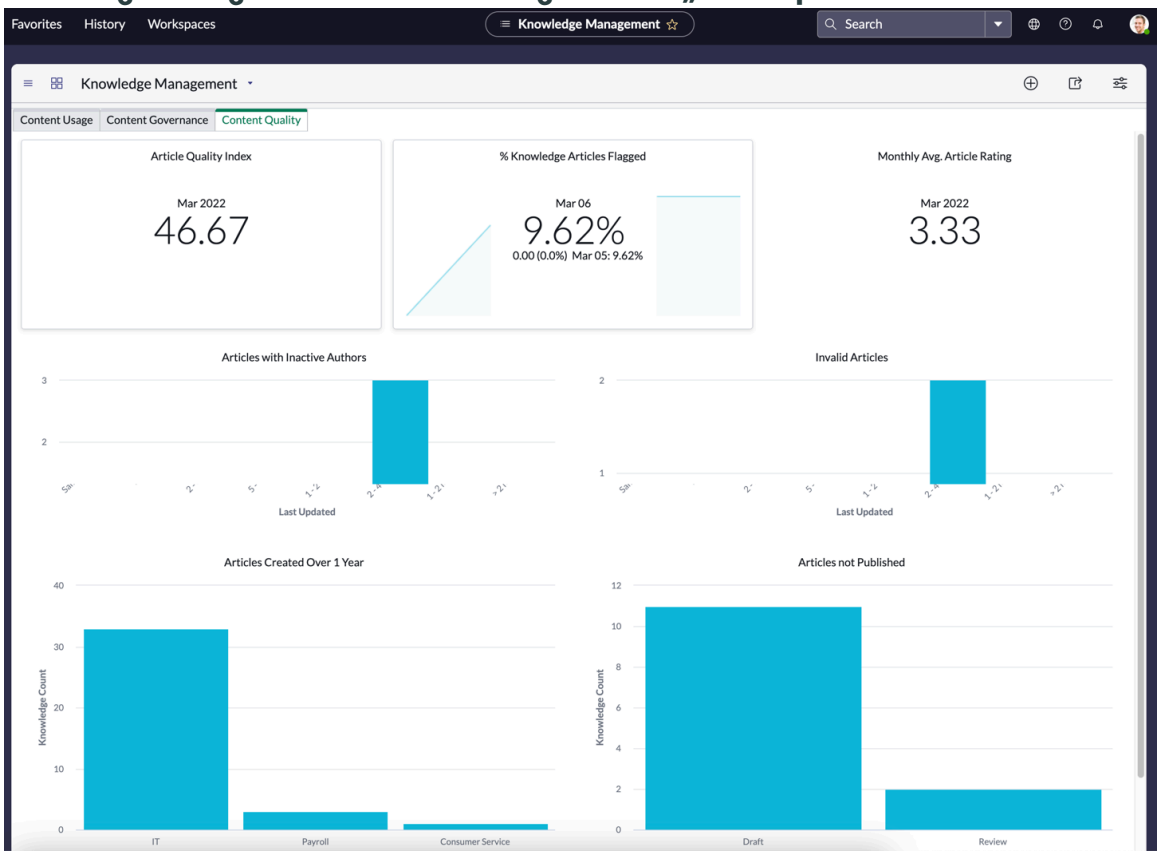
Knowledge Management-Dashboard – Registerkarte „Content Governance“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management-Dashboard – Registerkarte „Inhaltsqualität“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Knowledge Manager: muss Bereiche von Belang identifizieren und Ressourcen optimal anleiten.	knowledge_manager	Kann die Geschwindigkeit der Inhaltsveröffentlichung überprüfen und erkennen, nach welchen Inhalten die Kunden suchen, und somit die Arbeit der Inhaltsverantwortlichen effizienter anleiten.
Knowledge-Administrator: muss die Nutzung und Qualität der Wissensinhalte transparent nachvollziehen können.	knowledge_admin	Kann die Inhaltserstellung planen und anleiten.
Inhaltsersteller: muss die Nutzung der Inhalte, für die er verantwortlich ist, sowie Verbesserungspotenzial erkennen	pa_viewer	Kann erkennen, nach welchen Inhalten im Fachbereich des Betreffenden die Kunden suchen.

CSM Knowledge Management-Dashboard – Indikatoren

Das CSM Knowledge Management-Dashboard bietet drei Ansichten: Inhaltsnutzung, Inhalts-Governance und Inhaltsqualität.

Das Knowledge Management-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

% der veröffentlichten Wissensartikel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine tägliche Berechnung mit der Formel [[Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel]]/[[Anzahl der aktiven Wissensartikel]]

Monatliche durchschnittliche Artikelbewertung

Eine monatliche Berechnung der Summe aller Artikelbewertungen für den Monat geteilt durch die Anzahl der für den Monat bewerteten Wissensartikel.

Durchschnittlicher Klickrang

Monatliche Berechnung mit der Formel [[Summe der Wissenssuchränge]]/Anzahl der Wissenssuchen mit Rang]]

Click-Through-Rate

Monatliche Berechnung mit der Formel „Anzahl der Wissenssuchen mit Rang]]/[[Anzahl der Wissenssuchen]]

Durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung

Die durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung wird täglich als Anzahl von Tagen neu berechnet. Das Ziel dieses Indikators besteht in der Minimierung der Punktzahlen.

Anzahl der aktiven Benutzer, die Suchen durchgeführt haben # monatlich

Die Anzahl der authentifizierten Benutzer, die im vorherigen Monat mindestens eine Suche in der Knowledge Base durchgeführt haben. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der aktiven Benutzer, die Artikel aufgerufen haben # monatlich

Die Anzahl der authentifizierten Benutzer, die im vorherigen Monat mindestens einen Wissensartikel angezeigt haben. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der Wissenssuchen mit Rang # monatlich

Die Anzahl der in einem Monat durchgeführten Wissenssuchen, bei denen „Höchter Klickrang“ einen höheren Wert als null hat. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der Wissenssuchen # monatlich

Die Anzahl der in einem Monat durchgeführten Wissenssuchen. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der bewerteten Wissensartikel # monatlich

Die Anzahl der in einem Monat erstellten Knowledge-Feedback-Datensätze, mit Ausnahme von Datensätzen, bei denen das Feld „Bewertung“ leer ist. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel

Die täglich erfasste Gesamtzahl der Wissensartikel, die in den Status „Veröffentlicht“ versetzt wurden. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Anzahl der aktiven Wissensartikel

Täglich erfasste Anzahl der aktiven Wissensartikel mit auf dem neuesten Stand befindlichen Workflows. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Summe der Wissensartikelbewertung – monatlich

Monatliche Summe aller Wissensartikelbewertungen. Dieser Indikator wird nur zur Berechnung der durchschnittlichen monatlichen Artikelbewertung verwendet.

Summe der Wissenssuchränge # monatlich

Die Summe der Feedback-Rangfolgen der in einem Monat durchgeführten Wissenssuchen, mit Ausnahme der leeren Werte für „Höchster Klickrang“. Das Ziel besteht in der Maximierung der Anzahl.

Durchschnittlicher Klickrang für nicht authentifizierte Anwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine monatliche Berechnung des durchschnittlichen Klickrangs für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Summe der Wissenssuchränge durch nicht authentifizierte Benutzer – monatlich]]/[[Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Benutzer mit Rang – monatlich]] berechnet. Ein niedrigerer Wert ist besser.

Click-Through-Rate für nicht authentifizierte Anwender

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Klickrate für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Benutzer mit Rang – monatlich]]/[[Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Benutzer – monatlich]] * 100 berechnet. Ein höherer Wert ist besser.

Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Anwender – Monatlich

Monatliche Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Benutzer.

Anzahl der aufgerufenen Artikel durch nicht authentifizierte Anwender – Monatlich

Monatliche Anzahl der Wissensartikel, die von nicht authentifizierten Benutzern angezeigt wurden.

Summe der Wissensabfragen nach nicht authentifizierten Anwendern – pro Monat

Monatliche Summe der Wissenssuchränge für die nicht authentifizierte Benutzeraktivität.

Anzahl der Wissenssuchen mit Rang für nicht authentifizierte Anwender – monatlich

Monatliche Anzahl der Wissenssuchen mit Klickrang für die nicht authentifizierte Benutzeraktivität.

BreakdownsAufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Zeit zum Veröffentlichen von Gruppen
- Knowledge Base
- Wissenskategorie

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Artikel mit inaktiven Autoren	Spalte	Aktiv = true und Author.Active = False
Ungültige Artikel	Spalte	Aktiv = wahr und Workflow ist Entwurf, Überprüfung, Veröffentlicht oder Stilllegung ausstehend und Gültig bis ist vor heute und spätestens = wahr
Artikel, die über ein Jahr erstellt wurden	Spalte	Aktiv = true und Erstellt = vor vor 1 Jahr
Artikel nicht veröffentlicht	Spalte	Aktiv = true und Workflow ist Entwurf oder Überprüfung

Zugehörige Informationen

Dashboards

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement-Dashboard „Übersicht“

Das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement bietet eine Übersicht über verschiedene Nutzungsmetriken, die Wissensartikeln zugeordnet sind. Sie können die Wissensnutzung und -ansichten anzeigen und nachverfolgen und die Anstrengungen der Inhaltsbesitzer effizienter lenken.

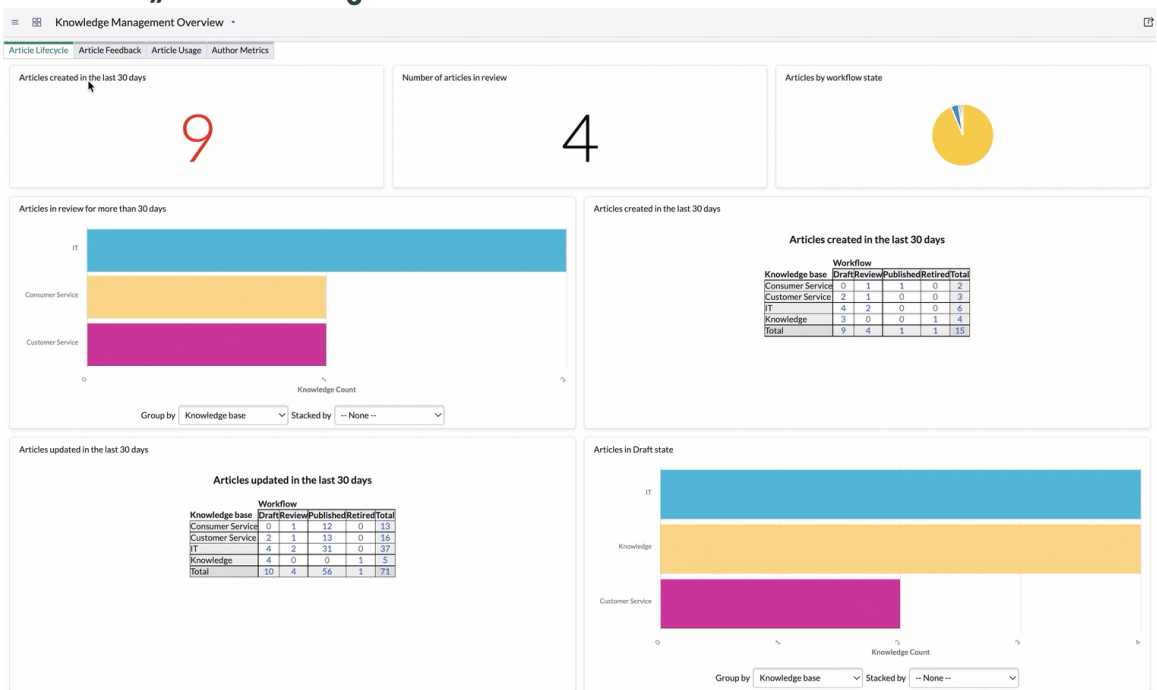
Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie das Plugin „Wissensübersicht“ (com.sn_knowledge_overview) aktivieren, um das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement zu aktivieren. Sie müssen auch den Navigationspfad aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie den Navigationspfad für das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement ..

Aktivieren Sie das reaktionsfähige Dashboard, um Analysen zu optimieren, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.cms.enable.responsive_grid_layout` auf true setzen

Um auf das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Übersicht**. Standardmäßig wird die Registerkarte „ **Artikellebenszyklus** “ angezeigt, wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal aufrufen.

Dashboard „Wissensmanagement-Übersicht“.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Knowledge Manager: Problembereiche identifizieren und Ressourcen optimal leiten	knowledge_manager	Kann die Geschwindigkeit der Inhaltsveröffentlichung überprüfen und sehen, nach welchen Inhalten Kunden suchen.
Knowledge-Administrator: muss die Nutzung und Qualität	knowledge_admin	Kann die Inhaltserstellung planen und anleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
der Wissensinhalte transparent nachvollziehen können.		

Berichte

Die Wissensmanagement Übersichts-Dashboards enthalten verschiedene Berichte.

Titel	Typ	Beschreibung
Artikellebenszyklus		
In den letzten 30 Tagen erstellte Artikel	Einzelne Punktzahl ()	Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Artikel.
Anzahl der Artikel in der Überprüfung	Einzelne Punktzahl ()	Gesamtzahl der Artikel im Überprüfungsstatus.
Artikel nach Workflow-Status	Kreis ()	Zeigt Artikel nach ihrem Workflow-Status an.
Artikel, die seit mehr als 30 Tagen geprüft werden	Horizontaler Balken ( für horizontalen Balken)	Zeigt die Artikel an, die sich seit mehr als 30 Tagen im Überprüfungsstatus befinden.
In den letzten 30 Tagen erstellte Artikel	Pivot-Tabelle ( für Pivot-Tabelle)	Zeigt die in den letzten 30 Tagen erstellten Artikel und die mit den Artikeln verknüpften Knowledge Bases und Workflows an.
In den letzten 30 Tagen aktualisierte Artikel	Pivot-Tabelle ( für Pivot-Tabelle)	Zeigt die in den letzten 30 Tagen aktualisierten Artikel und die mit den Artikeln verknüpften Knowledge Bases und Workflows an.
Artikel im Entwurfsstatus	Horizontaler Balken ( für horizontalen Balken)	Zeigt die Artikel im Entwurfsstatus an.
Feedback zu Artikel		
In den letzten 30 Tagen markierte Artikel	Einzelne Punktzahl ()	Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen gekennzeichneten Artikel.
In den letzten 30 Tagen als nicht hilfreich markierte Artikel	Einzelne Punktzahl ()	Gesamtzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen als nicht hilfreich markiert wurden.
In den letzten 30 Tagen hinzugefügte Kommentare	Einzelne Punktzahl ()	Gesamtzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen Kommentare erhalten haben.
Artikelbewertungen in den letzten 30 Tagen	Pivot-Tabelle ( für Pivot-Tabelle)	Zeigt die Bewertungen für Artikel an, die sich in verschiedenen Workflow-Status befinden. Außerdem wird die durchschnittliche Bewertung von Artikeln aus verschiedenen Knowledge Bases angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Artikelbewertung	Einzelne Punktzahl (42)	Zeigt die durchschnittliche Bewertung von Artikeln an, die bewertet wurden.
Artikelnutzung		
Wissensnutzung	Vertikaler Balken (für vertikalen Balken)	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die als Anhänge verwendet wurden.
Artikelansichten	Vertikaler Balken (für vertikalen Balken)	Zeigt die Anzahl der von der Knowledge Base angezeigten Artikel an.
Wissensnutzung nach Monaten	Linie ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die als Anhänge verwendet werden, nach Monat geordnet.
Anzahl der Artikelaufrufe, aufgeschlüsselt nach Monaten	Linie ( )	Zeigt die Anzahl der angezeigten Artikel nach Monat an.
Autorenmetriken		
Monatliche Wissensnutzung durch den Autor	Trend ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die als Anhänge verwendet werden, nach Monat in Bezug auf den Autor.
Monatliche Wissensabfragen nach Autor	Trend ( )	Zeigt die Anzahl der angezeigten Artikel nach Monat pro Autor an.
Vom Autor erstellte Artikel	Trend ( )	Zeigt Artikel an, die pro Wissensautor erstellt wurden, nach Monat geordnet.

Aktualisieren Sie den Navigationspfad für das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement .

Aktualisieren Sie den Navigationspfad, um auf das Übersichts-Dashboard Wissensmanagement zuzugreifen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Wissensübersicht“ (com.sn_knowledge_overview).
- Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie den Wissensübersichtseintrag in der Tabelle „Module“ (sys_app_module) aktualisieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Module**.
2. Geben Sie auf der Seite „Module“ im Feld **Titel** den Text Overviewein.
3. Geben Sie im Feld **Anwendungsmenü**Wissenein.
4. Öffnen Sie das **Übersichtsmodul**.
5. Klicken Sie auf der Seite „Modulübersicht“ auf **Link-Typ**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im Feld **Link-TypURL (aus Argumenten)** aus der Liste aus.
7. Geben Sie im Feld **Argumente**`$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=bcaa1278c30101107b15f97c9840ddf7` ein.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Navigationspfad für das Dashboard Wissensmanagement wird auf aktualisiert **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Übersicht**.

Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf

Mit dem Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf können Sie Wissenslücken von Kandidaten visualisieren und die Reihenfolge priorisieren, in der Wissenslücken geschlossen werden sollen.

Die folgenden Informationen sind im Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf verfügbar:

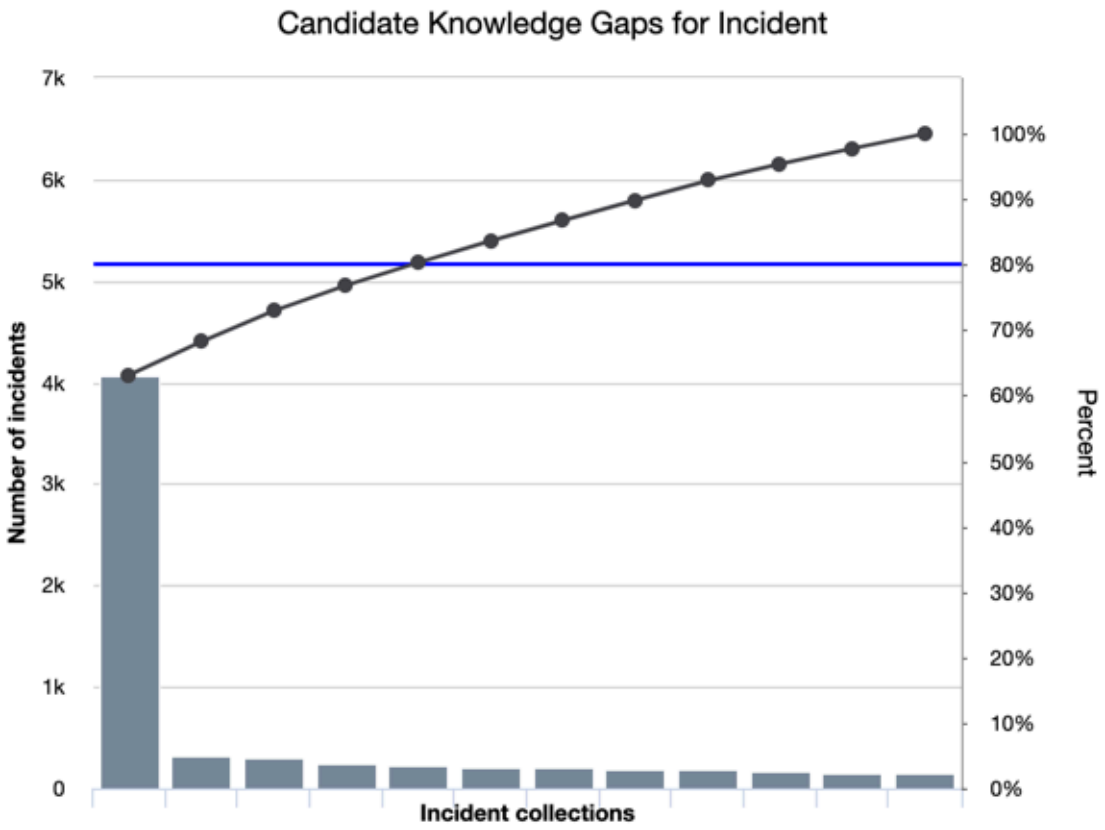
- Die linke Y-Achse zeigt die Anzahl der Aufgaben ohne oder mit unzureichender Wissensabdeckung.
- Die rechte Y-Achse ist der kumulative Prozentsatz der Gesamtzahl der ausgewerteten Aufgaben.
- Jeder Balken stellt eine Sammlung ähnlicher Aufgaben dar, die keine gute Wissensabdeckung aufweisen. Die Balken sind in absteigender Reihenfolge angeordnet, sodass die Sammlung mit der höchsten Anzahl von Aufgaben links angezeigt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie die größte Sammlung zuerst auflösen. Wenn Sie auf eine Leiste zeigen, zeigen Sie die Anzahl der in der Leiste enthaltenen Aufgaben und den kumulierten Prozentsatz an.
- Das Liniendiagramm zeigt den kumulierten Prozentsatz der Aufgaben, die in jeder Sammlung enthalten sind.
- Die blaue Linie zeigt die 80 % der Gesamtzahl der Aufgaben an, die keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Der Schnittpunkt der blauen Linie und des Liniendiagramms zeigt die Mindestanzahl der Sammlungen an, die aufgelöst werden müssen, damit 80 % der Aufgaben abgedeckt werden können.

Example: Pareto-Diagramm für Bedarfseinblicke

Die folgende Abbildung zeigt ein Pareto-Diagramm zum Identifizieren von Wissenslückenkandidaten für Incidents.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“
- Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“
- Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“
- Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

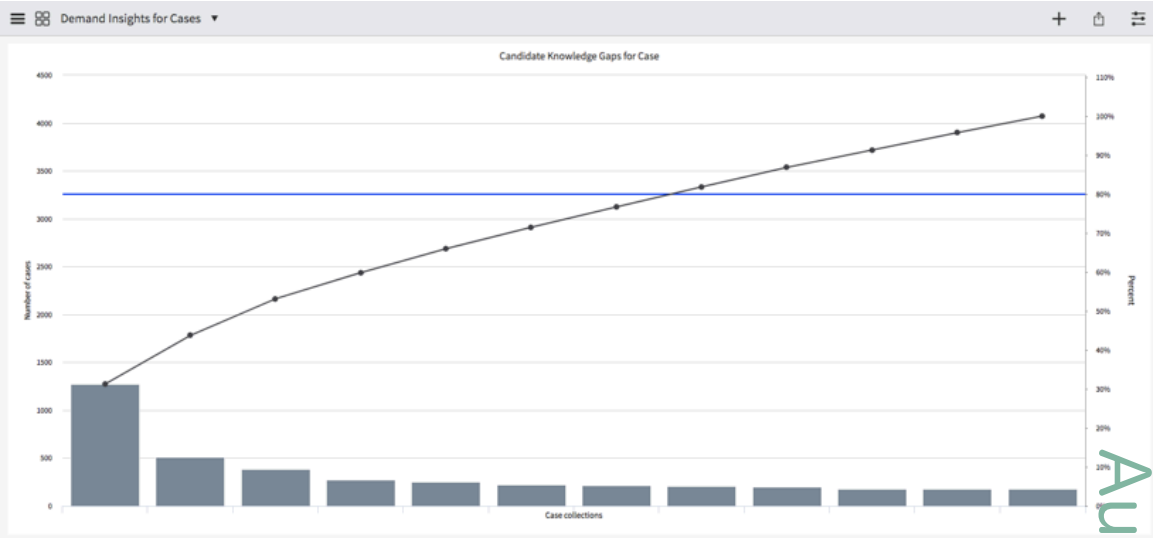
Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für Fälle“ können Sie als Kundenservice-Fallmanager erkennen, welche Fälle keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedbackaufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche Fälle abzuwenden.

Das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) enthält das Dashboard „Bedarfseinblicke für Fälle“. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Knowledge Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rollen
Kundenservice-Fallmanager: Muss identifizieren, welche Fälle keine gute Wissensabdeckung aufweisen.	sn_km_ml.knowledge_curation_user und sn_customerservice_manager

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für Fall	Pareto-Diagramm	Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenskurationsaufgabe“ [kb_curation_task_cluster] mit den folgenden Bedingungen an: Kurationskonfiguration = sn_customerservice_case UND Solution.Active = true

Zugehörige Informationen

Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für Incidents“ können Sie als Incident-Manager identifizieren, für welche Incidents keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung vorhanden ist. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche Incidents abzuwehren.

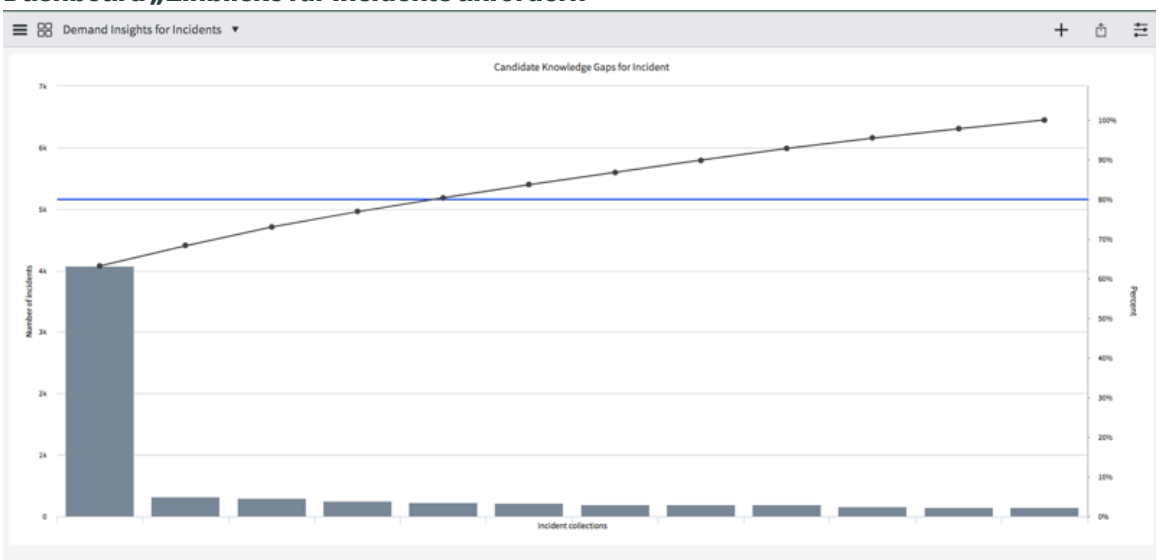
Das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) enthält das Dashboard „Bedarfseinblicke für Incidents“. Weitere Informationen finden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Knowledge Management.

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss identifizieren, für welche Incidents keine gute Wissensabdeckung vorhanden ist.	sn_km_ml.knowledge_curation_user und incident_manager

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für Incident	Pareto-Diagramm	Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenskurationsaufgabe“ [kb_curation_task_cluster] mit den folgenden Bedingungen an: Kurationskonfiguration = Incident UND Solution.Active = true

Zugehörige Informationen

Pareto-Diagramm für Einblicke in Wissensbedarf

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“

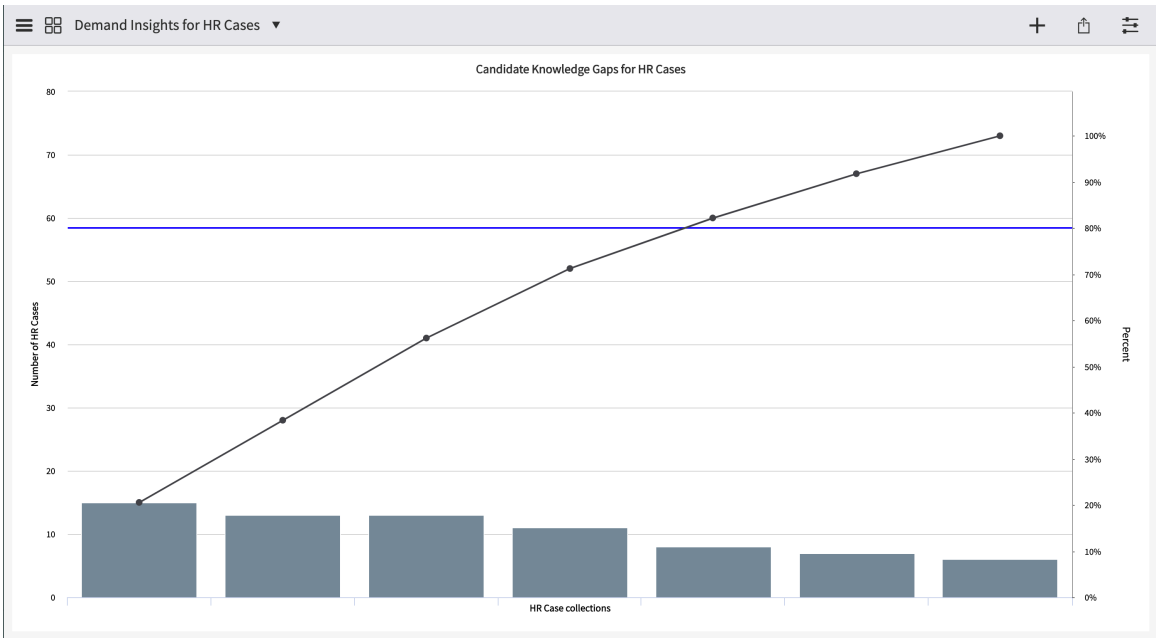
Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ können Sie als HR-Mitarbeiter feststellen, welche HR-Fälle keine oder eine nur unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche HR-Fälle zu vermeiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Aktivieren Sie für das Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] und das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ [com.snc.knowledge_ml].

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
HR-Mitarbeiter: Muss identifizieren, welche HR-Fälle keine gute Wissensabdeckung haben.	sn_km_ml.knowledge_curation_user und sn_hr_core.admin

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für HR-Fälle	Pareto-Diagramm	Kandidatenwissenslücken für HR-Fälle.

Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder Supportprobleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen. Antwortvorlagen (früher als Vorlagenfragmente bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können, um Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen oder um Standard-Chatantwortnachrichten für anfordernde Personen in Mitarbeiterchatanzuzeigen.

Hinweis:
Antwortvorlagen sind nur für vorhandene Datensätze verfügbar.

Antwortvorlagenrollen zuweisen

Die folgenden Rollen werden installiert, wenn Sie das Antwortvorlagen-Plugin aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion.
Antwortvorlagenautor [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten.
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte
Systemadministrator [Administrator]	Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin] **Hinweis:** Der Administrator erbt diese Rolle standardmäßig. Wenn das Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] aktiviert ist, ohne zugehörige HR-Anwendungen zu aktivieren, können Sie weiterhin Antwortvorlagen verwenden. • Der Administrator kann diese Rolle anderen Anwendern neu zuweisen. • Der Administrator kann auch die Tabelle „Enthaltene Rolle“ [sys_user_role_contains] entfernen, damit Administratorbenutzer diese Rolle standardmäßig nicht erben. Oder: 1. Geben Sie **sys_store_app_list.do** in die Suchleiste des Filternavigators einer Instanz oder **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** in einen Webbrowser ein. 2. Suchen Sie nach Fragmente mit **Vorlagen**, und wählen Sie sie aus. 3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links**. 4. Klicken **Sie in der Rolle des Administrators auf Entfernen**.

Bevor Sie mit der Verwendung von Antwortvorlagen beginnen, müssen Sie diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Beispiel:

- In der Anwendung HR Service Delivery wird Benutzern mit der Rolle „HR-Administrator“ die Rolle „Antwortvorlagen-Administrator“, Benutzern mit der Rolle „HR-Manager“ die Rolle „Antwortvorlagen-Autor“ und Benutzern mit der Rolle „HR-Fallautor“ die Rolle „Antwortvorlagen-Leser“ zugewiesen.
- In der Anwendung Kundenservice-Management erben Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) die Rolle „Autor von Antwortvorlagen“. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) erben die Rolle „Antwortvorlagenleser“ und können auf Antwortvorlagen zugreifen, die allen Gruppen zugewiesen sind, denen sie angehören.

So verwenden Sie Antwortvorlagen

Benutzer mit der Antwortvorlagenautor-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_writer] können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [task] oder „Interaktion“ [interaction] ist. Antwortvorlagen enthalten einen Kurznamen zur Angabe einer Verknüpfung, die zur Identifizierung der Nachricht verwendet werden kann. Für Chat-Antwortvorlagen, die in Agent Workspace verwendet werden, verwenden Service Desk-Mitarbeiter den Schrägstrichbefehl mit einem Kurznamen, um die Standardnachricht während eines Chats anzuzeigen. Sie können die Vorlage auch für konfigurieren

- Schließen Sie Variablen ein, die aus einer Tabelle abgerufen wurden
- Geben Sie einen Bedingungsgenerator an, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service

Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage erstellen oder ändern.

Benutzer mit der Antwortvorlagenleser-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_reader] können dann Antwortvorlagen-Inhalte kopieren und in ihren Antworten an Benutzer verwenden, wenn sie an Fall- oder Aufgabenformularen arbeiten, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden. Ein HR-spezifisches Beispiel finden Sie unter Antwortvorlagen in einen HR-Fall kopieren .

Example: Antwortvorlage zur Eskalation von Diskrepanzfällen in der Gehaltsabrechnung

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung HR Service Delivery einsetzt. Sie möchten, dass Ihre HR-Mitarbeiter auf Diskrepanzfälle in der Gehaltsabrechnung schneller und konsistenter antworten und diese bei Bedarf eskalieren. Erstellen Sie eine Antwortvorlage, damit HR-Mitarbeiter eine wiederverwendbare Nachricht zur Verfügung steht, mit der sie Mitarbeitern bei diesem Falltyp antworten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einer Ihrer HR-Manager mit der Rolle Autor Antwortvorlage ist für die Erstellung der Vorlage für die Eskalation von Diskrepanzfällen der Gehaltsabrechnung zuständig. Die Vorlage gehört zur Tabelle „HR-Gehaltsabrechnungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll], und eine Bedingung filtert nach Fällen, die mit dem entsprechenden HR-Service mit der Bezeichnung „Gehaltsdiskrepanz“ übereinstimmen. Im Vorlagentext wird der Antworttext mit Variablen angezeigt, z. B. dem Namen der betreffenden Person in der Anrede.

HR-Fallautoren mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ können den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Fällen verwenden. Antwortvorlagen bieten eine schnellere und effizientere Möglichkeit, Fälle zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Um Antwortvorlagen in Ihrer Anwendung verwenden zu können, müssen Sie Antwortvorlagen aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten.

Antwortvorlagen aktivieren

Sie können Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) [com.sn_templated_snip] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiterchatverwenden, aktiviert das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) automatisch Antwortvorlagen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen aktivieren diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Antwortvorlagen

Plugin	Beschreibung
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Anruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Ermöglicht den im Umfang enthaltenen Applikationen, den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skripteinbindungen zu beschränken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis:
Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzeradministration und zum Verwalten von Benutzern finden Sie unter Benutzeradministration .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können. Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zum Verwalten von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlage erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als Vorlagen-Snippet bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert oder in Mitarbeiterchat -Sitzungen verwendet werden kann, um Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] oder, bei Verwendung von Mitarbeiterbereich, der Interaktionstabelle [interaction] ist. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Sie können auch einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service oder für den Chat. Für Chat-Antwortvorlagen geben Sie einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kurzen Namen (eine Tastenkombination) an, der mit dem Schrägstrichbefehl verwendet wird, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Konfiguration der Antwortvorlage**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Antwortvorlage zu erstellen.
   Oder wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage aus der Liste aus, um sie zu ändern.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Beim Erstellen von benutzerdefinierten Kompetenzzentrum-Tabellen können Sie die UI-Aktion „In Zwischenablage kopieren“ nicht hinzufügen. Benutzer können weiterhin die Funktion „Kopieren und Einfügen“ verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

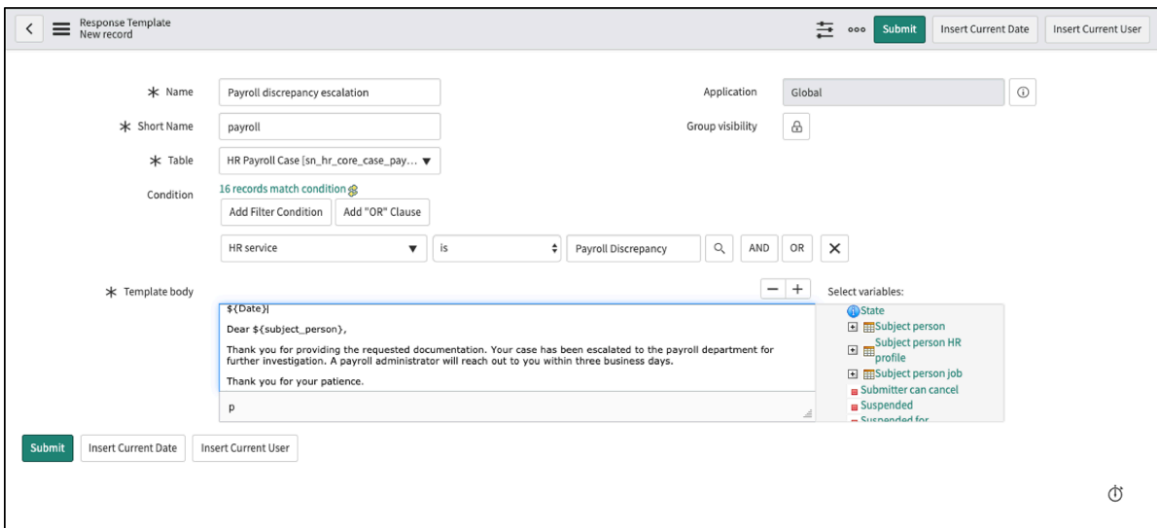
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

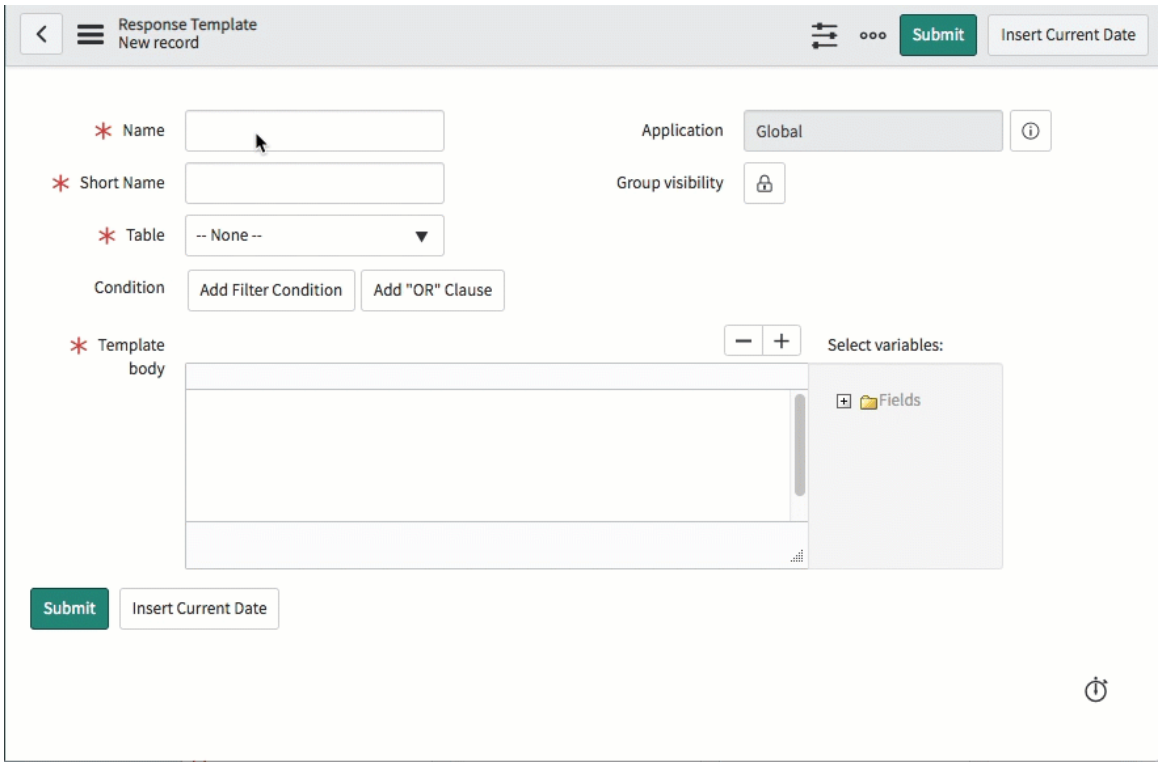
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der HR Service Delivery-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a response template channel .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

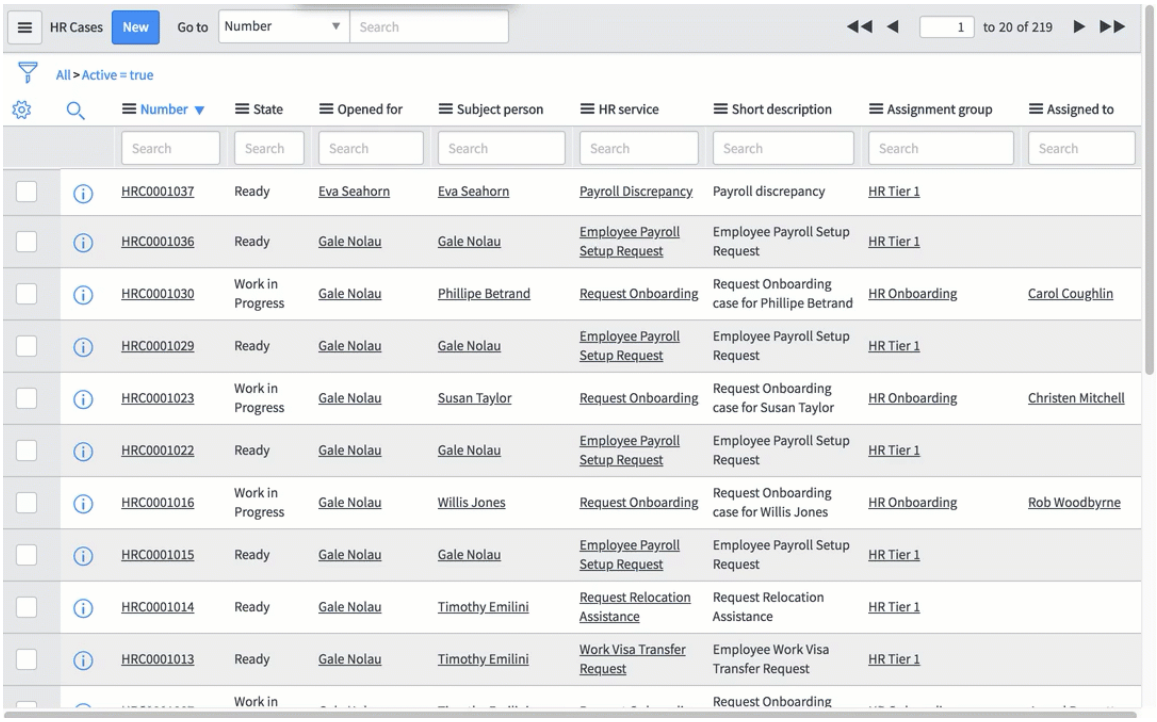
Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der HR Service Delivery-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Servicefähigkeiten verwalten

Stellen Sie Ihren Kunden mit der App ServiceNow® Servicekatalog maßgeschneiderte Kataloge für Produkte zur Verfügung und erstellen Sie Portale für Serviceanfragen.

Selfservice	Serviceverwaltung	Servicekatalog
Entwerfen Sie ein effizientes Frontend für den IT-Support Ihrer Organisation.	Steuern Sie die Einstellungen in allen Supportservices für Ihre Geschäfts-Apps im Now Platform.	Erstellen und verwalten Sie Kataloge, um Ihren Kunden Selfservice-Optionen zu bieten.

Selfservice

Nutzen Sie verschiedene allgemeine Aktionen und Kataloganforderungen mit Selfservice. Mit Now Platform können Sie auf Homepages, Wissensartikel und Kataloge zugreifen und Incidents und Umfragen bearbeiten. Gehen Sie mit der Servicedelegierung sogar noch weiter, und wählen Sie andere Benutzer aus, die mit Ihren Genehmigungen, Aufgaben und Mitteilungen arbeiten sollen.

Serviceverwaltung

Geben Sie mit Service Administration maßgeschneiderten Support für Ihre Geschäftsinfrastruktur. Verwenden Sie Bewertungen und Umfragen, um Daten von Empfängern zu sammeln oder Daten aus Tabellen in Ihrem System zu bewerten. Verfolgen Sie Aufgaben mit Genehmigungen nach, und weisen Sie Benutzern oder Gruppen Autorisierungsrollen zu. Passen Sie Datenänderungen mit Statusabläufen an, und erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie basierend auf diesen Übergängen Systemarbeitsauslöser. Geben Sie Ihrem Team effiziente Reisezeiten und Reisezeiten mit Positionsbestimmung.

Servicekatalog-Verwaltung

Bieten Sie Ihren Kunden mit der App ServiceNow® Servicekatalog maßgeschneiderte Selfservice-Optionen. Entwickeln, Testen und Bereitstellen von Katalogen mit verschiedenen Produkten und Services. Die Portale bieten eine schnelle und einfache Möglichkeit, diese Anforderungen zu stellen. Mit standardisierter Erfüllungs- und Bestandsverfolgung bleiben Ihre Katalogangebote genau und effizient.

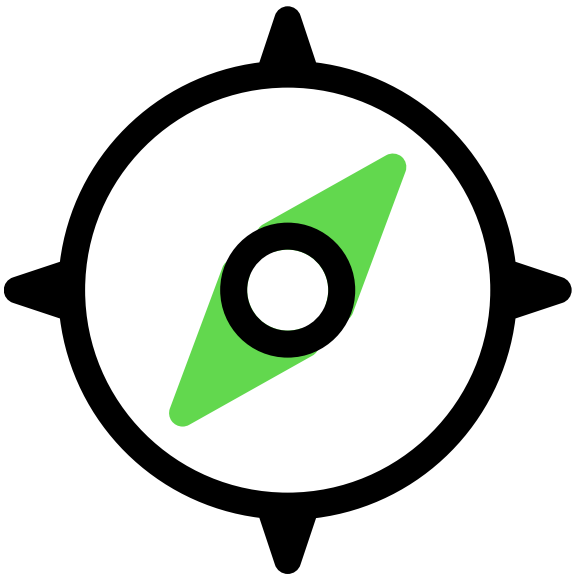
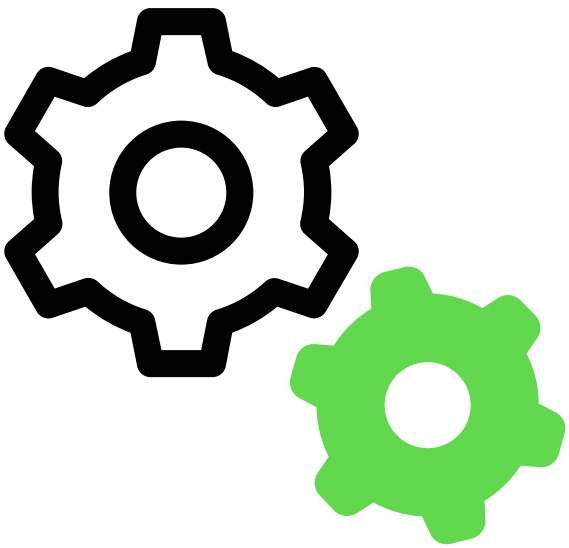
Passwortzurücksetzung

Sorgen Sie mit dem ServiceNow® Passwortzurücksetzung -System für die Sicherheit der Anmeldung und der Benutzerverifizierung. Geben Sie Benutzern Selfservice- und Agent-gestützte Optionen für den Umgang mit ihren Passwörtern sowie mehrere Überprüfungs- und Authentifizierungstypen und Registrierungen für verschiedene Reset-Programme.

Self-Service

Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

Erste Schritte

Erkunden Sie Selfservice	Konfigurieren Sie Self-Service
	
Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.	Verwenden Sie die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow, um einer Anforderung neue Elemente hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

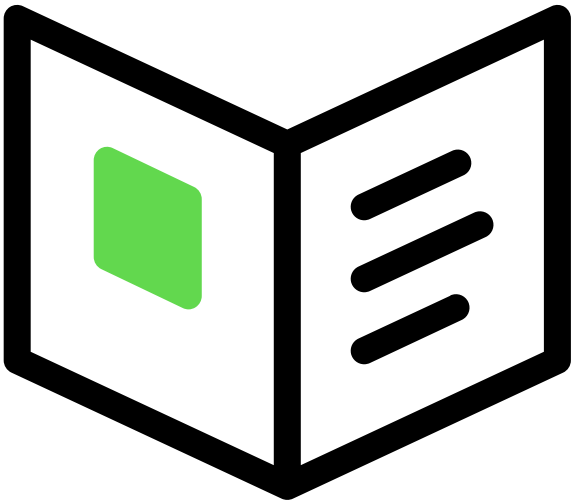
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkunden Sie die Servicedelegierung



Servicedelegierung ist die Möglichkeit, andere Benutzer zu bestimmen, die Ihnen gesendete Genehmigungen oder Ihnen zugewiesene Aufgaben anzeigen und mit ihnen interagieren sollen

Konfigurieren Sie die Servicedelegierung



Erfahren Sie, wie Sie Genehmigungen und Aufgaben an einen anderen Benutzer delegieren und Ihr Benutzerprofilformular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste „Delegierte“ angezeigt wird.

Selfservice erkunden

Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

Mit der Self-Service-Anwendung können Sie unter anderem Folgendes durchführen: Ihre Homepage anzeigen, Servicekatalog aufrufen, Wissensartikel lesen, Incidents bearbeiten und an einer Umfrage teilnehmen.

Service Catalog-Anforderungen

Diese Seite enthält Links zu Inhalten zu Service Catalog-Anforderungen.

Neue Anforderungselemente hinzufügen

Die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow nutzen, um neue Elemente zu einer Anforderung hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Nur ein Administrator oder ein Benutzer mit der Rolle catalog_admin kann einer übermittelten Anforderung ein neues Element hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Ändern einer Anforderung wird sie nicht erneut an den Genehmigungsprozess übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Anforderungen** und öffnen Sie eine vorhandene Anforderung.
2. Klicken Sie auf **Neues Element hinzufügen**.

> **Hinweis:**
> **Die Schaltfläche Neues Element** hinzufügen wird nur angezeigt, wenn der aktuelle **AnforderungsstatusGenehmigung ausstehend**lautet. Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, ist diese Schaltfläche nicht mehr verfügbar, und Sie können keine neuen Elemente hinzufügen.

3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld ein Element und eine hinzuzufügende Menge aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Amazon EC2 Instanz-Anforderung aus dem Service Catalog

Benutzer können die Bereitstellung und Löschung virtueller Computer (Linux oder Windows) in der virtuellen Umgebung von Amazon EC2 über den ServiceNow Service Catalog anfordern.

Das Amazon EC2-Angebot erfordert den Kauf und die Aktivierung des ServiceNow Orchestration Automaton.

Instanz anfordern

Fordern Sie die Bereitstellung einer neuen Amazon EC2-Instanz über den Servicekatalog an.

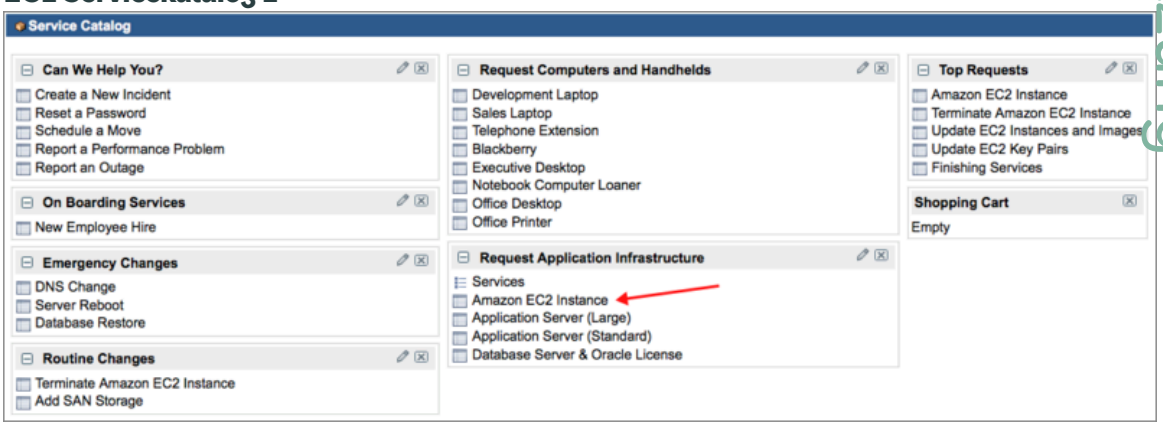
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Servicekatalog**.
2. Wählen Sie **Amazon EC2-Instanz** in der Kategorie **Applikationsinfrastruktur anfordern** aus.

EC2 Servicekatalog 2



3. Wählen Sie das Betriebssystem, den Instanz-Typ (groß oder klein) und die Anzahl der angeforderten Instanzen.

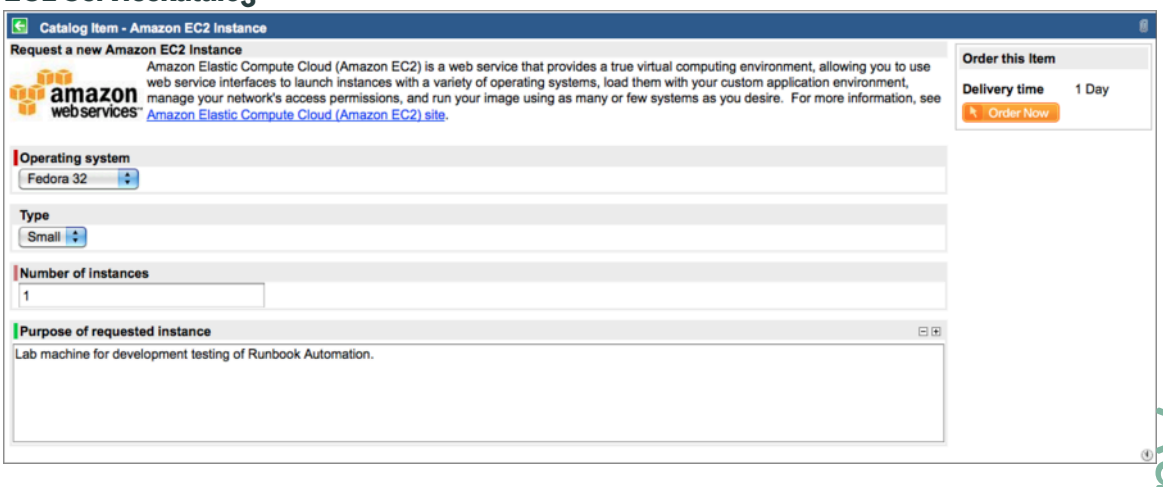
   Beachten Sie die Spezifikationen für große und kleine Instanzen in Amazon EC2-Instanztypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Nennen Sie den Grund für die Anforderung.

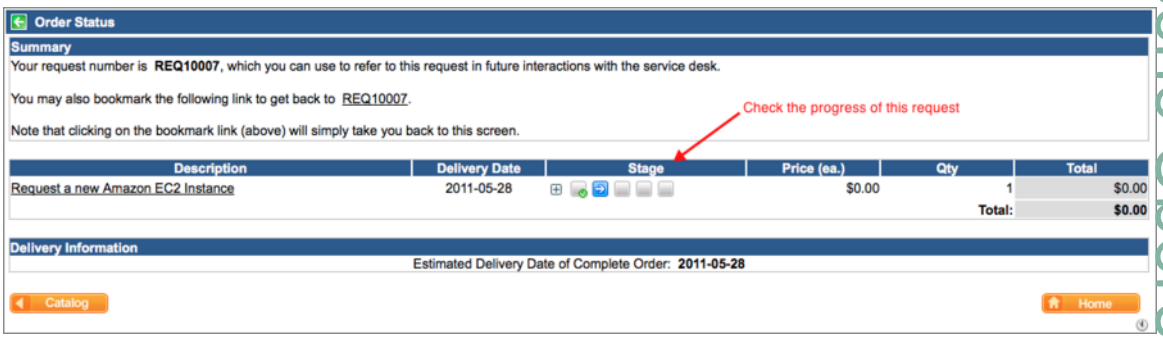
EC2 Servicekatalog



5. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**, um die Instanz zu bestellen

Das Bestellstatus-Formular, in dem die Anforderung zusammengefasst ist, wird angezeigt. Eine Statusleiste verfolgt den Fortschritt der Genehmigung und Bereitstellung der EC2-Instanz.

EC2-Bestellstatus



Bei erfolgreicher Erstellung der Instanz erhalten Sie eine E-Mail mit der Instanz-ID, der IP-Adresse und dem öffentlichen DNS für die erstellten Instanzen.

Eine Instanz beenden

Fahren Sie eine Amazon EC2-Instanz über den Servicekatalog herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Routineänderungen** > **Beenden der Amazon EC2-Instanz**.

   Es erscheint eine Liste mit den Ihnen zugewiesenen Instanzen.

2. Wählen Sie eine Instanz aus der Liste aus und klicken Sie auf **Auftrag**.

   Diese Liste unterstützt keine Mehrzeilenauswahl und es gibt die Funktion **Rückgängig machen** nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft „Check-Out-Weiterleitung“

Die Eigenschaft One-Step Checkout-Weiterleitung (`glide.vm.checkout_redirect`) steuert die Ansicht, die anfordernden Personen für virtuelle Computer im Service Catalog angezeigt wird.

Standardmäßig ist diese Eigenschaft festgelegt auf **false** (falsch), was die Ansicht zum Bestellstatusformular umleitet, wenn der Anforderer klickt **Jetzt bestellen**. Wenn diese Eigenschaft auf „ **true**“ festgelegt ist, leitet ServiceNow die anfordernde Person zu ihrem Portal „Meine virtuellen Assets“ weiter. Diese Eigenschaft befindet sich in **Cloud-Management** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Anforderungselemente löschen

Die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow nutzen, um Elemente aus einer Anforderung zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Benutzer können Elemente vor der Auslieferung jederzeit aus ihren eigenen Anforderungen löschen. Durch das Ändern einer Anforderung wird sie nicht erneut an den Genehmigungsprozess übermittelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Anforderungen** und öffnen Sie eine vorhandene Anforderung.
2. In der Zugehörigen Liste **Angeforderte Artikel** aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Element.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option *Löschen* aus.

   ServiceNow berechnet den Preis und den Liefertermin für die Bestellung neu.

Eine Anforderung erstellen

Nutzen Sie die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow für die Bestellung vordefinierter Waren und Dienstleistungen.

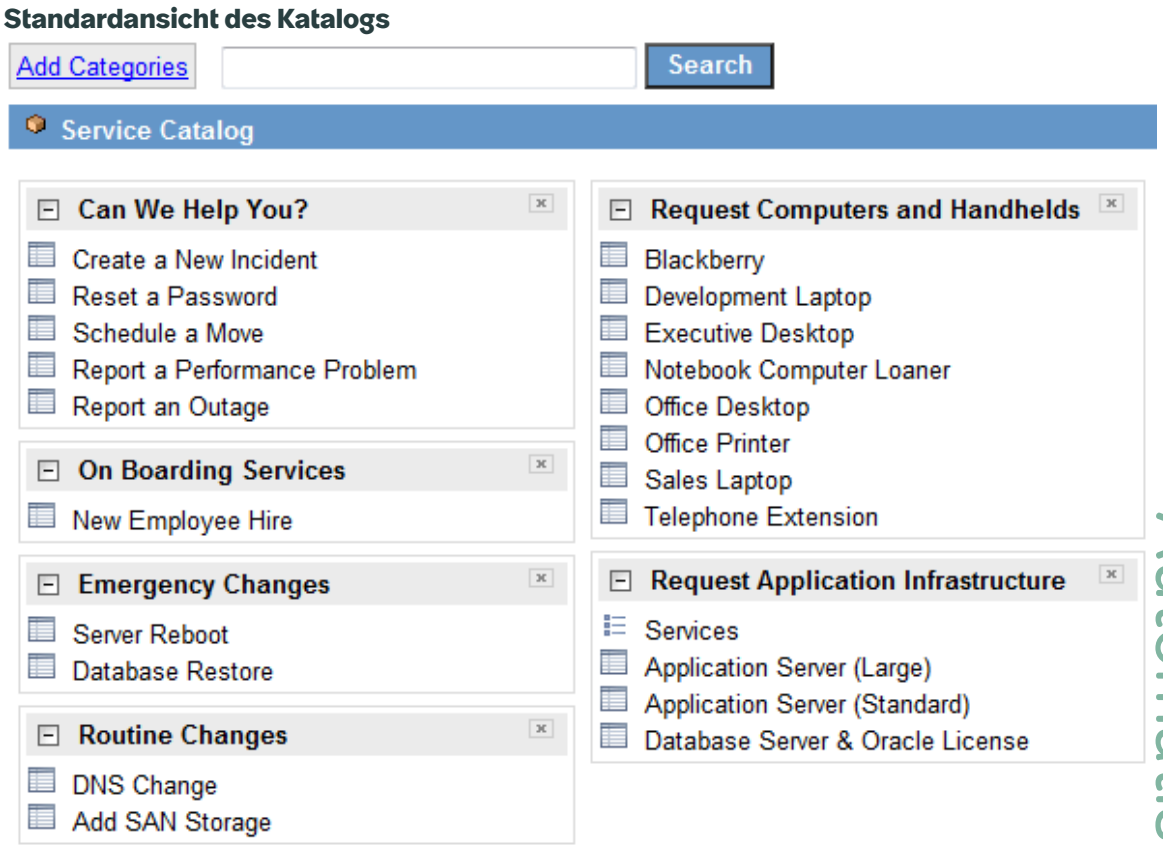
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Servicekatalog**.

   In der Standardkatalogansicht werden Elemente in Kategorien und Unterkategorien organisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie ein Element für die Bestellung aus.

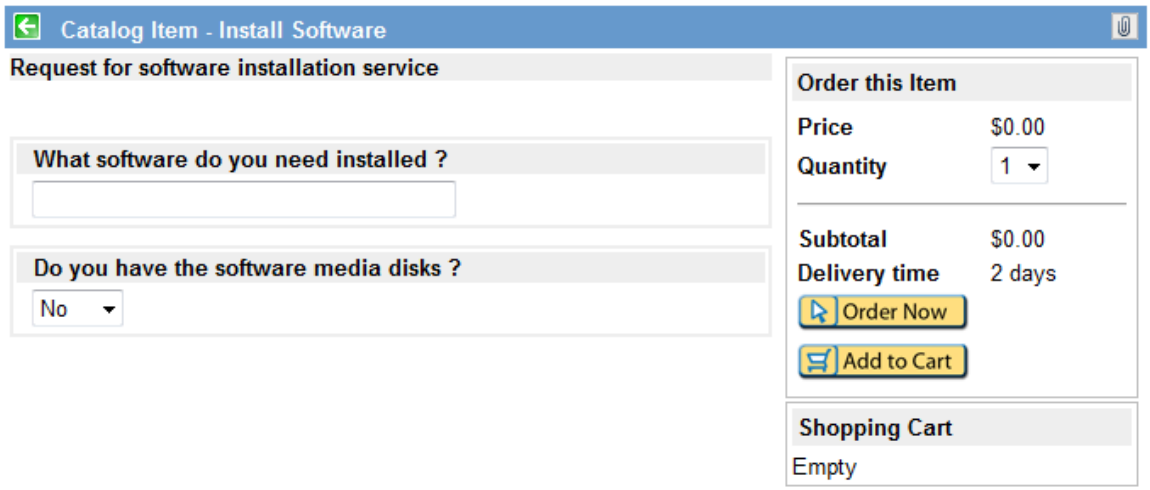
Hinweis:
Einige Elemente sind Bestellleitfäden, die zusammengehörende Artikel kombinieren, um den Bestellprozess zu vereinfachen. Zum Beispiel gibt es einen Bestellleitfaden mit dem Titel Einstellung neuer Mitarbeiter. Dieser enthält eine Liste der Elemente an, die neue Mitarbeiter normalerweise erhalten (Schreibtisch, Telefon, Computer, E-Mail-Account). Nachdem Sie die Elemente ausgewählt haben, die Sie bestellen möchten, fordert der Bestellleitfaden die erforderlichen Informationen an und gibt die Lieferfrist für jedes bestellte Element separat an.

Auf dem Bestellbildschirm werden zusätzliche Informationen abgefragt, z. B. Name oder Ort des Anforderers und Datum, an dem das Element benötigt wird. Es zeigt auch die Lieferzeit des Elements nach der Genehmigung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

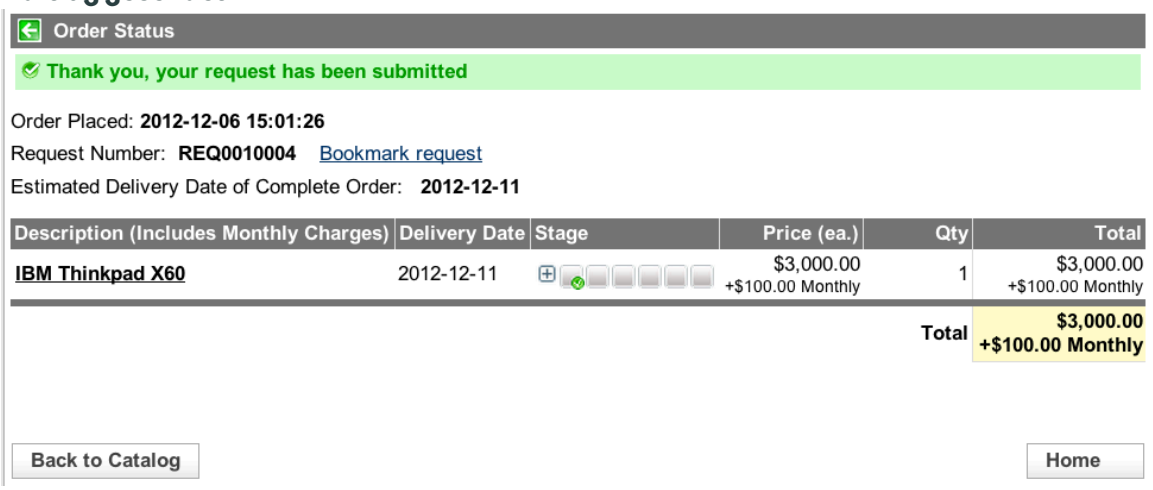
Lieferzeit



3. Geben Sie vollständige und genaue Informationen ein, um Ihre Bestellung zu beschleunigen.
4. Bestellen Sie weiteren Artikel, die benötigt werden.
5. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**, sobald die Bestellung vollständig ist.

ServiceNow zeigt einen Bestätigungsbildschirm für Ihre Bestellung an:

Auftrag gesendet



Sie können den Bestellfortschritt in der Spalte **Stufe** einsehen.

Hinweis:
Es kann nützlich sein, die Bestellnummer für die spätere Verwendung zu notieren.

ServiceNow benachrichtigt die Genehmiger automatisch, wenn eine Genehmigung erforderlich ist und erstellt Arbeitsaufträge, um den Auftrag gemäß dem Prozess Ihrer Organisation auszuführen. Wenn Sie beispielsweise einen neuen Notebook-Computer bestellen, erhält die Einkäufergruppe möglicherweise einen Arbeitsauftrag, um den Computer zu bestellen und die Desktop-Services-Gruppe erhält möglicherweise einen Arbeitsauftrag, um den neuen Computer zu konfigurieren und ihn nach Erhalt in Ihrem Büro zu liefern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incidents und Change-Anforderungen von einem angeforderten Element erstellen

Sie können Incidents und Change Requests zu einem angeforderten Elementschnell öffnen. Es unterhält auch eine Beziehung zwischen dem angeforderten Artikel und den zugehörigen Incidents oder Change Requests.

Vorbereitungen

Der Administrator muss die **Change erstellen** und **Incident erstellen** UI-Aktionen für die Tabelle Angefordertes Element [sc_req_item] aktivieren. Der Administrator muss das Feld **Aktiv** auf „ `true` “ setzen, wenn er diese UI-Aktionen bearbeitet .

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Angeforderte Elemente**.
2. Öffnen Sie ein gewünschtes Element.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol „Zusätzliche Aktionen“ Menüsymbol „ “, und wählen **Sie Change** erstellen oder **Incident erstellen**

Zugehörige Informationen

Datensatzersteller

Service Catalog-Anforderungen

Anforderungsstatus anzeigen

Zeigen Sie den Status einer Anforderung an, um ihren Fortschritt anzuzeigen, und bestimmen Sie, wann sie erfüllt werden kann.

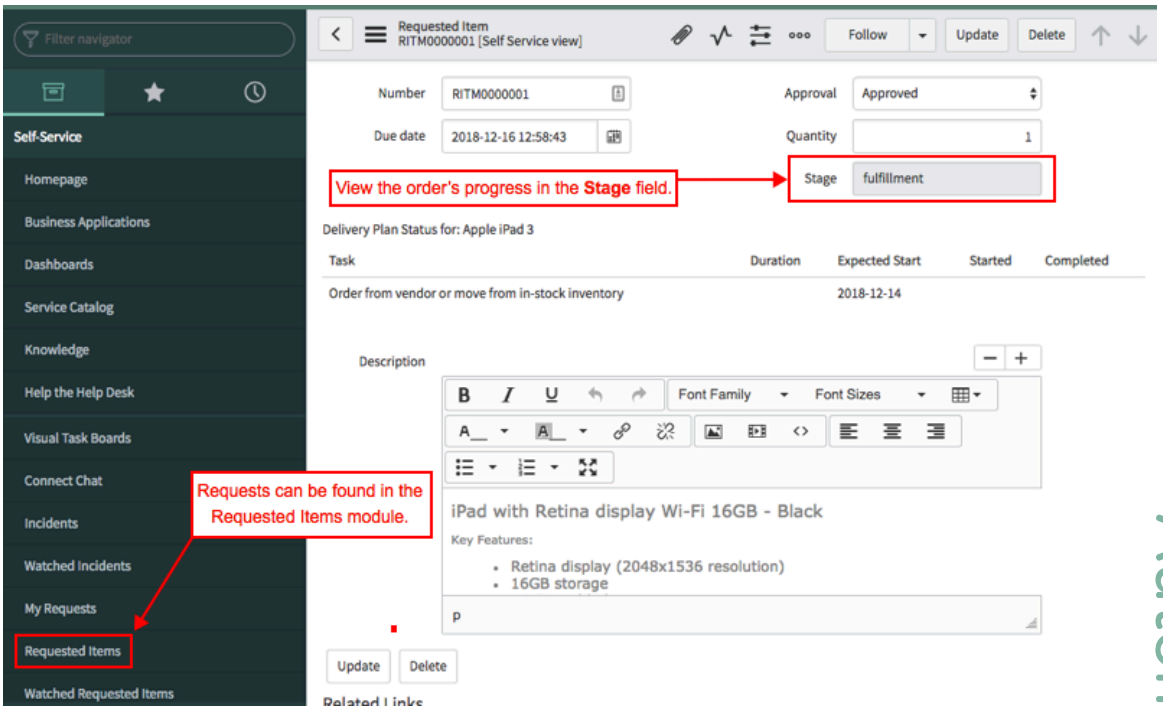
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Angeforderte Elemente**.
2. Klicken Sie auf Ihre Bestellnummer, um sich die Details anzusehen.
3. Sie können den Bestellfortschritt im Feld **Stufe** einsehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie das Feld **Nachbestellt**. Wenn der Artikel nachbestellt ist, überprüfen Sie die Kommentare auf Informationen zur Rückkehr in den Bestand.

Servicedelegierung

Die Servicedelegierung bietet Ihnen die Möglichkeit, anderen Benutzern Verantwortung zu übertragen. Die Benutzer können dadurch Freigaben und Aufgaben, die an Sie gesendet bzw. Ihnen zugewiesen werden, anzeigen und bearbeiten. Außerdem erhalten sie Kopien aller an Sie gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen.

Hinweis:
Benutzer, an die Sie Verantwortung übertragen, können unabhängig vom Delegierungszeitraum alle ausstehenden Aufgaben und Freigaben anzeigen.

Hinweis:
Delegierung ist nicht stufenförmig. Wenn ein Benutzer als Delegierter für einen anderen Benutzer fungiert, kann er wiederum nicht an einen Dritten delegieren. Der ursprüngliche Delegierte ist der einzige Benutzer, der Zuweisungen und Benachrichtigungen erhält. Durch die Delegierung wird dem Delegierten kein Zugriff auf Aufgaben gewährt, bei denen der Anrufer oder die anfordernde Person der Benutzer ist, für den der Delegierte erstellt wurde.

Zugehörige Liste „Delegierte“ einem Benutzerprofil hinzufügen

Um Freigaben und Aufgaben an einen anderen Benutzer zu delegieren, konfigurieren Sie Ihr Benutzerprofilformular so, dass die zugehörige Liste „Delegierte“ angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**.
2. Navigieren Sie im Kontextmenü des Formulars zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**, und fügen Sie dann die zugehörige Liste **Delegierter->Benutzer** hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die zugehörige Liste „Delegierte“ wird unten im Benutzerprofilformular angezeigt.

Freigaben und Aufgaben an einen anderen Benutzer delegieren

Wenn Sie nicht im Büro sind, können Sie Verantwortlichkeiten für einen bestimmten Zeitraum an einen anderen aktiven Benutzer delegieren.

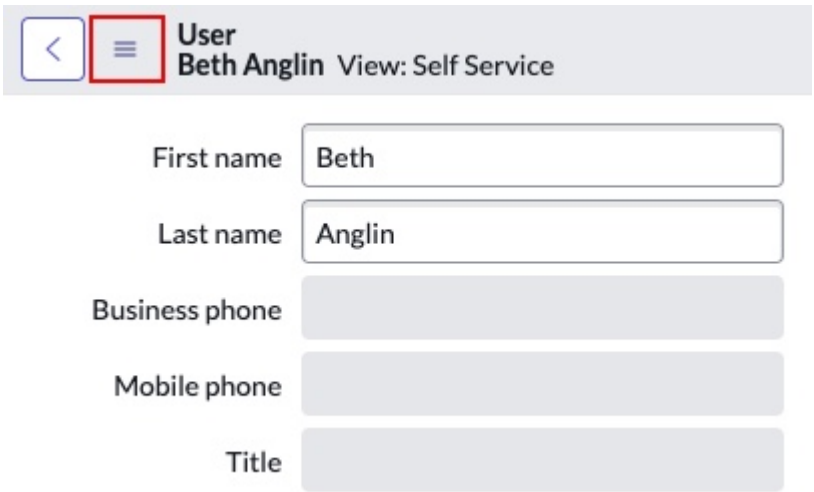
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Delegierte** auf **Neu**.

   Wenn die zugehörige Liste Delegierte nicht sichtbar ist, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Wählen Sie eine andere Ansicht aus, z. B. die ITIL- oder Standardansicht, indem Sie auswählen **Menü „Zusätzliche Aktionen“** > **Ansicht** > **(Name der Ansicht)**.



   - Konfigurieren Sie das Formular, um die zugehörige Liste Delegierte hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring the form layout .
3. Wählen Sie einen aktiven Benutzer als Delegierten aus.
4. Wählen Sie Datumswerte aus den Feldern **Start** und **Ende** aus, um den Zeitraum festzulegen, in dem ein Delegierter in Ihrem Namen arbeiten kann.
5. Geben Sie die Verantwortlichkeiten an, die der Delegierte übernehmen soll, indem Sie die folgenden Checkboxen aktivieren.
   Sie können Folgendes delegieren:

   - **Genehmigungen**: Der Delegierte kann Elemente in Ihrem Namen genehmigen.
   - **Zuweisungen**: Der Delegierte kann Ihnen zugewiesene Aufgaben anzeigen und bearbeiten.
   - **Alle Benachrichtigungen**: Der Delegierte erhält eine Kopie der an Sie gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen, mit Ausnahme der als Besprechungseinladung markierten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn das Kontrollkästchen **Genehmigungen** aktiviert ist, **Alle Benachrichtigungen** jedoch nicht, erhält der Delegierte keine Genehmigungen.
- Wenn Ihr Delegierter E-Mail-Benachrichtigungen erhält, sind das dieselben E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten. Der Delegierte könnte sich wundern, wenn er E-Mails mit dem Hinweis "Ihnen zugewiesener Incident" erhält. Stellen Sie deshalb sicher, dass er weiß, dass er ein Delegierter ist.

- **Besprechungseinladungen**: Der Delegierte erhält eine Kopie der gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen vom Typ Besprechungseinladung.

Serviceverwaltung

Geben Sie mit Service Administration maßgeschneiderten Support für Ihre Geschäftsinfrastruktur.

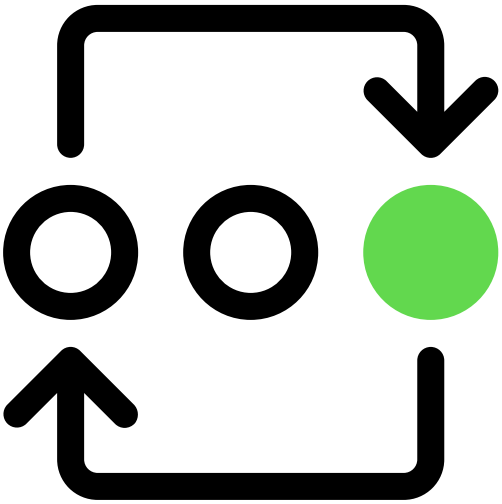
Serviceverwaltungsanwendungen

Bewertungen und Umfragen	Klassische Genehmigungen
	
Die Anwendung Assessments and Surveys unterstützt Sie beim Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen. Sie hilft Ihnen auch, Datensätze aus einer beliebigen Tabelle im System auszuwerten und einzustufen.	Klassische Genehmigungen sind ein veralteter Prozess, bei dem eine Genehmigung für Aufgaben erforderlich ist, bevor die Arbeit abgeschlossen ist.

Automatische Übersetzung

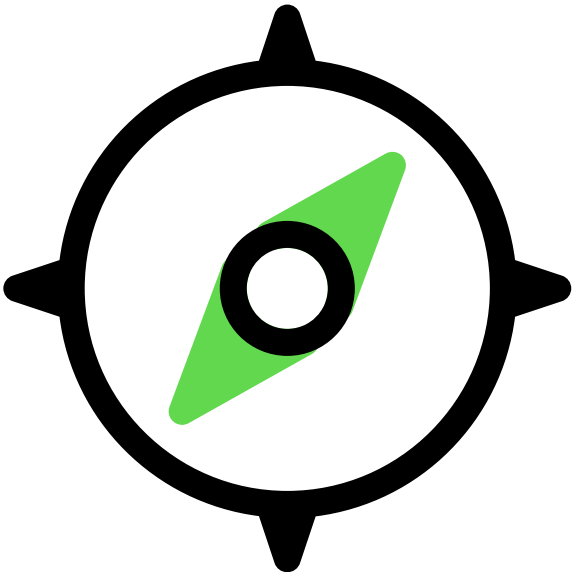
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status-Flows



Mit Statusabläufen kann ein Administrator Übergänge von einem Status in einen anderen anpassen und das System so konfigurieren, dass Aufgaben während Übergängen in bestimmte Status ausgeführt werden.

Geografischer Standort



Die Geolokalisierungsfunktion verwendet Google Maps, um Benutzer zu verfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Übertragungszeiten für Anwendungen, wie z. B. Work Management, zu finden, die diese Informationen benötigen.

Serviceverwaltung erkunden

Konfigurieren Sie Einstellungen für Dienste, die Geschäftsanwendungen oder die Plattform unterstützen.

Bewertungen und Umfragen

Die Anwendung Bewertungen und Umfragen unterstützt Sie beim Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen. Die Anwendung hilft Ihnen auch, Datensätze aus einer beliebigen Tabelle im System auszuwerten und einzustufen.

Erste Schritte

Erkunden

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Bewertungen und Umfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Umfragen  Erfahren Sie, wie Sie Umfragen verwenden können.	Umfragereferenz  Rufen Sie Details zu Umfragen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.
Verwenden Sie Bewertungen  Erfahren Sie, wie Sie Bewertungen verwenden können.	Bewertungsreferenz  Rufen Sie Details zu Bewertungen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.
Verwenden Sie Quiz  Erfahren Sie, wie Sie Bewertungen verwenden können.	Quizreferenz  Rufen Sie Details zu Quiz ab, z. B. Felder und Eigenschaften.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im IT Service Management-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Bewertungen und Umfragen erkunden

Die Anwendung Bewertungen und Umfragen unterstützt Sie beim Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen. Die Anwendung hilft Ihnen auch, Datensätze aus einer beliebigen Tabelle im System auszuwerten und einzustufen. Erstellen Sie Fragebögen, die Sie einem oder mehreren Benutzern zuweisen können, um deren Wissen zu einem beliebigen Thema zu bewerten.

Erstellen Sie Basisumfragen, um Sammeldaten für die Analyse zu erhalten

Sie können Antworten für grundlegende Umfragen erstellen, senden und sammeln. Wenn installiert, können Sie auch ein Umfrage-Widget verwenden, um eine Umfrage in Serviceportaleinzurichten.

Bewerten Sie die Daten, ordnen Sie sie ein und bewerten Sie sie, um mithilfe von Bewertungen zusammengefasste Ergebnisse bereitzustellen

Sie können Projekte bewerten, die Führungskräfte für ein effektives Management evaluieren möchten, oder Waren und Dienstleistungen eines Lieferanten beurteilen und vergleichen. Verwenden Sie Assessments, um benutzerdefinierte Fragebögen an ausgewählte Benutzer zu senden oder Skripts zu schreiben, die die Datenbank direkt abfragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Quiz, um das Wissen der Benutzer zu testen

Die Quizfunktionalität baut auf der Assessment Engine auf und bietet viele der gleichen Funktionen wie Assessments und Umfragen.

Umfragen

Mit Umfragen können Sie Antworten für grundlegende Umfragen erstellen, senden und sammeln. Wenn installiert, können Sie das Umfrage-Widget auch verwenden, um eine Umfrage in Service Portal einzurichten.

Zwei Versionen der Anwendung werden unterstützt: „Surveys“, die aktuelle Version, und „Legacy Surveys“. Survey verbessert die Benutzeroberfläche und erweitert die Fähigkeiten der Anwendung Legacy Surveys.

Umfragen | Erste Schritte

Umfragen konfigurieren

Es gibt viele Optionen für die erweiterte Konfiguration in Umfragen:

- Erstellen Sie eine Umfrage, fügen Sie Fragen hinzu und wählen Sie Empfänger in einer einzigen Schnittstelle aus.
- Erstellen Sie bedingte Fragen, die nur angezeigt werden, wenn Benutzer andere Fragen auf bestimmte Weise beantworten.
- Schränken Sie eine Umfrage so ein, dass nur bestimmte Umfrageteilnehmer daran teilnehmen können, und senden Sie gleichzeitig Einladungen an diese Benutzer. Alternativ können Sie die Umfrage zu einer öffentlichen Umfrage machen, damit jeder Benutzer an der Umfrage teilnehmen kann, auch anonyme Benutzer (Benutzer, die sich nicht beim ServiceNow -System angemeldet haben).

  Tipp:
  Die UI-Seite „assessment_take2“ sollte für öffentliche Umfragen öffentlich sein. Wenn diese Seite nicht öffentlich ist, haben anonyme Benutzer keinen Zugriff auf die Seite, und öffentliche Umfragen funktionieren nicht.

- Legen Sie einen Zeitplan fest, um Benutzern automatisch eine Umfrage zuzuweisen und zu begrenzen, wie oft ein Benutzer an einer Umfrage teilnehmen kann.
- Passen Sie das Erscheinungsbild der Umfragefragebögen an.
- Speichern Sie anonyme Umfrageantworten.
- Konvertieren Sie die Antworten der Umfrage in numerische Ergebnisse und zeigen Sie sie in Scorecards an.
- Deaktivieren Sie eine Umfrage für die Wartung oder um sie stillzulegen, ohne sie zu löschen.

Hinweis:
Da für Umfragen dieselben Tabellen und andere Back-End-Komponenten als Bewertungen verwendet werden, werden in der Umfragefunktion an bestimmten Stellen Beurteilungselemente wie Tabellen- und Feldnamen angezeigt.

Veraltete Umfragen

Umfrageadministratoren können weiterhin veraltete Umfragefunktionen und -daten verwenden. Es wird jedoch empfohlen, ältere Umfragen in die Umfragen-Anwendung zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

migrieren. Die gleichzeitige Verwendung beider Umfrageanwendungen kann zu Verwirrung und Redundanz führen.

Umfrageassistenten sind nicht betroffen und können nicht migriert werden.

Hinweis:
Die Anwendung „Legacy Surveys“ wird in der angezeigten Dokumentation nicht beschrieben. Sie ist auf ServiceNow Wiki dokumentiert.

Versionsvergleich

Fähigkeit	Umfragen	Legacy-Umfragen
Umfragen im Service Portal.	✓	
Speichern Sie neue Umfrageantworten jedes Mal, wenn ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführt.	✓	
Erstellen Sie Fragenvorlagen, um Sets von Antwortmöglichkeiten wiederzuverwenden.	✓	
Kategorisieren Sie die Umfragefragen und erstellen Sie Berichte über die Kategorieergebnisse.	✓	
Deaktivieren Sie eine Umfrage, ohne sie zu löschen.	✓	
Erstellen Sie bedingte Fragen.	✓	
Senden Sie Umfragen automatisch anhand eines Zeitplans.	✓	
Passen Sie das Farbschema an Umfragefragebögen an.	✓	
Speichern Sie anonyme Umfrageantworten für eingeloggte Benutzer.	✓	
Zeigen Sie die Antworten der Umfrage auf grafischen Bewertungslisten an.	✓	
Speichern Sie Umfragen in einem Entwurfsstatus, bis sie zur Veröffentlichung bereit sind.	✓	
Erstellen und senden Sie Umfragen über eine Seite.	✓	
Erlauben Sie nur bestimmten Benutzern den Zugriff auf eine Umfrage.	✓	
Senden Sie Umfragen basierend auf den Bedingungen.	✓	✓
Schicken Sie E-Mail-Benachrichtigungen für eine Umfrage.	✓	✓
Begrenzen Sie, wie oft ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführen kann.	✓	✓
Fügen Sie den Einleitungstext und den Endnotiztext hinzu.	✓	✓
Erstellen Sie Umfragemodule.	✓	✓
Öffentliche Umfrage: Erlauben Sie Personen, eine Umfrage ohne Anmeldung durchzuführen.	✓	✓
Verwenden Sie Aktualisierungssätze, um Änderungen nachzuverfolgen.	✓	✓

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Migration von veralteten Umfragen

Umfragedesigner

Umfragerollen

Umfragen in Serviceportal und Now Mobile-App

Serviceportal

Verwenden von Umfragen

Umfrage-Administratoren – Benutzer mit der Rolle survey_admin – erstellen und verwalten Umfragen und konfigurieren, wie sie verteilt und veröffentlicht werden. Umfragen im Service Portal werden ebenfalls unterstützt.

Umfragefragebögen

Alle Umfragen, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer persönlichen Assessment- und Umfrage-Warteschlange angezeigt.

Zum Abschließen einer Umfrage ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie müssen jedoch angemeldet sein und die Umfrage muss Ihnen zugewiesen sein. Wenn Sie eine Umfrage absenden, speichert das System Ihre Antworten.

Umfragebenachrichtigung

Wenn das System für das Senden von E-Mails konfiguriert ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihnen eine Umfrage zugewiesen wird. Die Nachricht enthält einen Link zur Umfrage und Anweisungen zum Anzeigen der Bewertungs- und Umfrage-Warteschlange.

An Umfrage teilnehmen

Nehmen Sie an einer zugewiesenen Umfrage teil, die in Ihrer Bewertungs- und Umfragewarteschlange angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Bewertung oder Umfrage wird als anklickbare Karte in der Warteschlange angezeigt, die durch Klicken auf die Karte gestartet werden kann. Die Karte enthält hilfreiche Informationen, einschließlich Name, Status und Fälligkeitsdatum der Umfrage. Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die durch ein rotes Sternchen gekennzeichnet sind, bevor Sie die Umfrage absenden können. Wenn Sie mit der Teilnahme an einer Umfrage beginnen, diese jedoch nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten, und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, senden Sie die Umfrage ab.

Hinweis:
Wenn Sie sich als Benutzer angemeldet haben, der keinen Zugriff auf den Auslöserdatensatz hat, und auf eine Umfrage mit den URI-Parametern zugreifen, wird die zugehörige Datensatznummer nicht angezeigt. Sie können weiterhin an der Umfrage teilnehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Bewertungen und Umfragen**.
   Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“, einschließlich Umfrageadministratoren, können zusätzlich zu ihren eigenen Bewertungen und Umfragen auch die Bewertungen und Umfragen anderer Benutzer anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die zugehörigen Links **Alle anzeigen** und **Alle mir zugewiesenen anzeigen** am Ende der Warteschlange, um Assessments und Umfragen ein- und auszublenden. Klicken Sie auf eine Karte, die einem anderen Benutzer zugewiesen ist, um den zugehörigen Metriktyp oder die Umfragedefinition zu öffnen.

2. Klicken Sie auf die Umfragekarte, um den Fragebogen zu öffnen.
   Wenn mehr als eine Umfragekategorie vorhanden ist, klicken Sie auf das Reduzieren-Symbol (Reduzieren-⊟) oder das Erweitern-Symbol (Erweitern- ⊞), um die Fragen in der Kategorie auszublenden oder anzuzeigen.
3. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht für einen bestimmten Datensatz gilt, wählen Sie **Nicht**zutreffend aus, falls verfügbar.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Speichern Sie Ihre Antworten, ohne sie zu senden.	Klicken Sie auf **Speichern**. Sie können den Fragebogen schließen und später von Ihrer Warteschlange aus darauf zugreifen. **Hinweis:** Das System speichert die Umfrage nicht, wenn ungültige Antworten vorhanden sind, z. B. ein Brief in einem Datumsfeld. Sie müssen gültige Antworten eingeben oder ungültige Antworten entfernen, bevor Sie die Umfrage speichern können.
Senden Sie die Umfrage, nachdem Sie alle Fragen beantwortet haben.	Klicken Sie auf **Absenden**. Sie können nach dem Absenden nicht zum Fragebogen zurückkehren. **Hinweis:** Wenn eine nicht beantwortete Pflichtfrage oder eine ungültige Antwort vorliegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und die problematischen Fragen werden vorübergehend hervorgehoben.

Umfrageantworten und Ergebnisse

Für jede Benutzerantwort auf jede Frage gibt es in jeder Umfrageinstanz einen Metrik-Ergebnisdatensatz. Die Umfrageergebnisse für jede Frage und Kategorie werden automatisch auf der Grundlage der Metrik-Ergebnisdatensätze berechnet.

Wenn Sie Umfrageergebnisberechnungen für Ergebnisse und Bewertungslisten verwenden, stellen Sie sicher, dass das Feld für den positiven Indikator für die Frage basierend auf den Antwortoptionen entsprechend festgelegt ist. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

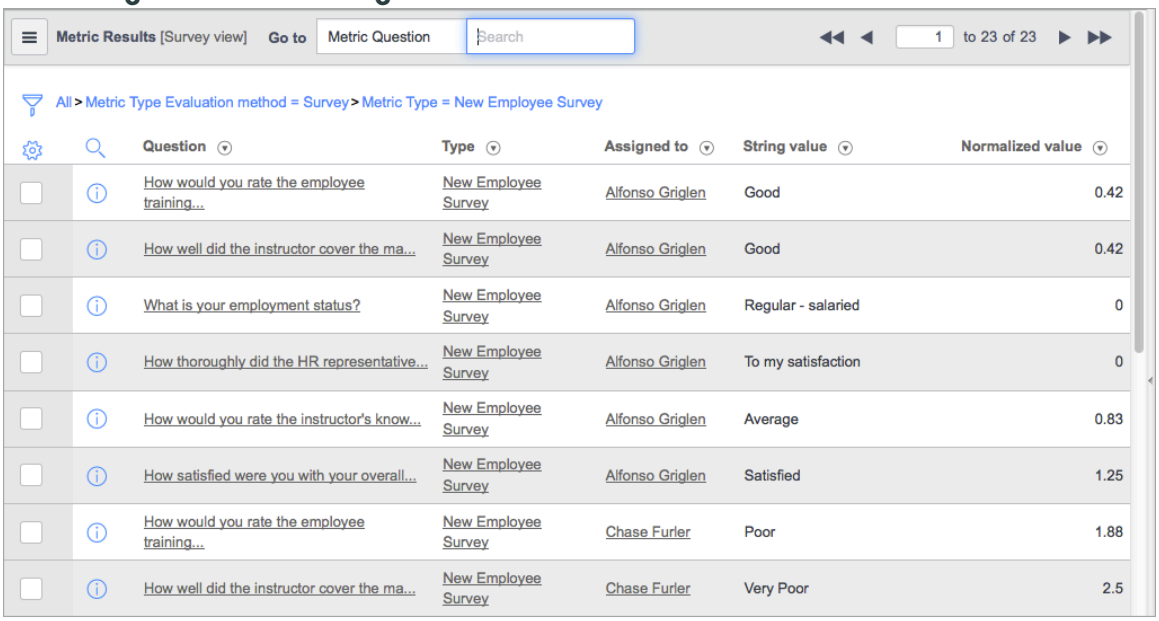
Umfrageantworten

Umfrageantworten werden in der Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert und zeigen die Antworten der Empfänger auf jede Frage in einer Kategorie an. Um allgemeine Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfrageantworten**. Um die Ergebnisse für ein bestimmtes Kriterium anzuzeigen, verwenden Sie einen Filter für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result]. Um beispielsweise Ergebnisse basierend auf der Zuweisungsgruppe anzuzeigen, wenden Sie eine Filterbedingung für die Zuweisungsgruppe an.

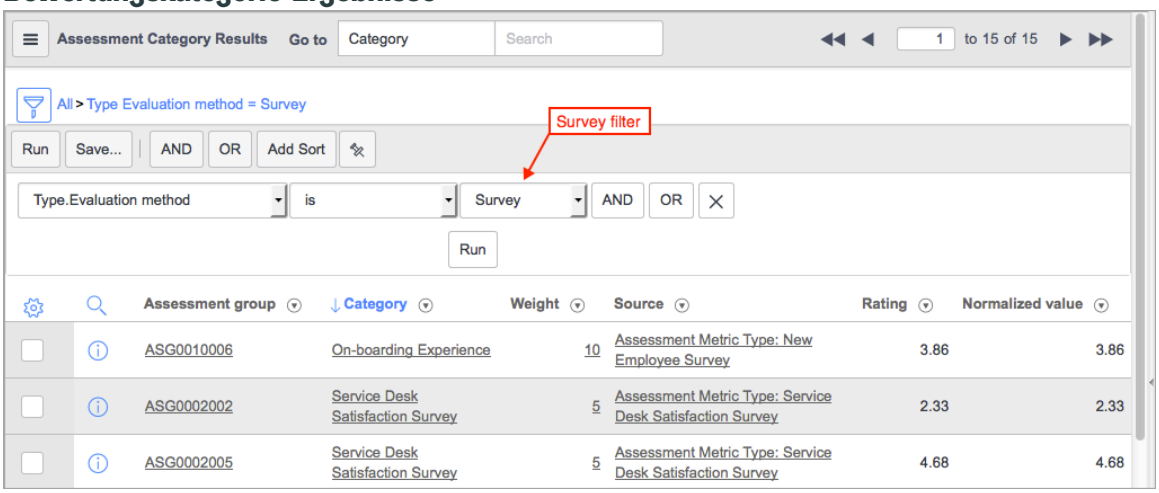
Metrik-Ergebnisse der Umfrage



Kategorieergebnisse

Die Ergebnisse der Kategorie werden in der Assessment-Ergebniskategorietabelle [asmt_category_result] gespeichert und zeigen die Gesamtbewertungen für jede Kategorie basierend auf dem gewichteten Wert für jede bewertete Frage an. Um diese Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Kategorieergebnisse** und filtern Sie die Ergebnisse mit der **Bedingung [Type.Evaluation method] [is] [Survey]**.

Bewertungskategorie-Ergebnisse



Umfrage-Bewertungslisten

Eine Bewertungsliste bietet eine visuelle Aufschlüsselung der Umfrageantworten nach Kategorien, basierend auf der Art und Weise, wie Fragen beantwortet wurden. Um auf eine Bewertungsliste zuzugreifen, siehe Eine Bewertungsliste anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertungsliste anzeigen

Elemente des Umfragedesigners

Kategoriengewichtungen für eine Umfrage konfigurieren

Ergebnisse für alle Umfragen anzeigen

Sie können die Umfrageantworten anzeigen, die in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageantworten**.
   Verwechseln Sie dieses Modul nicht mit **Umfrage** > **Legacy-Umfragen** > **Umfrageantworten**, die ältere Umfrageantworten anzeigt.

   In der Spalte **Typ** wird die Umfragedefinition angezeigt, der jede Antwort zugeordnet ist.
2. Wählen Sie eine Antwort aus, um die Details anzuzeigen.

Ergebnisse für eine Umfrage anzeigen

Sie können die Antworten für eine Umfragedefinition anzeigen. Umfrageergebnisse werden in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert.

Vorbereitungen

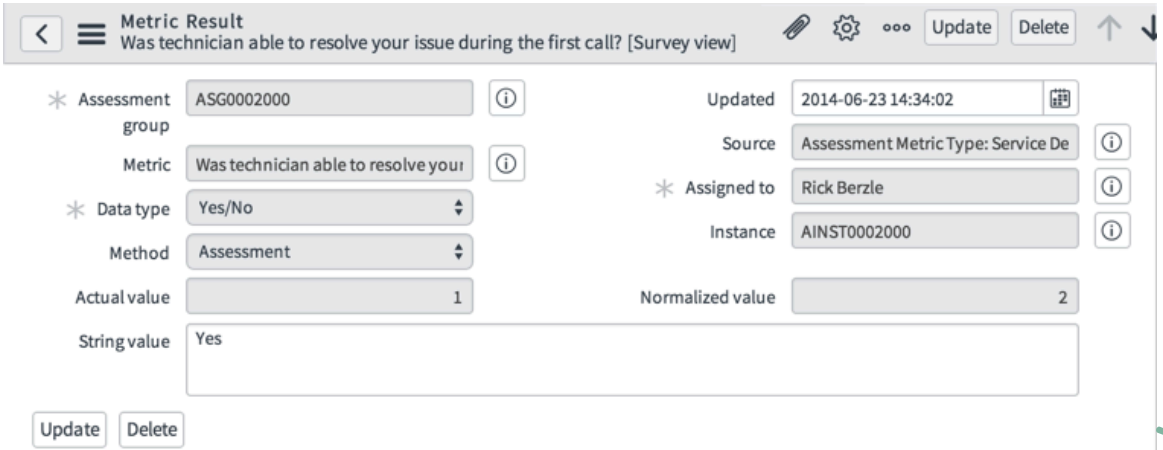
Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Antworten anzeigen**, das nur verfügbar ist, wenn Ergebnisse vorliegen.
   Die Ergebnisse sind nach Metriken gruppiert, was in Assessments als Fragen bezeichnet wird.
4. Öffnen Sie ein Metrik-Ergebnis, um weitere Details anzuzeigen.
   Das Metrik-Ergebnis enthält die Antwort des Benutzers und berechnete Werte, die für erfahrene Umfrage-Administratoren von Interesse sind. Da die Metrik-Ergebnistabelle auch von der Assessment-Funktion verwendet wird, sind viele Feldnamen im Zusammenhang mit Umfragen nicht eindeutig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter .

Eine Bewertungsliste anzeigen

Eine Umfragebewertungsliste bietet eine visuelle Aufschlüsselung der Umfrageantworten nach Kategorien, basierend auf der Art und Weise, wie Fragen beantwortet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bewertungsliste zeigt Diagramme für Umfrageergebnisse an, in denen Kategorie- und Fragenantworten analysiert und aktuelle Bewertungen mit vorherigen Bewertungen verglichen werden. Benutzer können Bewertungen im Laufe der Zeit überprüfen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Umfragen widerspiegeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links Bewertungsliste anzeigen**.

   Die interaktive Bewertungsliste zeigt die folgenden Filter an:

   - Fragenergebnisse: Zeigt das Ergebnis aller Fragen oder einer einzelnen Frage an.
   - Kategorieergebnisse: Zeigt die Ergebnisse aller Fragen an, die einer einzelnen Kategorie oder allen Kategorien zugeordnet sind.
   - Durchschnittsbewertung: Zeigt das Ergebnis der gewichteten Durchschnittsbewertung für jede Umfragefrage in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verlauf: Zeigt das Ergebnis aller Fragen im Vergleich zu ihrem Verlauf (nach Kalenderjahr oder Quartalen) an.
- Ergebnisse der Stimmungsanalyse: Zeigt die Ergebnisse der Stimmungsanalyse für die Umfrage an.

Hinweis:
Der Bewertungslisten-Link wird ausgeblendet, wenn keine Umfrageergebnisse vorliegen.

Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenkategorie

Die Ansicht „Kategorieanalysen“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm, in dem die Umfrageergebnisse für alle Fragen in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien nach Befragtenanzahl angezeigt werden.

Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus, um die Fragen aus dieser Kategorie im Diagramm anzuzeigen.

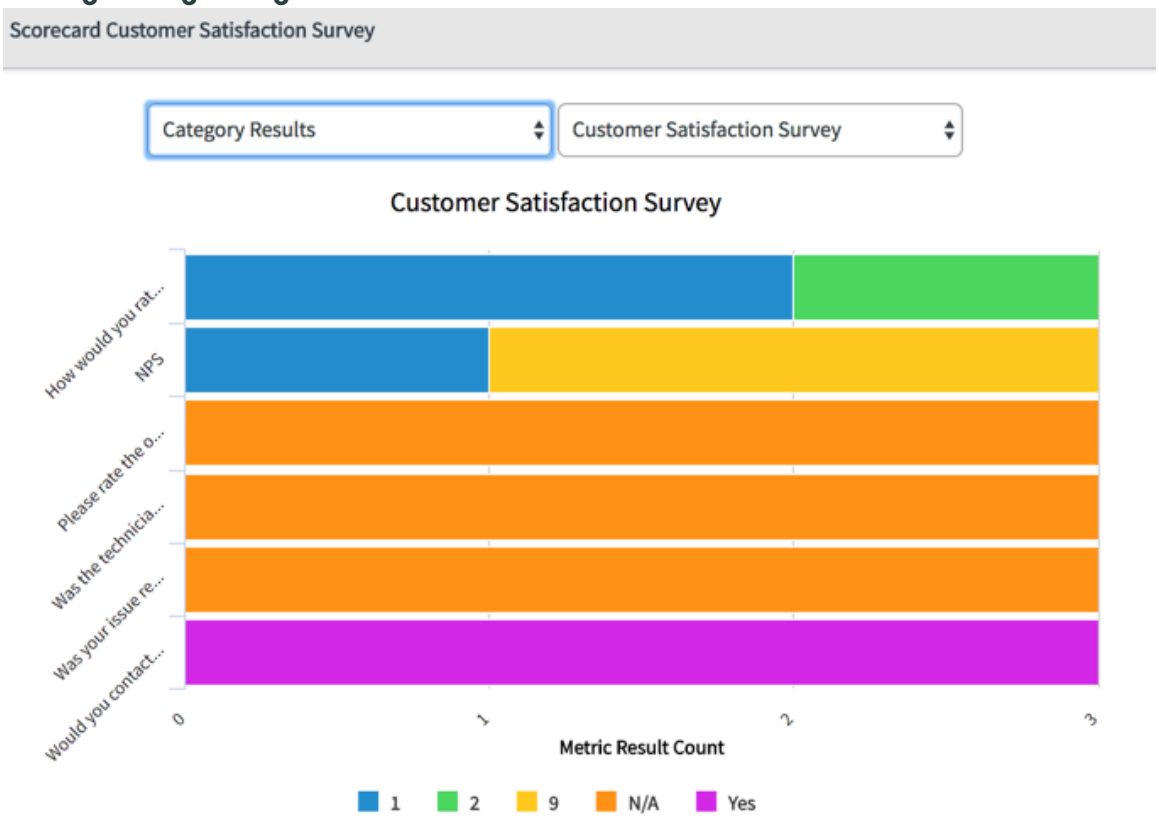
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein
- Mehrfachauswahl
- Bildskalierung
- Numerische Skala

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

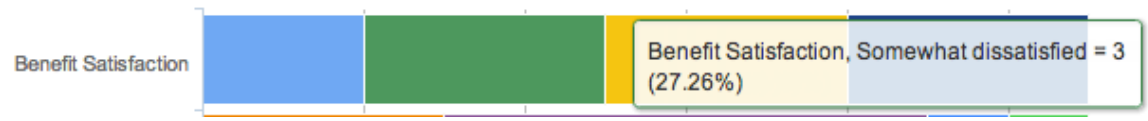
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort anzuzeigen, zeigen Sie auf den farbigen Balken, um die Antwort, die Anzahl der Antworten und den Prozentsatz aller Antworten auf diese Frage anzuzeigen.

Ergebnisdetails der Umfrage-Bewertungslistenkategorie



Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenfrage

Der Filter „Frageergebnisse“ zeigt das Ergebnis aller Fragen oder einer einzelnen Frage mithilfe von Diagrammen oder Listen an. Für die Datentypen „Zeichenfolge“, „Anhang“, „Datum“, „Datum/Uhrzeit“, „Referenz“ und „Rangfolge“ werden die Ergebnisse in der Listenansicht angezeigt. Die Ergebnisse aller anderen Datentypen werden in der Kreisdiagrammansicht angezeigt.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt Frageergebnisse für alle Datentypen außer denen, die in der Listenansicht angezeigt werden. Siehe Datentypen für Umfragefragen.

- Checkbox.
- Boolean.
- Auswahl.
- Likert-Skala.
- Nummer.
- Prozentsatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ja/Nein.
- Bildskalierung.
- Mehrfache Auswahl.
- Vorlage. Das Frageergebnis zeigt den aggregierten Net-Promoter-Score (NPS) mit Befürwortern, Kritikern und Passiven.

Kategorien des Net-Promoter-Scores

Punktzahl der Frage	NPS-Kategorie
9 oder 10	Befürworter
7 oder 8	Passiv oder Neutral
0 bis 6	Kritiker

Das Ergebnis wird berechnet als:

- % Befürworter = Anzahl der Befürworter / Probengröße
- % Kritiker = Anzahl der Kritiker / Stichprobengröße
- % Passive = Anzahl der Passiven / Stichprobengröße
- NPS = % Befürworter - % Kritiker

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

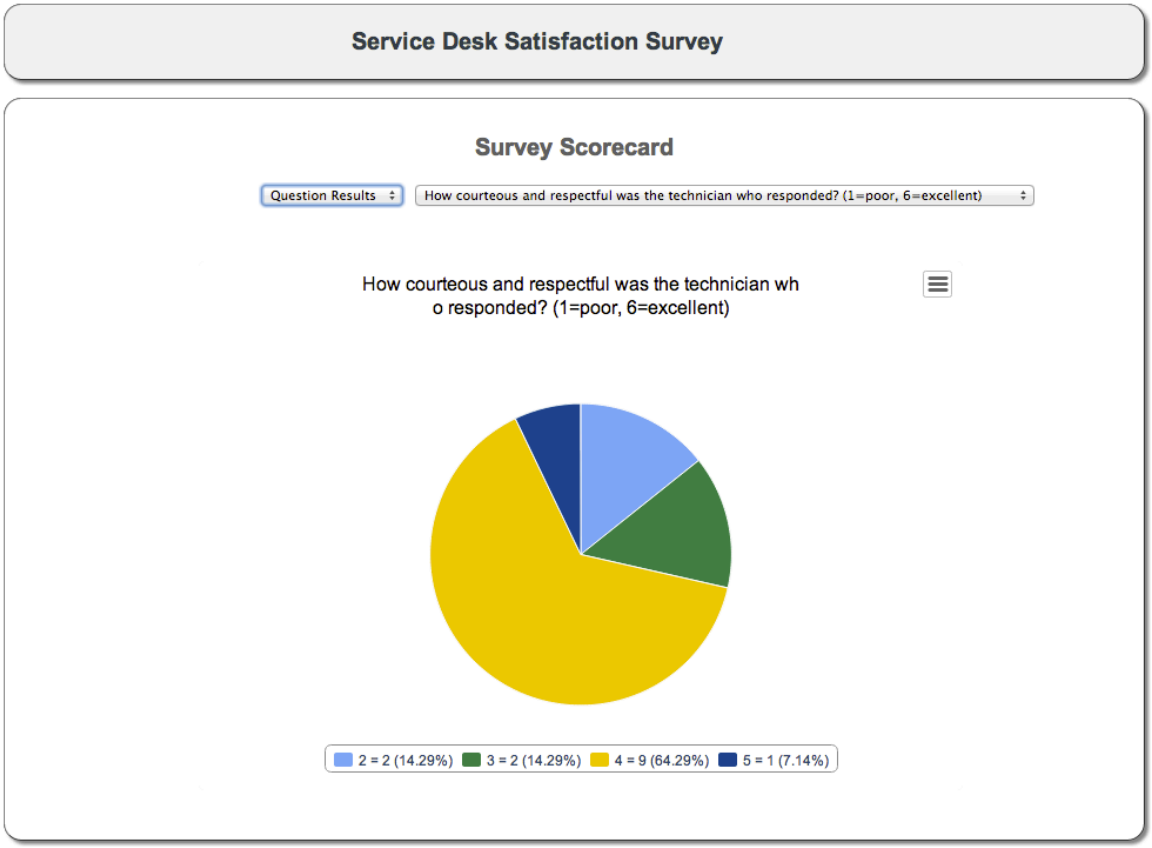
Wenn ein Benutzer eine Umfrage sendet, werden in der Tabelle **„asmt_nps_result“** drei Datensätze (einer für jeden Zeitrahmen) erstellt/aktualisiert: **Jahr**, **Quartal** und **Monatlich**. Beispiel: Wenn ein Benutzer im November 2023 eine Umfrage übermittelt, die in das 3. Quartal fällt, werden drei Datensätze für die Daten generiert.

- Jahr: 2023-01-01
- Quartal: 2023-10-01
- Monatlich: 2023-11-01

Wenn nun ein zweiter Anwender im Dezember-Monat 2023 übermittelt, der in dasselbe Quartal 3 fällt, wie im obigen Szenario. Dann wird nur ein einziger Datensatz für den monatlichen Zeitrahmen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenfrage – Kreisdiagramm



Durchschnittliche Bewertung der Umfragenbewertungsliste

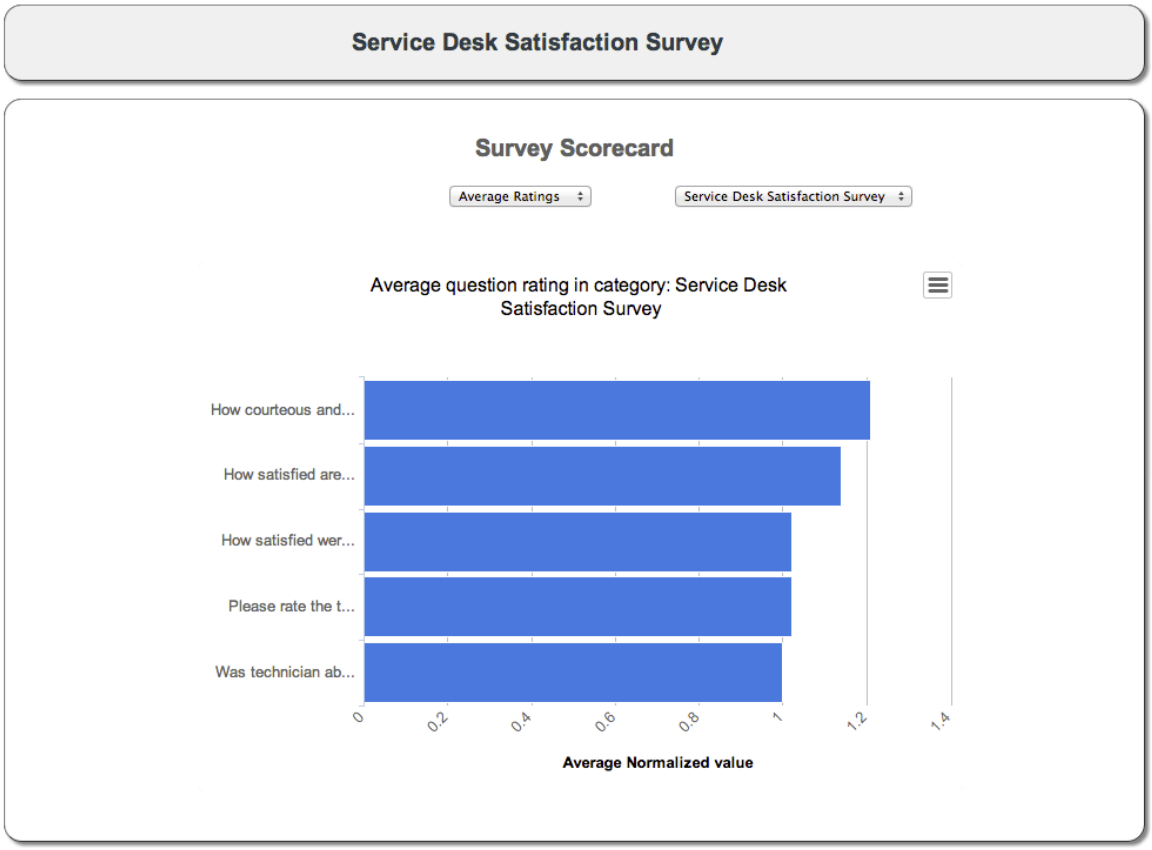
In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird die gewichtete Durchschnittsbewertung für jede Frage in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Umfragekategorie aus der Auswahlliste aus, um das Diagramm für diese Kategorie anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

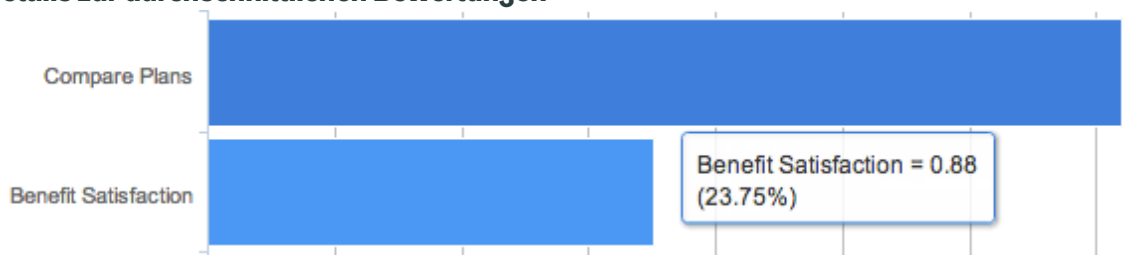
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Bewertung der Umfragenbewertungsliste



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Details zur durchschnittlichen Bewertungen



Verlauf der Umfragenbewertungsliste

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für die Kategorien und deren Fragen mit Bewertungen aus den letzten drei Jahren oder vier Quartalen.

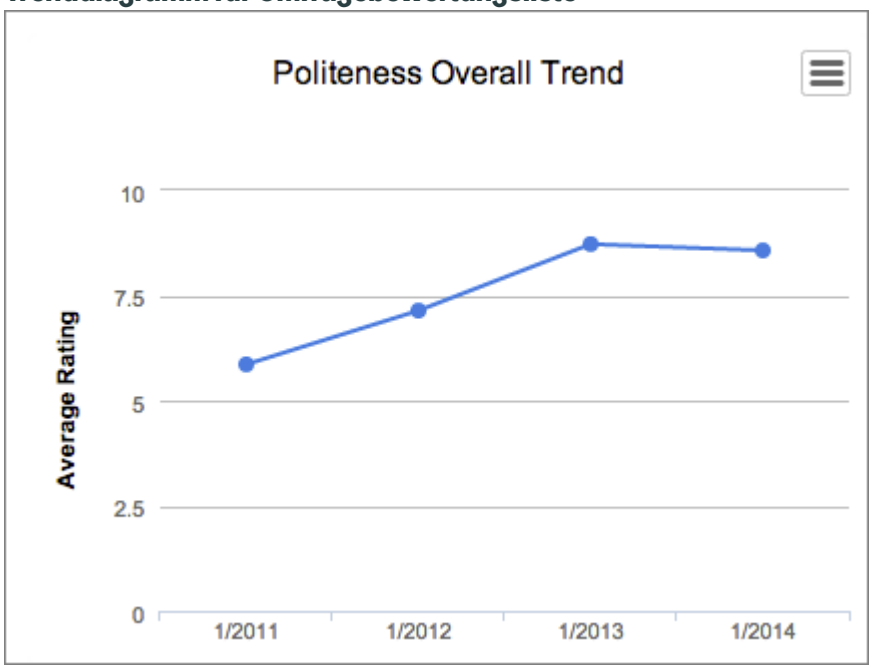
Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Umfrage gegenüber der vorherigen Umfrage an.

Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um das Formular „Umfragekategorie“ mit den Umfragefragen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trenddiagramm für Umfragebewertungsliste



3 Jahre

Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Verlauf der Umfragenbewertungsliste – 3 Jahre

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History | 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21 ⇩	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00 ⇩	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14 ⇩	1.14	0.00	0.00

4 Quartale

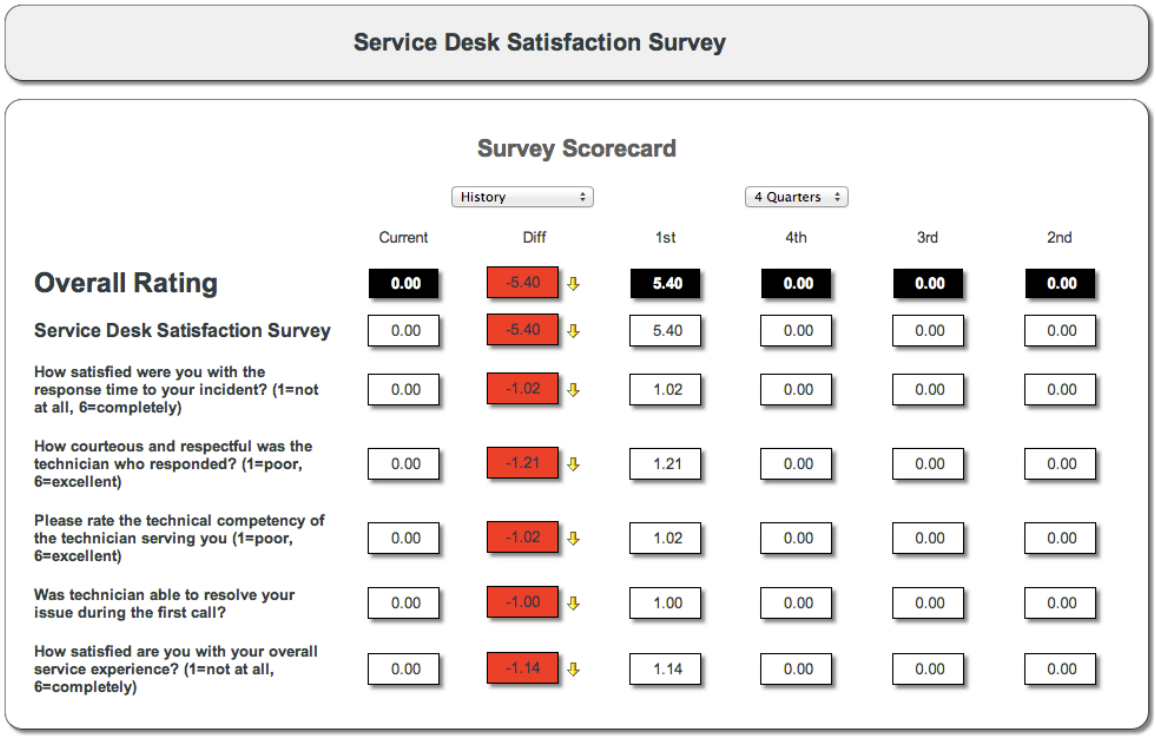
Vierteljährliche Quiz vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Frage und Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das **3.** Quartal 2015 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als **2.** [2015], **1.** [2015], **4.** [2014] und **3.** [2014]. Alle vier vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Verlauf der Umfragenbewertungsliste – 4 Quartale



Eine Umfragebewertungsliste als Bild exportieren

Sie können eine Bewertungsliste als Bild exportieren, um sie in Präsentationen oder anderen Dokumenten zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

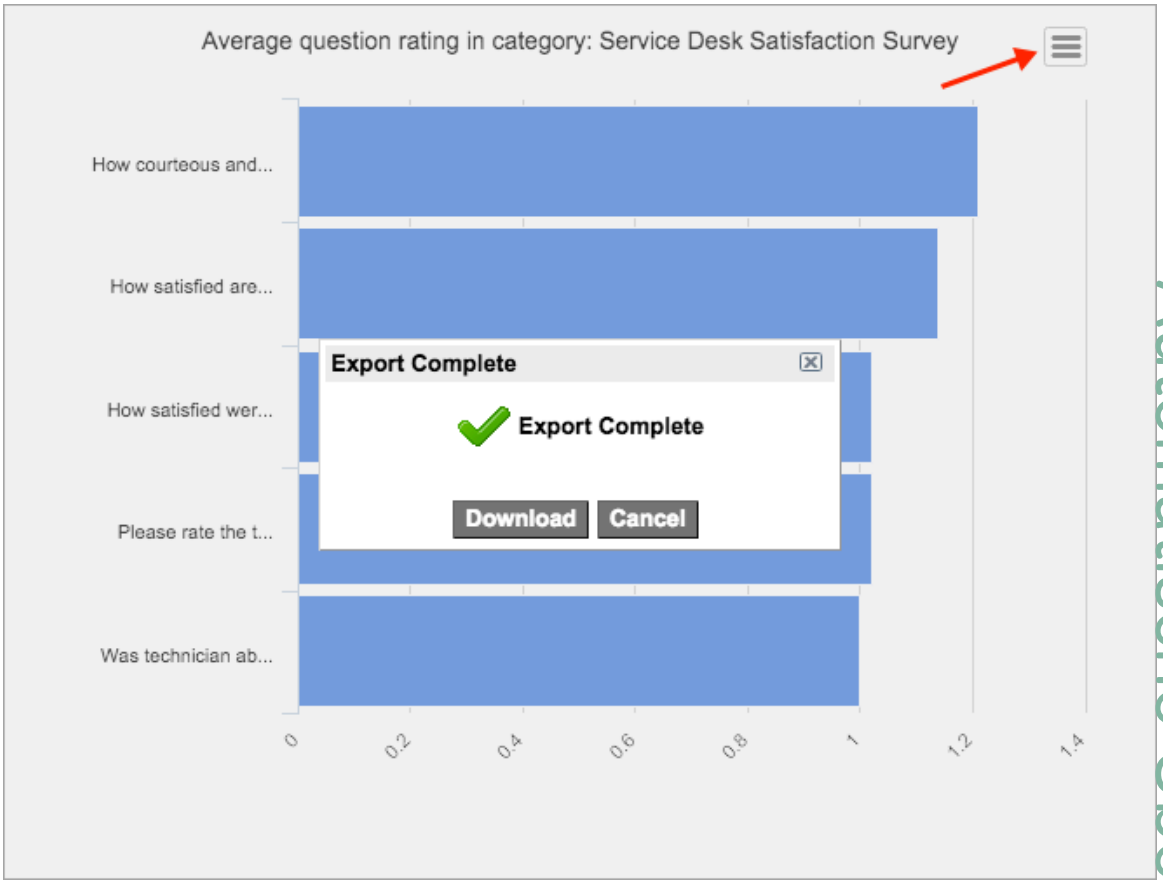
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) und wählen Sie **Als PNG speichern** oder **Als JPEG speichern** und warten Sie, bis der Export abgeschlossen ist.

   Example



2. Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie das Bewertungslistenbild an einem Speicherort.

Eine Quizbewertungsliste als Bild exportieren

Sie können Bewertungslisten als Bilder exportieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie als Downloadformat **Als PNG speichern** oder **Als JPEG speichern**.
2. Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie **Herunterladen** aus, um das Bewertungslistenbild an einem Speicherort zu speichern.



Fordern Sie Übersetzungen für Umfragen an

Fordern Sie Übersetzungen für Umfragen an, um sie in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren. Angeforderte Lokalisierungselemente, die für die ausgewählten Umfragen in allen ausgewählten Sprachen erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Umfragen aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Übersetzungen anfordern**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Übersetzungen anfordern** “ die Sprachen aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Angeforderte Lokalisierungselemente werden für die ausgewählten Umfragen in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Umfragen wird angezeigt. Sie können auf den Link klicken, um die Liste anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie Übersetzungen für Umfragen

Bearbeiten Sie die Übersetzungen für Umfragen, und nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Übersetzung veröffentlichen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Localization Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) installieren, bevor Sie mit der Bearbeitung der Übersetzungen für eine Umfrage beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .

Erforderliche Rolle: localization_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfrage, für die Sie Übersetzungen bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie **auf Übersetzungen bearbeiten**.

   Beim Bearbeiten von Übersetzungen können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

   - Bearbeiten Sie Übersetzungen manuell.
   - Verwenden Sie maschinelle Übersetzung (wenn Sie die Einstellungen in Lokalisierungs-Framework konfiguriert haben), um die Felder zu übersetzen, die nicht übersetzt werden. Weitere Informationen zur maschinellen Übersetzung finden Sie unter Übersetzerkonfiguration erstellen .
   - Exportieren Sie Dateien zur Übersetzung. Um Dateien zu exportieren, klicken Sie auf **Quelldatei**exportieren, wählen Sie den Dateityp aus, und klicken Sie dann auf **Datei**exportieren.
   - Importieren Sie übersetzte Dateien, um die Übersetzungen zu aktualisieren. Um Dateien zu importieren, wählen Sie in der Liste „ **Quelldatei** exportieren“ die **Option Übersetzte Datei**importieren aus.
4. Klicken Sie nach Abschluss der Änderungen auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

   Nachdem Umfrageübersetzungen veröffentlicht wurden, werden sie allen Benutzern zur Verfügung gestellt, die an einer Umfrage teilnehmen.

Umfrageantworten in einer Datenbankansicht

Sie können Umfrageantworten zu Berichtszwecken in einer Datenbankansicht anzeigen. Für jede Umfrageinstanz können Sie die Instanz als einzelne Zeile und die Antworten auf jede Umfragefrage (Metrik) in den entsprechenden Spalten anzeigen. Analysieren Sie die Antworten einfach und exportieren Sie die Umfrageantworten, wenn Sie möchten.

Sie können eine Datenbankansicht im Formular „Umfragedefinition“ erstellen. Nachdem die Datenbankansicht erstellt wurde, können Sie die Umfrageantwort entweder mit den Standardfunktionen der ServiceNow® -Plattform exportieren oder einen Bericht der Umfrageantworten mit dem Reporting-Modul erstellen.

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Antworten in Zeilen** anzeigen im Formular „Umfragedefinition“, um jede Umfrageinstanzantwort in einer separaten Zeile und jede Umfragefrage als Namen der entsprechenden Spalte anzuzeigen. Die Antwort auf die Frage wird in dieser Spalte angezeigt. Um die Umfrageantwort in Tabellenform zu exportieren, klicken Sie im Kontextmenü auf **Exportieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die ersten drei Spalten des Formulars zeigen die Nummer der Umfrageinstanz (Instanz-ID), die Zuweisung der Umfrage und die Aufgabe an. Standardmäßig werden in der Ansicht maximal fünf aktive Metriken angezeigt. Im Formular „Umfragedefinition“ wird der zugehörige Link **Antworten in Zeilen anzeigen** nicht angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Es sind mehr als fünf aktive Metriken vorhanden.
- Es gibt keine Antworten auf die Umfrageinstanz.
- Es gibt mehr als 100.000 Antworten für diese bestimmte Umfrage. Um diese Datenbankansicht der Umfrageantworten anzuzeigen, muss die Anzahl der Antworten kleiner oder gleich 100.000 sein. Die Datenbankansicht ist jedoch weiterhin für mehr als 100.000 Antworten zugänglich, wenn sie bereits in einer neuen Registerkarte geöffnet ist.

Die Datenbankansicht kann das Startdatum, Fälligkeitsdatum, Ablaufdatum und Abschlussdatum anzeigen, aber diese Informationen sind standardmäßig nicht verfügbar. Wenn die Umfrageinstanz ausgelöst wird, wird der Auslöserdatensatz in der Spalte Aufgabe angezeigt. Die Gesamtzahl der Umfrageantworten wird in der Datenbankansicht nicht angezeigt. Für die Rangfolge- und Multiple-Choice-Metriken werden basierend auf den Antworten der Benutzerumfrage mehrere Datensätze anstelle eines Datensatzes pro Umfrageinstanz angezeigt.

Hinweis:
Jede Änderung oder Aktualisierung der Umfragekonfiguration oder der Metadaten (z. B. Hinzufügen oder Löschen einer neuen Metrik oder Kategorie) kann sich auf die Datenbankansicht auswirken. In solchen Fällen wird ein Event (survey.results_view.updated) generiert, damit Benutzer die erforderlichen Maßnahmen ergreifen können, um die Daten zu synchronisieren.

Umfrage-Administration

Umfrage-Administratoren – Benutzer mit der Rolle survey_admin – erstellen und verwalten Umfragen und konfigurieren, wie sie verteilt und veröffentlicht werden. Umfragen im Service Portal werden ebenfalls unterstützt.

Die Verwaltung der Umfrage umfasst die folgenden Verfahren.

- Umfragen erstellen, anpassen und veröffentlichen.
- Umfragefragen schreiben und pflegen.
- Auslösebedingungen für das Senden von Umfragen an Benutzer definieren, z. B. wenn ein Incident geschlossen wird.
- Umfragen und Umfragefragen pflegen, wenn sich die Anforderungen der Organisation ändern.

Um Umfragen in Service Portal einzurichten, müssen Sie zuerst Service Portal und dann installieren Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit Serviceportal Designer auf der Seite. Basissystem enthält das Umfrage-Widget.

Zeigen Sie Umfrageberichte an

Verwenden Sie das Dashboard „Umfrageübersicht“, um verschiedene Umfrageberichte anzuzeigen, z. B. Umfragen nach Metriktyp und Status.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin, survey_reader oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard zeigt Ihre Umfrageberichte in Widgets an. Sie können dem Dashboard neue Widgets hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Umfragedesigner

Benutzer mit der Rolle survey_admin können den Umfrage-Designer verwenden. Mit dem Umfrage-Designer können Sie Umfragekategorien und -fragen erstellen, die Details konfigurieren und die Umfrage für bestimmte Benutzer oder Gruppen veröffentlichen.

Sie können eine Umfrage einzelnen Benutzern oder Gruppen zuweisen, die alle Fragen aus allen Kategorien erhalten. Sie können auch jede Frage anpassen und sie von der Antwort auf eine andere Frage abhängig machen. Im Folgenden werden die Verfahren beschrieben, mit denen Sie eine Umfrage erstellen und veröffentlichen.

- Erstellen Sie Umfragekategorien.
- Erstellen Sie in jeder Kategorie Fragen.
- Konfigurieren Sie die Umfragedetails, z. B. einleitende und abschließende Bemerkungen sowie Zeitlimit.
- Wählen Sie Empfänger für die Umfrage aus.
- Veröffentlichen Sie die Umfrage für die ausgewählten Benutzern oder Gruppen.

Hinweis:
Der Umfrage-Designer ersetzt den Ersteller der Umfrage in der Anwendung „Legacy-Umfragen“. Wenn Sie Internet Explorer Version 8 oder eine frühere Version verwenden, leitet das System Sie an den Ersteller von Umfragen weiter.

Zugehörige Informationen

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage auswählen

Eine Umfrage im Umfragedesigner veröffentlichen

Elemente des Umfragedesigners

Der Umfragedesigner ist über zugänglich **Umfrage** > **Umfragedesigner**.

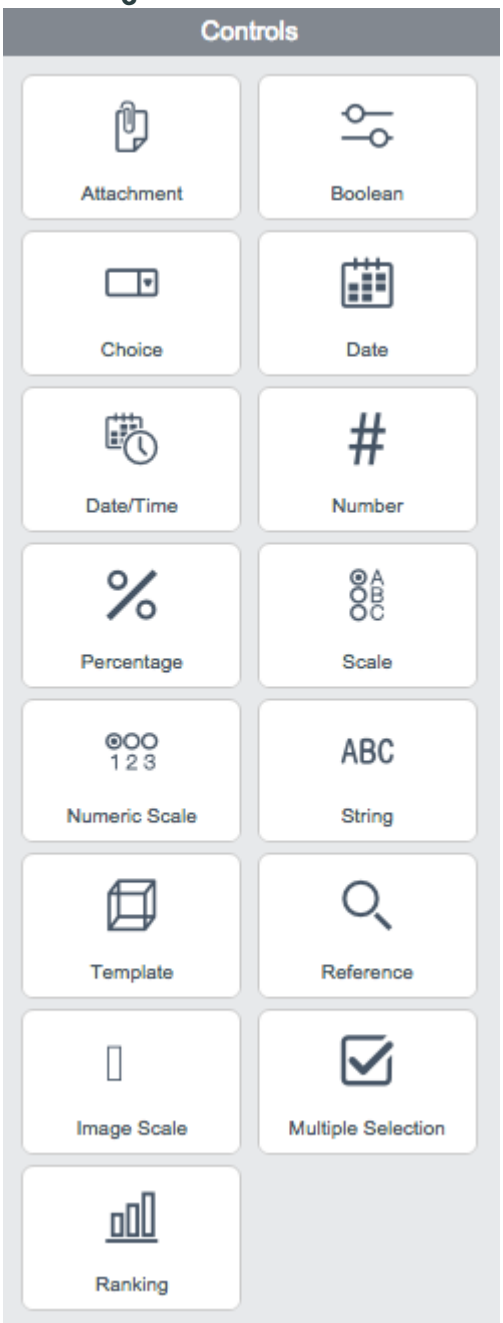
Der Umfragedesigner enthält die Registerkarte „ **Steuerungen** “ , die Registerkarte „ **Fragen** “, die Registerkarte „ **Kategorien** “,eine Kopfzeile und die Design-Canvas.

Registerkarte „Steuerungen“

Um eine Frage zu erstellen, ziehen Sie das entsprechende Datentypsteuerelement aus der Palette **Steuerungen** und legen es auf das Designer-Canvas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen



Die Bewertungsmodule bietet eine integrierte Funktion zur Ergebnisberechnung, mit der Antworten auf bewertete Fragendatentypen in Werte von 0 bis 10 umgewandelt werden.

Fragedatentypen

Datentyp	Bewertet	Beschreibung
Anhang	Nein	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.
Boolean	Ja	Frage mit einer Checkbox oder *Ja* und *Nein* als Auswahlmöglichkeiten für Benutzerantworten.
Auswahl	Ja	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition des Felds **Auswahlmöglichkeiten** unter Eine Frage im Umfragedesigner erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragedatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Bewertet	Beschreibung
Datum	Nein	Datumsfeld.
Datum/Uhrzeit	Nein	Datum- und Uhrzeitfeld.
Nummer	Nein	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.
Prozentsatz	Nein	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.
Skala	Ja	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt.
Numerische Skala	Ja	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt.
Zeichenfolge	Nein	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld.
Vorlage	Ja	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Details finden Sie unter Quizbewertungslisten.
Referenz	Nein	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer. Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „sys_user“ angeben.
Bildskalierung	Ja	Frage mit einer Auswahl an Bildern, die ausgewählt werden können. Eine Vorlage kann verwendet werden, um dieselben Bilder auf mehrere Fragen anzuwenden.
Mehrfachauswahl	Ja	Frage mit mehreren Checkboxen, die ausgewählt werden können.
Rangfolge		Frage mit einem Reihenfolgenwert, der für jede Option ausgewählt werden soll. Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

Registerkarte „Fragen“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metriken angezeigt, die dem Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Fragen zu suchen. Jede Metrik wird mit Namen und Typ angezeigt.

Registerkarte „Kategorien“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metrikkategorien angezeigt, die dem Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Alle Metriken im Fragenpool werden unter der entsprechenden Metrikkategorie gruppiert. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Kategorien oder Fragen zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Header-Leiste

Die Registerkarten in der Kopfleiste zeigen Ansichten und ein Menü mit Funktionen an. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Ansicht auf dem Canvas zu ändern:

- **Design**: Fügen Sie die Eigenschaften von Kategorien und Fragen hinzu und konfigurieren Sie sie. Dies ist die Standardansicht.
- **Konfiguration**: Erstellen Sie Einführungen und Endnotizen für Umfragen und wählen Sie eine Signatur.
- **Verfügbarkeit**: Wählen Sie die Empfänger für jede Kategorie in der Umfrage aus.

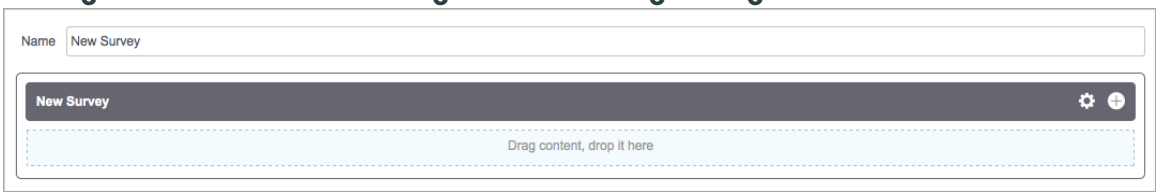
Zeigen Sie auf das Menüsymbol ( ), um eine Option auszuwählen. Die Liste der Optionen hängt von der aktuell geöffneten Umfrage ab.

- **Speichern**: Speichern Sie die aktuelle Umfrage, ohne deren Status zu ändern.
- **Vorschau**: Zeigen Sie eine Vorschau der Umfrage an, wie sie den Empfängern angezeigt wird.
- **Veröffentlichen**: Verteilen Sie die Umfrage an die ausgewählten Empfänger.
- **Speichern und veröffentlichen**: Speichern Sie die Umfrage im Status **Entwurf** und verteilen Sie die Umfrage in einem Schritt.
- **Neue Umfrage**: Öffnen Sie ein neues Canvas für eine neue Umfrage.
- **Umfrage laden**: Zeigen Sie eine Liste der vorhandenen Umfragen an.
- **Umfrage kopieren**: Kopieren Sie die aktuelle Umfrage.

Design-Canvas

Neue Umfragen werden im Canvas der Ansicht **Design** geöffnet. Das Feld **Name** der Umfrage erscheint über der ersten Kategorie im Canvas. Im Kategoriencontainer wird ein leeres Fragenfeld angezeigt.

Anfängliches Canvas-Erscheinungsbild des Umfrage-Designers



Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren

Konfigurationseinstellungen gelten für die gesamte Umfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_creator, survey_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition im Umfragedesigner.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Umfragedesigner-Konfiguration“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Konfiguration des Umfragedesigners“..

5. Wechseln Sie zur Registerkarte **Verfügbarkeit**, und füllen Sie das Formular aus.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertungsliste anzeigen

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage auswählen

Eine Umfrage im Umfragedesigner veröffentlichen

Ereignisplanung

Eine Bewertungssignatur erstellen

Umfragekategorien

Umfragekategorien bieten eine Möglichkeit, Fragen zu einem ähnlichen Thema für eine bestimmte Umfrage zusammenzufassen.

Pro Umfragedefinition muss mindestens eine Erhebungskategorie vorhanden sein, und jede Umfragefrage muss einer Kategorie zugeordnet werden. Beim Anlegen einer Umfrage generiert das System eine Kategorie, zu der alle Fragen gehören.

Für einfache Umfragen genügt normalerweise eine Kategorie. Erwägen Sie das Erstellen zusätzlicher Kategorien, wenn Sie eine der folgenden Aufgaben ausführen möchten.

- Trennen Sie die Fragengruppen in dem Fragebogen der Umfrage nach Kategorien, die einklappbar sind.
- Erstellen Sie Berichte über Kategoriebewertungen, die basierend auf den Antworten für alle Fragen innerhalb der Kategorien berechnet werden.

Kategorie im Umfragedesigner erstellen

Eine Kategorie stellt ein Thema für die Bewertung eines bestimmten Elements des Umfragethemas dar und enthält Fragen zu diesem Thema.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Umfrage erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen der Umfrage. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern und bei Bedarf weitere Kategorien erstellen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**.
2. Geben Sie den Namen der Umfrage in das Feld **Name** ein.
   Das System verwendet diesen Namen als Namen der Umfrage und der ersten Kategorie.
3. Um die Kategorie zu konfigurieren, klicken Sie auf das Zahnradsymbol in der Titelleiste und führen die folgenden Schritte im Dialogfeld „Eigenschaften“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie einen neuen Namen und eine Beschreibung für die Kategorie ein.

b. Geben Sie in das Feld **Details** Text ein, der den Empfängern die Kategorie vorstellt oder erklärt.

c. Drücken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld „Eigenschaften“ zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

4. Um eine neue Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste einer vorhandenen Kategorie auf das Symbol **+**.
   Die neue Kategorie wird unter der Kategorie angezeigt, die Sie zum Erstellen ausgewählt haben. Sie können auf das Symbol **X** in einer Kategoriekopfzeile klicken, um eine fehlerhaft hinzugefügte Kategorie zu löschen.

Eine Umfragekategorie in einer Umfrage erstellen

Sie können eine vorhandene Umfrage ändern, um eine oder mehrere Umfragekategorien hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Umfrage ist nur eine Kategorie erforderlich. Sie können jedoch nach Bedarf weitere Kategorien hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Öffnen Sie in der zu **Metrikkategorien** zugehörigen Liste eine Kategorie oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Umfragekategorie wird als Datensatz in der Tabelle „Metrikkategorie“ [asmt_metric_category] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
4. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Umfragekategorie ein.
   Der Kategoriename wird auf Fragebögen angezeigt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft.
   - Es gibt mehr als eine Kategorie für die Umfrage.
   - Es gibt nur eine Kategorie, deren Name sich vom Namen der Umfragedefinition unterscheidet. Wenn Sie mit dem Ersteller der Umfrage eine Umfrage erstellen, stimmt der Kategoriename mit dem Namen der Umfragedefinition überein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zu **Assessment-Metriken** und **Benutzer** zugehörigen Listen werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Frage im Umfragedesigner erstellen

Sie können im Umfrage-Designer für jede Kategorie mehrere Fragen erstellen. Jede Frage kann jedoch nur einer Kategorie zugeordnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Datentyp, den Sie für jede Frage auswählen, bestimmt, wie sie von Umfrageempfängern beantwortet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ziehen Sie in der Entwurfsansicht ein Datentypsymbol aus der Steuerungspalette und legen Sie es in einem Kategoriencontainer ab.
2. Um die Frage zu konfigurieren, klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.
   Das Dialogfeld „Eigenschaften“ wird geöffnet.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Eigenschaften“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Eigenschaften“.
4. Um spezielle Bedingungen zu erstellen, die erfüllt sein müssen, bevor die Frage in der Umfrage angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte „Abhängigkeit“.
   Die Frage muss den Datentyp **Boolean**, **Auswahl**, **Skala** oder **Vorlage** haben.

   Zum Beispiel ist die Frage „Wie viele Bundesstaaten haben Sie in Indien besucht?“ eine abhängige Frage für die aktuelle Frage „Haben Sie einen anderen Bundesstaat in Indien besucht?“. Die abhängige Frage wird nur dann genau unter der aktuellen Frage angezeigt, wenn Ihre Antwort die Bedingung in der aktuellen Frage erfüllt. Andernfalls wird die abhängige Frage an keiner Stelle in der Umfrage angezeigt.
5. Wählen Sie im Feld **Angezeigt, wenn** eine Frage.
   Das System wählt den entsprechenden Operator aus und zeigt die möglichen Antworten auf die ausgewählte Frage an.
6. Wählen Sie die Antwort aus, die die Bedingung erfüllt.
   Sie können mehrere Antworten auswählen. Ausgewählte Antworten werden durch ein Häkchen angezeigt.

   Das System verhindert rekursive Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
7. Drücken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld „Frageeigenschaften“ zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.
8. Um eine Frage mit demselben Datentyp wie eine vorhandene Frage in der Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste der vorhandenen Frage auf das Symbol **+**.
9. Ziehen Sie die Fragen per Drag & Drop, um ihre Reihenfolge innerhalb einer Kategorie zu ändern, oder verschieben Sie sie zwischen den Kategorien.
10. Um eine Frage zu löschen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol **X**.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Datentypen für Umfragefragen

Sie müssen für jede Umfragefrage einen Datentyp auswählen. Der Datentyp bestimmt das Format der Frage und die Art der Daten, die in Umfragefragebögen erfasst werden.

Für Umfragen stehen folgende Datentypen zur Verfügung:

Datentyp „Anlage“

Bei Fragebögen können Benutzer eine oder mehrere Dateien an eine Frage anhängen.

Benutzer klicken auf das Symbol „Anlagen verwalten“ und wählen eine oder mehrere Dateien im Popupfenster „Anlagen“ aus, um sie an die Frage anzuhängen. In diesem Fenster können Benutzer Folgendes ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Liste der angehängten Dateien anzeigen.
- Eine angehängte Datei in einem separaten Fenster anzeigen.
- Eine angehängte Datei umbenennen.
- Dateien hinzufügen oder löschen.

Nach dem Senden einer Umfrage können Anlagen nicht aktualisiert oder gelöscht werden.

Jeder von der Plattform unterstützte Dateityp kann an eine Frage angehängt werden. Eine oder mehrere Dateien können an eine Frage angehängt werden, während Sie eine Umfrage durchführen oder ein Assessment abschließen.

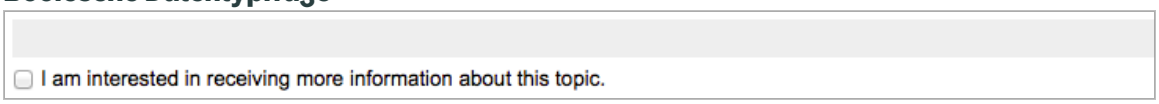
Der Assessment-Administrator kann die Anlagen einer einzelnen Frage sowie die der Umfrage zugeordneten Anlagen sehen.

Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Datentyp „Boolean“

Bei Fragebögen wählen Benutzer neben einer Anweisung eine Checkbox aus oder lassen die Checkbox deaktiviert.

Boolesche Datentypfrage

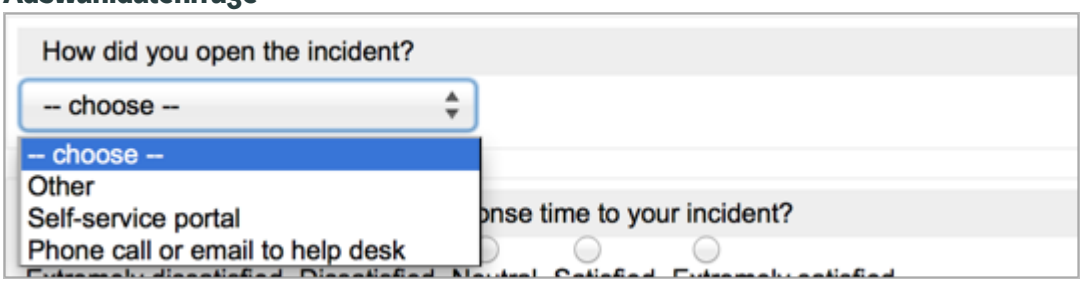


Wenn Sie **Boolean** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn es am besten ist, wenn Benutzer die Checkbox aktivieren.

Datentyp „Auswahl“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Auswahlliste aus.

Auswahldatenfrage



Wenn Sie **Auswahl** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

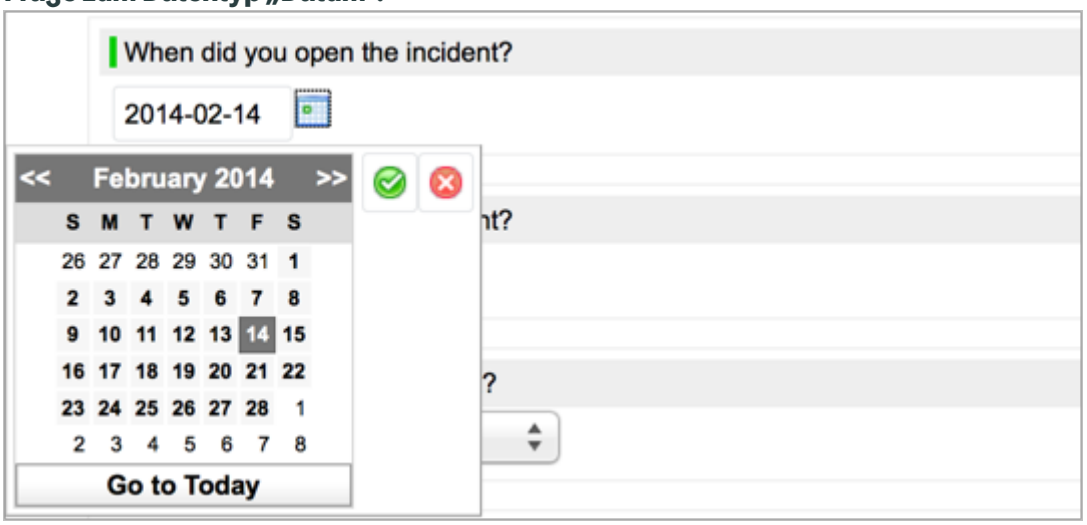
Datentypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“

Die Datentypen **Datum** und **Datum/Uhrzeit** sind ähnlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

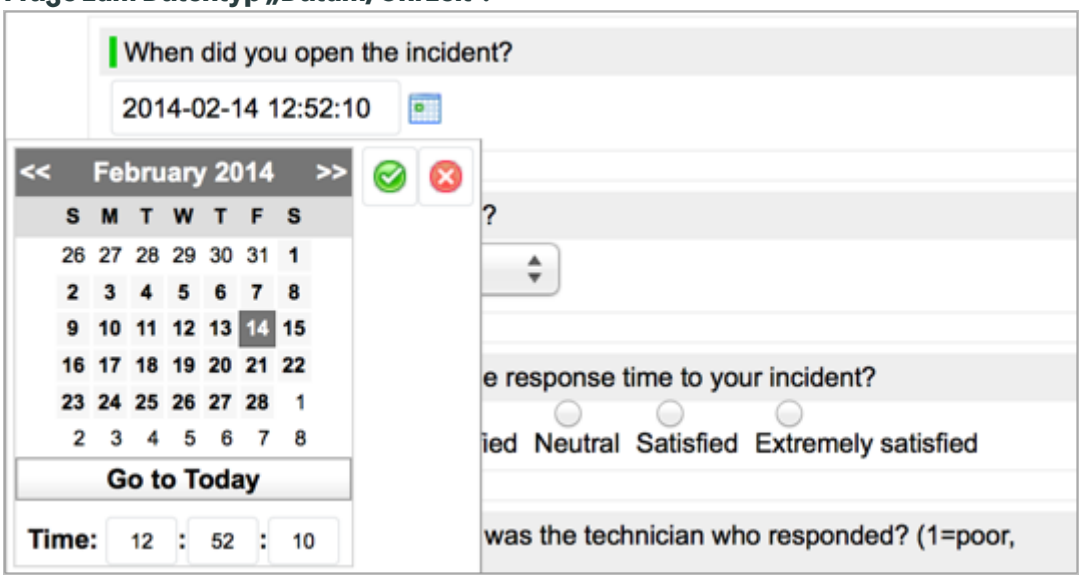
- **Datum:** Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Datum aus.

Frage zum Datentyp „Datum“.



- **Datum/Uhrzeit:** Bei Fragebögen wählen Benutzer Datum und Uhrzeit aus.

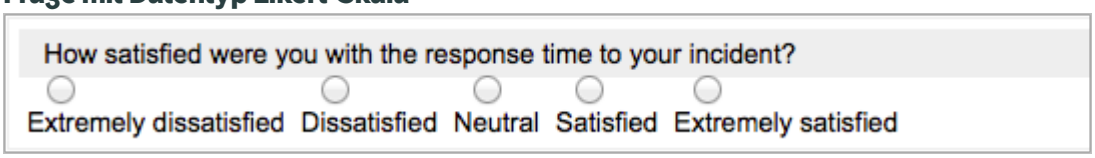
Frage zum Datentyp „Datum/Uhrzeit“.



Datentyp „Likert-Skala“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Multiple-Choice-Wert aus einer benutzerdefinierten Likert-Skala aus. Jede Antwortoption wird durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt. Eine Likert-Frage, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Antwortmöglichkeiten **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwierig**.

Frage mit Datentyp Likert-Skala



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

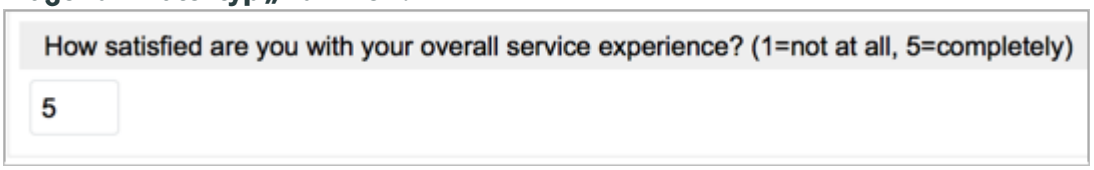
Wenn Sie **Likert-Skala** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentyp „Zahl“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Nummer“.



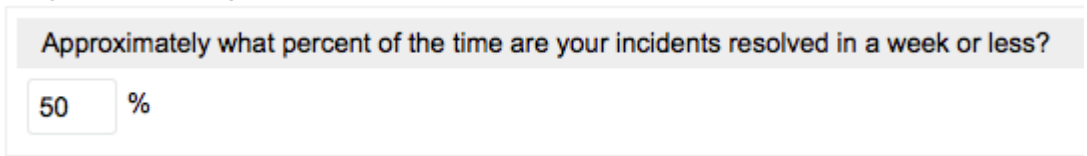
Wenn Sie **Zahl** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn eine höhere Zahl besser ist, beispielsweise für eine Frage, die die Anzahl der Verkäufe in einem Quartal misst.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Geben Sie die zulässigen Antworten im Fragentext an.

Datentyp „Prozentsatz“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Prozent“.



Wenn Sie **Prozentsatz** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn ein höherer Prozentsatz besser ist, z. B. für eine Frage, die den Prozentsatz der Arbeit misst, die ein Agent ausgeführt hat.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Generell sind **0** und **100** geeignete Mindest- und Höchstwerte. Wenn Sie andere Werte als **0** und **100** wählen, ist es normalerweise am besten, die Anzahl der akzeptablen Antworten im Fragentext anzugeben.

Datentyp „Referenz“

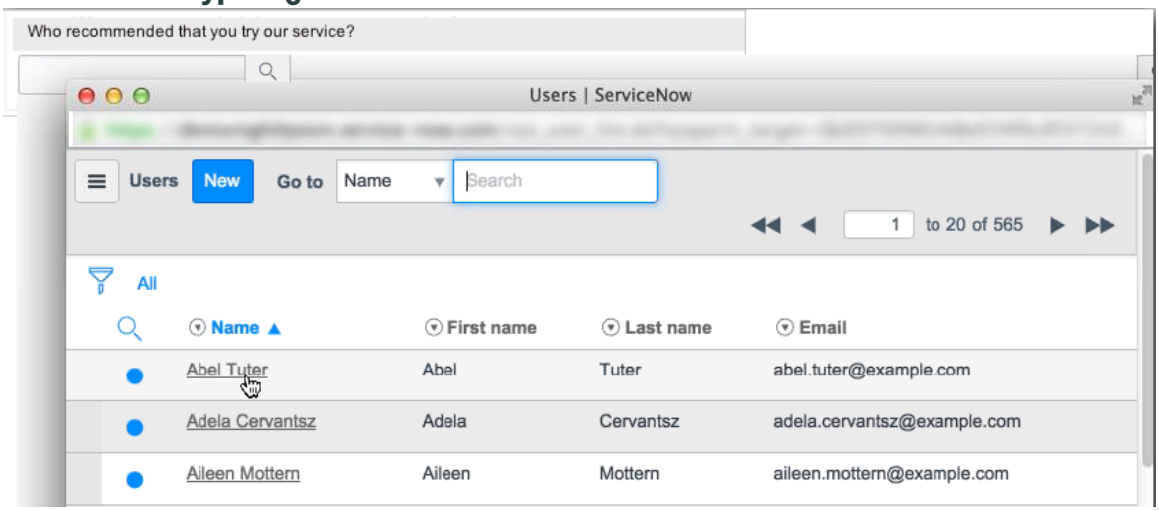
Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Liste aus, die aus einer angegebenen Referenztabelle generiert wird. Das Antwortfeld unterstützt die automatische Vervollständigung.

Hinweis:
Referenzqualifizierer werden nicht unterstützt.

Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen als Antwort auf eine Frage auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „Benutzer [sys_user]“ angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenzdatentyp-Frage



Datentyp „Zeichenfolge“

Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Wenn Sie **Zeichenfolge** auswählen, wird das Feld **Zeichenfolgenoption** angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie das Zeichenfolgenfeld auf Fragebögen angezeigt wird:

- **Einzeilig**



- **Einzeilig breit**



- **Mehrzeilig**



Datentyp „Vorlage“

Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Um diesen Datentyp verwenden zu können, muss eine Fragenvorlage definiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

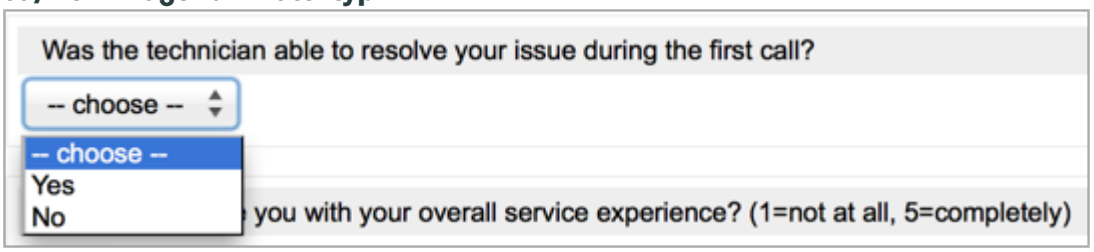
Wenn Sie **Vorlage** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Vorlage**: Wählen Sie eine Vorlage.
- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Vorlagendefinition **Wert** am besten ist.

Datentyp „Ja/Nein“

Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus.

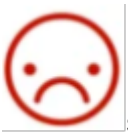
Ja/Nein-Frage zum Datentyp



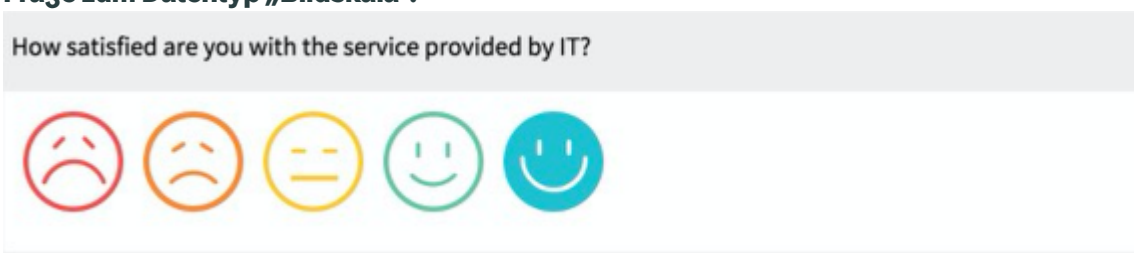
Wenn Sie **Ja/Nein** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn **Ja** die beste Antwort ist.

Datentyp „Bildskalierung“

Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Bild aus einer vordefinierten Gruppe von Bildern als Antwort aus. Fragen mit Bildskalierung können auch in einer Vorlage verwendet werden, um die Leistung bei Umfragen mit denselben Antwortmöglichkeiten zu verbessern.

Es werden fünf Emojis, ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden), bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es können zwei Bilder hochgeladen werden, eines für den ausgewählten Fall und eines für den nicht ausgewählten Fall. Zum Beispiel kann das ausgewählte Bild  sein, und das nicht ausgewählte Bild kann  sein. Größere Bilder werden auf 64 x 64 Pixel reduziert.

Frage zum Datentyp „Bildskala“.



Das Ergebnisverhalten hängt vom Vorhandensein hochgeladener Bilder ab. Wenn kein ausgewähltes Bild hochgeladen wird, erscheint die Frage leer.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Ja	Nicht ausgewähltes Bild wird geladen. Durch Klicken auf das Bild wird es in das ausgewählte Bild geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Nein	Das ausgewählte Bild wird mit einer Opazität von 50 % geladen. Durch Klicken auf das Bild wird die Deckkraft auf 100 % geändert.
Nein	Ja	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.
Nein	Nein	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.

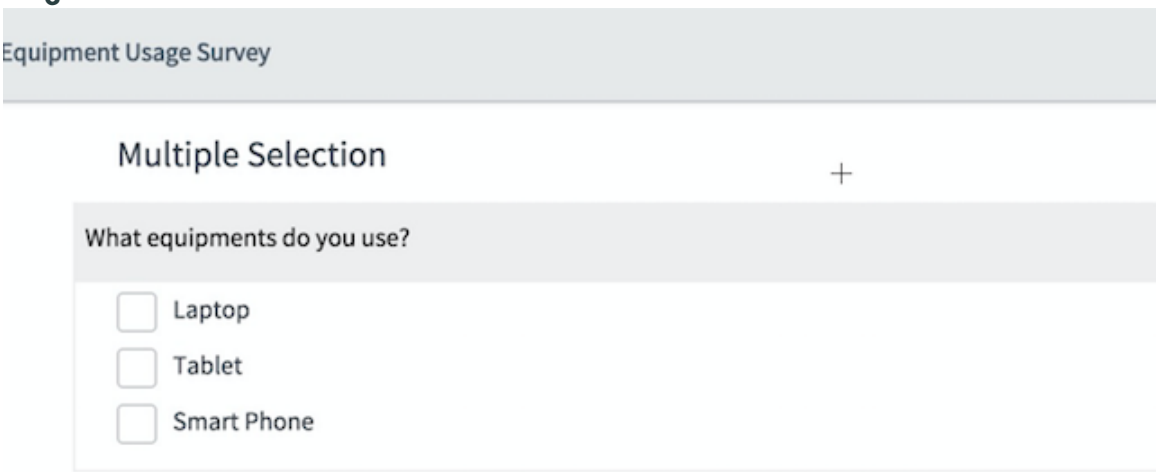
Hinweis:

- Die Option „N/V“ wird für Fragen des Typs „Bildskalierung“ nicht unterstützt.
- Bei einer Frage vom Typ „Bildskala“ wird eine leere Zeichenfolge als Antwort für eine ausgeblendete und abhängige Frage eines nicht ausgewählten Bildes gespeichert.

Datentyp „Mehrfachauswahl“

Bei Fragebögen können Benutzer mehrere Checkboxen aktivieren, die alle zutreffenden Antworten angeben. So kann beispielsweise ein Benutzer angewiesen werden, bei einer Mehrfachauswahlfrage „Alle zutreffenden auswählen“ zu wählen.

Frage mit Mehrfachauswahl



Datentyp „Rangfolge“

Auf Fragebögen können Benutzer für jede Option eine andere Reihenfolge auswählen, um sie zu ordnen. Die Drag-and-Drop-Funktion wird ebenfalls unterstützt, sodass ein Benutzer die Zahl entweder eingeben oder einfach eine Option ziehen kann.

Festlegen der Reihenfolge der Optionen



Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Metriktyp

Erstellen Sie Ihren eigenen benutzerdefinierten Metriktyp, wenn Sie den gewünschten Metriktyp im Umfragedesigner beim Entwerfen von Umfragen nicht finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin, survey_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Modul „Benutzerdefinierter Metriktyp“ für Umfragen verwenden, um den benutzerdefinierten Metriktyp zu erstellen. Wenn Sie den benutzerdefinierten Metriktyp mit Now Mobile-Appfestlegen, stellen Sie sicher, dass die Widgets das aktuelle Design des mobilen Mitarbeiters Serviceportalunterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Typ „Benutzerdefinierte Metrik“**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Benutzerdefinierte Metriken“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Benutzerdefinierte Metrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Benutzerdefinierte Metrik“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

- Das Aktualisieren oder Löschen vorhandener Werte in den Feldern **Makro**, **Widget**und **Ergebnistyp** kann zu inkonsistenten Auswirkungen führen.
- Der benutzerdefinierte Metriktyp, den Sie erstellt haben, wird für die öffentlichen Umfragen nicht angezeigt. Um sie für die öffentlichen Umfragen sichtbar zu machen, öffnen Sie die Konfiguration Serviceportal, und konfigurieren Sie Ihr Umfrage-Widget so, dass sie öffentlich verfügbar ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Widget-Sicherheit finden Sie unter Widget-Sicherheit konfigurieren .
- Wenn der benutzerdefinierte Metriktyp inaktiv oder gelöscht ist, wird die Frage im Umfrageformular nicht dargestellt.
- Wenn der Wert im Feld **Makro** oder **Widget** aktualisiert wird, wird der aktualisierte Wert zum Rendern eines Umfrageformulars verwendet, auch wenn vor dem Aktualisieren der Werte für Makros oder Widgets eine Instanz erstellt wurde.

Eine Umfrage im Umfragedesigner bearbeiten

Sie können Umfragen mit dem Umfrage-Designer ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Umfrage auch nach ihrer Verteilung mit den folgenden Ergebnissen bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hinzugefügte Fragen sind nur für Umfragen verfügbar, die nach dieser Änderung verteilt werden.
- Änderungen an bestehenden Fragen stehen den Nutzern unmittelbar vor der Abgabe der Umfrage oder während der Wiederholungsphase zur Verfügung. Dazu gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.
- Gelöschte Fragen werden auch aus den verteilten Umfragen in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Hinweis:
Sie können nur eine Umfrage bearbeiten, die denselben Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**.
2. Zeigen Sie in der Kopfzeile der Umfrage auf das Menüsymbol und wählen Sie **Umfrage laden**.
3. Wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus, und ändern Sie sie nach Bedarf.
4. Zeigen Sie in der Kopfzeile der Umfrage auf das Menüsymbol und wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und veröffentlichen**aus.
   Wenn Sie die bearbeitete Umfrage veröffentlichen, generiert das System Umfrageinstanzen für alle zugehörigen Umfragebenutzer.

Kategoriengewichtungen für eine Umfrage konfigurieren

Sie können jeder Kategorie in einer Umfrage eine Gewichtung zuweisen. Das System berechnet die Ergebnisse aus der von Ihnen konfigurierten Gewichtung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie das Formular „Umfragekategorie“, um das Feld **Gewichtung** anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gewichtungen werden standardmäßig auf den Wert **10** gesetzt, der aber geändert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus.
2. Wählen Sie im Formular Umfragedefinition eine Kategorie aus der zu **Metrikkategorien** zugehörigen Liste aus.
3. Bearbeiten Sie den Standardgewichtungswert.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Umfrageinstanz anzeigen

Eine Umfrageinstanz stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen ist. Sie können eine Instanz anzeigen, um zu überprüfen, ob Umfrageinstanzen erstellt wurden, um den Status einer Umfrageinstanz zu überprüfen oder um eine Umfrageinstanz neu zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageinstanzen**.

   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:

   - **Für Entnahme freigegeben**: Zeigt Umfrageinstanzen an, die vom Benutzer erstellt werden können. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Umfrageinstanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt abgeschlossene Umfragen an. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt Umfrageinstanzen an, die abgebrochen wurden. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Umfrageinstanzen in allen Status an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.

2. Öffnen Sie eine Umfrageinstanz aus dem erforderlichen Untermodul.

   Standardmäßig werden die folgenden Felder im Formular „Umfrageinstanz“ für alle Submodule mit Ausnahme von **Abgeschlossen**angezeigt.

   Hinweis:

   - Wenn Sie eine Instanz im Untermodul **Abgeschlossen** öffnen, werden Sie auf die Antwortseite des Benutzers weitergeleitet.
   - Jede Umfrageinstanz wird als Datensatz in der Bewertungsinstanztabelle [asmt_assessment_instance] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Umfrageinstanzformular.

Zugehörige Informationen

Zeiträume planen

Ereignisplanung

Umfragebenutzer und -gruppen

Umfragebenutzer und Umfragebenutzergruppen helfen Umfrageadministratoren zu steuern, wer an Umfragen teilnehmen kann.

Umfrageadministratoren können eine Umfrage einschränken, sodass nur bestimmte Benutzer darauf zugreifen können, es sei denn, ein Umfrageadministrator weist die Umfrage manuell einem anderen Benutzer zu. Benutzergruppen für Umfragen bieten die Möglichkeit, mehrere Umfragebenutzer schnell festzulegen.

Umfragebenutzer verwalten

Die Liste der Umfragebenutzer einer Umfrage ist in den Formularen „Umfragedefinition“ und „Umfragekategorie“ sichtbar. Sie können jederzeit Benutzer zu der Liste der Umfragebenutzer hinzufügen oder daraus entfernen. Beachten Sie, dass durch das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Festlegen eines Umfragebenutzers keine Umfrageinstanz für diesen Benutzer automatisch generiert wird, es sei denn, die folgenden beiden Bedingungen sind erfüllt:

- Der Zeitraum der Umfragedefinition **Zeitplan** ist auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** eingestellt. In diesem Fall weist das System jedem Umfragebenutzer zu Beginn jedes Planungszeitraums eine neue Umfrageinstanz zu.
- Dem Benutzer liegen keine Fälle der Umfrage vor, die unvollständig sind oder deren Ablaufdatum noch nicht erreicht sind.

Sie können Umfragebenutzer über den Umfrage-Designer, das Umfragedefinitionsformular oder das Umfragekategorienformular festlegen.

Hinweis:
Erstellen Sie keine Umfragebenutzer, wenn Auslösebedingungen für eine Umfrage vorliegen. Verwenden Sie stattdessen das Formular „Auslöserbedingungen“, um Benutzer zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Umfragekategorien

Umfragedefinitionen

Eine Umfragebenutzergruppe erstellen

Umfragebenutzergruppen sind Gruppen, bei denen das Feld **Typ** auf Umfrage festgelegt ist und nur die Informationen anzeigt, die für Umfragen am relevantesten sind. Sie können Umfragengruppen oder beliebige Benutzergruppen Umfragen zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Obwohl es möglich ist, Mitglieder einer beliebigen Gruppe als Benutzer einer Umfrage zu benennen, ist ein Grund für die Erstellung einer Umfragegruppe, diese bequem im Umfragemodul **Benutzergruppen** anzuzeigen.

Standardmäßig ist die Benutzergruppe Umfrageersteller verfügbar. Wenn Sie dieser Gruppe einen Benutzer hinzufügen, wird dem Benutzer die Rolle „survey_creator“ zugewiesen, um Umfragen, Quiz oder Bewertungen zu erstellen und nur die vom Benutzer erstellten Umfragen, Quiz oder Zuweisungen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Benutzergruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Gruppenformular aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Gruppenmitglieder** und **Gruppen** werden angezeigt.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Gruppenmitglieder hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** auf **Bearbeiten**.

b. Wählen Sie Benutzer aus der Liste auf der linken Seite aus und fügen Sie sie zur **Gruppenmitgliederliste** auf der rechten Seite hinzu.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Create a group

Im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage auswählen

Sie können Umfragebenutzer zuweisen, während Sie die Umfrage entwerfen oder ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Klicken Sie im Umfrage-Designer auf das Tab **Verfügbarkeit**.
2. Wählen Sie unter **Zugriff durch:** die Option **Bestimmte Benutzer** und wählen Sie dann Benutzer aus.
3. Falls gewünscht, wählen Sie die Checkbox **Nur Umfragegruppen** und wählen Sie dann die Umfragebenutzergruppen oder andere Gruppen aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Umfragebenutzer bestimmen

Sie können jeweils einen Umfragebenutzer im Formular „Umfragedefinition“ festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
   Es muss mindestens eine Kategorie vorhanden sein.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** auf **Neu**.
4. Wählen Sie einen **Benutzer**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Umfragedefinition“ wird wieder geöffnet.
6. **Wahlweise:** Um Umfragebenutzer zu entfernen, aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** die Checkbox neben dem Benutzer und wählen Sie dann **Löschen** aus der Aktionsliste unter der Liste aus.

Mehrere Umfragebenutzer gleichzeitig festlegen oder entfernen

Verwenden Sie das Formular „Umfragekategorie“, um mehrere Umfragebenutzer gleichzeitig zu bestimmen oder zu entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine Kategorie.
   Sie können eine beliebige Kategorie auswählen. Das System wendet Umfragebenutzeränderungen automatisch auf alle Kategorien der Umfrage an.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um Umfragebenutzer hinzuzufügen oder zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um zur Umfragekategorie zurückzukehren.
   Die Änderungen spiegeln sich auch in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** wider.

Empfängern ermöglichen, eine Umfrage erneut durchzuführen

Sie können eine Umfrage so konfigurieren, dass Empfänger ihre Antworten beliebig oft bis zum Fälligkeitsdatum der Umfrage erneut einreichen können.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie das Formular „Umfragedefinition“, um das Feld **Wiederholung zulassen** anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter

Konfigurieren Sie das Formular .

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ergebnisse werden für die Umfrage erst berechnet, wenn die konfigurierte Dauer abgelaufen ist. Die Karte in der Warteschlange des Benutzers bleibt bis zum Fälligkeitsdatum der Umfrage sichtbar, und eine Schaltfläche wird angezeigt, um Wiederholungen zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.
2. Wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Wiederholung zulassen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Umfrage kopieren

Erstellen Sie eine Kopie einer Umfrage mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand im Zusammenhang mit der Erstellung einer weiteren Umfrage mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslöserbedingungen werden nicht kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Umfrage veröffentlichen

Sie müssen eine Umfrage veröffentlichen, damit Personen Umfrageinstanzen empfangen und abschließen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Feld **Status** im Formular „Umfragedefinition“ gibt an, ob sich die Umfrage im Status **Entwurf** oder **Veröffentlicht** befindet.

Hinweis:
Sie können eine Umfrage nach Veröffentlichen nicht in den Zustand **Entwurf** zurückversetzen. Sie haben die Möglichkeit, eine Umfrage zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Umfrage Umfragen** anzeigen, und wählen Sie eine Umfrage aus, die veröffentlicht werden soll.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Wenn Sie eine Umfrage veröffentlichen, generiert das System Umfrageinstanzen für alle zugehörigen Umfragebenutzer. Sie können die Umfrage manuell anderen Benutzern zuordnen.

Eine Umfrage im Umfragedesigner veröffentlichen

Sie müssen Änderungen an einer Umfrage speichern, bevor Sie sie an die angegebenen Empfänger oder Gruppen veröffentlichen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Zeigen Sie im Umfrage-Designer auf das Menü und wählen Sie **Umfrage laden**.
2. Wählen Sie eine Umfrage zur Veröffentlichung aus.
3. Um eine Vorschau der Umfrage als Benutzer anzuzeigen, zeigen Sie auf das Menüsymbol und klicken Sie auf **Vorschau**.
4. Wenn Sie mit der Umfrage zufrieden sind, klicken Sie entweder auf **Speichern und veröffentlichen** oder **Veröffentlichen**, um sie zu verteilen.
   Wenn Sie eine Umfrage veröffentlichen, sendet das System E-Mail-Benachrichtigungen an die Empfänger und deren Manager. Das System zeigt einen Link zur Umfrage auf einer Karte im Portal „Meine Bewertungen und Umfragen“ jedes Empfängers an.

Das Erscheinungsbild einer Umfrage anpassen

Legen Sie als Bewertungs- und Umfrageadministrator Eigenschaften fest, um die Farbe verschiedener Elemente in den Fragebögen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie für Farbeigenschaften entweder einen HTML-Farbnamen oder einen Hexadezimalwert (hex) ein. Bei Hex-Werten ist das Zeichen `#` verbindlich. Bei Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Wenn beispielsweise alle der folgenden Formate gültig sind: `LightGray`, `lightgray`und `#D3D3D3`, wird neben dem Feld eine Vorschau der Farbe angezeigt.

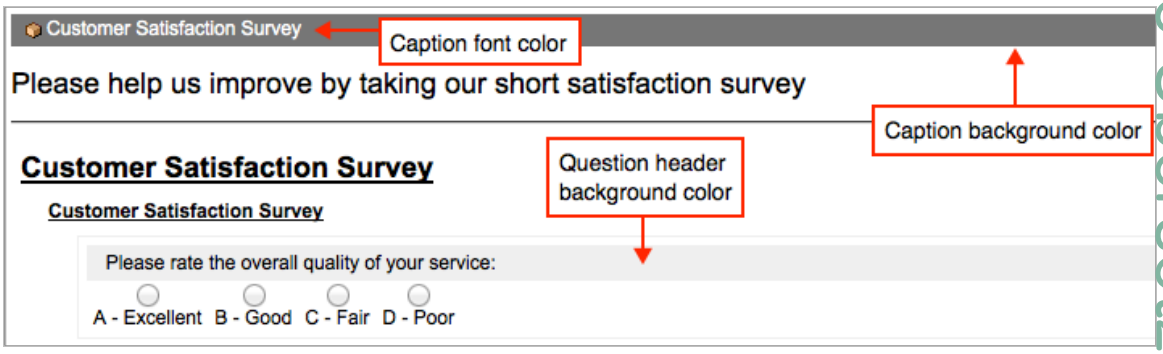
Die von Ihnen vorgenommenen Anpassungen gelten für alle Bewertungen und Umfragen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Bewertungen** > **Administrator** > **Assessment-Eigenschaften**
   - **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**

   Eine Beschreibung der Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften von .
2. Bearbeiten Sie die Eigenschaften auf der Seite „Eigenschaften“ nach Bedarf.
   Der folgende Screenshot zeigt, welche Teile der Bewertungsfragebögen von den Eigenschaften gesteuert werden.

   Hinweis:
   Sie können die Schriftfarbe der Beschriftung, die **Hintergrundfarbe der Beschriftung und die HintergrundfarbedesFragenheaders** nur anpassen, wenn Next Experience deaktiviert ist.



3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Leeren Sie den Cache des Browsers, um Updates anzuzeigen.

Umfragedefinitionen

Eine Umfragedefinition ist der Stammdatensatz, auf dem eine Umfrage erstellt wird.

Der Umfrage-Designer generiert automatisch eine Umfragedefinition, wenn Sie die Umfrage speichern oder veröffentlichen. Umfrageadministratoren können die Umfragedefinition ändern, um zusätzliche Optionen für die Umfrage zu konfigurieren oder die Umfrage zu veröffentlichen, wenn sie zur Verteilung bereit ist.

Umfrageadministratoren und Umfrageleser können Umfrageeinladungen auch direkt aus der Umfragedefinition an Benutzer senden.

Zugehörige Informationen

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Umfragedefinition ändern

Sie können zusätzliche Optionen für eine Umfragedefinition konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, survey_creator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
   Jede Umfragedefinition wird als Datensatz in der Bewertungsmetriktyptabelle [asmt_metric_type] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
   Die Diagramme **Antworttrend** mit dem wöchentlichen Trend der Umfrageinstanzanzahl und **Umfragezusammenfassung** mit der Gesamtantwort auf Grundlage der Instanzstatus werden angezeigt.
3. Ändern Sie die Felder im Formular „Umfragedefinition“.

Hinweis:
Sie können nur eine Umfrage bearbeiten, die denselben Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Umfragedefinitionsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Umfrage, die auf dem Fragebogen erscheint.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Umfrage.
Aktiv	Checkbox, um die Umfragedefinition zu aktivieren. Wenn die Checkbox **Aktiv** deaktiviert ist, können keine neuen Umfrageinstanzen generiert werden und Benutzer können vorhandene Umfrageinstanzen nicht abschließen. Verwenden Sie die Checkbox **Aktiv**, um eine veröffentlichte Umfrage zu deaktivieren oder zu aktivieren.
Besitzer	Besitzer der Umfrage. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Antworten anonymisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um sicherzustellen, dass alle Antworten für diese Umfrage ohne das Senden von Benutzernamen gespeichert werden. Wenn ein Benutzer eine Umfrage absendet, löscht das System für die zugehörige Umfrageinstanz das Feld **Zugewiesen an**. Umfrageantworten für anonyme Umfragen enthalten zudem keine Werte für **Zugewiesen an**. **Hinweis:** Das Feld **Zugewiesen an** ist gelöscht. Jeder Antwortsatz enthält jedoch die Felder **Erstellt von** und **Aktualisiert von**, auf die Benutzer mit der Rolle survey_admin zugreifen können.
Status	Status der Umfrage: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Erneute Bearbeitung zulassen	Checkbox, mit dem Benutzer ihre Antworten zu einer abgeschlossenen Umfrage ändern können. Benutzer können eine Umfrage bis zum Fälligkeitsdatum beliebig oft erneut einreichen. Nach diesem Datum entfernt das System die Umfrage von der Seite „Meine Bewertungen und Umfragen“ des Benutzers.
Regelmäßige Aufgabe	Scheduled Job, den das System für diese Umfragedefinition erstellt, wenn der Planungszeitraum ein Wiederholungsintervall ist. Das System legt fest,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	dass die regelmäßige Aufgabe gemäß dem ausgewählten Planungszeitraum ausgeführt wird. ○ Wenn Sie den Planungszeitraum ändern und die Umfragedefinition speichern, löscht das System die alte geplanten Aufgabe. ○ Wenn Sie einen wiederkehrenden Planungszeitraum ausgewählt haben, wird eine neue geplante Aufgabe erstellt. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan von **Täglich** zu **Wöchentlich** ändern und den Datensatz speichern: ○ Das System löscht die tägliche regelmäßige Aufgabe. ○ Erstellt eine wöchentliche, die eine Woche nach dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Dieses Feld ist für Administratoren nur sichtbar, wenn der Planungszeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** ist.
Bewertungsdauer	Die Zeit bis zum Abschluss der zugewiesenen Umfrageinstanzen ab dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrageinstanz generiert wird. Die Bewertungsdauer legt das Fälligkeitsdatum für jede Umfrageinstanz fest. Die Standarddauer beträgt 14 Tage. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld anzuzeigen.
Benachrichtigungen senden	Sendet Benachrichtigungen an die zugewiesenen Benutzer, wenn die Umfrage veröffentlicht wird, wenn ein aktives Benachrichtigungs-Setup vorhanden ist. Konfigurieren Sie das Formular, um das Feld anzuzeigen.
Weitere Optionen	
Beispielmetrik	Eine Metrik der aktuellen Umfrage, die Sie als Bild in die E-Mail oder Einladung einfügen können, die an einen Umfragebenutzer gesendet wird. Wenn der Umfragebenutzer in der E-Mail auf das Bild klickt oder während der HTML-Text in der Vorschau angezeigt wird, steht die gesamte Umfrage zur Verfügung. **Hinweis:** Sie können eine in diesem Feld ausgewählte Metrik nicht bearbeiten oder löschen.
Signatur	Bestätigung eines Umfrageempfängers von Anforderungen, Hinweisen oder Richtlinien im Zusammenhang mit der Umfrage. Für die Signatur muss der Empfänger möglicherweise ein Kontrollkästchen aktivieren oder eine vollständige Signatur eingeben, um zu überprüfen, ob diese Erklärungen gelesen wurden. Sie können Erklärungen anzeigen, ohne dass eine Signatur erforderlich ist. Wählen Sie eine vorhandene Signatur aus der Liste aus oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen. Das Signaturformular enthält die folgenden Felder: ○ **Name**: Beschreibender Name für diese Signatur. ○ **Signaturtyp**: Art der erforderlichen Signatur. Die Auswahlmöglichkeiten sind **Checkbox**, **Vollständiger Name** oder **Nur Erklärung**. Wenn **Nur Erklärung** ausgewählt wird, ist zum Senden der Umfrage keine Signatur erforderlich. ○ **Erklärung**: Text, den Sie den Empfängern anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist für die Eigenschaft **Authentifizierung für Benutzersignatur erforderlich** (`com.snc.assessment.signature_authentication`) die Authentifizierung der Benutzer erforderlich, wenn eine vollständige Namenssignatur bereitgestellt wird.
Zeitraum planen	Diese Option legt fest, wie oft ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführen kann und ob das System nach einem Zeitplan Umfrageinstanzen generiert. **Hinweis:** Wenn Sie eine Auslösebedingung für eine Umfrage verwenden, stellen Sie sicher, dass der Zeitplan auf **Keine Beschränkung** festgelegt ist. Auslöserbedingungen verwenden eine andere Methode, um zu regeln, wie oft Benutzer Umfrageinstanzen erhalten können.
Keine Einführungshinweise zur Umfrage anzeigen	Kontrollkästchen, um die Einführungshinweise zu überspringen, wenn eine Umfrage gestartet wird. Diese Funktionalität ist in den Produktversionen Now Platform und Serviceportal anwendbar.
Nummerierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Die Einstellung, auf der die Paginierung für die Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal basiert. ○ Kategorie: Standard ○ Frage: 1 Frage pro Seite (automatisch für Handys) ○ Keine: keine Paginierung **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
1-Klick-Umfrage	Ermöglicht eine Umfrage mit einem Klick im Service Portal. **Hinweis:** Diese Option kann ausgewählt werden, wenn die **Paginierungseinstellung der Service Portal-Ansicht** auf Keine gesetzt ist.
Quelltabelle	Tabelle, deren Feld als dynamischer Wert für eine Frage in einer ausgelösten Umfrage verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie eine Quelltabelle auswählen, stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld als **Quellfeld**-Wert einer Metrik ausgewählt ist.
Chat-Umfrage	Mit dieser Option wird geprüft, ob Fragen für eine Umfrage in einer Chat-Umfrage unterstützt werden. Mit dieser Option werden Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client aktiviert. Außerdem können Sie Chat-Kontextvariablen den Fragen in Umfragen zuordnen. Weitere Informationen zu Chat-Umfragen in ITSM Virtual Agent finden Sie unter Umfragen in ITSM Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) aktiviert ist.
Outlook Actionable Message	Bezieht eine eingebettete Umfrage in die Umfrage-E-Mail-Benachrichtigung ein. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) installiert ist.
Stimmungsanalyse zulassen	Ermöglicht die Stimmungsanalyse für diese Umfrage.
Einführung und Endnotizen	
Einführung	Einführende Inhalte zur Darstellung auf Umfragebögen. Fügen Sie ein Firmenlogo, eine Begrüßungsnachricht, Hintergrundinformationen zur Umfrage oder Anweisungen hinzu.
Endnotiz	Endnotiz, die erscheint, wenn jemand einen Fragebogen zur Umfrage abschickt. Fügen Sie eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzu.
Zugehörige Links	
Öffentlichen Zugriff aktivieren Öffentlichen Zugriff entfernen	Link zum Aktivieren/Deaktivieren der Umfrage als öffentliche Umfrage. Für eine öffentliche Umfrage (einschließlich einer Umfrage mit Auslösebedingung) ist keine Anmeldung erforderlich, und Benutzer oder Nichtbenutzer können anonym antworten. Für eine abgeschlossene öffentliche Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“. **Hinweis:** Sie können den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen** verwenden, um die URL mit den Benutzern zu teilen.
Antworten anzeigen	Link, der die Liste der Antworten für diese Umfrage öffnet. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Ergebnisse für die Umfrage vorliegen.
Bewertungsliste anzeigen	Link, der die Bewertungsliste für diese Umfrage öffnet. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Ergebnisse für die Umfrage vorliegen.
Umfrage-URL anzeigen	Link, der ein Dialogfeld öffnet, in dem eine URL für diese Umfrage angezeigt wird. Die URL ist nützlich, um eine öffentliche Umfrage zu teilen. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Aktiv** aktiviert ist. Die URL funktioniert nicht, bis die Umfragedefinition veröffentlicht ist.
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. ○ Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren ○ Dies trifft nur für eine veröffentlichte Umfrage zu.
Verbesserungsinitiative erstellen	Öffnet das Fenster „Verbesserungsinitiative“, um einen Datensatz für die Verbesserungsinitiative zu erstellen, der zur Verbesserung der Leistung der Umfrage beiträgt. **Hinweis:** ○ Der zugehörige Link ist nur für die Rolle survey_admin und assessment_admin verfügbar. Ein survey_reader kann nur die erstellten Datensätze der Verbesserungsinitiative anzeigen. ○ Sie sollten das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) aktivieren.
Stimmungsanalyse wiederholen	Überprüft alle Umfrageinstanzen dieser Umfrage, für die keine Stimmungsanalysedaten vorhanden sind, und sendet sie zur Analyse.
Zugehörige Listen	
Auslösebedingung	Zeigt alle mit der Umfrage verbundenen Auslösebedingungen an.
Umfrageantworten	Zeigt alle mit der Umfrage verknüpften Antworten an.
Metrik-Kategorien	Alle Umfragekategorien für diese Umfrage.
Umfragebenutzer	Alle Umfragebenutzer, die berechtigt sind, an dieser Umfrage teilzunehmen. Wenn keine Benutzer aufgelistet sind, kann jeder Benutzer an dieser Umfrage teilnehmen.
Bewertungsinstanzen	Alle Umfrageinstanzen für diese Umfrage. Konfigurieren Sie das Formular, um die zugehörige Liste für die Anzeige hinzuzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie zum Formular eine zugehörige Liste hinzufügen, verwenden Sie das Listensteuerelement, um die Schaltfläche **Neu** auszublenden. Das System generiert Umfrageinstanzen, um funktionale Umfragen zu erstellen.
Verbesserungsinitiativen	Zeigt Verbesserungsinitiativen an, die mit der Umfrage verbunden sind. **Hinweis:** Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Datensatz für Verbesserungsinitiativen vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Listen der Umfrage-Empfänger	Empfängerlisten, die zur Umfrage hinzugefügt werden.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Umfrage veröffentlichen

Ereignisplanung

Zeiträume planen

Die verfügbaren Zeiträume sind **Nur einmal**, **Keine Beschränkung**, **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Jährlich**.

Der Standardzeitplan ist **Keine Beschränkung**. Wenn Sie den Zeitplan auf einen anderen Wert als **Nur einmal** oder **Keine Beschränkung** setzen, legt das System eine regelmäßige Aufgabe an. Die regelmäßige Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Stellt sicher, dass ein Benutzer pro Zeitplan eine Umfrageinstanz derselben Umfrage durchführen kann.
- Generiert für jeden Umfragebenutzer zu Beginn des neuen Planungszeitraums eine neue Umfrageinstanz, sofern der Umfragebenutzer keine unvollständige Instanz dieser Umfrage besitzt. Eine Umfrageinstanz ist unvollständig, wenn der Status nicht **Abgeschlossen** lautet.

Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan auf **Monatlich** festlegen und jemand versucht zweimal am selben Tag Umfrageneinladungen zu senden, generiert das System nur beim ersten Mal Umfrageinstanzen für die Benutzer der Umfrage. Zu Beginn des nächsten Planungszeitraums generiert das System eine weitere Umfrageinstanz für jeden Umfragebenutzer, der die vorherige Umfrage abgeschlossen hat.

Zeitpläne werden vom Feld **Ablaufdatum** in der Umfrageinstanz durchgesetzt. Solange das Ablaufdatum der Umfrageinstanz nicht verstrichen ist, kann der zugewiesene Benutzer keine neue Umfrageinstanz empfangen. Wenn das System eine Umfrageinstanz generiert und ein beliebiger Zeitplan mit Ausnahme von **Keine Beschränkung** vorliegt, wird das Feld **Ablaufdatum** automatisch auf das entsprechende Datum gesetzt. Wenn der Zeitplan beispielsweise **Wöchentlich** lautet, ist das Ablaufdatum eine Woche nach der Generierung der Umfrageinstanz.

Wenn Sie den Planungszeitraum ändern, wird die regelmäßige Aufgabe automatisch nach dem richtigen Zeitplan aktualisiert. Benutzer mit Umfrageinstanzen für die Umfrage können jedoch unabhängig vom neuen Zeitplan keine neuen Umfrageinstanzen erhalten, bis ihre vorhandenen Umfrageinstanzen ablaufen.

Betrachten Sie das folgende Beispiel: Sal Pindell empfängt eine Umfrageinstanz, wenn der Planungszeitraum **Wöchentlich** ist. Am nächsten Tag ändert ein Umfrageadministrator den Zeitplan zu **Keine Beschränkung**. Sal kann keine andere Umfrageinstanz empfangen, bis eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

- Sieben Tage vergehen ab dem Zeitpunkt, an dem die Umfrageinstanz von Sal generiert wurde.
- Ein Umfrageadministrator löscht die Umfrageinstanz von Sal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem eine dieser Aktionen ausgeführt wurde, kann Sal jederzeit eine neue Umfrageinstanz erhalten, solange er keine unvollständigen Instanzen der Umfrage hat.

Hinweis:
Wenn Sie eine Auslösebedingung für eine Umfrage verwenden, stellen Sie sicher, dass der Zeitplan auf **Keine Beschränkung** festgelegt ist. Auslöserbedingungen verwenden eine andere Methode, um zu regeln, wie oft Benutzer Umfrageinstanzen erhalten können.

Zugehörige Informationen

Umfrage veröffentlichen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

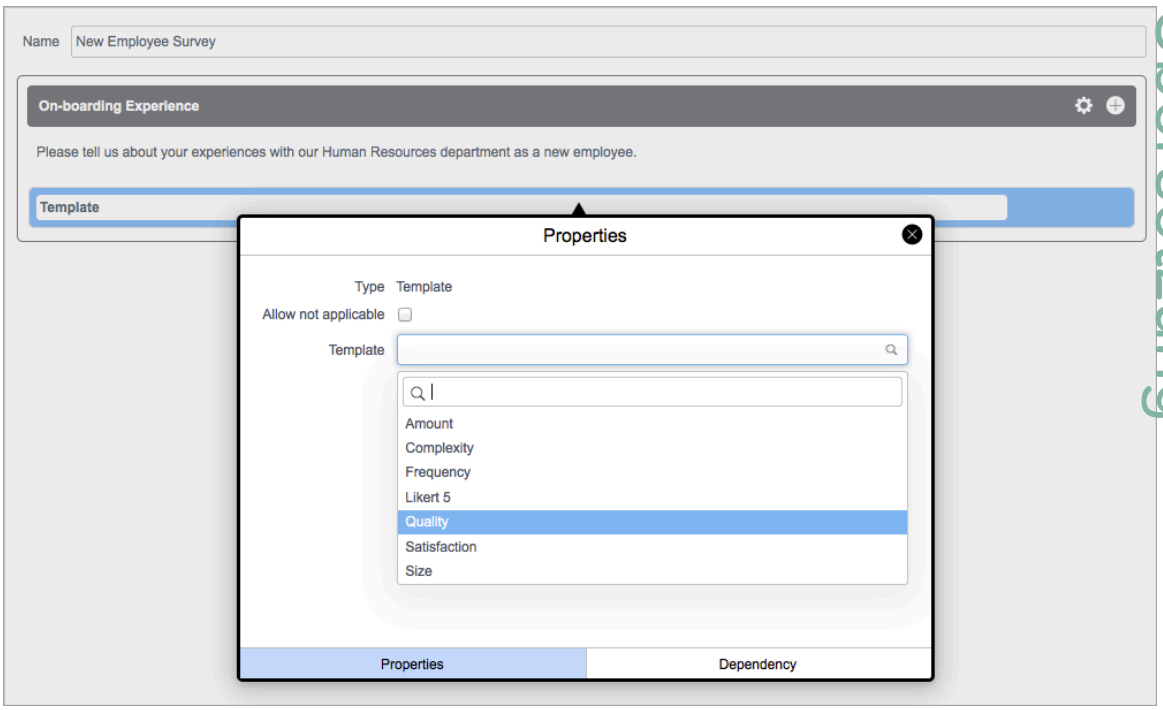
Eine Frage für eine Umfragedesignervorlage erstellen

Sie können eine Frage erstellen, die Auswahllisten aus einer Vorlage verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner** und laden Sie eine Umfrage, oder erstellen Sie eine neue Umfrage.
2. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
3. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
4. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.

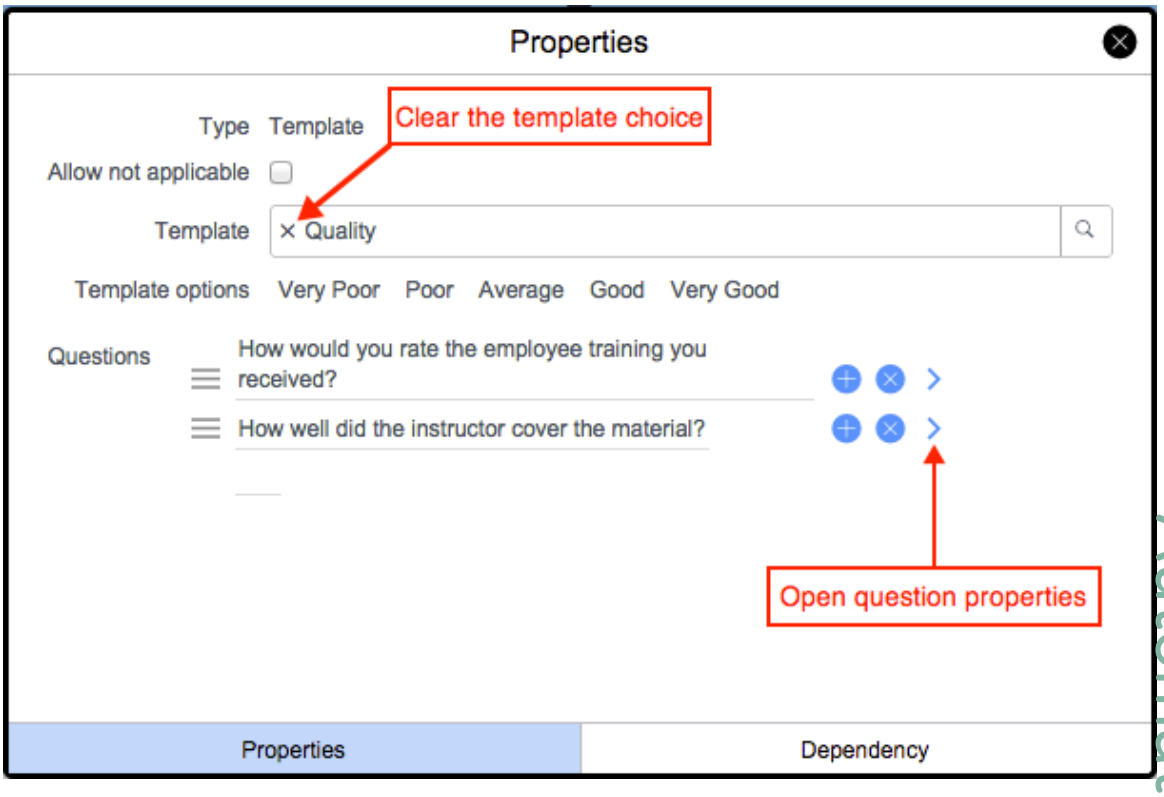


Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

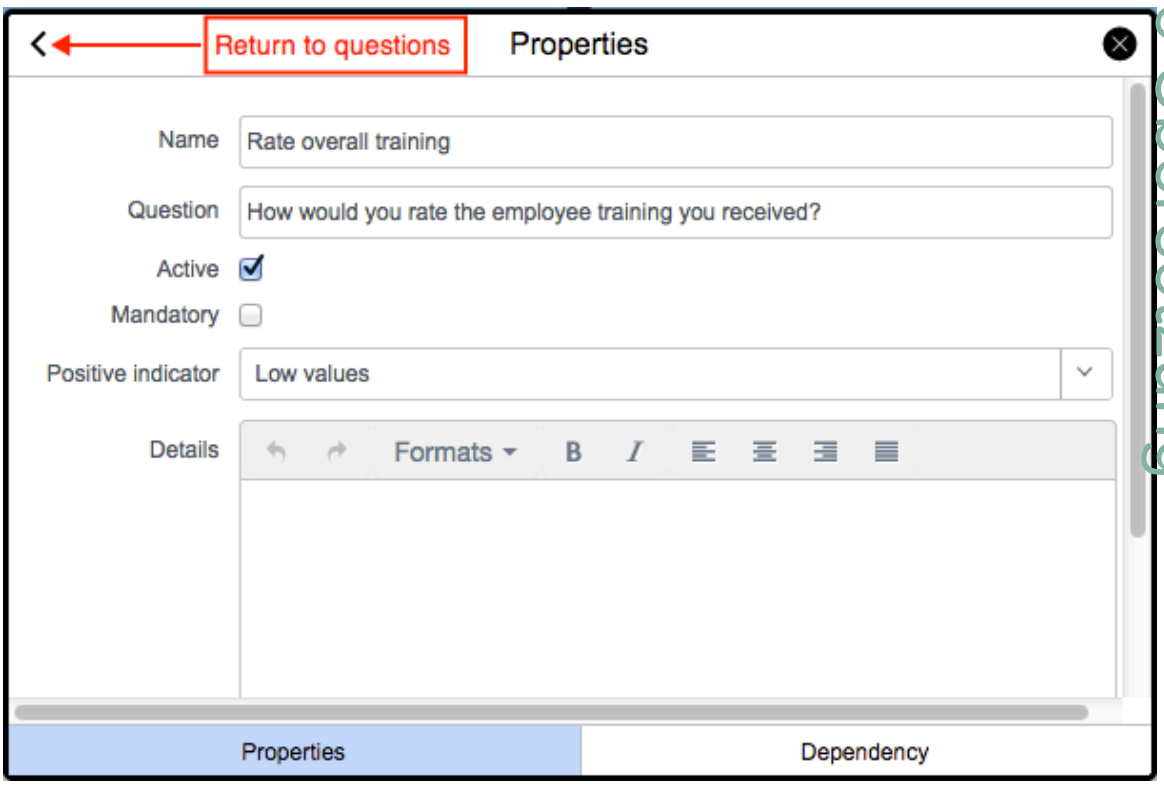
5. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren. Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.



7. Klicken Sie auf „Zurück“, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
9. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Elemente des Umfragedesigners

Umfragedesigner

Eine Umfrage im Umfragedesigner bearbeiten

Fragen für die Umfrage

Fragen für eine Umfrage werden in Umfragefragebögen für die zugehörige Umfragedefinition angezeigt.

Der Ersteller der Umfrage generiert automatisch Fragen und Antwortmöglichkeiten. Es bietet jedoch nur die grundlegenden Konfigurationsoptionen für Fragen wie den Fragetext und den Datentyp. Möglicherweise möchten Sie zusätzliche Fragen erstellen oder erweiterte Konfigurationsoptionen für die Fragen festlegen, z. B. eine Frage bedingt erscheinen lassen oder eine Frage obligatorisch machen. Sie können auch Fragenvorlagen verwenden, um wiederverwendbare Sets von Antwortmöglichkeiten zu definieren.

Umfragefragen sind ab verfügbar **Umfrage** > **Fragen**. In der Liste werden Informationen zu jeder Frage angezeigt, einschließlich der zugehörigen Umfragedefinition, die in der Spalte **Typ** aufgeführt ist, und des Datentyps. Umfrageadministratoren können diese Fragen ändern.

Fragen für Umfragen erstellen oder ändern

Sie können Fragen für Umfragen erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, wie das Hinzufügen von Fragen oder das Ändern von Fragevorlagen, gelten nicht sofort für die vorhandenen Umfrageinstanzen. Die Änderungen gelten jedoch sofort für alle neuen Umfrageinstanzen, die nach dem Speichern der Änderungen erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine Kategorie.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** eine vorhandene Frage oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Frage der Umfrage wird als Datensatz in der Tabelle der Bewertungsmetrik [asmt_metric] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars „Frage für Umfrage“ aus.
   Welche Felder angezeigt werden, hängt vom ausgewählten Feld **Datentyp** ab.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Umfragefragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass Sie Antwortoptionen erstellen, wenn Sie den Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** auswählen.
- Sie können eine Umfragefrage (Metrik) mit Benutzerantworten nicht löschen. Um eine Umfragefrage mit Benutzerantworten zu löschen, sollten Sie die Antworten löschen und dann die Umfragefrage löschen.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Beispiel für eine Auslöserbedingung

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Datentypen für Umfragefragen

Sie müssen für jede Umfragefrage einen Datentyp auswählen. Der Datentyp bestimmt das Format der Frage und die Art der Daten, die in Umfragefragebögen erfasst werden.

Für Umfragen stehen folgende Datentypen zur Verfügung:

Datentyp „Anlage“

Bei Fragebögen können Benutzer eine oder mehrere Dateien an eine Frage anhängen.

Benutzer klicken auf das Symbol „Anlagen verwalten“ und wählen eine oder mehrere Dateien im Popupfenster „Anlagen“ aus, um sie an die Frage anzuhängen. In diesem Fenster können Benutzer Folgendes ausführen:

- Eine Liste der angehängten Dateien anzeigen.
- Eine angehängte Datei in einem separaten Fenster anzeigen.
- Eine angehängte Datei umbenennen.
- Dateien hinzufügen oder löschen.

Nach dem Senden einer Umfrage können Anlagen nicht aktualisiert oder gelöscht werden.

Jeder von der Plattform unterstützte Dateityp kann an eine Frage angehängt werden. Eine oder mehrere Dateien können an eine Frage angehängt werden, während Sie eine Umfrage durchführen oder ein Assessment abschließen.

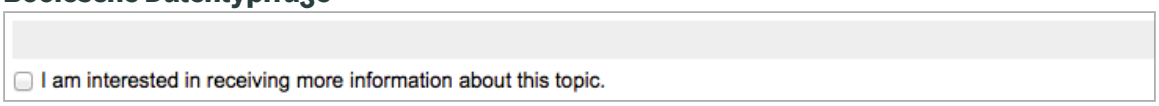
Der Assessment-Administrator kann die Anlagen einer einzelnen Frage sowie die der Umfrage zugeordneten Anlagen sehen.

Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Datentyp „Boolean“

Bei Fragebögen wählen Benutzer neben einer Anweisung eine Checkbox aus oder lassen die Checkbox deaktiviert.

Boolesche Datentypfrage



Automatische Übersetzung

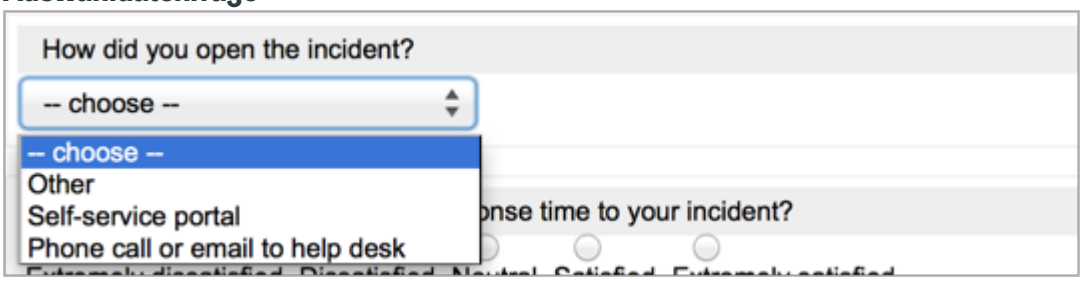
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie **Boolean** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn es am besten ist, wenn Benutzer die Checkbox aktivieren.

Datentyp „Auswahl“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Auswahlliste aus.

Auswahldatenfrage



Wenn Sie **Auswahl** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

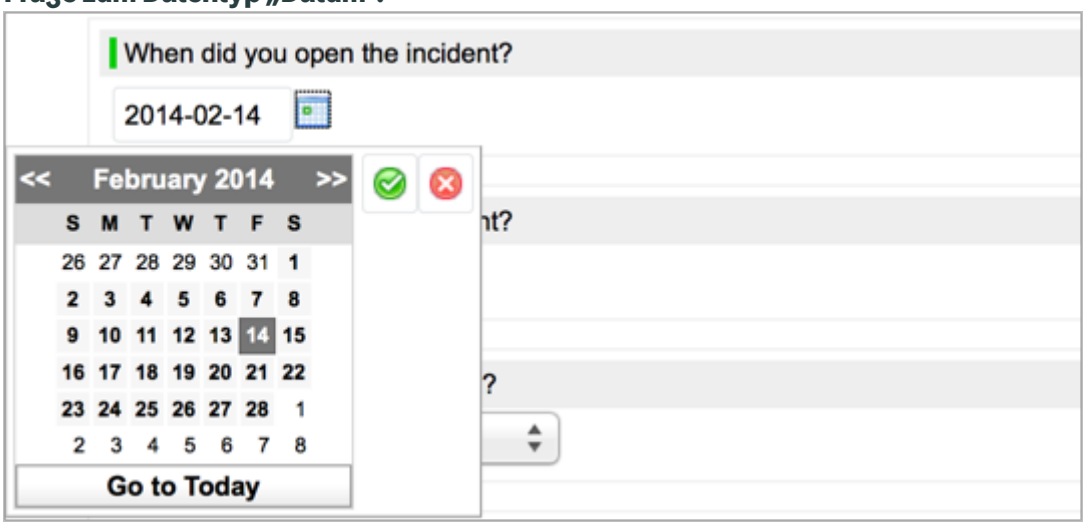
Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“

Die Datentypen **Datum** und **Datum/Uhrzeit** sind ähnlich.

- **Datum:** Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Datum aus.

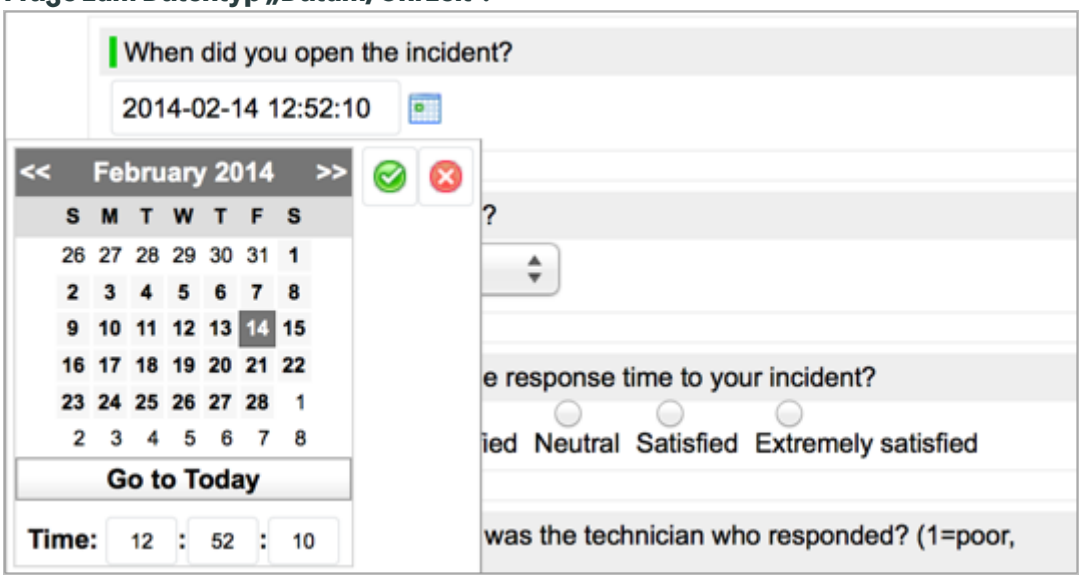
Frage zum Datentyp „Datum“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Datum/Uhrzeit:** Bei Fragebögen wählen Benutzer Datum und Uhrzeit aus.

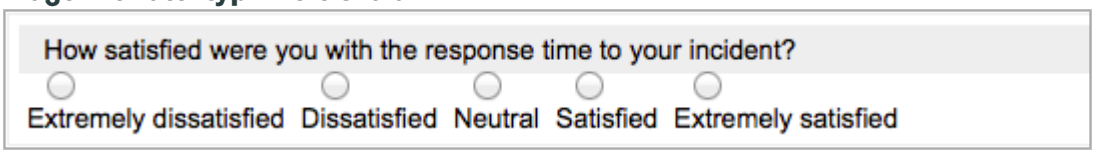
Frage zum Datentyp „Datum/Uhrzeit“.



Datentyp „Likert-Skala“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Multiple-Choice-Wert aus einer benutzerdefinierten Likert-Skala aus. Jede Antwortoption wird durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt. Eine Likert-Frage, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Antwortmöglichkeiten **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwierig**.

Frage mit Datentyp Likert-Skala



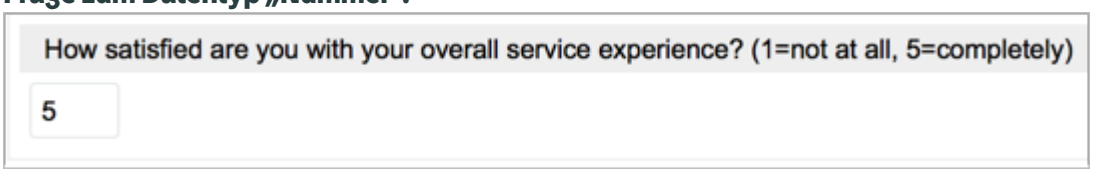
Wenn Sie **Likert-Skala** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis:
Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentyp „Zahl“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Nummer“.



Wenn Sie **Zahl** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

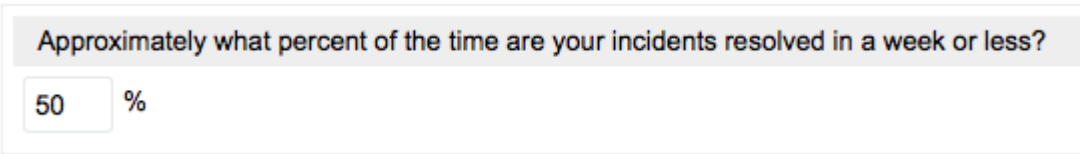
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn eine höhere Zahl besser ist, beispielsweise für eine Frage, die die Anzahl der Verkäufe in einem Quartal misst.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Geben Sie die zulässigen Antworten im Fragentext an.

Datentyp „Prozentsatz“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Prozent“.



Wenn Sie **Prozentsatz** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn ein höherer Prozentsatz besser ist, z. B. für eine Frage, die den Prozentsatz der Arbeit misst, die ein Agent ausgeführt hat.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Generell sind **0** und **100** geeignete Mindest- und Höchstwerte. Wenn Sie andere Werte als **0** und **100** wählen, ist es normalerweise am besten, die Anzahl der akzeptablen Antworten im Fragentext anzugeben.

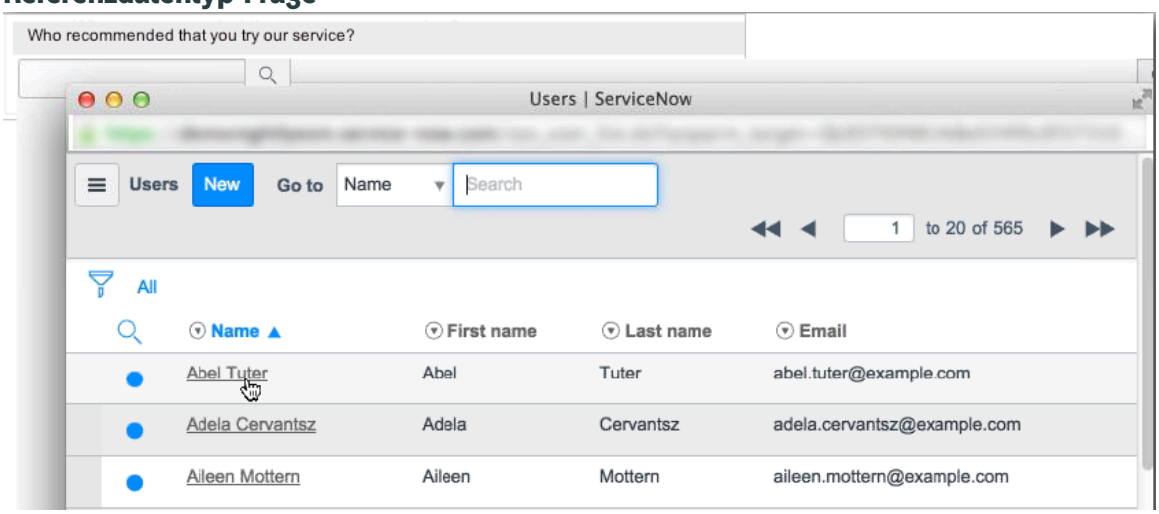
Datentyp „Referenz“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Liste aus, die aus einer angegebenen Referenztabelle generiert wird. Das Antwortfeld unterstützt die automatische Vervollständigung.

Hinweis:
Referenzqualifizierer werden nicht unterstützt.

Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen als Antwort auf eine Frage auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „Benutzer [sys_user]“ angeben.

Referenzdatentyp-Frage



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentyp „Zeichenfolge“

Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Wenn Sie **Zeichenfolge** auswählen, wird das Feld **Zeichenfolgenoption** angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie das Zeichenfolgenfeld auf Fragebögen angezeigt wird:

- **Einzeilig**



- **Einzeilig breit**



- **Mehrzeilig**



Datentyp „Vorlage“

Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Um diesen Datentyp verwenden zu können, muss eine Fragenvorlage definiert sein.

Wenn Sie **Vorlage** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

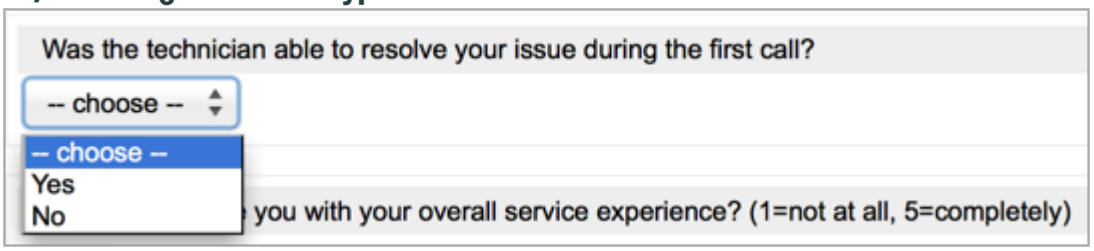
- **Vorlage**: Wählen Sie eine Vorlage.
- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Vorlagendefinition **Wert** am besten ist.

Datentyp „Ja/Nein“

Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

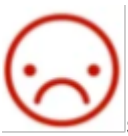
Ja/Nein-Frage zum Datentyp



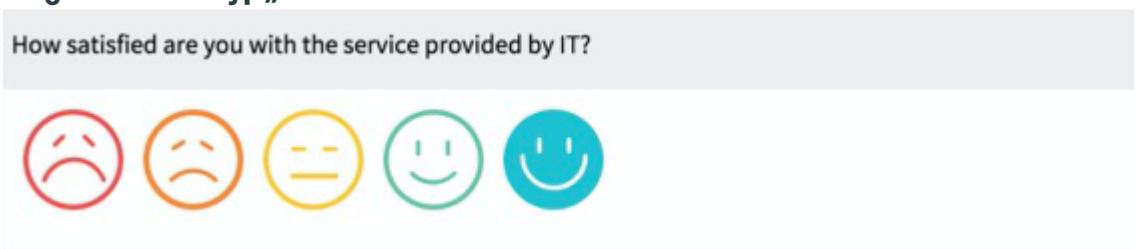
Wenn Sie **Ja/Nein** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn **Ja** die beste Antwort ist.

Datentyp „Bildskalierung“

Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Bild aus einer vordefinierten Gruppe von Bildern als Antwort aus. Fragen mit Bildskalierung können auch in einer Vorlage verwendet werden, um die Leistung bei Umfragen mit denselben Antwortmöglichkeiten zu verbessern.

Es werden fünf Emojis, ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden), bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es können zwei Bilder hochgeladen werden, eines für den ausgewählten Fall und eines für den nicht ausgewählten Fall. Zum Beispiel kann das ausgewählte Bild  sein, und das nicht ausgewählte Bild kann  sein. Größere Bilder werden auf 64 x 64 Pixel reduziert.

Frage zum Datentyp „Bildskala“.



Das Ergebnisverhalten hängt vom Vorhandensein hochgeladener Bilder ab. Wenn kein ausgewähltes Bild hochgeladen wird, erscheint die Frage leer.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Ja	Nicht ausgewähltes Bild wird geladen. Durch Klicken auf das Bild wird es in das ausgewählte Bild geändert.
Ja	Nein	Das ausgewählte Bild wird mit einer Opazität von 50 % geladen. Durch Klicken auf das Bild wird die Deckkraft auf 100 % geändert.
Nein	Ja	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.
Nein	Nein	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

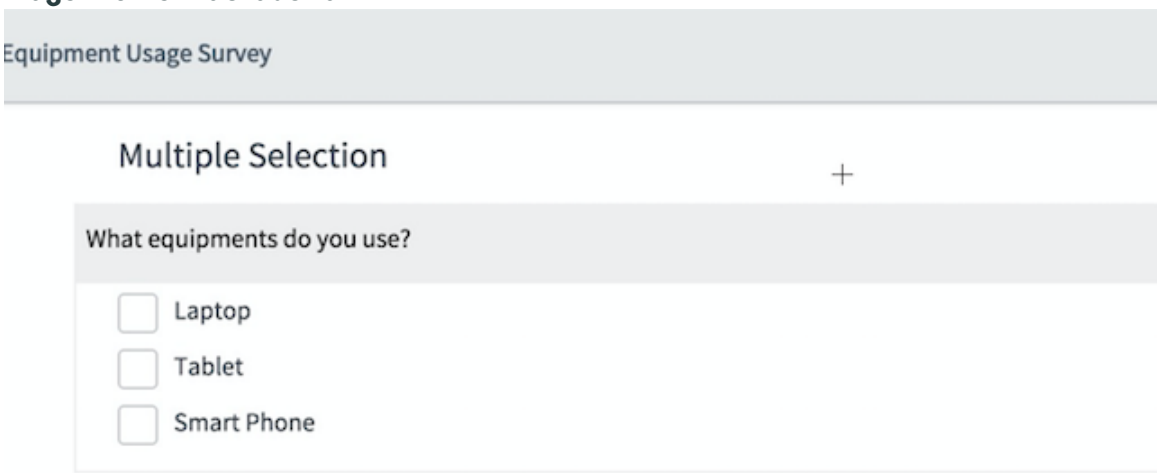
Hinweis:

- Die Option „N/V“ wird für Fragen des Typs „Bildskalierung“ nicht unterstützt.
- Bei einer Frage vom Typ „Bildskala“ wird eine leere Zeichenfolge als Antwort für eine ausgeblendete und abhängige Frage eines nicht ausgewählten Bildes gespeichert.

Datentyp „Mehrfachauswahl“

Bei Fragebögen können Benutzer mehrere Checkboxen aktivieren, die alle zutreffenden Antworten angeben. So kann beispielsweise ein Benutzer angewiesen werden, bei einer Mehrfachauswahlfrage „Alle zutreffenden auswählen“ zu wählen.

Frage mit Mehrfachauswahl



Datentyp „Rangfolge“

Auf Fragebögen können Benutzer für jede Option eine andere Reihenfolge auswählen, um sie zu ordnen. Die Drag-and-Drop-Funktion wird ebenfalls unterstützt, sodass ein Benutzer die Zahl entweder eingeben oder einfach eine Option ziehen kann.

Festlegen der Reihenfolge der Optionen



Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Vorlage für Umfragefragen

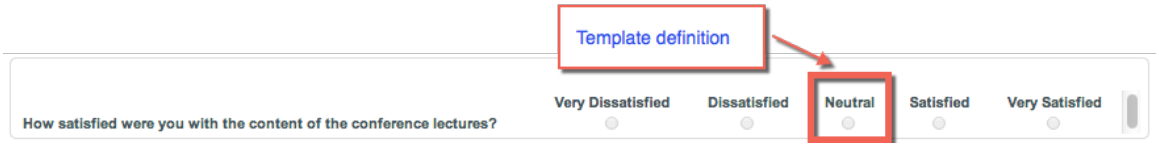
Fragenvorlagen definieren wiederverwendbare Sets von Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragenvorlagen definieren wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Beantwortung von Fragen, wobei jede Antwortoption auf der Skala eine Vorlagendefinition ist. Die Vorlage mit dem Namen **Zufriedenheit** stellt beispielsweise eine Zufriedenheitsskala dar und enthält die folgenden Vorlagendefinitionen: **sehr zufrieden**, **Zufrieden**, **Neutral**, **Unzufrieden** und **Sehr unzufrieden**.

Vorlagendefinition



Für Umfragenfragen stehen Vorlagen zur Verfügung, bei denen der **Datentyp** auf **Vorlage** gesetzt ist. Die folgenden Fragenvorlagen sind im Basissystem verfügbar. Sie können eine Vorlage wie unter Eine Vorlage für eine Umfragefrage erstellen beschrieben erstellen oder aktualisieren.

Standard-Fragenvorlagen

Name	Vorlagendefinitionen
Betrag	Keine, wenige oder wenig, durchschnittlich, viele, ziemlich viel
Komplexität	Sehr komplex, komplex, moderat, einfach, sehr einfach
Häufigkeit	Nie, selten, manchmal, meistens, ständig
Likert 5	Stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, neutral, stimme zu, stimme ausdrücklich zu
Qualität	Sehr schlecht, schlecht, durchschnittlich, gut, sehr gut
Zufriedenheit	Sehr unzufrieden, unzufrieden, neutral, zufrieden, sehr zufrieden
Größe	Sehr klein, klein, durchschnittlich, groß, sehr groß

Eine Vorlage für eine Umfragefrage erstellen

Sie können Fragenvorlagen erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, z. B. das Ändern von Fragenvorlagen, werden sofort auf vorhandene Umfrageinstanzen angewendet. Von Ihnen erstellte Vorlagen stehen sowohl für Umfragen als auch für Bewertungen zur Verfügung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Vorlagen**.
   Jede Vorlage wird als Datensatz in der Tabelle für die Bewertungsmetrikvorlage [asmt_template] gespeichert.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Vorlagendefinitionen** auf **Neu**.
   Erstellen Sie eine Vorlagendefinition für jede Antwortoption, die in einer Frage angezeigt werden soll.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzeige	Geben Sie den Text ein, der als Antwortmöglichkeit angezeigt werden soll.
Wert	Geben Sie einen numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und dem die Antwortmöglichkeit entspricht. Werte werden bei den Ergebnisberechnungen verwendet. Wenn Sie Fragen mit Vorlagen anzeigen, werden die Antwortmöglichkeiten in der Reihenfolge von kleinsten bis zum größten **Wert** angezeigt. Jede Vorlagendefinition für eine bestimmte Vorlage muss einen eindeutigen **Wert** haben.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Mindest- und Höchstwerte entsprechend den Vorlagen aktualisieren

Wenn Sie Daten zur Berechnung der Umfrageergebnisse verwenden, stellen Sie sicher, dass die Werte **Min** und **Max** für eine Frage, die eine Vorlage verwendet, dem kleinsten und größten **Wert** der Vorlagendefinition entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Frage vom Datentyp **Vorlage** erstellen, setzt das System die Felder **Min** und **Max** basierend auf den Werten der Vorlagendefinition. Die Felder für vorhandene Fragen werden nicht aktualisiert, wenn Sie eine neue Vorlagendefinition zu einer Vorlage hinzufügen oder den **Wert** einer vorhandenen Vorlage aktualisieren. Wenn die neue **Wert** kleiner als der Mindestwert oder größer als der Höchstwert von Fragen ist, die die Vorlage verwenden, aktualisieren Sie die Fragen entsprechend.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragen**.
2. Konfigurieren Sie die Liste, um die Spalten **Min** und **Max** anzuzeigen.
3. Fügen Sie die folgende Listenfilterbedingung hinzu: **[Vorlage] [ist] [<select the template you updated>]**.
4. Stellen Sie sicher, dass die Werte **Min** und **Max** mit dem kleinsten und größten **Wert** der Vorlagendefinition für die ausgewählte Vorlage übereinstimmen.
   Wenn die Werte nicht übereinstimmen, bearbeiten Sie die Werte **Min** und **Max** direkt aus der Liste.

> **Hinweis:**
> Wenn der Datentyp **Vorlage** ist, verhindert eine UI-Richtlinie das Bearbeiten von **Min** und **Max** aus dem Formular.

Metrikkategorie und Metrik dem Fragenpool für Umfragen hinzufügen

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) wieder, die dem Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus dem Fragenpool einer Umfrage oder aus einer Umfrage einem Fragenpool hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Plugin für Beispieldaten des Umfrage-Fragenpools (com.snc.question_bank_data), um auf die Demodaten für den Fragenpool zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragenbank**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategorie-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Die Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Anzahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Metriken hinzufügen oder aus der Kategorie entfernen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular für Umfragefragen aus.
   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Fragen für Umfragen erstellen oder ändern.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Metrikkategorien oder Metriken für Umfragen mithilfe des Fragenpools konfigurieren

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem **Fragenbankmodul** beim Erstellen oder Aktualisieren einer Umfrage erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Aktivieren Sie das Plugin für Beispieldaten des Umfrage-Fragenpools (com.snc.question_bank_data), um auf die Demodaten für den Fragenpool zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage Metrikkategorien aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **Neue Kategorie aus Bank**.
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Kategorie aus dem Pool mit einer Liste angezeigt, in der alle Metrikkategorien aufgeführt sind, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

   b. Wählen Sie die erforderlichen Kategorien aus, und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage Metriken aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ auf **Neue Metrik aus Bank**.
Es wird ein Dialogfeld für eine neue Metrik aus dem Pool mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ der Kategorie erstellt.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrikkategorie aus einer Umfrage auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken **Sie auf Zu Fragenbank hinzufügen**.
   Es wird eine Kopie der Kategorie zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrik aus einer Umfrage auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ die erforderliche Metrikdefinition.

   c. Klicken **Sie auf Zu Fragenpool hinzufügen**.
   Das Dialogfeld „Zu Fragenpool hinzufügen“ wird angezeigt.

   d. Wählen Sie im Feld Wählen Sie eine Fragenbank aus, um diese Frage/Metrik hinzuzufügen eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

7. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage aus dem Fragenpool im Umfragedesigner eine Metrikkategorie oder eine Metrik hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie die Umfrage im Umfragedesigner.

b. **Wahlweise:** Um eine Metrikkategorie aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie das erforderliche Kategoriebanner von der Registerkarte „ **Kategorien** “ im linken Bereich per Drag-and-Drop auf die Registerkarte „ **Design** “.

c. **Wahlweise:** Um eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie die erforderliche Metrik per Drag-and-Drop von der Registerkarte **Fragen** oder **Kategorien**.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Metrikkategorie per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle Abhängigkeiten innerhalb der Kategorie der Umfrage hinzugefügt.
- Von der Registerkarte **Kategorien** können Sie eine einzelne Metrik per Drag-and-Drop innerhalb einer Metrikkategorie verschieben.
- Wenn Sie eine übergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, werden der Metrikkategorie auch alle abhängigen Fragen hinzugefügt.
- Wenn Sie eine untergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, wird der Metrikkategorie nur die untergeordnete Frage hinzugefügt.

Antwortmöglichkeiten erstellen oder ändern

Sie müssen Antwortmöglichkeiten, sogenannte Metrikdefinitionen, für Umfragefragen erstellen, für die der **Datentyp** auf **Auswahl** oder **Likert-Skala** gesetzt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, z. B. das Hinzufügen oder Ändern von Antwortmöglichkeiten, werden sofort auf vorhandene Umfrageinstanzen angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragen**.
2. Öffnen Sie eine Auswahl- oder Likert-Skalenfrage aus einer Umfrage.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metrikdefinitionen** eine Metrikdefinition oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Antwortoption wird als Datensatz in der Tabelle der Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition] gespeichert.
4. Füllen Sie das Formular für die Assessment-Metrikdefinition aus.

Felder der Assessment-Metrikdefinition

Feld	Beschreibung
Anzeige	Text, der als Antwortmöglichkeit angezeigt werden soll.
Wert	Numerischer Wert größer oder gleich Null, dem die Antwortmöglichkeit entspricht. Werte bestimmen die Reihenfolge, in der Antwortmöglichkeiten angezeigt werden. Siehe Beispiel unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Werte werden auch zur Berechnung der Umfrageergebnisse verwendet. Jede Metrikdefinition für eine bestimmte Frage muss einen anderen **Wert** haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Bei Fragebogen für Umfragen werden die Antwortmöglichkeiten für eine Frage in der Reihenfolge vom kleinsten zum größten **Wert** angezeigt. Betrachten Sie beispielsweise die Umfragefrage **Wie fühlen Sie sich?** mit den Antwortmöglichkeiten **Gut**, **Neutral** und **Schlecht**. Die folgende Tabelle zeigt die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten auf der Grundlage von **Wert**.

Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten basierend auf dem Wert

Antwortmöglichkeit	Wert	Reihenfolge
Gut	1	Erster
Neutral	3	Zweiter
Schlecht	5	Dritter

Wenn Sie die Berechnungen der Umfrageergebnisse verwenden, stellen Sie sicher, dass die Frage **Skalendefinition** entsprechend den Antwortmöglichkeiten entsprechend eingestellt ist. Wenn Sie im vorherigen Beispiel möchten, dass die Antwortmöglichkeit **Gut** die höchste Punktzahl erhält, sollte die Skalendefinition **Niedrig** sein, da **Gut** den kleinsten Wert hat.

Die Reihenfolge von Fragen für die Umfrage ändern

Sie können Fragen für die Umfrage problemlos auf der Kategorieebene oder der Fragenebene neu ordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Reihenfolge ändern, in der die Fragen in einer Kategorie relativ zu denen in anderen Kategorien für dieselbe Umfragedefinition angezeigt werden. Wenn Sie eine neue Frage manuell hinzufügen, nachdem Sie andere Fragen erstellt haben, möchten Sie möglicherweise die Reihenfolge der Fragen ändern.

Wenn Sie Fragen mit dem Ersteller der Umfrage erstellen, legt das System das Feld **Reihenfolge** für die erste Frage auf **101**, für die zweite auf **102**, und so weiter, fest. Nachdem Sie eine neue Frage ohne den Ersteller der Umfrage erstellt haben, ist die **Reihenfolge** standardmäßig auf **100** eingestellt, d. h. sie erscheint vor allen vom Ersteller der Umfrage generierten Fragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie die entsprechende Umfragedefinition.
2. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** die Werte in der Spalte **Reihenfolge**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Reihenfolge der Fragen innerhalb einer Kategorie zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie die zugehörige Liste **Assessment-Metriken**.

b. Bearbeiten Sie die Werte in der Spalte **Reihenfolge**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Auslösebedingungen legen fest, wann eine bestimmte Umfrage gesendet und an welche Personen sie gesendet werden soll.

Administratoren von Umfragen können Auslösebedingungen verwenden, um das System so zu konfigurieren, dass es jedes Mal, wenn eine bestimmte Aktion auf einer bestimmten Tabelle auftritt, eine Umfrageinstanz erzeugt, z. B. wenn ein Incident oder eine Änderungsanforderung geschlossen wird. Das System sendet die Umfrage an Benutzer, die sich auf den auslösenden Datensatz beziehen, z. B. Anrufer für einen Incident oder Anrufbeauftragte für Änderungsanforderungen. Sie können wählen, ob eine Umfrage jedes Mal gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, oder eine Wahrscheinlichkeit festlegen, mit der das System eine Umfrage zufällig senden kann, wenn die Bedingung erfüllt ist.

Auslösebedingungen eignen sich für das Senden von Transaktionsumfragen. Transaktionsumfragen messen im Allgemeinen die Zufriedenheit mit einer kürzlich gemachten Erfahrung, z. B. Schließen eines Incidents oder Kauf eines Artikels.

Hinweis:
Die Auslösebedingungen sind vergleichbar mit den Umfragebedingungen in Legacy-Umfragen. Wenn Sie eine veraltete Umfrage mit Umfragebedingungen migrieren, müssen Sie sicherstellen, dass die Umfragebedingungen deaktiviert sind, bevor Sie sie als Auslöserbedingungen neu erstellen.

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Konfigurieren Sie Auslöserbedingungen, um festzulegen, wann eine bestimmte Umfrage gesendet und an welche Personen sie gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin oder survey_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Auslöserbedingungen**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis:
Geben Sie bei einer ausgelösten Umfrage keine bestimmten Benutzer an, da nur die angegebenen Benutzer an der Umfrage teilnehmen dürfen.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Auslöserbedingung“ aus.

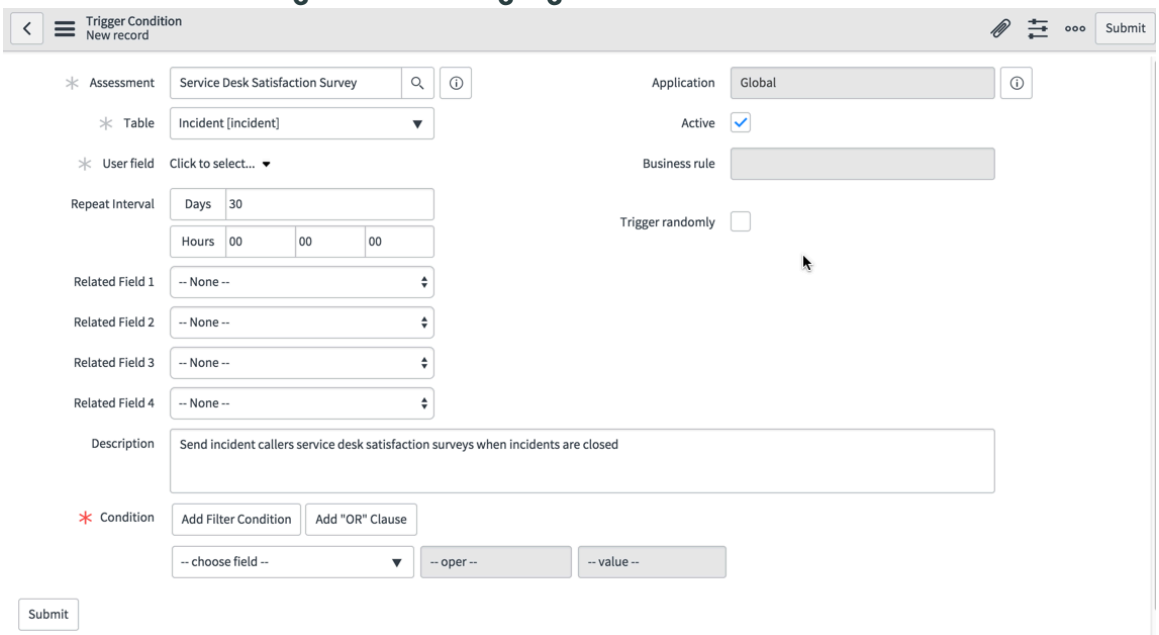
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen.

Sie können eine Auslösebedingung auch direkt vom Ersteller der Umfrage aus erstellen. Wenn Sie **Bestimmte Benutzer können diese Umfrage basierend auf den Bedingungen durchführen** im Bereich „Umfragebenutzerzugriff“ auswählen, wird das Formular für die Auslösebedingung automatisch geöffnet, wenn Sie auf **Als Entwurf speichern** oder **Veröffentlichen** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Formular für die Umfrageauslösebedingung



Zugehörige Informationen

Zeiträume planen

Beispiel für eine Auslöserbedingung

Sie können automatisch ausgelöste Umfragen versenden, wenn ein Incident geschlossen oder behoben ist.

Eine Auslöserbedingung wird wie folgt konfiguriert:

- **Assessment**: Zufriedenheitsumfrage zum Service Desk
- **Tabelle**: Incident [incident]
- **Benutzerfeld**: Anrufer
- **Wiederholungsintervall**: 30 Tage
- **Aktiv**: Wahr
- **Zufällig auslösen**: Falsch
- **Zugehöriges Feld 1**: Zugewiesen an
- **Zugehöriges Feld 2**: Problem
- **Bedingung**: [Status] [ist] [abgeschlossen] [oder] [Status] [ist] [gelöst]

C ist der Anrufer bei Incident INC00004305, der B, einem Service Desk-Techniker, zugewiesen ist. B erstellt PRB010101 basierend auf der Beschwerde von C und schließt den Incident. Das System erstellt eine Umfrageinstanz, die C zugewiesen ist, damit C die Zufriedenheit mit der Incident-Experience bewerten kann.

Da zwei zugehörige Felder als Teil der Auslöserbedingung ausgewählt wurden, speichert die Umfrageinstanz die folgenden Informationen aus dem Incident:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer (zugehöriges Feld 1): **Boris Catino**
- Problem (zugehöriges Feld 2): **PRB010101**
- Aufgabe (automatisch erstellt): **INC00004305**

Da das Aufgabenfeld automatisch ausgefüllt wird, wird bei der Erstellung eines Berichts über die Umfrageergebnisse eine UI-basierte Filterung nach Incidents (oder einer aufgabenbasierten Tabelle) unterstützt. Sie können beispielsweise alle Umfrageinstanzen abfragen, die sich auf Incidents beziehen, die einer Gruppe zugewiesen sind (z. B. Umfrageberichte zu allen Incidents, die der Gruppe Netzwerk zugewiesen sind).

Obwohl die Auslöserbedingung so festgelegt ist, dass sie jedes Mal ausgelöst wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind, stellt die Einstellung **Wiederholungsintervall** sicher, dass C keine weitere Umfrage für einen anderen seiner Incidents erhält, die innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten Incident geschlossen werden.

Beispiel eines Umfrageberichts basierend auf dem Aufgabenfeld

Einer der häufigsten Anwendungsfälle für Umfragen ist das Versenden einer automatisch ausgelösten Umfrage, wenn ein Incident, eine Anforderung oder eine Aufgabe geschlossen wird. Wenn Sie die Umfrageergebnisse zurückerhalten haben, können Sie die Ergebnisse nach Benutzern und Gruppen filtern, die sich auf das Ticket beziehen, z. B. nach Zuweisungsgruppe oder Beauftragter.

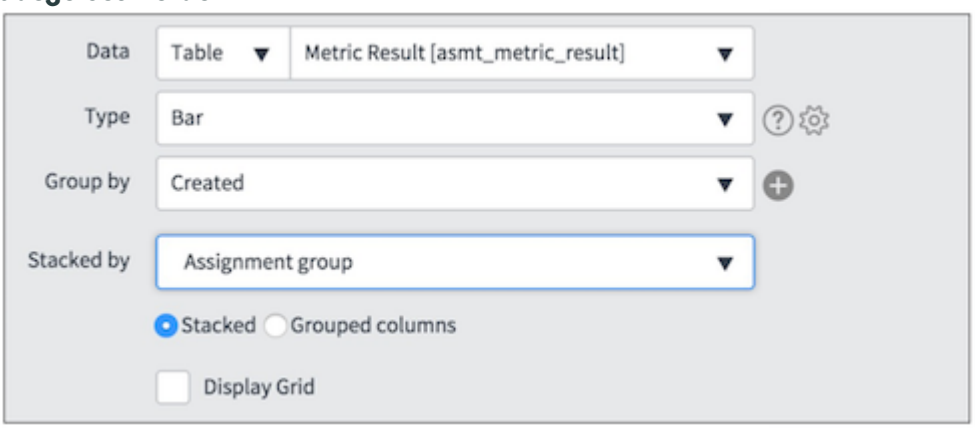
Durch das Filtern der Umfrageergebnisse erhalten Sie detailliertere Informationen darüber, wie Mitarbeiter und Teams auf der Grundlage von Ticketdaten arbeiten. Da diese Informationen automatisch erfasst werden, können Sie während der Filterung der Daten punktuell vorgehen (anstatt ein Bezugsfeld auf dem Formular Umfrageauslösebedingung zu verwenden, wie zuvor erforderlich).

Verwenden der Aufgabe als Filter für Umfrageergebnisse

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

Um einen Bericht über durch Incidents ausgelöste Umfrageantworten nach Zuweisungsgruppe zu erstellen, richten Sie den Bericht in den Aufgabenbewertungsdetails ein, indem Sie zu navigieren **Berichte Anzeigen/Ausführen** und auf **Bericht erstellen**klicken.

Definieren eines Berichts über Umfrageantworten, die durch einen Incident ausgelöst werden



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verteilung der Umfrage

Umfrage-Administratoren haben verschiedene Möglichkeiten, Umfragen an Benutzer zu verteilen.

Umfragen werden mit einer der folgenden Methoden verteilt.

- Senden Sie Umfrageeinladungen an Benutzer.
- Eine Umfrage-URL freigeben, mit der die Umfrage direkt geöffnet wird.
- Erstellen Sie ein Modul, das eine Umfrage öffnet.

E-Mail-Benachrichtigungen für Umfragen

Wenn ein Administrator eine Umfrage erstellt und einem Benutzer zuweist, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet. Durch Klicken auf den Umfragelink in der E-Mail-Benachrichtigung wird der Benutzer zur Umfrageseite weitergeleitet, auf der er an der Umfrage teilnehmen kann. Diese Art von Umfrage wird als nicht ausgelöste Umfrage bezeichnet.

Ausgelöste Umfragen sind die Umfragen, die Benutzer erhalten, wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist. Bei einer ausgelösten Umfrage wird ein Event in die Event-Warteschlange eingefügt. Das Event kann von bestimmten Teams konfiguriert werden, um zu bestimmen, ob eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll. Wenn das Event zum Senden einer E-Mail-Benachrichtigung konfiguriert ist, wird eine automatisch ausgelöste E-Mail gesendet, wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist.

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Sie können Einladungen zu Umfragen über die Schaltflächen **Umfrage zuweisen** oder **Einladungen verschicken** im Formular der Umfragedefinition versenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Schaltfläche **Einladungen verschicken**, um Umfrageinstanzen sofort jedem Umfragebenutzer zuzuweisen, der in der Umfragedefinition aufgeführt ist. Verwenden Sie die Schaltfläche **Umfrage zuweisen**, um jedem Benutzer eine Umfrageinstanz zuzuweisen.

Jede der Schaltflächen generiert Umfrageinstanzen, die den entsprechenden Benutzern zugewiesen sind. Wenn die Instanz für das Senden von E-Mails konfiguriert ist, generiert das System außerdem Umfragebenachrichtigungen. Damit eine der beiden Schaltflächen verfügbar ist, muss die Umfragedefinition alle der folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die Checkbox **Aktiv** ist aktiviert.
- Der **Status** ist **Veröffentlicht**.
- Die Umfrage ist mit mindestens einer Frage verbunden.

Hinweis:
Sie (oder ein Auslöser) können jederzeit mehr als eine Instanz einer Umfrage an einen Benutzer senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Wählen Sie eine aktive, veröffentlichte Umfrage aus.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Benutzern eine Umfrage zuweisen, die in der zugehörigen Liste der Umfragebenutzer aufgeführt sind	Klicken Sie auf **Einladungen senden**.
Jedem Benutzer eine Umfrage zuweisen	Klicken Sie auf **Umfrage zuweisen** und wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus. Klicken Sie dann auf **OK**.

Das System erstellt eine Umfrageinstanz, die dem Benutzer bzw. den Benutzern zugewiesen ist, vorausgesetzt, der Benutzer kann eine neue Umfrageinstanz erhalten. Wenn Sie die Schaltfläche **Umfrage zuweisen** verwenden, wird der ausgewählte Benutzer nicht als Umfragebenutzer gespeichert.

Empfängerliste für Umfragen definieren

Verwenden Sie eine Empfängerliste, um einen gezielten Satz von Benutzern zu definieren, an die die Einladung für die Umfrage gesendet werden kann. Sie können eine Empfängerliste auch für mehrere Umfragen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin oder survey_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Empfängerlisten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Empfängerliste“ die folgenden Felder aus:
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular der Empfängerliste.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Bei Empfängerlisten, die durch den Dateiupload erstellt wurden, werden durch Klicken auf **Absenden** die Datensätze in der Excel-Datei validiert. Nach der Validierung zeigt das System ein Popup-Fenster mit den Upload-Ergebnissen an, darunter die gültigen und ungültigen Benutzerdatensätze.
5. **Wahlweise:** Um die aktualisierte Benutzerliste zu erhalten, navigieren Sie zur Empfängerliste und klicken auf **Empfängerliste**aktualisieren.

Einer Umfrage Empfängerlisten hinzufügen

Senden Sie die Einladungen zur Umfrage an gezielte Gruppen von Benutzern, indem Sie einer Umfrage eine Empfängerliste hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Empfängerlisten müssen im Untermodul für Empfängerlisten vordefinierten werden. Weitere Informationen zum Definieren von Empfängerlisten finden Sie unter Empfängerliste für Umfragen definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um Umfrageeinladungen an alle Umfragebenutzer und Empfängerlisten zu senden, klicken Sie auf **Einladungen senden**.

Hinweis:

- Die UI-Aktion **„Einladungen senden“** ist verfügbar, wenn mindestens eine Empfängerliste oder ein Umfragebenutzer für die Umfrage vorhanden ist.
- Wenn ein Benutzer in der zugehörigen Liste **„Umfragebenutzer“** und in mehreren Empfängerlisten verfügbar ist, wird die Umfrageeinladung nur einmal an den Benutzer gesendet.

Umfrage im E-Mail-Client Outlook einbetten

Betten Sie eine interaktive Umfrage in die an einen Benutzer gesendete E-Mail-Benachrichtigung ein. Der Benutzer kann die Umfragefragen beantworten und die Umfrage über den E-Mail-Client senden, statt sie auf einer neuen Browserregisterkarte öffnen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) sollte aktiviert sein.

Hinweis:

- Die OAM-Funktion (Outlook Actionable Messages) wird nicht in allen Microsoft Mail-Produkten und -Versionen unterstützt. Informationen zur Überprüfung, ob Ihre Version von Outlook OAM unterstützt, finden Sie auf der Microsoft- Website.
- Aktionen erfordernde Nachrichten werden nur für E-Mails unterstützt, die von der E-Mail-Adresse „@service-now.com“ gesendet werden. Wenn Sie eine E-Mail von einer benutzerdefinierten E-Mail-Adresse senden, sollten Sie sich als neuer Service auf der Microsoft -Website registrieren und den Bereich als **Organisation festlegen**. Geben Sie den Provider-ID-Wert in der Eigenschaft `sn_ms_oam.outlookactionable.originator` an.
- Aktionen erfordernde Nachrichten basieren auf der Sender Policy Framework(SPF)-/DomainKeys Identified Mail(DKIM)-Validierung zur Verifizierung des E-Mail-Absenders. Wenn ein E-Mail-Empfänger E-Mails über einen externen Anbieter erhält, werden diese E-Mails möglicherweise nicht als adaptive Karten gerendert.
- Sie können die Standardvorlagen für Aktionen erfordernde Nachrichten nicht anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. **Fügen Sie für dieUmfrageeinladungsbenachrichtigung** auf der Registerkarte Inhalt zusätzlich zu den vorhandenen Informationen das folgende Skript im Feld **Nachricht** hinzu.

```
${mail_script:include_survey_actionable}
```

   Dieses Skript nimmt die Aktion erfordernde Nachricht für Outlook in die E-Mail-Benachrichtigung auf, die an den Benutzer gesendet wird.

3. Navigieren zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**, und öffnen Sie eine Umfrage.
4. Um eine E-Mail-Benachrichtigung an den Umfragebenutzer zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen senden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Outlook Actionable Message** (Umsetzbare Outlook-Nachricht), und speichern Sie die Umfrage.

Hinweis:

- Die Frage vom Typ „Bildskala“ wird nur unterstützt, wenn die Umfrage eine einzelne Frage enthält.
- Der Vorlagentyp „Frage mit Bildoption“ wird nur unterstützt, wenn die Umfrage eine einzelne Frage enthält.
- Fragen vom Typ „Datum/Uhrzeit“ werden im Webclient von Outlook und nicht im Desktop-Client unterstützt, da Microsoft Datum/Uhrzeit für den Outlook-Desktop-Client nicht unterstützt.
- Zwei doppelte Auswahlanzeigewerte sollten nicht verwendet werden, da der interne Wert möglicherweise nicht falsch übermittelt wird.
- Die Antwort für eine Frage vom Typ „Zeichenfolge“ kann basierend auf der im Feld Feldvalidierung ausgewählten Option validiert werden. Wenn Sie beispielsweise die Option E-Mail-Adresse auswählen, kann die eingegebene Antwort nur im E-Mail-ID-Format erfolgen. Antworten in einem anderen Format werden nicht akzeptiert.
- Die Version von Microsoft Outlook unterstützt die folgenden Fragetypen nicht zum Erstellen einer eingebetteten Umfrage:
  - Anhang
  - Referenz
  - Rangfolge
- Abhängige Fragen werden nicht unterstützt.
- Signaturen werden nicht unterstützt.
- Obligatorische Fragen werden unterstützt.

In der Plattform-UI und im Umfragedesigner wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen für Umfragen unterstützt werden.

6. Klicken Sie auf **Umfrage** zuweisen, und weisen Sie die Umfrage einem Benutzer zu.
Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der eingebetteten Umfrage wird an den Benutzer gesendet. Der Benutzer kann an der Umfrage teilnehmen und sie über den E-Mail-Client senden, statt sie auf einer neuen Browserregisterkarte öffnen zu müssen.

Lokalisierung für Umfragen aktivieren

Ermöglichen Sie es den Umfragebenutzern in mehreren Sprachen an einer Umfrage teilnehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Das Plugin für die Sprache, in der die Umfrage verfügbar sein soll, muss installiert werden.

Hinweis:

Eine Lokalisierung ist nur für öffentliche Umfragen möglich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Aktivieren/deaktivieren, ob die Sprachauswahl bei öffentlichen Umfragen angezeigt werden soll** (*`show_lang_picker_for_publicsurveys`*).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ aus der Liste „ **Sprache** “ die Sprache aus, in der die Umfrage verfügbar sein soll.

   Hinweis:
   Die Liste **Sprache** ist nur verfügbar, wenn ein Sprach-Plugin installiert ist.

4. Navigieren zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie eine öffentliche Umfrage.
5. Geben Sie den übersetzten Text für den Titel, die Fragen und die Antworten der Umfrage ein.
6. Speichern und veröffentlichen Sie die Umfrage.

   Hinweis:
   Die Lokalisierung ist auch im Service Portal anwendbar, wenn die **Eigenschaft Bewertungseigenschaften Zulassen, dass Umfragelink aus E-Mail in der Serviceportal-Ansicht geöffnet wird (gilt nur für Umfragen)** (*sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection*) aktiviert ist.

   - Die Umfrage ist für Umfragebenutzer in der übersetzten Sprache verfügbar.
   - Benutzer können die Sprache der Umfrage mit der Sprachauswahl ändern.

Umfrage-URLs

Sie können eine Umfrage verteilen, indem Sie Umfragebenutzern eine Umfrage-URL geben.

Umfrageadministratoren können einen der folgenden URL-Typen abrufen.

- Eine allgemeine URL für eine Umfrage, die Benutzer öffnen können, um an dem Umfragefragebogen teilzunehmen. Der folgende Prozess tritt auf.
  - Wenn jemand die URL öffnet, stellt das System sicher, dass die Person angemeldet ist. Anschließend wird nach einer Instanz der zugehörigen Umfrage gesucht, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen ist.
  - Wenn eine Umfrageinstanz gefunden wird, erfolgt die entsprechende Aktion auf der Grundlage von **Status** der Umfrageinstanz (siehe Tabelle). Wenn mehrere aktive Umfrageinstanzen vorhanden sind (**Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung**), wird die Instanz mit dem frühesten Fälligkeitsdatum geöffnet.
  - Wenn keine Umfrageinstanz gefunden wird, erstellt das System eine neue Instanz für die Umfrage, ordnet sie dem Benutzer zu und öffnet den Umfragefragebogen.
- Eine URL für eine bestimmte Umfrageinstanz, die der zugewiesene Benutzer öffnen kann, um den Fragebogen für die Umfrage auszufüllen. Der folgende Prozess tritt auf.
  - Wenn jemand die URL öffnet, stellt das System sicher, dass die Person, der die Umfrageinstanz zugeordnet ist, als Benutzer angemeldet ist. Nur der zugewiesene Benutzer kann auf den Fragebogen für die Umfrage zugreifen.
  - Die entsprechende Aktion erfolgt abhängig vom **Status** der Umfrageinstanz (siehe Tabelle).

Umfragezustände

Status der Umfrageinstanz	Aktion beim Öffnen der URL
Für Entnahme freigegeben: Der Benutzer hat	Der Umfragefragebogen wird angezeigt, damit der Benutzer beginnen kann. Der Benutzer kann Antworten speichern oder abschicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragezustände (Fortsetzung)

Status der Umfrageinstanz	Aktion beim Öffnen der URL
keine Antworten gespeichert.	
In Bearbeitung: Benutzer hat mindestens eine Antwort gespeichert.	Der Fragebogen zur Umfrage wird angezeigt, damit der Benutzer fortfahren kann. Alle zuvor gespeicherten Antworten werden angezeigt. Der Benutzer kann Antworten speichern oder abschicken.
Abgeschlossen: Der Benutzer hat alle erforderlichen Antworten übermittelt.	Wenn der Zeitplan **Keine Beschränkung** oder die Zeitraumbeschränkung abgelaufen ist, erscheint der Umfragefragebogen für eine neue Umfrageinstanz, sodass der Benutzer beginnen kann. Wenn der Zeitplan die Anzahl der Teilnahme eines Benutzers an derselben Umfrage einschränkt und die Zeitraumbeschränkung seit der letzten abgeschlossenen Umfrage des Benutzers nicht abgelaufen ist, erscheint eine Fehlermeldung.

Wenn jemand eine URL für eine nicht veröffentlichte oder deaktivierte Umfrage öffnet, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Eine allgemeine Umfrage-URL einholen und verteilen

Sie können eine allgemeine Umfrage-URL verteilen, damit jeder berechtigte Benutzer einen Umfragefragebogen öffnen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die allgemeine URL ist im Formular „Umfragedefinition“ und im Ersteller der Umfrage verfügbar. Sie können auch die URL für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage per E-Mail senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition aus der Liste der Bewertungsmetriktypen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen**, um die URL anzuzeigen oder zu kopieren. Dieser zugehörige Link ist nur sichtbar, wenn die Umfragedefinition **Aktiv** lautet.
4. Um die URL an Benutzer zu verteilen, fügen Sie die kopierte URL nach Bedarf ein oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Email**, um sie per E-Mail zu senden.
   Die Schaltfläche **E-Mail** ist nur für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage sichtbar.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Umfragebenutzer auf die allgemeine Umfrage-URL klickt, erstellt das System eine Umfrageinstanz für den Umfragebenutzer, sofern der Benutzer nicht über eine Instanz mit dem Status **Für Entnahme freigegeben** verfügt. Das System ist standardmäßig so konfiguriert, dass es eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn eine Umfrageinstanz generiert wird.

Als Ergebnis erhält der Umfragebenutzer eine zweite Benachrichtigung zusätzlich zu der Benachrichtigung, die Sie mit der allgemeinen Umfrage-URL gesendet haben. Dies kann den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragebenutzer verwirren. Um dieses Problem zu vermeiden, können Sie die automatische Benachrichtigung deaktivieren.

Die automatische Benachrichtigung für Umfragen deaktivieren

Deaktivieren Sie eine automatische Benachrichtigung, um ein Problem zu vermeiden, das dazu führt, dass eine zweite vom System generierte E-Mail-Benachrichtigung an einen Benutzer gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Umfrage einem Benutzer zugewiesen wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, die eine allgemeine Umfrage-URL enthält. Manchmal erhält der Benutzer jedoch eine zweite vom System generierte Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung **„Umfrageeinladung** “.
3. Konfigurieren Sie das Formular, um die Option An **Event-Ersteller senden zum** Abschnitt Wer wird empfangen hinzufügen.
   Die Option **An Ereignisersteller senden** ist standardmäßig ausgewählt.
4. Deaktivieren Sie die Checkbox **An Ereignisersteller senden**.
   Das System sendet keine automatischen Benachrichtigungen mehr an Umfragebenutzer.

Eine URL für eine Umfrageinstanz einholen

Sie können eine URL einer Umfragungsinstanz verteilen, damit der zugewiesene Benutzer einen Umfragefragebogen öffnen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die URL der Umfrageinstanz ist im Datensatz der Umfrageinstanz verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageinstanzen**.
2. Öffnen Sie die Instanz für die Umfrage.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Instanz-URL anzeigen**, um die URL anzuzeigen oder zu kopieren.
   Der zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn der **Status** der Umfrageinstanz **Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung** und die zugehörige Umfragedefinition **Aktiv** lautet.
4. Wählen Sie im Dialogfeld die URL aus, kopieren Sie sie und klicken Sie dann auf **OK** oder **Abbrechen**.
5. Verteilen Sie die URL an den zugewiesenen Benutzer.

Eine Umfrage-URL testen

Wenn Umfragebenutzer einer Umfrage zugeordnet sind, ist die Umfrage eingeschränkt, sodass nur diese Benutzer die Umfrage-URL verwenden können. Sie können die Umfrage-URL testen, um sicherzustellen, dass sie eingeschränkt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie eine Umfrage, für die Sie kein Umfragebenutzer sind.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Umfrage-URL anzeigen**.
3. Kopieren Sie die URL und klicken Sie auf **OK** oder **Abbrechen**.
4. Navigieren Sie zu der URL.
   Sie erhalten eine Meldung, dass Sie nicht berechtigt sind, an der Umfrage teilzunehmen.

Ein Umfragemodul erstellen

Sie können ein Modul erstellen, das eine Umfrage öffnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer auf ein Umfragemodul klickt, führt das System abhängig von den Konfigurationsoptionen für die Umfrage und anderen Faktoren eine der folgenden Aktionen aus.

- Eine neue Umfrageinstanz wird erstellt.
- Eine vorhandene Umfrageinstanz wird geöffnet.
- Eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Prozedur

1. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:
   - **Core-UI**: Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, das das Modul enthält, zu dem Sie das Umfragemodul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
   - **UI15**: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Anwendungsmenü, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und wählen Sie **Anwendungsmenü bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus.
   - **Link-Typ**: Assessment

     Wählen Sie nicht **Umfrage**, das nur für Legacy-Umfragen verwendet wird.
   - **Assessment**: Wählen Sie die Umfrage aus, die das Modul öffnen soll.
4. Füllen Sie das Formular aus, und speichern Sie es.

Freigeben von Umfragen

Sie können eine Umfrage exportieren und dann in eine andere ServiceNow-Instanz importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Das System exportiert eine einzelne XML-Datei, die eine Umfragedefinition [asmt_metric_type] und die zugehörigen Datensätze, einschließlich der folgenden, enthält:

- Assessment-Metrikvorlage [asmt_template]
- Assessment-Vorlagendefinition [asmt_template_definition]
- Metrikdefinitionen [asmt_metric_definition] (Antwortmöglichkeiten für Fragen der Umfrage)
- Mit der Umfrage verbundene regelmäßige Aufgaben [sys_trigger]
- Umfragekategorien [asmt_metric_category]
- Fragen für die Umfrage [asmt_metric]
- Benutzer der Umfrage [asmt_m2m_category_user]
- Auslöserbedingung [asmt_condition]

Eine Umfrage exportieren

Sie können eine Umfrage exportieren und dann in eine andere Instanz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, survey_reader oder survey_admin
Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Datensatzes, um das Kontextmenü anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Assessment exportieren**.
4. Folgen Sie ggf. der Aufforderung in Ihrem Browser, um die XML-Datei zu speichern.

Eine Umfrage importieren

Sie können eine Umfrage importieren, die als XML-Datei exportiert wurde. Die exportierte XML-Datei enthält keine Ergebnisdaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass für die Zielinstanz „Assessments“ aktiviert sind.
2. Führen Sie die Schritte unter XML-Dateien importieren aus, um die Bewertung zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Verwenden Sie ein Update-Set, um Änderungen an Umfragen und Assessments zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

Erstellen Sie ein Update Set, und verwenden Sie es, um Änderungen an einer Entwicklungsinstanz vorzunehmen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Verwenden Sie beim Entwickeln von Umfragen und Bewertungen ein Update Set, um die Änderungen zu erfassen und sie von einer Entwicklungsinstanz in eine Produktionsinstanz zu verschieben. Nachdem ein Aktualisierungssatz erstellt und als aktuell markiert wurde, werden alle Aktualisierungen der folgenden Tabellen im Aktualisierungssatz aufgezeichnet.

Die folgenden Tabellen sind jetzt mit dem Update-Set aktiviert und erweitern die Anwendungsdatei:

- Bewertungsmetrikvorlagen [asmt_template]
- Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]
- Bewertungsvorlagendefinitionen [asmt_template_definition]
- Bewertungsmetrikdefinitionen [asmt_metric_definition]: Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen
- Zeitplan [sys_trigger]: regelmäßige Aufgaben, die der Umfrage zugeordnet sind
- Bewertungsmetrikkategorien [asmt_metric_category]: Umfragekategorien
- Bewertungsmetriken [asmt_metric]: Umfragefragen
- Bewertungskategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]: Umfragebenutzer
- Auslöserbedingungen [asmt_condition]

Umfrage im Support des Connect-Chats konfigurieren

Ermöglichen Sie einem Benutzer, nach dem Chat mit einem Support-Mitarbeiter an einer Umfrage teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder survey_admin

Hinweis:
Das Connect-Support-Plugin (com.glide.connect.support) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect-Support** > **Support-Verwaltung** > **Chat-Umfrage**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Chatumfrageformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Chatumfrageformular

Feld	Beschreibung
Umfrage	Umfrage, deren Instanz in Connect-Support verfügbar sein muss.
Typ	Typ des Chats, bei dem die Umfrage verfügbar ist. Connect: Umfrage ist in Connect-Support verfügbar.
Chatwarteschlange	Chatwarteschlange, in der die Umfrage verfügbar ist.
Aktiv	Gibt an, ob die Chatumfragekonfiguration aktiv ist.
Beschreibung	Beschreibung der Chatumfragekonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn ein Support-Agent der Zuweisungsgruppe, die der Chatwarteschlange zugeordnet ist, den Chat mit einem Benutzer beendet, ist die Umfrageinstanz im Chatfenster für die Benutzer verfügbar.

Hinweis:
Die Umfrage-URL, die nach einem Connect-Chat angezeigt wird, ist im Virtual Agent-Webclient kein anklickbarer Link. Kopieren Sie die URL, und fügen Sie sie ein, um auf die Umfrage zuzugreifen.

Zugehörige Informationen

Überwachen Sie eingehende Connect-Support-Konversationen

Outlook-Nachrichten mit Aktionen

Mit dem Outlook Actionable Messages-Plugin können Benutzer in Microsoft Outlook auf die Umfrage antworten.

Installieren Sie das Plugin „Outlook Actionable Messages“.

Installieren Sie das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam), um umsetzbare Nachrichten zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld Outlook Actionable Messagesein.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Passen Sie Felder für die Genehmigungsnachricht an

Passen Sie die Textnachricht für eine Anforderung, einen Change und eine Anforderungselementgenehmigung an, die in Microsoft Outlook gesendet wird.

Passen Sie Felder in der Genehmigungsnachricht für die Anforderung an

Passen Sie die Textnachricht für eine Anforderung und ein Anforderungselement an, die in Microsoft Outlook gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

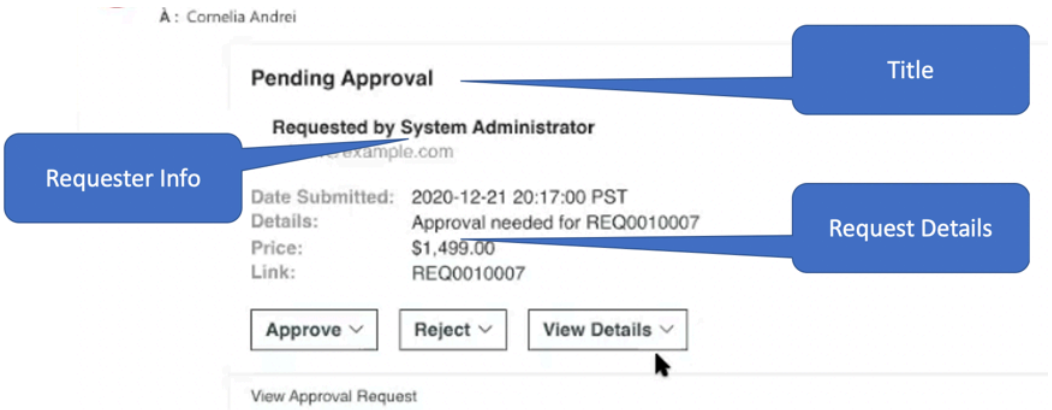
1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

OAM-Definition

Option	Aktion
Anforderung	Klicken Sie **auf OAM-Anforderungsgenehmigung**
Anforderungselement	Klicken Sie **auf OAM RITM-Genehmigung**

3. Passen Sie im Abschnitt „OAM-Container“ die folgenden Felder nach Bedarf an:
   a. **Titel**: Titel der Outlook-Genehmigungsbenachrichtigung.
   b. Informationen zur anfordernden**Person**: Benutzer, der die Anforderung erstellt hat.
   c. **Anforderungsdetails**: Dieses Feld kann angepasst werden. Je nach Anforderung können Sie auch zusätzliche Felder hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Genehmigungsnachricht wird in Microsoft Outlook wie unten gezeigt angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Details** anzeigen, um die Anforderung in der ServiceNow-Instanz anzuzeigen.



Passen Sie Felder in der Genehmigungsnachricht für Change Requests an

Passen Sie die Textnachricht für eine Change Request-Genehmigung an, die in Microsoft Outlook gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**.
2. Klicken Sie **auf OAM-Change-Genehmigung**.
3. Passen Sie im Abschnitt „OAM-Container“ die folgenden Felder nach Bedarf an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

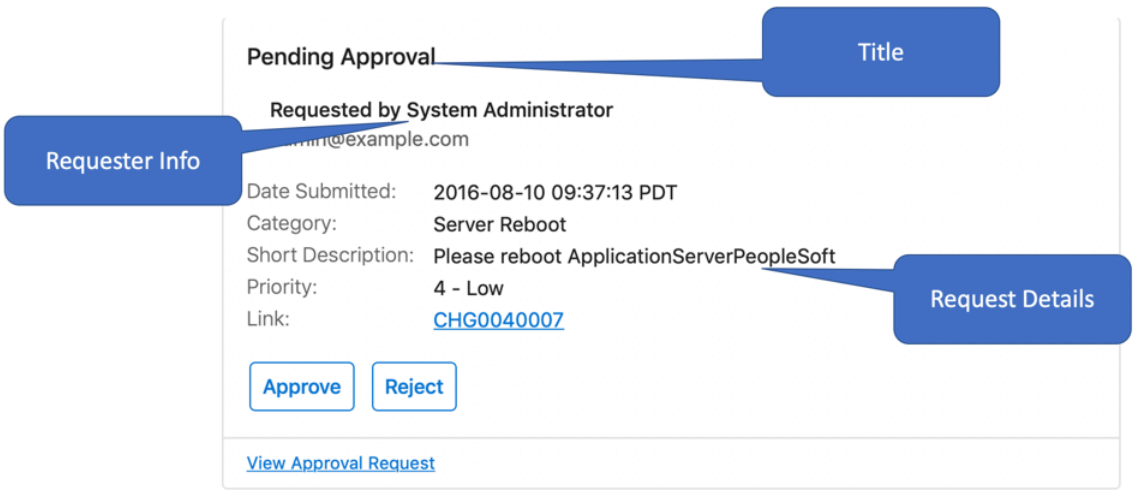
a. **Titel**: Titel der Outlook-Genehmigungsbenachrichtigung.

b. Informationen zur anfordernden**Person**: Benutzer, der die Anforderung erstellt hat.

c. **Anforderungsdetails**: Dieses Feld kann angepasst werden. Je nach Anforderung können Sie auch zusätzliche Felder hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Genehmigungsnachricht wird in Microsoft Outlook wie unten gezeigt angezeigt. Klicken Sie auf **Genehmigungsanforderung** anzeigen, um die Anforderung in der ServiceNow-Instanz anzuzeigen.



Aktivieren Sie die erweiterte Ansicht für die Definition der Outlook Actionable Message

Aktivieren Sie die erweiterte Ansicht, um die umsetzbare Nachricht gemäß den Anforderungen für Microsoft Outlook anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

OAM-Definition

Option	Aktion
Anforderung	Klicken Sie **auf OAM-Anforderungsgenehmigung**
Anforderungselement	Klicken Sie **auf OAM RITM-Genehmigung**
Change	Klicken Sie **auf OAM-Change-Genehmigung**

3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Advanced OAM**(Erweitertes OAM).
4. Führen Sie im Formular „OAM-Definition“ die folgenden Aktionen aus:
   a. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stimmungsanalyse für Umfragen

Mit der Stimmungsanalyse können Sie feststellen, ob Benutzerantworten für eine Umfrage als positiv, negativ oder neutral betrachtet werden.

Aktivieren Sie das Plugin „Stimmungsanalyse“ (com.snc.sentiment_analysis).

Für eine Umfrage können Sie Fragen auswählen, die zur Analyse verwendet werden sollen. Die Antworten auf diese Fragen werden zur Analyse über die angegebenen Connector-Konfigurationen an die Drittplattformen gesendet.

Hinweis:
Sie können nur Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ für die Stimmungsanalyse verwenden.

Die Ergebnisse der Stimmungsanalyse werden unter angezeigt **Umfrage** > **Stimmungsergebnisse erörtern**. Die Stimmungsbezeichnung basiert auf der normalisierten Bewertung:

Stimmungsbezeichnung

Normalisierte Punktzahl	Stimmungsbezeichnung
-1 bis 0	Negativ
0	Neutral
0 bis 1	Positiv

Stimmungs-Connector konfigurieren

Geben Sie die Service-URL und andere Konfigurationsinformationen für Drittanbieter-APIs an, die für die Stimmungsanalyse verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Ändern Sie den Bereich der aktuellen Sitzung zu **Stimmungsanalyse**.
2. Navigieren zu **Stimmungsanalyse** > **Konfiguration des Stimmungskonnektors**.
3. Fügen Sie die Connector-Konfiguration für einen Drittanbieter wie Google, IBMWatson und MSAzure hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Hinweis:
Standardmäßig stehen Platzhalter zum Konfigurieren von Connectors für Google, IBMWatson und MSAzure zur Verfügung.

Felder für den Stimmungs-Connector

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Connector-Konfiguration der Stimmungsanalyse
Aktiv	Kontrollkästchen, um die Connector-Konfiguration zu aktivieren.
Anmeldeinformationsalias	Der Connector-Konfiguration zugeordneter Anmeldeinformationsalias. Er verfügt über eine Referenz auf die Systemebenentabelle (sys_alias_list).
Standard	Kontrollkästchen, um dies als Standardkonfiguration für den Connector festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Connector-Konfiguration
Skript	Skript zum Aufrufen der Stimmungsanalyse-API und zum Normalisieren der Werte.

4. Connector-Anmeldeinformationen konfigurieren

   a. Öffnen Sie den Datensatz, auf den im Feld **Anmeldeinformationsalias** verwiesen wird.

   b. Wählen Sie unter **Verbindungen** die Verbindung aus.

   c. Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** den Wert ein.

   d. Öffnen Sie den Datensatz, auf den im Feld **Anmeldeinformationen** verwiesen wird.

   e. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein.

   Hinweis:

   - Sie sollten die Verbindungsinformationen von den jeweiligen Drittanbietern erhalten.
   - Wenn der Berechtigungsnachweis ein API-Schlüssel ist, geben Sie seinen Wert an. Wenn es sich bei dem Berechtigungsnachweis um eine Basic Authentication handelt, d. h. Benutzername und Kennwort, geben Sie die entsprechenden Informationen an.

   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv** und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Aktivieren Sie für die Connector-Konfiguration das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eigenschaft der Stimmungsanalyse

Sie können die Stimmungsanalyseeigenschaft verwenden, um das Stimmungsanalysemodul **anzupassen**.

Eigenschaft der Stimmungsanalyse

Name	Beschreibung
Antwortzeit für den ausgehenden Aufruf der Stimmungsanalyse-API (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	Maximale Dauer (Millisekunden), die für die Ausführung des ausgehenden Anrufs für die Stimmungsanalyse-API erwartet wird, bevor eine Zeitüberschreitung eintritt.

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse für Umfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Stimmungsanalyse

Die Ergebnisansicht der Stimmungsanalyse enthält ein Balkendiagramm, in dem der Prozentsatz der positiven, negativen und neutralen Ergebnisse zusammen mit der Instanzanzahl für jede Kategorie angezeigt wird.

Farbindikatoren

Nachfolgend sind die Farbindikatoren im Balkendiagramm aufgeführt:

- Grün: positiv
- Rot: negativ
- Blau: neutral

Umfragen in Serviceportal und Now Mobile-App

Wenn Sie Serviceportalinstalliert haben, können Sie das Widget „Meine Bewertungen und Umfragen “ in Serviceportalverwenden. Benutzer können Umfragen in Serviceportalanzeigen. Serviceportal unterstützt auch Umfragen für Benutzer auf Mobilgeräten, auf denen Now Mobile-App installiert ist. Das Widget „Meine Bewertungen und Umfragen “ ist standardmäßig auf der Homepage von Serviceportal] verfügbar.

Umfragen in Serviceportal

Um eine intuitive Schnittstelle für Ihre Benutzer zu erstellen, können Sie Umfragen im Service Portal einrichten. Aktivieren Sie Serviceportal, um das Widget „Meine Bewertungen und Umfragen “ anzuzeigen, das auf der Homepage von Serviceportal angezeigt wird.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Serviceportalfinden Sie unter Service Portal aktivieren .

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Widgets finden Sie unter Widget-Instanzen konfigurieren .

Um ein Umfrage-Widget auf einer Seite Serviceportal zu konfigurieren, drücken Sie die STRG-Taste, klicken mit der rechten Maustaste auf die Widget-Überschrift und wählen **Instanzoptionen**aus.

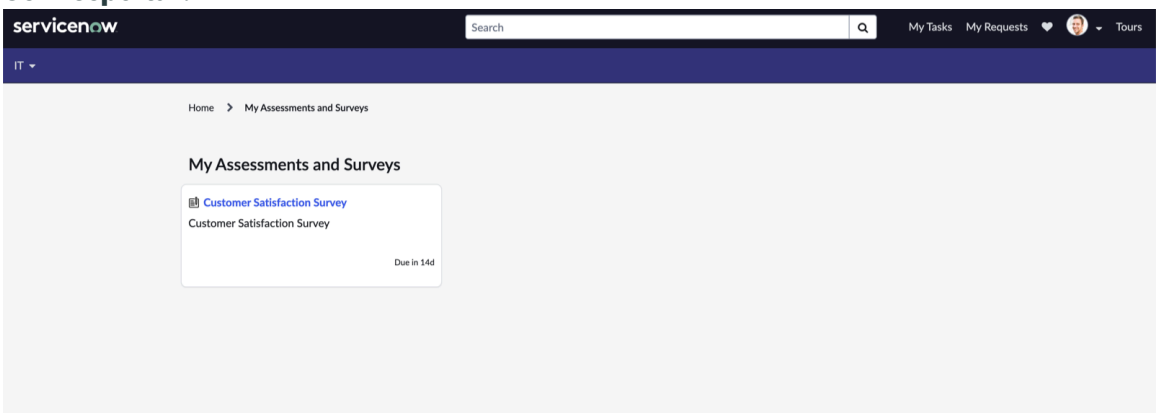
Instanzoptionen (Eigenschaften) für das Umfrage-Widget in Serviceportal

Eigenschaft	Beschreibung
Max. Datensätze	Maximale Anzahl von Umfragen, die im Widget auf der Serviceportal -Homepage aufgelistet werden sollen. Klicken Sie auf den Link **Alle** anzeigen, um alle Umfragen anzuzeigen. Standard: **5**
Titel des Widgets	Text, der in der Titelleiste des Umfrage-Widgets angezeigt wird. Standard: **Meine Bewertungen und Umfragen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ auf der Homepage von Serviceportal .



Umfragen in Now Mobile-App

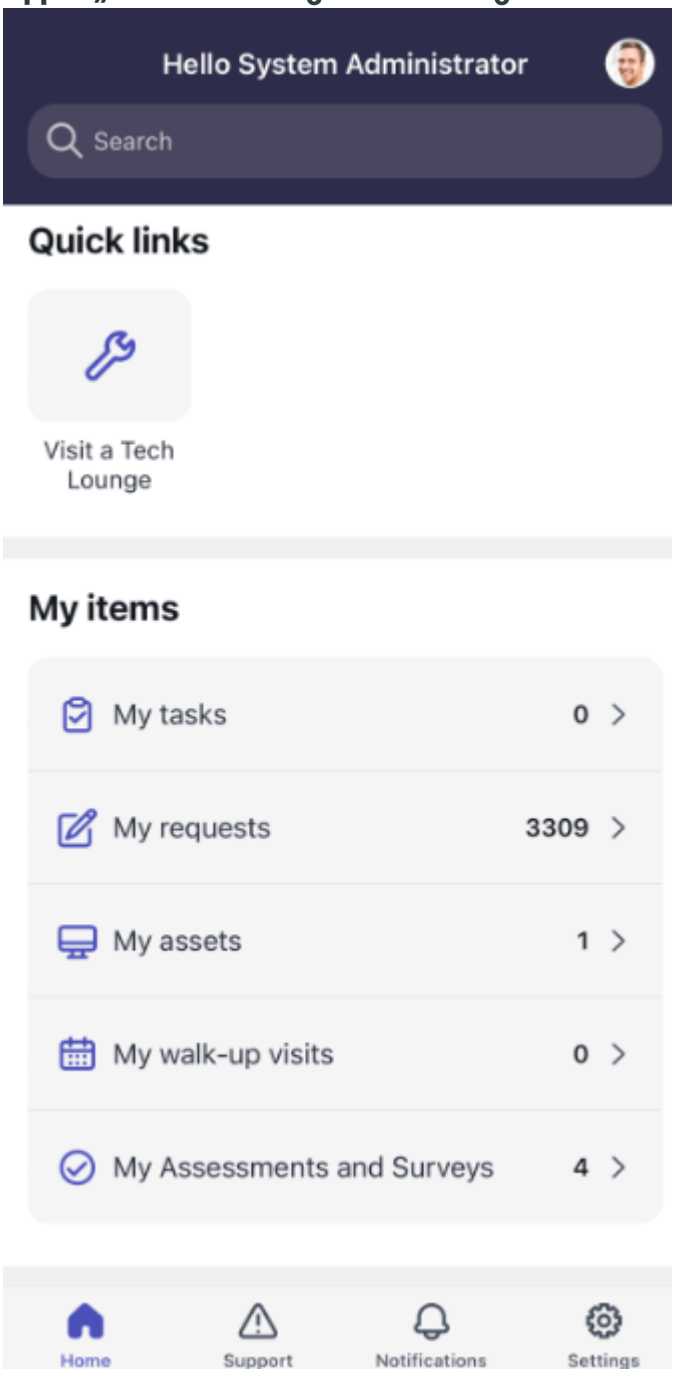
Benutzer können die Umfragen auf Mobilgeräten mit dem Applet-Startprogramm „Mein Bewertungen und Umfragen “ anzeigen und beantworten, das standardmäßig in Now Mobile-Appverfügbar ist.

Wenn Sie einem Benutzer eine Umfrage zuweisen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet. Wenn Benutzer Now Mobile-Appinstalliert haben, wird auch eine Push-Benachrichtigung an Mobilgeräte gesendet. Wenn Sie auf die Benachrichtigung tippen, wird eine Einführungsseite für eine Umfrage in Mobile Employee Serviceportal in Now Mobile-Appgeöffnet. Auf der Seite wird der Link **Erste Schritte** angezeigt. Die Einführungsseite und der Link **Erste** Schritte sind nur verfügbar, wenn die zugehörigen Einstellungen aktiviert sind. Benutzer können auf den Link tippen, um die Umfrage anzuzeigen und daran teilzunehmen. Sie können Push-Benachrichtigungen aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.sg.universal_links.enabled` auf **true**setzen.

Hinweis:
Eine Push-Benachrichtigung gilt nicht für eine ausgelöste Umfrage. Bei einer ausgelösten Umfrage wird ein Event in die Event-Warteschlange eingefügt. Das Ereignis kann so konfiguriert werden, dass bestimmt wird, ob eine Benachrichtigung gesendet werden soll oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet „Mein Bewertungen und Umfragen “ auf einem Mobilgerät



Hinweis:
In der Version Washington DC werden die zugewiesenen Bewertungen und Umfragen jetzt in der Kartenansicht anstelle der Elementansicht angezeigt. Wenn Sie die Stile der veralteten Kartenelementansichten in älteren Versionen von Bewertungen und Umfragenanpassen, wird die Karte auch nach dem Upgrade auf Washington DCweiterhin in der Elementansicht angezeigt. Sie können die neue Kartenansicht nur in Washington DC anzeigen, wenn keine Anpassungen an den veralteten Karten vorgenommen wurden.

Wenn Benutzer eine Umfrage in Serviceportal oder Now Mobile-Appöffnen, bieten die Umfragen die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Umfrageseite zeigt die Breadcrumb-Navigation im Serviceportal. Benutzer können auf die Links im Breadcrumb klicken, um zu vorherigen Seiten oder einer Homepage zu navigieren. Wenn Sie beispielsweise im Breadcrumb auf den Link **Meine Umfragen** klicken, navigieren Benutzer zu einer Seite, auf der eine Liste aller Umfragen angezeigt wird.
- Wenn die Umfrage ausgeführt wird, zeigt die Fortschrittsleiste, die auf jeder Seite der Umfrage verfügbar ist, den Fortschritt in Prozent an. Der Prozentsatz der Fertigstellung basiert auf den Seiten der Umfrage. Angenommen, es gibt drei Seiten einer Umfrage. Die dritte Seite zeigt 66 % Abschluss der Umfrage. Wenn Sie jedoch eine Antwort auf eine der Fragen auf der dritten Seite geben, wird eine neue Frage auf einer separaten Seite geöffnet, der vierten Seite. Die vierte Seite zeigt den Fortschritt der Umfrage mit 75 % Abschluss, was sich auf den Gesamtfortschritt und die Seitenindikatoren auswirkt. Benutzer können die Paginierung (Gesamtzahl der Seiten) für die gesamte Umfrage sowie die aktuelle Seite anzeigen, auf der sich die Benutzer befinden. Um diesen Fortschrittsbalken auszublenden oder anzuzeigen, können Sie die Eigenschaft `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar` verwenden.
- Jede Benutzerantwort wird automatisch gespeichert, wenn Benutzer zur nächsten Seite in der Umfrage wechseln. Wenn Benutzer die erforderlichen Fragen der Umfrage nicht beantworten, bevor sie auf **Weiter**klicken, wird auf der Seite oben eine Fehlermeldung für alle erforderlichen und nicht beantworteten Fragen angezeigt. Diese Fehlermeldung hilft Benutzern, den genauen Speicherort der nicht beantworteten und erforderlichen Frage zu finden. Alle Fragen, die nicht erforderlich sind und vor dem Klicken auf **Weiter** nicht beantwortet wurden, gelten als beantwortet. Die Frage wird als abgeschlossen gezählt.
- Wenn die Details einer Umfragefrage mehr als vier oder fünf Textzeilen enthalten, wird der Text nach diesen Zeilen ausgeblendet. In solchen Fällen können Benutzer die vollständigen Details anzeigen, indem sie auf den Link **Mehr** anzeigen klicken. Benutzer können zum Standardverhalten zurückkehren, indem sie auf den Link **Weniger** anzeigen klicken.
- Bei einer Frage mit den Antwortoptionen **Ja**, **Nein**und **Nicht zutreffend**wird die Option **Nicht zutreffend** zuletzt in der Liste der Optionen angezeigt. Die Option **Nicht zutreffend** kann beim Erstellen einer Frage konfiguriert werden.
- Wenn die Umfragebenutzer die Umfrage verlassen, ohne sie zu übermitteln, können sie die Umfrage später auf derselben Seite starten, auf der sie in der vorherigen Sitzung aufgehört haben.

Hinweis:
Für mobile Benutzer erfolgt die Paginierung bei Umfragen immer nach Fragen. Weitere Informationen zu Paginierungseinstellungen finden Sie unter Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren.

1-Klick-Umfrage

Eine One-Click-Umfrage hat keine Einführungsseite in Serviceportal. Diese Umfrage verfügt in der Desktop- und iPad-Ansicht nicht über die Schaltflächen **„Absenden“** und „ **Abbrechen** “.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die One-Click-Umfrage wird in der Ansicht für Mobilgeräte nicht unterstützt.
- Das Feld **1-Klick-Umfrage** sollte in der Umfragedefinition ausgewählt werden.
- Wenn der öffentliche Zugriff für eine One Click-Umfrage aktiviert ist, kann ein Benutzer die Umfrage übermitteln, ohne sich anmelden zu müssen.
- Wenn der öffentliche Zugriff für eine Umfrage aktiviert ist, können Sie keine Signatur oder Anlage für die Umfrage konfigurieren.
- Bei einer veröffentlichten öffentlichen Umfrage ist das Feld Signatur ausgeblendet, und Sie können keinen Anhang hinzufügen.

Eine Kiosk-Umfrage ist eine 1-Klick-Umfrage mit nur einer der folgenden Arten von Fragen:

- Bildskalierung
- Auswahl
- Likert-Skala
- Numerische Skala
- Ja/Nein

Wenn Benutzer auf die Antwort für die Kiosk-Umfrage in Serviceportalklicken, wird die Umfrage übermittelt und die Endnotiz wird auf derselben Seite angezeigt, die die Fragen der Umfrage enthält. Die Kiosk-Umfrage wird schreibgeschützt, nachdem Sie darauf geklickt haben.

Hinweis:

- Eine Kiosk-Umfrage verfügt nicht über die Schaltflächen **Absenden** oder **Abbrechen**.
- Eine Kiosk-Umfrage kann keine Signatur, abhängige Fragen oder zusätzliche Informationen enthalten.
- Bei einer Kiosk-Umfrage werden keine Einführungsnotizen angezeigt.

URI-Parameter für die 1-Klick-Umfrage

Übergeben Sie diese URI-Parameter über die `createAssessment()` API, um ihre Werte in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ für die Plattformansicht und die Serviceportal -Ansicht zu speichern.

URI-Parameter

Parameter	Beschreibung
`sysparm_refresh_interval`	Aktualisieren Sie die Zeit in Sekunden nach der Übermittlung der Umfrage, um eine weitere Instanz zu erstellen. Zum Beispiel: sysparm_refresh_interval = 5.
`sysparm_trigger_table`	Ort, der als Feld **Auslösetabelle** in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ gespeichert wird. Beispiel: sysparm_trigger_table = Incident.
`sysparm_trigger_id`	sys_id des Standorts, die als Feld **Auslöser-ID** in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ gespeichert ist. Zum Beispiel: sysparm_trigger_id = 1c741bd70b2322007518478d83673af3.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URI-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
sysparm_kiosk	Bei Festlegung auf **true**müssen die Parameter sysparm_trigger_table und sysparm_trigger_id angegeben werden. Dieser Parameter ist für Kioskanforderungen erforderlich. Zum Beispiel: sysparm_kiosk = wahr.

Zugehörige Informationen

Serviceportal

Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.

Umfragedesigner

Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren

Umfragen in ITSM Virtual Agent

Sie können Umfragen in ITSM Virtual Agent verwenden, um Umfrageantworten von Benutzern über Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client zu sammeln.

Eine Chat-Umfrage ist in ITSM Virtual Agent über das Thema Virtual Agent-Feedback bereitstellen verfügbar. Die Logik, die die Umfrage dynamisch rendert, wird aus dem wiederverwendbaren Umfragethemenblock aufgerufen. Es ist üblich, das Thema Virtual Agent-Feedback bereitstellen als Thema für das Setup der Umfrage in den allgemeinen Definitionen von ITSM Virtual Agentzu verwenden, sodass Benutzer am Ende ihrer Konversationen automatisch eine Umfrage erhalten. Weitere Informationen zum Themenblock „Umfrage“ finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Chat-Umfrage** für eine Umfrage aktivieren, werden die folgenden Bedingungen für Umfragen in ITSM Virtual Agentvalidiert.

- Umfrage darf nur eine Metrikkategorie enthalten.
- Umfrage kann nur diese Metriktypen enthalten.
  - Anhang
  - Boolean
  - Checkbox
  - Auswahl
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Bildskala
  - Nummer
  - Numerische Skala
  - Prozentsatz
  - Skala
  - Zeichenfolge

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Umfrage finden Sie unter Eine Umfragedefinition ändern und Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Funktionen werden für die Umfrage unterstützt:

- Felder für abhängige Umfragen
- Einführung und Endnotizen

Zuordnung zwischen einer Umfrage und Virtual Agent Chat

Nachdem eine Umfrage in einer Virtual Agent -Konversation übermittelt wurde, wird eine Umfrageinstanz erstellt. Diese Instanz zeigt die folgenden Informationen an:

- Auslöser-ID, bei der es sich um die sys_id der zugeordneten Interaktions-ID handelt, die im Virtual Agent -Chat erstellt wurde
- Auslösertabelle, die die Interaktionstabelle ist

Zugehörige Informationen

ITSM Virtual Agent

Migration von veralteten Umfragen

Benutzer mit der Rolle survey_admin können Daten von Legacy-Umfragen migrieren, um Kopien von Legacy-Umfragen und deren zugehörigen Datensätzen in Bewertungstabellen zu erstellen. Die auf dem Assessment-Modul basierende Survey Management-Anwendung ist als Alternative zu Legacy-Umfragen verfügbar.

Die folgenden Komponenten von Legacy-Umfragen werden migriert:

- Umfrage-Master
- Unterstützte Umfragefragen und Fragenauswahl
- Umfrageinstanzen
- Umfrageantworten

Bedingungen für Legacy-Umfragen werden nicht migriert und müssen als Auslösebedingungen neu erstellt werden.

Hinweis:

- Die Module **Legacy-Umfragen** und **Legacy-Verwaltung** sind für Instanzen verfügbar, die von einer früheren Version aktualisiert wurden, jedoch nicht für neue Instanzen. Kunden, die eine Legacy-Umfrage oder einen Umfrage-Assistenten verwenden, sollten die Migration zur Survey Management-Anwendung planen, um moderne und qualitativ hochwertige Umfragen für ihre Benutzer zu erstellen.
- Die folgenden Legacy-Umfrage-Plugins sind standardmäßig inaktiv und auf Anfrage verfügbar:
  - Best Practice – Task Survey Management (ID: com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Survey Management (ID: com.glideapp.survey)
  - Assessment-Komponenten (ID: com.snc.assessment)
  - Umfrage-Assistent (ID: com.glideapp.survey_wizard)
- Umfrageassistenten können nicht migriert werden.

Veraltete Umfragen migrieren

Migrieren Sie eine Legacy-Umfrage und die dazugehörigen Datensätze, um von einem leistungsfähigeren Funktionssatz zu profitieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Zeitüberschreitungen für sehr große Umfragen zu vermeiden, können Sie die Transaktionsquote deaktivieren. Siehe Transaktionskontingente .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Legacy-Umfragen** > **Master**.

   Die Liste der Master für veraltete Umfragen wird angezeigt. Standardmäßig zeigt die Liste nur Umfrage-Master an, die nicht migriert wurden. Um alle Umfrage-Master anzuzeigen, entfernen Sie das Breadcrumb **Assessment ist leer**.

2. Öffnen Sie eine Umfrage und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zum neuen Survey Management migrieren** oder in der Titelleiste auf **Zum neuen Survey Management migrieren**.
   In einem Dialogfeld wird beschrieben, was passiert, wenn Sie die Umfrage migrieren. Beachten Sie, dass bestimmte Arten von Umfragefragen nicht migriert werden können.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Das System generiert Datensätze zu Bewertungstabellen auf der Grundlage des Umfrage-Masters, der in Frage kommenden Fragen und Auswahlmöglichkeiten, der Ergebnisse und anderer zugehöriger Umfragekomponenten. Die ursprünglichen Vermessungskomponenten sind davon nicht betroffen.

   Systemnachrichten werden möglicherweise oben auf dem Umfrageformular angezeigt, um Sie über Fragen zu informieren, die nicht migriert werden konnten, und um Ihnen zu empfehlen, die Migration von **Mehrfachauswahl**-Fragen zu überprüfen.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Assessment**, um die neue Umfragedefinition anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Entfernen Sie die Umfragebenutzer aus der Bewertungsumfrage, wenn alle Benutzer an der Umfrage teilnehmen möchten.
   Wenn Sie eine Umfrage migrieren, werden alle Benutzer, die sie durchgeführt haben, automatisch mit der Bewertungsumfrage verknüpft und werden zu Umfragebenutzern. Wenn Umfragebenutzer mit einer Bewertungsumfrage verbunden sind, können nur diese Benutzer daran teilnehmen.
6. Deaktivieren Sie alle Umfragebedingungen für die Umfrage, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Umfrage** > **Legacy-Verwaltung** > **Umfragebedingungen**.
   b. Stellen Sie in der Spalte **Aktiv** sicher, dass der Wert für alle Umfragebedingungen, die auf die migrierte Umfrage verweisen, falsch ist.
7. Navigieren zu **Umfrage** > **Administration** > **Auslöserbedingungen** , um neue Auslöserbedingungen für die migrierte Umfrage zu erstellen.

Ergebnisse
Der zugehörige Link **Zu Assessment migrieren** im Datensatz der Legacy-Umfrage ist nach der Migration nicht mehr verfügbar. Wenn Sie jedoch auf den im Feld **Assessment** verwiesenen Datensatz löschen, wird der zugehörige Link erneut angezeigt, und Sie können die Legacy-Umfrage erneut migrieren.

Frage für eine Umfrage migrieren
Bevor Sie eine Legacy-Umfrage migrieren, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass einige Fragen der Legacy-Umfrage aufgrund von inkompatiblen Fragetypen nicht migriert werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragen für Legacy-Umfragen werden von der Umfragetabelle [survey_question_new] in die Assessment-Metriktabelle [asmt_metric] migriert. In Legacy-Umfragen bestimmt das Feld **Typ** in der Umfragetabelle, wie die Frage im Fragebogen dargestellt wird. In Bewertungsumfragen erfüllt das Feld **Datentyp** in der Assessment-Metriktabelle einen ähnlichen Zweck. Bestimmte Arten von Legacy-Umfragen werden in Bewertungsumfragen nicht unterstützt.

Die folgende Tabelle zeigt den Konvertierungspfad für jeden Fragetyp für Legacy-Umfragen in einen Assessment-Datentyp (sofern vorhanden).

Frage für eine Umfrage migrieren

Typ der Legacy-Umfrage	Assessment-Datentypen
Bruch	Nicht verfügbar
CheckBox	Checkbox
Datum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
HTML	Nicht verfügbar
Bezeichnung	Nicht verfügbar
Listensammler	Nicht verfügbar
Multiple-Choice-Suche	Nicht verfügbar
Auswahlfeld für Suche	Nicht verfügbar
Makro	Nicht verfügbar
Makro mit Bezeichnung	Nicht verfügbar
Mehrzeiliger Text	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Mehrzeilig** gesetzt)
Multiple-Choice	Likert-Skala
Numerische Skala	Nummer
Referenz	Nicht verfügbar
Auswahlfeld	Auswahl
Einzeiliger Text	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Einzeilig** gesetzt)
UI-Seite	Nicht verfügbar
Breite einzeilige Textzeile	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Einzeilig breit** gesetzt)
Ja/Nein	Ja/Nein

Migrierte Komponenten

Wenn Sie eine Umfrage migrieren, ordnet das System Datensätze aus Umfragetabellen den Bewertungstabellen zu.

Um eine funktionale Umfrage zum Bewertungs-Framework zu erstellen, konvertiert das System die Datensätze der Umfrage in die Datensätze der logisch äquivalentesten Umfrage. Dies kann bedeuten, dass mehrere Datensätze der Bewertungsumfrage einen Datensatz einer Legacy-Umfrage darstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrierte Komponenten

Umfragekomponente	Komponenten der Bewertungsumfrage
Umfrage-Master [survey_master]	• Umfragedefinition [asmt_metric_type] • Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record], nur zur Systemnutzung • Umfragekategorie [asmt_metric_category]
Umfragefrage [survey_question_new]	Umfragefrage [asmt_metric]
Fragenauswahl [question_choice]	Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition]
Umfrageinstanz [survey_instance]	• Assessment-Gruppe [asmt_assessment], nur zur Systemnutzung • Umfrageinstanz [asmt_assessment_instance]
Umfrageantwort [survey_response]	• Frage der Umfrageinstanz [asmt_assessment_instance_question] • Umfrageantwort [asmt_metric_result] • Kategorieergebnis [asmt_category_result], nur zur Systemnutzung

Migrierte Fragen überprüfen

Um genaue Ergebnisberechnungen zu erhalten, müssen Sie möglicherweise einige der migrierten Umfragedatensätze geringfügig anpassen, um sicherzustellen, dass die Ergebnisse korrekt berechnet werden.

Hinweis:
Das Assessment-Modul bietet eine integrierte Funktion zur Ergebnisberechnung, mit der die Antwort jeder Umfrage in einen Wert zwischen 0 und 10 umgewandelt wird. Die Konfiguration, die für die Aufrechterhaltung genauer Ergebnisberechnungen erforderlich ist, ist fortschrittlich und wird für grundlegende Umfrageimplementierungen nicht empfohlen. Wenn Sie keine Ergebnisberechnungsdaten verwenden möchten, ignorieren Sie die Informationen in diesem Abschnitt.

Für jede migrierte Legacy-Frage erstellt das System einen Umfrage-Fragesatz in der Assessment-Metriktabelle [asmt_metric]. Für Legacy-Fragen vom Typ **Mehrfachauswahl** und **Auswahlfeld** erstellt das System zusätzlich für jede Legacy-Frageauswahl einen Metrikdefinitionsdatensatz in der Assessment-Metriktabelle Definition[asmt_metric_definition].

Vergleichbare Metrikdefinitionen und Auswahlmöglichkeiten für Umfragefragen

Feld zur Auswahl der Umfragefrage	Feld für die zugehörige Metrikdefinition
Text	Anzeige
Wert (kann ein beliebiger Zeichenfolgewert sein)	Wert (muss ein numerischer Wert sein)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleichbare Metrikdefinitionen und Auswahlmöglichkeiten für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld zur Auswahl der Umfragefrage	Feld für die zugehörige Metrikdefinition
Reihenfolge	Wert (Metrikdefinition mit kleinstem **Wert** zuerst)

Wenn das System die Auswahlentscheidungen für Legacy-Umfragen migriert, verwendet es die Legacy-**Reihenfolge**, um jede Metrikdefinition **Wert** festzulegen. Für die Legacy-Fragenauswahl mit der kleinsten **Reihenfolge** ist die entsprechende Metrikdefinition **Wert** auf **1** gesetzt. Für die Legacy-Fragenauswahl mit der nächstkleineren **Reihenfolge** ist die Metrikdefinition **Wert** auf **2** gesetzt, usw.

Das Feld **Skalendefinition** im migrierten Fragebogenformular bestimmt, ob kleinere oder größere Metrikdefinitionswerte einer guten Bewertung bei den Umfrageergebnisberechnungen entsprechen. Standardmäßig ist die Skalendefinition auf **Hoch** festgelegt, d. h. größere Werte sind gut. Überprüfen Sie bei der Migration einer Legacy-Umfrage, ob die Standardskalendefinition für jede Frage sinnvoll ist.

Die folgenden Tabellen zeigen beispielsweise eine migrierte Beispielfrage und die automatisch für sie erstellten Metrikdefinitionen. Erinnern Sie sich daran, dass das System die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten für Legacy-Umfragen verwendet, um den Metrikdefinitionswert festzulegen. **Ausgezeichnet** hat den niedrigsten Wert für die **Reihenfolge**. Wenn also das System eine Metrikdefinition für diese Fragenauswahl erstellt, wird der **Wert** auf **1** gesetzt. In diesem Fall macht der Wert **Hoch** für die Standardskalendefinition keinen Sinn, da das System die schlechtesten Ergebnisse für Antworten mit **Ausgezeichnet** berechnet.

Veraltete Frage: Bitte bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Service

Fragenauswahltext	Hinweis zur Fragenauswahl	Reihenfolge der Fragenauswahl
Ausgezeichnet	A	100
Gut	B	200
Angemessen	C	300
Mangelhaft	D	400

Migrierte Frage: Bitte bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Service

Anzeige der Metrikdefinition	Wert der Metrikdefinition
Ausgezeichnet	1
Gut	2
Angemessen	3
Mangelhaft	4

Wenn es keine Werte für **Reihenfolge** für die Auswahlmöglichkeiten bei Legacy-Umfragen gibt, setzt das System die entsprechende Metrikdefinition **Wert** basierend auf der alphanumerischen Reihenfolge des Legacy-Wertes **Text**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrierte Frage: Bitte bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Service

Anzeige der Metrikdefinition	Wert der Metrikdefinition
Ausgezeichnet	1
Gut	2
Angemessen	3
Mangelhaft	4

Möglicherweise müssen Sie auch die Einstellung für die **Skalendefinition** für andere migrierte Fragen ändern. Weitere Informationen finden Sie in den Empfehlungen zur Skalendefinition für die einzelnen Umfragedatentypen.

Umfragereferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie beim Arbeiten mit Umfragen verwenden.

Umfragerollen

Die Umfrageanwendung verwendet die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Für das Beantworten von zugewiesenen Fragebögen ist keine Rolle erforderlich.

Umfrageadministrator [survey_admin]

Erstellen und verwalten Sie Umfragen. Umfrageadministratoren wissen, welche Arten von Umfragen erforderlich sind, wann eine Umfrage gesendet werden soll und an wen. Umfrageadministratoren können alle Module im Anwendungsmenü der Umfrage verwenden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- survey_reader
- assessment_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Umfrageleser [survey_reader]

Zeigen Sie Umfragen und verwandte Informationen wie Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte an.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Umfrageersteller [survey_creator]

Erstellen Sie eine Umfrage, und weisen Sie sie dem Benutzer zu, der an der Umfrage teilnehmen und sie übermitteln kann. Ein Umfrageersteller kann auch Bewertungen erstellen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Wichtige Begriffe zu Umfragen

Diese Begriffe zu Umfragen werden in der gesamten Dokumentation verwendet, um die Funktionen und Fähigkeiten des Umfragemanagements zu beschreiben.

Wichtige Begriffe zu Umfragen

Begriff	Beschreibung
Umfragedefinition	Stammsatz, auf dem eine Umfrage erstellt wird. Eine Umfragedefinition enthält Informationen wie den Namen der Umfrage, den Status und den Verteilungszeitplan. Jede Umfragedefinition verfügt über eigene Kategorien und Fragen. Umfragedefinitionen sind mit Vorlagen von Legacy-Umfragen vergleichbar.
Öffentliche Umfrage	Jeder Benutzer kann an einer öffentlichen Umfrage teilnehmen, auch wenn er sich nicht am ServiceNow-System angemeldet hat. Für eine vollständige Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“.
Umfragekategorie	Repräsentiert ein Thema für Umfragefragen. Kategorien enthalten eine oder mehrere Fragen. Das System erstellt standardmäßig eine Kategorie pro Umfrage. Zusätzliche Kategorien sind optional.
Frage für eine Umfrage	Eine Frage, die in einem Umfragefragebogen für die zugehörige Umfragedefinition angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Begriffe zu Umfragen (Fortsetzung)

Begriff	Beschreibung
	Umfragefragen sind vergleichbar mit Fragen von Legacy-Umfragen.
Umfragebenutzer	Benutzer, der berechtigt ist, Einladungen zu einer eingeschränkten Umfrage zu erhalten.
Umfrageinstanz	Stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen wurde. Umfrageinstanzen sind vergleichbar mit Instanzen von Legacy-Umfragen.
Auslösebedingung	Definiert eine Regel, mit der das System eine Umfrage senden kann, wenn eine Aktion für eine Tabelle ausgeführt wird, z. B. wenn ein Incident geschlossen wird. Auslösebedingungen sind vergleichbar mit Bedingungen von Legacy-Umfragen.
Bewertungsliste	Visuelle Darstellung der Antworten auf die Umfrage. Bewertungslisten zeigen verschiedene Datenzusammenfassungen für eine Umfragedefinition an.

Dashboard „Umfrageübersicht“.

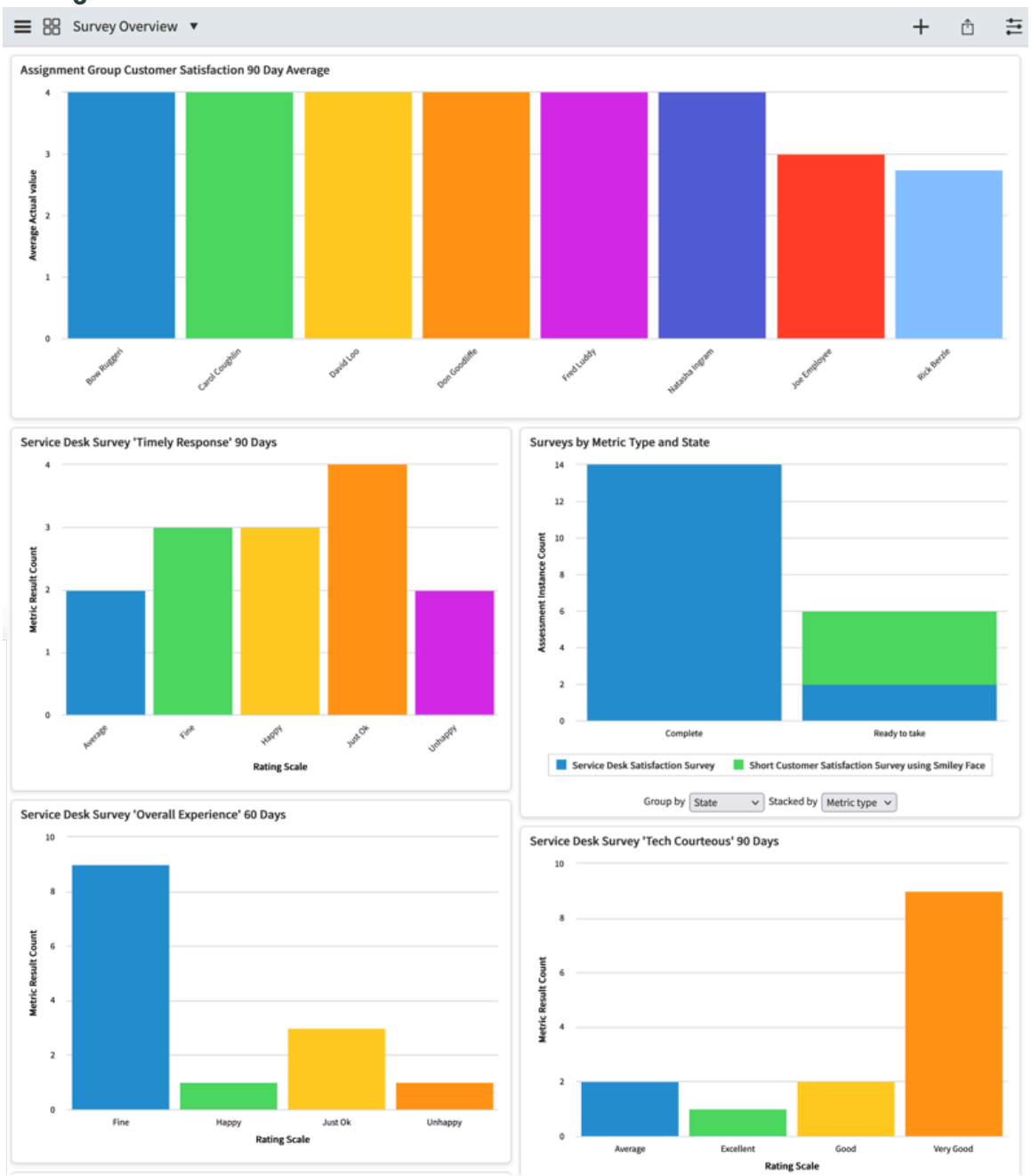
Das Dashboard „Umfrageübersicht“ zeigt verschiedene Umfrageberichte an, z. B. Umfragen nach Metriktyp und Status.

Berichte im Dashboard „Umfrageübersicht“

Bericht	Tabelle
Zuordnungsgruppe Kundenzufriedenheit Durchschnitt 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Rechtzeitige Reaktion“ 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Umfragen nach Metriktyp und -status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Service Desk-Umfrage „Gesamteindruck“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Technikteam Höflichkeit“ 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Lösung beim ersten Anruf“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Technikteam Kompetenz“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragebericht



Automatische Übersetzung

Metrik-Ergebnisformular

Beschreibung der Feldwerte für das Metrikergebnisformular.

Metrik-Ergebnisformular

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, zu der das Metrik-Ergebnis gehört. Eine Assessment-Gruppe ist ein Container für Umfrageinstanzen und Ergebnisse, die bei einem einzelnen Ereignis generiert wurden. Das System generiert jedes Mal eine Assessment-Gruppe, wenn mindestens eine Vermessungsinstanz erstellt wird. Wenn mehrere Umfrageinstanzen gleichzeitig erstellt werden, z. B. wenn ein Umfrage-Administrator Einladungen an eine Liste von Umfragebenutzern sendet, werden alle in derselben Assessment-Gruppe gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik-Ergebnisformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Metrik	Frage, die der Benutzer beantwortet hat.
Datentyp	Datentyp der Frage, die der Benutzer beantwortet hat.
Methode	Assessment-Methode. Immer **Assessment** für Umfragen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der das Metrikergebnis zuletzt aktualisiert wurde.
Quelle	Umfragedefinition, aus der die zugehörige Umfrageinstanz generiert wurde.
Zugewiesen an	Benutzer, der den Fragebogen ausgefüllt hat.
Instanz	Umfrageinstanz abgeschlossen durch den Benutzer **Zugewiesen an**.
Tatsächlicher Wert	Wert, der aus der Benutzerantwort auf die Frage erhalten wird. Der tatsächliche Wert wird durch den Fragendatentyp bestimmt: • **Checkbox:** Der tatsächliche Wert ist *0*, wenn die Checkbox deaktiviert ist, und *1*, wenn sie ausgewählt ist. • **Auswahl** oder **Likert-Skala:** Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Metrikdefinition, die der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. • **Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge:** Der tatsächliche Wert ist *-1*, um anzuzeigen, dass diese Datentypen nicht zur Berechnung der Kategorieergebnisse beitragen. • **Vorlage:** Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Vorlagendefinition, der der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. • **Ja/Nein:** Der tatsächliche Wert ist *0*, wenn die Antwort **Nein** und *1*, wenn sie **Ja** lautet.
Normalisierter Wert	Angepasster Wert, der für die Einstellung **Skalendefinition**, Mindest- und Höchstwerte sowie andere Faktoren steht. Die Gleichung, die den Wert generiert, und eine Beispielberechnung sind unter Normalisierter Wert für eine Bewertung dargestellt.
Zeichenfolgenwert	Wert, der die Antwort so anzeigt, wie sie auf einem Fragebogen erscheint. In einigen Fällen ist dies derselbe wie bei **Tatsächlicher Wert**, wenn beispielsweise der Fragendatentyp **Prozentsatz** ist. Der Zeichenfolgenwert ist für unbeantwortete Fragen zu bestimmten Datentypen Nicht zutreffend.

Normalisierter Wert für eine Bewertung

Der normalisierte Wert wird basierend auf einer linearen Gleichung und der Skalendefinition der Metrik berechnet. Dieser Wert kann für die Risikobewertung verwendet werden.

Normalisierter Wert für eine beliebige Metrik

Der normalisierte Wert ist direkt proportional zur Skalendefinition der Metrik. Wenn die Skalendefinition niedrig ist, sind die unteren Skalenwerte dann besser als Normalisierter Wert = 1,0 - Normalisierter Wert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für die Berichterstellung die Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result].

Normalisierter Wert = (Eingabewert – In Metrik definierter Min.-Wert) / (In Metrik definierter Höchstwert – In Metrik definierter Min.-Wert) * (aktuelle Metrikgewichtung * Verzerrung / (Summe aller Metrikgewichtungen in der Metrikkategorie)) * Scale_factor

Die Verzerrung ist das Verhältnis der Gesamtmetrikgewichtung in der Kategorie und der Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie. Bei der Berechnung der Verzerrung werden die geskripteten Metriken ausgeschlossen.

Hinweis:

- Wenn eine Metrik bei der Bewertung übersprungen wird, wird ihre Gewichtung bei der Berechnung der Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorieausgeschlossen.
- Die folgenden Metriktypen werden bei der Berechnung des normalisierten Werts ausgeschlossen:
  - Zeichenfolge
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Referenz
  - Anhang
  - Rangfolge

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario.

Berechnen Sie den normalisierten Wert für die Metrik **Bitte bewerten Sie die Kompetenz des Technikers**.

Werte der Metrik

Eingabewert	3
Mindestwert	1
Höchstwert	6
Aktuelle Metrikgewichtung	10
Anzahl der Metriken in der Metrikkategorie	6 • 4 vom Typ = Nummer • 1 vom Typ = Ja/Nein • 1 vom Typ = Zeichenfolge (ungültiger Datentyp; Wert kann nicht berechnet werden)
Gültiges Metrikgewicht jeder Antwort	10
Skalierungsfaktor	10

Normalisierter Wert = (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0,8

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalisierter Wert für eine Mehrfachauswahlmetrik

Der normalisierte Wert für eine Mehrfachauswahlmetrik wird berechnet, indem die Gewichtung der Metrik und die Punktzahl für jede Auswahl der Metrik verwendet werden.

Definieren Sie in einer Mehrfachauswahlmetrik für jede Auswahl, die für die Normalisierungsberechnung verwendet werden soll, den Eingabewert für die Normalisierung.

Normalisierter Wert = (Punktzahl aller Auswahlmöglichkeiten) * (aktuelle Metrikgewichtung / (Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie)) * „scale_factor“.

Hier ist die Punktzahl aller Auswahlmöglichkeiten der Metrik die Summe der einzelnen Punktzahlen jeder Auswahl.

- Punktzahl jeder Auswahl in einer Mehrfachauswahlmetrik = Normalisierungseingabe der Auswahl / Höchstwert der Metrik
- Höchstwert der Metrik = Summe der Normalisierungseingabe für alle Auswahlmöglichkeiten der Metrik
- Mindestwert der Metrik ist immer 0

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario.

Berechnen Sie den normalisierten Wert für die Mehrfachauswahlmetrik. **Bitte bewerten Sie die Kompetenz des Technikers**mit drei Auswahlmöglichkeiten: A, B und C.

Werte der Metrik

Auswahl A	Normalisierungseingabe ist 1
Auswahl B	Normalisierungseingabe ist 1
Auswahl C	Normalisierungseingabe ist 2
Mindestwert	0
Höchstwert	4
Aktuelle Metrikgewichtung	10
Anzahl der Metriken in der Metrikkategorie	5
Gültige Metrikgewichtung jeder Metrik	10
Skalierungsfaktor	10

Wenn Auswahl A und B ausgewählt sind, ist Normalisierter Wert = ((1/4) + (1/4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1

Gewichteter Wert für eine Risikobewertung

Für eine Risikobewertung wird der gewichtete Wert aus der Metrikergebnistabelle wie folgt berechnet.

weighted_value = metric.weight * result.actual_value

Domänentrennung und Umfragen

Domänentrennung wird in Umfragen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Als Ersteller von Umfragen kann survey_admin Umfragen in der zugewiesenen Domäne erstellen. Eine globale Domäne survey_admin kann eine Umfrage in jeder Domäne erstellen oder bearbeiten.

Als Umfrageteilnehmer kann ein Benutzer auf die Umfragedatei zugreifen und die Umfrage basierend auf der Domäne der Umfragedatei und des Benutzers durchführen. Globale Domänenbenutzer können eine Umfrage in jeder Domäne durchführen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Umfragen

Es gibt mehrere Hauptbereiche, die für die Funktionsweise der Domänentrennung in Umfragen zu berücksichtigen sind.

Umfragen in durch Domänen getrennte Instanzen

Die folgenden Domänen sind standardmäßig verfügbar, nachdem das Erweiterungsinstallations-Plugin für Domänenerweiterungen [com.glide.domain.msp_extensions.installer] aktiviert wurde. Nur ServiceNow-Mitarbeiter können dieses Plugin aktivieren.

- Global
- Acme
- Cisco

Zugriff auf Umfragen in durch Domänen getrennten Instanzen

Basierend auf der Domäne des Umfragedatensatzes und der Benutzer können Benutzer auf den Umfragedatensatz zugreifen und an der Umfrage teilnehmen.

Globale Domänenbenutzer können auf Umfragedatensätze in jeder Domäne zugreifen. Benutzer in einer anderen Domäne können auf Datensätze in ihrer Domäne und in der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

globalen Domäne zugreifen. Beispielsweise können Benutzer in der Acme-Domäne auf Datensätze in der Acme-Domäne und der globalen Domäne zugreifen.

Globale Domänenbenutzer können eine Umfrage in jeder Domäne durchführen. Benutzer in einer anderen Domäne können Umfragen sowohl in ihrer Domäne als auch in der globalen Domäne durchführen. Beispielsweise können Benutzer in der Acme-Domäne Umfragen in der Acme-Domäne und in der globalen Domäne durchführen.

Ort des Umfragedatensatzes	**Benutzer, die auf die Umfrage zugreifen und an ihnen teilnehmen können**		
N/V	Global	Acme	Cisco
Global	Ja	Ja	Ja
Acme	Ja	Ja	Nein
Cisco	Ja	Nein	Ja

Jeder Domänenbenutzer kann eine Umfrage in dieser Domäne demselben Domänenbenutzer oder einem globalen Domänenbenutzer zuordnen. Beispielsweise kann ein Acme-Domänenbenutzer einem globalen Domänenbenutzer oder einem Acme-Domänenbenutzer eine Umfrage zuweisen. Benutzer aus anderen Domänen sind für den Acme-Domänenbenutzer nicht sichtbar.

Obwohl der Benutzer der globalen Domäne eine Umfrage aus anderen Domänen anzeigen kann, kann dieser Benutzer die Umfrage einer Domäne keinem Benutzer aus einer anderen Domäne zuweisen. Ein Benutzer einer globalen Domäne kann beispielsweise eine Umfrage aus der Acme-Domäne einem anderen Benutzer der globalen Domäne oder einem Benutzer der Acme-Domäne zuweisen, nicht jedoch einem Benutzer der Cisco-Domäne.

Hinweis:
Wenn eine Aufgabe in einer untergeordneten Domäne geschlossen wird und sich die zugewiesene Umfrage entweder in der untergeordneten Domäne oder in der globalen Domäne befindet, kann der Benutzer der untergeordneten Domäne die Umfrage durchführen.

Auslösebedingungen in durch Domänen getrennten Instanzen

Ein Benutzer einer globalen Domäne kann eine ausgelöste Bedingung für eine Umfrage aus einer beliebigen Domäne erstellen. Der Benutzer der globalen Domäne kann einen Incident erstellen und die Umfrage auslösen, indem Sie einen Benutzer aus der anderen Domäne im **Benutzerfeld** unter **Anrufer** auswählen. Der globale Benutzer kann die Umfrage jedoch nicht dem Benutzer einer anderen Domäne zuweisen.

Ein Benutzer kann einer Umfrage eine Auslösebedingung zuweisen, wenn der Benutzer zur globalen Domäne oder zur Umfragedomäne gehört.

Wenn für eine Auslösebedingung kein Domänenpfad vorhanden ist, können Benutzer einer beliebigen Domäne die Auslösebedingung anzeigen. In der Tabelle `asmt_condition` beispielsweise, die keine Spalte für den Domänenpfad enthält, können Benutzer aus der Domäne Acme die von den Benutzern der Domäne Cisco erstellte Auslöserbedingung anzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Formular „Konfiguration des Umfragedesigners“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Konfiguration des Umfragedesigners“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder auf der Registerkarte „Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Verteilung dieser Umfrage an Empfänger zu aktivieren.
Umfrageeigentümer	Besitzer der Umfrage. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Antworten anonymisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um anonym Antworten zu sammeln. Empfänger werden nicht mit den Umfrageergebnissen aufgeführt. Wenn ein Benutzer eine Umfrage absendet, löscht das System für die zugehörige Umfrageinstanz das Feld **Zugewiesen an**. Umfrageantworten für anonyme Umfragen enthalten zudem keine Werte für „Zugewiesen an“. **Hinweis:** Das Feld **Zugewiesen an** ist gelöscht. Jeder Antwortsatz enthält jedoch die Felder **Erstellt von** und **Aktualisiert von**, auf die Benutzer mit der Rolle survey_admin zugreifen können.
Beschreibung	Beschreibung dieser Konfiguration oder der Umfrage, an die sie angehängt ist.
Keine Einführungshinweise zur Umfrage anzeigen	Kontrollkästchen, um die Einführungshinweise zu überspringen, wenn eine Umfrage gestartet wird. Diese Funktionalität ist in den Produktversionen Now Platform und Serviceportal anwendbar.
Einführung	Einführender Inhalt zur Anzeige in Umfragen. Sie können eine Willkommensnachricht oder Hintergrundinformationen zur Umfrage hinzufügen.
Signatur	Bestätigung durch einen Umfrageempfänger über Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einer Umfrage.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie eine vollständige Umfrage eingereicht haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt **Hinweis beenden** nicht angezeigt.
Endnotiz	Inhalt, der den Empfängern angezeigt wird, nachdem sie eine vollständige Umfrage eingereicht haben. Sie können eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzufügen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Öffentliche Umfrage	Ermöglicht den öffentlichen Zugriff auf die Umfrage. Für eine öffentliche Umfrage ist keine Anmeldung erforderlich. Benutzer oder Nichtbenutzer können anonym antworten. Für eine abgeschlossene öffentliche Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“. **Hinweis:** Diese Checkbox ist nur verfügbar, nachdem Sie die Umfrage gespeichert haben.
URL für das Veröffentlichen der Umfrage	Gibt eine URL für die Umfrage an, die für Benutzer freigegeben werden kann. **Hinweis:** Dieses Feld ist erst verfügbar, nachdem Sie die Umfrage veröffentlicht haben.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Geben Sie an, wie der Benutzer Seiten auf der Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal anzeigen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder auf der Registerkarte „Konfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Kategorie**: Jede Kategorie auf einer separaten Seite anzeigen. • **Frage**: Jede Frage auf einer separaten Seite anzeigen. Dies geschieht unabhängig von dieser Einstellung für Mobiltelefone. • **Keine**: Alle Elemente auf einer einzigen Seite – keine Paginierung Standard: **Kategorie** **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Chat-Umfrage	Mit dieser Option wird geprüft, ob Fragen für eine Umfrage in einer Chat-Umfrage unterstützt werden. Mit dieser Option werden Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client aktiviert. Außerdem können Sie Chat-Kontextvariablen den Fragen in Umfragen zuordnen. Weitere Informationen zu einer Chat-Umfrage in ITSM Virtual Agentfinden Sie unter Umfragen in ITSM Virtual Agent. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) aktiviert ist.
1-Klick-Umfrage	Ermöglicht eine Umfrage mit einem Klick im Service Portal. **Hinweis:** Diese Option kann ausgewählt werden, wenn die **Paginierungseinstellung der Service Portal-Ansicht** auf Keine gesetzt ist.
Quelltabelle	Tabelle, deren Feld als dynamischer Wert für eine Frage in einer ausgelösten Umfrage verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie eine Quelltabelle auswählen, stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld als **Quellfeld**-Wert einer Metrik ausgewählt ist.
Stimmungsanalyse zulassen	Ermöglicht die Stimmungsanalyse für diese Umfrage.
Dauer	Zeit, die Empfänger zum Abschluss dieser Umfrage erhalten, beginnend mit dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrage generiert wird. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Aktionen erfordernde Outlook-Nachricht	Bezieht eine eingebettete Umfrage in die Umfrage-E-Mail-Benachrichtigung ein. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden.

Felder für die Registerkarte „Verfügbarkeit“

Zugriff durch	Definiert, wer auf die Umfrage zugreifen kann. Mögliche Werte sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Registerkarte „Verfügbarkeit“ (Fortsetzung)

	• Jeder: Alle Benutzer mit dem Umfrage-Link können darauf zugreifen. • Bestimmte Benutzer: Angegebene Benutzer können darauf zugreifen.
Nur Umfragegruppen	Wenn ausgewählt, ist eine Umfrage für nur Umfragegruppen verfügbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich für auf**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.
Gruppenbenutzer hinzufügen	Gruppenbenutzer, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich für auf**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.
Anwender hinzufügen	Benutzer, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich für auf**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.
Empfängerlisten hinzufügen	Empfängerlisten, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich für auf**Bestimmte Benutzerfestgelegt ist.

Formular „Eigenschaften“

Beschreibung der Feldwerte für das Eigenschaftenformular des Umfragedesigners.

Felder für die Frage-Eigenschaft

Feld	Beschreibung
Name	Konkreter Name der Frage. Das System verwendet diesen Wert, um die Frage in den Assessment-Metriklisten und in Bewertungslistendiagrammen zu identifizieren.
Frage	Text, der als Frage in Umfragen angezeigt werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Typ	Für diese Frage ausgewählter Datentyp. Die Tabelle unter Steuerungen enthält die verfügbaren Datentypen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einer Umfrage verfügbar ist. Eine Frage wird nicht in Umfragen angezeigt, die generiert werden, nachdem die Frage inaktiv wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten können. Pflichtfragen werden durch ein rotes Feldstatus-Kennzeichen gekennzeichnet und müssen beantwortet werden, bevor die Umfrage gesendet werden kann. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und der Fragentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn ausgewählt, wird das Feld **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** aktiviert. Der Feldwert **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** wird auf der Antwortseite der Umfrage als Feld angezeigt, um zusätzliche Informationen zu einer Frage bereitzustellen. **Hinweis:** Dies gilt nicht für die Datentypen „Zeichenfolge“ und „Vorlage“.
Boolean Option	Ob eine Checkbox oder eine Liste mit **Ja/Nein** als Option für eine boolean Frage angezeigt wird.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenkettenoptionen beinhalten Folgendes: • **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. • **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. • **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Min.	Niedrigste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Max.	Höchste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als Option für diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und der Fragentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Antworten randomisieren	Checkbox zum Anzeigen der Antwortmöglichkeiten in zufälliger Reihenfolge. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Optionen kann diese Verzerrung vermieden werden.

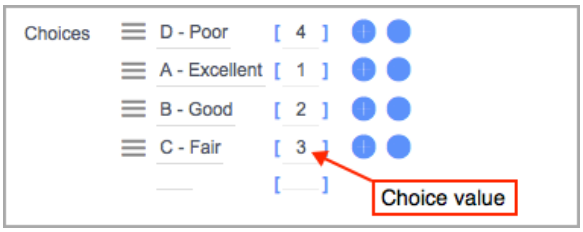
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Randomisierungsoptionen für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend machen. Im Allgemeinen sollten nur Optionen randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Positiver Indikator	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte bei der Ergebnisberechnung einer guten Bewertung entsprechen. Wählen Sie **Niedrige Werte**, wenn kleinere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hohe Werte**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Frage, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst.
Quellfeld	Quelltabellenfeld, das als dynamischer Wert für die Frage in einer ausgelösten Umfrage angezeigt wird. Wenn dieser Feldwert ausgewählt ist, wird der Platzhalter *${param}* am Ende der Fragebezeichnung hinzugefügt. **Hinweis:** Sie können diesen Platzhalter an eine beliebige Stelle in der Fragebezeichnung verschieben. Wenn ein Benutzer an der Umfrage teilnimmt, wird die Frage mit dem dynamischen Wert in die Umfrageinstanz aufgenommen und der Platzhalter *${param}* durch den Quellfeldwert ersetzt. Wenn die in der Auslöserbedingung angegebene Datensatztabelle nicht mit der für die Umfrage angegebenen Quelltabelle übereinstimmt oder das System den dynamischen Wert nicht aus dem Quelldatensatz abrufen kann, wird der Platzhalter*${param}* durch keinen Wert ersetzt und wird wie in der Frage angegeben angezeigt. Beispiel: Wenn die Umfrage aus einem **PRB** -Datensatz ausgelöst wird und die Umfragefrage mit einem dynamischen Wert aus **Incident**konfiguriert ist, wird der Platzhalter *${param}* in der Fragebezeichnung der Umfrage nicht durch einen dynamischen Wert ersetzt und unverändert angezeigt. Wenn Umfragefragen von einem Umfrageadministrator in andere Sprachen übersetzt werden, sollte der Platzhalter *${param}* nicht übersetzt werden.
Stimmungsanalyse zulassen	Enthält diese Frage für die Stimmungsanalyse einer Umfrage. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ verfügbar.
Details	Informationen zu der Frage, die in der Umfrage angezeigt wird. Nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen.
Wahlmöglichkeiten	Optionen für eine Frage mit dem Datentyp **Auswahl** oder **Skala**. Das System fügt automatisch Text und Werte hinzu, die Sie für jede Option bearbeiten können. Sie müssen mindestens zwei Optionen haben und jede Option muss einen eindeutigen Wert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Drücken Sie auf das Symbol **+**, um eine Option hinzuzufügen, oder klicken Sie auf die Symbol **X**, um eine Option zu löschen. Standardmäßig ordnet das System die Optionen in der durch ihre Werte festgelegten Reihenfolge an. Um die Reihenfolge zu ändern, ziehen Sie die Optionen per Drag & Drop. **Hinweis:** Wertzahlen tragen auch zur Berechnung der Antwortergebnisse der Umfrage bei, die von vorgesetzten Umfrageadministratoren verwendet werden können. 

Formular „Benutzerdefinierte Metrik“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Benutzerdefinierte Metrik“.

Formular „Benutzerdefinierte Metrik“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des benutzerdefinierten Metriktyps. Der Name wird auf der Seite „Benutzerdefinierte Metriken“ angezeigt.
Anwendung	Name der Anwendung, für die Sie den benutzerdefinierten Metriktyp erstellen.
Symbol	Ein Symbol für den benutzerdefinierten Metriktyp. Der benutzerdefinierte Metriktyp wird als ausgewähltes Symbol im Umfragedesigner angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des benutzerdefinierten Metriktyps. Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigt der Umfragedesigner den benutzerdefinierten Metriktyp an.
Makro	Ein Makro, das zum Rendern des benutzerdefinierten Metriktyps verwendet wird. **Hinweis:** • Wenn das Feld **Makro** leer ist, wird die Frage nicht im Plattformformular dargestellt. • Der von Ihnen ausgewählte Makrodatensatz muss ein Eingabeelement mit den folgenden Attributen enthalten. Dieses Eingabeelement enthält den Wert für die Metrik. ○ `Datentyp = „Benutzerdefiniert“` ○ `name = „${jvar_question_name}“` • Auf Wertparameter kann in einem Makro mit dem Objekt *`${jvar_value_params}`* zugegriffen werden.
Widget	Das Widget wird zum Rendern der benutzerdefinierten Metrik verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerdefinierte Metrik“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn das Feld **Widget** leer ist, wird die Frage nicht im Portalformular gerendert. • Der von Ihnen ausgewählte Widget-Datensatz muss ein Eingabeelement mit den folgenden Attributen enthalten. Dieses Eingabeelement enthält den Wert für die Metrik. ○ `ng-model = „page.fieldValue“` ○ `ng-model-options="{getterSetter: true}"` • Das Client-Skript muss *`$scope`* als einen der Parameter in der Funktionsdefinition aufweisen. Auf die Wertparameter kann über das Objekt *`$scope.page.field.value_params`* zugegriffen werden.
Ergebnistyp	Ergebnistyp für den benutzerdefinierten Metriktyp. Wenn ein Wert geändert wird, werden die neuen Ergebnisse gemäß dem neuen Wert gespeichert, und die vorherigen Ergebnisse bleiben unverändert. Wenn ein Wert von Zeichenfolge in Zahl geändert wird, werden die Diagramme in den Berichten möglicherweise nicht ordnungsgemäß angezeigt. Wenn ein Wert von Zahl in Zeichenfolge geändert wird, wird die Bewertungsliste in einer Listenansicht angezeigt.
Wertparameter	Wertepaare, die an die benutzerdefinierten Metriktyp-Renderer übergeben werden. Beispielsweise können Sie in Sternbewertungen einen Wert als 5 für 5 Sterne oder 10 für 10 Sterne übergeben.

Umfrageinstanzformular

Beschreibung der Feldwerte für den im Formular „Umfrageinstanz“.

Umfrageinstanzformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Metriktyp	Umfragedefinition, aus der diese Umfrageinstanz erstellt wurde. Umfragedefinitionen werden in der Assessment-Instanz-Tabelle gespeichert, und die Feldbezeichnung in dieser Tabelle lautet **Metriktyp**.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Umfrageinstanz abgeschlossen sein soll. Das System füllt das Fälligkeitsdatum basierend auf der **Bewertungsdauer** der zugehörigen Umfragedefinition, die standardmäßig auf 14 Tage eingestellt ist. Das Fälligkeitsdatum der Umfrage wird im Basissystem nicht erzwungen. Wenn Sie das Fälligkeitsdatum erzwingen möchten, sollten Sie einen Workflow oder einen anderen Mechanismus verwenden, um Umfrageempfänger zu benachrichtigen, wenn eine Umfrage überfällig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrageinstanzformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig führt das System alle 30 Tage das Skript `Cancel Expired Assessments` aus, um abgelaufene Umfrage-, Bewertungs- und Quizinstanzen abzubrechen, die über einen Status verfügen, der sie als in Arbeit befindlich oder zum Absolvieren bereit ausweist.
Status	Status der Umfrageinstanz
Zugewiesen an	Benutzer, dem diese Umfrageinstanz zugeordnet ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status In Bearbeitung, Abgeschlossen oder Abgebrochen lautet.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Ablaufdatum	Datum, an dem der zugewiesene Benutzer eine neue Instanz derselben Umfragedefinition erhalten kann. Das System füllt das Ablaufdatum automatisch auf der Grundlage von **Planungszeitraum** der zugehörigen Umfragedefinition.
Zugehöriger Link	
Antwort des Benutzers anzeigen	Zeigt eine schreibgeschützte Version der vom Benutzer durchgeführten Umfrage-Antworten an.
Stimmungsanalyse wiederholen	Sendet die Umfrageinstanzen zur Stimmungsanalyse. **Hinweis:** Dieser Link ist nur verfügbar, wenn für diese Instanz unter kein Stimmungsanalyseergebnis verfügbar ist **Umfrage** > **Stimmungsergebnisse erörtern**
Zugehörige Liste	
Assessment-Instanzfragen	Alle Instanzfragedatensätze, in denen Benutzerantwortwerte für jede Frage im Fragebogen der Umfrage gespeichert werden. Die folgenden Spalten sind für Umfragen relevant: • **Kategorie**: Zeigt die Umfragekategorien an, zu denen die Fragen gehören. • **Metrik**: Zeigt die Umfragefragen an.

Zugehörige Informationen

Eine Umfrageinstanz anzeigen

Formular für Umfragefragen

Beschreibung der Feldwerte für das Umfragefrageformular.

Formular für Umfragefragen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Frage. Wenn Sie eine Umfrage erstellen, entspricht der Fragenname dem Text im Feld **Frage**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Frage	Text, der für die Frage verwendet werden soll, der auf Fragebögen zur Umfrage erscheint.
Datentyp	Datentyp der Frage. Die Felder für die Antwort hängen vom Datentyp ab. **Hinweis:** Wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt, können Sie den Datentyp nicht ändern.
Vorlage	Fragenvorlage, die für die Antwortmöglichkeiten verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Vorlage** ist. **Hinweis:** Wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt, können Sie die Vorlage nicht ändern.
Skalendefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte bei der Ergebnisberechnung einer guten Bewertung entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn kleinere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Frage, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind.
Antworten randomisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um festzulegen, ob die Antwortmöglichkeiten für diese Frage in einer zufälligen Reihenfolge angezeigt werden, wenn ein Benutzer die Umfrage öffnet. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann eine Frage verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Obligatorisch	Checkbox, die die Frage für Umfragefragebogen obligatorisch (ausgewählt) oder optional (deaktiviert) macht. Benutzer können Fragebögen erst einreichen, wenn sie gültige Antworten auf alle obligatorischen Fragen geben, die durch eine rote Feldstatusanzeige gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Abhängig von** leer und der Datentyp nicht **Checkbox** ist. Fragen, die von anderen Fragen und Checkbox-Fragen abhängen, können nicht als obligatorisch festgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, die bestimmt, ob für diese Frage in Umfragefragebögen eine Antwortoption **Nicht zutreffend** hinzugefügt werden soll. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** oder **Ja/Nein** ist.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn ausgewählt, wird das Feld **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** aktiviert. Der Feldwert **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** wird auf der Antwortseite der Umfrage als Feld angezeigt, um zusätzliche Informationen zu einer Frage bereitzustellen. **Hinweis:** Dies gilt nicht für die Datentypen „Zeichenfolge“ und „Vorlage“.
Abhängig von	Einstellung, die verwendet wird, um dies zu einer bedingten Frage zu machen, d. h. sie erscheint nur, wenn Benutzer eine andere Frage auf eine bestimmte Weise beantworten. Um eine Frage von einer anderen Frage abhängig zu machen, wählen Sie eine vorhandene Frage aus der Liste aus, die Fragen der gleichen Kategorie wie diese Frage anzeigt: **Checkbox**, **Auswahl**, **Vorlage** und **Ja/Nein**. Benutzen Sie dann das Feld **Wird angezeigt, wenn**, um die Bedingungen festzulegen, unter denen diese Frage in Umfragen angezeigt wird. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
Angezeigt wenn	Antwortmöglichkeiten für die ausgewählte Frage **Abhängig von**, die bei der Auswahl in Umfragen diese Frage anzeigt. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn das Feld auf **Abhängig von** gesetzt ist.
Min.	Kleinster numerischer Wert, der als Antwortmöglichkeit für diese Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Nummer** oder **Prozentsatz** ist.
Max.	Größter numerischer Wert, der als Antwortmöglichkeit für diese Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Nummer** oder **Prozentsatz** ist.
Zeichenfolgenoption	Auswahl, die bestimmt, welche Art von Antworttextfeld für diese Frage in Umfragefragebögen angezeigt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Zeichenfolge** ist.
Quellfeld	Quelltabellenfeld, das als dynamischer Wert für die Frage in einer ausgelösten Umfrage angezeigt wird. Wenn dieser Feldwert ausgewählt ist, wird der Platzhalter `${param}` am Ende der Fragebezeichnung hinzugefügt. **Hinweis:** Sie können diesen Platzhalter an eine beliebige Stelle in der Fragebezeichnung verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Umfragefragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn ein Benutzer an der Umfrage teilnimmt, wird die Frage mit dem dynamischen Wert in die Umfrageinstanz aufgenommen und der Platzhalter *${param}* durch den Quellfeldwert ersetzt. Wenn die in der Auslöserbedingung angegebene Datensatztabelle nicht mit der für die Umfrage angegebenen Quelltabelle übereinstimmt oder das System den dynamischen Wert nicht aus dem Quelldatensatz abrufen kann, wird der Platzhalter*${param}* durch keinen Wert ersetzt und wird wie in der Frage angegeben angezeigt. Beispiel: Wenn die Umfrage aus einem **PRB** -Datensatz ausgelöst wird und die Umfragefrage mit einem dynamischen Wert aus **Incident**konfiguriert ist, wird der Platzhalter *${param}* in der Fragebezeichnung der Umfrage nicht durch einen dynamischen Wert ersetzt und unverändert angezeigt. Wenn Umfragefragen von einem Umfrageadministrator in andere Sprachen übersetzt werden, sollte der Platzhalter *${param}* nicht übersetzt werden.
Stimmungsanalyse zulassen	Enthält diese Frage für die Stimmungsanalyse einer Umfrage. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ verfügbar.
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Referenzdatensätze aus der im **Referenzfeld** angegebenen Tabelle. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Metriktyp Referenz angezeigt.
Feldvalidierung	Validiert den eingegebenen Wert für eine Zeichenfolgenmetrik einer Umfrage. Mögliche Validierungen sind: • E-Mail • IP-Adresse (IPv4, IPv6) • Telefonnummer (E.164) • URL **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Metriktyp Zeichenfolge angezeigt.
Zugehörige Listen	
Assessment-Metrikdefinitionen	Antwortmöglichkeiten für diese Frage. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert-Skala** lautet.

Zugehörige Informationen

Fragen für Umfragen erstellen oder ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen.

Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	Umfrage, die gesendet werden soll.
Tabelle	Tabelle, für die die Auslösebedingung ausgeführt werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Um beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Umfrage zu senden, wählen Sie die Incident-Tabelle [Incident] aus.
Benutzerfeld	Feld, das die Benutzer speichert, denen Sie die Umfrage senden möchten. Sie können ein beliebiges Feld in der ausgewählten Tabelle oder in einer referenzierten Tabelle auswählen, das auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist. Verwenden Sie die Baumauswahl, um ein Feld auszuwählen. **Hinweis:** Um zu vermeiden, dass sich Benutzer für eine Umfrage mit einer Auslösebedingung anmelden müssen, setzen Sie die Umfrage auf **Öffentlich**.
Wiederholungsintervall	Mindestdauer, die vergehen muss, bevor die Auslösebedingung die Umfrage erneut an denselben Benutzer senden kann. Angenommen, das Wiederholungsintervall ist auf 30 Tage festgelegt. Selbst wenn sich derselbe Benutzer für mehrere Umfragen aus dieser Auslösebedingung qualifiziert, kann das System alle 30 Tage nur eine Umfrage senden. **Hinweis:** • Stellen Sie sicher, dass der Planungszeitraum der ausgewählten Umfragedefinition auf **Keine Begrenzung** festgelegt ist. Wenn der Terminzeitraum auf einen anderen Wert eingestellt ist, verhindert dies, dass die Auslösebedingung wie erwartet Umfragen sendet. • Wenn die Umfrage als anonym festgelegt ist, erstellt die Auslösebedingung unabhängig vom Wiederholungsintervall eine Umfrageinstanz.
Anwendung	[Nur Administrator] Die Anwendung ist auf „Core“ gesetzt.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.
Geschäftsregel	[Nur Administrator] Geschäftsregel, die das System erstellt, um die ausgewählte Tabelle zu überwachen. Wenn die Bedingung erfüllt ist, sendet die Business Rule die Umfrage an den richtigen Benutzer. Für diese Geschäftsregel ist keine Konfiguration erforderlich.
Zufällig auslösen	Checkbox, die bestimmt, ob die Umfrage jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (nicht ausgewählt) oder nur ein Prozentsatz der Zeit (ausgewählt) ist.
Wahrscheinlichkeit (%)	Ungefähre Wahrscheinlichkeit, dass die Umfrage jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Umfrage ungefähr 50 % der Zeit, zu der die Bedingungen erfüllt sind. Es werden keine Einschränkungen des Wiederholungsintervalls angenommen. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn *Zufällig auslösen* ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugehöriges Feld 1-4	Feld, das einen Wert enthält, den Sie zu Berichtszwecken speichern möchten. Sie können ein beliebiges Referenzfeld in der ausgewählten Tabelle auswählen. Wenn die Auslösebedingung eine Umfrageinstanz generiert, speichert das System den Wert aus dem auslösenden Datensatz. Geben Sie bis zu vier Felder an. Wählen Sie beispielsweise die Incident-Tabelle **Zugewiesen an** und **Problem** als zugehörige Felder. Das System speichert den zugewiesenen Benutzer und das mit dem Incident verknüpfte Problem als „Zugehöriger Datensatz 1“ und „Zugehöriger Datensatz 2“ im Datensatz der Umfrageinstanz. Um die Felder anzuzeigen, konfigurieren Sie das Formular für eine Umfrageinstanz. **Hinweis:** Sie können für die Ticketnummer kein zugehöriges Feld verwenden, da Sie die Spalte „Nummer“ nicht auswählen können. Sie können jedoch die Spalte trigger_id der Tabelle verwenden.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung. **Hinweis:** Bei einem ausgelösten Datensatz wird die Tabellenbezeichnung für die Umfragebeschreibung verwendet.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die zum Senden der Umfrage erfüllt sein müssen. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Umfrage senden möchten, erstellen Sie die Bedingung **[Status] [ist] [abgeschlossen]**. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Zugehörige Informationen

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Formular der Empfängerliste

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Empfängerliste“.

Formular der Empfängerliste

Feld	Beschreibung
Name	Name der Empfängerliste.
Typ	Typ der in die Liste aufzunehmenden Benutzer. Mögliche Werte sind: • Kontakte • Interner Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Empfängerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Die Auswahl jedes Typs ändert die dynamischen Bedingungen. Wenn Sie beispielsweise **Interne Benutzer**auswählen, wird im Feld **Tabelle** der Wert als **Benutzer [sys_user] angezeigt**.
Status	Status der Empfängerliste. • **Neu**: Liste wurde noch nicht generiert. • **In Bearbeitung**: Liste wird derzeit generiert. (Dieser Status wird nur angezeigt, wenn eine sehr große Liste an Empfängern generiert wird.) • **Abgeschlossen**: Die Liste wird generiert.
Setup	
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. Mögliche Werte sind: • Datei hochladen: Laden Sie eine Excel-Datei mit der Empfängerliste mit der angegebenen Vorlage hoch. • Dynamische Bedingung: Führen Sie ein Skript oder einen Bedingungsgenerator aus, um die Liste der Empfänger zu erstellen. **Hinweis:** Wenn die **Methode**Dynamische Bedingunglautet, können Sie entweder ein Skript oder einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Empfängerliste zu erstellen.
Datei wählen	Sie können eine Excel-Vorlage herunterladen und dann mit der angegebenen Vorlage die Excel-Datei mit Benutzerinformationen hochladen. **Hinweis:** • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode**Dateihochladen lautet. • Die Vorlagen variieren basierend auf der Entität, die im Feld **Typ** ausgewählt ist. Für Accounts schließt die Vorlage Spalten für die Werte von sys_id und Account-Nummer mit ein. Für Kontakte, Verbraucher und interne Benutzer schließt die Vorlage Spalten für die Werte für sys_id und E-Mail mit ein.
Skript anzeigen	Wenn aktiviert, wird das Skript zum Erstellen der Liste der Empfänger angezeigt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode**Dynamische Bedingunglautet.
Skript	Skript zum Erstellen der Empfängerliste. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode**Dynamische Bedingung ist und das Kontrollkästchen **Skript** anzeigen aktiviert ist.
Tabelle	Tabelle, in der die Benutzerinformationen gespeichert werden. Die Tabelle wird basierend auf dem Feld **Typ** ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Empfängerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode**Dynamische Bedingunglautet.
Benutzerfeld	Tabellenfeld, das auf Benutzer verweist. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode**Dynamische Bedingunglautet.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Erstellen der Empfängerliste basierend auf dem angegebenen Tabellen- und Benutzerfeld. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen UND und ODER hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ rechts neben einer Bedingung klicken. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Methode**Dynamische Bedingunglautet.

Zugehörige Informationen

Empfängerliste für Umfragen definieren

Empfängerliste erstellen

Bewertungen

Verwenden Sie Assessments, um Datensätze aus beliebigen Tabellen im System zu evaluieren, zu bewerten und zu klassifizieren.

Sie können Projekte bewerten, die Führungskräfte für ein effektives Management evaluieren möchten, oder Waren und Dienstleistungen eines Lieferanten beurteilen und vergleichen. Verwenden Sie Assessments, um benutzerdefinierte Fragebögen an ausgewählte Benutzer zu senden oder Skripts zu schreiben, die die Datenbank direkt abfragen. Sie können dann die Bewertungsergebnisse für die Datensätze vergleichen, indem Sie einzigartige grafische Ansichten verwenden, die die wichtigsten Leistungsinformationen hervorheben. Teilen Sie eine Bewertung zwischen ServiceNow-Instanzen mithilfe von Aktualisierungssätzen. Dies ist die empfohlene Methode zum Verschieben von Bewertungsdaten von einer Instanz zu einer anderen.

Das Assessments-Plugin ist standardmäßig aktiviert.

Sie können nur eine Bewertung bearbeiten, die den gleichen Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Der Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quiz und wann sie verwendet werden sollen bietet auch einen kurzen Überblick über die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Auswerten.

Bewertungen werden verwendet

Weisen Sie vor dem Erstellen von Bewertungen die Rolle „assessment_admin“ den entsprechenden Benutzern in Ihrer Organisation zu und bestimmen Sie Ihre Ziele für die Assessments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben des Bewertungsadministrators

Weisen Sie vor dem Erstellen von Bewertungen die Rolle „assessment_admin“ den entsprechenden Benutzern in Ihrer Organisation zu und bestimmen Sie Ihre Ziele für die Assessments.

Legen Sie fest, welche Datensätze im System bewertet werden sollen, an welchen Themen Sie interessiert sind und welche Merkmale gemessen werden sollen. Berücksichtigen Sie die Optionen Ihrer Organisation für das Abrufen der zu vergleichenden Daten. Wenn Sie Bewertungsfragebögen verwenden möchten, überlegen Sie, welche Personen die Fragen beantworten können.

Bewertungsterminologie

Assessment-Administratoren verwenden bei der Arbeit mit Assessments mehrere Begriffe.

Begriff	Beschreibung
Metriktyp	Ein *Metriktyp* definiert eine Reihe von Datensätzen, die ausgewertet werden sollen, z. B. Lieferanten, Projekte oder Mitarbeiter.
Bewertbarer Datensatz	Ein *bewertbarer Datensatz* verknüpft einen zu bewertenden Datensatz, z. B. den Firmendatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, z. B. Lieferanten oder Mitarbeitern. Sie definieren Sätze bewertbarer Datensätze beim Erstellen von Metriktypen.
Metrikkategorie	Eine *metrische Kategorie* repräsentiert ein Thema für die Bewertung bewertbarer Datensätze. Kategorien enthalten eine oder mehrere individuelle Metriken, die bestimmte Merkmale oder Werte definieren, aus denen das Thema besteht. Beispiele für Kategorien sind die Gesamtleistung von Lieferanten oder die Qualität der Zustelldienste. Sie können auch Filterbedingungen festlegen, die regeln, welche bewertbaren Datensätze für die Metriken in einer Kategorie ausgewertet werden sollen.
Metrik	Eine *Metrik* ist eine Eigenschaft oder ein Wert zur Bewertung von bewertbaren Datensätzen. Eine Metrik kann subjektive Werte in einem Bewertungsfragebogen messen oder objektive Werte in einer Datenbankabfrage erfassen, die von einem Skript ausgeführt wird. Beispiele für Metriken sind die wahrgenommene Höflichkeit der Vertriebsmitarbeiter oder die Anzahl der Incidents pro Lieferant.
Kategoriebenutzer	Ein *Kategorienbenutzer* ist eine Person, die eine bestimmte Kategorie kennt. Eine Person kann ein Kategorienbenutzer für mehrere Kategorien sein. Beispiele für Kategorienbenutzer sind ein Lieferantenmanager, der alle Einkaufsvorgänge überwacht, oder ein Vorgesetzter eines Vertriebsteams.
Entscheidungsträger	Ein *Entscheidungsträger* ist ein Benutzer der Kategorie, der von einem bestimmten bewertbaren Datensatz weiß. Beispiele für Entscheidungsträger sind ein Lieferantenmanager, der die Einkäufe bei Amazon koordiniert, oder ein Vorgesetzter eines Verkaufsteams, dem ein bestimmter Mitarbeiter untersteht.
Assessment-Instanz	Eine *Bewertungsinstanz* stellt einen Bewertungsfragebogen dar, der einem Benutzer zugeordnet ist. Das System generiert für jeden zugewiesenen Benutzer eine neue Bewertungsinstanz, wenn: • Die regelmäßige Aufgabe für die Assessment-Generierung wird ausgeführt. • Ein Assessment-Administrator erstellt eine Prüfung bei Bedarf.
Bewertungsliste	Eine *Bewertungsliste* bietet eine visuelle Darstellung der Leistung eines bewertbaren Datensatzes basierend auf den Bewertungsergebnissen. Verwenden Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriff	Beschreibung
	Bewertungslisten, um verschiedene Datenzusammenfassungen für einen bewertbaren Datensatz anzuzeigen und die Bewertungen mit anderen bewertbaren Datensätzen zu vergleichen.
Entscheidungsmatrix	Eine *Entscheidungsmatrix* ist ein Diagramm mit zwei Achsen, das die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellt. Verwenden Sie Entscheidungsmatrizen, um die relative Stellung von bewertbaren Datensätzen in ausgewählten Kategorien zu bestimmen.
Objektdiagramm	Ein *Objektdiagramm* ist ein Diagramm mit drei Achsen, das die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellt. Verwenden Sie Objektdiagramme, um den relativen Stellenwert von bewertbaren Datensätzen in ausgewählten Kategorien zu bestimmen, wobei der Schwerpunkt auf einer Kategorie liegt.

Assessment-Rollen

Für die Assessment-Anwendung sind bestimmte Rollen für das Ausführen von Assessment-Aufgaben erforderlich. Es ist keine Rolle erforderlich, um Ihnen zugewiesene Bewertungsfragebögen zu beantworten.

Rollentitel	Rollenname	Beschreibung
Assessment-Administrator	assessment_admin	Assessment-Administratoren richten Assessments ein. Sie wissen, welche Datensätze ausgewertet werden sollen, nach welchen Kriterien sie bewertet werden sollen und wem die Assessments zugewiesen werden. **Hinweis:** Standardmäßig verfügen Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben möglicherweise keinen Zugriff auf alle zu bewertenden Quelldatensätze. Weisen Sie den Planungsassistenten bei der Planung von Assessments nach Bedarf zusätzliche Rollen zu. Um beispielsweise Lieferantenbewertungen erstellen und verwalten zu können, muss der Assessment-Administrator auch über die Rolle „vendor_manager“ verfügen, die Zugriff auf die Unternehmenstabelle und andere relevante Tabellen gewährt.
ITIL-Benutzer	Basissystemrollen	ITIL-Benutzer führen grundlegende Technikerarbeiten im System durch. In der Assessment-Anwendung haben sie Lesezugriff auf die Tabelle „Bewertbarer Datensatz“.
Administrator	Basissystemrollen	Administratoren haben Zugriff auf alle Aspekte des Bewertungsprozesses. Nur Administratoren können Bewertungspläne einrichten.

Bewertungsmethoden

Die verfügbaren Methoden sind **Bewertung** für nicht geskriptete Metriken und **Skript** für geskriptete Metriken. Jede Methode hat eine andere Funktion und kann mit bestimmten Datentypen verwendet werden.

Verwenden Sie das Feld **Methode**, um anzugeben, wie die Metrik verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmethode

Metriken, bei denen die Methode auf „Assessment“ festgelegt ist, werden als nicht skriptbasierte Metriken bezeichnet. Verwenden Sie jede nicht geskriptete Metrik, um eine Frage für Bewertungsfragebögen zu definieren. Nicht geskriptete Metriken sind nützlich, wenn Sie subjektive Daten wie persönliche Meinungen erhalten möchten.

Sie können die Bewertungsmethode mit diesen Werten für *Data type* verwenden:

- Anhang
- Checkbox
- Auswahl
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Likert-Skala
- Nummer
- Prozentsatz
- Zeichenfolge
- Vorlage
- Ja/Nein

Skriptmethode

Metriken, bei denen die Methode auf Skript festgelegt ist, werden als skriptbasierte Metriken bezeichnet. Verwenden Sie jede skriptbasierte Metrik, um ein benutzerdefiniertes Skript für Datenbankabfragen zu definieren. Skriptbasierte Metriken sind hilfreich, wenn Ihr System zuverlässige Daten für die Merkmale enthält, die Sie auswerten möchten.

Sie können die Skriptmethode mit den Werten für *Data type* verwenden:

- Dauer
- Nummer
- Prozentsatz

Verwenden Sie das Skriptfeld, um JavaScript-Code zu schreiben. Standardmäßig enthält das Feld Informationen zu verfügbaren Variablen und ein Beispiel, das Sie als Grundlage Ihres Skripts verwenden oder vollständig ersetzen können:

Feld für ein metrisches Formularskript

Script:

```
1  // The following variables are available:
2  // - primary: contains the sys_id of the assessable object to be evaluated
3  // - actual_result: the script sets the actual value for this metric to    this variable
4  // - scaled_result: the script sets the scaled value (used in calculations) for this metric to this variable
5  //
6  // For example:
7  // var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
8  // gr.addQuery('manufacturer', primary);
9  // gr.query();
10 // actual_result = gr.getRowCount();
11 // if (actual_result > 100) scaled_result = 5;
12 // else scaled_result = 1;
```

Sie müssen die folgenden Variablen in Ihrem Skript verwenden:

Automatische Übersetzung

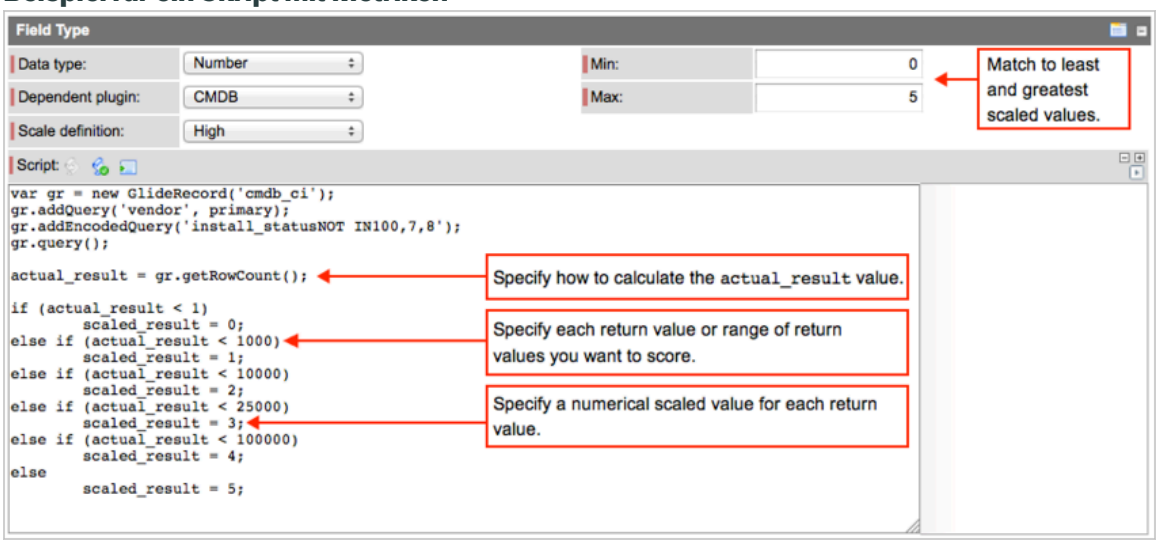
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Primär*: Eingabevariable, die für den Zugriff auf die sys_id des zu bewertenden Datensatzes verwendet wird.
- *actual_result*: Ausgabevariable, die den Ist-Wert für diese Metrik enthält. Das System verwendet diese Variable, um das Feld „Istwert“ im Formular „Metrikergebnis“ aufzufüllen. Für jeden *actual_result* müssen Sie einen entsprechenden Wert **scaled_result** angeben.
- *scaled_result*: Ausgabevariable, die einen numerisch skalierten Wert zur Darstellung eines Istwertes enthält. Das System verwendet diese Variable zum Auffüllen des Felds **Skalierter Wert** im Formular **Metrikergebnis**. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen angegebenen skalierten Werte zwischen oder gleich den Werten **Min** und **Max** für die Metrik liegen. Das Feld **Skalendefinition** bestimmt, wie das System den skalierten Wert verwendet. Eine Skalendefinition **Niedrig** bedeutet, dass kleinere Zahlen besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. **Hoch** bedeutet, dass größere Zahlen besser sind, beispielsweise für eine Metrik, bei der die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf gemessen wird.

Skriptbeispiel

Die Metrik für die Anzahl der aktiven Geräte verwendet das unten abgebildete Skript. Die Variable *Primär* wird verwendet, um CIs zu finden, die dem zu bewertenden Lieferantendatensatz zugeordnet sind. Das Skript ruft actual_result ab, die Anzahl der dem Lieferanten zugeordneten CIs, und berechnet dann das korrekte scaled_result. Das Skript verwendet zur Darstellung von Ist-Werten eine Reihe skalierter Werte aus dem Wert **Min** bis **Max**. Weil die **Skalendefinition** auf **Hoch** eingestellt ist, sind die größten skalierten Werte am besten. Dies bedeutet, dass ein Lieferant, der den meisten CIs zugeordnet ist, die höchsten Werte erzielt. Das System speichert die tatsächlichen und skalierten Werte in einem Metrikergebnisdatensatz für den Lieferanten.

Beispiel für ein Skript mit Metriken



Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Bewertung konfigurieren

Sie können eine neue Bewertung für einen ausgewählten bewertbaren Datensatz erstellen, um Datensätze aus einer beliebigen Tabelle im System auszuwerten und einzustufen. Erstellen Sie dann eine Metrikkategorie und Bewertungsmetriken für die Bewertung, veröffentlichen Sie die Bewertung und weisen Sie sie den ausgewählten Benutzern zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, survey_creator, oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Bewertungsmetrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bewertungsmetrikformular.
4. Erstellen Sie eine neue Bewertung, und weisen Sie sie den Beurteilern zu.
   Gehen Sie im Formular „Bewertungsmetrik“ wie folgt vor.
   a. Bedingung hinzufügen: Fügen Sie auf der Registerkarte **Bedingung** eine Bedingung hinzu, um die bewertbaren Datensätze zu definieren, für die die Bewertung erstellt wird.
   b. Entscheidungsmatrixfelder hinzufügen: Fügen Sie auf der Registerkarte „ **Entscheidungsmatrix** “ das erforderliche Filterfeld hinzu, um Filtermenüoptionen für Entscheidungsmatrizen und Bewertungslistendurchschnitte für diesen Typ zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsmatrizes.
   c. Wählen Sie die Beurteiler aus: **Wählen** Sie auf der Registerkarte Beurteiler die Benutzer aus, denen die Bewertung zugewiesen wird.
   d. Bewertbare Datensätze generieren: Wenn Sie die Bewertung speichern und auf **Bewertbare**Datensätze generieren klicken, wird für jeden eindeutigen Benutzer des Benutzerfelds ein bewertbarer Datensatz erstellt.

   Hinweis:

   - Sie müssen die bewertbaren Datensätze jedes Mal generieren, wenn Sie die Bedingung aktualisieren.
   - Sie können die bewertbaren Datensätze erst generieren, nachdem Sie die Bedingung aktualisiert haben.

   Eine neue Bewertung wird erstellt. Sie müssen jetzt eine Metrikkategorie erstellen und jeder Metrikkategorie Bewertungsmetriken hinzufügen. Veröffentlichen Sie dann die Bewertung, und weisen Sie die Bewertung den ausgewählten Benutzern zu.

   e. Metrikkategorie erstellen: So erstellen Sie eine Metrikkategorie:
      i. Öffnen Sie die Bewertung, die Sie gerade erstellt haben, und klicken Sie auf der Registerkarte **Metrikkategorien** auf **Neu**. Füllen Sie das Formular aus.

      Weitere Informationen zu Formularfeldern finden Sie unter Formular „Metrikkategorie“..

      Tipp:
      Informationen zur alternativen Erstellung von Metrikkategorien finden Sie unter Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ii. Öffnen Sie eine Metrikkategorie, fügen Sie eine Bedingung hinzu, und klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertbare Datensätze**. Die bewertbaren Datensätze werden basierend auf der Auswahl im Formular „Metrikkategorie“ angezeigt.

iii. Öffnen Sie eine Metrikkategorie, und klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungsmetrik**, um die Fragen hinzuzufügen. Klicken Sie auf **Neu**.

Weitere Informationen zu Formularfeldern finden Sie unter Formular „Bewertungsmetrik“ für eine Kategorie.

Tipp:
Informationen zur alternativen Erstellung von Bewertungsmetrik-Kategorien finden Sie unter Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie.

f. **Klicken**Sie auf Veröffentlichen, um die Bewertung zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Metriktyp veröffentlichen.

g. Weisen Sie die Bewertung den erforderlichen Benutzern zu. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

i. Klicken Sie bei On-Demand-Bewertungen entweder auf den Link **Bewertungzuweisen** oder An Beurteiler zuweisen, um die Bewertung zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze erstellen.

ii. Klicken Sie für eine geplante Bewertung auf den Link **Bewertungen generieren**, um die geplante Aufgabe sofort auszulösen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine geplante Bewertung manuell generieren.

Bewertungsgenerierung

In der Anwendung „Assessments“ können Administratoren oder Assessment-Administratoren das System veranlassen, geplante Assessments oder Prüfungen nach Bedarf zu generieren, wenn alle erforderlichen Schritte abgeschlossen sind.

Ein Assessment-Administrator muss den Metriktyp veröffentlichen, um die Bewertungsgenerierung zu ermöglichen.

Das System führt diese Aufgaben bei Generieren von Assessments aus:

- Erstellt Bewertungsfragebögen aus nicht geskripteten Metriken und weist den Benutzern die Fragebögen zu. Wenn Benutzer ihre zugewiesenen Fragebögen ausfüllen, verwendet das System ihre Antworten zur Berechnung der Bewertungsergebnisse.
- Führt in jeder Kategorie skriptbasierte Metriken aus, um die Datenbank abzufragen und die Bewertungsergebnisse zu berechnen.

Jedes Mal, wenn das System Assessments erstellt, werden einige oder alle der folgenden Komponenten erstellt. Ein Administrator kann einen Zeitplan für die wiederkehrende Bereinigung von Daten festlegen, da das System möglicherweise eine beträchtliche Menge an Bewertungsdaten generieren kann.

- Assessment-Gruppe
- Assessment-Instanzen
- Assessment-Ergebnisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsgruppen

Eine Bewertungsgruppe ist ein Container für Bewertungsinstanzen und Bewertungsergebnisse, die in einem einzigen Vorgang generiert werden.

Das System generiert jedes Mal, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt oder die API aufgerufen wird, eine Bewertungsgruppe, wenn mindestens ein bewertbarer Datensatz einer Kategorie im Typ zugeordnet ist. Sie finden Bewertungsgruppendatensätze in **Bewertungen** > **Bewertungsgruppen**.

Das Formular Bewertungsgruppe zeigt die Gruppe **Nummer**, den zugehörigen **Metriktyp** und die zugehörigen Listen an:

- **Bewertungsinstanzen**: Listet alle Bewertungsinstanzen innerhalb dieser Gruppe auf. Es liegen möglicherweise keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert keine Bewertungsinstanzen, wenn für den Typ nur skriptbasierte Metriken vorhanden sind.
- **Metrikergebnisse**: Listet alle Metrikergebnisse für diese Gruppe auf. Es liegen möglicherweise anfänglich keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert sofort Metrikergebnisse für skriptbasierte Metriken, nicht jedoch für nicht skriptbasierte Metriken, die als Fragen zu Assessments angezeigt werden und eine Benutzerreaktion erfordern. Das System aktualisiert die Datensätze in dieser Liste dynamisch, während Benutzer die Bewertungsfragebögen ausfüllen.
- **Ergebnisse der Bewertungskategorie**: Listet alle Kategorieergebnisse für diese Gruppe auf. Es liegen möglicherweise anfänglich keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert sofort Kategorienergebnisse, wenn in einer Kategorie nur skriptbasierte Metriken vorhanden sind. Andernfalls berechnet das System die Kategorieergebnisse erst dann, wenn ein Benutzer einen Bewertungsfragebogen mit Fragen aus der Kategorie ausfüllt.

Hinweis:
Um den Verlust wichtiger Bewertungsdaten zu verhindern, können Sie eine Bewertungsgruppe nicht löschen, wenn sie Bewertungsinstanzen, Metrikergebnisse oder Kategorieergebnisse enthält.

Bewertungsmetrik-Kategorie anzeigen

Zeigen Sie Bewertungsmetrik-Kategorien an, die mit Bewertungsmetriktypen und Bewertungsmetriken verwendet werden, um Blasendiagramme in der Bedarfs-Workbench zu erstellen. Die Blasendiagramme helfen den Bedarfsmanagern dabei, den Bedarf visuell zu bewerten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: it_pps_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Demand-Management enthält den Bewertungsmetriktyp **Bedarf**, fünf standardmäßige Bewertungsmetrik-Kategorien und Bewertungsmetriken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Projektadministration** > **Einstellungen** > **Kategorien von Bewertungsmetriken**.
2. Öffnen Sie eine Bewertungsmetrik-Kategorie, um diese zu überprüfen.
   Die folgenden standardmäßigen Bewertungsmetrik-Kategorien stehen mit Demand-Management zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrik-Kategorien für den Bedarf

Bewertungsmetrik-Kategorie	Datenquelle	Beschreibung
Größe	Feld**T-Shirt-Größe** im Formular „ Bedarf “	Bewertet die Bedarfsgröße im Verhältnis zur Größe anderer Bedarfe.
Strategische Ausrichtung	Zeigen Sie ein Bewertungskategorie-Ergebnisfeld im Bewertungskategorieergebnis für die Metrikkategorie „Strategische Ausrichtung“ an.	Bewertet, wie eng der Bedarf mit den strategischen Zielen der Organisation im Vergleich zu anderen Bedarfen übereinstimmt.
Risiko	Feld **Bewertung** im Ergebnis der Bewertungskategorie für die Metrikkategorie „Risiko“.	Bewertet die Bedarfsrisiken im Vergleich zu anderen Bedarfen.
ROI	Felder **Auswirkung** und **Finanzieller Ertrag** im Formular „Bedarf“.	Bewertet die Kapitalrendite des Bedarfs im Vergleich zu anderen Bedarfen.
Kosten	Felder **Bearbeitungskosten**, **Investitionskosten**und **Betriebskosten** im Formular „Bedarf“.	Bewertet die Bedarfskosten im Vergleich zu anderen Bedarfen.

Bewertungsmetrik-Kategorien

In der Anwendung „Assessments“ repräsentiert eine Metrikkategorie ein Thema zum Bewerten von bewertbaren Datensätzen in einem bestimmten Metriktyp.

Jede Kategorie verfügt über einen numerischen Gewichtungswert, um ihre Bedeutung im Verhältnis zu anderen Kategorien anzugeben. Innerhalb einer Kategorie sind Datensätze mit dem Namen *Metrik* die Merkmale oder Werte, die zur Bewertung von bewertbaren Datensätzen verwendet werden. Beispielsweise gibt es viele Kategorien innerhalb des Metriktyps **Lieferant**, einschließlich der Supportbewertung, die Metriken zur Messung der Qualität der Kundendienstleistungen der Anbieter enthält. Bewertbare Datensätze müssen Kategorien zugeordnet werden, um für die Bewertung in Frage zu kommen. Assessment-Administratoren erstellen Kategorien und verwalten, welche bewertbaren Datensätze jeder Kategorie zugeordnet sind.

Gewichtungsklassen und Metriken

Wenn Sie eine Metrikkategorie oder Metrik erstellen, müssen Sie eine Gewichtung sowie einen numerischen Wert angeben, der die Bedeutung der Kategorie oder Metrik in Relation zu anderen Kategorien und Metriken angibt.

Je höher der Gewichtungswert, desto wichtiger ist das Element. Das System verwendet Gewichtungswerte in Berechnungen für das Bewertungsergebnis. Berücksichtigen Sie diese Empfehlungen bei der Auswahl der Gewichtungswerte.

- Bestimmen Sie eine Gewichtungsskala und verwenden Sie sie konsequent. Verwenden Sie generell eine Skala mit einem kleinen Zahlenbereich. Eine Standardskala von 1 bis 10 ist normalerweise angebracht, wobei 1 unbedeutend und 10 von hoher Bedeutung ist. Beachten Sie, dass das Erhöhen des Maximalwerts einer Gewichtungsskala sich auf alle zugehörigen Ergebnisberechnungen auswirkt.
- Verwenden Sie die gleiche Gewichtungsskala für Metrikkategorien und Metriken. Obwohl es keine Einschränkung gibt, sollten Sie die Verwendung derselben oder sehr ähnlicher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewichtungsskalen sowohl für Kategorien als auch für Metriken in Betracht ziehen, damit Sie sich leichter merken können, welche Werte verwendet werden sollen. Eine Skala von 1 bis 10 stellt ein wirksames und einfaches Gewichtungssystem dar, ist jedoch möglicherweise nicht für alle Organisationen geeignet.

Hinweis:
Wenn Sie keine Gewichtung verwenden möchten, legen Sie für alle Kategorien und Metriken denselben Gewichtswert fest. Der standardmäßige Gewichtungswert ist 10.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Metrikvorlagen

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Nachdem Sie einen Metriktyp und bewertbare Datensätze erstellt haben, erstellen Sie Kategorien für die Themen, die Sie zur Auswertung der bewertbaren Datensätze verwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Metrikkategorie zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Metrikkategorie“..

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Bewertungsmetrik-Kategorien

Bewertbare Datensatzzuordnungen

Bewertbare Datensatzzuordnungen

Nur die bewertbaren Datensätze, die einer Kategorie zugeordnet sind, können mithilfe von Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden. Bestimmen Sie, welche bewertbaren Datensätze Sie für jede Kategorie auswerten, indem Sie die Assoziationen erstellen und entfernen.

Nur die bewertbaren Datensätze, die einer Kategorie zugeordnet sind, können mithilfe von Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden. Bestimmen Sie, welche bewertbaren Datensätze Sie für jede Kategorie auswerten, indem Sie die Assoziationen erstellen und entfernen.

Hinweis:
Sie können auch mit dem Formular Bewertbarer Datensatz bestimmen, welche Kategorien mit einem bewertbaren Datensatz verknüpft sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Einen bewertbaren Datensatz automatisch verwalten

Definieren Sie mindestens eine Filterbedingung im Formular „Metrikkategorie“, um bewertbare Datensätze automatisch der Kategorie zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**.
2. Öffnen Sie eine Kategorie.
3. Erstellen Sie im Feld **Filter** eine Bedingungsanweisung für das Definieren von Datensätzen, die Sie dieser Kategorie zuordnen möchten.

   Die verfügbaren Felder stammen aus der für den Metriktyp definierten Tabelle. So können Sie beispielsweise für eine Kategorie im Typ **Lieferant** die Bedingung **[Land] [ist] [Deutschland]** erstellen. Metriken in der Kategorie werden nur zur Bewertung von Lieferanten verwendet, die sich in Deutschland befinden.
4. Speichern Sie den Datensatz.

   Das System ordnet diese Kategorie allen bewertbaren Datensätzen zu, die der Filterbedingung entsprechen. Wenn das System neue bewertbare Datensätze generiert, die der Bedingung entsprechen, werden diese dieser Kategorie zugeordnet. Wenn Sie die Filterbedingung ändern, entfernt das System bei Bedarf Zuordnungen für bewertbare Datensätze und erstellt diese.

   Beachten Sie Folgendes:

   - Das System entfernt bewertbare manuell erstellte Datensatzzuordnungen nicht, selbst wenn die bewertbaren Datensätze nicht den Filterbedingungen entsprechen.
   - Das System löscht ggf. zugehörige Entscheidungsträger, wenn bewertbare Datensätze von einer Kategorie getrennt werden.
   - Das System erstellt oder entfernt bewertbare Datensatzzuordnungen nicht, wenn sich die zugehörigen Quelldatensätze ändern. Betrachten Sie zum Beispiel das vorherige Beispiel, in dem alle bewertbaren Datensätze für in Deutschland ansässige Lieferanten einer bestimmten Kategorie zugeordnet wurden. Nehmen wir an, ein Benutzer ändert das **Land** eines Lieferantendatensatzes von **Deutschland** zu **Kanada**. Das System trennt den zugehörigen bewertbaren Datensatz nicht von der Kategorie, obwohl er nicht mehr mit der Filterbedingung übereinstimmt.

Hinweis:
Um das System so zu konfigurieren, dass alle bewertbaren Datensätze eines Metriktyps automatisch einer Kategorie zugeordnet werden, verwenden Sie dieselbe Kategoriebedingung wie die Metriktypbedingung. Wenn beispielsweise der Metriktyp **Lieferant** die Bedingung **[Lieferant] [ist] [wahr]** hat, erstellen Sie dieselbe Bedingung für die Kategorie. Wenn für den Metriktyp keine Bedingung angegeben ist, können Sie die Kategoriebedingung **[Sys ID] [ist nicht leer]** verwenden, die alle Datensätze aus einer beliebigen Tabelle enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Einen bewertbaren Datensatz manuell verwalten

Sie können manuell bewertbare Datensatzzuordnungen für eine Kategorie erstellen und entfernen, indem Sie die zugehörige Liste auf dem Formular „Metrikkategorie“ verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie, dass, wenn Sie einen bewertbaren Datensatz von einer Kategorie trennen, das System gegebenenfalls alle zugehörigen Stakeholder löscht und Sie den bewertbaren Datensatz nicht mehr anhand von Metriken in dieser Kategorie bewerten können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**.
2. Öffnen Sie eine Kategorie.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bewertbare Datensätze** auf **Bearbeiten** und verwenden Sie den Slushbucket, um einen oder mehrere bewertbare Datensätze hinzuzufügen oder zu entfernen.

   Zur Auswahl stehen nur bewertbare Datensätze, die dem Metriktyp dieser Kategorie zugeordnet sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Eine Kategorie löschen

Wenn Sie eine Kategorie löschen, löscht das System auch die zugehörigen Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**.

   Alternativ können Sie zu einem Datensatz navigieren, der eine zugehörige Liste für Kategorien enthält.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
3. Klicken Sie im Formular für die Metrikkategorie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie aufgefordert werden, die Aktion zu bestätigen.

   Das System zeigt Meldungen oben auf dem Formular an, in denen die durchgeführten Aktionen beschrieben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Bewertungsmetriken

In der Anwendung „Assessment“ ist eine Metrik eine Eigenschaft oder ein Wert, der zur Evaluierung bewertbarer Datensätze verwendet wird.

Abhängig von der Metrikmethode kann eine Metrik als eine der folgenden verwendet werden:

- Eine Frage zu Bewertungsfragebögen, um einen subjektiven Wert zu erhalten, z. B. wie viele Menschen gerne die im Servicekatalog angebotenen Mobiltelefone verwenden.
- Ein Skript, das die Datenbank abfragt, um einen objektiven Wert zu erhalten, z. B. die Anzahl der Incidents, die sich auf jedes Mobiltelefon beziehen.

Jede Metrik ist einer Metrikkategorie zugeordnet und kann nur zur Evaluierung bewertbarer Datensätze für diese Kategorie verwendet werden. Die Kategorie „Support-Bewertung“ enthält beispielsweise Metriken, mit denen die Qualität der Kundendienstleistungen von Lieferanten gemessen wird. Eine Metrik befasst sich mit der Qualität der Produktdokumentation. Andere befassen sich mit der Stärke der Benutzer-Community, den Self-Service-Optionen, Online-Schulungen und anderen Support-Services. Jede Metrik verfügt über einen numerischen Gewichtungswert, um ihre Bedeutung in Relation zu anderen Metriken in derselben Kategorie anzugeben.

Assessment-Administratoren können Metriken und Metrikvorlagen erstellen und verwalten, die wiederverwendbare Sätze von Antwortmöglichkeiten für Metriken definieren, die als Bewertungsfragen verwendet werden. Wenn Sie sich für die Verwendung von Metrikvorlagen entscheiden, möchten Sie diese möglicherweise vor dem Erstellen von Metriken anlegen.

Hinweis:
Änderungen an Bewertungsmetriken und Metrikvorlagen spiegeln sich auch in Bewertungsfragebögen und -ergebnissen wider, auch wenn Benutzer bereits Antworten gespeichert haben. Vermeiden Sie es nach Möglichkeit, die ursprüngliche Bedeutung einer Metrikfrage, des Datentyps oder der von vorhandenen Assessments verwendeten Metrikvorlagen zu ändern.

Zugehörige Informationen

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Nachdem Sie eine Kategorie erstellt haben, erstellen Sie Metriken, mit denen Sie die bewertbaren Datensätze für diese Kategorie evaluieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Metriken den Fokus der Kategorie und welche Merkmale Sie für die zu bewertenden Elemente messen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Bewertungen > **Metrikdefinition** > **Kategorien**	Öffnen Sie eine Kategorie und suchen Sie die zugehörige Liste **Bewertungsmetriken**. Dies ist der empfohlene Navigationspfad, da das System Metriken mit der Kategorie verknüpft, aus der sie erstellt werden.
Bewertungen > **Metrikdefinition** > **Metriken**	

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Bewertungsmetrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Bewertungsmetrik“ für eine Kategorie.
4. Speichern Sie den Datensatz.
   Wenn Sie eine Frage vom Typ **Auswahl** oder **Likert-Skala** erstellen, öffnen Sie das Bewertungsmetrikformular erneut, nachdem Sie es zum Erstellen einer Metrikdefinition übermittelt haben. Wenn Sie einen Fragebogen verteilen, ohne die Antworten für Fragen mit diesen Datentypen zu erstellen, können die Empfänger die Fragen nicht beantworten. Wenn die Fragen obligatorisch sind, können die Empfänger ihre Fragebögen nicht einreichen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Für Metriken mit den Datentypen „Auswahl“ oder „Likert-Skala“ müssen Metrikdefinitionen definiert sein, um Antwortmöglichkeiten für Fragebögen darzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Metrikdefinition wird als eine Antwortoption für eine Frage in einem Bewertungsfragebogen angezeigt. Eine Metrik beispielsweise für die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität dieses Anbieters?“ verfügt über drei Metrikdefinitionen zum Erstellen dieser Antwortmöglichkeiten: **Sehr zufrieden**, **Einigermaßen zufrieden** und **Ganz und gar nicht zufrieden**.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Metrikdatensatz, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie in den **Bewertungsmetrikdefinitionen** auf **Neu**, um eine neue Metrikdefinition zu erstellen.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzeige:** Geben Sie den Text ein, den Sie als Antwortoption anzeigen möchten.
- **Wert:** Geben Sie den numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und dem die Antwortoption entspricht. Werte werden zur Berechnung von Metrikergebnissen verwendet. Wenn Sie Bewertungsfragen anzeigen, werden Metrikdefinitionen in der Reihenfolge vom geringsten zum höchsten Wert angezeigt.
  - Das System legt die Mindes- und Maximalwerte gemäß den Metrikdefinitionswerten fest.
  - Um Verwirrungen bei der Berichterstellung zu vermeiden, sollten keine zwei Metrikdefinitionen für eine bestimmte Metrik denselben Wert haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Metrikvorlagen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Standardmäßig wird die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten festgelegt, wenn eine Frage mit einem Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

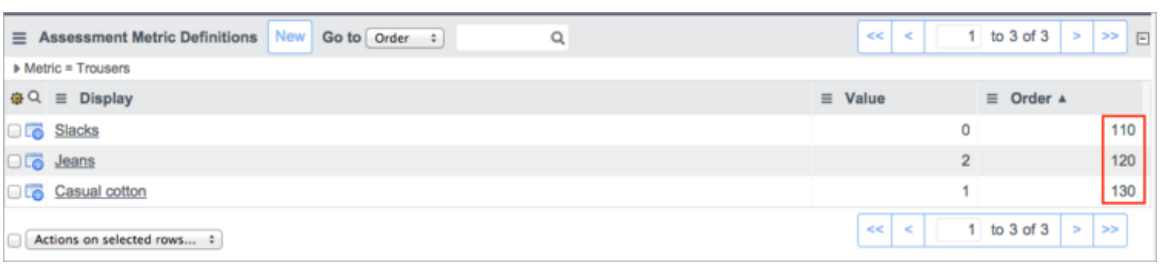
Das System erstellt für jede Auswahl einen Reihenfolgenwert, der darauf basiert, wo sie beim Absenden in der ursprünglichen Liste angezeigt wird. Diese Reihenfolge entspricht der Einstellung **Wert** und gibt die Antwort. Die Auswahl mit des niedrigsten Reihenfolgenwertes wird zuerst und die Auswahl mit dem höchsten Reihenfolgenwert zuletzt angezeigt. Wenn Sie die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten neu konfigurieren möchten, erfolgt dies durch Bearbeiten des Feldes **Auftrag** und nicht des Feldes **Wert**.

Die Spalte **Auftrag** ist im Basissystem verborgen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf den Fragendatensatz zu.
2. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste Bewertungsmetrikdefinitionen, um die Spalte **Reihenfolge** anzuzeigen.
3. Bearbeiten Sie die Reihenfolgennummer in der Liste.

Hinweis:
Die Einstellung **Wert** bleibt für jede Antwortoption nach der Reorganisation gleich.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Metriktypen und bewertbare Datensätze

In der Anwendung „Assessments“ werden von Assessment-Administratoren Metriktypen und bewertbare Datensätze erstellt und verwaltet.

Ein Metriktyp definiert eine Gruppe von Datensätzen, die eine Organisation auswerten möchte, z. B. Lieferant, Projekte oder Mitarbeiter. Für jeden Typ generiert das System eindeutige bewertbare Datensätze, die den Typ mit Datensätzen verknüpfen, die ausgewertet werden müssen, z. B. die einzelnen Datensätze für die Lieferanten Amazon und Intel. Es können mehrere bewertbare Datensätze für denselben Quelldatensatz vorhanden sein, wenn der Quelldatensatz die Kriterien für mehr als einen Typ erfüllt. Sie können beispielsweise einen Datensatz in der Unternehmenstabelle, z. B. Intel, als Lieferant und Hersteller mit unterschiedlichen Werten Kategorien und Metriken auswerten.

Konfigurationsvorschläge finden Sie unter Aufgaben des Bewertungsadministrators.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dieses Setup bietet dem Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der Informationen, die im Bewertungsfragebogen angefordert werden. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Metriktypen erstellen und bewertbare Datensätze generieren

Erstellen Sie einen Metriktyp, der eine Tabelle und Filterbedingungen festlegt, die eine Reihe von auszuwertenden Datensätzen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise bietet die Anwendung „Vendor Performance“ den Metriktyp **Lieferant**, der einen bewertbaren Datensatz für jeden Quelldatensatz in der Unternehmenstabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[core_company] definiert, in der Feld **Lieferant** aktiviert ist. Erstellen Sie einen Metriktyp für jeden Datensatz, den Sie auswerten möchten, z. B. Lieferant, Benutzer innerhalb einer Organisation oder Projekte.

Neben dem Definieren bewertbarer Datensätze bestimmen die Metriktypen auch, wie Entscheidungsmatrixdaten gefiltert werden, und sie legen den Zeitplantyp fest, der bestimmt, ob Bewertungen bei Bedarf oder nach Zeitplan erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Metriktypen“.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Typname. Es kann sinnvoll sein, dem Typ einen Namen zu geben, der angibt, welche Datensätze er definiert.
Bewertungsdauer	Die Zeit, die Assessoren ab dem Zeitpunkt der Erstellung der Bewertung haben, um den zugewiesenen Fragebogen auszufüllen. Die Beurteilungsdauer legt das **Fälligkeitsdatum** fest, das auf Bewertungsinstanzen erscheint. Änderungen, die an der Dauer einer Bestätigung im Formular für die GRC-Kontrolltestdefinition vorgenommen werden, werden in diesem Feld dynamisch aktualisiert. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Live Feed	Checkbox, die bestimmt, ob die Live Feed-Ansicht in Bewertungslisten für alle bewertbaren Datensätze, die mit diesem Typ erstellt werden, aktiviert (ausgewählt) oder deaktiviert (nicht ausgewählt) ist.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Checkbox, die festlegt, ob (ausgewählte) E-Mail-Benachrichtigungen an den Manager eines Benutzers gesendet werden sollen, wenn dieser Benutzer einen zugewiesenen Fragebogen nicht rechtzeitig übermittelt.
Assessment-Manager	Manager für diesen Bewertungsmetriktyp. Diese Benutzer sind nur für die Verwaltung des Bewertungsprozesses und nicht für die Ergebnisse verantwortlich. Das System benachrichtigt den Assessment-Manager, wenn eine Bewertung für diesen Metriktyp überfällig ist.
Auswertungstyp	Auswertungsmethode für Fragen mit dem Datentyp „Bestätigung“. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Prozent**: Bestätigungspunktzahl als gewichteter Prozentsatz der richtig beantworteten Fragen für ausgewertete Fragen. Wenn Sie diese Bewertungsart auswählen, können Kategorien als **Prozent** oder **Alles oder nichts** bewertet werden. ○ **Alles oder nichts**: Erfordert, dass alle Antworten auf Fragen der Bestätigungstypen korrekt sind oder dass die Bewertung für die gesamte Bestätigung Null ist. Wenn Sie diese Bewertungsart auswählen, werden alle Kategorien automatisch als **Alles oder nichts** ausgewertet.
Skalierungsfaktor	[Erforderlich] Zahl, um die bestmögliche Punktzahl für die Bewertungsergebnisse darzustellen. Alle Ergebnisse für Assessments dieses Typs werden auf diese Zahl skaliert. 10 ist im Allgemeinen ein guter Skalierungsfaktor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält und Sie den Metriktyp speichern. Wählen Sie einen Skalierungsfaktor aus, mit dem Sie zufrieden sind, bevor Sie den Metriktyp speichern.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Geben Sie an, wie der Benutzer Seiten auf der Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal anzeigen soll. ○ **Kategorie**: Jede Kategorie auf einer separaten Seite anzeigen. Die Kategorien werden in der folgenden Reihenfolge angezeigt: ▪ Jede Kategorie wird nacheinander auf einer separaten Seite für den ersten bewertbaren Datensatz angezeigt. ▪ Dann erscheint jede Kategorie nacheinander auf einer separaten Seite für den nächsten bewertbaren Datensatz, ▪ und so weiter. ○ **Frage**: Jede Frage auf einer separaten Seite anzeigen. Fragen werden unabhängig von dieser Einstellung auf separaten Seiten für mobile Geräte angezeigt. Jede Frage wird für jede Kategorie, wie für die Einstellung **Kategorie** beschrieben, angezeigt. ○ **Keine**: Alle Elemente auf einer einzigen Seite – keine Paginierung Standard: **Kategorie** **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Rollen	Zusätzliche Benutzerrollen, die die Ergebnisse anzeigen und auf Datensätze zugreifen können, die diesem Typ zugeordnet sind. Benutzer mit den angegebenen Rollen haben Lesezugriff auf diesen Typdatensatz sowie auf zugehörige Kategorien, Metriken, bewertbare Datensätze und Bewertungslisten, Kategorienbenutzer, Entscheidungsträger und Entscheidungsmatrizen. **Hinweis:** Benutzer mit diesen Rollen haben keinen Zugriff auf Assessment-Module, es sei denn, sie sind auch Assessment-Administratoren. Benutzer mit diesen Rollen können auf andere Weise zu den Datensätzen navigieren, z. B. über Referenzfelder in Bewertungsinstanzen. Dieses Feld bietet die Möglichkeit, bestimmten Benutzern in speziellen Fällen den Zugriff auf bestimmte Bewertungsdaten zu gewähren. Beispielsweise bietet der Metriktyp **Lieferant** Benutzern mit der Rolle vendor_manager Zugriff, damit beim Öffnen von Bewertungslisten oder Entscheidungsmatrizen in der Anwendung „Vendor Performance“ die Ergebnisse anzeigen und bewerten können.
Signatur	[Optional] Bestätigung durch einen Umfrageempfänger über Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einer Bewertung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Bewertungssignatur erstellen.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie eine Bewertung für diesen Metriktyp übermittelt haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt „Hinweis beenden“ nicht angezeigt.

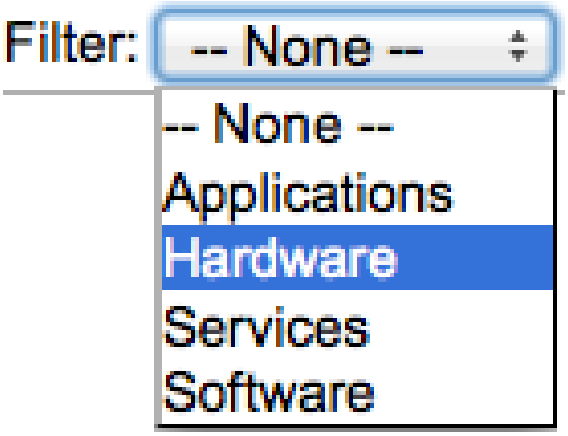
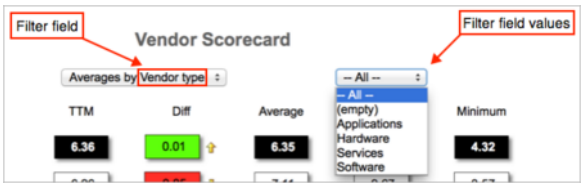
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	[Schreibgeschützt] Status der Bewertung: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Business Rule	[Nur Administrator] Business Rule, die das System erstellt, um die angegebene Tabelle zu überwachen. Wenn ein neuer Datensatz in die Tabelle aufgenommen wird, der die Bedingungen des Metriktyps erfüllt, erzeugt die Business Rule einen entsprechenden bewertbaren Datensatz. Wenn die Tabelle oder Bedingungen des Metriktyps geändert werden, aktualisiert das System die Business Rule entsprechend den Änderungen. Bestehende bewertbare Datensätze, die dem Metriktyp zugeordnet sind, sind nicht betroffen.
Zeitplantyp	Einstellung, die den zu verwendenden Bewertungsprozess bestimmt. Wählen Sie **Bei Bedarf** oder **Geplant**.
Regelmäßige Aufgabe	[Nur Admin] Regelmäßige Aufgabe, die vom System erstellt wird, um Assessments für diesen Metriktyp zu generieren. Dieses Feld wird beim ersten Speichern des Datensatzes ausgefüllt. Der Name der regelmäßigen Aufgabe folgt dem Format <Typname> Assessment-Erstellung. Administratoren können einen Zeitplan für die Erstellung von wiederkehrenden Bewertungen für den Metriktyp konfigurieren. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Zeitplantyp **Geplant** lautet. **Hinweis:** Wenn Sie den Zeitplantyp von **Geplant** zu **Bei Bedarf** ändern, löscht das System die regelmäßige Aufgabe. Wenn Sie den Zeitplantyp wieder in **Geplant** ändern, erstellt das System eine neue regelmäßige Aufgabe. Der Zeitplan für die Erstellung der vorherigen Bewertung wird nicht gespeichert, kann aber auf Wunsch neu konfiguriert werden.
Bewertungsmethode	[Nur Admin] Gibt die Evaluierungsmethode für diesen Metriktyp an. Das System setzt dieses Feld basierend auf der Erstellung des Metriktyps. Mögliche Evaluierungsmethoden sind: ○ **Bewertung**: Standardfilterwert für Metriktypen. Nur diese Auswertungsmethode verwendet bewertbare Datensätze, Bedingungen und Entscheidungsträger. ○ **Bestätigung**: Für Details siehe Nachweise – Legacy . ○ **Umfrage**: Für Details siehe Umfragedefinitionen.
Skalierungsfaktor	[Erforderlich] Zahl, um die bestmögliche Punktzahl für die Bewertungsergebnisse darzustellen. Alle Ergebnisse für Assessments dieses Typs werden auf diese Zahl skaliert. **10** ist im Allgemeinen ein guter Skalierungsfaktor. **Hinweis:** Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält und Sie den Metriktyp speichern. Wählen Sie einen Skalierungsfaktor aus, mit dem Sie zufrieden sind, bevor Sie den Metriktyp speichern.
Erneute Bearbeitung zulassen	Checkbox, mit der Benutzer ihre Antworten für eine abgeschlossene Bewertung, ein Quiz, eine Umfrage oder eine Bestätigung ändern können. Nach dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Fälligkeitsdatum entfernt das System die Bewertung von der Seite „Meine Bewertungen und Umfragen“ des Benutzers.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob der Metriktyp aktiv ist. Wenn der Metriktyp inaktiv ist (nicht ausgewählt, ist die Assessment-Generierung deaktiviert, und Benutzer können keine vorhandenen Assessments durchführen.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu diesem Typ. Geben Sie eine klare Beschreibung des Typs und seines Verwendungszwecks ein.
Einführung	Einführender Inhalt zur Anzeige von Bewertungsfragebögen. Fügen Sie ein Firmenlogo, eine Begrüßungsnachricht, Hintergrundinformationen zur Umfrage oder Anweisungen hinzu. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Endnotiz	Inhalt, der auf dem Bildschirm angezeigt wird, der angezeigt wird, wenn jemand einen Bewertungsfragebogen übermittelt. Fügen Sie eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere anwendbare Informationen hinzu. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Benachrichtigungen senden	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benachrichtigungen für diese Beurteilung, Umfrage oder Bestätigung zu senden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Abschnitt Bedingung	
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle mit den Datensätzen, die Sie evaluieren möchten. Das System erstellt bewertbare Datensätze für Datensätze in dieser Tabelle, die die von Ihnen angegebenen Bedingungen (falls zutreffend) erfüllen. Die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze wird im Feld **Bedingung** als Link angezeigt. Der Link wird dynamisch aktualisiert, wenn Sie die Tabellenauswahl ändern. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der übereinstimmenden Datensätze in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster zu öffnen. **Hinweis:** Zusätzliche Rollen sind erforderlich, um die Datensätze in bestimmten Tabellen anzuzeigen. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, auf die Sie keinen Zugriff haben, wird im Feld **Bedingung** eine Warnmeldung von angezeigt, in der die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angegeben wird. Sie können keine bewertbaren Datensätze für Tabellen generieren, für die Sie nicht über eine ausreichende Rolle verfügen.
Bedingung erzwingen	Checkbox, die festlegt, was mit bewertbaren Datensätzen geschieht, wenn Sie die ausgewählte Tabelle oder die ausgewählten Bedingungen ändern.
Bedingung	Condition Builder, der bestimmte Datensätze definiert, die anhand der ausgewählten Tabelle bewertet werden sollen. Wenn Sie keine Bedingungen angeben, erstellt das System bewertbare Datensätze für alle Datensätze in der ausgewählten Tabelle. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol, um die Anzahl der angrenzenden Datensätze zu aktualisieren.  **Hinweis:** Wenn Sie die Tabelle oder die Bedingungen ändern, müssen Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken, um neue bewertbare Datensätze zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Entscheidungsmatrix	
Filterfeld	[Erforderlich] Feld in der ausgewählten Tabelle, das zum Filtern von Ergebnissen in Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten verwendet werden kann. Wenn die ausgewählte Tabelle beispielsweise „ **Unternehmen** “ [core_company] ist und Sie **Lieferantentyp** als Filterfeld auswählen: ○ Wenn Sie Entscheidungsmatrizen für diesen Typ anzeigen, listet das Menü Entscheidungsmatrix zum Filtern von geplotteten Elementen die Lieferantentypen auf: **Anwendungen**, **Hardware**, **Services** und **Software**.  ○ Bei Bewertungslisten werden für diesen Typ in der Durchschnittsansicht die Bewertungen nach Lieferantenart angezeigt. 
Filterbedingung	Condition Builder, der definiert, welche Datensätze aus der Tabelle als Auswahlmöglichkeiten im Filtermenü verfügbar sind. Wenn das Filterfeld beispielsweise **Lieferantenart** lautet und Sie die Filterbedingung **[Name] [enthält nicht] [Hardware]** erstellen, sind nur Datensätze mit Lieferantenarten **Anwendungen**, **Services** und **Software** mögliche Auswahlmöglichkeiten für Entscheidungsmatrixfilter.
Standard-Matrixfilter	Datensatz, der als Standardfilter für Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten verwendet werden soll. Das gewählte **Filterfeld** und die gewählte **Filterbedingung** steuern die verfügbaren Datensatzoptionen. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol neben dem Feld, um die Datensätze anzuzeigen. Betrachten Sie den Fall, dass das Filterfeld **Lieferantenart** lautet und Sie **Anwendungen** als Standardmatrixfilter wählen. Die Filterauswahl für Entscheidungsmatrizen für diesen Typ ist standardmäßig auf **Anwendungen** festgelegt. Wenn Sie den Wert von **Tabelle** oder **Filterbedingung** ändern, müssen Sie in diesem Feld auf das Aktualisierungssymbol klicken, um die aktualisierten Wahlmöglichkeiten für den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmatrixfilter anzuzeigen. Wenn Sie dies nicht tun, wählt das System beim Speichern des Datensatzes die erste verfügbare Option aus den aktualisierten Feldoptionen aus.
Zugehörige Listen	
Metrikkategorien	Alle mit dem Typ verknüpften Metrikkategorien.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze, die dem Typ zugeordnet sind. Diese Themenliste wird in der Bestätigungsansicht dieses Formulars ausgeblendet.

Die Schaltfläche **Bewertungen generieren** ist für Administratoren in bestimmten Fällen für geplante Bewertungen sichtbar. Klicken Sie erst dann auf die Schaltfläche, wenn Sie die erforderlichen Aufgaben ausgeführt haben.

4. Wenn Sie mit den Typeinstellungen zufrieden sind, klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren**, um den Datensatz zu speichern und bewertbare Datensätze zu erstellen.
   Sie müssen auf **Bewertbare Datensätze erstellen**, um den anfänglichen Satz bewertbarer Datensätze basierend auf der Tabelle und den im Typdatensatz angegebenen Bedingungen zu erstellen. Danach erstellt das System immer dann einen bewertbaren Datensatz, wenn ein neuer übereinstimmender Datensatz erstellt wird. **Bewertbare Datensätze generieren** befindet sich unter **Zugehörige Links**.

   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Bewertbare Datensätze generieren** kann unter bestimmten Umständen das Löschen vorhandener bewertbarer Datensätze ausgelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingung erzwingen, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen.

   Die Seite leitet auf die Liste der erstellten bewertbaren Datensätze um.

Zugehörige Informationen

Durchschnittswerte für Bewertungslisten für Bewertungen

Eine Bewertung planen

Zeitplantypen

Einen Zeitplan für die Bewertungserstellung festlegen

On-Demand-Bewertungen

Bedingung erzwingen, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Formularlayout konfigurieren

Einen Metriktyp löschen

Beim Löschen eines Metriktyps werden viele verknüpfte Datensätze gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einige dieser Datensätze manuell löschen, bevor Sie den Typ löschen, während andere automatisch mit dem Typ vom System gelöscht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Löschen Sie die Datensätze, die dem zu löschenden Typ zugeordnet sind:
   - Bewertungsergebnisse (Metrik- und Kategorieergebnisse)
   - Bewertungsinstanz (Fragen und Bewertungsinstanzen, in dieser Reihenfolge)
   - Bewertungsgruppen
2. Löschen Sie den Typ.

   Es erscheint ein Bestätigungsdialogfeld, das Sie darauf hinweist, dass bestimmte mit dem Typ verknüpfte Datensätze ebenfalls gelöscht werden.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Typ und diese zugehörigen Datensätze zu löschen:
   - Regelmäßige Aufgabe für die Assessment-Generierung
   - Business Rule für die Generierung bewertbarer Datensätze
   - Bewertbare Datensätze
   - Metrikkategorien
   - Kategoriebenutzer
   - Entscheidungsträger
   - Metriken
   - Metrikdefinitionen
   - Entscheidungsmatrizen

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Eine Bewertung exportieren

Sie können Assessments zwischen ServiceNow-Instanzen austauschen, indem Sie ein Assessment exportieren und dann das Assessment in einer anderen Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das System exportiert eine einzelne XML-Datei, die keine Ergebnisdaten enthält.

Die XML-Datei enthält den Metriktyp [asmt_metric_type] und die folgenden Datensätze, die dem Typ zugeordnet sind:

- Bewertbare Datensätze [asmt_assessable_record]
- Metrikkategorien [asmt_metric_category]
- Metriken [asmt_metric]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Metrikdefinitionen [asmt_metric_definition]
- Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]
- Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]
- Entscheidungsmatrizen [asmt_decision_matrix], [asmt_m2m_xcategory_matrix] und [asmt_m2m_ycategory_matrix]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz und wählen Sie **Bewertung exportieren**.
3. Speichern Sie die XML-Datei.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung importieren

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Eine Bewertung importieren

Teilen Sie Assessments zwischen ServiceNow-Instanzen durch Importieren eines zuvor exportierten Assessments.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass für die Zielinstanz Assessments aktiviert sind.
2. Befolgen Sie das Verfahren unter XML-Dateien importieren.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung exportieren

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Verwenden Sie ein Update-Set, um Änderungen an Umfragen und Assessments zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

Erstellen Sie ein Update Set, und verwenden Sie es, um Änderungen an einer Entwicklungsinstanz vorzunehmen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie beim Entwickeln von Umfragen und Bewertungen ein Update Set, um die Änderungen zu erfassen und sie von einer Entwicklungsinstanz in eine Produktionsinstanz zu verschieben. Nachdem ein Aktualisierungssatz erstellt und als aktuell markiert wurde, werden alle Aktualisierungen der folgenden Tabellen im Aktualisierungssatz aufgezeichnet.

Die folgenden Tabellen sind jetzt mit dem Update-Set aktiviert und erweitern die Anwendungsdatei:

- Bewertungsmetrikvorlagen [asmt_template]
- Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]
- Bewertungsvorlagendefinitionen [asmt_template_definition]
- Bewertungsmetrikdefinitionen [asmt_metric_definition]: Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen
- Zeitplan [sys_trigger]: regelmäßige Aufgaben, die der Umfrage zugeordnet sind
- Bewertungsmetrikkategorien [asmt_metric_category]: Umfragekategorien
- Bewertungsmetriken [asmt_metric]: Umfragefragen
- Bewertungskategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]: Umfragebenutzer
- Auslöserbedingungen [asmt_condition]

Eine Bewertungssignatur erstellen

Eine Unterschrift auf einem Beurteilungsbogen enthält *Erklärungen*, die Anweisungen, eine rechtliche Erklärung oder einen beliebigen Text, den der Empfänger berücksichtigen soll, übermitteln kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verlangen, dass der Empfänger eine Checkbox auswählt oder eine vollständige Signatur bereitstellt, um die Annahme der Erklärung zu bestätigen, bevor Sie das Formular absenden. Sie können Erklärungen anzeigen, ohne dass eine Signatur erforderlich ist. Eine Bewertungseigenschaft **Authentifizierung für die Benutzersignatur erforderlich** ermöglicht es Ihnen, von Benutzern die Angabe ihres Benutzernamens und Passworts zu verlangen, wenn eine Bewertung eine vollständige Namenssignatur verlangt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Signaturen**.

   Alle Signaturen im System werden in dieser Liste angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus und senden Sie es über die Felder in der Tabelle ab.

Bewertungssignaturfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für diese Signatur
Signaturtyp	Erforderlicher Signaturtyp. Die Auswahlmöglichkeiten sind **Checkbox**, **Vollständiger Name** oder **Nur Erklärung**. Wenn **Nur Erklärung** ausgewählt wird, ist zum Senden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	des Fragebogens keine Signatur erforderlich. Standardmäßig erfordert das System eine Benutzerauthentifizierung für einen vollständigen Namenseintrag.
Erklärung	Text, der den Empfängern präsentiert werden soll, für den eine Bestätigung erforderlich ist.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dadurch erhält der Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der im Bewertungsfragebogen abgefragten Informationen. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Zeigen Sie das Formular für den bewertbaren Datensatz an, um die Einstellungen zu bearbeiten und verschiedene Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

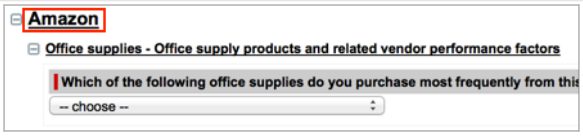
1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
   Standardmäßig zeigt die Liste nur bewertbare Datensätze mit den Metriktypen **Aktiv** an.
3. Im Formular „Bewertbare Datensätze“ können Sie Felder bearbeiten und ggf. andere Aktionen ausführen (siehe Tabelle).

Bewertbare Datensätze anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	[Schreibgeschützt] Name des bewertbaren Datensatzes basierend auf dem Feld Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert des Quelldatensatzes aus. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	
Quelle	[Schreibgeschützt] Quelldatensatz, mit dem der bewertbare Datensatz verknüpft ist. Die **Quelle** gibt den Tabellennamen und den Anzeigewert des Quelldatensatzes an. Wenn das Feld **Name** beispielsweise der Anzeigewert für die Unternehmenstabelle ist, hat der bewertbare Datensatz für den Unternehmensdatensatz **Amazon** den **Quellen**wert **Unternehmen: Amazon**.
Live Feed	Aktivieren Sie die Checkbox, um bei Aktivierung eine Live Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz zu erstellen, der auf der Bewertungsliste angezeigt wird. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, nachdem eine Live Feed-Gruppe erstellt wurde, löscht das System die Live Feed-Gruppe und alle zugehörigen Nachrichten.
Typ	[Schreibgeschützt] Metriktyp, aus dem der bewertbare Datensatz generiert wurde.
Entscheidungsmatrix	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ergebnisdaten dieses bewertbaren Datensatzes in Entscheidungsmatrizen desselben Metriktyps anzuzeigen. Entscheidungsmatrizen sind Diagramme, die die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der bewertbare Datensatz weiterhin in den Standard-Entscheidungsmatrizen angezeigt, wenn Sie auf den Link **Matrix anzeigen** in der Bewertungsliste des bewerteten Datensatzes klicken.
Live Feed-Gruppe	[Schreibgeschützt] Live-Feedgruppe für diesen bewertbaren Datensatz. Wenn Sie die Checkbox **Live Feed** auswählen und den Datensatz speichern, füllt das System dieses Feld aus.
Zugehörige Links	
Bewertungsliste anzeigen	Öffnet die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Listen	
Kategorie	Alle mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. Ein bewertbarer Datensatz muss einer zu bewertenden Kategorie zugeordnet werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Kategoriezuordnungen zu bearbeiten oder zu entfernen. Beachten Sie, dass es oft effizienter ist, Kategorien mithilfe des Formulars für die Metrikkategorie mit bewertbaren Datensätzen zu verknüpfen.
Kategoriebenutzer	Alle Entscheidungsträger, die Bewertungsfragebögen zu diesem bewertbaren Datensatz nehmen können. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Entscheidungsträger anzulegen und zu löschen. Weitere Informationen zu dieser und anderen Methoden zum Erstellen von Entscheidungsträgern finden Sie unter Entscheidungsträger. Diese Themenliste ist nur verfügbar, wenn der zugehörige Metriktyp den Zeitplantyp **Geplant** hat.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingung erzwingen, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen

Standardmäßig löscht das System bewertbare Datensätze nicht, selbst wenn Sie die Tabelle oder die Bedingungen für den Typ ändern und die vorhandenen bewertbaren Datensätze nicht mehr übereinstimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System kann so konfiguriert werden, dass Sie das Löschen von bewertbaren Datensätzen auslösen können, die nicht mit der Typentabelle und den Bedingungen übereinstimmen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Bewertungsmetriktyp“ die Checkbox **Bedingung erzwingen**, um das Löschen vorhandener bewertbarer Datensätze dieses Typs zu aktivieren, die nicht der angegebenen Tabelle oder den angegebenen Bedingungen entsprechen.

   Wenn die Checkbox deaktiviert ist, behält das System vorhandene bewertbare Datensätze dieses Typs bei, selbst wenn sie nicht mit der angegebenen Tabelle und den angegebenen Bedingungen übereinstimmen.

2. Klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren**, um alle bewertbaren Datensätze zu löschen, die dem Typ zugeordnet sind und nicht der aktuellen Tabelle und den aktuellen Bedingungen entsprechen.

   Das System löscht bewertbare Datensätze nicht automatisch, auch wenn die Checkbox **Bedingung erzwingen** aktiviert ist. Sie müssen auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken, wobei die Checkbox jedes Mal aktiviert sein muss, wenn das System nicht übereinstimmende bewertbare Datensätze löschen soll.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz löschen

Wenn Sie einen bewertbaren Datensatz löschen, löscht das System alle Entscheidungsträger für den Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn ein Quellsatz gelöscht wird, löscht das System den zugehörigen bewertbaren Datensatz. Um den Quelldatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst alle zugehörigen Metrikergebnisse und Kategorienergebnisse löschen.

Prozedur

Den bewertbaren Datensatz löschen:

- Um einen einzelnen Datensatz zu löschen, öffnen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um mehrere Datensätze zu löschen, verwenden Sie die Liste der bewertbaren Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Fügen Sie im Fragenpool für Bewertungen eine Metrikkategorie und eine Metrik hinzu.

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) wieder, die dem Fragenpool für Bewertungen hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus dem Fragenpool einer Bewertung oder aus der Bewertung einem Fragenpool hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Fragenbank**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategorie-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Die Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Anzahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Metriken hinzufügen oder aus der Kategorie entfernen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
   Weitere Informationen zu Bewertungsmetrikfeldern finden Sie unter .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Metrikkategorien oder Metriken für eine Bewertung mithilfe des Fragenpools konfigurieren

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem **Fragenbankmodul** beim Erstellen oder Aktualisieren einer Bewertung erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinitionen** > **Typen**.
2. Öffnen Sie eine Bewertungsdefinition.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Bewertung Metrikkategorien aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **Neue Kategorie aus Bank**.
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Kategorie aus dem Pool mit einer Liste angezeigt, in der alle Metrikkategorien aufgeführt sind, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie die erforderlichen Kategorien aus, und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.
Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metriken wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Bewertung Metriken aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ auf **Neue Metrik aus Bank**.
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Metrik aus dem Pool mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

   c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ der Kategorie erstellt.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrikkategorie aus einer Bewertung auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken **Sie auf Zu Fragenpool hinzufügen**.
   Es wird eine Kopie der Kategorie zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrik aus einer Bewertung auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ die erforderliche Metrikdefinition.

   c. Klicken **Sie auf Zu Fragenpool hinzufügen**.
   Das Dialogfeld „Zu Fragenpool hinzufügen“ wird angezeigt.

   d. Wählen Sie im Feld Wählen Sie eine Fragenbank aus, um diese Frage/Metrik hinzuzufügen eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

Eine Bewertung kopieren

Erstellen Sie eine Kopie einer Bewertung mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand im Zusammenhang mit der Erstellung einer weiteren Bewertung mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslöserbedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Wählen Sie einen Bewertungsmetriktyp.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf **Kopieren**oder klicken Sie auf das Menüsymbol, und wählen Sie **Kopieren**aus.

Eine Metrikvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Metrikvorlage, um wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Auswertung nicht skriptbasierter Metriken zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Feld **Name** im Formular Bewertungsmetrikvorlage aus.
4. Um Bilder für die Auswahl von Vorlagen zu verwenden, z. B. für Fragen zum Bildmaßstab, wählen Sie **Bild zulassen**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter den **Bewertungsvorlagendefinitionen** auf **Neu**.
   Erstellen Sie eine Vorlagendefinition für jede Antwortoption, die in einer Bewertungsfrage angezeigt werden soll.
7. Füllen Sie folgende Felder aus:
   - **Anzeige:** Geben Sie den Text ein, der als Antwortoption angezeigt werden soll.
   - **Wert:** Geben Sie einen numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und der der Antwortoption entsprechen soll. Werte werden bei den Ergebnisberechnungen verwendet.
   - **Ausgewähltes Bild**: Klicken Sie hier, um das Bild hinzuzufügen, das für den ausgewählten Status verwendet werden soll.
   - **Nicht ausgewähltes Bild**: Klicken Sie hier, um das Bild hinzuzufügen, das für den nicht ausgewählten Status verwendet werden soll.

   Wenn Sie Bewertungsfragen anzeigen, die Vorlagen verwenden, werden Antwortmöglichkeiten in der Reihenfolge vom kleinsten zum höchsten Wert angezeigt.

   Tipp:
   Um Verwirrungen bei der Berichterstellung zu vermeiden, sollten keine zwei Vorlagendefinitionen für eine Vorlage denselben Wert haben.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Metrikvorlagen

Metrikvorlagen definieren wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Auswertung nicht skriptbasierter Metriken.

Jede Antwortoption auf der Skala wird als Vorlagendefinition definiert, ähnlich einer Metrikdefinition. Die Metrikvorlage mit dem Namen „Zufriedenheit“ enthält beispielsweise die Vorlagendefinitionen: **sehr zufrieden**, **zufrieden**, **neutral**, **unzufrieden** und **sehr unzufrieden**.

Metrikvorlagen sind für Metriken mit dem Datentyp **Vorlage** verfügbar. Die folgenden Metrikvorlagen sind standardmäßig verfügbar.

Standardmäßige Metrikvorlagen

Name	Bewertungsvorlagendefinition
Likert 5	Stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, neutral, stimme zu, stimme ausdrücklich zu
Zufriedenheit	Sehr unzufrieden, unzufrieden, neutral, zufrieden, sehr zufrieden
Häufigkeit	Nie, selten, manchmal, meistens, ständig
Betrag	Keine, wenige oder wenig, durchschnittlich, viele, ziemlich viel
Größe	Sehr klein, klein, durchschnittlich, groß, sehr groß
Qualität	Sehr schlecht, schlecht, durchschnittlich, gut, sehr gut
Komplexität	Sehr komplex, komplex, moderat, einfach, sehr einfach

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Für eine korrekte Berechnung der Bewertungsergebnisse müssen die Min- und Max-Werte einer Metrik, die eine Vorlage verwendet, dem kleinsten bzw. größten Vorlagendefinitionswert entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch, wenn Sie eine Metrik des Datentyps „Vorlage“ basierend auf den Vorlagendefinitionswerten erstellen. Das System aktualisiert diese Felder jedoch nicht für vorhandene Metriken, wenn Sie zu einer Vorlage eine neue Vorlagendefinition hinzufügen oder den Wert einer vorhandenen Vorlagendefinition aktualisieren. Wenn der neue Wert unter dem Mindestwert aller Metriken, die die Vorlage verwenden, oder über dem Maximalwert liegt, aktualisieren Sie die Metriken entsprechend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So bearbeiten Sie die Mindest- und Höchstwerte für eine Frage mit dem Datentyp „Vorlage“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Metriken**.
2. Konfigurieren Sie das Listenlayout Konfigurieren , um die Spalten **Min**. und **Max**. anzuzeigen.
3. Führen Sie die folgenden Listenfilterbedingungen aus: [Vorlage] [ist] [<select the template you updated>]
4. Stellen Sie sicher, dass die Mindest- und Höchstwerte mit dem kleinsten und größten Vorlagendefinitionswert für die ausgewählte Vorlage übereinstimmen.

   Wenn die Werte nicht übereinstimmen, bearbeiten Sie Min und Max direkt in der Liste.

Hinweis:
Wenn der Datentyp „Vorlage“ lautet, verhindert eine UI-Richtlinie die Bearbeitung von Min und Max aus dem Formular.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Benutzer, die an Assessments teilnehmen, sind Personen in Ihrer Organisation, die über besondere Kenntnisse der Assessment-Kategorien und der zu bewertenden Datensätze verfügen.

Eine Person, die qualifiziert ist, Bewertungsfragen aus Metriken einer bestimmten Kategorie zu beantworten, wird zu einem Kategorienbenutzer, wenn sie dieser Kategorie zugeordnet wird. Ein Kategorienbenutzer wird dann zu einem Entscheidungsträger, wenn er einem bestimmten bewertbaren Datensatz zugeordnet wird.

Das System ermittelt, welche bewertbaren Datensätze und Fragen ein Benutzer erhält, indem er die Metrikkategorien und bewertbaren Datensätze betrachtet, für die diese Benutzer Entscheidungsträger sind. Assessment-Administratoren können Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger erstellen und verwalten.

Hinweis:
Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger werden nur für geplante Assessments verwendet.

Kategoriebenutzer

Kategorienbenutzer sind Benutzer, die möglicherweise Assessment-Fragen zu einer bestimmten Metrikkategorie für geplante Assessments beantworten können. Kategorienbenutzer sollten über besondere Kenntnisse der Kategorien und der in diesen Kategorien enthaltenen Metriken verfügen. Ein Kategorienbenutzer wird zum Entscheidungsträger, wenn er einem bewertbaren Datensatz zugeordnet wird. Erstellen Sie mindestens einen Kategorienbenutzer für jede Kategorie, die Sie für Bewertungsfragebögen verwenden möchten. Wenn die Kategorie nur geskriptete Metrikenenthält, sind keine Kategoriebenutzer erforderlich.

Entscheidungsträger

Ein Entscheidungsträger ist ein Kategorienbenutzer mit bestimmten Produkt- oder Service-Kenntnissen, der einem bewertbaren Datensatz zugeordnet ist. Ein Entscheidungsträger ist mit dem bewertbaren Datensatz und allen Metriken einer bestimmten Kategorie vertraut. Ein Benutzer der gleichen Kategorie kann mit mehreren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bewertbaren Datensätzen verknüpft werden. In diesem Fall erstellt das System für jede Zuordnung einen Entscheidungsträger-Datensatz.

Es gibt mehrere Möglichkeiten für das Anlegen von Entscheidungsträgern:

- Konfigurieren Sie das System so, dass Entscheidungsträger automatisch erstellt werden.
- Ordnen Sie mehrere Kategorienbenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zu.
- Ordnen Sie mehrere Kategorienbenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.
- Ordnen Sie einen Kategorienbenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die gewünschten Zuordnungen von Benutzern und bewertbaren Datensätzen für Kategorien festlegen, bevor Sie versuchen, Stakeholder zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Erstellen Sie Kategorienbenutzer, indem Sie Benutzer im System Metrikkategorien zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Kategorienbenutzer erstellen, wählen Sie fachkundige Benutzer aus, die Fragen aus dieser Kategorie beantworten können. Ein Einkäufer ist beispielsweise ein guter Kategoriebenutzer für Metriken, die die Rabattpraktiken eines Lieferanten bewerten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinitionen** > **Kategorien**.
2. Öffnen Sie einen Kategoriedatensatz

   Hinweis:
   Die Kategorie muss einem Metriktyp zugeordnet sein, im dem der **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die entsprechenden Benutzer für diese Kategorie aus.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Stakeholder automatisch erstellen

Sie können das System so konfigurieren, dass Entscheidungsträger automatisch aus allen Kategorienbenutzern und bewertbaren Datensätzen erstellt werden, indem Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen** auf dem Formular „Metrikkategorie“ verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

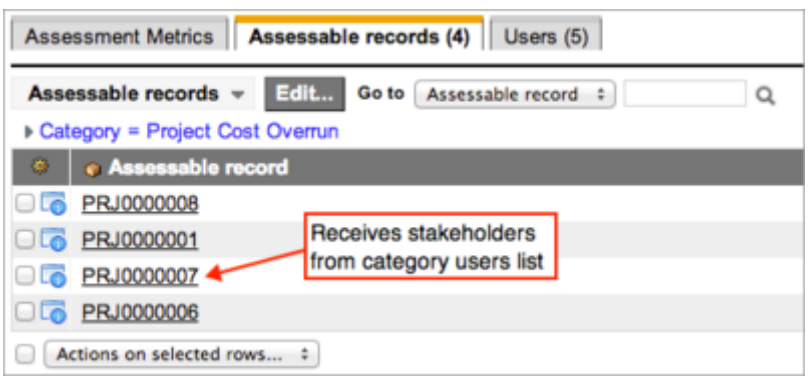
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie der Kategorie einen Benutzer zuordnen, macht das System den Benutzer der resultierenden Kategorie zu einem Entscheidungsträger für alle bewertbaren Datensätze, die der Kategorie zugeordnet sind. Wenn Sie der Kategorie einen neuen bewertbaren Datensatz zuordnen, macht das System alle Benutzer der Kategorie zu Entscheidungsträgern für diesen Datensatz, wenn sie nicht bereits Entscheidungsträger sind.

Hinweis:
Verwenden Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen** mit Vorsicht. Sie könnten mit mehr Entscheidungsträgern als gewünscht und einer großen Menge unnötiger Bewertungsdaten konfrontiert werden. Die automatische Erstellung von Stakeholdern eignet sich am besten für Bewertungsimplementierungen, in denen Kategorienbenutzer über alle oder die meisten bewertbaren Datensätze jeder Kategorie Bescheid wissen.

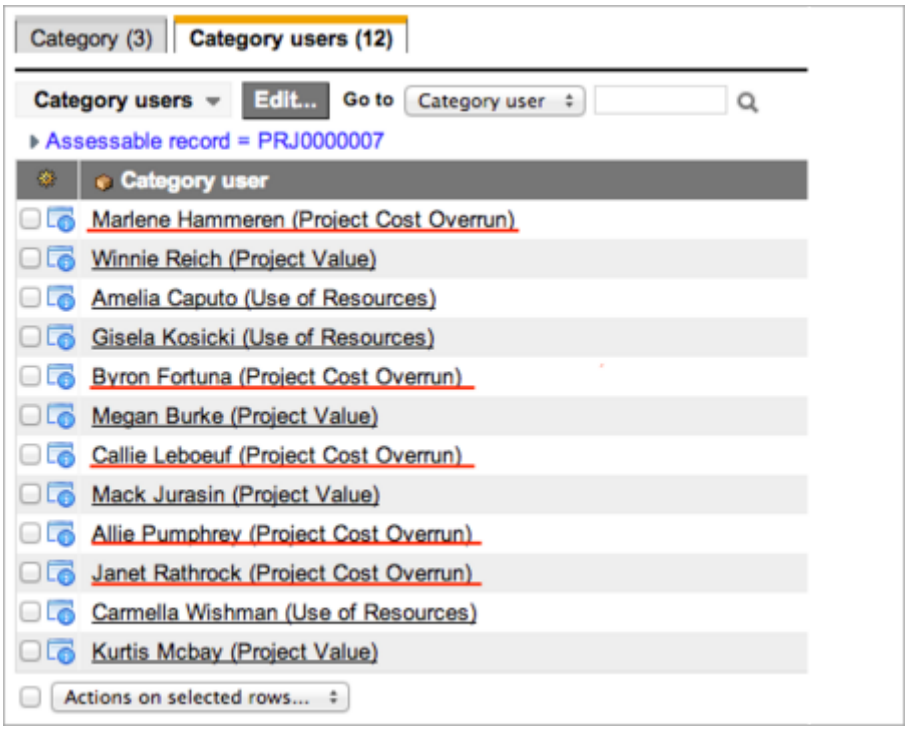
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Ordnen Sie Kategorienbenutzer und bewertbare Datensätze der Kategorie zu.
4. Wählen Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle Kategorienbenutzer sind allen bewertbaren Datensätzen als Entscheidungsträger zugeordnet.
6. Klicken sie in der zugehörigen Liste **Bewertbare Datensätze** auf **Bearbeiten**.
7. Ordnen Sie der Kategorie einen bewertbaren Datensatz mit dem Slushbucket zu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System macht alle Kategoriebenutzer zu Entscheidungsträgern für den neuen bewertbaren Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Löschen Sie die Stakeholder nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Der Helfer für die Entscheidungsträgerliste im Modul „Entscheidungsträger erstellen“ ist der effizienteste Weg, um mehrere Benutzer einer Kategorie mehreren bewertbaren Datensätzen in einer einzigen Schnittstelle zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kategoriebenutzer jeweils aus einer Kategorie auswählen.

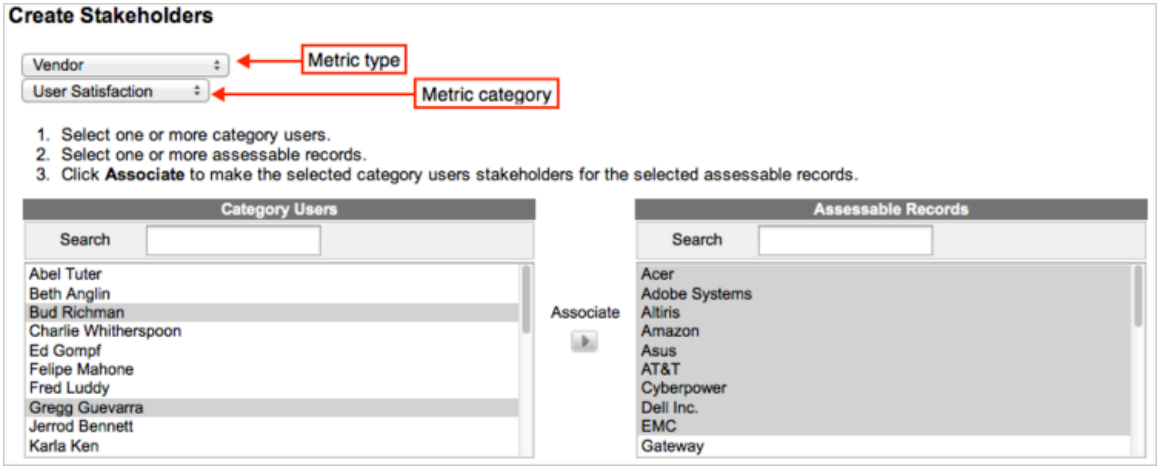
Hinweis:
Sie können Stakeholder nicht mit dem Listenhelfer bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Stakeholder ergänzen**.
Der Listenhelfer für Stakeholder wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie einen Metriktyp aus der Liste der verfügbaren Typen aus.

> **Hinweis:**
> Es sind nur Metriktypen für geplante Assessments verfügbar. On-Demand-Assessments verwenden keine Kategorienbenutzer oder Entscheidungsträger.

3. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste der verfügbaren Kategorien aus.

> **Hinweis:**
> Es sind nur Kategorien innerhalb des ausgewählten Metriktyps verfügbar.

Das System füllt die Listen **Kategoriebenutzer** und **Bewertbare Datensätze** mit Kategoriebenutzern und bewertbaren Datensätzen, die der ausgewählten Kategorie zugeordnet sind.

4. Wählen Sie einen oder mehrere Kategorienbenutzer aus der Liste **Kategoriebenutzer** aus.

5. Wählen Sie einen oder mehrere bewertbare Datensätze aus der Liste **Bewertbare Datensätze** aus.

6. Klicken Sie auf den Pfeil **Zuordnen** zwischen den Listen, um die Zuordnung abzuschließen.
Eine Meldung über dem Listenhelfer weist Sie darauf hin, dass die ausgewählten Kategoriebenutzer nun Stakeholder für die ausgewählten bewertbaren Datensätze sind.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Sie können Entscheidungsträger für mehrere bewertbare Datensätze löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**.
2. Sortieren Sie je nach der gewünschten Perspektive die Liste nach **Bewertbarer Datensatz** oder **Kategoriebenutzer**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox für jeden Entscheidungsträger, den Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen** in der Wahlliste **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktion zu bestätigen.
   Das System löscht die Stakeholder.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Erstellen Sie mithilfe der Liste im Modul „Bewertungs-Stakeholder“ einen einzelnen Stakeholder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

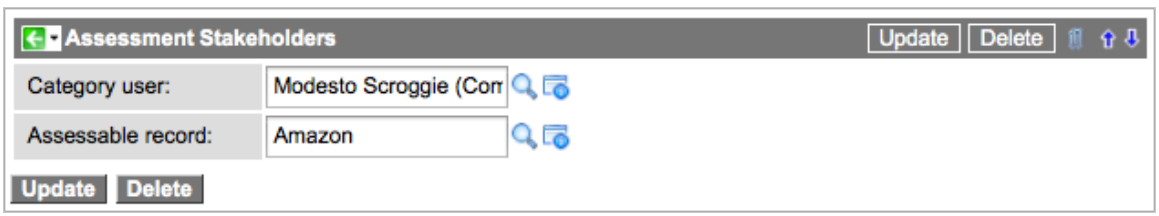
Ordnen Sie einen beliebigen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Assessment-Entscheidungsträger“ folgende Felder aus:
   - **Kategoriebenutzer**: Wählen Sie einen Kategoriebenutzer aus.
   - **Bewertbarer Datensatz**: Wählen Sie einen bewertbaren Datensatz aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der ausgewählte Kategoriebenutzer wird zum Entscheidungsträger für den ausgewählten bewertbaren Datensatz. Um die Zuordnung zu überprüfen, navigieren Sie zu dem bewertbaren Datensatz und beachten Sie, dass sich der ausgewählte Kategoriebenutzer in der zugehörigen Liste „Kategoriebenutzer“ befindet.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Erstellen Sie keine Stakeholder aus Kategoriebenutzern und bewertbaren Datensätzen verschiedener Metriktypen.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

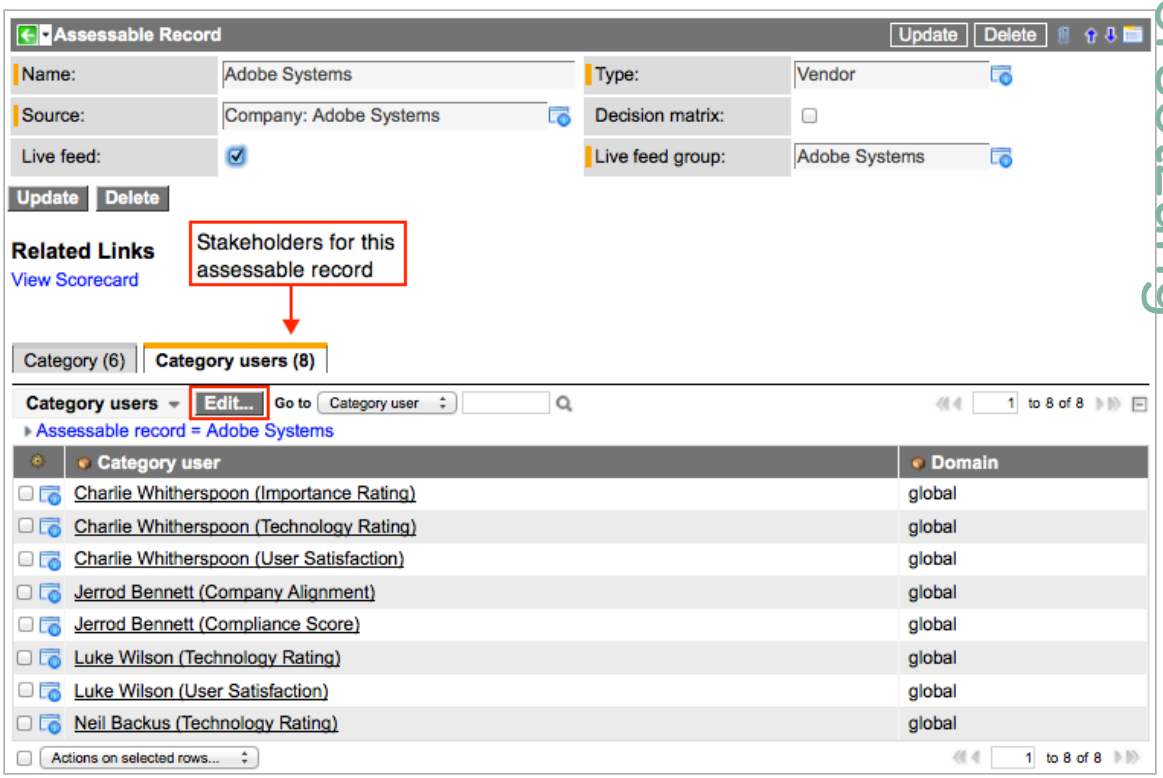
Erstellen Sie im Formular „Bewertbarer Datensatz“ viele Stakeholder für einen einzelnen bewertbaren Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Stakeholder im Formular auch bearbeiten oder daraus löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kategoriebenutzer** auf **Bearbeiten**.
   Diese Kategoriebenutzer sind die Entscheidungsträger für diesen bewertbaren Datensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie Kategoriebenutzer hinzu, um Stakeholder zu erstellen, oder entfernen Sie Kategoriebenutzer, um Stakeholder zu löschen.
   Das System zeigt nur Kategoriebenutzer für Kategorien an, die dem bewertbaren Datensatz zugeordnet sind. Wenn beispielsweise ein bewertbarer Datensatz nur den Kategorien „Compliance-Bewertung“ und „Supportbewertung“ zugeordnet ist, werden Benutzer der Kategorie „Benutzerzufriedenheit“ nicht aufgelistet.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz löschen

Sie können Entscheidungsträger für einen bewertbaren Datensatz löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**.
2. Öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Kategoriebenutzer** die Checkbox für alle Entscheidungsträger, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen** in der Wahlliste **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktion zu bestätigen.
   Das System löscht die Stakeholder.

Zugehörige Informationen

Kategorienbenutzer und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze löschen

On-Demand-Bewertungen

On-Demand-Assessments können für Metriktypen mit dem Feld *Zeitplantyp*, das auf *Bei Bedarf* gesetzt ist, erstellt werden.

Damit das System On-Demand-Assessments ordnungsgemäß generiert, muss der Metriktyp aktiv und veröffentlicht sein. Der Metriktyp muss auch mindestens einer Metrikkategorie zugeordnet sein. Diese Metrikkategorie muss einem oder mehreren der folgenden Elemente zugeordnet sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bewertbarer Datensatz
- Metrik

Standardmäßig kann ein Bewertungsadministrator eine On-Demand-Bewertung für einen bewertbaren Datensatz oder mehrere bewertbare Datensätze erstellen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze erstellen

Eine Bewertungsinstanz anzeigen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine On-Demand-Bewertung erstellen

Machen Sie sich mithilfe von On-Demand-Assessments mit dem grundlegenden Bewertungsprozess vertraut und testen Sie Ihre Fragebögen mit minimaler Konfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie den *Bewertbaren Datensatz*, um die Kategorien und Fragen zu evaluieren und zu erstellen, und ordnen Sie dann einem Benutzer im System ein Assessment zu. Vorkonfigurierte *Entscheidungsträger* werden nicht für On-Demand-Assessments verwendet.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Metriktyp und setzen Sie den **Zeitplantyp** auf **Bei Bedarf**, um das Testen Ihrer Assessment-Konfiguration zu ermöglichen.
2. Erstellen Sie die bewertbaren Datensätze für den von Ihnen erstellen Metriktyp.
3. Erstellen Sie die Metrikkategorien, die für das Evaluieren der bewertbaren Datensätze erforderlich sind.
4. Erstellen Sie für jede Kategorie eine oder mehrere Assessment-Fragen oder Metriken.
5. Veröffentlichen Sie das Assessment.
6. Führen Sie ein On-Demand-Assessment durch, um Ihre Kategorien und Metriken zu testen.
7. Analysieren Sie die Bewertungsergebnisse in einer Bewertungsliste für die Bewertung oder Entscheidungsmatrix.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Eine On-Demand-Bewertung für einen bewertbaren Datensatz erstellen

Wenn Sie ein On-Demand-Assessment aus dem Formular „Bewertbarer Datensatz“ erstellen, enthält die resultierende Bewertung Fragen aus den Kategorien, die dem bewertbaren Datensatz zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Veröffentlichen Sie das Assessment.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**.
2. Öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz, der einem Metriktyp zugeordnet ist, für den der Zeitplantyp **Bei Bedarf** lautet.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der **Registerkarte** „Beurteiler“ der Bewertung konfiguriert wurden, und anderen angegebenen Benutzern.
   a. Klicken Sie im Formular „Assessment-Metriktyp“ auf **Assessment zuweisen**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „Letzter Assessor“ aus, oder wählen Sie einen anderen Benutzer aus.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
4. Um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der Registerkarte Beurteiler der Bewertung konfiguriert wurden, **klicken** Sie auf An Beurteiler **zuweisen**.

Ergebnisse

Das System generiert eine Bewertungsinstanz, die den ausgewählten Benutzern zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze erstellen

Wenn Sie aus dem Formular „Assessment-Metriktyp“ ein On-Demand-Assessment generieren, enthält das resultierende Assessment Fragen aus allen Kategorien, die mit bewertbaren Datensätzen für den Metriktyp verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Veröffentlichen Sie das Assessment.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beispielsweise 15 bewertbare Datensätze zu mindestens einer Kategorie mit Bewertungsmetriken zugeordnet sind, enthält die Bewertung Fragen für alle 15 bewertbaren Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Öffnen Sie einen Metriktyp mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der **Registerkarte** „Beurteiler“ der Bewertung konfiguriert wurden, und anderen angegebenen Benutzern.
   a. Klicken Sie im Formular „Assessment-Metriktyp“ auf **Assessment zuweisen**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „Letzter Assessor“ aus, oder wählen Sie einen anderen Benutzer aus.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
4. Um die Bewertung Benutzern zuzuweisen, die auf der Registerkarte Beurteiler der Bewertung konfiguriert wurden, **klicken** Sie auf An Beurteiler **zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Das System generiert eine Bewertungsinstanz, die den ausgewählten Benutzern zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Bewertungsgruppen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine Bewertung mit der On-Demand-API generieren

Die Schaltflächen „Assessment zuweisen“ rufen eine API auf, um On-Demand-Assessments zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um eine Bewertung zu generieren, rufen Sie die AssessmentCreation-API aus einem beliebigen Skript im System auf, z. B. aus einer Business Rule oder einem Client-Skript.
2. Verwenden Sie die sys_ids dieser Elemente:
   - Ein bewertbarer Datensatz zum Evaluieren. Der bewertbare Datensatz muss einem On-Demand-Typ und mindestens einer Kategorie zugeordnet sein, die nicht geskriptete Metriken enthält.
   - Ein oder mehrere Benutzer, die die Bewertung durchführen sollen. Die API generiert für jeden Benutzer einen Fragebogen zum angegebenen bewertbaren Datensatz.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Eine Lieferantentyp-Bewertung manuell generieren

Einen Zeitplan für die Bewertungserstellung festlegen

Assessment-Instanzen

Eine Bewertungsinstanz anzeigen

Bewertungsdaten bereinigen

Geplante Bewertungen

Das System generiert eine eindeutige regelmäßige Aufgabe für jeden Metriktyp, bei dem das Feld **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist.

Das System generiert eine eindeutige regelmäßige Aufgabe für jeden Metriktyp, bei dem das Feld **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist. Jede regelmäßige Aufgabe generiert Assessment-Komponenten für den zugehörigen Metriktyp. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe ausgeführt, wenn ein Administrator ihn manuell ausführt. Administratoren können jedoch einen Zeitplan für die automatische Erstellung von Assessments festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit das System geplante Assessments ordnungsgemäß generiert, muss der Metriktyp aktiv und veröffentlicht sein. Der Metriktyp muss auch mindestens einer Metrikkategorie zugeordnet sein. Diese Metrikkategorie muss einem oder mehreren der folgenden Elemente zugeordnet sein:

- Bewertbarer Datensatz
- Entscheidungsträger, der einem der bewertbaren Datensätze zugeordnet ist
- Metrik

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Bewertung planen

Nachdem Sie Ihre Fragebögen mit On-Demand-Assessments ausgewertet haben, bearbeiten Sie bei Bedarf die Kategorien und Metriken, setzen Sie den Datensatz des Metriktyps zurück und wählen Sie die Benutzer aus, die für die Bewertung der bewertbaren Datensätze qualifiziert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Metriktyp On-Demand-Assessment und setzen den **Zeitplantyp** auf **Geplant**.
2. Stellen Sie sicher, dass die Kategorien und Metriken, die Sie für das On-Demand-Assessment erstellt haben, korrekt sind.
3. Erstellen Sie Kategoriebenutzer, die über spezielle Kenntnisse Ihrer Kategorien verfügen.
4. Erstellen Sie Entscheidungsträger durch Zuordnen von Kategoriebenutzern zu bestimmten bewertbaren Datensätzen.
5. Legen Sie einen Zeitplan zur automatischen Assessment-Generierung dest oder generieren Sie das Assessment manuell.

   Hinweis:
   Dieses Verfahren muss von einem Systemadministrator ausgeführt werden.

6. Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, um Benutzer an die ihnen zugewiesenen Assessments zu erinnern und den Vorgesetzten zu berichten, wenn ein Mitarbeiter eine Assessment-Frist verfehlt.
7. Analysieren Sie die Bewertungsergebnisse in einer Bewertungsliste für die Bewertung oder Entscheidungsmatrix.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Zeitplantypen

Sie können Assessments für vorkonfigurierte Benutzer planen oder bei Bedarf an jeden Benutzer senden.

Für On-Demand-Assessments sind weniger Setup-Vorgänge erforderlich. Geplante Assessments definieren Benutzer oder Entscheidungsträger, die über spezifische Kenntnisse über die zu bewertenden Datensätze verfügen und automatisch in regelmäßigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abständen Assessment-Fragebögen an diese Benutzer senden. Am besten konfigurieren Sie zunächst ein On-Demand-Assessment, um sich mit dem Prozess vertraut zu machen und Ihre Fragebögen zu testen. Wenn Sie mit Ihren Kategorien und Fragen zufrieden sind, konfigurieren Sie sie für ein geplantes Assessment neu. Diese Konfigurationspfade sind für beide Assessment-Typen am einfachsten. Weitere Informationen zu Definitionen der in diesen Verfahren verwendeten Begriffe finden Sie unter Schlüsselbegriffe.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Einen Zeitplan für die Bewertungserstellung festlegen

Sie können Zeitpläne für die Erstellung von Assessments festlegen. Sie müssen einen Zeitplan für jeden Metriktyp einzeln festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Metriktypdatensatz.
3. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Regelmäßige Aufgabe**, um den Datensatz des Zeitplanelements zu öffnen.
4. Lokalisieren Sie das Feld **Auslösertyp** und legen Sie einen wiederkehrenden Zeitplan für die regelmäßige Aufgabe fest.

   Wenn Sie beispielsweise jeden Monat Assessment-Komponenten erstellen möchten, wählen Sie den Auslösertyp **Intervall** oder **Wiederholen** und geben Sie einen **Wiederholen**-Wert von 30 Tagen ein. Wählen Sie alternativ **Tag im Monat** und geben Sie eine Laufzeit und einen Lauftag des Monats an.

   Die optimale Häufigkeit der Assessment-Generierung ist subjektiv. Berücksichtigen Sie beim Festlegen des Zeitplans die Anzahl der zu bewertenden Datensätze, wie oft in Ihrem Unternehmen aktualisierte Bewertungsergebnisse erforderlich sind, den Zeit- und Arbeitsaufwand, den die Benutzer zum Abschließen der Bewertung benötigen, sowie andere relevante Faktoren.

Einen Metriktyp veröffentlichen

Bevor Assessments generiert werden können, muss ein Assessment-Administrator den zugehörigen Metriktyp veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Zustand** im Formular „Assessment-Metriktyp“ gibt an, ob der Typ veröffentlicht wird. Der Standardzustand ist **Entwurf**, wodurch das System keine Assessments generieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Öffnen Sie einen Metrikdatensatz und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schaltfläche **Veröffentlichen** ist nur verfügbar, wenn der Status **Entwurf** und dem Typ mindestens eine Metrik zugeordnet ist.

Hinweis:
Ein Metriktyp kann nach dessen Veröffentlichung nicht in den Zustand **Entwurf** zurückversetzt werden.

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Administratoren können geplante Prüfungen manuell generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Option beispielsweise, wenn Sie einen Zeitplan festgelegt haben, jedoch vor dem nächsten geplanten Ausführungsdatum Bewertungen generieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Metriktypdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Assessments generieren**, um die regelmäßige Aufgabe sofort auszulösen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie auf **Assessments generieren** und nicht auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken.

Eine Lieferantentyp-Bewertung manuell generieren

Die Funktion „Vendor Performance“ bietet eine direkte Methode zum Erstellen von Assessments für den Metriktyp „Lieferant“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vendor Performance** > **Administrator** > **Bewertungen generieren**.
2. Klicken Sie **Assessments generieren**, um die regelmäßige Aufgabe für den **Lieferanten**-Typ auszuführen.

Bewertungsdaten bereinigen

Der Assessment-Prozess generiert eine beträchtliche Menge an Daten, von denen einige nach kurzer Zeit nicht mehr von Nutzen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Bewertungsprozess generiert eine beträchtliche Menge an Daten, von denen einige nach kurzer Zeit nicht mehr von Nutzen sind. Zu den Bewertungen gehört eine regelmäßige Aufgabe namens `Remove Old Assessment Data`, die nur Administratoren zur Verfügung steht. Die regelmäßige Aufgabe entfernt diese Elemente, wenn sie älter als ein Jahr sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Assessment-Instanzfragen
- Assessment-Instanzen
- Metrikergebnisse

Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe manuell ausgeführt. Administratoren können die regelmäßige Aufgabe so konfigurieren, dass sie automatisch nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Alte Assessment-Daten löschen**.
3. Setzen Sie im Formular „Zeitplanelement“ das Feld **Auslösertyp**, um die regelmäßige Aufgabe nach einem wiederkehrenden Zeitplan auszuführen.

   Es wird empfohlen, die regelmäßige Aufgabe wöchentlich oder monatlich auszuführen.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um die regelmäßige Aufgabe auszuführen.

Assessment-Instanzen

Eine Assessment-Instanz ist ein Vorkommen eines Fragebogens, der einem Benutzer zugeordnet ist.

Das System generiert Assessment-Instanzen nur, wenn die erforderlichen Bedingungen, wie in Geplante Assessments und On-Demand-Assessments beschrieben, erfüllt sind und es in mindestens einer Kategorie nicht geskriptete Metriken gibt.

Wenn das System geplante Assessments für einen Metriktyp generiert, enthält jede Assessment-Instanz Fragen zu bewertbaren Datensätzen und Kategorien, die sich auf den Entscheidungsträger beziehen, dem er zugeordnet ist.

Beispiel:

Erinnern Sie sich daran, dass einem Benutzerdatensatz mehrere Entscheidungsträger-Datensätze zugeordnet sein können. Minh Leclare ist ein Entscheidungsträger für diese Elemente im Zusammenhang mit dem Metriktyp **Lieferant**:

Bewertbare Datensätze

Bewertbarer Datensatz	Kategorie
Amazon	Benutzerzufriedenheit
Acme	Benutzerzufriedenheit
Acme	Zuverlässigkeit
Cisco	Zuverlässigkeit

Wenn das System eine geplante Bewertung generiert, wird Minh einer Bewertungsinstanz zugewiesen, um Amazon, Acme und Cisco zu bewerten, indem er als Stakeholder Fragen aus den Kategorien beantwortet. Angenommen, es gibt drei Fragen in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ und sechs Fragen in Bezug auf Zuverlässigkeit. Minhs Fragebogen enthält drei Fragen zu Amazon, neun Fragen zu Acme und sechs Fragen zu Cisco.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das System ein On-Demand-Assessment für einen bestimmten bewertbaren Datensatz generiert, enthält die Assessment-Instanz Fragen zu diesem bewertbaren Datensatz und allen zugehörigen Kategorien. Wenn das System eine On-Demand-Bewertung für einen Metriktyp generiert, enthält die Bewertungsinstanz Fragen zu allen bewertbaren Datensätzen dieses Metriktyps und den zugehörigen Kategorien.

Eine Bewertungsinstanz anzeigen

Eine Assessment-Instanz ist ein Vorkommen eines Fragebogens, der einem Benutzer zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin, assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertungsinstanzen**.
   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:
   - **Für Entnahme freigegeben**: Zeigt Assessment-Instanzen an, die vom Benutzer erstellt werden können. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Assessment-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt die Assessment-Instanzen an, die abgeschlossen sind. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt die abgebrochenen Assessment-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Assessment-Instanzen in allen Zuständen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
2. Öffnen Sie den Datensatz aus dem erforderlichen Submodul, indem Sie auf eine Bewertungsinstanznummer klicken.

   Standardmäßig werden die Felder in der folgenden Tabelle im Formular „Bewertungsinstanz“ für alle Submodule mit Ausnahme von **Abgeschlossen**angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie eine Instanz im Untermodul **Abgeschlossen** öffnen, werden Sie auf die Antwortseite des Benutzers weitergeleitet.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer
Metriktyp	Metriktyp dieses Assessments.
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, zu der dieses Assessment gehört.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Assessment-Instanz abgeschlossen sein muss. Das System füllt das Fälligkeitsdatum mit dem Wert im Metriktypfeld **Assessment-Dauer**. Das System generiert E-Mail-Benachrichtigungen, die sich auf das Fälligkeitsdatum beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig führt das System alle 30 Tage das Skript `Abgelaufene Bewertungen` abbrechen aus, um abgelaufene Umfrage-, Bewertungs- und Quiz-Instanzen abzubrechen, die sich im Status „In Bearbeitung“ oder „Bereit“ befinden.
Status	Assessment-Status.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem dieses Assessment zugeordnet ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** lautet.
Signatur	Name des Signaturdatensatzes, der diesem Assessment beigefügt ist. Eine Signatur setzt voraus, dass die Assessment-Empfänger bestätigen, dass sie die mit einem Fragebogen versehenen Erklärungen gelesen haben.
Signaturergebnis	Überprüfung durch den Empfänger, ob eine Signatur erforderlich ist. Dieser Wert ist entweder der vollständige Name des Empfängers aus der Benutzertabelle [sys_user] oder **geprüft** und zeigt an, dass der Empfänger das Lesen der Erklärung durch Aktivieren einer Checkbox bestätigt hat.

3. Klicken Sie auf **Bewertung durchführen**, um den Fragebogen zu öffnen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eine Bewertung vornehmen.

   Diese Schaltfläche ist verfügbar, wenn alle der folgenden Bedingungen für die Bewertungsinstanz erfüllt sind:
   - Sie ist **Zugewiesen an** Sie.
   - Der **Status** lautet **Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung**.
   - Der zugehörige Metriktyp ist **Aktiv**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Ereignisplanung

Auslöserbedingungen für eine Bewertung konfigurieren

Auslöserbedingungen legen fest, wann eine bestimmte Bewertung gesendet werden soll und an wen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Auslöserbedingungen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars „Auslöserbedingung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Auslösebedingungsformular für Bewertungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Bewertbare Datensätze

Auslöserbedingungen für Bewertungen

Eine Auslösebedingung teilt dem System mit, an wen und wann ein bestimmtes Assessment, basierend auf bestimmten Bedingungen, gesendet werden soll.

Bei Auslösebedingungen können Assessment-Administratoren das System so konfigurieren, dass bei jeder bestimmten Aktion Assessments erstellt werden, beispielsweise wenn ein Incident oder eine Änderungsanforderung geschlossen wird. Die Auslösebedingung sendet das Assessment an bestimmte Benutzer, die mit dem auslösenden Datensatz in Verbindung stehen, z. B. Incident-Anrufer oder Anrufbeauftragte für Änderungsanforderungen. Sie können wählen, ob das Assessment jedes Mal gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, oder mit welcher Wahrscheinlichkeit das System das Assessment zufällig sendet, wenn die Bedingung erfüllt ist.

Eine Beschreibung der Feldwerte im Formular „Auslöserbedingung“ finden Sie unter Auslösebedingungsformular für Bewertungen.

Auslösebedingung Konfiguration

Assessment	Lieferant
Tabelle	Incident [incident]
Benutzerfeld	Zugewiesen an
Wiederholungsintervall	30 Tage
Aktiv	Wahr
Zufällig auslösen	Falsch
Feld für bewertbaren Datensatz	Lieferant Dies ist ein Feld in der **Tabelle**, das im Feld Tabelle ausgewählt wird. Der im angegebenen Feld ausgewählte Referenzdatensatz muss einen bewertbaren Datensatz haben. **Hinweis:** Die Werte in diesem Feld müssen bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps aufweisen. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird nur die Bewertung ausgelöst.
Zugehöriges Feld 1	Anrufer
Zugehöriges Feld 2	Lieferant
Bedingung	[Zustand] [ist] [abgeschlossen] und [Lieferant] [ist nicht leer]

Auslösebedingung Beispiel

Modesto Scroggie ist der Anrufer eines Incidents, der dem Service Desk-Techniker Boris Catino zugewiesen wurde. Boris wendet sich an einen Lieferanten, um das Problem von Modesto zu lösen, und setzt das Feld **Lieferant** auf **Microsoft**. Wenn der Incident geschlossen wird, erstellt das System eine Bewertungsinstanz, die „Boris“ zugewiesen ist, damit „Boris Microsoft “ als Lieferanten bewerten kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Da zwei zugehörige Felder als Teil der Auslöserbedingung ausgewählt wurden, speichert die Bewertungsinstanz die folgenden Informationen aus dem Incident:

- **Zugehöriger Datensatz 1:** Benutzer: Modesto Scroggie
- **Zugehöriger Datensatz 2:** Unternehmen: Microsoft

Hinweis:
Obwohl die Auslösebedingung so eingestellt ist, dass sie jedes Mal ausgelöst wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind, stellt die Einstellung **Wiederholungsintervall** sicher, dass Boris kein weiteres Assessment erhält, wenn ein anderer ihm zugewiesener Incident innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten schließt.

Manager-Benachrichtigungen aktivieren

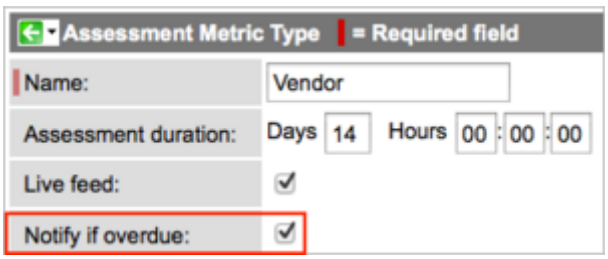
Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ können die Benachrichtigung des Benachrichtigungsmanagers aktivieren, wenn die Benachrichtigung per E-Mail überfällig ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Benachrichtigung sendet E-Mails an die Manager der Assessoren, wenn die Assessoren ihre zugewiesenen Assessments nicht rechtzeitig abschließen. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Beurteilungsbenachrichtigungen. Sie müssen diese E-Mail-Benachrichtigung für jeden Metriktyp separat aktivieren oder deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Öffnen Sie einen Metriktyp.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Benachrichtigen, wenn überfällig**.



Deaktivieren Sie die Checkbox, um Managerbenachrichtigungen zu deaktivieren.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis:
Im Benutzerdatensatz des Prüfers muss ein Manager im Feld **Manager** angegeben sein, um diese Benachrichtigung zu verwenden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, dieses Feld zu verwenden.

Bewertungsbenachrichtigungen

Sie können das System so konfigurieren, dass E-Mail-Benachrichtigungen für Assessments gesendet werden.

Sie können während des Generierens bewertbarer Datensätze eine der folgenden Benachrichtigungstypen konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Assessment-Benutzer benachrichtigen: Diese Nachricht informiert Sie über ein zugewiesenes Assessment und enthält den Typ, das Fälligkeitsdatum und grundlegende Anweisungen. Die Nachricht enthält auch einen Link zu dem Datensatz, in dem Sie das Assessment vornehmen.

  Hinweis:
  Wenn ein Benutzer über ein ausstehendes Assessment verfügt, generiert das System keine weitere Instanz desselben Assessments.

- Assessment-Benutzer erinnern: Diese Meldung erinnert Sie an das Fälligkeitsdatum, wenn die Hälfte der Zeit verstrichen ist und Sie das Assessment nicht abgeschlossen haben. Der Inhalt der Benachrichtigung stimmt mit der ersten Benachrichtigung überein.
- Benachrichtigung des Managers ist überfällig: Wenn Sie bis zum Fälligkeitsdatum kein Assessment abschließen, sendet das System je nach Konfiguration eine Benachrichtigung an Ihren Manager.

Hinweis:
Standardmäßig führt das System alle 30 Tage ein Skript aus, um abgelaufene Assessment- und Umfrageinstanzen abzubrechen, die über die Zustände **In Bearbeitung** oder **Für Entnahme freigegeben** verfügen.

Zugehörige Informationen

Metriktypen erstellen und bewertbare Datensätze generieren

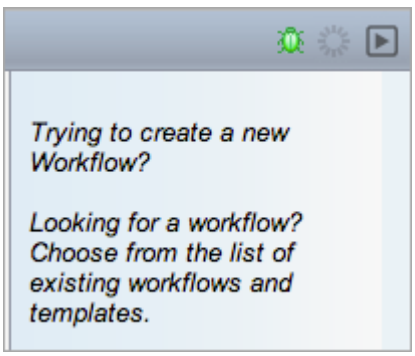
Ereignisplanung

Workflow für Bewertungsbenachrichtigungen

Das System sendet Assessment-Benachrichtigungen gemäß dem Benachrichtigungs-Workflow für Assessment-Benutzer. Benutzer mit den Rollen workflow_admin, workflow_creator oder workflow_publisher können Workflows anzeigen.

1. Um den grafischen Workflow-Editorzu öffnen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf den Link, um einen vorhandenen Workflow auszuwählen.

   Workflow-Fenster

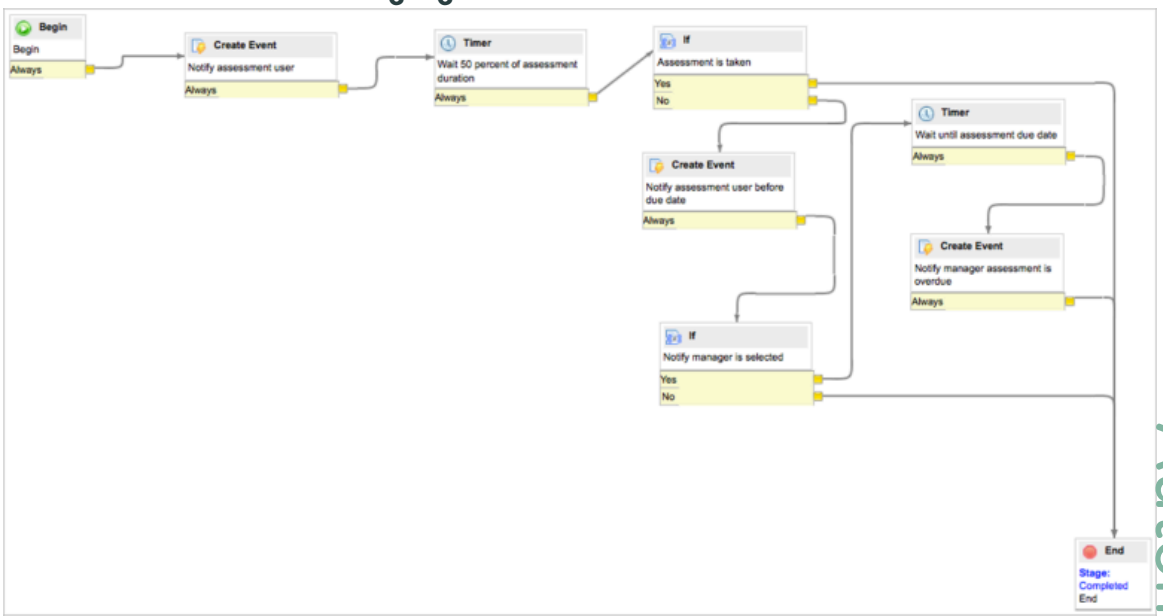
   

3. Wählen Sie aus der Liste der Workflow-Versionen **Assessment-Benutzer benachrichtigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow wird angezeigt.

Workflow für die Benachrichtigung des Assessment-Benutzers



Zugehörige Informationen

Bewertungsbenachrichtigungen

Ein Metrikergebnis anzeigen

Metrikergebnisse enthalten Werte, die die Performance eines ausgewerteten Datensatzes für eine bestimmte Metrik darstellen, basierend auf einer einzelnen Auswertung von einem Benutzer oder der Ausführung eines Skripts. Metrikergebnisse enthalten sowohl tatsächliche als auch berechnete Werte. Das System verwendet Werte aus Metrikergebnissen, um die Kategorieergebnisse zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn bei der Erstellung des Assessments eine aktive skriptbasierte Metrik vorhanden ist, erstellt das System automatisch ein Metrikergebnis für jeden zugeordneten bewertbaren Datensatz. Das System erzeugt ein zusätzliches Metrikergebnis für jede Frage, die ein Benutzer in einem ausgefüllten Assessment-Fragebogen beantwortet. Wenn mehrere Benutzer Fragebögen mit den gleichen Fragen in denselben bewertbaren Datensätzen ausfüllen, erstellt das System Metrikergebnisse für die Antworten jedes Benutzers. So füllen beispielsweise drei Benutzer Fragebögen aus, die dieselben vier Fragen zum Datensatz der Acme Corporation enthalten. Das System liefert 12 Metrikergebnisse: eins pro Benutzer für jede Frage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Metrik-Ergebnisse**.
2. Öffnen Sie den Metrikergebnisdatensatz, den Sie anzeigen möchten.
   Alle Felder im Formular außer **Aktualisiert** und **Zeichenfolgewert** sind schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikergebnis-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, die das Metrikergebnis zugeordnet wird.
Metrik	Name der Metrik, für die diese Metrikergebniswerte gelten.
Datentyp	Datentyp der Metrik.
Methode	Methode der Metrik.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der das Metrikergebnis zuletzt aktualisiert wurde.
Quelle	Quelldatensatz des ausgewerteten bewertbaren Datensatzes.
Zugewiesen an	Benutzer, der den Assessment-Fragebogen ausgefüllt hat. Dieses Feld ist leer, wenn die Methode **Skript** lautet.
Instanz	Assessment-Instanz abgeschlossen durch die Benutzer **Zugewiesen an**. Dieses Feld ist leer, wenn die Methode **Skript** lautet.
Tatsächlicher Wert	Unskalierter Wert aus einer Benutzerantwort oder einem Skript, abhängig von der Methode: ○ **Assessment**: Wert, der aus der Benutzerantwort auf die Assessment-Instanzfrage erhalten wird. Der tatsächliche Wert wird durch den Metrikdatentyp bestimmt: ▪ **Checkbox**: Der tatsächliche Wert ist 0, wenn die Checkbox deaktiviert ist, und 1, wenn sie ausgewählt ist. ▪ **Auswahl** oder **Likert-Skala**: Der tatsächliche Wert entspricht dem Wert der Metrikdefinition, die der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. ▪ **Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge**: Der tatsächliche Wert ist -1, um anzuzeigen, dass diese Datentypen nicht zur Berechnung der Kategorieergebnisse beitragen. ▪ **Vorlage**: Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Vorlagendefinition, der der gewählten Antwortoption zugeordnet ist. ▪ **Ja/Nein**: Der tatsächliche Wert ist 0, wenn die Antwort **Nein** und 1, wenn sie **Ja** lautet. ○ **Skript**: Wert des Skripts in der Variable `actual_result`. Dieses Feld wird ausgeblendet und bleibt leer, wenn der Datentyp **Dauer** ist.
Dauerwert	Bestimmte Art des tatsächlichen Wertes, der nur anwendbar ist, wenn der Datentyp **Dauer** ist. Der Wert für die Dauer ist der Wert, den die Skriptabfrage aus dem Parameter `actual_result` abruft, wie beispielsweise die durchschnittliche Dauer von Ausfällen bei einem Lieferanten.
Skalierter Wert	Angemessener Wert aus der Variablen `scaled_result` im zugehörigen Metrikskript. Der Code in einer geskripteten Metrik definiert ein Skalierungsschema für die tatsächlich erhaltenen Werte. Beispielsweise fragt eine geskriptete Metrik CMDB ab, um die Anzahl der Konfigurationselemente (CIs) für einen Lieferanten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	zurückzugeben. Der Code enthält dieses Skalierungsschema, wobei das *actual_result* die Anzahl der CIs und *scaled_result* eine Darstellung der Anzahl der CIs ist:
	`if (actual_result < 1)`
	`scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`scaled_result = 4;`
	`else`
	`scaled_result = 5;`
	Wenn das Skript 315 CIs für den Lieferanten erkennt, ist der *Actual value* 315 und der *Scaled value* 1 für dieses Metrikergebnis.
	Hinweis:
	Obwohl dieses Feld nur sichtbar ist, wenn die Methode **Skript**ist, füllt das System das Feld mit *Actual value* aus, wenn die Methode **Assessment**ist, da der skalierte Wert in der Berechnung des **normalisierten Werts** verwendet wird.

Normalisierter Wert	Angepasster Wert, der Gewichtungen, Skalendefinitionen, Mindest- und Höchstwerte sowie andere Faktoren berücksichtigt, die sich auf die Metrik auswirken (z. B. die Antwort auf die Umfrage oder der Eingabewert – der vom Benutzer angegebene tatsächliche Wert). Siehe Beispiel für **Normalisierter Wert** unter Ein Bewertungskategorieergebnis anzeigen.
Zeichenfolgenwert	Wert, der die Antwort so anzeigt, wie sie auf einem Fragebogen erscheint. In einigen Fällen ist dies identisch mit *Actual value*, z. B. wenn der Metrikdatentyp **Percentage**ist. Der Zeichenfolgenwert ist für unbeantwortete Fragen zu bestimmten Datentypen **Nicht zutreffend**. Für den Datentyp **Anhang** werden die Namen der angehängten Dateien als durch Kommas getrennte Werte angezeigt.

Bewertungsergebnisse

Wenn das System in der Anwendung „Assessments“ ausgefüllte Fragebögen verarbeitet oder Werte sammelt, die von geskripteten Metrikabfragen zurückgegeben werden, generiert es Assessment-Ergebnisdatensätze, die als Metrik- und Kategorieergebnisse bezeichnet werden.

Assessment-Administratoren können Assessment-Ergebnisse anzeigen.

Das System berechnet zuerst Metrikergebnisse, normalisiert die Bewertungen und berechnet dann die Kategorieergebnisse. Jeder Messwert- und Kategorienergebnisdatensatz speichert Daten aus einer Assessment-Gruppe für eine bestimmte Kategorie und einen bestimmten Quelldatensatz. Speziell:

- Metrikergebnisse: Speichern Sie Daten, die aus einer Auswertung einer Metrik berechnet wurden.
- Kategorieergebnisse: Speichern Sie Daten, die aus einem gewichteten Durchschnitt aller Metriken in der Kategorie berechnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Obwohl Ergebnisdaten zur Anzeige in Form von Ergebnisdatensätzen für Metriken zur Verfügung stehen, ist der sinnvollste Weg, die Ergebnisse in Ergebnislisten und Entscheidungsmatrizen anzuzeigen. Diese Tools zeigen nur die relevantesten Daten in grafischen Vergleichsformaten an.

Ausgeschlossene Antworten

Das System erstellt Metrikergebnisse für Antworten, nimmt diese jedoch nicht in die Berechnung von Kategorieergebnissen auf, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Der Benutzer wählt die Antwortoption **Nicht zutreffend** auf einem Fragebogen.
- Der Benutzer antwortet nicht auf die Frage und der Datentyp lautet nicht *Checkbox*.
- Bei dem Fragendatentyp handelt es sich um einen der folgenden: *Datum*, *Datum/Uhrzeit* oder *Zeichenfolge*.
- Die Metrikergebnisfelder **Tatsächlicher Wert**, **Skalierter Wert** und **Normalisierter Wert** sind auf *-1* gesetzt.

Metrikanhänge

Nach dem Senden einer Umfrage oder eines Assessments werden alle von einem Benutzer hinzugefügten Anhänge in den Ergebnisdatensatz der Metrik verschoben. Die Namen der angehängten Dateien werden zum Feld **Zeichenfolgewert** im Formular „Metrikergebnis“ hinzugefügt.

Hinweis:
Sie können Anhänge nicht zu einem Metrikergebnis hinzufügen oder aus diesem entfernen.

Dashboard „Bewertungsübersicht“

Das Dashboard „Bewertungsübersicht“ zeigt verschiedene Bewertungsberichte an, z. B. „Bewertbare Datensätze nach Typ“, „Gesamtmetriken nach Metriktyp“ und „Bewertungen nach Status“.

Das Dashboard zeigt möglicherweise nicht alle diese Berichte an. Wenn Sie einen bestimmten Bericht anzeigen möchten, können Sie diesen Bericht dem Dashboard hinzufügen.

Berichte im Dashboard „Bewertungsübersicht“

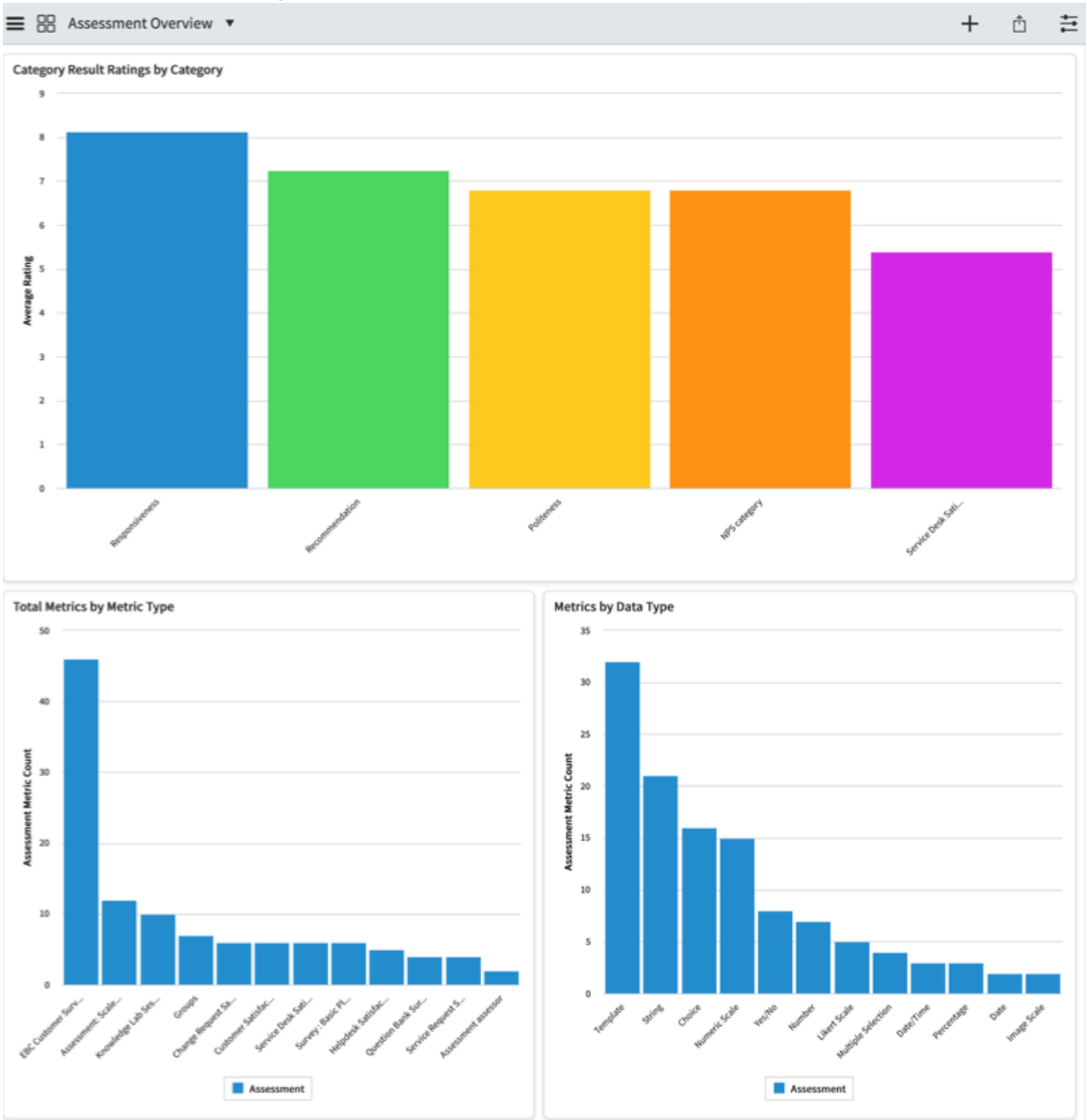
Bericht	Tabelle
Bewertungsdatensätze nach Typ	Bewertbare Datensätze [asmt_assessable_record]
Bewertungsinstanzen nach Bewertungsgruppe	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Bewertungen nach Status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Beantwortete Fragen des zugewiesenen Benutzers	Bewertungsinstanzfragen [asmt_assessment_instance_question]
Durchschnittliche Bewertung nach Typ	Bewertungskategorieergebnisse [asmt_category_result]
Kategorieergebnisbewertungen nach Kategorie	Bewertungskategorieergebnisse [asmt_category_result]
Metriken nach Datentyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Entscheidungsträger nach Kategorie	Bewertungs-Stakeholder [asmt_m2m_stakeholder]
Bestbewertete Artikel	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte im Dashboard „Bewertungsübersicht“ (Fortsetzung)

Bericht	Tabelle
Gesamtmetriken nach Metriktyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]]
Unbeantwortete Fragen des zugewiesenen Benutzers	Bewertungsinstanzfragen [asmt_assessment_instance_question]

Dashboard „Bewertungsübersicht“



Zeigen Sie Bewertungsberichte an

Verwenden Sie das Dashboard „Bewertungsübersicht“, um Ihre Bewertungsberichte anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Dashboard zeigt Berichte in Widgets an. Sie können dem Dashboard neue Widgets hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards.

Bewertungsergebnisberechnung

Für jede Assessment-Gruppe gibt es Assessment-Ergebnisse.

Daten, die aus einer Bewertung einer Metrik berechnet werden, werden als Metrikergebnis klassifiziert. Daten, die aus dem gewichteten Durchschnitt aller Metrikergebnisse in einer Kategorie berechnet werden, werden als Kategorienergebnis klassifiziert. Das System berechnet einige Bewertungsergebnisse, wenn die Bewertung generiert wird, und andere, wenn Benutzer Fragebögen ausfüllen.

Zugehörige Informationen

Eine geplante Bewertung manuell generieren

Eine Lieferantentyp-Bewertung manuell generieren

Bewertungsgruppen

Ein Blasendiagramm für Bewertungen anzeigen

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme anzeigen, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Blasendiagramme**.
2. Klicken Sie auf einen **Namen**, um den Datensatz des Objektdiagramms zu öffnen.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Objektdiagramm anzeigen**.

Hinweis:
Bedarfsmanager und Lieferantmanager können Objektdiagramme über die Anwendungen „Demand Management“ und „Vendor Performance“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Project Portfolio Suite.

Blasendiagramme für Bewertungen

Ein Objektdiagramm ist ein dynamisch aktualisiertes Diagramm, in dem Assessment-Ergebnisse für bewertbare Datensätze grafisch dargestellt werden.

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme erstellen und verwenden, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen. Die X- und Y-Achse repräsentieren unterschiedliche Kategorien. Bewertbare Datensätze werden im Diagramm als kreisförmige Markierungen oder Blasen dargestellt, deren Größen entsprechend den Bewertungen für die dritte Kategorie variieren.

Ein Blasendiagramm erstellen

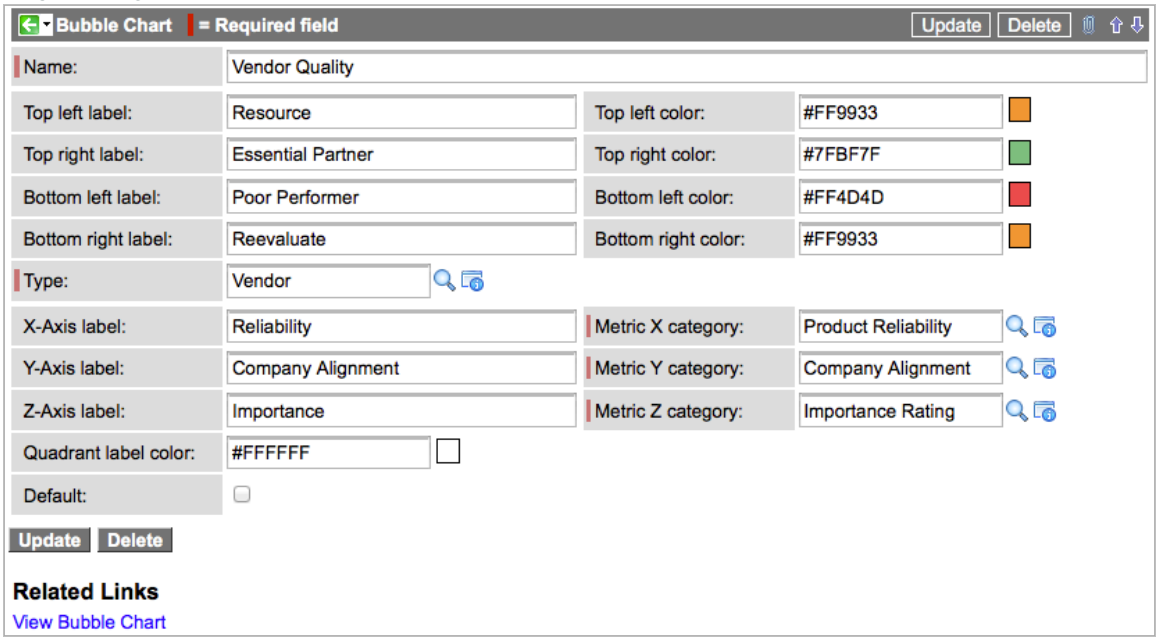
Assessment-Administratoren können Objektdiagramme erstellen, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um ein Blasendiagramm zu erstellen, navigieren Sie zu **Bewertungen** > **Administrator** > **Blasendiagramme** und erstellen Sie einen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Hinweis:
Für Farbfelder sind entweder HTML-Farbnamen oder Hexadezimal -Werte (hex) zulässig. Bei Hex-Werten ist das #-Zeichen optional. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. So sind beispielsweise alle folgenden Werte gültig: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Objektdiagrammformular



Objektdiagramm-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für das Objektdiagramm. **Blasendiagramm** wird an den Namen angehängt, wenn Sie das Blasendiagramm anzeigen.
• Bezeichnung links oben • Bezeichnung rechts oben • Bezeichnung links unten • Bezeichnung rechts unten	Beschriftungstext für die oberen linken, oberen rechten, unteren linken und unteren rechten Quadranten. Wählen Sie Beschriftungen, die bei der Interpretation der Ergebnisse helfen. Beispielsweise könnte ein Objektdiagramm, das Lieferanten-Assessment-Ergebnisse anzeigt, die folgenden Quadrantenbeschriftungen aufweisen, wobei Lieferanten im oberen rechten Quadranten die besten Bewertungen haben: • **Bezeichnung oben links**: Ressource • **Bezeichnung oben rechts**: Unverzichtbarer Partner • **Bezeichnung unten links**: Schlechter Leistungsträger • **Bezeichnung unten rechts**: Neubewertet
• Farbe links oben • Farbe rechts oben	Rahmenfarben für die oberen linken, oberen rechten, unteren linken bzw. unteren rechten Quadranten. Blasen weisen die Farbe des Quadranten auf, in dem sie sich befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objektdiagramm-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
• Farbe links unten • Farbe rechts unten	
Typ	Mit diesem Objektdiagramm verknüpfter Metriktyp. Auf dem Objektdiagramm werden nur Ergebnisse für bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps dargestellt.
• X-Achsen-Bezeichnung • Y-Achsen-Bezeichnung • Z-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die X-, Y- und Z-Achsen-Kategorien des Objektdiagramms. Diese Beschriftungen erscheinen ggf. entlang der X- und Y-Achsen sowie in den Zusammenfassungsfenstern für die Objektbewertung. Der Metrikkategoriename ist üblicherweise ein gutes Label. Wenn diese Felder leer bleiben, zeigt das Objektdiagramm automatisch die ausgewählten Kategorienamen als Label an.
• Metrik X-Kategorie • Metrik Y-Kategorie • Metrik Z-Kategorie	Metrikkategorie, die jede Achse darstellt. Die Ergebnisse für die Z-Achsenkategorie bestimmen die Größe jeder Blase. Die Z-Achse sollte im Allgemeinen die wichtigste Kategorie der drei Kategorien darstellen.
Bezeichnungsfarbe Quadrant	Farbe des Beschriftungstextes für die Quadrantengrenzen.
Standard	Checkbox, die das Objektdiagramm als Standard aktiviert (ausgewählt) oder deaktiviert (nicht ausgewählt). Es kann nur ein Standard-Blasendiagramm pro Metriktyp vorhanden sein.

Blasendiagrammkomponenten

Die X- und Y-Achse repräsentieren unterschiedliche Metrikkategorien. Bewertbare Datensätze werden auf dem Diagramm als kreisförmige Markierungen oder Blasen dargestellt, deren Größen entsprechend den Bewertungen für die dritte Kategorie variieren.

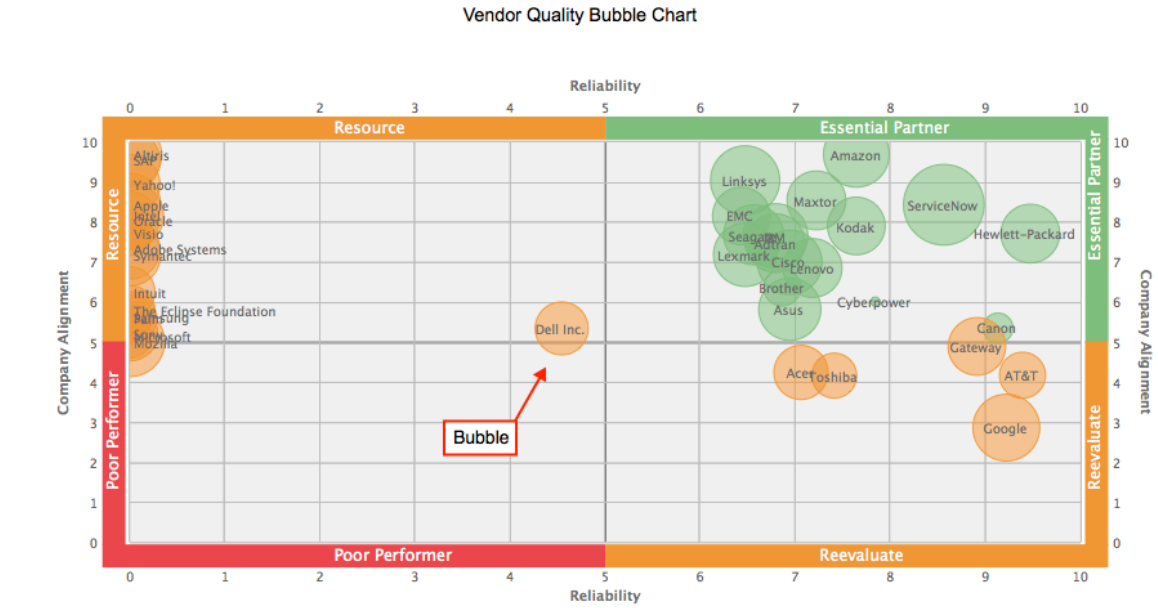
Die Blasendiagrammseite enthält folgende Komponenten:

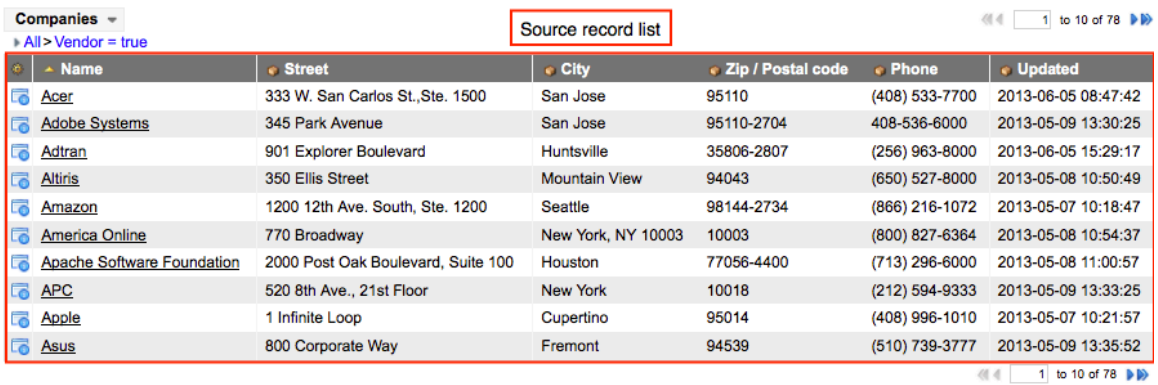
- **Objektdiagramm**
  - **X- und Y-Achsen**: Jeder Achse stellt eine Metrikkategorie dar.
  - **Blasen**: Jede beschriftete Blase stellt einen Durchschnitt der Kategoriewerte für einen bewertbaren Datensatz dar. Zeigen Sie auf eine Blase, um eine bewertbare Zusammenfassung der Datensatzergebnisse anzuzeigen. Klicken Sie auf eine Blase oder ein Blasenlabel, um die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen.
- **Quelldatensatzliste**: Liste aller Datensätze, die von den Feldern **Tabelle** und **Bedingung** für den zugeordneten Metriktyp definiert sind. Beachten Sie, dass das Objektdiagramm

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nur Datensätze darstellt, für die Assessment-Ergebnisse vorliegen. Die Assessment-Ergebnisse werden tatsächlich mit den bewertbaren Datensätzen für jeden der aufgelisteten Quelldatensätze verknüpft.

Objektdiagramm





Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

Punktzahlzusammenfassung von bewertbaren Datensätzen

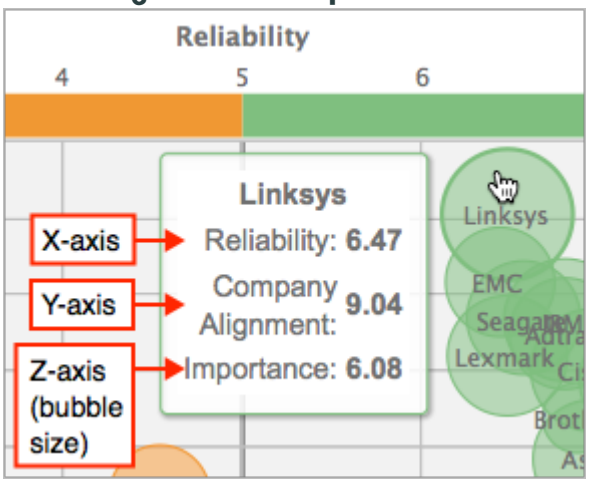
Zeigen Sie auf eine Blase, um eine Bewertungszusammenfassung für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen, den die Blase darstellt.

In der Zusammenfassung wird die durchschnittliche Punktzahl des bewertbaren Datensatzes für jede Kategorie in der folgenden Reihenfolge angezeigt: X-Achsenkategorie, Y-Achsenkategorie, Z-Achsenkategorie. Die Bewertungslisten basieren auf Daten der letzten 12 Monate.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blasendiagramm Gesamtpunktzahl



Bewertungsliste für Bewertung anzeigen

Die Assessment-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten. Eine Bewertungsliste zeigt einfach zu interpretierende Bewertungsergebnisse an, bei denen die aktuell berechneten Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz mit vorherigen Bewertungen oder mit den Bewertungen anderer Datensätze verglichen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können die Bewertungen im Laufe der Zeit prüfen, Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz mit allen bewertbaren Datensätzen in einer Tabelle vergleichen oder die Bewertungen von zwei bewertbaren Datensätzen vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Assessments und geskriptete Metriken widerspiegeln.

Administratoren können eine Bewertungsliste für jede Tabelle anzeigen, indem Sie einen **Verwandten Link** auf bewertbaren Datensätzen erstellen. Das System stellt diesen Link standardmäßig im Unternehmensformular bereit, wenn Vendor Performance aktiv ist.

Die Vendor Performance-Anwendung bietet eine erweiterte Bewertungslistenansicht für Lieferanten.

Siehe Vendor Performance in. Projektportfolio-Suite .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Bewertungsliste anzeigen**.

Einen Link zu einer Bewertungsliste erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle können UI Actions erstellen, mit denen Benutzer Ergebnislisten aus Tabellen anzeigen können.

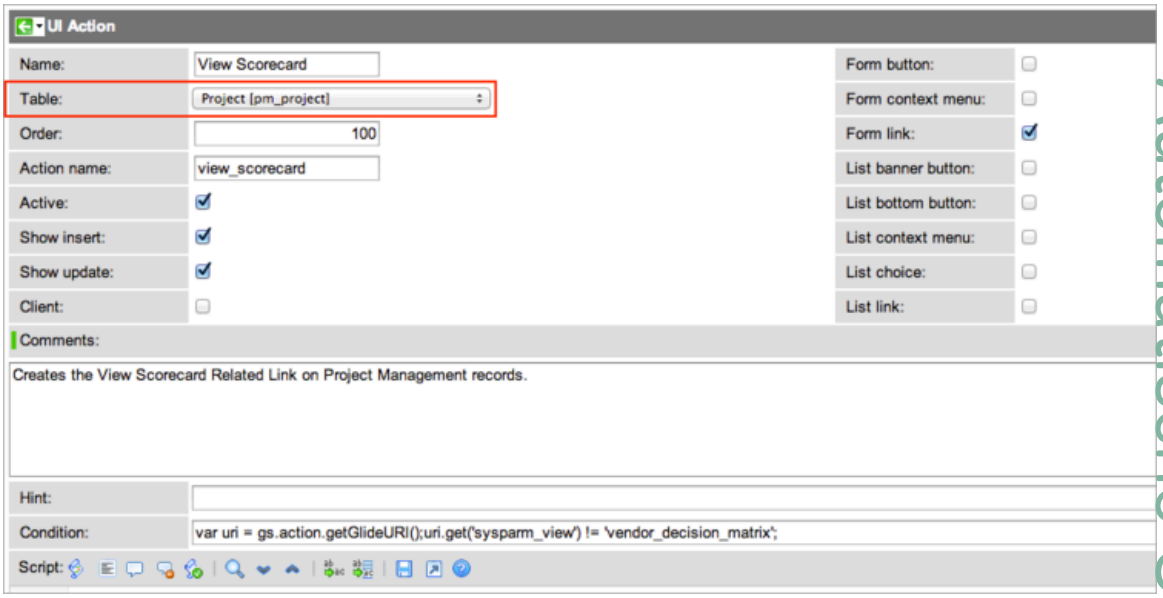
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Generieren Sie bewertbare Datensätze, die Sie auswerten möchten.
   Sie können beispielsweise einen Metriktyp **Projekt** erstellen, um Projektmanagementdatensätze zu bewerten.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
3. Öffnen Sie den Datensatz „Bewertungsliste anzeigen“.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfleiste und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
5. Ändern Sie den Namen der **Tabelle** in die Tabelle, in der die UI Action erscheinen soll.
   Sie können beispielsweise Projekt [pm_project] auswählen.



6. Bearbeiten Sie nicht das Feld **Aktionsname** oder das Skript **Bedingung**.
7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Navigieren Sie zu der Tabelle, in der Sie die UI-Aktion erstellt haben, und öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz.
   a. Navigieren Sie in diesem Beispiel zu **Projekt** > **Projekte** > **Alle**.
   b. Öffnen Sie einen beliebigen Datensatz in der Liste.
   c. Klicken Sie auf **Bewertungsliste anzeigen** unter **Verwandte Links**, um die Bewertungsliste für diesen bewertbaren Datensatz zu öffnen.

   Die Bewertungsliste wird mit dem Titel im Format Bewertungsliste **<table display name> angezeigt**.
   So wird beispielsweise eine Bewertungsliste für einen bewertbaren Datensatz in der Projekttabelle [pm_project] in **Projekt-Bewertungsliste** benannt.

   Hinweis:
   Der Inhalt wird nicht in der Bewertungsliste angezeigt, es sei denn, der zugehörige bewertbare Datensatz enthält Assessment-Ergebnisse oder zugehörige Live Feed-Unterhaltungen.

9. Fügen Sie einen neuen UI Action-Datensatz **Bewertungsliste anzeigen** für jede Tabelle ein, in der der zugehörige Link erscheinen soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittswerte für Bewertungslisten für Bewertungen

In der Durchschnittsansicht werden die aktuellen Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz in jeder Metrikkategorie mit den Durchschnitts-, Minimal- und Maximalwerten aller bewertbaren Datensätze im Filter verglichen. Alle Bewertungen stammen aus Assessments, die über die jeweils letzten zwölf Monate (TTM) erstellt wurden.

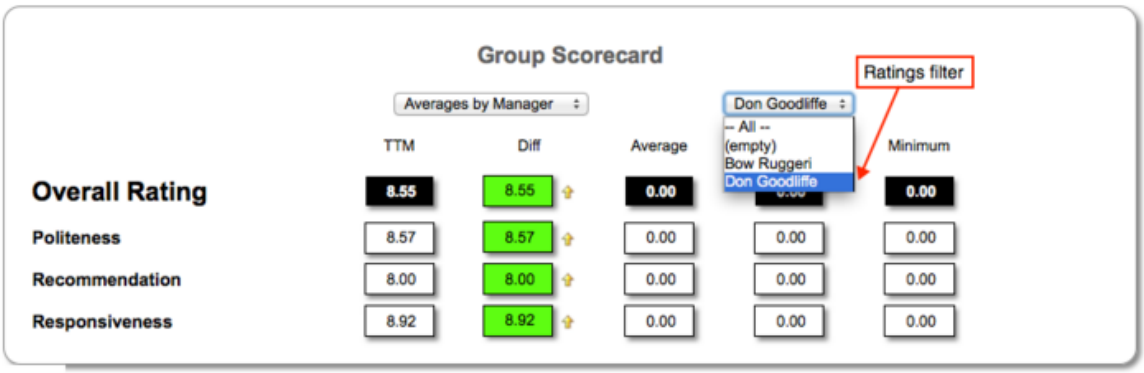
Wählen Sie eine Filteroption aus, um den aktuellen Datensatz mit allen bewertbaren Datensätzen in diesem Filter zu vergleichen. Ein Assessment-Administrator konfiguriert diese Optionen im Feld **Filterfeld** im Formular „Assessment-Metriktyp“.

Bewertungsabweichungen werden wie folgt hervorgehoben:

- **Rot**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie unter dem Durchschnitt. Der Wert **Diff** zeigt eine negative Zahl an.
- **Grün**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie über dem Durchschnitt. Der Wert **Diff** zeigt eine positive Zahl an.
- **Weiß**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie im Durchschnitt. Der Wert **Diff** ist 0.0.

Im folgenden Beispiel werden die Bewertungen der aktuellen Gruppe mit anderen Gruppen verglichen, für die Don Goodliffe der Manager ist.

Gruppenbewertungsliste mit Bewertungsfilter



Kategorien für Bewertungslisten für Bewertungen

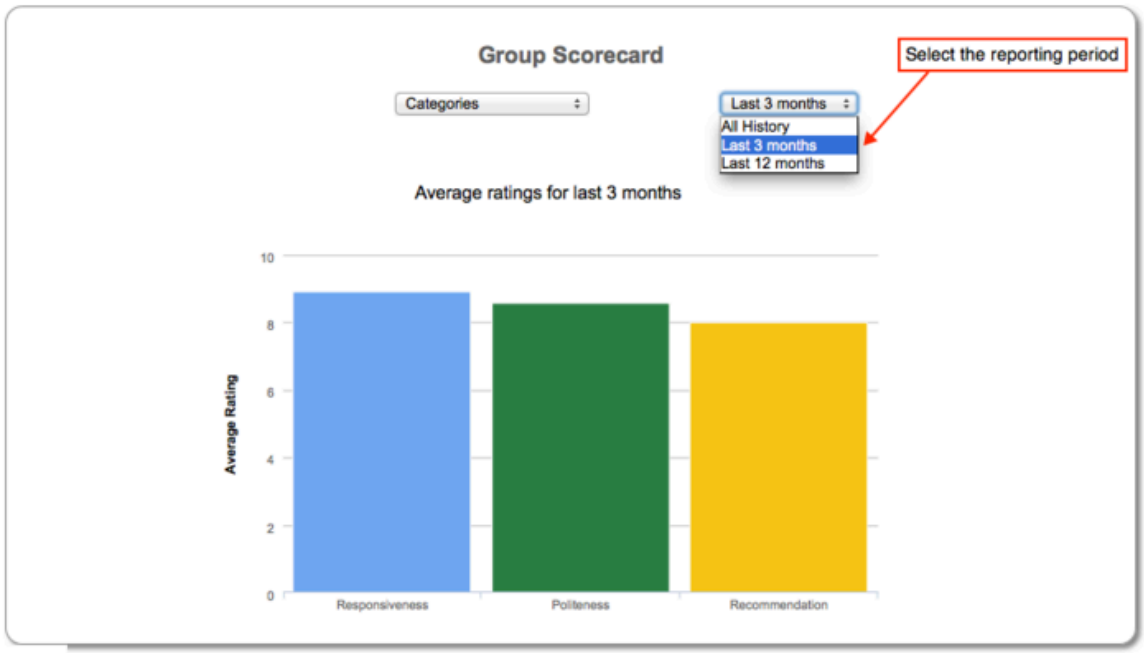
Die Ansicht „Kategorien“ zeigt ein Balkendiagramm mit den durchschnittlichen Bewertungen für jede Kategorie im ausgewählten Zeitintervall an.

Wählen Sie aus diesen Berichtsperioden aus:

- Gesamter Verlauf
- Letzten 3 Monate
- Letzten 12 Monate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungslisten-Kategorien

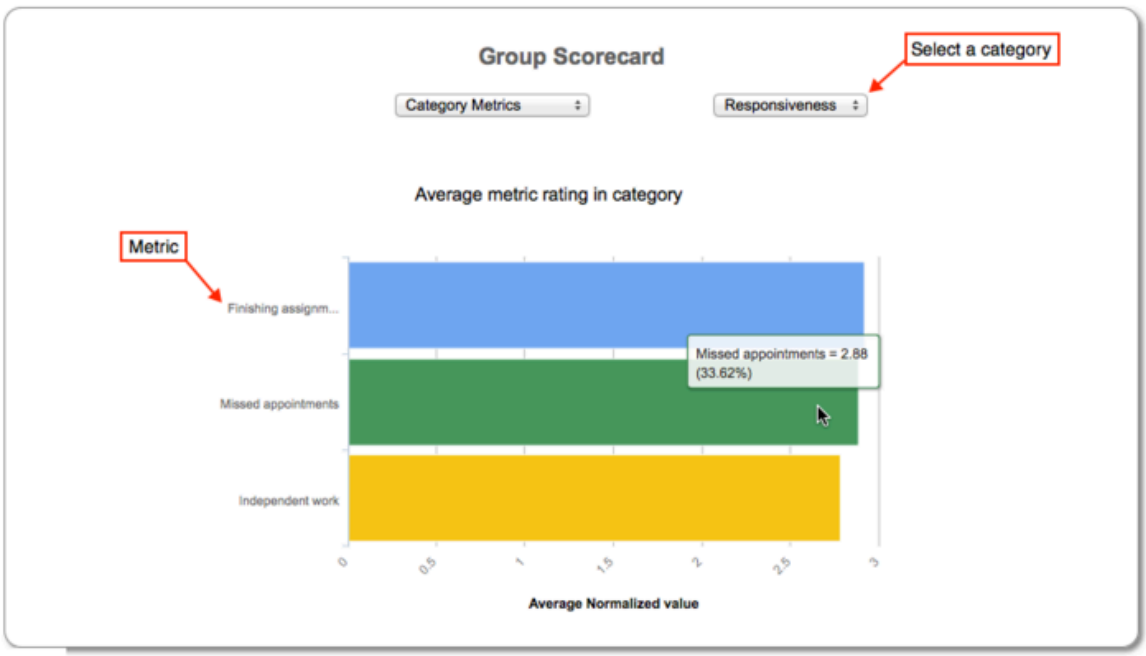


Kategoriemetriken für Bewertungslisten für Bewertungen

In der Ansicht „Kategoriemetriken“ werden die gewichteten Durchschnittsergebnisse für jede Metrik innerhalb einer Kategorie angezeigt. In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Messwerte auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken.

Wählen Sie eine Metrikkategorie aus der Auswahlliste, um das Diagramm anzuzeigen.

Kategoriemetriken für Bewertungslisten



Assessment-Bewertungsliste – Head-to-Head-Vergleichsansicht

In der Head-to-Head-Vergleichsansicht können Sie die Bewertungen zweier bewertbarer Datensätze desselben Typs vergleichen. Wählen Sie einen bewertbaren Datensatz aus der Auswahlliste aus, um ihn mit den folgenden 12-Monats-Bewertungen (TTM) des aktuellen Datensatzes zu vergleichen.

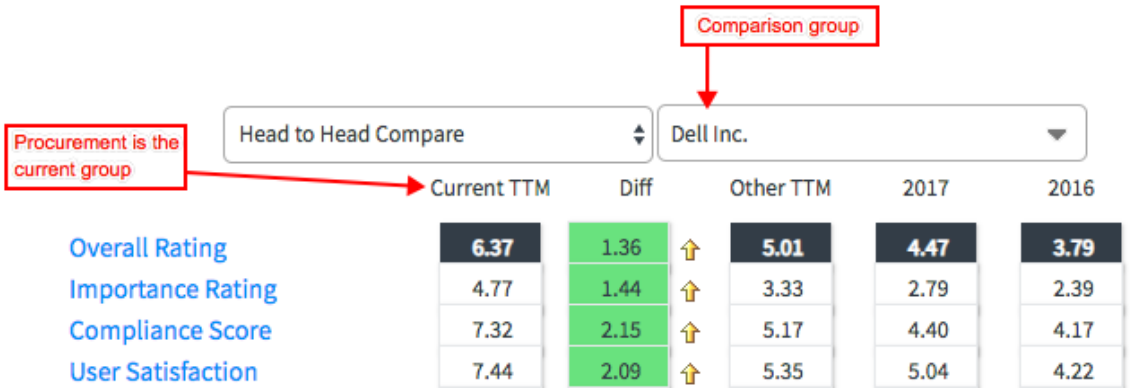
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Head-to-Head-Vergleich

In der Spalte „Diff“ wird der Unterschied zwischen den letzten TTM-Bewertungen der einzelnen bewertbaren Datensätze angezeigt. Standardmäßig wird beim Öffnen dieser Sicht der erste bewertbare Datensatz in der Liste ausgewählt. Die Bewertungsliste zeigt drei Jahre Bewertungen für den Vergleichsdatensatz an. Bei sämtlichen Bewertungen handelt es sich um Mittelwerte.

„Head to Head“-Vergleich der Bewertungsliste



Gesamtbewertung

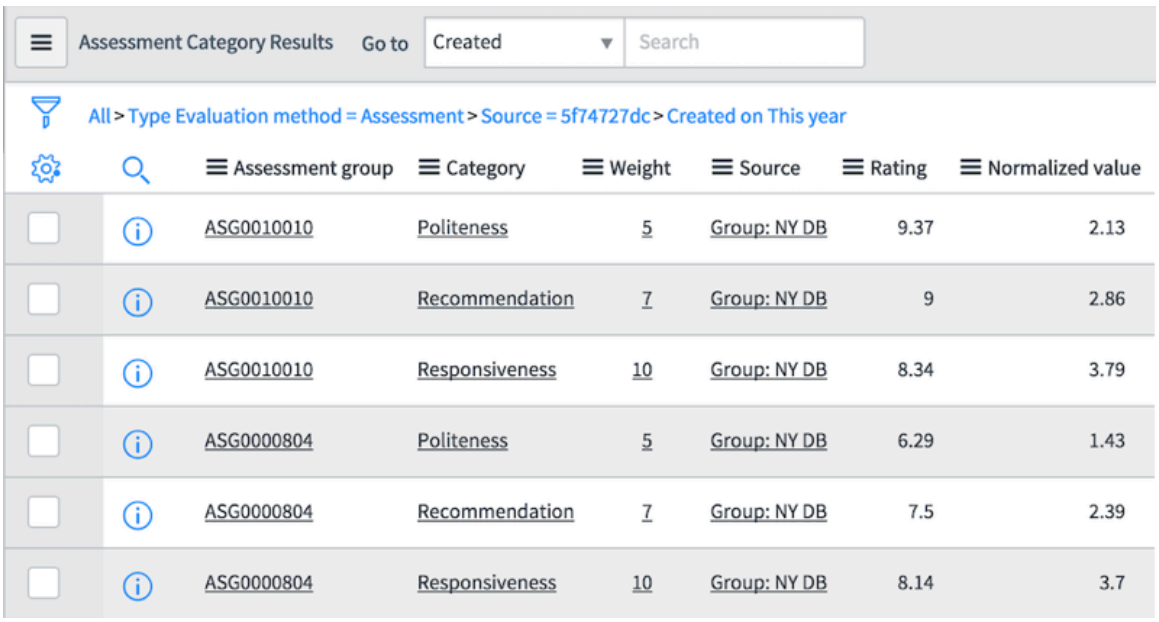
Die Gesamtbewertung wird wie folgt berechnet:

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)
```

Im folgenden Beispiel ist die Berechnung

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```

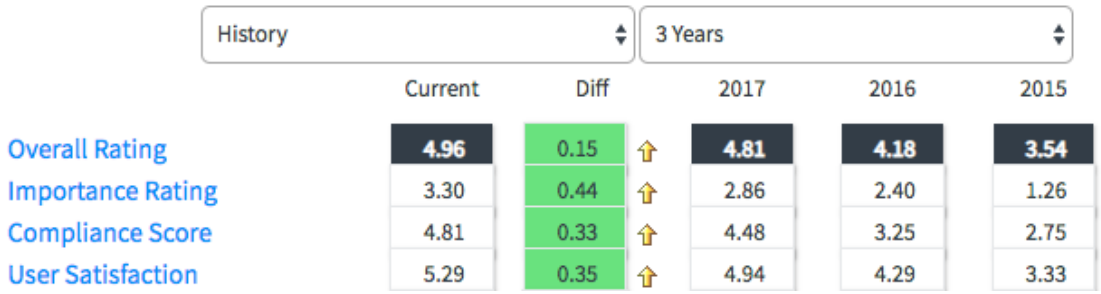
Normalisierte Werte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtbewertung der Gruppen-Bewertungsliste



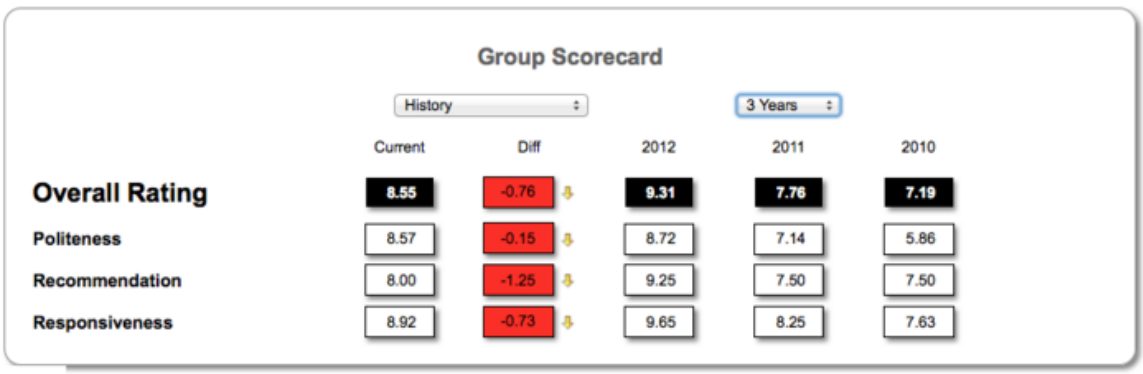
Bewertungslistenverlauf für Bewertungen

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für jede Kategorie mit Bewertungen der letzten drei Jahre oder vier Quartale.

Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Bewertung gegenüber der vorherigen Bewertung an.

- **3 Jahre**: Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Bewertungslistenverlauf – 3 Jahre



- **4 Quartale**: Vierteljährliche Assessments vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4 Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das **3.** Quartal 2013 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als **2.** [2013], **1.** [2013], **4.** [2012] und **3.** [2012]. Alle vier

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Bewertungslistenverlauf – 4 Quartale



Live Feed-Ansicht bewertbarer Datensätze

In der Live Feed-Ansicht werden Live Feed-Unterhaltungen angezeigt, die für den bewertbaren Datensatz gelten. Benutzer können den Gruppen-Feed einschließlich der mit Tags versehenen Kommentare anzeigen und eigene Kommentare hinzufügen.

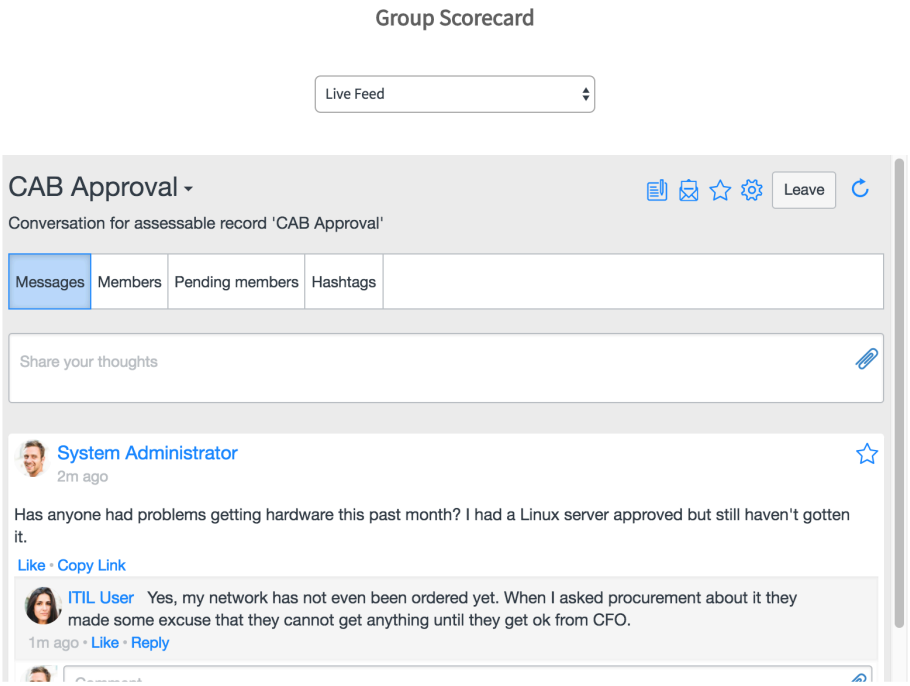
Um eine Live-Feed-Ansicht zu konfigurieren, aktiviert ein Bewertungsadministrator das Kontrollkästchen **Live-Feed** im Formular „Bewertbarer Datensatz“. Der Live Feed ist auf der Bewertungsliste verfügbar, selbst wenn für die anderen Ansichten keine Kategorieergebnisse vorhanden sind.

Die Live Feed-Ansicht bietet folgende Anzeigeoptionen:

- **Mein Feed**: Zeigt die „Mein Feed“-Einstellungen des Benutzers an.
- **Unternehmen**: Zeigt den Unternehmens-Feed des Benutzers an.
- **Gruppen**: Zeigt alle verfügbaren Gruppen an und gibt dem angemeldeten Benutzer die Option, eine Gruppe zu verlassen oder einer Gruppe beizutreten. Wählen Sie eine Gruppe aus, um die Konversationen dieser Gruppe anzuzeigen.
- **Tags**: Zeigt alle Tags an, die in Live Feed-Anmerkungen gefunden wurden. Klicken Sie auf ein Tag, um die Konversationen anzuzeigen, die dieses Tag enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed-Gruppenbewertungsliste



Bewertungen der Bewertungsliste für Bewertungen

Im Bereich mit Bewertungslisten-Bewertungen werden verschiedene Bewertungen für den bewertbaren Datensatz angezeigt.

Wählen Sie eine von mehreren Ansichten mit unterschiedlichen Bewertungen aus:

- Durchschnittswerte
- Kategorien
- Kategoriemetriken
- "Head to Head"-Vergleich
- Verlauf
- Live Feed

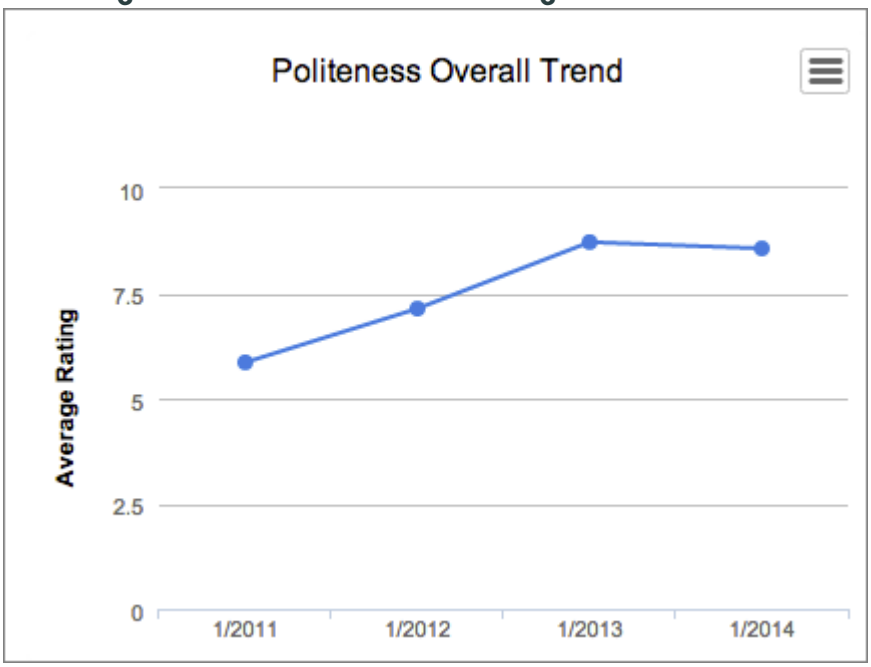
Einige Ansichten zeigen eine Gesamtbewertungsspalte an, in der die Kategorien aufgelistet sind, die zur Evaluierung des bewertbaren Datensatzes verwendet werden. Nur Kategorien, in denen der bewertbare Datensatz evaluiert wurde, werden auf der Bewertungsliste angezeigt. Wenn im Bewertungsbereich keine Daten angezeigt werden, wurden die mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften bewertbaren Datensätze oder Kategorienergebnisse gelöscht.

Klicken Sie auf eine Kategorie, um den Kategoriedatensatz anzuzeigen. Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, das den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trenddiagramm für Lieferanten-Bewertungsliste



Eine Entscheidungsmatrix erstellen

Der Name und die Beschriftungen einer Entscheidungsmatrix sind eng mit den Kategorien verknüpft, die Sie für die Achsen auswählen. Wählen Sie aus diesem Grund zuerst den Metriktyp aus und definieren Sie die X- und Y-Achse, bevor Sie andere Felder im Entscheidungsmatrixformular ausfüllen.

Vorbereitungen

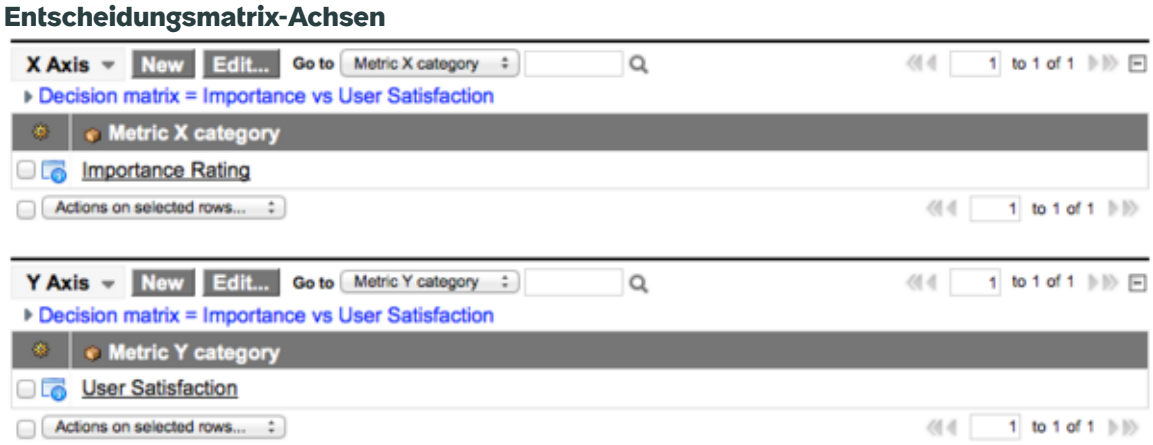
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

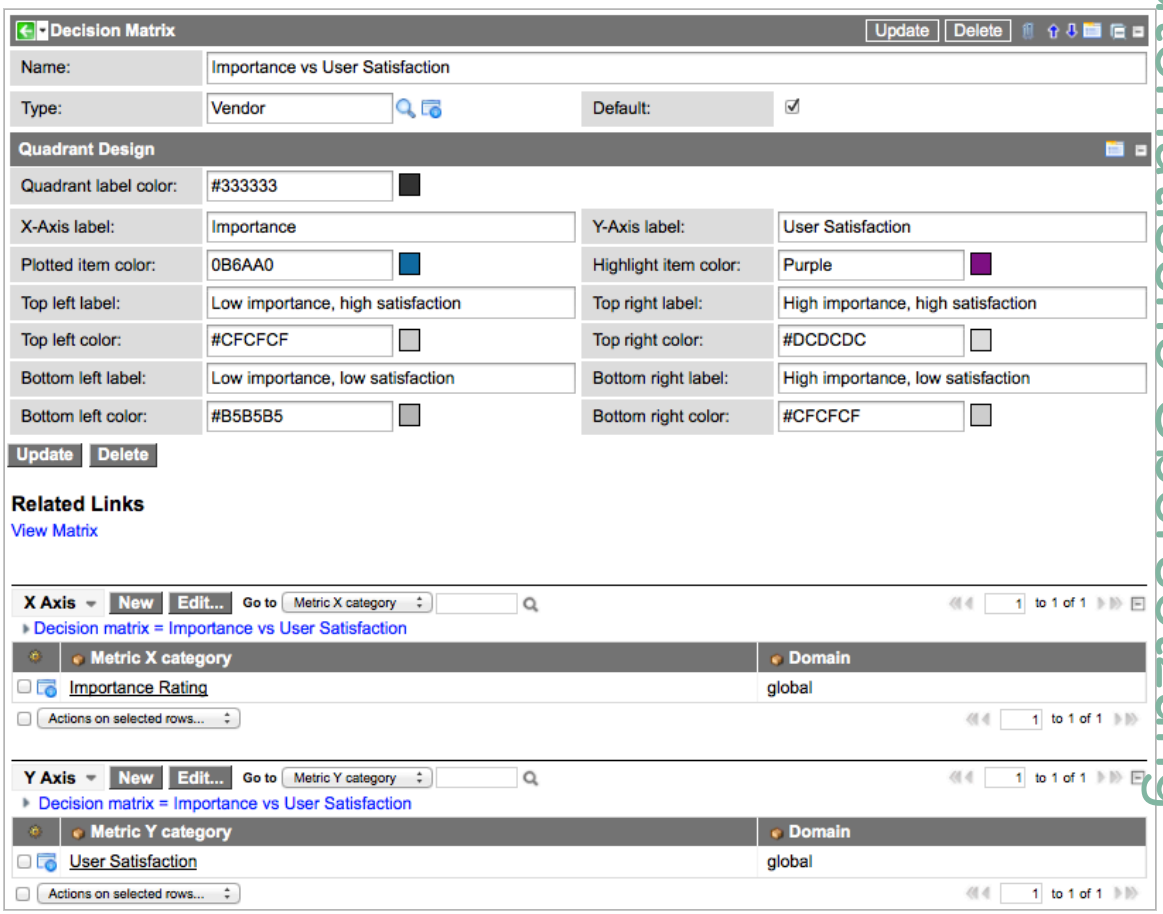
1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Entscheidungsmatrizes**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den **Metriktyp** aus, für den die Ergebnisse dargestellt werden sollen.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen für die X- und Y-Achse werden angezeigt.
5. Definieren Sie, welche Metrikkategorien die Achsen darstellen.
   Jede Achse kann eine einzelne Kategorie oder mehrere Kategorien darstellen. Sie müssen mindestens eine Kategorie pro Achse angeben, damit die Entscheidungsmatrix ordnungsgemäß gerendert wird. Die verfügbaren Kategorien sind auf diejenigen Kategorien beschränkt, die dem ausgewählten Metriktyp zugeordnet sind. Aktualisieren Sie immer den Text für die Achsen- und Quadrantenbeschriftungen, nachdem Sie eine Achse bearbeitet oder Metrikkategorien hinzugefügt haben, um Verwechslungen zu vermeiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular „Entscheidungsmatrix“ aus, und speichern Sie den Datensatz.



Automatische Übersetzung

Hinweis:

Für Farbfelder sind entweder Werte als HTML-Farbnamen oder Hexadezimalwerte (hex) zulässig. Bei Hex-Werten ist das #-Zeichen optional. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. So sind beispielsweise alle folgenden Werte gültig: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

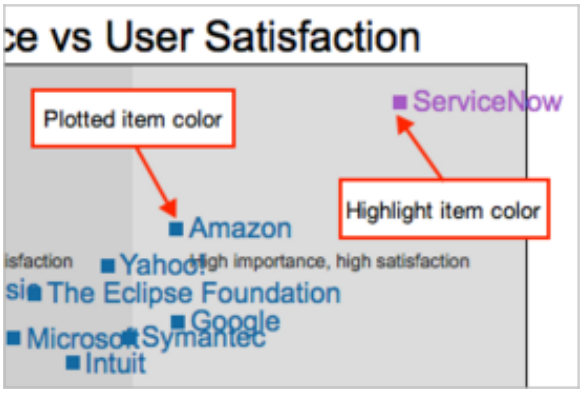
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsmatrix-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Entscheidungsmatrix, der als Titel auf der Entscheidungsmatrix-Seite erscheint. Es wird empfohlen, die Achskategorien in den Namen aufzunehmen. Wenn Sie beispielsweise **Wichtigkeitsbewertung** als X-Achse und **Benutzerzufriedenheit** als Y-Achse ausgewertet haben, können Sie die Matrix **Wichtigkeit vs. benennen. Benutzerzufriedenheit**.
Typ	Metriktyp, der dieser Entscheidungsmatrix zugeordnet ist. In der Entscheidungsmatrix werden nur Ergebnisse für bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps dargestellt.
Standard	Bestimmt, ob dies die Standard-Entscheidungsmatrix ist. Die Standard-Entscheidungsmatrix wird geöffnet, wenn Sie in einer Bewertungsliste auf **Matrix anzeigen** klicken. Aktivieren Sie die Checkbox, um die Matrix als Standard-Entscheidungsmatrix festzulegen. Das System verhindert, dass Sie pro Metriktyp mehr als eine Standard-Entscheidungsmatrix erstellen. Wenn für den Typ bereits eine Standard-Entscheidungsmatrix vorhanden ist und Sie versuchen, bei aktiviertem Kontollkästchen eine andere Matrix zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die maximalen Werte für die Standard-Entscheidungsmatrix werden durch die **Feldfiltereigenschaft Maximale Anzahl an Elementen, die für eine Entscheidungsmatrix** angezeigt werden sollen *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*gesteuert, die einen Standardwert von 1000 hat.
Abschnitt „Quadrant-Design“	
Bezeichnungsfarbe Quadrant	Farbe des Beschriftungstextes für den Quadranten. Jedes Quadrantenschild wird in der Mitte des Quadranten angezeigt. Sie können einen HTML-Farbnamen oder einen Hex-Wert für dieses und die anderen Farbfelder eingeben.
X-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die X-Achse der Entscheidungsmatrix. Es wird empfohlen, den Namen der Metrikkategorie in den Etikettentext aufzunehmen. So ist beispielsweise für eine X-Achsenkategorie **Wichtigkeitsbewertung** die X-Achsen-Bezeichnung **Bedeutung**.
Dargestellte Artikelfarbe	Farbe, die zur Anzeige dargestellter Elemente verwendet wird.
Bezeichnung links oben	Beschriftungstext für den Quadranten links oben. Sie können für eine X-Achse mit der Bezeichnung **Bedeutung** und einer Y-Achse mit der Bezeichnung **Support** den oberen linken Quadranten mit der Bezeichnung **Geringe Bedeutung, hoher Support** versehen.
Farbe links oben	Füllfarbe für den Quadranten links oben.
Bezeichnung links unten	Beschriftungstext für den Quadranten links unten.
Farbe links unten	Füllfarbe für den Quadranten links unten.
Bezeichnung links unten	Beschriftungstext für den Quadranten links unten.
Farbe links unten	Füllfarbe für den Quadranten links unten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Y-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die Y-Achse der Entscheidungsmatrix.
Artikelfarbe hervorheben	Farbe der hervorgehobenen gezeichneten Elemente. Wenn Sie eine Entscheidungsmatrix aus der Bewertungsliste eines bewertbaren Datensatzes anzeigen, wird das dargestellte Element für den bewertbaren Datensatz in der Hervorhebungsfarbe angezeigt. Geben Sie eine Hervorhebungsfarbe an, die sich von der **Farbe des dargestellten Artikels** unterscheidet. 
Bezeichnung rechts oben	Beschriftungstext für den Quadranten rechts oben.
Farbe rechts oben	Füllfarbe für den Quadranten rechts oben.
Bezeichnung rechts unten	Beschriftungstext für den Quadranten rechts unten.
Farbe rechts unten	Füllfarbe für den Quadranten rechts unten.
Zugehörige Listen	
X-Achse	Listet Kategorien auf, die die X-Achse der Entscheidungsmatrix definieren.
Y-Achse	Listet Kategorien auf, die die Y-Achse der Entscheidungsmatrix definieren.

Entscheidungsmatrizes

Die durch Fragebögen und Skriptmetriken gewonnenen Bewertungsergebnisse können auf Entscheidungsmatrizen abgebildet werden.

Bewertungsadministratoren können diese dynamisch aktualisierten Diagramme anzeigen und erstellen, sodass bewertbare Datensätze nach Kategorien verglichen werden können. Entscheidungsmatrizen zeigen Daten aus einem Zeitraum der letzten zwölf Monate (Trailing Twelve Month, TTM) an.

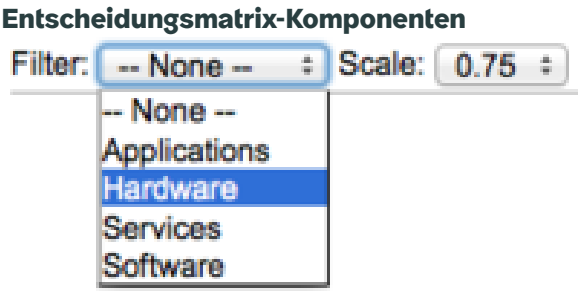
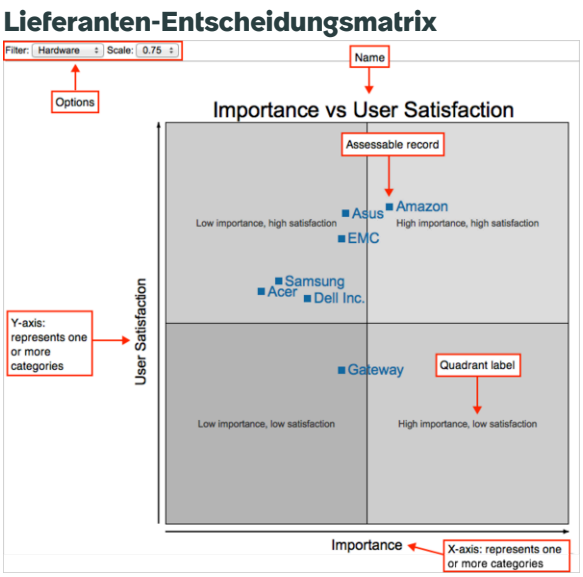
Hinweis:
Bewertungsadministratoren können über die Bewertungsanwendung auf Entscheidungsmatrizes zugreifen, und Lieferantenmanager können über die Anwendung darauf zugreifen.

Entscheidungsmatrix-Komponenten

Die Entscheidungsmatrix-Seite enthält folgende Komponenten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
Optionen	
Filter	Wählen Sie die Untergruppe der bewertbaren Datensätze aus, die Sie anzeigen möchten. Die verfügbaren Filteroptionen variieren je nach Metriktyp, basierend auf den Feldeinstellungen **Filter** und **Filterbedingung** für jeden Typ.  Die maximalen Werte im Filter werden durch die Eigenschaft **Maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter** angezeigt werden sollen *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*gesteuert, deren Standardwert 1000 ist.
Skala	Wählen Sie die Skala für die Entscheidungsmatrix. Je größer der Maßstab, desto größer erscheint die Entscheidungsmatrix.
Entscheidungsmatrix	
X- und Y-Achsen	Jede Achse repräsentiert eine oder mehrere Metrikkategorien. Wenn für eine Achse mehrere Kategorien verwendet werden, gelten deren jeweiligen Gewichtungen für die Positionierung der dargestellten Elemente.
Dargestellte Elemente	Die beschrifteten Punkte, die Sie auf einer Entscheidungsmatrix sehen, so genannte dargestellte Elemente, stellen Durchschnittswerte der Daten Kategorieergebnisse für bewertbare Datensätze dar. Zeigen Sie auf die Beschriftung eines dargestellten Elements, um eine Bewertungszusammenfassung für diesen bewertbaren Datensatz anzuzeigen. Klicken Sie auf die Bezeichnung eines dargestellten Elements, um die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

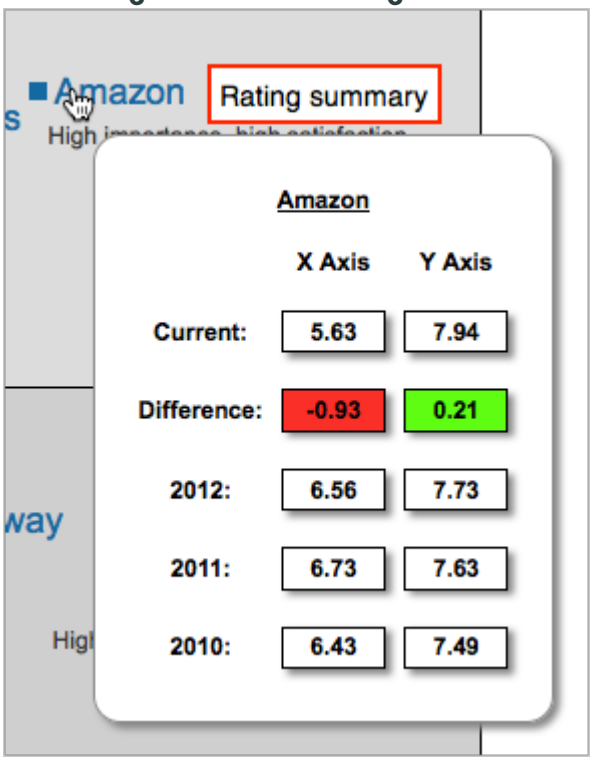
Bewertungszusammenfassungen dargestellter Elemente

Wenn Sie auf die Bezeichnung eines dargestellten Elements in einer Entscheidungsmatrix zeigen, wird eine Bewertungszusammenfassung angezeigt. Die Zusammenfassung zeigt die Durchschnittsbewertungen der bewertbaren Datensätze für jede Achse an Wenn eine Achse eine Metrikkategorie darstellt, werden die Bewertungen als Durchschnittswerte aus den Ergebnissen für diese Kategorie berechnet. Wenn eine Achse mehrere Kategorien darstellt, werden die Bewertungen als Durchschnittswerte aus den Ergebnissen für alle Kategorien berechnet.

Die Zusammenfassung zeigt:

- Aktuelle Bewertung
- Differenz zwischen der aktuellen Bewertung und der Bewertung des Vorjahres
- Bewertungen aus jedem Vorjahr, die drei Jahre zurückreichen

Bewertungszusammenfassung der Entscheidungsmatrix



Eine Bewertung vornehmen

Nehmen Sie die Ihnen zugewiesenen Bewertungen aus der Bewertungs- und Umfragewarteschlange entgegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf einer Bewertungskarte werden Name, Status, Fälligkeitsdatum und zugehörige Incident-Nummer der Bewertung angezeigt. Klicken Sie auf die Karte, um die Bewertung durchzuführen, wenn Sie bereit sind.

Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die durch ein rotes Sternchen gekennzeichnet sind, bevor Sie die Bewertung als abgeschlossen absenden können. Wenn Sie mit einer Bewertung beginnen, diese jedoch nicht abschließen können, speichern Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Antworten, und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, übermitteln Sie die Bewertung.

Hinweis:
Die abgelaufenen Bewertungen und Umfragen werden nicht mehr im Widget „**Meine Umfragen** “ und auf der Listenseite „**Meine Bewertungen und Umfragen** “ angezeigt.

Standardmäßig können Sie Ihre Antworten auf eine Bewertung nach der Übermittlung nicht mehr ändern. Wenn der Administrator jedoch eine Bewertung für Wiederholungen konfiguriert hat, können Sie Ihre Antworten bearbeiten und den Fragebogen erneut senden. Abgeschlossene Bewertungen, die für die Wiederholung konfiguriert sind, verbleiben bis zu ihrem Fälligkeitsdatum in der Warteschlange und zeigen oben auf der Karte Bewertung ändern an. Klicken Sie auf die Karte, um die Bewertung zu ändern.

Hinweis:
Wenn Sie keinen Zugriff auf den bewertbaren Datensatz haben, für den eine Bewertung erstellt wird, wird die zugehörige Datensatznummer nicht angezeigt. Sie können die Bewertung weiterhin durchführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Bewertungen und Umfragen**.

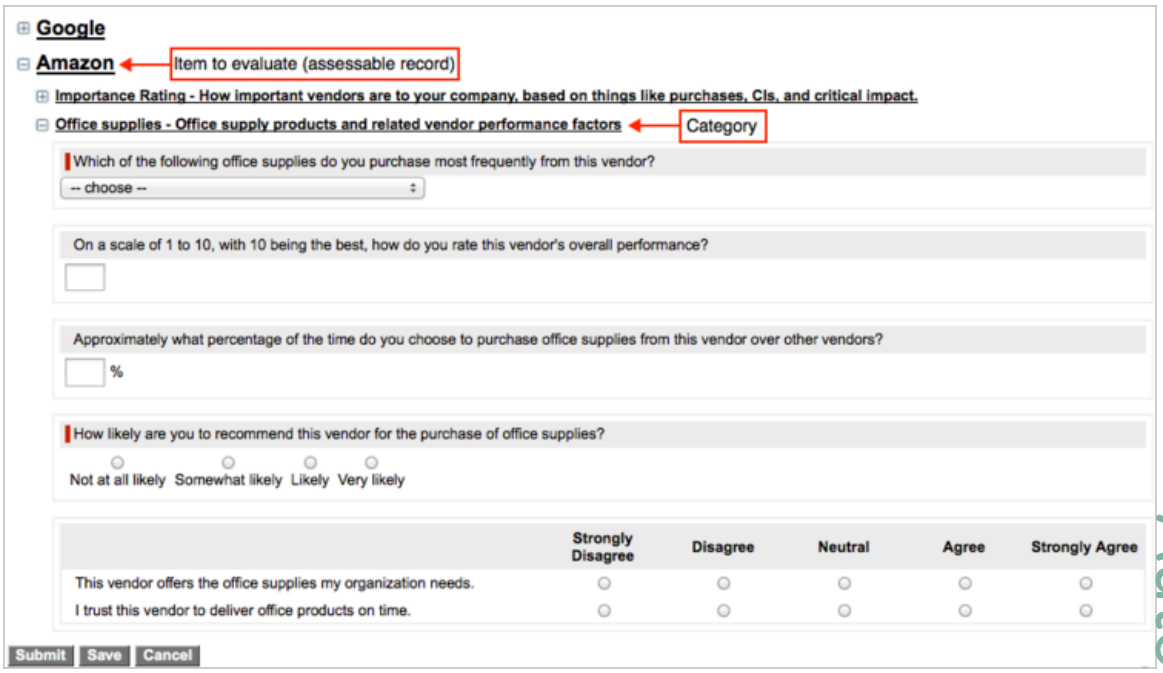
   Hinweis:
   Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ können zusätzlich zu ihren eigenen Bewertungen und Umfragen auch die Bewertungen und Umfragen anderer Benutzer anzeigen. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Alle anzeigen** und **Alle mir zugewiesenen anzeigen**, um Assessments und Umfragen ein- und auszublenden. Klicken Sie auf eine Karte, die einem anderen Benutzer zugewiesen ist, um den zugehörigen Metriktyp oder die Umfragedefinition zu öffnen.

2. Notieren Sie sich das Fälligkeitsdatum auf der Assessment-Karte.

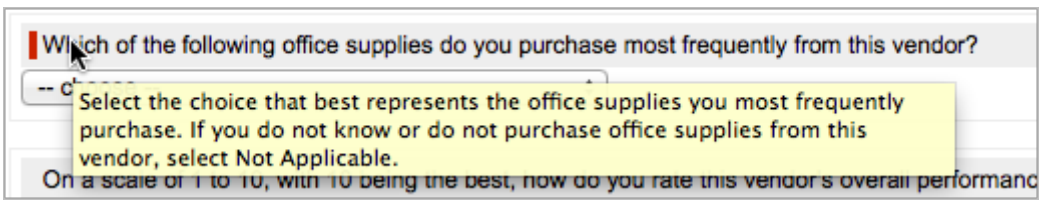
   Hinweis:
   Je nach Konfiguration erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung, um Sie an das Fälligkeitsdatum zu erinnern.

3. Klicken Sie auf die Karte, um den Fragebogen zu öffnen.
   Bewertungsfragebögen sind in Abschnitte unterteilt: zuerst nach Datensatz, dann nach Kategorie. Jeder Datensatz wird als Abschnittstitel angezeigt. Fragen für den Datensatz werden unter dem Datensatz nach Kategorie gruppiert angezeigt. Jede Kategorie wird als Unterabschnitt unter dem Datensatznamen angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol zum Minimieren ( ) oder Symbol erweitern ( ), um die Fragen in einer Kategorie oder alle Kategorien und Fragen eines Datensatzes auszublenden oder anzuzeigen. Farbige Balken zeigen den Status jeder Frage an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Zeigen Sie auf eine Frage, um weitere Informationen zu erhalten.



   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht für einen bestimmten Datensatz gilt, wählen Sie **Nicht**zutreffend aus, falls verfügbar.

5. Lesen Sie die am Ende der Bewertung vorhandenen Erklärungen und bestätigen Sie diese gegebenenfalls mit einer Signatur.

   Bei einer Signatur müssen Sie möglicherweise eine Checkbox auswählen oder Ihren vollständigen Namen authentifizieren, den das System in einem schreibgeschützten Feld anzeigt. Sie können Ihre Antworten auf die Bewertung erst übermitteln, nachdem Sie die erforderliche Signatur bereitgestellt haben.

6. Speichern Sie die Bewertung, oder senden Sie sie ab.

   - **Speichern**: Speichert Ihre Antworten, ohne sie zu senden. Sie können den Fragebogen schließen und später von Ihrer Warteschlange aus darauf zugreifen.
   - **Absenden**: Übermittelt die abgeschlossene Bewertung, wenn Sie fertig sind.

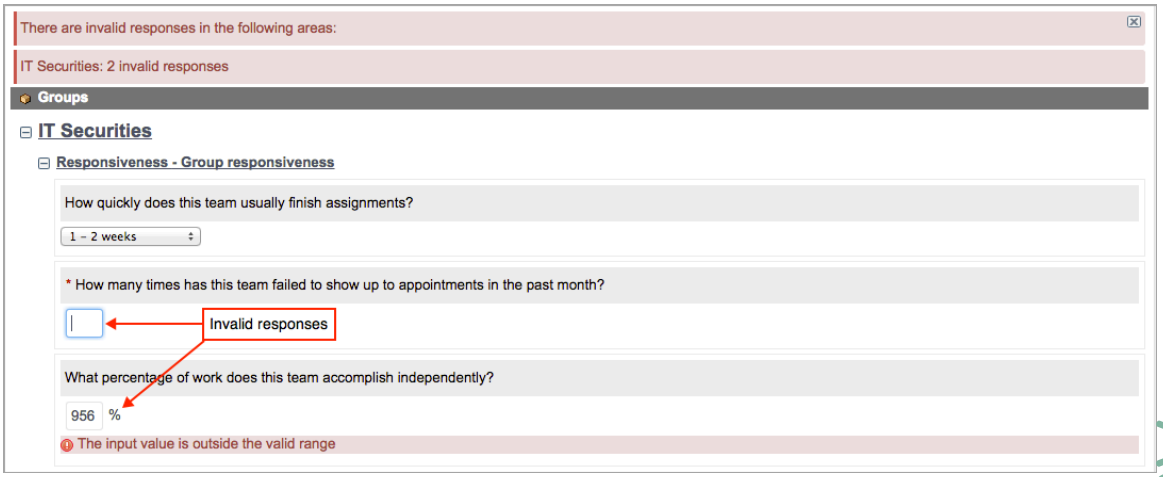
7. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie zur Bestätigung Ihrer vollständigen Namenssignatur Ihren Benutzernamen und Ihr Password ein.

   Wenn alle Fragen mit gültigen Werten beantwortet wurden, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt. Wenn das System eine nicht beantwortete Pflichtfrage oder eine ungültige Antwort erkennt, wird die Bewertung nicht übermittelt, und oben auf dem Fragebogen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird eine Meldung mit einer Erklärung des Fehlers angezeigt. Fragen mit Problemen werden vorübergehend hervorgehoben.



8. Sie können Ihre Antworten aus der Bewertung bis zum Fälligkeitsdatum ändern.
   Um Ihre Antworten zu aktualisieren und eine Bewertung erneut zu übermitteln, die Wiederholungen zulässt, klicken Sie auf die Karte, um sie zu ändern.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Umfragedefinitionen

Bewertungen in Serviceportal und Now Mobile-App

Wenn Sie Serviceportalinstalliert haben, können Sie das Widget „Meine Bewertungen und Umfragen “ in Serviceportalverwenden. Benutzer können Bewertungen in Serviceportalanzeigen und durchführen. Serviceportal unterstützt auch Bewertungen für Benutzer auf Mobilgeräten, auf denen Now Mobile-App installiert ist. Das Widget „Meine Bewertungen und Umfragen “ ist standardmäßig auf der Homepage von Serviceportal] verfügbar.

Bewertungen in Serviceportal

Um eine intuitive Benutzeroberfläche für Ihre Benutzer zu erstellen, können Sie Bewertungen in Serviceportaleinrichten. Aktivieren Sie Serviceportal, um das Widget „Meine Bewertungen und Umfragen “ anzuzeigen, das auf der Homepage von Serviceportal angezeigt wird.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Serviceportalfinden Sie unter Service Portal aktivieren .

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Widgets finden Sie unter Widget-Instanzen konfigurieren .

Um ein Bewertungen und Umfragen -Widget auf einer Serviceportal]-Homepage zu konfigurieren, drücken Sie die STRG-Taste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Überschrift, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.

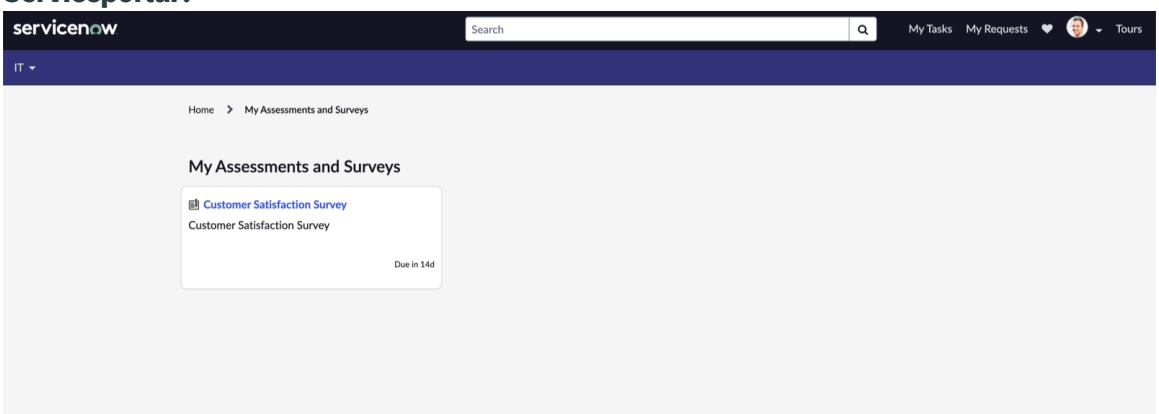
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen (Eigenschaften) für das Widget „Bewertungen und Umfragen“ in Serviceportal

Eigenschaft	Beschreibung
Max. Datensätze	Maximale Anzahl von Bewertungen, die im Widget auf der Serviceportal -Homepage aufgelistet werden sollen. Benutzer können auf den Link **Alle** anzeigen klicken, um alle Bewertungen anzuzeigen. Standardanzahl der Bewertungen: **5**
Titel des Widgets	Text, der in der Titelleiste des Umfrage-Widget angezeigt wird. Standardtitel: **Meine Bewertungen und Umfragen**

Widget „Mein Bewertungen und Umfragen “ auf der Homepage von Serviceportal .



Bewertungen in Now Mobile-App

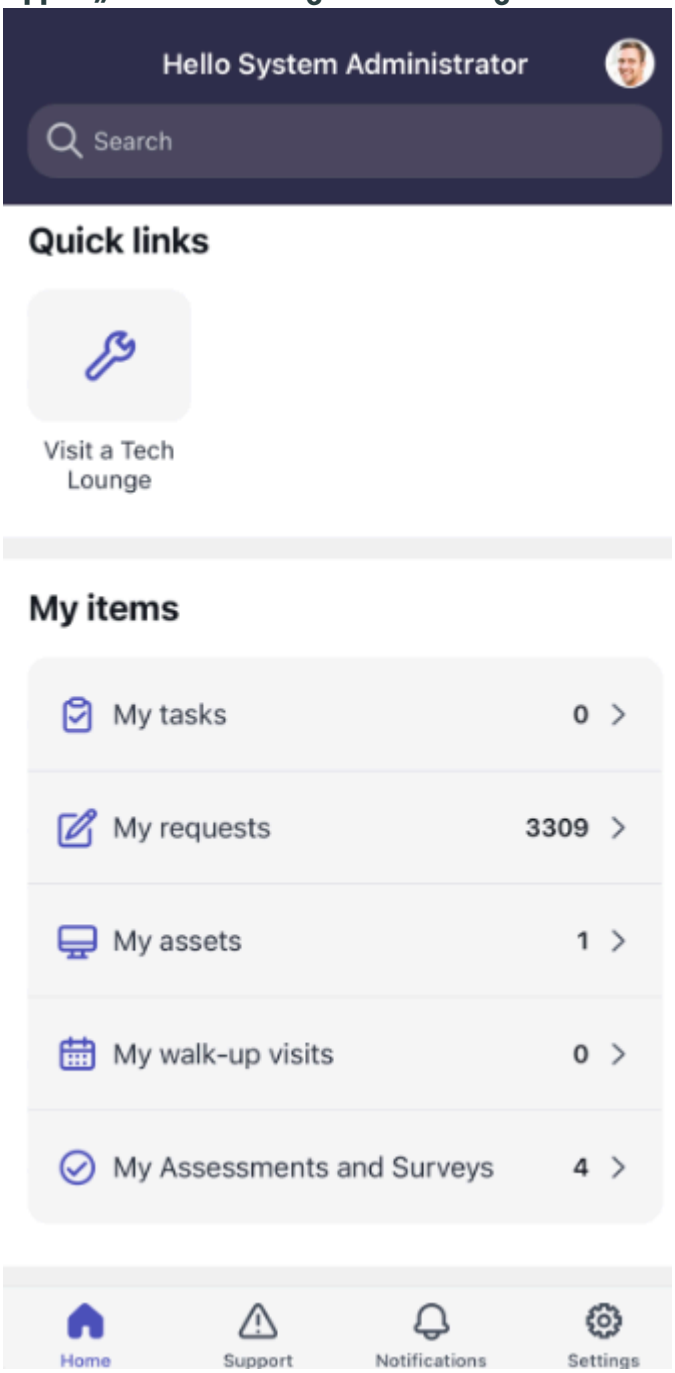
Ihre Benutzer können die Bewertungen auf Mobilgeräten mit dem Applet-Startprogramm „Meine Bewertungen und Umfragen “ anzeigen und durchführen, das standardmäßig in Now Mobile-Appverfügbar ist.

Wenn Sie einem Benutzer eine Bewertung zuweisen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet. Wenn Benutzer Now Mobile-Appinstalliert haben, wird eine Push-Benachrichtigung auch an Mobilgeräte gesendet. Wenn Sie auf die Benachrichtigung tippen, wird eine Einführungsseite für eine Bewertung in Mobile Employee Serviceportal in Now Mobile-Appgeöffnet. Auf der Seite wird **der** Link Erste Schritte angezeigt. Die Einführungsseite und der Link **Erste** Schritte sind nur verfügbar, wenn die zugehörigen Einstellungen aktiviert sind. Benutzer können auf den Link tippen, um die Bewertung anzuzeigen und durchzuführen. Sie können Push-Benachrichtigungen aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.sg.universal_links.enabled` auf **true**setzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet „Mein Bewertungen und Umfragen “ auf einem Mobilgerät



Hinweis:
Im Release Washington DC werden die zugewiesenen Bewertungen und Umfragen jetzt in der Kartenansicht anstelle der Elementansicht angezeigt. Wenn Sie die Stile der veralteten Kartenelementansichten in älteren Versionen von Bewertungen und Umfragenanpassen, wird die Karte auch nach dem Upgrade auf Washington DCweiterhin in der Elementansicht angezeigt. Sie können die neue Kartenansicht nur in Washington DC anzeigen, wenn keine Anpassungen an den veralteten Karten vorgenommen wurden.

Wenn Benutzer eine Bewertung in Serviceportal oder Now Mobile-Appöffnen, bietet die Bewertung die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Bewertungsseite zeigt die Breadcrumb-Navigation im Serviceportal. Benutzer können auf die Links im Breadcrumb klicken, um zu vorherigen Seiten oder einer Homepage zu navigieren. Wenn Sie beispielsweise im Breadcrumb auf den Link **Meine Umfragen** klicken, navigieren Benutzer zu einer Seite, auf der eine Liste aller Bewertungen angezeigt wird.
- Wenn die Bewertung ausgeführt wird, zeigt der Fortschrittsbalken, der auf jeder Seite der Bewertung verfügbar ist, den Fortschritt in Prozent an. Der Prozentsatz der Fertigstellung basiert auf der Anzahl der Seiten in der Bewertung. Angenommen, die Bewertung umfasst drei Seiten. Die dritte Seite zeigt 66 % Abschluss der Bewertung. Wenn Sie jedoch eine Antwort auf eine der Fragen auf der dritten Seite geben, wird eine neue Frage auf einer separaten Seite geöffnet, der vierten Seite. Die vierte Seite zeigt den Fortschritt der Bewertung mit 75 % Abschluss, was sich auf den Gesamtfortschritt und die Seitenindikatoren auswirkt. Benutzer können die Paginierung (Gesamtzahl der Seiten) für die gesamte Bewertung sowie die aktuelle Seite anzeigen, auf der sich die Benutzer befinden. Um diesen Fortschrittsbalken auszublenden oder anzuzeigen, können Sie die Eigenschaft *sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar* verwenden.
- Jede Benutzerantwort wird automatisch gespeichert, wenn Benutzer zur nächsten Seite in der Bewertung wechseln. Wenn Benutzer die erforderlichen Bewertungsfragen nicht beantworten, bevor sie auf **Weiter**klicken, wird auf der Seite oben eine Fehlermeldung für alle erforderlichen und nicht beantworteten Fragen angezeigt. Diese Fehlermeldung hilft Benutzern, den genauen Speicherort der nicht beantworteten und erforderlichen Frage zu finden. Alle Fragen, die nicht erforderlich sind und vor dem Klicken auf **Weiter** nicht beantwortet wurden, gelten als beantwortet. Die Frage wird als abgeschlossen gezählt.
- Wenn die Details einer Bewertungsfrage mehr als vier oder fünf Textzeilen enthalten, wird der Text nach diesen Zeilen ausgeblendet. In solchen Fällen können Benutzer die vollständigen Details anzeigen, indem sie auf den Link **Mehr** anzeigen klicken. Benutzer können zum Standardverhalten zurückkehren, indem sie auf den Link **Weniger** anzeigen klicken.
- Bei einer Frage mit den Antwortoptionen **Ja**, **Nein**und **Nicht zutreffend**wird die Option **Nicht zutreffend** zuletzt in der Liste der Optionen angezeigt. Die Option **Nicht zutreffend** kann beim Erstellen einer Frage konfiguriert werden.
- Ihre Benutzer können Bewertungen für mehrere generierte Incident-Datensätze vornehmen. Angenommen, Benutzer haben zwei Incident-Datensätze generiert. Der Benutzer kann eine Bewertung für beide Incident-Datensätze vornehmen, die mit derselben Bewertungsinstanz generiert wurden.
- Wenn die Bewertungsbenutzer die Bewertung verlassen, ohne sie zu übermitteln, können sie die Bewertung später auf derselben Seite starten, auf der sie in der vorherigen Sitzung aufgehört haben.

Hinweis:
Für mobile Benutzer erfolgt die Paginierung für Bewertungen immer nach Fragen.

Zugehörige Informationen

Service Portal aktivieren

Bewertungsfragebögen

Im Rahmen des Bewertungsprozesses füllen die Benutzer Assessment-Fragebögen zu Themen von Interesse aus, um subjektive Daten für zukünftige Geschäftsentscheidungen zur Verfügung zu stellen.

Zum Abschließen eines Assessments ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie sind berechtigt, Assessments abzuschließen, die Ihnen zugewiesen wurden. Es kann beispielsweise erwartet werden, dass Sie Lieferanten, mit denen Ihr Unternehmen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zusammenarbeitet, auf der Grundlage von Merkmalen im Zusammenhang mit dem Kundenservice bewerten. Das System speichert Ihre Antworten, damit Entscheidungsträger die Leistung der von Ihnen bewerteten Elemente vergleichen können. Sie und Ihr Manager erhalten möglicherweise E-Mail-Benachrichtigungen als Erinnerung an wichtige Bewertungsinformationen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsbenachrichtigungen

Eine Bewertung vornehmen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

In der Anwendung „Assessments“ werden von Assessment-Administratoren Metriktypen und bewertbare Datensätze erstellt und verwaltet.

Ein Metriktyp definiert eine Gruppe von Datensätzen, die eine Organisation auswerten möchte, z. B. Lieferant, Projekte oder Mitarbeiter. Für jeden Typ generiert das System eindeutige bewertbare Datensätze, die den Typ mit Datensätzen verknüpfen, die ausgewertet werden müssen, z. B. die einzelnen Datensätze für die Lieferanten Amazon und Intel. Es können mehrere bewertbare Datensätze für denselben Quelldatensatz vorhanden sein, wenn der Quelldatensatz die Kriterien für mehr als einen Typ erfüllt. Sie können beispielsweise einen Datensatz in der Unternehmenstabelle, z. B. Intel, als Lieferant und Hersteller mit unterschiedlichen Werten Kategorien und Metriken auswerten.

Konfigurationsvorschläge finden Sie unter Aufgaben des Bewertungsadministrators.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dieses Setup bietet dem Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der Informationen, die im Bewertungsfragebogen angefordert werden. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Update Sets für Umfragen und Bewertungen verwenden

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen bewertbaren Datensatz löschen

Wenn Sie einen bewertbaren Datensatz löschen, löscht das System alle Entscheidungsträger für den Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Wenn ein Quellsatz gelöscht wird, löscht das System den zugehörigen bewertbaren Datensatz. Um den Quelldatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst alle zugehörigen Metrikergebnisse und Kategorienergebnisse löschen.

Prozedur

Den bewertbaren Datensatz löschen:

- Um einen einzelnen Datensatz zu löschen, öffnen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um mehrere Datensätze zu löschen, verwenden Sie die Liste der bewertbaren Datensätze.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

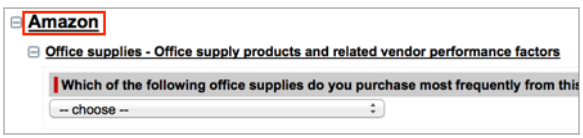
Zeigen Sie das Formular für den bewertbaren Datensatz an, um die Einstellungen zu bearbeiten und verschiedene Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
   Standardmäßig zeigt die Liste nur bewertbare Datensätze mit den Metriktypen **Aktiv** an.
3. Im Formular „Bewertbare Datensätze“ können Sie Felder bearbeiten und ggf. andere Aktionen ausführen (siehe Tabelle).

Bewertbare Datensätze anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	[Schreibgeschützt] Name des bewertbaren Datensatzes basierend auf dem Feld Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert des Quelldatensatzes aus. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quelle	[Schreibgeschützt] Quelldatensatz, mit dem der bewertbare Datensatz verknüpft ist. Die **Quelle** gibt den Tabellennamen und den Anzeigewert des Quelldatensatzes an. Wenn das Feld **Name** beispielsweise der Anzeigewert für die Unternehmenstabelle ist, hat der bewertbare Datensatz für den Unternehmensdatensatz **Amazon** den **Quellen**wert **Unternehmen: Amazon**.
Live Feed	Aktivieren Sie die Checkbox, um bei Aktivierung eine Live Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz zu erstellen, der auf der Bewertungsliste angezeigt wird. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, nachdem eine Live Feed-Gruppe erstellt wurde, löscht das System die Live Feed-Gruppe und alle zugehörigen Nachrichten.
Typ	[Schreibgeschützt] Metriktyp, aus dem der bewertbare Datensatz generiert wurde.
Entscheidungsmatrix	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ergebnisdaten dieses bewertbaren Datensatzes in Entscheidungsmatrizen desselben Metriktyps anzuzeigen. Entscheidungsmatrizen sind Diagramme, die die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der bewertbare Datensatz weiterhin in den Standard-Entscheidungsmatrizen angezeigt, wenn Sie auf den Link **Matrix anzeigen** in der Bewertungsliste des bewerteten Datensatzes klicken.
Live Feed-Gruppe	[Schreibgeschützt] Live-Feedgruppe für diesen bewertbaren Datensatz. Wenn Sie die Checkbox **Live Feed** auswählen und den Datensatz speichern, füllt das System dieses Feld aus.
Zugehörige Links	
Bewertungsliste anzeigen	Öffnet die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Listen	
Kategorie	Alle mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. Ein bewertbarer Datensatz muss einer zu bewertenden Kategorie zugeordnet werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Kategoriezuordnungen zu bearbeiten oder zu entfernen. Beachten Sie, dass es oft effizienter ist, Kategorien mithilfe des Formulars für die Metrikkategorie mit bewertbaren Datensätzen zu verknüpfen.
Kategoriebenutzer	Alle Entscheidungsträger, die Bewertungsfragebögen zu diesem bewertbaren Datensatz nehmen können. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Entscheidungsträger anzulegen und zu löschen. Weitere Informationen zu dieser und anderen Methoden zum Erstellen von Entscheidungsträgern finden Sie unter Entscheidungsträger. Diese Themenliste ist nur verfügbar, wenn der zugehörige Metriktyp den Zeitplantyp **Geplant** hat.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Bewertungsreferenz

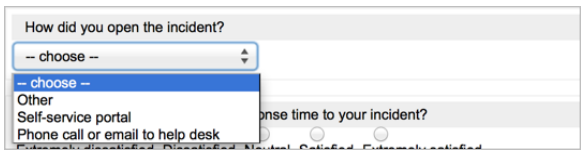
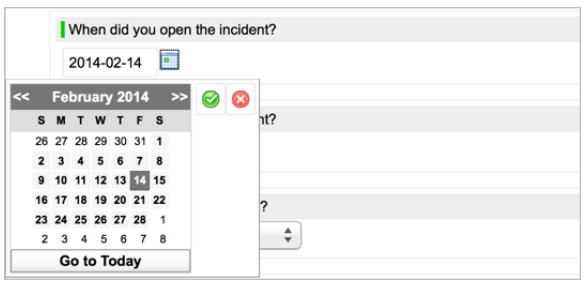
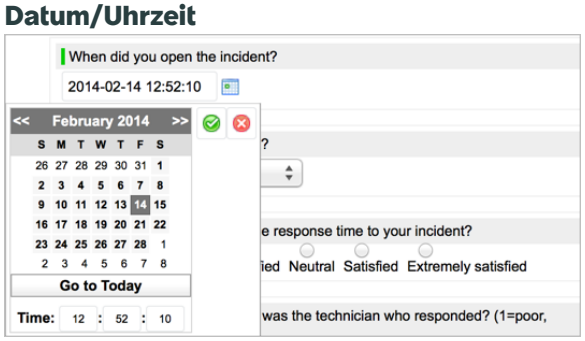
Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie beim Arbeiten mit Bewertungen verwenden.

Datentypen für Bewertungen

Metrikdatentypen verfügen über Funktionen, die von der von Ihnen ausgewählten Methode abhängen.

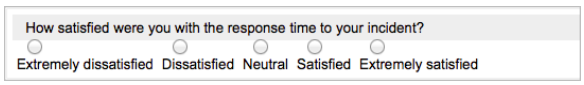
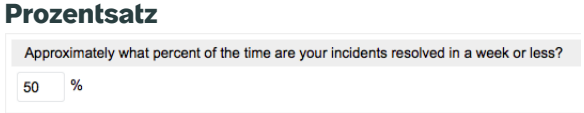
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Anhang	Assessment	Benutzer hängen eine oder mehrere Dateien in einem Fragebogen an eine Frage an.
Checkbox	Assessment	Benutzer aktivieren in Fragebögen ein Kontrollkästchen neben einer Aussage oder lassen es deaktiviert. **Checkbox**  Stellen Sie das Feld **Skalendefinition** auf **Hoch**, wenn eine ausgewählte Checkbox einer guten Punktzahl entspricht.
Auswahl	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer Liste mit benutzerdefinierten Antwortmöglichkeiten aus. Erstellen Sie eine Metrikdefinition für jede Antwortoption. **Auswahl** 
Datum	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen ein Datum aus. **Datum** 
Datum/ Uhrzeit	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen Datum und Uhrzeit aus. **Datum/Uhrzeit** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

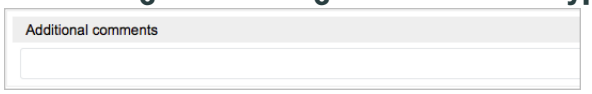
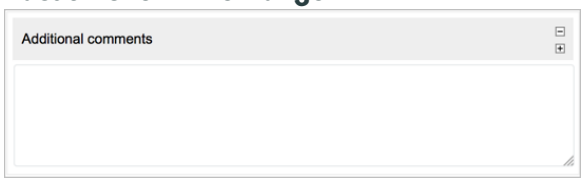
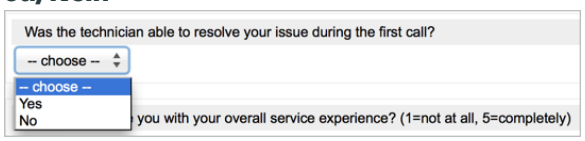
Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Dauer	Skript	Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Dauerwert** und **Skalierter Wert** im Formular für das Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Likert-Skala	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer benutzerdefinierten Skala von Antwortmöglichkeiten aus. Erstellen Sie für jede Antwortoption eine Metrikdefinition, die durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt wird. Eine Likert-Skalenmetrik, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Metrikdefinitionen **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwer**. Wenn Sie eine Reihe von Antwortmöglichkeiten für mehrere Metriken wiederverwenden möchten, erstellen Sie eine Metrikvorlage, und verwenden Sie anstelle der „Likert-Skala“ den Datentyp „Vorlage“. **Likert-Skala** 
Nummer	Bewertung, Skript	**Bewertung**: Benutzer geben in Fragebögen eine Nummer ein. **Nummer**  **Skript**: Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Ist-Wert** und **Skalierter Wert** im Formular Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Prozentsatz	Bewertung, Skript	**Bewertung**: Benutzer geben in Fragebögen eine Nummer ein. **Prozentsatz**  **Skript**: Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Ist-Wert** und **Skalierter Wert** im Formular Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Zeichenfolge	Assessment	Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Die Größe des Feldes für die Zeichenfolge hängt von der ausgewählten Option für die Zeichenfolge ab:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
		Zeichenfolge  **Zeichenfolge mit einzeiligem breitem Datentyp**  **Zusätzliche Anmerkungen** 
Vorlage	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Es muss mindestens eine Vorlage definiert sein, um diesen Datentyp verwenden zu können. Für eine Vorlage gibt es für jede Antwortoption eine Vorlagendefinition, die durch ein Optionsfeld dargestellt wird.
Ja/Nein	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus. **Ja/Nein**  Setzen Sie das Feld **Skalendefinition** auf **Hoch**, wenn die Auswahl **Ja** einer besseren Punktzahl entspricht.

Zugehörige Informationen

- Bewertungsmetriken
- Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition
- Den Mindest- und Höchstwert einer Metrik aktualisieren, um eine Vorlage abzugleichen

Bewertungsmetrikformular

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Bewertungsmetrik“.

Bewertungsmetrikformular

Feld	Beschreibung
Name	Bewertungsname.
Bewertungsdauer	Zulässige Dauer, um einen Auftrag nach seiner Generierung abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Live Feed	Checkbox, die automatisch Live Feed-Gruppen für neu generierte bewertbare Datensätze dieser Art erstellt.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Aktivieren Sie die Checkbox, um eine Benachrichtigung an den Manager zu senden, wenn die Bewertung überfällig ist.
Skalierungsfaktor	Skalenwert für alle Bewertungsergebnisse.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Die Einstellung, auf der die Paginierung für die Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal basiert. • Kategorie: Standard • Frage: 1 Frage pro Seite (automatisch für Handys) • Keine: keine Paginierung **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Business Rule	Business Rule, die automatisch für die Generierung von bewertbaren Datensätzen angelegt wird.
Zeitplantyp	Geplanter oder On-Demand-Bewertungstyp.
Regelmäßige Aufgabe	Regelmäßige Aufgabe, die das System für diese Assessment-Definition erstellt, wenn der Planungszeitraum ein Wiederholungsintervall ist. Das System legt fest, dass die regelmäßige Aufgabe gemäß dem ausgewählten Planungszeitraum ausgeführt wird. • Wenn Sie den Planungszeitraum ändern und die Umfragedefinition speichern, löscht das System die alte geplanten Aufgabe. • Wenn Sie einen wiederkehrenden Planungszeitraum ausgewählt haben, wird eine neue geplante Aufgabe erstellt. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan von **Täglich** zu **Wöchentlich** ändern und den Datensatz speichern: • Das System löscht die tägliche regelmäßige Aufgabe. • Erstellt eine wöchentliche, die eine Woche nach dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Dieses Feld ist für Administratoren nur sichtbar, wenn der Planungszeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** ist.
Bewertungsmethode	Bewertungstyp
Rollen	Rollen mit Lesezugriff für diesen Metriktyp.
Aktiv	Checkbox, um die Verteilung dieses Bewertung an Empfänger zu aktivieren.
Besitzer	Besitzer der Bewertung. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Beschreibung	Bewertungsbeschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingungen	
Tabelle	Tabelle, die Datensätze enthält, die für diesen Typ zu bewerten sind.
Bedingung erzwingen	Checkbox, um die vorhandenen bewertbaren Datensätze dieses Typs zu löschen, die nicht den angegebenen Bedingungen entsprechen.
Bedingung	Bedingungen, die die bewertbaren Datensätze dieses Typs erfüllen sollten.
Entscheidungsmatrix	
Filterfeld	Feld in der Filtertabelle, um die Filtermenüauswahl für Entscheidungsmetriken und Durchschnitte von Bewertungslisten für diesen Typ zu identifizieren.
Filterbedingung	Bedingungen zum Filtern der Ergebnisse von Entscheidungsmetriken und Durchschnitten von Bewertungslisten für diesen Typ.
Standard-Matrixfilter	Standard-Filtermenüauswahl in der Entscheidungsmatrix dieses Typs.
Beurteiler	
Benutzerfeld	Benutzerfeld aus der auf der Registerkarte **Bedingungen** angegebenen Tabelle. Die Bewertung wird allen Benutzern dieses Benutzerfelds in der Tabelle zugewiesen. Wenn Sie die Bewertung speichern und auf **Bewertbare Datensätze generieren klicken**, wird für jeden eindeutigen Benutzer des Benutzerfelds ein bewertbarer Datensatz erstellt. Dies gilt für geplante und On-Demand-Bewertungen. Bei einer On-Demand-Bewertung bewertet jeder Beurteiler alle bewertbaren Datensätze. Bei einer geplanten Bewertung bewertet jeder Beurteiler nur den entsprechenden bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Links	
Bewertbare Datensätze generieren	Erstellt auswertbare Datensätze für diesen Metriktyp.
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** • Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. • Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren • Dies trifft nur für eine veröffentlichte Umfrage zu.
Verbesserungsinititative erstellen	Öffnet das Fenster „Verbesserungsinitiative“, um einen Datensatz für die Verbesserungsinitiative zu erstellen, der die Leistung der Bewertung verbessert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Der zugehörige Link ist nur für die Rolle survey_admin und assessment_admin verfügbar. Ein survey_reader kann nur die erstellten Datensätze der Verbesserungsinitiative anzeigen. • Sie sollten das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) aktivieren.
Zugehörige Listen	
Metrikkategorien	Alle Metrikkategorien für diese Bewertung.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze für diese Bewertung.
Verbesserungsinitiativen	Zeigt Verbesserungsinitiativen an, die mit der Umfrage verbunden sind. **Hinweis:** Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Datensatz für Verbesserungsinitiativen vorhanden ist.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung konfigurieren

Formular „Metrikkategorie“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Metrikkategorie“.

Formular „Metrikkategorie“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen.
Typ	[Erforderlich] Metriktyp, für den diese Kategorie verwendet wird. Metriken in dieser Kategorie können verwendet werden, um bewertbare Datensätze für den von Ihnen ausgewählten Typ auszuwerten. Dieses Feld wird schreibgeschützt, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben.
Entscheidungsträger erstellen	Checkbox, das die automatische Erstellung von Entscheidungsträgern für diese Kategorie aktiviert oder deaktiviert. Wenn die Checkbox aktiviert ist, erstellt das System alle zugehörigen Kategorienbenutzer zu allen bewertbaren Datensätzen, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Dies spart die Zeit ein, die für das manuelle Erstellen von Entscheidungsträgern erforderlich wäre. Weitere Informationen finden Sie unter „Entscheidungsträger automatisch erstellen“. Bestehende Entscheidungsträger sind bei Deaktivieren der Checkbox nicht betroffen.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle, die die Datensätze enthält, die mit Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden sollen. Das System füllt dieses Feld automatisch mit derselben Tabelle wie der ausgewählte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkategorie“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Metriktyp. Die Tabelle wird nicht im Feld angezeigt, bis Sie das Formular speichern. Dieses Feld ist abhängig davon, ob ein **Typ** ausgewählt wurde.
Gewichtung	[Erforderlich] Zahlenwert, der die Bedeutung dieser Kategorie im Vergleich zu anderen Kategorien darstellt. Ein höherer Wert zeigt eine größere Bedeutung an. Weitere Informationen finden Sie unter Gewichtungsklassen und Metriken. Der Standardwert ist 10.
Auswertungstyp	Auswertungsmethode für eine Bestätigungskategorie. Dieses Feld erscheint nur, wenn der Metriktyp eine Bestätigung mit **Bestätigungstyp Prozent** ist. In diesem Feld können Sie verschiedene Auswertungstypen für bestimmte Bestätigungskategorien konfigurieren. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: • **Prozent**: Bestätigungspunktzahl als gewichteter Prozentsatz der richtig beantworteten Fragen für ausgewertete Fragen. • **Alles oder nichts**: Alle Antworten auf Fragen des Bestätigungstyps müssen korrekt sein oder die Punktzahl ist für die gesamte Kategorie Null.
Gesamtmetriken	[Schreibgeschützt] Anzahl der dieser Kategorie zugeordneten Metriken.
Filter	Filterbedingungen, die bewertbaren Datensätzen entsprechen müssen, um anhand von Metriken in dieser Kategorie evaluiert zu werden. Der Filter wirkt auf Felder in der ausgewählten Tabelle. Wenn Sie eine Filterbedingung angeben, ordnet das System beim Speichern des Datensatzes automatisch übereinstimmende bewertbare Datensätze der Kategorie zu. Wenn Sie die Filterbedingungen ändern, entfernt das System bei Bedarf Zuordnungen für bewertbare Datensätze und erstellt diese. Das System löscht auch die Entscheidungsträger für bewertbare Datensätze, die es dissoziiert. Das System entfernt bewertbare, von Benutzern erstellte, Datensatzzuordnungen nicht, selbst wenn die bewertbaren Datensätze nicht den Filterbedingungen entsprechen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn ein **Typ** ausgewählt wurde.
Beschreibung	Beschreibende Informationen zu der Kategorie, die in Bewertungsfragebögen angezeigt wird.
Rollen	Nur die Benutzer mit den angegebenen Rollen können die Bewertung für diese Kategorie durchführen. Wenn keine Rolle angegeben ist, können Benutzer mit einer beliebigen Rolle die Bewertung für diese Kategorie durchführen. **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft **Rollen** nicht im Formular angezeigt wird, bitten Sie Ihren Administrator, die Eigenschaft hinzuzufügen.
Details	Textfeld, das einen HTML-Editor enthält. Verwenden Sie dieses Feld, um wichtige Informationen zu dieser Kategorie den Bewertungsempfängern zu präsentieren. Zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkategorie“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	den Details können formatierte Listen, Bilder, Videos oder Links zu externen Websites gehören. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Zugehörige Listen	
Bewertungsmetriken	Alle Metriken, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Es muss mindestens eine Metrik mit der Kategorie verknüpft sein, um Assessments mit der Kategorie verwenden zu können.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Der Kategorie muss mindestens ein bewertbarer Datensatz zugeordnet sein, um Assessments mit der Kategorie zu verwenden. Die zugehörige Liste wird ausgeblendet, wenn die **Bewertungsmethode Bestätigung** ist. **Hinweis:** Kategoriebenutzer werden automatisch basierend auf dem Benutzerfeld generiert, das auf der **Registerkarte** Beurteiler der Bewertung nach der Veröffentlichung der Bewertung angegeben wird.
Benutzer	Alle Benutzer, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Es muss mindestens ein Kategoriebenutzer vorhanden sein, um geplante Bewertungen mit Metriken in dieser Kategorie zu erstellen. Wenn auf der **Registerkarte** Beurteiler der Bewertung ein Benutzerfeld angegeben ist, werden die entsprechenden Benutzer nach der Veröffentlichung der Zuweisung automatisch generiert. Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn für den zugehörigen Metriktyp der Zeitplantyp auf **Geplant** festgelegt ist. Kategoriebenutzer sind nicht Teil des Prozesses On-Demand-Bewertung.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Formular „Bewertungsmetrik“ für eine Kategorie

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Bewertungsmetrik“. Verwenden Sie die Felder, wenn Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie erstellen.

Bewertungsmetrikformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrik
Kategorie	Metrikkategorie, zu der die Metrik gehört. Das System füllt diese Kategorie automatisch auf, wenn Sie eine neue Metrik aus dem Formular „Metrikkategorie“ erstellen. **Hinweis:** Sie können die Kategorie nicht ändern, wenn das Feld **Abhängig von** gesetzt ist oder eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

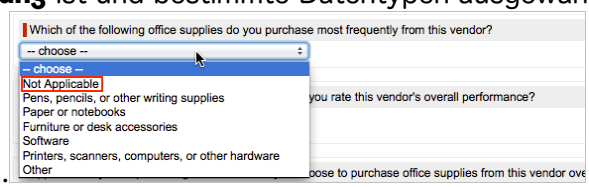
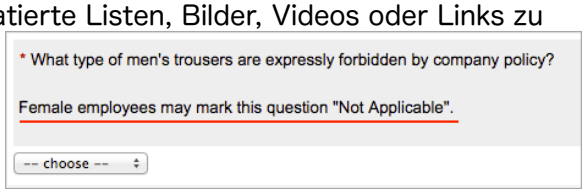
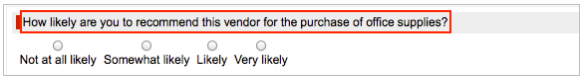
Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Methode	Legt fest, wie die Metrik verwendet wird. • **Assessment**: Nicht geskriptete Metrik. Stellen Sie die Metrik als Frage in einem Bewertungsfragebogen zur Verfügung. Die Methode **Assessment** ist mit allen Datentypen außer **Dauer** kompatibel. • **Skript**: Geskriptete Metrik. Erhält Werte durch Schreiben eines benutzerdefinierten Skripts. Die Methode **Skript** ist mit den Datentypen **Dauer**, **Nummer** und **Prozentsatz** kompatibel. • **Standardantwort aus Feld**: Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie einen **Bewertungsmetriktyp** ausgewählt haben, der eine Tabelle enthält. Die Registerkarte **Allgemeines** fügt zwei Felder hinzu: ○ **Standardantwort**: Wählen Sie die Standardantwort für die Frage aus. Die Liste stammt aus der ausgewählten Tabelle. ○ **Frage stellen**: Gibt an, wann die Frage gestellt werden soll: immer oder nur, wenn die Standardantwort leer ist. • **Standardantwort aus Skript**: Die Registerkarte **Allgemeines** fügt ein Feld hinzu: **Frage stellen**: Gibt an, wann die Frage gestellt werden soll: immer oder nur, wenn das Skript keine Standardantwort enthält. Das Skript wird in der Registerkarte **Feldtyp** definiert. **Hinweis:** Wenn Sie einen **Datentyp** auswählen, der mit der ausgewählten **Methode** nicht kompatibel ist, ändert das System automatisch die **Methode** auf den richtigen Wert.
Gewichtung	Numerischer Wert, der die Bedeutung dieser Metrik im Vergleich zu anderen Metriken in derselben Kategorie darstellt. Standardmäßig beträgt die Gewichtung 10. Vorschläge zur Gewichtung finden Sie unter Gewichtungsmetriken und Metrikkategorien. Dieses Feld ist sichtbar und erforderlich, es sein denn, der **Datentyp** ist **Datum**, **Datum/Zeit** oder **Zeichenfolge**. Diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen.
Reihenfolge	Numerischer Wert, der die Reihenfolge der Metrikfrage in Bewertungsfragebögen in Relation zu anderen Metrikfragen in derselben Kategorie bestimmt. Die Metrik mit dem kleinsten Wert für die Reihenfolge erscheint als erste Frage im Kategoriebereich. Standardmäßig ist die Reihenfolge 100. Weitere Informationen zum Fragebogenlayout finden Sie unter Bewertungsfragebögen ausfüllen. **Hinweis:** Es spielt keine Rolle, welchen Wert für die Reihenfolge Sie für Metriken mit der Skriptmethode verwenden, da sie nicht in Fragebögen angezeigt werden.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Metrik zum Erfassen von Bewertungsergebnissen verwendet wird. Wenn eine nicht skriptgesteuerte Metrik (Bewertungsmethode) inaktiv

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

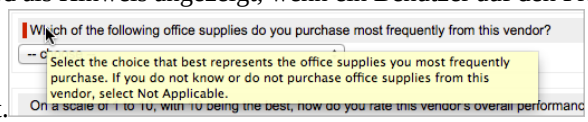
Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	ist, wird die Frage nicht in Bewertungsfragebögen angezeigt, die erstellt wurden, nachdem die Metrik inaktiv wurde. Wenn eine skriptbasierte Metrik (Skriptmethode) inaktiv ist, wird das Skript nicht ausgeführt.
Obligatorisch	Checkbox, die die Metrikfrage für Bewertungsfragebogen obligatorisch (ausgewählt) oder optional (deaktiviert) macht. Benutzer können Fragebögen erst absenden, wenn sie auf alle obligatorischen Fragen, die mit einer roten Feldstatusanzeige angezeigt werden, gültige Antworten geben. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Bewertung**, das Feld **Abhängig von** leer und der Datentyp nicht **Checkbox** ist.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, die bestimmt, ob für diese Metrikfrage in Bewertungsfragebögen eine Antwortoption **Nicht zutreffend** hinzugefügt werden soll. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten, oder eine Frage nicht für einen bestimmten bewertbaren Datensatz gilt. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Bewertung** ist und bestimmte Datentypen ausgewählt wurden. 
Zusätzliche Felder können Sie durch Anpassen des Formulars hinzufügen	
Details	Textfeld, das einen HTML-Editor enthält. Verwenden Sie dieses Feld, um wichtige Details zu dieser Metrik für Bewertungsempfänger anzuzeigen. Zu den Details können formatierte Listen, Bilder, Videos oder Links zu externen Websites gehören. 
Allgemeiner Abschnitt	
Frage	Text, der als Frage in Bewertungsfragebogen verwendet werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht zu beantwortende Frage ein, wie z. B. **Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diesen Lieferanten für den Erwerb von Bürobedarf empfehlen?** 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Informationen zur Metrik und deren Auswertung. Wenn die **Methode Bewertung** ist, nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen. Dieser Text wird als Hinweis angezeigt, wenn ein Benutzer auf den Fragentext im Fragebogen verweist. 
Abhängig von	Diese Einstellung dient dazu, diese Metrik zu einer bedingten Frage zu machen. Wählen Sie eine vorhandene Metrikfrage aus der Liste aus, die die Metriken # **Checkbox**, **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** und **Ja/Nein** der gleichen Kategorie wie diese Metrik anzeigt. Nutzen Sie dann das Feld **Wird angezeigt, wenn**, um die Bedingungen festzulegen, unter denen diese Metrikfrage auf Fragebögen angezeigt wird. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Metriken. Wenn beispielsweise Metrik A von Metrik B abhängt, kann Metrik B nicht von Metrik A abhängen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die Methode „Bewertung“ ist.
Angezeigt wenn	Antwortmöglichkeiten für die Metrikfrage **Kommt drauf an**, die bei Auswahl in Fragebögen diese Metrikfrage anzeigt. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn das Feld **Kommt drauf an** gesetzt ist.
Feldtyp Abschnitt	
Datentyp	[Erforderlich] Format der erwarteten Antwortdaten. Die Funktion des Datentyps hängt von der ausgewählten **Methode** ab. Wenn die Methode **Bewertung** ist, bestimmt der Datentyp, wie Benutzer die entsprechende Frage in Fragebögen beantworten. Wenn die Methode **Skript** ist, bestimmt der Datentyp, wie das System die Bewertungsergebnisse berechnet. **Hinweis:** Wenn eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt, kann der Datentyp nicht geändert werden.
Antworten randomisieren	Checkbox, die festlegt, ob die Antwortmöglichkeiten für diese Metrikfrage in zufälliger Reihenfolge angezeigt werden. Die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten kann die Benutzer beeinflussen, was zu voreingenommenen Ergebnissen führt. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn ein Datentyp ausgewählt ist, für den Metrikdefinitionen erforderlich sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten für bestimmte Fragen können diese Fragen für die antwortende Person verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen. Beispielsweise ist die folgende Frage verwirrend, wenn die Randomisierung aktiviert ist: 
Vorlage	Metrikvorlage, die für die Metrikfrage verwendet werden soll. Eine Metrikvorlage besteht aus vordefinierten Antwortmöglichkeiten. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Vorlage** ist. **Hinweis:** Wenn eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt, kann die Vorlage nicht geändert werden.
Abhängiges Plugin	Plugin, das die im Skript abgefragten Tabellen enthält. Das System führt das Metrikskript nur dann aus, wenn das Plugin aktiv ist. Die standardmäßig verfügbaren Werte sind **Asset Management**, **CMDB**, **Kern**, **Cost Management**, **Procurement** und **Software Asset Management**. Wenn die **Methode Skript** ist, wählen Sie ein Plugin aus. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Skript** ist. **Hinweis:** Ein Administrator muss dem Feld möglicherweise weitere Optionen Definieren einer Option für eine Auswahlliste von Plugins hinzufügen.
Skaladefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte einer guten Bewertung bei den Bewertungsergebnisberechnungen entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn niedrigere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst. Der Standardwert ist **Hoch**. Dieses Feld ist sichtbar und erforderlich, es sein denn der **Datentyp** ist **Datum**, **Datum/Zeit** oder **Zeichenfolge**. Die Ergebnisse für diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen. **Hinweis:** Informationen zum Festlegen der Skalendefinition für Datentypen, für die Sie keinen numerischen Wert festlegen müssen, finden Sie unter Datentypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Min.	Niedrigster numerischer Wert, der als Antwortoption bei Assessments oder als skalierter Wert in einer Skriptmetrik verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und nur erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind. Wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird basierend auf der kleinsten Metrikdefinition **Wert** automatisch festgelegt.
Max.	Höchster numerischer Wert, der als Antwortoption oder skalierter Wert verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und nur erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind. Wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird basierend auf der größten Metrikdefinition **Wert** automatisch festgelegt.
Skript	Skript, das die gewünschten Systeminformationen abruft. Dieses Feld ist sichtbar und nur erforderlich, wenn die **Methode Skript** ist.
Zugehörige Liste	
Assessment-Metrikdefinitionen	Listet alle Metrikdefinitionen auf, die als Antwortmöglichkeiten für Fragen zu Bewertungsfragebögen angezeigt werden. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Metrikdefinition zu erstellen. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder {3}Likert-Skala{3} lautet.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Auslösebedingungsformular für Bewertungen

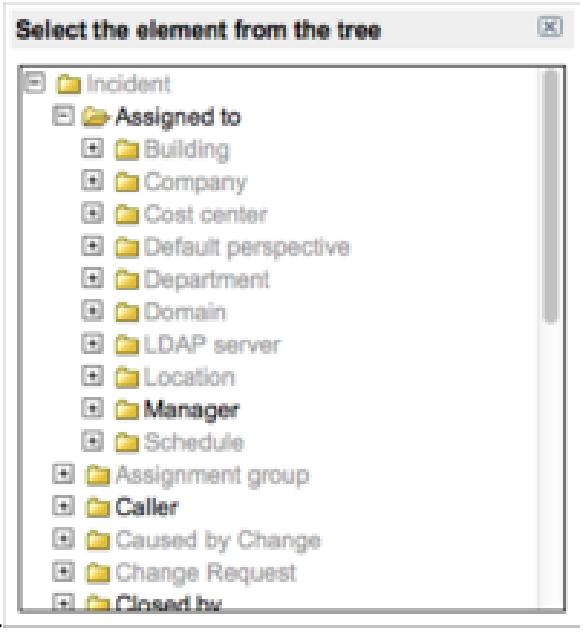
Beschreibung der Feldwerte für das Auslösebedingungsformular für Bewertungen.

Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	[Erforderlich] Metriktyp, für den Bewertungsinstanzen zu generieren sind. Ausgelöste Bewertungen funktionieren nur, wenn der Metriktyp auf den Zeitplantyp **Bei Bedarf** eingestellt ist.
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle, auf die die Auslöserbedingung angewendet werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Die Tabelle muss eine Verbindung zu den bewertbaren Datensätzen für die ausgewählte **Bewertung** haben. Sie möchten beispielsweise eine Anbieterbewertung senden, wenn Incidents geschlossen werden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	die mit den von Ihnen bewerteten Anbietern zusammenhängen. Wählen Sie in diesem Fall die Incident-Tabelle [incident] aus. Stellen Sie nach dem Auswählen einer Tabelle sicher, dass für das **Feld für bewertbaren Datensatz** mindestens eine Option vorhanden ist. Ist dies nicht der Fall, wählen Sie eine andere Tabelle aus.
Benutzerfeld	[Erforderlich] Feld, in dem die Benutzer gespeichert sind, an die die Bewertung gesendet werden soll. Sie können ein beliebiges Feld in der ausgewählten **Tabelle** oder in einer zugehörigen Tabelle verwenden, die auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist. Verwenden Sie die Strukturauswahl, um ein Feld  auszuwählen.
Wiederholungsintervall	Mindestdauer, die vergehen muss, bevor die Auslöserbedingung die Bewertung erneut an denselben Benutzer senden kann. Angenommen, das Wiederholungsintervall ist auf 30 Tage festgelegt. Selbst wenn derselbe Benutzer mehrere Bewertungen von dieser Auslöserbedingung erhalten kann, kann das System dem Benutzer nur alle 30 Tage eine Bewertung senden.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.
Geschäftsregel	[Nur Administrator] Geschäftsregel, die vom System erstellt wird, um die ausgewählte Tabelle zu überwachen. Wenn die Bedingung erfüllt ist, sendet die Geschäftsregel die Bewertung an den richtigen Benutzer. Für diese Geschäftsregel ist keine Konfiguration erforderlich.
Zufällig auslösen	Kontrollkästchen, das bestimmt, ob die Bewertung jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (deaktiviert) ist, oder nur für einen Prozentsatz der Zeit (aktiviert), wie im Feld **Wahrscheinlichkeit (%)** angegeben.
Wahrscheinlichkeit (%)	Wahrscheinlichkeit aus 100, dass die Bewertung jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Bewertung ungefähr 50 % der Zeit, in der die Bewertungsbedingungen erfüllt sind, vorausgesetzt, es gibt keine Einschränkungen für das Wiederholungsintervall. Dieses Feld ist sichtbar und nur erforderlich, wenn die Checkbox **Zufällig auslösen** aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Feld für bewertbaren Datensatz	[Erforderlich] Feld im ausgewählten Feld **Tabelle**, das festlegt, welcher bewertbare Datensatz Gegenstand der Bewertung ist. Es stehen nur entsprechende Referenzfelder in der ausgewählten **Tabelle** zur Auswahl. Wenn keine Optionen im **Feld für bewertbaren Datensatz** verfügbar sind, müssen Sie eine andere **Tabelle** auswählen. Wenn die ausgewählte **Bewertung** Datensätze in der Unternehmenstabelle [core_company] evaluiert und es sich bei der ausgewählten **Tabelle** um „Incident“ handelt, sind die einzigen Optionen für das **Feld für bewertbaren Datensatz** Felder in der Incident-Tabelle, die auf die Unternehmenstabelle verweisen. Beispiel: **Unternehmen** oder, wenn Lieferantenticketerstellung aktiviert ist, **Lieferant**. Wenn Sie **Lieferant** auswählen, sendet die Auslöserbedingung eine Bewertung über den **Lieferanten** für den Incident, vorausgesetzt, es liegt ein bewertbarer Datensatz für das entsprechende Unternehmen vor. Die Bewertung enthält Fragen aus allen mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die ausgewählte **Bewertung** ein für Umfragen verwendeter Metriktyp ist. Siehe Auslöserbedingungen für eine Umfrage.
Zugehöriges Feld 1 – Zugehöriges Feld 4	Feld, das einen Wert enthält, den Sie zu Berichtszwecken speichern möchten. Sie können ein beliebiges Referenzfeld in der ausgewählten **Tabelle** auswählen. Wenn die Auslöserbedingung eine Bewertungsinstanz generiert, speichert das System den Wert aus dem auslösenden Datensatz. Wählen Sie bis zu vier Felder aus. Wenn Sie beispielsweise die Incident-Tabelle auswählen, können Sie **Anrufer** und **Lieferant** als verwandte Felder auswählen. Dies speichert den Anrufer und den Lieferanten, die dem Incident zugeordnet sind, als **Zugehöriger Datensatz 1** und **Zugehöriger Datensatz 2** im Bewertungs-Instanzsatz. Um diese Felder anzuzeigen, konfigurieren Sie das Formular „Bewertungsinstanz“.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung.
Bedingung	[Erforderlich] Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die erfüllt sein müssen, damit die Bewertung gesendet werden kann. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Bewertung senden möchten, erstellen Sie die Bedingung [Status] [ist] [abgeschlossen].

Zugehörige Informationen

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Domain Separation und Bewertungen

Domänentrennung wird für Bewertungen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Bewertungen und Umfragen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Bewertungen und Umfragenwerden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

- Demodaten sind verfügbar für Bewertungen und Umfragen.
- ServiceNow® Vendor Performance bietet einen zusätzlichen Satz von Demodaten für Lieferantenbewertungen.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Speichert alle bewertbaren Datensätze.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Kategorieergebnis [asmt_category_result]	Speichert alle Kategorie-Ergebnisse.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Speichert Zuordnungen zwischen Benutzern und Metrikkategorien, die sie auswerten können. Ein einer Kategorie zugeordneter Benutzer ist ein Kategoriebenutzer.	Speichert Zuordnungen zwischen Benutzern und Umfragen. Ein einer Umfrage zugeordneter Benutzer ist ein Umfragenbenutzer und wird automatisch allen Kategorien der Umfrage zugeordnet.
Assessment-Gruppe	Speichert alle Bewertungsgruppen.	Nur zur Systemnutzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
[asmt_assessment]		
Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Speichert alle Bewertungsinstanzen.	Speichert alle Umfrage-Instanzen.
Assessment-Instanzfrage [asmt_assessment_instance_question]	Speichert alle Bewertungsinstanzfragen, von denen jede eine Frage in einer Bewertungsinstanz darstellt.	Speichert alle Umfrage-Instanzfragen, von denen jede eine Frage in einer Umfrage-Instanz darstellt.
Assessment-Metrik [asmt_metric]	Speichert alle Metriken.	Speichert alle Fragen einer Umfrage.
Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Speichert alle Metrikdefinitionen.	Speichert alle Antwortmöglichkeiten für Umfragen.
Bewertungsmetrikvorlage [asmt_template]	Speichert alle Metrikvorlagen.	Speichert alle Fragenvorlagen.
Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Speichert alle Metriktypen.	Speichert alle Umfragedefinitionen.
Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Speichert Assoziationen zwischen bewertbaren Datensätzen und Kategorienbenutzern. Ein einem bewertbaren Datensatz zugeordneter Kategorienbenutzer ist ein Entscheidungsträger.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Speichert alle Metrik-Vorlagendefinitionen.	Speichert alle Fragen-Vorlagendefinitionen.
Bewertungs-X-Kategoriematrix [asmt_m2m_xcategory_matrix]	Benutzer können Metrikkategorien als X-Achse einer Entscheidungsmatrixangeben.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Bewertungs-Y-Kategoriematrix [asmt_m2m_ycategory_matrix]	Benutzer können Metrikkategorien als Y-Achse einer Entscheidungsmatrix angeben.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Objektdiagramm [asmt_bubble_chart]	Speichert alle Definitionen für ein Objektdiagramm.	Wird nicht für Umfragen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Speichert Assoziationen zwischen bewertbaren Datensätzen und Metrikkategorien.	Nur zur Systemnutzung.
Entscheidungsmatrix [asmt_decision_matrix]	Speichert alle Entscheidungsmatrizen.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Speichert alle Metrikkategorien.	Speichert alle Umfragekategorien.
Metrikergebnis [asmt_metric_result]	Speichert alle Metrikergebnisse.	Speichert alle Umfrageantworten.
Signatur [asmt_signature]	Speichert alle Signaturdatensätze für Assessments und [[Bestätigungen|GRC-Bestätigungen]].	Speichert alle Signaturdatensätze fürUmfragen.
Auslösebedingung [asmt_condition]	Speichert alle Auslösebedingungen für Bewertungen.	Speichert alle Umfrage-Auslösebedingungen.

Eigenschaften

Sie können verschiedene Eigenschaften konfigurieren, um die Darstellung von Bewertungen und Umfragen -Fragebögen anzupassen, die Authentifizierung für Benutzersignaturen zu erfordern, Umfragen in der Ansicht Serviceportal aus E-Mails zu öffnen und die Anzahl der in einem Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigten Elemente zu begrenzen.

Bewertungen und Umfragen installiert die folgenden Eigenschaften. Sie finden diese Eigenschaften, indem Sie zu den folgenden Speicherorten navigieren:

- **Alle** > **Bewertungen** > **Administration** > **Bewertungseigenschaften**
- **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**

Wichtig:
Sie können die Felder css.assessment.question.header.background.color, assessment.caption.background.color und css.assessment.caption.font.color nur anpassen, wenn Next Experience deaktiviert ist.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, können Benutzer einen Link in einer E-Mail verwenden, um eine Umfrage oder Bewertung in Serviceportalzu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja**
com.snc.assessment.signature_authentication	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, ist eine Authentifizierung durch Benutzersignatur erforderlich. Wenn **Ja** ausgewählt ist, erfordert diese Eigenschaft Anmeldeinformationen für eine vollständige Namenssignatur. • Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja** Weitere Informationen zum Arbeiten mit Signaturen finden Sie unter Signaturen.
com.snc.assessment.collekt.stats	Liste der Bewertungen, für die Statistiken zu „Zuletzt gesendet“ und „Abgeschlossen“ in einer Tabelle „asmt_assessment_stat“ erfasst werden müssen. Kommagetrennte Liste der zulässigen Bewertungsmetrik-Typ-Sys-IDs.
css.assessment.question.header.background.color	Hintergrundfarbe der Fragekopfzeilen auf Bewertungs- und Umfragefragebögen. • Typ: **Farbe** • Standardwert: **#767676**
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	Zeigt einen Fortschrittsbalken auf den Umfrageseiten in Serviceportalan oder blendet ihn aus. • Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja** **Hinweis:** Wenn die Einstellung Paginierung auf **Keine**festgelegt ist, wird die Umfrage auf einer einzelnen Seite angezeigt, und es wird kein Fortschrittsbalken angezeigt.
show_lang_picker_for_publicsurveys	Aktivieren oder deaktivieren Sie, ob die Sprachauswahl angezeigt werden soll, wenn eine öffentliche Umfrage durchgeführt wird. • Typ: **Ja** oder **Nein** • Standardwert: **Ja**
css.assessment.caption.background.color	Legt die Hintergrundfarbe der Beschriftung auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Farbe • Standardwert: **#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	Die maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **1000**
css.assessment.caption.font.color	Legt die Textfarbe des Beschriftungstextes auf Assessment- und Umfragefragebögen fest. • Typ: Farbe • Standardwert: **#fffff**

Weitere Informationen zum Anpassen der Darstellung einer Umfrage finden Sie unter Das Erscheinungsbild einer Umfrage anpassen.

Benutzerrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Assessment-Administrator [assessment_admin]	Kann die Assessments-Anwendung verwalten. Kann auf alle Module der Assessments-Anwendung zugreifen. **Hinweis:** Die Rolle „assessment_admin“ ist in der Rolle „itil_admin“ enthalten. Diese Rolle ist auch in der Rolle „survey_admin“ enthalten.	Keine

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
AssessmentUtils	Kerncode für die Assessment-Funktion.
AssessmentUtilsAJAX	AJAX-basierter Code zum Anzeigen von Bewertungslistendaten.
MigrateSurveyToAssessment	Code für die Migration von Legacy-Umfragen zu Bewertungsumfragen.
RatingUtilsAJAX	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
SurveyUtils	Kerncode für die Umfragefunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Client-Skripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Auswahlliste für das Feld für den bewertbaren Datensatz berechnen	Auslösebedingung [asmt_condition]	Beschränkt die Auswahlmöglichkeiten im Feld „Bewertbarer Datensatz“ auf die Auswahlmöglichkeiten, die mit der ausgewählten Bewertung kompatibel sind.
Den Zeitplan der Umfrage prüfen	Auslösebedingung [asmt_condition]	Überprüft den Planungszeitraum der ausgewählten Umfragedefinition. Wenn der Planungszeitraum auf „Nur einmal“ festgelegt ist, zeigt dieses Client-Skript eine Warnmeldung an, dass jeder Benutzer die ausgewählte Umfrage nur einmal durchführen kann.
display_when löschen, wenn sich die Abhängigkeit geändert hat.	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt das Feld **Anzeigen wenn** an, wenn das Feld **Abhängig von** festgelegt wird. Löscht den Wert im Feld **Anzeigen wenn**, wenn sich das Feld **Abhängig von** ändert und die Optionen geändert werden müssen.
Typ für Umfragen bedingt festlegen	Gruppe [sys_user_group]	Legt den Typ der Benutzergruppe auf Umfrage fest, wenn Sie eine neue Gruppe aus dem Benutzergruppenmodul erstellen.
Datentyp – Auswahl für Umfragen ausblenden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass nur Datentypoptionen verfügbar sind, die für Umfragen gültig sind.
Datentyp – nicht zutreffende anzeigen/ausblenden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Blendet das Feld **Nicht zutreffend** aus und legt seinen Wert auf „ **false** “ fest, wenn die **Metrikmethode**„Bewertung“ und der Datentyp „ **Prozentsatz**“, „Kontrollkästchen“, „ **Datum**“, „ **Datum/Uhrzeit**“, „ **Nummer**“ oder „ **Zeichenfolge**“ ist.
Der Datentyp ist für Umfragen standardmäßig „Zeichenfolge“.	Bewertungsmetrik [asmt_metric]	Legt den Standardwert für das Feld **„Datentyp“** im Formular „ **Umfragefrage** “ auf Zeichenfolge fest.
Min/Max abrufen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Aktualisiert die Felder **Min**. und **Max**., um die kleinsten und größten Metrikvorlagendefinitionen abzugleichen, wenn ein Bewertungsadministrator den Vorlagenwert auswählt oder ändert.
Feld für bewertbaren Datensatz ausblenden	Auslösebedingung [asmt_condition]	Blendet das Feld **„Bewertbarer Datensatz“** aus, es sei denn, die Bewertungsmethode des im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
		Feld „Bewertung“ ausgewählten **Metriktyps** ist „ **Bewertung**“.
Auslöser-ID der Umfrageinstanz ausblenden, wenn leer	Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance]	Blendet das Feld **Auslöser-ID** aus und macht es schreibgeschützt, es sei denn, es enthält einen Wert.
Benutzerlisten ausblenden	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Blendet die zugehörige Liste „ **Kategoriebenutzer** “ aus, wenn der Zeitplantyp des zugeordneten Metriktyps **On demand**ist.
Benutzerbezogene Listen ausblenden	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Blendet die zugehörige Liste Benutzer aus, wenn der zugeordnete Metrikzeitplantyp **Bei Bedarf** und die **Auswertungsmethode** nicht **Umfrage**ist.
Wert oder Zeichenfolgenwert ausblenden	Assessment-Instanzfrage [asmt_assessment_instance_question]	Blendet das Feld **Wert** aus und zeigt das Feld **Zeichenfolgenwert an**, wenn der zugeordnete Metrikdatentyp **Datum**, **Datum/Uhrzeit**oder **Zeichenfolge**ist. Macht das Gegenteil, wenn der Datentyp irgendetwas oder sonst ist.
Warnung bei Deaktivieren von Live-Feeds	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Zeigt eine Warnmeldung an, wenn ein Bewertungsadministrator das Kontrollkästchen **Live-Feed** deaktiviert.
Methode – Nicht zutreffend anzeigen/ ausblenden	Bewertungsmetrik [asmt_metric]	Blendet die Felder „ **Obligatorisch** “ und **„Nicht zutreffend zulassen** “ aus und legt beide Werte auf „ **falsch** “ fest, wenn die Metrikmethode „Skript“ ist. Zeigt das Feld „ **Obligatorisch** “ an, wenn die Metrikmethode „Bewertung“ ist. Zeigt das Feld **Nicht zutreffend zulassen** an, wenn die Methode „Bewertung“ ist, außer wenn der Datentyp „ **Prozentsatz**“, **„Kontrollkästchen“**, „ **Datum**“, „ **Datum/Uhrzeit**“, „ **Nummer**“ oder „ **Zeichenfolge**“ ist.
Min-/Max-Steuerung	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Macht die Felder **Min**. und **Max**. obligatorisch, außer wenn der Datentyp **Vorlage**ist.
Min/Max schreibgeschützt	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Macht die Felder **Min**. und **Max**. schreibgeschützt, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala**ist.
Gruppen auffüllen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Werte für das Feld **Filter** mit Feldern aus der ausgewählten Metriktyptabelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Schreibgeschützter Typ	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Macht das Feld **Typ** schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält.
Die Filterspalten der Entscheidungsmatrix neu laden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für den **Standardmatrixfilter** entsprechend aus, wenn sich der Wert des **Filterfelds** ändert.
Die Standardfilter neu laden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für den **Standardfilter** entsprechend aus, wenn sich der Wert für **Alle Filter anzeigen** ändert.
Skalierungsfaktor einstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
Tabellenfeld einstellen	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Legt den Wert der Kategorietabelle auf den Metriktyp fest.
Eine regelmäßige Aufgabe ein- und ausblenden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Blendet das Feld „ **Geplante Aufgabe** “ aus, wenn der Zeitplantyp „ **On demand** “ ist, und zeigt das Feld „ **Geplante Aufgabe** “ an, wenn der Zeitplantyp „ **Geplant**“ ist.
Umfrageansicht der regelmäßige Aufgabe ein- und ausblenden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Zeigt das Feld **Geplante Aufgabe** im Formular „Umfragedefinition“ an, wenn der Zeitplanzeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich**oder **Jährlich**ist.
Metrikdefinitionen umschalten (laden)	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt die zugehörige Liste „Bewertungsmetrikdefinitionen“ an, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala**ist.
Metrikdefinitionen umschalten (aktualisieren)	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt die zugehörige Liste „Bewertungsmetrikdefinitionen“ an, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala**ist. Legt das Feld **Methode** auf den entsprechenden Wert fest, wenn der Datentyp nur mit einer Methode kompatibel ist.
Minimale und maximale Standardwerte aktualisieren	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt basierend auf dem Datentyp angemessene Standardwerte für die Felder **Min**. und **Max**. fest.
Wahrscheinlichkeit validieren	Auslösebedingung der Umfrage [asmt_condition]	Stellt sicher, dass der Wert für **Wahrscheinlichkeit (%)** eine ganze Zahl zwischen **1** und **100**ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Max. überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Überprüft, ob der Höchstwert größer als der **Mindestwert** und größer oder gleich null ist, wenn die **Metrikmethode** „Bewertung“ ist.
Min. überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Überprüft, ob der Min.-Wert kleiner als der **Max.** -Wert und größer oder gleich null ist, wenn die **Metrikmethode** „Assessment“ ist.
Wert überprüfen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Überprüft, ob der Wert größer oder gleich Null ist.
Wert überprüfen	Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Überprüft, ob der Wert größer oder gleich Null ist.

Business Rules

Business Rules für Assessments

Name	Tabelle	Beschreibung
Bewertbarer Typ für Domänenübereinstimmungen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Stellt sicher, dass sich alle neuen bewertbaren Datensätze in derselben Domäne befinden wie der Metriktyp. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Weist neue Kategoriebenutzer automatisch als Stakeholder für bewertbare Datensätze zu, wenn für die zugeordnete Kategorie die Option **Stakeholder erstellen** ausgewählt ist.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Erstellt automatisch Entscheidungsträger aus allen Kategorienbenutzern einer Kategorie für neue bewertbare Datensätze, wenn: • Die Option **Stakeholder erstellen** ist für die Metrikkategorie ausgewählt. • Die gleiche Metrikkategorie ist dem neuen bewertbaren Datensatz zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Weist alle Kategoriebenutzer einer Kategorie als Stakeholder für jeden bewertbaren Datensatz zu, der der Kategorie zugeordnet ist, wenn die Option **Stakeholder erstellen** für die Kategorie ausgewählt ist.
Das maximale Gewicht der Kategorie berechnen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Berechnet die Summe aller Metrikgewichte in einer Kategorie.
Benachrichtigungs-Workflow abbrechen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Bricht den Workflow ab, der Bewertungs-E-Mail-Benachrichtigungen generiert, wenn eine Bewertungsinstanz gelöscht wird, oder ändert den Status in **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen**.
Kategoriedomäne entspricht Typ	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Stellt sicher, dass sich alle neuen Kategorien in derselben Domäne befinden wie der Metriktyp. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Live Feed-Gruppen überprüfen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Wählt die Option **Live-Feed** aus, wenn dem Quelldatensatz eine Live-Feed-Gruppe zugeordnet ist. Wenn die Option **Live-Feed** ausgewählt ist und dem Quelldatensatz keine Live-Feed-Gruppe zugeordnet ist, deaktiviert diese Business Rule das Kontrollkästchen.
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Objektdiagramm [asmt_bubble_chart]	Stellt sicher, dass es nur ein Standardblasendiagramm für einen Metriktyp gibt.
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Entscheidungsmatrix [asmt_decision_matrix]	Stellt sicher, dass es nur eine Standard-Entscheidungsmatrix für einen Metriktyp gibt.
Ist-Ergebnisse erstellen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Erzeugt aus den Benutzerantworten Bewertungs- und Kategorieergebnisse, wenn ein Benutzer eine Bewertung abschließt.
Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Generiert die folgenden Business Rules, wenn ein Assessment-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Administrator einen Metriktyp erstellt oder aktualisiert: • Business Rule, die als automatische Business Rule für Assessments bezeichnet wird, überwacht die für den Metriktyp ausgewählte Tabelle. Wenn ein Datensatz hinzufügt wird, der die Bedingungen des Metriktyps erfüllt, erzeugt diese Business Rule einen bewertbaren Datensatz. Wenn die Tabelle oder Bedingungen des Metriktyps geändert werden, aktualisiert die Business Rule „Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen“ das automatisierte Business-Rule-Skript, um die Änderungen zu berücksichtigen. • Business Rule, die als automatisierte Löschregel für Assessments bezeichnet wird, verhindert, dass Benutzer einen Datensatz in der Tabelle des Metriktyps löschen, wenn der Datensatz Metrik- oder Kategorieergebnissen zugeordnet ist. Wenn der Datensatz über keine zugehörigen Ergebnisse verfügt und von einem Benutzer gelöscht wird, löscht diese Business Rule alle zugehörigen steuerbaren Datensätze. Die Business Rule „Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen“ generiert automatisierte Business Rules nur für Metriktypen, für die als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Bewertungsmethode „Assessment“ festgelegt ist.
Eine regelmäßige Aufgabe erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Assessments: Erzeugt eine regelmäßige Aufgabe für die Erstellung von Assessment-Komponenten, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist: • Jemand erstellt einen neuen Metriktyp, dessen Zeitplantyp auf **Geplant**festgelegt ist. • Der Zeitplantyp ändert sich von **Bei Bedarf** in **Geplant**. Umfragen: Erzeugt eine regelmäßige Aufgabe für die Erstellung von Umfragekomponenten, wenn der Zeitplan für eine Umfragedefinition auf „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ oder „Jährlich“ festgelegt ist.
Umfragedatensätze erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Erzeugt verschiedene Datensätze und füllt bestimmte Felder in diesen Datensätzen auf, wenn eine neue Umfragedefinition erstellt wird. Hierbei handelt es sich um einen Metriktyp, bei dem die Auswertungsmethode „Umfrage“ festgelegt ist. Insbesondere generiert diese Business Rule eine Umfragekategorie und einen bewertbaren Datensatz, die beide der Umfragedefinition zugeordnet sind.
Eine UI Action für eine Remote-Tabelle erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
decision_matrix_axis	Global [global]	Beschränkt verfügbare Kategorien für X- und Y-Achsen auf diejenigen, die zum Typ gehören, wenn ein Metriktyp im Formular „Entscheidungsmatrix“ angegeben ist.
Live-Feedgruppe löschen	Bewertbarer Datensatz	Löscht die Live Feed-Gruppe des bewertbaren Datensatzes (sofern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
	[asmt_assessable_record]	vorhanden), wenn ein Assessment-Administrator einen bewertbaren Datensatz löscht.
Verwandte Benutzer löschen	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Löscht alle Entscheidungsträger für den bewertbaren Datensatz und die Kategorie, wenn ein Assessment-Administrator eine Kategorie von einem bewertbaren Datensatz trennt.
Ändern einer Kategorie nicht zulassen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert, dass das Feld „ **Kategorie** “ geändert wird, wenn bedingte Frageabhängigkeiten im Zusammenhang mit dem aktuellen Datensatz vorhanden sind.
Ändern eines Datentyps nicht zulassen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert, dass die Felder „ **Datentyp“** und „ **Vorlage** “ geändert werden, wenn bedingte Fragen vorhanden sind, die vom aktuellen Datensatz abhängen.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt den Typ einer Metrik auf den Typ der zugeordneten Kategorie fest.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Stellt sicher, dass Benutzer einen Stakeholder nur aus einem Kategoriebenutzer und einem bewertbaren Datensatz desselben Typs erstellen können.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Verhindert, dass Benutzer Kategorien eines Typs einem bewertbaren Datensatz eines anderen Typs zuordnen.
Filter auswerten	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Führt folgende Schritte aus, nachdem das System einen neuen bewertbaren Datensatz erstellt hat: • Überprüft alle Filterbedingungen für Kategorien im Typ. • Ordnet den neuen bewertbaren Datensatz automatisch allen Kategorien zu, für die die Kategoriefilterbedingungen erfüllt werden.
Bewertungsauslösebedingung generieren	Auslösebedingung [asmt_condition]	Generiert eine Geschäftsregel, die die Auslöserbedingung für Umfragen oder Bewertungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		zum Senden von Umfragen oder Bewertungen verwendet.
getStakeholders	Global [global]	Stellt sicher, dass nur Kategorienbenutzer für Kategorien, die mit dem bewertbaren Datensatz verknüpft sind, im Formular „Bewertbarer Datensatz“ verfügbar sind, wenn Benutzer die zugehörige Liste „Kategorienbenutzer“ bearbeiten.
Bewertbare Datensätze und Kategorien verknüpfen	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Legt diese ausgeblendeten Felder für eine neu erstellte Umfragekategorie wie folgt fest: • Tabelle: Assessment-Metriktyp [asmt_metric_type] • Filter: <sys_id der Umfragedefinition, der die neue Umfragekategorie zugeordnet ist>
Live Feed-Gruppe	Auswertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Erstellt eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz, falls keine vorhanden ist, wenn der Datensatz mit ausgewählter **Live-Feed** -Option gespeichert wird. Wenn die Checkbox deaktiviert und der Datensatz gespeichert ist, wird eine vorhandene Live Feed-Gruppe von dieser Business Rule gelöscht.
Metrikdomain stimmt mit der Kategorie überein	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass sich alle neuen Metriken in derselben Domäne befinden wie die Kategorie, zu der sie gehören. Diese Regel ist eine spezielle Anforderung der Bewertungsdomänentrennung, dass sich alle Datensätze in derselben Domäne befinden müssen.
Assessment-Benutzer benachrichtigen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Startet einen Workflow, der eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Benutzer sendet, wenn eine Bewertungsinstanz in den Status „ **Bereit** “ wechselt oder sich der Benutzer, dem sie zugewiesen ist, ändert. Der Workflow generiert zu einem späteren Zeitpunkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		weitere Assessment-E-Mail-Benachrichtigungen.
Rekursive Abhängigkeiten vermeiden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert, dass das Feld „Abhängig von“ so festgelegt wird, dass eine rekursive bedingte **Frageabhängigkeit** erstellt wird.
Umfrage veröffentlichen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Generiert Umfrageinstanzen und weist sie den zugeordneten Umfragebenutzern zu, wenn sich der Status der Umfragedefinition von **Entwurf** in **Veröffentlicht**ändert.
Automatisches Erstellen von Business Rules entfernen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Löscht die automatisch erstellte Business Rule für einen Metriktyp, wenn ein Assessment-Administrator diesen Metriktyp löscht.
Entfernen Sie UI-Aktionen für die automatische Erstellung	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
Automatisch erstellte Business Rule entfernen	Auslösebedingung der Umfrage [asmt_condition]	Löscht die automatisch erstellte Business Rule, wenn die Auslösebedingung der Umfrage gelöscht wird.
Regelmäßige Aufgabe entfernen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Assessments: Löscht die regelmäßige Aufgabe für einen Metriktyp, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist: • Der Metriktyp wird gelöscht. • Jemand ändert den Zeitplantyp von **Geplant** in **Bei Bedarf**. Umfragen: Löscht die regelmäßige Aufgabe für eine Umfragedefinition, wenn der Zeitplan auf „Nur einmal“ oder „Keine Beschränkung“ festgelegt ist.
Min/Max für Metrik zurücksetzen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Aktualisiert die **Min.-** und **Max.** -Felder für Metriken und Umfragefragen basierend auf dem Metrikdefinitionswert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Die Domäne für M2M Kat. bewertbare Datens. festlegen	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Stellt sicher, dass bewertbare Datensätze nur Kategorien in derselben Domäne zugeordnet werden. Diese Regel ist eine spezielle Anforderung der Bewertungsdomänentrennung, dass sich alle Datensätze in derselben Domäne befinden müssen.
Die Domäne für M2M-Kategorie-Benutzer festlegen	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Stellt sicher, dass Benutzer nur mit Kategorien in derselben Domäne verknüpft sind. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Eine Domain für M2M-Entscheidungsträger festlegen	Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Stellt sicher, dass bewertbare Datensätze nur mit Kategorienbenutzern in derselben Domäne verknüpft sind. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Scratchpad-Felder festlegen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Zwischenspeicherung von Feldwerten zur Verwendung durch andere Skripts, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ ausgeführt werden.
Ansichtstyp speichern	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Stellt sicher, dass Benutzer im Feld **Typ** nur Metriktypen auswählen können, die für Bewertungen verwendet werden.
Benutzer der Kategorieumfrage synchronisieren	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Stellt sicher, dass dieselben Benutzer allen Kategorien einer Umfrage zugeordnet sind.
Umfragebenutzer und Entscheidungsträger synchronisieren.	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Fügt alle mit den vorhandenen Kategorien einer Umfrage verknüpften Benutzer zu jeder neu erstellten Kategorie für diese Umfrage hinzu.
Kategoriezähler aktualisieren	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Aktualisiert den Wert im Feld **Gesamtmetriken** im Formular „Metrikkategorie“, wenn Metriken der Kategorie hinzugefügt und aus ihr gelöscht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Die Datensätze, die dem Filter entsprechen, aktualisieren	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Führt diese Aufgaben automatisch aus, wenn ein Bewertungsadministrator das Feld **Filter** bearbeitet: • Ordnet die Kategorie bewertbaren Datensätzen zu, die die Filterbedingungen erfüllen. • Trennt die Kategorie von bewertbaren Datensätzen, die die Filterbedingungen nicht erfüllen. Die zugehörige Liste der bewertbaren Datensätze spiegelt diese Änderungen wider, wenn der Datensatz gespeichert wird.
Die regelmäßige Aufgabe nach Zeitplanänderung aktualisieren	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Aktualisiert die regelmäßige Aufgabe für die Umfrageerstellung, um Änderungen des Zeitplanzeitraums anzuzeigen.
Validierung obligatorisch und nicht zutreffend	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt die Felder „ **Obligatorisch** “ und **„Nicht zutreffend zulassen** “ auf „ **falsch** “ fest, wenn die Metrikmethode „Skript“ ist. Wenn der Metrikdatentyp Prozentsatz ist, legt die Geschäftsregel das Feld **Nicht zutreffend zulassen** auf **false fest**.
Min/max überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass Min größer oder gleich Null und kleiner als Max ist. Legt Min. auf 0 und Max. auf 1 fest, wenn der Datentyp **Checkbox** oder **Ja/Nein**ist.
Wert überprüfen	Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Stellt sicher, dass der Wert der Metrikvorlagendefinition wie folgt ist: • Größer oder gleich Null. • Unterschiedlich zum Wert für alle anderen mit der Vorlage verknüpften Metrikvorlagendefinitionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Wert überprüfen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Stellt sicher, dass Benutzer nur eine Metrikdefinition eingeben können. Wert größer als oder gleich Null. Stellt sicher, dass sich der Wert der Metrikdefinition vom Wert für alle anderen Metrikdefinitionen unterscheidet, die sich auf die Metrik beziehen.

Schnellstarttests für Bewertungen und Umfragen

Überprüfen Sie, ob Bewertungen und Umfragen immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Bewertungen und Umfragen-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Automated Test Framework“ für Umfragen (com.glide.automated_testing_impl. Survey). Survey).

Hinweis:
Im Release Washington DC wurden alle Schaltflächen auf den Bewertungen- oder Umfragekarten entfernt. Um die Tests Automated Test Framework erfolgreich auszuführen, muss der Schritt Auf **die Schaltfläche** „An Umfrage teilnehmen“ für alle Tests mit diesem Schritt durch **Klicken auf die Karte „Umfrage** “ ersetzt werden.

Test-Suite für Umfrage

Name	Beschreibung	Release-Version
Umfrage: Plattformbasierter Standardtest	Erstellt eine Umfrage mit den UI-Aktionen der Plattform.	Madrid
Umfrage: Plattformtest für dynamische Validierung	Validiert eine Umfrage dynamisch.	Madrid
Umfrage: Klonaktion	Klont eine Umfrage und validiert die Datensätze der ursprünglichen Umfrage und der geklonten Umfrage.	New York
Umfrage: Fragenpool-Flow	Verifiziert die Hinzufügung eines Fragenpools zu einer Umfrage.	New York
Umfrage: Workflow für Umfrageersteller	Der Umfrageersteller kann eine Umfrage erstellen und dem Benutzer zuweisen, der die Umfrage durchführen und einreichen kann.	New York
Bewertung: Bewertung dem Gutachter zuweisen	Weist einem Gutachter eine Bewertung zu und verifiziert, dass die Instanz für den Gutachter erstellt wurde.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Umfrage (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Release-Version
Bewertung: Bewertung als Umfrageersteller erstellen	Erstellt eine Zuweisung als Umfrageersteller.	Orlando
Bewertung: Unterstützung für Skalen und Vorlagen	Erstellt und veröffentlicht die Bewertung und weist sie zu. Anschließend wird die Bewertung vorgenommen.	Rome
Bewertung: Standard-Test-Flow	Verifiziert den Standard-Flow einer Bewertung.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Quiz

Quiz sind Fragebögen, die Sie einem oder mehreren Benutzern zuweisen können, um deren Wissen zu einem beliebigen Thema zu bewerten. Die Quizfunktionalität baut auf der Assessment Engine auf und bietet viele der gleichen Funktionen wie Assessments und Umfragen.

Jede Frage wird bewertet, und die Gesamtbewertung gibt den Prozentsatz der Fragen an, die der Benutzer richtig beantwortet hat. Ein Quiz kann Kategorien von Fragen enthalten, die nur einigen Benutzern zugewiesen werden. Sie können einzelnen Fragen oder Kategorien von Fragen Gewichtungswerte zuweisen, die sie deren Bedeutung bei der Berechnung der Gesamtbewertung erhöhen oder reduzieren. Quiz müssen von einem Systemadministrator aktiviert werden.

- Ein Administrator kann ein Quiz für beliebige Zwecke erstellen und es einem einzelnen Benutzer oder mehreren Benutzern zuweisen.
- Ein Quiz kann eine oder mehrere Fragenkategorien enthalten. Jede Kategorie kann Benutzern zugewiesen werden, die nur die Fragen in dieser Kategorie beantworten.
- Das System kann E-Mail-Benachrichtigungen an diese Benutzer senden:
  - *Empfänger*: Der Empfänger kann eine Benachrichtigung über ein zugewiesenes Quiz, ein Quiz mit einer zulässigen Dauer von 50 % und ein überfälliges Quiz erhalten.
  - *Manager des Empfängers*: Der Manager des Empfängers kann eine Benachrichtigung erhalten, wenn ein Quiz überfällig ist.
  - *Quizmanager*: Der Quizmanager kann Benachrichtigungen über ein überfälliges Quiz erhalten, das ihm zugewiesen ist.
- Quiz können Fragen enthalten, die bewertet oder nicht bewertet werden. Nicht bewertete Fragen bewerten Meinungen oder beziehen sich auf Datumsangaben und werden nicht in die Endnote einbezogen. Die bewerteten Fragen geben die richtigen Antworten an und werden entweder mit 0 % oder 100 % bewertet. Sie können eine gewichtete Skala auf bewertete Fragen anwenden, um deren relative Wichtigkeit festzustellen. Sie können Fragen mit diesen Datentypen als bewertete Fragen festlegen:
  - Checkbox
  - Auswahl
  - Dauer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Likert-Skala
- Numerische Skala
- Vorlage
- Ja/Nein

- Ein Quiz kann von der Antwort auf eine Frage mit Punkten abhängig sein. Sie können beispielsweise eine abhängige Frage erstellen, in der zusätzliche Informationen angefordert werden, die nur angezeigt werden, wenn ein Empfänger mit *Nein* auf eine bestimmte Frage antwortet.

Wichtige Begriffe

Die Quizanwendung umfasst mehrere Begriffe.

In der Quizanwendung verwendete Begriffe

Quiz	Ein Quiz enthält Informationen wie Dauer, Status und Benachrichtigungssteuerungen und listet die vorhandenen Kategorien auf. Textfelder im Quizformular ermöglichen einem Administrator das Erstellen von einführenden Inhalten und Endnotizen, die dem Empfänger angezeigt werden.
Kategorien	Eine Quizkategorie repräsentiert ein Thema für Quizfragen. Jede Kategorie enthält eine oder mehrere Fragen und benennt die Empfänger der Fragen in dieser Kategorie. Standardmäßig erstellt das System eine Kategorie mit demselben Namen wie das Quiz. Sie können bei Bedarf weitere Kategorien erstellen. Kategorien können höher oder niedriger gewichtet werden, um die Wichtigkeit dieser Kategorie für die Gesamtbewertung zu bestimmen.
Fragen	Eine Quizfrage ist eine Frage, die für eine Kategorie konfiguriert und nur an die Benutzer dieser Kategorie gesendet wird. Fragen haben eine Vielzahl von Datentypen und können individuell höher oder niedriger gewichtet werden. Fragen können bewertet oder nicht bewertet werden.
Kategoriebenutzer	Ein Kategoriebenutzer ist der Empfänger von Fragen für eine bestimmte Kategorie. Sie können verschiedene Benutzer auswählen, um die Fragen für jede Kategorie zu beantworten.
Vorlagen	Eine Vorlage ist ein Fragendatentyp, der wiederverwendbare Bewertungsskalen für Antworten auf Fragen bereitstellt. Beispielsweise enthält die Antwortvorlage mit dem Namen „Zufriedenheit“ eine Zufriedenheitsskala, die von „Sehr zufrieden“ bis „Sehr unzufrieden“ reicht.

Quizrollen

Die Quiz-Anwendung verwendet diese Rollen. Für die Teilnahme an einem Quiz, das Ihnen zugeordnet sind, ist keine Rolle erforderlich.

Quizrollen

Rollentitel [Name]	Rollenbeschreibung
Assessment-Administrator [assessment_admin]	Kann die Assessment-Anwendung und alle Quizdatensätze verwalten. Kann auf alle Module der Assessments-Anwendung zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quizrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Rollenbeschreibung
	Hinweis: Die Rolle itil_admin und die Rolle survey_admin enthalten die Rolle assessment_admin
Administrator [admin]	Kann auf alle Aspekte des Assessment- und Umfrageprozesses zugreifen. Nur Administratoren können Umfragebenachrichtigungen ändern, Umfragemodule erstellen und Umfragen importieren.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Verwenden von Quiz

Sie können Quiz verwenden.

Quiz einrichten und verwalten

Einrichten und Verwalten von Quizen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie wiederverwendbare Fragenvorlagen für Quizfragen.
2. Erstellen Sie das Quiz mit dem Quiz Designer oder mit Formularen, auf die Sie über das Navigationsmenü zugreifen.

   Der Quizdatensatz enthält Details wie Dauer, Benachrichtigungseinstellungen, Einführung in den Fragebogen und Endnotizen, die den Empfängern angezeigt werden.
3. Bearbeiten Sie die Standardkategorie oder erstellen Sie nach Bedarf weitere Kategorien.
   Das System erstellt eine Kategorie mit demselben Namen wie das Quiz.
4. Definieren Sie Benutzer für jede Kategorie.

   Dies sind die Empfänger, die die Fragen in einer Kategorie beantworten. Sie können für jede Kategorie unterschiedliche Benutzer definieren.
5. Erstellen Sie die Fragen für jede Kategorie.
6. Erstellen Sie die Antworten für jede Frage und bestimmen Sie, ob die Fragen bewertet werden.

   Sie können eindeutige Antworten erstellen oder vorkonfigurierte Antworten aus einer Vorlage auswählen.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen und verteilen Sie das Quiz. Sie können das Quiz an einen einzelnen Benutzer oder an alle Benutzer in jeder Kategorie senden.

Überprüfen Sie die Ergebnisse der eingereichten Quiz in Berichten und Bewertungslisten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Metrikvorlagen

Datentypen für Quiz

Sie müssen für jede Quizfrage einen Datentyp auswählen. Verschiedene Datentypen helfen Ihnen, verschiedene Arten von Daten zu erfassen und zu analysieren.

Verfügbare Datentypen

Datentyp	Beschreibung
Anhang	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.
Boolean	Frage mit einer Checkbox oder einer **Ja/Nein**-Liste für Benutzerantworten.
Auswahl	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition für **Auswahlmöglichkeiten** im Thema Quizfragen erstellen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Datum	Datumsfeld.
Datum/ Uhrzeit	Zeit- und Datumsfeld.
Nummer	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.
Prozentsatz	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.
Skala	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Bildskalierung	Vordefinierter Satz von Bildern. Es werden fünf Emojis ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden) bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Numerische Skala	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Zeichenfolge	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld.
Vorlage	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Für Details siehe Eine Vorlagenfrage konfigurieren. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Referenz	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer.

Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Den Quizdesigner aktivieren

Administratoren können das Quiz-Designer-Plugin aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zeigen Sie Quizberichte an

Verwenden Sie das Dashboard „Quizübersicht“, um verschiedene Berichte zu Daten anzuzeigen, z. B. „Quiz nach Status“, „Fragen nach Datentyp“ und „Anzahl der richtigen Antworten“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Dashboard „Quizübersicht“ anzeigen, um die Ansicht zu aktualisieren und neue Widgets hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

   Das Dashboard „Quizübersicht“ zeigt die folgenden Berichte an.

Berichte im Dashboard „Quizübersicht“

Bericht	Tabelle
Quiz nach Status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Gesamtanzahl der Fragen nach Quiz	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Fragen nach Datentyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Richtige Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der richtigen Antworten	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Falsche Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der falschen Antworten	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quizdesigner

Der Quiz Designer bietet eine einzige Schnittstelle, über die Benutzer mit der Rolle assessment_admin Quiz erstellen, bearbeiten und verteilen können.

Kann auch verwendet werden, um vorhandene Quiz zu bearbeiten und Bewertungsparameter zu ändern.

Alternativ können Sie die Module der Assessment Engine verwenden, um die Datensätze zu erstellen und zu bearbeiten, aus denen ein Quiz besteht. Alle Quizdatensätze werden in Bewertungstabellen gespeichert und in Quizansichten dieser Tabellen angezeigt. Details finden Sie unter Quiz mit Formularen erstellen.

Tools im Quiz Designer

Der Quizdesigner enthält ein Design-Canvas, einen Header und viele Steuerungen, mit denen Sie Quiz erstellen können.

Um den Quizdesigner zu öffnen, navigieren Sie zu **Quiz** > **Quizdesigner**.

Der Designer enthält folgende Elemente:

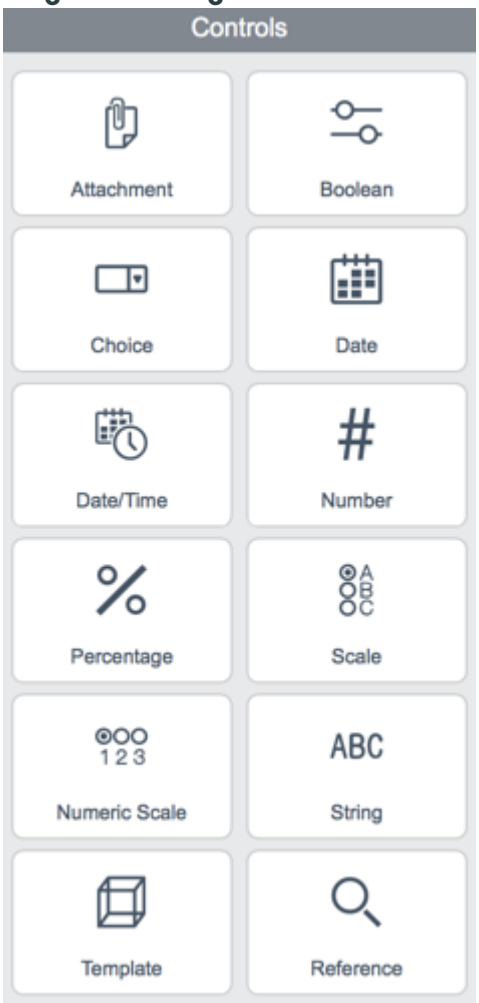
- Registerkarte „Steuerungen“
- Registerkarte „Fragen“
- Registerkarte „Kategorien“
- Header-Leiste
- Design-Canvas

Registerkarte „Steuerungen“

Steuerungen für die unterstützten Fragendatentypen sind in der Steuerungspalette verfügbar. Ziehen Sie ein Steuerelement auf das Designer-Canvas, um eine Frage dieses Typs zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragensteuerungen



Fragensteuerungen

Datentyp	Beschreibung	Bewertet
Anhang	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.	J
Boolean	Frage mit einer Checkbox oder einer **Ja/Nein**-Liste für Benutzerantworten.	
Auswahl	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition für **Auswahlmöglichkeiten** Quizfragen erstellen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Datum	Datumsfeld.	N
Datum/ Uhrzeit	Datum- und Uhrzeitfeld.	N
Nummer	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.	N
Prozentsatz	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.	N
Skala	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragensteuerungen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung	Bewertet
Numerische Skala	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Bildskalierung	Vordefinierter Satz von Bildern. Es werden fünf Emojis ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden) bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Zeichenfolge	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld	N
Vorlage	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Für Details siehe Eine Vorlagenfrage konfigurieren. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Referenz	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer.	

Registerkarte „Fragen“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metriken angezeigt, die dem Fragenpool für ein Quiz hinzugefügt wurden. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Fragen zu suchen. Jede Metrik wird mit Namen und Typ angezeigt.

Registerkarte „Kategorien“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metrikkategorien angezeigt, die dem Fragenpool für ein Quiz hinzugefügt wurden. Alle Metriken im Fragenpool werden unter der entsprechenden Metrikkategorie gruppiert. Verwenden Sie das Feld **Filter**, um nach Kategorien oder Fragen zu suchen.

Header-Leiste

Die Kopfleiste enthält Registerkarten mit verschiedenen Ansichten und ein Menü mit verschiedenen Funktionen.

Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten, um die Ansicht im Canvas zu ändern:

- **Design**: Fügen Sie Kategorien und Fragen hinzu und konfigurieren Sie deren Eigenschaften. Dies ist die Canvas-Standardansicht, wenn Sie den Designer öffnen.
- **Konfiguration**: Erstellen Sie Einführungen und Endnotizen für ein Quiz und wählen Sie eine Signatur.
- **Verfügbarkeit**: Wählen Sie die Empfänger für jede Kategorie im Quiz aus.

Zeigen Sie auf das Menüsymbol () in der rechten oberen Ecke des Quiz Designers, um die folgenden Optionen auszuwählen:

- **Speichern**: Speichert das aktuelle Quiz.
- **Vorschau**: Zeigt eine Vorschau des Quiz an, wie es den Empfängern angezeigt wird.
- **Veröffentlichen**: Verteilt das Quiz an die ausgewählten Empfänger.
- **Speichern und veröffentlichen**: Speichert und verteilt das Quiz in einem Schritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Neues Quiz**: Öffnet ein neues Canvas für ein neues Quiz.
- **Quiz laden**: Öffnet eine Liste der vorhandenen Quiz, die Sie auswählen und bearbeiten können.
- **Quiz kopieren**: Erstellt eine Kopie des Quiz.

Die Verfügbarkeit jeder Option hängt vom Status des Quiz ab, das im Quiz Designer geöffnet ist.

Design-Canvas

Neue Quiz werden in der **Design**-Ansicht geöffnet. Das Feld **Name** des Quiz erscheint über der ersten Kategorie im Canvas. Im Kategoriencontainer wird ein leeres Fragenfeld angezeigt.

Zugehörige Informationen

Ein Bewertungskategorieergebnis anzeigen

Eine Quizbewertungsliste anzeigen

Quiz erstellen

Ein Quiz bearbeiten

Quiz erstellen

Wenn Sie ein Quiz erstellen, können Sie eine oder mehrere Kategorien erstellen und dann zu jeder Kategorie Fragen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Kategorie kann einem anderen Benutzer oder denselben Benutzern zugewiesen werden. Sie können auch jede Frage anpassen und sie von der Antwort auf eine andere Frage abhängig machen.

Prozedur

Erstellen Sie mithilfe der folgenden Verfahren ein Quiz.

Quizkategorien erstellen

Erstellen Sie Quizkategorien, die ein Thema für die Bewertung eines bestimmten Elements des Quizthemas darstellen und Fragen zu diesem Thema enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Quiz erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen des Quiz. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern oder bei Bedarf zusätzliche Kategorien erstellen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

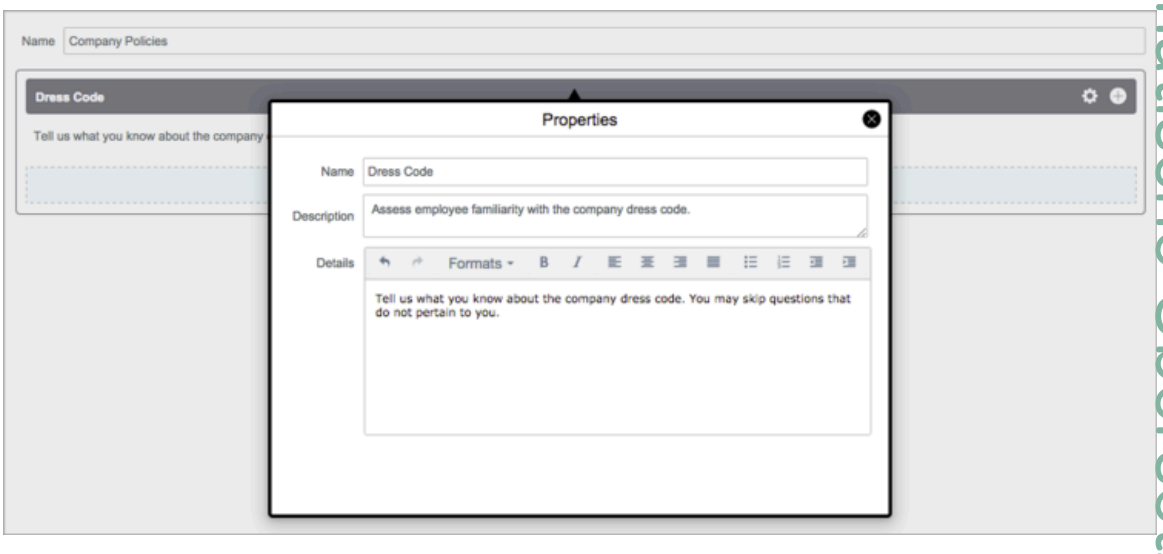
1. Navigieren Sie zu einem der beiden **Quiz** > **Quizdesigner** oder **Quiz** > **Quiz** und klicken Sie in der **Listenkopfzeile** auf Quizdesigner.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Quiz ein.
   Das System verwendet diesen Namen als Namen des Quiz und der ersten Kategorie.
3. Konfigurieren Sie die Kategorie.

   a. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.

   b. Legen Sie im Dialogfeld „Eigenschaften“ die **Eigenschaften** fest oder ändern Sie sie.

   Sie können den Namen der Kategorie ändern, eine Beschreibung hinzufügen und im Feld **Details** Text eingeben, der die Kategorie den Empfängern vorstellt oder erklärt. Das System aktualisiert die Kategorie während der Eingabe.

   c. Drücken Sie auf das Symbol X, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Kategorie zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.



4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine neue Kategorie hinzu, indem Sie in der Titelleiste einer vorhandenen Kategorie auf das **+** -Symbol klicken.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Quiz erstellen

Quizfragen erstellen

Erstellen Sie mehrere Fragen für jede Kategorie. Jede Frage kann nur einer Kategorie zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Datentyp, den Sie für jede Frage auswählen, bestimmt, wie sie von Quizempfängern beantwortet werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

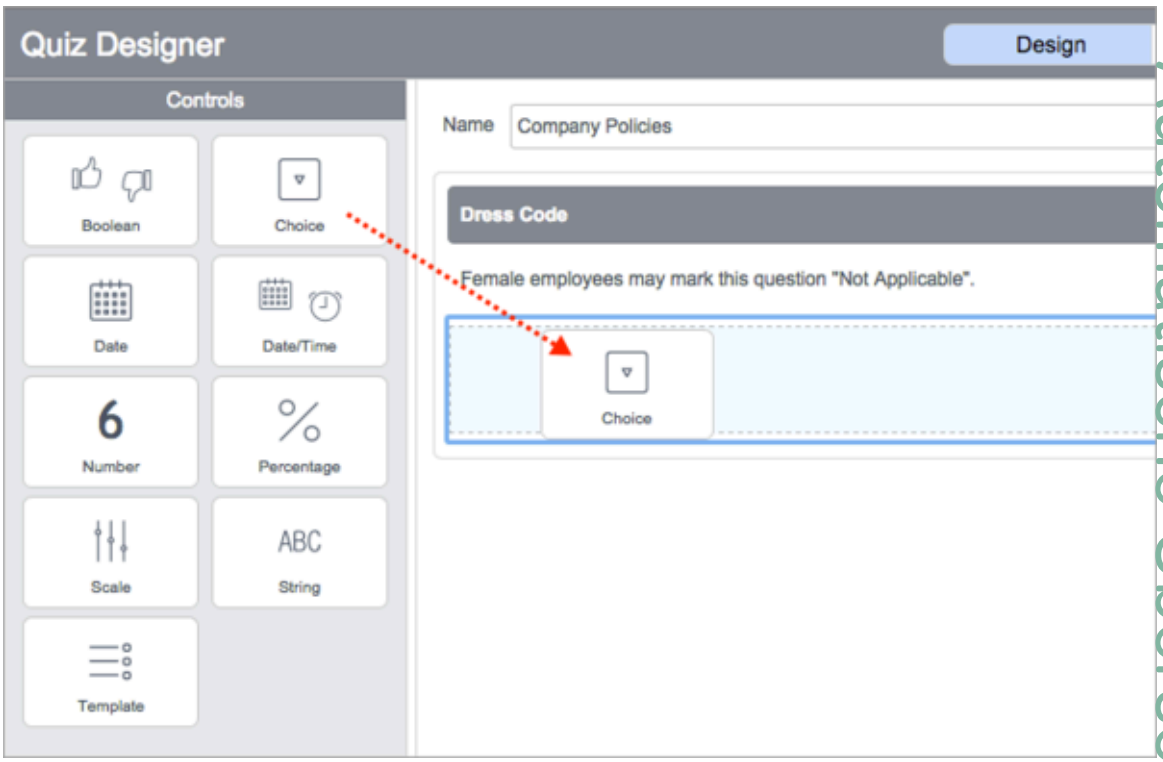
Sie können Fragen bestimmen, die bewertet werden sollen. Nur bewertete Fragen werden in den Quizergebnissen angezeigt und bei der Berechnung der Kategorieergebnisse berücksichtigt. Sie müssen auch eine korrekte Antwort für bewertete Fragen angeben.

Hinweis:

Um eine Frage als bewertet zu kennzeichnen, müssen Sie Bewertungsformulare verwenden. Anweisungen finden Sie unter Eine bewertete Frage konfigurieren.

Prozedur

1. Ziehen Sie in der Entwurfsansicht ein Datentypsymbol aus der Steuerungspalette und legen Sie es in einem Kategoriencontainer ab.



2. Konfigurieren Sie die Frage.

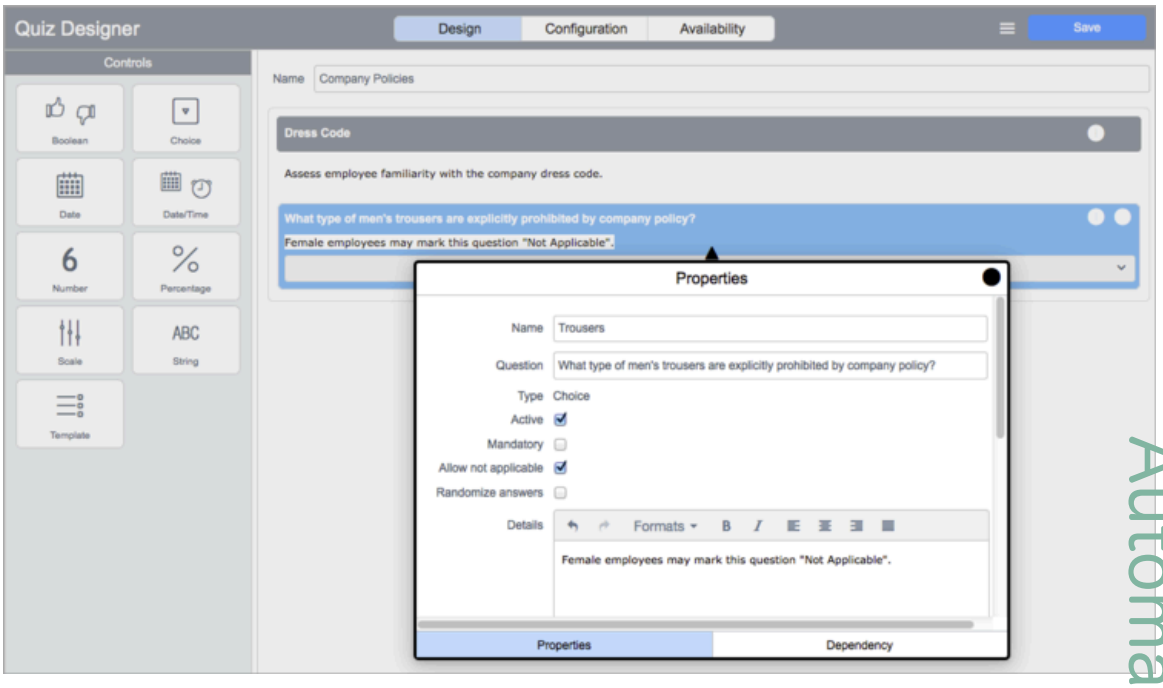
Hinweis:

Um eine Frage mit demselben Datentyp wie eine vorhandene Frage in der Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste der vorhandenen Frage auf **+**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.



b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Eigenschaften“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Frageeigenschaften“..

c. Erstellen Sie spezielle Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit eine Frage im Quiz angezeigt wird, indem Sie auf die Registerkarte „ **Abhängigkeit** “ klicken und die Felder ausfüllen.

Abhängige Fragen werden im Quiz angezeigt, wenn ein Empfänger eine bestimmte Antwort oder eine Kombination von Antworten auf eine andere Frage in derselben Kategorie auswählt.

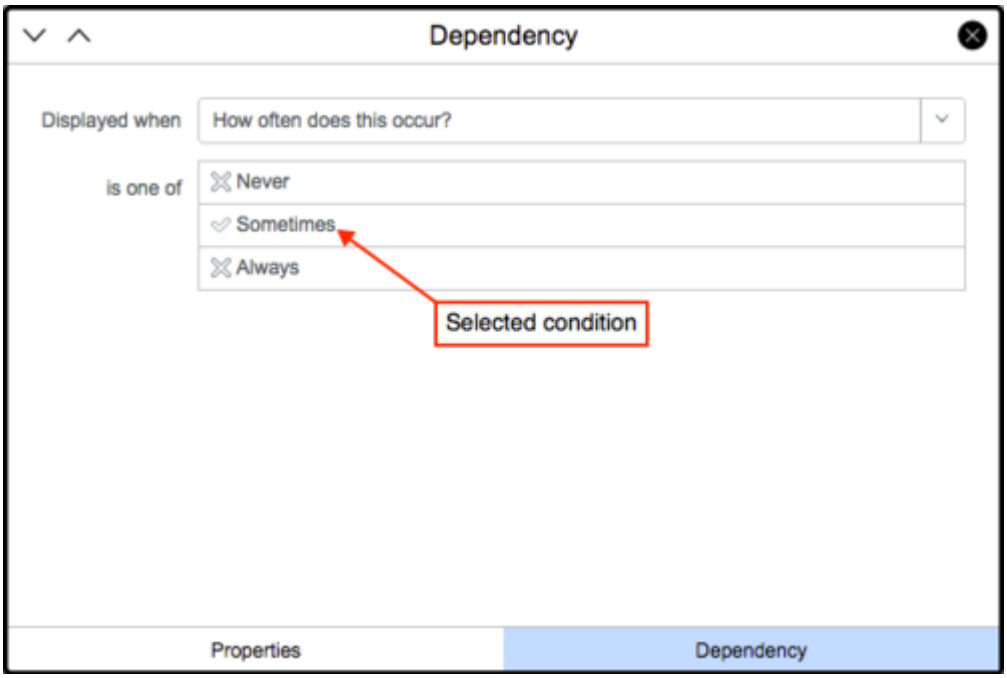
d. Wählen Sie im Feld „Angezeigt, wenn“ eine Frage aus.
Das System wählt den entsprechenden Operator aus und zeigt die möglichen Antworten auf die ausgewählte Frage an.

e. Wählen Sie die Antworten aus, die die Bedingung erfüllen.

Ausgewählte Antworten werden durch ein Häkchen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Klicken Sie auf **X**, um das Dialogfeld mit den Frageeigenschaften zu schließen und die Einstellungen zu speichern.

3. **Wahlweise:** Verschieben Sie Fragen, um ihre Reihenfolge innerhalb einer Kategorie zu ändern oder sie in eine andere Kategorie einzuordnen.
4. **Wahlweise:** Löschen Sie eine Frage, indem Sie in der Titelleiste auf das X klicken.

Eine Vorlagenfrage konfigurieren

Sie können beim Design von Quizvorlagen Vorlagenfragen konfigurieren.

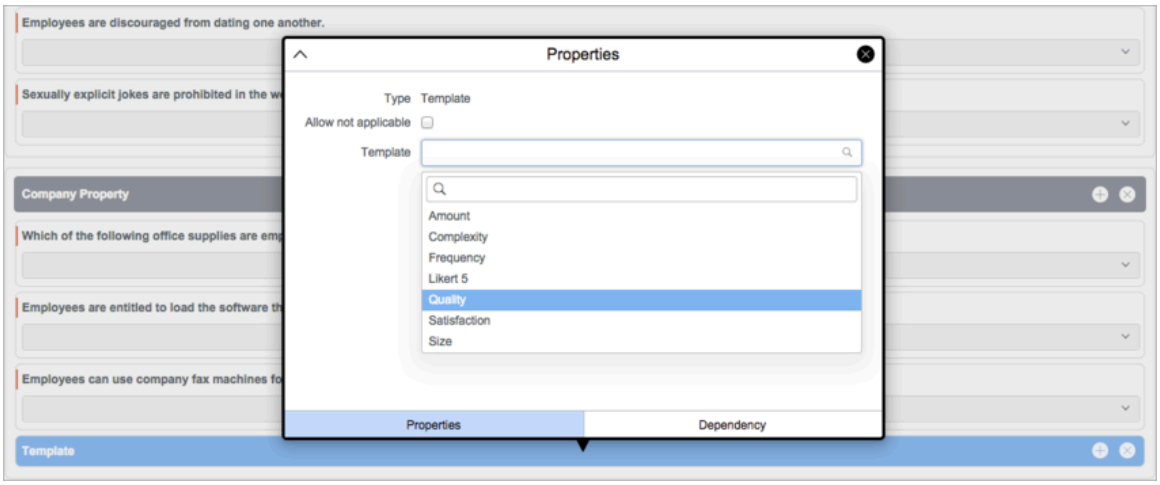
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

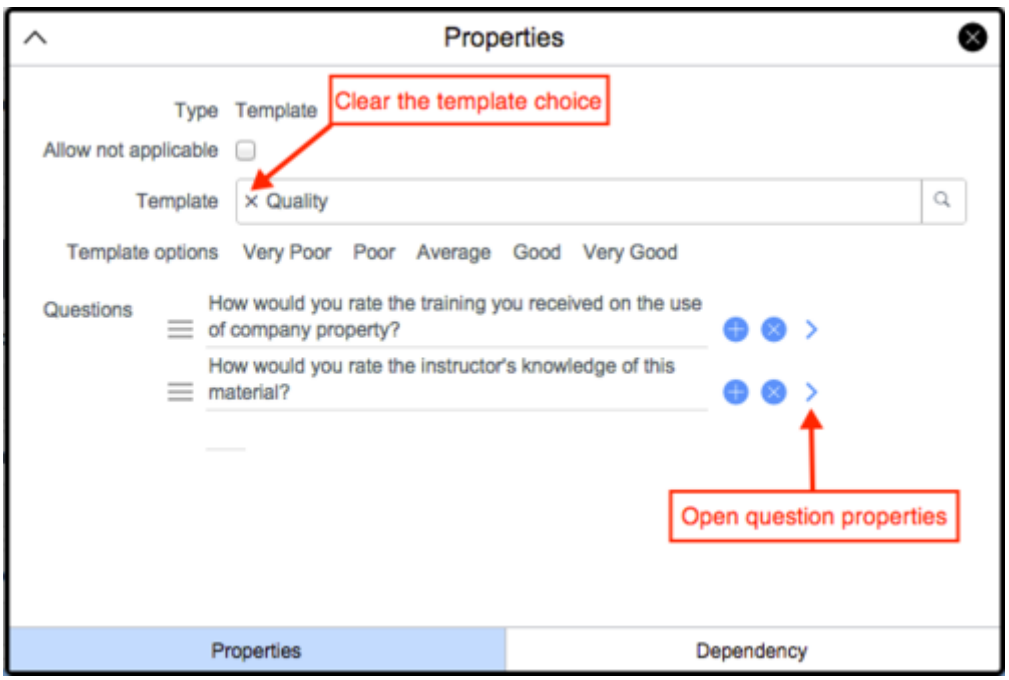
1. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
2. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
3. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

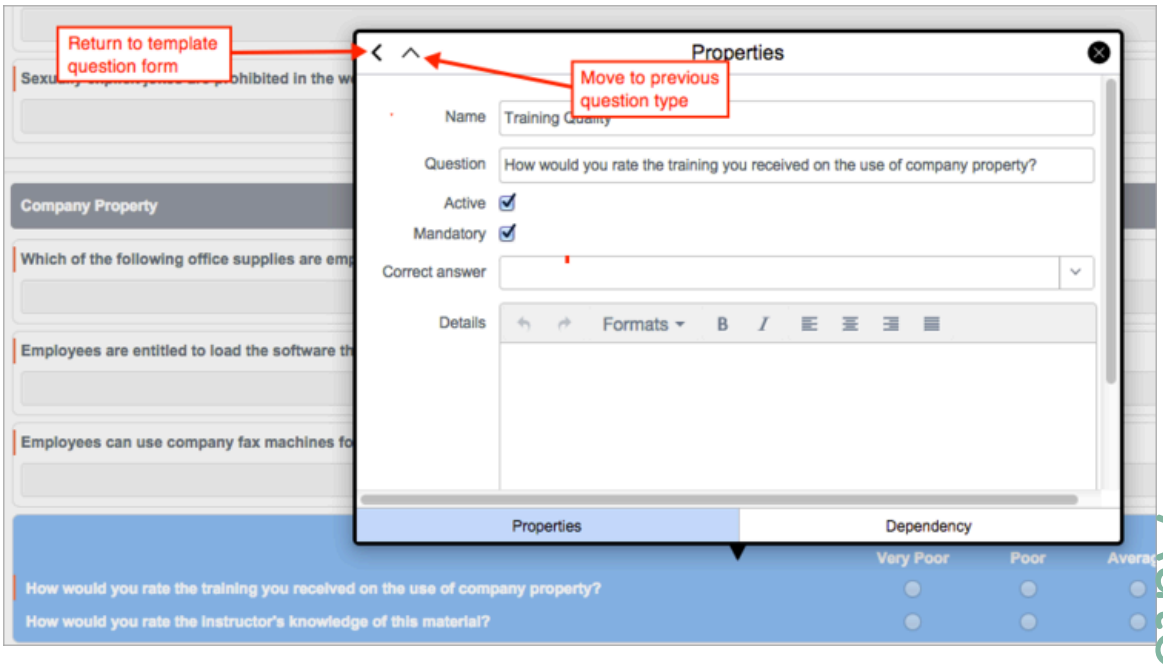
4. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.



5. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.

Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, um zwischen den Fragen zu wechseln, oder klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
8. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Quiz erstellen

Eine bewertete Frage konfigurieren

Nur *bewertete* Fragen werden bei der Berechnung der Kategorie- und Quizergebnisse berücksichtigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für eine Frage muss eine korrekte Antwort angegeben werden, um bewertet zu werden. Nur die Ergebnisse für bewertete Fragen werden in der Quizbewertungsliste angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**.
2. Öffnen Sie das Quiz mit den Fragen, die Sie als bewertet markieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** im Formular **Assessment-Metriktyp** die Kategorie für die Fragen aus, die Sie als bewertet markieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** im Formular **Metrikkategorie** eine Frage aus der Liste aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Fragetyp** im Formular **Assessment-Metrik** die Checkbox **Bewertet** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Checkbox ist nicht verfügbar, wenn der Datentyp der Frage nicht für die Bewertungsliste unterstützt wird.

6. Wählen Sie die **Korrekte Antwort** für die Frage aus.

   Hinweis:
   Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Fragen in der Kategorie, die das System bewerten soll.
9. Kehren Sie zur Liste der Metrikkategorien zurück, wählen Sie eine andere Kategorie aus, und konfigurieren Sie die Bewertung für die entsprechenden Fragen in dieser Kategorie.

Ein Quiz konfigurieren

Sie können ein gesamtes Quiz konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin, survey_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Werte, die Sie auf dieser Seite eingeben und auswählen, werden auf das gesamte Quiz angewendet.

Prozedur

Klicken Sie im Quiz Designer auf **Konfiguration** und füllen Sie dann die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Konfiguration des Quiz Designers

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren der Verteilung dieses Quiz an Empfänger.
Beschreibung	Beschreibung dieser Konfiguration oder des Quiz, an das sie angehängt ist.
Einführung	Einführungsinhalt, der in Quiz angezeigt werden soll. Sie können eine Begrüßungsnachricht oder Hintergrundinformationen zum Quiz hinzufügen.
Besitzer	Besitzer des Quiz. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Signatur	[Optional] Bestätigung eines Quizempfängers von Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einem Quiz.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie ein abgeschlossenes Quiz eingereicht haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt **Hinweis beenden** nicht angezeigt.
Endnotiz	Inhalt, der den Empfängern angezeigt wird, nachdem sie ein abgeschlossenes Quiz eingereicht haben. Sie können eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzufügen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauer	Zeitspanne, die den Empfängern für die Durchführung dieses Quiz zur Verfügung steht, beginnend mit dem Zeitpunkt, zu dem das Quiz erstellt wird. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Manager	Assessment-Manager für dieses Quiz. Diese Benutzer sind nur für die Verwaltung des Quizprozesses und nicht für die Ergebnisse verantwortlich. Das System benachrichtigt den Manager, wenn Einsendungen für dieses Quiz überfällig sind.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Checkbox zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen an den Manager eines Empfängers, wenn dieser Benutzer ein zugewiesenes Quiz nicht vor dem Fälligkeitsdatum absendet.
Zugehörige Links	
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** • Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. • Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren • Dies gilt nur für ein veröffentlichtes Quiz.

Wählen Sie einen Quizempfänger aus

Wenn das System ein Quiz verteilt, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die Kategorienbenutzer und deren Manager gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Kategorie kann einen oder mehrere zugeordnete Benutzer haben, und derselbe Benutzer kann mehr als einer Kategorie zugeordnet sein.

Das System erstellt auch einen Link zum Quiz im Portal **Meine Assessments und Umfragen** der Empfänger. Benutzer können nur Fragen in den Kategorien beantworten, denen sie zugewiesen sind.

Prozedur

Um die Empfänger für jede Quizkategorie auszuwählen, klicken Sie auf **Verfügbarkeit** und füllen Sie dann die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Empfänger auswählen

Feld	Beschreibung
Kategorie auswählen	Kategorie, für die die ausgewählten Benutzer Empfänger sind.
Benutzer hinzufügen	Benutzer, die als Empfänger für diese Kategorie ausgewählt wurden. Die Auswahlliste zeigt alle Benutzer im System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz veröffentlichen

Wenn Sie ein Quiz veröffentlichen, sendet das System E-Mail-Benachrichtigungen an die Empfänger und deren Manager. Eine Karte im Portal **Meine Assessments und Umfragen** jedes Empfängers zeigt einen Link zum Quiz an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

1. Wenn Sie das Quiz sehen möchten, wie es den Empfängern angezeigt wird, zeigen Sie auf das Menüsymbol oben rechts im Quiz Designer und klicken Sie auf **Vorschau**.
2. Wenn Sie mit dem Quiz zufrieden sind, klicken Sie auf **Speichern und veröffentlichen** oder **Veröffentlichen**, um es zu verteilen.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz kopieren

Erstellen Sie eine Kopie von einem Quiz mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand im Zusammenhang mit der Erstellung von einem weiteren Quiz mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslöserbedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**.
2. Wählen Sie ein Quiz aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Ein Quiz bearbeiten

Sie können ein Quiz aktualisieren, nachdem das Quiz verteilt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur ein Quiz bearbeiten, das den gleichen Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fragen, die Sie hinzufügen, sind nur für Quiz verfügbar, die nach der Aktualisierung verteilt werden.
- Bevor ein Quiz eingereicht wird oder während des Wiederholungszeitraums:
  - Änderungen an bestehenden Fragen stehen den Benutzern sofort zur Verfügung. Dazu gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.
  - Gelöschte Fragen werden aus verteilten Quiz in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Prozedur

Öffnen Sie das Quiz: Gruppieren Sie das Formular „Servicedetails“ mit einer der folgenden Optionen.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Eine bewertete Frage konfigurieren

Nur *bewertete* Fragen werden bei der Berechnung der Kategorie- und Quizergebnisse berücksichtigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für eine Frage muss eine korrekte Antwort angegeben werden, um bewertet zu werden. Nur die Ergebnisse für bewertete Fragen werden in der Quizbewertungsliste angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**.
2. Öffnen Sie das Quiz mit den Fragen, die Sie als bewertet markieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** im Formular **Assessment-Metriktyp** die Kategorie für die Fragen aus, die Sie als bewertet markieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** im Formular **Metrikkategorie** eine Frage aus der Liste aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Fragetyp** im Formular **Assessment-Metrik** die Checkbox **Bewertet** aus.

   Diese Checkbox ist nicht verfügbar, wenn der Datentyp der Frage nicht für die Bewertungsliste unterstützt wird.

6. Wählen Sie die **Korrekte Antwort** für die Frage aus.

   Hinweis:
   Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Fragen in der Kategorie, die das System bewerten soll.
9. Kehren Sie zur Liste der Metrikkategorien zurück, wählen Sie eine andere Kategorie aus, und konfigurieren Sie die Bewertung für die entsprechenden Fragen in dieser Kategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Vorlagenfrage konfigurieren

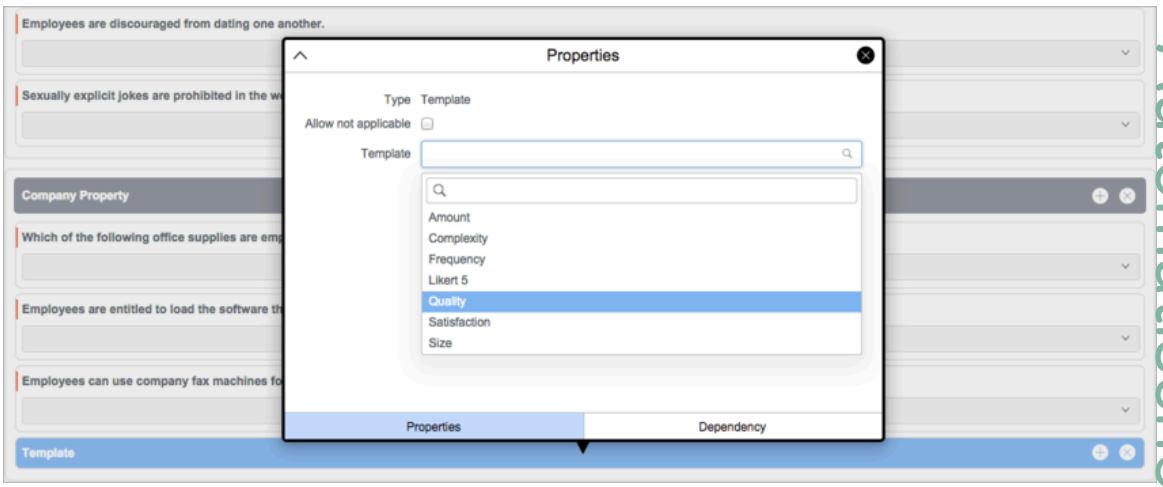
Sie können beim Design von Quizvorlagen Vorlagenfragen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

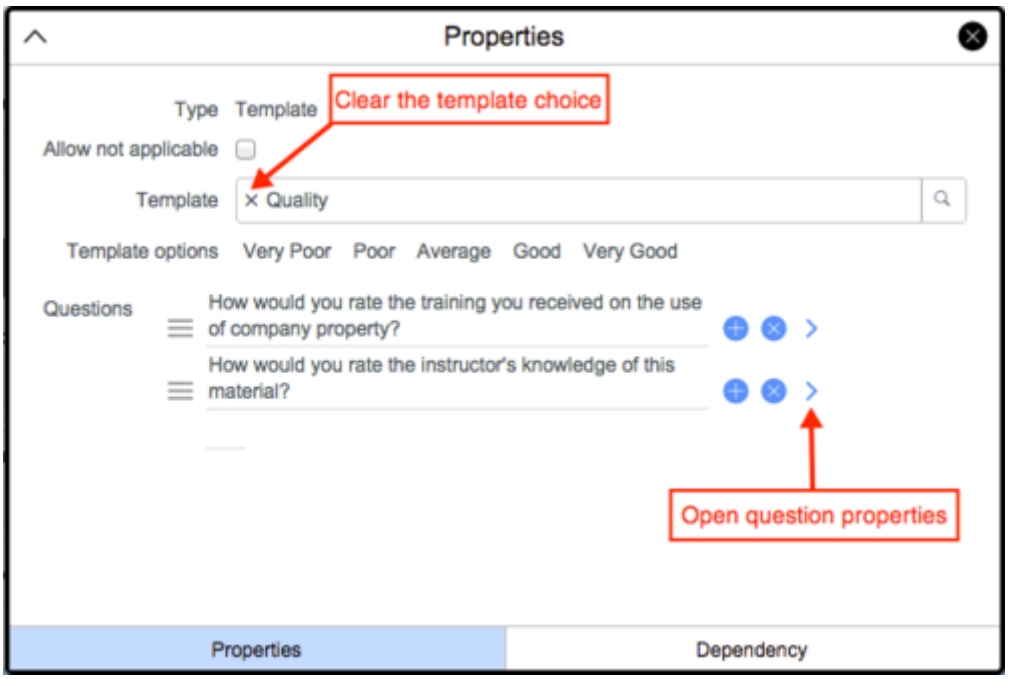
Prozedur

1. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
2. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
3. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.



Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

4. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.

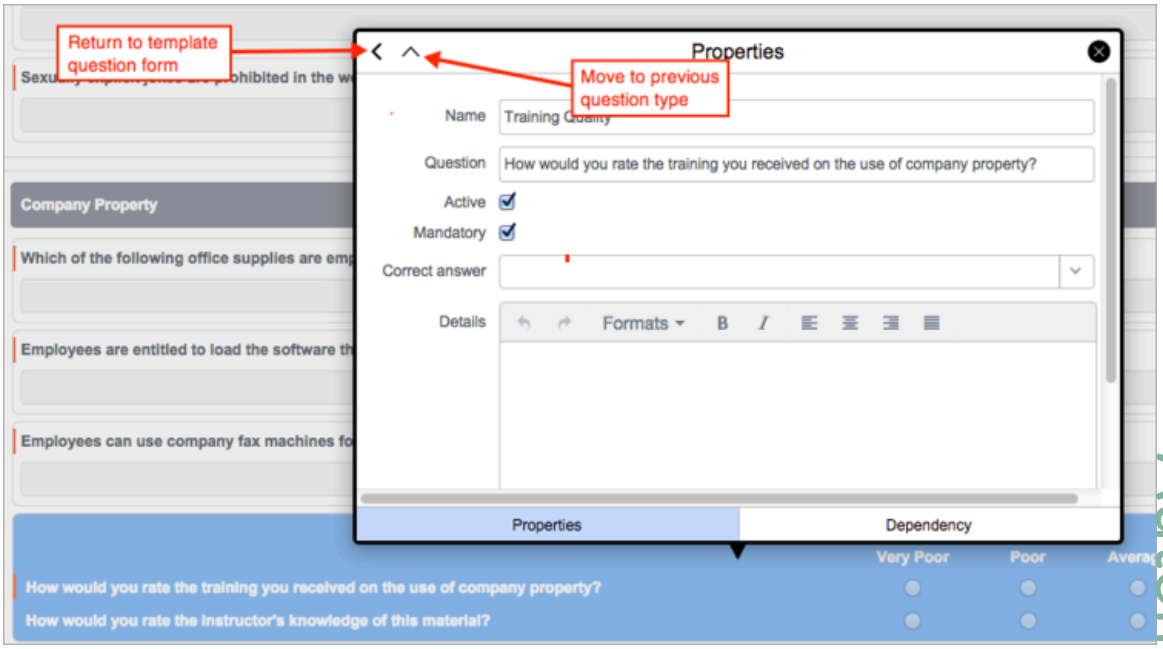


5. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.



6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, um zwischen den Fragen zu wechseln, oder klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
8. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Quiz erstellen

Ein Quizwiederholung aktivieren

Sie können ein Quiz so konfigurieren, dass Empfänger ihre Antworten beliebig oft bis zum Fälligkeitsdatum des Quiz erneut übermitteln können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ergebnisse werden erst berechnet, wenn die konfigurierte Dauer des Quiz abgelaufen ist. Die Karte in der Warteschlange des Benutzers bleibt bis zum Fälligkeitsdatum des Quiz sichtbar und zeigt eine Schaltfläche an, um Wiederholungen zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**.
2. Entfernen Sie die Filterbedingung **Bewertungsmethode = Assessment**, damit Sie alle Datensätze in der Liste sehen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie das Quiz.
4. Wählen Sie im Formular Assessment-Metriktyp die Checkbox **Wiederholung zulassen** und speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz veröffentlichen

Ein Quizergebnis anzeigen

Sie können die Quiz-Ergebnisse für jede Frage und Kategorie anzeigen oder die Quiz-Bewertungsliste für eine detaillierte Aufgliederung anzeigen.

Vorbereitungen

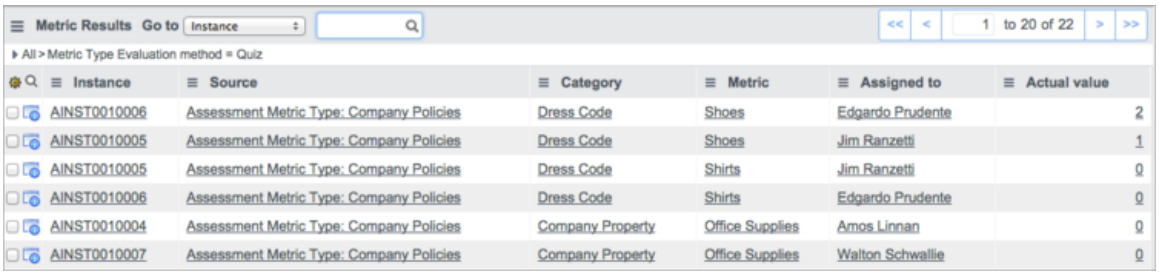
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Quizergebnisse werden in der Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert und zeigen die Antworten der Empfänger zu jeder Frage in einer Kategorie an.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quizergebnisse**.



Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz veröffentlichen

Bewertungsliste des Quizdesigners anzeigen

Die Quiz-Bewertungsliste wird in der Kategorie-Ergebnisansicht geöffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausführliche Informationen zu Bewertungslisten finden Sie unter Quizbewertungslisten.

Prozedur

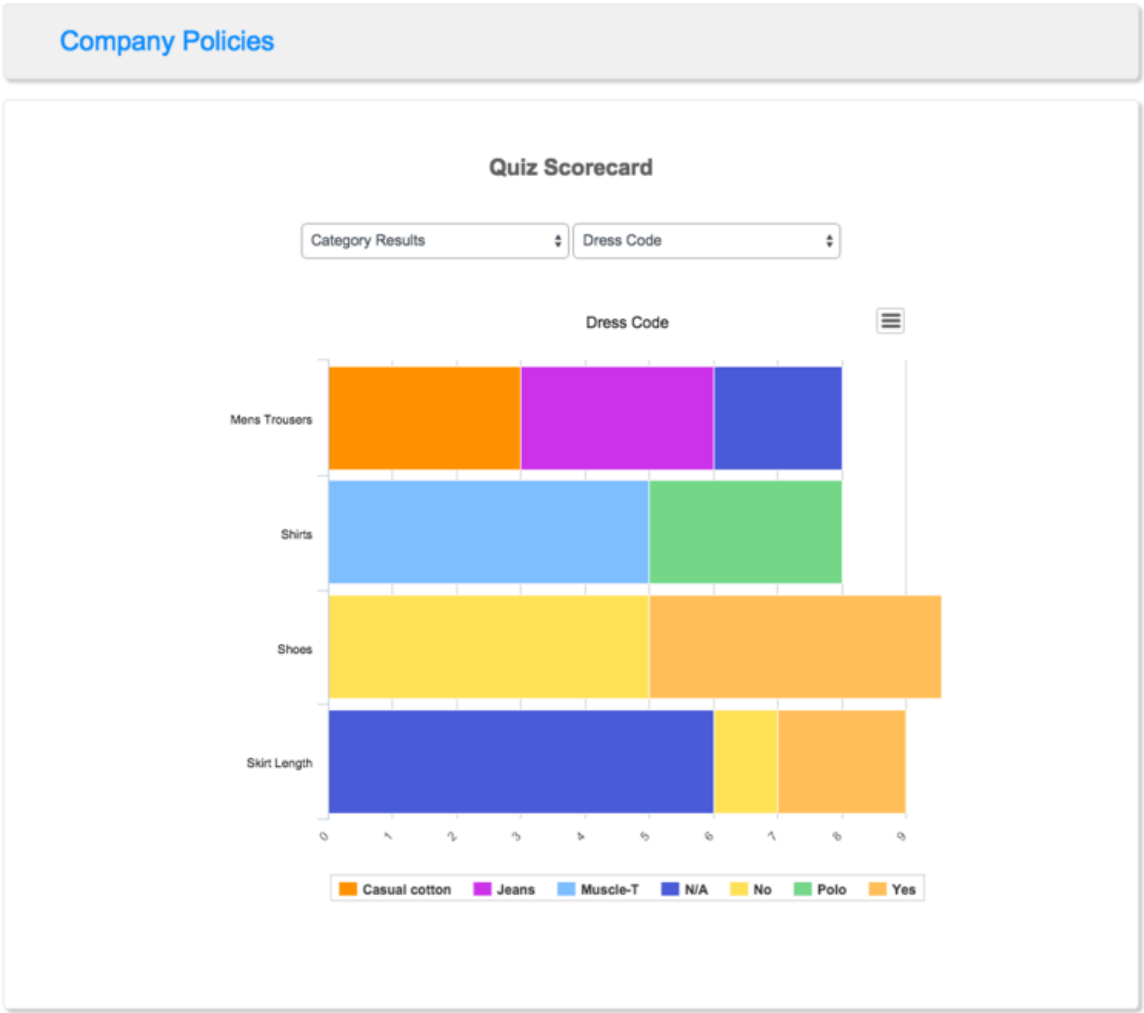
1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**.
2. Öffnen Sie das Quiz, dessen Ergebnisse Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links Bewertungsliste anzeigen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Bewertungsliste für das ausgewählte Quiz wird in der Kategorie-Ergebnisansicht geöffnet.

4. Wählen Sie eine Kategorie zur Ansicht aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Eine Quizbewertungsliste anzeigen

Zeigen Sie Bewertungslisten für einen Quizdatensatz an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausführliche Informationen zu Bewertungslisten finden Sie unter Quizbewertungslisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**.
2. Öffnen Sie einen Quizdatensatz.
3. **Klicken** Sie auf den zugehörigen Link Bewertungsliste anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Bewertungslistenlink wird ausgeblendet, wenn keine Quizergebnisse zu melden sind.

Die Bewertungsliste enthält eine Kopfzeile, in der der Name des Quiz angezeigt wird, sowie einen Abschnitt, in dem die Ergebnisse oder ein Bewertungsvergleich angezeigt werden.

4. Bestimmen Sie die Informationen, die Sie anzeigen möchten.
   Folgende Ansichten sind verfügbar:
   - Kategorieergebnisse
   - Frageergebnisse
   - Durchschnittliche Bewertungen
   - Verlauf

Ein Bewertungskategorieergebnis anzeigen

Kategorieergebnisse enthalten Werte, die die Leistung eines ausgewerteten Datensatzes in einer bestimmten Metrikkategorie darstellen. Jeder Kategoriesatzdatensatz speichert Daten aus einer Assessment-Gruppe. Kategoriewerte werden auf der Grundlage von Kategoriewerten und Metriken sowie von Metrikergebniswerten für dieselbe Kategorie berechnet.

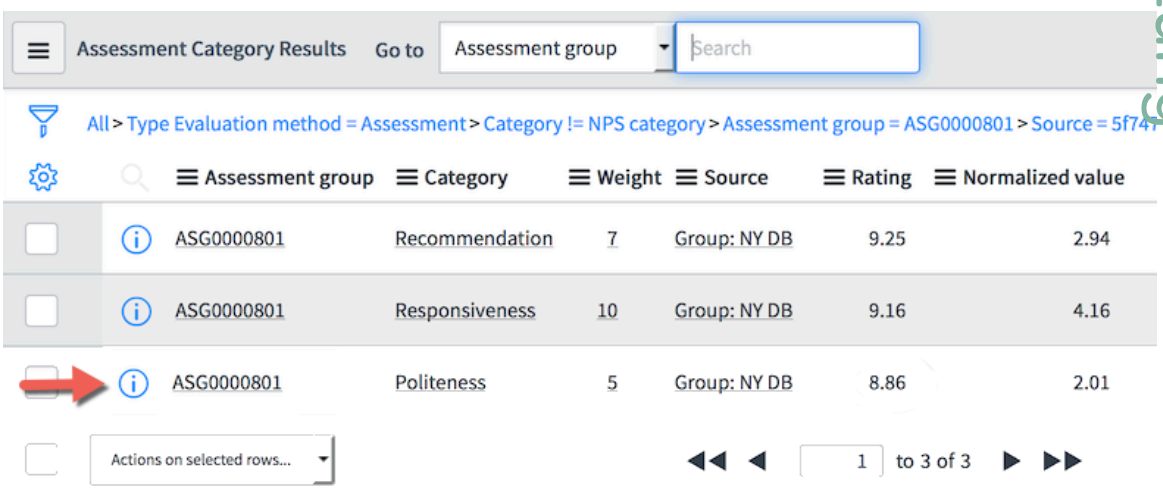
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das System berücksichtigt keine Metrikergebnisse aus bestimmten Antworten in Kategorieergebnisberechnungen. Um dies auszugleichen, passt das System die Gewichtung der anderen normalisierten Metrikergebniswerte innerhalb derselben Kategorie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Kategorieergebnisse**.
2. Klicken Sie auf das Referenzsymbol ( ) neben einer Bewertungsgruppennummer, um den Kategorienergebnisdatensatz zu öffnen.



3. Zeigen Sie das Assessment-Kategorieergebnisformular an.

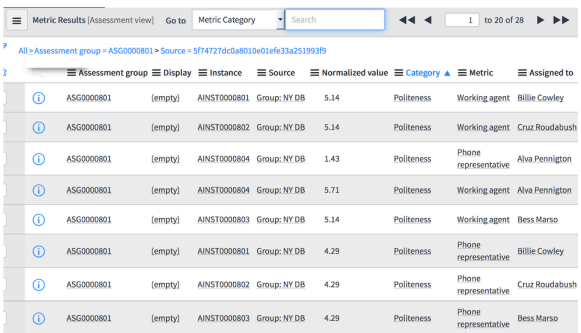
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Assessment-Kategorieergebnisformular

Feld	Beschreibung
Kategorie	Name der Metrikkategorie, auf die sich die Kategorienergebniswerte beziehen.

Bewertung	Die Bewertung wird für Bewertungslisten und Entscheidungsmatrizen verwendet. Die Bewertung wird dynamisch aktualisiert, wenn die Benutzer die Bewertungen abschließen. Die Bewertung wird berechnet als:
	`(Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group)`
	Beispielsweise: In der Tabelle mit den Assessment-Kategorieergebnissen hat die Bewertungsgruppe **ASG0000801** mit Kategorie **Höflichkeit** aus der Gruppe **NY DB** (der bewertbare Datensatz) eine **Bewertung** mit dem Wert **8,86**.
	In der zugehörigen Metrikergebnistabelle sehen Sie, dass es für diese Instanz **4** Gruppen gibt: **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803** und **AINST0000804**.
	Das System hat die Einstufung berechnet mit
	`(5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86`
	
	Metric Results (Assessment view) Go to Metric Category Search 1 to 20 of 28
	All > Assessment group = ASG0000801 > Source = 5f74727dc0a8010e01efe33a251993f9
	Assessment group / Display / Instance / Source / Normalized value / Category / Metric / Assigned to
	ASG0000801 (empty) AINST0000801 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Billie Cowley
	ASG0000801 (empty) AINST0000802 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Cruz Roudabush
	ASG0000801 (empty) AINST0000804 Group: NY DB 1.43 Politeness Phone representative Alva Pennigton
	ASG0000801 (empty) AINST0000804 Group: NY DB 5.71 Politeness Working agent Alva Pennigton
	ASG0000801 (empty) AINST0000803 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Bess Marso
	ASG0000801 (empty) AINST0000801 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Billie Cowley
	ASG0000801 (empty) AINST0000802 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Cruz Roudabush
	ASG0000801 (empty) AINST0000803 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Bess Marso

Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, der das Kategorieergebnis zugeordnet ist. Das Kategorieergebnis **Bewertung** und **Normalisierter Wert** werden nur aus Metrikergebnissen in dieser Assessment-Gruppe berechnet.
Normalisierter Wert	Berechneter Wert, der die **Bewertung** in Relation zu den Gewichtungen der Kategorien misst, die zur Bewertung des evaluierten Datensatzes verwendet wurden. Der normalisierte Wert wird wie folgt berechnet: Normalisierter Wert = Bewertung x (Gewichtung der zugehörigen Kategorie / Summe der Gewichtungen aller Kategorien, für die der Quelldatensatz in dieser Assessment-Gruppe Kategorieergebnisse aufweist) Beispiel: Ein Quelldatensatz verfügt in der Bewertungsgruppe ASG0000907 über vier zugeordnete Kategorieergebnisse, jeweils eine für jede dieser Kategorien:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wichtigkeitsbewertung (Gewichtung = 10) ○ Produktzuverlässigkeit (Gewichtung = 9) ○ Unternehmensausrichtung (Gewichtung = 9) ○ Compliance-Bewertung (Gewichtung = 9) Wenn das Kategorienergebnis dieses Quelldatensatzes für Produktzuverlässigkeit eine Bewertung von 7,81 hat, lautet die Berechnung des normalisierten Werts: 7,81 x [9 / (10 + 9 + 9 + 9)] = 1,9
Gewichtung	Gewicht der zugehörigen Kategorie. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Quelle	Datensatz als Bewertungsgegenstand ausgewertet. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsergebnisse

Formularlayout konfigurieren

Ein Metrikergebnis anzeigen

Quizbewertungslisten

Die Quiz-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten.

Eine Bewertungsliste analysiert die Antworten auf Kategorien und Fragen und vergleicht die aktuellen Bewertungen mit den vorherigen Bewertungen. Sie können Bewertungen im Zeitverlauf untersuchen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum.

Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch. Die Bewertungen beziehen sich auf kürzlich abgeschlossene Quizfragen.

Kategorieergebnisse

Die Ansicht „Kategorieergebnisse“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm der Antworten auf alle Fragen in einer Kategorie.

Wählen Sie die anzuzeigende Kategorie aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Kategorieergebnisse werden nur für bewertete Fragen berechnet.

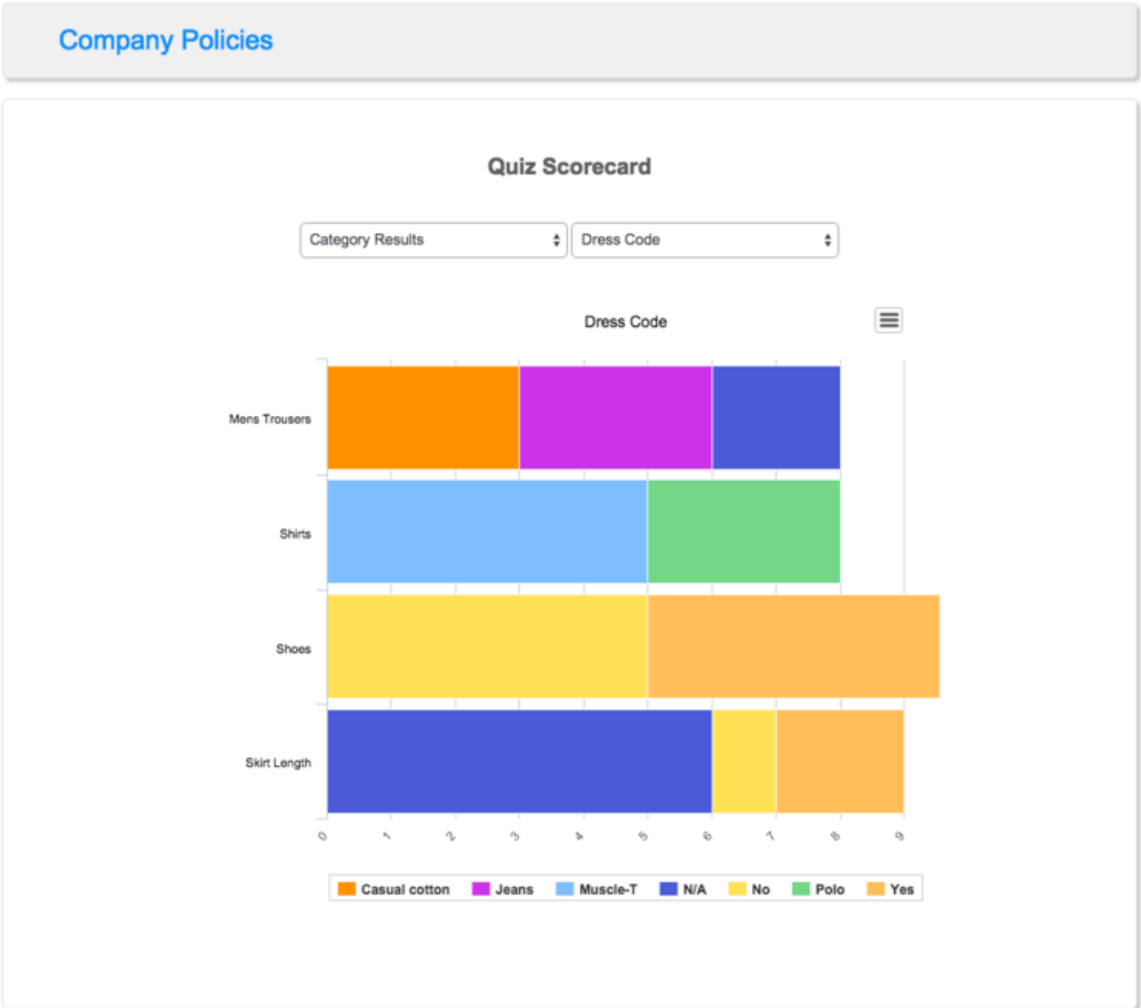
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

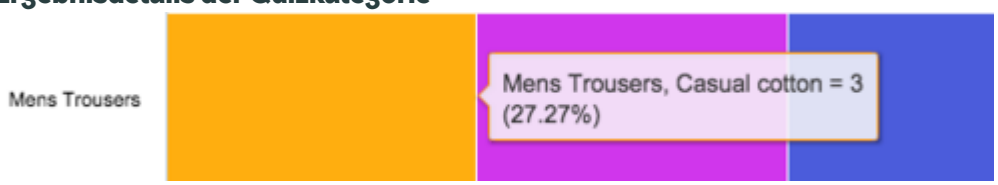
Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Quiz-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort auf eine Frage anzuzeigen, zeigen Sie auf das farbige Segment, das eine bestimmte Antwort darstellt. Das Diagramm zeigt die Anzahl dieser Antworten und den prozentualen Anteil an der Gesamtantwort auf diese Frage an.

Ergebnisdetails der Quizkategorie



Frageergebnisse

In der Ansicht „Frageergebnisse“ werden die Ergebnisse für alle Fragen in einem Quiz angezeigt.

Wählen Sie eine Frage nach Namen aus der Auswahlliste aus, um die Ergebnisse je nach Datentyp in einem Kreisdiagramm oder Balkendiagramm anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

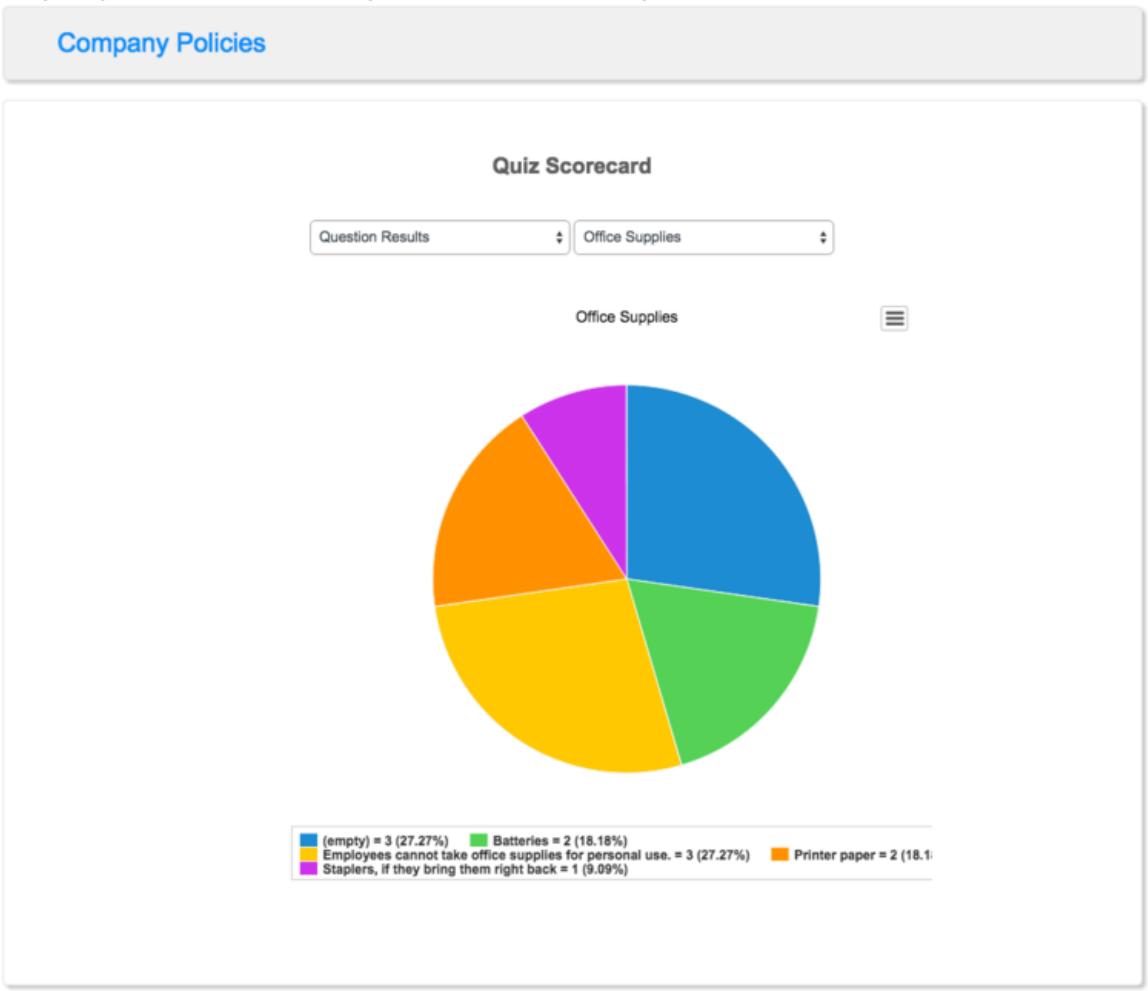
Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt die Frageergebnisse für diese Datentypen an:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Frageergebnisse der Quiz-Ergebnisliste – Kreisdiagramm



Balkendiagramm

Ein Balkendiagramm wird angezeigt, wenn die Frageergebnisse diesen Datentyp verwenden:

Prozentsatz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

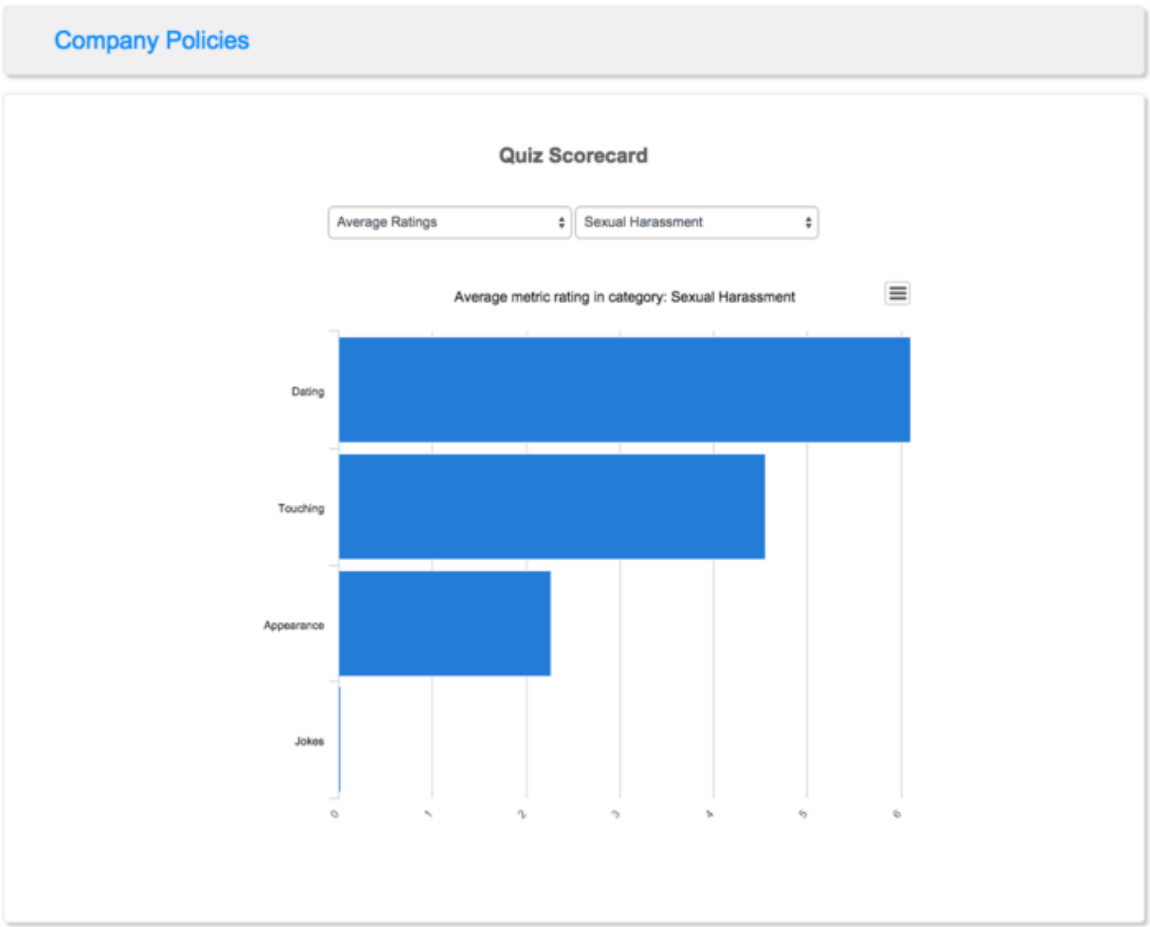
Standardmäßig verwenden alle Ergebnisse für Prozentfragen einen Berichtsbereich von 20-Prozent-Segmenten. Um einen Berichtsbereich zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**.

Durchschnittliche Bewertungen

In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird für jede Frage in einer Kategorie ein Balkendiagramm der gewichteten Durchschnittsbewertung angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Kategorie aus der zweiten Auswahlliste über dem Diagramm aus. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Ansicht „Durchschnittliche Bewertungen“



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Bewertungsdetail für die Quizbewertungsliste



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

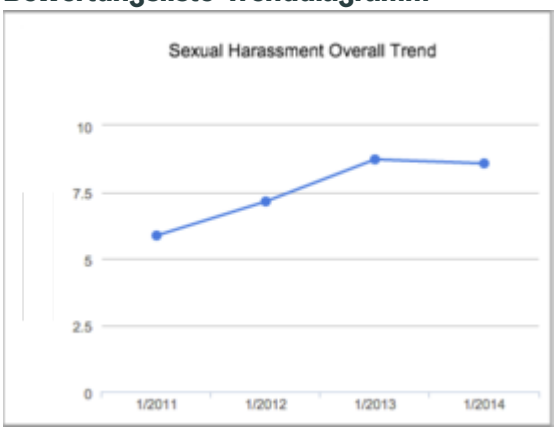
Bewertungslistenverlauf

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für die Kategorien und deren Fragen mit Bewertungen aus den letzten drei Jahren oder vier Quartalen.

Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Bewertung gegenüber der vorherigen Bewertung an. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

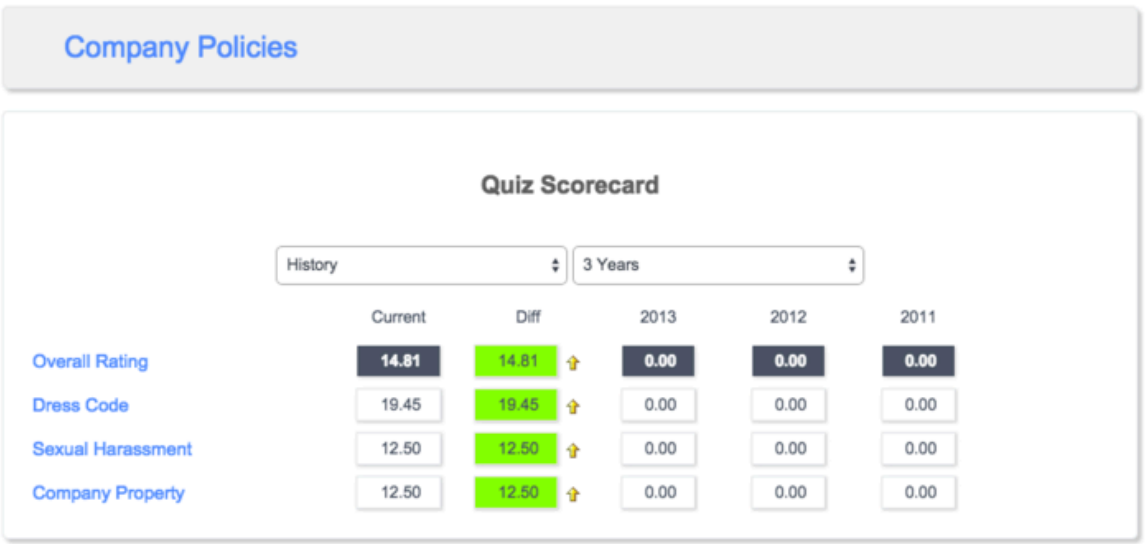
Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um das Formular „Metrikkategorie“ mit den Fragen anzuzeigen.

Bewertungsliste-Trenddiagramm



3 Jahre: Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Bewertungslistenverlauf – 3 Jahre

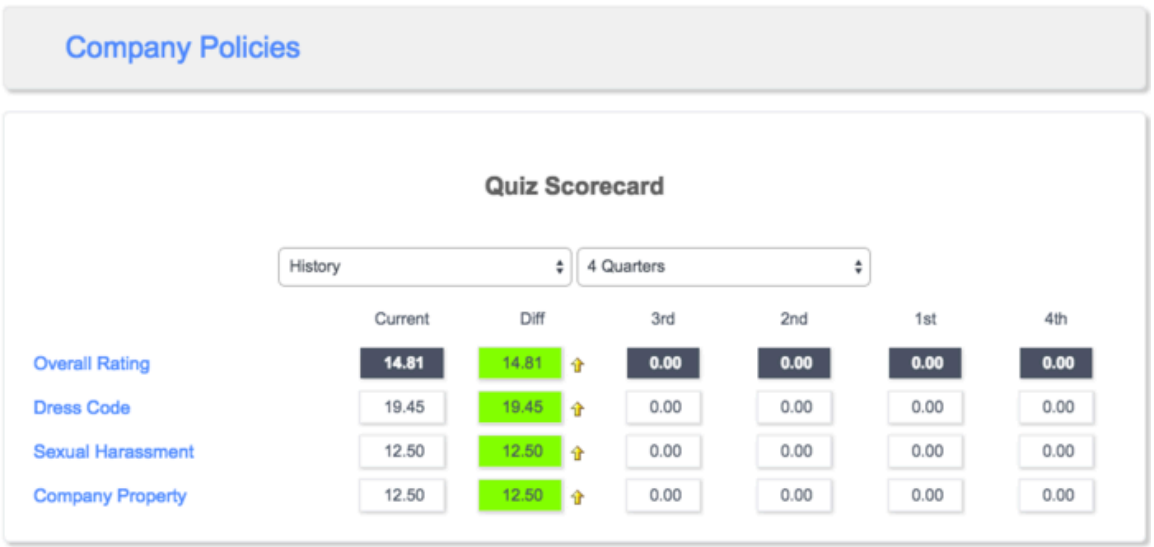


4 Quartale: Vierteljährliche Quiz vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Frage und Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4 Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise das 3. Quartal 2013 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als 2. [2013], 1. [2013], 4. [2012] und 3. [2012]. Alle vier vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Bewertungslistenverlauf – 4 Quartale



Ändern Sie die Gewichtung einer Kategorie

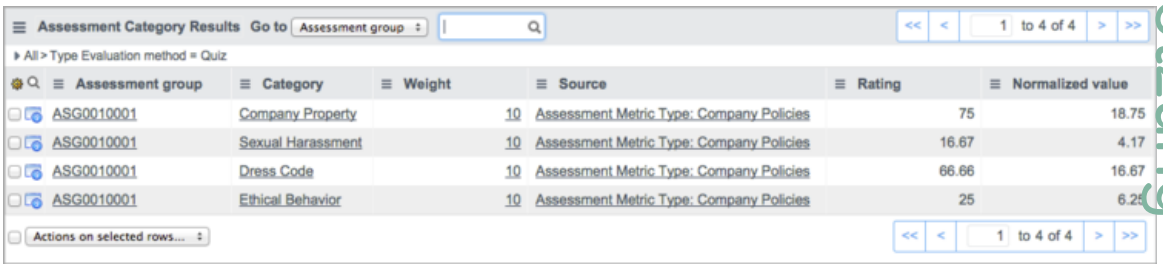
Zeigen Sie die in der Tabelle „Bewertungskategorieergebnis“ [asmt_category_result] gespeicherten Kategorieergebnisse an, in denen die Gesamtbewertungen für jede Kategorie basierend auf dem gewichteten Wert für jede bewertete Frage angezeigt werden, und bearbeiten Sie den Standardgewichtungswert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Quiz** > **Kategorieergebnisse**.



   Das System berechnet die Ergebnisse aus der für jede Kategorie konfigurierten Gewichtung. Gewichtungen werden standardmäßig auf den Wert 10 gesetzt, der aber geändert werden kann.

2. Navigieren zu**Quiz** > **Kategorien**, und wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus.
3. Bearbeiten Sie im Formular Metrikkategorie den Standardwert im Feld **Gewichtung**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Sie können die Gewichtung einer Frage auch in der Quizansicht des Bewertungsmetrikformulars bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quizdesigner

Ein Quiz durchführen

Alle verfügbaren Quiz, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer persönlichen Assessment- und Umfrage-Warteschlange angezeigt. Wenn Sie ein Quiz absenden, speichert das System Ihre Antworten. Wenn ein Quiz Wiederholungen zulässt, können Sie es bis zum Fälligkeitsdatum beliebig oft erneut einreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Abschließen eines Quiz ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie müssen jedoch angemeldet sein und das Quiz muss Ihnen zugewiesen sein.

Wenn Sie für das Senden von E-Mails konfiguriert sind, erhalten Sie vom System eine Benachrichtigung, wenn Ihnen ein Quiz zugewiesen wird. Die Nachricht enthält einen Link zum Quiz und Anweisungen zum Anzeigen der Assessment- und Umfrage-Warteschlange.

Jedes Ihnen zugewiesene Quiz wird in Ihrer Assessment- und Umfrage-Warteschlange als Karte angezeigt, die Informationen zum Quiz, einschließlich einer Startschaltfläche, enthält. Überfällige Quiz werden mit einem roten Symbol und einem roten Fälligkeitsdatum markiert.

Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die mit einem roten Stern gekennzeichnet sind, bevor Sie das Quiz absenden können. Wenn Sie ein Quiz beginnen, es aber nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, senden Sie das Quiz ab.

Standardmäßig können Sie Ihre Antworten nach der Übergabe nicht ändern. Wenn der Administrator dieses Quiz jedoch so konfiguriert hat, dass Wiederholungen zulässig sind, bleibt das Quiz nach Abschluss des Vorgangs in der Warteschlange und auf der Karte wird die Schaltfläche „Quiz ändern“ angezeigt. Sie können das Quiz beliebig oft vor dem Fälligkeitsdatum wiederholen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Bewertungen und Umfragen**.
2. Klicken Sie in einer Quiz-Karte auf **Quiz durchführen**, um den Fragebogen zu öffnen.
   Wenn mehrere Quizkategorien vorhanden sind, können Sie auf das Symbol zum Reduzieren oder Erweitern klicken, um die Fragen in der Kategorie auszublenden oder anzuzeigen.
3. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht auf Sie zutrifft, wählen Sie Nicht zutreffend aus, wenn diese Option verfügbar ist.
4. Klicken Sie jederzeit auf **Speichern**, um Ihre Antworten zu speichern, ohne sie abzusenden.
   Sie können das Quiz aus Ihrer Warteschlange wieder öffnen, wenn Sie bereit sind, es erneut zu bearbeiten.
5. Wenn Sie bereit sind, das abgeschlossene Quiz abzusenden, lesen Sie alle Erklärungen, die zu beachten sind.
6. Aktivieren Sie gegebenenfalls die Checkbox, um die Erklärung zu bestätigen.

Hinweis:
Wenn Ihr vollständiger Name angezeigt wird, müssen Sie sich authentifizieren, um die Erklärung zu bestätigen, nachdem Sie das Quiz abgesendet haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, um Ihre Signatur zu überprüfen.
   Wenn Sie für alle obligatorischen Fragen gültige Antworten angegeben haben, wird eine Erfolgsmeldung mit einer konfigurierten Endnotiz angezeigt. Wenn das Quiz Wiederholungen zulässt, bleibt die Karte nach dem Absenden mit der Schaltfläche **Quiz ändern** in Ihrer Warteschlange. Wenn Wiederholungen nicht zulässig sind, verschwindet die Karte aus Ihrer Warteschlange.
9. Wenn das System eine Fehlermeldung anzeigt, die darauf hinweist, dass eine Frage ungültig beantwortet ist oder noch beantwortet werden muss, beheben Sie den Fehler, und senden Sie das Quiz erneut.
10. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie Ihre Antworten, und übermitteln Sie ein Quiz, das wiederholt werden kann, erneut, indem Sie auf **Quiz**ändern klicken.
    Sie können Ihre Antworten im Quiz bis zu seinem Fälligkeitsdatum ändern.

Eine Quizinstanz anzeigen

Zeigen Sie eine Instanz an, um zu verifizieren, dass Quizinstanzen erstellt wurden. So können Sie den Status einer Quizinstanz zu überprüfen oder eine Quizinstanz neu zuweisen. Eine Quizinstanz stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz-Instanzen**.
   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:
   - **Zur Teilnahme bereit**: Zeigt Quiz-Instanzen an, an denen der Benutzer teilnehmen kann. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Quiz-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt die abgeschlossenen Quiz-Instanzen an. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt Quiz-Instanzen an, die abgebrochen wurden. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Quiz-Instanzen in allen Status an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
2. Klicken Sie im erforderlichen Untermodul auf eine Quizinstanz.

   Standardmäßig werden die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder für alle anderen Submodule als das Submodul **Abgeschlossen** angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Instanz im Submodul **Abgeschlossen** auswählen, werden Sie zur Seite Antwort des Benutzers weitergeleitet.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quizinstanzformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Metriktyp	Metriktyp dieses Quiz.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Quiz-Instanz abgeschlossen sein soll. Das System füllt das Fälligkeitsdatum basierend auf der **Assessment-Dauer** der zugehörigen Quiz-Definition, die standardmäßig auf 14 Tage eingestellt ist. Das Fälligkeitsdatum des Quiz wird im Basissystem nicht erzwungen. Wenn Sie das Fälligkeitsdatum erzwingen möchten, sollten Sie einen Workflow oder einen anderen Mechanismus verwenden, um Umfrageempfänger zu benachrichtigen, wenn eine Umfrage überfällig ist.
Status	Status des Quiz.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Quizinstanz zugewiesen ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** lautet.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Zugehöriger Link	
Antwort des Benutzers anzeigen	Zeigt eine schreibgeschützte Version der vom Benutzer durchgeführten Umfrage-Antworten an.
Zugehörige Liste	
Assessment-Instanzfragen	Alle Instanzfragedatensätze, in denen Benutzerantwortwerte für jede Frage im Fragebogen des Quiz gespeichert werden. Die folgenden Spalten sind für das Quiz relevant: ○ **Kategorie**: Zeigt die Quiz-Kategorien an, zu denen die Fragen gehören. ○ **Metrik**: Zeigt die Quiz-Fragen an.

Zugehörige Informationen

Ereignisplanung

Metrikkategorie und Metrik dem Fragenpool für Quiz hinzufügen

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) wieder, die dem Fragenpool für ein Quiz hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus dem Fragenpool einem Quiz oder aus einem Quiz einem Fragenpool hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Fragenbank**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikkategorie-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Die Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Anzahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Metriken hinzufügen oder aus der Kategorie entfernen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Metrikkategorien oder Metriken für ein Quiz mithilfe des Fragenpools konfigurieren

Verwenden Sie Fragekategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem **Fragenbankmodul** beim Erstellen oder Aktualisieren eines Quiz wieder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**.
2. Quizdefinition öffnen
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Quiz Metrikkategorien aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **Neue Kategorie aus Bank**.
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Kategorie aus dem Pool mit einer Liste angezeigt, in der alle Metrikkategorien aufgeführt sind, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

   b. Wählen Sie die erforderlichen Kategorien aus, und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Quiz Metriken aus dem Fragenpool auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ auf **Neue Metrik aus Bank**.
   Es wird ein Dialogfeld für eine neue Metrik aus dem Pool mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

   c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ der Kategorie erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrikkategorie aus einem Quiz auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Klicken **Sie auf Zu Fragenpool hinzufügen**.
   Es wird eine Kopie der Kategorie zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Fragenpool eine Metrik aus einem Quiz auf der Plattform hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategorie-Definition.

   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ die erforderliche Metrikdefinition.

   c. Klicken **Sie auf Zu Fragenpool hinzufügen**.
   Das Dialogfeld „Zu Fragenpool hinzufügen“ wird angezeigt.

   d. **Wählen Sie im Feld Wählen Sie eine Fragenbank aus, um diese Frage/Metrik hinzuzufügen** eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

7. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Quiz in Quizdesigner eine Metrikkategorie oder eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen.

   a. Öffnen das Quiz in Quizdesigner.

   b. **Wahlweise:** Um eine Metrikkategorie aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie das erforderliche Kategoriebanner von der Registerkarte „ **Kategorien** “ im linken Bereich per Drag-and-Drop auf die Registerkarte „ **Design** “.

   c. **Wahlweise:** Um eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie die erforderliche Metrik per Drag-and-Drop von der Registerkarte **Fragen** oder **Kategorien**.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Metrikkategorie per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle Abhängigkeiten innerhalb der Kategorie dem Quiz hinzugefügt.
- Von der Registerkarte **Kategorien** können Sie eine einzelne Metrik per Drag-and-Drop innerhalb einer Metrikkategorie verschieben.
- Wenn Sie eine übergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, werden der Metrikkategorie auch alle abhängigen Fragen hinzugefügt.
- Wenn Sie eine untergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, wird der Metrikkategorie nur die untergeordnete Frage hinzugefügt.

Quiz mit Formularen erstellen

Als Alternative zum Quiz Designer können Sie ein vollständiges Quiz erstellen, indem Sie Datensätze in der Assessment-Anwendung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Elemente eines Quiz, Kategorien, Fragen und Antworten, werden in Tabellen gespeichert, die von der Assessment-Engine verwendet und in **Quiz-Ansichten** dieser Tabellen angezeigt werden. Benutzer, die in der Assessment-Anwendung Quiz erstellen, müssen über die Rolle assessment_admin verfügen.

Erstellen Sie ein Quiz mithilfe von Assessment-Formularen, indem Sie die in der hier gezeigten Reihenfolge angegebenen Verfahren befolgen:

- Erstellen Sie das Quiz.
- Richten Sie die Kategorien ein.
- Erstellen Sie die Fragen für das Quiz.
- Erstellen Sie die Antworten für die Fragen.
- Verteilen Sie die Tests an die Empfänger.

Hinweis:
Die empfohlene Methode zum Erstellen und Bearbeiten von Quiz ist die Verwendung des Quiz Designers, der eine einzige, intuitive Schnittstelle zum schnellen Erstellen und Bearbeiten von Quiz bietet. Wenn Sie feststellen, dass Sie Ihrem Quiz bestimmte Funktionen hinzufügen müssen, die nicht über den Quizdesigner angeboten werden, können Sie dies mit einigen der hier beschriebenen spezifischen Verfahren tun.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Eine Kategorie einrichten

Eine Kategorie stellt ein Thema für die Evaluierung eines bestimmten Elements des Quizthemas dar und enthält Fragen zu diesem Thema.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

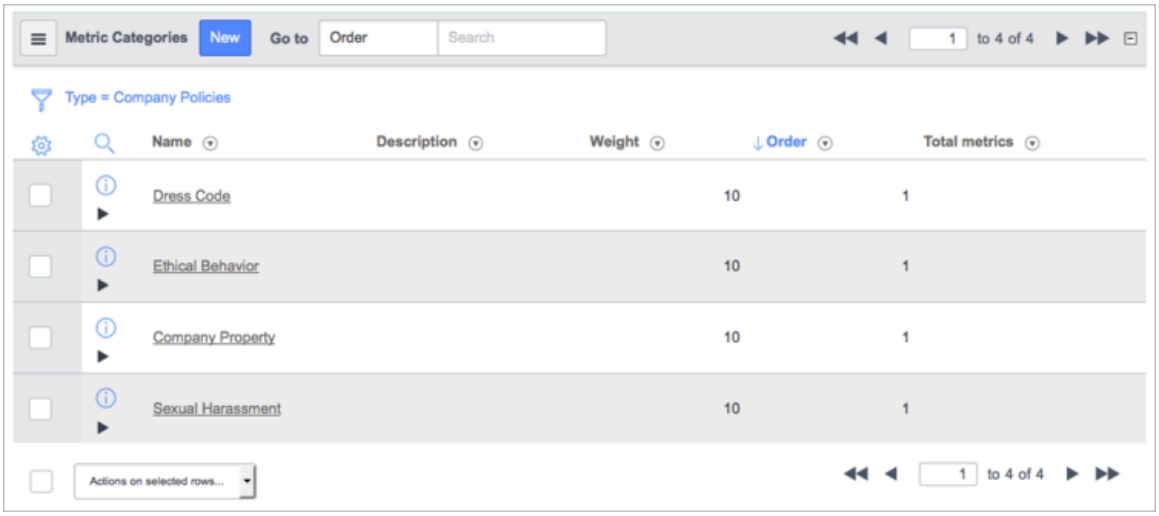
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Quiz erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen des Quiz. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern oder bei Bedarf zusätzliche Kategorien erstellen. Kategorien sind Datensätze in der Metrikkategorietabelle **Quizansicht**.

Kategorien haben Gewichtungswerte, die zum Gesamtergebnis des Quiz beitragen. Standardmäßig erhalten alle Kategorien einen Gewichtungswert von 10. Sie können Ihren Kategorien eine beliebige Gewichtung zuweisen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

Sie können eine neue Kategorie erstellen oder eine bestehende Kategorie aus der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eines Quizdatensatzes bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Quiz mit Formularen erstellen
- Quiz erstellen
- Einen Benutzer für eine Kategorie wählen
- Datentypen für Quiz
- Die Reihenfolge einer Antwort ändern
- Ein Quiz verteilen
- Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Kategorienbenutzer sind die Empfänger der Fragen für jede Kategorie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

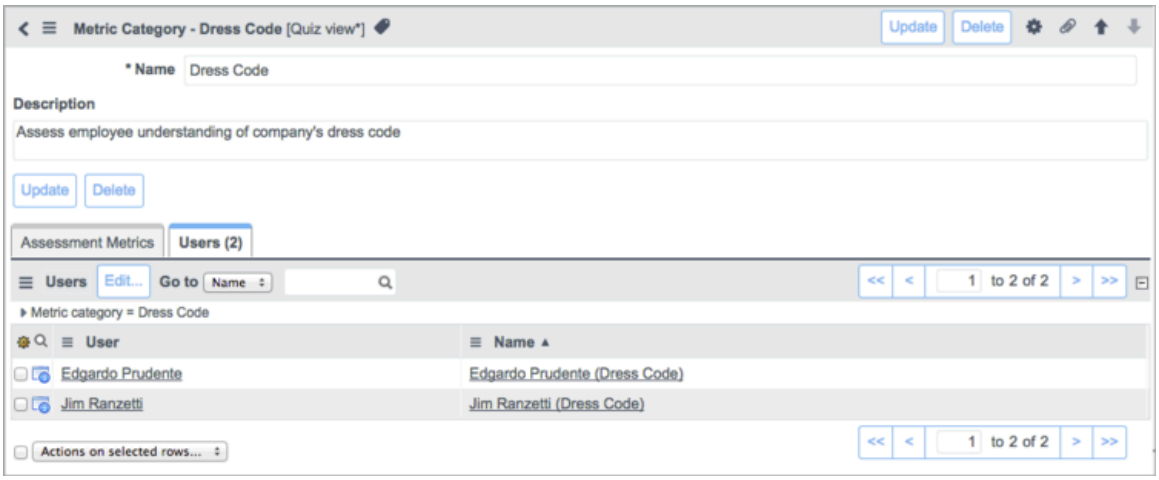
Eine Kategorie kann einen oder mehrere zugewiesene Benutzer haben, und derselbe Benutzer kann mehr als einer Kategorie zugewiesen sein. Wenn das System ein Quiz verteilt, sendet es eine E-Mail-Benachrichtigung (sofern konfiguriert) an die Kategorienbenutzer und erstellt einen Link zum entsprechenden Fragebogen in seinem Assessment- und Umfrageportal. Benutzer können nur Fragen beantworten, die ihren zugewiesenen Kategorien angefügt sind.

Prozedur

Um Benutzer für eine Kategorie auszuwählen, wählen Sie in einem Kategoriedatensatz die Liste **Benutzer** und klicken auf **Bearbeiten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Quiz mit Formularen erstellen
- Quiz erstellen
- Eine Kategorie einrichten
- Datentypen für Quiz
- Die Reihenfolge einer Antwort ändern
- Ein Quiz verteilen
- Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Fragen erstellen

Erstellen Sie Quizfragen. Mit einer Kategorie können mehrere Fragen verknüpft sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Frage kann nur einer Kategorie zugeordnet werden. Jede Frage hat einen Antwortdatentyp, der bestimmt, wie Empfänger die Frage beantworten. Fragen sind Datensätze in der Quizansicht der Bewertungsmetriktabelle.

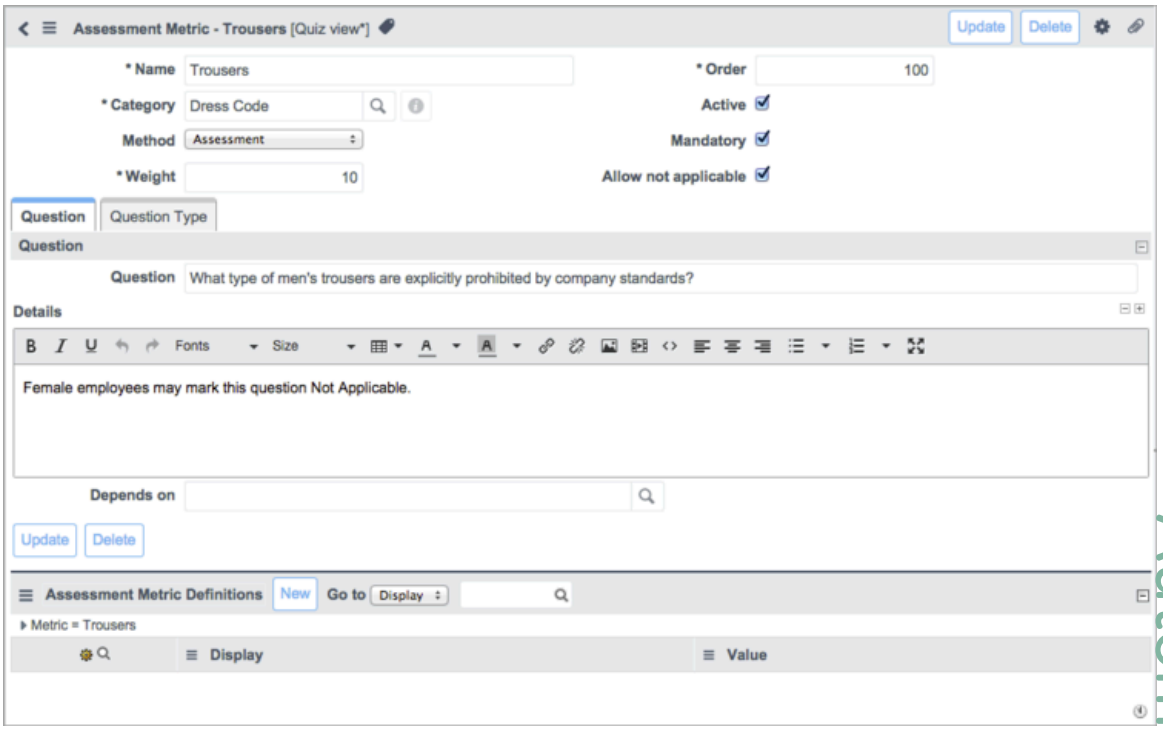
Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kategoriedatensatz
2. Erstellen Sie einen Fragendatensatz auf eine der folgenden Arten:
   - Durch Zugriff auf die zugehörige Liste „Bewertungsmetriken“ und Auswahl von **Neu**.
   - Navigieren zu **Quizverwaltung** > **Fragen** und wählen Sie **Neu**.

> **Warnung:**
> Wenn Sie eine **Auswahl-**oder **Likert-Skalafrage** erstellen, müssen Sie das Formular „Bewertungsmetrik“ erneut öffnen, nachdem Sie es übermittelt haben, um Antworten zu erstellen. Wenn Sie einen Fragebogen verteilen, ohne die Antworten für Fragen mit diesen Datentypen zu erstellen, können die Empfänger die Fragen nicht beantworten. Wenn die Fragen obligatorisch sind, können die Empfänger ihre Fragebögen nicht einreichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Name der Frage.
Kategorie	[Erforderlich] Kategorie, zu der die Frage gehört. Das System füllt diese Kategorie auf, wenn Sie eine neue Frage aus dem Metrikkategorieformular erstellen. **Hinweis:** Sie können die Kategorie nicht ändern, wenn das Feld **Abhängig von** gesetzt ist oder eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt.
Methode	Einstellung, die bestimmt, wie die Frage verwendet wird. ○ **Assessment**: Stellt die Frage in einem an Benutzer verteilten Quiz zur Verfügung. Die Methode **Assessment** ist mit allen Datentypen außer **Dauer** kompatibel. ○ **Skript**: Fragt die Datenbank ohne Benutzerbeteiligung ab. Skriptfragen sind für Quizzwecke von begrenztem Wert, da sie das Wissen eines Benutzers über ein Thema nicht bewerten. **Hinweis:** Wenn Sie einen **Datentyp** auswählen, der mit der ausgewählten **Methode** nicht kompatibel ist, ändert das System automatisch die **Methode** auf den richtigen Wert.
Gewichtung	Numerischer Wert, der die Wichtigkeit dieser Frage relativ zu anderen Fragen in derselben Kategorie darstellt. Standardmäßig beträgt die Gewichtung 10. Vorschläge zur Gewichtung finden Sie unter Gewichtsklassen und Metriken. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, sofern der **Datentyp Datum**,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Datum/Uhrzeit oder **Zeichenfolge** ist. Diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen.
Reihenfolge	[Erforderlich] Numerischer Wert, der die Reihenfolge der Frage in der Kategorie bestimmt. Die Frage mit dem kleinsten Auftragswert wird als erste Frage im Abschnitt der Kategorie angezeigt. Standardmäßig ist die Reihenfolge 100. **Hinweis:** Es spielt keine Rolle, welchen Reihenfolgewert Sie für Metriken mit der Methode **Skript** verwenden, da sie nicht auf Fragebögen erscheinen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einem Quiz angezeigt wird. Wenn eine Frage inaktiv ist, wird sie nicht in Quiz angezeigt, die generiert wurden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten müssen. Benutzer können Fragebögen erst einreichen, wenn sie gültige Antworten auf alle obligatorischen Fragen geben, die durch eine rote Feldstatusanzeige gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **MethodeAssessment**ist, das **Feld**Abhängig von leer ist und der **Datentyp** nicht **Checkbox**ist.
Nicht anwendbare zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als mögliche Antwort auf diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Die Benutzerantworten **Nicht zutreffend** sind von den Ergebnissen ausgeschlossen.
Frage	
Frage	Die Frage, die in einem Quiz angezeigt wird. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Details	Informationen zur Frage und was sie bewertet. Fügen Sie Details hinzu, die den Benutzern helfen zu verstehen, wie sie die Frage beantworten sollen, oder wann Sie HTML-erweiterte Details für Ihre Frage benötigen. In diesem Feld können Sie mit dem WYSIWYG-Editor HTML-Text erstellen, z. B. das Einbetten von Links und Bildern.
Abhängig von	Eine bestehende Frage, von der diese Frage abhängt. Sie können **Checkbox**, **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** und **Ja/Nein**-Fragen aus derselben Kategorie wie diese Frage auswählen. Verwenden Sie dann das Feld „Angezeigt wenn“, um die Bedingungen für die Anzeige dieser Frage festzulegen. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
Fragetyp	
Datentyp	[Erforderlich] Format der erwarteten Antwortdaten. Weitere Details finden Sie in der Tabelle für **Datentypen**. **Hinweis:** Sie können den Datentyp nicht ändern, wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt
Antworten randomisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die möglichen Antworten für diese Frage in einer zufälligen Reihenfolge anzuzeigen, wenn die Frage angezeigt wird. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert**-Skala lautet. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Skalendefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte einer guten Bewertung bei Quizergebnisberechnungen entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn kleinere Zahlenwerte besser sind. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind. Der Standardwert ist**Hoch**. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, sofern der **Datentyp Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge** ist. Die Ergebnisse für diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen. Wenn die Checkbox „Bewertet“ ausgewählt ist, wird der Skalenwert auf **Hoch** gesetzt und das Feld ausgeblendet. **Hinweis:** Informationen zum Festlegen der Skalendefinition für Datentypen, für die Sie keinen numerischen Wert festlegen müssen, finden Sie unter Datentypen für Bewertungen.
Min.	Niedrigster numerischer Wert, der als Antwortoption verwendet werden kann. Dieses Feld ist nur verfügbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Zahl**, **Dauer** oder **Prozentsatz** ist.
Max.	Höchster numerischer Wert, der als Antwortoption oder skalierter Wert verwendet werden kann. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Zahl**, **Dauer** oder **Prozentsatz** ist.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenfolgenoptionen sind: ○ **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. ○ **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. ○ **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Bewertet	Aktivieren Sie die Checkbox, um Antworten für die Bewertung der Kategorieergebnisse zu verwenden und sie in den Quizergebnissen anzuzeigen. Für diese Datentypen sind bewertete Fragen verfügbar: ○ Auswahl ○ Likert-Skala ○ Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Checkbox ○ Ja/Nein Durch Aktivieren dieser Checkbox wird das Feld **Skalendefinition** eingeblendet und der Wert in diesem Feld auf **Hoch** gesetzt.
Richtige Antwort	[Erforderlich] Gewünschte Antwort auf eine bewertete Frage. Dies Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **Bewertet** ausgewählt ist. Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.
Vorlage	Antwortvorlage, die bei dieser Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Datentyp Vorlage** lautet.
Zugehörige Liste	
Assessment Metrikdefinitionen	Liste der Optionen für diese Frage. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert-Skala** lautet.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Datentypen für Quiz

Fragen erstellen

Antworten auf Fragen erstellen

Erstellen Sie Antwortoptionen für Fragen mit dem Datentyp Auswahl oder Likert-Skala.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

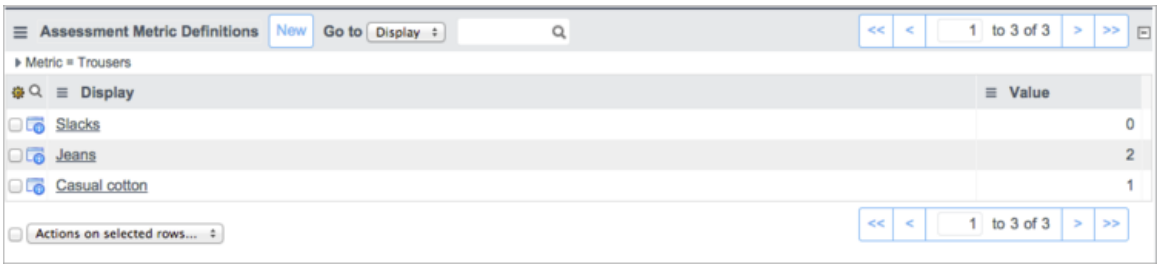
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Frage mit einem dieser Datentypen erstellen, wird die zugehörige Liste „Assessment-Metrikdefinitionen“ angezeigt. Jede Metrikdefinition wird als eine Antwortoption für eine Frage in einem Quiz angezeigt. So könnte beispielsweise die Frage **Welche Art von Herrenhosen sind gemäß Unternehmensrichtlinie nicht zulässig?** diese drei Antworten als Metrikdefinitionen konfiguriert sein: **Hose**, **Jeans** und **Legere Baumwolle**.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Fragendatensatz, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Bewertungsmetrikdefinitionen“** auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Legen Sie die Reihenfolge fest, in der die Antworten im Quiz angezeigt werden, indem Sie im Feld **Wert** eine hierarchische Zahl angeben.

Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Datentypen für Quiz

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Ein Quiz verteilen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Ein Quiz verteilen

Wenn Sie mit der Konfiguration der Antworten für die Quizfragen fertig sind, können Sie das Quiz verteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Quiz an alle für das Quiz konfigurierten Kategorienbenutzer oder an einen einzelnen Kategoriebenutzer senden.

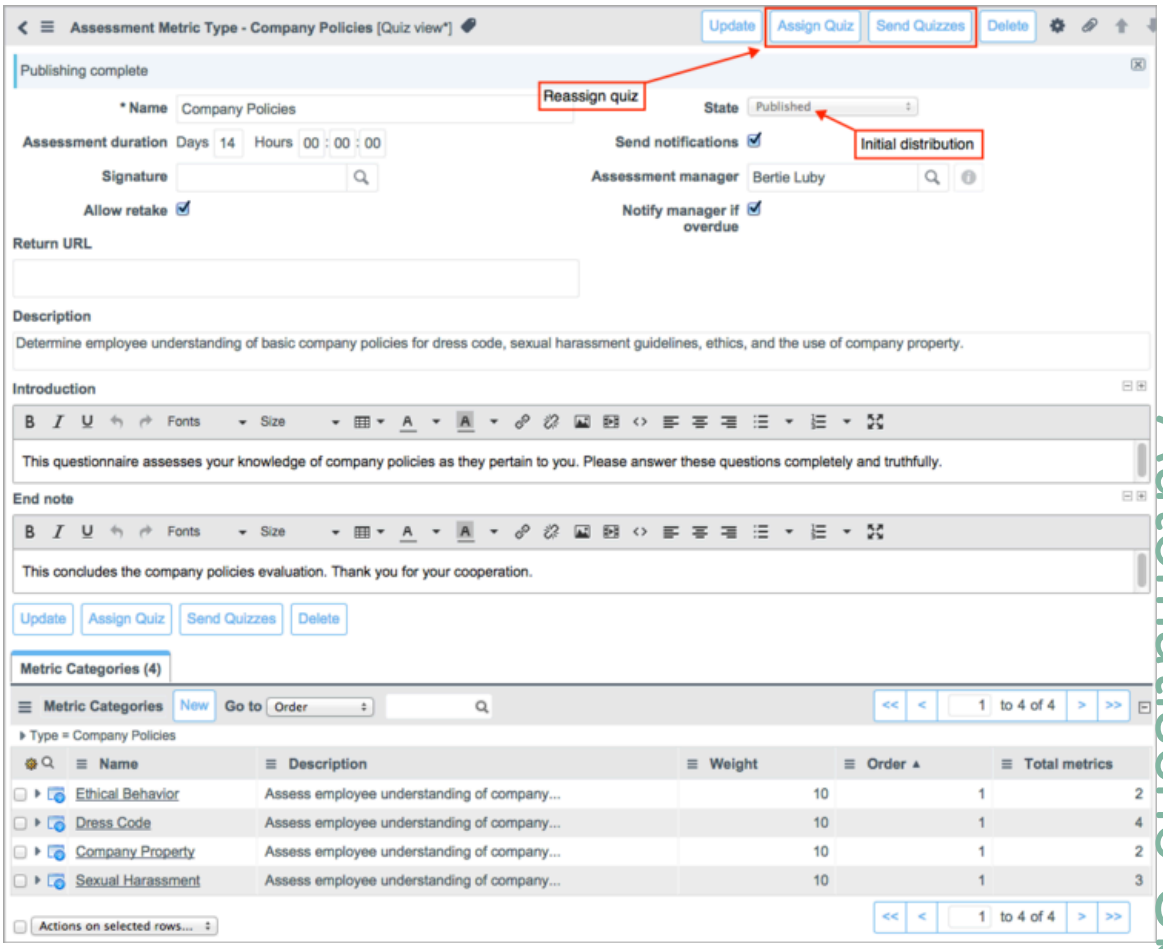
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quizverwaltung** > **Quiz**.
2. Öffnen Sie den Quizdatensatz und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Das Quiz wird in den Status „Veröffentlicht“ versetzt und an alle Benutzer seiner Kategorie gesendet.
3. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie das veröffentlichte Quiz.
   Unter Veröffentlichte Quiz ändern erfahren Sie, wie sich verschiedene Änderungen auf die Quizinhalte auswirken.
4. **Wahlweise:** Senden Sie ein Quiz erneut an einen Kategoriebenutzer oder alle Kategoriebenutzer.
   - Senden Sie das Quiz an einen Kategoriebenutzer, indem Sie auf **Quiz zuweisen**klicken.
   - Senden Sie das Quiz an alle Benutzer seiner Kategorie, indem Sie auf Quiz **senden**klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Schaltflächen sind ausgeblendet, wenn für das Quiz keine Kategoriebenutzer definiert sind.



Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Veröffentlichen Sie Änderungen zu vorhandenen Fragen sofort. Stellen Sie Benutzern, die das Quiz noch nicht gestartet haben, neue Fragen zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Sie können ein Quiz mit folgenden Ergebnissen auch nach der Verteilung bearbeiten:

- Hinzugefügte Fragen sind nur für Quiz verfügbar, die nach dieser Änderung verteilt werden.
- Änderungen an vorhandenen Fragen stehen den Benutzern unmittelbar vor der Einreichung des Quiz oder während des Wiederholungszeitraums zur Verfügung. Dazu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.

- Gelöschte Fragen werden auch aus den verteilten Quiz in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Quizreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie beim Arbeiten mit Quiz verwenden.

Quizbewertungslisten

Die Quiz-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten.

Eine Bewertungsliste analysiert die Antworten auf Kategorien und Fragen und vergleicht die aktuellen Bewertungen mit den vorherigen Bewertungen. Sie können Bewertungen im Zeitverlauf untersuchen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum.

Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch. Die Bewertungen beziehen sich auf kürzlich abgeschlossene Quizfragen.

Kategorieergebnisse

Die Ansicht „Kategorieergebnisse“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm der Antworten auf alle Fragen in einer Kategorie.

Wählen Sie die anzuzeigende Kategorie aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Kategorieergebnisse werden nur für bewertete Fragen berechnet.

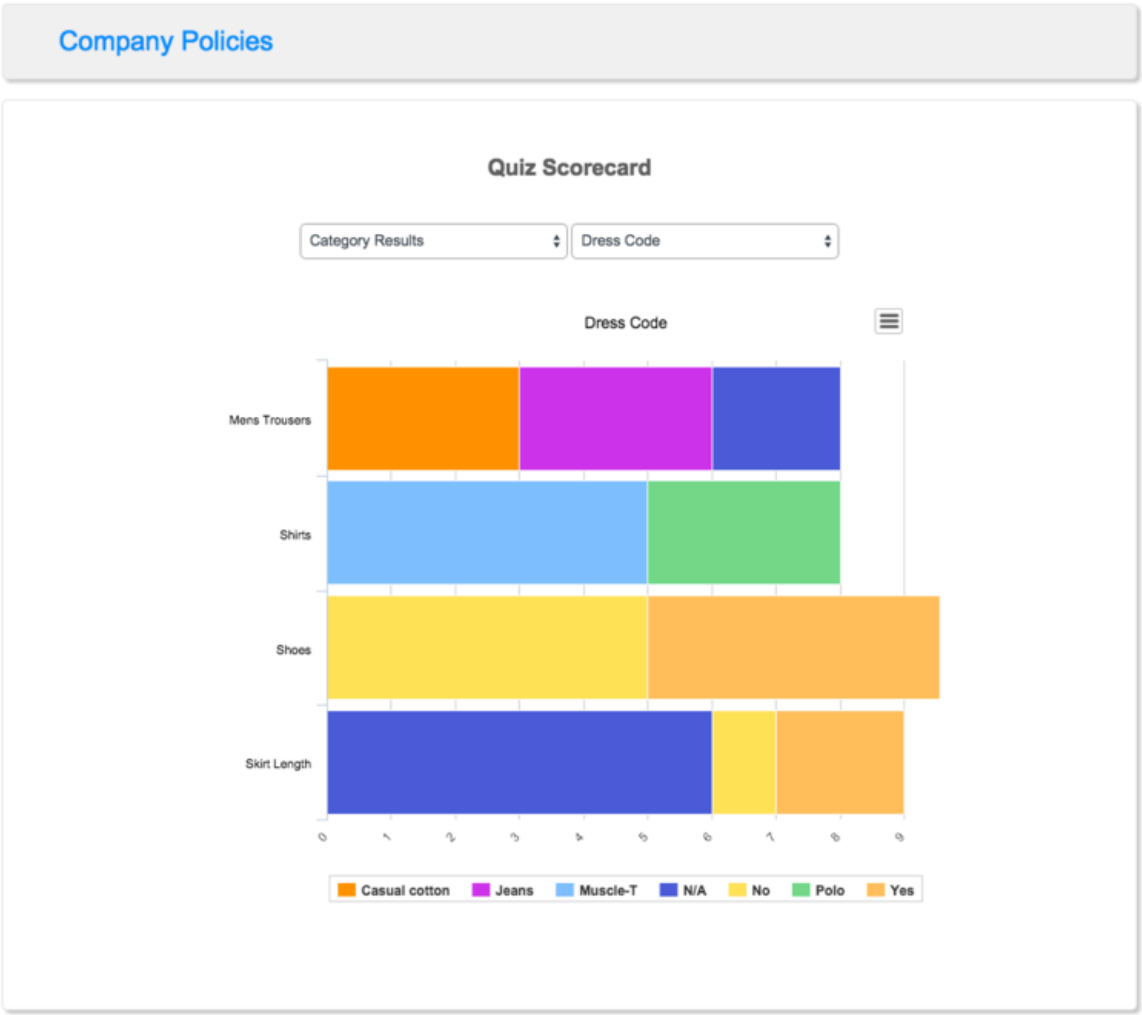
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

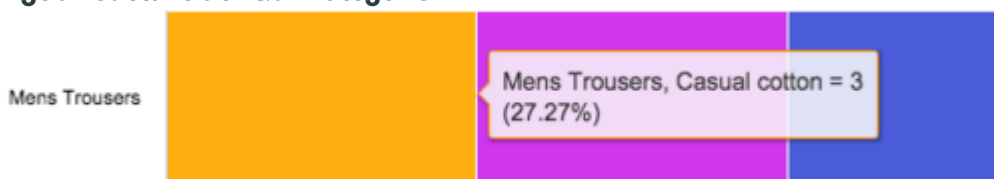
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort auf eine Frage anzuzeigen, zeigen Sie auf das farbige Segment, das eine bestimmte Antwort darstellt. Das Diagramm zeigt die Anzahl dieser Antworten und den prozentualen Anteil an der Gesamtantwort auf diese Frage an.

Ergebnisdetails der Quizkategorie



Frageergebnisse

In der Ansicht „Frageergebnisse“ werden die Ergebnisse für alle Fragen in einem Quiz angezeigt.

Wählen Sie eine Frage nach Namen aus der Auswahlliste aus, um die Ergebnisse je nach Datentyp in einem Kreisdiagramm oder Balkendiagramm anzuzeigen.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt die Frageergebnisse für diese Datentypen an:

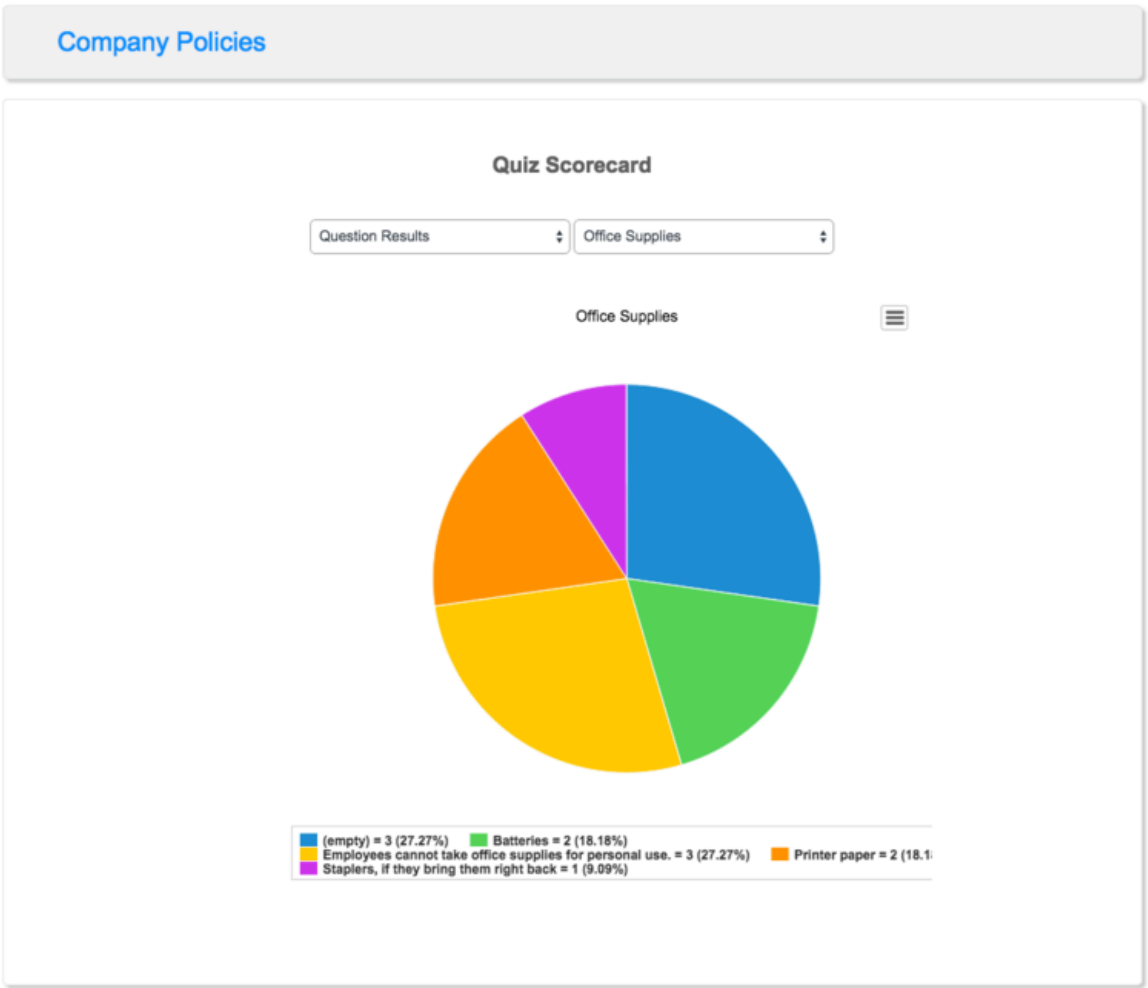
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis:
Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Frageergebnisse der Quiz-Ergebnisliste – Kreisdiagramm



Automatische Übersetzung

Balkendiagramm

Ein Balkendiagramm wird angezeigt, wenn die Frageergebnisse diesen Datentyp verwenden:

Prozentsatz

Standardmäßig verwenden alle Ergebnisse für Prozentfragen einen Berichtsbereich von 20-Prozent-Segmenten. Um einen Berichtsbereich zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**.

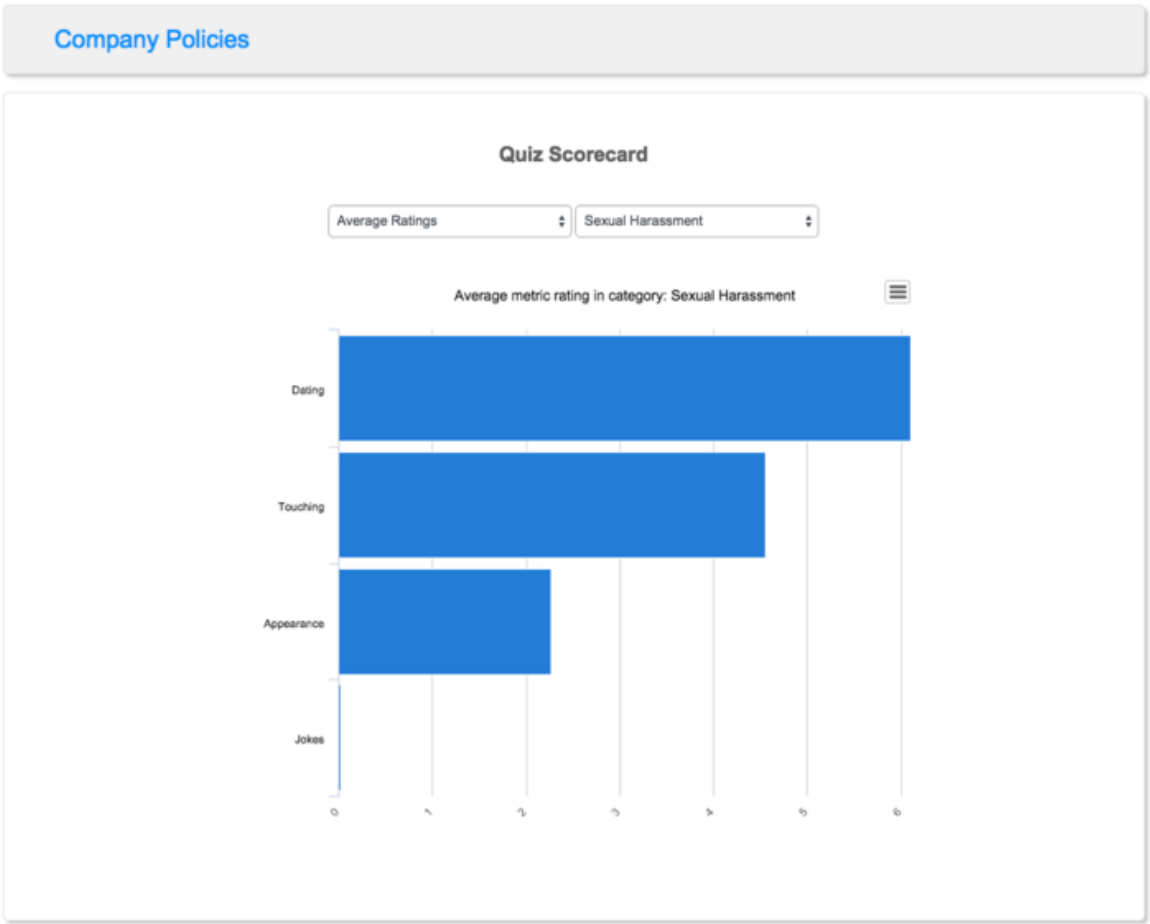
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Bewertungen

In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird für jede Frage in einer Kategorie ein Balkendiagramm der gewichteten Durchschnittsbewertung angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Kategorie aus der zweiten Auswahlliste über dem Diagramm aus. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Ansicht „Durchschnittliche Bewertungen“



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Bewertungsdetail für die Quizbewertungsliste



Formular „Frageeigenschaften“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Frageeigenschaften“.

Automatische Übersetzung

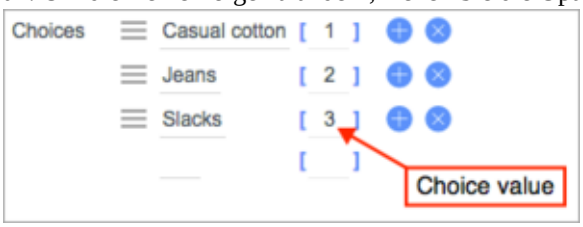
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageeigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Name der Frage. Erstellen Sie einen kurzen und leicht erkennbaren Namen für Ihre Frage. Das System verwendet diesen Wert, um die Frage in den Assessment-Metriklisten und in Bewertungslistendiagrammen zu identifizieren.
Frage	Text, der als Frage in einem Quiz angezeigt werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Typ	[Schreibgeschützt] Für diese Frage gewählter Datentyp. Weitere Informationen über mögliche Datentypen finden Sie unter Steuerungen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einem Quiz verfügbar ist. Wenn eine Frage als inaktiv markiert ist, wird sie nicht in Quiz angezeigt, die generiert wurden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Boolean Option	Ob eine Checkbox oder eine **Ja/Nein**-Liste als Option für die boolean Frage erscheint.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten müssen. Benutzer können erst dann ein Quiz abgeben, wenn sie alle obligatorischen Fragen beantwortet haben, die durch ein rotes Feld für die Feldstatusanzeige „Introduction_to_Fields#Field_Status_Indicator" -->“ gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und die Frage Steuerungen nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenfolgenoptionen sind: • **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. • **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. • **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Min.	Niedrigste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Max.	Höchste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als Option für diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und die Frage Datentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Antworten randomisieren	Checkbox zum Anzeigen der Antwortmöglichkeiten in zufälliger Reihenfolge, wenn die Frage in einem Quiz angezeigt wird. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Optionen kann diese Verzerrung vermieden werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageeigenschaften“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Randomisierungsoptionen für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend machen. Im Allgemeinen sollten nur Optionen randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Details	Informationen zu der Frage, die im Quiz angezeigt wird. Nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen. Sie können in diesem Feld auch HTML-Text mit dem WYSIWYG-Editor eingeben. Fügen Sie beispielsweise HTML ein, um Links und Bilder einzubetten.
Richtige Antwort	Antwortoption, die von Benutzern ausgewählt werden soll. Wenn Sie eine korrekte Antwort für eine Frage angeben, bewertet das System die Frage. Dieses Feld ist für alle Datentypen außer **Datum**, **Datum/Uhrzeit** und **Zeichenfolge** verfügbar. Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen.
Wahlmöglichkeiten	Optionen für eine Frage mit dem Datentyp **Auswahl** oder **Skala**. Das System fügt automatisch Text und Werte hinzu, die Sie für jede Option bearbeiten können. Drücken Sie auf das Symbol **+**, um eine Option hinzuzufügen, oder klicken Sie auf die Symbol **X**, um eine Option zu löschen. Standardmäßig ordnet das System die Optionen in der durch ihre Werte festgelegten Reihenfolge an. Um die Reihenfolge zu ändern, ziehen Sie die Optionen per Drag & Drop. 
Abhängigkeit	
Angezeigt wenn	Condition Builder, mit dem die Frage abhängig von der Antwort auf eine andere Frage in derselben Kategorie ausgeblendet oder angezeigt wird. Wählen Sie eine vorhandene Frage aus der Liste mit dem Datentyp **Boolean**, **Auswahl**, **Skala** oder **Vorlage**. Erstellen Sie die Bedingung, die vorhanden sein muss, damit die Empfänger die abhängige Frage sehen können, indem Sie den Operator **ist** oder **ist einer von** verwenden. Das System verhindert rekursive Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.

Zugehörige Informationen

Quizfragen erstellen

Quizberichte

In Quiz werden mehrere globale Berichte bereitgestellt, sodass die Assessment-Administratoren wichtige Statistiken anzeigen können.

Sie können diese Berichte für bestimmte Benutzer oder Gruppen freigeben und die Anzeigeoptionen ändern.

Um detaillierte Feldinformationen und Berichtsoptionen zu erhalten, klicken Sie auf den Link für das Diagramm **Typ**. Um eine Spalte aufsteigend oder absteigend zu sortieren, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz-Berichte

Typ	Beschreibung
Quiz nach Status	Status der verteilten Quiz. In diesem Diagramm wird der Prozentsatz der verteilten Quiz angezeigt, die zur Abnahme bereit sind, sich in Bearbeitung befinden, abgeschlossen oder abgebrochen sind. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]
Gesamtanzahl der Fragen nach Quiz	Gesamtzahl der Fragen für alle Kategorien in jedem Quiz. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Metrik [asmt_metric]
Fragen nach Datentyp	Gesamtzahl der Fragen in allen Quiz nach Datentyp. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Metrik [asmt_metric]
Richtige Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Gesamtzahl der bewerteten Fragen, die von jedem zugewiesenen Benutzer richtig beantwortet wurden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der richtigen Antworten	Gesamtzahl der richtigen Antworten für jede bewertete Frage. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Falsche Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Gesamtzahl der bewerteten Fragen, die von jedem zugewiesenen Benutzer falsch beantwortet wurden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der falschen Antworten	Gesamtzahl falscher Antworten für jede bewertete Frage. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

Klassische Genehmigungen

Klassische Genehmigungen sind ein veralteter Prozess, bei dem eine Genehmigung für Aufgaben erforderlich ist, bevor die Arbeit abgeschlossen ist. In früheren Releases konnten Sie Genehmigungsdatensätze erstellen, um Genehmigungsaufgaben zu definieren und Benutzer oder Gruppen zuzuordnen, um sie zu genehmigen oder abzulehnen.

Administratoren können die klassische Genehmigungslogik definieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Genehmigungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die klassischen Genehmigungsregeln wurden durch Flow Designer Ask for Approval action ersetzt. Verwenden Sie Flow Designer, um eine workflowgesteuerte Genehmigungslogik zu erstellen, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Administratoren können alle Genehmigungsanforderungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben** und Entfernen des Listenfilters.

Ein Genehmigungsdatensatz besteht aus diesen Feldern:

Komponenten des Genehmigungsdatensatzes

Feld	Eingabewert
Genehmigende Person	Ein Verweis auf den Benutzer, der für die Genehmigung des zugehörigen Datensatzes verantwortlich ist.
Status	Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Noch nicht angefordert (dieser Status zeigt an, dass Sie Ihre genehmigende Person noch nicht bitten, diese Anfrage zu genehmigen. Bis Sie den Status auf **Beantragt** setzen, erhalten sie keine E-Mail-Benachrichtigungen über die Anfrage.) • Beantragt • Genehmigt • Abgelehnt
Genehmigen	Ein document_id-Referenzfeld für den zu genehmigenden Datensatz in einer beliebigen Tabelle.
Anmerkungen	Ein Journalfeld zum Speichern von Anmerkungen zur Genehmigung.
Genehmigungszusammenfassung	A Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu , das Schlüsselfelder anzeigt, die für die Genehmigung aus dem referenzierten Dokument relevant sind. Diese Zusammenfassung wird nicht angezeigt, wenn auf keinen Datensatz verwiesen wird.

Genehmigungsmodule

Die Unterschiede in der Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Genehmigungen umgehen, sowie die Unterschiede zwischen den Genehmigungen für die verschiedenen Anwendungen (z. B. Servicekataloganforderung und Änderungsmanagement), erfordern Flexibilität bei der Einrichtung von Genehmigungen innerhalb von Anwendungen.

Wichtig:
Die klassischen Genehmigungsregeln wurden durch Flow Designer Ask for Approval action ersetzt. Verwenden Sie Flow Designer, um eine workflowgesteuerte Genehmigungslogik zu erstellen, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Diese Flexibilität wird durch die Auswahl eines Genehmigungsmoduls bereitgestellt, mit dem die Genehmigungen für jede der Aufgabentabellen verwaltet werden (d. h. alle Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern).

Für jede Aufgabentabelle stehen drei verschiedene Optionen für das Genehmigungsmodul zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen für das Genehmigungsmodul

Option	Beschreibung
Genehmigungsregeln	Ein einfacher Satz von Regeln, die ausgewertet werden, bis eine Übereinstimmung mit der Aufgabentabelle besteht. Mit der übereinstimmenden Genehmigungsregel werden die Benutzer erstellt, die die Aufgabe genehmigen sollen. Richten Sie Genehmigungsregeln ein, indem Sie zu navigieren **Systemrichtlinie** > **Genehmigungen**.
Prozessleitfäden	Eine Abfolge von Genehmigungsschritten, über die Sie steuern können, wie Genehmigungen und Ablehnungen behandelt werden. Diese Option ist veraltet und sollte nicht verwendet werden.
Module deaktivieren	Deaktivieren Sie beide Genehmigungsmodule für diese Aufgabentabelle. Diese Option ist schreibgeschützt und sollte ausgewählt werden, wenn ein Workflow zum Verwalten des Genehmigungsprozesses für die Tabelle verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie die Genehmigungsmodule nicht deaktivieren, kann dies Auswirkungen auf die Leistung oder das Verhalten Ihrer Instanz haben.

Ein Genehmigungsmodul einrichten

Richten Sie ein Genehmigungsmodul ein, um die Genehmigungen für jede der Aufgabentabellen im System zu verwalten.

Vorbereitungen

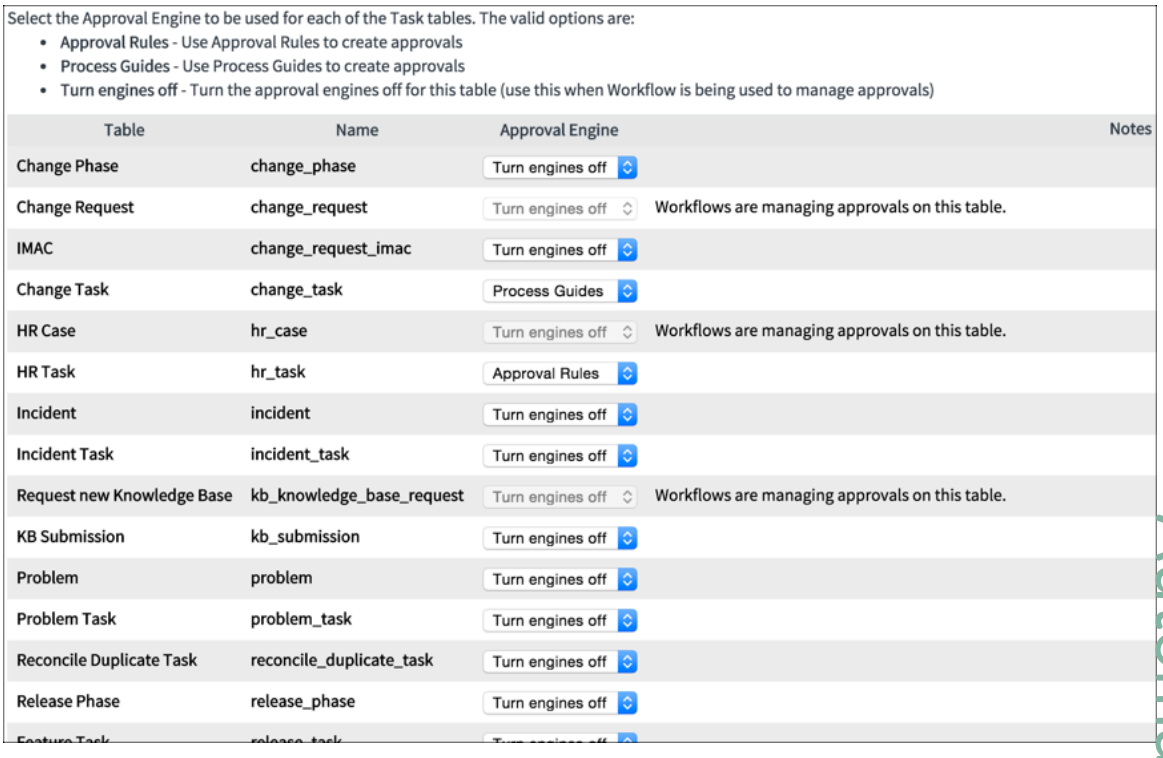
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Genehmigungsmodule**.

   Die folgende Seite wird mit der Option **Genehmigungsmodul** für jede Aufgabentabelle im System angezeigt. Wenn die Option **Genehmigungsmodul** ausgegraut ist und **Module deaktivieren** anzeigt, lesen Sie die **Anmerkungen** in derselben Zeile. Der häufigste Grund für das Deaktivieren eines Genehmigungsmoduls ist, dass ein Workflow die Genehmigungen für eine Tabelle verwaltet. Wenn das Genehmigungsmodul deaktiviert ist, werden Konflikte mit dem Workflow vermieden, die eine Reihe von Problemen verursachen könnten. Wenn Sie ein Genehmigungsmodul für die Tabelle verwenden möchten, deaktivieren Sie den Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie die Genehmigungsmoduloption für jede Aufgabentabelle aus der Auswahlliste.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Diese Einstellungen werden als Systemeigenschaften mit der Bezeichnung `glide.approval_engine.<table_name>` gespeichert.

Genehmigungsregeln

Viele Organisationen verlassen sich auf einen Genehmigungsprozess, um sicherzustellen, dass die Anforderungen angemessen sind und zum Budget eines Unternehmens passen.

Wichtig:
Die klassischen Genehmigungsregeln wurden durch Flow Designer Ask for Approval action ersetzt. Verwenden Sie Flow Designer, um eine workflowgesteuerte Genehmigungslogik zu erstellen, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Der Servicekatalog kann die folgenden Genehmigungsklassen verwenden:

Genehmigungen

Titel	Beschreibung
Gating-Genehmigungen	Muss eintreten, bevor eine Anforderung initiiert werden kann. Erlauben Sie beispielsweise einem Manager, die Anfrage eines Mitarbeiters nach einem Dienstwagen abzulehnen.
Prozessgenehmigungen	Erfolgt innerhalb eines eingeleiteten Ausführungsplanprozesses. Erlauben Sie beispielsweise der Sicherheitsgruppe, eine Anforderung für den Zugriff auf SSN abzulehnen, obwohl der Vorgesetzte des Mitarbeiters dies genehmigt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Damit Genehmigungsprozesse reibungslos ablaufen können, stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Benutzer die richtige Rolle haben und dass die Rolle den Benutzern in allen relevanten Abteilungen und Bereichen Zugriff auf die erforderlichen Tabellen gewährt.

Automatische Genehmigungsregeln festlegen

Genehmigungsregeln können den Genehmigungsstatus automatisch auf einen anderen Status als *Noch nicht angefordert* setzen. Folglich kann eine Genehmigungsregel einen Satz von genehmigenden Personen erstellen. Sie können den Genehmigungsprozess auch starten, indem Sie den Genehmigungsstatus auf **Angefordert** setzen.

Voraussetzungen

Erforderliche Rolle: admin

Genehmigungsregeln haben zwei neue Felder:

- **Regel vorher ausführen**: Wenn wahr, wird die Genehmigungsregel ausgeführt, bevor der Datensatz eingefügt/aktualisiert wird.
- **Status setzen**: Wenn diese Regel zutrifft, wird der Genehmigungsstatus des Aufgabendatensatzes automatisch auf diesen Wert gesetzt.

  Hinweis:
  Das Feld **Status setzen** verhält sich nur wie erwartet, wenn die Checkbox **Regel vorher ausführen** aktiviert ist.

- In dem folgenden Beispiel setzt diese Regel den Status der Aufgabe automatisch auf *Genehmigt*. Dadurch wird die Aufgabe automatisch genehmigt.

Genehmigungsregelfelder



Gating-Genehmigungen

Eine Gating-Genehmigung fungiert als Gate, durch das eine Anforderung passieren muss, bevor sie gestartet werden kann.

Bis alle Gating-Genehmigungen erfüllt sind, werden keine Benachrichtigungen ausgegeben, es werden keine Aufgaben an Techniker gesendet, und niemand beginnt, die betreffende Anforderung zu bearbeiten.

Gating-Genehmigungen generieren mit:

Gating-Genehmigungen

Titel	Beschreibung
Genehmigungsregeln	Kann für den Servicekatalog sowie für jede andere Aufgabentabelle gelten.
Elementbasierte Genehmigungen	Kennzeichnen Sie bestimmte Katalogelemente als erforderlich, für die bestimmte Genehmigungen erforderlich sind. Alle Anforderungen für diese Elemente erfordern automatisch diese Genehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel einrichten

Sie können eine Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemrichtlinie** > **Genehmigungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



Genehmigungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Regel.
Tabelle	Aufgabentabelle, für die diese Regel gilt. Wählen Sie für die meisten Servicekatalog-Genehmigungen **Anfordern** aus. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, für die Anwendungsbereich als Genehmigungsregel festgelegt ist.
Aktiv	Kennzeichen, ob die Regel aktiv ist (Standardeinstellung ist „wahr“).
Regel ausführen bevor	Kennzeichen, ob die Regel vor oder nach dem Speichern des Anfragedatensatzes ausgeführt wird. Aktivieren Sie für die meisten Genehmigungen diese Checkbox.
Anwender	Benutzer, der diese Anfrage genehmigen muss (kann leer sein)
Gruppe	Gruppe, die diese Anfrage genehmigen muss (kann leer sein)
Status festlegen	Wert des Genehmigungsfeldes für die Aufgabe in, nachdem diese Regel ausgeführt wird. In den meisten Fällen wählen Sie **Angefordert**.
Bedingung	Bedingung, unter der die Regel gilt.
Skript	Ein optionales Serverskript, mit dem programmgesteuert angegeben wird, wer die genehmigende Person sein soll. So prüft zum Beispiel für das einzeilige Skript `current.requested_for.manager` ServiceNow das Feld request_for reference im aktuellen Datensatz. Anschließend wird das Managerfeld im referenzierten Datensatz gesucht und diese Person als zu genehmigende Person zugewiesen. Weitere Beispiele finden Sie im Skriptfeld zu den Genehmigungsregeln von ServiceNow.

Hinweise und Einschränkungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Sie können beliebig viele Regeln für eine bestimmte Tabelle haben. Wenn mehr als eine Regel gilt, erhalten Sie mehr als einen Genehmiger.

b. Eine genehmigende Person erhält keine doppelten Genehmigungsanforderungen. Wenn beispielsweise zwei Regeln Fred Luddy eine bestimmte Anforderung genehmigen lassen möchten, erstellt das System nur einen Genehmigungseintrag für ihn.

c. Standardmäßig beginnen alle Anforderungen mit dem Genehmigungsstatus **Noch nicht angefordert**. Genehmigungsbenachrichtigungen werden erst dann ausgegeben, wenn der Genehmigungsstatus der Anforderung auf **Angefordert** gesetzt ist. Sie können das manuell oder in einem Skript tun, aber der einfachste Weg ist, das Feld **Status festlegen**, um die Anforderung automatisch auf **Angefordert** zu setzen.

Eine Gating-Genehmigung basierend auf dem bestellten Artikel einrichten

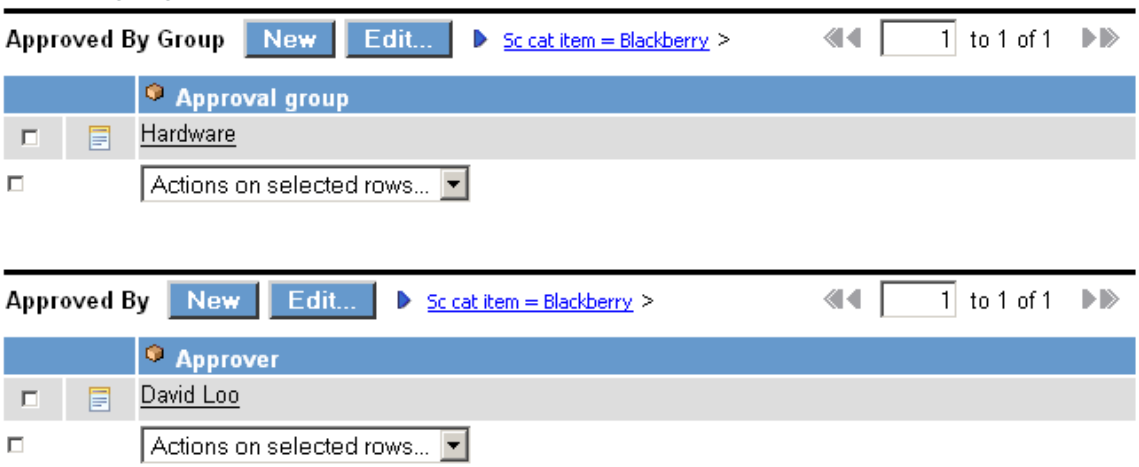
Neben dem Hinzufügen von Genehmigungen über Genehmigungsregeln können Sie auch Genehmigungen hinzufügen, die darauf basieren, welche Art von Artikel bestellt wird.

Neben dem Hinzufügen von Genehmigungen über Genehmigungsregeln können Sie auch Genehmigungen hinzufügen, die darauf basieren, welche Art von Artikel bestellt wird. Wir können beispielsweise festlegen, dass alle Blackberrys von David Loo genehmigt werden müssen.

Navigieren Sie dazu zu dem betreffenden Artikel und navigieren Sie zu der zugehörigen Liste der erforderlichen genehmigenden Personen. Es gibt zwei Listen:

- **Genehmigt durch Gruppe**: Eine Liste von Gruppen, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
- **Genehmigt durch**: Eine Liste von Benutzern, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.

Genehmigungsliste



Im obigen Beispiel muss diese Anforderung von allen Mitgliedern der Gruppe Hardware und von David Loo genehmigt werden.

Hinweise und Einschränkungen:

1. Wie bei den Genehmigungsregeln sind Sie gegen doppelte Einträge geschützt. Wenn eine Person Mitglied der Hardwaregruppe und ein eigenständiger Genehmiger ist, erhält sie nur eine Genehmigungsanforderung.
2. Artikelbasierte genehmigte Arbeit zusätzlich zu und nicht anstelle von Genehmigungsregeln, sodass Sie beide verwenden können (und wahrscheinlich auch verwenden werden).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

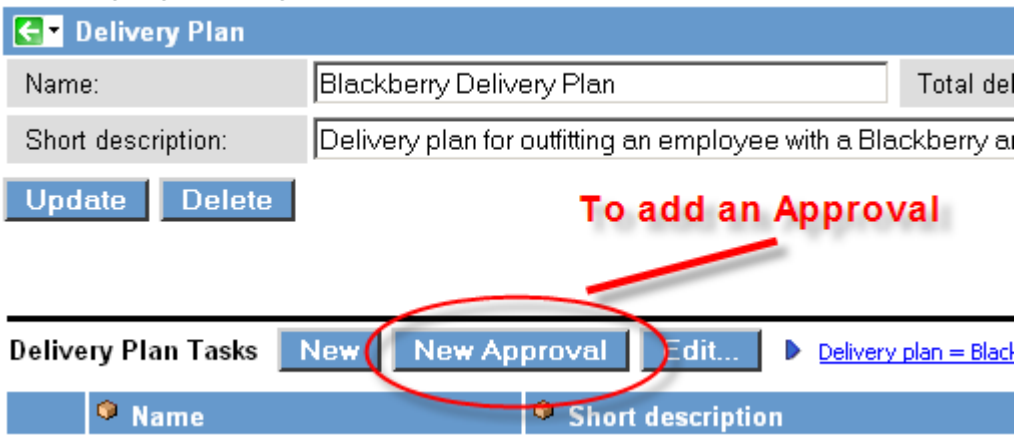
Prozessgenehmigungen

Sobald eine Anforderung ihre Freigaben erhalten hat, werden alle relevanten Ausführungspläne eingeleitet.

Diese Pläne wiederum erzeugen eine Abfolge von erforderlichen Aufgaben. Sie können einen Genehmigungsschritt zu einem Ausführungsplan hinzufügen, der so konfiguriert ist, dass er an der entsprechenden Stelle ausgeführt wird.

Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**, und wählen Sie dann den Plan aus, dem ein Genehmigungsschritt hinzugefügt werden soll. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Neue Genehmigung**.

Genehmigung hinzufügen



Der Bildschirm für die Genehmigungsaufgabe wird angezeigt. Genau wie eine normale Ausführungsaufgabe des Servicekatalogs hat auch eine Genehmigungsausführungsaufgabe:

- **Name**: Der Name dieser Aufgabe
- **Reihenfolge**: Reihenfolge dieser Aufgabe innerhalb des Plans
- **SLA**: SLA, für das diese Aufgabe gilt
- **Lieferzeit**: Zeitvorgabe für die Erledigung dieser Aufgabe

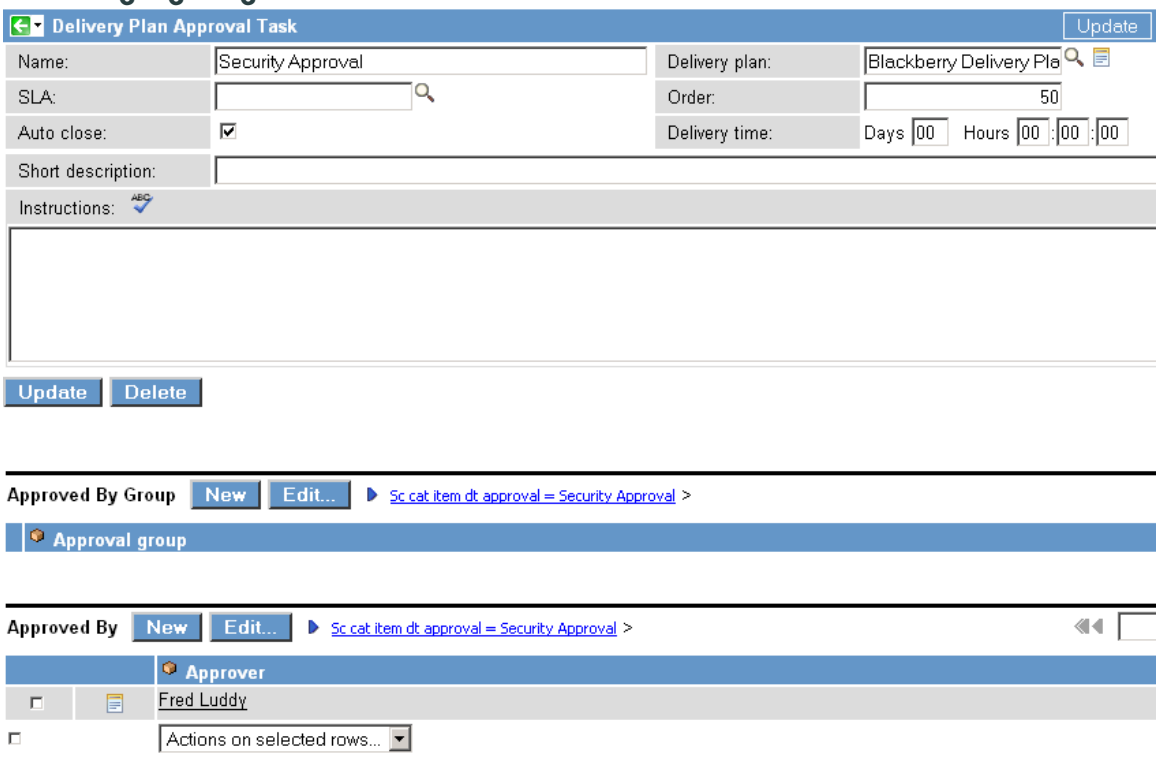
Nachdem Sie die Aufgabe erstellt haben, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste und wählen Sie **Speichern**. Am unteren Bildschirmrand erscheinen zwei zugehörige Listen:

- **Genehmigt durch Gruppe**: Eine Liste von Gruppen, die die Anforderung genehmigen müssen, bevor diese Aufgabe abgeschlossen ist
- **Genehmigt durch**: Eine Liste der Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen, bevor diese Aufgabe abgeschlossen ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsaufgabe



Im obigen Beispiel muss diese Sicherheitsgenehmigungsaufgabe von Fred Luddy genehmigt werden.

Hinweis:
Wenn eine in Bearbeitung befindliche Genehmigung abgelehnt wird, wird der jeweilige Posten ebenfalls storniert, die Anforderung selbst wird jedoch nicht unbedingt storniert. Wenn man also einen Blackberry und einen Laptop bestellt und der Blackberry abgelehnt wird, wird die Laptop-Anforderung weiter bearbeitet.

Mit einem Prozessleitfaden genehmigen

Prozessleitfäden funktionieren ähnlich wie Genehmigungsregeln, indem ihre Ausführung über eine Bedingung gesteuert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Standardversion der Genehmigungsaufgaben können Sie festlegen, dass die betreffende Genehmigung genehmigt wird von:

1. Einer Person oder mehreren bestimmten Personen
2. Einer Personengruppe oder mehreren Personengruppen

Sie können anstelle von Genehmigungsaufgaben Prozessleitfäden verwenden. Prozessleitfäden sind flexibler, da sie Folgendes ermöglichen:

1. Teil- oder Gesamtgenehmigungen
2. Sequenzierte Genehmigungen

Sie können einen Prozessleitfaden mit einer Ausführungsaufgabe verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

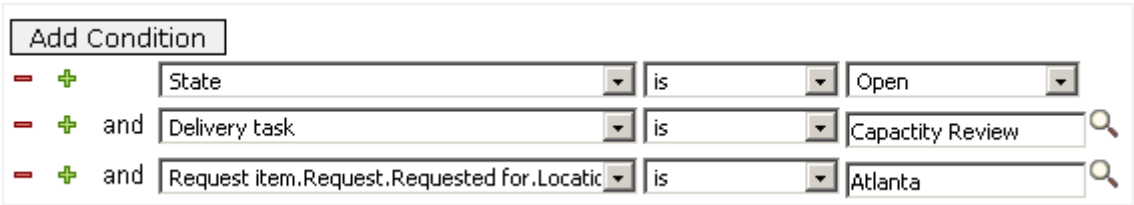
Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemrichtlinie** > **Prozessleitfäden**.
2. Erstellen Sie einen neuen Leitfaden.
3. Setzen Sie die Tabelle auf **Katalogaufgabe**.
4. Geben Sie eine Bedingung ein, unter der dieser Leitfaden angebracht werden soll.

   Beispiel 1: Auf alle Aufgaben der Art „Kapazitätsprüfung“ anwenden.



   Beispiel 2: Auf alle Aufgaben der Art „Kapazitätsprüfung“ anwenden, bei denen der Anforderer in Atlanta ist.



   Tipps und Tricks zum Prozessleitfaden:

   a. Alle Katalogaufgaben werden beim ersten Absenden einer Anforderung generiert, aber noch nicht aktive Aufgaben haben den Status „ausstehend“. Wenn Sie also keine Genehmigungsanforderungen senden möchten, bevor eine Aufgabe tatsächlich gestartet wurde, fügen Sie „Status = offen“ als Teil Ihrer Bedingung hinzu.
   b. Für Katalogaufgaben mit einer Sequenznummer von 10.000 gibt es im System einen Prozessleitfaden „Standard“. Er verhält sich genau so, wie der alte, vorprozessuale Leitfadencode in Bezug auf Genehmigungen. Genehmigungen basieren auf der Ausführung aufgabenbezogener Listen.

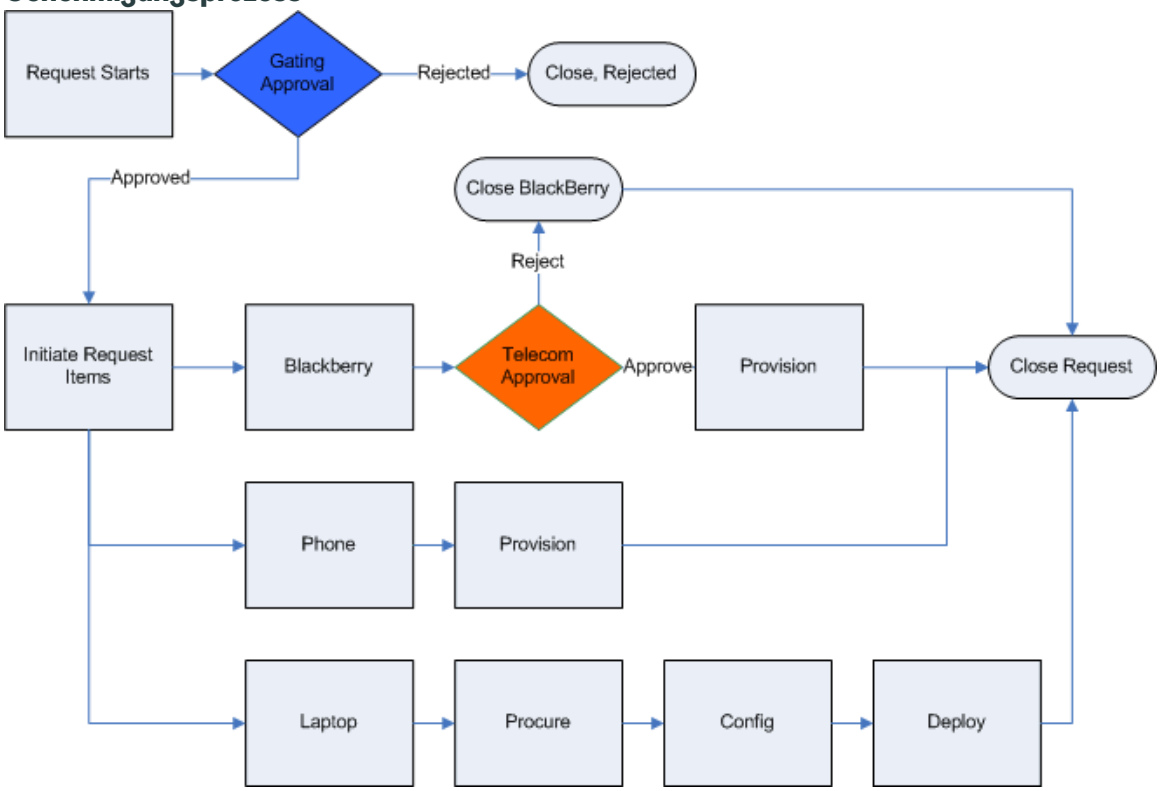
Schema eines hypothetischen Genehmigungsprozesses

In der nachstehenden Abbildung eines hypothetischen Genehmigungsprozesses ist die Gating-Genehmigung blau und die in Bearbeitung befindliche Genehmigung orange.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsprozess



Genehmigungs-Zusammenfassungsformatierer

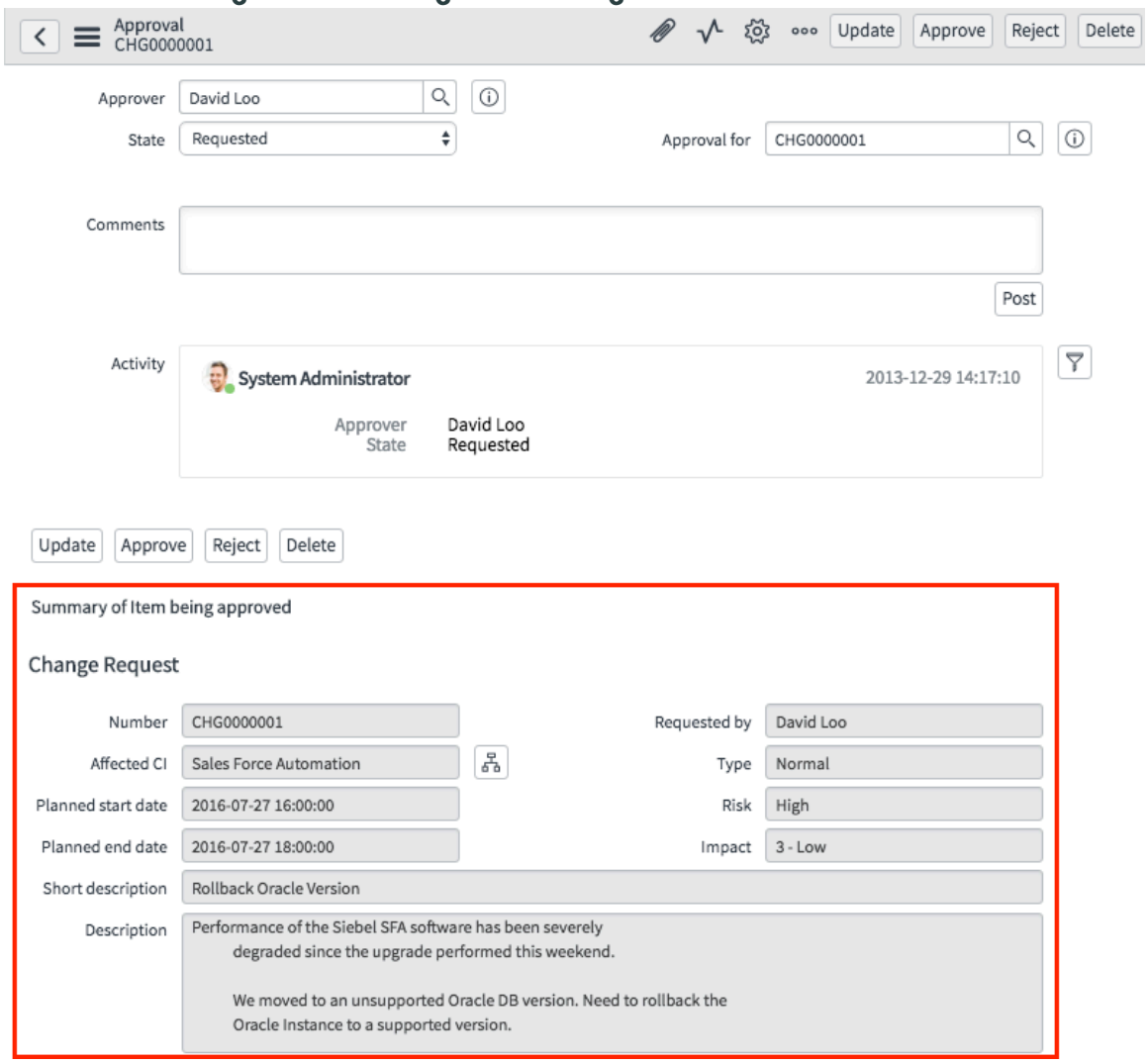
Der Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer erstellt die Zusammenfassung am Ende eines Genehmigungsformulars.

Die Genehmigungszusammenfassung zeigt abhängig von der Genehmigung unterschiedliche Informationen an, z. B. eine Änderungsanforderung oder eine Servicekataloganforderung. Im Folgenden zwei Beispiele.

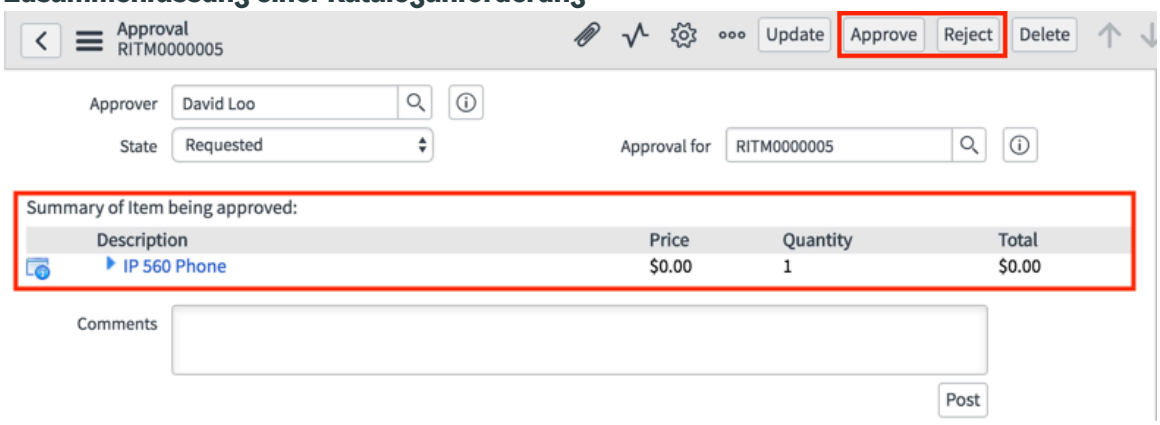
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung einer Änderungsanforderung



Zusammenfassung einer Kataloganforderung



Automatische Übersetzung

Mit der Schaltfläche **Ablehnen** kann der Genehmiger ein oder mehrere angeforderte Elemente in einer Anforderung mit mehreren Elementen ablehnen, bevor die Anforderung insgesamt genehmigt wird. Wenn ein angeforderter Artikel abgelehnt wird, wird der Workflow für diesen Artikel nie gestartet. Die genehmigende Person kann dann den Artikel **Akzeptieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Gesamtanforderung genehmigt ist, müssen Sie sicherstellen, dass diese Schaltfläche „ **Ablehnen** “ ausgeblendet ist. Wenn diese Schaltfläche nach der Genehmigung der Anforderung verwendet wird, wird der Workflow der angeforderten Artikel abgebrochen und die Phase in einem inkonsistenten Status verlassen. Ebenso sollte die Schaltfläche **Akzeptieren** für angeforderte Artikel nur erscheinen, bevor der Gesamtantrag genehmigt oder abgelehnt wird.

Zusammenfassungen

Genehmigungszusammenfassungen werden in der Macro-Tabelle [sys_ui_macro] gespeichert.

Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **System-UI** > **UI-Makros**. Zusammenfassungen verwenden eine Namenskonvention aus approval_summarizer_ + '<table_name> (z. B. ist approval_summarizer_change_request die Zusammenfassung für Änderungsanforderungen, während approval_summarizer_sc_request die Zusammenfassung für Service Catalog-Anforderungen ist).

Jede Zusammenfassung ist in Jelly-Skript geschrieben, das zur Definition interner Formulare verwendet wird. Das Skript wird im großen XML-Feld am unteren Rand des UI-Makro-Formulars gespeichert.

Genehmigungszusammenfassung ändern

Sie können vorhandene Genehmigungszusammenfassungen ändern, um zusätzliche Informationen aufzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies sind erweiterte Anpassungen, die möglicherweise nicht für alle Implementierungen geeignet sind und die Erstellung eines benutzerdefinierten Formulars erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**.
2. Öffnen Sie die Zusammenfassung, die Sie ändern möchten.
3. Kopieren Sie das Skript vor der Bearbeitung an einen anderen Ort, falls Sie es wiederherstellen müssen.
4. Ändern Sie das Skript.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine neue benutzerdefinierte Genehmigungszusammenfassung erstellen

Nachdem Sie einer Instanz eine neue Tabelle mit Genehmigungen hinzugefügt haben, können Sie einen benutzerdefinierten Aktivitätsformatierer hinzufügen, indem Sie ein neues UI-Makro erstellen und dann dem zugehörigen Formular hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Approval_summarizer kann nur für Genehmigungsformulare im globalen Bereich verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie dem Makro einen Namen, der der Namenskonvention für die Zusammenfassung entspricht: `approval_summarizer_<tablename>`
4. Füllen Sie das Formular vollständig aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen Formatierer, fügen Sie ihn einem Formular hinzu, und fügen Sie ihn dem entsprechenden Formular hinzu.
   Weitere Informationen zum Aktivitätsformatierer finden Sie unter Aktivitätsformatierer .

Genehmigung mit E-Signatur

Genehmigen oder lehnen Sie einen Genehmigungsdatensatz ab, indem Sie Ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben. Zeigen Sie den Verlauf einer Genehmigung aus ihrem Aktivitätenstrom oder ihren Auditverlauf an.

Unterstützung für Titel 21 Code of Federal Regulators (CFR) Part 11

Das Plugin „Approval with e-signature“ wird für die Anforderungen von Titel 21 CFR Part 11 für elektronische Signaturen validiert. Dieses Plugin ist für die Einhaltung von 21 CFR Part 11 erforderlich.

Jedes Mal, wenn jemand einen Datensatz genehmigt, speichert das System diese Informationen.

- Der gedruckte Name des Unterzeichners
- Datum und Uhrzeit der Signatur
- Die Bedeutung der Signatur (Genehmigung oder Ablehnung)

Diese Informationen werden als Teil des Aktivitätenstroms und des Auditverlaufs des Datensatzes gespeichert.

Genehmigungstabellen

Standardmäßig unterstützt die Genehmigung mit E-Signatur die folgenden Tabellen.

- Change Request [change_request]
- Standard-Change-Vorschlag [std_change_proposal]

Wenn Sie eine Genehmigungstabelle hinzufügen, erfordert jede Genehmigung für die Tabelle eine E-Signatur-Autorisierung. Informationen zum Hinzufügen oder Entfernen einer Tabelle zur Unterstützung der Genehmigung mit E-Signatur finden Sie unter Eine Genehmigungstabelle auswählen.

Dialogfeld „Genehmigerauthentifizierung“.

Genehmiger müssen ihre Benutzeranmeldeinformationen eingeben, um den Genehmigungsstatus zu ändern. Wenn die Anmeldeinformationen fehlschlagen, bleibt die Genehmigung unverändert. Das System gleicht die Benutzeranmeldeinformationen mit lokalen Benutzerdatensätzen oder einer aktiven Single Sign-on-Integration ab.

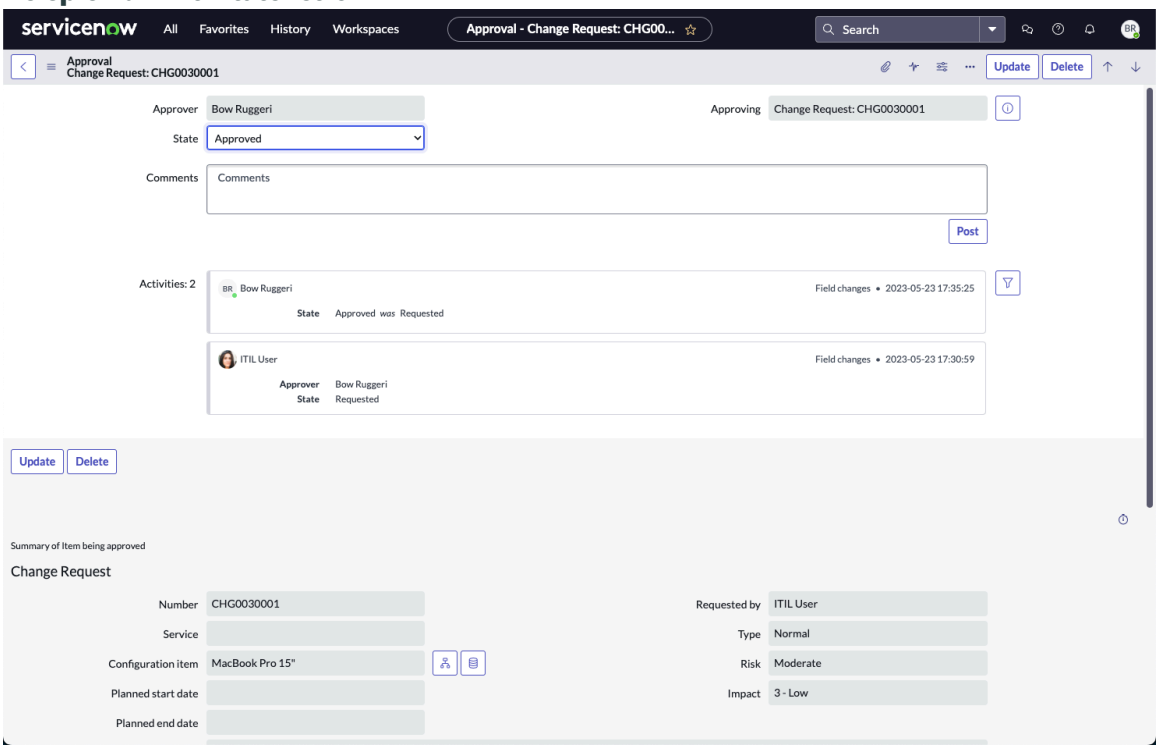
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Freigabeverlauf

Jeder Genehmigungsdatensatz [sysapprover_approver] verfügt über einen Aktivitätenstrom, der Änderungen nachverfolgt. Per E-Signatur vorgenommene Genehmigungen werden als Feldänderungen gespeichert.

Beispiel für Aktivitätenstrom



Verfügbare Genehmigungsoptionen

Die Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] enthält die folgenden Genehmigungsoptionen.

Listenoptionen

Die Change Request-Tabelle bietet Kontextmenüoptionen zum Genehmigen oder Ablehnen von Datensätzen. Wenn jemand die Kontextmenüoption Genehmigen oder Ablehnen auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld für die Genehmigerauthentifizierung an.

UI-Aktionen

Das Formular „Change Request“ enthält UI-Aktionen zum Genehmigen oder Ablehnen eines Datensatzes. Wenn jemand die UI-Aktion Genehmigen oder Ablehnen auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld „Genehmigerauthentifizierung“ an.

Status Change Record

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Change Request-Tabelle enthält ein Statusfeld zum Genehmigen oder Ablehnen eines Datensatzes. Wenn jemand den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld „Genehmigerauthentifizierung“ an.

Quellen der Benutzeranmeldeinformationen

Die Genehmigung mit E-Signatur unterstützt diese Arten von Benutzeranmeldeinformationsquellen.

- Eine Reihe von lokalen Benutzerdatensätzen [sys_user].
- Ein Remote-Identitätsanbieterservice, auf den über die SSO-Integration (Multi-Provider Single Sign-on) zugegriffen wird.

Benutzeranmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Genehmigungen mit E-Signatur aktiviert werden. Informationen zum Erstellen lokaler Benutzerdatensätze finden Sie unter Creating users .

Informationen zum Erstellen einer Integration mit einem SAML 2.0-Identitätsanbieter (Security Assertion Markup Language) finden Sie unter Multi-Provider Single sign-on (SSO) .

Die Genehmigung mit dem E-Signatur-Plugin aktivieren

Die Genehmigung mit dem E-Signatur-Plugin (com.glide.e_signature_approvals) ermöglicht es Benutzern, Anforderungen zu genehmigen, indem sie ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie müssen Code Signing Signatures (com.glide.code_signing.signatures) installieren, um das E-Signatur-Plugin zu installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

E-Signaturen deaktivieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um E-Signaturen zu deaktivieren.

Obwohl Plugins nicht entfernt werden können, können E-Signaturen deaktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **E-Signatur-Registrierung**.
2. Setzen Sie in allen Tabellen, in denen E-Signaturen nicht mehr erforderlich sind **Aktiviert** auf **Falsch**.

Eine Genehmigungstabelle auswählen

Standardmäßig wird durch die Aktivierung des Plugins „Approval with E-Signature“ die E-Signatur für alle Tabellen aktiviert, für die eine Genehmigung vorhanden ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Genehmigungen mit E-Signatur können auch tabellenweise aktiviert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Verwenden Sie unter **Tabellenname** die Dropdown-Liste, um eine bestimmte Tabelle auszuwählen.

Tabellenbeschreibungen

Feld	Eingabewert
Tabelle	Tabelle, die E-Signaturen für Genehmigungen erfordert.
Aktiviert	Option, um E-Signatur für Genehmigungen anzufordern. Deaktivieren Sie diese Option, um die Anforderung der E-Signatur zu entfernen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Genehmigung aus einer lokalen Datenbank einrichten

Ermöglichen Sie Benutzern, E-Signatur-Genehmigungen mit lokalen Datenbank-Anmeldeinformationen zu autorisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin **Genehmigung mit E-Signaturen**.
2. Erstellen Sie Benutzerdatensätze für Genehmigungsbenutzer.

Multi-Provider SSO verwenden, um eine SSO-Genehmigung für eine SAML 2.0-Authentifizierung einzurichten

Eine SSO-Genehmigung mit E-Signatur erfordert die Konfiguration der SAML-IdP und der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das SAML-IdP muss das forceAuthn-Attribut in SAML-Bestätigungsanforderungen unterstützen und berücksichtigen. E-Signatur funktioniert ohne diese IdP-Einstellung nicht. Richten Sie eine Genehmigung mit E-Signatur ein, indem Sie Anmeldeinformationen aus einer SAML 2.0-Authentifizierung verwenden.

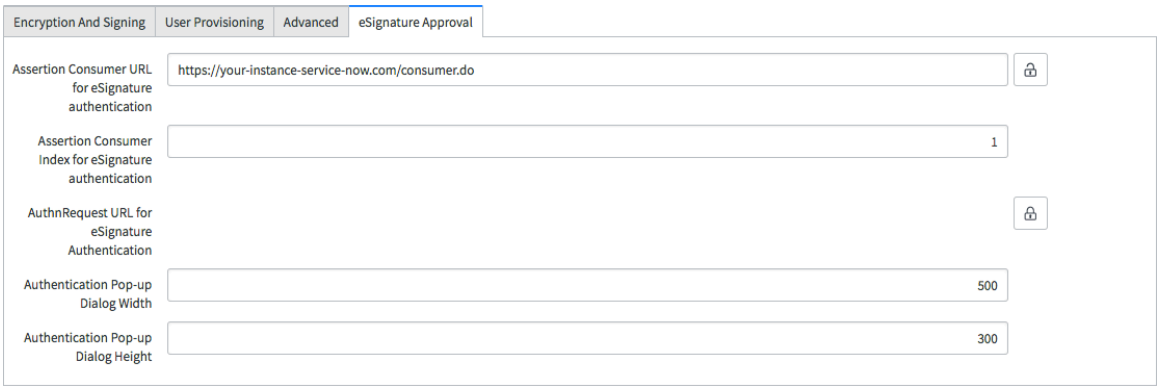
Prozedur

1. Aktivieren oder aktualisieren Sie SAML 2.0 mit dem Plugin „Multi-Provider-SSO aktivieren“ .
2. Aktivieren Sie das Plugin für die Genehmigung mit E-Signatur.
3. Navigieren zu **Mehrfachanbieter-SSO** > **Identity Provider** und stellen Sie sicher, dass auf der Registerkarte „Erweitert“ für die 2.0 SAML-IdP-Konfiguration das Attribut **„AuthnRequest erzwingen“ aktiviert ist**.
   Ihr SAML 2.0-IdP muss das Attribut **„AuthnRequest erzwingen“** unterstützen, andernfalls wird E-Signatur nicht unterstützt.
4. Geben Sie auf der Registerkarte „eSignature-Genehmigung“ die folgenden SAML-Eigenschaften für die E-Signatur ein.

Option	Bezeichnung
Assertionen-Verbraucher-URL für eSignatur-Authentifizierung	Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf die entsprechende URL voreingestellt. Um diese Eigenschaft zu konfigurieren, wählen Sie das Schlosssymbol aus, um dieses Feld bearbeitbar zu machen. Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol, um das Feld zu sperren.
Assertionen-Verbraucher-Index für eSignatur-Authentifizierung	Wenn für Ihren Dienstanbieter mehr als eine URL für die AssertionConsumerURL festgelegt ist, können Sie den Index für die E-Signatur beginnend mit Index 1 oder höher festlegen.
AuthnRequest-URL für die E-Signatur-Authentifizierung	Sie können die URL eingeben, die auf die SAML 2.0 IdP AuthnRequest-URL für die E-Signatur-Authentifizierung verweist. Wenn die URL mit der Assertion Consumer-URL identisch ist, können Sie diese Einstellung leer lassen.
Breite des Popup-Dialogfelds für Authentifizierung	Wenn ein Benutzer eine Anforderung mit E-Signatur genehmigt, wird ein Dialogfeld geöffnet und ein Benutzer kann Anmeldeinformationen eingeben. Diese Einstellung steuert die Breite dieses Dialogfelds. Der Standardwert ist 500.
Höhe des Popup-Dialogfelds für Authentifizierung	Wenn ein Benutzer eine Anforderung mit E-Signatur genehmigt, wird ein Dialogfeld geöffnet und ein Benutzer kann Anmeldeinformationen eingeben. Diese Einstellung steuert die Höhe dieses Dialogfelds. Der Standardwert ist 300.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie die Schaltfläche **Metadaten generieren** unter den Registerkarten aus, um die Metadaten des Service Providers neu zu generieren.
6. Kopieren Sie die Metadaten des Service Providers, und aktualisieren Sie sie auf dem SAML-IdP.

Mit Genehmigung mit E-Signatur installiert

Beim Installieren der Genehmigung mit E-Signatur werden bestimmte Eigenschaften installiert.

- Modul – E-Signatur-Registry
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, ohne Aktionsnamen)
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, ohne Aktionsnamen)
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, mit dem Aktionsnamen authenticated_list_approval)
- UI-Seite – form_login_validate_dialog
- UI-Seite – login_validate_dialog
- UI-Seite: saml2_esignature_login, die Seite für die erneute Authentifizierung, die angezeigt wird, wenn eine genehmigende Person versucht, eine Anforderung zu genehmigen.
- Eigenschaften: Siehe SAML-Eigenschaften der E-Signatur
- Client-Skript – genehmigende Person authentifizieren
- Skripteinbindung – Benutzer
- Skripteinbindung – Benutzerauthentifizierung
- Prozessor: eSigSaml2AssertionConsumer

Durch die Installation des Plugins werden auch die beiden sofort einsatzbereiten UI-Aktionen zur Genehmigung in der Tabelle `sysapproval_approver` deaktiviert.

Genehmigungsstatus

Der Genehmigungsstatus einer Änderungsanforderung wird ermittelt, indem der aktuelle Status aller genehmigenden Personen geprüft wird.

Wenn eine genehmigende Person die Änderung abgelehnt hat, wird der Genehmigungsstatus abgelehnt. Wenn alle genehmigenden Personen die Änderung genehmigt haben, wird der Genehmigungsstatus genehmigt. Wenn sich alle genehmigenden Personen im Status „Nicht angefordert“ befinden oder keine genehmigenden Personen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorhanden sind, lautet der Änderungsstatus „Nicht angefordert“. Andernfalls lautet der Status „Angefordert“.

Für zusätzliche Flexibilität bei der Erstellung von Genehmigungen, einschließlich der Möglichkeit, eine einmalige Genehmigung einzurichten, bei der nur eine Person aus einer Gruppe von genehmigenden Personen genehmigen muss, empfiehlt sich die Verwendung von Workflows.

Zugehörige Informationen

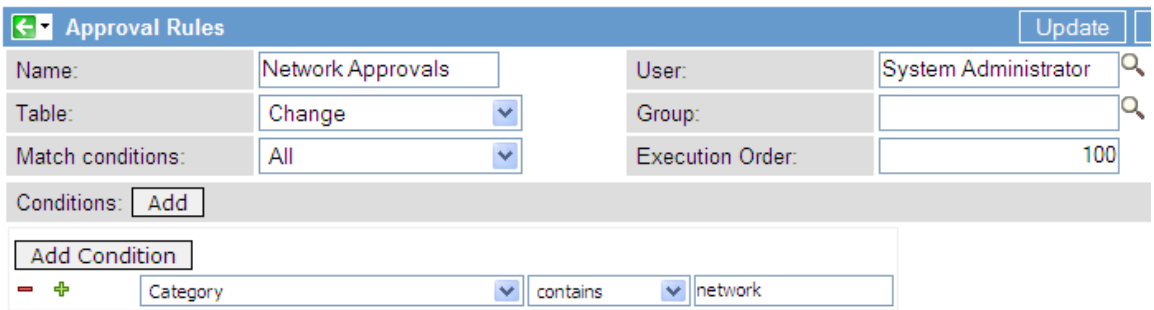
Klassische Genehmigungen

Eine Genehmigung mithilfe von Genehmigungsregeln generieren

Das System kann bei Erfüllung bestimmter Kriterien automatisch eine Genehmigungsanforderung an Einzelpersonen oder Gruppen generieren. Die automatische Generierung von Genehmigungsanforderungen wird mithilfe der Systemrichtlinienfunktion gesteuert.

Im folgenden Beispiel wurde eine in der Kategorie **Netzwerk** geöffnete Änderung dem Systemadministrator zugewiesen:

Genehmigungsregeln



Wenn eine genehmigende Person aufgrund von Genehmigungsregeln automatisch hinzugefügt wird, wird der Status der Genehmigung automatisch auf „Angefordert“ gesetzt.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Genehmigungen anhand der zugehörigen Liste der genehmigenden Personen generieren

Es ist möglich, genehmigende Personen manuell zu einer Anforderung hinzuzufügen.

Zusätzliche genehmigende Personen können durch Klicken auf die Schaltfläche **Bearbeiten** im Bereich „Genehmigende Person“ am unteren Rand einer Anforderung hinzugefügt werden. Wenn eine genehmigende Person manuell hinzugefügt wird, wird standardmäßig der Status für diese genehmigende Person auf **Noch nicht angefordert** gesetzt. Wenn sich der Status der genehmigenden Person zu **Angefordert** ändert, erhält die genehmigende Person eine E-Mail mit der Bitte um Genehmigung.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Genehmigungen mithilfe von Workflows generieren

Workflows sind eine leistungsfähige und flexible Methode zum Erstellen von Genehmigungen. Verwenden Sie Workflows zum Erstellen von Gruppen- und Benutzergenehmigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Feinabstimmung des Genehmigungsprozesses stehen verschiedene Variablen zur Verfügung, einschließlich der Aktionen, die bei der Genehmigung oder Ablehnung erfolgen. Wenn eine Workflow-Aktivität einen Genehmigungsdatensatz generiert, füllt das System das Feld **Workflow-Aktivität** im Genehmigungsdatensatz mit einem Verweis auf die Aktivität. Verwenden Sie dieses Feld nicht zum Erstellen von Geschäftslogik. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungs- und Rollback-Aktivitäten.

Hinweis:
Konflikte können auftreten, wenn der Genehmigungsprozess für eine Tabelle sowohl vom Workflow-Modul als auch vom Genehmigungsmodul verwaltet wird. Wenn es einen Workflow gibt, der den Genehmigungsprozess für eine Tabelle verwaltet, sollte das Genehmigungsmodul für diese Tabelle deaktiviert werden.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Mehrere genehmigende Personen

Bei mehreren genehmigenden Personen müssen alle genehmigenden Personen die Anforderung genehmigen, bevor der Status in „Genehmigt“ geändert wird.

Wenn eine genehmigende Person die Anforderung ablehnt, wird der Status sofort auf „Abgelehnt“ gesetzt.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Benachrichtigungen empfangen

Genehmigende Personen erhalten automatisch Genehmigungsbenachrichtigungen, einschließlich Aktualisierungen des Genehmigungsstatus.

Genehmigungsbenachrichtigungen werden zu den folgenden Zeiten gesendet:

- Wenn eine Person automatisch oder manuell als genehmigende Person zugewiesen wird. Wenn eine Gruppe ausgewählt wird, erhalten alle Mitglieder der Gruppe eine E-Mail. Standardmäßig enthält die E-Mail, die eine genehmigende Person erhält, den Link „mailto“, über den die genehmigende Person die Anforderung entweder direkt über sein E-Mail-System genehmigen oder ablehnen kann.
- Wenn die Anforderung den Status „Genehmigt“ erreicht, erhält die der Anforderung zugewiesene Person eine E-Mail mit der Bestätigung, dass sie genehmigt wurde.

Die in den E-Mails enthaltenen Details und die Punkte, an denen sie gesendet werden, können mit angepasst werden **Systemdefinition** > **Business-Regeln** und **Systemrichtlinie**.

Hinweis für Blackberry-Benutzer: Um die oben genannten „mailto“-Links zur Genehmigung oder Ablehnung einer Anforderung zu sehen (z. B. „Klicken Sie hier, um CHG55555 zu genehmigen“ oder „Klicken Sie hier, um CHG55555 abzulehnen“), muss Ihr Blackberry-Gerät die Version 4.5 seiner Software verwenden, die HTML-E-Mails unterstützt. Wenn Ihr Blackberry-Gerät eine frühere Version verwendet, können Sie die „mailto“-Links nicht anzeigen oder verwenden. Zur Problemumgehung können Benutzer jedoch auf die E-Mail antworten und die Anweisungen Status: genehmigt oder Status: abgelehnt im Textkörper der E-Mail hinzufügen, bevor sie sie senden, um die automatische Genehmigungs-/Ablehnungsfunktionalität zu erzwingen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine entsprechende Inbound Email Action erstellen, können Sie zulassen, dass Genehmigungsberechtigte auf E-Mail-Benachrichtigungen von Genehmigungen mit einem einfachen „Ja“ oder „Nein“ antworten.

Genehmigungsanforderung im E-Mail-Client Outlook einbetten

Betten Sie eine interaktive Genehmigungsanforderung für Service Catalog-Anforderungen in die E-Mail-Benachrichtigung ein, die an einen Benutzer gesendet wird. Der Benutzer kann die Genehmigungsanforderung vom Email Client aus annehmen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin für Aktionen erfordernde Nachrichten in Outlook (com.sn_ms_oam) muss aktiviert sein.

Hinweis:

- Die OAM-Funktion (Outlook Actionable Messages) wird nicht in allen Microsoft E-Mail-Produkten und -Versionen unterstützt. Informationen zur Überprüfung, ob Ihre Version von Outlook OAM unterstützt, finden Sie in der Microsoft ansehen.
- Aktionen erfordernde Nachrichten werden nur für E-Mails unterstützt, die von der E-Mail-Adresse „@service-now.com“ gesendet werden. Wenn Sie eine E-Mail von einer benutzerdefinierten E-Mail-Adresse senden, sollten Sie sich als neuer Service auf der Microsoft -Website registrieren und den Bereich als **Organisation festlegen**. Geben Sie den Provider-ID-Wert in der Eigenschaft *sn_ms_oam.outlookactionable.originator* an.
- Aktionen erfordernde Nachrichten basieren auf der Sender Policy Framework(SPF)-/DomainKeys Identified Mail(DKIM)-Validierung zur Verifizierung des E-Mail-Absenders. Wenn ein E-Mail-Empfänger E-Mails über einen externen Anbieter erhält, werden diese E-Mails möglicherweise nicht als adaptive Karten gerendert.
- Sie können die Standardvorlagen für Aktionen erfordernde Nachrichten nicht anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Fügen Sie für die Genehmigungsbenachrichtigung, die eine Benutzergenehmigung erfordert, auf der Registerkarte Inhalt das folgende Skript im Feld **Nachrichtzusätzlich** zu den vorhandenen Informationen oder im Feld **Nachricht** in der konfigurierten E-Mail-Vorlage hinzu, falls zutreffend.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Für Benachrichtigungen für Katalog-Genehmigungsanforderungen und Genehmigungsanforderungen können Sie z. B. das Skript in die E-Mail-Vorlagen `request.itil.approve.role` und `change.itil.approve.role` aufnehmen.

   Dieses Skript nimmt die Aktionen erfordernde Nachricht für Outlook in die E-Mail-Benachrichtigung auf, die zur Genehmigung an den Benutzer gesendet wird.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

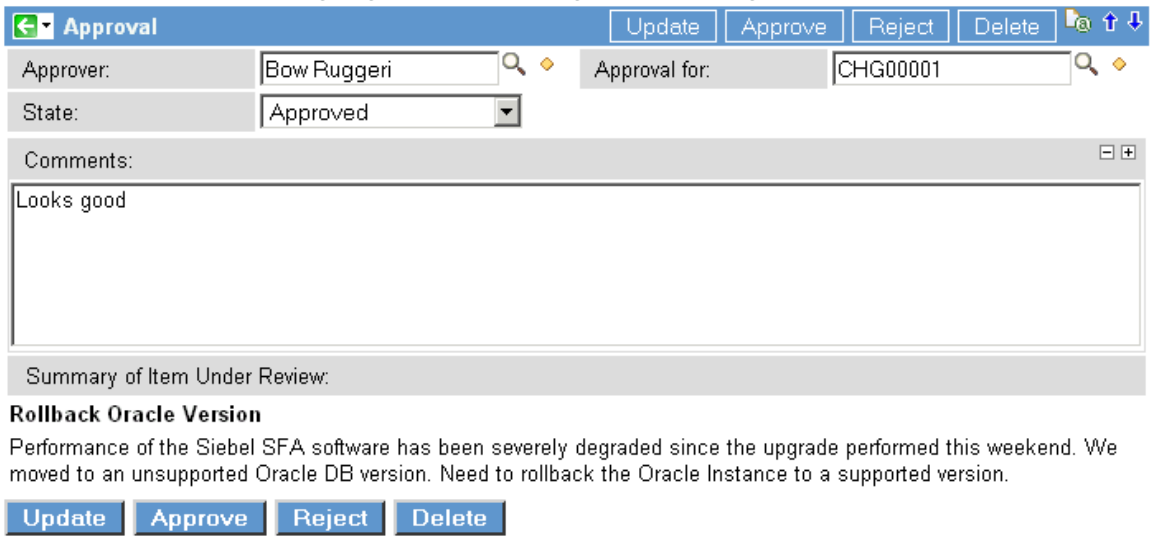
Dynamische Genehmigungsformulare

Wenn Sie eine Genehmigungsanforderung betrachten, enthält das Formular eine kontextangepasste Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements.

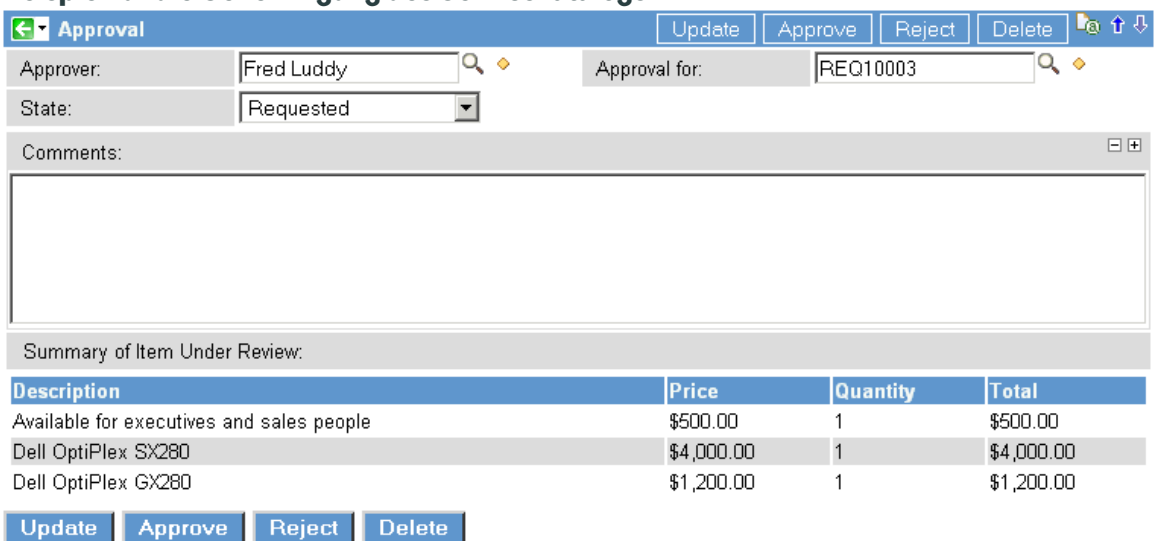
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich beispielsweise eine Change Management-Genehmigungsanforderung ansehen, werden Details aus der entsprechenden Change-Anforderung angezeigt. Für eine Genehmigungsanforderung Servicekatalog erhalten Sie Details zur Anforderung.

Beispiel für die Genehmigung einer Änderungsanforderung



Beispiel für die Genehmigung des Servicekatalogs



Automatische Übersetzung

Ausführungsreihenfolge für Skripts und Module

Skripts, Zuweisungsregeln, Business Rules, Workflows, Eskalationen und Engines werden in Bezug auf eine Datenbankoperation wie Einfügen oder Aktualisieren wirksam. In vielen Fällen ist die Reihenfolge dieser Ereignisse wichtig.

Hinweis:
Client-basierter Code, der im Browser mit Ajax oder als JavaScript ausgeführt wird, wird immer ausgeführt, bevor das Formular an den Server übermittelt wird.

Die Reihenfolge der Ausführung ist wie folgt:

1. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
2. *Vor*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigungsmodul (für Aufgaben und die Tabellen sys_approval_approver)
- Zuordnungsregel-Engine (für Aufgabentabellen)
- Datenrichtlinien-Engine
- Eskalations-Engine
- Feldnormalisierungs-Engine
- Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role).
- Ausführungsplan-Engine (für Aufgabentabellen)
- Versionsmodul aktualisieren - erstellt einen Versionseintrag, wenn der Eintrag sys_update_xml geschrieben wird (für die Tabelle sys_update_xml)
- Daten-Suchmodul fügt oder aktualisiert
- Workflow Engine (für Standard-Workflows)

3. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.
4. Die Datenbankoperation (Einfügen, Aktualisieren, Löschen).
5. *Nach*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung nach dem Datenbankvorgang mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
6. *Nach*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
   - Label-Engine
   - Listener-Engine
   - Tabellenbenachrichtigungs-Engine
   - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role)
   - Textindizierungs-Engine
   - Aktualisieren Sie das Synchronisierungsmodul
   - Workflow-Engine (für aufgeschobene Workflows)
   - Trigger-Engine (für alle Flow Designer-Abläufe)
7. E-Mail-Benachrichtigungen. Folgendes wird basierend auf der Gewichtung des Benachrichtigungssatzes ausgeführt:
   - Benachrichtigungen, die mit einer Einfügung, Aktualisierung oder Löschung gesendet werden
   - Ereignisbasierte Benachrichtigungen
8. *Nach* Geschäftsregeln (nur aktive Datensätze). Skripts, die zur Ausführung nach der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.

Fulfiller-Erfahrung in Mobile Agent

Genehmigen Sie Kataloganforderungen, angeforderte Elemente oder Change-Anforderungen von überall aus mit der ITSM ServiceNow Agent-Anwendung.

Als ein ITSM-Agent oder -Techniker haben Sie folgende Möglichkeiten mit der mobilen App, während Sie mit dem Internet verbunden sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ausstehenden Genehmigungsanforderungen akzeptieren oder ablehnen.
- Abgeschlossene Genehmigungsanforderungen anzeigen.

Hinweis:

- Die Anforderungserfahrung ist in dieser mobilen App nicht verfügbar.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um zu erfahren, wie Sie Genehmigungsanforderungen in der mobilen App verwalten können. Dieses Video umfasst: Zugriff auf die mobile App „Approvals“ und Anzeige sowie Genehmigung oder Ablehnung von Anforderungen.

Aktivierungsinformationen

Diese mobile Anwendung läuft auf der ServiceNow® mobile Plattform. Aktivieren Sie das Plugin „ITSM Mobile Experience“ (com.sn_itsm_mobile), mit dem die mobile ITSM-Anwendung aktiviert wird.

Erste Schritte mit der mobilen App für Genehmigungen

Greifen Sie in Ihrer mobilen App auf die Anwendungsinstanz „Meine Genehmigungen“ zu, um Genehmigungsanforderungen mit Ihrem mobilen Gerät zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Laden Sie die mobile Anwendung [ServiceNow® auf einer iOS -Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter.

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App und tippen Sie auf das Plussymbol ( ).
2. Fügen Sie eine ServiceNow -Instanz hinzu.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen der Instanz finden Sie unter ServiceNow-Instanzen hinzufügen.
3. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen**, um mit der Verwaltung Ihrer Anforderungen zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

Kataloganforderungsgenehmigungen verwalten

Verwalten Sie Ihre zugewiesene Kataloganforderung oder Ihr zugewiesenes angefordertes Element, indem Sie sie von überall mit Ihrem mobilen Gerät genehmigen oder ablehnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen** in Ihrer mobilen App.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine ausstehende Genehmigungsanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Ausstehende Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungen mit dem Status „Angefordert“ werden angezeigt.

   b. Streichen Sie eine Anforderung und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

   Hinweis:
   Sie sollten den Grund angeben, wenn Sie eine Anforderung ablehnen.

   c. **Wahlweise:** Tippen Sie auf eine ausstehende Genehmigungsanforderung, um ihre Details anzuzeigen.

   Hinweis:
   Um eine Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen, tippen Sie auf das Menüsymbol () und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine abgeschlossene Genehmigungsanforderung anzuzeigen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Abgeschlossene Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungsanforderungen, die entweder akzeptiert oder abgelehnt wurden, werden angezeigt.

   b. Tippen Sie darauf, um die Details der Anforderung anzuzeigen.

Status-Flows

Zustandsflüsse ermöglichen es einem Administrator, Übergänge von einem Zustand in einen anderen in Tabellen, die aus der Aufgabentabelle [task] abgeleitet sind, anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass es Arbeiten während des Übergangs in einen bestimmten Status ausführt.

Ein Beispiel für einen Statusübergang ist, wenn sich das Feld **Status** in einem Incident von **Aktiv** zu **Benutzerinformationen ausstehend** ändert. Ein Administrator kann einen Incident während dieses Übergangs auslösen oder ein bestimmtes Feld obligatorisch machen, wenn der Incident den endgültigen Status erreicht.

Statusübergänge in der Anwendung Field Service Management wurden neu implementiert, um Statusflüsse zu verwenden. Weitere Informationen zum Anpassen von Außendienst-Management-Status-Flows finden Sie unter Status -Flow-Anpassung .

Mit Statusabläufen installiert

Verschiedene Komponentenarten werden mit Statusflüssen installiert.

Mit Statusabläufen installierte Tabellen

Tabellen werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Statusfluss [sf_state_flow]	Enthält Statusflussdefinitionen. Diese Tabelle enthält alle Statusflussdefinitionen, einschließlich der Definitionen für Arbeitsaufträge und Aufgaben für Arbeitsaufträge.
Arbeitsauftragsablauf [sf_work_order]	Enthält Statusflussdefinitionen für Arbeitsaufträge. Diese Tabelle wird installiert, wenn Field Service Management aktiviert ist.
Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]	Enthält Statusflussdefinitionen für Arbeitsauftragsaufgaben. Diese Tabelle wird installiert, wenn Field Service Management aktiviert ist.

Business Rules mit Statusabläufen installiert

Business Rules werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Festlegen der Eindeutigkeit des Felds im Statusfluss	Statusfluss [sf_state_flow]	Stellt sicher, dass Business Rules und UI-Aktionen nicht versehentlich in neue Statusflüsse kopiert werden.
Client-Skript überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt ein Client-Skript zu neuen Datensätzen hinzu.
Ereignisregel überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt Ereignisregeln hinzu oder löscht sie, wenn das Ereignisfeld aktualisiert wird.
Arbeitsnotizenregel überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt Arbeitsnotizenregeln hinzu oder löscht sie, wenn die Arbeitsnotizen für einen Statusfluss aktualisiert werden.
Business Rules erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt automatisch eine Business Rule, wenn automatische Bedingungen oder Skripts vorhanden sind.
Ein Skript für Feldsteuerungen erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt Skripts für Feldsteuerungen, wenn diese verwendet werden.
UI Action erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt automatisch eine UI Action, wenn manuelle Bedingungen oder Skripts eingegeben werden.
Zugehörige Elemente löschen	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn Statusflüsse gelöscht werden, löschen Sie alle zugehörigen Client Skripts, Business Rules, UI-Aktionen und Überschreibungen.
Skript für Feldsteuerungen entfernen	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn alle Feldsteuerungen deaktiviert sind, prüfen Sie, ob eines der Client-Skripts entfernt werden soll.
Statusänderung	Statusfluss [sf_state_flow]	Rufen Sie den korrekten Statusauswahlwert ab, wenn der Status geändert wird.
Abhängige Datensätze aktualisieren	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn ein Statusablauf aktiviert oder deaktiviert wird, stellen Sie sicher, dass die Geschäftsregel und die UI-Aktionen ebenfalls aktiviert oder deaktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Script Includes mit Statusabläufen installiert

Skripteinbindungen werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Skripteinbindungen für Statusflüsse

Skripteinbindung	Beschreibung
StateFlow	Implementiert Statusflüsse und unterstützt die Erstellung von Statusflusselementen, z. B. Business Rules, UI-Aktionen, Dictionary-Übersteuerungen und Client-Skripts.
StateFlowAJAX	Ermöglicht den Zugriff auf die Statusablauffunktionalität über Clientskripts.

Statusabläufe verwenden

Sie können benutzerdefinierte Statusflüsse für jede Tabelle erstellen, die Status verwendet.

Stellen Sie Statusübergänge in beliebiger Reihenfolge ein, oder überspringen Sie bestimmte Status entsprechend Ihren Geschäftspraktiken. Statusflüsse können das Verhalten von Feldern und die Sichtbarkeit der Felder in einem Aufgabenformular steuern. Status-Flows können auch System-Events auslösen, die Aufgaben wie das Senden von E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen ausführen.

Administratoren können Statusabläufe für Folgendes konfigurieren:

- Die Auswahlliste für das Feld **Status** begrenzen, das nur die Status enthält, die für den Flow gültig sind.
- Verhalten und Sichtbarkeit von bestimmten Feldern in einem Aufgabenformular definieren, wenn Statusübergänge auftreten und für bestimmte Endzustände.
- Ereignisse, die ausgelöst werden, wenn eine Aufgabe den Status ändert konfigurieren.
- Einrichten von UI-Aktionen und Business Rules zum Implementieren bestimmter Statusübergänge oder während sich die Task in bestimmten Status befindet.

Das Plugin für den Statusfluss installiert Datensätze, die von der Arbeitsverwaltung verwendet werden, um Statusübergänge für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben zu steuern. Ausführliche Informationen zur Verwendung von Arbeitsmanagement-Status-Flows finden Sie unter Status -Flow-Anpassung .

Für das Erstellen und Anpassen von Statusflüssen sind Scripting-Kenntnisse erforderlich. Benutzer mit der Administratorrolle können Statusflussdatensätze erstellen.

Dictionary-Übersteuerung für Statusflüsse

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle.

Sie setzen eine Übersteuerung in Tabellen, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

1. Wählen Sie in einem Statusflussdatensatz einen **Endstatus** aus.

   Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.

2. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.

   Das System füllt das Feld *Dictionary-Übersteuerung* mit einem Wert *Status* aus, das das Feld in der von der Übersteuerung betroffenen Aufgabentabelle ist. Das Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dictionary-Übersteuerung ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Ereignisse, die bei Statusänderungen ausgelöst werden

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht.

Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen. Wenn Sie ein Ereignis an einen Statusfluss anhängen, erstellt das System eine Business Rule mit der Bezeichnung Statusflussereignisse für <table name> die im Statusfluss angegebene Tabelle. Wenn Sie einen Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

Feldsteuerungen

Sie können Steuerungen für einzelne Felder definieren, die erzwungen werden, wenn ein Datensatz zwischen den Status wechselt.

Mit den Einstellungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Statusflussformulars können Sie Feldsteuerungen anwenden, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt oder wenn der Endstatus bei Öffnen des Formulars der aktuelle Status ist. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Statusflüsse können dem Formular keine Felder hinzufügen.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld *Problem* sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status *Problem ausstehend* übergeht. Wenn sich der Incident-Status zu *Benutzerinformationen ausstehend* ändert, verbergen Sie das Feld *Problem* und machen das Feld *Anrufer* obligatorisch.

Wenn Sie Feldsteuerungen erstellen, konfigurieren Sie Statusflussdatensätze nur mit einem Endstatus und um das richtige Verhalten für jeden Endstatus zu erzeugen, den Sie steuern möchten. Diese Konfiguration stellt sicher, dass die Feldsteuerungen richtig eingestellt sind, wenn der Benutzer einen neuen Status auswählt, und auch, wenn der Benutzer das Feld *Status* eines Datensatzes in den ursprünglichen Zustand zurückbringt. Geben Sie nur dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

Hinweis:
Statusflüsse verwenden Client-Skripts, um Feldsteuerungen durchzusetzen. Es ist möglich, dass Ihre Einstellungen durch vorhandene UI-Richtlinien geändert werden können, die nach Client-Skripts ausgeführt werden.

Das System erstellt nach Bedarf die folgenden Objekte, um Feldeigenschaften in Statusflüssen zu erzwingen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldsteuerungen

Typ	Name	Beschreibung
Business Rule	Statusflussnotizen für <table name>	Erzwingt Pflichtfelder für die Tabelle, für die das Feldverhalten definiert ist.
Client-Skript (onLoad)	<table name> Statusfluss	Legt mögliche Status und anfängliche obligatorische, schreibgeschützte und sichtbare Eigenschaften fest, wenn ein Datensatz geladen wird.
Client-Skript (onChange)	<table name> Zustandsfluss ändern	Legt aktualisierte obligatorische, schreibgeschützte und sichtbare Eigenschaften fest, wenn ein Datensatz geändert wird.

Statusübergänge neu erstellen

Sie können Statusflüsse neu erstellen, wenn ein Konflikt zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei verwenden, um einen Statusflussdatensatz in eine Instanz zu importieren, versucht das System, die eingehenden Status mit den vorhandenen Status durch Vergleichen der sys_ids abzugleichen. Da die sys_ids der Elemente in einer Auswahlliste zwischen den Instanzen variieren können, kann das System die Status nicht erfüllen, obwohl sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, bleiben Anfangs- und Endstatus der betroffenen Datensätze leer oder enthalten numerische Werte. Um diese Datensätze zu reparieren, navigieren Sie zu **Status-Flows** > **Administrator** > **Status-Flows neu erstellen**. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Statusflussbereinigung

Arbeitsnotizen

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Einen Statusablauf erstellen

Einen Statusablauf erstellen

Statusflüsse erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Status-Flows** > **Status-Flows** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

   Das System erzwingt die Feldsteuerungen mit dem gleichen Client-Client-Skript, das die Auswahlliste für das Feld *Status* filtert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusflüsse erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle, in der der Statusflussdatensatz ausgeführt wird. Nur Tabellen, die die Aufgabentabelle [task] erweitern, sind in der Liste verfügbar.
Anfangsstatus	Name des Status zu Beginn des Übergangs. Die Auswahlmöglichkeiten in diesem Feld werden nach den möglichen Status der ausgewählten Tabelle gefiltert.
Endstatus	Name des Status bei Ende des Übergangs. Die Auswahlmöglichkeiten in diesem Feld werden nach den möglichen Status der ausgewählten Tabelle gefiltert.
Client-Skript	Client-Skript, das für diesen Übergang ausgeführt werden soll. Das Client-Skript steuert die verfügbaren Status, die Sie auswählen können, indem Sie den Inhalt der Auswahlliste *Status* auf gültige Status einschränken. Dieses Client-Skript steuert auch das spezifische Feldverhalten, das für Statusänderungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Formulars konfiguriert ist.
Ereignis	Name eines vorhandenen Ereignisses, das beim Auftreten dieses Übergangs ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisse, die bei Statusänderungen ausgelöst werden.
Name	Name dieses Datensatzes. Stellen Sie sicher, dass der Name den Statusübergang oder die Verarbeitung beschreibt, die der Datensatz durchführt. Dieser Name muss nicht eindeutig sein.
Rollen	Wird für keine Verarbeitung verwendet.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diesen Statusflussdatensatz.
Klasse	Definiert die Statusflussklasse für diesen Datensatz. Das System wählt aus diesen Optionen die entsprechende Klasse aus: ○ *Statusfluss*: Für Statusflüsse in allen aufgabenbasierten Tabellen erstellte Datensätze mit Ausnahme derjenigen in der Arbeitsverwaltung. ○ *Arbeitsauftragsfluss*: Datensätze, die für Statusflüsse in der Arbeitsauftragstabelle [wm_order] erstellt wurden. Diese Klasse ist verfügbar, wenn die Arbeitsverwaltung aktiviert ist. ○ *Arbeitsaufgabenfluss*: Datensätze, die für Statusflüsse in der Arbeitsauftragsaufgabentabelle [wm_task] erstellt wurden. Diese Klasse ist verfügbar, wenn die Arbeitsverwaltung aktiviert ist.
Dictionary-Übersteuerung	Legt den Startwert für das Feld *Status* für alle neuen Datensätze für die im Statusflussdatensatz angegebene Tabelle fest. Informationen zu Konfigurationsverfahren finden Sie unter Dictionary-Übersteuerungen.
Arbeitsnotizen	Wichtige Anmerkungen zu diesem Statusübergang. Einzelheiten zur Verwendung dieser Hinweise finden Sie unter Arbeitsnotizen.
Anmerkung	Details zum benutzerdefinierten Datensatz.
Manuell (führt Skripts von einer UI Action aus, bei der der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klicken muss.)	
Manuelle Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden kann. Mit dieser Zeichenfolge können Sie beispielsweise UI-Aktionen für mobile Geräte definieren. Diese Bedingung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Manuelle Bedingung*.
Manuelle Bedingung	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden kann. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Manuelle Bedingungszeichenfolge*.
Manuelles Skript	Skript, das definiert, was die UI Action tut, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Dieses Skript wird ausgeführt, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klickt.
UI Action	[Schreibgeschützt] Name der Schaltfläche, die das System erstellt, um diesen Übergang zu ermöglichen. Das System erstellt die Bezeichnung mit demselben Namen wie der Statusflussdatensatz, mit dem es erstellt wurde.
Automatisch (führt eine Business Rule automatisch aus, wenn ein Aufgabendatensatz geändert und aktualisiert wird.)	
Automatische Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Ausführen der Business Rule, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden können, z. B. Bewertung, ob der vorgeschlagene Übergang ein gültiger Flow ist. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Automatische Bedingung*.
Automatische Bedingung	Bedingungen für die Ausführung der Business Rule, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden können. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Automatische Bedingungszeichenfolge*.
Automatisches Skript	Skript, das zusätzliche Arbeiten ausführt, wenn die Bedingung erfüllt ist. Dieses Skript kann Aufgaben wie das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit des Übergangs oder das Benachrichtigen einer Person per E-Mail bei Auftreten eines bestimmten Status ausführen. Automatische Statusübergänge treten auf, wenn Änderungen am Aufgabendatensatz vorgenommen werden.
Business Rule	Name der Business Rule, die für diesen Übergang erstellt wurde. Bevor diese Business Rule ausgeführt werden kann, müssen zwei Bedingungen erfüllt sein. Die Aufgabe muss sich in einem bestimmten Anfangsstatus befinden und die *Automatische Bedingung* muss wahr sein Wenn diese beiden Bedingungen erfüllt sind, führt die Business Rule den angeforderten Übergang aus, wobei der Anfangs- und Endstatus aus dem Statusflussformular verwendet wird.
Feldsteuerungen (bestimmen Feldeigenschaften, wenn ein Datensatz zwischen Status wechselt oder einen bestimmten Endzustand erreicht.)	
Pflichtfelder	Macht die ausgewählten Felder zu Pflichtfeldern, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Schreibgeschützte Felder	Verhindert, dass die ausgewählten Felder bearbeitet werden, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Sichtbare Felder	Zeigt die ausgewählten Felder an, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht obligatorisch	Macht die ausgewählten Felder optional, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht schreibgeschützt	Macht die ausgewählten Felder bearbeitbar, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht sichtbar	Blendet die ausgewählten Felder aus, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Bestimmen Sie, ob die Statusübergangsmethode manuell oder automatisch erfolgen soll, und öffnen Sie den entsprechenden Abschnitt im Formular.
   - *Manuell*: Klicken Sie auf **Eine UI Action erstellen**, um eine Schaltfläche auf dem Aufgabenformular zu erstellen, mit der Benutzer den Übergang manuell ausführen können. Das System verwendet den Wert im Feld *Name* als Bezeichnung für die UI Action. Die UI Action führt das Skript im Feld *Manuelles Skript* aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Beispielsweise kann ein manueller Übergang eine Schaltfläche **Aktivieren** erstellen, wenn sich ein Incident im Status *Neu* befindet, die es einem Benutzer ermöglicht, den Incident als aktiv zu markieren.
   - *Automatisch*: Klicken Sie auf die **Business Rule erstellen**, um die Business Rule zu erstellen. Die Business Rule führt das Skript im Feld *Automatisches Skript* aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Eine vom System erstellte Business Rule kann beispielsweise einen Incident-Status auf *Zugewiesen* setzen, wenn das Feld *Zugewiesen an* ausgefüllt ist. Business Rules werden automatisch gelöscht, wenn der Statusflussdatensatz gelöscht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Business Rules .
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Client-Skript erstellen**, um ein Skript zu erstellen, das die im Feld *Status* eines Aufgabenprotokolls angebotenen Werte auf gültige Status für diesen Übergang beschränkt.
5. Konfigurieren Sie die Felder im Abschnitt *Feldsteuerelemente*, um zu steuern, wie bestimmte Felder angezeigt werden, wenn sich der Status eines Aufgabendatensatzes ändert.

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn alle Statusflüsse in einer Tabelle gelöscht werden, versucht das System, überflüssige Programmierelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Dabei werden folgende Kriterien verwendet:

Statusflussbereinigung

Element	Gelöscht wenn
UI Action Business Rule Dictionary-Übersteuerung	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Statusabläufe mit Feldsteuerelementen oder Arbeitshinweisen werden gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Einen Statusablauf erstellen

Arbeitsnotizen

Arbeitsnotizen sind ein wichtiger Teil des Statusflussprozesses und werden verwendet, um Informationen über Statusübergänge zu kommunizieren.

Der Statusfluss fügt diese Arbeitsnotizen zum Feld *Arbeitsnotizen* hinzu, wenn eine Aufgabe diesen Übergang durchführt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

- Bei einem Statusfluss ohne Anfangsstatus wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den Endstatus übergeht.
- Bei einem Statusfluss mit einem Anfangsstatus und einem Endstatus wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe von diesem Anfangsstatus in diesen Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Statusflüsse mit Arbeitsnotizen den gleichen Endstatus haben, aber nur einer den Anfangsstatus hat, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Statusfluss dem Anfangsstatus hinzu. Dies passt die Statusablauf-Arbeitsnotiz besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Anfangs- und Endstatus an.

Zugehörige Informationen

Statusabläufe verwenden

Einen Statusablauf erstellen

Domänentrennung und Statusabläufe

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geografischer Standort

Die Geolokalisierungsfunktion verwendet Google Maps, um Benutzer zu verfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Übertragungszeiten für Anwendungen, wie z. B. Work Management, zu finden, die diese Informationen benötigen.

Das System ermittelt Benutzer anhand von Breiten- und Längeninformationen, die von ihren mobilen Geräten oder Browsern bereitgestellt werden. Durch das Nachverfolgen des Standorts bestimmter Benutzer können Geschäftsprozesse verbessert werden, wie z. B. die Erledigung von Arbeitsaufträgen. Bei der Geolokalisierung des Arbeitsmanagements aktualisiert das System beispielsweise die Position eines Agenten jedes Mal, wenn der Agent einen Aufgabendatensatz aktualisiert. Wenn das System den Standort eines Agenten häufig aktualisiert, können Agenten und Dispatcher Funktionen wie das automatische Routing verwenden, um effiziente Zeitpläne zu erstellen.

Positionsbestimmungsfunktionen können von Benutzern mit der Administratorrolle konfiguriert werden.

Zugehörige Informationen

Google-Schlüssel für Positionsbestimmung

Positionsbestimmungsverlauf

Standortverfolgung

Positionsbestimmung aktivieren

Positionsbestimmung aktivieren

Das Geolokalisierungs-Plugin kann von einem Administrator aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Geolocation“ (com.snc.geolocation).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Geografischer Standort

Mit Positionsbestimmung installiert

Mehrere Komponententypen werden mit Geolokalisierung installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Geolokalisierungs-Plugin fügt das Feld Geolokalisierung verfolgt in die Benutzertabelle [sys_user] ein. In diesem Feld kann das System einzelne Benutzer anhand ihrer geografischen Koordinaten verfolgen.

Business Rules mit Positionsbestimmung installiert

Business Rules werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Geolokalisierungsdaten aktualisiert	Anwender [sys_user]	Füllt die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in der Tabelle für den Geolokalisierungsverlauf [geo_history], wenn die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in der Benutzertabelle [sys_user] aktualisiert werden.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Clientskripts mit Positionsbestimmung installiert

Client-Skripts werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Geolokalisierung nach Aufgabe aktualisieren	Aufgabe [task]	Füllt die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in einem Benutzerdatensatz mit GPS-Koordinaten, wenn dieser Benutzer einen Datensatz in die Aufgabentabelle oder eine Tabelle lädt, die die Aufgabe erweitert. Dies tritt nur auf, wenn die Nachverfolgung der Positionsbestimmung für den Benutzer aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Eigenschaften mit Positionsbestimmung installiert

Die Positionsbestimmung bietet die folgenden konfigurierbaren Eigenschaften in **Geografischer Standort** > **Administration** > **Geografischer Standort – Eigenschaften**.

Das Google Maps-Plugin bietet zusätzliche Karteneigenschaften, die zum Implementieren und Steuern bestimmter Positionsbestimmungsfunktionen verwendet werden. Sie müssen über einen Privaten Schlüssel für das „Google Maps API for Business“ verfügen, um die hier aufgeführten Eigenschaften zu nutzen.

Eigenschaften

Name	Beschreibung
glide.geolocation.allow.toll.roads	Nutzung gebührenpflichtiger Straßen zulassen. Ermöglicht dem System, gebührenpflichtige Straßen zu verwenden, wenn die Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters über automatisches Routing ermittelt oder optimiert werden. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: Wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
glide.geolocation.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Agenten, wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Dieser Wert legt die Startzeit für einen anderen Tag als den aktuellen Tag fest, wenn keine geplante Aufgabe vorhanden ist oder ab dem vorherigen Tag fortgesetzt wird. Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	Abendliche Hauptverkehrszeit im Format 14:30-16:00. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften „work.management.morning.rush.hours“ und „work.management.rush.travel.buffer“ verwendet werden und verwendet eine 24-Stunden-Uhr. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.history.cleanup	Anzahl der Tage, um Verlaufsdaten aufzubewahren. ServiceNow bewahrt die Geolokalisierungsverlaufsdatensätze des Agenten für die durch diesen Wert angegebene Anzahl von Tagen auf. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	Morgendliche Hauptverkehrszeit im Format 06:30-08:00 Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften „work.management.evening.rush.hours“ und „work.management.rush.travel.buffer“ verwendet werden. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.proximity	Mindestabstand, den ein Agent zurücklegen muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern). Diese Einstellung legt einen Geolokalisierungsperimeter fest, der verhindert, dass ServiceNow unnötige Verlaufsaufzeichnungen erstellt, wenn ein Agent mehrere Aufgaben in der gleichen Umgebung hat. Ein Beispiel dafür könnte sein, wenn ein Agent mehrere Aufgaben in einem Gebäude hat. Das System geht davon aus, dass alle Aufgabenaktivitäten innerhalb des angegebenen Radius Teil eines einzelnen Datensatzes sind, und erstellt keine zusätzlichen Datensätze, wenn der Agent im gesamten Gebäude von Aufgabe zu Aufgabe wechselt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 500 **Hinweis:** Die Version iOS der App aktualisiert den geografischen Standort nur, wenn das Mobilgerät eine bedeutende Standortänderung erkennt, die vom Betriebssystem Ihres Geräts bestimmt wird. Wenn das Betriebssystem seinen Standort aktualisiert, wird Ihre App mit dieser Standortänderung aktualisiert. Entfernungs- und Zeiteigenschaftswerte werden für die Version ServiceNowiOS von Apps [] nicht berücksichtigt.
glide.geolocation.proximity.location	Höchstentfernung eines Agenten von einem bestimmten Standort, bei der sich der Agent noch an diesem Standort befindet (in Metern). Diese Einstellung definiert die maximale Entfernung, die ein Agent von einem bestimmten Ort aus sein kann und vom System dennoch an diesem Ort platziert werden kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	Allen Reisezeiten während der Hauptverkehrszeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Das System verwendet diesen Prozentsatz zur Berechnung von Zeitplänen, wenn ein Agent automatisch weitergeleitet wird. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn sowohl die morgendliche als auch die abendliche Hauptverkehrszeit definiert sind. Ein Beispiel für einen gültigen Zeitpufferprozentsatz ist 15. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.tracking.frequency	Legt die Dauer des wiederkehrenden Intervalls in Sekunden fest, die das System zwischen den Versuchen zur Aktualisierung der geografischen Koordinaten eines Benutzers wartet. Das System aktualisiert die geografischen Koordinaten nur für Benutzer, für die die Geolokalisierung aktiviert ist. Mindestzeitraum zwischen dem Update des Benutzerstandorts (in Sekunden). Diese Einstellung legt fest, wie lange das System wartet, bevor der Standort eines Agenten aktualisiert wird, unabhängig von der Aufgabenaktivität oder der Reise. Dadurch wird verhindert, dass ServiceNow unnötige Verlaufsaufzeichnungen erstellt, wenn ein Agent an einem Standort eine Aufgabe mehrmals betrachtet. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 300 Beachten Sie Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Die Version Android der App aktualisiert Positionsdaten in 15-Minuten-Intervallen. Die App erfasst den Standort eines Benutzers anhand des in dieser Eigenschaft festgelegten Intervalls. Diese Daten werden jedoch weiterhin alle 15 Minuten in Ihre Instanz hochgeladen. • Die Version iOS der App aktualisiert den geografischen Standort nur, wenn das Mobilgerät eine bedeutende Standortänderung erkennt, die vom Betriebssystem Ihres Geräts bestimmt wird. Wenn das Betriebssystem seinen Standort aktualisiert, wird Ihre App mit dieser Standortänderung aktualisiert. Entfernungs- und Zeiteigenschaftswerte werden für die Version ServiceNowiOS von Apps [] nicht berücksichtigt.
glide.geolocation.travel.buffer	Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Ein Beispiel für einen gültigen Prozentwert ist 15. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.work.spacing	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel für einen gültigen Zeitwert ist 10. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0

Script Includes mit Positionsbestimmung installiert

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Beschreibung
GeolocationAJAX	Dienstprogramme, die das System bei der Geolokalisierung von AJAX-Anrufen verwendet.
GeolocationUtils	Kerndienstprogramme für Positionsbestimmungsfunktionen.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Google-Schlüssel für Positionsbestimmung

Positionsbestimmungsfunktionen in Now Platform® erfordern eine Business-Lizenz von GoogleGoogle Maps API for Business oder einen Javascript-API-Schlüssel von [] Maps, um die Verwendung von Google Maps zu ermöglichen.

Die Funktionen für die automatische Weiterleitung oder automatische Verteilung in Field Service Management erfordern diese Lizenz oder den Javascript-API-Schlüssel, um genaue Schätzungen der Reisezeit zu berechnen. Ohne diese Werte können keine genauen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fahrzeiten berechnet werden. Stattdessen werden grobe Schätzungen oder feste Zeiten verwendet.

Ein **Systemeigenschaften** > **Google Maps**, aktivieren Sie die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einer Google Maps API for Business-Lizenz oder einem Google Maps-Javascript-API-Schlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps-API einrichten

Zugehörige Informationen

Geografischer Standort

Positionsbestimmungsverlauf

Die Geolokalisierungsverlaufstabelle [geo_history] enthält den Verlauf der Position jedes verfolgten Benutzers im Zeitverlauf.

Um den Verlauf der Positionsbestimmung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Geografischer Standort** > **Verlauf für geografischen Standort**. Die Datensatzliste zeigt zeitgestempelte Standortdaten für alle Benutzer, die für die Nachverfolgung der Positionsbestimmung konfiguriert sind.

Die folgenden Systemeigenschaften befinden sich in **Geografischer Standort** > **Administration** > **Geografischer Standort – Eigenschaften**, steuern die Daten, die in dieser Tabelle angezeigt werden.

- Mindestentfernung, den ein Agent zurücklegen muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern): Umkreis, der einen einzelnen Standort definiert, an dem mehrere Aufgaben vorhanden sind. Diese Eigenschaft verhindert, dass das System unnötige Verlaufssätze erstellt, wenn sich mehrere Aufgaben am gleichen allgemeinen Standort befinden.
- Maximale Entfernung, die ein Agent von einem bestimmten Ort aus zurücklegen und trotzdem an diesem Ort platziert werden kann (in Metern): Entfernung, die ein Benutzer von einem bestimmten Ort aus sein kann und trotzdem an diesem Ort platziert wird, wenn das System Verlaufsdaten erstellt.
- Anzahl der Tage für die Aufbewahrung der Verlaufsdaten: Zeitraum, für den das System Verlaufsdaten speichert.
- Mindestzeit zwischen der Aktualisierung des Benutzerorts (in Sekunden): Zeitraum, den das System wartet, bevor der Benutzerstandort aktualisiert wird, unabhängig davon, wie oft der Benutzer auf Aufgaben zugreift.

Standortverfolgung

Die Geolokalisierung fügt das Feld **Geolokalisierung verfolgt** zum Benutzerformular hinzu. Wählen Sie in der Standardansicht eines Benutzerdatensatzes die Option **Geolokalisierung verfolgt** die Checkbox, um die Standortverfolgung für den Benutzer zu aktivieren.

Wenn die Geolokalisierung für einen Benutzer aktiviert ist, aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Benutzers, wenn der Benutzer einen Datensatz aus der Aufgabentabelle [task] oder aus einer Tabelle, die die Aufgabe erweitert, öffnet oder lädt. Nach dieser ersten Aktualisierung aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Benutzers in einem wiederkehrenden Intervall, wenn der Benutzer den Datensatz nicht schließt oder nicht neu lädt. Um die Länge dieses Intervalls zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Geografischer Standort** > **Administration** > **Geografischer Standort – Eigenschaften** und ändern Sie die Einstellung für die Eigenschaft, die das Aktualisierungsintervall für den Standort des Benutzers regelt. Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft ist **300** Sekunden (5 Minuten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das System kann geografische Koordinaten nur für Benutzer aktualisieren, für die in ihren Browsern Standortdienste aktiviert sind. Sogar Benutzer, bei denen die Checkbox **Geolokalisierung verfolgt** aktiviert ist, können von ihren Browsern aufgefordert werden, ihren Standort zu teilen oder zurückzuhalten.

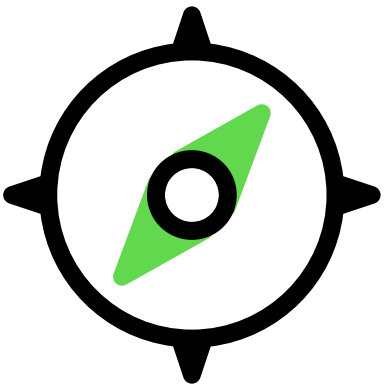
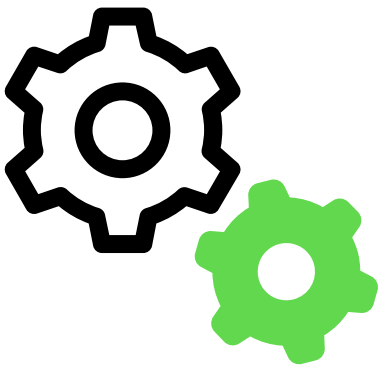
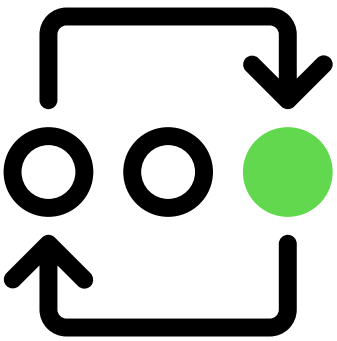
Zugehörige Informationen

Geografischer Standort

Servicekatalog

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Servicekatalog, um Servicekataloge zu erstellen, die Ihren Kunden Selfservice-Möglichkeiten bieten. Passen Sie Portale an, im denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

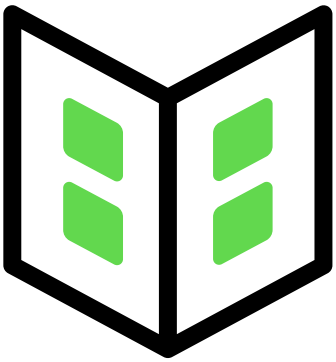
Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie mehr über das Konzept Servicekatalog, die Typen von Katalogelementen, den Katalog-Generator und die Katalogelemente.	Konfigurieren Sie Servicekatalog. Erfahren Sie mehr über Setup, Kategorien, Umfangsdefinition, Anforderungserfüllung und Servicekatalog Sicherheit.	Erfahren Sie mehr über die Integration von Servicekatalog mit anderen Anwendungen wie ServiceNow® Mitarbeiter-Center, ServiceNow® Serviceportal, Now® Mobileund ServiceNow® Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

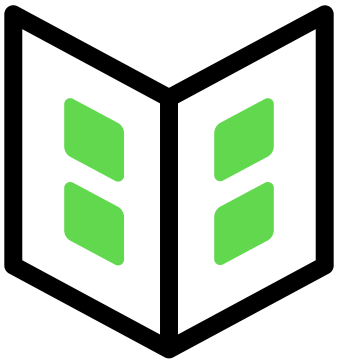
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Assistenten erstellen



Erfahren Sie mehr über Servicekatalog Assistenten, die Sie verwenden können, wenn die erforderliche Eingabe umfangreich und komplex ist. Der Assistent bietet der anfordernden Person eine Schritt-für-Schritt-Experience und bietet auch einen Seitenbereich, um kontextbezogene Hilfe bereitzustellen.

Richten Sie den Katalog-Generator ein



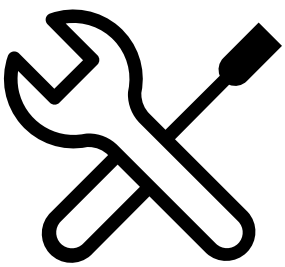
Erfahren Sie mehr über die Einrichtung des Erstellungsprozesses für Katalogelemente.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Katalogelementvorlage



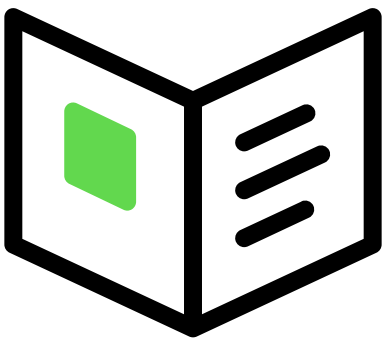
Geben Sie Werte im Voraus an, oder geben Sie Einschränkungen für Attribute wie Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen an, die während des Erstellungs- oder Bearbeitungsprozesses für Katalogelemente gelten.

Debuggen



Debuggen Sie Benutzerkriterien von Katalogelementen, UI-Anpassungen für Servicekatalog -Seiten, Aktionen für Katalogelementvariablen, Leistungsdiagnostik eines Katalogelements usw.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Service Catalog-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Servicekatalog erkunden

Sie können Servicekatalog verwenden, um Portale anzupassen, in denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

Servicekatalog – Übersicht

Sie können einen oder mehrere Servicekataloge einrichten und Selfservice-Möglichkeiten bereitstellen. Organisieren Sie Ihre Katalogangebote, indem Sie mehrere Kataloge veröffentlichen, die auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtet sind.

Servicekatalog Begriffe und Rollen

Die Anwendung Servicekatalog verwendet diese Rollen, um verschiedene Aspekte der Anwendung zu verwalten.

Servicekatalog Begriffe

Ausführungspläne

Definieren Sie, wie etwas übermittelt wird. Zum Beispiel könnte ein PDA Procurement / Aktivierung / und Installation der Desktop-Software durchlaufen.

Ausführungsplanaufgaben

Planaufgaben stellen einen Schritt im Ausführungsplan dar, sind einer Ausführungsgruppe zugeordnet und haben eine ungefähre Dauer.

Ausführungsgruppen

Ausführungsgruppen führen Ausführungsaufgaben aus. Zum Beispiel kann eine Gruppe ein Mobiltelefon aktivieren, während eine andere Gruppe die Desktop-Software installiert.

Tickets

Tickets stellen Arbeiten dar, die von Ausführungsgruppen im Rahmen eines Ausführungsplans ausgeführt werden.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Administrator [admin]

Kann alle Aspekte der Servicekatalog-Anwendung verwalten, einschließlich Skriptfunktionen wie das Erstellen von UI-Makros oder Business Rules.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Katalogadministrator [catalog_admin]

Kann die Servicekatalog-Anwendung verwalten, einschließlich Katalogen, Kategorien und Elementen, jedoch ohne die für Administratoren verfügbaren Skriptfunktionen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Katalogmanager [catalog_manager]

Kann einen Servicekatalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Manager kann Editoren sowie einen anderen Manager für den Servicekatalog zuweisen. Sie können diese Aktionen nur für Kataloge ausführen, für die Sie als Manager zugewiesen sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogeditor [catalog_editor]

Kann einen Servicekatalog sowie Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Editor kann andere Editoren zuweisen, aber den Katalogmanager nicht ändern. Sie können diese Aktionen nur für Kataloge ausführen, für die Sie als Editor zugewiesen sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Katalog-Generator-Editor [catalog_builder_editor]

Kann Elemente im Katalog-Generator mithilfe der Vorlagen erstellen und verwalten, auf die der Benutzer Zugriff hat.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Typen von Katalogelementen

Servicekatalog bietet einige Typen von Katalogelementen.

Die grundlegenden Servicekatalog-Elementtypen umfassen:

- Datensatzersteller: alternative Möglichkeiten zum Hinzufügen von Informationen wie Incidents über den Servicekatalog.
- Bestellhandbücher: Mehrere Katalogelemente in einer Anfrage gruppieren.
- Inhaltselemente: Katalogelemente, die Informationen anstelle von Waren oder Dienstleistungen bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller

Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Incidentdatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können.

Verwenden Sie Datensatzersteller, um eine bessere Endbenutzer-Experience bereitzustellen, anstatt das normale aufgabenbasierte Formular zum Erstellen von Datensätzen zu verwenden. Das Aussehen eines Datensatzerstellers ähnelt dem eines Katalogelements. Der Datensatzersteller erzeugt jedoch anstelle eines angeforderten Elements einen Aufgabensatz wie einen Incident.

Sie können einen Datensatzersteller für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich in demselben Umfang wie der Datensatzersteller befinden. Sie können auch einen Datensatzersteller für Tabellen erstellen, die Erstellungszugriff von Anwendungen in anderen Bereichen zulassen.

Definieren Sie einen Datensatzersteller im Servicekatalog oder aus dem Tabellendatensatz.

Hinweis:

- Verwenden Sie einen Datensatzersteller, um nur aufgabenbasierte Datensätze zu erstellen.
- Um sicherzustellen, dass standardmäßige Servicekatalog-Prozesse befolgt werden, z. B. das Einleiten von Workflows wie erwartet, erstellen Sie keine Datensätze für angeforderte Artikel in Datensatzerstellern. Erstellen Sie stattdessen das angeforderte Element mithilfe von Katalogelementen.
- Wenn das Datensatzerstellerskript die Datensatzgenerierung abbricht, wird in der Tabelle „Von Artikel erstellter Datensatz“ [sc_item_produced_record] kein Datensatz generiert.

  Hinweis:
  Rufen Sie für den aktuellen Datensatz nicht die Methode update, setAbortAction oder sys_class_name auf, um unerwartetes Verhalten zu vermeiden.

Datensatzersteller anlegen

Sie können einen Datensatzersteller für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich in demselben Umfang wie der Datensatzersteller befinden. Auch für Tabellen, die Erstellungszugriff von Anwendungen in anderen Bereichen zulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersicht der Datensatzersteller im Servicekatalog: Was sie sind und wie sie erstellt und Variablen und Vorlagen für sie definiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie den zu bearbeitenden Datensatzersteller aus.
3. Füllen Sie das Formular „Datensatzersteller“ aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Formular „Datensatzersteller“ finden Sie unter Datensatzerstellerformular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Informationen zum Hinzufügen von Anhängen wie Informationen und Anweisungsdokumentation zum Katalogelement finden Sie unter Anhänge hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Nachdem Sie das Formular gesendet haben, werden die zugehörigen Listen für **Variablen**, **Variablensets**, **Kategorien** und **Kataloge** verfügbar.
6. Öffnen Sie den Datensatz erneut, um Variablen für den Datensatzersteller zu definieren.

Datensatzersteller aus Tabellen erstellen

Sie können Servicekatalog-Datensatzersteller direkt aus einem Tabellendatensatz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

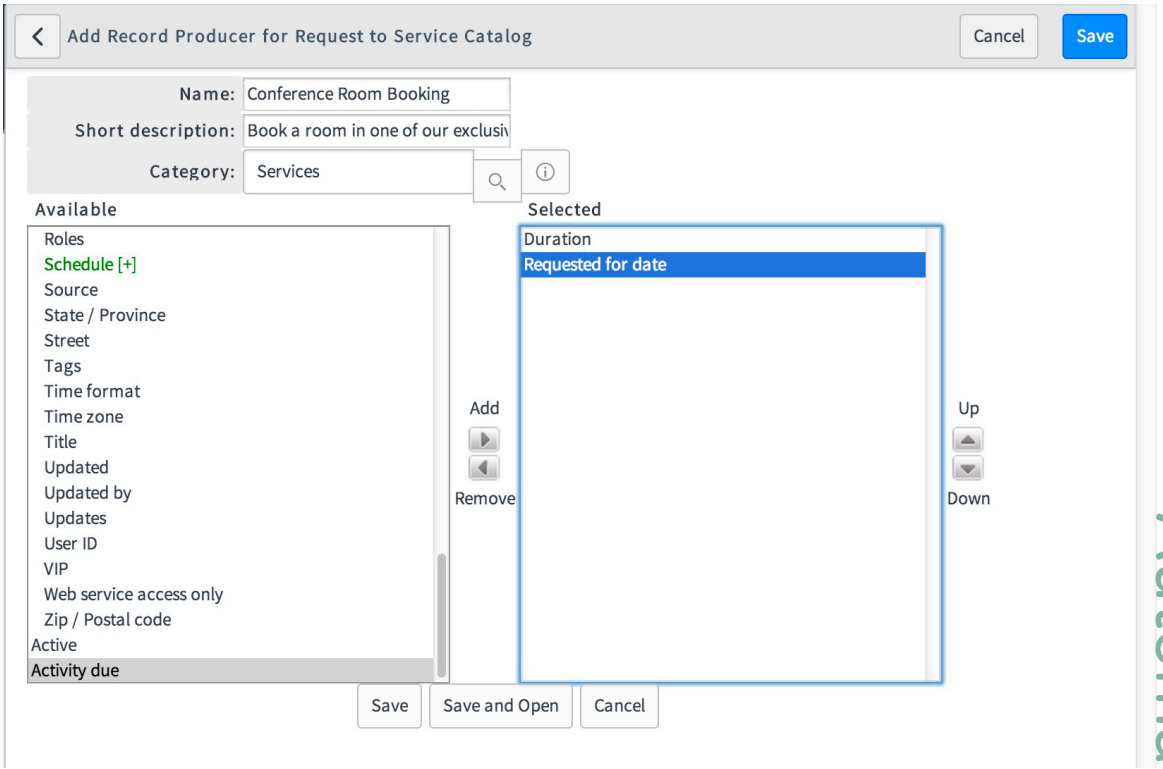
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So erstellen Sie einen Datensatzersteller aus einem Tabellendatensatz:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** und öffnen Sie den Tabellendatensatz.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Workflow mit einem Datensatzersteller verwenden, legen Sie die Bedingung auf „Workflow ausführen“ fest.
2. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Zum Servicekatalog hinzufügen**.
3. Füllen Sie die Felder **Name**, **Kurzbeschreibung** und **Kategorie** so aus, wie Sie dies für Servicekatalogelemente tun würden.
4. Verwenden Sie die Liste, um die Felder und die Reihenfolge auszuwählen, in der sie angezeigt werden sollen.
5. Um Containervariablen zu verwenden, wählen Sie **|- container start -|** und **|- Container-Ende -|**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Speichern und Öffnen**, um den Datensatzersteller zu öffnen und zusätzliche Optionen zu definieren.
   Alternativ klicken Sie auf **Speichern**, um zum Tabellendatensatz zurückzukehren.
   - Ein Datensatzersteller wird mit diesen Werten erstellt:
     - **Tabellenname**: Tabellendatensatz, der in Schritt 1 geöffnet wurde
     - **Name**, **Kurzbeschreibung** und **Kategorie**: In Schritt 3 eingegebene Informationen
   - Für jedes der ausgewählten Felder wird eine Variable mit folgenden Werten erstellt:
     - **Name**: Spaltenname des Feldes
     - **Typ**: Variablentyp, der dem Feldtyp entspricht
     - **Reihenfolge**: Im Slushbucket ausgewählte Position (z. B. 100 für das erste Feld und 200 für das zweite Feld)
     - **Frage**: Spaltenbezeichnung des Feldes
   - Wenn der Feldtyp **Auswahl** ist, wird für jede Feldauswahl eine entsprechende Frageauswahl erstellt.
   - Der neue Datensatzersteller wird der zugehörigen Liste **Datensatzersteller** im Tabellendatensatz hinzugefügt.

Daten des Datensatzerstellers eingeben und Benutzer umleiten

Sie können Daten für alle Datensätze eingeben, die vom Datensatzersteller erstellt wurden, und einen Endbenutzer auf eine bestimmte Seite umleiten, nachdem der Datensatzersteller übermittelt wurde.

Verwenden Sie eine beliebige Kombination der folgenden Methoden, um Daten mit einem Datensatzersteller einzugeben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Variable im Datensatzersteller mit demselben Namen wie das Feld im Zieldatensatz. Eine Variable namens caller_id in einem Datensatzersteller für **Neuen Incident erstellen** füllt beispielsweise das Feld `caller_id` im neuen Incident-Datensatz aus. Verwenden Sie einen Variablentyp, der dem Feldtyp entspricht.
- Definieren Sie eine Vorlage, um einen statischen Feldwert für alle vom Datensatzersteller erstellten Datensätze zuzuweisen.
- Definieren Sie ein Skript, das beliebige Variablen oder serverseitige Objekte und Funktionen verwendet, um Werte zuzuweisen.
  - Verwenden Sie `current.*FIELD_NAME*`, um auf Felder im Datensatz zu verweisen, der erstellt wird.
  - Verwenden Sie `producer.*VARIABLE_NAME*`, um auf vom Endbenutzer eingegebene Werte zu verweisen.
  - Verwenden Sie RP.getParameterValue, um angegebene Parameterwerte zurückzugeben, die an die URL übergeben wurden. Das RP steht für „Render Properties“ (Eigenschaften rendern), nicht für „Record Producer“ (Datensatzersteller).

Nach dem Übergeben eines Datensatzerstellers umleiten

Um einen Endbenutzer nach dem Übermitteln des Datensatzerstellers an eine bestimmte Seite umzuleiten, definieren Sie den Umleitungslink im Feld **Skript** mithilfe einer der folgenden Optionen:

- `producer.redirect`: Aktiviert das Redirect-Verhalten innerhalb der Plattform-UI.
- `producer.portal_redirect`: Aktiviert das Redirect-Verhalten innerhalb des Service Portals.

Der folgende Code leitet Benutzer zum Beispiel nach dem Übermitteln des Datensatzerstellers an ihre Homepage weiter:

- Innerhalb der Plattform-UI:

```
producer.redirect="home.do";
```

- Im Service Portal:

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

Der folgende Code gibt die ID des Datensatzerstellers an:

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

Bestellleitfäden

Der Bestellleitfaden sendet eine einzelne Servicekatalog-Anforderung, die mehrere Artikel generiert.

Zum Beispiel kann ein New Employee Hire-Bestellleitfaden mehrere Artikel enthalten, die neue Mitarbeiter normalerweise benötigen, wie z. B. Visitenkarten, Computer und Mobiltelefon. Nach Auswahl dieses Bestellleitfadens kann der Kunde Informationen über den neuen Mitarbeiter einschließlich Standort und Berufsbezeichnung angeben. Der Bestellleitfaden sendet dann eine Bestellung für Katalogelemente wie Visitenkarten, basierend auf den bereitgestellten Details.

Bestellleitfäden bestimmen, welche Katalogelemente zu bestellen sind, indem sie die Regelbedingungen der Bestellleitfäden auswerten. Informationen, die der Kunde im Bestellleitfaden eingibt, können als kaskadierende Variablen an die bestellten Artikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

weitergegeben werden, sodass allgemeine Informationen über mehrere Artikel hinweg wiederverwendet werden können.

Administratoren und Katalogadministratoren können Bestellleitfäden für den Servicekatalog erstellen.

Bestellleitfäden können automatisch ausgeführt werden, wodurch ein Satz bestellter Artikel generiert wird, ohne dass manuell eine Servicekatalog-Anforderung gesendet werden muss. Beispielsweise kann ein Einarbeitungs-Workflow für einen neuen Mitarbeiter automatisch einen Bestellleitfaden für die Bestellung von Artikeln für diesen Mitarbeiter ausführen. Bestellleitfäden können auch so konfiguriert werden, dass die Elemente eines Bestellleitfadens in einer logischen Reihenfolge bestellt werden. Sie können beispielsweise Ihren Bestellleitfaden so konfigurieren, dass die Anforderung für einen neuen Laptop ausgeführt wird, bevor die Anforderung für eine neue E-Mail ausgeführt wird.

Das Skriptfeld in einem Bestellleitfaden kann zum Hinzufügen oder Entfernen von Katalogelementen zum bzw. aus dem Bestellleitfaden verwendet werden. Es kann dem Bestellleitfadenformular hinzugefügt werden, indem das Formularlayout konfiguriert wird.

- Um ein Katalogelement hinzuzufügen, das nicht über eine Regelbasis zum Bestellleitfaden hinzugefügt wird, schreiben Sie den folgenden Code in das Skriptfeld:

```
guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
```

- Um ein Katalogelement zu entfernen, das über eine Regelbasis zum Bestellleitfaden hinzugefügt wird, schreiben Sie den folgenden Code in das Skriptfeld:

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

Video-Tutorial über Bestellleitfäden

Zeigt, wie ein Bestellleitfaden aus der Perspektive des Selfservice-Benutzers funktioniert, und demonstriert, wie ein Bestellleitfaden erstellt wird.

Bestellleitfäden erstellen

Sie können einen Bestellleitfaden mit einem zweistufigen oder dreistufigen Bestellvorgang erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Bestellleitfadenformular finden Sie unter Formular „Bestellleitfaden“.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Regelbasis die Regeln, die bestimmen, welche Elemente in einem Auftrag enthalten sind.

   Weitere Informationen finden Sie unter Regeln erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Reihenfolge, in der die Elemente in einer Regelbasis eines Bestellleitfadens erfüllt werden müssen, indem Sie auf die Schaltfläche **Sequenz generieren** klicken.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Sequenz, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen.

7. **Wahlweise:** Definieren Sie in der Liste *Variablen* die erforderlichen Variablen.

Konfigurieren Sie eine Sequenz, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen

Konfigurieren Sie eine Sequenz in Playbooks, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen. Sobald Sie eine Sequenz definiert haben, müssen Sie nicht mehr manuell überprüfen, ob erforderliche Elemente erfüllt wurden, bevor Sie ihre abhängigen Elemente erfüllen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Order Guide Sequential Fulfillment“ (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) muss installiert sein. Navigieren Sie zu **System-Plugin**, und suchen Sie nach diesem Plugin. Im Plugin-Formular können Sie das Plugin aktivieren oder reparieren.

Der Bestellleitfaden muss mindestens ein Element in der Regelbasis enthalten.

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin und pd_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für einen Bestellleitfaden kann eine Sequenz definiert werden, damit nicht alle Elemente im Bestellleitfaden unmittelbar nach dem Start der Auftragsleitfadenerfüllung in den Status „In Bearbeitung“ verschoben werden. Sie können konfigurieren, wann ein Element erfüllt werden muss. Die angeforderten Elemente verbleiben im Status „Ausstehend“, bis die Erfüllung des Bestellleitfadens den Punkt erreicht, an dem das angeforderte Element erfüllt werden muss. Alle über Datensatzersteller generierten Datensätze werden nur generiert, wenn die Erfüllung des Bestellleitfadens den Punkt erreicht, an dem der Datensatz verarbeitet wird.

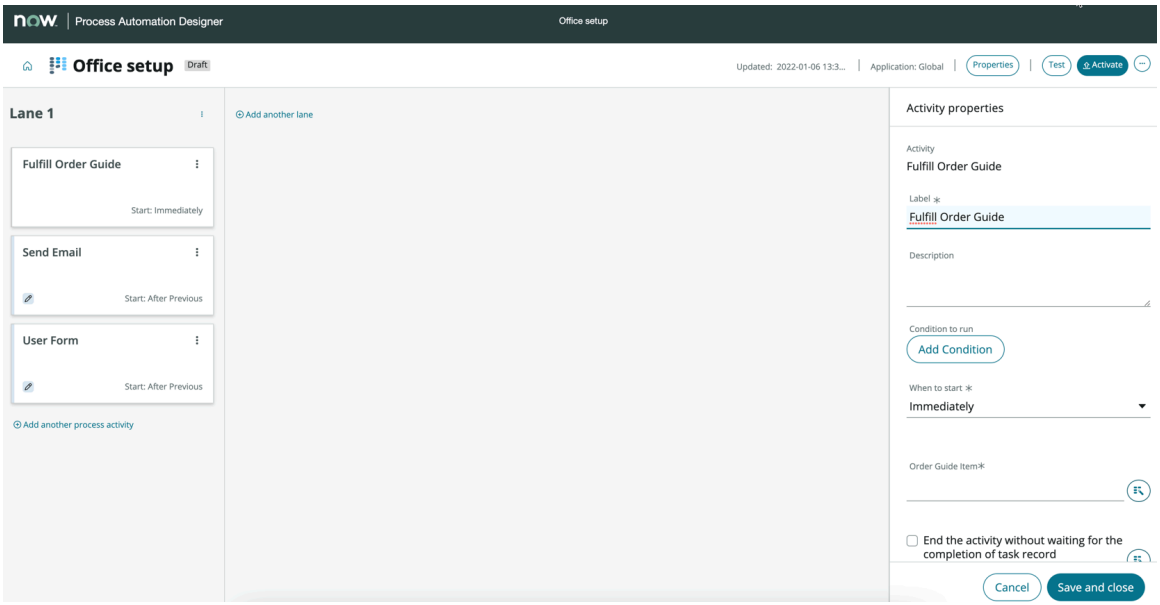
Sequenzen, die für Bestellleitfäden mit nur Datensatzerstellern als Regelbasiselemente generiert werden, werden nicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**.
2. Wählen Sie den Bestellleitfaden aus, für den Sie eine Sequenz erstellen möchten, in der die Elemente erfüllt werden müssen.
3. Klicken Sie im Formular oben rechts auf die Schaltfläche **Sequenz generieren**.
4. Geben Sie einen Namen für den Sequenzierungsprozess in das Feld **Prozessname** ein.
5. Wählen **Sie Generieren aus**.
   Die Seite Playbooks wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt, und Elemente werden entsprechend ihrer Reihenfolge in der Regelbasis zu **Spur 1** hinzugefügt.

   Sie können den Standardnamen der ersten Spur, Spur 1, ändern, indem Sie auswählen **Spaltenaktionen > Spalte konfigurieren** und den Namen ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie in der Spur eine Aktivitätskarte für das Element aus, das Sie konfigurieren möchten.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Aktivität.

Aktivitätseigenschaften

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name der Regelbasis in der Sequenz.
Beschreibung	Beschreibung der Aktivität.
Startzeitpunkt	Legt fest, ob die Aktivität sofort, mit der vorherigen Aktivität oder nach der vorherigen Aktivität ausgeführt werden muss.
Bestellleitfadenelement	Element im Bestellleitfaden, für den die Aktivität ausgeführt werden muss.
Aktivität beenden, ohne auf den Abschluss des Aufgabendatensatzes zu warten	Option zum Beenden der Aktivität vor Abschluss des Aufgabendatensatzes. Sie können diese Option beispielsweise für eine Incident-Aktivität auswählen, wenn Sie die Aktivität beenden möchten, bevor der Incident geschlossen wird, damit die nächste Aktivität gestartet werden kann.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Bedingung für eine Aktivität hinzu, die so konfiguriert ist, dass sie nach der vorherigen Aktivität ausgeführt wird, indem **Sie Bedingung hinzufügen**auswählen.
   Die Ausgaben (generierter Aufgabendatensatz, Datensatz-ID, Tabelle) der vorherigen Aktivität sind als Optionen verfügbar, auf die Sie eine Bedingung anwenden können. Die Ausgabe „Generierter Aufgabendatensatz“ ist nur für Katalogelemente und Datensatzersteller verfügbar, deren Zieltabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle ist.
9. **Wahlweise:** Zeigen Sie die konfigurierten Eigenschaften der Aktivität an, indem Sie **Alle Eigenschaften**anzeigen auswählen.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie der Spalte neue Elemente hinzu, indem **Sie Weitere Prozessaktivität hinzufügen** auswählen und dann im Dialogfeld „ **Aktivität** hinzufügen“ eine Aktivität auswählen.

    (Optional) Wenn ein Bestellleitfaden mehr als 20 Regelbasiselemente enthält, werden nur die ersten 20 Elemente der ersten Spalte hinzugefügt. Sie können die verbleibenden manuell der Sequenz hinzufügen, indem Sie im Dialogfeld „ **Aktivität**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzufügen“ die Aktivität „ Bestellleitfaden erfüllen “ auswählen. Elemente, die über das Bestellleitfadenskript hinzugefügt wurden, müssen auch manuell hinzugefügt werden.

11. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Hinweis:
Wenn dieselbe Aktivität in einem Sequenzierungsprozess mehrmals hinzugefügt wird, wird die Aktivität nur einmal ausgeführt, wenn sie zum ersten Mal in der Sequenz auftritt.

12. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Spur, um ähnliche Katalogelemente zu gruppieren, indem **Sie Weitere Spur**hinzufügen auswählen.
13. **Wahlweise:** Ändern Sie die Reihenfolge der Aktivitäten, indem Sie die Aktivitätskarten innerhalb oder zwischen den Spuren ziehen.
14. **Wahlweise:** Legen Sie fest, wann die Spalte ausgeführt wird, indem Sie im Dropdown-Menü **Startzeitpunkt** eine Option auswählen.
15. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Eigenschaften der konfigurierten Sequenz an, indem Sie oben rechts auf die Schaltfläche **Eigenschaften** klicken.
16. Veröffentlichen Sie den Sequenzierungsprozess, indem Sie **Aktivieren**wählen.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um zu verstehen, wie Sie eine Sequenz konfigurieren, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen. Konfigurieren Sie eine Sequenz, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen

Zugehörige Informationen

Prozessautomatisierungs-Designer

Bestellleitfäden anfordern

Einmal angelegt, zeigen Bestellleitfäden dem Kunden standardmäßig einen dreistufigen Bestellvorgang.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. *Anforderungen beschreiben*: Geben Sie die erforderlichen Informationen ein.
   Regeln für Bestellleitfäden werten diese Informationen aus, um zu bestimmen, welche Katalogelemente zu bestellen sind.
2. *Optionen wählen*: Wählen Sie Konfigurationsoptionen für die bestellten Artikel und geben Sie zusätzliche Informationen einschließlich Anlagen an.
3. *Auschecken*: Überprüfen und bearbeiten Sie die Artikelinformationen, und klicken Sie anschließend auf **Bestellung abschicken**, um die Anforderung zu übermitteln.
   Wenn der angeforderte Artikel als Teil eines Bestellleitfadens bestellt wurde, zeigt das Feld **Bestellleitfaden** im Formular „Angeforderter Artikel“ den Namen des Bestellleitfadens an.

Hinweis:
Der Schritt *Auschecken* kann in einem Bestellleitfaden weggelassen werden, um einen schnelleren zweistufigen Prozess zu ermöglichen. Um diesen dritten Schritt auszulassen, aktivieren Sie die Checkbox **Zweistufig**, wenn Sie den Bestellleitfaden erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Bestellleitfaden ansehen

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem Sie einen Bestellleitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter haben, der Dienstleistungen und Artikel als Teil des Onboarding-Prozesses bereitstellt.

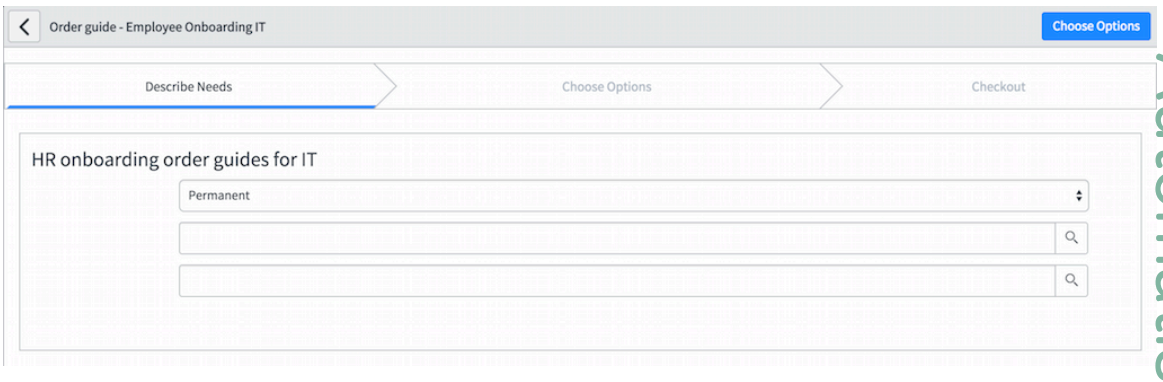
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

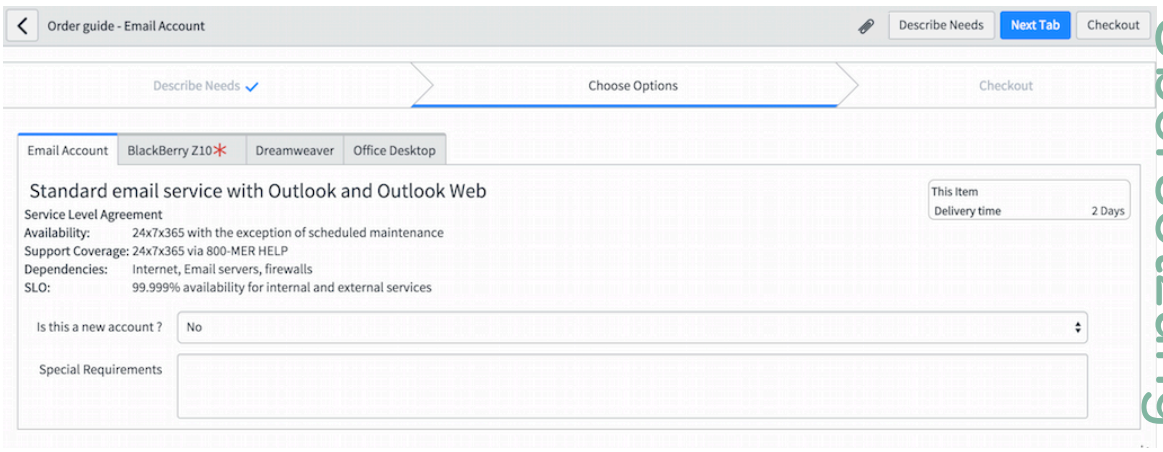
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. *Anforderungen beschreiben*: Der Bestellleitfaden fragt Informationen vom Endbenutzer ab.



2. *Optionen wählen*: Der Bestellleitfaden verwendet die eingegebenen Informationen und vordefinierte Regeln, um Optionen zu generieren.

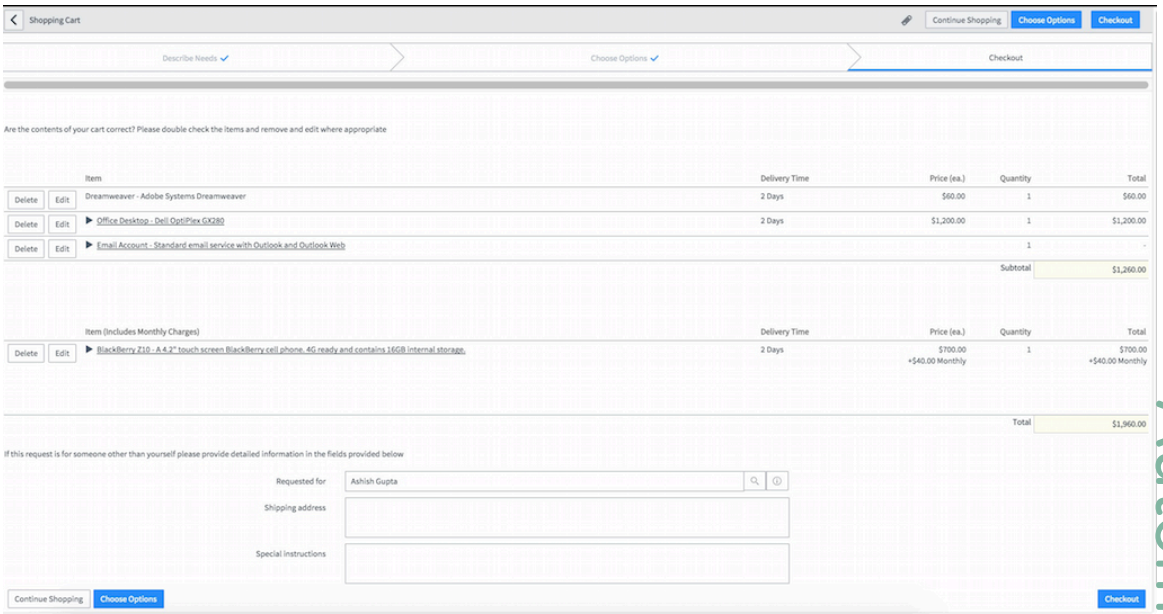


Der Endbenutzer wählt Konfigurationsoptionen für die bestellten Artikel aus, und gibt zusätzlich benötigte Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. *Auschecken*: Der Endbenutzer überprüft und bearbeitet Artikelinformationen, und klickt anschließend auf **Bestellung abschicken**, um die Anforderung zu übermitteln.



Bestellleitfadenregeln zum Hinzufügen eines Katalogelements erstellen

Sie können ein Katalogelement mithilfe bestimmter Regeln zu einem Bestellleitfaden hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestellleitfadenregeln definieren Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit ein bestimmter Artikel in einen Auftrag aufgenommen wird. Zum Beispiel kann eine Bestellleitfadenregel für die Einstellung neuer Mitarbeiter festlegen, dass, wenn der Jobtitel des neuen Mitarbeiters CTO oder Director ist und die Abteilung IT ist, ein Executive-Desktopelement zum Auftrag hinzugefügt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**.
2. Öffnen Sie einen Bestellleitfaden.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Regelbasis** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Regelführung

Feld	Beschreibung
Leitfaden	Der Bestellleitfaden, auf den die erstellten Regeln angewendet werden.
An dieser Position	Tabulatorpositionen werden in der Reihenfolge von links nach rechts nummeriert, wobei die niedrigste Zahl links vom Bildschirm erscheint.
Anwendung	Name der Anwendung, die verwendet wird
Wenn diese Bedingung wahr ist	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit diese Regel angewendet wird. Erstellen Sie Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator . Bedingungen können anhand

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	von *Schlüsselwörtern*, *Angefordert von*, *Angefordert für* oder jeder für diesen Bestellleitfaden definierten Variablen ausgewertet werden.
Dieses Element einbeziehen	Element, das in den Auftrag eingeschlossen werden soll, wenn alle in *Wenn diese Bedingung wahr ist* definierten Bedingungen erfüllt sind. **Hinweis:** Sie können auch Datensatzersteller in den Bestellleitfaden aufnehmen.
Pflichtbewertung ignorieren	Option, damit Kunden fortfahren können, ohne Pflichtfelder für die Bildschirme „Bedarf beschreiben“ und „Optionen auswählen“ auszufüllen. Der obligatorische Status eines Feldes wird durch die Variable bestimmt, die dieses Feld definiert. Wenn Pflichtfelder nicht durchgesetzt werden, werden relevante Informationen nicht an die bestellten Artikel weitergegeben. Wenn beispielsweise in einem Bestellleitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter die Adresse nicht angegeben wird, sind diese Informationen nicht in den bestellten Visitenkarten enthalten.
Einkaufswagenlayout verwenden	Option, um das konfigurierte Einkaufswagenlayout zu verwenden.
Menge anzeigen	Option zum Anzeigen der Bestellmenge eines Katalogelements im Abschnitt Optionen auswählen, wenn ein Kunde über das Service Portal oder die Now Mobile-App einen Bestellleitfaden anfordert. **Hinweis:** Wenn beim Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements die Portaleinstellung **Menge ausblenden** ausgewählt wird, wird die bestellte Menge im Abschnitt „Zusammenfassung“, aber nicht im Abschnitt „Optionen auswählen“ angezeigt.
Menge	Option zum Auswählen der Standardmenge eines Katalogelementsin Tagen für den Bestellleitfaden. Wenn die Menge angezeigt wird, kann dieser Wert während des Checkouts geändert werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablen für Bestellleitfäden erstellen

Sie können Variablen innerhalb eines Bestellleitfadens anlegen.

Um Variablen für Bestellleitfäden zu erstellen oder zu bearbeiten, öffnen Sie einen Bestellleitfaden, und wählen Sie dann einen Eintrag aus der zugehörigen Liste **Variablen** aus.

Servicekatalogvariablen in Bestellleitfäden definieren die Fragen und möglichen Antworten, die dem Kunden bei der Bestellung präsentiert werden. Diese Information wird von Bestellleitfadenregeln verwendet. Variablen können auch kaskadiert werden, wobei die Variablenwerte an einzelne bestellte Elemente weitergegeben werden.

Die Preisfindung wird für eine Bestellleitfadenvariable nicht unterstützt, auch wenn Sie die Preisfindung für die Variable über einen Variablensatz definieren und den Variablensatz dem Bestellleitfaden zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelvariablenzuweisungen erstellen

Erstellen Sie eine Artikelvariablenzuweisung, mit der der Katalogadministrator einen Standardwertmechanismus im Kontext des Bestellleitfadens einrichten kann, sodass sich der Benutzer nur auf die erforderlichen Werte konzentrieren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise können Sie den Standardspeicher eines iPhone für Sales auf 64 GB und für Development auf 16 KB festlegen. Diese Einstellung wird im Leitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter unter Verwendung sich gegenseitig ausschließender Regeln und durch entsprechende Einstellung der Speichervariablen für Sales und Development konfiguriert.

Der Wert für eine Artikelvariable wird in der folgenden Reihenfolge festgelegt:

1. Artikelvariablenzuweisung
2. Kaskadierender Wert (falls keine Artikelvariablenzuweisung existiert)
3. Standardwert, der in der Variablendefinition definiert ist (wenn kein kaskadierender Wert oder keine Artikelvariablenzuweisung existiert)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**.
2. Öffnen Sie einen Bestellleitfaden.
3. Öffnen Sie eine Regel.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Artikelvariablenzuweisungen** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Artikelvariablenzuweisung

Feld	Beschreibung
Artikelvariable	Name der Artikelvariablen. Wählen Sie eine Artikelvariable aus der Liste oder erstellen Sie eine.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Datensatz aktiv zu machen.
Zuweisungstyp	Name des Zuordnungstyps. Wählen Sie entweder „Bestellleitfadenvariable“ oder „Wert“. Wenn „Bestellleitfadenvariable“ ausgewählt ist, ist das Feld **Bestellleitfadenvariable** aktiviert.
Variable für Bestellleitfaden	Name der Bestellleitfadenvariablen Wählen Sie eine Bestellleitfadenvariable aus der Liste oder erstellen Sie eine. (Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der **Zuordnungstyp** die Bestellleitfadenvariable ist.)

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Legen Sie einen Artikelvariablenwert so fest, dass er mit einem Wert einer Bestellleitfadenvariablen oder einem Standardwert für Bestellleitfäden übereinstimmt, indem Sie eine Artikelvariablenzuweisung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen für Bestellleitfäden kaskadieren

Durch die Kaskadierung können Werte, die für Variablen im ursprünglichen Bestellformular eingegeben wurden, an die entsprechenden Variablen in den bestellten Katalogelementen übergeben werden.

Durch die Kaskadierung können Werte, die für Variablen im ursprünglichen Bestellformular eingegeben wurden, an die entsprechenden Variablen in den bestellten Katalogelementen übergeben werden. Zum Beispiel fordert eine Variable auf dem ursprünglichen Bestellformular den Kunden auf, einen Wert für dem Lieferort einzugeben. Wenn Sie die Kaskadierung aktivieren, füllt der Wert für diese Variable die Felder für den Lieferort für jeden der bestellten Artikel aus.

Um die Kaskadierung zu aktivieren, aktivieren Sie die Checkbox **Variablen kaskadieren** beim Erstellen des Bestellleitfadens. Erstellen Sie dann Variablen für die Katalogelemente, die den Namen der entsprechenden Variablen in dem Bestellleitfaden entsprechen. Wenn ein Kunde eine Bestellung aufgibt, erben die Variablen der bestellten Artikel die Werte der gleichnamigen Variablen im Bestellleitfaden.

Variablensätze verwenden

Sie können einen Variablensatz mit einem Bestellleitfaden verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für kaskadierende Variablen muss dieselbe Variable sowohl im Bestellleitfaden als auch in den bestellten Artikeln vorhanden sein. Es kann sinnvoll sein, jede Variable einmal in einem Variablensatz zu definieren und dann den Variablensatz sowohl dem Bestellleitfaden als auch dem einzelnen Katalogelement zuzuordnen. Dieser Ansatz vermeidet Doppelungen und stellt sicher, dass die Variable an beiden Orten gleich ist.

So verwenden Sie einen Variablensatz mit einem Bestellleitfaden:

Prozedur

1. Erstellen Sie den Variablensatz.
2. Erstellen Sie im Formular „Variablensatz“ jede Variable.
3. Fügen Sie den Variablensatz dem Bestellleitfaden und jedem betroffenen Katalogelement hinzu.

Hinweis:
Die einzelnen Variablen in einem Variablensatz werden nicht in den Formularen für Bestellleitfaden oder Katalogelement angezeigt. Um die Variablen in einem Variablensatz anzuzeigen, öffnen Sie den Variablensatz-Datensatz.

Kaskadierte Variablen ausblenden

Sie können die duplizierten Variablen auf den Bildschirmen für **Optionen auswählen** ausblenden, um Ihren Bildschirm übersichtlich zu halten.

Wenn Sie Variablen kaskadieren, können Sie die duplizierten Variablen auf den Bildschirmen für „Optionen auswählen“ ausblenden, wodurch diese Bildschirme einfacher werden.

Um doppelte Variablen nach dem ursprünglichen Bildschirm „Anforderungen beschreiben“ in der Service Catalog-Plattform-UI auf allen Bildschirmen auszublenden, führen Sie ein `onLoad catalog client`-Skript aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function onLoad(){
 var item = g_form.getControl("current_item");
 var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

 if (item == null && guide == null )
 return;

 if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
   return;
 g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

Um doppelte Variablen auf allen Bildschirmen nach dem ersten Bildschirm „Anforderungen beschreiben“ im Service Portal auszublenden, verwenden Sie die Methode `isOrderGuide()`.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
 g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

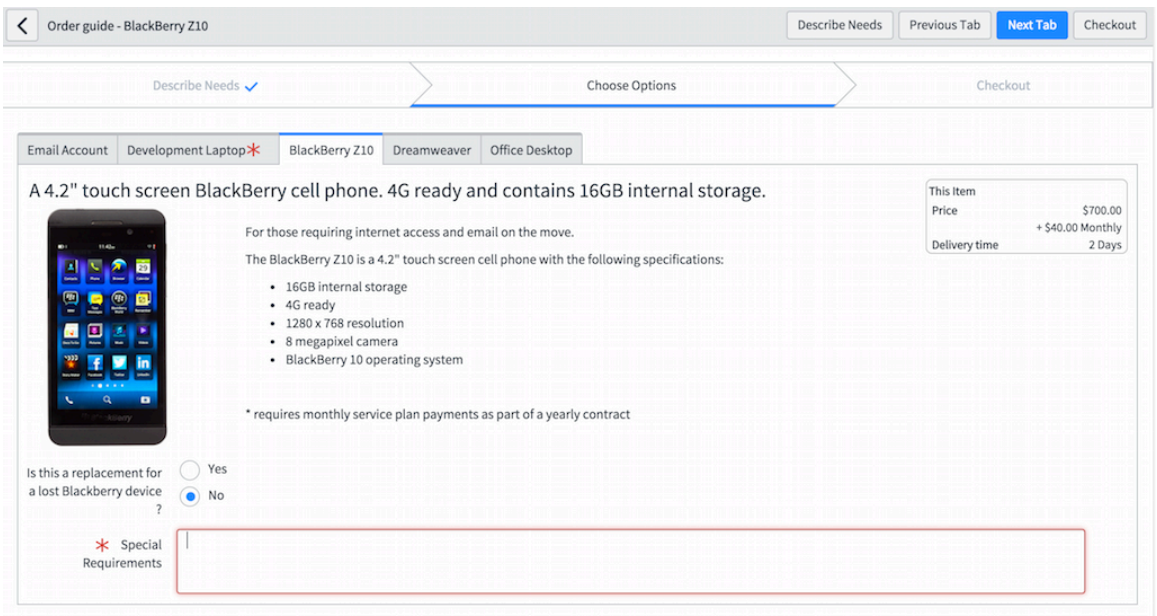
Durchsetzung eines Pflichtfeldes vermeiden

Sie können es vermeiden, ein Pflichtfeld auf Registerkarten zu erzwingen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig müssen Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Bereich **Optionen auswählen** der Bestellleitfäden ausgefüllt werden.

Pflichtfelder in Bestellleitfäden



Wenn der Kunde in diesem Beispiel versucht, eine andere Registerkarte auszuwählen, ohne das Feld für *Straße und Hausnummer* auszufüllen, wird eine Warnung angezeigt. Der Kunde kann die Registerkarten nicht wechseln, ohne diese Informationen einzugeben.

So vermeiden Sie diese Erzwingung in allen Bestellleitfäden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Bereich „Optionen auswählen“ der Bestellleitfäden validieren* (`glide.sc.guide.tab.validate`).
3. Deaktivieren Sie die Checkbox *Ja*.

   Wenn Sie diese Änderung vornehmen, sind Pflichtfelder noch obligatorisch, aber der Kunde kann zwischen den Registerkarten wechseln, bevor er die Pflichtfelder ausfüllt. Die Ausfüllung der Pflichtfelder wird dann überprüft, wenn der Kunde entscheidet, mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

   Um die Erzwingung von Pflichtfeldern insgesamt zu vermeiden, verwenden Sie die Checkbox *Pflichtbewertung ignorieren* innerhalb der relevanten Bestellleitfadenregel.

Bestellleitfäden automatisch ausführen

Sie können einen Bestellleitfaden automatisch innerhalb eines Workflows oder eines Serverskripts ausführen und Parameter an diesen Bestellleitfaden übergeben, um Variablenwerte zu definieren.

Generieren Sie automatisch einen Satz bestellter Artikel als Teil eines umfassenderen Prozesses, ohne dass Sie manuell eine Servicekatalog-Anforderung senden und vorhandene Informationen erneut eingeben müssen.

Sie können beispielsweise einen Bestellleitfaden ausführen, um HR-Onboarding-Anforderungen zu erfüllen und Parameter wie die Position und die Abteilung des neuen Mitarbeiters zu übergeben. Der Bestellleitfäden generiert dann basierend auf diesen Parametern eine Reihe von angeforderten Elementen wie Laptop und E-Mail-Account.

Inhaltselemente definieren

Service Catalog-Elemente für die Bereitstellung von Informationen anstelle von Waren oder Services

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Inhaltselemente können auf Wissensartikel, statische Textblöcke oder externe webbasierte Inhalte verweisen.

So definieren Sie Inhaltselemente:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog > Katalogdefinition > Inhaltselemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, um das Element zu definieren.

Formular für Inhaltselemente

Feld	Beschreibung
Name, Kategorie, Symbol, Rollen, Aktiv,	Wie für Standard-Katalogelemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Content-Typ	Die Art der Informationen, die angezeigt werden sollen, wenn ein Benutzer das Element auswählt. ○ **KB-Artikel**: Ein ServiceNow-Wissensartikel, der Benutzern mit den angegebenen Rollen zur Verfügung steht. ○ **Kataloginhalt**: Ein statischer Textblock, formatiert mit HTML. ○ **Externer Inhalt**: Dokumente oder Webseiten, die außerhalb der Basissysteminstanz gespeichert sind.
Ziel	Ort, an dem der Inhalt angezeigt wird. ○ **In Katalog**: Zeigt den Inhalt im IFrame-Fenster des Katalogs an (wodurch einige externe Websites möglicherweise nicht ordnungsgemäß gerendert werden). ○ **Neues Fenster/Register**: Zeigt den Inhalt in einem neuen Browserfenster oder einer neuen Registerkarte an. Wählen Sie diese Option, wenn der Inhalt im Katalog nicht ordnungsgemäß angezeigt wird.
URL	Die vollständige URL (einschließlich vorangestelltem http:// oder https://) für externen Inhalt, der angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer das Element auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Content-Typ Externer Inhalt** ist. **Hinweis:** Da auf Basissysteminstanzen über HTTPS zugegriffen wird, können Links zu HTTP-Sites je nach Browsersicherheitseinstellungen zu einem Content-Fehler oder einer Warnung im gemischten Modus führen.
KB-Artikel	Der Wissensartikel, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer das Element auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Content-Typ KB-Artikel** ist.
Kurzbeschreibung, Beschreibung, Bild	Wie für Standard-Katalogelemente. Diese Felder sind nur verfügbar, wenn der **Content-Typ Kataloginhalt** ist.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Inhaltselement verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Inhaltselement im Service Portal nicht verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardbreiten für Servicekatalogvariablen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Standardbreite für Variablen auf einer Katalogelementseite, um anzugeben, wie viel Prozent der Bildschirmgröße sie umfassen darf.

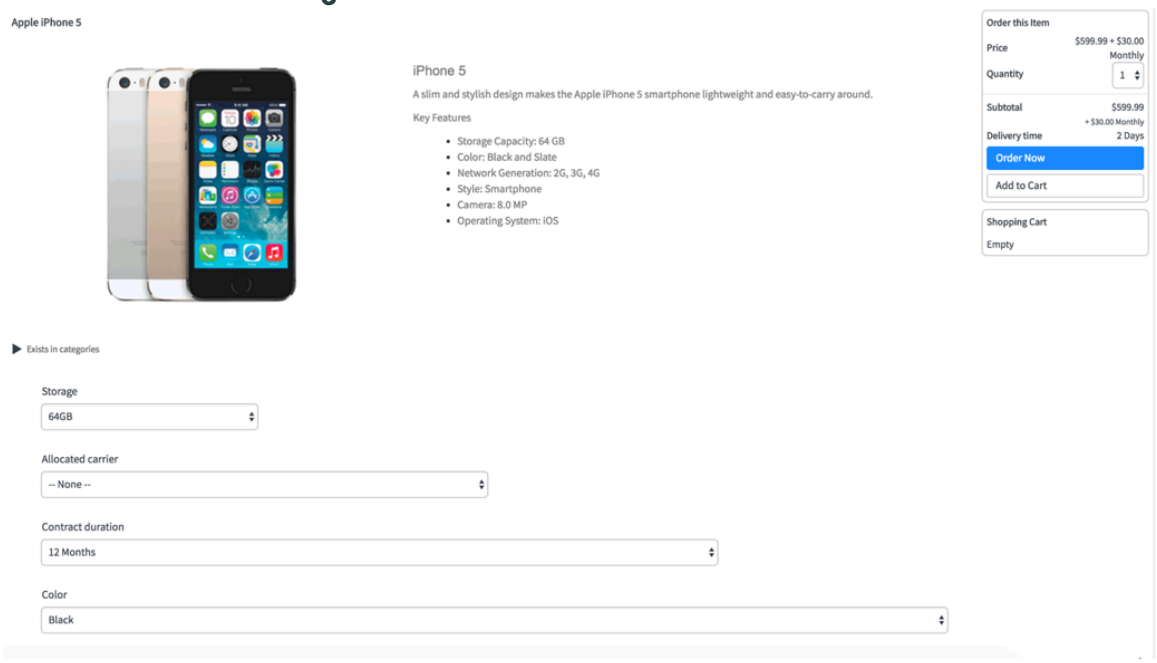
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgende Abbildung zeigt, wie die Variablen für die verschiedenen Apple iPhone 5-Optionen auf unterschiedliche Breiten eingestellt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite für iPhone 5-Katalogelement mit Variablen unterschiedlicher Breite



Eine Standardbreite kann nicht festgelegt werden oder gilt nicht für die folgenden Variablen:

- Die Variablen „Bruch“, „Container-Ende“, „Containeraufteilung“, „Container-Beginn“ und „Bezeichnung“.
- Jede Variable in einem Container mit zweispaltigem Layout.
- Ein Variablensatz mit einem zweispaltigen Layout.
- Jede Variable, die mit einer benutzerdefinierten Breite erstellt wird, die im Feld **Variablenbreite** im Variablenformular festgelegt ist. Details finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen. Die benutzerdefinierte Breite für die Variable überschreibt die Standardbreite, die für den Variablentyp festgelegt wurde.

Hinweis:
Benutzerdefinierte Variablenbreiten werden weder für Mobil noch im Service Portal unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Standardformat für Variablen**.
2. Wählen Sie für jeden Variablentyp eine Standardbreite aus.

Option	Bezeichnung
25 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 25 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.
50 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 50 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht. Standardmäßig benötigen einige Variablen mindestens 50 % Breite.
75 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 75 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
100 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 100 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Reguläre Ausdrücke für eine Variable definieren

Definieren Sie einen regulären Ausdruck (regex), um einen Variablenwert zu bestätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Regulärer Ausdruck für Variablenvalidierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Validierungsnachricht	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die Validierung fehlschlägt.
Aktiv	Gibt an, ob der reguläre Ausdruck aktiv ist.
Regulärer Ausdruck	Folge von Zeichen, die das Format des Variablenwerts definieren. Zum Beispiel: ◦ Ungültiger regulärer Ausdruck: /(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ◦ Gültiger regulärer Ausdruck: (((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) **Hinweis:** ◦ Stellen Sie sicher, dass der reguläre Ausdruck keine nachteilige Rückverfolgung verursacht. ◦ Verwenden Sie keine eingebetteten Flag-Ausdrücke. ◦ Verwenden Sie die Liste **Flag des regulären Ausdrucks** zum Ignorieren der Groß-/Kleinschreibung.
Flag des regulären Ausdrucks	Zeichensatz, der beim Validieren des regulären Ausdrucks berücksichtigt wird. ◦ Keine: Es werden keine Flags für reguläre Ausdrücke angewendet. ◦ Keine Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung: Aktiviert die Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung. Bei der Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung wird davon ausgegangen, dass nur Zeichen im US-ASCII-Zeichensatz abgeglichen werden. Die mit Unicode kompatible Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung wird durch Auswahl von **Beide** als regulärer Ausdruck aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Unicode-Groß-/Kleinschreibung: (Für die künftige Verwendung reserviert) Gleiches Verhalten wie bei **Keine**. ○ Beide: Die Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß- und Kleinschreibung wird auf eine dem Unicode-Standard entsprechende Weise vorgenommen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogvariablen erstellen

Variablen zwischen Aufgaben übergeben

Übergeben Sie Variablen von einem Schritt des Erfüllungsprozesses an einen anderen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Variablen können von jedem Workflow oder Ausführungsplan verarbeitet werden, der den angeforderten Elementen zugeordnet ist.

Hinweis:
Um eine Variable zwischen Aufgaben zu übergeben, aktivieren Sie die Checkbox **Global**, wenn Sie eine Servicekatalogvariable erstellen.

Betrachten Sie beispielsweise die folgenden Aufgaben im Rahmen des Erfüllungsprozesses für ein neues PC-Katalogelement.

Prozedur

1. Stellen Sie einen PC bereit.
2. Installieren Sie die Standardsoftware des Unternehmens.
3. Richten Sie einen E-Mail-Account ein.
4. Liefern und richten Sie den PC für den Anforderer ein.
   Für Schritt 4 sind möglicherweise Informationen aus Schritt 3 erforderlich (die Anmeldeinformationen für den E-Mail-Account zum Einrichten der E-Mail-Adresse auf dem PC). Wenn die Schritte 3 und 4 von verschiedenen Erfüllungsgruppen ausgeführt werden, können Sie Variablen verwenden, um diese Informationen in den Aufgaben für die Schritte 3 und 4 sichtbar zu machen. Sie können dann die Informationen zwischen Gruppen weitergeben, sodass die zweite Gruppe auf die Anmeldeinformationen des E-Mail-Accounts zugreifen kann.

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Definieren Sie einzelne Katalogelemente mit Servicekatalog. Sie können Katalogelemente erstellen, bearbeiten und kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogelement“ aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Formular „Katalogelement“ finden Sie unter .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Weisen Sie den Artikel ggf. weiteren Katalogen und Kategorien zu.
- Definieren Sie gegebenenfalls Variablen für den Artikel.
- Informationen zum Hinzufügen von Anhängen wie Informationen und Anweisungsdokumentation zum Katalogelement finden Sie unter Anhänge hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogvariablen erstellen

Benutzerkriterien auf Elemente anwenden

Wiederkehrenden Preis festlegen

Katalogelemente bearbeiten

Katalogadministratoren können ein Element aus der Servicekatalogauflistung bearbeiten. Katalogmanager und Katalogeditoren können einen Artikel auch dann bearbeiten, wenn sie dem Artikel zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So bearbeiten Sie ein Katalogelement aus der Servicekatalogauflistung:

Prozedur

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- **Variablen konfigurieren**: Fügen Sie Variablen zu einem Element hinzu oder entfernen Sie sie von einem Element.
- **Neue Variable**: Erstellen Sie eine neue Variable für das Element.
- **Element konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Elementdefinition.
- **Client-Skripts konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Katalog-Client-Skripts für das Element.
- **UI-Richtlinien konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Katalog-UI-Richtlinien für das Element.

Katalogelemente kopieren

Kopieren Sie ein Element, um ein vollständiges Duplikat des Elements zu erstellen, einschließlich der Elementdetails, Anlagen, Variablen, Client-Skripts und Genehmigungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Kopieren kann nützlicher sein als die Verwendung der Funktion zum Einfügen, da die Funktion nur die Details des Elements kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Katalogelementformular.
2. Verwenden Sie die Schaltfläche **Kopieren**, um eine neue Kopie eines Katalogelements mit dem Namen **Kopie von [Elementname]** zu erstellen.

Hinweis:

- Wenn Sie ein aktives Katalogelement kopieren, ist die Kopie ebenfalls aktiv. Ziehen Sie in Betracht, die Kopie zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren, bis die Änderungen abgeschlossen sind.
- Wenn Sie eine Tabelle in der Eigenschaft **Beziehungstabellen, die Teil der Aktion „Element kopieren“ sind. Tabellennamen müssen durch Kommas getrennt sein**. **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Seite werden die Tabellendatensätze, die einen Verweis auf ein Katalogelement enthalten, ebenfalls kopiert. Sie ist nur anwendbar, wenn Sie das Katalogelement mithilfe der UI Action **Kopieren** kopieren. Tabellennamen sollten ohne Leerzeichen durch Kommas getrennt sein.

Katalogelemente hinzufügen

Mit dem Servicekatalog können Sie ein Katalogelement mehreren Katalogen und Kategorien hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Katalogelement kann in mehreren Katalogen und Kategorien verfügbar sein. Eine Laptop-Tasche kann beispielsweise sowohl in der Kategorie „Laptops und Taschen“ als auch in der Kategorie „Zubehör“ verfügbar sein.
Innerhalb eines Elements:

- Die zugehörige Liste Kataloge definiert die Kataloge, in denen das Element verfügbar ist.
- Die zugehörige Liste Kategorien definiert die Kategorien, in denen das Element verfügbar ist.

Prozedur

Um einen Artikel einer anderen Kategorie oder einem anderen Katalog zuzuordnen, geben Sie die neuen Details in die entsprechende zugehörige Liste ein.

Hinweis:

Die Werte in diesen Listen überschreiben die Werte der Felder **Kataloge** und **Kategorie** im Katalogelementformular. Wenn Sie Werte für eine der beiden zugehörigen Listen ändern, aktualisieren diese Änderungen automatisch die Werte in diesen Feldern.

Katalogelemente über Kataloge hinweg freigeben

Sie können ein Katalogelement freigeben, sodass Benutzer dieses Element aus verschiedenen Katalogen bestellen können. Sie können beispielsweise ein Element zum Zurücksetzen des Passworts für Kataloge freigeben, die verschiedenen Teams dienen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

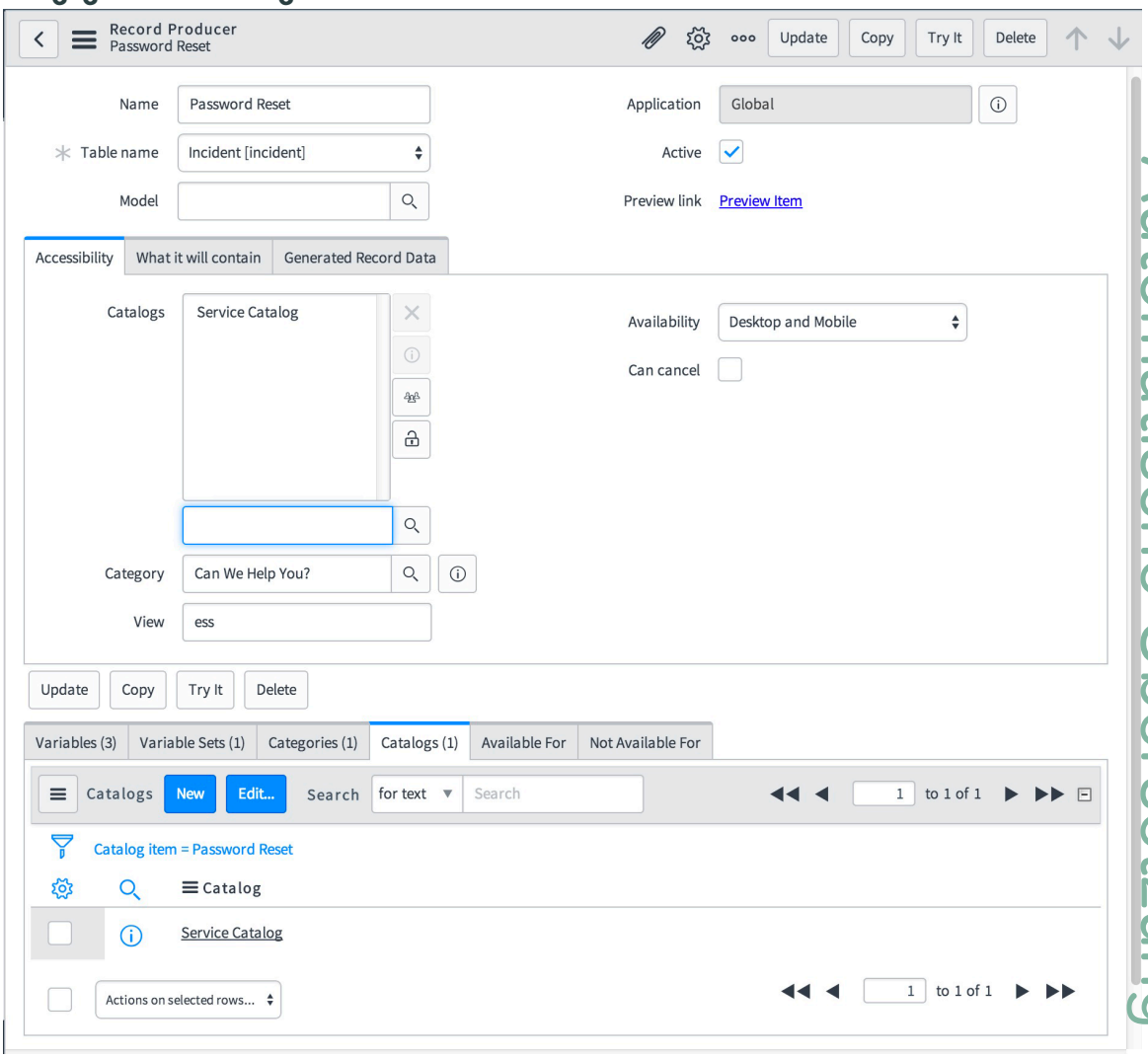
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So geben Sie einen Katalogeintrag über mehrere Kataloge hinweg frei:

Prozedur

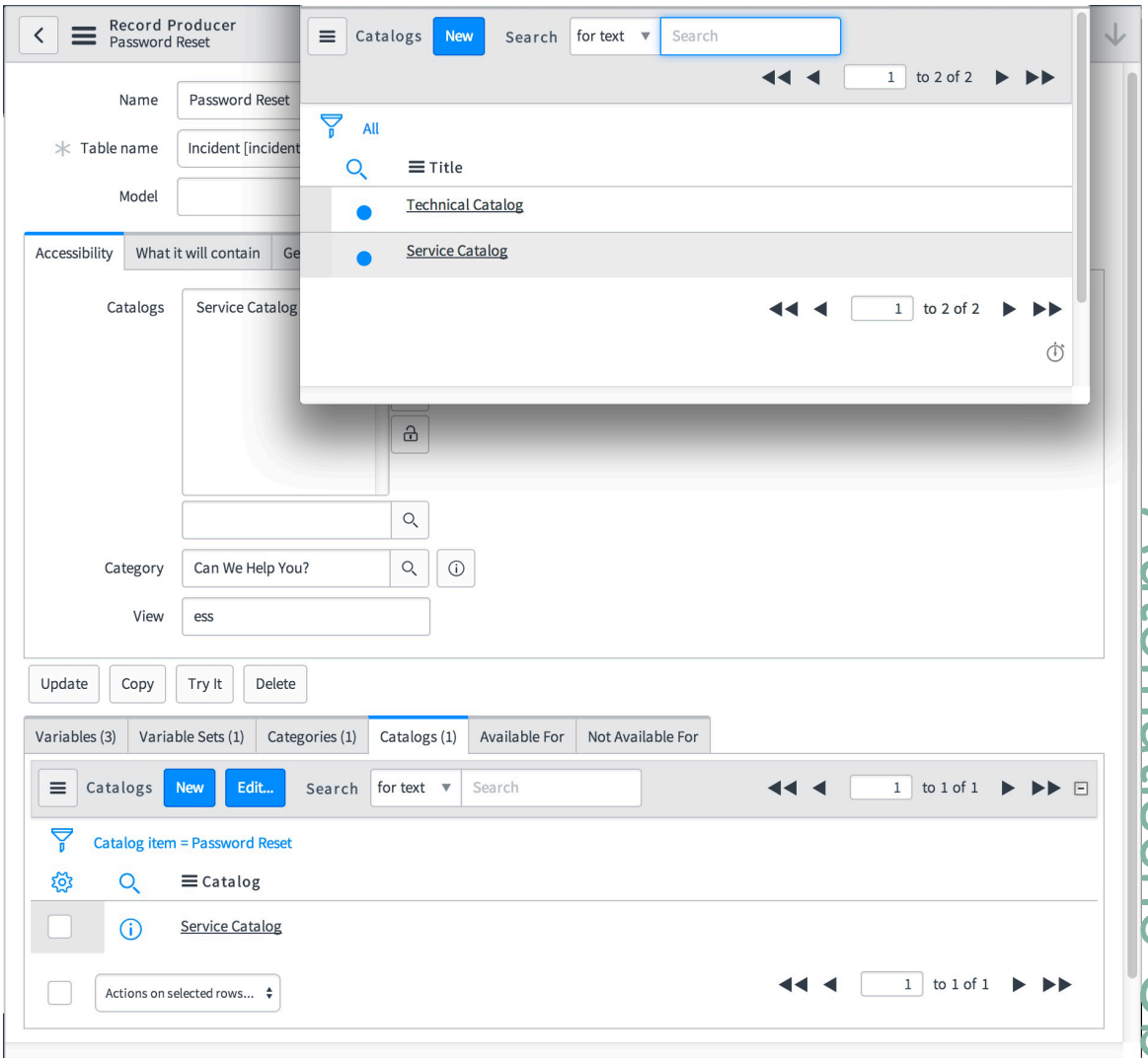
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**
2. Öffnen Sie das freizugebende Element.
3. Wählen Sie im Feld **Kataloge** die zusätzlichen Kataloge für dieses Element aus.

Freigegebenes Katalogelement



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Das freigegebene Element wird dann in der zugehörigen Liste für Katalogelemente für jeden ausgewählten Katalog angezeigt.

Service Catalog für Manager und Endbenutzer

Jeder Benutzer mit Anmeldedaten kann Elemente im Servicekatalog von Abteilungen in der Organisation anzeigen und bestellen. Diese Katalogelemente können Waren, Dienstleistungen und Informationen enthalten.

Alles, was einzeln bestellt werden kann, kann als Katalogelement bestellt werden. Alles, was nur als Teil eines größeren Ganzen existiert, kann kein Katalogelement sein. Zum Beispiel kann ein Laptop ein Katalogelement sein, ein hochauflösender Bildschirm für einen Laptop jedoch nicht.

Nach der Bestellung kann der Fortschritt vom Anforderer verfolgt werden. Ausführungsgruppen führen eine vordefinierte Reihe von Aufgaben in einem Erfüllungsvorgang durch, der erforderliche Genehmigungen umfasst.

Manager können den Datensatzverlauf überprüfen und Berichte ausführen, um den Servicekatalogprozess zu verbessern. Zum Beispiel kann der Manager die am häufigsten bestellten Elemente sehen oder solche, die sich im Rückstand befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

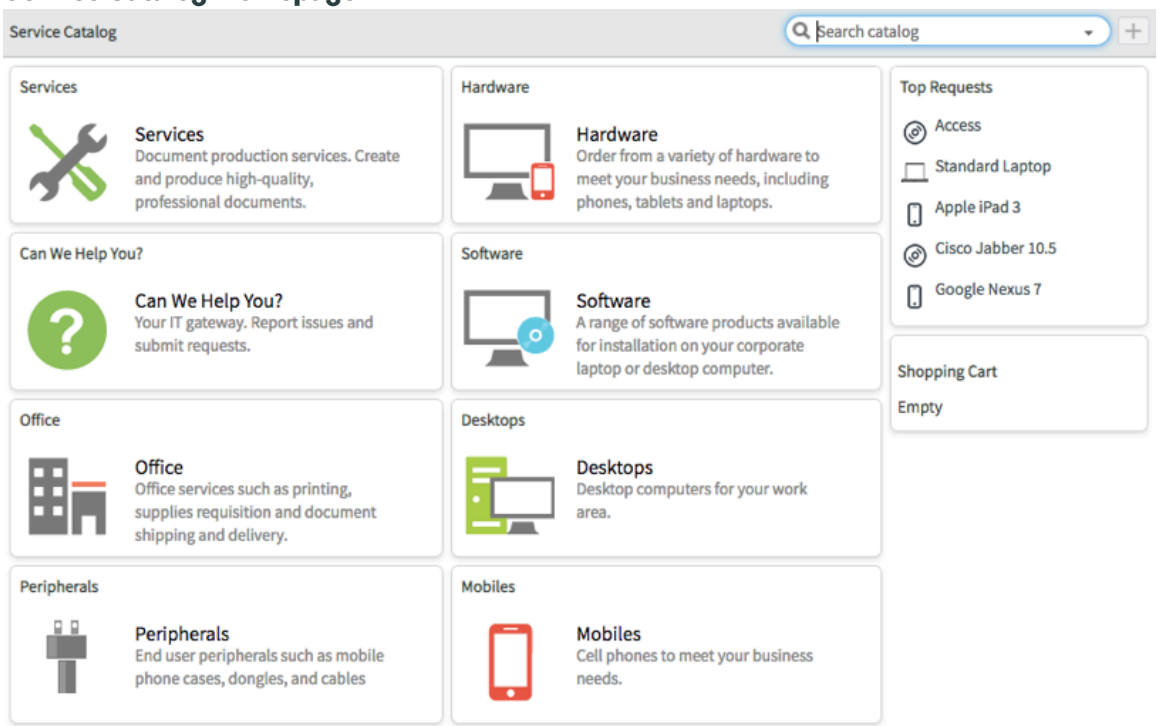
Servicekatalog-Homepage

Die Homepage eines Servicekatalogs führt die Waren und Dienstleistungen auf, die aus dem Katalog bestellt werden können.

Katalogelemente sind in Kategorien gruppiert, die eine oder mehrere Unterkategorien enthalten können. Standardmäßig werden die ersten zehn Elemente in einer Kategorie unter dem Kategorienamen auf der Homepage des Servicekatalogs angezeigt.

Um auf die Standard-Homepage des Servicekatalogs zuzugreifen, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Servicekatalog**.

Service Catalog-Homepage

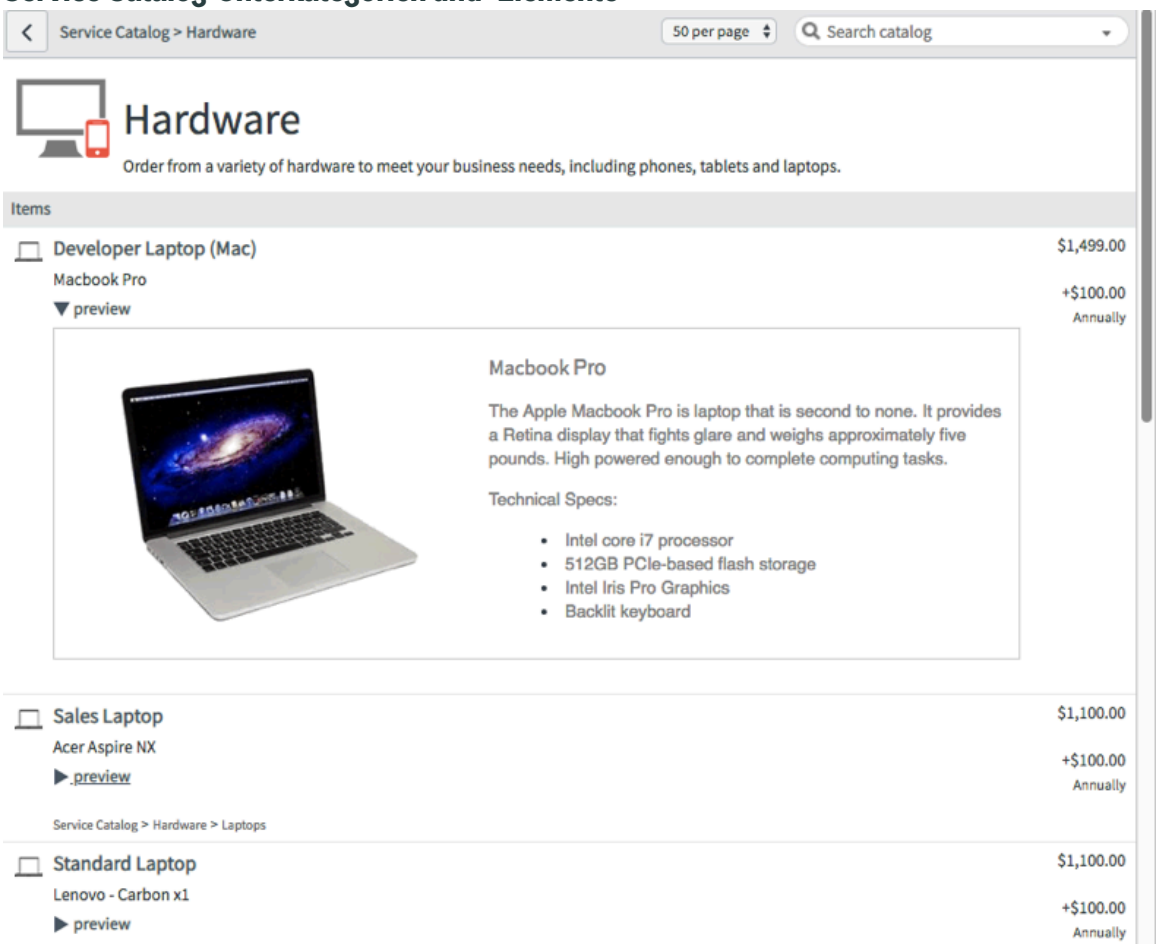


Klicken Sie auf einen Kategorienamen, um eine Liste aller Unterkategorien und Elemente in der Kategorie anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog-Unterkategorien und -Elemente



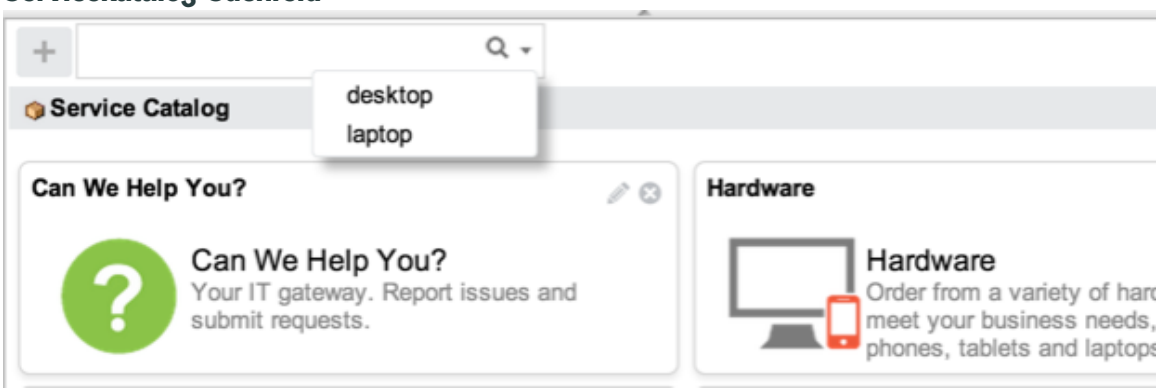
Servicekatalog durchsuchen

Wenn die Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, können Sie mithilfe des **Suchfelds** nach den erforderlichen Katalogen suchen. Die Suchergebnisse enthalten Elemente in aktiven Kategorien mit ihrer Kurzbeschreibung.

Hinweis:
Wenn die Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, geben Suchvorgänge nur Ergebnisse aus dem derzeit angezeigten Katalog zurück.

Verwenden Sie das **Suchfeld**, um ein bestimmtes Element in einem Katalog zu finden. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um eine Liste früherer Suchen anzuzeigen. Die Katalogsuche ist auf Katalog- und Kategorieseiten verfügbar.

Servicekatalog-Suchfeld

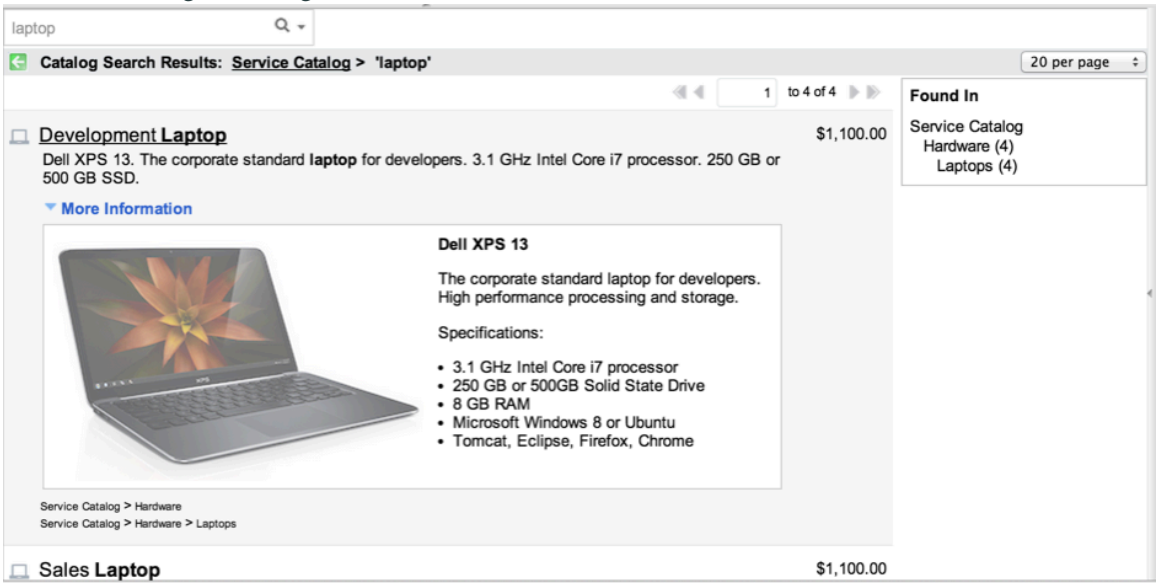


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

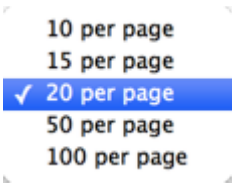
Suchergebnisse enthalten Elemente in aktiven Kategorien mit ihrer Kurzbeschreibung. Verwenden Sie die Breadcrumbs in der Kopfzeile oder unterhalb der Kurzbeschreibung, um schnell zu einer anderen Seite zu navigieren. In der Liste **Gefunden in** werden die Kategorien für die Suchergebnisse im hierarchischen Format angezeigt.

Servicekatalog-Suchergebnisse



Mit der Auswahlliste für Suchergebnisse können Sie die Anzahl der auf einer Seite angezeigten Ergebnisse steuern.

Auswahlliste der Suchergebnisse



Klicken Sie in der Katalogliste auf einen Link in den Breadcrumbs oben auf dem Bildschirm, um schnell zu einer oder mehreren Ebenen in der Hierarchie zurückzukehren.

Um den Suchbegriff aus den Breadcrumbs zu entfernen, klicken Sie auf das **x** neben dem Begriff.

Wenn eine Suche mehrere Ergebnisse zurückgibt, rufen Sie Details zu einem bestimmten Katalogelement ab, indem Sie auf **Vorschau** klicken.

Hinweis:
Das System führt die Type-ahead-Suche nur anhand von Stichwörtern durch.

Zugehörige Informationen

Service Catalog für Manager und Endbenutzer

Servicekatalog-Anforderungs-Bildschirme

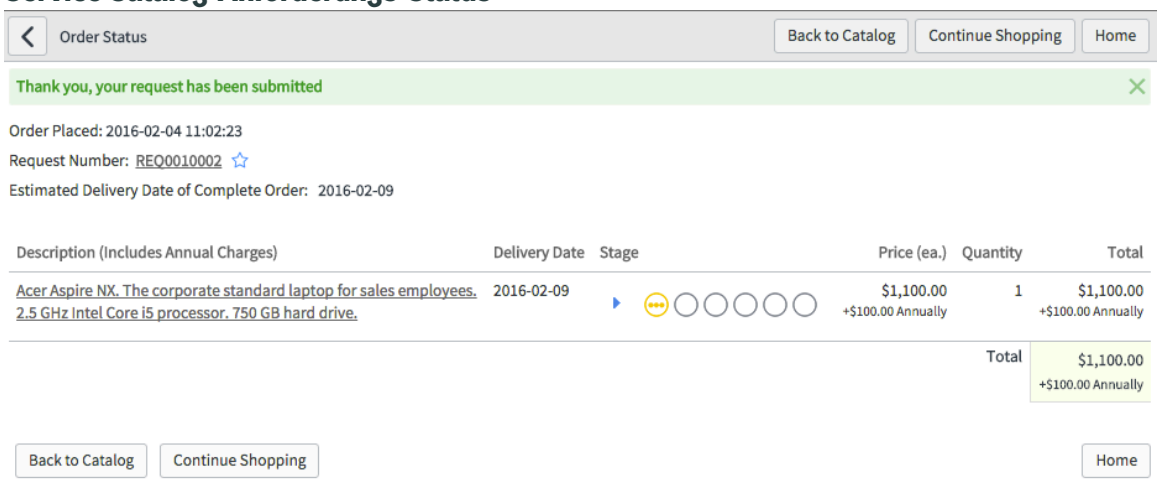
Um eine Anforderung aus einem Servicekatalog zu platzieren, navigieren Sie zur Startseite des Katalogs und wählen den zu bestellenden Artikel aus.

Wenn ein Artikel bestellt wird, generiert das Basissystem eine Anfrage zum Verfolgen der Bestellung und zeigt eine Zusammenfassung an, die den Bestellstatus in der Spalte **Stufe**enthält:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog-Anforderungs-Status



Jedes einzelne Katalogelement in einer Anforderung erstellt eine separate Anforderungsposition. Zum Beispiel würde eine Anforderung für zwei PCs, einen Stuhl und einen Schreibtisch vier Anforderungselemente in einer einzelnen Anforderung erzeugen.

Einkaufswagen-Bildschirme

Der Einkaufswagen-Bildschirm zeigt eine Vorschau des Einkaufswagens unmittelbar vor der Bestellung an.

Sie können das Layout für den ein- oder zweistufigen Katalog-Checkout-Prozess konfigurieren.

Bestellstatus-Bildschirme

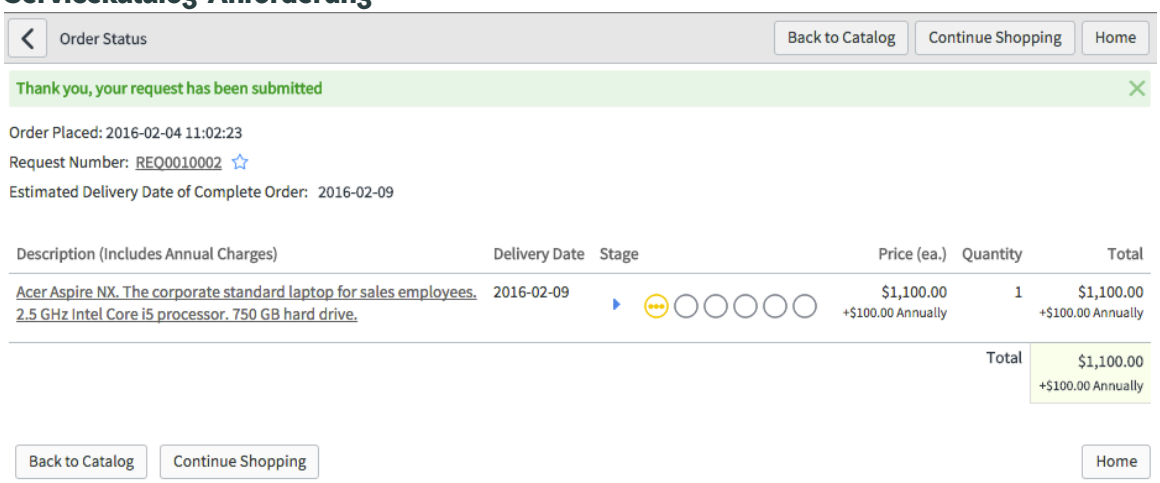
Der Bestellstatusbildschirm ist der abschließende Übersichtsbildschirm, den ein Benutzer nach erfolgreicher Bestellung im Servicekatalog sieht.

Anforderungserzeugung für ein Servicekatalogelement

Wenn ein Kunde etwas aus dem Katalog bestellt, wird eine Anforderung generiert, um die Bestellung zu verfolgen.

Der im Feld **Geöffnet** von eines Anforderungselement-Datensatzes (sc_req_item) angegebene Benutzer hat Lesezugriff darauf.

Servicekatalog-Anforderung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede einzelne Katalogelement, das Teil einer Anforderung ist, erstellt ein diskretes Anforderungselement mit der Anforderung.

Zum Beispiel würde eine Anfrage für zwei PCs, einen Stuhl und einen Schreibtisch Folgendes erzeugen:

- Anfrage REQ0000001 – 4 Dinge
  - Angeforderter Artikel RITM0000001 – 2 X PC
  - Angeforderter Artikel RITM0000002 – 1 X Stuhl
  - Angeforderter Artikel RITM0000003 – 1 X Schreibtisch

Nachdem eine Servicekatalog-Anforderung gesendet wurde, kann ein Erfüller feststellen, dass das Element nicht auf Lager ist. Der Erfüller kann die Checkbox **Nachbestellt** aktivieren und Anmerkungen dazu eintragen, wann das Element möglicherweise wieder auf Lager ist. Der Rückstandsstatus kann in Berichten und Dashboards verwendet werden.

Wenn eine Servicekatalog-Anforderung storniert wird, werden alle zugehörigen Bestellungen und Transportaufträge storniert, die nicht empfangen wurden.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog-Homepage

Anforderungen klonen

Sie können eine Anforderung für bis zu 10 Benutzer in der Benachrichtigungsliste klonen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss das Klonen von Anforderungen aktivieren, bevor Sie eine Anforderung klonen können. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen klonen.

Erforderliche Rolle: admin

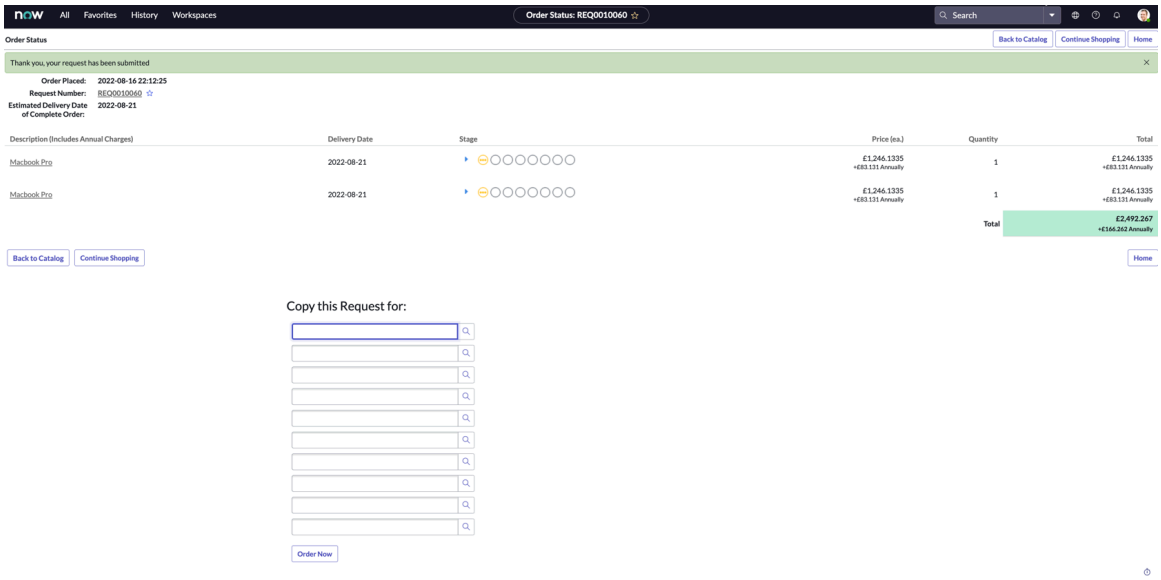
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Servicekatalog-Anforderung.
2. Geben Sie auf der Checkout-Seite die Benutzer, für die die Anforderung kopiert werden soll (maximal 10 Benutzer), in die Referenzfelder **Die Anforderung kopieren für** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.

Auditverlauf von Katalogelementen anzeigen

Sie können den Auditverlauf der Änderungen an den angeforderten Elementen anzeigen. Sie können beispielsweise Änderungen an Variablenwerten anzeigen, um herauszufinden, wer die Änderungen vorgenommen hat. Erfüller und Administratoren können den Verlauf für jedes angeforderte Element anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin (Verlaufsliste oder Kalender), itil (nur Kalender)

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen für den anzuzeigenden Verlauf aus.

Option	Bezeichnung
Verlauf für Ihre angeforderten Elemente anzeigen	Navigieren zu **Selfservice** > **Angeforderte Elemente** und öffnen Sie das angeforderte Element.
Verlauf für ein beliebiges angefordertes Element anzeigen	Navigieren zu **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Elemente** und öffnen Sie das angeforderte Element, um es anzuzeigen.

2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Verlauf** > **Kalender**, oder **Verlauf** > **Liste** (mit Berechtigung).
   Der Verlaufskalender zeigt die Tage an, an denen der Datensatz geändert wurde, wer die Änderung vorgenommen hat und wann. Die Verlaufsliste zeigt jede Änderung in einer Listenansicht an. Verlaufsdatensätze von Variablen haben das Präfix "VARIABLE:".
3. Klicken Sie auf die Tagesnummer, um eine Ansicht der Änderungen für diesen Tag anzuzeigen, oder klicken Sie auf die Wochennummer, um die Wochenansicht anzuzeigen.

Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern

Sie können Katalogelemente auf Ihrer Wunschliste speichern und später zu ihr zurückkehren, um den Bestellvorgang abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

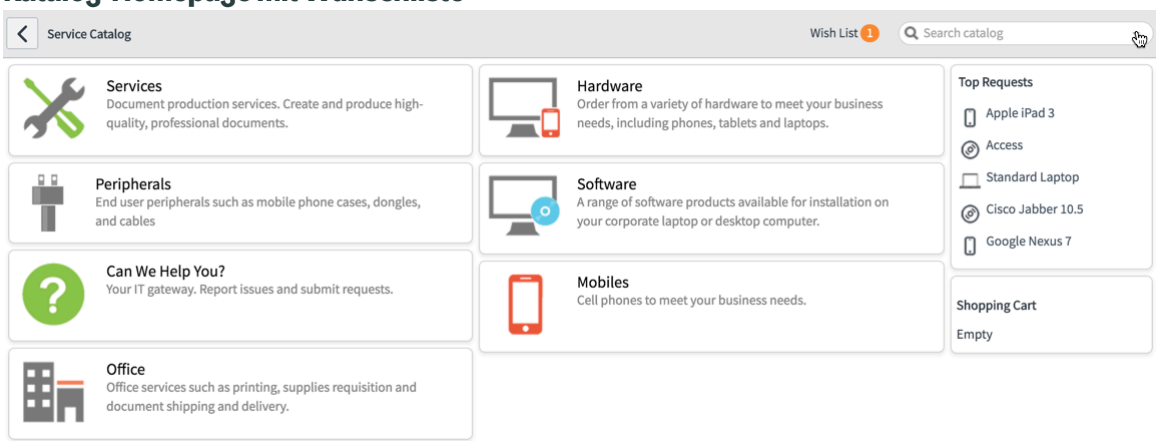
Sie benötigen zum Beispiel einen Laptop, auf dem spezielle Software installiert ist. Fügen Sie den Laptop zu Ihrer Wunschliste hinzu, und kehren Sie zu ihr zurück, wenn Sie die vollständige Softwarekonfigurationsliste haben. Teilweise eingegebene Daten werden ebenfalls gespeichert, wenn Sie Elemente zu Ihrer Wunschliste hinzufügen.

Benutzer mit „catalog_admin“- oder „admin“-Rolle können die Wunschliste aktivieren/deaktivieren und den Wunschlisten-Einkaufswagen für Endbenutzer konfigurieren. Standardmäßig ist die Wunschliste für einen Katalog immer deaktiviert.

Um die Wunschlistenfunktion für Katalogendbenutzer zu aktivieren, aktivieren Sie die Checkbox für **Wunschliste aktivieren** im Katalogdatensatz.

Die Wunschlistenfunktion funktioniert nicht, wenn die Eigenschaft `glide.ui.doctype` auf `false` gesetzt ist.

Katalog-Homepage mit Wunschliste

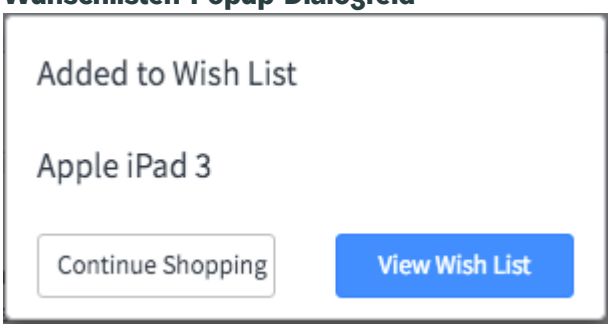


Hinweis:
Wenn die Wunschlistenfunktion für einen Katalog deaktiviert ist, werden alle Artikel in der Wunschliste gelöscht. Die Artikel in der Wunschliste werden nur beibehalten, wenn der Artikel einem anderen Katalog mit Wunschlisten zugeordnet ist.

Mit Wunschlisten arbeiten

Um einen Artikel in der Wunschliste zu speichern, klicken Sie auf der Katalogseite auf **Zur Wunschliste hinzufügen**. Ein Popup-Dialogfeld informiert Sie darüber, dass der Artikel Ihrer Wunschliste hinzugefügt wurde. Doppelte Einträge eines Artikels werden Ihrer Wunschliste nicht hinzugefügt. Wenn Sie versuchen, einen Artikel hinzuzufügen, der bereits in Ihrer Wunschliste ist, wird der neueste Eintrag dieses Artikels in der Wunschliste aktualisiert.

Wunschlisten-Popup-Dialogfeld



Um auf Ihre Wunschliste von Katalogelementen zuzugreifen, klicken Sie im Popup-Dialogfeld auf **Wunschliste anzeigen**. Sie können auch auf den Link zu den Wunschlistenelementen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in der Kopfzeile klicken. Der Wunschzettel-Einkaufswagen ermöglicht das Aktualisieren oder Löschen von Wunschzettelelementen.

Um einen Wunschzettel zu aktualisieren, gehen Sie zum Wunschlisten-Einkaufswagen und klicken für das Element auf **Ansicht**. Ändern Sie die Informationen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern. Um mit der Bestellung des Elements fortzufahren, klicken Sie auf **In den Einkaufswagen**. Der Artikel wird aus Ihrer Wunschliste entfernt und zum endgültigen Einkaufswagen zum Checkout gelegt.

Servicekatalog-Anpassung

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen, den Katalog auf verschiedene Arten anzupassen.

Für die folgenden internen Servicekatalogtabellen werden keine Updates unterstützt, weder direkt noch über Business Rules.

- Optionen [sc_item_option]
- Variable Ownership [sc_item_option_mtom]
- Antwort auf Frage [question_answer]
- Vom Element erstellter Datensatz [sc_item_produced_record]
- Antwort auf mehrzeilige Frage [sc_multi_row_question_answer]

Einkaufswagenlayout

Der Servicekatalog ermöglicht Katalogadministratoren das Konfigurieren des Layouts und der Funktionalität des in Ihrer Organisation verwendeten Servicekatalog-Einkaufswagens zum Platzieren von Anforderungen für Katalogelemente.

Sie können keinen Artikel im Einkaufswagen auschecken, der nicht mehr verfügbar ist.

Sie können Folgendes ausführen:

- Entfernen Sie die Komponenten. Sie können beispielsweise die Preise im Einkaufswagen ausblenden, wenn Ihr Katalog keine Preise verwendet.
- Ändern Sie die Bezeichnungen. Ändern Sie beispielsweise im Einkaufswagen die Beschriftung der Schaltfläche **Jetzt bestellen** zu **Artikel anfordern**.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Elemente. Ändern Sie beispielsweise die Reihenfolge der Spalten auf dem Bestellstatusbildschirm.
- Konfigurieren, verbergen oder erstellen Sie Funktionen. Fügen Sie beispielsweise dem Einkaufswagen ein Referenzfeld **Angefordert für** hinzu.

Konfigurieren Sie das Einkaufswagenlayout

Konfigurieren Sie Datensätze für das Einkaufswagenlayout, um Funktionen für Widgets oder Bildschirme im Einkaufswagen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Wählen Sie ein Widget oder einen Bildschirm aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einkaufswagen-Widgets: Artikelbestellungs-Widget, Einkaufswagen-Widget oder Artikelbestellungs-Widget (Bestellanleitung)
- Vorschaubildschirme: Einkaufswagenvorschau-Bildschirm, Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (zwei Schritte), Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Wunschliste) oder Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Classic Mobile)
- Bestellstatus-Bildschirme: Bestellstatus-Bildschirm oder Bestellung, Statusbildschirm (Classic Mobile)

3. Aktualisieren Sie das **Titelfeld**, um den Titel zu ändern, der auf dem Widget angezeigt wird.
4. Lassen Sie den Standardwert **Ziel** unverändert.
   Ändern Sie diesen Wert nicht, da er das zu definierende Einkaufswagenelement identifiziert.
5. Aktualisieren Sie die anderen Abschnitte des Einkaufswagenlayout-Datensatzes wie erforderlich.
   Die Verfügbarkeit dieser Abschnitte variiert für jedes Widget und jeden Bildschirm-Datensatz.

   - Wählen Sie im Abschnitt **Komponenten** die Komponenten aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Lieferzeiten, Artikelbeschreibungen und Preise.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Spalten** aus, welche Spalten angezeigt werden sollen, z. B. die Spalte für die Artikelbeschreibung, die Spalte für die Lieferzeit oder die Spalte für den Preis.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Schaltflächen** die anzuzeigenden Schaltflächen aus, z. B. **In den Einkaufswagen**, **Einkaufswagen bearbeiten** und **Artikel löschen**.
   - Geben Sie im Abschnitt **Schaltflächenbezeichnungen** neue Bezeichnungen ein, um die standardmäßigen Schaltflächenbezeichnungen zu ersetzen.

     Eine neue Bezeichnung wird auf allen Bildschirmen verwendet, auf denen die Schaltfläche angezeigt wird. Die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** wird zum Beispiel auf mehreren Bildschirmen verwendet, so dass sich das Ändern der Bezeichnung auf alle diese Bildschirme auswirkt.

6. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Widget- und Spaltenmakros.
7. Speichern Sie den Datensatz und testen Sie dann die Ergebnisse Ihrer Konfiguration, indem Sie Artikel aus Ihrem Servicekatalog bestellen.

   Einige Einstellungen und Eigenschaften in Ihrer Instanz können Ihr Einkaufswagenlayout überschreiben oder beeinflussen.

Überlegungen zum Einkaufswagenlayout

Wenn Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren, wirkt sich dies auf die Eigenschaften des Servicekatalogs aus. Berücksichtigen Sie die möglichen Ergebnisse, und ändern Sie die Einstellungen oder Eigenschaften, um das Einkaufswagenlayout und die gewünschte Funktionalität zu erzielen.

Das Verwenden von Einkaufswagenlayouts wirkt sich auf einige dieser Eigenschaften aus. Wenn Sie beispielsweise im Bestellstatus-Bildschirm die Option **Wann Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen** aktivieren, werden die Einkaufswagenlayout-Einstellungen für die Preisanzeige überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellentitel

Eigenschaft	Auswirkung
ESS-Benutzern ermöglichen, ihre Anfragen über den Abmeldebildschirm abzubrechen. [glide.sc.checkout.cancel]	Überschrieben, wenn die Checkbox **Anforderung abbrechen** in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout aktiviert ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird die Schaltfläche **Abbrechen** angezeigt, auch wenn die Eigenschaft auf **Nein** gesetzt ist.
Klonanforderungen während des Checkouts aktivieren. [glide.sc.allow.checkout.clone]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Wurde in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout durch das Kontrollkästchen **Checkout**klonen ersetzt. Die Checkbox **Abmeldung klonen** ist standardmäßig für neue Instanzen deaktiviert. Bei aktualisierten Instanzen wird die Checkbox auf den vorhandenen Wert der Eigenschaft „glide.sc.allow.checkout.clone“ gesetzt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können [glide.sc.allow.quantity]	Überschreibt alle relevanten Einstellungen für das Einkaufswagenlayout.
Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“). [glide.sc.checkout.request.number]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Durch die Checkbox **Spalte für Anforderungselementnummer** in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout ersetzt.
Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Abmeldebildschirm anzeigen. [glide.sc.checkout.twostep.back]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Wurde in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout durch die Checkbox **Zurück zum Katalog** ersetzt.
Wann Preise und Zwischensummen im Service Catalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen. [glide.sc.price.display]	Überschreibt alle relevanten Einstellungen für das Einkaufswagenlayout.

Widget- und Spaltenmakros konfigurieren

Konfigurieren Sie Makros, die Funktionen für Elemente in jedem Widget oder Bildschirm definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

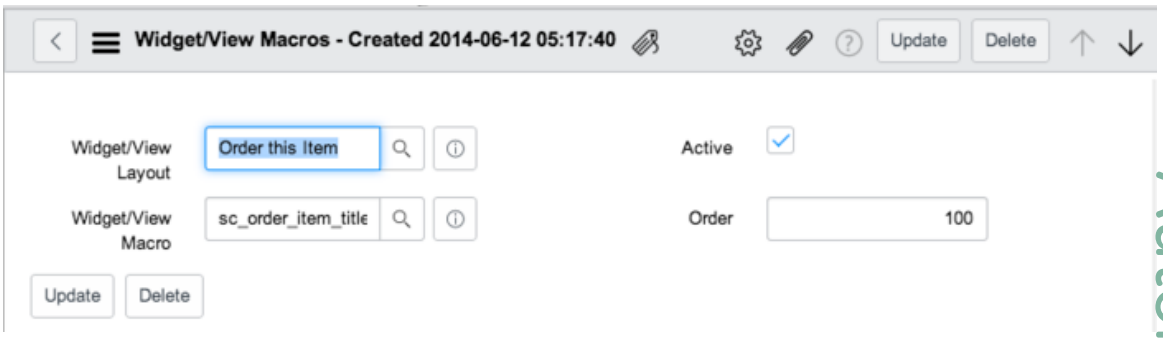
Einige Widgets oder Bildschirme verfügen auch über Spaltenmakros, die das horizontale Layout und die Konfiguration des Einkaufswageninhalts definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Makros so konfigurieren, dass sie die Anzeigereihenfolge von Elementen ändern oder Elemente innerhalb des Widgets oder Bildschirms ausblenden. Sie können auch neue Makros erstellen, um zusätzliche Anforderungen zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Widget-Makros** > **Spaltenmakros** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie auf den Bestellnummerneintrag eines Makros, um seine Anzeigereihenfolge zu bearbeiten bzw. sie zu aktivieren oder zu deaktivieren.



3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf den Eintrag **Widget/Makro anzeigen** eines Makros, um dessen Funktionseinstellungen anzuzeigen.
   Sie können die Funktionseinstellungen für Standardmakros nicht bearbeiten. Diese Einstellungen können jedoch eine nützliche Referenz für das Erstellen eigener Widget-Makros sein.

Makros für das Einkaufswagenlayout erstellen

Erstellen Sie Makros für Einkaufswagenlayout-Datensätze mit Jelly-Skripts, um angepasstes Verhalten zu definieren und in einem Widget oder Bildschirm anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Ihnen erstellte Makros wirken sich nicht auf Upgrades aus, da die benutzerdefinierte Widgetfunktion vom allgemeinen Einkaufswagenverhalten isoliert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den relevanten Einkaufswagenlayout-Datensatz.
2. Navigieren Sie zu **Widget-Makros** oder **Spaltenmakro** zugehörige Liste.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie Details für das Makro ein.

Makroformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für das neue Makro.
Aktiv	Eine Checkbox, die angibt, ob das Makro angezeigt wird.
Beschreibung	Eine Zusammenfassung der Makroverwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Eine Checkbox, die angibt, ob das Makro angezeigt wird.
XML	Das Jelly-Skript für das Makro.

5. Speichern Sie den Makrodatensatz.

Example:

Dieses Beispiel zeigt das Skript an, mit dem das Feld **Als Referenz angefordert** als Widget-Makro zu einem Einkaufswagenlyout-Datensatz hinzugefügt wird.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <j:set var="ref" value="sc_cart" />
   <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
   <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
   <tr>
      <td colspan="3">
         ${gs.getMessage('Requested for')}:
      </td>
   </tr>
   <tr>
      <td colspan="3" style="padding: 4px;">
         <g:catalog_requested_for />
      </td>
   </tr>
</j:jelly>
```

Einkaufswagenlayout für bestimmte Artikel konfigurieren

Legen Sie im Katalogelementformular Felder fest, um das Einkaufswagenlayout für bestimmte Artikel zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überschreibt alle allgemeinen Einstellungen für das Einkaufswagenlayout. Sie können beispielsweise den Preis eines Artikels ausblenden, indem Sie das Feld **Preis in Einkaufswagen auslassen** für diesen Artikel auf **true** setzen.

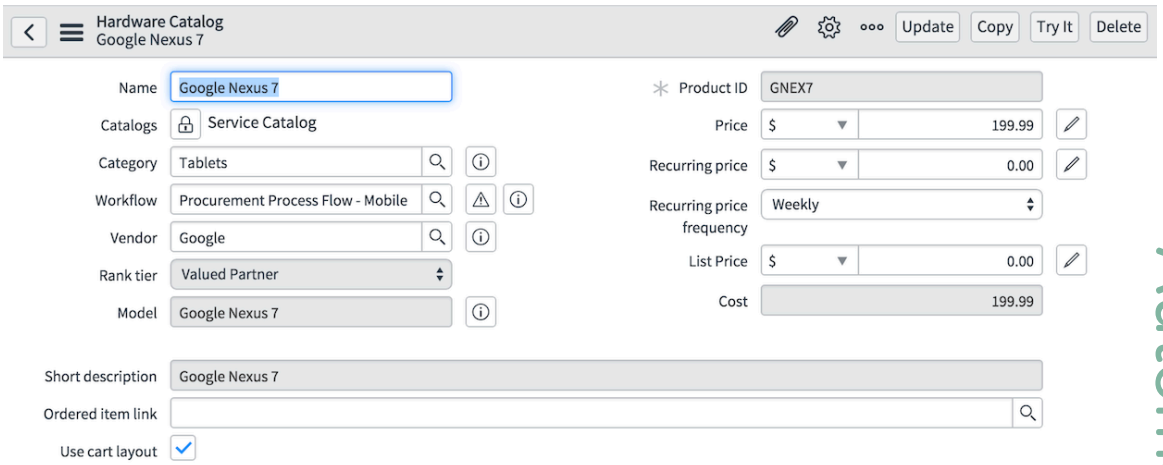
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass Sie sowohl das Feld **Einkaufwagenlayout verwenden** als auch die folgenden Felder für die Artikelkonfiguration wie erforderlich hinzufügen:
   - Preis in Einkaufswagen auslassen
   - Kein Einkaufswagen
   - Keine Bestellung
   - Jetzt keine Bestellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kein „Zur Kasse gehen“
- Keine Menge

4. Deaktivieren Sie die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**, um die Konfigurationsfelder für dieses Element anzuzeigen.
5. Legen Sie die Werte für die Artikelkonfigurationsfelder wie gewünscht fest.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagenlayouts für Artikel überschreiben

Der Servicekatalog ermöglicht Ihnen, zusätzliche Methoden zum Konfigurieren des Einkaufswagenverhaltens oder des Layouts zu verwenden, die die Einstellungen für das Einkaufswagenlayout überschreiben.

So können die Einkaufswagen-Datensatzeinstellungen beispielsweise die Artikelpreise ausblenden, wobei Sie jedoch entscheiden, dass der Preis für **Vertriebslaptop** angezeigt werden soll. In diesem Fall legen Sie die relevanten Konfigurationswerte für dieses Katalogelement fest. Beachten Sie, welche Auswirkungen diese zusätzlichen Methoden haben können, um sicherzustellen, dass sich der Einkaufwagen so verhält, wie Sie dies möchten.

Hinweis:

Wenn Sie zu Einkaufswagenlayouts migrieren, können Sie zusätzliche Einstellungen und Eigenschaften definiert haben, die sich auf die Einkaufwagenlayout-Einstellungen auswirken.

Servicekatalog-Einkaufswagen-Widgets konfigurieren

Sie können Widgets für den Einkaufswagen, für Katalogelemente und Bestellleitfäden konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersicht der konfigurierbaren Optionen im Service Catalog des Service Portal und Erläuterungen zur Durchführung dieser Konfigurationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellleitfaden-Widgets konfigurieren

Sie können das Widget anpassen, das Details zum aktuellen Katalogelement in einem Bestellleitfaden oder Assistenten bereitstellt.

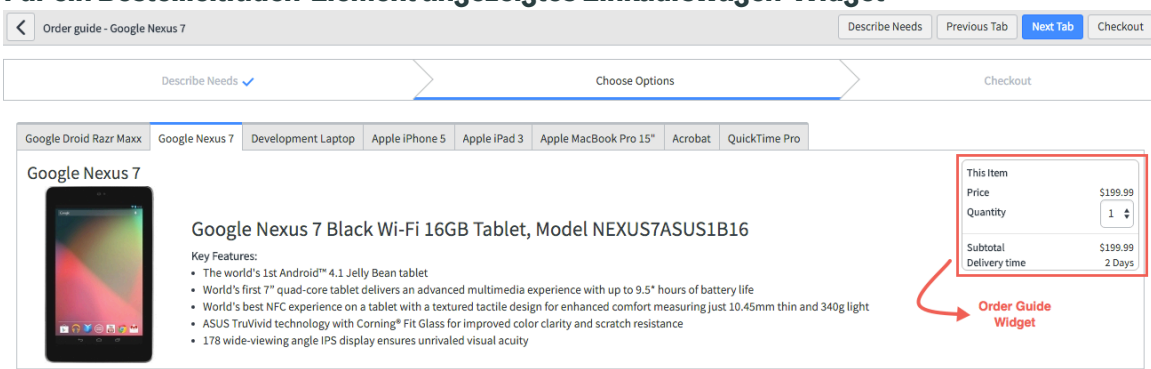
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Bestellleitfaden-Einkaufswagen-Widget wird angezeigt, wenn ein Bestellleitfadenelement bestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Artikelbestellungs-Widget (Bestellleitfaden)**.
3. Sie können Komponenten hinzufügen oder entfernen und den Widget-Titel umbenennen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für ein Bestellleitfaden-Element angezeigtes Einkaufswagen-Widget



Hinweis:
Standardmäßig verwenden Bestellleitfäden einen zweistufigen Vorgang, und Katalogelemente verwenden einen einstufigen Checkout-Vorgang. Wenn Sie den Checkout-Vorgang konfigurieren, beachten Sie, dass Bestellleitfäden und Katalogelemente eine andere Einkaufswagenoberfläche verwenden, wenn sie unterschiedliche Checkout-Vorgänge verwenden.

Katalogelement-Widgets konfigurieren

Sie können Widgets anpassen, die für Katalogelemente angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl Einkaufswagen- als auch Element-Widgets sind auf der Standardkatalogseite und auf jeder ESS-Katalogseite sichtbar. Das Einkaufswagen-Widget ist darüber hinaus an weiteren Stellen verfügbar, z. B. auf der Kataloghomepage.

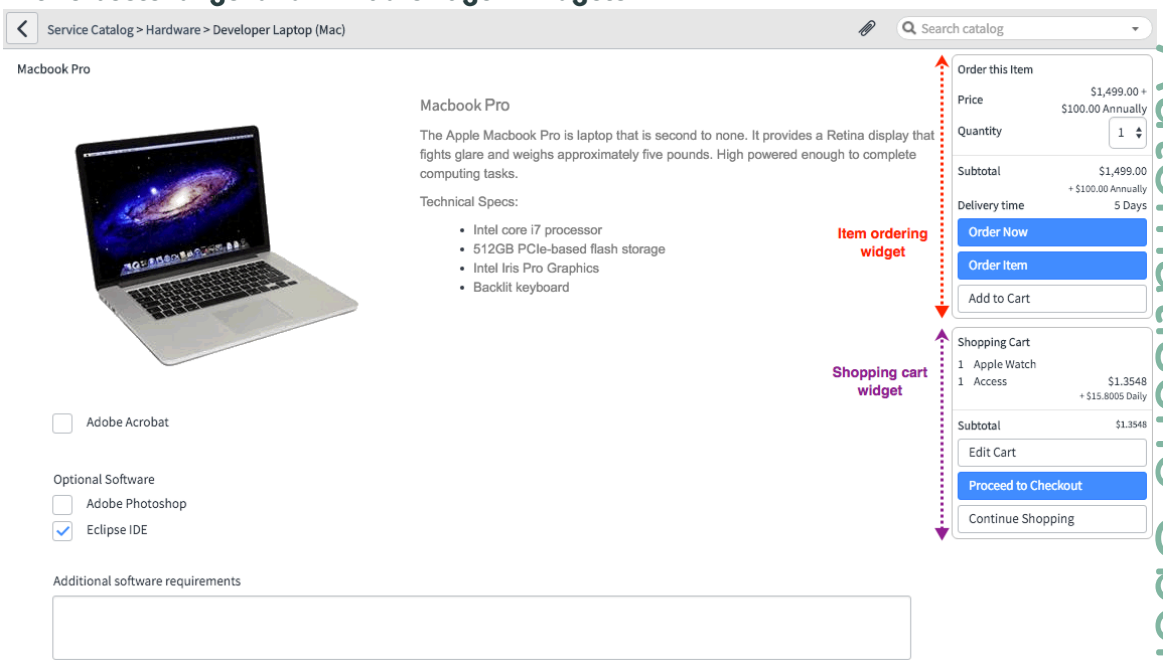
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
   a. Öffnen Sie den Datensatz **Artikelbestellungs-Widget**, um das Widget für das Bestellelement zu ändern.
   b. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagen-Widget**, um das Widget für den Einkaufswagen zu ändern.
2. Sie können Komponenten hinzufügen oder entfernen und den Widget-Titel sowie die Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Artikelbestellungs- und Einkaufswagen-Widgets



Servicekatalog-Vorschaubildschirme konfigurieren

Sie können Einkaufswagenvorschau-Bildschirme für die einstufigen und zweistufigen Einkaufswagen, für die Wunschliste und für die Classic Mobile-App konfigurieren.

Konfigurieren Sie den Wunschlisten-Bildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für Wunschlistenelemente an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Wunschliste)**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und Bezeichnungen umbenennen.

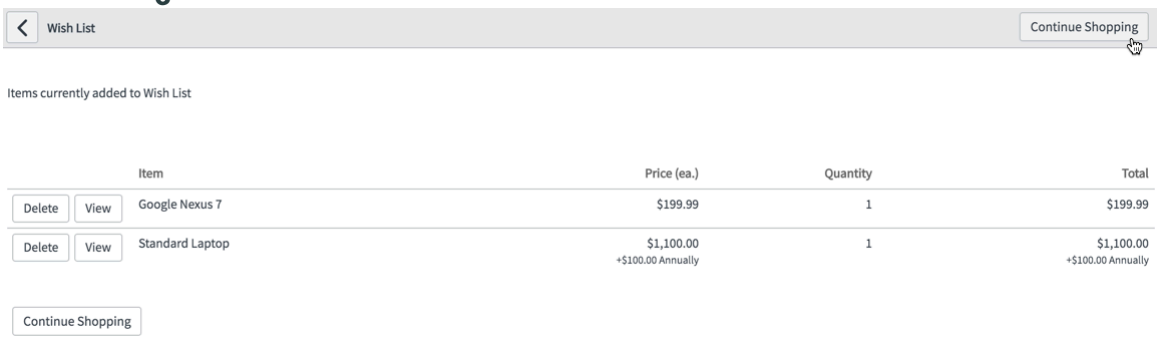
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Einkaufswagenlayout konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für Wunschlistenelemente



Bildschirm für Classic Mobile-Einkaufswagen konfigurieren

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm an, der auf Mobilgeräten angezeigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:

Mobile Classic ist veraltet!

Die App wurde aus den Stores entfernt und kann nicht mehr aktiviert werden. Wir bieten keine Erweiterungen, Fehlerbehebungen oder Support für die App an. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellung der Unterstützung der klassischen Mobile-App von ServiceNow mit Wirkung zum 15. September 2022.

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Einkaufswagen auf Classic Mobile-Geräten verwendet immer einen zweistufigen Checkout-Vorgang. Sie können Widget-Makros oder Schaltflächenbezeichnungen auf Classic Mobile-Geräten nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Classic Mobile)**.
3. Sie können Komponenten und Schaltflächen hinzufügen und entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagen-Bildschirm auf Classic Mobile-Geräten



Konfigurieren Sie einen einstufigen Einkaufswagen-Bildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm für den einstufigen Checkout-Vorgang an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der einstufige Checkout ist der Standard-Checkout-Vorgang für Katalogelemente.

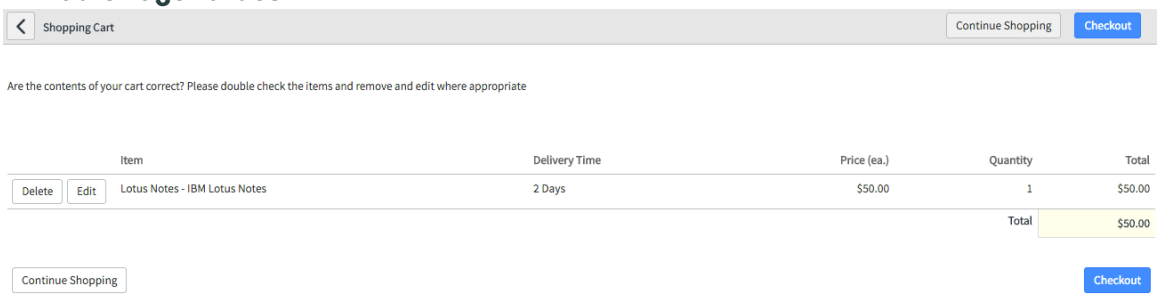
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und den Titel sowie Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
   Siehe Einkaufswagenlayout konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beim standardmäßigen Checkout-Vorgang angezeigter Einkaufswagenbildschirm



Konfigurieren Sie einen zweistufigen Einkaufswagen-Bildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm für den zweistufigen Checkout-Vorgang an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen am zweistufigen Datensatz sind nur dann sichtbar, wenn der zweistufige Checkout-Vorgang in den Eigenschaften aktiviert ist. Standardmäßig verwenden Katalogelemente einen einstufigen Checkout-Vorgang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (zwei Schritte)**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und den Titel sowie Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einkaufswagenlayout konfigurieren.

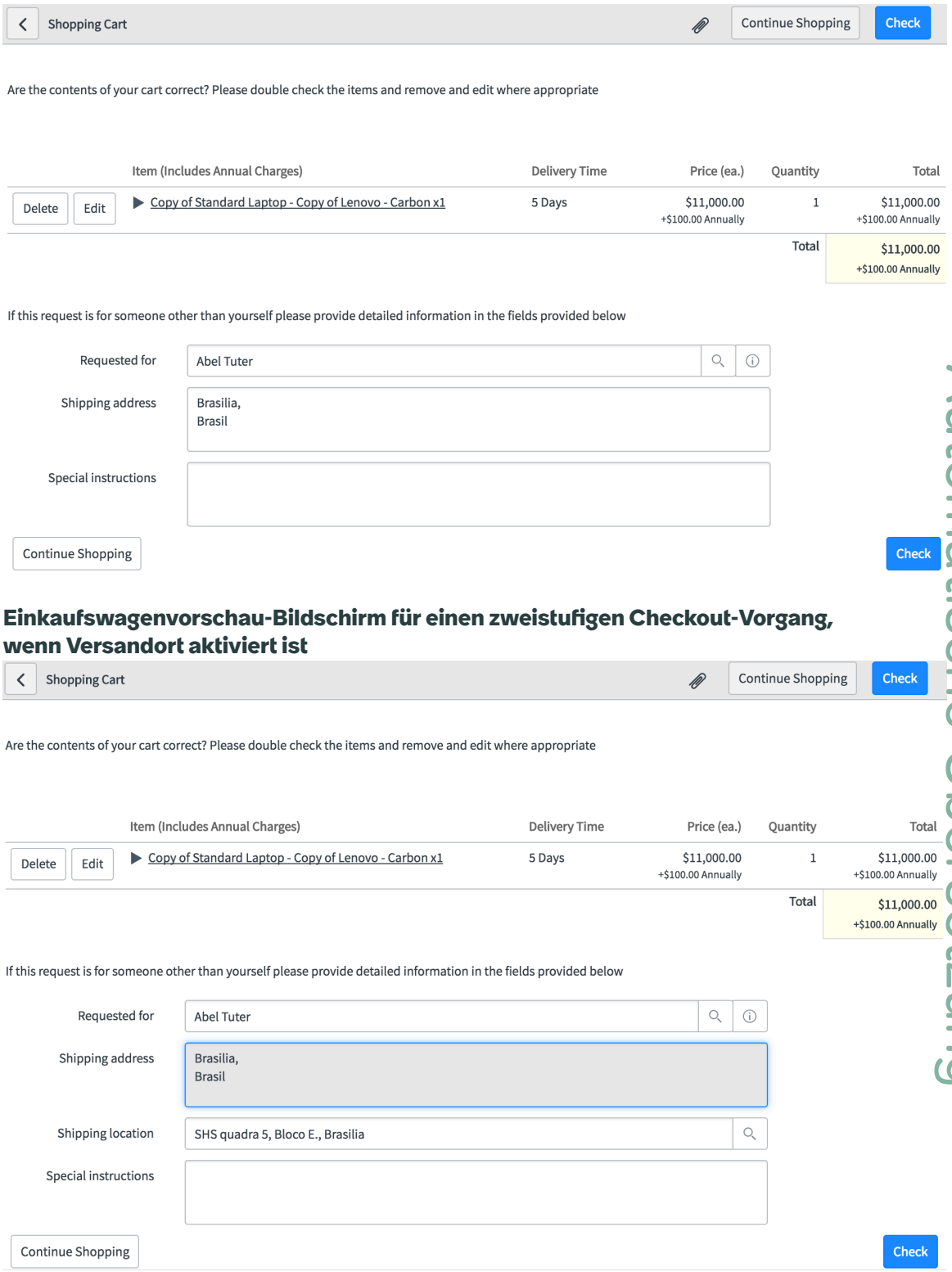
   Auf der Registerkarte **Komponenten** werden **Versandort** und **Versandadresse** nicht gleichzeitig unterstützt. Heben Sie die Auswahl der ausgewählten Komponente auf, um die andere Komponente auszuwählen.

   Wenn Sie **Versandadresse** auf der Registerkarte **Komponenten** aktivieren, wird das Feld für die bearbeitbare **Versandadresse** im Einkaufswagenvorschau-Bildschirm angezeigt. Wenn Sie den **Versandort** auf der Registerkarte **Komponenten** aktivieren, werden das bearbeitbare Feld **Versandort** und ein schreibgeschütztes Feld **Versandadresse** im Einkaufswagenvorschau-Bildschirm angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für einen zweistufigen Checkout-Vorgang, wenn Versandadresse aktiviert ist



Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für einen zweistufigen Checkout-Vorgang, wenn Versandort aktiviert ist

Automatische Übersetzung

Servicekatalog-Statusbildschirme konfigurieren

Sie können Einkaufswagen-Statusbildschirme für Desktop- und Classic Mobile-Bestellungen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Bestellstatusbildschirm konfigurieren

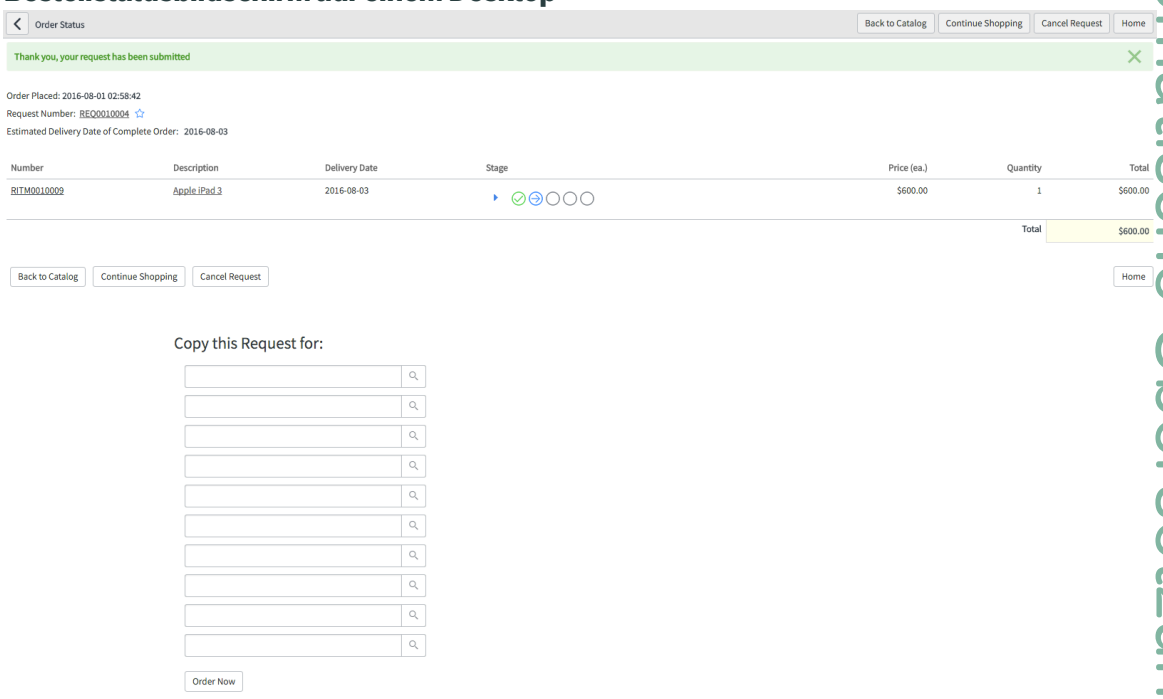
Passen Sie mit Servicekatalog den Bestellstatusbildschirm an, der auf Desktops angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Bildschirm **Bestellstatus**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und Bezeichnungen umbenennen.
   Siehe Einkaufswagenlayout konfigurieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bestellstatusbildschirm auf einem Desktop



Bestellstatusbildschirm auf Classic Mobile-Geräten konfigurieren

Passen Sie mit Servicekatalog den Bestellstatusbildschirm an, der auf Classic Mobile-Geräten angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Widget-Makros oder Schaltflächenbezeichnungen auf Classic Mobile-Geräten nicht ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Bestellstatusbildschirm (Classic Mobile)**.
3. Sie können Komponenten und Schaltflächen hinzufügen und entfernen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bestellstatusbildschirm in Classic Mobile



Zu Einkaufswagenlayouts migrieren

Mit dem Servicekatalog können Sie Einkaufswagenlayouts konfigurieren, um Elemente des Servicekatalog-Einkaufswagens hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern. Bevor Sie Ihr System für die Verwendung von Einkaufswagenlayouts migrieren, sollten Sie sich mit vorhandenen Konfigurationen für Kataloginhalte vertraut machen und entscheiden, ob diese Konfigurationen verworfen oder beibehalten werden sollen.

Diese Funktion ist standardmäßig in neuen Instanzen aktiviert, und die Standardeinstellungen für das Einkaufswagenlayout sind implementiert. Bei Upgrades überprüft ein Upgrade-Skript, ob die aktuellen Einkaufswagenmakros angepasst sind. Nur ein Benutzer mit Administratorrolle kann Einkaufswagenlayouts migrieren.

- Wenn Einkaufswagenmakros nicht angepasst werden, ist die Einkaufswagenlayout-Konfiguration standardmäßig aktiviert.
- Wenn Einkaufswagenmakros angepasst werden, ist die Einkaufswagenlayout-Konfiguration deaktiviert. Migrieren Sie Ihr System, um diese Funktion zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagen-Konfigurationseinstellungen

Überprüfen Sie die aktuellen Konfigurationen auf die folgenden Punkte:

- UI-Makros, die benutzerdefinierte Einkaufswagen definieren, wurden mit Elementen verknüpft.
- Die Eigenschaften des Servicekatalogs, die von Einkaufswagenlayouts beeinflusst werden.
- Elementspezifische Einstellungen, die die Einstellungen des Einkaufswagenlayout-Datensatzes überschreiben können.

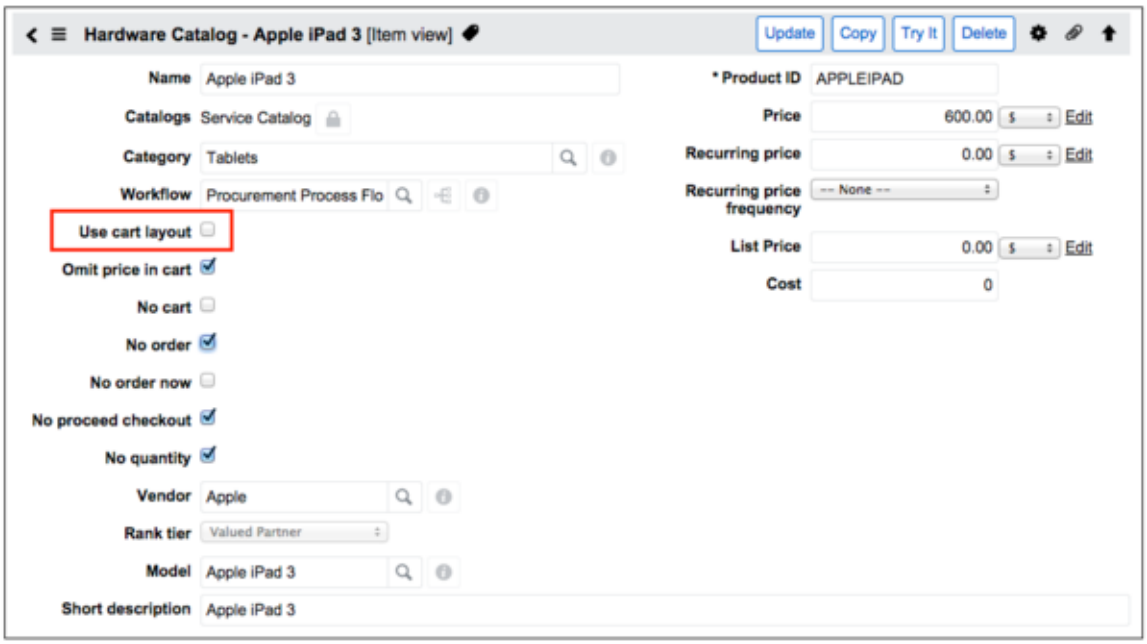
Elementspezifische Einstellungen

Einige Katalogelemente können Einkaufswagenlayout-Einstellungen aufweisen, die nur für diese gelten.

Diese Elemente können z. B. Preise anzeigen, obwohl die allgemeinen Einstellungen des Einkaufswagenlayout-Datensatzes die Preise verbergen.

Um elementspezifische Einstellungen beizubehalten, deaktivieren Sie im Katalogelementformular die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**.

Elementspezifische Einstellungen



Hinweis:
Sie können das Formular so konfigurieren, dass die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden** angezeigt wird.

Anpassungen migrieren und Einkaufswagenlayouts aktivieren

Verschieben Sie die Anpassung in Einkaufswagenlayout-Widgets, und aktivieren Sie dann Einkaufswagenlayouts.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einige UI-Makros anpassen, sollten Sie die Anpassungen in Einkaufswagenlayout-Widgets migrieren, bevor Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren.
Im Folgenden sind die UI-Makros aufgeführt, deren Anpassungen vor dem Aktivieren von Einkaufswagenlayouts migriert werden müssen:

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

Wenn Sie die UI-Seite „com.glideapp.servicecatalog_category_view“ oder den dynamischen Inhalt des Katalogeinkaufswagens angepasst haben, müssen Sie diese Anpassungen migrieren, bevor Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren.

Prozedur

1. Speichern Sie Kopien der Anpassungen zur späteren Referenz.
2. Setzen Sie die Anpassungen zurück, um die angepassten Makros oder anderen Inhalt auf den Standardstatus zurückzusetzen.
3. Entfernen Sie den Datensatz für die Anpassung aus der Tabelle „Kunden-Update“ [sys_update_xml].
4. Führen Sie das folgende Skript in „Hintergrundskripte“ aus, um die Eigenschaft festzulegen und den richtigen Status für alle Elemente im Katalog festzulegen:

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayo
ut();
```

5. Implementieren Sie erneut alle Einkaufswagenlayout-Anpassungen, die Sie in der aktualisierten Instanz beibehalten möchten, indem Sie Widget-Makros konfigurieren.
6. Um Einkaufswagenlayouts zu aktivieren, legen Sie die Service Catalog-Systemeigenschaft *`glide.sc.use_cart_layouts`* auf **Ja** fest.

Flexible Checkouts und Lieferformulare (veraltet)

ServiceNow umfasst mehrere Optionen, die Administratoren eine gewisse Kontrolle über den Inhalt in vorlagenbasierten Servicekatalogformularen bieten.

Einige Servicekatalogformulare, wie z. B. das Checkout-Formular, werden aus Vorlagen generiert und sind nicht datengesteuert, wie beispielsweise andere Formulare im System, wie z. B. das Incident-Formular.

Vorlagengesteuerte Formulare bieten ein verbessertes Erscheinungsbild im Vergleich zu standardmäßigen datengesteuerten Formularen, sind jedoch hinsichtlich der Kontrolle über den Formularinhalt eingeschränkt.

Hinweis:

Es wird empfohlen, Einkaufswagenlayout-Datensätze zu verwenden, um Einkaufswagenlayouts zu konfigurieren. Mit Einkaufswagenlayout-Datensätzen können Sie den Servicekatalog-Einkaufswagen konfigurieren, ohne Skripts erstellen und verwalten zu müssen.

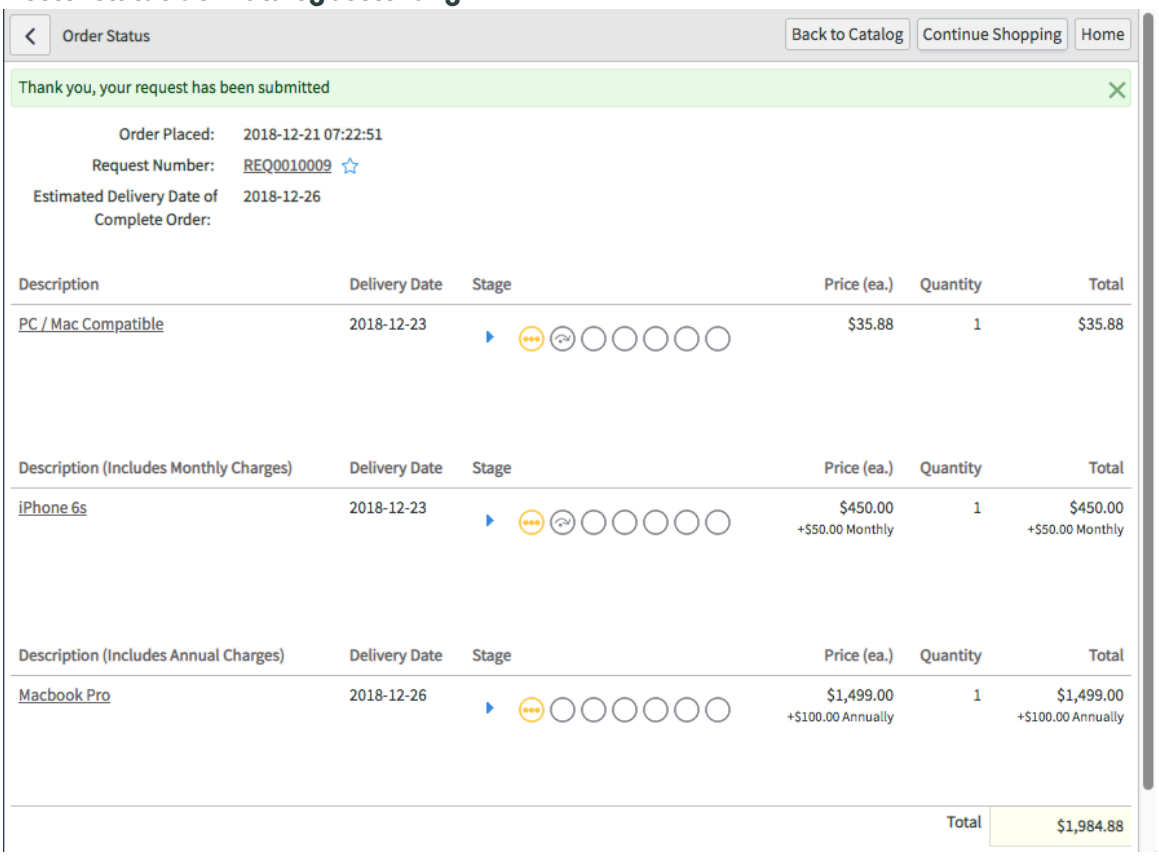
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen auf dem Lieferbildschirm

Beim letzten Schritt auf dem Weg zum Checkout zeigt ein Übersichtsbildschirm eine Liste aller bestellten Artikel und Services an.

Warnung:
Das Ändern des Bestellstatus- oder Zusammenfassungsbildschirms erfordert fortgeschrittene Skripterstellung und Kenntnisse über Jelly. Der Aktualisierungsprozess überspringt darüber hinaus Aktualisierungen des Übersichtsbildschirms nach einer Anpassung. Unter Berücksichtigung dieser Einschränkungen können Sie den Zusammenfassungsbildschirm durch Bearbeiten der UI-Seite `com.glideapp.servicecatalog_checkout_view` ändern.

Bestellstatus der Katalogbestellung



Anforderer-Suchergebnisse

Nachdem Sie den zweistufigen Checkout-Vorgang aktiviert haben, wird das Feld *Angefordert für* im Anforderungsformular angezeigt.

Das Feld *Angefordert für* verweist auf die Benutzertabelle [sys_user] und verfügt über eine Funktion zum automatischen Vervollständigen. Zwei Servicekatalog-Eigenschaften (**Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**) ermöglichen es einem Administrator, den Suchergebnissen für dieses Feld Spalten hinzuzufügen und die Liste nach einer der Spalten zu sortieren.

Servicekatalog-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Zusätzliche Spalten für das Service Catalog-Widget „Angefordert für“.	Wählen Sie Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] aus. Muss durch Semikolon getrennt sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Eigenschaften (Fortsetzung)

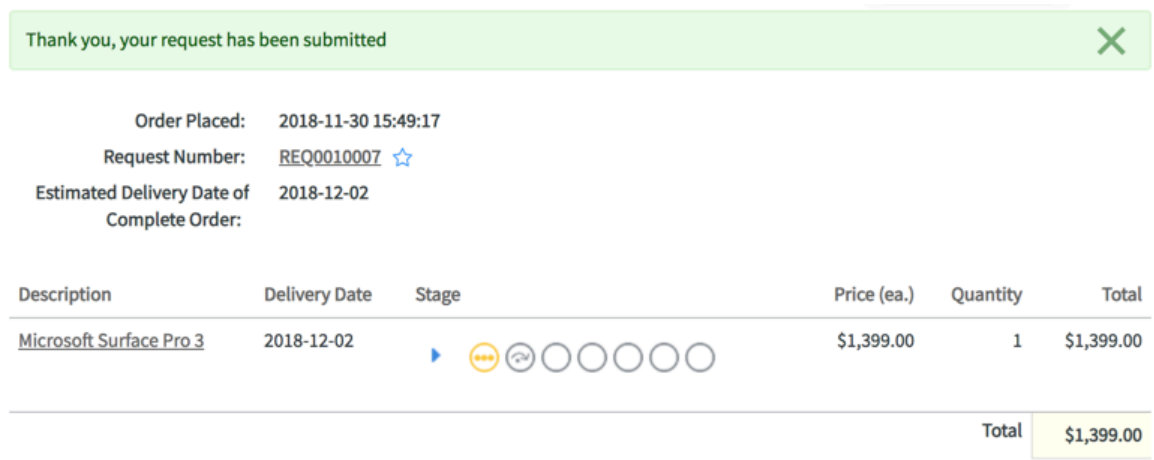
Eigenschaft	Beschreibung
(glide.sc.request_for.columns)	
Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Service Catalog-Widget „Angefordert für“. (glide.sc.request_for.order_by)	Wählen Sie Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] aus.

Änderungen im Checkout-Formular

Sie können das Checkout-Formular ändern, um ein alternatives Beschreibungsfeld zu verwenden oder um ein Anforderungselement für jede Zeile hinzuzufügen.

Standardmäßig enthalten die Checkout-Formulare die Spalten **Beschreibung**, **Lieferdatum**, **Stufe**, **Preis**, **Menge** und **Summe**. Nachfolgend ist ein Beispiel für ein standardmäßiges Checkout-Formular dargestellt:

Checkout-Standardformular



Anforderungselementnummern zum Checkout-Formular hinzufügen

Fügen Sie die Anforderungselementnummer hinzu, um diese Nummer als zusätzliche Spalte im Checkout-Formular anzuzeigen. Standardmäßig wird die Nummer des Anforderungselements nicht in der Liste angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

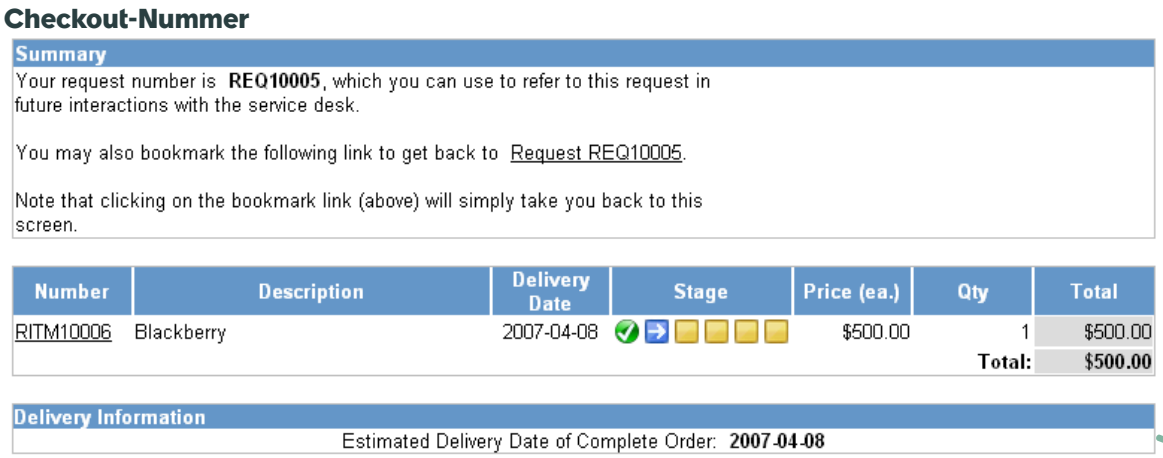
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft: **Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Nummernspalte zum Checkout-Formular hinzuzufügen.



Verwenden Sie ein alternatives Beschreibungsfeld im Checkout-Formular

Verwenden Sie ein alternatives Beschreibungsfeld, um das Category Item im Checkout-Formular zu beschreiben. Standardmäßig wird die Spalte **short_description** des Katalogelements als Elementbeschreibung angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Feldname, der für die Beschreibungsspalte des Checkout-Formulars verwendet wird. Wenn sie leer ist, wird der Standardwert (short_description) verwendet**.
3. Geben Sie den Namen des alternativen Felds ein (eine Spalte in der Katalogelement-Tabelle [sc_cat_item]), und speichern Sie ihn.
   Wenn Sie beispielsweise **name**ausgewählt haben:



Elementmengenauswahl definieren

Die standardmäßige Mengenauswahl im Servicekatalog ist 1–10. Sie können die Mengenauswahl mit zusätzlichen Optionen konfigurieren. Diese Konfiguration gilt auch für das Service Portal.

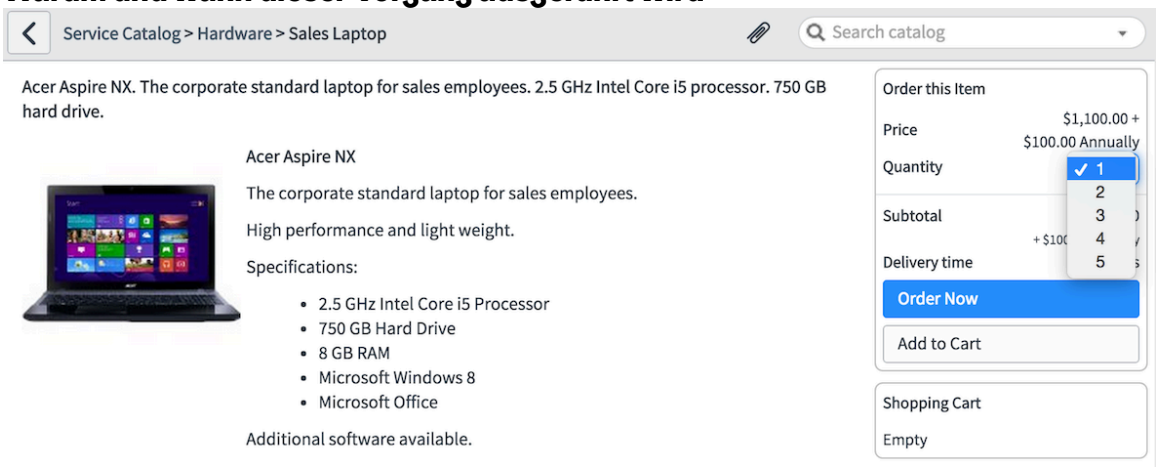
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

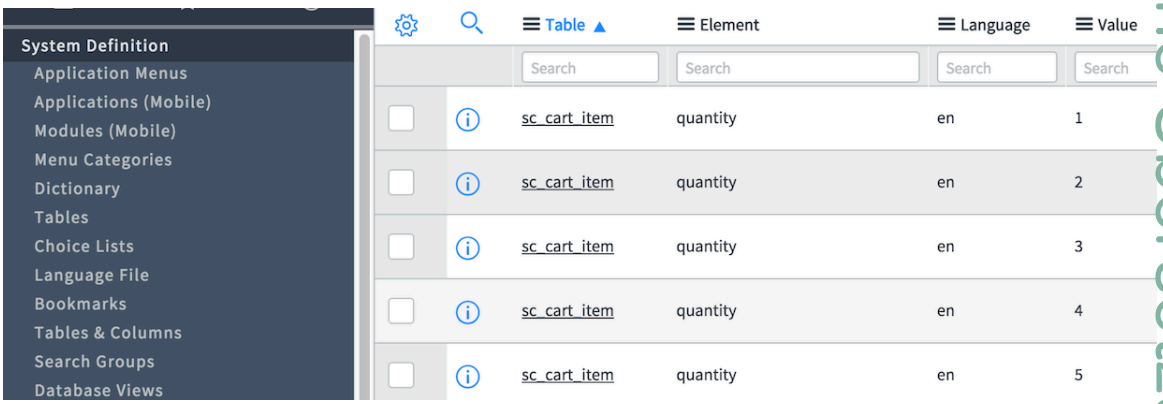
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Auswahllisten**.
2. Suchen Sie nach der Tabelle **sc_cart_item** und dem Element **quantity**.
   Die vorhandenen Mengenoptionen werden angezeigt.
3. Fügen Sie Optionen für die Mengenauswahl hinzu, entsprechend den vorhandenen Auswahlmöglichkeiten.



Um die für Katalogelemente verfügbaren Mengen zu reduzieren, löschen Sie die entsprechenden Mengendatensätze. Um die Mengenauswahl zum Beispiel auf 1–3 zu reduzieren, löschen Sie die Datensätze für 4 und 5.

Um einzuschränken, welche Rollen Mengen ändern können, bearbeiten Sie die Servicekatalog-Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können** (`glide.sc.allow.quantity`). Sie können zum Beispiel festlegen, dass nur die Rollen „admin“ und „catalog_admin“ Mengen ändern können.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog -Administration

Elementbeschränkungen entfernen

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen, Beschränkungen für alle Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen zu entfernen oder anzuwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Katalogadministratoren können mit Servicekatalog-Eigenschaften das Verhalten und die Verwendung eines Katalogelements konfigurieren.

Standardmäßig gelten für alle Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen folgende Einschränkungen:

- Sie können nicht einem angeforderten Element hinzugefügt werden.
- Sie bieten keine **Testen**-Aktion.
- Sie werden dem Einkaufswagen nicht als Element hinzugefügt.

So entfernen Sie diese Einschränkungen oder wenden sie auf andere Arten von Elementen an:

Prozedur

Ändern Sie die kommagetrennten Tabellenlisten in den folgenden Eigenschaften:

- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht zu einer bestehenden Anforderung hinzugefügt werden können** (`glide.sc.item.cannot_add_to_request`): beschränkt die Elemente, die einem angeforderten Element hinzugefügt werden können, nachdem der Endbenutzer eine Anforderung stellt. Um beispielsweise zu verhindern, dass Inhaltselemente einer vorhandenen Anforderung hinzugefügt werden, fügen Sie „sc_cat_item_content“ der Liste für diese Eigenschaft hinzu.
- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht die Standard-UI-Aktion „Testen“ verwenden**(`glide.sc.item.cannot_try_it`): beschränkt die Elemente, die es Ihnen ermöglichen, im Elementformular auf **Testen** zu klicken, um eine Vorschau des Servicekatalogs anzuzeigen. Elemente mit solchen Einschränkungen zeigen **Testen** nicht im Formular an.
- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen normalen Artikel im Einkaufswagen erzeugen**(`glide.sc.item.not_normal_cart_item`): schränkt ein, welche Elementtypen dem Einkaufswagen standardmäßig hinzugefügt werden.

Variablen für die Preiseinrichtung verwenden

Sie können für jedes Servicekatalogelement einen Preis definieren. Der Preis oder wiederkehrende Preis eines Katalogelements kann mit Variablen geändert werden, wodurch sich der Grundpreis für dieses Element erhöht.

Die Preisgestaltung ist nützlich, wenn der Preis oder der wiederkehrende Preis auf der Grundlage dynamisch berechnet werden soll, wie ein Benutzer das Bestellformular ausfüllt. Die Kosten eines Elements können basierend auf Optionen, die der Benutzer auswählt, erhöht werden, beispielsweise bei der Auswahl von zusätzlichem Speicher in einem PC.

Die folgenden Variablentypen können konfiguriert werden, um die Gesamtkosten eines Elements zu ändern:

- Checkbox
- Multiple-Choice
- Referenz
- Listensammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahlfeld
- Auswahlfeld für Suche

Checkbox

Mit einer Checkboxvariablen können Sie den Preis oder den wiederkehrenden Preis des bestellten Elements festlegen.

Sie können eine Checkboxvariable erstellen und den Preis des Elements festlegen. Verwenden Sie das Feld **Preis, falls markiert** oder das Feld **Wiederkehrender Preis, falls markiert**, um Differenz für den Preis oder den wiederkehrenden Preis für diese Variable anzugeben, wenn die Option ausgewählt wird.

Auf der Registerkarte **Typspezifikationen** können Sie den Preis in verschiedenen Währungstypen angeben. Außerdem können Sie den Preis in den folgenden Preismodellen konfigurieren:

- Berechnet
- Repariert
- Mehrfach

Informationen zu den Preismodellen finden Sie unter Preisfelder .

Multiple-Choice

Für eine Multiple-Choice-Variable gibt es zwei Optionen für die Preisgestaltung.

- Geben Sie die Preisdifferenz im Feld **Preis** für die Fragenauswahl an.
- Geben Sie die Differenz des wiederkehrenden Preises im Feld **Wiederkehrender Preis** für die Fragenauswahl an.

Hinweis:
Auswahlfelder funktionieren genauso wie Multiple-Choice-Variablen, werden jedoch als Auswahlfelder angezeigt.

Referenz

Eine Referenzvariable enthält das Feld **Preisauswirkungen**.

Wenn dieses Feld ausgewählt ist und in der referenzierten Tabelle ein Feld **price**, **u_price**, **recurring_price** oder **u_recurring_pice** vorhanden ist, wird der Wert dieses Felds verwendet, um die Kosten des bestellten Elements zu ändern, wenn ein Referenzwert ausgewählt wird.

Angenommen, Computer in Phoenix kosten 100 USD mehr als der Bestellpreis, und Computer in Boise kosten 100 USD weniger als der Bestellpreis.

1. Richten Sie eine Referenzvariable auf die Standorttabelle „[cmn_location]“ ein.
2. Fügen Sie ein **u_price**-Feld in die Standorttabelle ein.
3. Setzen Sie dieses Feld für den Standort Phoenix auf `100`.
4. Setzen Sie dieses Feld für den Standort Boise auf `-100`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie der Bestellung eines Computers **Phoenix** als Standort für diese Variable ausgewählt wird, wird der Bestellpreis um 100 USD erhöht. Wenn als Standort **Boise** ausgewählt wird, wird der Bestellpreis um 100 USD verringert.

Hinweis:
Listensammler funktionieren genauso wie eine Referenzvariable, verwenden jedoch das Feld **Listentabelle**, um die referenzierte Tabelle anzugeben. Da es sich um eine Listensammlervariable handelt, können mehrere Auswahlen getroffen werden, die alle den Bestellpreis oder den wiederkehrenden Preis ändern.

Auswahlfeld für Suche

Eine Variable für ein Auswahlfeld für die Suche ist leistungsfähiger als eine Referenzvariable.

Geben Sie beim Erstellen einer Variablen für ein Auswahlfeld für Suche Folgendes an:

- **In Tabelle suchen**: Die Tabelle, aus der die Werte abgefragt werden.
- **In Wertfeld suchen**: Das Feld in der Suchtabelle, dessen Wert als Wert für die Variable verwendet wird (in der Regel „sys_id“).
- **In Bezeichnungsfeld(ern) suchen**: Eine kommagetrennte Liste von Feldern in der Suchtabelle, deren Werte zum Anzeigen der Auswahl im Auswahlfeld verwendet werden. Beispiel: **manufacturer,name** für die Softwaretabelle „[cmdb_ci_spkg]“ zeigt die Auswahl wie folgt an:
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elemente
- **In Preisfeld suchen**: Das Feld, dessen Wert verwendet wird, um den Preis des bestellten Elements zu ändern.
- **In wiederkehrendem Preisfeld suchen**: Das Feld, dessen Wert verwendet wird, um den wiederkehrenden Preis des bestellten Elements zu ändern.

Wiederkehrenden Preis festlegen

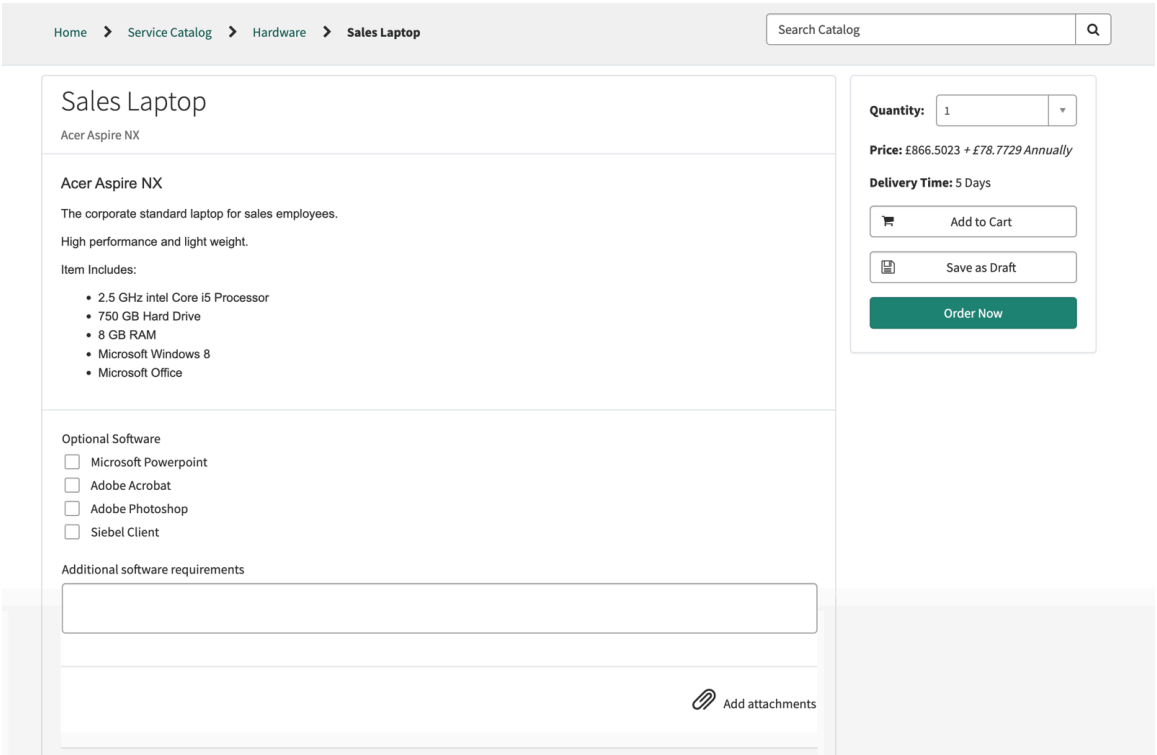
Ein Katalogelement kann neben einem Erstpreis auch einen wiederkehrenden Preis haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Preis und die wiederkehrende Häufigkeit werden im Datensatz des Katalogelements festgelegt. Nachdem der Preis und die Häufigkeit festgelegt wurden, wird der wiederkehrende Preis im Katalog, in den Katalog-Suchergebnissen und auf der Katalogseite für das Element, im Einkaufswagen und auf dem Übersichtsbildschirm der Bestellung angezeigt.

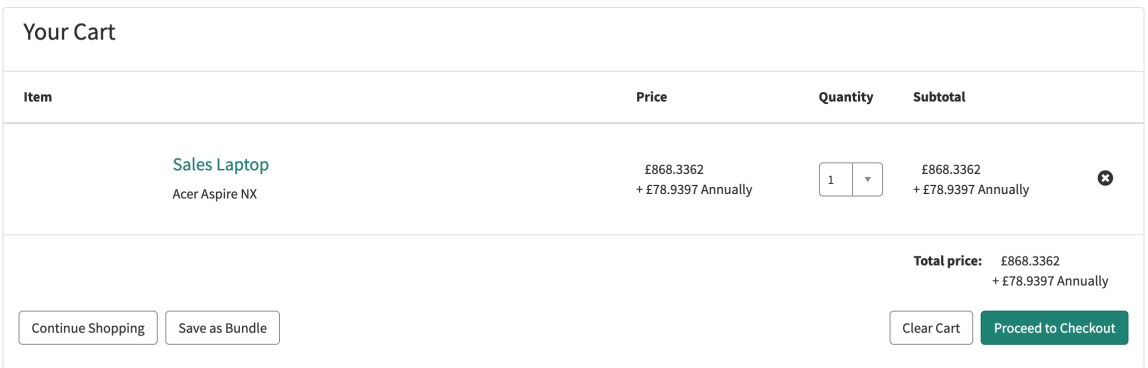
Zum Beispiel könnte ein Abonnement für einen Mobilfunkvertrag 500,00 USD kosten, wobei ein monatlich wiederkehrender Preis von 30,00 USD anfällt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



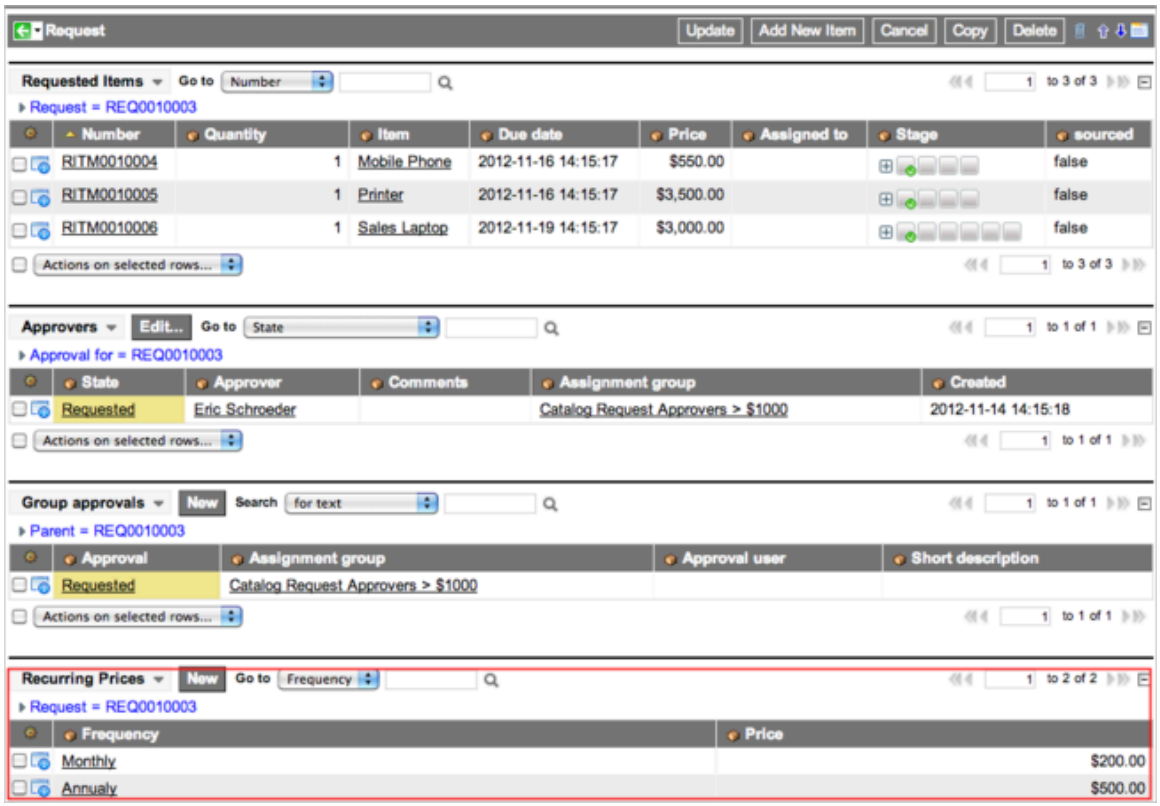
Wenn mehrere Artikel mit der gleichen wiederkehrenden Preishäufigkeit in den Einkaufswagen gelegt werden, werden sie gruppiert. Die Gruppierung erleichtert das Anzeigen der Kosten für jede Häufigkeit (z. B. wöchentlich, monatlich und jährlich). Wenn der Einkaufswagen Elemente mit und ohne wiederkehrende Kosten enthält, werden diese separat gruppiert.

Wenn mehrere Artikel mit der gleichen wiederkehrenden Preishäufigkeit in den Einkaufswagen gelegt werden, werden sie gruppiert. Die Gruppierung erleichtert das Anzeigen der Kosten für jede Häufigkeit (z. B. wöchentlich, monatlich und jährlich). Wenn der Einkaufswagen Elemente mit und ohne wiederkehrende Kosten enthält, werden diese separat gruppiert.



In einem Anforderungsdatensatz werden wiederkehrende Preise nach Häufigkeit gruppiert und in der Liste **Wiederkehrende Preise** angezeigt. Im folgenden Beispiel haben zwei Elemente jeweils monatlich wiederkehrende Kosten von 100,00 USD, und ihre Preise werden als ein einziger Datensatz von monatlich 200,00 USD gruppiert. Ein weiteres Element mit jährlich wiederkehrenden Kosten von 500,00 USD wird als separater Datensatz aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn ein Anforderungsdatensatz mehrere Elemente mit der gleichen wiederkehrenden Häufigkeit enthält, klicken Sie auf den Pfeil neben dem entsprechenden Datensatz für wiederkehrende Preise, um die Details anzuzeigen.

Preismodell erweitern

Das Preismodell ist nützlich, wenn Sie möchten, dass der Preis oder der wiederkehrende Preis auf der Grundlage dynamisch berechnet wird, wie ein Benutzer das Bestellformular ausfüllt. Sie können das Preismodell eines Katalogelements erweitern, indem Sie den Elementpreis oder den wiederkehrenden Preis bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Bearbeiten Sie das CatalogPriceCalculator-Skript, um den Elementpreis anzupassen, und das CatalogRecurringPriceCalculator-Skript, um den wiederkehrenden Preis anzupassen.

Preise im Servicekatalog ausblenden

Administratoren können Optionen konfigurieren, um Katalogelementpreise im Servicekatalog für Listen mit bestimmten Elementen, für bestimmte Elementtypen oder für alle Elemente auszublenden.

Elementpreise können an den folgenden Stellen angezeigt werden:

- Katalogelement-Auflistung im Fenster **Diesen Artikel bestellen**
- Katalogelement-Auflistung in Kategorien und Unterkategorien
- Im Fenster **Einkaufswagen**
- Auf den Seiten „Einkaufswagen bearbeiten“, „Bestellbestätigung“ und „Bestellstatus“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Preise global ausblenden

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Servicekatalogs, um Preise global auszublenden.

Um die Eigenschaften des Servicekatalogs anzuzeigen und zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.

Preise nach Elementtypen verbergen

Standardmäßig werden die Preise für Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen nicht angezeigt.

Sie können ändern, für welche Katalogelementtypen Preise angezeigt werden, indem Sie die Eigenschaft **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen Preis in der Liste anzeigen** (`glide.sc.item.cannot_show_price`). Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Tabellennamen für Elementtypen an, für die Sie Preise ausblenden möchten.

Um beispielsweise Preise für Standardkatalogelemente auszublenden, fügen Sie **sc_cat_item** zur Liste hinzu.

Sie können auch einen vorhandenen Eintrag entfernen, um die Preise für diesen Elementtyp anzuzeigen. Um beispielsweise Preise für Bestelleitfäden anzuzeigen, entfernen Sie den Eintrag für Bestellleitfäden **sc_cat_item_guide** aus der Liste.

Preise für alle Artikel verbergen

Standardmäßig werden die Preise für Elemente ohne Preis in Listen und im Einkaufswagen nicht angezeigt.

Sie können das Verhalten, ob Preise immer ausgeblendet oder immer angezeigt werden sollen, mit der Eigenschaft **Wann werden Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt** (`glide.sc.price.display`) ändern.

Legen Sie diese Eigenschaft auf **Preise immer anzeigen** fest, um Preise für alle Elemente in allen Service Catalog-Bildschirmen anzuzeigen, oder auf **Preise nie anzeigen**, um Preise für alle Elemente in allen Service Catalog-Bildschirmen zu verbergen.

Preise für bestimmte Elemente ausblenden

Sie können Preise für bestimmte Elemente ausblenden, um so die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
2. Öffnen Sie die relevante Elementdefinition.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Preis in Einkaufswagen auslassen**.

   Der Preis erscheint nicht in der Katalogliste oder wenn das Element zum Einkaufswagen hinzugefügt wird. Der Preis wird in den Bildschirmen „Einkaufswagen bearbeiten“, „Bestellbestätigung“ und „Bestellstatus“ als „–“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen klonen

Klonen Sie eine Anforderung, um bis zu zehn Kopien (Klone) der gleichen Servicekatalog-Anforderung für verschiedene Benutzer zu erstellen, ohne die gleiche Information mehrfach eingeben zu müssen. Sie können beispielsweise ein neues Gerät für mehrere Personen anfordern, indem Sie aus einer einzigen Anforderung schnell mehrere individuelle Anforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**
2. Wählen Sie unter dem Abschnitt **Zieltyp: Browser-Bildschirm** die Option **Bestellstatus-Bildschirm** aus.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Komponenten** die Checkbox **Abmeldung klonen**.
4. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
5. Führen Sie in der Kategorie **Einkaufswagen** Folgendes aus:
   - Aktivieren Sie die Eigenschaft **Cloninganforderungen bei Checkout erlauben**.
   - Geben Sie für die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können** die Rollen ein, für die die Massenanforderungsfunktion aktiviert werden sollen, oder lassen Sie das Feld leer, um die Funktion für alle Benutzer zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Anforderungen klonen

Fordern Sie ein Katalogelement aus dem an Serviceportal

Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Delegierte Anforderungs-Experience

Skripts erstellen

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, bestimmte Skripts zu verwenden.

Einige -Funktionen sind speziell für Servicekatalog verfügbar:

- Die clientseitige Skripterstellung ermöglicht Katalogdesignern, die gleiche Funktionalität zu verwenden, die für andere Formulare verfügbar ist.
- Die Servicekatalog-Skript-API erleichtert die Katalogbestellung aus den internen Business Rules.
- Die skriptfähige Zuweisung von Ausführungsplänen ermöglicht die Auswahl eines Ausführungsplans zum Zeitpunkt der Bestellung, basierend auf den Skriptbedingungen.

Benutzerdefinierte Einkaufswagen erstellen

Administratoren mit Jelly-Kenntnissen können das Erscheinungsbild von Servicekatalog-Einkaufswagen global oder für bestimmte Katalogelemente mithilfe der UI-Makrofunktion anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Sie können Einkaufswagenlayouts ohne Skripts konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Makro zu erstellen.
3. Geben Sie die Details ein, und schreiben Sie das Skript, um den benutzerdefinierten Einkaufswagen zu definieren.

   Hinweis:
   Das Entwerfen eines benutzerdefinierten Einkaufswagens erfordert Kenntnisse der Jelly-Ausdruckssprache. Zu Referenzzwecken wird das standardmäßige Einkaufswagenskript in der Liste als `catalog_cart_default` angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen benutzerdefinierten Einkaufswagen erstellt haben, können Sie ihn erneut verwenden und mit Katalogelementen verknüpfen.

Einkaufswagen mit einem Element verknüpfen

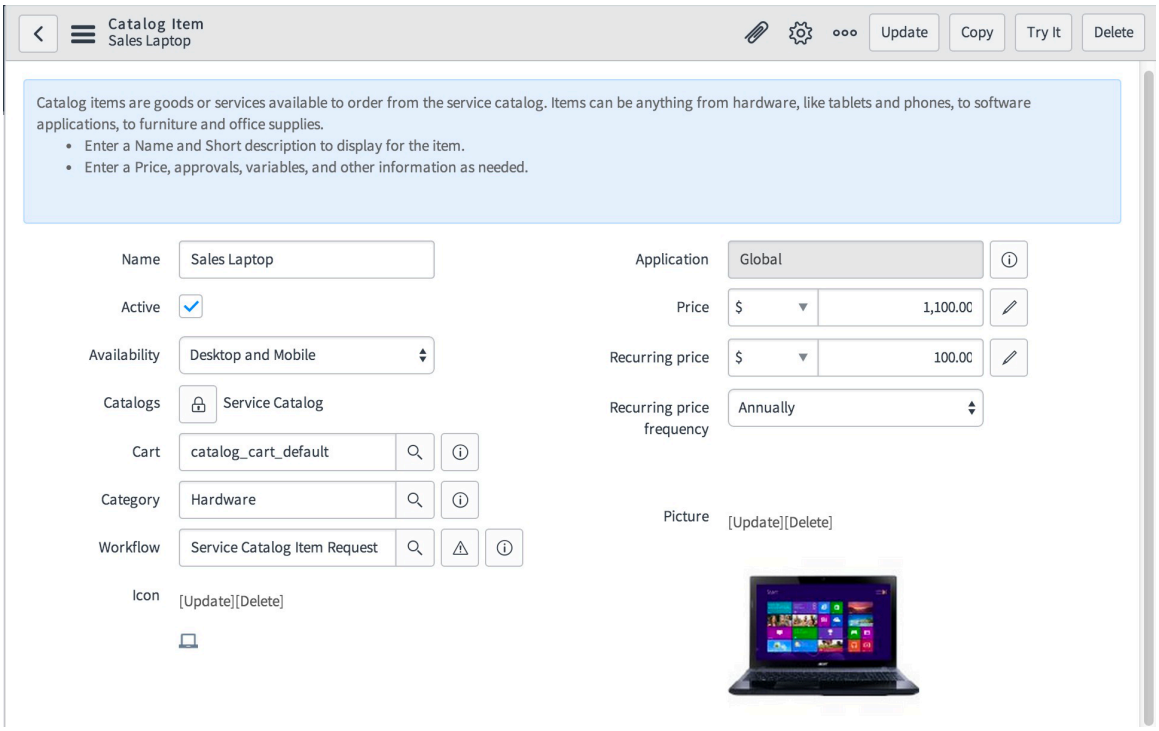
Verknüpfen Sie den Standardeinkaufswagen oder einen benutzerdefinierten Einkaufswagen mit einem Element, sodass der Anforderer die relevanten Informationen sieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

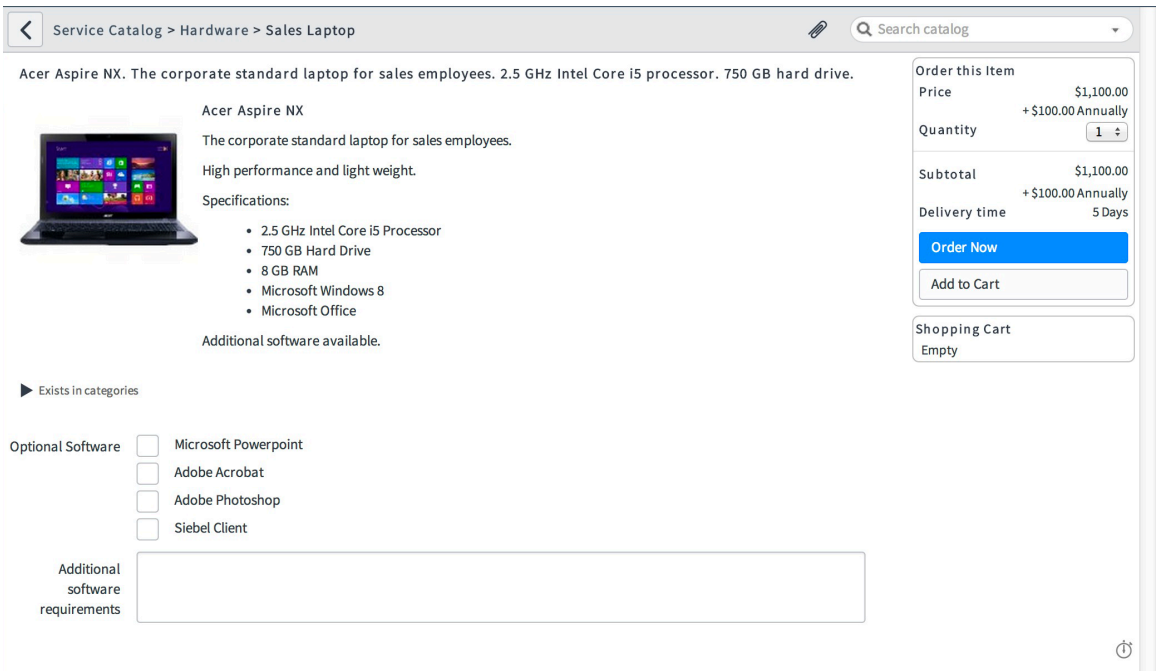
Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogelemente**.
2. Öffnen Sie ein Element, um den neuen Einkaufswagen zu testen.
3. Wählen Sie im Feld **Einkaufswagen** den zu verwendenden Einkaufswagen aus.
   Sie können das Formularlayout konfigurieren, um dieses Feld dem Formular hinzuzufügen.
4. Speichern Sie das geänderte Formular.

Example:
Im Beispiel unten verwendet der HP bl35p `irm_technical_cart`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dieser Einkaufwagen erscheint wie folgt:



Konfiguration der Servicekatalog-Homepage

Die Homepage eines Servicekatalogs ist das primäre Frontend für die Bestellung von Elementen in diesem Katalog. Sie können verschiedene Elemente der Seiten im Servicekatalog konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Die Funktionalität von Homepages, bei der Informationen aus Ihrer Instanz so angeordnet werden, dass eine Story zu Ihren Daten vermittelt wird, ist in Dashboards neuer Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen, bei denen Next Experience aktiviert ist, können Benutzer vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Interaktive Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Mit interaktiven Dashboards arbeiten .

Administratoren und Katalogadministratoren haben mehrere Möglichkeiten, eine Homepage zu erstellen.

- Katalog-Homepage anpassen
- Kategorien hinzufügen, entfernen und anordnen
- Inhaltsarten aktivieren
- Katalogeigenschaften verwenden, um zusätzliche Kontrolle des Verhaltens und Erscheinungsbilds zu bieten
- Renderer zum Definieren der Darstellung von Kategorien verwenden

Hinweis:
Endbenutzer können auf den Katalog über die anpassbare Benutzer-Homepage oder über Inhaltsverwaltungsseiten zugreifen, die Inhaltsblöcke für Kategorien verwenden.

Suche und Navigation konfigurieren

Mit den Servicekatalogeigenschaften können Sie die Suche und Navigation auf der Servicekatalog-Homepage konfigurieren.

Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** , um die Eigenschaften des Servicekatalogs anzuzeigen.

Zugriff auf die Suche einschränken

Jede Katalog-Homepage hat eine Suchleiste, um nach Objekten zu suchen, die nicht auf der Homepage angezeigt werden. Standardmäßig kann jeder Benutzer, der auf die Katalog-Homepage zugreifen kann, diese Suchleiste verwenden.

Um den Zugriff auf diese Suchfunktion nach Rolle einzuschränken, verwenden Sie die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Servicekatalog durchsuchen können** (`glide.sc.can_search`).

Um beispielsweise nur angemeldeten Benutzern den Zugriff auf die Suche zu ermöglichen, setzen Sie dieses Feld auf „leer“. Um die Suchfunktion für alle Benutzer zu entfernen, setzen Sie dieses Feld auf **Keine**.

Hinweis:
Die Suchergebnisse zeigen nur Elemente an, auf die der angemeldete Benutzer zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnisse aus inaktiven Kategorien ausblenden

Standardmäßig werden Suchergebnisse aus allen Kategorien, einschließlich inaktiver Kategorien, zurückgegeben.

Um zu vermeiden, dass Ergebnisse aus inaktiven Kategorien zurückgegeben werden, legen Sie die Eigenschaft **Servicekatalog-Suche liefert Elemente aus inaktiven Kategorien** (`glide.sc.search.disabled_cats`) auf **Nein** fest. Wenn Sie beispielsweise eine neue Kategorie erstellen, können Sie verhindern, dass Benutzer Suchergebnisse aus dieser Kategorie sehen, bis Sie sie aktivieren.

Hinweis:
Sicherheitseinschränkungen können ebenfalls dazu führen, dass auf eine Kategorie oder ein Katalogelement nicht zugegriffen werden kann.

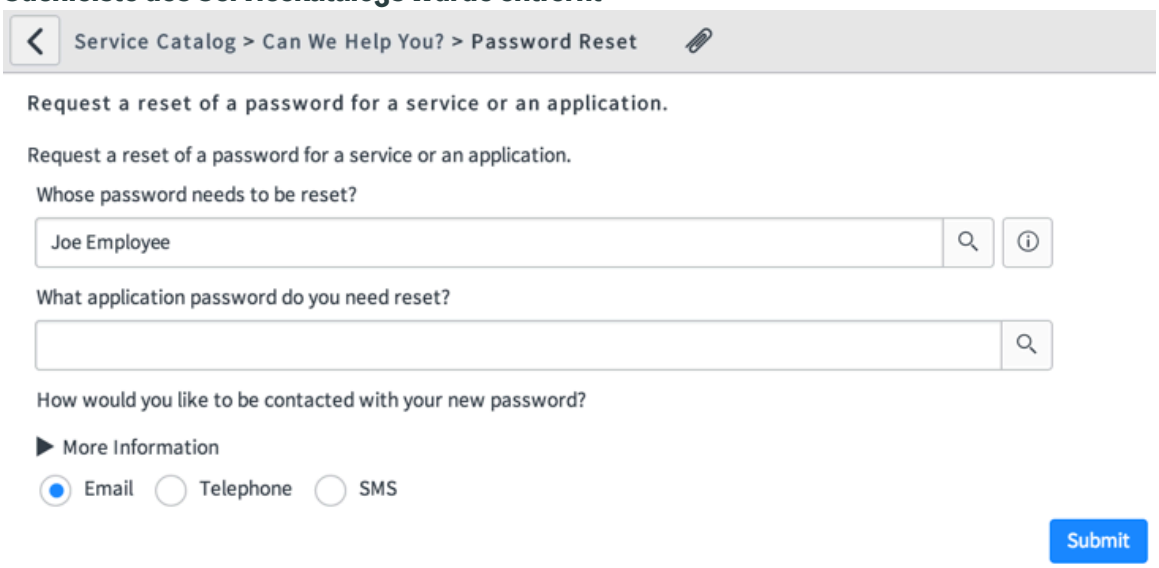
Suche nach Elementtyp einschränken

Standardmäßig wird ein Suchfeld nicht angezeigt, wenn Sie Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistenten-Startroutinen anzeigen.

Um zu definieren, welche Katalogelementtypen kein Suchfeld anzeigen, listen Sie diese Typen in der Eigenschaft **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die das Suchfeld nicht anzeigen** (`glide.sc.item.cannot_show_search`) auf.

Um beispielsweise die Suche beim Anzeigen von Datensatzerstellern zu aktivieren, entfernen Sie `sc_cat_item_producer` aus dieser Liste.

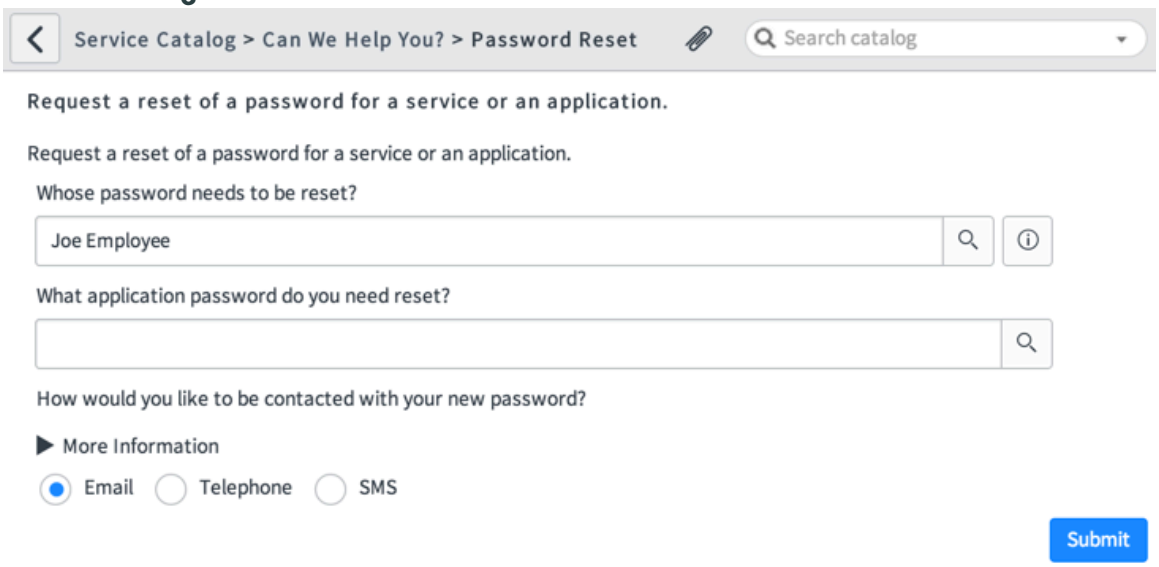
Suchleiste des Servicekatalogs wurde entfernt



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Suchleiste aktiviert



Breadcrumb-Links aktivieren

Standardmäßig werden Breadcrumbs ohne Links angezeigt, wenn Inhaltsverwaltungsseiten als Servicekatalog-Homepages verwendet werden.

Um diese Breadcrumbs mit Links anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft **Links für Breadcrumbs in Servicekatalogseiten anzeigen, wenn diese über eine CMS-Seite aufgerufen werden** (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) auf**Ja** fest. Diese Einstellung bietet dem Endbenutzer bessere Navigationsmöglichkeiten.

Suchvorschläge deaktivieren

Standardmäßig werden bei Servicekatalogsuchen Vorschläge der Art „Meinten Sie ...?“ angezeigt, wenn eine Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibung oder eine ähnliche Suche dies jedoch tut.

Um diese Vorschläge zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft **Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert werden sollen** (*glide.sc.search.suggestions*) auf **Nein** fest.

Suchergebnisse einschränken

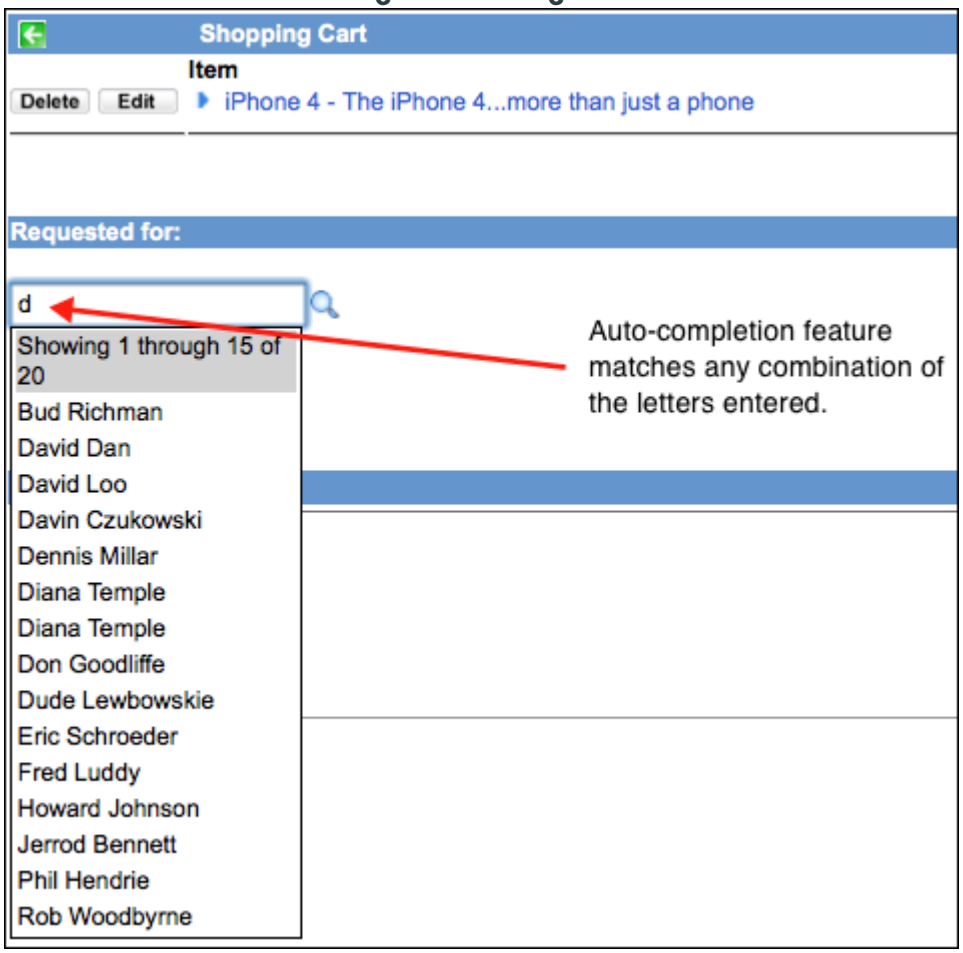
Verwenden Sie Eigenschaften, um Suchergebnisse im Service Catalog einzuschränken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion zum automatischen Vervollständigen gibt Werte zurück, die eine exakte Übereinstimmung mit der eingegebenen Buchstabenkombination enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog

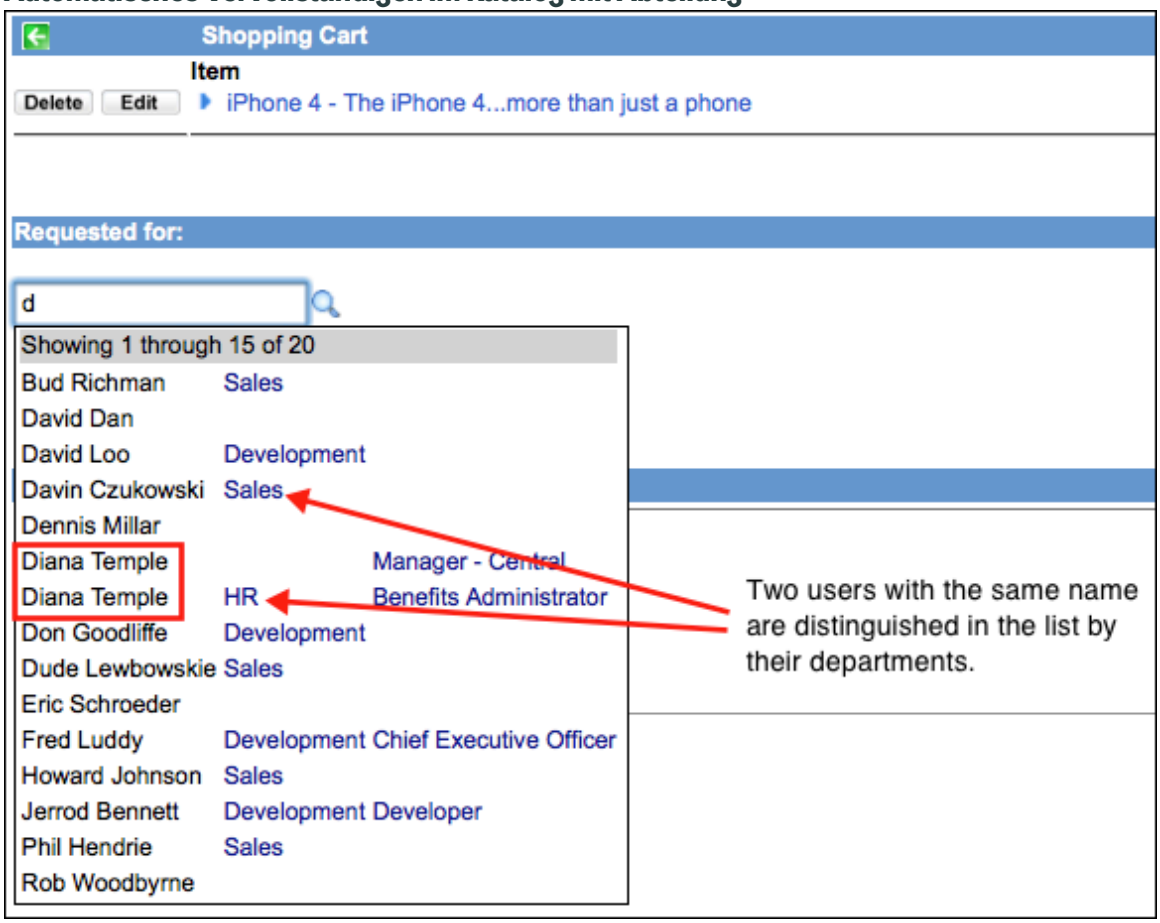


Administratoren können die Eigenschaft **Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“** (`glide.sc.request_for.columns`) verwenden, um dieser Liste Spalten hinzuzufügen und so die Suchergebnisse weiter zu verfeinern und um zu ermitteln, welcher Benutzer ausgewählt werden soll, wenn zwei Benutzer den gleichen Namen haben.

In diesem Beispiel ist die Eigenschaft so eingerichtet, dass zwei zusätzliche Spalten angezeigt werden: **Abteilung** und **Titel**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog mit Abteilung

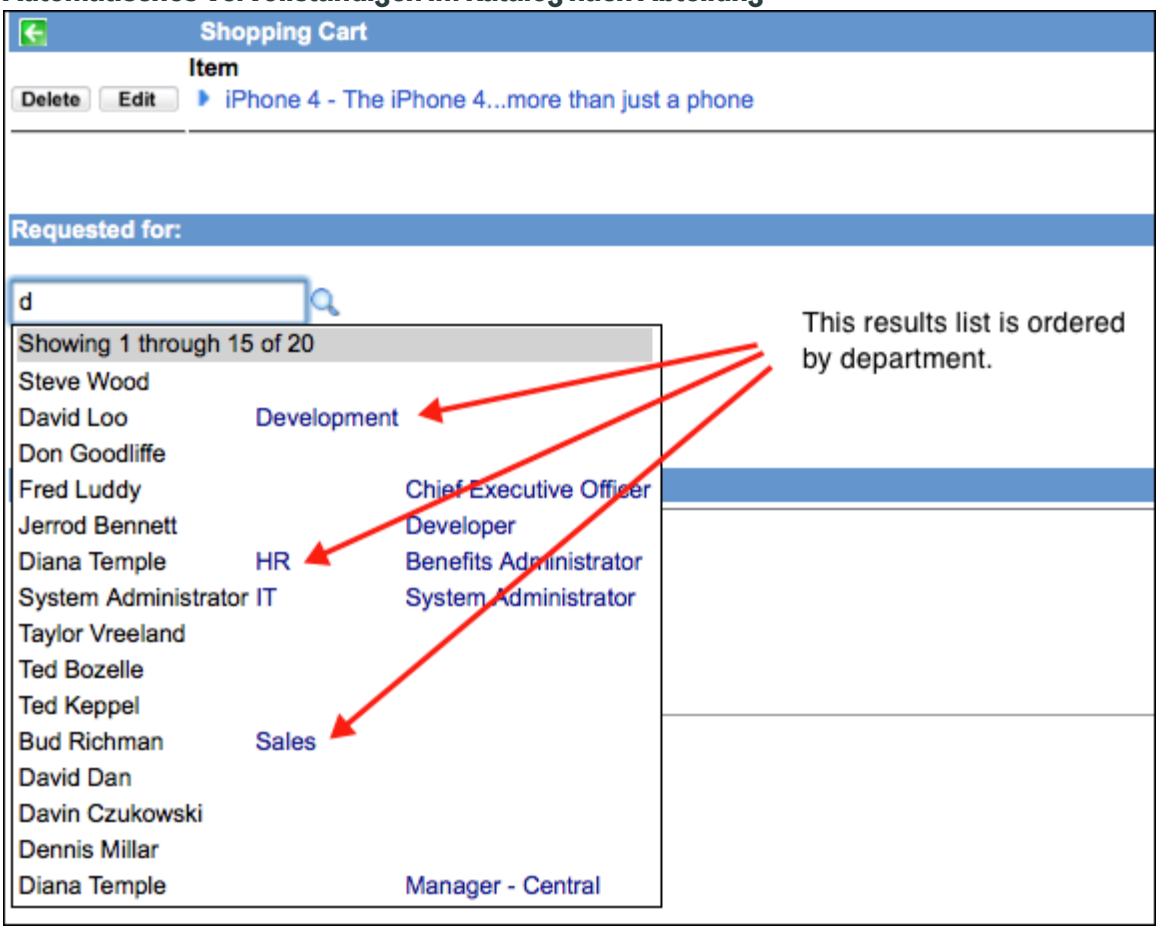


Administratoren können die Eigenschaft **Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“**. (`glide.sc.request_for.order_by`) verwenden, um die Spalten so zu konfigurieren, dass sie nach einem der Werte sortiert werden.

In diesem Beispiel ist die Option zum Sortieren der Ergebnisliste nach **Abteilung** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog nach Abteilung



Die automatische Vervollständigung gilt auch für das Feld **Angefordert für**, das zur Servicekatalog-Homepage hinzugefügt werden kann.

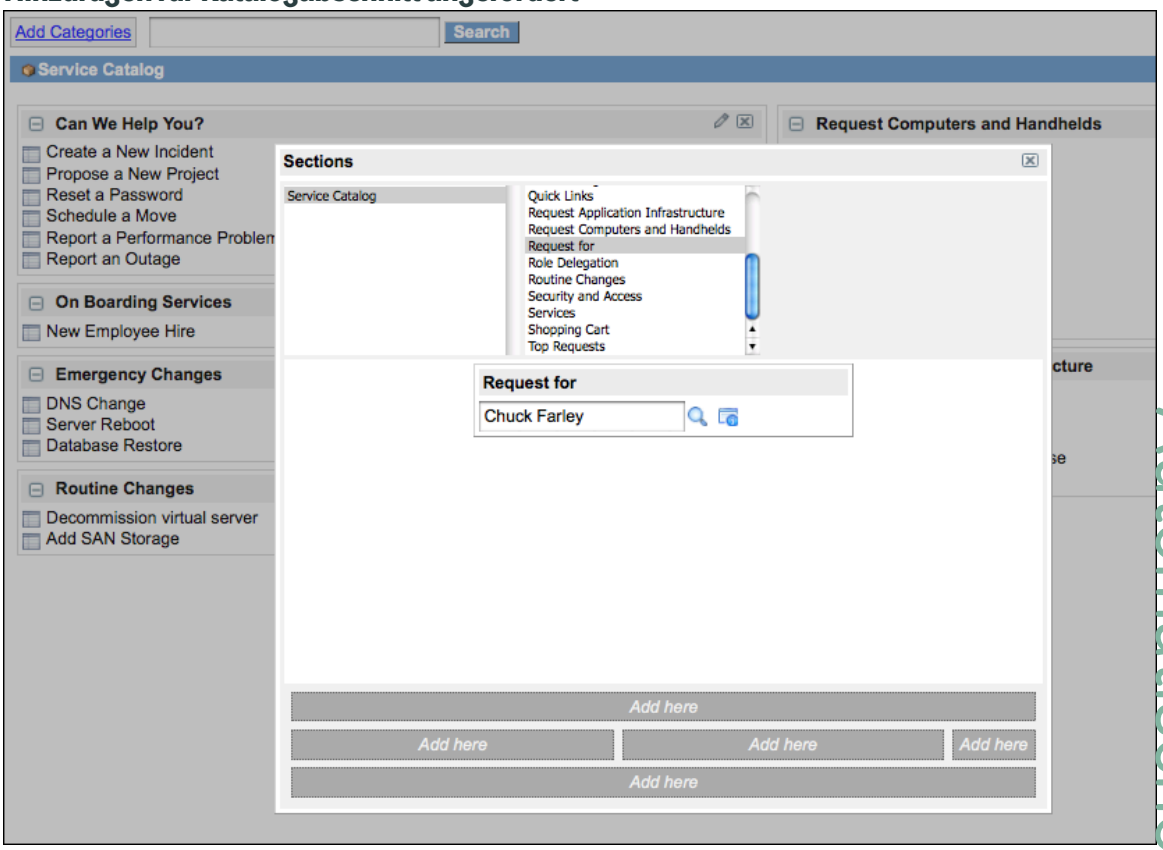
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**.
2. Klicken Sie auf **Kategorien hinzufügen**.
3. Wählen Sie **Angefordert für** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Platzieren Sie die Kategorie auf der Seite.

Hinzufügen für Katalogabschnitt angefordert



Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren

Wenn Sie mit einem Stichwort nach einem Katalogelement im Servicekatalog suchen, werden die Suchergebnisse unter Berücksichtigung einiger Felder der Katalogtabelle angezeigt. Wenn das Stichwort keine genauen Übereinstimmungen aufweist, werden die besten Übereinstimmungen als Vorschläge der Art **Meinten Sie ...?** angezeigt. Diese Suchfunktion gilt auch für das Service Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie mit einem Stichwort nach einem Katalogelement im Servicekatalog suchen, werden die Suchergebnisse unter Berücksichtigung einiger Felder der Katalogtabelle angezeigt. Wenn das Stichwort keine genauen Übereinstimmungen aufweist, werden die besten Übereinstimmungen als Vorschläge der Art **Meinten Sie ...?** angezeigt. Diese Suchfunktion gilt auch für das Service Portal.

Die Suchergebnisse werden basierend auf der Häufigkeit des Stichworts in der folgenden Reihenfolge sortiert:

- Katalogelemente, deren **Name**-Feld das Stichwort enthält (oben).
- Katalogelemente, deren **Meta**-Feld das Stichwort enthält.
- Katalogelemente, deren **Beschreibung**- oder **Kurzbeschreibung**-Feld das Stichwort enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kategorien, deren **Name**- oder **Beschreibung**-Feld das Stichwort enthält.
- Kataloge, deren **Name**- oder **Beschreibung**-Feld das Stichwort enthält, oder Katalogelemente, deren **Klasse**-Feld das Stichwort enthält (unten).

Hinweis:

- Wenn Ihre Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, gibt eine Suche nur Ergebnisse aus dem angezeigten Katalog zurück.
- Die Suchergebnisse geben ein Element nur dann zurück, wenn das Element aktiv ist, eine gültige Katalog- und Kategoriezuordnung aufweist und Sie berechtigt sind, das Element anzuzeigen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Textindex für die Tabelle „sys_metadata“ neu zu generieren.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
   b. Öffnen Sie das Textverzeichnis für die Tabelle „[sys_metadata]“ der Anwendungsdatei.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Textverzeichnis erneut generieren**, und klicken Sie auf **OK**. Das System plant die Tabelle für das nächste Generieren des Textverzeichnisses ein.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die **Meinten Sie ...?**-Vorschläge zu aktivieren.
   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**.
   b. Aktivieren Sie im Bereich **Eigenschaften für „Meinten Sie“**die Eigenschaft **Alternative Schreibweisen für Suche in Knowledge-Datenbank oder globale Suche vorschlagen**.

Zugehörige Informationen

Suche verwalten
Service Catalog für Manager und Endbenutzer
Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren
„Meinten Sie ...?“-Vorschlag konfigurieren
Katalogelemente erstellen oder bearbeiten
Datensatzersteller anlegen
Bestellleitfäden erstellen
Inhaltselemente definieren

Konfigurieren Sie die KI-basierte Katalogsuch-Experience

Verbessern Sie die Mitarbeitereinbindung mit einer KI-basierten Katalogsuch-Experience in Serviceportal und Now Mobile. Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen es Benutzern, schnell und einfach die benötigten Antworten zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die KI-basierte Katalogsuch-Experience in Portalen und Now Mobilekonfigurieren. Im Folgenden finden Sie die Standardkonfigurationen der Suchanwendung für Service Portal und Now Mobile:

- Service Portal-Standardsuchanwendung. Weitere Informationen zur KI-Suche im Service Portal finden Sie unter KI-Suche in Serviceportal .
- NowMobile-App-Suchkonfigurationen. Weitere Informationen zu AI Search in Now Mobilefinden Sie unter AI Search in Mobile .

Jeder dieser Suchanwendungskonfigurationen ist ein Suchprofil zugeordnet, auf dessen Grundlage die Suchergebnisse gefiltert und angezeigt werden.

Hinweis:
Wenn die KI-Suche für Now Mobileaktiviert ist, ist die Eigenschaft „ **Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind** “ (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`) nicht anwendbar. Weitere Informationen zu Eigenschaften von Now Mobile finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.

Im Folgenden finden Sie einige Einschränkungen für die KI-basierte Katalogsuche:

- Die Aspekte in Serviceportal zeigen immer die primäre Kategorie des Katalogelements an (auch wenn der Benutzer keinen Zugriff auf die primäre Kategorie hat und der zugängliche Pfad zu dem Element über eine andere Kategorie führt, der das Element zugeordnet ist).
- Wenn der Benutzer keine Leseberechtigungen für den Kategoriedatensatz und seine Felder hat, wird die Kategorie des Elements in den Suchergebniskarten in Now Mobile nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die durchsuchbaren Kataloge in einem Portal oder Now Mobile zu bearbeiten.

   Hinweis:
   Elemente werden nur in den in der Suchquelle konfigurierten Katalogen durchsucht, unabhängig von den mit dem Portal verknüpften Katalogen. Weitere Informationen zum Zuordnen eines Katalogs zu einem Portal finden Sie unter Kataloge im Service Portal konfigurieren .

   a. Wählen Sie in der Liste „Suchanwendungskonfigurationen“ die dem Portal zugeordnete Suchanwendungskonfiguration aus.
   Beispiel: **Service Portal-Standardsuchanwendung** für Service Portal.

   b. Öffnen Sie im Formular „Suchanwendungskonfiguration“ das Suchprofil.
   Beispiel: **Service Portal-Standardsuchprofil**, das für Service Portal angegeben ist.

   Hinweis:
   Um Konflikte mit zukünftigen Upgrades zu vermeiden, wird empfohlen, ein Suchprofil zu erstellen, anstatt das im Basissystem verfügbare Suchprofil zu verwenden.

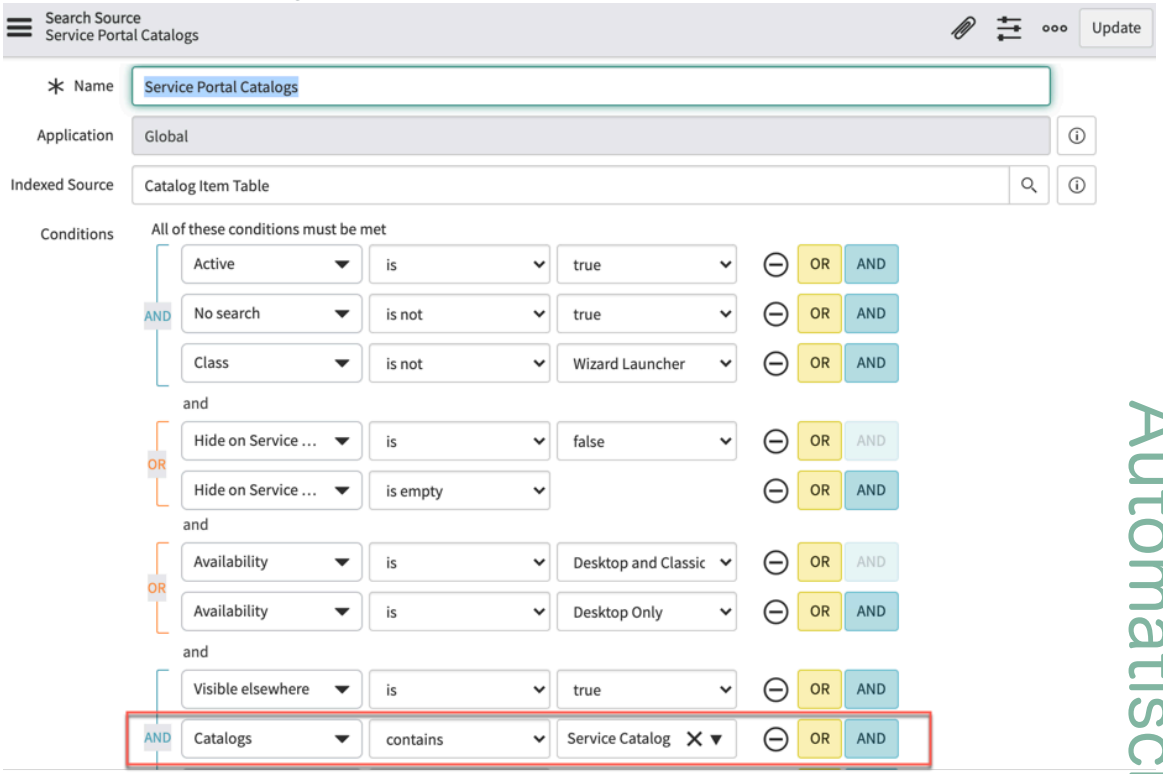
   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ eine Suchquelle aus.
   Beispiel: **Service Portal-Kataloge**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Kataloge hinzu, in denen nach den Elementen gesucht werden soll.

Durchsuchbare Kataloge im Service Portal



e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

KI-Suche

Vorschau konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzahl der Elemente, für die der Bereich **Vorschau** erweitert wurde, um die Elementdetails anzuzeigen. Sie können auch die Standardanzahl (5) von angezeigten Elementen und Kategorien ändern und die **In Kategorien vorhanden**-Informationen ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Elementdetails nicht durch Popups angezeigt werden, wird standardmäßig für die beiden ersten Elemente in der Kategorieanzeige der Abschnitt **Vorschau** so erweitert, dass die Elementdetails angezeigt werden.

Um die Anzahl der Elemente zu ändern, für die diese erweiterten Informationen angezeigt werden, legen Sie für die Eigenschaft **Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden** (glide.sc.auto_expand) die gewünschte Anzahl fest.

Für 2 Elemente erweitert	Für 1 Element erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





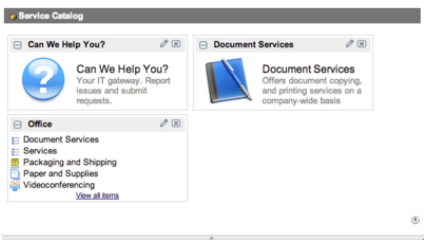
Anzahl der Elemente und Kategorien für die Vorschau festlegen

Standardmäßig werden in jeder Kategorie auf der Homepage bis zu fünf Elemente oder Kategorien angezeigt.

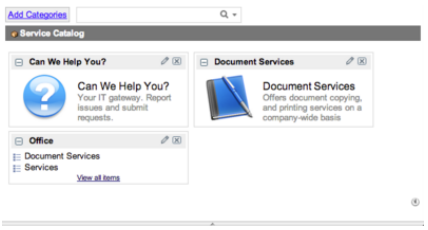
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um diese Anzahl zu ändern, legen Sie die Eigenschaft *`Number of Catalog Items/ Categories to preview in a section`* (glide.sc.max_items) auf den erforderlichen Wert fest.

Vorschau mit fünf Elementen



Vorschau mit zwei Elementen



Vorhandene Kategorien in der Kategorien-Anzeige ausblenden

Standardmäßig zeigen Katalogelemente, die in mehreren Kategorien enthalten sind, die **In Kategorien vorhanden**-Informationen an. Diese zeigen andere Kategorien an, in denen die Elemente verfügbar sind. Sie können diese Informationen ausblenden.

Vorbereitungen

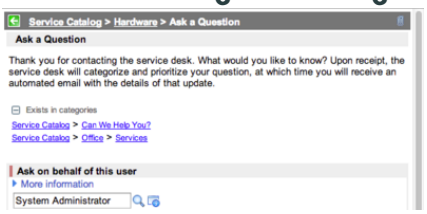
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

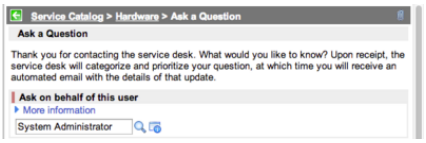
Legen Sie die Eigenschaft **Zusätzliche Kategorien bei Ansicht eines Katalogelements zeigen** (glide.sc.show_additional.cats) auf **Nein** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Kategorien anzeigen



Zusätzliche Kategorien ausblenden



Renderer erstellen

Erstellen oder ändern Sie Renderer mithilfe von UI-Makros, die Rendering-Anweisungen bereitstellen. Renderer definieren ein bestimmtes Erscheinungsbild für einen Katalog oder eine Kategorie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Renderer, um die folgenden Formate anzugeben:

- Wie Kataloge auf der Multi-Katalog-Homepage erscheinen.
- Wie Kategorien auf einer Kataloghomepage erscheinen.

Sie können beispielsweise einen Renderer erstellen, der das Bild der Kategorie-Homepage, die Beschreibung und die ersten beiden Katalogelemente in einer Kategorie anzeigt.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein -UI-Makro, um bestimmte Rendering-Anweisungen zu definieren.
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Renderer**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie aus, ob Sie einen Katalog- oder Kategorierenderer erstellen möchten.
5. Geben Sie die Rendererdetails ein.

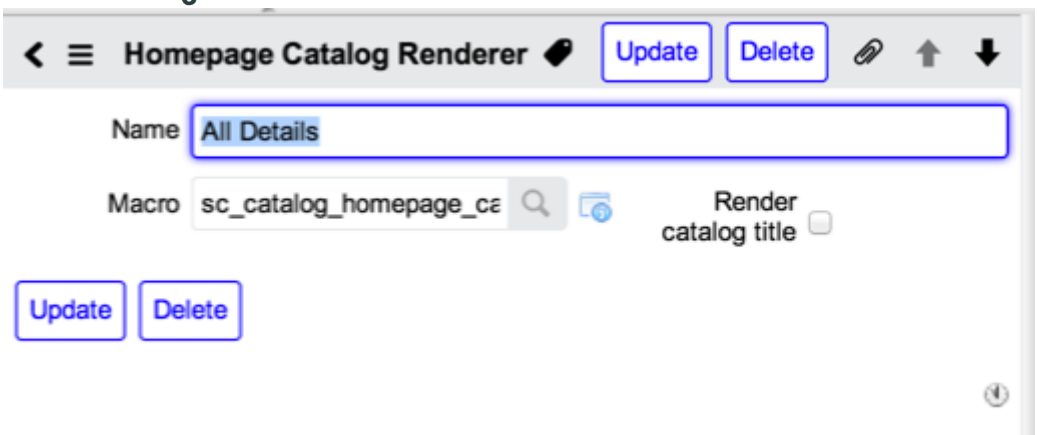
Rendererdetails

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für den Renderer
Makro	Das zu verwendende UI-Makro
Render-Katalogtitel	Wird für Katalog-Renderer angezeigt. Eine Checkbox zum Anzeigen der Titelleiste des Katalogs auf der Multi-Katalog-Homepage.
Rendertitel	Wird für Kategorie-Renderer angezeigt. Eine Checkbox zum Anzeigen der Kategorietitelleiste auf der Katalog-Homepage. **Hinweis:** Die Rollen **admin** und **catalog_admin** können den **Render-Titel** auch dann anzeigen, wenn die Checkbox nicht aktiviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Renderer



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Um einen standardmäßigen Katalog- oder Kategorie-Renderer zu ändern, führen Sie einen ähnlichen Vorgang durch, indem Sie einen der aufgeführten Standard-Renderer auswählen.

Dieser neue Renderer wird der Liste der verfügbaren Optionen hinzugefügt, wenn ein Renderer angewendet wird.

Renderer für einen Katalog auswählen

Wählen Sie einen Renderer aus, und wenden Sie ihn auf einen Katalog an, um seine Darstellung zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden standardmäßigen Katalog-Renderer-Schemas sind verfügbar:

- **Alle Details**: Zeigt das Desktopbild, den Titel und die Kategorien an.
- **Nur Bild**: Zeigt nur das Desktopbild an.
- **Titel und Bild**: Zeigt den Titel und das Desktopbild an.
- **Nur Titel**: Zeigt nur den Titel an.

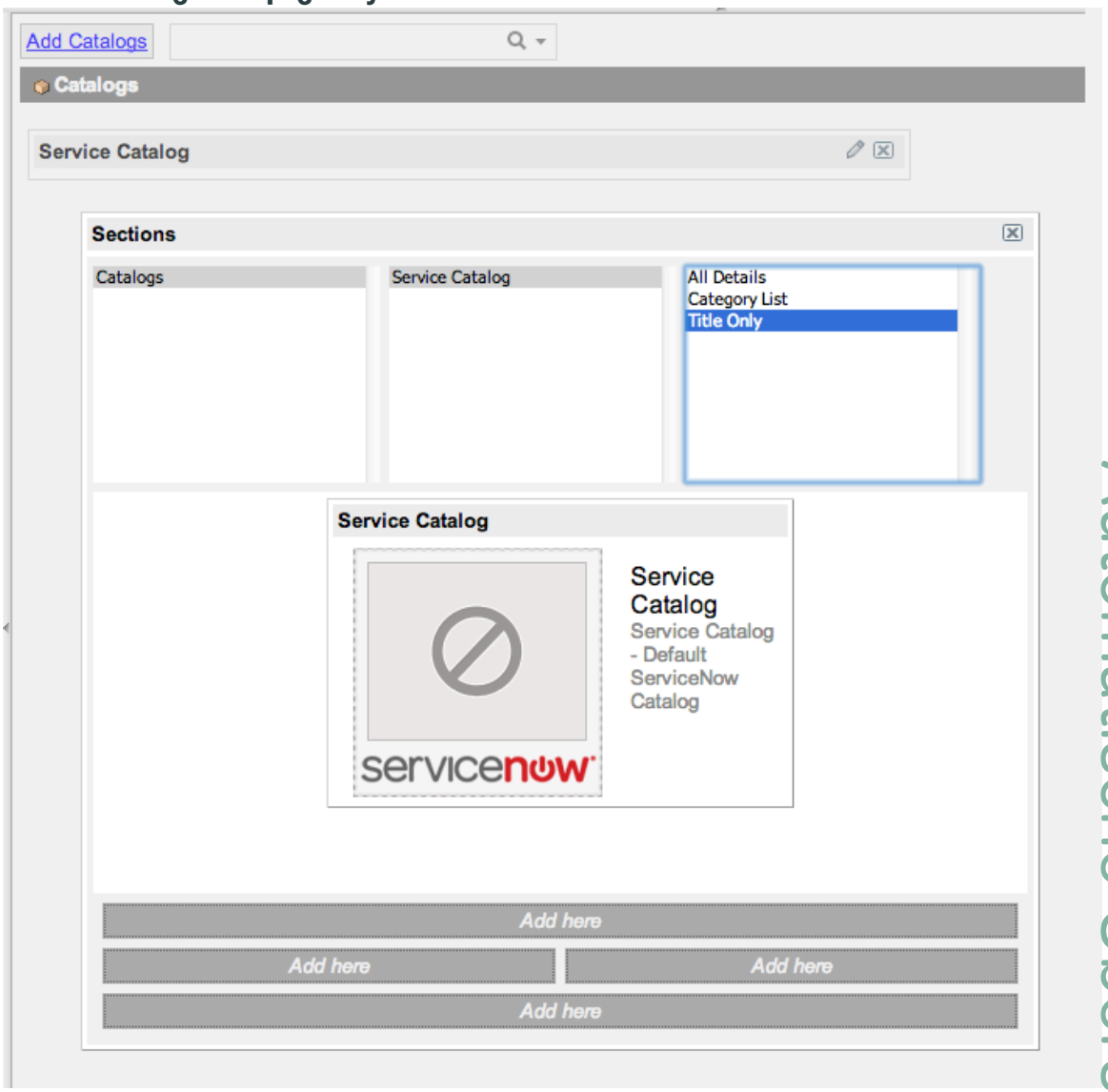
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge**.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) oben rechts.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters einen Katalog aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Homepage-Layout



4. Wählen Sie einen Renderer aus der Liste auf der rechten Seite aus, z. B. **Nur Titel**.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Katalog mit den von Ihnen definierten Renderer-Einstellungen zu speichern.

Renderer für eine Kategorie auswählen

Wählen Sie ein Renderer-Schema für die Kategorien aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßigen Kategorien-Renderer-Schemas sind verfügbar:

- **Kategorie-Elemente**: Zeigt das Desktopbild, den Titel und die Beschreibung an.
- **Kategorie-Elemente ohne Titel**: Zeigt das Desktopbild und die Beschreibung an.
- **Kategoriedetails**: Zeigt die Unterkategorien und Elemente in dieser Kategorie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) oben rechts.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters eine Kategorie aus.
4. Wählen Sie einen Renderer aus der Liste auf der rechten Seite aus, z. B. **Kategorie-Elemente**.
5. Klicken Sie auf das Schließen-Symbol (x), um den Katalog mit dem ausgewählten Renderer zu speichern.

Katalog-Homepage anpassen

Passen Sie eine Katalog-Homepage an, um Endbenutzern den Zugriff auf Kataloge von einer Homepage aus zu ermöglichen.

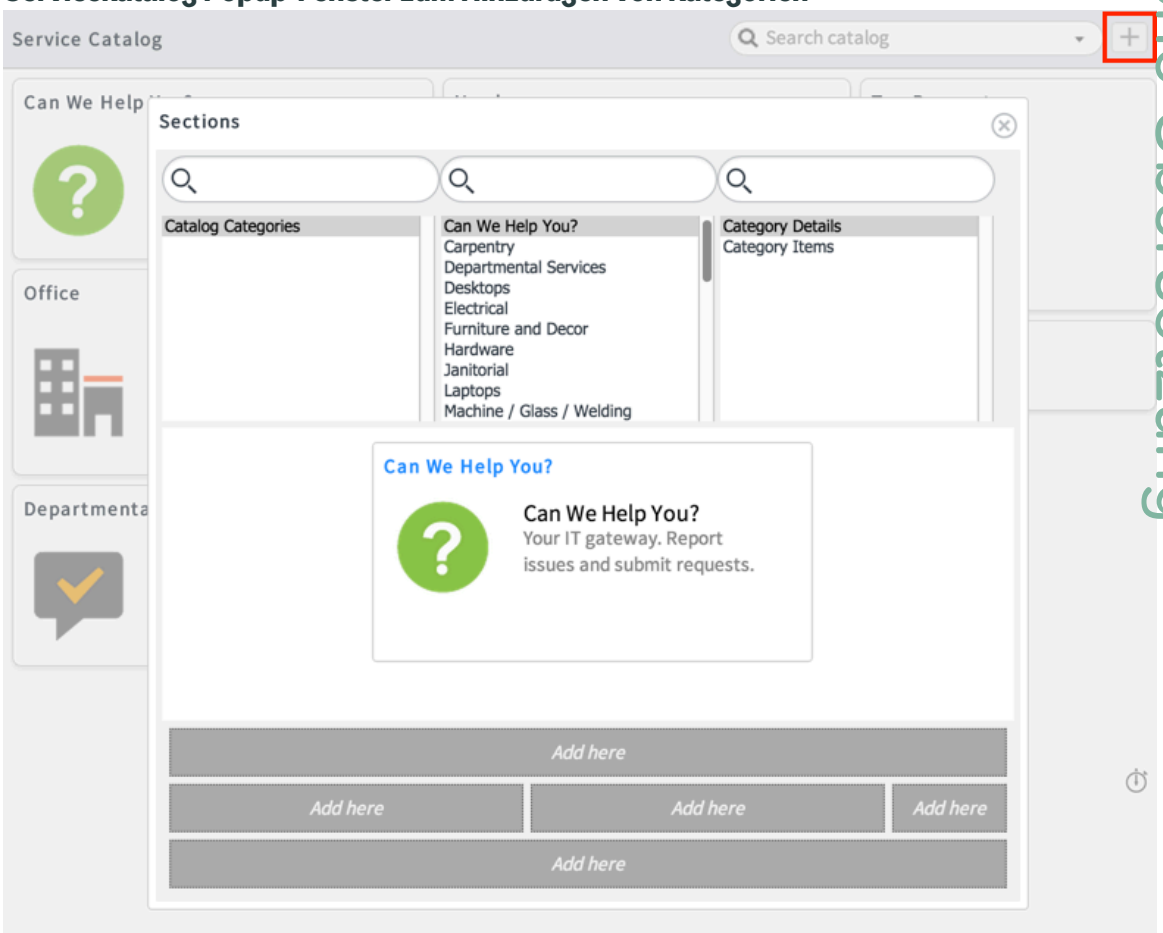
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**.
2. Klicken Sie oben auf der Seite auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+), um eine Kategorie hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters eine Kategorie aus.

Servicekatalog Popup-Fenster zum Hinzufügen von Kategorien



4. Klicken Sie an der Stelle, an der die Kategorie auf der Homepage angezeigt wird, auf **Hier hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3–4, um weitere Kategorien hinzuzufügen.
6. Schließen Sie das Popup-Fenster.
7. **Wahlweise:** Um die Position einer Kategorie zu ändern, ziehen Sie sie an die gewünschte Stelle.
8. **Wahlweise:** Um eine Kategorie zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol (**X**) oben rechts in der Kategoriekopfzeile.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Einkaufswagen auf der Seite hinzu.

Unterkategorien in einem Fenster anzeigen

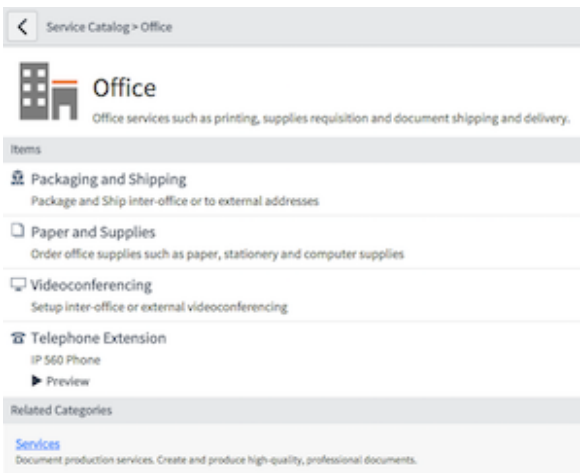
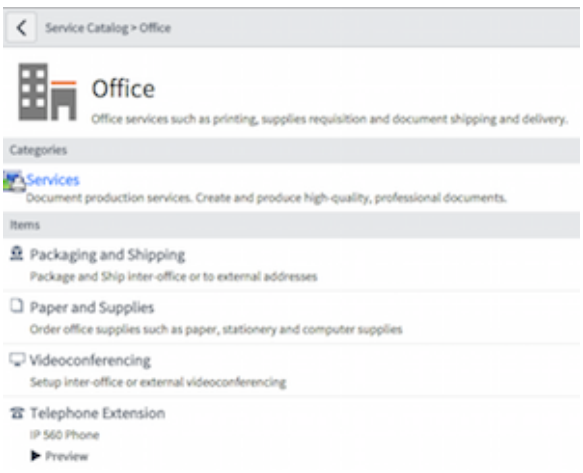
Standardmäßig werden Unterkategorien in einem Fenster unten auf der Kategorieseite angezeigt. Sie können eine Systemeigenschaft so ändern, dass die Unterkategorien oben auf der Seite aufgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Verwenden Sie die Eigenschaft **Unterkategorien in der Kategorieansicht in einem Fenster anzeigen** (*`glide.sc.use_sub_cat_section`*).

Name des Formulars	
Wenn diese Option auf **Ja** eingestellt ist, werden die Unterkategorien in einem Fenster unten auf der Seite angezeigt.	Bei der Einstellung „Nein“ werden die Unterkategorien als Liste oben auf der Seite angezeigt.
Auf „Ja“ festgelegt 	**Auf „Nein“ festgelegt** 

Homepage für mehrere Kataloge anpassen

Passen Sie die Homepage für mehrere Kataloge an, um Endbenutzern Zugriff auf mehrere Kataloge von einer Homepage aus zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

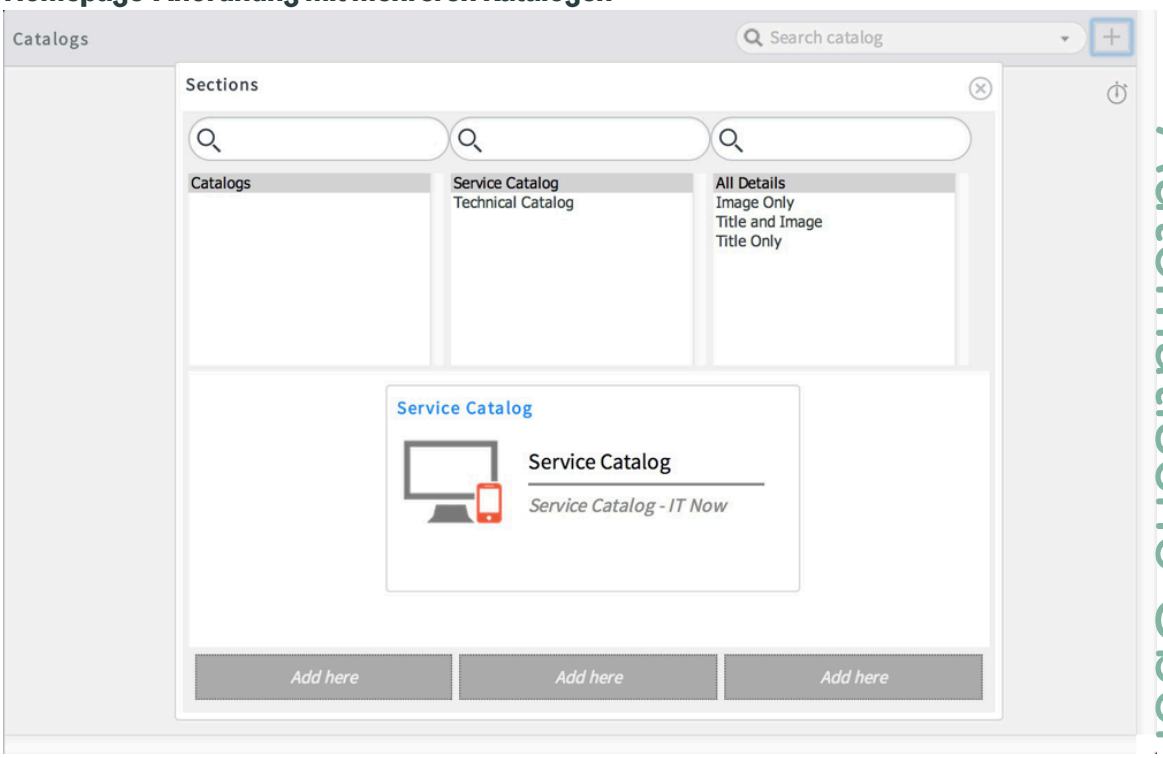
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ähnelt der zum Anpassen der Homepage für einen einzelnen Katalog. Bei dieser Aufgabe fügen Sie Kataloge hinzu, keine Katalogkategorien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge**.
2. Wählen Sie oben auf der Seite **Kataloge hinzufügen**, um Kataloge zu dieser Seite hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters einen Katalog aus.

Homepage-Anordnung mit mehreren Katalogen



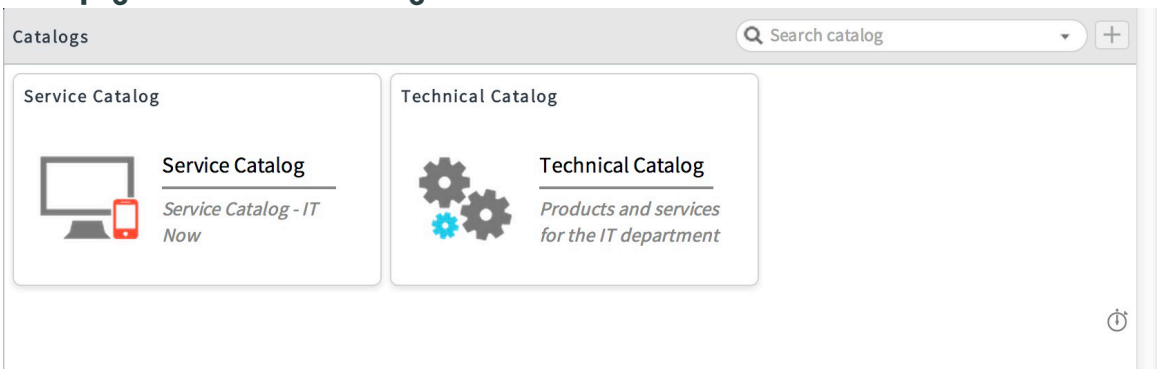
Hinweis:
Nur Administratoren können Kataloge sehen, die keine aktiven Kategorien oder Elemente enthalten.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie im rechten Bereich einen Renderer aus, z. B. **Nur Titel**.
5. Klicken Sie an der Stelle auf **Hier hinzufügen**, an der der Katalog auf der Homepage angezeigt wird.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um weitere Kataloge hinzuzufügen.
7. Schließen Sie das Popup-Fenster, um die Änderungen zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage mit mehreren Katalogen



Sie können die Anordnung der Kataloge auf der Homepage ändern:

- Um die Position eines Katalogs zu ändern, ziehen Sie ihn an die gewünschte Stelle.
- Um einen Katalog zu entfernen, klicken Sie in der Titelleiste des Katalogs auf das „X“.
- Um Details für einen Katalog zu bearbeiten, klicken Sie auf das Stiftsymbol in der Titelleiste des Katalogs.

Die Kataloge erscheinen auf der Homepage.

Elementdetails in Abschnitten oder Popups anzeigen

Standardmäßig zeigt eine Servicekatalog-Kategorie die ersten beiden Elemente an, wobei der Vorschaubereich erweitert ist, um die Elementdetails anzuzeigen. Sie können die Anzahl der Elemente ändern, die in der Vorschau angezeigt werden, oder die Vorschau so ändern, dass sie in einem Popup-Fenster angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

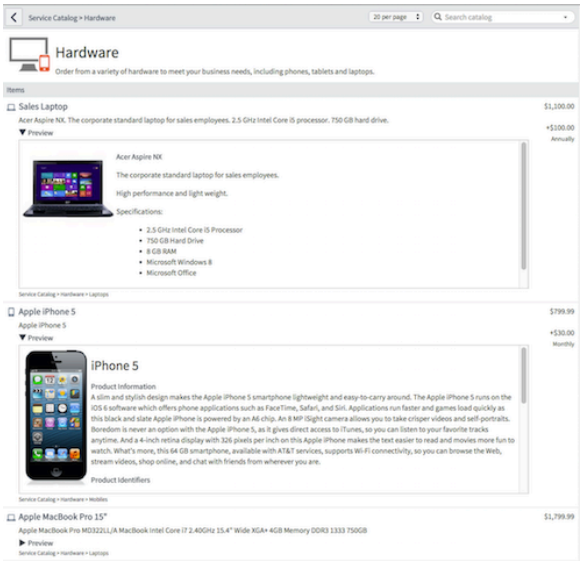
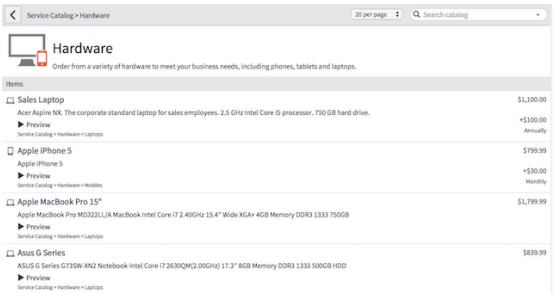
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Um die Anzahl der Elemente zu ändern, die in der Vorschau angezeigt werden, legen Sie für die Eigenschaft **Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden** (`glide.sc.auto_expand`) auf die gewünschte Anzahl fest.

Example

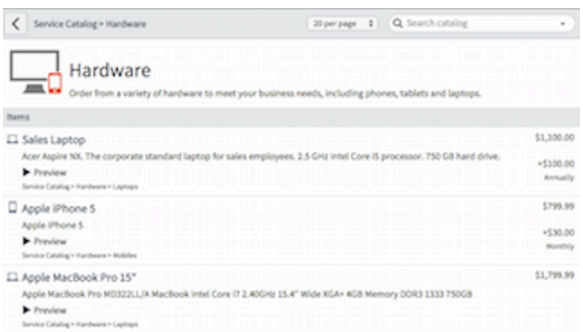
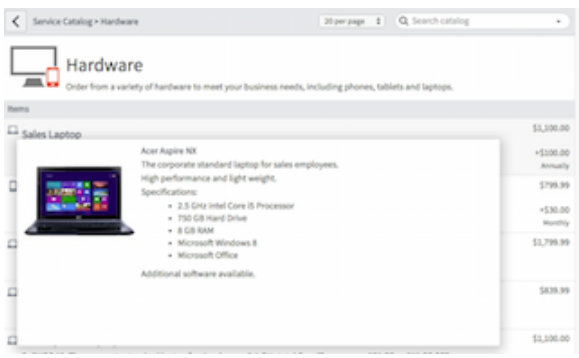
Auf 2 Elemente erweitert	Auf 1 Element erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2 Elemente	1 Element
	

3. Um das Vorschausymbol zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft **Popup-Symbol beim Blättern in einer Kategorie zur Anzeige der Artikeldetails verwenden** (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`) auf **Ja** fest.

Wenn diese Eigenschaft auf **Nein** festgelegt ist, werden die Elementdetails angezeigt, wenn Sie auf **Vorschau** klicken.	Wenn diese Eigenschaft auf **Ja** festgelegt ist, werden die Elementdetails als Popup angezeigt, wenn der Mauszeiger über das Elementsymbol bewegt wird.
Auf „Nein“ festgelegt	**Auf „Ja“ festgelegt**
	

Classic Mobile-Geräte konfigurieren

Wenn Sie Service Catalog auf einem Classic Mobile-Gerät konfigurieren, können Sie das Layout und die Darstellung von Katalogen definieren. Sie können dann Aktionen wie das Bestellen von Produkten und Dienstleistungen oder das Einreichen von Incidents und Problemen mit Datensatzerstellern durchführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Mobile Classic ist veraltet!

Die App wurde aus den Stores entfernt und kann nicht mehr aktiviert werden. Wir bieten keine Erweiterungen, Fehlerbehebungen oder Support für die App an. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellung der Unterstützung der klassischen Mobile-App von ServiceNow mit Wirkung zum 15. September 2022 .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können auf Classic Mobile-Geräten auf den Servicekatalog zugreifen, um Folgendes vorzunehmen:

- Produkten und Dienstleistungen anzeigen und bestellen
- Incidents und Probleme mit Datensatzerstellern einreichen

Hinweis:

Benutzer können über Classic Mobile-Geräte nicht auf Bestellleitfäden, Assistenten oder Inhaltselemente zugreifen.

Administratoren und Katalogadministratoren können das Layout, die Darstellung und andere Aspekte des Servicekatalogs für Classic Mobile-Geräte konfigurieren.

Einschließlich:

- Rendering-Optionen für Classic Mobile-Kategorien definieren
- Rendering-Optionen für Classic Mobile-Katalogelemente definieren

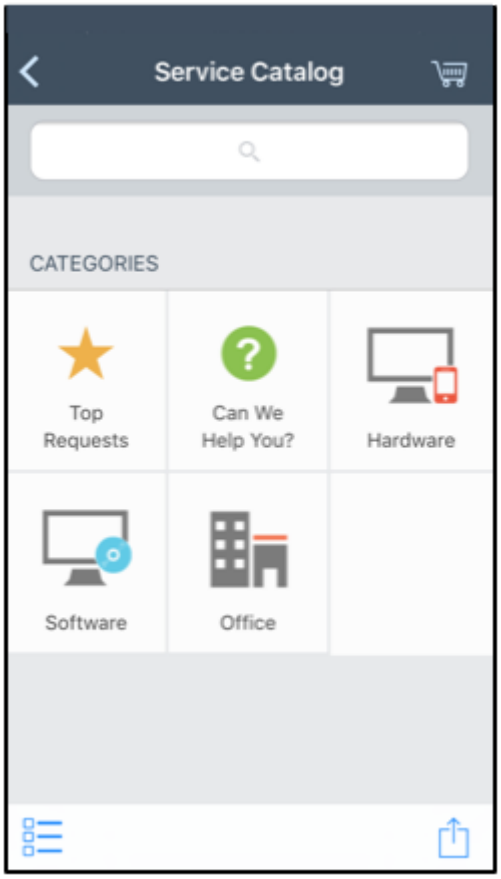
Von Mobilgeräten auf den Servicekatalog zugreifen

Um auf den Service Catalog zuzugreifen, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Katalog**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Homepage Classic Mobile

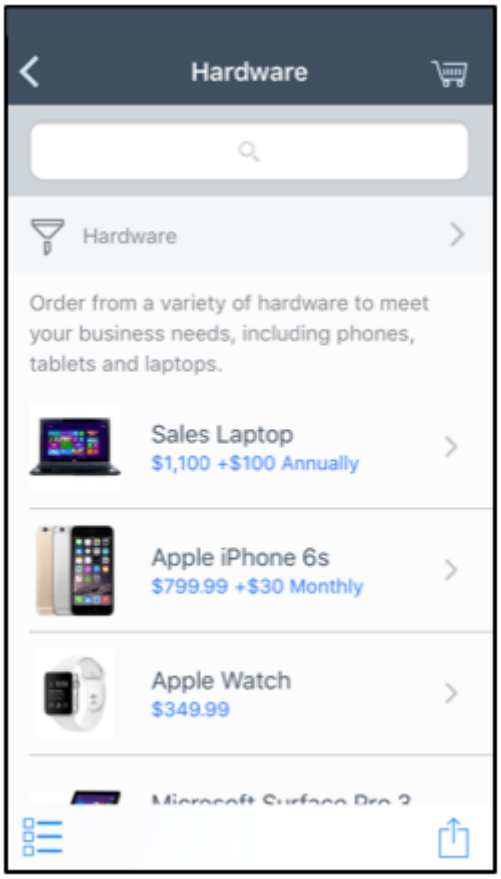


Katalogelemente sind in Kategorien gruppiert, die eine oder mehrere Unterkategorien enthalten können.

Sie können nach einem Element suchen und es auswählen. Um nach einem Element in einer Kategorie zu suchen, tippen Sie auf den Kategoriefilter, um die Kategorie oder Unterkategorie auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel einer Servicekatalog-Kategorie

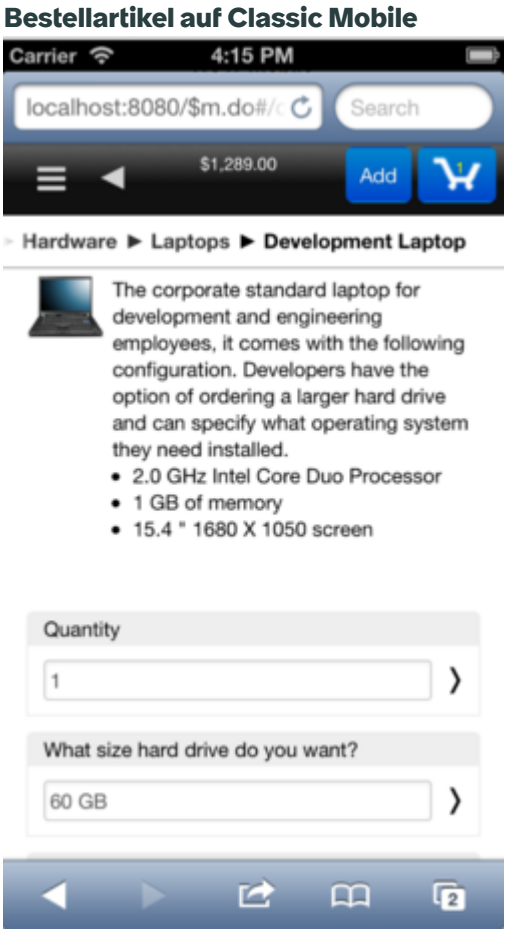


So fordern Sie ein Element an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

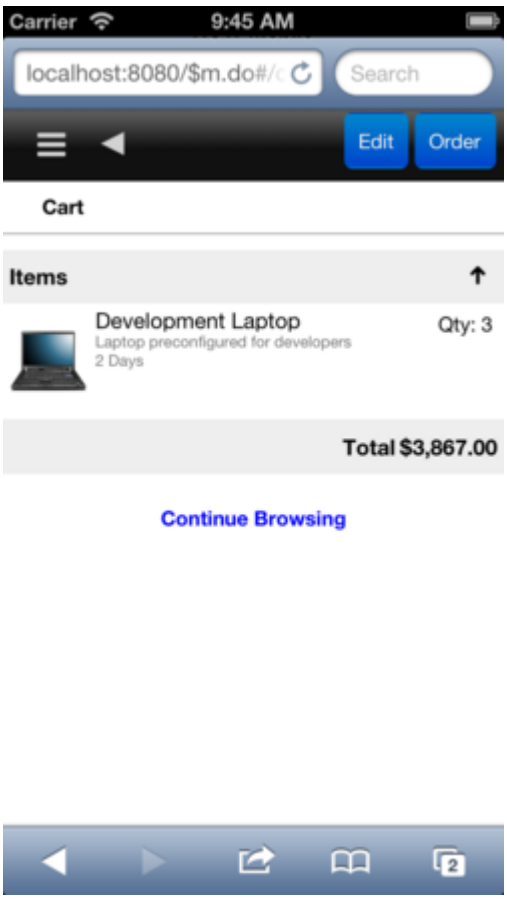
1. Wählen Sie ein Element aus.



2. Tippen Sie auf ein beliebiges Feld mit einem Pfeil (>), um Informationen wie den Namen oder den Standort der anfordernden Person, das Datum, wann der Artikel spätestens benötigt wird, oder die Artikelmenge hinzuzufügen.
3. Tippen Sie auf **In den Einkaufswagen**, um das Element zum Einkaufswagen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellartikel auf Classic Mobile 2



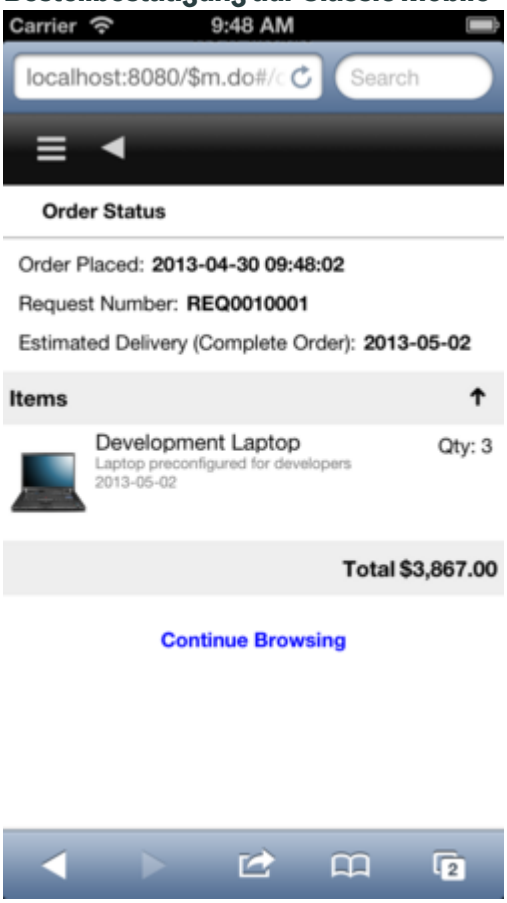
Der Bestellbildschirm erscheint.

4. Tippen Sie auf **Bearbeiten**, um Ihre Bestellung zu bearbeiten, falls erforderlich.
5. Um den Artikel wie angegeben zu bestellen, tippen Sie auf **Bestellung** und dann auf **OK**, wenn Sie zur Bestätigung der Bestellung aufgefordert werden.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellbestätigung auf Classic Mobile

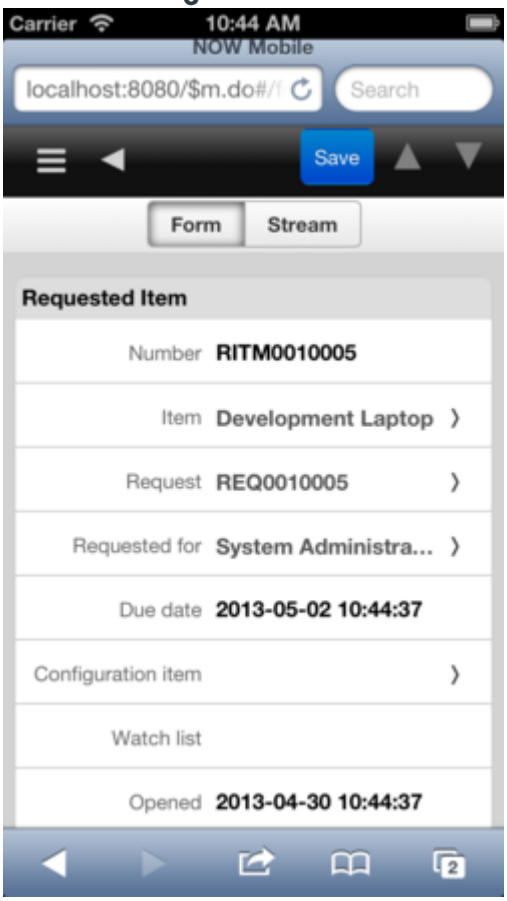


6. Tippen Sie auf das Element, um weitere Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details des angeforderten Bestellartikels auf Classic Mobile



7. Tippen Sie auf den Zurück-Pfeil, um zur Bestätigungsmeldung zurückzukehren.
8. Tippen Sie auf **Weiter browsen**, um zum Servicekatalog zurückzukehren.

Nachdem die Anfrage abgeschickt wurde, folgt ServiceNow den Anforderungserfüllungsverfahren, um das bestellte Element zu erfüllen.

Layout für Mobilgeräte definieren

Sie können das Classic Mobile-Layout für Kategorien innerhalb eines Servicekatalogs konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

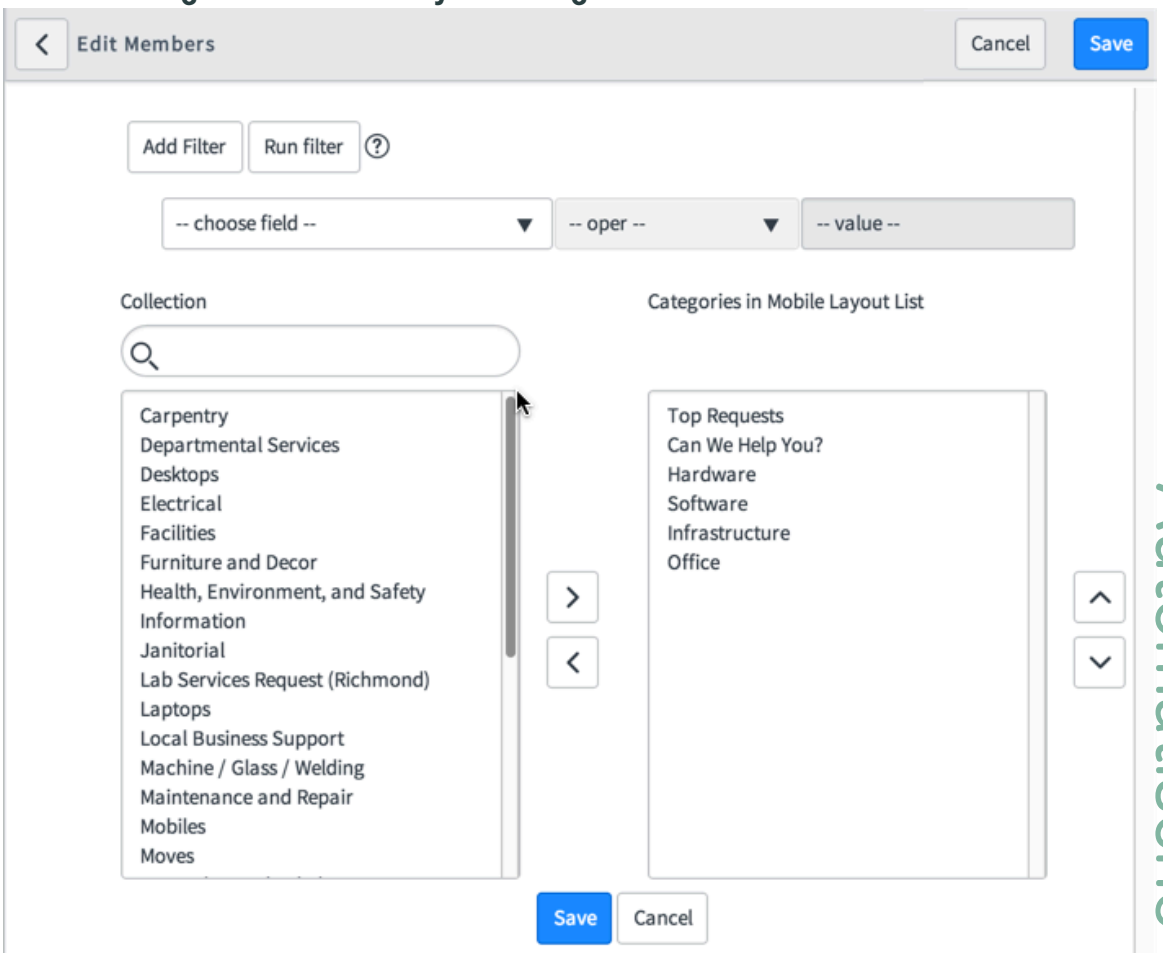
Standardmäßig werden Servicekatalog-Kategorien auf Mobilgeräten in der gleichen Reihenfolge angezeigt wie auf Desktopgeräten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Classic Mobile-Administrator** > **Classic Mobile-Layout** , um eine Liste der Servicekataloge anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf das Suchsymbol für den Servicekatalog, den Sie konfigurieren möchten.
   Das mobile Layout zeigt Details zum Katalog an.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um auszuwählen, welche Kategorien auf Mobilgeräten in welcher Reihenfolge angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Classic Mobile-Layoutkataloge



4. Fügen Sie die ausgewählten mobilen Kategorien hinzu, entfernen Sie sie, oder ordnen Sie sie neu an, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis:
Um die Anzeige auf die Standardeinstellungen des Desktoplayouts für die Portalseite zurückzusetzen, die diesem Katalog zugeordnet ist, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Kategorien mit Desktop-Layout ersetzen**.

Beschreibungsgrößen in der Classic Mobile-UI begrenzen

Standardmäßig werden Elementbeschreibungen in der Smartphone-Benutzerschnittstelle auf maximal zwei Zeilen gekürzt.

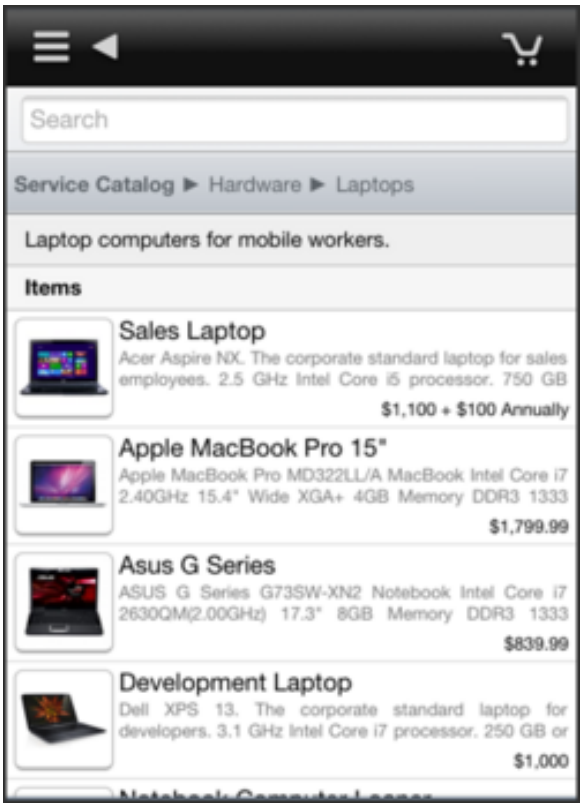
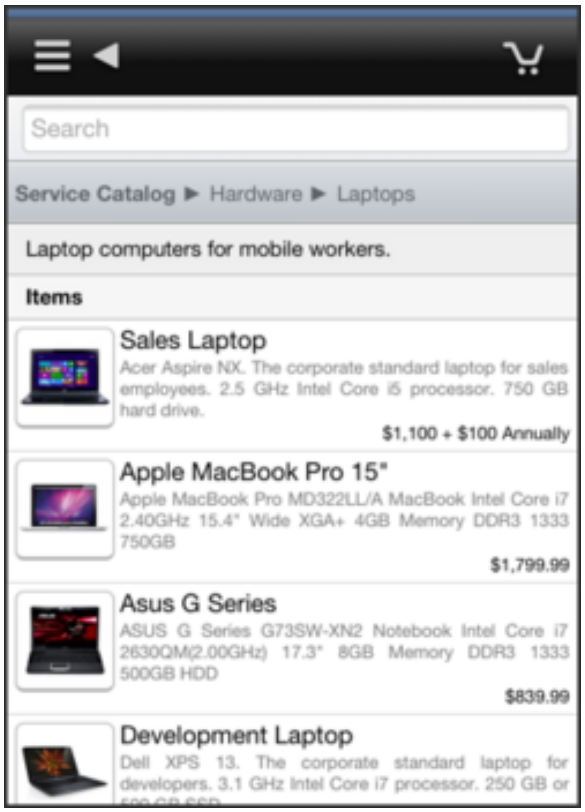
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft **In der mobilen UI Beschreibungen in Kategorie- und Artikellisten auf zwei Zeilen beschränken** (glide.sc.mobile.limit.description) auf **Nein** fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf **Ja** festgelegt: Beschreibungen auf zwei Zeilen beschränkt	Auf **Nein** festgelegt: vollständige Beschreibungen werden angezeigt
Auf „Ja“ festgelegt 	**Auf „Nein“ festgelegt** 

Content Management System mit dem Servicekatalog verwenden

Verwenden Sie das Content Management System (CMS), um eine benutzerdefinierte Schnittstelle für den Servicekatalog zu erstellen.

Sie müssen die Anwendung Content Management System (CMS) vom ServiceNow-Personal anfordern. Anstatt CMS zu aktivieren, verwenden Sie Serviceportal für neue Entwicklungen. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verbesserten Benutzererfahrung und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Siehe Service Portal und Content Management and Service Portal .

Kataloge in CMS-Sites verwalten

Wenn Ihre Organisation das Content Management System (CMS) und den Servicekatalog verwendet, können Sie auswählen, welche Kataloge in den CMS-Sites unterstützt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

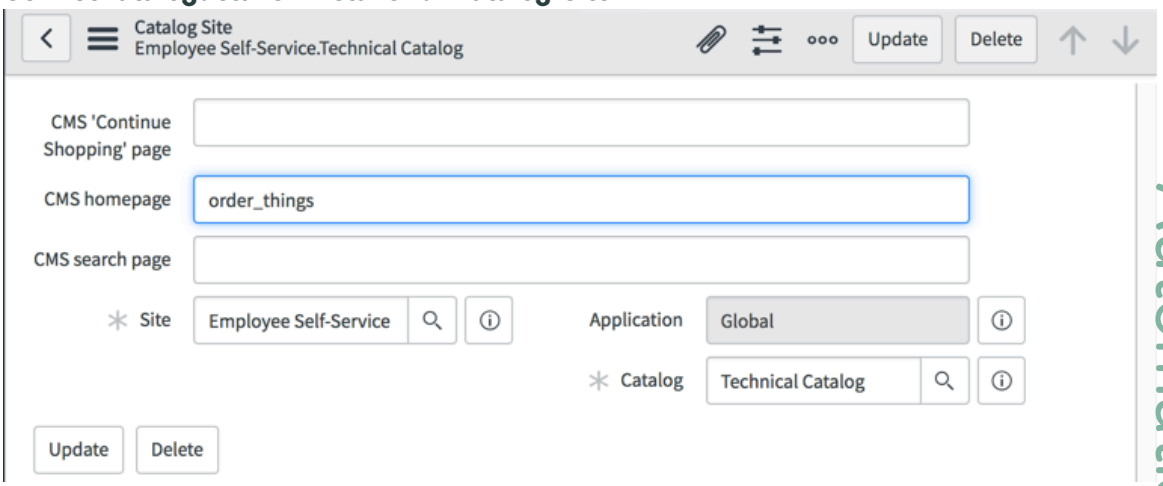
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnung von Katalogen zu Sites stellt sicher, dass Benutzer immer auf einen geeigneten Katalog zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** und öffnen Sie den Katalog, der einer Site zugeordnet werden soll.
2. Klicken Sie in der Liste „Sites“ auf **Bearbeiten**, wählen Sie die Site aus, die dem Katalog zugeordnet werden soll, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
3. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Site-Namen, und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.

Servicekatalogdetails – Details zur Katalog-Site



4. Geben Sie entsprechende Werte in die Felder ein.

Feld	Beschreibung
CMS-Homepage	Die Homepage für diese Site
CMS-Suchseite	Der Speicherort der Suchseite für die Site
CMS-Seite „Einkauf fortsetzen“	Der Speicherort, an den Endbenutzer weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf der CMS-Site auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Katalogportalseiten einrichten

Die Katalogportalseiten-Tabelle [sc_catalog_view_mtom] verknüpft Kataloge mit CMS-Portalseiten und definiert den Standardkatalog für Portalseitenkombinationen, die von URLs verwendet werden.

Die Standardportalseite für den Servicekatalog ist beispielsweise die Seite „catalog_default“.

Katalogportalseiten-Datensätze werden in der zugehörigen Liste *Katalogportalseiten* im Katalogformular angezeigt. Die Katalogportalseiten-Tabelle generiert zwei Werte in einer URL: **sysparm_catalog_view** und **sysparam_catalog**. Verwenden Sie das Katalogportalseiten-Formular, um bei Bedarf einen benutzerdefinierten Link einzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlende Katalogportalseiten lösen

Wenn ein Katalogdatensatz keinem Katalogportalseiten-Datensatz zugeordnet ist, versucht ServiceNow, eine Ansicht basierend auf einem festgelegten Präfix von **catalog_<Katalogname>** darzustellen.

Wenn der Standardservicekatalog beispielsweise keinen Katalogportalseiten-Datensatz hat, setzt das System **sysparm_view** auf **catalog_Service_Catalog**. Mit dieser Einstellung, wenn Sie zu navigieren **Selfservice** > **Servicekatalog**, zeigen Sie eine neue und scheinbar leere Portalseite „ **catalog_Service_Catalog** “ anstelle der vorhandenen und ausgefüllten Portalseite „ **catalog_default** “ an.

Um dies zu korrigieren, wechseln Sie zur zugehörigen Liste *Sites* im Katalogformular, und fügen Sie manuell einen neuen Katalogportalseiten-Datensatz hinzu.

Fügen Sie beispielsweise für den Standardservicekatalog einen Datensatz mit den folgenden Werten hinzu:

- *Katalog*: Servicekatalog
- *Portalseite*: Katalog (catalog_default)
- *Standard*: true

Katalogportalseiten verwalten

Mit Servicekatalog können Sie mehrere Portalseiten für einen Katalog erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Katalogportal-Seite bietet eine Homepage für einen bestimmten Katalog. Sie können Portalseiten verwenden, um verschiedene Katalogansichten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen. Jede Portalseite greift auf denselben Kataloginhalt zu und präsentiert diesen Inhalt auf verschiedene Arten.

Details zur Katalogportalseite umfassen den Eigentümer, den Titel und die Ansicht, die für diese Seite verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Die zu Katalogseiten gehörige Liste enthält die für diesen Katalog verfügbaren Portalseiten.
   Jeder Katalog verfügt über eine Standardseite, die beim Erstellen des Katalogs automatisch erstellt wird.
2. Wählen Sie eine geeignete Aktion:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Portalseite zu erstellen.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine andere Portalseite für den Katalog auszuwählen.
   - Wählen Sie eine Portalseite aus, um Details für diese Seite anzuzeigen und zu bearbeiten.

Katalog-Generator

Sie können ein Katalogelement (Katalogelement oder Datensatzersteller) mithilfe einer visuellen und geführten Experience zusammen mit den angegebenen Einschränkungen erstellen oder bearbeiten. Mit der Katalog-Generator-Experience können Sie die Erstellung und Wartung des Katalogs delegieren.

Sie können auch eine Vorlage erstellen, die zum Erstellen von Katalogelementen verwendet werden kann. Beim Erstellen der Vorlage können Sie Werte oder Einschränkungen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente angeben, die mit der Vorlage erstellt wurden, z. B. Einschränkungen für Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen.

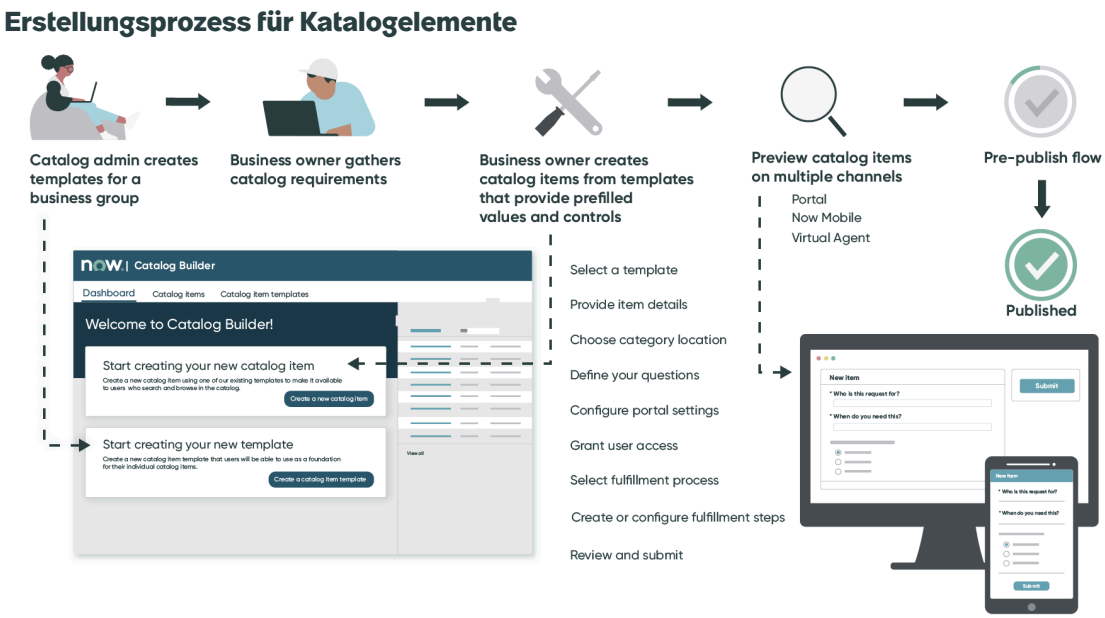
Auf der Homepage des Katalog-Generators können Sie Folgendes tun:

- Katalogelement erstellen
- Eine Katalogelementvorlage erstellen
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelemente an
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelementvorlagen an
- Katalogelemente anzeigen, die kürzlich aktualisiert wurden
- Zeigen Sie den konfigurierten Inhalt an, der den Katalogerstellungsprozess in Ihrer Organisation beschreibt.

Wie funktioniert der Katalog-Generator?

Der Katalogadministrator erstellt Vorlagen für eine Geschäfts- oder Servicegruppe. Der Geschäftsinhaber oder Serviceverantwortliche erfasst Kataloganforderungen und erstellt Katalogelemente aus diesen Vorlagen. Alle erweiterten Funktionen werden von den Katalogadministratoren oder -entwicklern hinzugefügt.

Katalog-Generator – Übersicht



Katalogelementstatus

Ein Katalogelement durchläuft während des Erstellungs- und Wartungsprozesses des Elements verschiedene Status.

Katalogelementstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Ein Katalogelement befindet sich in einem der folgenden Szenarien im Status Entwurf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	• Im Katalog-Generator wird ein neues Element erstellt. • Ein vorhandenes veröffentlichtes Element wurde zur Bearbeitung im Katalog-Generator ausgecheckt. Wenn das Element bearbeitet wird, checkt der Katalog-Generator das Element aus und erstellt eine Kopie des Elements und der zugehörigen Datensätze (Variablen, UI-Richtlinien, Client-Skripts). Die Elementkopie befindet sich im Status Entwurf. Das veröffentlichte Element verbleibt im Status „Veröffentlicht“ und das Feld **Ausgecheckt** ist auf **True** festgelegt. Sobald die Bearbeitung abgeschlossen ist und das Element übermittelt wurde, werden die Änderungen am Entwurfselement mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt, und das Entwurfselement wird gelöscht. **Hinweis:** • Sie können nur ein Entwurfselement bearbeiten, aber kein veröffentlichtes Element, das ausgecheckt wurde. • Ein Entwurfselement ist immer inaktiv und wird nicht in der Such-Experience angezeigt. • Sie können die Kennzeichnung **Aktiv** eines Entwurfselements nicht ändern. • Alle Änderungen am Entwurfselement sind erst verfügbar, wenn es übermittelt wurde.
Veröffentlichung	Ein Katalogelement befindet sich kurz nach seiner Übermittlung und bevor sich sein Status in „Veröffentlicht“ ändert, für eine Weile in diesem vorübergehenden Status. Sie können ein Element mit dem Status „Veröffentlichen“ nicht auschecken.
Veröffentlicht	Wenn ein neues Element übermittelt wird, wird das Element schließlich in den Status Veröffentlicht verschoben. Dieser Status gibt an, dass es sich um die Elementversion handelt, die von der Anwendung verwendet wird und im Katalog verfügbar ist. Wenn Sie ein veröffentlichtes Element bearbeiten, wird es im Katalog-Generator ausgecheckt, und die Entwurfskopie des Elements wird erstellt.

Einschränkungen

Der Katalog-Generator unterstützt die häufigsten und einfachsten Anwendungsfälle, sodass er problemlos von Geschäftskunden verwendet werden kann, während die komplexe Funktionalität dem Element in Now Platform von Katalogadministratoren hinzugefügt werden kann.

Wenn Sie einen Datensatzersteller in einem bestimmten Bereich erstellen, können Sie Tabellen in diesem Bereich und Tabellen in einem anderen Bereich auswählen, wenn die Objekte aus dem anderen Anwendungsbereich Lese- und Erstellungszugriff erhalten, um eine Datensatzübermittlungstabelle auszuwählen. Weitere Informationen dazu, wie Sie eine Tabelle für andere Anwendungen zugänglich machen, finden Sie unter Tabellendesign und Laufzeiteinstellungen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Katalog-Generator lässt die Erstellung und Bearbeitung der folgenden Entitäten nicht zu, sie können jedoch in Now Platform entweder für ein Entwurfselement oder ein veröffentlichtes Element festgelegt werden, das nicht ausgecheckt wurde.

- Katalogelement
  - Metatags
  - Ausführungspläne. Wenn einem Element ein Ausführungsplan zugewiesen ist, kann die Prozess-Engine im Katalog-Generator nicht geändert werden.
  - Preiseinstellungen
- Variableneinstellungen
  - Tooltips
  - Erweiterte und dynamische Referenzqualifizierer. Wenn eine Variable über erweiterte oder dynamische Referenzqualifizierer verfügt, kann der Referenzqualifizierer nicht im Katalog-Generator bearbeitet werden.
  - Attribute
  - Berechtigungen
  - Verfügbarkeit
  - Suchbezeichnungsfeld (standardmäßig Suchwertfeld)
  - In Preisfeldern suchen
  - Nur eindeutige Werte
  - Immer erweiterte Hilfe
  - Hilfetext
  - Erweiterte Referenzqualifizierer
- Fragetypen. Die folgenden Fragen werden im Katalog-Generator unterstützt und sind in Typen und Untertypen gruppiert. Für die nicht unterstützten Fragetypen können Sie die Fragen anzeigen, aber nicht bearbeiten:
  - Text
    - Einzeilig. Dies ist der Variablentyp „Einzeiliger Text“ in Now Platform.
    - Mehrzeilig. Dies ist der Variablentyp „Mehrzeiliger Text“ in Now Platform.
    - Rich-Text. Dies ist der HTML-Variablentyp in Now Platform
  - Option
    - Kontrollkästchen. Dies ist der Kontrollkästchen-Variablentyp in Now Platform.
    - Ja/Nein. Dies ist der Ja/Nein-Variablentyp in Now Platform.
  - Auswahl
    - Dropdown (feste Werte). Dies ist der Variablentyp Auswahlfeld in Now Platform.
    - Dropdown (Werte aus einer Tabelle). Dies ist der Variablentyp Auswahlfeld für Suche in Now Platform.
    - Datensatzreferenz. Dies ist der Referenzvariablentyp in Now Platform.
    - Funk. Dies ist der Multiple-Choice-Variablentyp in Now Platform.
    - Mehrfachauswahl. Dies ist der Listensammler-Variablentyp in Now Platform.
  - Datum/Uhrzeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

        - Datum Dies ist der Variablentyp Datum in Now Platform.
        - Datum und Uhrzeit Dies ist der Variablentyp Datum und Uhrzeit in Now Platform.
    - Bezeichnung anzeigen
        - Nur-Text. Dies ist der Variablentyp Bezeichnung in Now Platform.
        - Rich-Text. Dies ist der Variablentyp „Rich-Text-Bezeichnung“ in Now Platform
- Katalog-UI-Richtlinie
    - Feld „**Beim Laden** “ (standardmäßig „wahr“)
    - **Skriptfeld**. Wenn eine Katalog-UI-Richtlinie über ein Skript verfügt, wird es nicht in der Liste der Verhaltenseinstellungen der Frage im Katalog-Generator angezeigt.
    - **Umkehren, wenn Feld „falsch** “. Standardmäßig ist er auf „true“ festgelegt.
    - Mehrere Aktionen. Wenn eine Katalog-UI-Richtlinie mehrere Aktionen aufweist, wird sie nicht in der Liste der Verhaltenseinstellungen der Frage im Katalog-Generator angezeigt.
- Für ein Katalogelement können die Fragen in den folgenden Szenarien nicht im Katalog-Generator angezeigt und bearbeitet werden:
    - Sie verfügt über mehr als zwei Containerebenen.
    - Sie verfügt über einen zweispaltigen Fragesatz oder einen zweispaltigen Container in einem Container.
- Katalog-Client-Skripts
- Datensuchregeln

Zugehörige Informationen

Servicekataloge einrichten

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Verwenden Sie den Katalog-Generator, um das Dashboard anzuzeigen, in dem die Katalogelemente angezeigt werden, die konversationsfähig oder nicht konversationsfähig sind. Verstehen Sie, warum Katalogelemente nicht konversationsfähig sind, und untersuchen Sie die möglichen Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin „Catalog Conversational Experience“ (sn_catalog_con_cov) installiert haben.

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Dashboard** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Conversational Coverage in VA (Konversationsabdeckung in VA) die **Option Konversationsabdeckung anzeigen**aus.

   Das Dashboard „Conversational Catalogue Overview“ (Konversationskatalog) wird geöffnet. Um die Konversationsdetailseite für ein bestimmtes Katalogelement anzuzeigen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wählen Sie im Dashboard den Namen des Katalogelements aus. Die Detailseite wird geöffnet.

Hinweis:
Sie können auch die Detailseite eines Katalogelements öffnen, um die zugehörigen Konversationsdetails anzuzeigen. Wechseln Sie dazu zur Registerkarte **Katalogelemente**, wählen Sie ein Element aus, für das Sie die Details anzeigen möchten, und wählen Sie **Konversationsdetails**anzeigen aus.

Zugehörige Informationen

Konversationsabdeckung für Katalog

Dashboard „Conversational Catalog-Übersicht“.

Übersicht über die Konversationsdetailseite für Katalogelemente

Bearbeiten Sie ein Katalogelement im Katalog-Generator

Servicekatalogelemente

Der Gesamtkatalog besteht aus einer Sammlung diskreter Katalogelemente.

Die grundlegenden Servicekatalog-Elementtypen umfassen:

- Standardkatalogelemente
- Datensatzersteller: bietet alternative Möglichkeiten zum Hinzufügen von Informationen wie Incidents über den Servicekatalog.
- Bestellleitfäden: Ermöglicht die Gruppierung mehrerer Katalogelemente in einer Anforderung.
- Inhaltselemente: Dies sind die Katalogelemente, die Informationen anstelle von Waren oder Dienstleistungen bereitstellen.

Standardkatalogelement

Ein Katalogelement kann ein Gut oder eine Dienstleistung sein. Wenn etwas selbst bestellt werden kann, ist es ein Katalogelement. Wenn etwas nur als Teil eines größeren Ganzen Sinn ergibt, ist es Teil eines Gegenstands und kein Gegenstand an und für sich. Ein neuer Dell-Server ist beispielsweise ein Katalogelement, ebenso ein neuer Executive Desk.

Verwenden Sie ein Katalogelement, um einen Service für Ihre Benutzer zu veröffentlichen. Fügen Sie eine Servicebeschreibung, Bilder und einen Workflow hinzu, um die Genehmigungs- und Erfüllungsprozesse für die Katalogelemente festzulegen.

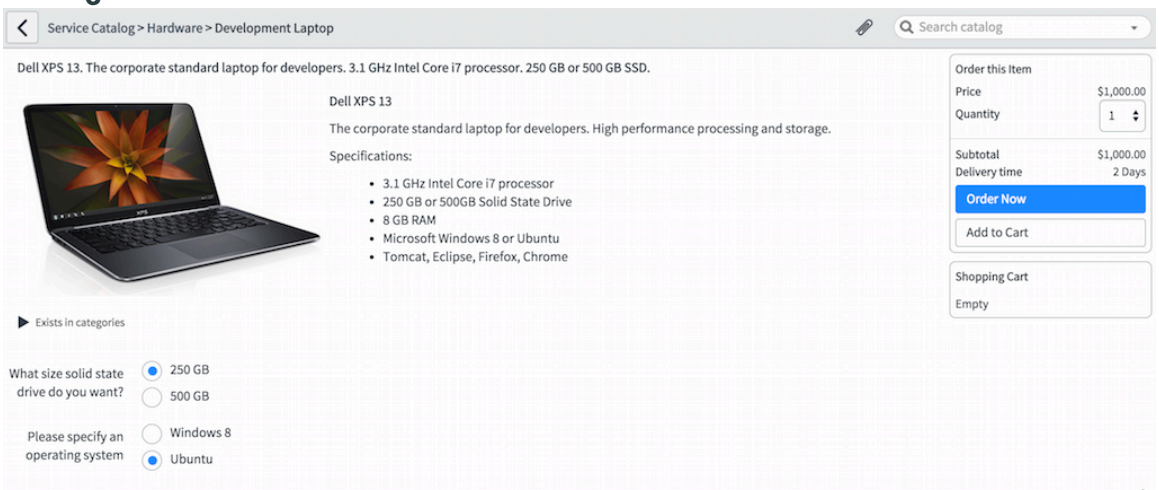
Verwenden Sie die Variablen zum Präsentieren und Sammeln von Informationen von den Benutzern. Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien und Katalog-Clientskripts können ebenfalls hinzugefügt werden, um das Elementverhalten basierend auf Benutzereingaben zu steuern.

Eine Übersicht der Katalogelemente im Servicekatalog: Was sie sind und wie sie erstellt und Variablen für sie definiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement



Zugehörige Elemente und Artikel für ein Katalogelement angeben

Geben Sie zugehörige Elemente und Artikel für ein Katalogelement an, um Alternativen und zusätzliche Informationen bereitzustellen. Diese Elemente und Artikel werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin oder catalog_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können keine zugehörigen Elemente und Artikel für einen Bestellleitfaden angeben.
Sie können diese Elementtypen nicht als zugehörige Elemente für ein Katalogelement angeben.

- Assistent–Startroutine
- Inhaltselement
- Standard-Change-Vorlage
- Jedes Element im Katalog „Administrator-Homepage“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das erforderliche Katalogelement aus.
3. Führen Sie diese Schritte aus, um einen zugehörigen Artikel anzugeben.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Artikel“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Artikel aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der zugehörigen Artikel**.
   c. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um Artikel in der erforderlichen Reihenfolge anzuordnen, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Führen Sie diese Schritte aus, um ein zugehöriges Katalogelement anzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Katalogelemente“ auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Elemente aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der zugehörigen Katalogelemente**.

c. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um Elemente in der erforderlichen Reihenfolge anzuordnen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Verwenden Sie in Serviceportal die Instanzoptionen, um die Anzahl der Artikel und Elemente zu konfigurieren, die in den Abschnitten **Zugehörige Artikel** und **Zugehörige Elemente** angezeigt werden. Siehe Widget-Instanzoptionen für zugehörige Katalogelemente konfigurieren oder Widget-Instanzoptionen für Wissensartikel konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Verknüpfung zum bestellten Artikel zu einem Element hinzufügen

Verwenden Sie Links zu bestellten Artikeln, um einen Link auf dem Bildschirm für bestellte Artikel mit weiteren Informationen zu einem Artikel bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Katalogadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie das Katalogelement bestellt haben, können Sie auf den Link klicken, um relevante Informationen zum bestellten Artikel anzuzeigen, z. B. für Standardlieferbedingungen. Der URL-Text und der Link können einmal festgelegt und für mehrere Elemente wiederverwendet werden.

Links werden mit einem zusätzlichen Parameter gerendert, der die sys_id des angeforderten Elements bereitstellt. Wenn der Link beispielsweise mylink.com ist, wird er als mylink.com?req_item=abcde12345 gerendert. Dieser hinzugefügte Parameter kann für virtuelle Bereitstellungen nützlich sein.

Hinweis:
Verknüpfungen zu bestellten Artikeln können nicht für Geräte mit Classic Mobile konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Verknüpfungen zu bestellten Artikeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Verknüpfung zum bestellten Artikel ein.
4. Geben Sie **Link-Text** ein, der als Link angezeigt werden soll.
   Klicken Sie hier, um weitere Informationen zum iPhone anzuzeigen.
5. Geben Sie die genaue **Link-URL** ein.
   Zum Beispiel http://www.mylink.com.
6. Wählen Sie das **Ziel** aus.
   Sie können den Link in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte oder im Katalog öffnen. Wenn „Innerhalb des Katalogs“ ausgewählt ist, muss sich der Link auf derselben Website befinden. Eine HTTP-Website kann nicht innerhalb von HTTPS aufgerufen werden.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
9. Klicken Sie auf **Name** für ein Element.
10. Klicken Sie im Feld **Verknüpfung zum bestellten Artikel** auf das Referenz-Suchsymbol.
11. Klicken Sie auf **Name** für eine Verknüpfung zum bestellten Artikel.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Service Catalog-Client-Skripts erstellen

Sie können Client-Skripts erstellen, um den Katalog anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Katalogclientskripts, um das Verhalten der Katalogelemente zu steuern, wenn sie Ihren Benutzern angezeigt werden. Catalog-Clientskripts können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden. Diese Skripts werden im Browser und nicht auf dem Server ausgeführt, sodass Sie die vom Benutzer übermittelten Informationen besser steuern können.

Die Prioritätsreihenfolge für g_form-APIs lautet wie folgt:

1. Obligatorisch (höchste)
2. ReadOnly/Anzeige

Wenn eine Variable auf „Obligatorisch“ festgelegt ist und keinen Wert hat, funktionieren Schreibschutz oder Ausblenden nicht für diese Variable. Wenn eine Variable ausgeblendet oder schreibgeschützt ist und dann auf „Obligatorisch“ festgelegt wird, wird das Variablenfeld sichtbar oder bearbeitbar.

Diese Prioritätsreihenfolge gilt auch für Variablensätze und Container. Wenn ein Variablensatz oder Container eine obligatorische Variable ohne Wert enthält, kann der Container oder Variablensatz nicht ausgeblendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-Client-Skripts**.
   Eine Liste der aktuellen benutzerdefinierten Client-Skripts wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Katalog-Client-Skript.
Gilt für	Elementtyp, für den dieses Client-Skript gilt: ○ **Ein Katalogelement**: Aktiviert das Feld „Katalogelement“. ○ **Ein Variablensatz**: Aktiviert das Feld „Variablensatz“.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren des Client-Skripts. Deaktivieren Sie die Checkbox, um das Skript zu deaktivieren.
UI-Typ	Gibt an, ob dieses Feld auf Desktop, Classic Mobile oder beides angewendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Geben Sie das Client-Skript ein, das auf dem Servicekatalogelement ausgeführt werden soll.
Typ	Wählen Sie, wenn das Skript ausgeführt wird, z. B. **onLoad** oder **onSubmit**.
Katalogelement oder Variablensatz	Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Variablensatz aus der Liste aus. Der Feldname und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl ab, die Sie im Feld **Betrifft** getroffen haben.
Betrifft die Ansicht eines Katalogelements	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf Katalogelemente, die auf dem Bestellbildschirm des Servicekatalogs angezeigt werden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Betrifft angeforderte Artikel	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf ein Formular für angeforderte Elemente, nachdem das Element angefordert wurde. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Betrifft Katalogaufgaben	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts, wenn ein Katalogaufgabenformular für das Element angezeigt wird. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Gilt für den Zieldatensatz	Checkbox zum Unterstützen der Katalog-UI-Richtlinie in einem Datensatz, der für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen über Datensatzersteller erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Variableneditor.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Übersetzung von Servicekatalog Elementen

Sie können Servicekatalog Elemente mit ServiceNow® Lokalisierungs-Framework] in mehrere Sprachen übersetzen.

Localization Framework standardisiert und verbessert den Übersetzungsprozess von Artefakten wie Servicekatalog -Elementen durch konfigurierbare Workflows. Weitere Informationen finden Sie im Thema Localization Framework . Sie können Servicekatalogelemente übersetzen, indem Sie das Plugin „Localization Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) aktivieren. Weitere Informationen zur Aktivierung des Plugins finden Sie im Thema „Activation of Localization Framework “.

Sie können die Übersetzung für ein einzelnes oder mehrere Elemente aus einer Katalogelementliste anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern

Hinweis:

- Wenn Sie ein Katalogelement aus einem Formular oder einer Liste übersetzen, werden die entsprechenden Variablen, Variablensätze, Katalog-Client-Skripts und Katalog-UI-Richtlinien, die dem Katalogelement zugeordnet sind, ebenfalls übersetzt.
- Sie können Katalogelemente nur in der primären Sprache erstellen. Wenn Sie die Sprache ändern und ein Katalogelement mit dem Katalog-Generator bearbeiten, wird der entsprechende Inhalt des Katalogelements nicht übersetzt.

Sie können die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Servicekatalogelemente über das Dashboard „ Lokalisierungseinblicke“ überwachen. Das Dashboard stellt die Lokalisierungsintegrität des Systems mit Berichten bereit, die aus den Datensätzen mit Lokalisierungseinblicken gemäß den geplanten Aufgaben generiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über den Prozess der Lokalisierung von Katalogelementen zu erfahren.

Übersicht über das Lokalisierungs-Framework

Überwachen zusammengefasster Katalogelementdaten

Überwachen Sie zusammengefasste Katalogelementdaten wie Erfüllungsautomatisierungsabdeckung, Übersetzungsabdeckung und Konversationsabdeckung mit dem Übersichts-Dashboard Servicekatalog.

Zusammengefasste Katalogelementdatendiagramme

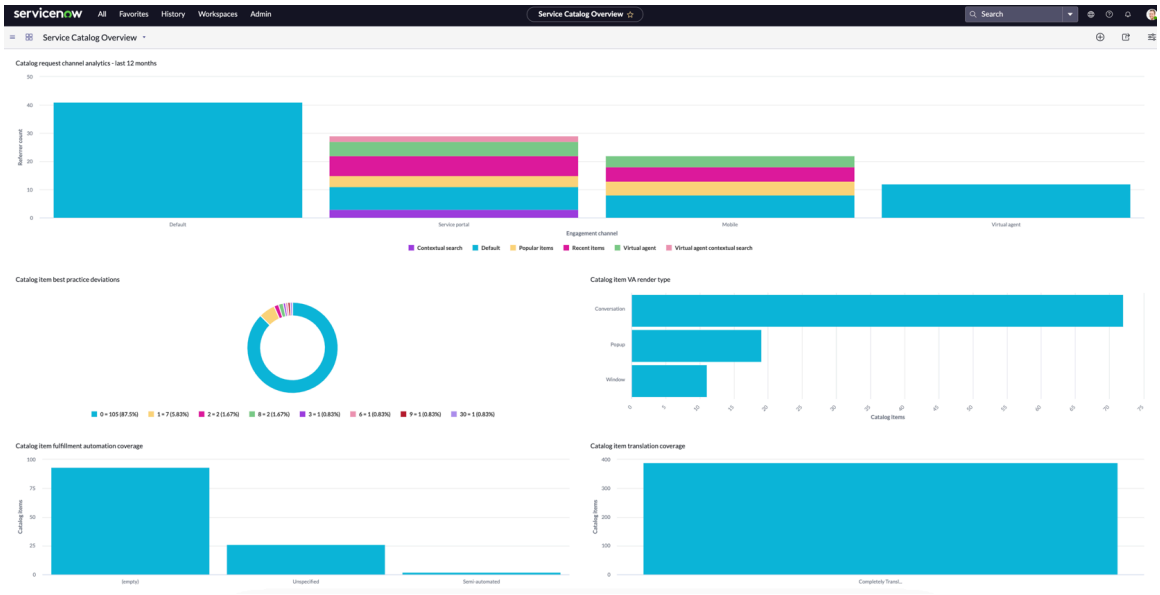
Wenn Sie die Rolle „catalog_admin“ innehaben, können Sie im Dashboard „Servicekatalog-Übersicht“ auf die zusammengefassten Katalogelementdatendiagramme zugreifen, indem Sie zu **Alle > Servicekatalog > Servicekatalog-Übersicht** navigieren.

Das Diagramm der Übersetzungsabdeckung für Katalogelemente wird nur angezeigt, wenn Sie das Lokalisierungs-Framework aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework .

Servicekatalog-Dashboard „Übersicht“

Diagramm	Beschreibung
Analyse des Kataloganforderungskanals – letzte 12 Monate	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Kataloganforderungen darstellt, die in den letzten 12 Monaten über verschiedene Kanäle wie Virtual Agent, Serviceportal, Mobile gestellt wurden.
Best-Practice-Abweichungen für Katalogelemente	Kreisdiagramm, das die Punktzahlen des Berichts „Elementdiagnoseergebnisse“ für Katalogelemente darstellt, die die Integrität der Elemente angeben. Eine höhere Punktzahl bedeutet, dass ein Element mehr Abweichungen von Best Practices aufweist. Zum Beispiel stellen doppelte Variablen für ein Katalogelement eine höhere Punktzahl dar. Jede Punktzahl wird durch eine andere Farbe dargestellt.
Katalogelement VA-Rendertyp	Horizontales Balkendiagramm, das die individuelle Anzahl der Darstellungen von Katalogelementen in Virtual Agentdarstellt. Gibt an, ob ein Element in Virtual Agentals Popup, Fenster oder Konversation gerendert wird.
Abdeckung durch Automatisierung der Erfüllung von Katalogelementen	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Erfüllungsautomatisierungsabdeckungen von Katalogelementen darstellt. Gibt an, ob Elemente vollständig automatisiert, halbautomatisiert, manuell, nicht spezifiziert oder leer sind.
Erfassungsbereich der Katalogelementübersetzung	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Übersetzungsstatus von Katalogelementen darstellt. Gibt an, ob Elemente vollständig übersetzt, teilweise übersetzt, nicht übersetzt oder in Bearbeitung sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Dashboardübersicht

Konversationsabdeckung für Katalog

ServiceNow® „Katalogkonversationsabdeckung“ bietet ein Dashboard, in dem Sie eine allgemeine Übersicht über die konversationsfähigen und nicht konversationsbezogenen Katalogelemente anzeigen können.

Sie können diese Informationen im Übersichts-Dashboard des Conversational Catalog anzeigen. Das Dashboard zeigt eine grafische Darstellung verschiedener Berichte an, z. B. die Anzahl der konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Katalogelemente, Gründe, warum die Elemente nicht konversationsfähig sind, und beliebte Anforderungskanäle. Außerdem werden eine Liste der Katalogelemente, ihr Konversationsstatus und andere Details angezeigt.

Wenn Sie die Katalogelemente aufschlüsseln, können Sie die Details anzeigen, z. B. ob sie konversationsfähig oder nicht konversationsfähig sind und warum die Elemente nicht konversationsfähig sind. Erkunden Sie die potenziellen Vorschläge für nicht konversationsfähige Elemente, die Ihnen dabei helfen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Wenn Sie eine der folgenden Rollen innehaben, können Sie das Dashboard anzeigen:

- Katalogadministrator [catalog_admin]
- Katalogmanager [catalog_manager]
- Katalogeditor [catalog_editor]

Um auf das Dashboard zuzugreifen und es anzuzeigen, müssen Sie das Plugin „Catalog Conversational Experience“ (sn_catalog_con_cov) installieren und aktivieren. Sie finden das Plugin in ServiceNow® Store.

Hinweis:
Wenn Sie Now Assist für das Plugin zur Übermittlung von Konversationsanforderungen installiert haben, erhalten Sie standardmäßig das Plugin „Catalog Conversational Experience“ (sn_catalog_con_cov).

Die **regelmäßige** Aufgabe „Konversationsstatus von Katalogelementen aktualisieren“ ruft Konversationsdaten von Katalogelementen ab. Diese regelmäßige Aufgabe aktualisiert die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gründe für die Katalogelemente korrekt. Die regelmäßige Aufgabe wird einmal pro Woche automatisch ausgeführt. Um jedoch bei Bedarf die neuesten Daten zu erhalten, führen Sie diese Aufgabe manuell aus.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Dashboard „Conversational Catalog-Übersicht“.

Das Dashboard zeigt die benötigten Informationen in Diagrammen und einer Tabelle an.

Sie können nur die Daten der Katalogelemente anzeigen, für die Sie Bearbeitungszugriff haben.

In der grafischen Darstellung von Berichten können Sie die folgenden Informationen anzeigen:

Grafische Darstellung von Berichten	Beschreibung
Anzahl der konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Elemente	Die Anzahl der Katalogelemente, die konversationsfähig und nicht konversationsfähig sind.
Gründe, warum Elemente nicht konversationsfähig sind	Gründe dafür, dass Katalogelemente nicht konversationsfähig sind. Wenn beispielsweise nicht unterstützte Fragen oder geskriptete UI-Richtlinien vorhanden sind, ist das Element nicht konversationsfähig.
Beliebte Anforderungskanäle – letzte 6 Monate	Die Kanalverteilung von Katalogelementanforderungen, die in den letzten sechs Monaten übermittelt wurden.

Im Abschnitt „Katalogelemente“ werden die folgenden Informationen angezeigt:

Spaltenname	Beschreibung
Katalogelement	Name des Katalogelements. Sie können den Namen auswählen, um die Detailseite des Katalogelements zu öffnen.
Konversationsstatus	Konversationsfähiger oder nicht konversationsfähiger Status des Katalogelements.
VA-Rendertyp	Typ des Katalogelement-Renderings. Basierend auf der Konfiguration des Katalogelements wird der Rendering-Typ als Konversation, Fenster oder Popup festgelegt.
Anzahl der Gründe	Die Anzahl der Gründe, die dazu führen, dass das Element nicht konversationsfähig ist. Sie können den Namen des nicht konversationsfähigen Katalogelements auswählen, um die Gründe anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenname	Beschreibung
Anzahl der Anforderungen	Anzahl der Anforderungen, die den in den letzten sechs Monaten übermittelten Anforderungen entspricht.
Status	Status des Katalogelements.
Verantwortlicher	Name des Besitzers des Katalogelements.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Katalogelements.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit an Now Platform

Übersicht über die Konversationsdetailseite für Katalogelemente

Konversationsabdeckung für Katalog

Übersicht über die Konversationsdetailseite für Katalogelemente

Zeigen Sie die Detailseite für Ihr Katalogelement an. Wenn Ihr Element nicht konversationsfähig ist, zeigen Sie an, warum Ihr Katalogelement nicht konversationsfähig ist, und überprüfen Sie die Vorschläge, um zu erfahren, wie Sie das Element konversationsfähig machen können.

Sie können diese Seite nur anzeigen, wenn Sie eine der folgenden Rollen innehaben:

- Katalogadministrator [catalog_admin]
- Katalogmanager [catalog_manager]
- Katalogeditor [catalog_editor]
- Katalog-Generator-Editor [catalog_builder_editor]

Hinweis:
Katalogmanager, Katalogeditoren und Katalog-Generator-Editoren können die Detailseite nur anzeigen, wenn sie Bearbeitungszugriff auf das Katalogelement haben.

Auf der Seite werden die folgenden Informationen angezeigt, die sich auf konversationsfähige oder nicht konversationsfähige Katalogelemente beziehen:

- Name des Katalogelements
- Konversationsstatus und Darstellungstyp
- Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Katalogelements
- Die Registerkarten **Gründe und Vorschläge** und **Elementdetails**

  Die Registerkarte **Gründe und Vorschläge** zeigt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das Element nicht konversationsfähig ist, und Vorschläge, die das Element konversationsfähig machen könnten. Wenn es mehr als einen Grund gibt, können Sie jeden Grund auswählen, um die Vorschläge für den jeweiligen Grund anzuzeigen.

  Auf der Registerkarte **Elementdetails werden die Details** angezeigt, z. B. eine Kurzbeschreibung, eine Beschreibung und ein Bild des Elements, falls verfügbar.

Nachdem Sie die Gründe und Vorschläge für die nicht konversationsfähigen Elemente durchgegangen sind, wählen Sie **In der erweiterten Ansicht bearbeiten aus,** wenn Sie Änderungen vornehmen möchten. Das Katalogelement wird in Now Platform zur Bearbeitung geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Nur Katalogadministratoren, Katalogmanager und Katalogeditoren können die Schaltfläche In der **erweiterten Ansicht bearbeiten anzeigen**.
- Wenn Sie ein Katalogelement anzeigen, das sich im Status „Ausgecheckt“ befindet, zeigen Sie dessen Daten an, die der veröffentlichten Version des Elements entsprechen. Alle Änderungen am Entwurf des Katalogelements werden erst nach der Veröffentlichung hier angezeigt.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Conversational Catalog-Übersicht“.

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit an Now Platform

Konversationsabdeckung für Katalog

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit an Now Platform

Verwenden Sie Now Platform, um das Dashboard anzuzeigen, in dem die Katalogelemente angezeigt werden, die konversationsfähig oder nicht konversationsfähig sind. Verstehen Sie, warum Katalogelemente nicht konversationsfähig sind, und untersuchen Sie die möglichen Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin „Catalog Conversational Experience“ (sn_catalog_con_cov) installiert haben.

Erforderliche Rolle: catalog_admin, catalog_manager und catalog_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie auf der Listenseite „Katalogelemente“ die Option **Konversationsübersicht**aus.

   Das Übersichts-Dashboard des Conversational Catalog wird geöffnet, und Sie können nur die Katalogelemente anzeigen, die Sie besitzen oder bearbeiten können.

Hinweis:

- Um das Dashboard anzuzeigen, können Sie auch zu navigieren **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Conversational Catalog – Übersicht**.
- Wählen Sie auf einer bestimmten Katalogelementseite **Konversationsdetails anzeigen** aus, um die Detailseite des Katalogelements zu öffnen, auf der die Gründe und Vorschläge angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Konversationsabdeckung für Katalog

Dashboard „Conversational Catalog-Übersicht“.

Übersicht über die Konversationsdetailseite für Katalogelemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Elementdesigner

Mit dem Servicekatalog-Elementdesigner des Servicekatalogs können auch Nicht-Administratoren Katalogelemente erstellen, pflegen und veröffentlichen. Er verwendet einen strukturierten Design- und Veröffentlichungsprozess, um eine konsistente Verwendung zu gewährleisten.

Ab Release [Washington DC wird Servicekatalog Item Designer nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Der Elementdesigner eignet sich ideal zur Bearbeitung von Elementen, für die grundlegende Fragen, Genehmigungen und Aufgaben vorliegen.

Hinweis:
Verwenden Sie zum Erstellen und Verwalten komplexerer Elemente die Servicekatalog-Funktionen zum Erstellen von Elementen.

Elementdesigner-Prozessablauf

- Administratoren oder Katalogadministratoren richten die Design-Umgebung ein, um einen kontrollierten Designprozess für die Elemente zu ermöglichen, und verarbeiten Kategorie-Anforderungen.
- Katalogmanager fordern Kategorien an und verwalten sie. Ein Benutzer fordert eine Kategorie an, indem er entweder anfordert, der Manager dieser Kategorie zu werden, oder einen anderen Benutzer als Kategorienmanager zuweist.
  1. Ein Administrator oder Katalogadministrator verarbeitet diese Anforderung und erstellt die Kategorie mit einem ausgewählten Kategoriemanager.
  2. Der Kategoriemanager weist einer von ihm verwalteten Kategorie optional Katalogeditoren zu.
- Katalogmanager und Katalogeditoren verwenden das Katalogelementdesign zum Ausführen der folgenden Aktivitäten.
  1. Erstellen Sie Elemente innerhalb einer Kategorie, der sie zugewiesen sind.
  2. Erstellen Sie Fragen, Genehmigungen, Aufgaben und Abschnitte für das Element.
  3. Veröffentlichen Sie Elemente nach der Überprüfung in der Kategorie.
- Selfservice-Benutzer können Servicekatalog verwenden, um Elemente in der Kategorie anzufordern, wie bei jedem Servicekatalog -Element.

Katalog-Elementdesigner-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Administrator [admin] Katalogadministrator [catalog_admin]	Kann die Katalog-Elementdesigner-Umgebung einrichten und Anforderungen für Kategorien bearbeiten. Kann auch andere Servicekatalogfunktionen ausführen.
Katalog-Elementdesigner [catalog_item_designer]	Kann den Status von Kategorieanforderungen anzeigen.
Katalogmanager [catalog_manager]	Kann Katalogeditoren ihren Kategorien anzeigen und zuweisen. Sie können auch Elemente in ihren Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-Elementdesigner-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Katalogeditor [catalog_editor]	Kann Elemente innerhalb der Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind.

Katalog-Elementdesigner-Optionen konfigurieren

Administratoren und Katalogadministratoren können die Optionen für Katalogmanager und -editoren steuern, die den Katalog-Elementdesigner verwenden.

Ab Release Utah wird der Elementdesigner auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Katalog-Generator bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process (Veraltungsprozess) [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Die Konfiguration umfasst die Definition von Fragetypen, Genehmigungstypen und Aufgabenzuweisungstypen. Sie können diese Optionen einschränken, um sicherzustellen, dass Elemente konsistent und mit wenigen Variationen entworfen werden, oder sie erweitern, um eine größere Designflexibilität zu ermöglichen.

Sie können auch Anforderungen für die Erstellung von Kategorien verarbeiten und Definitionen von Benachrichtigungen anzeigen und ändern, die vom Katalog-Elementdesigner verwendet werden.

Prozessablauf

Der Katalog-Elementdesigner verwendet die Datensätze in drei verschiedenen Bereichen zum Erstellen, Veröffentlichen und Anfordern von Elementen:

1. **Erstellen**: Der Katalog-Elementdesigner verwendet Staging-Datensätze für Elemente, die erstellt werden, mit Staging-Datensätzen für alle zugehörigen Fragen, Genehmigungen und Aufgaben. Beispiel: Ein Staging-Elementdatensatz „[sc_ic_item_staging]“ kann verknüpfte Staging-Genehmigungsdatensätze „[sc_ic_aprvl_defn_staging]“ enthalten. Diese Datensätze werden nur im Staging bereitgestellt und können nicht über Servicekatalog bestellt werden.
2. **Veröffentlichen**: Ein veröffentlichtes Element, das über Servicekatalog angefordert werden kann. Wenn Elementeditoren ein Element veröffentlichen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:
   - Staging-Elemente erstellen oder aktualisieren die entsprechenden Katalogelemente.
   - Fragen werden in Variablen dieses Katalogelements kopiert.
   - Zugehörige Genehmigungen und Aufgaben werden in entsprechende veröffentlichte Tabellen kopiert. Zum Beispiel werden Genehmigungsdatensätze „[sc_ic_aprvl_defn_staging]“ in äquivalente Genehmigungsdefinitions-Datensätze „[sc_ic_aprvl_defn]“ für das Element kopiert.
3. **Anfordern**: Angeforderte Elemente und zugehörige Datensätze werden erstellt, wenn ein veröffentlichter Katalogartikel von einem Self-Service-Benutzer bestellt wird.
   - Ein angefordertes Element wird basierend auf dem zuletzt veröffentlichten Element und den zuletzt veröffentlichten Versionen aller Variablen generiert, die von diesem Element verwendet werden.
   - Zugehörige Genehmigungen und Aufgaben werden aus den veröffentlichten Datensätzen in gleichwertige Tabellen mit angeforderten Elementen kopiert. Zum Beispiel werden die Datensätze für die Genehmigungsdefinition „[sc_ic_aprvl_defn]“ in äquivalente Datensätze der Genehmigungsdefinition (Angefordertes Element) „[sc_ic_req_item_aprvl_defn]“ kopiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragetypen definieren

Fragetypen definieren die Optionen, die Katalogeditoren oder Katalog-Managern zur Verfügung stehen, wenn sie Fragen für ein Katalogelement erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

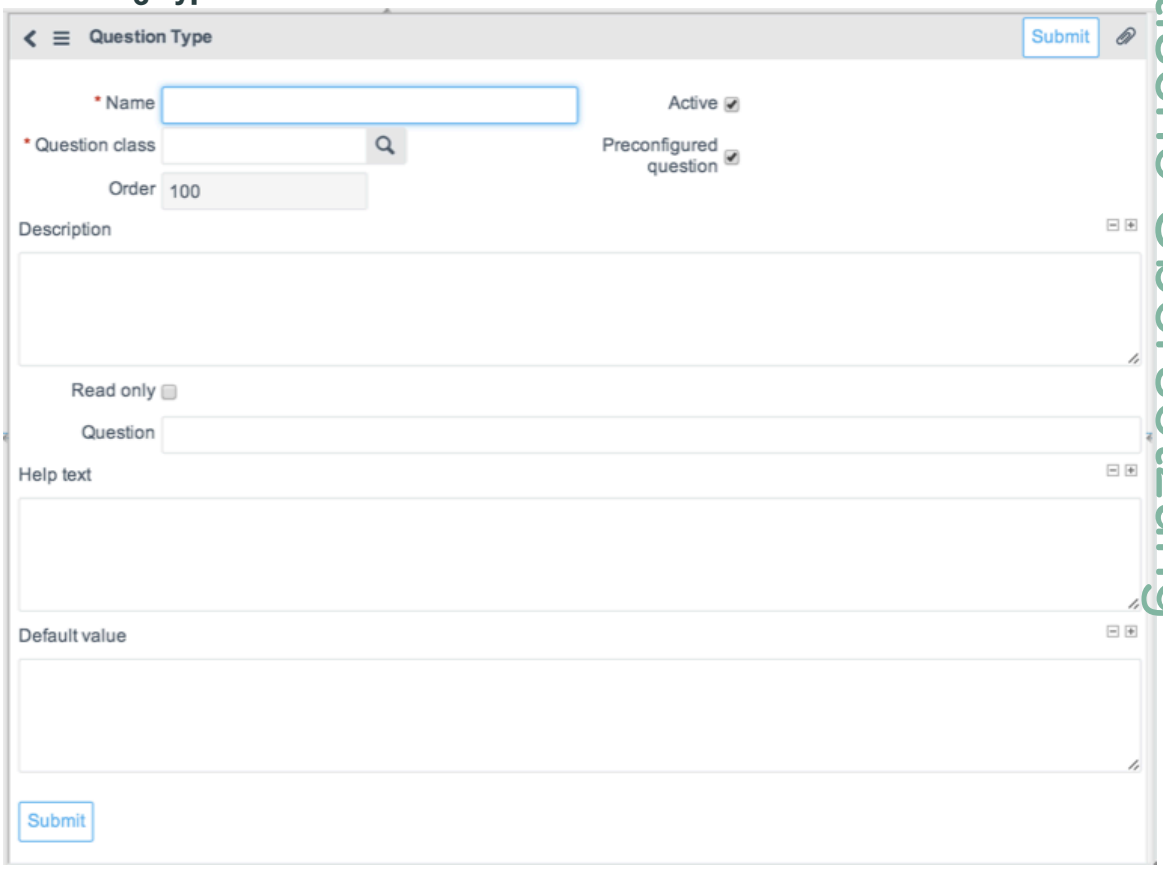
Um die Anforderungen für Ihre Designumgebung zu erfüllen, können Sie Fragetypen ändern, indem Sie die Liste der verfügbaren Typen erweitern oder einschränken. Sie können beispielsweise datumsbasierte Fragetypen deaktivieren.

Hinweis:
Diese Liste verfügbarer Fragetypen wird auch verwendet, wenn Sie einen neuen Service im Service Creator erstellen. Wenn Sie z. B. Mehrzeilentext deaktivieren, ist dies sowohl für den Katalogelementdesigner als auch für den Service Creator deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Fragetypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen Fragetyp.

Neues Fragetyp-Formular



3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragetyp-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Fragetyps.
Frageklasse	Der Basisvariablentyp, der als Klasse für diesen Fragentyp verwendet werden soll. Die gängigsten Variablentypen sind verfügbar, einige komplexe Typen wie Makros sind jedoch nur verfügbar, wenn Sie das Katalogelementformular verwenden. Folgende Klassen sind verfügbar: ○ Checkbox ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Bezeichnung ○ Mehrzeiliger Text ○ Multiple-Choice ○ Numerische Skala ○ Referenz **Hinweis:** Referenzfelder sind nur als vorkonfigurierte Fragen verfügbar. Wenn Sie die Frageklasse auf `Referenz` festlegen, wird die Checkbox **Vorkonfigurierte Frage** automatisch ausgewählt und schreibgeschützt. ○ Auswahlfeld ○ Einzeiliger Text ○ Ja/Nein
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der der Fragetyp angezeigt wird.
Aktiv	Eine Checkbox, um anzugeben, ob der Fragetyp aktiv ist oder nicht. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um einen Fragetyp zu deaktivieren, damit er beim Erstellen einer Frage oder eines neuen Service nicht verwendet werden kann. **Hinweis:** Das Deaktivieren eines Fragetyps, der verwendet wird, wirkt sich nicht auf Katalogelemente aus, die diesen Fragetyp bereits verwenden.
Vorkonfigurierte Frage	Eine Checkbox, das angibt, ob Benutzer diese Frage beim Definieren einer Frage als vorkonfigurierten Typ auswählen können. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert, und pro Fragenklasse ist nur ein aktiver nicht vorkonfigurierter Fragetyp verfügbar. Einige vorkonfigurierte Fragetypen werden standardmäßig bereitgestellt, z. B. eine Liste von Benutzern. Wenn **Vorkonfigurierte Frage** ausgewählt ist, werden auch die Felder **Nur Lesen**, **Frage**, **Hilfetext** und **Standardwert** angezeigt. Abhängig von der Frageklasse können zusätzliche Felder angezeigt werden, um Variablenattribute für diese Klasse zu definieren. Wenn Sie beispielsweise einen vordefinierten Fragentyp basierend auf der **Multiple Choice**-Frageklasse auswählen, wird das Feld

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Fragetypauswahl angezeigt, in dem Sie die für diesen Fragentyp verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen können.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fragetyps.
Schreibgeschützt	Gibt an, ob der Fragetyp ausgewählt werden kann oder nicht. Wird angezeigt, wenn **Vorkonfigurierte Frage** ausgewählt ist.
Frage	Die Frage selbst, wie angezeigt. Wird angezeigt, wenn **Vorkonfigurierte Frage** ausgewählt ist.
Hilfetext	Hilfetext, der mit der Frage angezeigt wird. Wird angezeigt, wenn **Vorkonfigurierte Frage** ausgewählt ist.
Standardwert	Der Standardwert für die Frage. Wird angezeigt, wenn **Vorkonfigurierte Frage** ausgewählt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Freigabetypen verwalten

Freigabetypen sind für Katalogeditoren oder Katalog-Manager verfügbar, wenn sie Genehmigungen für einen Artikel definieren. Fügen Sie Freigabetypen hinzu und ändern Sie sie, veröffentlichen Sie sie und lassen Sie sie verfallen, wenn sie nicht mehr verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise**Facility-Element**-Genehmiger definieren, eine bestimmte Liste von Genehmigern für Facility-Elemente.

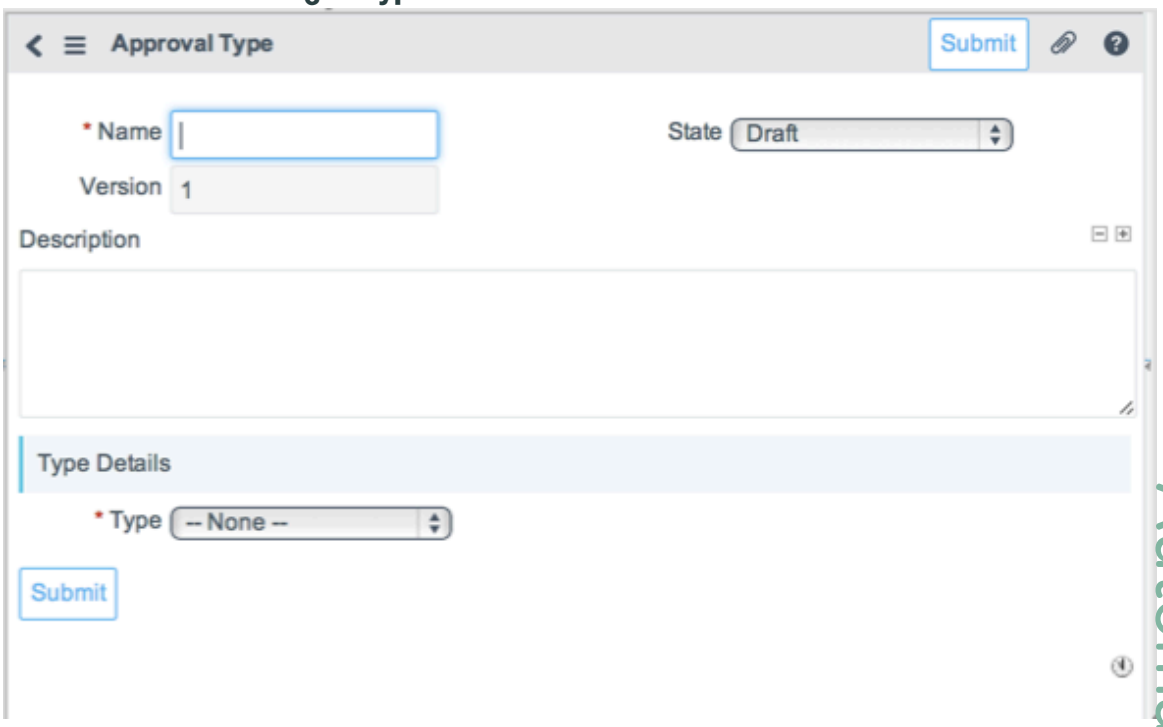
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Freigabetypdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für neuen Freigabetyp



3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular für Freigabetyp

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für den Freigabetyp.
Version	[Schreibgeschützt] Die Version des Freigabetyps. Die Versionsnummer wird erhöht, wenn Sie eine Änderung an diesem Typ speichern.
Status	[Schreibgeschützt] Der Status des Freigabetyps. Er ist zunächst auf **Entwurf** festgelegt. Wenn Sie den Freigabetyp veröffentlichen, ändert sich der Status in **Veröffentlicht**.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Freigabetyps.
Typ	Die Methode zum Genehmigen von Elementen, die den Freigabetyp verwendet. Kann **Benutzer**, **Gruppe** oder **Skript** sein. Diese Auswahl legt fest, welche anderen Felder verfügbar sind.
Anwender	Die einzelnen Benutzer, die Katalogelemente genehmigen können, die diesen Freigabetyp verwenden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Typ** auf **Benutzer** festgelegt ist.
Gruppe(n)	Die Gruppen, die Katalogelemente genehmigen können, die diesen Freigabetyp verwenden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Typ** auf **Gruppe** festgelegt ist.
Skriptausgabe	Das Ergebnis des Skripts, das entweder eine Gruppe von Benutzern oder Gruppen erstellt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Typ** auf **Skript** festgelegt ist.
Freigabeskript	Ein Skript zum Definieren des Freigabetyps, z. B. ein Skript zum Definieren des Managers des Anforderers. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Typ** auf **Skript** festgelegt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabetypen veröffentlichen

Veröffentlichen Sie einen Freigabetyp, nachdem er für Katalogeditoren oder Katalog-Manager zum Erstellen von Elementen ordnungsgemäß definiert wurde.

- Um einen Genehmigungstyp zu veröffentlichen, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Freigabetypdefinitionen**, öffnen Sie einen Eintrag, und klicken Sie dann auf **Veröffentlichen**.
- Um eine Liste der veröffentlichten Genehmigungstypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Veröffentlichte Freigabetypdefinitionen**.

Freigabetypen ändern

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, die Details eines Freigabetyps zu ändern.

- Um Details für einen Genehmigungstyp zu ändern, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Freigabetypdefinitionen**, öffnen Sie einen Eintrag, bearbeiten Sie die Details, und speichern Sie Ihre Änderungen.

  Hinweis:
  Nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben, wird die Versionsnummer für diesen Freigabetyp um 1 erhöht.

- Um Ihre Änderungen live zu schalten, veröffentlichen Sie den geänderten Freigabetyp.

Ablauf für Freigabetypen festlegen

Um die Verwendung eines Freigabetyps zu beenden, können Sie einen Ablauf festlegen, sodass er inaktiv wird.

Um einen Genehmigungstyp ablaufen zu lassen, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Freigabetypdefinitionen**, öffnen Sie einen Eintrag, und klicken Sie dann auf **Ablaufen**.

Aufgabenzuordnungstypen verwalten

Aufgabenzuordnungstypen definieren die Zuweisungsoptionen, die für Katalogeditoren und Katalog-Manager verfügbar sind, wenn sie Aufgaben für ein Element definieren. Sie können Aufgabenzuweisungstypen hinzufügen, ändern, veröffentlichen und ablaufen lassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

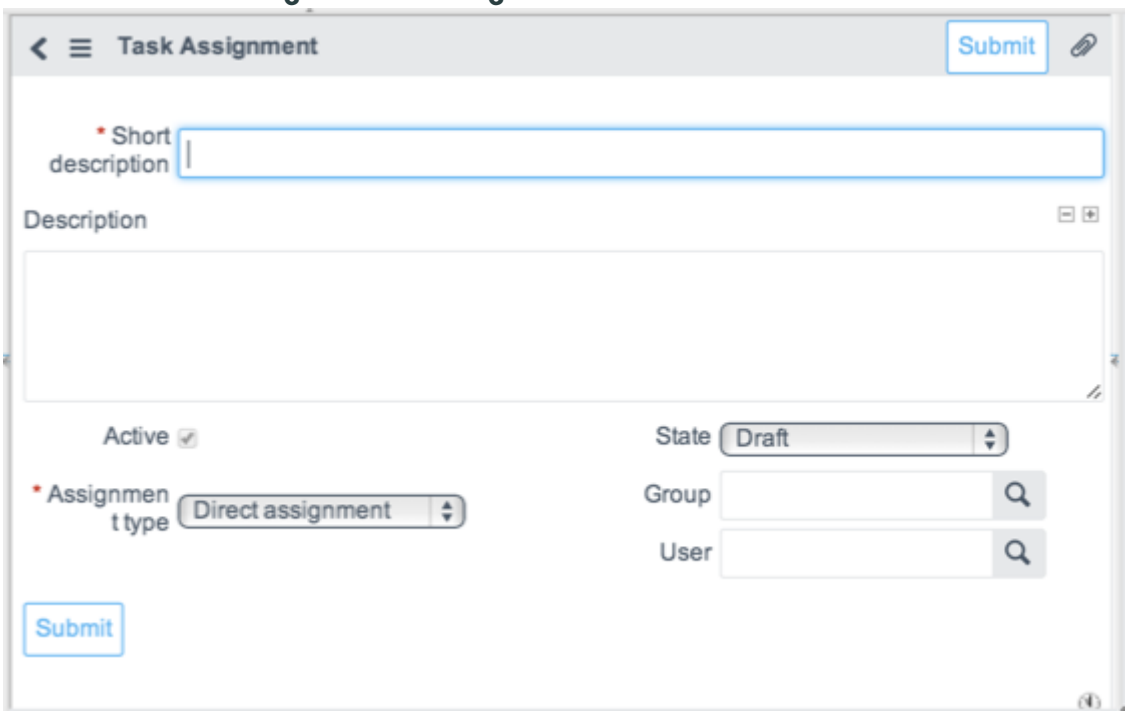
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer dann dieses Element anfordert, bestimmen diese Zuweisungsoptionen, welche Benutzer zum Ausführen dieser Aufgaben zugewiesen sind. Sie können beispielsweise Informationen verwenden, die der Benutzer eingibt, wenn er ein Element anfordert, um dem Bereitschafts-IT-Support-Kontakt des Anforderers dynamisch eine Aufgabe zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Aufgabenzuweisungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für neue Aufgabenzuweisung



3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular für Aufgabenzuweisung

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Aufgabenzuweisungstyps.
Beschreibung	Eine längere Beschreibung des Aufgabenzuweisungstyps.
Aktiv	[Schreibgeschützt] Eine Checkbox, das angibt, ob der Aufgabenzuweisungstyp aktiv ist oder nicht. Um einen Aufgabenzuweisungstyp zu deaktivieren, lassen Sie ihn ablaufen.
Zuweisungstyp	Der Typ der Zuweisung. Legen Sie **Direktzuweisung** fest, um Benutzer oder Gruppen explizit zu definieren, oder auf **Geskriptete Zuweisung**, um Zuweisungen dynamisch mithilfe eines Skripts zu berechnen.
Status	Der Status der Aufgabendefinition. Wählen Sie **Entwurf**, wenn der Datensatz erstellt oder geändert wird, oder **Veröffentlicht**, wenn der Aufgabenzuweisungstyp veröffentlicht wird.
Gruppe	Die Gruppe, die Aufgaben zugeordnet werden soll, die diesen Zuweisungstyp verwenden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Zuweisungstyp** auf **Direktzuweisung** festgelegt ist.
Anwender	Der bestimmte Benutzer, dem Aufgaben zugewiesen werden sollen, die diesen Zuweisungstyp verwenden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Zuweisungstyp** auf **Direktzuweisung** festgelegt ist.
Zuweisungsskript	Ein Skript zum Ermitteln, wer Aufgaben ausführt, die diesen Zuweisungstyp verwenden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Zuweisungstyp** auf **Geskriptete Zuweisung** festgelegt ist. Zum Beispiel ein Skript zum Identifizieren des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Bereitschaftsdienstteams für die anfordernde Person als zuzuweisende Gruppe.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aufgabenzuweisungstypen veröffentlichen

Sie können Aufgabenzuweisungstypen veröffentlichen, nachdem Sie sie definiert haben.

- Um Details für einen Aufgabenzuweisungstyp zu ändern, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Aufgabenzuweisungsdefinitionen**, öffnen Sie einen Eintrag, bearbeiten Sie die Details, und speichern Sie Ihre Änderungen.

  Hinweis:
  Nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben, wird die Versionsnummer für diesen Aufgabenzuweisungstyp um 1 erhöht.

- Um Ihre Änderungen live zu schalten, veröffentlichen Sie den geänderten Aufgabenzuweisungstyp.

Aufgabenzuweisungstypen ändern

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, die Details eines Aufgabenzuweisungstyps zu ändern.

- Um Details für einen Aufgabenzuweisungstyp zu ändern, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Aufgabenzuweisungsdefinitionen**, öffnen Sie einen Eintrag, bearbeiten Sie die Details, und speichern Sie Ihre Änderungen.

  Hinweis:
  Nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben, wird die Versionsnummer für diesen Aufgabenzuweisungstyp um 1 erhöht.

- Um Ihre Änderungen live zu schalten, veröffentlichen Sie den geänderten Aufgabenzuweisungstyp.

Aufgabenzuweisungstypen ablaufen lassen

Um die Verwendung eines Zuweisungstyps zu beenden, können Sie einen Ablauf festlegen, sodass er inaktiv wird.

Um einen Zuweisungstyp ablaufen zu lassen, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Aufgabenzuweisungsdefinitionen**, öffnen Sie einen Eintrag, und klicken Sie dann auf **Ablaufen**.

Kategorieanforderungen von Self-Service-Benutzern überprüfen

Das Katalogelement **Item Designer-Kategorieanfrage** kann aktiviert werden, damit Self-Service-Benutzer Servicekatalogkategorien anfordern können. Wenn die Kategorieanforderung genehmigt wird, steht die Elementdesigner-Anwendung für den Benutzer zur Verfügung, um Katalogelemente in der Kategorie zu erstellen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

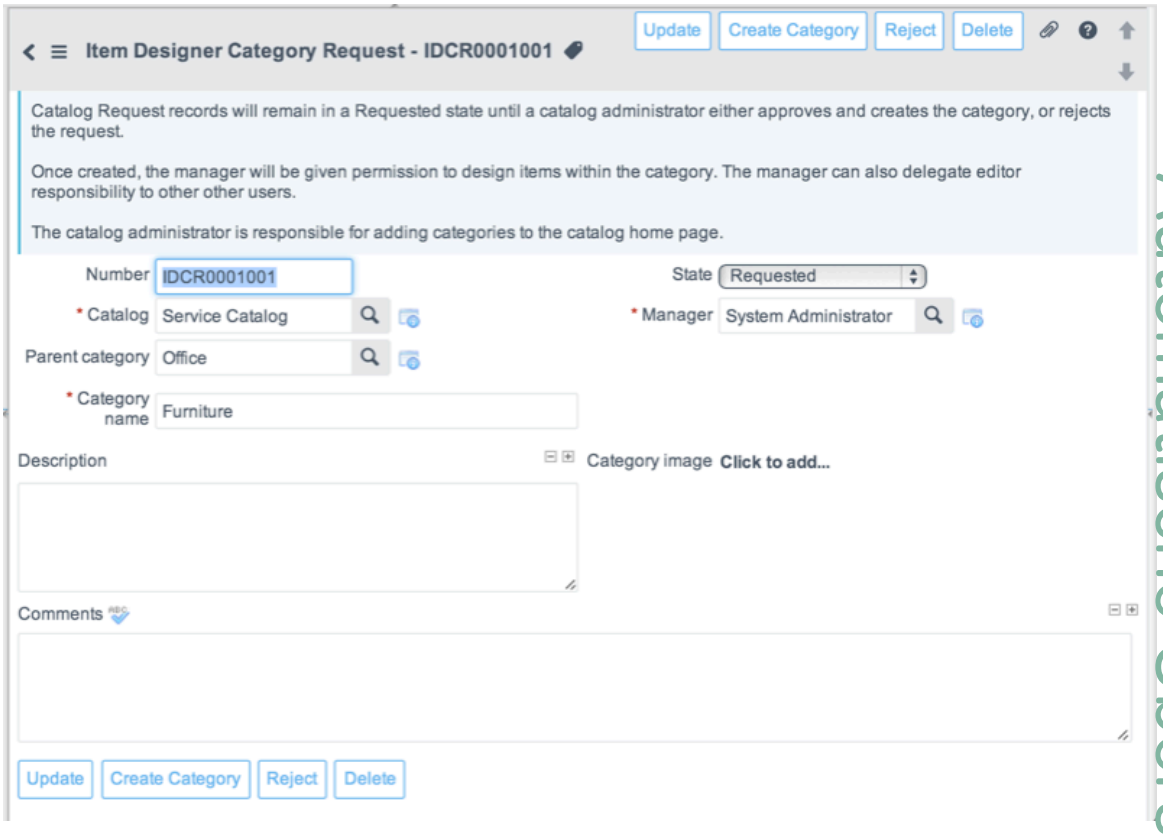
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Katalogadministrator prüft Kategorieanforderungen und ergreift eine Aktion, um die Kategorie zu erstellen oder die Anforderung abzulehnen. Beispielsweise wird eine Kategorieanforderung abgelehnt, wenn sie eine vorhandene Kategorie dupliziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Alle Kategorieanforderungen**.
2. Öffnen Sie eine Kategorieanforderung.



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
So genehmigen Sie die Anforderung	Klicken Sie auf **Kategorie erstellen**. Die Kategorie wird erstellt, der genannte Kategorie-Manager erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und die Rolle des Katalog-Managers für diese Kategorie. Der Kategorie-Manager kann dann die neue Kategorie verwalten und Katalogelemente darin erstellen.
So lehnen Sie die Anforderung ab	Klicken Sie auf **Ablehnen**. Ablehnungen von Kategorienanforderungen können nicht rückgängig gemacht werden. Um eine neue Kategorie zu erstellen, muss der ursprüngliche Antragsteller eine neue Anforderung einreichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-Elementdesigner verwenden

Benutzer mit der Rolle „catalog_manager“ verwenden den Katalog-Elementdesigner zum Verwalten ihrer Kategorien, Zuweisen von Editoren zu diesen Kategorien sowie zum Erstellen, Ändern und Veröffentlichen von Katalogelementen.

So kann ein Facility-Teamleiter beispielsweise eine Kategorie **Gebäude/Anlagen** verwalten. Mit der Rolle „catalog_editor“ können Facility-Teammitglieder Elemente in der Kategorie **Gebäue/Anlagen** erstellen, bearbeiten und veröffentlichen.

Hinweis:
Sie können nur Standardkatalogelemente mit dem Katalog-Elementdesigner verwalten, nicht komplexere Elemente wie Bestellleitfäden. Darüber hinaus werden UI-Richtlinien und Client-Skripts vom Elementdesigner nicht unterstützt. Verwenden Sie zum Implementieren dieser erweiterten Funktionen die Servicekatalogfunktionen zum Erstellen von Elementen.

Um Katalogelemente anzuzeigen und zu verwalten, die mit dem Elementdesigner erstellt wurden, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Administration** > **Alle Elemente**.

Einen Überblick über den Prozessablauf des Katalog-Elementdesigners finden Sie unter Servicekatalog-Elementdesigner.

Kategorien anfordern

Self-Service-Benutzer können eine neue Kategorie in einem Servicekatalog anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

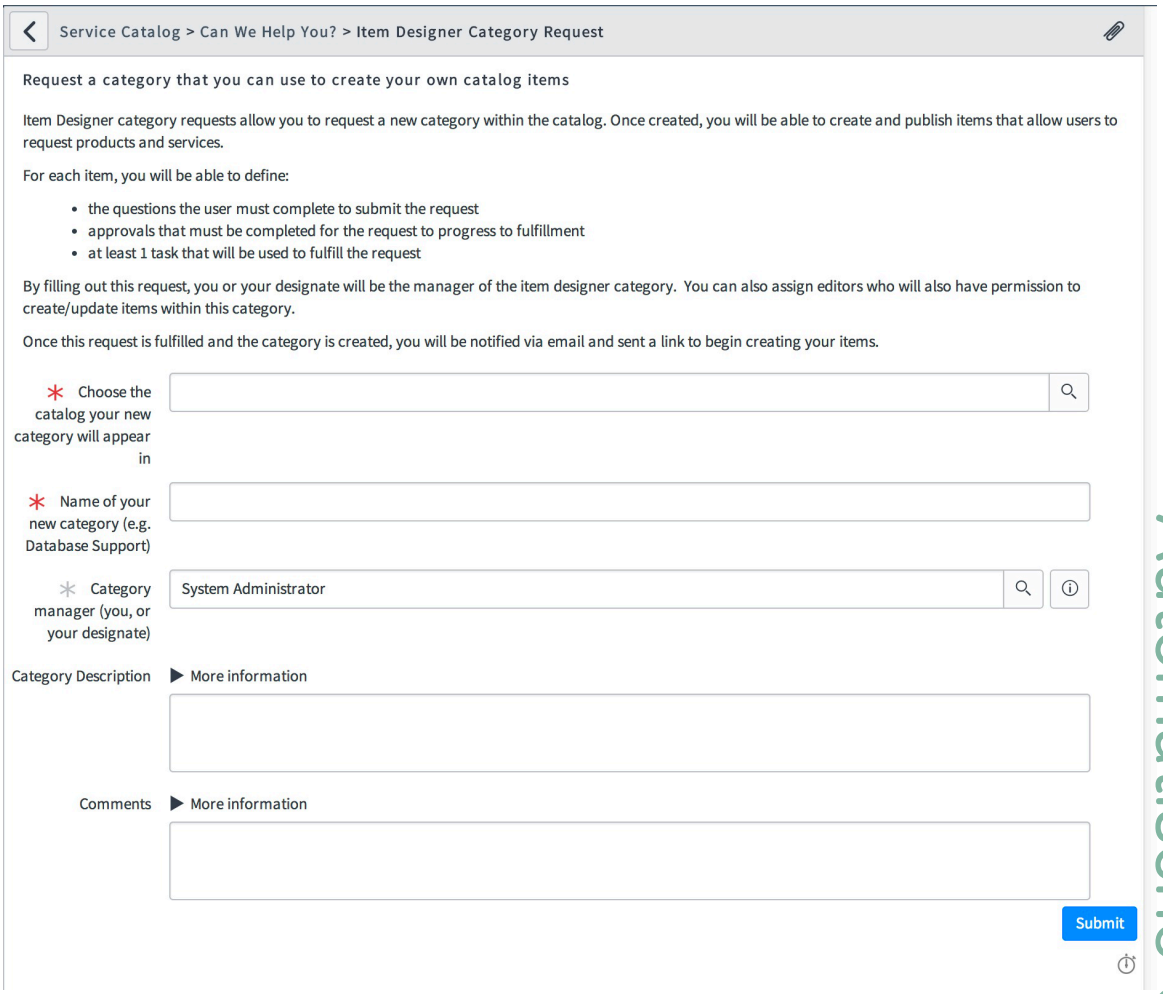
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Beispiel könnte ein Facility-Teamleiter, der Büromöbel verwaltet, die Kategorie **Büromöbelanforderungen** im **Gebäude/Anlagen**-Katalog anfordern.

So fordern Sie eine Kategorie an:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Servicekatalog**.
2. Rufen Sie die Eigenschaft **Können wir Ihnen helfen?** > **Elementdesigner-Kategorieanforderung** Element.
3. Füllen Sie das Anforderungsformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kataloganforderungs-Datensatzstatus wird auf **Angefordert** gesetzt, und Sie erhalten die Rolle des Katalogelementdesigners, damit Sie den Status der Anforderung anzeigen können. Melden Sie sich ab und wieder an, um auf die Elementdesigner-Anwendung im Navigator zuzugreifen.
5. Navigieren zu **Elementdesigner** > **Meine Elementkategorien** , um den Status der Anforderung anzuzeigen.

Ergebnisse

Nachdem die Kategorie genehmigt wurde, werden neue Module unter dem Elementdesigner bereitgestellt, um Katalogelemente in der Kategorie zu erstellen und zu verwalten.

Kategorien verwalten

Nachdem ein Administrator eine Kategorieanforderung genehmigt hat, wird die Kategorie sofort mit dem ausgewählten Kategorie-Manager erstellt. Der Kategorie-Manager kann Elemente in der Kategorie erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Neue Kategorien werden erst dann im Katalog angezeigt, wenn ihnen Elemente hinzugefügt wurden.

Automatische Übersetzung

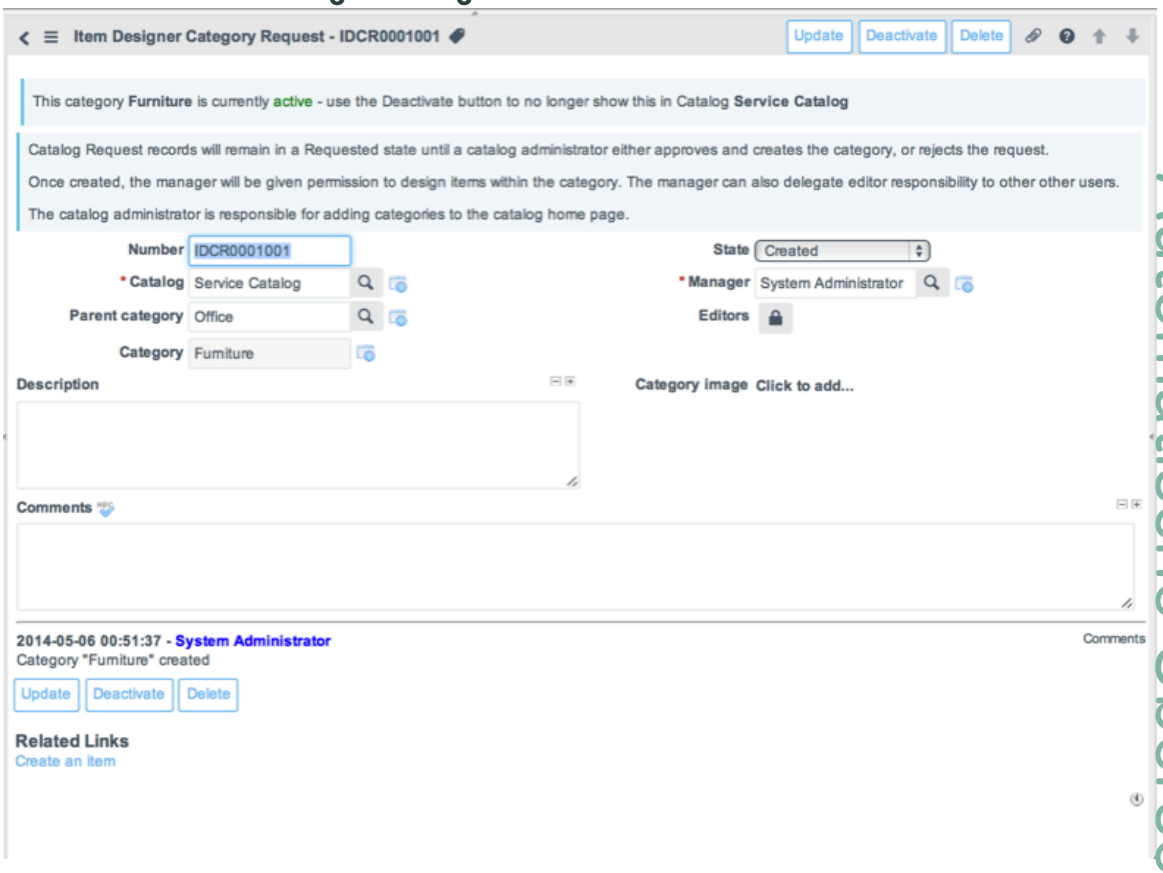
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorie-Manager können auch Elemente in ihren Kategorien erstellen und verwalten und Elemente veröffentlichen, um sie für Benutzer verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Meine Elementkategorien** , um von Ihnen verwaltete Kategorien anzuzeigen und zu bearbeiten.
2. Klicken Sie auf die Kategorienummer, um diese Kategorie zu öffnen.

Formular für Elementdesigner-Kategorie



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Element erstellen

Kategorie-Manager und Katalogeditoren können Elemente mithilfe des Elementdesigners erstellen.

Vorbereitungen

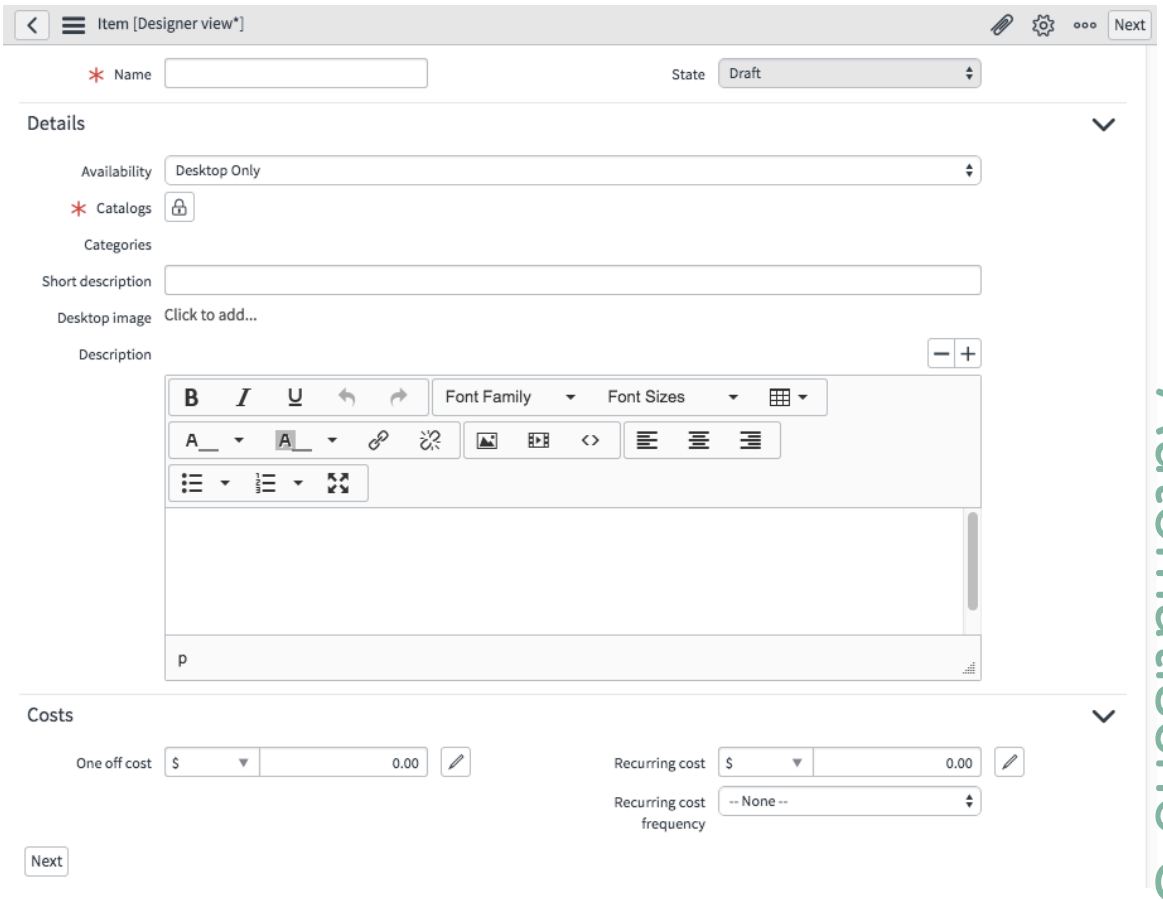
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Neu erstellen**.



2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Elementdesigner-Ansicht

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Elements.
Status	[Schreibgeschützt] Der Status des Elements. Anfangs ist der Status auf **Entwurf** festgelegt. Wenn Sie das Element veröffentlichen, ändert sich der Status in **Veröffentlicht**.
Details-Registerkarte oder -Abschnitt	
Verfügbarkeit	Die Schnittstelle, in der dieses Element verfügbar ist. Wählen Sie zwischen **Desktop und Mobil**, **Nur Desktop** oder **Nur Mobil**.
Kataloge	Die Kataloge, in denen das Element veröffentlicht wird.
Kategorien	Die Kategorien, in denen das Element veröffentlicht wird, innerhalb der ausgewählten Kataloge.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Elements.
Desktopbild	Ein Bild des Elements. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Verfügbarkeit** entweder auf **Nur Desktop** oder auf **Desktop und Mobil** festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Mobiles Bild	Ein Bild des Artikels für die Smartphone-Schnittstelle. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Verfügbarkeit** entweder auf **Nur Mobil** oder auf **Desktop und Mobil** festgelegt ist.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung des Elements. Diese Beschreibung wird im Katalog angezeigt, wenn ein Benutzer das Element auswählt oder auf den verknüpften Link **Weitere Informationen** klickt.
Kosten-Registerkarte oder -Abschnitt	
Einmalige Kosten	Der Preis für das Element und die Währung für diesen Preis.

3. Klicken Sie auf **Weiter**, um den Datensatz zu speichern.
4. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf den entsprechenden Link, um Fragen, Genehmigungen, Abschnitte oder Aufgaben für das Element hinzuzufügen.

Elementfrage definieren

Elementfragen werden im Katalog angezeigt, wenn ein Benutzer das Element anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Benutzer beantwortet die Fragen, um die Informationen zur Erfüllung der Anforderung bereitzustellen. Zum Beispiel kann eine Anforderung für einen neuen Laptop eine Multiple-Choice-Frage haben, um die Bildschirmgröße anzugeben. Der Anforderer kann eine Option aus einer Reihe von Optionen auswählen.

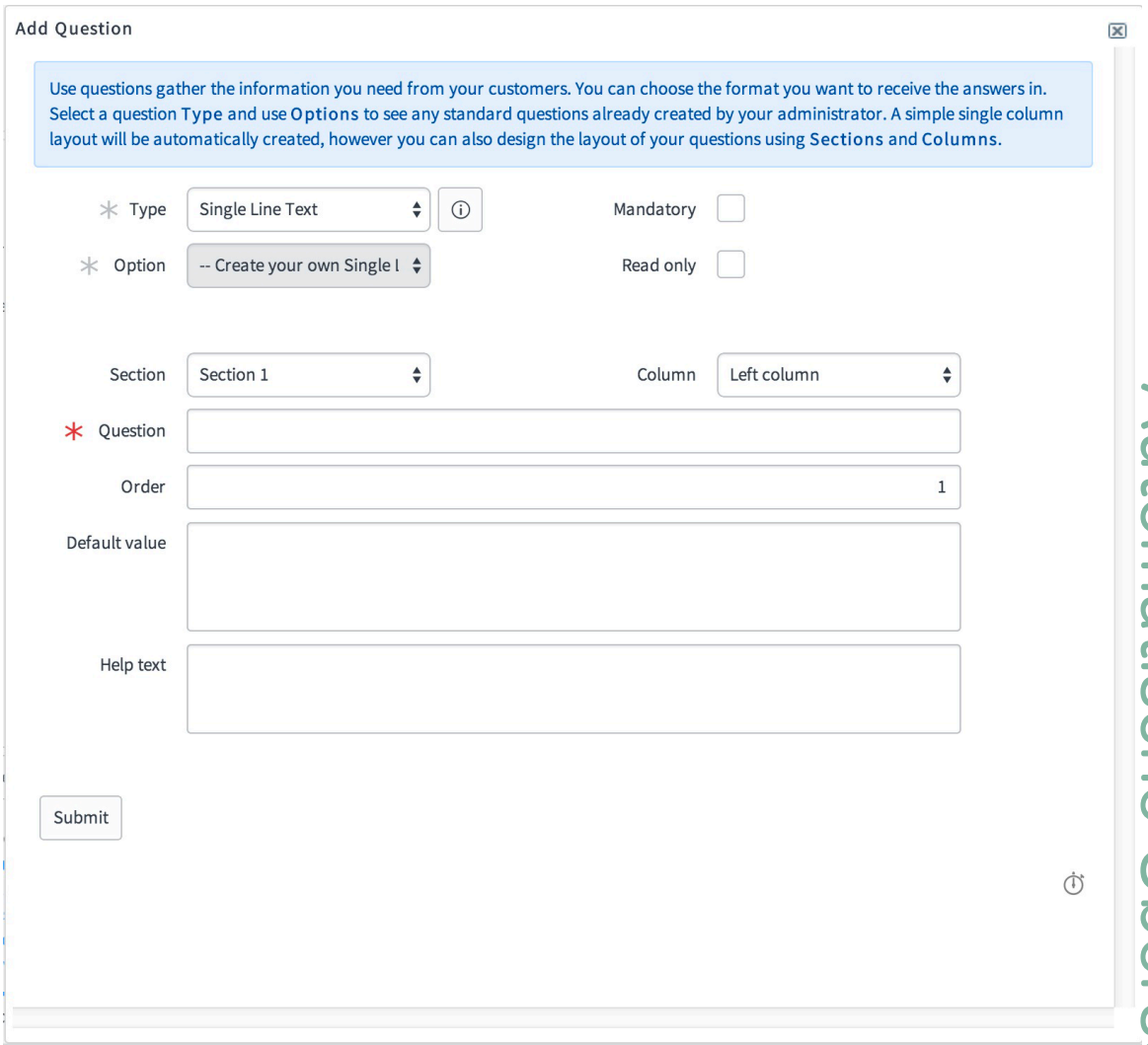
Sie können Fragen in Abschnitten organisieren, um einen logischen Flow für ein Element mit mehreren Fragen bereitzustellen. Wenn Sie Abschnitte verwenden möchten, sollten Sie die Abschnitte erstellen, damit Sie beim Definieren der Fragen den entsprechenden Abschnitt auswählen können.

So fügen Sie eine Frage hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im Elementformular auf den Link **Frage hinzufügen**.



2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Frage hinzufügen

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ für die Frage, der das Format definiert, in dem Sie die Informationen erhalten möchten. Standardmäßig lauten die Optionen: ○ Kontrollkästchen ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Bezeichnung ○ Mehrzeiliger Text ○ Multiple-Choice ○ Numerische Skala ○ Referenz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Auswahlfeld ◦ Einzeiliger Text ◦ Ja/Nein Sie können für jeden Typ eigene Optionen erstellen, indem Sie das Feld **Option** verwenden. Administratoren und Katalogadministratoren bestimmen die verfügbaren Fragetypen.
Option	Die Standardfragen, die innerhalb des ausgewählten Fragetyps verfügbar sind, wie durch den Wert des Felds **Typ** festgelegt. Standardmäßig enthalten alle Fragetypen **Eigenen <Typ> erstellen** als eine Option, mit der Sie Ihre eigene Frage zu diesem Typ definieren können. Diese Typen können zusätzliche Felder enthalten, sodass Sie die Frageoptionen weiter definieren können. Mit *Eigene numerische Skala erstellen* können Sie beispielsweise die Werte **Min. Skal.** und **Max. Skal.** definieren. Bei einigen Typen stehen zusätzliche vorkonfigurierte Optionen zur Verfügung. Standardmäßig sind die folgenden zusätzlichen Optionen verfügbar: ◦ Anmerkungen: erlauben dem Benutzer eine kurze Nachricht einzugeben. Verfügbar, wenn der Typ **Mehrzeiliger Text** ist. ◦ Kontaktpräferenz: Bitten Sie den Benutzer, eine bevorzugte Kontaktmethode auszuwählen: E-Mail, Telefon oder SMS. Verfügbar, wenn der Typ **Multiple-Choice** ist. ◦ Ein Feld, in dem der Benutzer aus den im System definierten Configuration Items ein einzelnes auswählen kann. Verfügbar, wenn das Feld „Typ“ **Referenz** lautet. ◦ Aktiver Benutzer: ermöglicht die Auswahl in einer Liste mit aktiven Benutzerdatensätzen. Verfügbar, wenn der Typ **Referenz** ist. Administratoren und Katalogadministratoren definieren die für jeden Fragetyp verfügbaren Optionen.
Obligatorisch	Eine Checkbox, das angibt, ob Benutzer eine Antwort geben müssen, bevor sie die Anforderung senden können. Nur für einige Fragetypen verfügbar.
Schreibgeschützt	Eine Checkbox zum Anzeigen, ob die Frage nur gelesen werden kann. Nur für einige Fragetypen verfügbar.
Abschnitt	Der Abschnitt, in dem diese Frage angezeigt wird. In den Abschnitten können Sie Fragen logisch gruppieren. Wählen Sie aus den Abschnitten, die bereits für das Element definiert wurden.
Spalte	Die Spalte, in der diese Frage innerhalb des ausgewählten Bereichs angezeigt wird. Felder erscheinen standardmäßig in der linken Spalte, können aber in eine rechte Spalte verschoben werden.
Frage	Der Text der Frage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die numerische Reihenfolge für die Frage. Fragen erscheinen in der ausgewählten Spalte in der hier definierten Reihenfolge.
Standardwert	Die Standardantwort für die Frage, falls vorhanden. Nur für einige Fragetypen verfügbar. **Hinweis:** Wenn Sie eine Auswahlliste verwenden, stellen Sie sicher, dass der Standardwert einem Auswahllistenwert entspricht.
Hilfetext	Text, der dem Benutzer bei der Entscheidung hilft, wie er diese Frage beantworten soll. Hilfetext erscheint unter dem Link **Weitere Informationen** unter der Frage.
Fragenauswahlmöglichkeiten	Die Auswahl, die ein Benutzer wählen kann, um die Frage zu beantworten. Doppelklicken Sie auf die Zeile, um einen Eintrag zur Liste hinzuzufügen. Dieses Feld wird nur für Fragetypen mit Auswahlmöglichkeiten angezeigt, z. B. Multiple-Choice.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die neue Frage wird zur zugehörigen Liste **Fragen** hinzugefügt.

4. Um eine Frage zu bearbeiten, öffnen Sie sie aus der zugehörigen Liste.

Elementgenehmigung definieren

Eine Genehmigung für ein Element identifiziert einen Benutzer oder eine Gruppe, die jede Anforderung für diesen Artikel genehmigen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Genehmigung für ein Element identifiziert einen Benutzer oder eine Gruppe, die jede Anforderung für diesen Artikel genehmigen müssen. Alle aufgelisteten Genehmiger müssen diese Anforderung genehmigen, damit sie erfüllt wird. Eine Zurückweisung stoppt den Vorgang sofort. Sie könnten beispielsweise Genehmiger für einen Einrichtungsgegenstand als Facilities Management-Team definieren.

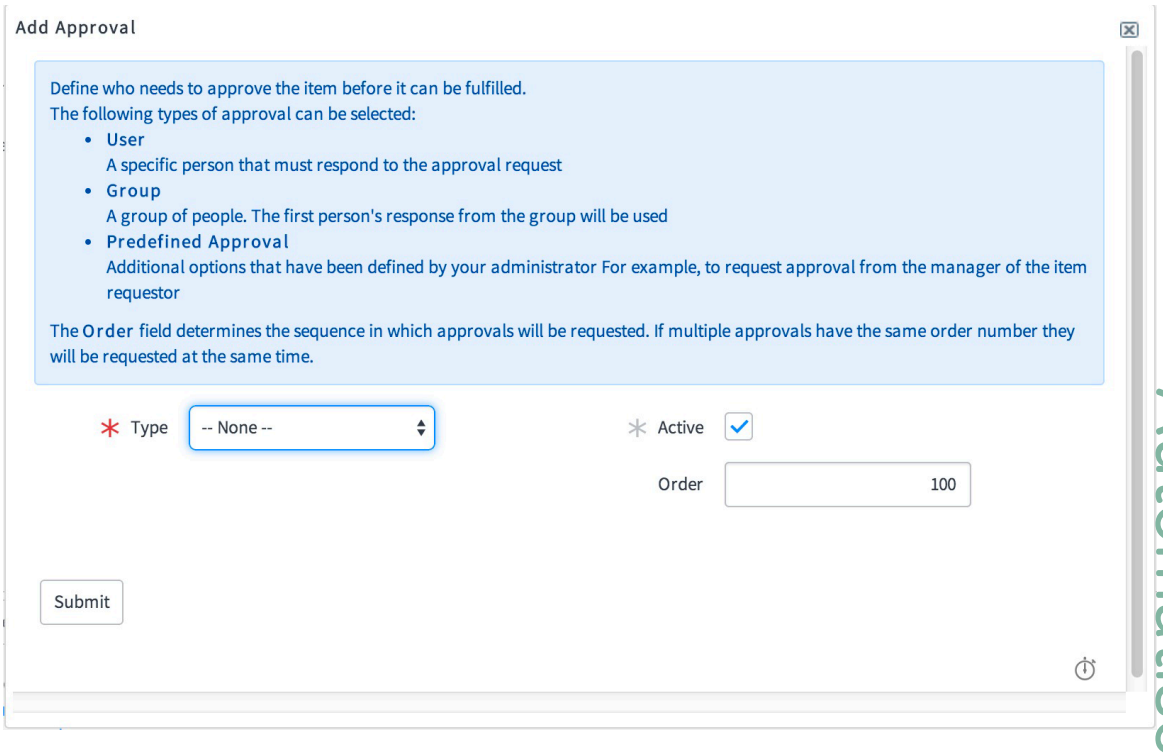
Benutzer können ihre offenen Genehmigungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Selfservice** > **Meine Freigaben**, oder indem Sie das angeforderte Element öffnen und die Genehmigung in der zugehörigen Liste **„Gruppengenehmigungen“ anzeigen**.

So fügen Sie einem Element eine Genehmigung hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im Elementformular auf den zugehörigen Link **Freigabe hinzufügen**.



2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die neue Genehmigung wird der Liste **Freigaben** hinzugefügt.

4. Um eine Genehmigung zu bearbeiten, öffnen Sie sie aus der zugehörigen Liste.

Elementgenehmigung definieren

Feld	Beschreibung
Aktiv	Eine Checkbox zum Anzeigen, ob diese Genehmigung aktiv ist.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Genehmigungen angefordert werden. Genehmigungen werden nur erstellt, wenn Genehmigungen mit niedrigeren Nummern abgeschlossen wurden. Wenn beispielsweise die Genehmigung 1 den Auftrag 100 und die Genehmigung 2 den Auftrag 150 hat, wird Genehmigung 2 nur erstellt, wenn die Genehmigung 1 abgeschlossen ist. Wenn mehrere Genehmigungen dieselbe Bestellnummer haben, werden sie gleichzeitig angefordert.
Typ	Der Genehmigungstyp. Wählen Sie **Benutzer** für einen bestimmten Benutzer, **Gruppe** für eine bestimmte Gruppe oder **Vordefinierte Freigabe**, um Genehmiger aus einer vordefinierten Liste auszuwählen.
Anwender	Ein bestimmter Benutzer als Genehmiger. Wird angezeigt, wenn der Genehmigungstyp auf **Benutzer** festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Eine bestimmte Gruppe als Genehmiger Wird angezeigt, wenn der Genehmigungstyp auf **Gruppe** festgelegt ist. Das erste Gruppenmitglied, das auf die Genehmigungsanfrage reagiert, antwortet für die gesamte Gruppe.
Vordefiniert	Eine Checkbox, mit dem Sie einen vom Administrator oder Katalogadministrator erstellten Genehmigungstyp auswählen können. Wird angezeigt, wenn der Genehmigungstyp auf **Vordefiniert** festgelegt ist. Wenn Sie beispielsweise die standardmäßige vordefinierte Genehmigung für den **Manager des Anforderers** auswählen, wird die Genehmigung an den Manager der Person gesendet, die das Element anfordert.

Elementaufgaben definieren

Elementaufgaben beschreiben die Arbeit, die erforderlich ist, um eine Anforderung für ein Element zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Elementaufgaben werden als Standardkatalogaufgaben generiert, wenn ein Element bestellt wird, ähnlich wie die von Workflows generierten Aufgaben. Aufgaben werden Benutzern oder Gruppen als Teil des Erfüllungsvorgangs zugewiesen, wenn das Element bestellt wird. Zum Beispiel kann ein Element zum Anfordern eines Laptops eine Aufgabe haben, den Laptop an den Benutzer zu liefern.

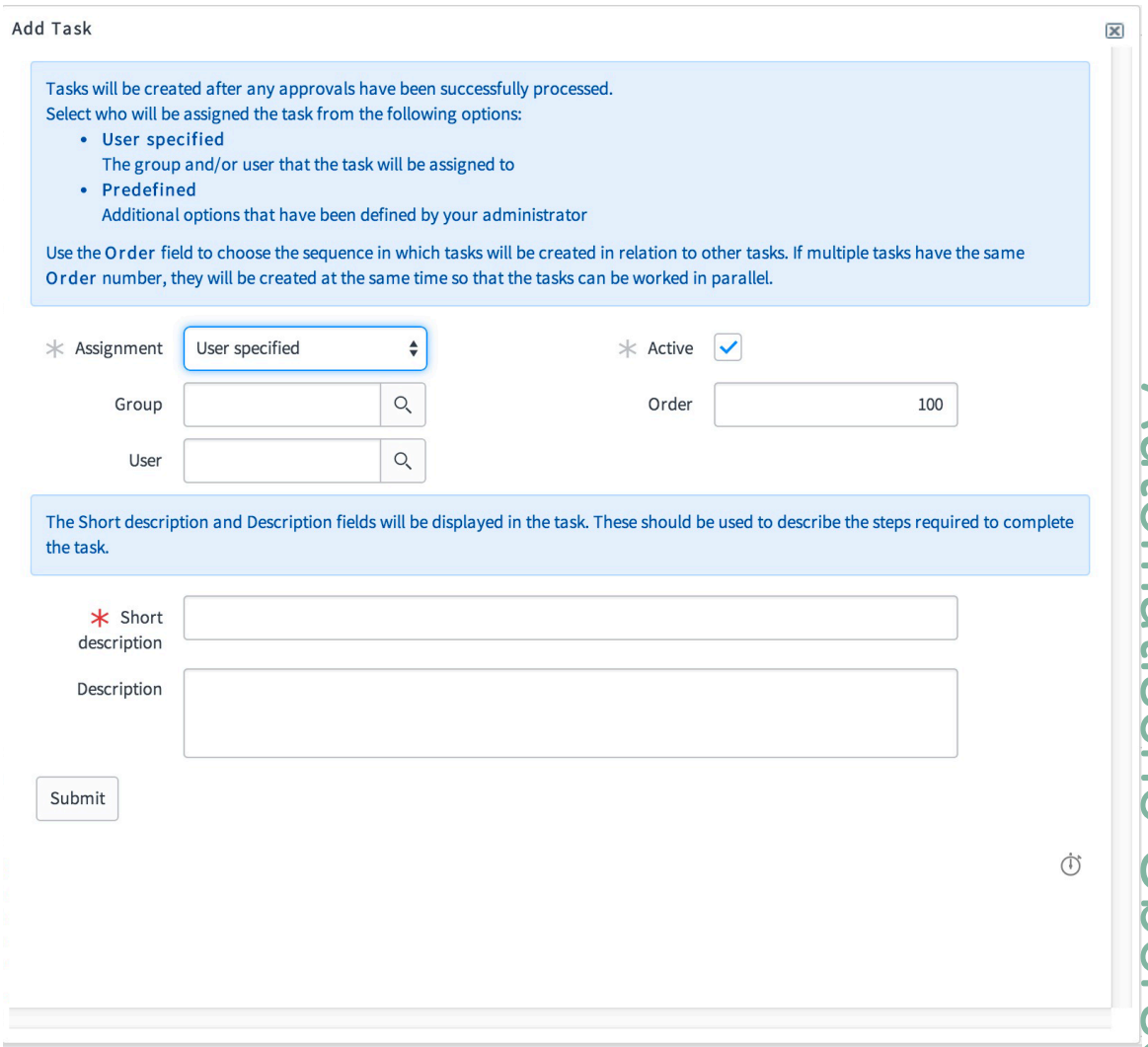
Benutzer können ihre offenen Aufgaben anzeigen, indem sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Aufgaben**, oder kann das angeforderte Element öffnen und die Aufgabe in der zugehörigen Liste **„Katalogaufgaben“** anzeigen.

So fügen Sie einem Element eine Aufgabe hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im Elementformular auf den zugehörigen Link **Aufgabe hinzufügen**.



2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die neue Aufgabe wird zur zugehörigen Liste **Aufgaben** hinzugefügt.

4. Um eine Aufgabe zu bearbeiten, öffnen Sie sie aus der zugehörigen Liste.

Aufgaben hinzufügen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Aufgabe.
Beschreibung	Eine ausführlichere Beschreibung mit Details und Anweisungen für die Personen, die die Aufgabe ausführen.
Zuweisung	Der Zuweisungstyp. Wählen Sie **Von Benutzer angegeben**, um Ihre eigenen Zuweisungsoptionen auszuwählen, oder **Vordefiniert**, um aus vordefinierten Aufgabenzuweisungsdefinitionen auszuwählen, die von einem Administrator festgelegt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Die Gruppe, die die Aufgabe ausführen soll. Wird angezeigt, wenn die Zuweisung auf **Benutzerdefiniert** festgelegt ist.
Anwender	Der Benutzer, der die Aufgabe ausführen soll. Wird angezeigt, wenn die Zuweisung auf **Benutzerdefiniert** festgelegt ist. Wenn Sie zuerst eine Gruppe auswählen, sind nur Benutzer aus dieser Gruppe in der Auswahlliste **Benutzer** verfügbar.
Zuweisen an	Eine vordefinierte Zuweisungsoption. Wird angezeigt, wenn die **Zuweisung** auf **Vordefiniert** festgelegt ist. Wählen Sie aus den vom Administrator oder Katalogadministrator erstellten Aufgabenzuweisungstypen aus. Zuweisungstypen basieren die Aufgabenzuweisung häufig auf Informationen, die mit der Anforderung bereitgestellt werden. Wenn Sie z. B. **Lokales Datenbankteam für den Anforderer** auswählen, ordnet das System die Aufgabe einer Person aus dem angegebenen Team zu.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der Aufgaben erstellt werden. Aufgaben werden nur erstellt, wenn Aufgaben mit niedrigeren Nummern abgeschlossen sind. Beispiel: Wenn Aufgabe 1 die Reihenfolge 100 und Aufgabe 2 die Reihenfolge 150 hat, wird Aufgabe 2 nur erstellt, wenn Aufgabe 1 abgeschlossen ist. Wenn mehrere Aufgaben die gleiche Reihenfolgennummer haben, werden sie gleichzeitig erstellt, sodass die Aufgaben gleichzeitig ausgeführt werden können.

Elementabschnitte definieren

Sie können Abschnitte hinzufügen, um Fragen in logischen Gruppen zu organisieren, die jeweils eine eigene Kopfzeile haben, die den Anforderungsprozess rationalisieren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

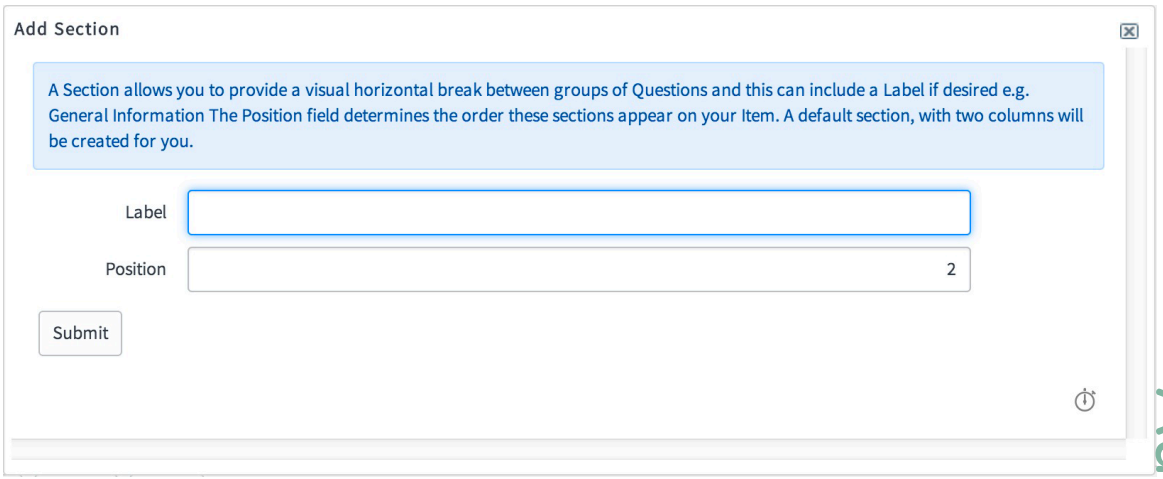
Zum Beispiel kann ein Element zum Anfordern eines neuen Laptops Abschnitte für die Hardwarespezifikationen und Softwareanforderungen haben.

Fügen Sie die Abschnitte hinzu, bevor Sie die Fragen hinzufügen, um den Layoutprozess zu vereinfachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im Elementformular auf den Link **Abschnitt hinzufügen**.



2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Artikelabschnitt

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Der Abschnittstitel, der die Art der Fragen in diesem Abschnitt beschreibt. Sie können beispielsweise Abschnitte wie **Benutzerdetails** definieren.
Position	Eine Zahl, die die vertikale Position des Abschnitts angibt. Position 1 wird oben, Position 2 unter Position 1 und so weiter angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der neue Abschnitt wird der zugehörigen Liste **Abschnitte** hinzugefügt.

4. Um einen Abschnitt zu bearbeiten, öffnen Sie ihn aus der zugehörigen Liste.
   Standardmäßig wird für jedes Element ein einzelner zweispaltiger Abschnitt erstellt.

Elemente veröffentlichen

Wenn Sie einen Artikel veröffentlichen, ist er im Katalog zur Bestellung verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Element erstellen, befindet es sich in einem Status **Entwurf**. Sie können das Element überprüfen, Änderungen vornehmen und das Layout so oft wie nötig verfeinern, um die Details genau zu korrigieren.

Wenn das Element bereit ist, kann ein Kategorie-Manager oder Katalogeditor es veröffentlichen und es als Katalogelement im Servicekatalog verfügbar machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Alle Elemente**.
2. Öffnen Sie den Elementdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Das Element ist jetzt ein Live-Katalogelement, der zur Bestellung verfügbar ist.
4. Um eine Liste der veröffentlichten Katalogelemente anzuzeigen, navigieren Sie zu **Elementdesigner** > **Veröffentlichte Elemente**.

   Es ist am besten, einen Elementdatensatz nicht aus dem Modul „Veröffentlichte Elemente“ zu bearbeiten. Dadurch wird direkt auf dieses Katalogelement zugegriffen, wobei die Standardfunktionen des Servicekatalogs und nicht der Katalog-Elementdesigner verwendet werden, wodurch der Nutzen der kontrollierten Veröffentlichungsumgebung verloren geht.

   Wenn Sie beispielsweise ein Element kopieren, wird das kopierte Katalogelement nicht im Modul „Veröffentlichte Elemente“ aufgeführt. Um auf diese Kopie zuzugreifen, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten** und suchen Sie das Element mit dem Namen **Kopie von [item name]**. Das kopierte Objekt ist ein aktives Katalogelement. Ziehen Sie in Betracht, die Kopie zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren, bis die Änderungen abgeschlossen sind.

Element neu veröffentlichen

Jedes Mal, wenn Sie Änderungen an einem Element vornehmen, müssen Sie es erneut veröffentlichen, damit die Änderungen im Elementkatalog widergespiegelt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Element bearbeiten, kehrt der Elementstatus zu **Entwurf** zurück. Das Live-Katalogelement bleibt verfügbar, hat jedoch nicht die von Ihnen vorgenommenen Änderungen. Mit diesem Prozess können Sie Änderungen an dem Element in einem Bereitstellungsbereich vornehmen und diese Änderungen anschließend nach der Überprüfung auf das Live-Katalogelement anwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Alle Elemente**.
2. Öffnen und bearbeiten Sie den Elementdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Veröffentlichung von Elementen aufheben

Wenn Sie ein Element entfernen, wird es aus dem Servicekatalog entfernt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Alle Elemente**.
2. Öffnen Sie den Elementdatensatz, und wählen Sie **Veröffentlichung aufheben**.
   Das Element ist dann im Servicekatalog inaktiv, bleibt jedoch für die Bearbeitung und erneute Veröffentlichung verfügbar. Dieser Status ist nützlich, wenn Sie nicht möchten, dass Kunden das Katalogelement bestellen, während Sie Änderungen daran vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente ablaufen lassen

Wenn Sie ein Element ablaufen lassen, wird es sowohl aus dem Servicekatalog als auch aus dem Elementdesigner entfernt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Elementdesigner** > **Administration** > **Alle Elemente**.
2. Öffnen Sie den Elementdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Ablaufen**.
   Das Element wird aus der Liste der aktiven Elemente entfernt und kann nicht bearbeitet oder erneut veröffentlicht werden.

Elementversion

Das System kann eine neue Version des Elements erstellen und die vorherige Version deaktivieren, um sicherzustellen, dass die aktuell angeforderten Elemente nicht von diesen Änderungen betroffen sind.

Wenn Sie eine Frage zu einem Element ändern, können Sie das Element erneut veröffentlichen. Wenn Sie beispielsweise den Standardwert einer mit einem Element verknüpften Frage ändern, wird automatisch eine neue Version dieses Elements erstellt, wenn das geänderte Element veröffentlicht wird.

Daher können Sie mehrere Datensätze mit demselben Elementnamen in der Katalogelementtabelle [sc_cat_item] anzeigen, wenn Sie alle Elemente anzeigen. Die veröffentlichte Version des Elements ist die einzige aktive Version.

Mit Katalog-Elementdesigner installiert

Der Katalog-Elementdesigner fügt Tabellen, Benutzerrollen, Skript-Includes und andere Komponenten hinzu oder ändert sie.

Demodaten sind mit dem Katalog-Elementdesigner verfügbar.

Tabellen, die mit dem Katalog-Elementdesigner installiert werden

Tabellen werden mit Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Anfordern von Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	Anforderungen von Benutzern für eine neue Kategorie.
Element [sc_ic_item_staging]	Elementdefinitionen, die beim Entwerfen des Elements verwendet werden.
Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Genehmigungen für Elemente.
Genehmigungsdefinition [sc_ic_aprvl_defn]	Genehmigungen für Katalogelemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Genehmigungsdefinition (Angefordertes Element) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]	Genehmigungen für angeforderte Elemente.
Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Genehmigungstypen für Elemente.
Genehmigungstypdefinition [sc_ic_aprvl_type_defn]	Genehmigungstypen für Katalogelemente und angeforderte Elemente.
Aufgabenzuweisung [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Aufgabenzuweisungstypen für Elemente
Aufgabenzuweisungsdefinition [sc_ic_task_assign_defn]	Aufgabenzuweisungstypen für Katalogelemente und angeforderte Elemente.
Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	Aufgaben für Elemente.
Aufgabendefinition [sc_ic_task_defn]	Aufgaben für Katalogelemente.
Aufgabendefinition (Angefordertes Element) [sc_ic_req_item_task_defn]	Aufgaben für angeforderte Elemente.
Frage [sc_ic_question]	Fragen zu Elementen. Gespeichert als Variablendatensätze [sc_item_variables_task] für Katalogelemente und angeforderte Elemente.
Fragenauswahl [sc_ic_question_choice]	Auswahl, wenn es sich bei der Frage um einen Auswahltyp handelt (Auswahlfeld, Multiple-Choice oder Checkbox).
Fragenklasse [sc_ic_question_class]	Basisvariablentypen, die als Klasse für einen Fragetyp verwendet werden sollen.
Fragetyp [sc_ic_question_type]	Fragetypen für Elemente.
Fragetypauswahl [sc_ic_question_type_choice]	Auswahlmöglichkeiten, wenn der Fragetyp ein Auswahltyp ist (Auswahlfeld, Multiple-Choice oder Checkbox).

Tabellenbeziehungen, die mit dem Katalog-Elementdesigner installiert wurden

Einige gleichwertige Informationen werden als Datensätze in verschiedenen Tabellen beim Erstellen, Veröffentlichen oder Anfordern von Bereichen gespeichert, um eine kontrollierte Umgebung für das Elementdesign bereitzustellen.

Beispielsweise werden Katalogelemente als Elementdatensatz [sc_ic_item_staging] im Erstellungsbereich, als Katalogelement-Datensätze [sc_cat_item] im Veröffentlichungsbereich und als Datensätze für angeforderte Elemente [sc_req_item] im Anforderungsbereich gespeichert.

Diese Tabelle zeigt die Beziehungen für diese Datensätze.

Erstellen	Veröffentlichen	Anfordern
Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	Aufgabendefinition [sc_ic_task_defn]	Aufgabendefinition (Angefordertes Element) [sc_ic_req_item_task_defn]
Element [sc_ic_item_staging]	Katalogelement [sc_cat_item]	Angefordertes Element [sc_req_item]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen	Veröffentlichen	Anfordern
Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Genehmigungsdefinition [sc_ic_aprvl_defn]	Genehmigungsdefinition (Angefordertes Element) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]
Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Genehmigungstypdefinition [sc_ic_aprvl_type_defn]	
Frage [sc_ic_question]	Variablen [sc_item_variables_task]	
Aufgabenzuweisung [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Aufgabenzuweisungsdefinition [sc_ic_task_assign_defn]	

Rollen, die mit dem Katalog-Elementdesigner installiert werden

Rollen werden mit der Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
catalog_editor	Keine	Kann Elemente in Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind. Kann für Elemente und Kategorien, denen sie zugewiesen sind, Folgendes ausführen: • Vorhandene Benutzerkriterien anwenden • Variablensatz anhängen • UI-Richtlinie erstellen • Katalogelement in einem Katalog-Client-Skript bearbeiten
catalog_item_designer	Keine	Kann den Status von Kategorieanforderungen anzeigen.
catalog_manager	Keine	Kann eine Kategorie anfordern, Katalogeditoren ihren Kategorien anzeigen und zuweisen und Elemente in ihren Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen. Kann für Elemente und Kategorien, denen sie zugewiesen sind, Folgendes ausführen: • Vorhandene Benutzerkriterien anwenden • Variablensatz anhängen • UI-Richtlinie erstellen • Katalogelement in einem Katalog-Client-Skript bearbeiten

UI-Richtlinien, die mit dem Katalog-Elementdesigner installiert werden

UI-Richtlinien werden mit der Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Kategorieeintrag zulassen	Element [sc_ic_item_staging]	Kategorieeintrag nur zulassen, wenn ein Katalog ausgewählt ist.
Mobiles Bild anzeigen	Element [sc_ic_item_staging]	Aktivieren Sie das Feld „Mobiles Bild“, wenn die Verfügbarkeit auf **Desktop**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
		und Mobil oder auf **Nur Mobil** eingestellt ist.
Desktopbild anzeigen	Element [sc_ic_item_staging]	Aktivieren Sie das Feld „Desktopbild“, wenn die Verfügbarkeit auf **Desktop und Mobil** oder auf **Nur Desktop** eingestellt ist.
Veröffentlichtes Element anzeigen	Element [sc_ic_item_staging]	Zeigen Sie das Katalogelement an, wenn das Staging-Element veröffentlicht wurde.
Elementfeld im Elementdesigner ausblenden – Genehmigungsansicht	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Blenden Sie das Katalogelementfeld in der Genehmigungsansicht des Elementdesigners aus.
Bei Typ = Benutzer das Feld „Benutzer“ anzeigen	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Machen Sie das Benutzerfeld sichtbar und obligatorisch, wenn eine Benutzergenehmigung ausgewählt ist.
Bei Typ = Gruppe das Feld „Gruppe“ anzeigen	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Machen Sie das Gruppenfeld sichtbar und obligatorisch, wenn eine Gruppengenehmigung ausgewählt ist.
Feld „Vordefinierte Genehmigung“ anzeigen, wenn Typ = predefined_approval	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Machen Sie das Feld **Vordefinierte Genehmigung** sichtbar, wenn eine vordefinierte Genehmigung ausgewählt und der vordefinierte Typ ausgewählt ist.
Zeigen Sie ggf. eine vordefinierte Genehmigungsbeschreibung an.	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Machen Sie die vordefinierte Genehmigungsbeschreibung sichtbar und obligatorisch, wenn eine vordefinierte Genehmigung ausgewählt ist.
Bei Typ = Benutzer das Feld „Benutzer“ anzeigen	Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Machen Sie das Feld **Benutzer** sichtbar und obligatorisch, wenn eine Benutzergenehmigung ausgewählt ist.
Bei Typ = Gruppe das Feld „Gruppe(n)“ anzeigen	Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Machen Sie das Feld **Gruppe(n)** sichtbar und obligatorisch, wenn eine Gruppengenehmigung ausgewählt ist.
Wenn Typ = Skript, dann Felder „Skript“ anzeigen	Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Machen Sie die Felder **Skriptausgabe** und die **Genehmigerskript** sichtbar, wenn eine Skriptgenehmigung ausgewählt ist.
Veröffentlichte Informationen anzeigen	Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Machen Sie die Genehmigungsdefinition und die Genehmigungsdefinitionsversion sichtbar, wenn die veröffentlichte Definition nicht leer ist.
Zuweisungsartfelder anzeigen	Aufgabenzuweisung [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Markieren Sie das Feld **Zuweisungstyp**, wenn es sich um eine direkte Zuweisung handelt.
Diese Zuweisungsdefinition veröffentlichen	Aufgabenzuweisung [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Machen Sie die veröffentlichte Zuweisungsdefinition sichtbar, wenn die veröffentlichte Definition nicht leer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Benutzerdefinierte Zuweisungsfelder anzeigen	Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	Machen Sie die Felder **Benutzer** und **Gruppe(n)** sichtbar, wenn für die Zuweisung ein Benutzer angegeben wurde.
Elementfeld ausblenden	Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	Blenden Sie das Feld **Element** aus, wenn das Element nicht leer ist.
Metadaten-Felder ausblenden	Frage [sc_ic_question]	Blenden Sie Felder aus, die von der zugrunde liegenden Logik verwendet werden, aber keine Benutzereingaben erfordern.
Pflichtfeld ausblenden	Frage [sc_ic_question]	Feld ausblenden, wenn der Typ eine **Checkbox** oder eine **Beschriftung** ist.
Standardwert anzeigen	Frage [sc_ic_question]	Zeige Standardwerte, abhängig vom ausgewählten Typ der Variablen.
Felder des Typs „Numerische Skala“	Frage [sc_ic_question]	Numerische Skalen anzeigen: **Maximum** und **Minimum**, wenn der vorkonfigurierte Variablentyp **Zahl** ausgewählt ist.
Liste der Auswahlmöglichkeiten anzeigen, falls zutreffend	Frage [sc_ic_question]	Zeigen Sie die Auswahlliste **Auswahl** an, wenn der Variablentyp **Multiple-Choice** oder **Auswahlfeld** ausgewählt ist.
Schreibgeschützt ausblenden	Frage [sc_ic_question]	Blenden Sie das Feld **Schreibgeschützt** ein, wenn der Variablentyp **Bezeichnung**, **Datum** oder **Datum/Uhrzeit** ausgewählt ist.
Fragetyp „Schreibgeschützt“	Frage [sc_ic_question]	Feld ausblenden, wenn der Variablentyp **Schreibgeschützt** ausgewählt ist.
Elementfeld im Elementdesigner ausblenden – Fragenansicht	Frage [sc_ic_question]	Wenn das Element ausgewählt ist, wird das Feld **Staging-Element** ausgeblendet.
Vorkonfigurierte Felder für den Referenztyp erzwingen	Frage [sc_ic_question]	Setzen Sie den Wert des vorkonfigurierten Felds auf „true“ und „schreibgeschützt“, wenn als Variablentyp **Referenz** ausgewählt ist.
Liste der Auswahlmöglichkeiten anzeigen, falls zutreffend	Frage [sc_ic_question]	Zugehörige Liste **Auswahl** anzeigen, wenn der Variablentyp **Multiple-Choice** oder **Auswahlfeld** ausgewählt ist.
Felder für vorkonfigurierten Checkboxtyp	Fragetyp [sc_ic_question_type]	
Vorkonfigurierte Referenzfelder	Fragetyp [sc_ic_question_type]	Referenz- und Referenzqualifiziererfelder anzeigen, wenn der Fragentyp ein vorkonfigurierter Referenztyp ist.
Vorkonfigurierte Fragen	Fragetyp [sc_ic_question_type]	Wenn der vorkonfigurierte Fragetyp ausgewählt ist, die Felder für Fragetext,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
		schreibgeschützt, Hilfetext und Standardwert anzeigen.
Felder für vorkonfigurierten numerischen Skalentyp	Fragetyp [sc_ic_question_type]	Numerische Skalen anzeigen: **Maximum** und **Minimum**, wenn der vorkonfigurierte Variablentyp **Zahl** ausgewählt ist.
Feld „Vordefinierte Genehmigung“ anzeigen, wenn Typ = predefined_approval	Genehmigungsdefinition [sc_ic_aprvl_defn]	Das Feld **Vordefinierte Genehmigung** sichtbar und obligatorisch machen, wenn kein Typ ausgewählt ist.
Bei Typ = Gruppe das Feld „Gruppe“ anzeigen	Genehmigungsdefinition [sc_ic_aprvl_defn]	Das **Gruppenfeld** sichtbar und obligatorisch machen, wenn kein Typ ausgewählt ist.
Bei Typ = Benutzer das Feld „Benutzer“ anzeigen	Genehmigungsdefinition [sc_ic_aprvl_defn]	Das Feld **Benutzer** sichtbar und obligatorisch machen, wenn der Benutzertyp ausgewählt ist.
Wenn Typ = Skript, dann Felder „Skript“ anzeigen	Genehmigungstypdefinition [sc_ic_aprvl_type_defn]	Feld **Skript** sichtbar und obligatorisch machen, wenn der Skripttyp ausgewählt ist.
Bei Typ = Benutzer das Feld „Benutzer“ anzeigen	Genehmigungstypdefinition [sc_ic_aprvl_type_defn]	Feld **Benutzer** sichtbar und obligatorisch machen, wenn der Benutzertyp ausgewählt ist.
Bei Typ = Gruppe das Feld „Gruppe(n)“ anzeigen	Genehmigungstypdefinition [sc_ic_aprvl_type_defn]	Feld **Gruppe** sichtbar und obligatorisch machen, wenn der Gruppentyp ausgewählt ist.
Zuweisungsartfelder anzeigen	Aufgabenzuweisungsdefinition [sc_ic_task_assign_defn]	Die Felder **Benutzer** und **Gruppe(n)** sichtbar machen und das Feld **Skript** ausblenden, wenn der direkte Zuweisungsvariablentyp ausgewählt ist.
Benutzerdefinierte Aufgabenfelder	Aufgabendefinition [sc_ic_task_defn]	Die Felder **Benutzer** und **Gruppe(n)** sichtbar machen und das Feld **Zuweisungsdefinition** ausblenden, wenn der Variablentyp „Eigene erstellen“ ausgewählt ist.

Mit dem Katalog-Elementdesigner installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

Hinweis:
Viele der Business Rules verweisen auf diese Skripteinbindungen.

Name	Beschreibung
sc_ic_Section	Wrapper-Klasse für Elementdesigner-Fragenlayoutabschnitte.
sc_ic_Factory	Einstiegspunkt für die gesamte Anpassung des Servicekatalog-Elementdesigner-Skripts.
sc_ic_ColumnSecurityManager	Sicherheitsmanager für die Spaltentabelle [sc_ic_column].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
sc_ic_QuestionSecurityManager	Sicherheitsmanager für die Fragentabelle [sc_ic_question].
sc_ic_CatalogItemRecordProducer	Wrapper-Klasse für die Datensatzersteller-Tabelle [sc_cat_item_producer] für den Ersteller des Elements.
sc_ic_Base	Basisklasse für alle Wrapper-Klassen des Elementdesigners.
sc_ic_QuestionClass	Wrapper-Klasse für die Fragenklassentabelle [sc_ic_question_class].
sc_ic_TaskDefnStagingSecurityManage	Sicherheitsmanager für die Aufgabentabelle [sc_ic_task_defn_staging].
sc_ic_SectionSecurityManager	Sicherheitsmanager für die Abschnittstabelle [sc_ic_section].
sc_ic_CategoryRequest	Wrapper für die Kategorieanforderungstabelle.
sc_ic_ApprovalDefnStagingAJAX	Hilfsfunktion, die von Client-Skripts aufgerufen werden kann.
sc_ic_QuestionChoiceSecurityManager	Sicherheitsmanager für die Frageauswahltabelle [sc_ic_question_choice].
sc_ic_ApprovalDefnStagingSecurityManager	Sicherheitsmanager für gestaffelte Genehmigungsdefinitionen.
sc_ic_TaskAssignDefnStaging	Wrapper-Klasse für `sc_ic_task_type_definition_staging`.
sc_ic_TaskDefnStaging	Wrapper-Klasse für gestaffelte Aufgabendefinitionen.
sc_ic_Question	Wrapper-Klasse für Elementdesignerfragen. Unterklasse zum Ändern und Injizieren mit `sc_ic_Factory`. Weitere Informationen finden Sie unter `sc_ic_Factory`.
sc_ic_SectionAJAX	Service für die Verarbeitung von Abschnitten, die von Client-Skripts aus aufgerufen werden können.
sc_ic_CatalogTask	Wrapper-Klasse für die Katalogaufgabentabelle [sc_task] für die Elementdesigner-Funktionalität.
sc_ic_CatalogItem	Wrapper-Klasse für die Katalogelementtabelle [sc_cat_item] für den Elementdesigner.
sc_ic_QuestionChoice	Wrapper-Klasse für die Fragenauswahltabelle [sc_ic_question_choice].
sc_ic_CatalogItemVariable	Wrapper für Katalogelementvariablen.
sc_ic_ApprovalDefnStaging	Wrapper für diese Staging-Tabelle für die Genehmigungsdefinition.
sc_ic_ReqItemApprovalDefn	Wrapper für Genehmigungsdefinitionen für angeforderte Elemente.
sc_ic_Item	Unterklassen, die mit `sc_ic_Factory` injiziert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter `sc_ic_Factory`.
sc_ic_CatalogItemVariableChoice	Wrapper-Klasse für Variablen-Auswahlmöglichkeiten.
sc_ic_ReqItemTaskDefn	Wrapper für Genehmigungsdefinitionen für angeforderte Elemente.
sc_ic_ItemStagingSecurityManager	Sicherheitsmanager für die Elementtabelle [sc_ic_item_staging].
sc_ic_BaseTypeDefnStaging	Basisklasse für alle Staging-Klassen für Typdefinitionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
sc_ic_Column	Wrapper-Klasse für Elementdesigner-Fragenlayout-Spalten.
sc_ic_ApprovalTypeDefnStaging	Wrapper-Klasse für gestaffelte Genehmigungstypdefinitionen.
sc_ic_CatalogItemRecordProducerService	Wrapper-Klasse für die Service-Tabelle [sc_cat_item_producer_service] für den Elementdesigner.
sc_ic_QuestionAJAX	Service für Elementdesignerfragen, die vom Client aufgerufen werden können.
sc_ic_QuestionType	Wrapper-Klasse für Fragetypen des Elementdesigners. Unterklasse zum Ändern und Injizieren mit `sc_ic_Factory`. Weitere Informationen finden Sie unter `sc_ic_Factory`.
sc_ic_TaskDefnStagingAJAX	Dienst für gestaffelte Aufgabendefinitionen, die von Client-Skripten aus aufgerufen werden können.
sc_ic_RequestedItem	Elementersteller-Wrapper-Klasse für die Tabelle für angeforderte Elemente [sc_req_item].
sc_ic_ApprovalTypeDefn	Wrapper-Klasse für die Genehmigungstypdefinitions-Tabelle.
sc_ic_TaskAssignDefn	Wrapper-Klasse für Aufgabenzuweisungsdefinitionen.
sc_ic_TaskDefn	Wrapper-Klasse für Aufgabendefinitionen.
sc_ic_SecurityManager	Basis-Sicherheitsmanagerklasse für die Elementdesigner-Tabellen.
sc_ic_BaseFactory	Basis-Fabrikklasse. Nehmen Sie alle Anpassungen in der Klasse `sc_ic_Factory` vor. Weitere Informationen zum Bereitstellen von Anpassungen finden Sie unter `sc_ic_Factory`.
sc_ic_ApprovalDefn	Wrapper für Genehmigungsdefinitionen.
sc_ic_getCategoriesForModule	Klasse, die Kategorien abruft.

Mit dem Katalog-Elementdesigner installierte Client-Skripts

Client-Skripts werden mit der Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

Skript	Tabelle	Beschreibung
Nächste Bestellnummer abrufen	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Füllt das Feld **Bestellung** auf, indem dem größten Auftrag einer für das Element definierten Genehmigungsdefinition 100 hinzugefügt wird.
Genehmigungsbeschreibungstyp abrufen	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging] sc_ic_aprvl_defn_design	Zeigt die Beschreibung des Genehmigungstyps bei Änderung des vordefinierten Feldwerts an oder blendet sie aus.
Neu laden, wenn ein Bild gelöscht wurde	Element [sc_ic_item_staging]	Lädt das Formular „Elementdesigner“ erneut, wenn ein Desktop- oder Classic Mobile-Bild gelöscht wird. Wenn **Veröffentlicht**, wird der Datensatz auf den Status **Entwurf** zurückgesetzt.
Prozess-Dialogaktion	Element [sc_ic_item_staging]	Veranlasst, eine Entscheidung darüber zu treffen, ob die Änderungen am Element

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skript	Tabelle	Beschreibung
		beibehalten werden sollen, bevor die ausgewählte Aktion abgeschlossen wird, die ein Update verursacht. Führt die Eingabeaufforderung aus, wenn der Status des Elements auf **Veröffentlicht** gesetzt ist und der Datensatz im Datensatz nicht gespeichert ist.
Dialogfunktionen	Element [sc_ic_item_staging]	Definiert verfügbare Dialogfunktionen für Aktionen wie Anzeige, Prozess und Aktualisierung.
Aktualisierung des Spalten-Dropdown-Menüs erzwingen	Frage [sc_ic_question]	Aktualisiert die Werte der Auswahlliste **Abschnitt** beim Laden des Dialogfelds **Frage**.
Obligatorisch geprüft	Frage [sc_ic_question]	Stellt sicher, dass der Schreibschutz nicht „true“ ist, nur gelesen wird, wenn die Frage obligatorisch ist.
„Schreibgeschützt“ aktiviert	Frage [sc_ic_question]	Wenn die Frage schreibgeschützt ist, wird sichergestellt, dass „obligatorisch“ nicht „true“ ist.
Metadatenfelder ausfüllen [„Type“ geändert]	Frage [sc_ic_question]	Füllt die Metafeldwerte bei Änderung von „Typ“ im Formular „Frage hinzufügen“ aus.
Metadatenfelder ausfüllen [„Option“ geändert]	Frage [sc_ic_question]	Füllt die Metafeldwerte bei Änderung von „Option“ im Formular „Frage hinzufügen“ aus.
Fragentypbeschreibung abrufen	Frage [sc_ic_question]	Zeigt die Beschreibung des Fragetyps bei Änderung des Feldwerts „Option“ für die folgenden Typen an: **Mehrzeiliger Text**, **Multiple-Choice**, **Referenz**.
Aktualisierungsreihenfolge für Abschnittswechsel	Frage [sc_ic_question]	Aktualisiert den Bestellwert im Fragendatensatz auf die nächste Fragenbestellnummer, die für einen ausgewählten Änderungsabschnitt verfügbar ist.
Auswahlliste für Fragetypen ausblenden	Fragetyp [sc_ic_question_type]	Steuert die Sichtbarkeit der zugehörigen Liste „Fragetypauswahl“ für Fragen des Typs „Auswahlfeld“ und „Multiple-Choice“.
Anzeigeposition anpassen	Abschnitt [sc_ic_section]	Passt den Positionswert für einen Abschnittsdatensatz an, um die korrekte Anzeigereihenfolge zu bestimmen.
Position überprüfen und anpassen	Abschnitt [sc_ic_section]	Validiert, dass die Position in einem Abschnittsdatensatzwert größer als 0 ist, und zeigt eine Feldnachricht an, wenn dies nicht der Fall ist.
Nächste Position abrufen	Abschnitt [sc_ic_section]	Füllt das Positionsfeld auf, indem 1 zur größten Positionsnummer in einem Abschnitt hinzugefügt wird, der für den Artikel definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skript	Tabelle	Beschreibung
Nächste Bestellnummer abrufen	Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	Füllt das Feld **Bestellung** auf, indem dem größten Auftrag einer für das Element definierten Genehmigungsdefinition 100 hinzugefügt wird.

Mit dem Katalog-Elementdesigner installierte Business Rules

Business Rules werden mit der Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

Name	Tabelle	Wenn	Beschreibung
Kategorie validieren	Element [sc_ic_item_staging]	VOR	Aktion abbrechen, wenn die Kategorie ungültig ist.
Frage für nicht vorkonfigurierte Typen festlegen	Fragetyp [sc_ic_question_type]	VOR	Bei nicht vorkonfigurierten Fragetypen legen Sie die Bezeichnung anhand des Klassennamens fest.
Mehrere nicht vorkonfigurierte verhindern	Fragetyp [sc_ic_question_type]	VOR	Brechen Sie die Aktion zum Einfügen/Aktualisieren ab, und zeigen Sie dem Benutzer eine Fehlermeldung an, wenn ein nicht vorkonfigurierter Fragetyp vorhanden ist.
Namensfeld festlegen	Abschnitt [sc_ic_section]	VOR	Setzen Sie das Namensfeld auf das Beschriftungsfeld, und fügen Sie zusätzliche Nachrichtendetails hinzu.
Wert festlegen, wenn null	Fragenauswahl [sc_ic_question_choice]	VOR	Setzen Sie das Textfeld auf eine leere Zeichenfolge, wenn der Wert null ist.
Auf Duplikat prüfen	Abschnitt [sc_ic_section]	VOR	Brechen Sie die Aktion zum Einfügen/Aktualisieren ab, und zeigen Sie dem Benutzer eine Fehlermeldung an, wenn ein Abschnitt vorhanden ist.
Vor dem Löschen auf Fragen prüfen	Abschnitt [sc_ic_section]	VOR	Verhindern Sie das Löschen von Spalten, indem Sie die Löschaktion abbrechen, und zeigen Sie dem Benutzer eine Fehlermeldung an, wenn die Spalte Fragen enthält.
Die Position muss zwischen 0 oder 1 liegen.	Spalte [sc_ic_column]	VOR	Benutzer Nachricht anzeigen
Vor dem Löschen auf Fragen prüfen	Spalte [sc_ic_column]	VOR	Benutzer Nachricht anzeigen
Gruppe/Benutzer erforderlich, wenn vom Benutzer angegeben	Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	VOR	Benutzer Nachricht anzeigen

Die folgenden Business Rules enthalten keine unabhängige Logik, sondern rufen wie angegeben einfach Methoden in Skripteinbindungen auf. Informationen darüber, welche Business Rules das jeweilige Skript aufrufen, finden Sie in den Standardklassenregistrierungen in der Skripteinbindung „sc_ic_BaseFactory“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Wenn
sc_ic: Genehmigungsdefinitionen kopieren	Angefordertes Element [sc_req_item]	NACH
sc_ic: Aufgabendefinitionen kopieren	Angefordertes Element [sc_req_item]	NACH
Genehmigungsdefinition geändert	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	NACH
Detailfeld aktualisieren	Genehmigung [sc_ic_aprvl_defn_staging]	VOR
Element auf Entwurf festlegen	Genehmigungstyp [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	VOR
Manager-/Editorrollen überprüfen und aktualisieren	Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	NACH
Änderungen in echte Kategorie kopieren	Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	NACH
Elementdesigner-Rolle beim Einfügen hinzufügen	Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	NACH
Spalte geändert	Spalte [sc_ic_column]	NACH
Layout beim Löschen als geändert festlegen	Spalte [sc_ic_column]	NACH
Standardabschnitt erstellen	Element [sc_ic_item_staging]	NACH
Nach Änderung als Entwurf festlegen	Element [sc_ic_item_staging]	VOR
Auf gültigen Namen überprüfen	Frage [sc_ic_question]	VOR
Fragendefinition geändert	Frage [sc_ic_question]	NACH
Frage-Meta geändert	Frage [sc_ic_question]	NACH
Definition beim Löschen als geändert festlegen	Frage [sc_ic_question]	NACH
Fragetyp und Basistyp festlegen	Frage [sc_ic_question]	VOR
Namen der Frage feststellen	Frage [sc_ic_question]	VOR
Fragenauswahl geändert	Fragenauswahl [sc_ic_question_choice]	NACH
Bestellnummer festlegen	Fragenauswahl [sc_ic_question_choice]	VOR
Layout beim Löschen als geändert festlegen	Abschnitt [sc_ic_section]	NACH
Standardspalten erstellen	Abschnitt [sc_ic_section]	NACH
Abschnitt geändert	Abschnitt [sc_ic_section]	NACH
Entwurf festlegen	Aufgabenzuweisung [sc_ic_task_assign_defn_staging]	VOR
Zuweisungsdetails festlegen	Aufgabenzuweisung [sc_ic_task_assign_defn_staging]	VOR
Zuweisungsdetails festlegen	Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	VOR

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Wenn
Aufgabendefinition für Element als geändert festlegen	Aufgabe [sc_ic_task_defn_staging]	NACH

Mit dem Katalog-Elementdesigner installierte E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden mit der Aktivierung des Katalog-Elementdesigners hinzugefügt.

Name	Tabelle	Bedingung	Empfänger
Item Designer-Kategorieanfrage geöffnet	Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	Status GLEICH angefordert	Manager
Elementdesigner-Kategorieablehnung	Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	Stauts ÄNDERUNGEN AN abgelehnt	Manager
Elementdesigner-Kategorie veröffentlicht	Item Designer-Kategorieanfrage [sc_ic_category_request]	Status ÄNDERUNGEN AN erstellt	Manager, Editoren

Servicekatalog konfigurieren

Servicekatalog ermöglicht Benutzern mit der Rolle „Katalogadministratoren“ (catalog_admin) das Einrichten des Servicekatalogs.

Konfiguration – Übersicht

Richten Sie einen oder mehrere Servicekataloge ein, und bietet Selfservice-Möglichkeiten. Sie können Ihre Katalogangebote organisieren, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

Servicekatalog-Kategorien

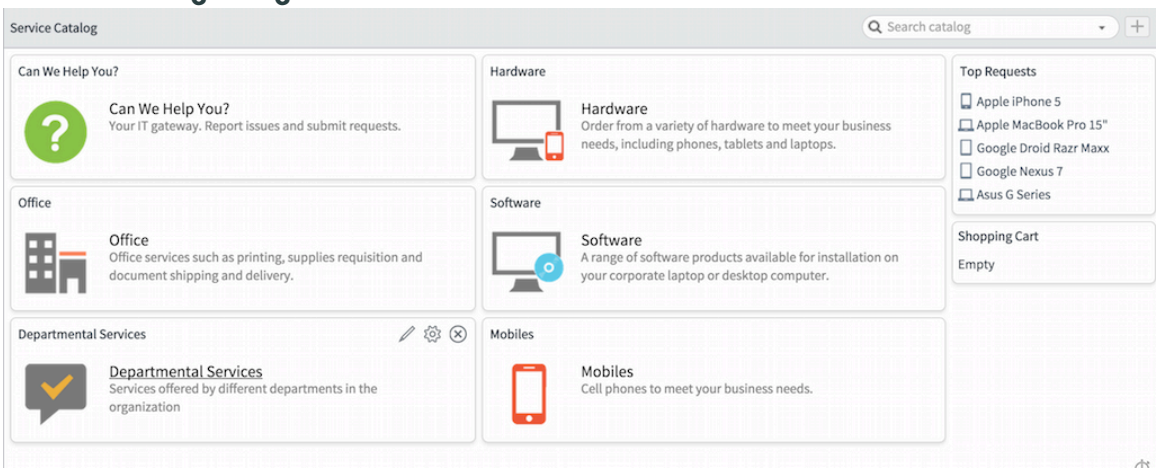
Kategorien zum Organisieren von Servicekatalog-Elementen Administratoren und Katalogadministratoren können Kategorien erstellen und konfigurieren, ihre Eigenschaften definieren und ihnen Inhalte wie Katalogelemente hinzufügen.

Kategorien können eine Über-/Unterordnungsbeziehung haben z.B. **IT** und **Laptops**. Eine untergeordnete Kategorie ist eine Unterkategorie ihrer übergeordneten Kategorie. Jedes Katalogelement, jeder Bestellleitfaden, jeder Datensatzersteller, jedes Inhaltselement und jede Unterkategorie wird als einzelnes Element in der Kategorie angezeigt. Ein Katalogelement kann in mehreren Kategorien vorhanden sein, sodass Sie denselben Service von mehreren Orten in Ihrem Katalog aus anbieten können.

Führt die Erstellung von Kategorien in einem ServiceNow-Servicekatalog ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog-Kategorien



Bestimmte Systemeigenschaften steuern die folgende Servicekatalog-Kategoriekonfiguration.

- Wie Kategorien den Benutzern angezeigt werden. Zum Beispiel werden Unterkategorien in einem Panel oder als Liste in der Kategorieansicht angezeigt.
- Welche Inhaltstypen und Such- und Navigationselemente auf der Homepage verfügbar sind. Beispielsweise kann die Suche im Servicekatalog für alle Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden.
- Wie Katalogelemente, Elementklassennamen und Elementkategorien den Benutzern angezeigt werden. Zum Beispiel welche Anzahl von Katalogelementen oder Kategorien in einem Abschnitt als Vorschau angezeigt wird.

Katalogmanager und Katalogeditoren können auch Kategorien konfigurieren, jedoch nur Kategorien, denen sie zugewiesen sind.

Hinweis:

- Wenn in der Hierarchie einer Kategorie keine aktiven Elemente vorhanden sind, wird diese Kategorie nicht im Katalog angezeigt und kann nicht zum Katalog hinzugefügt werden.
- Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „catalog_admin“ können Kategorien nur anzeigen, wenn in der Kategorie ein aktives Element vorhanden ist und die **Verfügbarkeit** entweder auf **Desktop** oder auf **Beide** eingestellt ist.
- Konfigurieren Sie die Eigenschaft `glide.sc.category.canview.override`, um die Rollen für dieses Verhalten zu ändern.

Kategorien erstellen

Administratoren und Katalogadministratoren können eine Kategorie erstellen oder bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So erstellen oder bearbeiten Sie eine Kategorie:

Prozedur

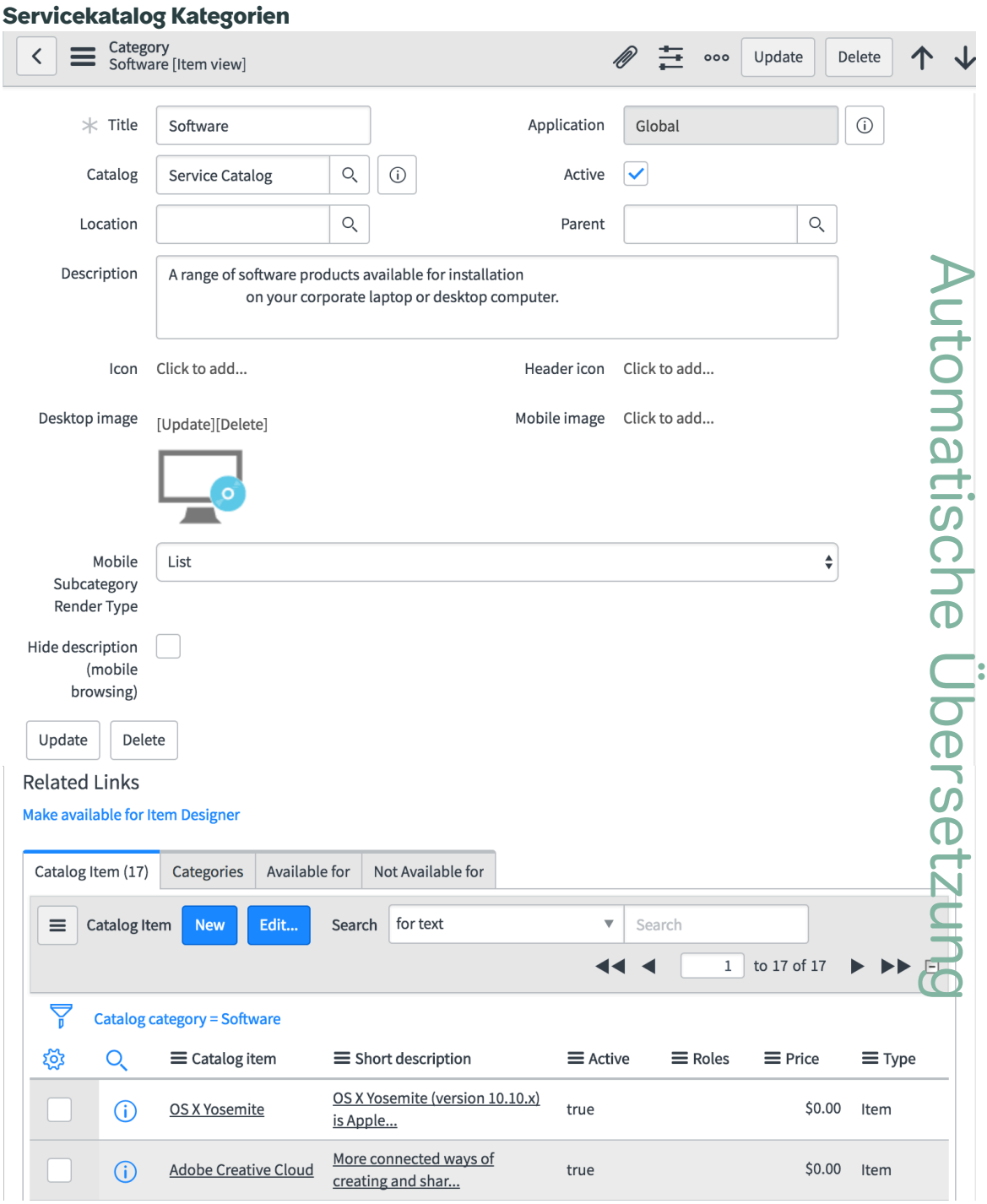
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Kategorien verwalten**.
   Eine Liste der vorhandenen Kategorien wird angezeigt. Wenn das Feld **Übergeordnet** leer ist, hat die Kategorie keine übergeordnete Kategorie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie die zu bearbeitende Kategorie aus.

Hinweis:
Die Sichtbarkeit einer Kategorie wird durch Benutzerkriterien gesteuert. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden.



3. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Kategorieformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Name für die Kategorie.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, in dem die Kategorie anwendbar ist.
Katalog	Der Katalog, zu dem diese Kategorie gehört.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Kategorie zur Homepage des Servicekatalogs hinzugefügt werden kann.
Standort	Alle Standortinformationen, die für die Kategorie relevant sind.
Übergeordnet	Jede übergeordnete Kategorie, für die diese Kategorie eine Unterkategorie ist.
Beschreibung	Informationen über die Kategorie. Die Beschreibung wird angezeigt, wenn die Kategorie auf der Homepage des Servicekatalogs minimiert wird. Die Beschreibung wird auch in der Liste **Verwandte Kategorien** angezeigt, wenn ein Benutzer auf den Titel der übergeordneten Kategorie klickt.
Symbol	Das kleine Symbol, das neben dem Kategorienamen angezeigt wird, wenn die Kategorie als Unterkategorie aufgeführt ist.
Kopfzeilensymbol	Das Symbol, das neben der Kategoriekopfzeile angezeigt wird, wenn es sich bei der Kategorie um eine Kategorie der obersten Ebene handelt.
Desktopbild	Ein größeres Bild, das mit der Kategorie auf der Servicekatalog-Homepage angezeigt wird. Dieses Bild ist nur sichtbar, wenn der relevante Renderer seine Verwendung definiert (der Standardrenderer zeigt dieses Feld nicht an).
Classic Mobile-Bild	Ein Bild, das auf Classic Mobile-Geräten für diese Kategorie verwendet werden soll. Wenn kein mobiles Bild ausgewählt ist, wird das **Desktop-Bild** angezeigt, wenn der **Renderingtyp für Classic Mobile-Unterkategorie** auf **Karten** eingestellt ist.
Renderingtyp für Classic Mobile-Unterkategorie	Die Renderingoption zur Steuerung der Anzeige von Unterkategorien. Wählen Sie **Liste** für eine einspaltige Liste oder **Karten** für eine mehrspaltige Anzeige.
Beschreibung ausblenden (Classic Mobile-Browsen)	Option zum Anzeigen der Beschreibung oben auf der Liste auf Classic Mobile-Geräten

Dynamische Kategorien konfigurieren

Mit dynamischen Kategorien können Sie häufig angeforderte Elemente und Knowledge-Artikel organisieren und anzeigen. Dynamische Kategorien werden standardmäßig auf der rechten Seite der Startseite des Service Catalog angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie dynamische Kategorien, um Benutzern eine Zugriffsoption bereitzustellen, die sich automatisch an sich ändernde Anfragetrends anpasst.

So konfigurieren Sie dynamische Katalogkategorien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Dynamische Kategorien verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene dynamische Kategorie.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars **Dynamische Kategorie** aus.

   Das Formular **Dynamische Kategorie** enthält viele der gleichen Felder wie das Formular „Kategorie“. Zusätzliche Felder:

   Name des Formulars

Feld	Beschreibung
Typ	Die Art der anzuzeigenden Elemente. Kann **Angeforderte Artikel** oder **KB-Artikel** sein
Suchdauer?	Nur für Katalogelemente der Zeitraum, in dem nach den häufigsten Anforderungen gesucht werden soll. Geben Sie beispielsweise 7 00:00:00 ein, um die in den letzten sieben Tagen am häufigsten angeforderten Elemente anzuzeigen.
Anzahl der Einträge	Die Anzahl der Elemente, die in der dynamischen Kategorie angezeigt werden sollen.

4. Verwenden Sie dieses Beispiel eines Schritts mit zusätzlichen Informationen.
   Die angezeigten Ergebnisse sind auf die im aktuell angezeigten Katalog verfügbaren Elemente oder Wissensartikel beschränkt.

Servicekatalog-Einrichtung

Mit Servicekatalog können Benutzer mit der Rolle „Katalogadministratoren“ (catalog_admin) den Servicekatalog einrichten.

Servicekatalog ermöglicht die Einrichtung eines oder mehrerer Servicekataloge und bietet Selfservice-Möglichkeiten. Sie können Ihre Katalogangebote organisieren, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

Ein Überblick über die ServiceNow-Servicekatalogverwaltung.

Servicekataloge einrichten

Um einen Servicekatalog einzurichten, planen Sie, wie Ihre Organisation Servicekatalogelemente definiert und verwaltet und wie sie diese erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren und Katalogadministratoren, Benutzer mit der Rolle catalog_admin, können die Servicekatalog-Anwendung verwenden, um Inhalt und Layout des Servicekatalogs zu definieren. Katalogmanager, Benutzer mit der Rolle catalog_manager, können einen einzelnen Servicekatalog definieren und verwalten. Katalogeditoren, Benutzer mit der Rolle catalog_editor, können einen einzelnen Servicekatalog verwalten.

Administratoren und Katalogadministratoren können mehrere Servicekataloge definieren und verwalten. Ein Katalogmanager kann einen einzelnen Katalog definieren und verwalten. Ein oder mehrere Katalogeditoren können einen einzelnen Katalog verwalten.

Befolgen Sie diese Schritte, um Ihren Servicekatalog zu planen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Weisen Sie den Benutzern, die mit dem Servicekatalog arbeiten, Rollen zu.
2. Definieren Sie Inhalte, die im Servicekatalog bereitgestellt werden sollen:

Katalogelemente	Die im Katalog verfügbaren Waren und Dienstleistungen.
Kategorien	Die Gruppen von Elementen, die auf der Kataloghomepage angezeigt werden
Variablen	Die verfügbaren Optionen zum Anpassen eines Katalogelements an bestimmte Anforderungen.

3. Passen Sie die Startseite des Servicekatalogs an Ihre Anforderungen an, z. B. Definieren des Classic Mobile-Layouts.
4. Definieren Sie die Anforderungserfüllungsprozesse, die Ihre Organisation zur Bereitstellung bestellter Katalogelemente verwendet.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein Navigationsmodul für den neuen Katalog.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie den Katalog der Homepage für mehrere Kataloge hinzu.

Nächste Maßnahme

Administratoren und Katalogadministratoren können den Servicekatalog erweitern, um leistungsfähigere Funktionen bereitzustellen, indem sie spezialisierte Katalogelemente, Konfigurationsoptionen und Skriptfunktionen verwenden. Administratoren können beispielsweise den Checkout-Vorgang anpassen, der beim Bestellen von Katalogelementen verwendet wird.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Begriffe und Rollen

Plattform-URLs für Katalogmodule einrichten

Sie können Benutzer über eine URL zu einem Modul in einem Katalog zu diesem bestimmten Katalog leiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Modul für Ihre Katalogseite erstellen, können Sie Benutzer von diesem Modul aus über eine URL zu einem bestimmten Katalog und einer bestimmten Ansicht leiten.

Prozedur

Wählen Sie im Abschnitt **Link-Typ** die Option **URL (aus Parametern)** und geben Sie dann im Feld **Parameter** eine URL im Format `catalog_home.do?sysparm_catalog=id von sc_catalog record&sysparm_catalog_view=Ansichtsname von sys_portal_page` ein.

Beispiel: `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog`

Hinweis:
Wenn Sie den Standardkatalog deaktivieren, deaktivieren Sie das Modul **Katalog**. Andernfalls können Benutzer über dieses Modul weiterhin auf den inaktiven Katalog zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine URL einen gültigen *sysparm_catalog* -Parameter, jedoch einen ungültigen oder fehlenden *sysparm_catalog_view*-Parameter hat, wird die Ansicht mit dem Standardwert des entsprechenden Katalogportalseiten-Datensatzes verwendet.

Wenn eine URL einen gültigen *sysparm_catalog_view*-Parameter, jedoch einen ungültigen oder fehlenden *sysparm_catalog*-Parameter, wird der entsprechende Katalogportalseiten-Datensatz verwendet, um den Katalog festzulegen.

Hinweis:
Um eine Spitzenleistung sicherzustellen, definieren Sie beide Parameter korrekt.

Einrichtung mehrerer Servicekataloge

Mit mehreren Servicekatalogen kann Ihre Organisation verschiedenen Teams in der Organisation, etwa IT-Services, Personalabteilung und Facility Management, unterschiedliche Dienstleistungen anbieten.

Administratoren und Katalogadministratoren können mehrere Servicekataloge definieren und verwalten. Endbenutzern stehen mehrere Kataloge über eine einzige Homepage zur Verfügung, die gemeinsam oder einzeln durchsucht werden können.

Zugriff für Kataloge aktivieren

Sie können den Lesezugriff auf die Kataloge aktivieren, indem Sie die Regel **Lesevorgang ACL** auf die Katalogtabelle (sc_catalog) anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrollregeln .

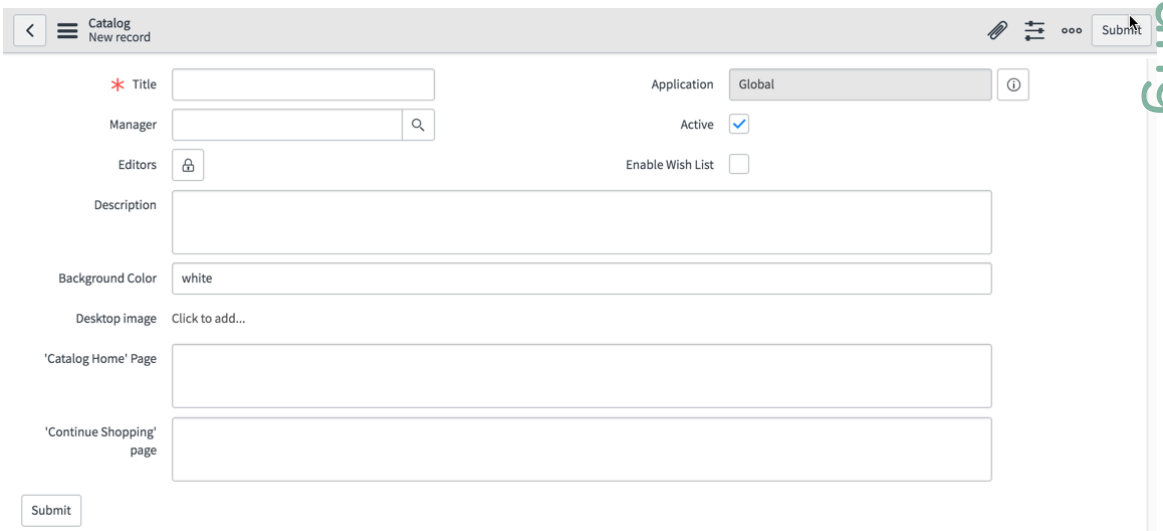
Kataloge erstellen

Mit Servicekatalog können Sie einen Katalog erstellen und Elemente und Kategorien im Katalog definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.



3. Geben Sie die neuen Katalogdetails ein (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
5. Definieren Sie Katalogelemente und Kategorien, die in den Katalog aufgenommen werden sollen.
6. **Wahlweise:** Definieren Sie zusätzliche Portalseiten für den Katalog.
7. **Wahlweise:** Verwalten Sie Websites, wenn Sie ein CMS-System verwenden.

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Name für den Katalog.
Anwendung	Der Anwendungsbereich für diesen Katalog. Weitere Informationen zum Anwendungsbereich finden Sie unter Anwendungsbereich.
Manager	Name des Katalogmanagers, der diesem Katalog zugewiesen ist. (Optional) Der Manager kann den Katalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Manager kann bei Bedarf Editoren sowie einen anderen Manager für den Katalog zuweisen. Einem Katalog kann nur ein Manager zugewiesen werden, dem die Rolle des Katalogmanagers oder „catalog_admin“ zugewiesen sein muss.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Katalog für Endbenutzer verfügbar zu machen.
Bearbeiter	Name des Katalogeditors. (Optional) Der Editor kann den Katalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Editor kann andere Editoren zuweisen, aber den Manager nicht ändern. Mehrere Editoren können einem Katalog zugewiesen werden. Jedem Benutzer muss die Rolle des Katalogeditors zugewiesen sein.
Wunschliste aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Wunschliste für den Katalog zu aktivieren.
Beschreibung	Informationen zum Katalog, die auf der Homepage für mehrere Kataloge angezeigt werden.
Hintergrundfarbe	Die auf der Homepage für mehrere Kataloge für den Katalog verwendete Hintergrundfarbe.
Desktopbild	Das größere Bild, das mit dem Katalog auf der Homepage für mehrere Kataloge angezeigt werden soll. Dieses Bild wird nur angezeigt, wenn die Bildanzeige in dem ausgewählten Renderer enthalten ist, z. B. der standardmäßige Renderer **Titel und Bild**.
Seite „Katalog-Home“	Der Speicherort, an den Benutzer des Servicekatalogs weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf die Schaltfläche **Katalog-Home** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.
Seite „Einkauf fortsetzen“	Der Speicherort, an den Benutzer des Servicekatalogs weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Hinzufügen eines Moduls im Navigator für den neuen Katalog finden Sie unter Modul erstellen.

Automatische Übersetzung

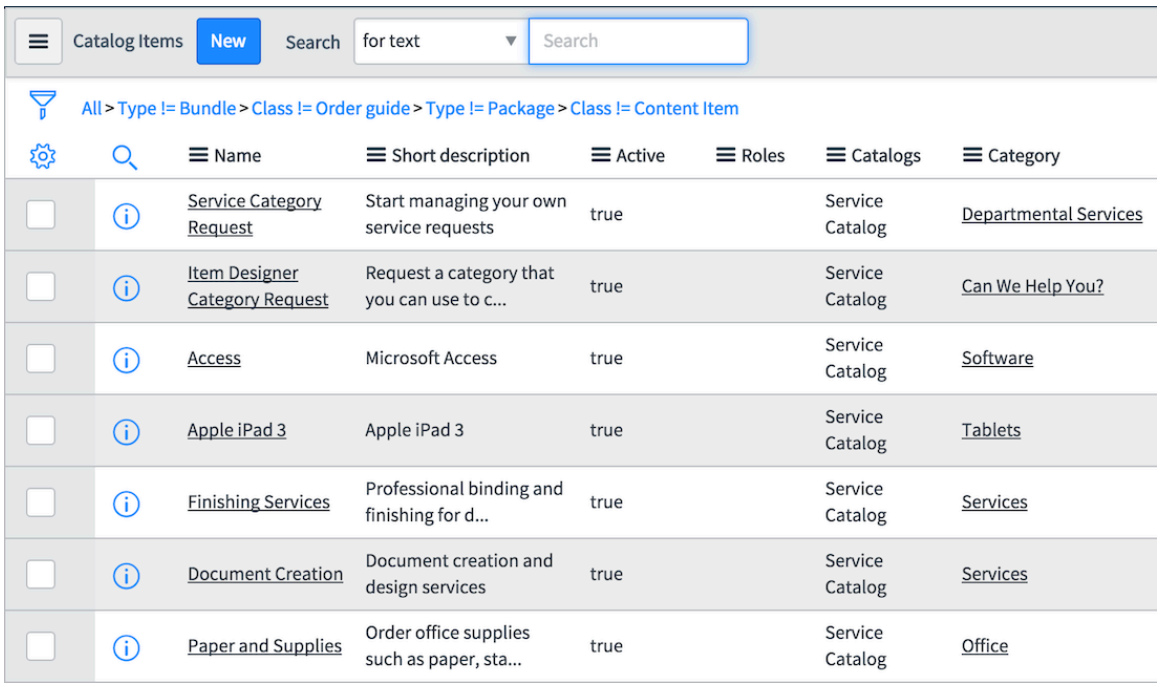
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente in einem Katalog verwalten

Mit Servicekatalog können Sie Elemente in einem Katalog anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die zu **Katalogelemente** gehörige Liste im Katalogformular, um die im Katalog verfügbaren Elemente anzuzeigen und zu verwalten.



Um ein neues Katalogelement für den Katalog zu definieren, klicken Sie auf **Neu** und geben Sie die Details für das Element ein.

Katalogportalseiten verwalten

Mit Servicekatalog können Sie mehrere Portalseiten für einen Katalog erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Katalogportal-Seite bietet eine Homepage für einen bestimmten Katalog. Sie können Portalseiten verwenden, um verschiedene Katalogansichten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen. Jede Portalseite greift auf denselben Kataloginhalt zu und präsentiert diesen Inhalt auf verschiedene Arten.

Details zur Katalogportalseite umfassen den Eigentümer, den Titel und die Ansicht, die für diese Seite verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Die zu Katalogseiten gehörige Liste enthält die für diesen Katalog verfügbaren Portalseiten.
   Jeder Katalog verfügt über eine Standardseite, die beim Erstellen des Katalogs automatisch erstellt wird.
2. Wählen Sie eine geeignete Aktion:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Portalseite zu erstellen.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine andere Portalseite für den Katalog auszuwählen.
- Wählen Sie eine Portalseite aus, um Details für diese Seite anzuzeigen und zu bearbeiten.

Tabellen mit mehreren Servicekatalogen

Administratoren und Katalogadministratoren müssen diese Punkte berücksichtigen, bevor sie auf mehrere Servicekataloge aufrüsten.

Berücksichtigen Sie vor dem Upgrade Änderungen am zugrunde liegenden Servicekatalog-Datenmodell. Diese Änderungen werden vorgenommen, um mehrere Kataloge zu implementieren, und wirken sich nicht auf ein Standardupgrade aus. Wenn Sie jedoch Anpassungen vorgenommen haben, z. B. Änderungen am Datenmodell, können sich die Änderungen auf die Instanz auswirken.

Die folgenden Tabellen enthalten mehrere Servicekataloge:

Tabellen mit mehreren Servicekatalogen

Tabelle [name]	Beschreibung
Katalog-Website [sc_catalog_site]	Verknüpft Kataloge mit Websites.
Katalogportalseite [sc_catalog_view_mtom]	Verknüpft Kataloge mit CMS-Portalseiten. Definiert die Standardkatalog-Portalseiten-Kombination, die von Standard-Links verwendet wird.
Katalogelementkatalog [sc_cat_item_catalog]	Speichert die Kataloge, in denen ein Element verfügbar ist.
Katalogelementkategorie [sc_cat_item_category]	Speichert die Kategorien, in denen ein Element verfügbar ist.

Katalog-Website-Datensätze

Katalog-Website-Datensätze werden in der zu **Websites** gehörigen Liste im Katalogformular angezeigt.

Die Tabelle „Katalogwebsite“ [sc_catalog_site] verknüpft Kataloge mit CMS-Websites .

Mehrere Systemeigenschaften des Servicekatalogs werden verwendet, um Werte für verschiedene Websites anzugeben, die von verschiedenen Katalogen verwendet werden.

Eigenschaften von Katalog-Website-Datensätzen

Eigenschaft	Katalog-Website-Feld [Name]
glide.sc.home.cms_page	CMS-Homepage [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	CMS-Suchseite [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	CMS-Seite „Einkauf fortsetzen“ [cms_continue_shopping]

Umfangsdefinition des Servicekatalogs

Support für die Umfangsdefinition ist verfügbar, um die Grenzen von Entitäten im Servicekatalog zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Katalog kann Kategorien aus verschiedenen Bereichen enthalten.
- Eine Kategorie kann sich nur im selben Bereich wie ihre übergeordnete Kategorie befinden.
- Sie können ein Katalogelement Kategorien eines anderen Umfangs zuordnen.
- Katalogelemente können Variablensätze aus einem anderen Bereich enthalten.
- Variablen können sich nur im selben Bereich wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Katalog-UI-Richtlinien können sich nur im selben Bereich wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Katalog-Client-Skripts können sich nur im selben Bereich wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Die Katalogdatensuche kann sich nur im selben Bereich wie das Katalogelement oder der Variablensatz befinden.
- Die Regelbasis eines Bestellleitfadens kann Elemente aus verschiedenen Bereichen enthalten.
- Der Bereich des Datensatzerstellers und der Zieltabelle müssen identisch sein.

Skriptfähige Servicekatalogvariablen

Sie können Skripts verwenden, um auf eine beliebige Anforderungselementvariable aus einer Tabelle im Gültigkeitsbereich und in der non-scoped-Umgebung zu verweisen.

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für eine Variablenreferenz.

```
current.variables.<variable_name>
```

Hierin verweist „current“ auf den aktuellen Datensatz, und *<variable_name>* ist der Name Ihrer Variablen.

Hinweis:
Um aus JavaScript auf eine Variable zu verweisen, muss sie einen Namen haben.

Wenn eine Variable Teil eines Variablensatzes ist, können Sie sie als current.variables referenzieren.<variable_name> oder current.variables.<variable_set_name> . .

Variablensatz ist auch ein First Class Citizen im Servicekatalog. Wie Variablen verfügt ein Variablensatz über Lese-, Schreib- und Erstellungsrollen. Wenn Rollen für einen Variablensatz bereitgestellt werden, gelten die Rollen für die Variablen innerhalb des Satzes. Rollen einer einzelnen Variablen werden von den Rollen des Variablensatzes überschrieben.

Eine Variable drucken

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

Eine Variable festlegen

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

Ein Inventarelement mit aus Variablen festgelegten Feldern erstellen

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
  computer.manufacturer = current.variables.company;
  computer.insert(); } }
```

GlideElementVariable von Variablen und Variablensätzen abrufen, die einem GlideRecord zugeordnet sind

```
now_GR.variables
```

Das Name-Wert-Paar von Variablen abrufen, die einem GlideRecord zugeordnet sind

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

Ruft eine Liste von GlideElementVariablen für Variablen in einem Aufgabendatensatz ab

```
now_GR.variables.getElements();
```

Ruft eine Liste von GlideElementVariable für Variablen (einschließlich mehrzeiligem Variablensatz) in einem Aufgabendatensatz ab

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

Hinweis:
Die Methode *`getElements()`* gibt alle Variablen zurück, die im angegebenen Aufgabendatensatz vorhanden sind, mit Ausnahme der Formatierervariablen wie Bezeichnung, Bruch, Containerende, Containeraufteilung usw.

APIs für GlideElementVariable

- *`now_GR.Variablen`*<var_name> .isMultiRow() : Ermittelt, ob die GlideElementVariable ein mehrzeiliger Variablensatz oder eine Variable ist.
- *`now_GR.Variablen`*<var_name> .getQuestion() : Ruft das Frageobjekt für eine Variable ab. Gilt nur für eine Variable (*`isMultiRow()`* ist falsch) und nicht für einen mehrzeiligen Variablensatz.
- *`now_GR.Variablen`*<var_name> .getLabel() : Ruft die Bezeichnung der GlideElementVariable ab. Für eine Variable wird die Bezeichnung der Variablen zurückgegeben. Für einen mehrzeiligen Variablensatz wird der Titel des Variablensatzes zurückgegeben.
- *`now_GR.Variablen`*<var_name> .canRead() : Ruft ab, ob der Benutzer eine Variable oder einen mehrzeiligen Variablensatz anzeigen kann.
- *`now_GR.Variablen`*<var_name> .canWrite() : Ruft ab, ob der Benutzer eine Variable oder einen mehrzeiligen Variablensatz bearbeiten kann.
- *`now_GR.Variablen`*<var_name> .getDecryptedValue() : Ruft den entschlüsselten Wert für eine maskierte Variable ab. Gilt nur für eine maskierte Variable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *now_GR.Variablen*<var_name> .getRows() : Ruft die Liste der Zeilenobjekte für einen mehrzeiligen Variablensatz ab. Gilt nur für einen mehrzeiligen Variablensatz (*isMultiRow()* ist true).
- *now_GR.Variablen*<var_name> .getRowCount() : Ruft die Anzahl der Zeilen für den mehrzeiligen Variablensatz ab. Gilt nur für einen mehrzeiligen Variablensatz (*isMultiRow()* ist true).

Beispiel für den Zugriff auf GlideRecord-Variablen für die Aufgabentabelle

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

Beispiel für den Zugriff auf einen mehrzeiligen Variablensatz von GlideRecord für die Aufgabentabelle

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
                var cell = cells[k];
                gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
            }
        }
    }
}
```

Mehrzeiliger Variablensatz

Mehrzeiliger Variablensatz

Vorgang	Verwendung
Tabellenvorgänge	
JSON-Array-Wert als Zeichenfolge zurückgeben	`now_GR.variables.table_var`
Wert eines mehrzeiligen Variablensatzes festlegen	`now_GR.variables.table_var = <val>`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrzeiliger Variablensatz (Fortsetzung)

Vorgang	Verwendung
	Hinweis: Ein Array von geordneten (Schlüssel-Wert-)Paaren kann ebenfalls als Eingabe verwendet werden.
Wert der Spalte „var1“ eines mehrzeiligen Variablensatzes abrufen	`now_GR.variables.table_var.var1`
Wert eines Variablensatzes „var1“ festlegen	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` **Hinweis:** Ein Array von geordneten (Schlüssel-Wert-)Paaren kann ebenfalls als Eingabe verwendet werden.
Zeilenvorgänge	
Aktuelle Zeilenanzahl ermitteln	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
Gibt die durch die Variable „i“ angegebene Zeile zurück – getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
Zellenwert für eine Fragenspalte abrufen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.<var_name>`
Zellenwert für eine Fragenspalte festlegen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
Zellenwert für eine Fragenspalte festlegen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.<var_name> = value`
Leere Zeile am Ende der Tabelle hinzufügen und ein skriptfähiges Objekt zurückgeben	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
Eine Zeile löschen	`row.deleteRow()`

Hinweise und Einschränkungen

- //Single column of table_Var
- now_GR.Variablen.Tabelle_var.var1
- now_GR.variables.table_var.var1 =<val>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Das *Festlegen* einer Variablen ist nur in einer Business Rule vom Typ *Vor* möglich. Variablen, die in einer Regel vom Typ *Nach* festgelegt werde, werden nicht in die Datenbank geschrieben.
2. Es gibt keine Möglichkeit, Namespace-Kollisionen mit Variablen zu verhindern. Wenn Sie zwei Variablen namens „computer_speed“ erstellen, wird nur eine davon angezeigt; die zweite Variable überschreibt die erste.
3. Datums-/Uhrzeitvariablen verwenden dieselben Regeln für Zeitzonenformatierung und -speicherung wie alle anderen Datumsangaben im System. Sie werden intern in GMT gespeichert, jedoch für die Anzeige in die lokale Zeitzone und das Format des Benutzers konvertiert.

Filter für „Meine Anforderungen“ definieren

Definieren Sie Anforderungsfilter, um Incidents, Anforderungen oder Aufgaben unter der zu filtern **Selfservice** > **Meine Anforderungen** -Modul in Now Platform, das Widget „ **Meine Anforderungen** “ im Service Portal und das Applet „Meine Anforderungen“ in der App Now® Mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Da die Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ [request_filter] der Tabelle „Filter“ [sys_filter] übergeordnet wurde, wurden einige Felder aus der Tabelle "Meine Anforderungsfilter" zu Feldern in der Tabelle „Filter“ migriert. Das Feld **Kurzbeschreibung** aus der Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ wurde in das Feld **Titel** in Tabelle „Filter“ migriert. Das Feld **Tabellenname** aus der Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ wurde in das Feld **Tabelle** in der Tabelle „Filter“ migriert.

Hinweis:
Wenn das Formular „Mein Anforderungsfilter“ geändert wird, zeigt das Formular weiterhin die Felder **Kurzbeschreibung** und **Tabellenname** an, die nicht mehr gültig sind. Löschen Sie diese ungültigen Felder aus dem Formular und fügen Sie die Felder **Titel** und **Tabelle** dem Formular hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Mein Anforderungsfilter**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Meine Anforderungsfilter

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Filters.
Tabelle	Tabelle, auf die die Filterbedingung angewendet wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Filters.
Aktiv	Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist, ist der Filter aktiv.
Gilt für	Schnittstelle, für die der Filter anwendbar ist. Mögliche Werte: ○ Desktop ○ Serviceportal ○ Desktop/Serviceportal ○ Mobil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filter	Bedingungen zum Filtern von Anforderungen
Portaleinstellungen	
Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn das Feld **Gilt für** auf **Service Portal** oder **Alles** festgelegt ist.	
Portalseite	Portalseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf die Anforderung klicken.
Anzuzeigendes primäres Feld	Primärinformationen, die für die Anforderung angezeigt werden.
Anzuzeigende sekundäre Felder	Sekundäre Informationen, die für die Anforderung angezeigt werden. **Hinweis:** ○ Fügen Sie maximal drei sekundäre Felder hinzu. ○ Fügen Sie kein Bildfeld hinzu. ○ Wenn die Tabelle „Anforderung“ [sc_request] ausgewählt ist, wird kein sekundäres Feld konfiguriert. Wenn die Anforderung nur ein Element enthält, wird der Name des angeforderten Elements angezeigt. Andernfalls enthält sie die Anzahl angeforderter Elemente.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Widget „Meine Anforderungen“

Aktivieren Sie die Seitenroutenzuordnung für die Standardticketseite

Delegierte Anforderungs-Experience

Sie können ein Katalogelement im Namen eines anderen Benutzers oder mehrerer Benutzer anfordern, indem Sie die Variable Angefordert für verwenden.

Die delegierte Anforderungs-Experience umfasst die folgenden Entitäten:

- Variable „Angefordert für“ für ein Katalogelement. Weitere Informationen zu dieser Variablen finden Sie unter Angefordert für.
- Feld „Angefordert für“ in einem angeforderten Element (RITM)

Hinweis:
Die Formularansichten, Listenansichten und E-Mail-Benachrichtigungen werden nicht aktualisiert, um das Feld „Angefordert für“ in einem RITM widerzuspiegeln.

Konfigurationsoptionen

Die folgenden Konfigurationsoptionen sind verfügbar:

- Geben Sie mithilfe der Variablen Angefordert für an, für wen Sie die Anforderung senden möchten. Sie können die Variable Angefordert für auch einem Feld in der Tabelle für Datensatzersteller zuordnen.
- Konfigurieren Sie bei Bedarf das Feld Angefordert **für** im RITM-Formular. In diesem Feld wird automatisch der Wert der Variablen „Angefordert für“ gespeichert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lassen Sie delegierte Anforderungen für ein Katalogelement mithilfe des Felds **Zugriffstyp** zu, in dem Sie angeben können, ob eine Anforderung für einen Benutzer übermittelt werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat.
- Senden Sie eine einzelne Anforderung für ein Element im Namen mehrerer Benutzer im Service Portal

Wichtig:
Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, wird die delegierte Anforderungs-Experience nicht unterstützt.

Anforderungsmanagement

Nachdem Sie eine Katalogelementanforderung übermittelt haben, wird der Wert der Variablen Angefordert **für** in das Feld Angefordert für des RITM kopiert. Falls dieses Feld im RITM-Formular nicht verfügbar ist, sollten Sie es konfigurieren.

Hinweis:
Nachdem Sie ein Katalogelement gesendet haben, wird der Feldwert „ **Angefordert für** “ nicht automatisch aktualisiert, wenn die Variable „Angefordert für“ geändert wird (und umgekehrt).

Im Service Portal:

- Wenn RITMs unterschiedliche Benutzer unter „Angefordert für“ haben, werden die folgenden Informationen auf der Bestellstatusseite angezeigt.
  - Die Spalte „Angefordert **für** “ zum Anzeigen des RITM-Anwenders „Angefordert für“.
  - Wenn der Benutzer, der die Seite „Bestellstatus“ anzeigt, nicht der Benutzer ist, der die Anforderung übermittelt hat, werden in den Informationen zur anfordernden **Person Angefordert** für-Benutzer der Anforderung angezeigt. Dies gilt auch in Now Mobile, wenn der Benutzer, der den RITM anzeigt, nicht der Benutzer ist, der ihn angefordert hat.
- Wenn sich der Benutzer unter „Angefordert für“ des RITM vom Benutzer unter „Angefordert für“ der Anforderung (REQ) unterscheidet, zeigt das Menü „Meine Anforderungen“ die RITM-Datensätze dem Benutzer an, für den der RITM angefordert wird. Wenn der RITM „Angefordert für“ mit dem Benutzer „Angefordert für“ übereinstimmt, werden im Menü „Meine Anforderungen“ ANF. angezeigt.
- Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, indem Sie ein Katalogelement mit einer Variablen vom Typ „Angefordert für“ hinzufügen, behält das Element den Variablenwert bei. Wenn Sie sie später dem Einkaufswagen hinzufügen, um einen anderen Benutzer anzufordern, sollten Sie den Variablenwert Angefordert für nach Bedarf bearbeiten.

Experience für einen Datensatzersteller anfordern

Nachdem Sie einen Datensatzersteller gesendet haben, wird der Wert der Variablen Angefordert für basierend auf der **Feldzuordnungskonfiguration in** das Feld des Zieldatensatzes kopiert.

Fordern Sie eine Experience für einen Bestellleitfaden an

Diese Experience wird in einem Bestellleitfaden nur unterstützt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Bestellleitfaden verfügt über eine Variable „Angefordert für“.
- Alle Elemente im Bestellleitfaden haben eine Variable Angefordert für

Ein Katalogelement wird basierend auf dem Zugriff des Angefordert für-Benutzers auf ein Katalogelement in einen Bestellleitfaden aufgenommen.

- Wenn der Benutzer keinen Zugriff auf das Katalogelement hat und dessen **Zugriffstyp** auf Restrictedfestgelegt ist, wird dieses Element nicht in den Bestellleitfaden aufgenommen.
- Wenn der Benutzer keinen Zugriff auf das Katalogelement hat und dessen **Zugriffstyp** auf Delegiertfestgelegt ist, wird dieses Element in den Bestellleitfaden aufgenommen.

Der Wert der Variablen „Angefordert für“ aus dem Abschnitt „Anforderungen **beschreiben** “ wird immer in die Variable „Angefordert für“ von Katalogelementen in Regelbasen kaskadiert.

- Die Kaskadierung des Variablenwerts „Angefordert für“ hängt nur vom Variablentyp ab, nicht jedoch vom Variablennamen.
- Der Variablenwert Angefordert für wird kaskadiert, auch wenn die **Checkbox Variablen** kaskadieren nicht für den Bestellleitfaden aktiviert ist.
- Die Variablen „Angefordert für“ im enthaltenen Katalogelement können nicht bearbeitet werden.

Senden einer Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer

Um das Senden einer Anforderung für mehrere Benutzer zu unterstützen, können Sie die Variable Angefordert für eines Katalogelements konfigurieren.

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte „ **Typspezifikationen** “ das Kontrollkästchen „ **Auch anfordern für** “ aktivieren.
2. Geben Sie die Rollen im Feld **Zu verwendende Rollen auch anfordern für** an, die eine Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer senden können. Wenn keine Rolle angegeben ist, kann jeder, der Zugriff auf das Katalogelement hat, die Anforderung senden.

Nachdem Sie die Variable „Angefordert für“ eines Katalogelements konfiguriert haben, wird das Feld „ **Auch anfordern für** “ für dieses Element im Service Portal angezeigt. Nachdem Sie mehrere Benutzer in diesem Feld angegeben haben, können Sie:

- Fügen Sie den Artikel dem Einkaufswagen hinzu
  - Für jeden Benutzer, der im Feld **Auch anfordern für** angegeben ist, werden separate Einkaufswagenartikel erstellt.
  - Die Variable „Angefordert für“ jedes Einkaufswagenartikels wird mit dem entsprechenden Benutzer ausgefüllt.
- Senden Sie die Anforderung
  - Eine einzelne Anforderung wird erstellt und dem aktuell angemeldeten Benutzer zugewiesen, der das Element anfordert
  - Es werden separate RITMs erstellt, einer für jeden Benutzer, der im Feld „ **Auch Anforderung für** aktivieren“ und die Variable „Angefordert für“ angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Diese Experience ist im Service Portal verfügbar.
- Diese Experience ist in Now Mobile und Workspace nicht verfügbar.
- Diese Experience ist für einen Datensatzersteller und einen Bestellleitfaden nicht verfügbar.
- Das Feld **Auch anfordern für** wird in der Wunschliste und im Einkaufswagen nicht angezeigt.
- Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und g_form()-APIs gelten nicht für das Feld **Auch anfordern für**.
- Das Feld **Auch anfordern für** wird nur angezeigt, wenn die Variable Angefordert für bearbeitet werden kann. Beispielsweise wird das Feld nicht angezeigt, wenn der anfordernde Benutzer keine Schreibberechtigungen für die Variable „Angefordert für“ hat oder wenn die Variable über Katalog-Client-Skripts schreibgeschützt ist.
- Sie können im Feld **Auch anfordern für** bis zu maximal 50 Benutzer hinzufügen.
- Wenn einer der Benutzer keinen Zugriff auf ein Katalogelement hat, dessen **Zugriffsebene** auf „ **Eingeschränkt**“ festgelegt ist, kann das Element nicht in den Einkaufswagen gelegt werden.

Anforderung wird geklont

Wenn Sie eine Anforderung klonen:

- Der Wert Angefordert für für die geklonte Anforderung wird mit dem Benutzer aktualisiert, für den die Anforderung geklont wird.
- Der Wert „Angefordert für“ für geklonte RITMs (mit oder ohne Variable „Angefordert für“) wird mit dem Benutzer aktualisiert, für den die Anforderung für die folgenden Entitäten geklont wird:
  - RITM – Angefordert für Benutzer
  - Angefordert für Variablenwert

Weitere Informationen zum Klonen von Anforderungen finden Sie unter Anforderungen klonen.

Wichtig:

- Sie können eine Anforderung nur klonen, wenn alle RITMs für denselben Benutzer angefordert werden.
- Sie können eine Anforderung nicht für einen Benutzer klonen, der (basierend auf dem **Zugriffstyp**) keinen Zugriff auf ein Element in der Anforderung hat.
- Variablenabhängigkeiten von der Variablen „Angefordert für“ werden nicht berücksichtigt, wenn eine Anforderung geklont wird.

Einkaufswagenverhalten

Mit der Variablen Angefordert für können Sie dem Einkaufswagen mehrere Katalogelemente für verschiedene Benutzer hinzufügen und den Einkaufswagen als eine Anforderung übermitteln. Wenn Sie eine Anforderung für einen Einkaufswagen mit mehreren Artikeln senden, wird eine einzelne Anforderung mit separaten RITMs erstellt, einer für jedes Katalogelement. In diesem Fall erbt das Feld Angefordert **für** jedes RITM den entsprechenden Variablenwert Angefordert für.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie dem Einkaufswagen mehrere Artikel für verschiedene Benutzer hinzufügen und die Anforderung senden, wird eine einzelne Anforderung mit einem separaten RITM für jedes Katalogelement mit dem entsprechenden Angefordert für-Benutzer erstellt.

Szenarien der Einkaufswagenübermittlung

Szenario	Einkaufswagenverhalten
Alle Artikel im Einkaufswagen haben die Variable „Angefordert für“ und werden für denselben Benutzer angefordert	• „Angefordert für“-Wert des RITM ist der Wert der Variablen „Angefordert für“. • Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der Wert der Variablen „Angefordert für“.
Alle Artikel im Einkaufswagen haben die Variable Angefordert für und werden für verschiedene Benutzer angefordert	• „Angefordert für“-Wert des RITM ist der Wert der Variablen „Angefordert für“. • Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Benutzer oder der im Einkaufswagen angegebene Standardbenutzer von „Angefordert für“.
Keine Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable „Angefordert für“.	• Der Wert für „Angefordert für“ des RITM entspricht dem im Einkaufswagen angegebenen Standardbenutzer für „Angefordert für“. • Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Benutzer oder der im Einkaufswagen angegebene Standardbenutzer von „Angefordert für“.

Einige Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable Angefordert für, andere nicht	• „Angefordert für“-Wert des RITM ist einer der folgenden:
	  ○ Wenn eine Variable vom Typ „Angefordert für“ vorhanden ist, ist dies der Variablenwert.
	  ○ Wenn kein Variablenwert für Angefordert für vorhanden ist, ist dies der angemeldete Benutzer oder der im Einkaufswagen angegebene Standardbenutzer für Angefordert für
	• Der Wert von „Angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Benutzer oder der im Einkaufswagen angegebene Standardbenutzer von „Angefordert für“.

Übergabe von Parametern für die Variable „Angefordert für“.

Sie können Parameter in Now Platform und Serviceportal verwenden, um den Standardwert der Variable „Angefordert für“ für ein Katalogelement anzugeben.

- Übergeben Sie in Platform die sys_id eines Benutzers als Wert `sysparm_requested_for` in der URL.
- Geben Sie im Service Portal die Parameter `requested_for_id` und `requested_for_display` in den Widget-Instanzoptionen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren Sie beispielsweise zu einem Katalogelement-Widget, drücken Sie Strg+Klicken, um **Instanz im Seiteneditor**auszuwählen, und geben Sie die folgenden Parameter im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** an.

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

Hinweis:
Der Wert Angefordert für wird festgelegt, nachdem das Katalogformular geladen wurde.

Zugehörige Informationen

Arten von Servicekatalogvariablen

Konfigurieren Sie das Standardverhalten, um Elemente für andere Benutzer anzufordern

Definieren Sie das Standardverhalten, wenn in der Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles* keine Rollen angegeben sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles* gibt die Liste der Rollen an, die Elemente für andere Benutzer anfordern können. Wenn keine Rollen angegeben sind, wird das Standardverhalten durch die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* definiert. Weitere Informationen zur Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles* finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.

Im Folgenden finden Sie die möglichen Werte für die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default*.

- Wenn die Eigenschaft auf allowfestgelegt ist, kann jeder Benutzer Elemente für andere Benutzer anfordern.
- Wenn die Eigenschaft auf denyfestgelegt ist, kann kein Benutzer Elemente für andere Benutzer anfordern.

Der Wert der Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* wird in einem der folgenden Szenarien als zulässig betrachtet, und jeder Benutzer kann ein Element für andere Benutzer anfordern :

- Die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* ist nicht definiert.
- Der Wert der Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* ist leer, allowoder eine andere Zeichenfolge als deny.

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann ein Element für andere Benutzer anfordern. In diesem Fall werden die Werte der beiden Eigenschaften „glide.sc.req_for.roles“ und „glide.sc.req_for.roles.default“ nicht berücksichtigt.

Für zBoot-Kunden ist die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* im Basissystem mit dem Standardwert denyverfügbar. Upgrade-Kunden können die Eigenschaft bei Bedarf hinzufügen und ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.sc.req_for.roles.default` aus.
3. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld Wert den **Wert** an.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekatalog Anforderungserfüllung

Wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt, wird eine Anforderung erstellt, die einem Erfüllungsvorgang folgt. Ein Erfüllungsprozess definiert die Schritte zum Anfordern der Genehmigung, Zuweisen von Erfüllungsaufgaben und Erfüllen von Anforderungen. Flow Designer Flows, Workflows oder Ausführungspläne werden verwendet, um Erfüllungsprozesse zu definieren.

Führt die Anforderungserfüllung in Servicekatalogein, die einen Vergleich zwischen Ausführungsplänen und Workflows bietet und die Erstellung eines Ausführungsplans und eines Workflows demonstriert.

Die Vorbereitung zum Erfüllen von Katalogelementanforderungen umfasst die folgenden Aktivitäten:

- Genehmigungsgruppen einrichten, um Aufgaben zuzuweisen
- Definieren Sie die Erfüllungsprozesse mithilfe von Flow Designer Flows, Workflows oder Ausführungsplänen.
- Erfüllungsprozess Katalogelementen zuweisen

Verwenden von Flow Designer-Flows

Mit der AnwendungFlow Designerkönnen Prozessverantwortliche Arbeiten wie Genehmigungen, Aufgaben und Benachrichtigungen automatisieren, ohne programmieren zu müssen. Erstellen Sie mehrstufige Flows aus wiederverwendbaren Komponenten.Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer erkunden .

Workflows verwenden

Workflows bieten eine größere Flexibilität als Ausführungspläne, die linear sind. Workflows ermöglichen bis zum Ende des Prozesses unterschiedliche Pfade. Ein Genehmiger kann zum Beispiel eine Anforderung ablehnen und den Prozess beenden. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der Prozess durch die Erfüllung bis zum Ende des Prozesses fortgesetzt.

Verwenden Sie den Workflow-Editor, um Erfüllungs-Workflows zu definieren. Der Workflow-Editor bietet die folgenden Funktionen:

- Workflows grafisch bearbeiten
- Aktivitäten und Bedingungen modifizieren
- Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten definieren
- Workflow-Fortschritte durch Phasen zusammenfassen
- Workflows validieren, um potenzielle Probleme zu identifizieren
- Workflows für andere Benutzer veröffentlichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

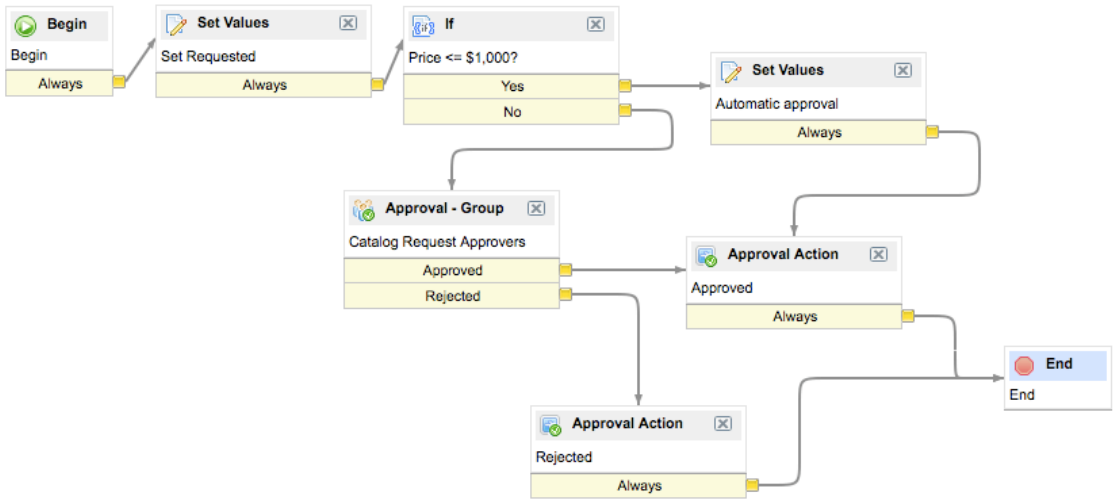
Servicekatalog-Workflows

Das Basissystem bietet zwei Servicekatalog-Workflows. Verwenden Sie den grafischen Workflow-Editor, um die Standard-Workflows zu ändern oder zusätzliche Servicekatalog-Workflows zu erstellen. Servicekatalog-Workflows unterstützen die Domänentrennung.

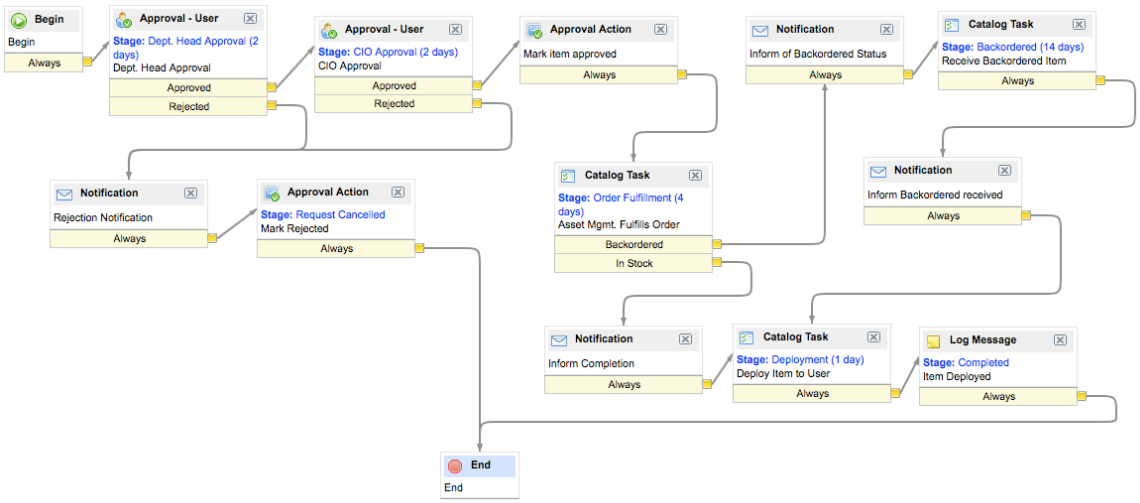
Standard-Servicekatalog-Workflows

- **Servicekataloganforderung**: Ein einfacher Workflow, der eine einfache Bestellung erfüllt.
- **Servicekatalog-Elementanforderung**: Ein komplexerer Workflow, der eine komplexere Bestellung erfüllt.

Workflow „Service Catalog-Anforderung“



Workflow „Service Catalog-Elementanforderung“



Servicekatalog-Workflows definieren

Das Erstellen eines Workflows umfasst die folgenden Prozesse:

- Erstellen Sie einen Workflow, um das Katalogelement zu verarbeiten.
- Definieren Sie die Workflow-Aktivitäten, um das Katalogelement zu verarbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichen Sie den Katalogelement-Workflow.
- Katalogelemente erstellen oder bearbeiten um den Katalogelement-Workflow aufzurufen

Hinweis:
Wenn Ihr Katalog-Workflow erfordert, dass Katalogaufgaben auf Katalogvariablen zugreifen, erstellen Sie die Katalogaufgaben aus einem übergeordneten Workflow. Ein Katalog-Workflow kann nicht auf Katalogvariablen aus Katalogaufgaben zugreifen, die von einem Subflow erstellt wurden.

Katalog-Workflow-Datensätze löschen

Die Phasenfelder für Servicekatalog-Workflows werden angezeigt, wenn ein Benutzer einen Datensatz löscht, der für den Workflow erforderlich ist. Wenn ein Benutzer ein Katalogelement löscht und für dieses Katalogelement aktive Anforderungs-Workflows ausgeführt werden, wird im Feld für die Workflow-Stufe **Katalogelement entfernt** angezeigt. Entsprechend bewirkt das Löschen des zugehörigen Workflow-Kontexts, dass im Feld „Stufe“ **Workflow-Kontext entfernt** angezeigt wird.

Elemente dem domänenspezifischen Workflow zuordnen

Stellen Sie bei Verwendung von Servicekatalog-Workflows mit Domänentrennung sicher, dass die Katalogelemente den domänenspezifischen Workflow verwenden. Wenn Sie eine domänenspezifische Version eines Workflows erstellen, verwenden vorhandene Katalogelemente weiterhin den ursprünglichen Workflow. Um das Katalogelement für die Verwendung des domänenspezifischen Workflows zu konfigurieren, wählen Sie den neuen Workflow im Feld **Workflow** des Katalogelement-Datensatzes aus.

Katalog-Workflow erstellen

Erstellen Sie Servicekatalog-Workflows, wenn die Standard-Workflows für einen Erfüllungsprozess nicht geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin oder admin

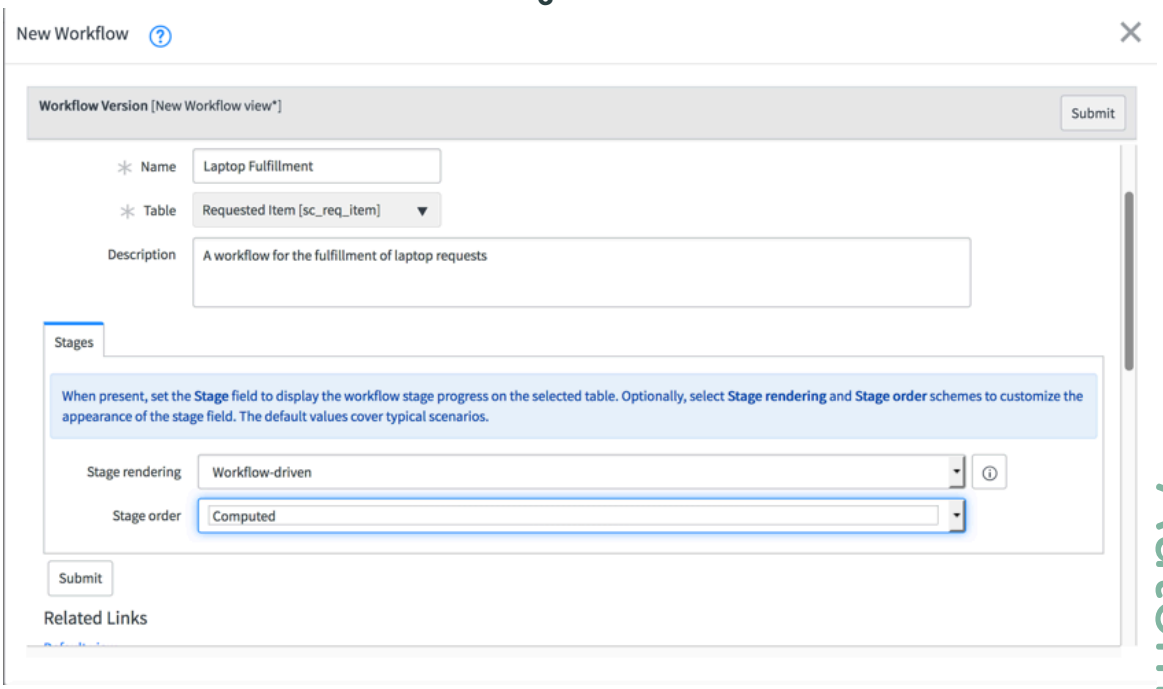
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel wird das Verfahren zum Einrichten der Erfüllung für eine Anforderung für einen Laptop beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**
2. Klicken Sie auf **Neuer Workflow**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Formular für den Servicekatalog



3. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

Feld	Eingabewert
Name	Laptop-Erfüllung
Tabelle	**Angefordertes Element [sc_req_item]** Berücksichtigen Sie die folgenden Informationen: ○ Workflows in der Servicekatalog-Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] erfüllen die Anforderung eines einzelnen Katalogelements. Jeder angeforderte Artikel löst seinen eigenen Erfüllungs-Workflow aus, wenn der Artikel bestellt wird. Verwenden Sie die Tabelle „Angeforderter Artikel“, um Workflows für angeforderte Artikel hinzuzufügen. **Hinweis:** Damit Workflows für Genehmigungen reibungslos funktionieren, müssen Sie sicherstellen, dass die entsprechenden Benutzer die richtige Rolle für den Zugriff auf die erforderlichen Tabellen in allen Domänen haben. ○ Seien Sie vorsichtig beim Verwenden der Geschäftsregeln *`before query`*, da sie den Zugriff auf den angeforderten Datensatz einschränken können. ○ Workflows in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] werden immer ausgeführt, wenn eine Servicekatalog-Anforderung gesendet wird, unabhängig davon, welcher Artikel bestellt wurde. Diese Workflows steuern den gesamten Anforderungsprozess, bei dem mehrere angeforderte Elemente bereitgestellt werden können.

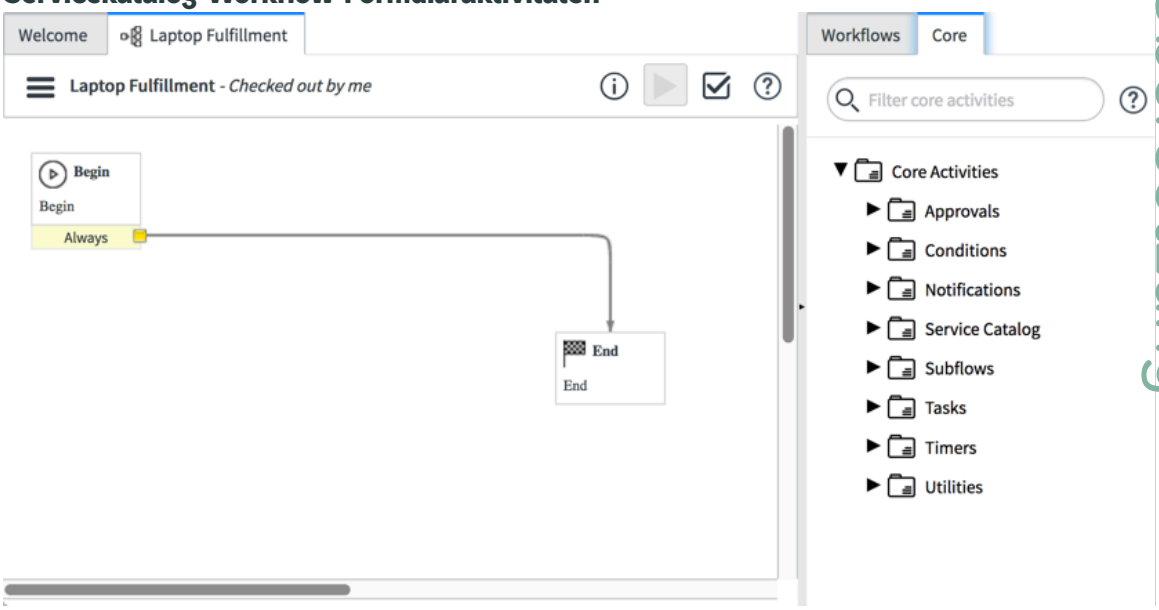
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	Daher sind Tabellen-Workflows für die Anforderungsverarbeitung keinem bestimmten Artikel aus dem Formular zur Artikelverwaltung zugewiesen. Wenn Sie die Anforderungstabelle für Servicekatalog-Anforderungen verwenden, fügen Sie dem Workflow Bedingungen hinzu, um sicherzustellen, dass er ausgeführt wird, wenn das richtige Element angefordert wird.
Erwartete Zeit	**Tage** 7, **Stunden** 00:00:00. Workflows können die Endzeit nicht berechnen, da nicht alle Aktivitäten innerhalb des Workflows Zeiten definiert haben. Daher wird die **erwartete Zeit** im Workflow zur **Lieferzeit** auf der Kataloganforderung. **Hinweis:** Wenn sowohl die **erwartete Zeit** als auch der **Zeitplan** ausgefüllt sind, wird die Kataloglieferzeit basierend auf der Kombination von beiden berechnet. Wenn Sie beispielsweise 2 Tage als **Erwartete Zeit** eingeben, wird dies als 48 Stunden berechnet. Wenn Sie dann einen Zeitplan hinzufügen, der einen Arbeitstag als 8 Stunden definiert, wird die Lieferzeit 48/8 = 6 Tage. Wenn Ihr Zeitplan Wochenenden ausschließt, addiert die Berechnung auch 2 Tage für das Wochenende, so dass die Lieferzeit 8 Tage beträgt.
Zeitplan	**8–5 Wochentage**.
Zeitzone	**USA/Pazifik** Die Zeitzone, für die der Zeitplan gilt.
Beschreibung	Ein Workflow für die Erfüllung von Laptop-Anforderungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekatalog-Workflow-Formularaktivitäten



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach dem Initiieren eines Workflows Workflow-Aktivitäten hinzu. Workflowaktivitäten werden auf der Registerkarte **Zentral** im rechten Fensterbereich aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-Workflow eine Aktivität hinzufügen

Sie können einem Workflow Aktivitäten hinzufügen, um z. B. ein Skript auszuführen, Benachrichtigungen zu senden oder Genehmigungen anzufordern. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen, was zu Aktionen führen kann, die von anderen Aktivitäten ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Aktivitäten hinzu, nachdem Sie den Workflow zum Hinzufügen eines Laptop-Erfüllungsprozesses erstellt haben.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktivität hinzuzufügen, die die Genehmigung des Managers anfordert.

   a. Erweitern Sie im Bereich **Zentral** den Eintrag **Genehmigungen**, und ziehen Sie die Aktivität **Genehmigung - Benutzer** auf den Pfeil zwischen **Anfang** und **Ende**.
   Diese Aktivität generiert eine Genehmigung vom Manager der Person, die den Laptop anfordert.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

   - **Name**: Managergenehmigung
   - **Stufe**: **Warte auf Freigabe**
   - **Benutzer**: Klicken Sie im Abschnitt Genehmiger auf das Schlosssymbol und anschließend auf das Symbol zum Auswählen von Feldern. Erweitern **Angefordert** > **Angefordert für**und dann **Manager**.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktion hinzuzufügen, wenn der Genehmiger die Anforderung ablehnt.

   a. Erweitern Sie **Dienstprogramme** im Bereich **Zentral**, und ziehen Sie die Aktivität **Werte festlegen** in den Bereich unter der Genehmigung.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

   - **Name**: Abgelehnt
   - **Stufe**: **Abgeschlossen**
   - **Werte**-Bedingungserstellung: **[Genehmigung] [Abgelehnt]**

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

   d. Ziehen Sie aus dem gelben Feld neben **Abgelehnt** in der Aktivität **Genehmigung - Benutzer** auf die neue Aktivität **Werte festlegen**.

   e. Ziehen Sie erneut aus dem gelben Feld neben **Immer** in der Aktivität **Werte festlegen** auf **Beenden**.
   Diese Aktivität markiert die Anforderung als abgelehnt, wenn der Manager die Anforderung ablehnt und den Workflow dann beendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktion hinzuzufügen, wenn der Genehmiger die Anforderung genehmigt hat.

   a. Ziehen Sie die Aktivität **Werte festlegen** auf den Pfeil zwischen **Genehmigung - Benutzer** und **Ende**.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

      - **Name**: Genehmigt
      - **Stufe**: **Erfüllung**
      - **Werte**-Bedingungserstellung: **[Genehmigung] [Genehmigt]**

      Mit dieser Aktivität wird die Anfrage als genehmigt markiert, sobald ein Manager sie genehmigt hat.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Erweitern Sie **Aufgaben**, und ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Genehmigung - Benutzer** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

   - **Name**: Laptopprocurement
   - **Stufe**: **Erfüllung**
   - **Aufgabentyp**: **Katalogaufgabe [sc_task]**
   - **Priorität**: **3 - Moderat**
   - **Ausführungsgruppe**: **Procurement**
   - **Kurzbeschreibung**: Laptop beschaffen

   Diese Aufgabe weist Procurement an, einen Laptop für den Benutzer zu beschaffen.

5. Erweitern Sie **Benachrichtigungen**, und ziehen Sie die Aktivität **Benachrichtigung** auf den Pfeil zwischen **Laptopprocurement** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

   - **Name**: Procurement
   - **Stufe**: **Erfüllung**
   - **An**: Klicken Sie im Abschnitt „Empfänger“ auf das Schlosssymbol und anschließend auf das Symbol zum Auswählen von Feldern. Erweitern Sie **Angefordert**, und wählen Sie **Angefordert für** aus.
   - **Betreff**: Ihr Laptop wurde beschafft.

   Mit dieser Aktivität wird die Anforderung als genehmigt markiert, wenn ein Manager sie genehmigt.

6. Ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Beschaffung** und **Ende**, und füllen Sie das Formular aus.

Option	Bezeichnung
Name	Laptop einrichten
Stufe	Erfüllung
Aufgabentyp	Katalogaufgabe
Priorität	3 - Mittel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ausführungsgruppe	Hardware
Kurzbeschreibung	Laptop einrichten.

Diese Aufgabe weist die Hardware an, den Laptop zu konfigurieren und für die Verwendung vorzubereiten.

7. Ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Laptop einrichten** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Laptop abholen
   - **Stufe**: **Lieferung**
   - **Aufgabentyp**: **Katalogaufgabe [sc_task]**
   - **Priorität**: **3 - Moderat**
   - **Zugewiesen zu**: Lassen Sie das Feld leer, da das Skript im Feld **Erweitert** diese Aufgabe dem Anforderer zuweist.
   - **Kurzbeschreibung**: Laptop abholen.
   - **Erweitert**: Aktivieren Sie die Checkbox, und legen Sie den Wert für **Erweitertes Skript** fest auf: task.assigned_to = current.requested_for;

   Diese Aufgabe informiert den Anforderer, dass er den Laptop abholt.
8. Ziehen Sie die Aktivität **Nachricht protokollieren** auf den Pfeil zwischen **Laptop abholen** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Geliefert
   - **Stufe**: **Abgeschlossen**
   - **Nachricht**: Der Laptop-Lieferungs-Workflow ist abgeschlossen.

   Hinterlässt eine Nachricht im Protokoll, um den erfolgreichen Abschluss des Workflows aufzuzeichnen.

Katalog-Workflow veröffentlichen

Veröffentlichen Sie den Katalog-Workflow, um ihn für die Verwendung im System verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

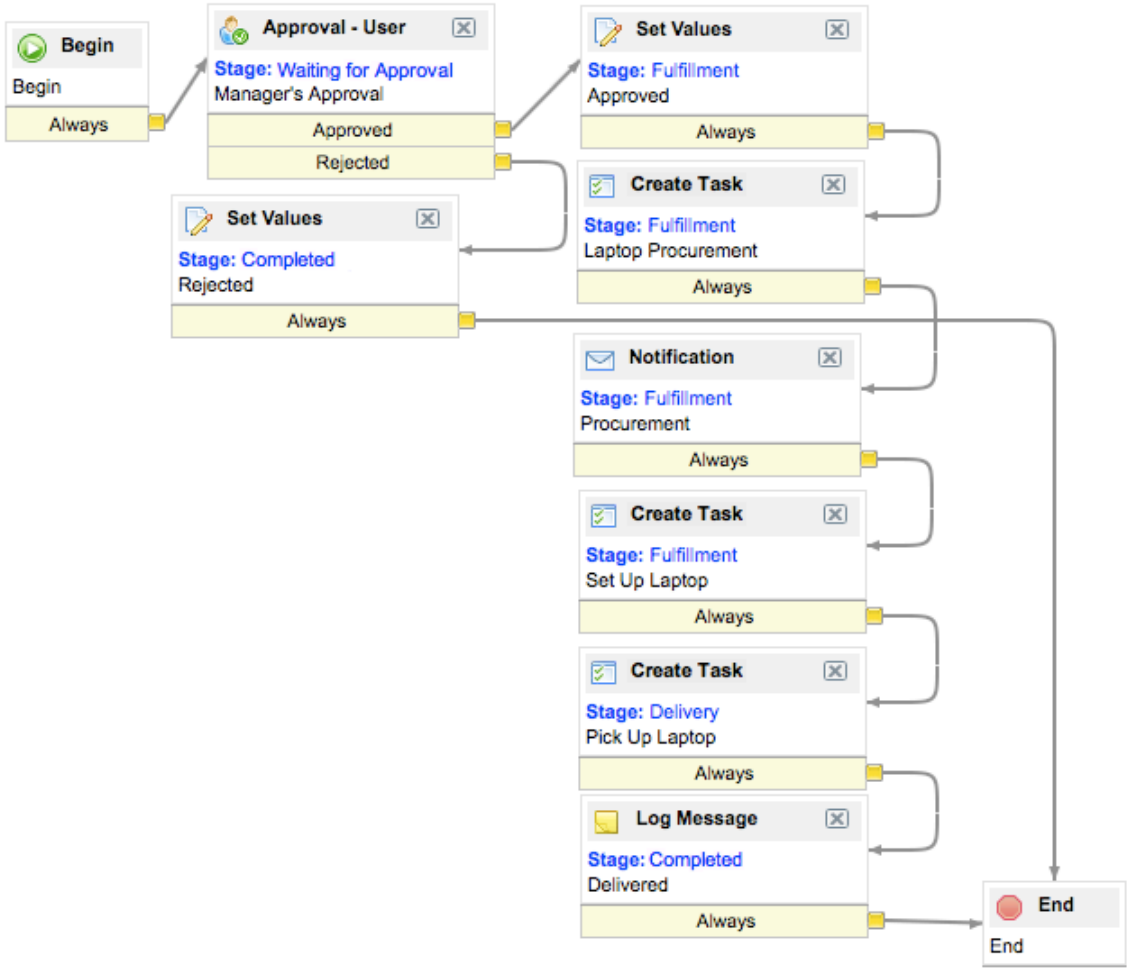
Nachdem Sie Ihrem Workflow Aktivitäten hinzugefügt haben, veröffentlichen Sie ihn, um ihn für die Verwendung verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Workflow-Aktionsmenü links neben dem Namen des Workflows.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Workflow zu veröffentlichen.



Ausführungspläne

Ein Ausführungsplan beschreibt, wie ein Katalogelement beschafft, konfiguriert und installiert wird.

Ausführungspläne ermöglichen Ihnen, einfache lineare Prozesse zu beschreiben. Jeder Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgaben. Eine Organisation könnte beispielsweise einen Ausführungsplan zum Bereitstellen eines unternehmenseigenen Standard-PCs erstellen, der diese Aufgaben enthält:

1. Beschaffen Sie den PC von einem Lieferanten.
2. Konfigurieren Sie den PC gemäß den Spezifikationen des Anforderers.
3. Liefern Sie den PC an den Anforderer.

Ein Ausführungsplan ist nicht für ein bestimmtes Katalogelement spezifisch. Es kann viele verschiedene PC-Modelle geben, die ein Benutzer bestellen kann, wobei alle denselben Ausführungsplan verwenden. Es muss kein neuer Ausführungsplan für jedes einzelne Katalogelement in einem einzelnen Servicekatalog erstellt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ausführungspläne sind nicht so leistungsfähig und flexibel wie Workflows und können nicht mit einem grafischen Editor erstellt werden. Ausführungspläne sind unter bestimmten Umständen nützlich, z. B. wenn Sie Ihre Prozesse programmgesteuert oder über Importe erstellen möchten. ServiceNow empfiehlt, Workflows für Anforderungserfüllungsprozesse zu verwenden.

Ausführungspläne erstellen

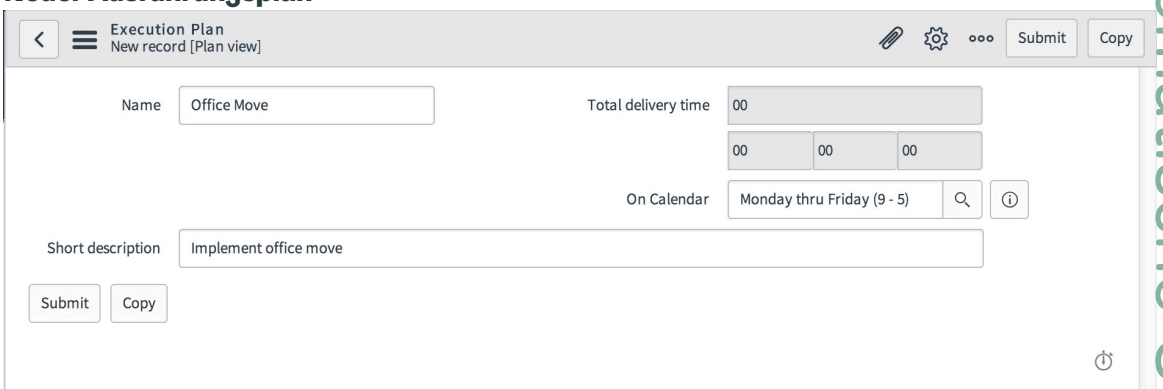
Administratoren und Katalogadministratoren können Ausführungspläne und die zugehörigen variablen Aufgaben erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Ausführungspläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Neuer Ausführungsplan



3. Geben Sie einen *Namen* und eine *Kurzbeschreibung* für den Ausführungsplan ein.
4. Geben Sie die Lieferinformationen in den Feldern *Gesamtlieferzeit* und *Auf Kalender* an.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Katalogelementvariablen zu einer Aufgabe hinzufügen

Sie können einer Aufgabe Variablen eines Katalogelements hinzufügen, um Informationen über das angeforderte Katalogelement anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Laptop anfordert, muss die Ausführungsgruppe möglicherweise wissen, welche Bildschirmgröße und wie viel Arbeitsspeicher zu bestellen ist.

Jedes Katalogelement kann eine oder mehrere Variablen zum Erfassen von Informationen von dem Benutzer enthalten, der das Element anfordert. Unter der Annahme, dass die relevanten Katalogelemente dem Ausführungsplan zugeordnet wurden, können Sie diese Variablen den spezifischen erstellten Aufgaben zuordnen, die die Informationen benötigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Ausführungspläne**.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan.
3. Öffnen Sie in der Liste *Ausführungsplanaufgaben* eine Aufgabe.
   Stellen Sie sicher, dass das Formular die Planansicht anzeigt. Wenn nicht, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Ansicht** > **Planen**.
4. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste *Verfügbare Variablen* und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Variablen auszuwählen, die für die Aufgabe geeignet sind.

   Berücksichtigen Sie alle Arten von Katalogelementen, die diesen Ausführungsplan verwenden können, und wählen Sie alle Variablen aus, die ihnen zugewiesen werden können.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um diese Variablen der Ausführungsplanaufgabe zuzuordnen, damit sie zugänglich sind.

Ausführungsplanaufgaben

Ein Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Ausführungsplanaufgaben, z. B. zum Erhalt der Genehmigung. Ausführungsplanaufgaben werden einer Ausführungsgruppe zugewiesen.

Jede Aufgabe stellt Arbeit dar, die von einer bestimmten Gruppe als Teil des gesamten Anforderungserfüllungsprozesses ausgeführt werden muss.

Administratoren erstellen Vorlagen für Aufgaben im Rahmen der Definition eines Ausführungsplans. Die Katalogaufgaben selbst werden dann erstellt, wenn das relevante Element basierend auf diesen Aufgabenvorlagen angefordert wird.

Genehmigungsaufgabe für den Ausführungsplan einrichten

Genehmigungsaufgaben sind bestimmte Arten von Aufgaben innerhalb von Ausführungsplänen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Genehmigungsaufgabe abgelehnt wird, kann der Ausführungsplan zu einer vorherigen Aufgabe zurückkehren, der Genehmigungsdatensatz wird jedoch nicht zurückgesetzt.

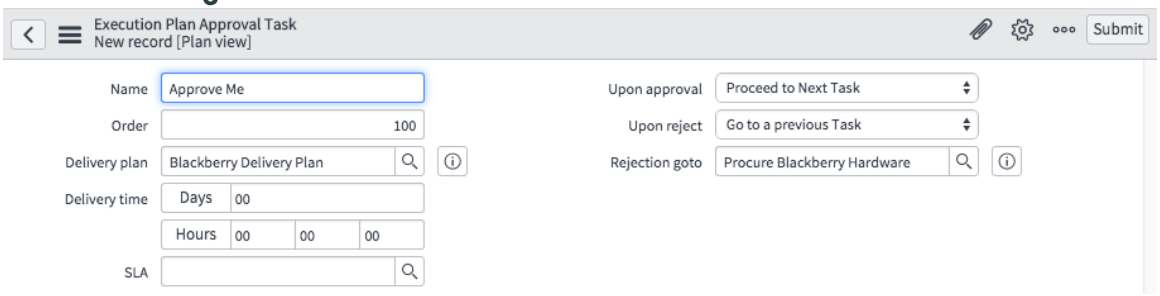
So legen Sie eine Genehmigungsaufgabe mit einer Rollback-Aktion fest:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**.
2. Wählen Sie einen Ausführungsplan.
3. Wählen Sie in der Liste mit den Ausführungsplanaufgaben die Option **Neue Genehmigung**, um die Genehmigungsaufgabe zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder für diese Genehmigungsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Ablehnung



5. Verwenden Sie das Feld *Nach Ablehnung*, um die Aktion zu definieren, die ausgeführt werden soll, wenn die Aufgabe zurückgewiesen wird:
   - *Alle zukünftigen Aufgaben abbrechen*: [Standard] bricht alle zukünftigen Aufgaben im Ausführungsplan ab und bricht auch die übergeordnete Aufgabe ab.
   - *Zu vorheriger Aufgabe wechseln*: Zeigt das Feld *Ausgangspunkt nach Ablehnung* an, in dem Sie auswählen können, auf welche Aufgabe dieser Ausführungsplan zurückgesetzt wird.
6. **Speichern** Sie die Aufgabe, scrollen Sie dann nach unten zur Liste *Genehmigt von*, und wählen Sie einen oder mehrere Genehmiger für die Aufgaben aus.

   Sie können auch ein Genehmigungsskript verwenden, um Genehmiger auszuwählen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**, um die Aufgabe dem Ausführungsplan hinzuzufügen.

   Dieses Beispiel zeigt, wie der Prozess in der Praxis funktioniert, indem eine Anforderung zum Bestellen eines Blackberry-Telefons verwendet wird.

   Zuerst wird die Anforderung bestellt:

Rollback 1

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

   Führen Sie als Nächstes die ersten beiden Schritte aus, die zur Genehmigungsaufgabe führen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollback 2

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

Lehnen Sie die Anforderung ab, den Ausführungsplan auf eine vorherige Aufgabe zurückzusetzen, und setzen Sie alle dazwischen liegenden Aufgaben auf „ausstehend“ zurück:

Rollback 3

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Nachdem ein Plan rückgängig gemacht wurde, wird der Rollback-Aufgabe von ServiceNow eine Notiz hinzugefügt, die angibt, dass ein Rollback ausgeführt wurde und warum.

Hinweis:
Durch das Zurücksetzen werden alle Zwischenaufgaben innerhalb des Ausführungsplans zurückgesetzt. Andere Pläne innerhalb der gleichen Anforderung werden jedoch nicht zurückgesetzt.

Ausführungsgruppe einrichten

Ausführungsgruppen führen die Aufgaben aus, die mit der Erfüllung eines Auftrags verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Gruppeneinstellung kann die Genehmigung einer Bestellung auf der Grundlage von Merkmalen wie Inhalt und Preis oder einer direkten Aktion umfassen, die zur Ausführung der Bestellung erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: das Laden von Software oder das Installieren von Hardware. Jede vorhandene Benutzergruppe (in **Benutzeradministration** > **Gruppen**) können Erfüllungsaufgaben zugewiesen werden.

So erstellen Sie eine Gruppe speziell für die Auftragserfüllung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Gruppenformular wie unter dem Thema zum Erstellen von Gruppen beschrieben aus. Diese Gruppen haben den Typ *Katalog* und die Rollen „catalog“ und „itil“, sind aber ansonsten normale Gruppen.

Lieferinformationen für Aufgaben

Bei der Verwaltung von Ausführungsplänen können Katalogadministratoren die Lieferinformationen angeben, um basierend auf dem Ausführungsplan ein voraussichtliches Lieferdatum anzugeben.

Verwenden Sie das Feld **Gesamtlieferzeit**, um eine geschätzte Lieferzeit für jede Aufgabe im Ausführungsplan anzugeben. Diese Schätzung wird basierend auf der Summe aller Zeiten für die Aufgaben in diesem Ausführungsplan berechnet.

Standardmäßig verwenden Zeitschätzungen kein Kalendersystem für Arbeitstage, sondern basieren auf der einfachen verstrichenen Zeit. Wenn Sie beispielsweise bei einem fünftägigen Ausführungsplan die Anfrage an einem Freitag einreichen, ist das Lieferdatum der Mittwoch der folgenden Woche. Diese Schätzung bedeutet fünf verstrichene Tage später, auch wenn Ihre Organisation am Wochenende nicht arbeitet.

Durch Einstellen des Kalenders auf Montag bis Freitag (9-5) wird jeder Tag als achtstündig definiert, der Tag für die Aufgabenlieferzeit beträgt jedoch 24 Stunden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen, die einen Tag (24 Stunden) dauert, berechnet der Plan drei Arbeitstage (jeweils acht Stunden) für die Gesamtlieferzeit der Aufgabe. Ebenso, wenn eine Aufgabe zwei Tage dauert (48 Stunden), berechnet der Plan eine Gesamtlieferzeit von acht Tagen. Diese Gesamtzeit setzt sich aus sechs Arbeitstagen zu je acht Stunden zusammen und zwei Wochenendtagen, da sechs Tage länger als eine Fünf-Tage-Arbeitswoche sind. Beachten Sie bei der Zuordnung von Lieferzeiten diesen Berechnungsprozess.

Verwenden Sie das Feld *Auf Kalender*, um ein Kalendersystem anzugeben, das auf den Ausführungsplan angewendet wird, um genauere Lieferzeiten zu schätzen.

Wenn Sie dieses Kalendersystem für die geschätzte Lieferzeit verwenden, stellen Sie sicher, dass Schätzungen in Arbeitsstunden und Tagen ausgedrückt werden. Zum Beispiel wird angenommen, dass eine Aufgabe, die einen Tag in einem „9 bis 5“-Kalender dauern soll, 24 Arbeitsstunden benötigt. Dieser Vorgang dauert drei Arbeitstage.

Hinweis:
Dieses Kalendersystem wird nur zum Bereitstellen von Lieferschätzungen verwendet und ist nicht mit SLAs verknüpft, die Sie für Ausführungsaufgaben festgelegt haben.

Übersprungene Aufgaben

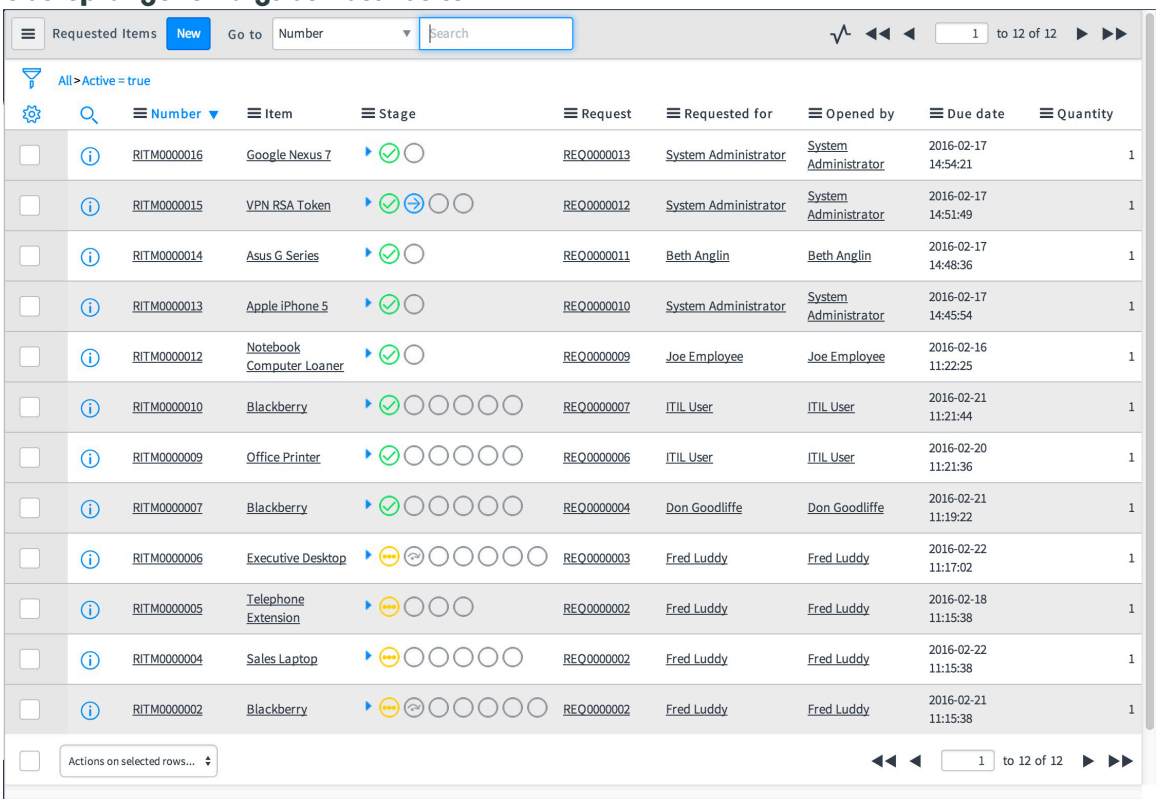
Wenn eine Aufgabe übersprungen wird, geht der Anforderungserfüllungsprozess zur nächsten Aufgabe über.

Wenn die letzte Aufgabe in einem Ausführungsplan übersprungen wird, ist der Prozess beendet, und die entsprechende Anfrage wird als „abgeschlossen“ beendet. Für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übersprungene Aufgaben wird der Status auf **Geschlossen - übersprungen** eingestellt, und sie werden in der Liste der angeforderten Elemente als graue Felder angezeigt.

Übersprungene Aufgaben bearbeiten



Ausführungsplanaufgaben erstellen

Ein Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgabenvorlagen. Jede Aufgabenvorlage definiert Aufgaben, die von einer bestimmten Ausführungsgruppe ausgeführt werden können.

Ausführungspläne sind Katalogelementen zugeordnet. Wenn das relevante Katalogelement angefordert wird, werden diese Aufgabenvorlagen zum Generieren von Aufgaben verwendet. Das heißt, Aufgaben, die als Teil des Anforderungserfüllungsprozesses für dieses angeforderte Element ausgeführt werden. Jede generierte Aufgabe innerhalb des angeforderten Elements erhält eine Katalogaufgabennummer.

Beispiel

Der Ausführungsplan für ein Executive-Desktopcomputer-Katalogelement könnte die folgenden Aufgabenvorlagen im Ausführungsplan definieren:

- Genehmigung des Managements erhalten
- Hardware bestellen
- Standard-Unternehmensanwendungen installieren
- Computer an den Anforderer liefern

Wenn dieses Katalogelement bestellt wird, werden die folgenden Anforderungen, angeforderten Artikel und Aufgaben erstellt:

Anforderung REQ0002 - 1 PC

Angefragter Artikel ITEM0004 - 1 X Executive Desktop

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Katalog Task0001 - Management-Genehmigung anfordern
- Katalog Task0002 - Hardware bestellen
- Katalog Task0003 - Standard-Unternehmensanwendung installieren
- Katalog Task0004 - Computer an den Anforderer liefern

Aufgabenvorlagen definieren

Jeder Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgabenvorlagen, die Aktionen definieren, die ausgeführt werden müssen, um eine Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie nach dem Erstellen des Ausführungsplans diese Aufgabenvorlagen.

Wenn das relevante Katalogelement bestellt wird, werden Anforderungsaufgaben für diesen angeforderten Artikel basierend auf diesen Informationen generiert.

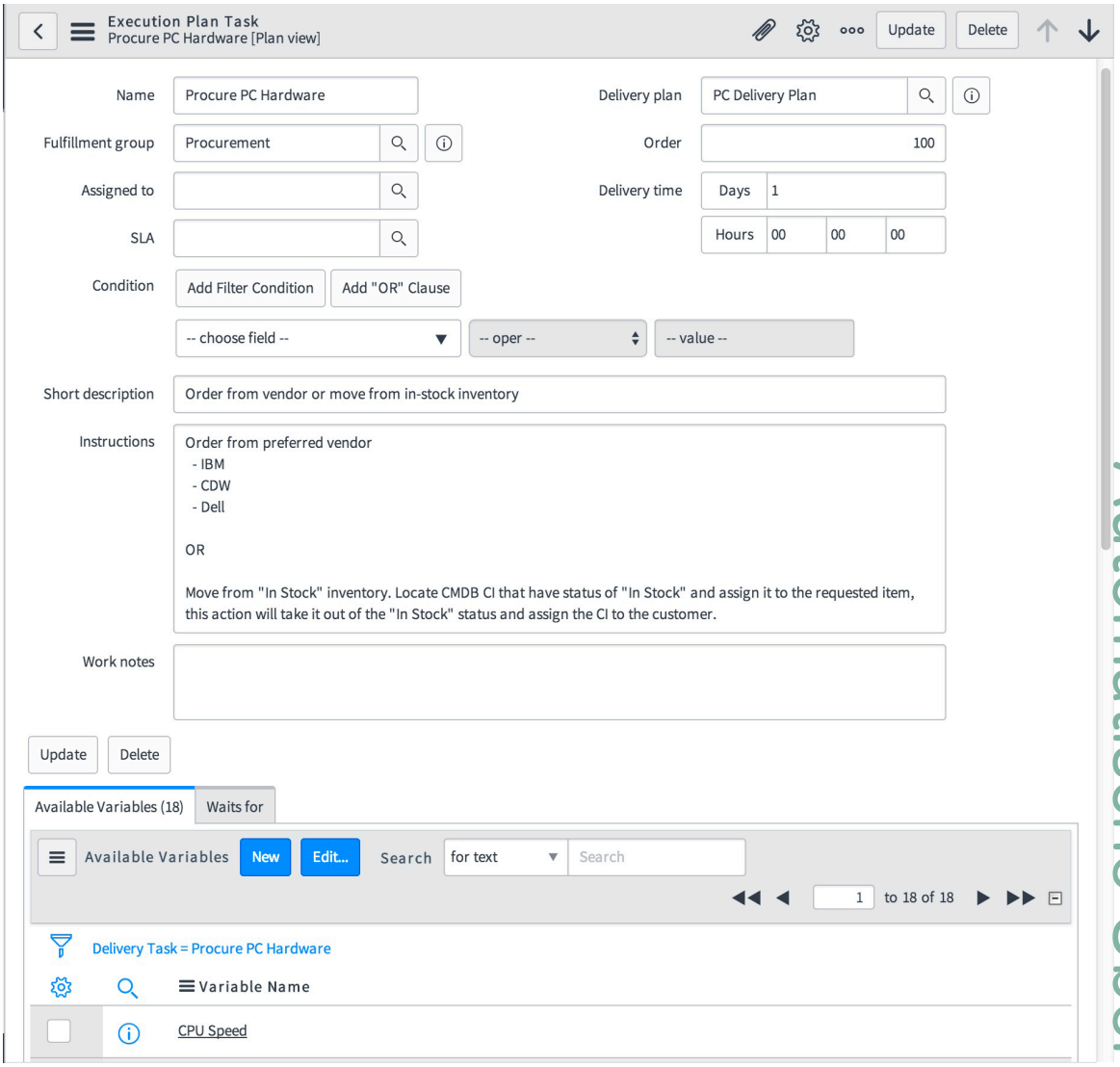
So definieren Sie eine Ausführungsplan-Aufgabenvorlage:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungspläne**.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Ausführungsplanaufgaben** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausführungsplanaufgabe“ aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cat DP Task1



Aufgabenvorlagen definieren

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aufgabe. Dieser Name wird zum Namen der erstellten Aufgabe.
Ausführungsgruppe	Die Gruppe, die die Aufgabe ausführt. Wann immer ein Benutzer ein Katalogelement anfordert, das diesem Ausführungsplan zugeordnet ist, wird die Aufgabe automatisch der Ausführungsgruppe zugewiesen. Lassen Sie das Feld leer, wenn keine automatische Zuweisung zu einer Gruppe erforderlich ist.
Zugewiesen an	Die Person, die die Aufgabe ausführt. Lassen Sie das Feld leer, wenn die automatische Zuweisung an einen Benutzer nicht erforderlich ist.
SLA	Die Servicelevel-Vereinbarung, die für Katalogelemente gilt, die diesem Ausführungsplan zugeordnet sind. **Hinweis:** Dieses Feld ist normalerweise leer, da die Funktionalität durch die Service Level Management-Funktionalität ersetzt wurde.
Bereitstellungsplan	Der übergeordnete Ausführungsplan für diese Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Aufgabenreihenfolge im Ausführungsplan darstellt. Es empfiehlt sich, Lücken zwischen den Reihenfolgennummern zu lassen (z. B. 100, 200, 300). Auf diese Weise können Sie neue Aufgaben einfügen, ohne die Reihenfolgennummer vorhandener Aufgaben zu ändern. (Wenn die Reihenfolge für mehrere Ausführungsplanaufgaben identisch ist, wird jede dieser Aufgaben gleichzeitig gestartet.)
Lieferzeit	Die Zeit, die die Aufgabe voraussichtlich dauern wird. Dieser Wert wird zu einer Komponente der Gesamtzeit für die Ausführung des Ausführungsplans.
Bedingung	Bedingung, unter der die Aufgabe ausgeführt wird (wenn die Bedingung nicht erfüllt ist, wird die Aufgabe übersprungen).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität. Diese Informationen füllen das Feld für die kurze Beschreibung der erstellten Aufgabe aus.
Anweisungen	Details zu den für die Aufgabe auszuführenden Aktivitäten. Diese Informationen füllen das erstellte Aufgabenbeschreibungsfeld aus.
Arbeitsnotizen	Ein Journalfeld zum Eingeben von Anmerkungen zur Aufgabenvorlage. Hinweis: Diese Informationen unterscheiden sich vom Arbeitsnotizenfeld der erstellten Aufgabe.

Bedingungen zum Ausführen von Ausführungsplanaufgaben

Administratoren und Katalogadministratoren können Bedingungen definieren, unter denen eine bestimmte Ausführungsplanaufgabe ausgeführt oder übersprungen wird, wenn das entsprechende Element angefordert wird.

Ein Ausführungsplan kann beispielsweise die folgenden Aufgaben enthalten:

1. Hardware bestellen
2. Hardware erhalten
3. Hardware konfigurieren
4. Hardware liefern

Wenn die angeforderte Hardware bereits vor Ort ist, muss sie nicht bestellt werden. Die erste Aufgabe in der Liste kann übersprungen werden.

Hinweis:
Übersprungene Aufgabendatensätze werden zwar noch erstellt, sind jedoch als übersprungen markiert und werden nicht im Ausführungsplan verarbeitet.

Bedingte Aufgaben

Um eine Ausführungsplanaufgabe als „bedingt“ zu kennzeichnen, definieren Sie die Bedingungen, unter denen die Aufgabe ausgeführt wird.

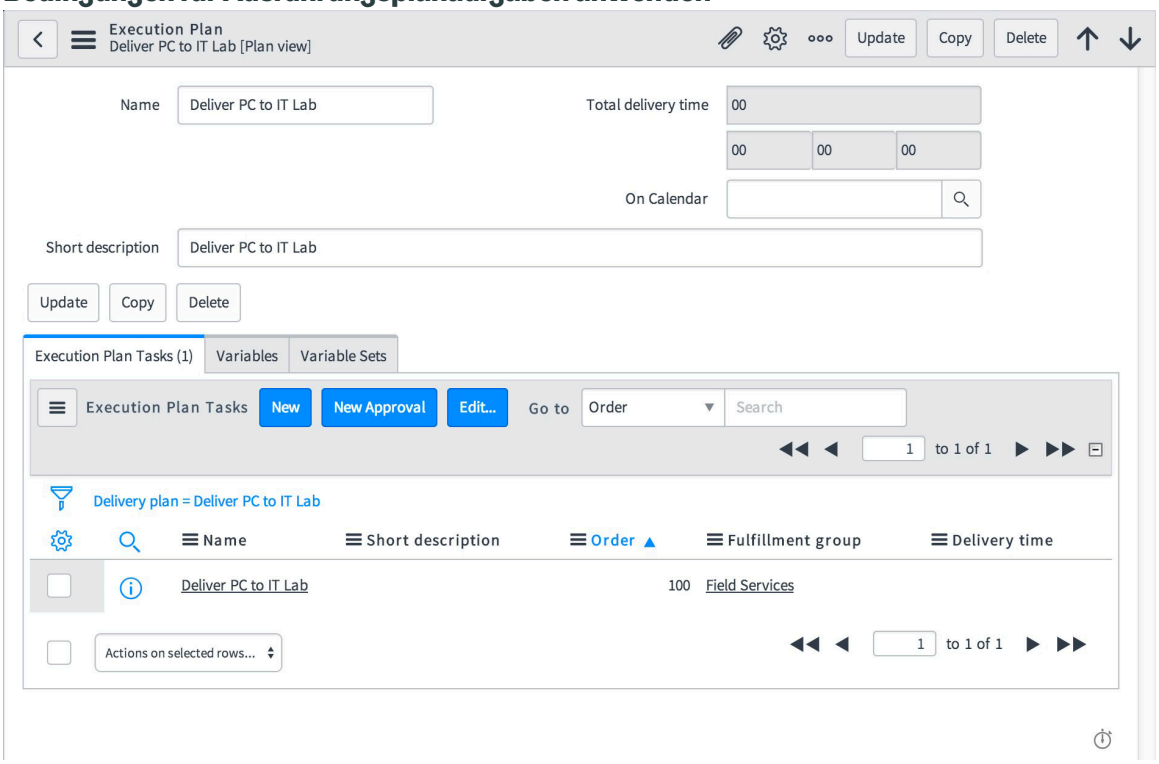
1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan, und öffnen Sie dann eine Aufgabe innerhalb dieses Plans.
3. Verwenden Sie das **Bedingungsfeld**, um die Bedingung auszuwählen, unter der die Aufgabe ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn keine Bedingungen festgelegt sind, wird die Aufgabe jedes Mal ausgeführt, wenn ein Benutzer einen mit diesem Ausführungsplan verknüpften Artikel bestellt.

Hier ist ein Beispiel für eine bedingte Aufgabe für ein IT-Labor in Atlanta:

Bedingungen für Ausführungsplanaufgaben anwenden



In diesem Beispiel wird der Schritt **An IT-Labore liefern** nicht ausgeführt, wenn sich die Anforderung selbst in Atlanta befindet. Es gibt keine Notwendigkeit, etwas in das IT-Labor zu liefern, wenn es bereits dort ist.

Skripts zum Ausführen von Aufgaben mit Bedingungen versehen

Administratoren können zusätzlich oder anstelle einer Bedingung ein Bedingungsskript verwenden, um festzustellen, ob eine Aufgabe ausgeführt wird.

Hinweis:
Wenn Sie sowohl eine Bedingung (über das Bedingungsfeld) als auch ein Bedingungsskript verwenden, müssen beide Werte „wahr“ sein, bevor die Aufgabe ausgeführt wird.

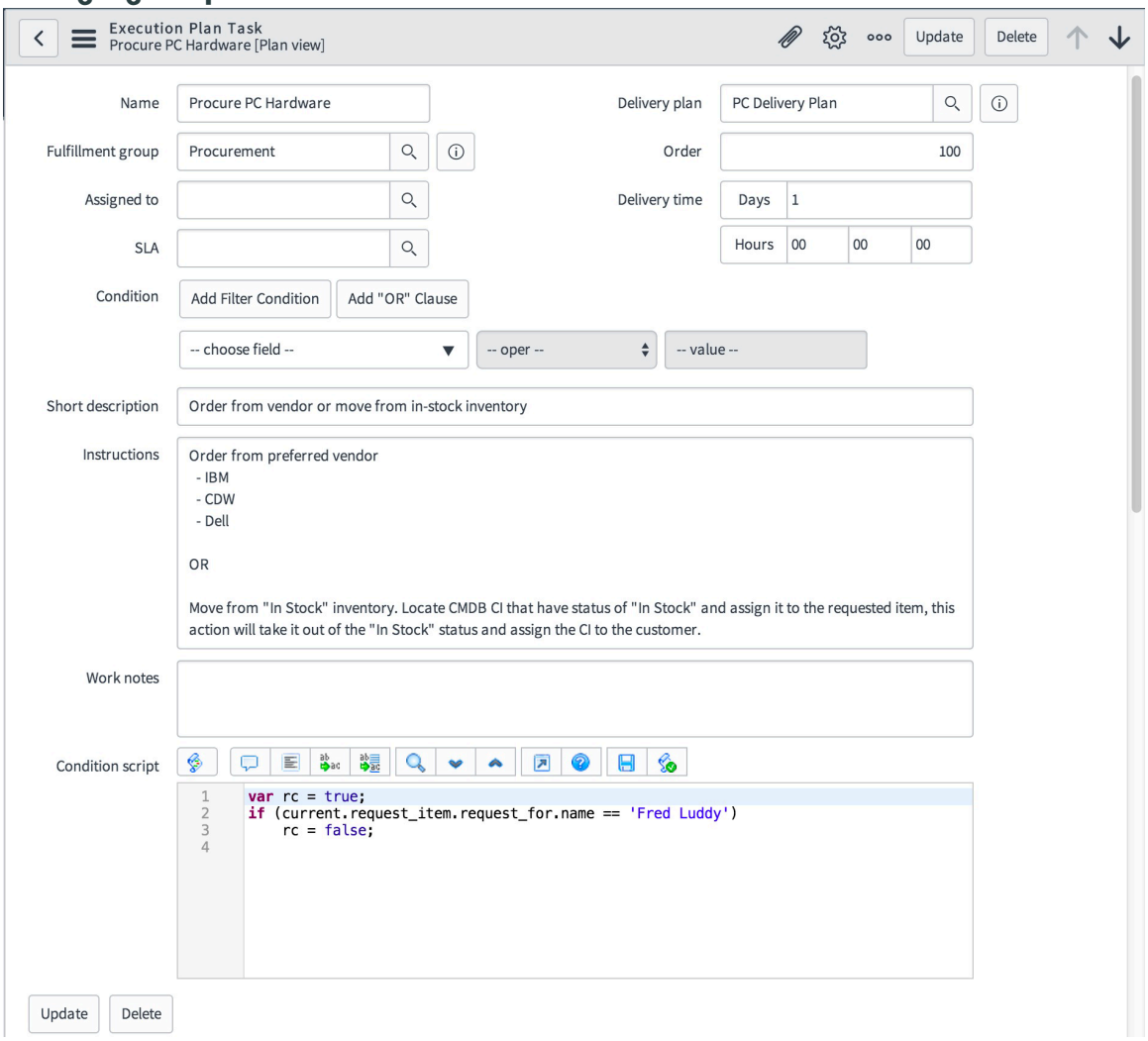
Um ein Skript zu verwenden, müssen Sie das Formular für die Ausführungsplanaufgabe so konfigurieren, dass das Feld „Bedingungsskript“ hinzugefügt wird. Wenn das Skript den Wert „true“ zurückgibt, wird die Aufgabe ausgeführt. Wenn das Skript den Wert „false“ zurückgibt, wird die Aufgabe nicht ausgeführt.

Stellen Sie sicher, dass Sie die im Skript verwendete Variable der Ausführungsplanaufgabe hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungsskripts verwenden



Servicekatalog-Ausführungspläne

Mit dem Servicekatalog können Sie Ausführungspläne Katalogelementen zuordnen.

Nachdem Sie den Ausführungsplan-Datensatz erstellt haben, können Sie ihn den Katalogelementen zuordnen, Aufgabenvorlagen erstellen und ggf. Katalogelementvariablen Aufgaben zuordnen.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Bedingungen auf Aufgaben anwenden
- Erstellen Sie Genehmigungsaufgaben, damit Sie zu einem vorherigen Schritt zurückkehren können, wenn der Genehmiger die Anforderung ablehnt.

Ausführungsplan Elemente zuordnen

Nachdem Sie den Ausführungsplansatz gesendet haben, wählen Sie ein Katalogelement aus, um den Ausführungsplan zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Zuordnung kann später vorgenommen werden. Wenn Sie dies jedoch zu diesem Zeitpunkt tun, können Sie auf relevante Katalogelementvariablen im Ausführungsplan zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus.
3. Wählen Sie im Feld *Ausführungsplan* den neuen Ausführungsplan aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekatalog-Checkout-Modelle

Der Servicekatalog verwendet standardmäßig ein einstufiges Checkout-Modell, ermöglicht aber auch einen zweistufigen Checkout. Administratoren und Benutzer mit der Rolle „catalog_admin“ können das zweistufige Checkout-Modell aktivieren und konfigurieren und steuern, wie die Zustelladresse angegeben wird.

Der Servicekatalog verwendet standardmäßig ein einstufiges Checkout-Modell. Wenn ein Benutzer auf **Zur Kasse gehen** oder **Jetzt bestellen** klickt, werden Artikel im Einkaufswagen bestellt und die Bestellübersicht oder der Statusbildschirm angezeigt. Das einstufige Checkout-Modell wird in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:

Klicken Sie auf Checkout > **Auftragsübersicht**

Der Servicekatalog unterstützt auch ein zweistufiges Checkout-Modell. Wenn in diesem Modell ein Benutzer auf **Zur Kasse gehen** oder **Jetzt bestellen** klickt, wird ein Bestellbestätigungsbildschirm angezeigt. Sie können den Auftrag bearbeiten, einen Lieferort auswählen oder einen Anhang hochladen, bevor Sie den Auftrag abschicken. Das zweistufige Checkoutmodell wird in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:

Klicken Sie auf Checkout Bestellung > **Bestätigungsbildschirm** > **Bestellung absenden** > **Auftragsübersicht**.

Die Zugriffsprüfung für ein Katalogelement wird während des Checkouts durchgeführt. Diese Prüfung gilt auch für Skripts und APIs.

Zweistufigen Checkout-Prozess aktivieren

Sie können den zweistufigen Checkout aktivieren, um einen Empfänger, eine Lieferadresse und spezielle Anweisungen für eine Bestellung anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *Zweistufiges Verfahren beim Katalog-Checkout verwenden (standardmäßig „Falsch“)*.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um den zweistufigen Prozess zu aktivieren.
4. Suchen Sie die Eigenschaft *Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Checkout-Bildschirm anzeigen*.

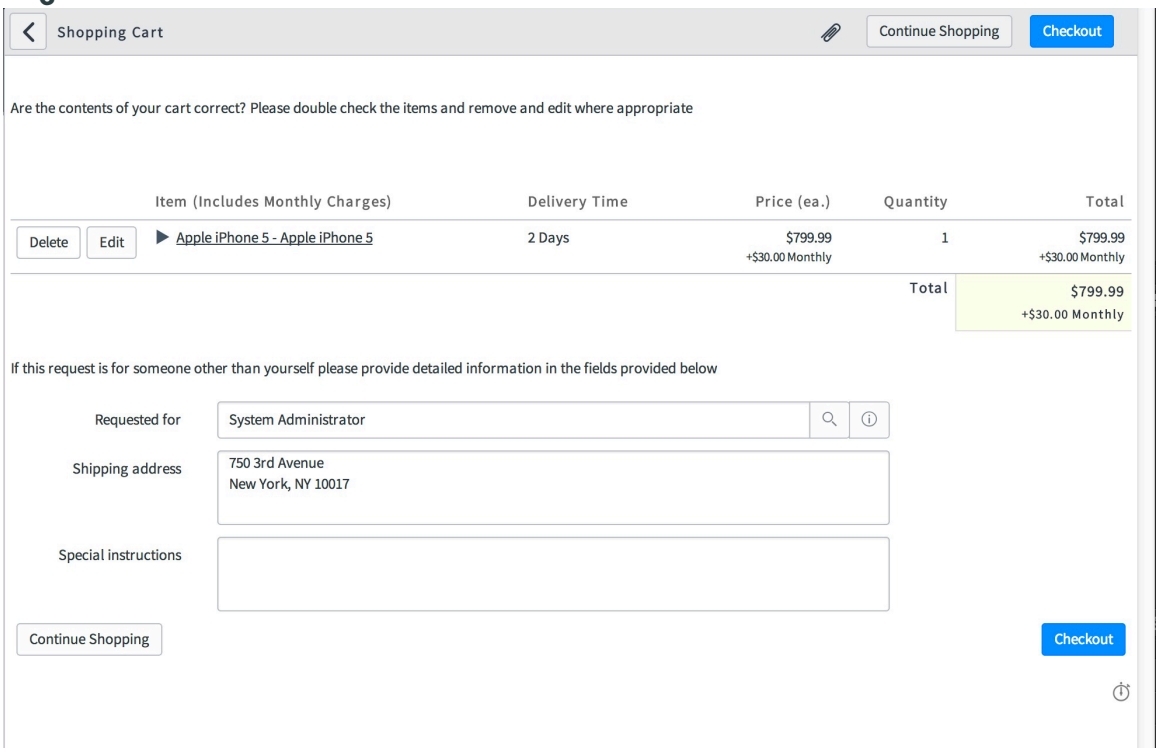
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um eine Schaltfläche bereitzustellen, mit der Sie vom Bestellbestätigungsbildschirm zurück zum Katalog navigieren können (Standardeinstellung). Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Schaltfläche auszublenden.

Anfragestellerort angeben

Administratoren können steuern, wie die Lieferadresse ausgefüllt wird. Standardmäßig wird die Lieferadresse durch das Client-Skript „set location“ definiert.

Angefordert für



Wenn der zweistufige Checkout-Prozess aktiviert ist, ruft das `set location`-Script die Adresse des Benutzers ab und gibt formatierte Details in das Feld *Liefern an* ein.

Kataloganforderung aus einem anderen Flow erstellen

Sie können eine Kataloganforderung erstellen, um dem Servicekatalog-Flow aus einem anderen Flow beizutreten. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

- Um eine Anforderung einem übergeordneten Tabellendatensatz zuzuordnen, muss die entsprechende Zuordnungskonfiguration im verfügbar sein **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern** -Submodul.
- Um eine Datensatzersteller-Anforderung mit einem übergeordneten Tabellendatensatz zu verknüpfen, rufen Sie die Parameter `sysparm_parent_sys_id` und `sysparm_parent_table` von der URL ab, indem Sie die RP.getParameterValue()-Methode im Feld **Skript** des Datensatzerstellers verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Eigenschaft **Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: Wahr)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) auf **Falsch** festlegen und eine Anforderung aus einem übergeordneten Tabellendatensatz erstellen, wird die Anforderung nicht mit dem übergeordneten Tabellendatensatz verknüpft.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur gewünschten Tabelle, und wählen Sie einen übergeordneten Datensatz aus.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen, und wählen Sie **Anforderung erstellen** aus.
   Die Homepage „Kataloge“ wird mit allen aktiven Katalogen angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

   Hinweis:
   Wenn nur ein aktiver Katalog vorhanden ist, dann wird diese Katalogseite mit den verfügbaren Kategorien angezeigt.

3. Wählen Sie den erforderlichen Katalog aus, und navigieren Sie durch die Kategorien und Elemente.
4. Checken Sie das erforderliche Katalogelement, den Bestellleitfaden oder den Datensatzersteller aus. Informationen zu Checkout-Modellen finden Sie unter .
   Für ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden wird eine Anforderung erstellt und auf der Registerkarte **Anforderungen** des übergeordneten Tabellendatensatzes angezeigt. Für einen Datensatzersteller wird die entsprechende Aufgabe erstellt und auf der Registerkarte **Probleme** des übergeordneten Tabellendatensatzes angezeigt, z. B. ein Incident.

   Hinweis:
   - Der zugeordnete Incident wird während des gesamten Anforderungsprozesses in der Anmerkung angegeben.
   - Sowohl beim einstufigen als auch beim zweistufigen Checkout wird der Anrufer des incident für die Anforderung automatisch als der **Angefordert für**-Benutzer festgelegt. Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, kann der Erfüller das Feld **Angefordert für** ändern.

     Hinweis:
     Für die delegierte Anforderungs-Experience wird der Anrufer des Incident in die Variable „Angefordert für“ eingetragen. Weitere Informationen zur Experience für delegierte Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

   - Sie können keine Elemente zur Wunschliste hinzufügen oder einen Datensatzersteller in diesem Flow speichern.

Übergeordnete Zuordnung für eine Anforderung konfigurieren

Sie können eine Zuordnung konfigurieren, um die Zuordnung zwischen dem übergeordneten Datensatz und dem Anforderungsdatensatz anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern**.

   Hinweis:
   Die Incident-Anforderungskonfiguration, die eine Zuordnung zwischen der Incident-Tabelle und der Anforderungstabelle erstellt, ist standardmäßig verfügbar.

2. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie die Feldinformationen an.

Felder für „Übergeordnete Zuordnungen anfordern“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zuordnungskonfiguration für eine Anforderung.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, aus der die Anforderung erstellt wird.
Übergeordnete Anforderung	Feld in der Anforderungstabelle, das die Zuordnung zur übergeordneten Tabelle angibt.
Übergeordnete anfordernde Person	Benutzerreferenzfeld in der übergeordneten Tabelle, das als anfordernde Person der Anforderung angegeben ist. **Hinweis:** Für die delegierte Anforderungs-Experience wird der Benutzer aus dem übergeordneten Tabellendatensatz in die Variable „Angefordert für“ eingetragen. Weitere Informationen zur Experience für delegierte Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Statusabschluss im Anforderungserfüllungs-Ausführungsplan

Der Statusabschluss im Anforderungserfüllungsprozess eines Katalogelements hängt vom Status der zugeordneten Katalogaufgaben, Anforderungselemente und der Anforderung ab. Er gilt nur für Ausführungs-Flows.

Statusabschlussabhängigkeit zwischen einer Katalogaufgabe und RITM

- Wenn alle Katalogaufgaben als **Geschlossen - vollständig** abgeschlossen sind, wird RITM als **Geschlossen - vollständigt** abgeschlossen.
- Wenn mindestens eine Katalogaufgabe **Geschlossen - unvollständig** ist, wird RITM als **Geschlossen - unvollständigt** abgeschlossen.
- Wenn alle Katalogaufgaben als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen sind, wird RITM als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusabschlussabhängigkeit zwischen RITM und Anforderung

- Wenn alle RITMs als **Geschlossen - vollständig** abgeschlossen sind, wird die Anforderung als **Geschlossen - vollständigt** abgeschlossen.
- Wenn mindestens ein RITM **Geschlossen - unvollständig** ist, wird die Anforderung als **Geschlossen - unvollständigt** abgeschlossen.
- Wenn alle RITMs als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen sind, wird die Anforderung als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen.

Zeigen Sie Anforderungsbenachrichtigungen an

Zeigen Sie Anforderungsbenachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse im Lebenszyklus einer Kataloganforderung gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an verschiedene Empfänger gesendet, einschließlich Employee Center und ITIL-Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout und die Vorlage, die im Lieferumfang des Plugins „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) enthalten sind, um konsistente Benachrichtigungen zu übermitteln, die auf dem Best Practice-Layout der Branche basieren. Das Anwenden des Layouts auf E-Mail-Benachrichtigungen verbessert das Erscheinungsbild und hilft auch, gebrandete Benachrichtigungen zuzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungslayout verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Zeigen Sie die Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Anforderung an, indem Sie das Feld **Tabelle** nach **sc_request**und **sc_req_item filtern**.
3. Klicken Sie auf den Namen der Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.

> **Hinweis:**
> Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, muss der Endbenutzer Benachrichtigungen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Servicekatalog-Sicherheit

Servicekatalog ermöglicht es Ihnen, die Sicherheit für den Katalog mit Benutzerkriterien festzulegen.

Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen

Ein Administrator kann den Zugriff auf den Inhalt im Servicekatalog steuern, indem er Benutzerkriteriendatensätze erstellt und anwendet.

Katalogmanager und Katalogeditoren können vorhandene Benutzerkriterien für Elemente und Kategorien anwenden, denen sie zugewiesen sind. Katalogmanager und Katalogeditoren können Benutzerkriterien nicht direkt erstellen oder bearbeiten.

Sie können Benutzerkriteriendatensätze erstellen, die Bedingungen für Benutzerinformationen definieren, und diese Kriteriensätze dann auf Katalogelemente und -kategorien anwenden. Auf diese Weise können Sie den Zugriff auf diese Elemente und Kategorien steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie beispielsweise einen Benutzerkriteriendatensatz **US-Sales**, der mit Benutzern übereinstimmt, die sowohl im Verkaufsteam als auch in den USA ansässig sind. Wenden Sie diesen Datensatz dann auf die Katalogkategorie **IT-Hardware USA** an, sodass nur Benutzer, die mit dem Datensatz übereinstimmen, auf diese Kategorie zugreifen können.

Die Funktion ist standardmäßig in neuen Fuji-Instanzen und aktualisierten Instanzen aktiv, die keine berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen verwenden. Wenn Sie eine Instanz aktualisieren, die Berechtigungen verwendet, können Sie zu Benutzerkriterien migrieren, um die Vorteile der verbesserten Steuerung, Flexibilität und Wiederverwendung zu nutzen.

Zugriffssteuerungen ermöglichen Ihnen Folgendes:

- Verwalten Sie den Zugriff auf mehrere Elemente und Kategorien in einem Benutzerkriteriendatensatz. Erstellen Sie beispielsweise einen einzelnen Benutzerkriteriendatensatz **UK-Mitarbeiter**, und wenden Sie ihn auf mehrere Elemente und Kategorien an, die Mitarbeitern in Großbritannien zur Verfügung stehen.
- Gewähren Sie Zugriff, wenn eine Bedingung übereinstimmt oder alle Bedingungen übereinstimmen. Definieren Sie beispielsweise, dass nur Benutzer Zugriff haben, die sich an einem bestimmten Standort befinden und zu einer bestimmten Abteilung gehören.
- Verwenden Sie die Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für**, um den Zugriff für Benutzer zuzulassen oder zu verbieten, die den Bedingungen in einem Kriteriendatensatz entsprechen. Geben Sie beispielsweise an, dass eine US-basierte Katalogkategorie für die Benutzer in den USA verfügbar ist, aber nicht für Benutzer, die der Verkaufsabteilung angehören (unabhängig davon, ob sie in den USA ansässig sind oder nicht).
- Erweitern Sie die Zuordnung, um Bedingungen zu erstellen, die mit zusätzlichen Feldern in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] übereinstimmen, ohne ein Skript verwenden zu müssen. Sie können beispielsweise eine Bedingung hinzufügen, um Elemente mit dem Feld **Kostenstelle** in Benutzerdatensätzen abzugleichen.

Wichtig:
Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Benutzerkriterien eines Katalogelements debuggen

Benutzerkriteriendatensätze in Service Catalog erstellen

Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, um Bedingungen zu definieren, die anhand von Benutzerdatensätzen ausgewertet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Benutzerkriteriendatensätze auf ein einzelnes Katalogelement oder eine einzelne Kategorie anwenden. In dieser Situation stimmen Benutzer nur mit einem dieser Kriteriendatensätze überein, um Zugriff zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Benutzerkriterien** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Benutzerkriterien

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kriteriendatensatzes.
Anwender	Die einzelnen abzugleichenden Benutzerdatensätze.
Gruppen	Die abzugleichenden Gruppendatensätze.
Rollen	Die abzugleichenden Rollen. **Hinweis:** ◦ Die Bewertung einer Rolle wird in der Sitzung zwischengespeichert, daher müssen Sie sich bei jeder Änderung der Rolle abmelden und anmelden, ähnlich wie bei Rollen in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). ◦ Benutzerkriterien gelten nicht für Rollen mit erhöhten Berechtigungen.
Erweitert	Eine Checkbox zum Anzeigen oder Ausblenden des Felds **Skript**.
Skript	Ein Skript zum Definieren zusätzlicher Kriterien und zum Zurückgeben von **Wahr** oder **Falsch**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ◦ Das Skript wird in dem Umfang bewertet, in dem die Benutzerkriterien erstellt werden. ◦ Die Bewertung des Skripts wird in der Sitzung zwischengespeichert, daher müssen Sie sich bei jeder Änderung der Bewertung abmelden und anmelden, ähnlich wie bei Rollen in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). ◦ Verwenden Sie nicht `gs.getUser()` oder andere Sitzungs-APIs, da Sie bei der Verwendung in Diagnosetools Konflikte verursachen. Verwenden Sie die im Skript verfügbare vordefinierte Variable `user_id`, um die Benutzer-ID des Benutzers abzurufen, der zum Auswerten des Skripts verwendet wird. ◦ Da Skripts dynamisch ausgewertet werden, kann das Einbinden von Skripts in Datensätze für Benutzerkriterien die Leistung verringern. ◦ Da „Antwort“ ein reserviertes Stichwort ist, verwenden Sie keine Funktion mit dem Funktionsnamen Antwort, also Antwort().
Aktiv	Eine Checkbox zum Aktivieren oder Deaktivieren dieses Kriteriendatensatzes.
Unternehmen	Die abzugleichenden Unternehmen.
Standorte	Die abzugleichenden Standorte.
Abteilungen	Die abzugleichenden Abteilungen.
Alle abgleichen	Eine Checkbox, um zu bestimmen, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Benutzerkriteriendatensatz für Folgendes: ○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

Benutzerkriterien implementieren

Berücksichtigen Sie bei der Erstellung von Benutzerkriterien für Ihr System die folgenden Empfehlungen.

- Design-Kriterien für die Wiederverwendung:

  Stellen Sie sicher, dass Sie Benutzerkriterien entwerfen, die maximal wiederverwendet werden können. Erstellen Sie Benutzerkriteriendatensätze mit allgemeinen Bedingungen, die Ihren Organisationsanforderungen entsprechen. Lassen Sie zu, dass sie in so vielen Elemente und Kategorien wie möglich verwendet werden, anstatt mehrere ähnliche Kriteriendatensätze für einzelne Elemente und Kategorien zu erstellen.

- Namenskonventionen: Geben Sie jedem Benutzerkriteriendatensatz einen aussagekräftigen Namen, um die Funktion dieses Datensatzes bestimmen zu können. Beispiel:
  - Benutzer in Unternehmens-Cloud-Dimensionen UND in Madrid
  - Benutzer in Unternehmens-Cloud-Dimensionen ODER in Madrid
  - Benutzer von Gruppenentwicklung, IT oder Vertrieb
  - Benutzer mit der Rolle itil, asset_manager oder catalog_admin
- Testen Sie Benutzerkriterien in einer Entwicklungs- oder Testinstanz, und übertragen Sie dann die Datensätze aus den Benutzerkriterientabellen und Katalogdatensätzen mithilfe von Update Sets an Ihre Produktionsinstanz.

Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden

Wenden Sie einen Benutzerkriteriendatensatz auf Elemente und Kategorien an, entweder über das Element- oder das Kategorieformular oder über das Formular für Benutzerkriterien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Einschränkung der Benutzerkriterien gilt nur innerhalb von Servicekatalog für das spezifische Element, für das sie angewendet wurde. Die Einschränkung der Benutzerkriterien wird jedoch nicht außerhalb von Servicekatalog angewendet, wo der Benutzer über die Tabelle Zugriff auf das Element hat.

Um Kriterien direkt auf ein Element oder eine Kategorie anzuwenden, verwenden Sie die zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“ im Element- oder Kategorieformular.

Hinweis:

- Wenn eine Änderung am Endbenutzerprofil vorgenommen wird, z. B. am Standort, und ihre Fähigkeit zum Anzeigen von Elementen beeinträchtigt wird, werden diese Änderungen erst wirksam, wenn der Endbenutzer die Sitzung erneut gestartet hat.
- Die Einschränkungen für Benutzerkriterien einer Kategorie gelten nicht automatisch für die Katalogelemente innerhalb der Kategorie. Bei Bedarf sollten Sie die Einschränkungen der Benutzerkriterien auf die einzelnen Katalogelemente anwenden.

Um Kriterien direkt aus dem Formular „Benutzerkriterien“ anzuwenden, fügen Sie den zugehörigen Listen „Für Katalogelemente verfügbar“ und „Nicht für Katalogelemente verfügbar“ Elemente hinzu, und fügen Sie den zugehörigen Listen „Für Kategorien verfügbar“ und „Nicht für Kategorien verfügbar“ Kategorien hinzu. Sie können das Formular „Benutzerkriterien“ konfigurieren, um diese Listen hinzuzufügen.

Hinweis:

Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für ein Element kann nicht auf dieses Element zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für dieses Element befindet.

Benutzerkriterien auf Elemente anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien auf ein Element an, um zu definieren, welche Benutzer auf dieses Element zugreifen können und welche nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benutzerkriterien auf alle Arten von Katalogelementen anwenden, einschließlich Bestellleitfäden, Inhaltselementen und Datensatzerstellern.

Hinweis:
Die Einschränkung der Benutzerkriterien gilt nur innerhalb von Servicekatalog für das spezifische Element, für das sie angewendet wurde. Die Einschränkung der Benutzerkriterien wird jedoch nicht außerhalb von Servicekatalog angewendet, wo der Benutzer über die Tabelle Zugriff auf das Element hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Elementdatensatz zu den zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Speichern Sie den Datensatz, um den Benutzerkriteriendatensatz dem Element zuzuordnen.

Hinweis:
Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für ein Element kann nicht auf dieses Element zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für dieses Element befindet.

Benutzerkriterien auf Kategorien anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien auf eine Kategorie an, um zu definieren, welche Benutzer auf eine Kategorie zugreifen können und welche nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Kategoriedatensatz zu den zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Speichern Sie den Datensatz, um den Benutzerkriteriendatensatz der Kategorie zuzuordnen.

Hinweis:

- Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für eine Kategorie kann nicht auf diese Kategorie zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für diese Kategorie befindet.
- Die Einschränkungen für Benutzerkriterien einer Kategorie gelten nicht automatisch für die Katalogelemente innerhalb der Kategorie. Bei Bedarf sollten Sie die Einschränkungen der Benutzerkriterien auf die einzelnen Katalogelemente anwenden.

Benutzerkriterien erweitern

Erweitern Sie die Benutzerkriterientabelle, wenn die verfügbaren Benutzerkriterienfelder nicht ausreichen. Benutzerkriterien verweisen auf verschiedene Benutzerfelder (Felder aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]), z. B. Abteilung, Unternehmen und Gruppen. Sie können Benutzerkriterien um ein benutzerdefiniertes Feld erweitern, um ein beliebiges anderes relevantes Benutzerreferenzfeld (Feld aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]) einzubeziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise die Benutzerkriterien um die Kostenstelle des Benutzers erweitern und dann bestimmte Katalogelemente nur auf Mitglieder dieser Kostenstelle beschränken.

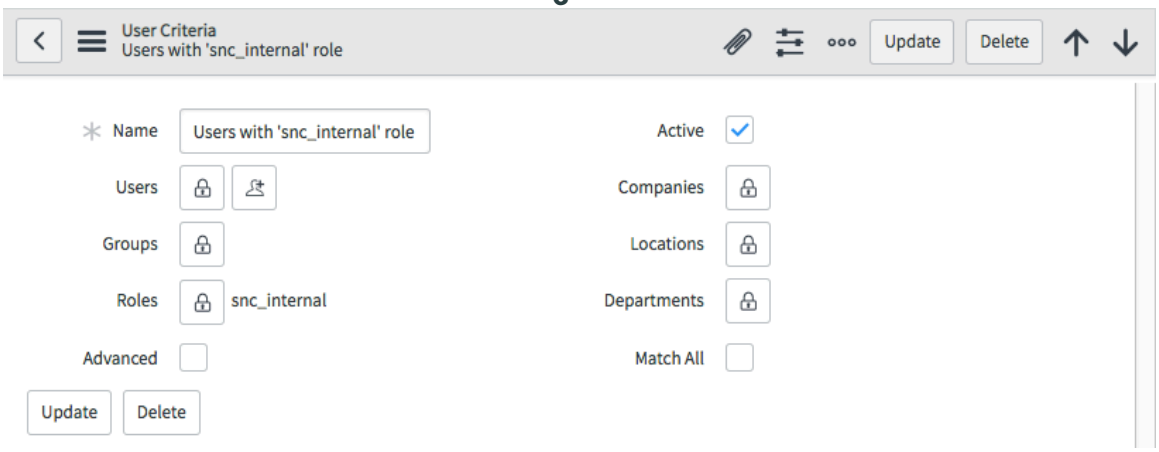
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen die folgenden Regeln erfüllen, um die Tabelle mit den Benutzerkriterien zu erweitern.

- Das hinzuzufügende Feld muss ein Referenzfeld im Benutzerdatensatz sein.
- Das Feld, das der Benutzerkriterientabelle hinzugefügt wird, muss vom Typ **Liste** sein.
- Die Felder müssen übereinstimmende Namen haben. Zum Beispiel gelten **cost_center** [sys_user] und **u_cost_center** (Präfix „u“ zu benutzerdefinierten Feldern in einer Tabelle hinzugefügt) als übereinstimmend.

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie der aktuelle Benutzerkriteriendatensatz um **Kostenstelle** erweitert wird.

Benutzerkriteriendatensatz vor Erweiterung um Kostenstelle



Prozedur

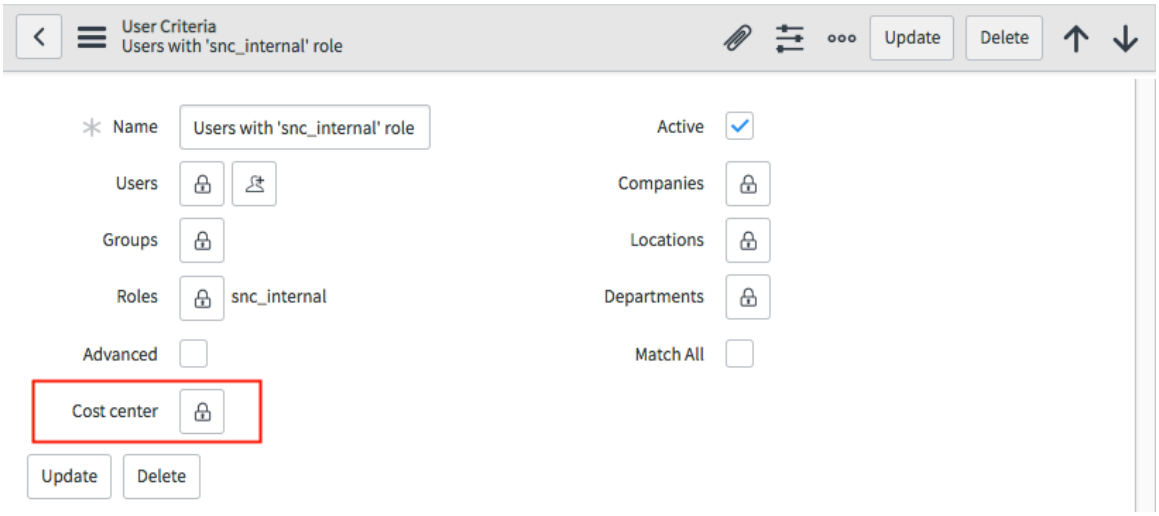
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Benutzerkriterien**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Tabellenspalten** auf **Neu**.
4. Setzen Sie den Typ auf **Liste**, und geben Sie dann Kostenstelle als Spaltenbezeichnung ein. Das Feld **Spaltenname** wird mit **u_cost_center** gefüllt.
5. Wählen Sie im Formularabschnitt „Referenzspezifikation“ die Option **Kostenstelle** für das Referenzfeld aus.
6. Fügen Sie dem Wörterbucheintrag ggf. Bedingungen oder zusätzliche Informationen hinzu.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren Sie zu **Servicekatalog > Katalogdefinition > Benutzerkriterien**.
9. Wählen oder erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, und Sie sehen, dass Sie das neue Feld jetzt verwenden können.

Nächste Maßnahme

Testen Sie den Benutzerkriteriendatensatz, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Benutzerkriterien**, und einen beliebigen Datensatz öffnen. Stellen Sie sicher, dass das erweiterte Feld verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerkriterien mit Kostenstelle



Sie können die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] erweitern, wenn in anderen Tabellen Felder enthalten sind, die in den Benutzerkriterien berücksichtigt werden sollen. Befolgen Sie nach dem Erweitern der Tabelle „Benutzer“ die Schritte in diesem Verfahren, um sie auf Benutzerkriterien zu erweitern.

Migration von Benutzerkriterien

Benutzerkriteriendatensätze von Servicekatalog bieten Zugriffssteuerung für Servicekatalogelemente und -kategorien.

Sie können Ihre Zugriffssteuerungen migrieren, um Benutzerkriterien zu verwenden. Die Benutzerkriterienfunktion wird automatisch für neue Instanzen aktiviert. Wenn Sie Ihre Instanz aktualisieren, wird ein Skript ausgeführt, um die aktuelle Verwendung der Zugriffssteuerungen zu ermitteln.

- Wenn Ihre Instanz keine berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen verwendet, wird die Benutzerkriterienfunktion automatisch aktiviert.
- Wenn Ihre Instanz Berechtigungen verwendet, ist die Benutzerkriterienfunktion nicht aktiviert. Wenn Sie Benutzerkriterien verwenden möchten, verwenden Sie das auf dieser Seite beschriebene Verfahren, um Ihre Zugriffssteuerungen von Berechtigungen zu Benutzerkriterien zu migrieren.

Migrieren Sie zu Benutzerkriterien, um eine höhere Wiederverwendung, Kontrolle und Flexibilität im Vergleich zu Berechtigungen zu bieten.

Sie können beispielsweise einen einzelnen Kriteriendatensatz verwenden, um mehrere Katalogelemente nur für Benutzer verfügbar zu machen, die alle diese Anforderungen erfüllen:

- Befinden sich in EMEA oder APAC
- Gehören zu ACER
- Sind in der Trainingsabteilung

Migrieren zu Servicekatalog-Benutzerkriterien

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, die erforderlichen Zugriffssteuerungen für Ihren Servicekatalog beizubehalten, während Sie von Berechtigungen zu Benutzerkriterien migrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** und vergewissern Sie sich, dass die Benutzerkriterienfunktion auf Ihrem System noch nicht aktiviert ist.
   - Wenn die Eigenschaft **„Benutzerkriterien“ zur Definition des Zugriffs auf Katalogelemente und -kategorien verwenden** (*glide.sc.use_user_criteria*) auf **wahr** gesetzt ist, können Sie die folgenden Schritte überspringen. Die Benutzerkriterienfunktion wird automatisch aktiviert, da in Ihrem alten System keine Berechtigungen verwendet wurden.
   - Wenn diese Eigenschaft auf **Falsch** festgelegt ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort. Die Benutzerkriterienfunktion wurde auf Ihrem System noch nicht aktiviert.
2. Um die Benutzerkriterienfunktion in der Vorschau anzuzeigen, legen Sie die Servicekatalogeigenschaft **„Benutzerkriterien“- und „Berechtigung“-bezogene Listen für Katalogelemente und -kategorien bei der Migration von Berechtigungen aktivieren** (*glide.sc.user_criteria_migration*) auf **Wahr**.
   Mit dieser Option können Sie Benutzerkriteriendatensätze und Berechtigungen vergleichen, bevor Sie vollständig auf Benutzerkriterien umstellen.
3. Untersuchen Sie Ihre Servicekatalogelemente und -kategorien, um Zugriffssteuerungssätze zu identifizieren, für die Sie Benutzerkriteriendatensätze konfigurieren können.
   Überprüfen Sie Ihre aktuellen Berechtigungen und erfassen Sie Ihr aktuelles Design für Zugriffssteuerungen. Konzentrieren Sie sich auf das Identifizieren von Mustern, bei denen mehrere Elemente dieselbe Kombination aus Ort, Gruppe usw. aufweisen. Jede Kombination ist ein möglicher Zugangssteuerungssatz.
4. Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz für jeden Zugriffssteuerungssatz, den Sie bei der Inspektion des Servicekatalogs identifiziert haben.
   Sie haben einen Schritt mit einer Liste, einer Notiz und einem Bild.
5. Wenden Sie diese Benutzerkriteriendatensätze auf die identifizierten Elemente und Kategorien an, und ersetzen Sie die entsprechenden Berechtigungen.
6. Aktivieren Sie Benutzerkriterien auf Ihrem System, indem Sie die Servicekatalogeigenschaft **„Benutzerkriterien“ zur Definition des Zugriffs auf Katalogelemente und -kategorien verwenden** (*glide.sc.use_user_criteria*) auf **Wahr**.
   Wenn diese Eigenschaft auf **true**festgelegt ist, werden verbleibende Berechtigungen nicht mehr verwendet.

> **Hinweis:**
> Skripts in Benutzerkriterien können die Kategorie oder das Katalogelement nicht so **aktuell** referenzieren wie Berechtigungsskripts. Verwenden Sie für Skripts in Benutzerkriterien die **user_id**, die für den Benutzer verfügbar ist, der gerade für die Kategorie oder das Katalogelement ausgewertet wird.

Datenstrukturunterschiede

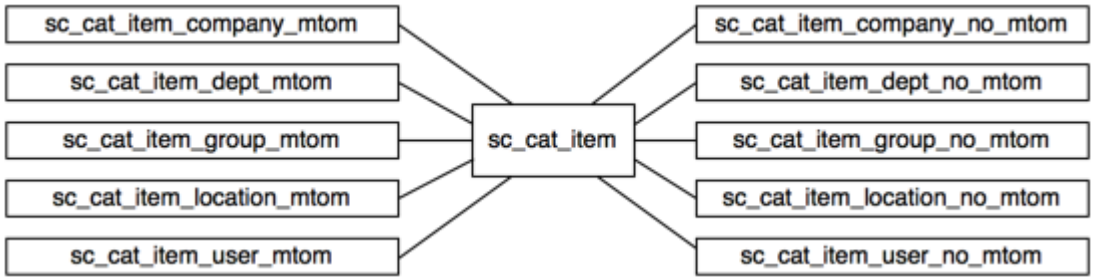
Es gibt erhebliche Unterschiede in der Datenstruktur zwischen Berechtigungen und Benutzerkriterien, auf die Sie bei der Migration achten müssen.

Unter Verwendung von Berechtigungen werden die folgenden Tabellen in den Speicher geladen und vor dem Rendern ausgewertet.

Für Katalogelemente:

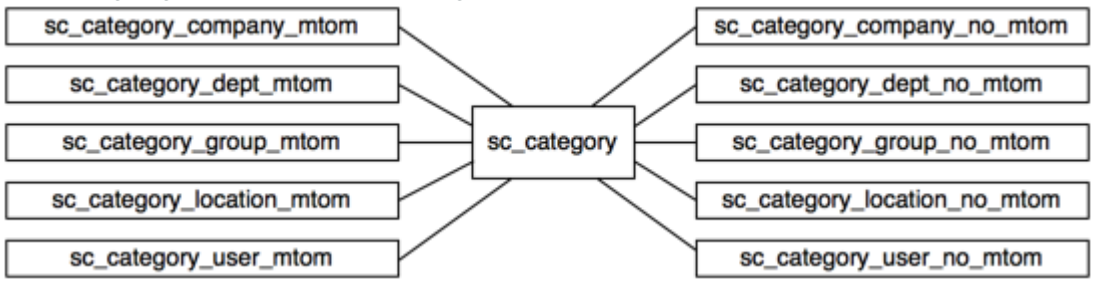
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsdatenstruktur – Katalogelemente



Für Kategorien:

Berechtigungsdatenstruktur – Kategorien



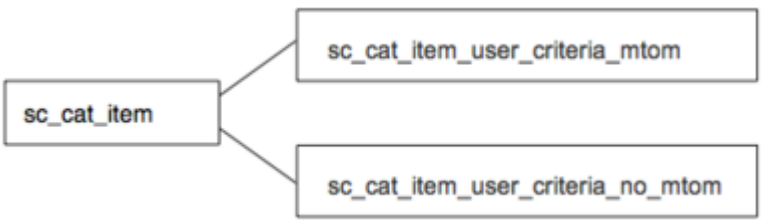
Die Benutzerkriterienarchitektur sammelt alle Benutzerattribute in der Tabelle „Benutzerkriterien“ [user_criteria].

Benutzerkriteriendatensätze können wie folgt mit Elementen und Kategorien verknüpft werden.

Für Katalogelemente:

- Katalogelement Verfügbar für [sc_cat_item_user_criteria_mtom]
- Katalogelement Nicht verfügbar für [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom]

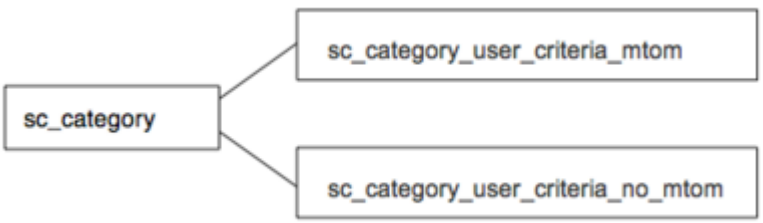
Datenstruktur für Benutzerkriterien – Katalogelemente



Für Kategorien:

- Kategorie verfügbar für [sc_category_user_criteria_mtom]
- Kategorie nicht verfügbar für [sc_category_user_criteria_no_mtom]

Datenstruktur für Benutzerkriterien – Kategorien



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy-Servicekatalog-Zugriffssteuerungen

Der Servicekatalog unterstützt mehrere Möglichkeiten, den Zugriff auf ein Katalogelement oder eine Kategorie zu steuern. Diese Steuerelemente werden auch als Katalogberechtigungen bezeichnet.

Verwenden Sie anstelle von Zugriffssteuerungen Benutzerkriterien als unterstütztes Sicherheitsmodell für Katalogelement und -kategorie. Informationen zu Benutzerkriterien finden Sie unter Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden.

Ein Servicekatalogelement ohne spezifische Zugriffssteuerung steht allen Benutzern zur Verfügung. Wenn Zugriffssteuerungen angegeben sind, haben nur Benutzer Zugriff, die alle Bedingungen erfüllen.

Folgende Berechtigungen sind verfügbar:

- Rolle
- Benutzerdefiniertes Skript
- Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort

Zugriffssteuerungen werden in der folgenden Reihenfolge überprüft: Rollen, dann Skripte, dann Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort.

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität wird durch Zugriffssteuerungen mit Benutzerkriterien ersetzt. Migrieren Sie zu Benutzerkriterien, um eine flexiblere und wiederverwendbare Möglichkeit zum Definieren von Zugriffssteuerungen zu erhalten.

Servicekatalog -Administration

Servicekatalog ermöglicht einem Administrator, den Servicekatalog zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**.
2. Öffnen Sie ein Element oder eine Kategorie, und konfigurieren Sie dann die zugehörigen Listen in dem Formular, um **„Verfügbar für Abteilung“ und „Verfügbar für Unternehmen“** hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um das Formularlayout zu speichern.
4. Öffnen Sie das Element oder die Kategorie, die Sie sichern möchten, und fügen Sie Unternehmen und Abteilungen zu zugehörigen Listen hinzu.

   Das Element oder die Kategorie ist nur für die aufgelisteten Unternehmen und Abteilungen verfügbar. Wenn keine Unternehmen oder Abteilungen aufgelistet sind, ist das Element oder die Kategorie für alle Unternehmen oder Abteilungen verfügbar.

Zugriff einschränken

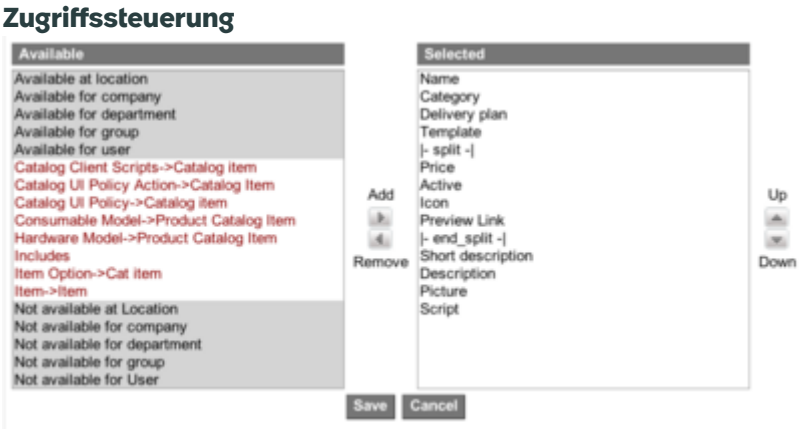
Servicekatalog ermöglicht einem Administrator, den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie nach Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort zu gewähren oder zu verweigern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Konfigurieren Sie das Formular , um die entsprechenden Listen **Verfügbar** und **Nicht verfügbar** hinzuzufügen.



4. Fügen Sie die Unternehmen, Abteilungen, Gruppen, Benutzer oder Standorte zu der entsprechenden Liste hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugriff nach Rolle beschränken

Standardmäßig haben einzelne Katalogelemente und Kategorien keine Zugriffsbeschränkungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

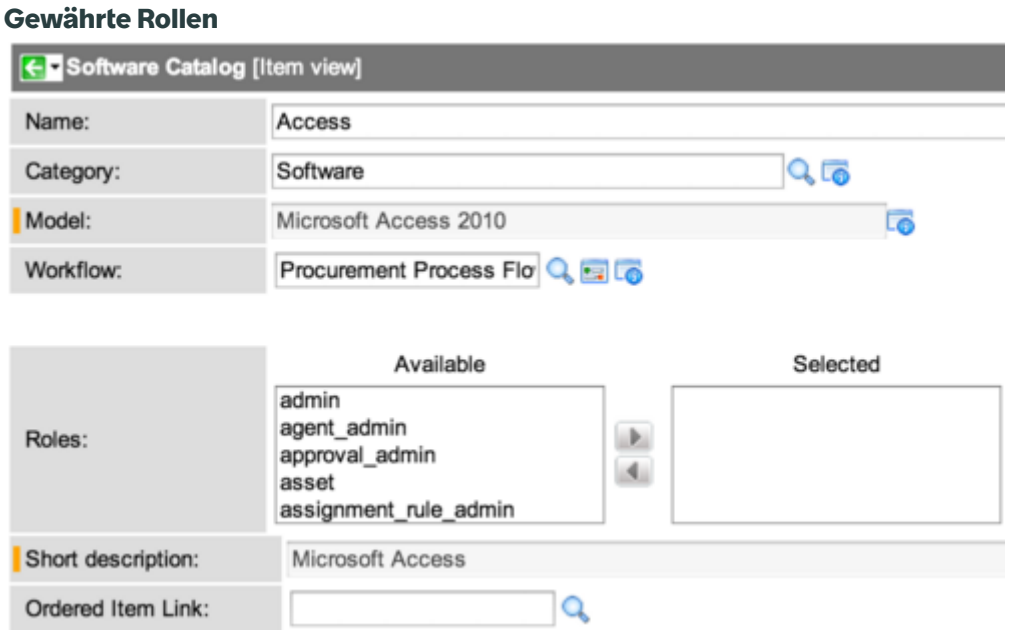
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie basierend auf der Rolle gewähren oder verweigern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Fügen Sie dem Feld **Rollen** die erforderlichen Rollen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können bei Bedarf das Formular konfigurieren oder zur **Standardansicht** wechseln, um das Feld **Rollen** anzuzeigen.



Zugriff durch Skripts beschränken

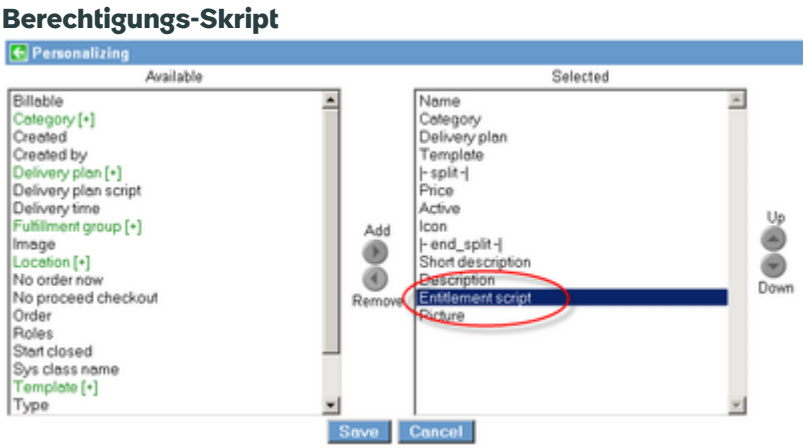
Servicekatalog Mit dieser Option können Sie den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie mit einem benutzerdefinierten Skript steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Konfigurieren Sie das Formular , um das Feld **Berechtigungsskript** hinzuzufügen.



4. Geben Sie im Feld **Berechtigungs-Skript** das Skript für die Zugriffssteuerung ein.

   Beispielskripts:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispielskript gewährt Benutzern mit der Sprache Fr (Französisch) Zugriff auf ein Katalogelement namens French Blackberry:

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

Das folgende Beispielskript kann verwendet werden, um zwischen zwei Benutzerkategorien (eine mit Vollzugriff und eine mit eingeschränktem Zugriff) für den Servicekatalog zu unterscheiden:

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

Berechtigungsskripts nach Rolle überschreiben

a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Eigenschaften**.

b. Geben Sie die Rollen ein, für die das Berechtigungs-Skript (Zugriff gewähren) in der Eigenschaft „Liste der Rollen (durch Kommas getrennt), die die normale Berechtigungsprüfung im Katalog überschreiben können.“ überschrieben werden soll. Die Rolle „itil“ bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Katalogelement bestellen kann, auch wenn dieses durch Berechtigungsbeschränkungen geschützt ist.

Erstellen eines Servicekatalog -Assistenten

Servicekatalog Assistenten helfen Ihnen, assistentenähnliche, mehrstufige Experiences zu erstellen.

Vorbereitungen

Servicekatalog Assistenten sind besonders nützlich, wenn die erforderliche Eingabe umfangreich und komplex ist, da der Assistent der anfordernden Person eine Schritt-für-Schritt-Experience bietet und auch einen Seitenbereich bietet, um kontextbezogene Hilfe bereitzustellen. Ein Visumsantrag ist ein gutes Beispiel, bei dem Servicekatalog Assistenten verwendet werden könnten, da die Daten in Schritten wie persönlichen Details, Bildungsdetails usw. dargestellt werden müssen.

Voraussetzungen für die Erstellung von Servicekatalog -Assistenten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass entweder ein zusammengesetzter Datensatzersteller oder ein Datensatzersteller eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.
- Das Feld **Speicheroptionen** muss im zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller den Wert **Speichern in Ziel** aufweisen, damit der Assistent Datensätze erstellen kann.
- Die Option **Bearbeitung zulassen** muss im Formular des zusammengesetzten Datensatzerstellers oder Datensatzerstellers ausgewählt sein, damit Datensätze im Assistenten bearbeitet werden können.

Erforderliche Rolle:assistent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Assistent Servicekatalog ist als Komponente in UI Builder (UIB) verfügbar. Sie können damit Guided Experiences erstellen, die von zusammengesetzten Datensatzerstellern oder Datensatzerstellern unterstützt werden. Sie können mehrstufige Assistenten-Experiences mit dem Servicekatalog Assistenten erstellen.

Servicekatalog Assistenten werden in den folgenden Modi verwendet:

- **Normaler** Modus: Zum Erstellen von Datensätzen in der im Datensatzersteller konfigurierten Tabelle oder im zusammengesetzten Datensatzersteller, der dem Assistenten zugeordnet ist.
- **Vorlagenmodus** : Zum Erstellen einer Vorlage, in der Administratoren einige Daten vordefinieren und Schutzmaßnahmen bereitstellen können, um die Erstellung von Datensätzen zu optimieren und zu personalisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten** > **Assistenten verwalten**, und klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Assistenten zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Servicekatalog Assistentenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Assistenten.
Typ	Der Assistent verwendet einen zusammengesetzten Datensatzersteller oder einen Datensatzersteller.
Hersteller	Referenz des zusammengesetzten Datensatzerstellers oder Datensatzerstellers.
Verfügt über Feedback-Bereich	Option zum Angeben, ob der Assistent über einen Feedbackbereich verfügt.
Layout[Gestapelt/Registerkarten]	Das Rendern von Assistentenschritten kann entweder im gestapelten oder im Registerkarten-Layoutmodus erfolgen.
Titel	Titel des Assistenten.

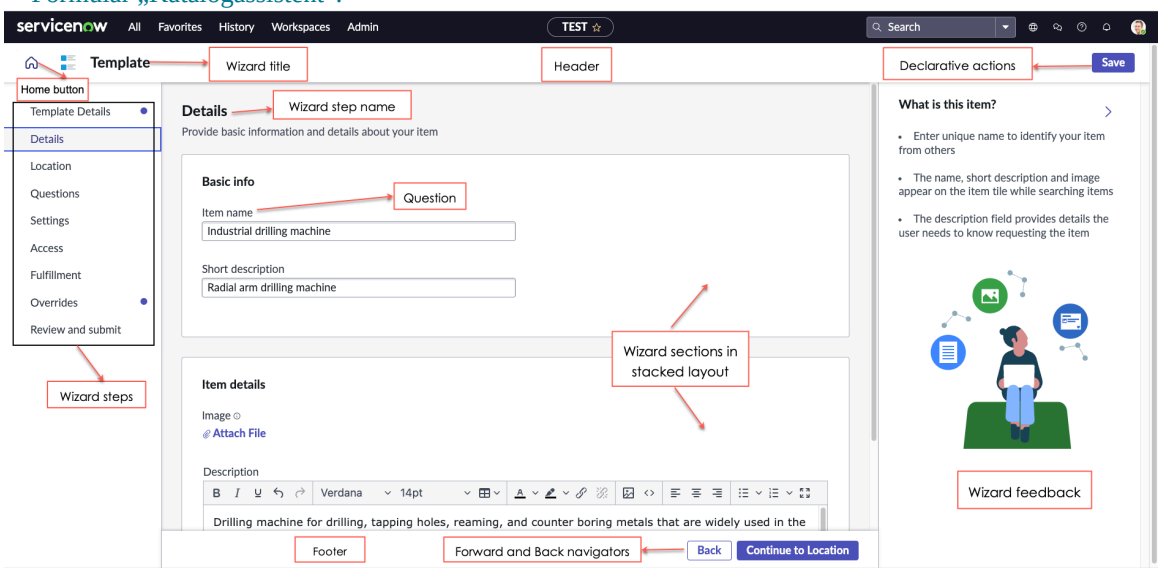
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Titel kann auch dynamisch auf den zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller-Variablen mit der Syntax ${Variable} verweisen.
Speichern aktivieren	Assistenten bei jeder Schrittänderung automatisch speichern.
Überprüfungsschritt anzeigen	Der Schritt Überprüfen und absenden wird angezeigt, um die Schritte des Assistenten und die Feldwerte zusammenzufassen.
Beim letzten Schritt „Absenden“ anzeigen	Bei **true**wird die **Schaltfläche** Absenden im letzten Schritt angezeigt.
Schrittbezeichnung überprüfen	Bezeichnung des Schritts Überprüfen und absenden.

Weitere Informationen zu Feldern, Schritten, Abschnitten oder Fragen im Assistenten Servicekatalog finden Sie unter:

- Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu
- Formular „Katalogassistent“.

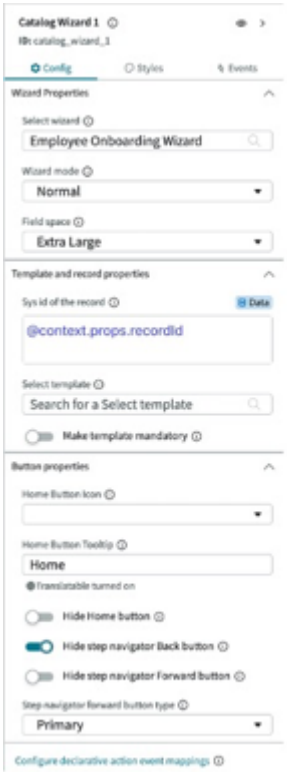


Nachdem Sie die Feldwerte eingerichtet haben, wird der resultierende Assistent mit den Schritten, dem Layout, den Bezeichnungen und anderen Elementen wie folgt angezeigt:

Elemente eines Servicekatalog-Assistenten

3. Richten Sie die Komponenteneigenschaften des Katalogassistenten mit den UI Builder-Komponenten (UIB) ein. Weitere Informationen finden Sie unter Customize UI Builder pages using components .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. **Assistenten**auswählen: Wählen Sie den Assistenten aus, für den Sie die Experience erstellen (Sie können den Assistenten auswählen, den Sie im vorherigen Schritt erstellt haben).

b. **Assistentenmodus**: Wählen Sie den Modus für diese Experience aus.

c. **Feldbereich**: Geben Sie den Abstand an, der zwischen den Feldern im Assistenten angezeigt werden soll. Die möglichen Werte sind **Klein**, **Mittel**, **Groß**und **Extra Groß**.

d. **Sys_id des Datensatzes**: Im Modus „Normal“ die sys_id des Datensatzes, der vom Assistenten bearbeitet oder erstellt wird. Im Vorlagenmodus die sys_id der Vorlage, die bearbeitet wird.

e. **Vorlage auswählen**: Wählen Sie die Vorlage aus, die auf den Assistenten angewendet werden muss. Die Option **Vorlage** auswählen gilt nur im Modus Normal.

f. **Vorlage obligatorisch machen**: Bei „ **wahr**“ ist die Bereitstellung einer Vorlage für die Erstellung von Datensätzen obligatorisch und gilt nur im Modus „Normal“.

g. **Symbol**für Startseitenschaltfläche: Wählen Sie ein Symbol aus, das anstelle des Symbols für die Startseitenschaltfläche angezeigt wird.

h. **Schaltfläche „Homepage“ ausblenden**: Bei **„wahr**“ wird die Schaltfläche „ **Homepage** “ im Assistenten ausgeblendet.

i. **Schrittnavigator-Schaltfläche „Zurück“ ausblenden**: Bei „ **wahr**“ wird die Schaltfläche **„Zurück“** in der Fußzeile des Assistenten ausgeblendet.

j. **Schrittnavigator-Schaltfläche**„Weiter“ ausblenden: Bei **„wahr**“ wird die **Schaltfläche** „Weiter“ oder **„Weiter** “ in der Fußzeile des Assistenten ausgeblendet.

k. **Schrittnavigator-Schaltflächentyp „**Weiter“: Geben Sie den Schaltflächentyp für die **Schaltfläche** „Weiter“ in der Fußzeile des Assistenten an. Die möglichen Werte sind **Primär** oder **Sekundär**.

Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten auf der Entwicklerdokumentationswebsite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie deklarative Aktionen für Servicekatalog Assistenten

Erstellen und konfigurieren Sie deklarative Aktionen, damit Administratoren Schaltflächen (Assistentenaktionen) in Servicekatalog Assistenten konfigurieren können.

Vorbereitungen

Es gibt zwei Arten von deklarativen Aktionen für Katalogassistenten:

- UXF-Client-Aktion: Erstellen Sie deklarative Aktionen, und ordnen Sie eine Aktion einem UIB-Event-Handler auf Seitenebene zu. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie Events auf UIB-Ebene verarbeiten müssen, z. B. das Öffnen eines modalen Fensters oder das Öffnen eines anderen Katalogassistenten usw.
- Client-Skript: Verwenden Sie ein Client-Skript, das beim Klicken auf eine Schaltfläche ausgeführt wird. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie g_form-Felder des zusammengesetzten Datensatzerstellers bearbeiten müssen, die mit dem Katalogassistenten verknüpft sind.

Das Katalogassistentenmodell ist das deklarative Aktionsmodell für den Katalogassistenten, das über die Modellfelder verfügt, die die Eigenschaften des Assistenten definieren. Verwenden Sie diese Felder, um zu definieren, was die Nutzlast enthalten kann (für UXF-Client-Aktionstyp), oder definieren Sie Bedingungen für die Schaltflächenanzeige im Assistenten. Jeder Assistent muss das Katalogassistentenmodell verwenden, um deklarative Aktionen zu erstellen.

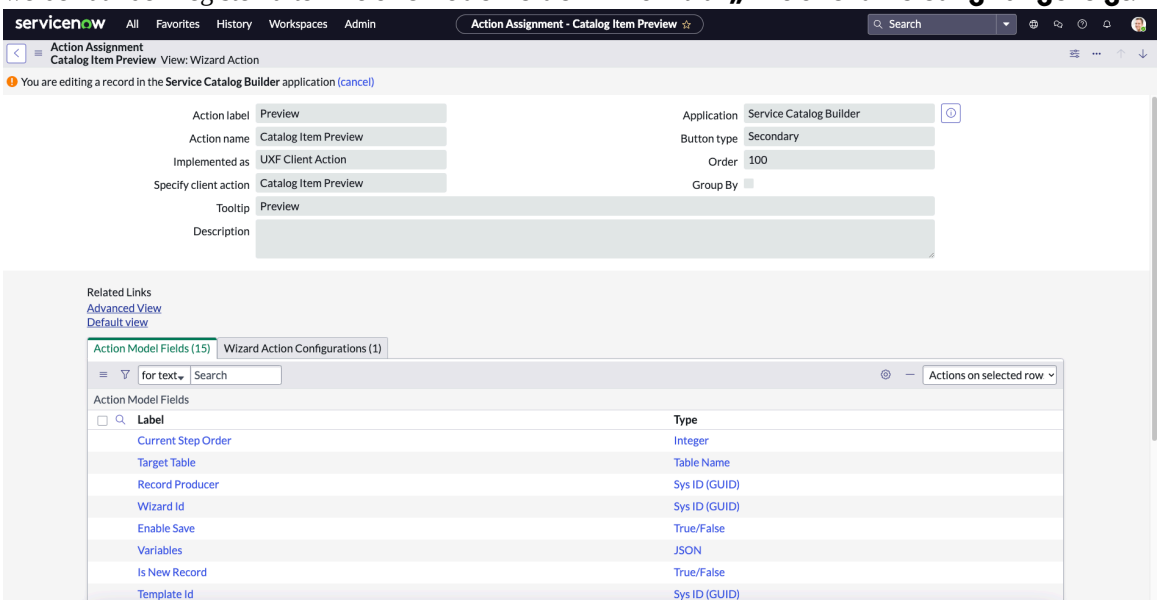
Erforderliche Rolle:assistent_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten > Deklarative Aktionen des Katalogassistenten**.

> **Wichtig:**
> Verwenden Sie diesen Navigationspfad nur zum Erstellen deklarativer Aktionen. Dieser Pfad legt die Felder richtig fest, wenn das Formular der deklarativen Aktion geladen wird.

2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue deklarative Aktion zu erstellen.
3. Geben Sie Modellfelder für die **Aktion „** Katalogassistent“ an, um Nutzlasten zu erstellen.
   Die Aktionsmodellfelder sind standardmäßig für deklarative Aktionen des Katalogassistenten verfügbar und werden auf der Registerkarte **Aktionsmodellfelder** im Formular **„Aktionszuweisung“ angezeigt**.



Automatische Übersetzung

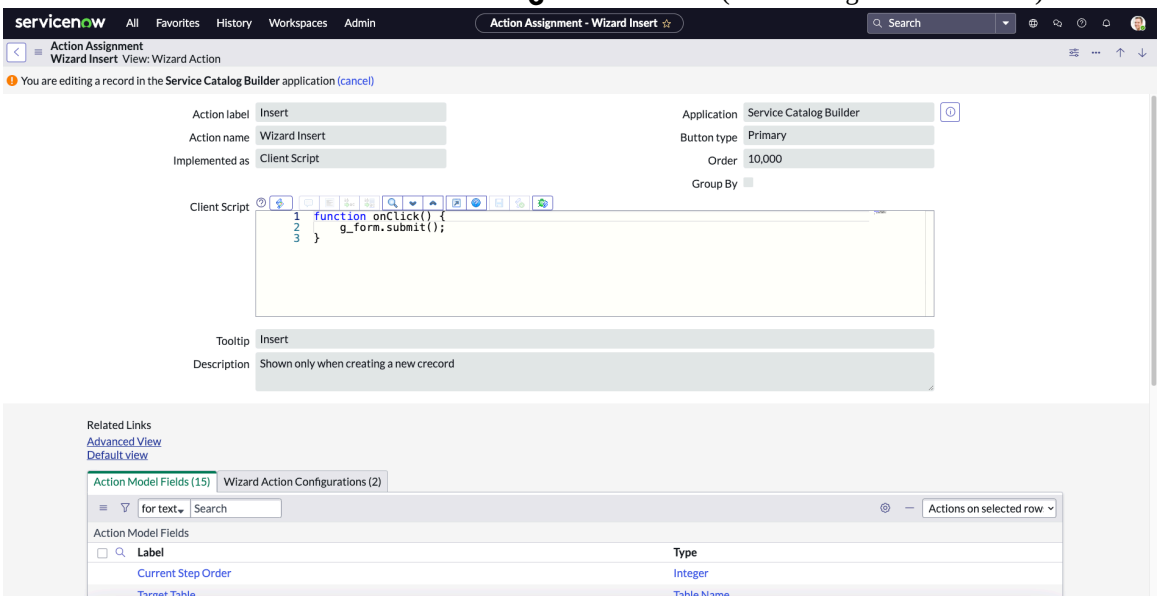
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Aktionsmodellfelder“

Feld	Beschreibung
Aktuelle Schrittreihenfolge	Reihenfolge des aktuell ausgewählten Schritts.
Zieltabelle	Zieltabelle des vom Assistenten verwendeten Datensatzerstellers oder zusammengesetzten Datensatzerstellers.
Datensatzersteller	Sys_id des vom Assistenten verwendeten Datensatzerstellers oder zusammengesetzten Datensatzerstellers.
Assistenten-ID	Sys_id des Assistenten.
Speichern aktivieren	Wert des Felds **Speichern aktivieren** im Assistentendatensatz.
Variablen	Objekt mit Name und Wert für zusammengesetzte Datensatzerstellervariablen, die dem Assistenten zugeordnet sind.
Ist Neuer Datensatz	Der Wert ist **True**, wenn ein neuer Datensatz mit dem Assistenten erstellt wird.
Vorlagen-ID	Sys_id der auf den Assistenten angewendeten Vorlage.
Hat Überprüfungsschritt	Der Wert des Felds **Hat Überprüfungsschritt** im Assistentendatensatz.
Ist „Letzter Schritt“.	Gibt an, ob dies der letzte Schritt des Assistenten ist. Der letzte Schritt ist nicht von der Reihenfolge abhängig und kann sich je nach Client-Skripting oder UI-Richtlinien des Assistenten dynamisch ändern.
Formular fehlerhaft	Der Wert ist **True**, wenn der Assistent nicht gespeicherte Änderungen enthält.
Senden	Der Wert ist **True**, wenn eine Übermittlung des Assistenten ausgeführt wird.
Modus	Modus, in dem der Assistent ausgeführt wird (Vorlagenmodus oder normaler Modus).
Zieldatensatzdaten	Nicht zutreffend (dieses Feld wird nicht verwendet).
Datensatz-ID	Sys_id des Datensatzes, der vom Assistenten erstellt oder bearbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf den Link **Aktionsbezeichnung** für eine Aktion (z. B. Einfügen oder Löschen).



Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Anzeigebezeichnung für die Schaltfläche im Assistenten.
Aktionsname	Bezeichner für die Aktion.
Implementiert als	UXF-Client-Aktion oder Client-Skript für deklarative Assistentenaktionen.
Client-Aktion angeben	Die Nutzlastdefinition, wenn „ **Implementiert als** “ ist die UXF-Clientaktion.
Clientskript	Wenn der **Feldwert Implementiert als**Client-Skript ist, muss dieser Wert angegeben werden. **Wichtig:** Sie können nur die Variablen im CRP verwenden, die mit dem Assistenten verknüpft sind.
Tooltip	Tooltip für die Schaltfläche.
Schaltflächentyp	Mögliche Werte sind **Primär** oder **Sekundär**.
Reihenfolge	Sequenz, in der die Schaltfläche angezeigt wird.
Gruppieren nach	Option, die ausgewählt werden muss, wenn die Schaltfläche Teil einer Gruppe ist.
Gruppe	Die **Gruppe**, zu der die Schaltfläche gehört, für die Option Gruppieren nach. Gruppierte Schaltflächen werden im Assistenten als geteilte Schaltfläche angezeigt.
Geskriptete Clientbedingungen	Die Bedingungen, die während der Schaltflächenanzeige ausgewertet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: mode=='template'&&variables.var=='xxxx'. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Assistentenaktion zu erstellen.
6. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten** > **Konfigurationen der Aktionen des Katalogassistenten** und klicken Sie auf **Neu**.
   Erstellen Sie einen Datensatz für die Konfiguration der Assistentenaktion, damit Sie die deklarative Aktion in einem Assistenten verwenden können. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

Konfigurationsdatensatz der Assistentenaktion

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Konfigurationsdatensatzes der Assistentenaktion.
Deklarative Aktion	Wählen Sie eine deklarative Aktion aus, die mit dem Katalogassistenten-Modell erstellt wurde.
Gilt für	Der Assistentenmodus, in dem diese Aktion angezeigt werden soll. Die Werte sind **Normalmodus**, **Vorlagenmodus**oder **Alle** (beide Modi).
Global	Diese Aktionskonfiguration gilt für alle Assistenten, unabhängig davon, ob sie einem bestimmten Assistenten zugeordnet ist oder nicht. **Hinweis:** Die globalen Aktionen **Speichern** und **Absenden** sind standardmäßig verfügbar.
Überlauf	Die Schaltfläche wird als Teil des Überlaufmenüs angezeigt.
Speichern erzwingen	Speichert den Assistenten, wenn Feldwerte im Assistenten aktualisiert wurden, bevor die Aktion ausgelöst wird.
Überschreibung der Bezeichnung	Geben Sie eine Bezeichnung ein, um die in der deklarativen Aktion angegebene Bezeichnung zu überschreiben.
Überschreibung des Schaltflächentyps	Der von der deklarativen Aktion angegebene Schaltflächentyp wird überschrieben.

7. Navigieren zu **Katalog-Assistent** > **Assistenten verwalten**.

Um eine deklarative Aktion als Schaltfläche im Assistenten anzuzeigen, ordnen Sie die Konfiguration der Assistentenaktion dem Katalogassistenten zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Öffnen Sie den Assistenten, dem Sie die deklarative Aktion hinzufügen möchten. Verwenden Sie die zugehörige Liste **Assistentenaktionskonfigurationen**, um einen Zuordnungsdatensatz zwischen dem Assistenten und der Konfiguration der Assistentenaktion zu erstellen.

a. Klicken Sie auf **Neu**, um direkt eine neue Konfiguration zu erstellen.

b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine vorhandene Konfiguration anzuhängen und einen Zuordnungsdatensatz zwischen dem Assistenten und der Konfiguration zu erstellen. Der Zuordnungsdatensatz verfügt auch über einen Umschalter, um eine bestimmte Aktion auszublenden.

c. Schalten Sie das Feld **Aktion ausblenden** auf True um, um eine bestimmte Aktion auszublenden.

> **Tipp:**
> Schaltflächen mit globalen Konfigurationen sind standardmäßig im Assistenten verfügbar. Um eine globale Aktion in einem Assistenten auszublenden, ordnen Sie die globale Konfiguration dem Assistenten zu und legen Sie die **Aktion ausblenden** auf true fest.

Weitere Informationen zu Katalogassistenten finden Sie unter Erstellen eines Servicekatalog-Assistenten.

8. Verwenden Sie die Aktion **Event-Zuordnungen für deklarative Aktionen konfigurieren** auf der **Registerkarte „** Konfiguration“ von UI Builder.
Event-Zuordnungen für deklarative Aktionen konfigurieren gilt nur für deklarative Aktionen vom Typ UXF-Client-Aktion. Erstellen Sie einen Event-Handler auf Seitenebene, ordnen Sie dann die deklarative Aktion dem Event-Handler auf Seitenebene zu, und geben Sie die Nutzlast an. Weitere Informationen zum Binden von Events an deklarative Aktionen in UI Builder finden Sie unter Events an eine deklarative Aktion binden.

Katalog-Generator einrichten

Richten Sie den Erstellungsprozess für Katalogelemente ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Benutzer von der Katalog-Generator-Homepage zu Ihrer organisationsspezifischen Dokumentation zum Katalogerstellungsprozess weiterzuleiten.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie *`glide.sc.builder.content_url property`* aus.

c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** die URL für die Dokumentation Ihrer Wahl an.

Sie können sowohl absolute als auch relative URLs angeben. Im Folgenden finden Sie Beispiele:

- Absolute URL: https://www.youtube.com
- Relative URL: sp?id=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Vorschau eines Katalogelements in einem bestimmten Portal anzuzeigen.

   a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

   b. Wählen Sie *glide.sc.builder.preview_portal_id* aus.

   c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** den Portalnamen an.

      (Optional) Der Standardwert ist swp.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Erstellen oder duplizieren Sie Katalogelementvorlagen.

   Informationen zum Erstellen einer Vorlage finden Sie unter Erstellen oder Bearbeiten einer Katalogelementvorlage.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, damit Benutzer mit Zugriff auf eine Katalogelementvorlage alle mit dieser Vorlage erstellten Elemente bearbeiten können.

   a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

   b. Wählen Sie *glide.sc.builder.template_access* aus.

   c. Legen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld Wert den **Wert** auf truefest.

      (Optional) Der Standardwert ist „false“.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Definieren und konfigurieren Sie einen Subflow für die Vorveröffentlichung, der nach dem Übermitteln des Katalogelements im Katalog-Generator ausgelöst wird.

   (Optional) Dieser Subflow wird ausgeführt, nachdem das Katalogelement übermittelt wurde, aber bevor es veröffentlicht wird. Zum Beispiel ein Genehmigungs-Flow nach dem Senden des bearbeiteten Katalogelements im Katalog-Generator.

   Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um zu verstehen, wie Sie einen Subflow vor der Veröffentlichung für Katalogelemente definieren und konfigurieren können.

   Subflow vor der Veröffentlichung definieren und konfigurieren

   a. Erstellen Sie einen Vorveröffentlichungs-Subflow, indem Sie die folgenden Ein- und Ausgabeparameter angeben.

      (Optional) Sie können auch den Subflow „Vorlage: Katalog-Generator – Elementüberprüfung“ kopieren und dann Ihren Subflow definieren. Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage: Katalog-Generator – Subflow-Eingabeparameter für Elementüberprüfung

Parameter	Typ	Beschreibung
catalog_item	Zeichenfolge	sys_id der Entwurfsversion des Katalogelements.

Vorlage: Katalog-Generator – Subflow-Ausgabeparameter der Elementüberprüfung

Parameter	Typ	Beschreibung
state	Zeichenfolge	Status des Subflows vor der Veröffentlichung. Mögliche Werte sind: ▪ abgeschlossen: Der Veröffentlichungsprozess wird für das Element im Status „Wird **überprüft“** ausgelöst. ▪ fehlgeschlagen: Setzt den Status des Elements von Wird **überprüft** auf **Entwurf**zurück. **Hinweis:** Bei den Werten für „ **Abgeschlossen** “ und „ **Fehlgeschlagen** “ wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie müssen auf die gleiche Weise ausgewählt werden.

Weitere Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

b. Erstellen Sie die Eigenschaft `glide.sc.builder.item_review_flow`.

i. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

ii. Klicken Sie auf **Neu**.

iii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie`glide.sc.builder.item_review_flow`an.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie die **Zeichenfolge**an.
Wert	sys_id des Überprüfungs-Subflows.

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Inhalt in Feedbackbereichen für Katalog-Generator-Schritte zu ändern.

a. Navigieren Sie zu sc_wizard_feedback.list.

b. Wählen Sie in der Liste der Katalogassistenten-Feedbacks den Inhalt des Feedbackbereichs aus, den Sie bearbeiten möchten.

c. Bearbeiten Sie im Formular „Katalogassistent-Feedback“ im Feld **Inhalt** den Inhalt.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

7. Wahlweise: Um zu bestimmen, welche Benutzer Katalogelemente anzeigen und bearbeiten können, geben Sie einen Wert in der Eigenschaft `glide.sc.builder.item_filter_mode` an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.sc.builder.item_filter_mode` aus.

c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** einen der folgenden Werte an:

- **Standard**: Alle Katalogelemente, für die der Benutzer Lesezugriff hat, werden angezeigt. Bei **Standardwert**kann der Benutzer ein Katalogelement nur bearbeiten, wenn er Schreibzugriff auf dieses Element hat.
- **catalog_editor**: Alle Elemente, bei denen der Benutzer der Katalogeditor oder Katalogmanager ist, werden angezeigt und können bearbeitet werden.
- **owner_only**: Alle Elemente, für die der Benutzer der Besitzer ist, werden angezeigt und können bearbeitet werden.

Hinweis:
Wenn der Benutzer über die Rolle „catalog_admin“ verfügt, kann der Benutzer alle Katalogelemente anzeigen und bearbeiten, unabhängig davon, was in der Eigenschaft ausgewählt ist.

Konfigurieren Sie einen schrittbasierten Service-Erfüllungs-Flow

Definieren Sie Service-Erfüllungsschritte beim Erstellen eines Katalogelements im Katalog-Generator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, catalog_builder_editor oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Basissystem ist der schrittbasierte Anforderungserfüllungs-Flow verfügbar. Sie enthält den Basis-Flow-Subflow Service-Erfüllungsschritte, der alle im Service-Erfüllungs-Flow definierten Schritte ausführt. Im Folgenden sind die Eingabe- und Ausgabeparameter des Subflows aufgeführt.

Eingabeparameter für Basis-Flow der Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
Aufgabe	Referenz	RITM-Datensatz

Ausgabeparameter des Basis-Flows der Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
state	Zeichenfolge	Status des Subflows. Mögliche Werte sind: • abgeschlossen: Alle Schritte sind abgeschlossen. • fehlgeschlagen: Mindestens ein Schritt ist aufgrund ungültiger Konfigurationen fehlgeschlagen, z. B. fehlende Subflow- oder Schrittkonfigurationen.

Weitere Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

Wenn Ihre Organisation über Prozesse verfügt, die vor oder nach den Schritten der Service-Erfüllung ausgeführt werden müssen, erstellen Sie einen Flow, und stellen Sie sicher, dass er als schrittbasierter Flow der Service-Erfüllung konfiguriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Flow Designer -Flow (mit dem Auslösertyp Service Catalog).
   Stellen Sie sicher, dass der Basis-Flow-Subflow der Service-Erfüllungsschritte von diesem Flow aufgerufen wird.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Flow mit dem Auslösertyp „Service Catalog“ finden Sie unter Flow mit einem Service Catalog-Auslöser erstellen .

2. Registrieren Sie den Flow als Service-Erfüllungs-Flow.

   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Registrierung der Erfüllungsprozess-Schritte**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Flow-Registrierung der Service-Erfüllung“

Feld	Beschreibung
Flow-Registrierung der Service-Erfüllung	Flow Designer -Flow, für den Sie Service-Erfüllungsschritte aktivieren möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem der Flow für die Serviceerfüllung unterstützt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Unterstützung der Service-Erfüllung für den Flow.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Service-Erfüllungsschritttyp

Erweitern Sie die Abdeckung von Anwendungsfällen der Service-Erfüllung über die von Schritttypen im Basissystem unterstützten Fälle hinaus. Mit einem Service-Erfüllungsschritttyp können Katalogelementbesitzer mehrere Schritte definieren, die Teil des Anforderungserfüllungsprozesses sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Schritttypen sind im Basissystem verfügbar.

- Aufgabe
- Benutzerdefinierte Genehmigung
- Managergenehmigung

Prozedur

1. Richten Sie einen Datenspeicher ein, um Informationen zu speichern, die für die Ausführung des Schritts erforderlich sind.
   Diese Informationen werden von einem Katalogelementbesitzer bei der Definition des Anforderungserfüllungsprozesses bereitgestellt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um die vom Katalogelementbesitzer bereitgestellten Werte im Datenspeicher (Basistabelle oder erweiterte Tabelle) dieses Schritts zu speichern.
   Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.

   Hinweis:

   - Der Variablensatz „Service-Erfüllungsschritte – Eigenschaften festgelegt“ wird automatisch dem Datensatzersteller hinzugefügt und sollte nicht aus dem Datensatzersteller entfernt werden.
   - Allen zusätzlichen Spalten, die in der erweiterten Tabelle definiert sind, müssen entsprechende Variablen im Datensatzersteller zugeordnet sein.
   - Konfigurieren Sie das Formular „Datensatzersteller“ so, dass die Option **Bearbeitung zulassen** und das Feld **Optionen speichern** angezeigt werden. Wählen Sie außerdem die Option **Bearbeitung zulassen** aus, und legen Sie den Wert des Felds **Speicheroptionenauf In Ziel speichern**fest.
   - Stellen Sie sicher, dass der Datensatzersteller nicht auf Benutzer mit der Rolle „catalog_builder_editor“ beschränkt ist.

3. Erstellen Sie einen Subflow, um eine Sequenz von Aktionen auszuführen, indem Sie den Subflow Vorlage: Service-Erfüllungsschritte kopieren und dann Ihren Subflow definieren.
   Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows .

   Vorlage: Subflow-Eingabeparameter für Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
RequestedItem	Referenz	RITM-Datensatz
service_fulfillment_step_data	Referenz	Schrittdatensatz. Aktualisieren Sie den Status auf einen der folgenden Werte, bevor Sie den Subflow beenden: ○ Abgebrochen ○ Fehlgeschlagen ○ abgeschlossen
service_fulfillment_step	Referenz	Schritt, der für ein Katalogelement definiert ist. Er muss auf eine Tabelle verweisen, in der der in der Schrittkonfiguration definierte Datensatzersteller einen Datensatz einfügt. Aktualisieren Sie den Schrittdatensatz nicht.

   Weitere Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

4. Erstellen Sie eine Schrittkonfiguration, um das Verhalten und die Anzeige eines Service-Erfüllungsschritttyps zu definieren.

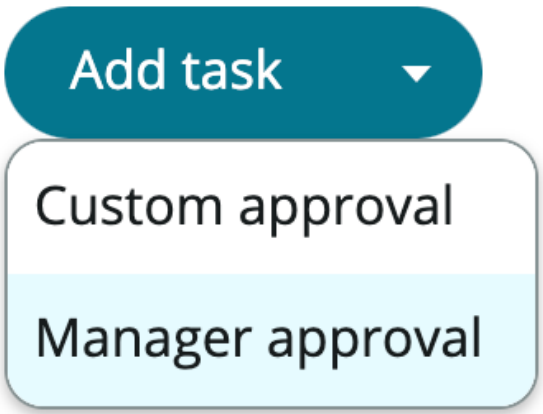
   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Konfigurationen des Erfüllungsprozess-Schritts**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration des Service-Erfüllungsschritts“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schrittkonfiguration.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem die Schrittkonfiguration unterstützt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Unterstützung der Service-Erfüllung für den Flow.
Bestellung	Reihenfolge der Schrittkonfiguration. Basierend auf der Reihenfolge der Schrittkonfigurationen werden die entsprechenden Service-Erfüllungsschritttypen in der Liste im Bereich **Schritte** des **Erfüllungsschritts** angezeigt. Der Schritttyp, der der Schrittkonfiguration mit der geringsten Reihenfolge entspricht, wird neben der Liste angezeigt, und Schritttypen für alle anderen Schrittkonfigurationen werden basierend auf ihrer Reihenfolge in die Liste aufgenommen. **Reihenfolge der Schritttypen der Service-Erfüllung** 
Ausblenden	Blendet den Schritttyp aus, der dieser Schrittkonfiguration in der Liste im Bereich **Schritte** des **Erfüllungsschritts** entspricht. Keine Auswirkung auf vorhandene Schritte.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Schrittkonfiguration.
Hersteller	Datensatzersteller, der eine Instanz des Schritttyps im Datenspeicher des Schritts erstellt.
Subflow der Service-Erfüllung	Subflow, der während des Anforderungserfüllungsprozesses ausgelöst wird.
Dynamischer Titel	Text, der für den entsprechenden Service-Erfüllungsschritt im Bereich **Schritte** des **Erfüllungsschritts** angezeigt werden soll. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Name der Schrittkonfiguration angezeigt. Um dynamischen Text anzuzeigen, können Sie den Feldnamen aus dem Datenspeicher des Schritts (Basistabelle oder erweiterte Tabelle) einfügen, in dem der zugehörige Datensatzersteller einen Datensatz erstellt. Im Basissystem enthält das Feld **Dynamischer Titel** für die Konfiguration des benutzerdefinierten Genehmigungsschritts beispielsweise den folgenden Wert:`Genehmigung von ${approval_title}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hier ist *approval_title* das Feld aus der Tabelle „Erfüllungsgenehmigungsschritt“ [sc_service_fulfillment_approval_step], in dem der zugehörige Datensatzersteller Benutzerdefinierte Genehmigung hinzufügen einen Datensatz erstellt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu

Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu, damit Katalogelement-Editoren beim Erstellen von Katalogelementen benutzerdefinierte Details eingeben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Video zeigt, wie Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzufügen. In diesem Video wird gezeigt, wie Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog-Assistenten** > **Assistenten verwalten**.
2. Geben Sie den Assistenten an, den Sie ändern möchten, indem Sie entweder **Katalogelement** erstellen oder **Datensatzersteller erstellen**auswählen.
3. Fügen Sie dem Katalog-Generator-Assistenten Schritte, Abschnitte oder Fragen hinzu.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Formular „Katalogassistent“ finden Sie unter Formular „Katalogassistent“..

Erstellen oder Bearbeiten einer Katalogelementvorlage

Geben Sie Werte im Voraus an, oder geben Sie Einschränkungen für Attribute wie Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen an, die während des Erstellungs- oder Bearbeitungsprozesses für Katalogelemente gelten. Sie können eine Vorlage für ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Erstellen Sie eine Katalogelementvorlage im Katalog-Generator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Dashboard** und wählen **Sie Katalogelementvorlage erstellen**aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - **Standard** für ein Katalogelement.
   - **Datensatzersteller** für einen Datensatzersteller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Assistenten die Informationen für jeden Schritt an.

Assistent zum Erstellen von Katalogelementvorlagen

Schritt	Beschreibung
Vorlagendetails	○ Grundlegende Informationen: Enthält den Namen der Vorlage, eine Kurzbeschreibung und eine Option zur Verwendung des Vorlagenbereichs zum Erstellen von Datensätzen. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Vorlagenbereich zum Erstellen von Datensätzen verwenden** aktivieren, werden die mit dieser Vorlage erstellten Datensatzersteller oder Katalogelemente im Bereich der Vorlage erstellt. ○ Vorlage verfügbar für: Gibt die Benutzerkriterien für Benutzer an, die die Vorlage verwenden können. Benutzer, die die Kriterien erfüllen, müssen über die Rolle „catalog_builder_editor“ verfügen. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Benutzerkriterien hinzufügen.
Details	○ Grundlegende Informationen: Vorschläge für den Elementnamen und die Kurzbeschreibung. ○ Elementdetails: Vorschläge für die Beschreibung des Elements.
Ziel	Zieltabelle, in der ein Datensatzersteller Datensätze erstellt. **Hinweis:** Dieser Schritt ist für eine Datensatzersteller-Vorlage verfügbar.
Standort	Kataloge, Kategorien und Themen, denen das Element zugeordnet werden kann. Konfigurieren Sie Kataloge und Kategorien, damit das Katalogelement im Serviceportalerkannt werden kann. Wählen Sie auf der Karte „Themen“ die Taxonomie und die zugehörigen Themen für ein Katalogelement aus, um das Katalogelement im Mitarbeiter-Centererkennbar zu machen. **Hinweis:** Sie können maximal 50 Kataloge oder Kategorien hinzufügen.
Fragen	Fragesätze (Variablensätze), die in das Element aufgenommen werden sollen. Sie können auch Fragetypen einschränken, die für Elemente mithilfe der Vorlage verwendet werden können, indem Sie das Symbol „ “) auswählen.
Einstellungen	Einstellungen zum Konfigurieren des Katalogelementverhaltens in Portalen wie Mitarbeiter-Center und Serviceportal. Legen Sie fest, ob die folgenden Schaltflächen oder Optionen in den Portalen angezeigt werden sollen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	○ In den Einkaufswagen ○ Als Entw. speich. ○ Mengenauswahl ○ Lieferzeit ○ Anhang ○ Machen Sie den Anhang obligatorisch Wenn Sie beispielsweise die Schaltfläche **Als Entwurf speichern** im Portal für das Katalogelement nicht anzeigen möchten, wählen Sie die Option **„Als Entwurf speichern" ausblenden**.
Zugriff	Benutzerkriterien zum Angeben von Benutzern, für die das Element verfügbar oder nicht verfügbar ist.
Erfüllung	Flow oder Workflow, den Sie dem Element mithilfe dieser Vorlage zuordnen möchten.
Überschreibungen	Einschränkungen, die beim Erstellen des Katalogelements gelten. ○ Kann bearbeiten: Nur die hier angegebenen Attribute können bearbeitet werden. ○ Muss angeben: Bearbeitbare Attribute, die beantwortet werden sollen. Die folgenden Attribute müssen obligatorisch sein: ▪ Elementname ▪ Datensatzübermittlungstabelle ○ Eingeschränkte Auswahlmöglichkeiten: Für die Attribute, die die Auswahl mehrerer Werte ermöglichen (z. B. Kataloge, Kategorien, Verfügbar für, Nicht verfügbar für), kann der Benutzer, der das Element erstellt, die Optionen nur innerhalb der in der Vorlage angegebenen Werte aktivieren oder deaktivieren.
Überprüfen und absenden	Überprüfen Sie die Vorlageninformationen, und übermitteln Sie sie.

Hinweis:
Für jeden Schritt können Sie die Informationen im Feedbackbereich überprüfen, um mehr über diesen Schritt zu erfahren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um die Katalogelementvorlage zu bearbeiten, wählen Sie die Registerkarte „ **Katalogelementvorlagen** " und dann die erforderliche Vorlage aus, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um das Element zu bearbeiten, nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und wählen **Sie Speichern**.

Hinweis:

- Die Änderungen an der Vorlage werden nicht automatisch auf vorhandene Elemente angewendet.
- Beim Bearbeiten eines vorhandenen Katalogelements werden die neuen Werte in der Vorlage nicht automatisch im Element aktualisiert, es gelten jedoch die neuen Einschränkungen. Wenn der Vorlage beispielsweise eine neue Kategorie hinzugefügt wird, wird diese Kategorie nicht automatisch dem Katalogelement hinzugefügt. Es gelten jedoch die Einschränkungen für die Kategorien.
- Wenn der Vorlage Fragesätze hinzugefügt werden, haben sie keine Auswirkungen auf die vorhandenen Katalogelemente, die die Vorlage verwenden.

b. Um die Katalogelementvorlage zu duplizieren, wählen Sie **Duplikat**.

Hinweis:
Sie können eine Katalogelementvorlage im Katalog-Generator nicht löschen, sie kann jedoch in Now Platformgelöscht werden. Nachdem eine Vorlage gelöscht wurde, wird sie von allen Katalogelementen getrennt, die die Vorlage verwenden, und die Einschränkungen gelten nicht mehr für diese Elemente.

Erstellen Sie mithilfe einer Vorlage ein Katalogelement

Machen Sie ein Element im Servicekatalog für Katalogelementanforderungen verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen ein Katalogelement mit einer der verfügbaren Katalogelementvorlagen erstellen.

Demonstriert, wie Geschäftsinhaber Katalogelemente im Katalog-Generator erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Dashboard**, und klicken Sie auf **Neues Katalogelement erstellen**.
3. Überprüfen Sie die Schritte des Erstellungsprozesses, und klicken Sie auf **Fortfahren**.
4. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Diese Elementvorlage verwenden**.

Hinweis:

- Nachdem Sie die Vorlage ausgewählt haben, ist die Vorschau dieser Vorlage verfügbar.
- Sie können nur Ihnen zugewiesene Vorlagen anzeigen.
- Basierend auf der Vorlagenkonfiguration haben während der Elementerstellung oder -bearbeitung einige Attribute vorab festgelegte Werte, können nicht bearbeitet werden, haben eingeschränkte Auswahloptionen und sind obligatorisch.
- Wenn Sie eine Datensatzübermittlungstabelle für Datensatzersteller auswählen, können Sie nur Tabellen in diesem Bereich auswählen.

5. Geben Sie basierend darauf, wie jeder Schritt in der Vorlage definiert ist, die erforderlichen Informationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-Generator-Schritte

Schritt	Beschreibung
Details	○ Grundlegende Informationen: Elementname und Kurzbeschreibung. ○ Elementdetails: Beschreibung des Elements.
Ziel	Zieltabelle, in der ein Datensatzersteller Datensätze erstellt. **Hinweis:** Dieser Schritt ist verfügbar, wenn Sie eine Datensatzersteller-Vorlage verwenden.
Standort	Kataloge, Kategorien und Themen, zu denen das Element gehören kann. Sie können nur die Kataloge, Kategorien und Themen anzeigen, die in der Vorlage angegeben sind. Konfigurieren Sie Kataloge und Kategorien, damit das Katalogelement im Serviceportalerkannt werden kann. Wählen Sie auf der Karte Themen die Taxonomie und die zugehörigen Themen für ein Katalogelement aus, um das Katalogelement im Mitarbeiter-Centererkennbar zu machen.
Fragen	Fragesätze (Variablensätze) oder Fragen für das Element. Standardmäßig werden die in der Vorlage enthaltenen Fragesätze hinzugefügt und können nicht entfernt werden. Verfügbare Fragetypen sind auf die in der Vorlage angegebenen beschränkt. In der Liste **Neue Frage** einfügen können Sie zusätzliche Fragesätze, Fragen, deaktivierte Fragen, einspaltige Container, zweispaltige Container und Zeilenumbrüche einfügen. Informationen zum Erstellen einer Frage und unterstützte Fragetypen finden Sie unter Erstellen Sie im Katalog-Generator eine Frage für ein Katalogelement. Sie können auch dynamisches Formularverhalten für eine Frage hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen des Verhaltens dynamischer Formulare finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Frage im Katalog-Generator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die Fragen innerhalb eines Fragesatzes können nicht bearbeitet werden. Die Fragesätze können per Drag-and-Drop neu angeordnet werden. ○ In der Vorlage angegebene Fragesätze können nicht entfernt werden, während die vom Benutzer hinzugefügten Fragesätze entfernt werden können. ○ Beim Entfernen von Fragesätzen wird einfach die Zuordnung zum Element entfernt. Der Fragesatz wird nicht gelöscht. ○ Ein einspaltiger Fragesatz kann einem einspaltigen oder einem zweispaltigen Container hinzugefügt werden. Ein zweispaltiger Fragesatz kann keinem Container hinzugefügt werden. ○ Die Fragen für ein Katalogelement sind als Optionen verfügbar, auf die eine Bedingung für einen Schritt angewendet werden kann, wenn Sie Service-Erfüllungsschritte für dieses Katalogelement erstellen.
Einstellungen	Einstellungen zum Konfigurieren des Katalogelementverhaltens in Portalen wie Mitarbeiter-Center und Serviceportal basierend auf der Anforderungsmethode. Sie können beispielsweise festlegen, ob Schaltflächen oder Optionen zum Hinzufügen von Anhängen angezeigt werden sollen, ob sie obligatorisch sind oder ob der Entwurf der Elemente beim Anfordern gespeichert werden soll.
Zugriff	Benutzerkriterien zum Angeben von Benutzern, für die das Element verfügbar oder nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Benutzerkriterien hinzufügen.
Erfüllung	Flow oder Workflow, den Sie diesem Element zuordnen möchten. Sie definiert, wie dieses Katalogelement erfüllt werden kann. Wenn ein Katalogelement einem Flow Designer -Flow zugeordnet ist, der Service-Erfüllungsschritte unterstützt, kann der Besitzer des Katalogelements, der das Element erstellt, Schritte innerhalb des Flows konfigurieren. Standardmäßig ist der schrittbasierte Anforderungserfüllungs-Flow im Basissystem verfügbar. Weitere Informationen zum Definieren von Erfüllungsschritten für Services finden Sie unter Definieren Sie einen Service-Erfüllungsschritt. Weitere Informationen zu Flow Designer -Flows finden Sie unter Flows.
Überprüfen und absenden	Überprüfen Sie das Element, und übermitteln Sie es.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein Punkt neben dem Schrittnamen zeigt an, dass es sich um ein Pflichtfeld handelt.

6. Um Ihre Änderungen in den einzelnen Schritten zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**.
   Alle Änderungen an den Elementattributen werden automatisch gespeichert, wenn Sie zum nächsten Schritt navigieren.
7. Um eine Vorschau eines Katalogelements im Portal, in Now Mobileoder in einer Virtual Agent -Konversation anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.

Hinweis:
Wenn Sie eine Vorschau eines Elements anzeigen, können Sie mit ihm interagieren, es jedoch nicht übermitteln.

a. Um eine Vorschau des Elements im Portal anzuzeigen, wählen Sie **Portal** für das Feld **Anzeigen in** aus.

Hinweis:
Die Portalvorschau basiert auf der für den Katalog-Generator konfigurierten Portal-URL.

b. Um eine Elementdarstellung in Now Mobileanzuzeigen, wählen Sie **Now Mobile** für das Feld Anzeigen **in** aus.

c. Um eine Vorschau eines Katalogelements in einer Virtual Agent**-Konversation** anzuzeigen, wählen Sie **Virtual Agent** für das Feld Anzeigen in aus.

Das Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) und eines dieser Plugins müssen installiert sein.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Eine Virtual Agent-Konversation, deren sys_id in der Eigenschaft `glide.sc.builder.va_preview_topic_id` angegeben ist, wird geöffnet. Standardmäßig hat die Eigenschaft die sys_id des Vorschauthemas des Katalog-Generators des Basissystems. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Katalog-Generator-Vorschauthema-Konversation. Wenn das Basissystemthema verwendet wird, sind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn das Element im Konversationsmodus unterstützt wird, können Sie eine Vorschau des Elements in der Virtual Agent-Konversation anzeigen, indem Sie die Fragen beantworten, können aber keine Anforderung für das Element senden. Für Informationen darüber, wann ein Katalogelement im Konversationsmodus unterstützt wird, Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU.
- Wenn das Element im Konversationsmodus nicht unterstützt wird, wird ein Link für die Portalvorschau des Elements bereitgestellt.
- Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird eine Abbildung mit dem Beispiel einer Konversations-Experience für die Katalogelementübermittlung angezeigt.

d. Um die Vorschau auf einer neuen Registerkarte zu öffnen, klicken Sie **auf Vorschau auf einer neuen Registerkarte**öffnen.

Hinweis:
Wenn Sie Änderungen am Element vornehmen und es speichern, wird die Vorschau auf der geöffneten Registerkarte dynamisch aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Um ein unveröffentlichtes Entwurfselement zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.

Hinweis:
Sie können ein veröffentlichtes Element nicht löschen, aber inaktiv machen.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Solange Sie das Element nicht übermitteln, befindet es sich im Status Entwurf und ist im Katalog nicht verfügbar.

Definieren Sie einen Service-Erfüllungsschritt

Definieren Sie, wie eine Katalogelementanforderung erfüllt werden soll, indem Sie einfache Service-Erfüllungsschritte erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor oder catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Erfüllungsschritte beim Erstellen eines Katalogelements zu konfigurieren, ordnen Sie es einem Flow Designer -Flow zu, der Service-Erfüllungsschritte unterstützt.

Der Erfüllungsprozess kann mehrere Schritte enthalten. Diese Schritte können nacheinander ausgeführt oder so gruppiert werden, dass sie parallel ausgeführt werden.

Das folgende Video zeigt, wie Geschäftsinhaber den Erfüllungsprozess von Katalogelementen mithilfe von Erfüllungsschritten für Services definieren können.

Demonstriert, wie Geschäftsinhaber den Erfüllungsprozess von Katalogelementen mithilfe von Service-Erfüllungsschritten definieren können.

Prozedur

1. Wählen Sie im **Erfüllungsschritt** der Erstellung eines Katalogelements für das Feld **Ausgewählter Flow** einen Flow aus, der Service-Erfüllungsschritte unterstützt.
2. **Führen** Sie im Schrittbereich eine der folgenden Aktionen aus:

   a. Um eine Aufgabe zu erstellen, klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**.

      i. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufgabenformular

Feld	Beschreibung
Aufgabe	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Er wird im **Schrittbereich** angezeigt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Priorität	Priorität der Aufgabe.
Gewünschter Ausführungszeitpunkt	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Weitere Informationen zu Fragen finden Sie im Thema Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

ii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

b. Gehen Sie wie folgt vor, um eine benutzerdefinierte Genehmigung zu erstellen und zu definieren, wer den Schritt genehmigen kann:

i. Klicken Sie in der Liste neben **Aufgabe**hinzufügen auf **Benutzerdefinierte Genehmigung**.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benutzerdefiniertes Genehmigungsformular

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierte Genehmigung	
Benutzer	Benutzer, die diesen Schritt genehmigen können.
Gruppen	Benutzergruppen, die diesen Schritt genehmigen können.
Genehmigungstyp	Typ der erforderlichen Genehmigung. ▪ Alle genehmigen: Der Schritt wird nur genehmigt, wenn alle zugewiesenen Benutzer und Benutzergruppen eine Genehmigung erteilen. ▪ Beliebiger Genehmiger: Der Schritt wird genehmigt, wenn einer der zugewiesenen Benutzer oder ein Benutzer aus den zugewiesenen Benutzergruppen die Genehmigung erteilt.
Gewünschter Ausführungszeitpunkt	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Weitere Informationen zu Fragen finden Sie im Thema Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

iii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

c. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Managergenehmigung zu erstellen und zu definieren, wer diesen Schritt genehmigen kann:

i. Klicken Sie in der Liste neben **Aufgabe**hinzufügen auf **Genehmigung**durch Vorgesetzten.

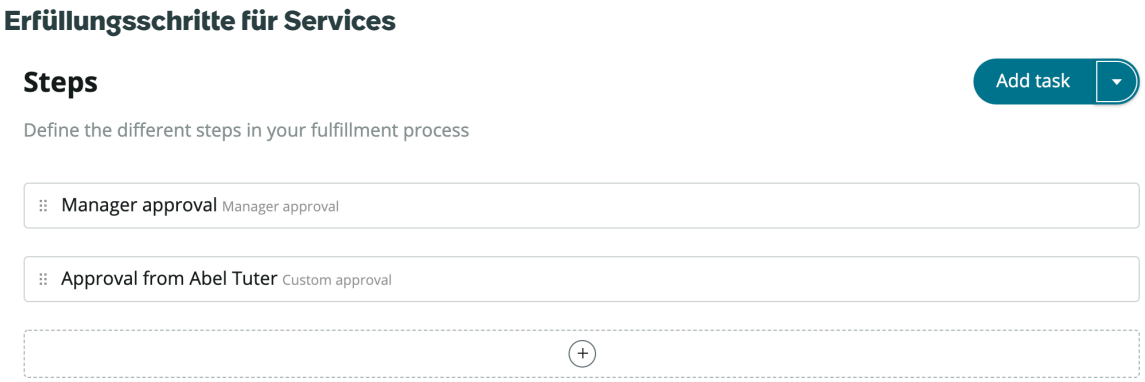
ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Managergenehmigung“

Feld	Beschreibung
Gewünschter Ausführungszeitpunkt	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Weitere Informationen zu Fragen finden Sie im Thema Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

iii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

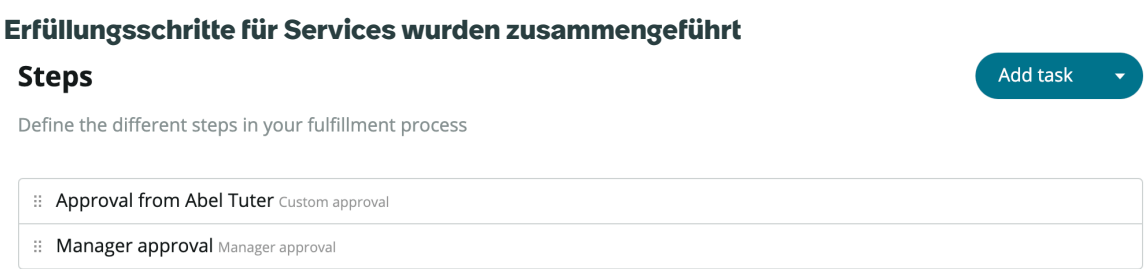
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Geben Sie im Bereich **Geschätzte Zeit bis zur Lieferung** für das Feld **Tage** die Zeit an, bis zu der der RITM erfüllt sein soll.

   Das Fälligkeitsdatum wird basierend darauf berechnet, wann der Service-Erfüllungs-Flow ausgelöst wird.

4. **Wahlweise:** Um einen Schritt zu bearbeiten, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. **Wahlweise:** Um einen Schritt zu löschen, klicken Sie auf das Löschen-Symbol ( ).
6. **Wahlweise:** Ziehen Sie die Schritte, um die Schritte neu anzuordnen.
7. **Wahlweise:** Um Schritte zu gruppieren, führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Ziehen Sie einen Schritt, und legen Sie ihn auf einem anderen Schritt oder einer Gruppe von Schritten ab.
   - Um diesen Schritt mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe zu gruppieren, klicken Sie auf das Zusammenführungssymbol ( ).



8. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus, um einen Schritt aus einer Gruppe von Schritten zu trennen.
   - Klicken Sie auf das Trennsymbol ( ). Der Schritt wird nach der Gruppe platziert.
   - Ziehen Sie einen Schritt aus der Gruppe, und legen Sie ihn an einer beliebigen Stelle ab.

Katalog-Generator-Vorschauthema-Konversation

Über den Katalog-Generator kann ein Benutzer eine Vorschau eines Katalogelements in einer Virtual Agent -Konversation anzeigen.

Diese Konversation verwendet den Themenblock „Katalogelement anfordern“. Weitere Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin „Servicemanagement-Themenblöcke für Virtual Agent“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) und eines dieser Plugins sollten installiert sein.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Wenn der Benutzer im Katalog-Generator das erforderliche Element auswählt und zu einer Vorschau navigiert, sind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn das Element im Konversationsmodus unterstützt wird, können Sie eine Vorschau des Elements in der Virtual Agent-Konversation anzeigen, indem Sie die Fragen beantworten, können aber keine Anforderung für das Element senden. Informationen dazu, wann ein Katalogelement im Konversationsmodus unterstützt wird, finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU.
- Wenn das Element im Konversationsmodus nicht unterstützt wird, wird ein Link für die Portalvorschau des Elements bereitgestellt.
- Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird eine Abbildung mit dem Beispiel einer Konversations-Experience für die Katalogelementübermittlung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU

Erstellen Sie im Katalog-Generator eine Frage für ein Katalogelement

Geben Sie eine Frage an, die die anfordernde Person beantworten soll, bevor sie das Katalogelement übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn dies in der Vorlage vom Vorlagenbesitzer (catalog_admin) beim Konfigurieren der Vorlage zugelassen wurde, können die folgenden Fragetypen im Elementerstellungsprozess im Katalog-Generator verwendet werden. Diese Fragetypen sind in Typen und Untertypen gruppiert:

- Text
  - Einzeilig. Variablentyp „Einzeiliger Text“ in Now Platform.
  - Mehrzeilig. Variablentyp für mehrzeiligen Text in Now Platform.
  - Rich-Text. HTML-Variablentyp in Now Platform.
- Option
  - Kontrollkästchen. Checkbox-Variablentyp in Now Platform.
  - Ja/Nein. Ja/Nein-Variablentyp in Now Platform.
- Auswahl
  - Dropdownliste (feste Werte). Wählen Sie den Box-Variablentyp in Now Platformaus.
  - Dropdown (Werte aus einer Tabelle). Suchen Sie nach dem Variablentyp „Auswahlfeld“ in Now Platform.
  - Datensatzreferenz. Referenzvariablentyp in Now Platform.
  - Funk. Multiple-Choice-Variablentyp in Now Platform.
  - Mehrfachauswahl. Listensammler-Variablentyp in Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datum/Uhrzeit
  - Datum Datumsvariablentyp in Now Platform.
  - Datum und Uhrzeit Variablentyp für Datum und Uhrzeit in Now Platform.
- Bezeichnung anzeigen
  - Nur-Text. Bezeichnungsvariablentyp in Now Platform.
  - Rich-Text. Typ der Rich-Text-Bezeichnungsvariablen in Now Platform.

Ausführliche Informationen zu diesen Fragetypen finden Sie unter Arten von Servicekatalogvariablen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Katalog-Generator** > **Neues Katalogelement erstellen** > **Frage** und klicken Sie auf **Neue Frage einfügen**.
2. Geben Sie im Formular „Frage erstellen“ die erforderlichen Details an.

Hinweis:

- Die Felder im Formular variieren je nach Fragetyp und Untertyp.
- Während Sie die einzelnen Fragen konfigurieren, ist die Vorschau verfügbar.
- Die Fragenvorschau zeigt keine Interaktionen für die folgenden Fragetypen an, bis die Frage gespeichert und dann bearbeitet wird.
  - Datensatzreferenz
  - Mehrfachauswahl
  - Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- In der Fragenvorschau werden keine Anmerkungen angezeigt.

a. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Frage** an.

Registerkarte „Frage“

Feld	Beschreibung
Typ	
Fragetyp	Gruppe, unter der der Fragetyp kategorisiert wird.
Fragenuntertyp	Untertyp der Frage. Nur die in der Vorlage zulässigen Fragetypen sind verfügbar.
Details	
Feld zuordnen	Ordnet die Frage einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zu.
Fragenbezeichnung	Frage an eine anfordernde Person beim Bestellen des Katalogelements. Für den Untertyp der Rich-Text-Frage können Sie eine formatierte Bezeichnung angeben, die in einem Katalogelementformular angezeigt werden soll.
Name	Interner Name zur Identifizierung der Frage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Name darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten. Nur der Unterstrich ist zulässig.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Frage obligatorisch ist.
Ausgeblendet	Option zum Angeben, ob die Frage ausgeblendet ist.
Schreibgeschützt	Option, um anzugeben, ob die Frage schreibgeschützt ist.

b. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Anmerkung** an.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Mehrzeilig
- Rich-Text
- Ja/Nein
- Dropdown (feste Werte)
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Datensatzreferenz
- Auswahlfelder
- Datum
- Datum und Uhrzeit
- Mehrfachauswahl

Registerkarte „Anmerkung“.

Feld	Beschreibung
Anweisungen	
Anleitung anzeigen	Option, um anzugeben, ob Anweisungen für die Frage angezeigt werden sollen.
Instruktionsbezeichnung	Anweisung für die anfordernde Person beim Bestellen des Katalogelements.
Anweisungen	Detaillierter Anweisungsinhalt.

c. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Zusätzliche Details** an.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Datensatzreferenz
- Mehrfachauswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zusätzliche Details“.

Feld	Beschreibung
Validierung	
Verfügbar für den Fragetyp „Einzeilige Frage“.	
Textvalidierung	Option zum Validieren des angegebenen Textwerts basierend auf den Validierungen regulärer Ausdrücke, die im System eingerichtet wurden.
Quelle	
Verfügbar für die Untertypen Dropdown (Werte aus einer Tabelle), Datensatzreferenz und Mehrfachauswahl	
Tabelle	Tabelle, aus der die Auswahlmöglichkeiten abgerufen werden.
Feld	Feld, das als Auswahl angezeigt werden soll. Dieses Feld ist für die Untertypen Datensatzreferenz und Mehrfachauswahl nicht verfügbar.
Filterbedingungen	Bedingungen zum Filtern der Auswahlmöglichkeiten.

d. Geben Sie die Details auf der **Registerkarte** Auswahlmöglichkeiten an.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Dropdown (feste Werte)
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Ja/Nein
- Auswahlfelder

Registerkarte „Auswahlen“.

Feld	Beschreibung
Einstellungen	
Keine Auswahl einschließen	Option, um **Keine** als Auswahlmöglichkeit für die Frage aufzunehmen.
Auswahlrichtung	Richtung, in der die Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden sollen. Mögliche Optionen sind **Down** und **Across**. Diese Option ist nur für den Untertyp „Funkfrage“ verfügbar.
Erste Auswahl nicht markieren	Option zum Ignorieren der ersten Auswahl. Diese Option ist nur für den Untertyp „Funkfrage“ verfügbar.
Verfügbare Auswahlmöglichkeiten	
Verfügbar für die Untertypen Dropdown (feste Werte) und Funkfrage. Sie können für jede Auswahl ein Name-Wert-Paar hinzufügen.	
Anzeigename	Bezeichnung für eine Auswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wert	Wert der Auswahl.

e. Geben Sie die Details auf der Registerkarte **Standardwert** an.

Der hier angegebene Standardwert wird als Antwort auf die Frage vorausgewählt, wenn eine anfordernde Person das Katalogelementformular für das Element öffnet. Diese Registerkarte ist für die folgenden Frageuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Mehrzeilig
- Ja/Nein
- Auswahlfelder
- Datum
- Datum und Uhrzeit
- Mehrfachauswahl

f. Geben Sie die **Fragendetails** auf der Registerkarte Automatisch ausfüllen an.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Werts für die automatische Auffüllung finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Wert für das automatische Ausfüllen einer Frage im Katalog-Generator.

3. Klicken Sie auf **Frage einfügen**, um dem Element die Frage hinzuzufügen.

Hinweis:

- Wenn zwei aufeinanderfolgende Kontrollkästchen vorhanden sind, wird ein virtueller Container für eine Gruppe von Kontrollkästchen erstellt. Innerhalb dieser Gruppe können dann nur Kontrollkästchen-Variablentypen hinzugefügt werden.
- Auch wenn eine Checkboxvariable unmittelbar nach einer Gruppe von Checkboxen hinzugefügt wird, wird sie automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Konfigurieren Sie einen Wert für das automatische Ausfüllen einer Frage im Katalog-Generator

Konfigurieren Sie den Wert einer Frage so, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert einer anderen Frage des Referenztyps ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In einem Katalogelement können Sie beispielsweise den Wert der Frage „Name des Managers“ so einrichten, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert der Frage „Anfordernde Person auswählen“ ändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente** aus.

3. Wählen Sie ein Katalogelement aus, und navigieren Sie zur Registerkarte **Fragen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Neue Frage einfügen aus**.
5. Gehen Sie auf der Registerkarte **Fragen** wie folgt vor:
   a. **Wählen** Sie im Feld Fragetyp die **Option Auswahl**aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Frageuntertyp** die **Datensatzreferenz**aus.
   c. Geben Sie im Feld **Fragebezeichnung**Name des Managers ein.
   d. **Wahlweise: Wählen Sie** die Option Schreibgeschützt aus.
6. Suchen Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Details** im Feld Quelltabelle nach Benutzer (sys_user), und wählen Sie ihn aus.
7. Gehen Sie auf der Registerkarte **Automatisch** ausfüllen wie folgt vor:

   a. **Wählen Sie im** Feld Frage auswählen, von der diese Frage abhängt die Referenzfrage aus, von der diese Frage abhängt.

      Wählen Sie beispielsweise Anfordererauswählen aus.

      In der Liste werden alle Fragetypen „Referenz“ und „Angefordert für“ angezeigt, die zum aktuellen Katalogelement und den zugehörigen einzeiligen Variablensätzen gehören.

   b. Um das Feld auszuwählen, das den Wert enthält, den Sie festlegen möchten, wählen Sie das Symbol „ auswählen“ (Symbol „Nachschlagefeld auswählen“).

      Die Liste zeigt alle Werte in der Tabelle sys_user.

   c. Wählen Sie in der Liste **Manager**aus.

      Hinweis:
      Um nach einem beliebigen Wert zu suchen, geben Sie ein, wonach Sie suchen, z. B. „ manager “ oder „dot-walk“, um den erforderlichen Wert zu erhalten.

      Weitere Informationen zu Dot-Walking finden Sie unter Dot-walking to data in related tables .

8. Wählen Sie **Frage einfügen aus**.

Bearbeiten Sie eine Frage im Katalog-Generator

Bearbeiten Sie eine vorhandene Frage, wenn Sie sie verbessern möchten, indem Sie dynamisches Formularverhalten hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie Werte für die Felder und bedingungsbasierten Feldnachrichten fest. Machen Sie die Frage je nach Ihren Anforderungen obligatorisch, sichtbar oder schreibgeschützt. Sie können die Frage auch deaktivieren.

Sie können die Fragen, die zu einzeiligen und mehrzeiligen Variablensätzen gehören, nicht bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Frage in einem veröffentlichten Katalogelement verwendet wird, können Sie sie nicht löschen, aber Sie können sie als inaktiv markieren. Sie können solche Fragen erneut in das Katalogelement aufnehmen, indem Sie die Option **Deaktivierte Fragen** einfügen verwenden.
- Durch das Entfernen einer neuen Frage, die noch nie veröffentlicht wurde, wird die Frage gelöscht.
- Sie können keine Fragen von Typen entfernen, die in der Vorlage nicht zulässig sind oder im Katalog-Generator nicht unterstützt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente** aus.
3. Wählen Sie ein Katalogelement aus, und navigieren Sie zur Registerkarte **Fragen**.
4. Deaktivieren Sie eine Frage.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Deaktivierungssymbol (⊗) aus.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld die **Option Deaktivieren**aus.
5. Bearbeiten Sie eine Frage.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol (⚙) aus.
   b. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen **Sie Speichern**aus.
6. Fügen Sie einer Frage dynamisches Formularverhalten hinzu.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Symbol für 0 für UI-Richtlinien) aus, um das dynamische Verhalten zu definieren.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Dynamisches Verhalten“ die **Option Neues Verhalten definieren aus**.
   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktionen** die erforderlichen Informationen ein.

Registerkarte „Aktionen“.

Feld	Beschreibung
Ergebnis	
Geben Sie das Verhalten dieser Frage an, wenn die Auslöserbedingungen erfüllt sind	
Frage als obligatorisch festlegen	Gibt an, wie sich die dynamische Verhaltenseinstellung auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Frage sichtbar machen	Gibt an, wie sich die dynamische Verhaltenseinstellung auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Schreibschutz für die Frage aktivieren	Gibt an, wie sich die dynamische Verhaltenseinstellung auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Wert	
Geben Sie den Wert an, der für diese Frage festgelegt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.	
Diese Aktion ausführen	Wählen Sie eine der Aktionen aus, die Sie für diese Frage festlegen möchten. ▪ Keine Aktion. ▪ Wert löschen: Option zum Löschen des Fragewerts. ▪ Wert festlegen: Option zum Festlegen eines Werts für die Frage.
Diesen Wert für die Frage festlegen	Option zum Festlegen eines Werts für die Frage. Wenn Sie beispielsweise eine Frage zum Speicher mit dem Fragetyp **Auswahl**haben und die verfügbaren Speicheroptionen auf 1 TB, 256 GB und 512 GB festlegen, werden in diesem Feld diese Werte angezeigt. Sie können einen dieser Werte für die Frage auswählen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Wert festlegen** in der Liste Diese Aktion ausführen auswählen.
Feldnachricht	
Geben Sie den Typ und die Nachricht an, die unter dieser Frage angezeigt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.	
Diesen Feldnachrichtentyp festlegen	Wählen Sie einen dieser Feldnachrichtentypen aus. ▪ Info ▪ Warnung ▪ Fehler **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht wünschen, wählen Sie **Keine**aus.
Diese Nachricht unter dem Feld festlegen	Option zum Festlegen einer Nachricht, die angezeigt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.

d. Fügen Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** Bedingungen hinzu, die die Aktion für diese Frage auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Geben Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** die erforderlichen Informationen ein.

Registerkarte „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Anwendungsbereich	
Szenarien, in denen dieses dynamische Verhalten zutrifft	
Gilt beim Anfordern des Elements	Option zum Angeben, ob das dynamische Verhalten angewendet wird, wenn das Element angefordert wird.
Gilt beim Anzeigen der Katalogaufgaben, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Option zum Angeben, ob das dynamische Verhalten beim Anzeigen der Katalogaufgaben angewendet wird, nachdem die Anforderung übermittelt wurde.
Gilt beim Anzeigen des angeforderten Elementeintrags, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Option zum Angeben, ob das dynamische Verhalten beim Anzeigen des übermittelten Datensatzes angewendet wird.

f. Wählen **Sie Verhalten hinzufügen aus**.

Hinweis:
Wenn dynamisches Verhalten hinzugefügt wird, werden eine Katalog-UI-Richtlinie und -Aktion erstellt und automatisch eine Kurzbeschreibung generiert.

Bearbeiten Sie ein Katalogelement im Katalog-Generator

Nehmen Sie Änderungen an einem vorhandenen Katalogelement vor, wenn Sie berechtigt sind, das Element zu bearbeiten.

Vorbereitungen

- Sie können ein Katalogelement bearbeiten, wenn Sie Katalogadministrator sind.
- Wenn Sie die Rolle „catalog_builder_editor“ haben und der Besitzer des Katalogelements sind, können Sie es bearbeiten. Wenn die Vorlagenzugriffseigenschaft `glide.sc.builder.template_access`auf „ **true** “ festgelegt ist (was standardmäßig „ **false** “ ist), kann jeder Benutzer mit der Rolle „catalog_builder_editor“ mit Zugriff auf die zum Erstellen des Katalogelements verwendete Vorlage das Element bearbeiten.
- Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein veröffentlichtes Element im Katalog-Generator bearbeiten, erstellt das System eine Entwurfskopie des Elements und der zugehörigen Datensätze wie Variablen, UI-Richtlinien und Client-Skripts. Die Entwurfsversion ist bis zur Veröffentlichung inaktiv. Das veröffentlichte Element verbleibt im Status „Veröffentlicht“, und das Feld **Ausgecheckt** wird auf **True**festgelegt.

Nachdem Sie das Element bearbeitet und übermittelt haben, sind die folgenden Szenarien möglich:

Wenn kein Vorveröffentlichungs-Subflow konfiguriert ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Änderungen an der Entwurfsversion werden mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt.
- Das Entwurfselement und die zugehörigen Datensätze werden gelöscht.
- Das Feld **Ausgecheckt** des veröffentlichten Elements ist auf **False**festgelegt.

Wenn ein Subflow vor der Veröffentlichung konfiguriert ist

- Der Status des Entwurfselements wird in **Wird überprüft**geändert.
- Wenn die Variable *state* der Subflow-Ausgabe **Abgeschlossen**zurückgibt:
  - Der Status des Entwurfselements wird in „ **Überprüft** “ geändert, und Änderungen an der Entwurfsversion werden mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt.
  - Der Status des veröffentlichten Elements ändert sich in **Veröffentlichung**und dann in **Veröffentlicht**, und das Feld **Ausgecheckt** des veröffentlichten Elements wird auf **False**gesetzt. Die Statusänderung von **„Veröffentlichen“** in **„Veröffentlicht“ erfolgt** möglicherweise nicht sofort.
  - Das überprüfte Entwurfselement und die zugehörigen Datensätze werden gelöscht.
- Wenn die Variable *state* der Subflow-Ausgabe **Fehlgeschlagen**zurückgibt, wird der Status des Entwurfselements auf **Entwurf**zurückgesetzt, und das Element kann bearbeitet werden.

Informationen zum Konfigurieren eines Überprüfungs-Subflows finden Sie unter Katalog-Generator einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente** aus.

   Hinweis:
   In der Katalogelement-Listenansicht des Katalog-Generators können Sie Elemente basierend auf dem in der Eigenschaft *glide.sc.builder.item_filter_mode* festgelegten Wert anzeigen.

3. Wählen Sie das Element aus, das Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   - Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.
   - Um die Konversationsdetails des Katalogelements anzuzeigen, wählen Sie **Konversationsdetails anzeigen**aus.

   Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.

4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen **Sie Speichern**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Bearbeiten von Frage- und Katalogelementfeldern finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Frage im Katalog-Generator und Erstellen Sie mithilfe einer Vorlage ein Katalogelement.

5. Um ein Element zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Element **ist aktiv** im Abschnitt „ **Grundlegende Informationen** “ des **Detailschritts**.
6. Um das geänderte Element zu veröffentlichen, navigieren Sie zum Schritt **Überprüfen und absenden**, und wählen Sie **Absenden**aus.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie das Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs mit dem Katalog-Generator an

Fügen Sie einem Katalogelement erweiterte Funktionen hinzu

Fügen Sie einem Katalogelement erweiterte Funktionen hinzu, z. B. Katalog-Client-Skripts, Datensuchregeln und erweiterte Referenzqualifizierer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Fügen Sie einem Katalogelement mit einer der folgenden Methoden erweiterte Funktionen hinzu.
   - Verwenden der Schaltfläche **In der erweiterten Ansicht bearbeiten**.
     a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**.
     b. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente** aus.
     c. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie erweiterte Fähigkeiten hinzufügen möchten.
     d. Wählen Sie **In der erweiterten Ansicht bearbeiten aus**.

     Hinweis:
     Wenn Sie den Assistenten für Katalogelemente geöffnet haben und ihn in der erweiterten Ansicht bearbeiten möchten, wählen Sie im Assistenten das Symbol für weitere Aktionen (für weitere Aktionen) und dann In der **erweiterten Ansicht bearbeiten aus**.

   - Verwenden des zugehörigen Links **Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten**.
     a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.

     Hinweis:

     - Das Symbol für ausgecheckte Elemente (Symbol für) für das ausgecheckte Element neben einem Katalogelement gibt an, dass es sich um die veröffentlichte Version des Elements handelt, die zur Bearbeitung im Katalog-Generator ausgecheckt wurde.
     - Ein Entwurfselementsymbol (Symbol „ ⚠ “) für die Markierung des Entwurfselements neben dem Element gibt an, dass es sich um die Entwurfsversion des Elements handelt, die direkt in Now Platformbearbeitet werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Öffnen Sie das veröffentlichte Element, das Sie bearbeiten möchten.

c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten**.

Hinweis:

- Wenn ein veröffentlichtes Element zur Bearbeitung ausgecheckt ist, können Sie die veröffentlichte Version des Elements in Now Platformnicht bearbeiten, es sei denn, Sie brechen das Auschecken in Now Platformab. Wenn Sie den Checkout abbrechen, werden alle Änderungen abgebrochen, die nach dem Auschecken des Elements vorgenommen wurden.
- Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.

2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Um dasselbe Element im Katalog-Generator zu bearbeiten, wählen Sie **Im Katalog-Generator bearbeiten aus**.
Wenn das Element noch nicht ausgecheckt wurde, checkt dieser Schritt das Element aus.

Verwerfen Sie ein Katalogelement

Verwerfen Sie ein Katalogelement, das sich im Katalog-Generator im Status „Entwurf“ befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Entwurfselement nicht mehr benötigen, können Sie es im Katalog-Generator verwerfen. Wenn Sie ein Entwurfselement verwerfen, dem kein veröffentlichtes Element zugeordnet ist, wird dieses Entwurfselement gelöscht. Wenn einem Entwurfselement ein veröffentlichtes Element zugeordnet ist, wird das Entwurfselement gelöscht, während das veröffentlichte Element intakt bleibt. Die Daten des Katalogelements werden in den Status zurückgesetzt, den sie hatten, bevor Sie mit der Bearbeitung begonnen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Servicekatalog* > **Katalog-Generator**.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Katalogelemente** aus.

3. Wählen Sie das Katalogelement aus, das Sie verwerfen möchten.

Hinweis:
Sie können nur die Katalogelemente verwerfen, die sich im Status **Entwurf** befinden. Nachdem Sie ein Entwurfselement ausgewählt haben, wird die Schaltfläche **Entwurf** verwerfen aktiv.

4. Wählen Sie **Entwurf verwerfen aus**.

Hinweis:
Wenn ein Assistent für Katalogelemente bereits zur Bearbeitung geöffnet ist und Sie ihn verwerfen möchten, wählen Sie im Assistenten das Symbol für weitere Aktionen (Symbol für ...) und **dann Entwurf**verwerfen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übertragen Sie Katalogelemente mithilfe von Update Sets

Übertragen Sie über den Katalog-Generator veröffentlichte Katalogelemente einfach von einer Instanz in eine andere, indem Sie Update Sets verwenden, die automatisch für das Katalogelement erstellt wurden. Sie können beispielsweise Katalogelemente, die von einem Geschäftskunden erstellt wurden, aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz übertragen.

Vorbereitungen

Sie können nur dann auf Update Sets für ein Katalogelement zugreifen, wenn es im Katalog-Generator erstellt oder geändert wurde.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Katalogelements im Katalog-Generator finden Sie unter Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen.

Weitere Informationen zum Bearbeiten eines Katalogelements im Katalog-Generator finden Sie unter Katalogelemente im Katalog-Generator bearbeiten.

Erforderliche Rolle: catalog_admin, catalog_builder_editor

Prozedur

1. Greifen Sie auf ein Update Set für ein Katalogelement zu, indem Sie zu navigieren **Alle > System-Update Sets > Lokale Update Sets**.
2. Suchen Sie nach dem Update Set mit dem Namen <Template Name>CB__</template.<Catalog Item Name> _</template><Date and Time Stamp> .

   Hinweis:
   Wenn ein Katalogelement zugehörige Datensätze wie Variablen, Variablensätze, Verfügbar für oder Nicht verfügbar für in einem anderen Bereich als dem aktuellen Elementbereich enthält, werden diese Elemente in einem Batch übertragen, in dem das übergeordnete Feld des zugehörigen Datensatz-Update Sets auf festgelegt wird Update Set des übergeordneten Katalogelements. Weitere Informationen finden Sie unter Stapelung von Update Sets .

3. Übertragen Sie die abgeschlossenen Update Sets von der Quellinstanz auf die Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set-Übertragungen .

Lokalisierungs-Framework -Integration mit Katalog-Generator

Auf der Registerkarte **Übersetzungsstatus** auf der Registerkarte Katalogelemente im Katalog-Generator-Dashboard können Sie den Übersetzungsstatus von Katalogelementen anzeigen und Katalogelemente in Echtzeit mithilfe manueller oder maschineller Übersetzungsmethoden übersetzen.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind, bevor Sie Lokalisierungs-Framework im Katalog-Generator verwenden:

1. Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin für Servicekatalog: Das Plugin aktiviert die Fähigkeiten [Lokalisierungs-Framework in Servicekatalog und im Katalog-Generator.
2. Plugin „Dynamische Übersetzung“: Aktiviert maschinelle Übersetzungsfunktionen in Echtzeit.

Übersetzen Sie Katalogelementinformationen in einem der folgenden Modi:

- Modus „Übersetzung anfordern“.
- Selbstübersetzungsmodus (Ad-hoc).

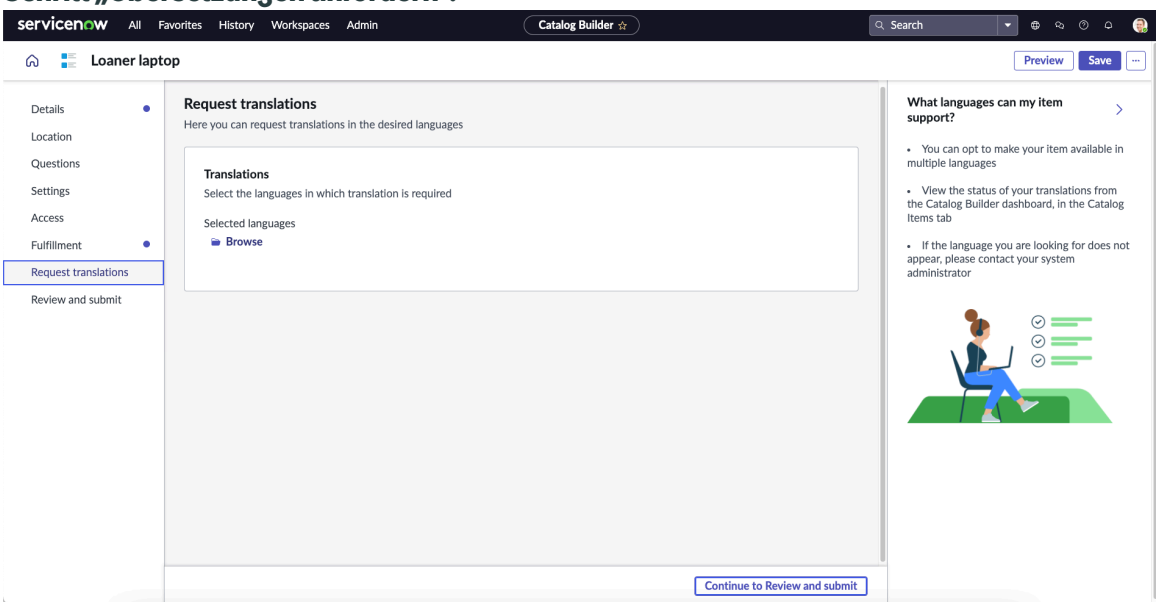
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmodus für neue Katalogelemente anfordern

Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf **True**fest, um den Modus „Übersetzungen anfordern“ zu aktivieren.

Wenn Sie ein neues Element erstellen, wird der Schritt **Übersetzungen anfordern** im Bereich der Assistentenschritte angezeigt. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Sprachen anzuzeigen und auszuwählen, in die die Katalogelementinformationen übersetzt werden sollen.

Schritt „Übersetzungen anfordern“.



Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern .

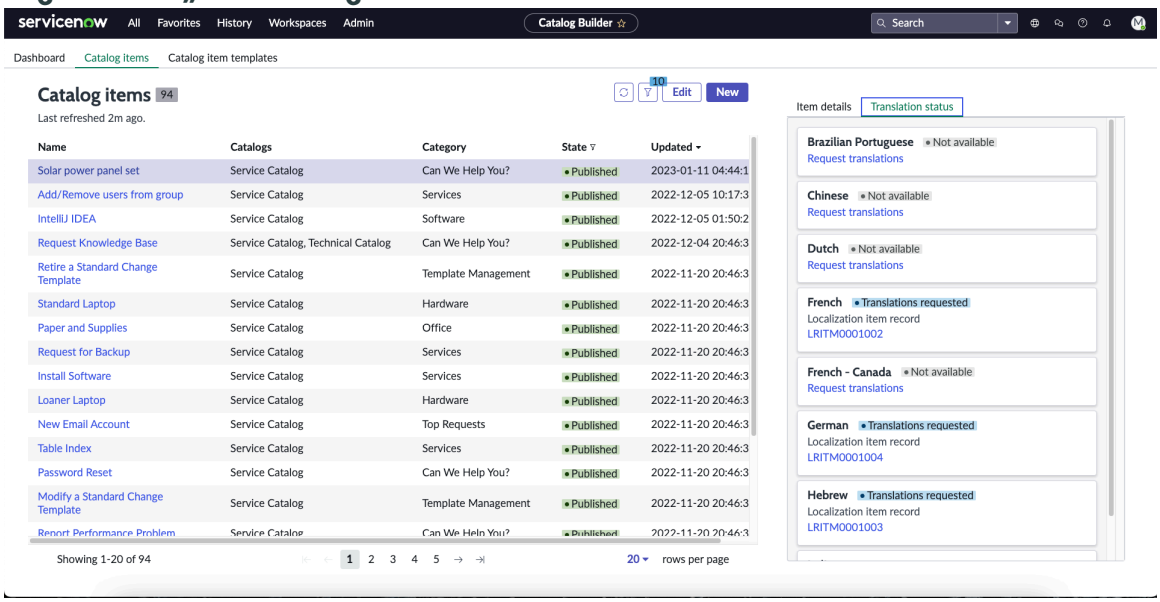
Übersetzungsmodus für vorhandene Elemente anfordern

Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf **True**fest, um den Modus „Übersetzungen anfordern“ zu aktivieren.

Klicken Sie auf der Registerkarte **Katalogelemente** auf das vorhandene Element, das Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann im rechten Bereich (neben der Registerkarte **Elementdetails**) auf die Registerkarte **Übersetzungsstatus**. Sie sehen die Liste der im System konfigurierten Sprachen zusammen mit dem Status dieser Sprache für das Katalogelement und einen Link **Übersetzungen** anfordern, um eine Übersetzung anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Übersetzungsstatus“.



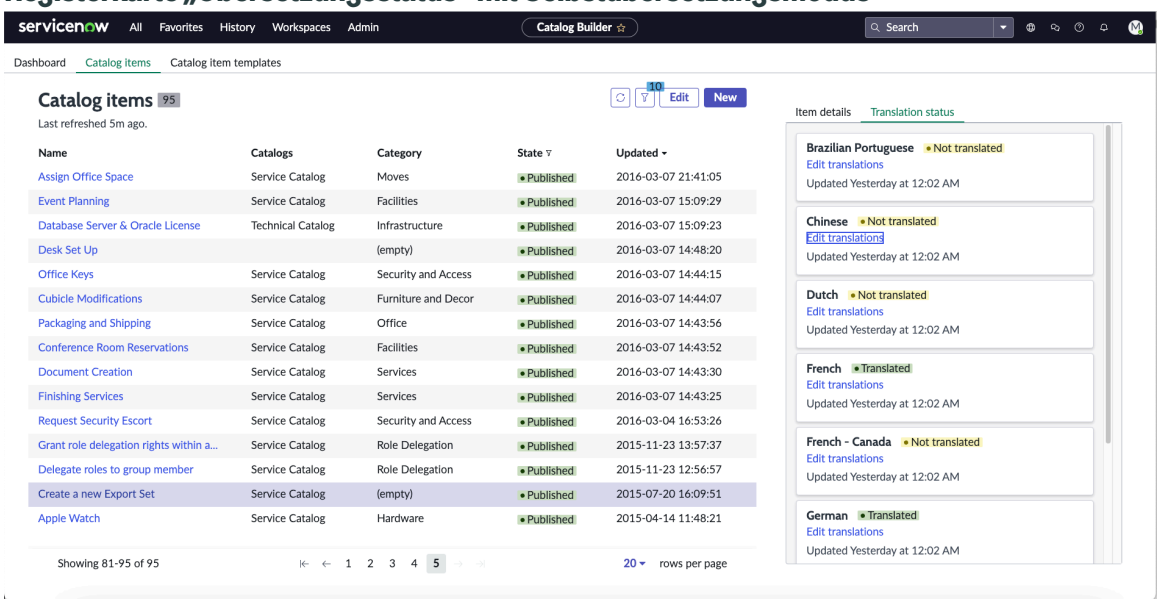
Klicken Sie auf den Link **Übersetzungen anfordern** unter der Sprache, für die Sie Übersetzungen wünschen. Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Übersetzungsanforderung zu bestätigen. Wenn Sie die Übersetzungsanforderung auf der Registerkarte **Übersetzungsstatus** bestätigen, wird eine Lokalisierungsaufgabe generiert und der entsprechende Lokalisierungselement-Datensatz („LRITMXXXXXXX“) wird anstelle des Links **Übersetzungen** anfordern angezeigt. Der Status für diese bestimmte Sprache ändert sich in **Übersetzungen angefordert**.

Wenn die Lokalisierungsaufgabe in Lokalisierungs-Frameworkabgeschlossen ist, wird der Link **Übersetzungen anfordern** zurückgegeben, über den Sie erneut Übersetzungen anfordern können. Der Status ändert sich auf der Registerkarte **Übersetzungsstatus**in **Übersetzt**, **Teilweise übersetzt** oder **Nicht übersetzt**, je nachdem, ob die Übersetzungen für alle Felder, einige Felder oder keine Felder in der Tabelle erfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern .

Selbstübersetzungsmodus (Ad-hoc).

Registerkarte „Übersetzungsstatus“ mit Selbstübersetzungsmodus



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

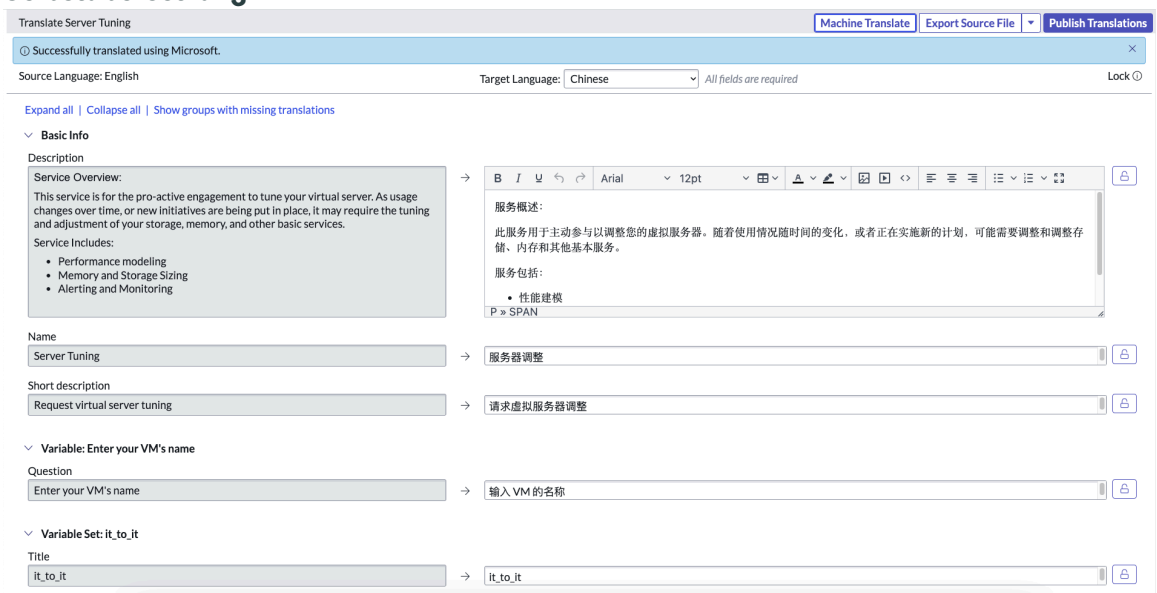
Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf **False** fest, um den Selbstübersetzungsmodus zu aktivieren. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist **False**.

Klicken Sie auf der Registerkarte **Katalogelemente** auf das vorhandene Element, das Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann im rechten Bereich (neben der Registerkarte **Elementdetails**) auf die Registerkarte **Übersetzungsstatus**. Die Liste der im System konfigurierten Sprachen wird zusammen mit dem Status dieser Sprache für das Katalogelement und einem Link **Übersetzungen** bearbeiten angezeigt, um die Übersetzung zu bearbeiten.

Klicken Sie auf den Link **Übersetzungen bearbeiten**, um eine weitere Registerkarte zu öffnen, die zwei Vergleichs-UI-Regionen enthält: Der linke Bereich ist die Ausgangssprache und der rechte Bereich ist die Zielsprache oder die übersetzte Sprache. Sie können die Sprachübersetzung auf der Seite nebeneinander vergleichen und bei Bedarf Änderungen vornehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Übersetzung für Servicekatalogelemente anfordern .

Selbstübersetzung



Übersetzungsstatus

Übersetzungsstatus für beide Modi

Status	Modus	Beschreibung
Nicht verfügbar	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn der Datensatz für Lokalisierungs-Framework-Einblicke nicht verfügbar ist, lautet der vom System angezeigte Übersetzungsstatus **Nicht verfügbar**, und der Status wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.
Nicht übersetzt	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn im System keine Übersetzungen für dieses bestimmte Katalogelement für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsstatus für beide Modi (Fortsetzung)

Status	Modus	Beschreibung
		diese Sprache vorhanden sind, wird der Status **Nicht übersetzt** neben dem Namen der Sprache angezeigt.
Übersetzungen angefordert	Übersetzung anfordern	Wenn ein aktives LRTIM einer Sprache für das Element zugeordnet ist, wird neben dem Namen der Sprache der Status **Übersetzungen angefordert** angezeigt.
Teilweise übersetzt	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn im System Teilübersetzungen für dieses bestimmte Katalogelement für diese Sprache vorhanden sind, wird der Status **Teilweise übersetzt** in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.
Übersetzt	Übersetzung anfordern und Selbstübersetzung	Wenn alle Übersetzungen für dieses bestimmte Katalogelement für diese Sprache im System vorhanden sind, wird der Status **Übersetzt** in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.

Wird integriert Servicekatalog

Sie können Servicekatalog in andere Anwendungen wie Serviceportal und Mitarbeiter-Centerintegrieren.

Servicekatalog integrieren

- Senden Sie Anforderungen für Service- und Produktangebote mithilfe von Katalogelementen aus dem Mitarbeiter-Center.
- Konfigurieren Sie eine verbesserte Version des Katalogs. Passen Sie Serviceportal so an, dass Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können.
- Verwenden Sie ein Mobilgerät, und verfolgen Sie die Anforderungs- und Genehmigungs-Flows von Servicekatalog.
- Konfigurieren Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller, um eine universelle Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung übermittelt wird.
- Entwerfen Sie eine Themenkonversation in Virtual Agent, indem Sie wiederverwendbare Themenblöcke einbeziehen, um Aufgaben zur Anforderungsübermittlung auszuführen.

Servicekatalog im Portal Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter können Anforderungen für Service- und Produktangebote mithilfe von Katalogelementen aus dem Portal Mitarbeiter-Center übermitteln.

ServiceNow® Mitarbeiter-Center bietet eine zentrale und einheitliche Portal-Experience für Mitarbeiter, um Informationen zu finden und Services in verschiedenen Abteilungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzufordern, einschließlich HR, IT, Rechtsabteilung, Arbeitsplatz und Beschaffung. Mit dem Content Taxonomy-Framework können Sie die standardmäßige IT-Taxonomie so ändern, dass Ihre Katalogelemente als Inhalt in die Themen oder untergeordneten Themen aufgenommen wird.

Um Servicekatalog im Portal Mitarbeiter-Center] zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass die folgenden Anwendungen und Plugins von ServiceNow installiert sind:

- Mitarbeiter-Center Plugin „“ (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)

IT-Taxonomie auf Mitarbeiter-Center

Die Taxonomie des Basissystems (Mitarbeiter) wird installiert, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ installieren. Um Katalogelemente bereitzustellen, ist die folgende IT-Taxonomiestruktur standardmäßig unter der IT-Taxonomie verfügbar:

1. **Hardware**
2. **Software**
3. **Netzwerk**
4. **Durchsuchen Sie IT**

Ordnen Sie ein Katalogelement einem Taxonomiethema in zu Mitarbeiter-Center

Ordnen Sie Ihre vorhandenen und neuen Katalogelemente, Knowledge Base-Artikel und Quick-Links den entsprechenden Taxonomiethemen zu, sodass die Katalogelemente in Mitarbeiter-Center als Inhalt in den Themen oder untergeordneten Themen verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die Katalogelemente, die Sie in Mitarbeiter-Center anzeigen möchten, einem Taxonomiethema zuordnen.

Standardmäßig stellt die Anwendung Mitarbeiter-Center mitarbeiterorientierte Taxonomie und Themen zu Taxonomie für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung bereit. Sie können die standardmäßige IT-Taxonomie verwenden, um Ihre Katalogelemente zuzuordnen, oder Sie können eine Taxonomie klonen, um Ihre eigenen Ergänzungen oder Änderungen an der Standardthemenstruktur vorzunehmen, die Ihren Anforderungen entspricht. Informationen zum Klonen einer Taxonomie finden Sie in den Schritten im Thema Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.

Sie können Ihre vorhandenen oder neuen Katalogelemente auch direkt aus der Inhaltstaxonomie mit einem Taxonomiethema verknüpfen. Informationen zum Zuordnen vorhandener oder neuer Katalogelemente zu einem Taxonomiethema finden Sie in den Schritten im Thema Verbundene Inhalte einem Thema zuordnen.

Weitere Informationen zur einheitlichen Taxonomie finden Sie unter Einheitliche Taxonomie für Employee Center .

So ordnen Sie ein Katalogelement aus Servicekatalogzu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Catalog* > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Element aus, das Sie einem Taxonomiethema zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugewiesene Themen“ auf **Hinzufügen**.
4. Wählen Sie die Basistaxonomie aus der Liste **Taxonomie** aus.
5. Wählen Sie das entsprechende Thema aus, z. B. **IT**.
6. Wählen Sie das entsprechende untergeordnete Thema aus der Themenliste aus.
   Um beispielsweise einen Laptop hinzuzufügen, wählen Sie **Hardware**und dann **Computer**aus.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Das Katalogelement ist dem ausgewählten Taxonomiethema zugeordnet und wird im Mitarbeiter-Centerangezeigt.

Aktivieren Sie die Optionen Einkaufswagen und Zu Wunschliste hinzufügen in Mitarbeiter-Center

Ändern Sie die Hauptmenükonfiguration von Mitarbeiter-Center, um die Optionen Einkaufswagen und Zu Wunschliste hinzufügen beim Anfordern von Katalogelementen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Wunschlistenfunktion für den Katalog. Informationen zum Aktivieren der Wunschliste finden Sie unter Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Menüoptionen Einkaufswagen und In Wunschliste, die standardmäßig in Serviceportal verfügbar sind, sind in Mitarbeiter-Center] nicht verfügbar. Sie müssen diese Optionen in Mitarbeiter-Center aktivieren, damit Mitarbeiter Katalogelemente zum Einkaufswagen und zur Wunschliste hinzufügen können.

Wenn diese Funktionen nicht erforderlich sind, sollten Sie diese Optionen in Servicekatalog deaktivieren, um eine nahtlose Experience in Mitarbeiter-Centerzu gewährleisten. Um die Einkaufswagenoption in Servicekatalog zu aktivieren oder zu deaktivieren, befolgen Sie die ersten drei Schritte im Thema Einkaufswagen-Widget aktivieren. Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Wunschlistenoption in Servicekatalogfinden Sie unter Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Suchen Sie nach **Employee Center**und wählen Sie es aus.
3. Wenn die Meldung Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten angezeigt wird, klicken Sie **hier**.
4. Öffnen Sie das **Hauptmenü**, indem Sie auf das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen“ (Symbol „ ⓘ “) klicken.
5. Ändern Sie die Werte für **enable_cart** und **enable_wishlist** in **True**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "exclude_search_on_homepage":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "enable_wishlist":{
  "displayValue":"true",
"value":true
```


6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Optionen Einkaufswagen und Zu Wunschliste hinzufügen werden im Mitarbeiter-Centerangezeigt .

Fügen Sie der Wunschliste in ein Element hinzu Mitarbeiter-Center

Fügen Sie Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzu, um sie bei Bedarf zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

   Hinweis:
   Wenn Sie ein Element bearbeiten, das zur Wunschliste hinzugefügt wurde, wird das Symbol „Wunschliste aktualisieren“ ( ) im entsprechenden Bestellwidget angezeigt.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung oder in der **Menüoption Wunschlistein** der Hauptnavigationsleiste auf Wunschliste anzeigen.
   Die Detailseite der Wunschliste wird angezeigt.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Element entfernen	Um ein Element aus der Wunschliste zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Wunschliste leeren	Um die Wunschliste zu löschen, klicken Sie auf **Wunschliste löschen**.
Katalog anzeigen	Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Katalog anzeigen**.

6. Um zu einer beliebigen Wunschliste-Elementseite zu navigieren, klicken Sie auf das Bild oder den Namen des Elements auf der Wunschliste-Detailseite.

Hinweis:
Dadurch wird keine neue Instanz des Elements geöffnet, sondern die in der Wunschliste enthaltene Instanz, in der Sie die Details bearbeiten können.

Fügen Sie dem Einkaufswagen in ein Katalogelement hinzu Mitarbeiter-Center

Fügen Sie dem Einkaufswagen ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden hinzu, um sie an einem Ort und an der Kasse zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Klicken **Sie im Bestellwidget** auf In den Einkaufswagen.

Hinweis:
- Sie können den gleichen Artikel mehrmals zum Einkaufswagen hinzufügen. Jedes Mal, wenn Sie einen Artikel zum Einkaufswagen hinzufügen, wird eine neue Instanz des Artikels erstellt.
- Die Einkaufswageninformationen werden automatisch aktualisiert.

4. **Klicken** Sie in der Bestätigungsmeldung auf Einkaufswagen anzeigen oder in der **Hauptnavigationsleiste** auf die Option Einkaufswagen.
Die Einkaufswagen-Detailseite wird angezeigt.
5. Um zu einer Einkaufswagen-Artikelseite zu navigieren, klicken Sie auf der Einkaufswagen-Detailseite auf das Bild oder den Namen eines Artikels.

Hinweis:
Dieser Schritt öffnet keine neue Instanz des Artikels, sondern die Instanz im Einkaufswagen, in der Sie die Details bearbeiten können.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie bei Bedarf die Menge der Artikel.
7. **Wahlweise:** Um ein Objekt aus dem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
8. **Wahlweise:** Um Änderungen an diesem Element vorzunehmen, wählen Sie es aus und wählen **Sie Als Entwurf speichern aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Der Artikel wird aus dem Einkaufswagen entfernt. Sie können über das Widget „Meine Anforderung“ auf der Registerkarte „ **Entwürfe** “ auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen.

9. Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Einkauf fortsetzen**.
10. **Wahlweise:** Um alle Artikel aus Ihrem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf **Einkaufswagen leeren**.
11. **Wahlweise:** So erstellen Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen:
    a. Klicken Sie auf **Als Bündel speichern**.
    b. Geben Sie im Fenster **Neues Bündel erstellen** den Namen des Bündels an, und wählen Sie die Elemente aus, die Sie einschließen möchten.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, das einen Bestellleitfaden enthält, geht die Zuordnung der Elemente zum Bestellleitfaden verloren.

12. **Wahlweise:** Um ein gespeichertes Bündel zum Warenkorb hinzuzufügen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel** und klicken auf **In den Einkaufswagen**.
13. **Wahlweise:** Um die Einkaufswagen-Artikel durch ein gespeichertes Bündel zu ersetzen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel**, und klicken Sie auf **Einkaufswagen ersetzen**.
14. Klicken Sie auf **Zur Kasse gehen**.
    Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
15. **Wahlweise:** Geben Sie die **Lieferinformationen** und **speziellen Anweisungen** an.
16. **Wahlweise:** Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „ “).

    (Optional) Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
17. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.

    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Meine Anforderungen“ mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Zugehörige Informationen

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements

Fordern Sie ein Katalogelement aus dem an Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie das Widget „SC-Katalogelement“ in Mitarbeiter-Center, um ein Katalogelement anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Katalogelementformular ein.
4. Geben Sie die Anzahl der Elemente in das Feld **Menge** ein.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Anlagen hinzufügen	Um dem Katalogelement einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „ “). Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
In den Einkaufswagen	Um das Katalogelement zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken **Sie auf**In den Einkaufswagen.
Zu Wunschliste hinzufügen	Um das Katalogelement der Wunschliste hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol Zu Wunschliste hinzufügen (Symbol).

6. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
7. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

   Hinweis:
   Standardmäßig wird in dieser Liste der angemeldete Benutzer ausgewählt.

8. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
9. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Meine Anforderungen“ mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus angezeigt.

Fordern Sie einen Bestellleitfaden von an Mitarbeiter-Center

Fordern Sie mehrere Katalogelemente zusammen als Bestellleitfaden aus dem Mitarbeiter-Center für einen bestimmten Zweck an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Bestellleitfaden sendet eine einzelne Service Catalog-Anforderung, die mehrere Katalogelemente enthält, sodass Sie nicht jedes Element manuell anfordern müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellleitfäden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel kann ein New Employee Hire-Bestellleitfaden mehrere Artikel enthalten, die neue Mitarbeiter normalerweise benötigen, wie z. B. Visitenkarten, Computer und Mobiltelefon. Nach Auswahl dieses Bestellleitfadens kann der Kunde Informationen über den neuen Mitarbeiter einschließlich Standort und Berufsbezeichnung angeben. Der Bestellleitfaden sendet dann eine Bestellung für Katalogelemente wie Visitenkarten, basierend auf den bereitgestellten Details.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**.
2. Wählen Sie einen Bestellleitfaden aus dem Katalog aus.
3. Geben Sie im Abschnitt **Anforderungen beschreiben** die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Weiter** ist deaktiviert, bis Sie alle Pflichtfelder im Formular ausgefüllt haben.

4. Geben Sie im Abschnitt **Optionen auswählen** die Anforderungen für Katalogelemente ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   - Wenn ein Katalogelement Felder enthält, die Benutzereingaben benötigen, wird **Optionen** auf dem Reiter angezeigt.
   - Wenn die Felder Pflichtfelder sind, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.

   a. Klicken Sie auf das Akkordeon, um die Katalogelementinformationen zu erweitern oder zu reduzieren.

   b. Um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen, stellen Sie den Umschalter auf dem Akkordeon auf „Aus“.

   Hinweis:
   Wenn der Artikel aus der Bestellleitfadenanforderung ausgeschlossen wird, kann das Element nicht bearbeitet werden, und die entsprechenden obligatorischen Feldeinschränkungen werden ignoriert.

   c. Um einen Anhang für das Katalogelement hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ ( ), und wählen Sie die gewünschte Anlage aus.

   d. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Abschnitt **Bedarf beschreiben** zu navigieren.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt **Übersicht** die Zusammenfassung der Bestellübersicht.
6. **Wahlweise:** Um den Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken **Sie auf**In den Einkaufswagen.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzufügen, können Sie nur die Bestellleitfadeninstanz im Einkaufswagen bearbeiten.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Optionen bearbeiten**, um zum Abschnitt **Optionen auswählen** zu wechseln und die Elemente des Bestellleitfadens zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
9. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

   Hinweis:
   Standardmäßig wird in dieser Liste der angemeldete Benutzer ausgewählt.

10. **Wahlweise:** Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
11. **Wahlweise:** Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „ “).

    (Optional) Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
12. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Meine Anforderungen“ mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Zugehörige Informationen

Bestellleitfäden anfordern

Bestellleitfäden erstellen

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements, während Sie ihn auf Mitarbeiter-Center, Serviceportalund Now Mobileanfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn diese Option aktiviert ist, speichern Sie den Entwurf, wenn Sie das Formular nicht verwerfen und später bearbeiten möchten. In diesem Verfahren wird beispielsweise erläutert, wie Sie einen Entwurf in Mitarbeiter-Centerspeichern können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**.
2. Wählen Sie das Element aus, das Sie anfordern möchten, und füllen Sie das Formular aus.
3. Wenn Sie weitere Informationen zum Ausfüllen des Formulars wünschen und es speichern möchten, wählen **Sie Als Entwurf speichern aus**.

   Ihr Entwurf wird gespeichert. Sie können über das Widget „Meine Anforderung“ auf der Registerkarte „ **Entwürfe** “ auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen.

   Wenn Sie ein neues, aber dasselbe anzuforderndes Element öffnen und der Entwurf des Elements bereits gespeichert ist, erhalten Sie eine Meldung, dass der Entwurf dieses Elements vorhanden ist. Wenn Sie auch den Entwurf dieses neuen Elements speichern möchten, müssen Sie diesem Element im Feld **Als Entwurf speichern** einen eindeutigen Namen geben und **Speichern**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Registerkarte **Entwürfe** werden alle Entwurfselemente angezeigt, die sich auf denselben Elementnamen beziehen.

4. Öffnen Sie ein Entwurfselement, das Sie bearbeiten möchten, und wenn Sie es immer noch nicht übermitteln möchten, wählen Sie **Entwurf** aktualisieren. Wenn Sie es übermitteln möchten, wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie dem Einkaufswagen in ein Katalogelement hinzu Mitarbeiter-Center

Servicekatalog im Serviceportal

Verwenden Sie das Service Portal, um eine verbesserte Version des Katalogs zu konfigurieren. Sie können Service Portal so anpassen, dass Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können die Service Catalog-Widgets verwenden, um einen Katalog für Ihr Portal zu erstellen.

Hinweis:
Wenn Sie bereits Kunde sind und das Service Portal verwenden, empfehlen wir Ihnen die Migration zum Employee Center, um eine bessere Experience zu erhalten. Weitere Informationen zu Employee Center finden Sie unter Employee Center

Die Zielseite des Katalogs bietet eine Schnittstelle, über die Sie auf Katalogelemente, Anforderungen, Genehmigungen, gängige Elemente, aktuelle Elemente und gespeicherte Bündel zugreifen können. Diese Seite ist standardmäßig für zBoot-Benutzer verfügbar.

Hinweis:
Upgrade-Benutzer müssen das Service Portal - Service Catalog v2-Plugin (com.glideapp.servicecatalog.portal) aktivieren.

Übersicht der konfigurierbaren Optionen im Service Catalog des Service Portal und Erläuterungen zur Durchführung dieser Konfigurationen.

Sie können auf die Zielseite des Katalogs in Serviceportal über die Option **Katalog** im Header des Hauptmenüs von Serviceportalzugreifen.

Die Zielseite verfügt über Folgendes:

- Eine Suchleiste zum Suchen in allen konfigurierten Katalogen im Service Portal. Wenn Sie nach einem bestimmten Element suchen, werden auf der Suchergebnisseite Ergebnisse basierend auf den konfigurierten Katalogen und Kategorien angezeigt.

  Es können nur die Elemente durchsucht werden, die einem Katalog und einer Kategorie zugeordnet sind. Die Hauptkategorie des Elements wird unter dem Filter **Kategorie** angezeigt. Der Katalog, in dem die Hauptkategorie für das Element definiert ist, wird unter dem Filter **Katalog** angezeigt.

- Die Option **Nach Kategorien durchsuchen**, um zur Liste der Kategorien in Servicekatalog und der darin enthaltenen Elemente zu navigieren. Klicken Sie auf diese Option, um zur Zielseite der Kategorien zu navigieren.
- Das Widget „Anforderungen und Genehmigungen“, um die Liste der Anforderungen und Genehmigungen anzuzeigen, die dem Benutzer zugeordnet sind. Die Liste basiert auf den Konfigurationen, die im Modul **Mein Anforderungsfilter** in der Plattform verfügbar sind. Weitere Informationen zum Modul **Mein Anforderungsfilter** finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Widget „Meine gespeicherten Bündel“ zum Anzeigen der gespeicherten Bündel, die dem Benutzer zugeordnet sind. Sie können ein Bündel entfernen oder ein Bündel öffnen, um den Einkaufswagen mit den Elementen im Bündel hinzuzufügen oder zu ersetzen.
- Das Widget „Zuletzt verwendete Elemente“ zum Anzeigen von Katalogelementen, Datensatzherstellern oder Bestellanleitungen, die zuletzt vom Benutzer angezeigt oder angefordert wurden. Mit einer Instanzoption im Widget können Sie entweder die angezeigten oder angeforderten Elemente anzeigen. Dieses Widget wird nicht angezeigt, wenn es keine Daten enthält.
- Das Widget „Beliebte Elemente“ zum Anzeigen der beliebtesten Katalogelemente, die von anderen Benutzern in der Organisation bestellt wurden. Diese Elemente werden basierend auf der dynamischen Kategorie **Top-Anfragen** angezeigt. Dieses Widget wird nicht angezeigt, wenn keine Daten vorhanden sind.

Hinweis:

- Auf der Bestellstatusseite einer Anforderung zeigt der Stufen-Renderer die aktuelle Stufe in einer reduzierten Ansicht an. Sie können diese Ansicht für alle Phasen erweitern.
- Diese Seiten haben dynamische Titel, um den Namen der ausgewählten Entität anzuzeigen.
  - Katalogelement [sc_cat_item]
  - Katalogkategorien [sc_category]
  - Bestellleitfaden [sc_cat_item_guide]

Zugehörige Informationen

Service Catalog-Widgets

Content Management und Service Portal

Auf Servicekatalog-Kategorien im Service Portal zugreifen

Greifen Sie auf Servicekatalog-Kategorien zu, um auf die darin enthaltenen Katalogelemente zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen:
   - Der Link **Etwas anfordern** auf der Zielseite Serviceportal.
   - Die Option **Katalog** in der Hauptmenüleiste von Serviceportal und dann die Option **Nach Kategorien durchsuchen**.

   Die beliebten Elemente aus allen Kategorien werden angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Kataloge** den gewünschten Katalog aus der Liste aus.
   Informationen zum Konfigurieren eines Katalogs finden Sie unter Kataloge im Service Portal konfigurieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Der Abschnitt **Kataloge** ist nur verfügbar, wenn Sie über mehrere Kataloge verfügen und auf Elemente mehrerer Kataloge zugreifen können.
- Die Liste enthält alle für Service Portal konfigurierten Kataloge.

Die folgenden Informationen werden angezeigt:

- Kategorien des ausgewählten Katalogs im Abschnitt **Kategorien**.
- Beliebte Elemente des ausgewählten Katalogs.

4. Klicken Sie im Abschnitt **Kategorien** auf die benötigte Kategorie.
Die Kategoriedetails und die darin enthaltenen Elemente werden angezeigt.

Hinweis:

- Sie können auf die Kategorieanzahl oder an einer beliebigen Stelle in der Zeile klicken, um die Kategoriedetails anzuzeigen.
- Bei einer Kategorie mit einem langen Namen wird zusätzlicher Text als Ellipse angezeigt. Zeigen Sie auf den Kategorienamen, um den zusätzlichen Text anzuzeigen.

5. Um die Anzeige von Kategorieelementen zu ändern, klicken Sie auf das Kartenansichtssymbol (Kartenansichtssymbol) oder das Rasteransichtssymbol ( )

Hinweis:
Wenn Sie von der Zielseite des Katalogs aus auf ein Katalogelement zugreifen oder die Suchergebnisse eingeben, zeigt der Breadcrumb des Elements den Pfad basierend auf der primären Kategorie an, die für dieses Element konfiguriert wurde. Wenn Sie auf das Element von einer bestimmten Kategorie aus zugreifen, zeigt der Breadcrumb des Elements den Pfad basierend auf dieser Kategorie an.

Zugehörige Informationen

SC-Kategorien-Widget

Einen Artikel zur Wunschliste im Service Portal hinzufügen

Fügen Sie Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzu, um sie bei Bedarf zu überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller aus dem Service Catalog.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

Hinweis:
Wenn Sie ein Element bearbeiten, das zur Wunschliste hinzugefügt wurde, wird das Symbol „Wunschliste aktualisieren“ ( ) im entsprechenden Bestellwidget angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung oder in der **Menüoption Wunschlistein** der Hauptnavigationsleiste auf Wunschliste anzeigen.
   Die Detailseite der Wunschliste wird angezeigt.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Element entfernen	Um ein Element aus der Wunschliste zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
Wunschliste leeren	Um die Wunschliste zu löschen, klicken Sie auf **Wunschliste löschen**.
Katalog anzeigen	Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Katalog anzeigen**.

6. Um zu einer beliebigen Wunschliste-Elementseite zu navigieren, klicken Sie auf das Bild oder den Namen des Elements auf der Wunschliste-Detailseite.

Hinweis:
Dadurch wird keine neue Instanz des Elements geöffnet, sondern die in der Wunschliste enthaltene Instanz, in der Sie die Details bearbeiten können.

Zugehörige Informationen

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzufügen

Fügen Sie dem Einkaufswagen ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden hinzu, um sie an einem Ort und an der Kasse zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden aus dem Service Catalog.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „In den Einkaufswage“ ( ).

Hinweis:

- Sie können den gleichen Artikel mehrmals zum Einkaufswagen hinzufügen. Jedes Mal, wenn Sie einen Artikel zum Einkaufswagen hinzufügen, wird eine neue Instanz des Artikels erstellt.
- Die Einkaufswageninformationen werden automatisch in allen geöffneten Registerkarten oder Fenstern aktualisiert.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung oder in der Menüoption **Einkaufswagen** in der Hauptnavigationsleiste auf **Einkaufswagen anzeigen**.
   Die Einkaufswagen-Detailseite wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um zu einer Einkaufswagen-Artikelseite zu navigieren, klicken Sie auf der Einkaufswagen-Detailseite auf das Bild oder den Namen eines Artikels.

   Hinweis:
   Dieser Schritt öffnet keine neue Instanz des Elements, sondern die Instanz im Einkaufswagen, in der Sie die Details bearbeiten können.

6. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Anzahl der Artikel.
7. Um ein Objekt aus dem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
8. Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Einkauf fortsetzen**.
9. Um den Einkaufswagen zu leeren, klicken Sie auf **Einkaufswagen löschen**.
10. So erstellen Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen:
    a. Klicken Sie auf **Als Bündel speichern**.
    b. Geben Sie im Fenster **Neues Bündel erstellen** den Namen des Bündels an, und wählen Sie die Elemente aus, die Sie einschließen möchten.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Hinweis:
    Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, das einen Bestellleitfaden enthält, geht die Zuordnung der Elemente zum Bestellleitfaden verloren.

11. Um ein gespeichertes Bündel zum Warenkorb hinzuzufügen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel** und klicken auf **In den Einkaufswagen**.
12. Um die Einkaufswagen-Artikel durch ein gespeichertes Bündel zu ersetzen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel**, und klicken Sie auf **Einkaufswagen ersetzen**.
13. Klicken Sie auf **Zur Kasse gehen**.
    Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
14. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

    Hinweis:
    - Standardmäßig wird in dieser Liste der angemeldete Benutzer ausgewählt.
    - Die Benutzertabellenspalten [sys_user], die in den zusätzlichen Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“ **angegeben sind. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein** (`glide.sc.request_for.columns`). Die Service Catalog-Eigenschaften werden in der Liste „ **Anforderung für** “ angezeigt, und Sie können anhand der angegebenen Spalten nach einem Benutzer suchen.
    - Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Beispiel:

      ```
      "requested_for_id": {
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "requested_for_display": {
      "value": "Abel Tuter"
      }
      ```

15. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „ “).

    Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.

17. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.

    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus mit der Anforderungsnummer“, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.

Zugehörige Informationen

SC-Einkaufswagen-Widget

Fordern Sie ein Katalogelement aus dem an Serviceportal

Verwenden Sie das Widget „SC-Katalogelement“ in Serviceportal, um ein Katalogelement anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Wählen Sie die Instanzoption **Klonen zulassen** auf der Seite „Bestellstatus“, um den Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** nach dem Absenden der Anforderung anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Widget „ SC-Katalogelement“ finden Sie unter Widget „SC-Katalogelement“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Homepage Serviceportal wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller aus Servicekatalogaus.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Katalogelementformular ein.
4. Geben Sie die Anzahl der Elemente in das Feld **Menge** ein.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Anlagen hinzufügen	Um dem Katalogelement Anhänge hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol). Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
In den Einkaufswagen	Um das Katalogelement zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „In den Einkaufswagen“ ( ).
Zur Wunschliste hinzufügen	Um den Katalogartikel zur Wunschliste hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

6. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.

Hinweis:
Für einen Datensatzersteller können Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden** mithilfe der Optionen der Widget-Instanz bearbeiten.

Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

Hinweis:

- Standardmäßig wird in dieser Liste der angemeldete Benutzer ausgewählt.
- Die Benutzertabellenspalten [sys_user], die in den zusätzlichen Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“ **angegeben sind. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein** (`glide.sc.request_for.columns`). Die Service Catalog-Eigenschaften werden in der Liste „ **Anforderung für** “ angezeigt, und Sie können anhand der angegebenen Spalten nach einem Benutzer suchen.
- Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Beispiel:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
9. Klicken Sie auf **Checkout**.
   Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus“ mit der Bestellnummer, dem voraussichtlichen Lieferdatum für die Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.
- Wenn ein Servicekatalogelement aus einem vorhandenen Datensatz bestellt wird, wird eine Verknüpfung zwischen der Bestellelementanforderung und dem übergeordneten Datensatz hinzugefügt.

10. **Wahlweise:** Um eine Anforderung für andere Benutzer zu klonen, führen Sie die nachfolgenden Schritte durch.

    a. Wählen Sie im Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** aus der Liste **Ebenso anfordern für** die gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

    b. Klicken Sie im Fenster „Klonen von Anforderungen“ auf **OK**.

    Hinweis:

    - Der angemeldete Benutzer sollte in der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können, angegeben sein. Leer bedeutet alle Benutzer** (`glide.sc.allow.clone.roles`))-Eigenschaft.
    - Sie können die Anforderung für mehrere Benutzer klonen.
    - Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

    - Für jeden angegebenen Benutzer wird eine separate Anforderung erstellt, und der Benutzer wird im Feld **Angefordert für** der Anforderung angezeigt.
    - Das Feld **Geöffnet von** der geklonten Anforderungen wird mit dem angemeldeten Benutzer aktualisiert.
    - Wählen Sie die **Menüoption** „Anforderungen“ oder das Widget „Meine Anforderungen“ auf der Katalog-Homepage aus, um die geklonte Anforderung anzuzeigen, die für den Benutzer erstellt wurde.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog-Anforderungs-Bildschirme

Variablensätze erstellen und einem Element hinzufügen

Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Verwenden Sie das Widget „SC-Bestellleitfaden“ im Service Portal, um einen Bestellleitfaden mit mehreren Katalogelementen für einen bestimmten Zweck anzufordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Wählen Sie die Instanzoption **Klonen zulassen** auf der Seite „Bestellstatus“, um den Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** nach dem Absenden der Anforderung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Widget „SC-Bestellleitfaden“ finden Sie unter Widget „ SC-Bestellleitfaden“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Bestellleitfaden aus dem Service Catalog.
3. Geben Sie im Abschnitt **Anforderungen beschreiben** die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Weiter** ist deaktiviert, bis Sie alle Pflichtfelder im Formular ausgefüllt haben.

4. Geben Sie im Abschnitt **Optionen auswählen** die Anforderungen für Katalogelemente ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   - Wenn ein Katalogelement Felder enthält, die Benutzereingaben benötigen, wird **Optionen** auf dem Reiter angezeigt.
   - Wenn die Felder Pflichtfelder sind, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.
   - Der Wert der Bestellmenge wird im Feld **Menge** angezeigt und kann nur geändert werden, wenn die Option **Menge** anzeigen beim Erstellen einer Bestellleitfaden-Regelbasis ausgewählt wird,.

   a. Klicken Sie auf das Akkordeon, um die Katalogelementinformationen zu erweitern oder zu reduzieren.

   b. Um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen, klicken Sie auf die Schaltfläche am Akkordeon.

   Hinweis:
   Wenn der Artikel aus der Bestellleitfadenanforderung ausgeschlossen wird, kann das Element nicht bearbeitet werden, und die entsprechenden obligatorischen Feldeinschränkungen werden ignoriert.

   c. Um einen Anhang für das Katalogelement hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ (), und wählen Sie die gewünschte Anlage aus.

   d. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Abschnitt **Bedarf beschreiben** zu navigieren.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt **Übersicht** die Zusammenfassung der Bestellübersicht.
6. Um den Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „In den Einkaufswagen“ ().

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzufügen, können Sie nur die Bestellleitfadeninstanz im Einkaufswagen bearbeiten.

7. Klicken Sie auf **Optionen bearbeiten**, um zum Abschnitt **Optionen auswählen** zu wechseln und die Elemente des Bestellleitfadens zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
9. Wählen Sie in der Liste **Anforderung für** den Benutzer aus, für den Sie anfordern.

   Hinweis:

   - Standardmäßig wird in dieser Liste der angemeldete Benutzer ausgewählt.
   - Die Benutzertabellenspalten [sys_user], die in den zusätzlichen Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“ **angegeben sind. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein** (`glide.sc.request_for.columns`). Die Service Catalog-Eigenschaften werden in der Liste „ **Anforderung für** “ angezeigt, und Sie können anhand der angegebenen Spalten nach einem Benutzer suchen.
   - Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Beispiel:

     ```
     "requested_for_id": {
     "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
     },
     "requested_for_display": {
     "value": "Abel Tuter"
     }
     ```

10. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
11. Um einen oder mehrere Anhänge für den Bestellleitfaden hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „ “).

    Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, die Dateien ziehen oder kopieren und in das Fenster „Anhänge hinzufügen“ einfügen.
12. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus mit der Anforderungsnummer“, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

    Hinweis:

    - Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
    - Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.

13. **Wahlweise:** Um eine Anforderung für andere Benutzer zu klonen, führen Sie die nachfolgenden Schritte durch.

    a. Wählen Sie im Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** aus der Liste **Ebenso anfordern für** die gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

    b. Klicken Sie im Fenster „Klonen von Anforderungen“ auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Der angemeldete Benutzer sollte in der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können, angegeben sein. Leer bedeutet alle Benutzer** (`glide.sc.allow.clone.roles`))-Eigenschaft.
- Sie können die Anforderung für mehrere Benutzer klonen.
- Wenn ein Datensatzersteller im Bestellleitfaden enthalten ist, wird eine Anforderung für alle Elemente außer dem Datensatzersteller erstellt.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

- Für jeden angegebenen Benutzer wird eine separate Anforderung erstellt, und der Benutzer wird im Feld **Angefordert für** der Anforderung angezeigt.
- Das Feld **Geöffnet von** der geklonten Anforderungen wird mit dem angemeldeten Benutzer aktualisiert.
- Ein Benutzer kann die für den Benutzer erstellte geklonte Anforderung über die Menüoption **Anforderungen** oder im Widget „Meine Anforderungen“ auf der Katalog-Homepage anzeigen.

Zugehörige Informationen

Bestellleitfäden anfordern

Bestellleitfäden erstellen

Standardticketseite für ein angefordertes Element

Im Service Portal können Sie die Ticketseite eines angeforderten Elements so konfigurieren, dass die zugehörigen Informationen angezeigt werden, während ein einheitliches Layout beibehalten wird, das anderen Anforderungstypen ähnelt. Diese Konfiguration stellt eine konsistente Experience beim Anzeigen übermittelter Anforderungen im Service Portal sicher.

Im Service Portal können Sie über die Option Anforderungen im Header des Hauptmenüs auf die Ticketseite für ein angefordertes Element zugreifen.

Für neue Instanzen ist standardmäßig die Standardticketseite für ein angefordertes Element verfügbar. Für aktualisierte Instanzen müssen Sie die Seitenzuordnung „Standardticketroute“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Seiten-Routenzuordnung finden Sie unter Seiten-Routenzuordnung für die Standardticketseite aktivieren .

Standardkonfiguration der Ticketseite für ein angefordertes Element

Das Layout der Standardticketseite kann für ein angefordertes Element konfiguriert werden. Navigieren zu **Standardticket** > **Standardticketkonfigurationen** und bearbeiten Sie die Ticketkonfiguration sc_req_item. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Standardticketseite finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren .

Zugehörige Informationen

Standardticket-Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog bei Mobilgeräten

Sie können ein Mobilgerät nutzen und Anforderungs- sowie Genehmigungsflows von Servicekatalog nachverfolgen.

Fulfiller-Erfahrung in Mobile Agent

Genehmigen Sie Kataloganforderungen, angeforderte Elemente oder Change-Anforderungen von überall aus mit der ITSM ServiceNow Agent-Anwendung.

Als ein ITSM-Agent oder -Techniker haben Sie folgende Möglichkeiten mit der mobilen App, während Sie mit dem Internet verbunden sind:

- Ausstehenden Genehmigungsanforderungen akzeptieren oder ablehnen.
- Abgeschlossene Genehmigungsanforderungen anzeigen.

Hinweis:

- Die Anforderungserfahrung ist in dieser mobilen App nicht verfügbar.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um zu erfahren, wie Sie Genehmigungsanforderungen in der mobilen App verwalten können. Dieses Video umfasst: Zugriff auf die mobile App „Approvals“ und Anzeige sowie Genehmigung oder Ablehnung von Anforderungen.

Aktivierungsinformationen

Diese mobile Anwendung läuft auf der ServiceNow® mobile Plattform. Aktivieren Sie das Plugin „ITSM Mobile Experience“ (com.sn_itsm_mobile), mit dem die mobile ITSM-Anwendung aktiviert wird.

Erste Schritte mit der mobilen App für Genehmigungen

Greifen Sie in Ihrer mobilen App auf die Anwendungsinstanz „Meine Genehmigungen“ zu, um Genehmigungsanforderungen mit Ihrem mobilen Gerät zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Laden Sie die mobile Anwendung [ServiceNow® auf einer iOS -Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter.

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App und tippen Sie auf das Plussymbol ( ).
2. Fügen Sie eine ServiceNow -Instanz hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Instanz finden Sie unter ServiceNow-Instanzen hinzufügen.

3. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen**, um mit der Verwaltung Ihrer Anforderungen zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

Kataloganforderungsgenehmigungen verwalten

Verwalten Sie Ihre zugewiesene Kataloganforderung oder Ihr zugewiesenes angefordertes Element, indem Sie sie von überall mit Ihrem mobilen Gerät genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen** in Ihrer mobilen App.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine ausstehende Genehmigungsanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Ausstehende Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungen mit dem Status „Angefordert“ werden angezeigt.

   b. Streichen Sie eine Anforderung und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

   Hinweis:
   Sie sollten den Grund angeben, wenn Sie eine Anforderung ablehnen.

   c. **Wahlweise:** Tippen Sie auf eine ausstehende Genehmigungsanforderung, um ihre Details anzuzeigen.

   Hinweis:
   Um eine Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen, tippen Sie auf das Menüsymbol ( ) und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine abgeschlossene Genehmigungsanforderung anzuzeigen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Abgeschlossene Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungsanforderungen, die entweder akzeptiert oder abgelehnt wurden, werden angezeigt.

   b. Tippen Sie darauf, um die Details der Anforderung anzuzeigen.

Anforderungserfahrung in Now Mobile

Sie können Benutzern das Anfordern eines Elements oder Service sowie die Nachverfolgung oder Genehmigung von Anforderungen auf Mobilgeräten mithilfe der Now® Mobile-App ermöglichen.

Now Mobile für Service Catalog aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, aktivieren Sie das Plugin „ServiceNow Mobile Request – Bildschirme und Applet-Startprogramme der nativen Anwendung“ (com.glide.mobile-employee). Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App . Dieses Plugin aktiviert die Servicekatalog-Funktionalität standardmäßig.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Für mich“

Wenn Sie sich bei Now Mobile anmelden, ist die folgende, mit Servicekatalog verbundene Funktionalität verfügbar:

- **Meine Aufgaben**: Zeigt Genehmigungsdatensätze von Anforderungen und angeforderten Elementen an, die dem Benutzer zugewiesen oder an diesen delegiert wurden.
- **Meine Anforderungen**: Zeigt Anforderungen basierend auf den für Mobilgeräte definierten Filtern in **Meine Anforderungenfilter** an. Standardmäßig sind die mobilen Filter für Incident Mobile und Service Catalog-Anforderung – Mobile verfügbar. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Filtern finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren und unter Meine Anforderungen konfigurieren .

Hinweis:
Es wird empfohlen, nur offene Anforderungen einzubeziehen.

Registerkarte „Services“

Sie können Anforderungen senden oder nachverfolgen.

- **Letzte Services**: Zeigt die Elemente und Services (10 Elemente und Services in den letzten 12 Monaten) an, die vor Kurzem vom angemeldeten Benutzer angefordert wurden.
- **Beliebte Services**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Elemente und Services (10 Elemente und Services in den letzten 12 Monaten) an, die für den Benutzer sichtbar sind. Zeigt die 10 letzten Elemente und Services in den letzten 12 Monaten an.
- **Services durchsuchen**: Zeigt die Kategorien von Elementen und Services an, die Sie durchsuchen und bestellen können.

Hinweis:

- Wenn eine Kategorie sowohl Elemente als auch Unterkategorien enthält, werden die für die Kategorie spezifischen Elemente unter **Andere** angezeigt.
- In den Kategorieauflistungen werden die Kataloginformationen nicht für Benutzer angezeigt, die nicht über die Rollen verfügen, die über Berechtigungen zum Lesen der Datensätze in der Tabelle „sc_category“ verfügen. Für solche Benutzer kann eine ACL hinzugefügt werden, um Leseberechtigung für das Titelfeld der Tabelle „sc_catalog“ bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können diese Elementtypen nicht in der mobilen App anfordern.
  - Inhaltselemente
  - Assistent
  - Standard-Change-Vorlage
- Alle in Serviceportal ausgeblendeten Elemente werden auch in der mobilen App ausgeblendet.
- In RITM und in der Datensatzansicht werden diese Variablentypen nicht unterstützt.
  - HTML
  - Benutzerdefiniert
  - Benutzerdefiniert mit Bezeichnung
  - UI-Seite
- In der RITM- und Anforderungsansicht wird ein mehrzeiliger Variablensatz nicht unterstützt. In dieser Ansicht wird eine Meldung angezeigt, dass dieser Variablensatz nicht angezeigt werden kann.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

Von Now Mobile aus können Sie auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie zusätzlich zur Kategoriehierarchie. Informationen zur Konfiguration von finden Sie unter Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie.
- Ändern Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden** für einen Datensatzersteller. Informationen zum Bearbeiten der Schaltflächenbezeichnung finden Sie unter Bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „Absenden“ für einen Datensatzersteller.
- Verwenden Sie die mobile Kamera, um Barcodes zu scannen, um einen variablen Wert eines Katalogelements zu identifizieren. Dies gilt nur bei Verwendung des Attributs `barcode` für die Variable „Einzeiliger Text“. Weitere Informationen zu diesem Variablenattribut finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.

Schnellaktionen

Sie können einfachen Zugriff auf ein Katalogelement gewähren, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Informationen zum Erstellen einer Schnellaktion in Now Mobilefinden Sie unter Schnellaktion erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Siri-Kurzbefehle

iOS-Benutzer können Siri-Kurzbefehle verwenden, um die folgenden Seiten in der mobilen App zu öffnen.

- Elemente und Services durchsuchen
- „Meine Anforderungen“ öffnen

Siehe Siri-Kurzbefehle .

Now Mobile-Eigenschaften

Sie können das folgende Verhalten für verschiedene Katalogentitäten definieren, indem Sie die Now Mobile-Eigenschaften konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Eigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Mobile-Eigenschaften.

- Sortieren Sie Kategorien nach dem Feld **Reihenfolge**.
- Definieren Sie die Verfügbarkeit eines Katalogelements auf eine der folgenden Arten:
  - Schließen Sie das Katalogelement mit **Verfügbarkeit** auf `Nur Desktop` in Now Mobile ein.
  - Geben Sie Katalogelementtypen an, die in Now Mobile ausgeschlossen werden sollen.
- Definieren Sie das Verhalten eines Katalogelements bei Nichtverfügbarkeit, indem Sie es erkennbar, aber nicht sichtbar oder überhaupt nicht verfügbar machen.
- Geben Sie Farben für Schaltflächen an, die zu Ihrem Mobile-Design passen.

Zugehörige Informationen

Now Mobile-App

Mobile-Plugins und Upgrades

Kataloge konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Kataloge**.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portalkataloge“ [m2m_sp_portal_catalog] zusätzlich zum Basissystem-Katalog einen Katalog hinzu oder ändern Sie den Katalog, der dem Basissystem-Datensatz zugeordnet ist:
   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie den Basissystemdatensatz.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Portalkataloge“

Feld	Beschreibung
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Employee Center**.
Katalog	Katalog, den Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

Ergebnisse
Ihre Benutzer können Elemente aus allen hinzugefügten Katalogen anzeigen und anfordern.

Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie

Durchsuchen Sie Katalogelemente zusätzlich zur Kategoriehierarchie mithilfe der Kataloghierarchie, um den richtigen Kontext zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Now Mobile-App** > **Applet-Startprogramme**.
2. Wählen Sie das Applet-Startprogramm **Services** aus.
3. Ersetzen Sie den Applet-Startprogramm-Abschnitt „ **Services** durchsuchen“ durch den Applet-Startprogramm-Abschnitt „ **Katalog** durchsuchen“.
   a. Navigieren Sie im Formular „Applet-Startprogramm“ zum Abschnitt **Textkörper**.
   b. Klicken Sie unter der Spalte „ **Abschnitt** “ auf **Services durchsuchen**.
   c. Legen Sie im Formular „Elementabschnitt“ **Zielbildschirm** als Katalog durchsuchenfest.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Nachdem der Applet-Startprogramm-Abschnitt „Katalog durchsuchen“ aktiviert wurde, wird als erstes die **Suche** nach dem Katalog und dann nach den Kategorien angezeigt.

Anforderung übermitteln und nachverfolgen

Senden Sie eine Anforderung für ein Element oder einen Service, und verfolgen Sie den Fortschritt Ihrer Anforderung mit der Now Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Services**.
2. Durchsuchen Sie Artikel und Services oder suchen Sie nach einem Artikel.
3. Tippen Sie auf die Elemente oder Services, die Sie anfordern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn von Ihrem Administrator konfiguriert, bietet der Bereich für zugehörige Elemente und Artikel Alternativen und zusätzliche Informationen.

4. Wählen Sie **JETZT BESTELLEN** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anforderung für	Ändern Sie dieses Feld, wenn Sie den Artikel für eine andere Person bestellen.
Lieferinformationen	Bestätigen Sie die Versandadresse für den Artikel.
Spezielle Anweisungen (optional)	Fügen Sie spezielle Anweisungen für den Artikel hinzu.

6. Tippen Sie auf **ZUR KASSE**.
   Die App zeigt eine Bestätigung an, dass Ihre Anforderung übermittelt wurde.
7. Tippen Sie auf **Schließen**, um zur Liste der Elemente zurückzukehren.
8. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Für mich**.
9. Tippen Sie auf **Meine Anfragen**, um all Ihre Anforderungen anzuzeigen.
10. Tippen Sie auf das Element, das Sie bestellt haben, um den Status Ihrer Anforderung anzuzeigen.

    a. Verwenden Sie die Registerkarte **Details**, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen.

    Hinweis:
    Sie können Kommentare für einen offenen Incident hinzufügen.

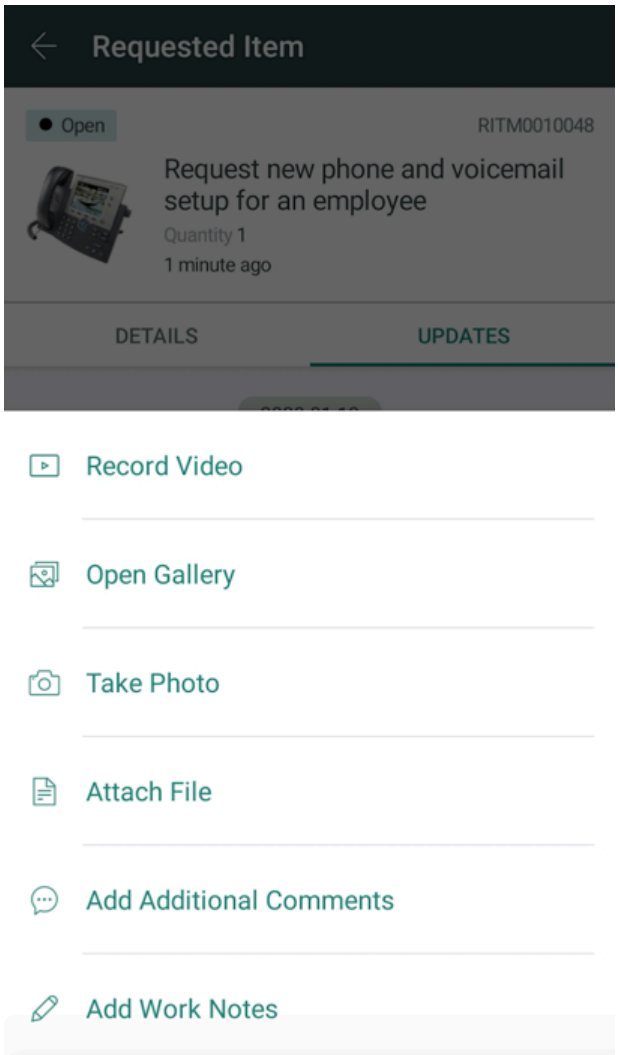
    b. Verwenden Sie die Registerkarte **Updates**, um Feldänderungen und Kommentare zu Ihrer Anforderung anzuzeigen.

    c. Tippen Sie auf das Plus-Symbol , um Kommentare und Arbeitshinweise hinzuzufügen oder eine Datei anzuhängen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Kommentare für einen gelösten Incident hinzufügen, können Sie ihn erneut öffnen.



Erstellen Sie eine Schnellaktion in Ihren mobilen Anwendungen

Bieten Sie einfachen Zugriff auf ein wichtiges Element, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Beispielsweise können Sie eine Schnellaktion erstellen, mit der ein Servicekatalog-Element geöffnet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Funktion für die Schnellaktion.

   a. Navigieren zu **System Mobile** > **Funktionen**.
   Die Tabelle „Funktion“ [sys_sg_button] wird geöffnet.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Schaltflächenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Funktionsdatensatzes
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktion leicht verstehen können
Typ	Typ der Schnellaktion, die Sie erstellen möchten Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein Servicekatalog-Element öffnet, wählen Sie **URL** aus. Weitere Informationen zu Funktionstypen finden Sie unter Intelligente Schaltflächen konfigurieren.
Kontext	Gibt an, ob die Funktion auf Datensatz- oder Tabellenebene angewendet wird ▪ Datensatz: Aktion gilt nur auf Datensatzebene. Beispiel: Aktualisieren eines Felds ▪ Global: Aktion, die nur auf Tabellenebene gilt. Beispiel: Erstellen oder Löschen eines Datensatzes Für dieses Beispiel **Global** auswählen
Link-Bezeichnung	Bezeichnung für den Link. Dieser Wert wird nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.
Link-URL	Relative URL für das Element, das geöffnet werden soll, wenn der Benutzer auf die Funktion klickt. Um beispielsweise ein Servicekatalog-Element im Now Mobile-Portal zu öffnen, geben Sie `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e` ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Relative URL	Option, die ausgewählt wird, um zu bestimmen, ob die URL relativ ist. Wählen Sie für dieses Beispiel **Ausgewählt** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Bedingung	
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingung ausgeführt wird.
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Aktion erfolgreich ist. Geben Sie für ein Katalogelement `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` ein, um die Schnellaktion nur dann anzuzeigen, wenn der Endbenutzer über Berechtigungen zum Anzeigen des Elements verfügt.
Rollen	Rollen, die der Benutzer haben soll, um die Schnellaktion anzuzeigen.

2. Fügen Sie der Seite eine Instanz der von Ihnen erstellten Funktion hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie in der nativen Benutzeroberfläche zu **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.

b. Öffnen Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie die Schnellaktion hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

d. Fügen Sie eine neue Zeile in die zugehörige Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnung“ ein. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.

e. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach einem Element zu suchen. Die Tabelle „Funktionsinstanzen“ [sys_sg_button_instance] wird geöffnet.

f. Klicken Sie auf **Neu**.

g. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Funktionsinstanz-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Funktionsinstanz
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktionsinstanz leicht verstehen können
Übergeordnet	Seite, der Sie die Schnellaktion hinzufügen. Wählen Sie beispielsweise **Applet-Startprogramm: Homepage** aus, um die Schnellaktion der Homepage hinzuzufügen. Wählen Sie zuerst einen Wert im Feld **Übergeordnete Tabelle** aus.
Applikation	Anwendungsbereich.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, die den Datensatztyp enthält, in dem die Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Applet-Startprogramm [sys_sg_applet_launcher]** aus, um die Schnellaktion einer Applet-Startprogramm-Seite hinzuzufügen.
Funktion	Funktionsdatensatz, den Sie zuvor erstellt haben.
Bezeichnung	Bezeichnung, damit der Benutzer verstehen kann, was mit der Schnellaktion geöffnet wird. Geben Sie beispielsweise `Ausfall melden` ein.
Standort	Ort, an dem die Schaltfläche in der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Schnellaktion** aus.
Symbol	Symbol, das neben der Bezeichnung angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu Mobile-Symbolen finden Sie unter Mobile-Symbole . **Hinweis:** Nicht alle aufgelisteten Symbole funktionieren mit Schnellaktionen. Um eine Liste kompatibler Symbole anzuzeigen, filtern Sie die Liste, in der das Feld **Symbole** den Eintrag `now-mobile-icons-buttons` enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld **Symbole** ist standardmäßig nicht in der Symbolliste aufgeführt. Um das Feld Symbol zu Ihrer Liste hinzuzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den **Listenheader**, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**. Fügen Sie der ausgewählten Liste dann das Feld *Symbol* hinzu. Sie sollten das Feld „Symbol“ jetzt in der Referenzfeld-Liste sehen.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Funktionen aufgelistet sind. Wenn sich mehrere Instanzen an derselben Position befinden, werden sie in der App von der niedrigsten bis zur höchsten Position angezeigt.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Speichern Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz.

Ergebnisse

Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol auswählen.

Benachrichtigungen in Now Mobile aktivieren

Lassen Sie Push-Benachrichtigungen auf Ihrem Mobilgerät zu, wenn ein Update für eine Anforderung vorhanden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Benachrichtigungen**.
2. Tippen Sie auf die Auswahlschaltfläche **Benachrichtigungen aktivieren**.
   In den folgenden Szenarien erhalten Sie eine Benachrichtigung.
   - Anforderung abgeschlossen (ein RITM)
   - Anforderung abgeschlossen (mehrere RITM)
   - Anforderung nicht verarbeitet
   - Freigabedatensatz zugewiesen – RITM
   - Freigabedaten Satz zugewiesen – Anforderung
   - Anforderung abgelehnt
   - Agent fügt dem angeforderten Element einen Kommentar hinzu

Einkaufswagen in Now Mobile aktivieren

Ermöglicht einer anfordernden Person das Hinzufügen oder Bearbeiten von Elementen im Einkaufswagen. Standardmäßig ist der Einkaufswagen in Now Mobile deaktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Geben Sie für die *glide.sc.cart.enabled*-Eigenschaft **Wert** als Wahr an.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Einkaufswagensymbol wird oben in der App angezeigt, und die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** ist für Elemente aktiviert.

Bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „Absenden“ für einen Datensatzersteller

Um eine Übermittlungs-Experience für den Datensatzersteller zu erhalten, auf die Sie sich beziehen können, bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Wählen Sie das Widget SC-Katalogelement (widget-sc-cat-item-v2) aus.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Instanzen“ eine Vorschau der Instanz für die Anwendung ServiceNow NowMobile App – Catalog Screens and Applet Launcher an, und öffnen Sie sie.
4. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** den Parameter *record_producer_label* an.

   Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

   ```
   "record_producer_label":{
     "value" : "Request"
    }
   ```

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Now Mobile-Eigenschaften

Definieren Sie das Verhalten verschiedener Katalogentitäten in Now Mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Wählen Sie im Formular „Service Catalog-Konfiguration“ den Abschnitt „ **Mobile** “ aus.
3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Eigenschaften.

Now Mobile-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Sortieroption für Katalogkategorie in Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Sortieroption für Kategorien in Now Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Titel: Kategorien werden nach ihrem Titel sortiert Standardmäßig werden Kategorien alphabetisch n ihrem Titel sortiert. ○ Reihenfolge: Kategorien werden nach ihrer Reihe sortiert
Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in Now Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option zum Einbinden des Katalogelements, wenn die **Verfüg** in Now Mobile auf Nur Desktop festgelegt ist.
Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Katalogelementtypen, die in Now Mobile ausgeschlossen werd Beispiel: sc_cat_item_content, sc_cat_item_producer
Experience für Elemente, die in Now Mobile nicht verfügbar sind (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option zum Definieren des Verhaltens eines Katalogelements Nichtverfügbarkeit. Mögliche Optionen: ○ Erkennbar – Meldung anzeigen, dass Element in N Mobile nicht sichtbar ist: Element ist beim Suchen Durchsuchen erkennbar, aber nicht sichtbar. ○ Nicht erkennbar – nicht beim Suchen oder Durchs anzeigen: Element ist beim Suchen oder Durchsu nicht erkennbar und auch nicht sichtbar. **Hinweis:** ○ Wenn für Now Mobile die KI-Suche aktiviert i diese Eigenschaft nicht gültig. ○ Diese Eigenschaft wird nur unterstützt, wenn der folgenden Eigenschaften anwendbar ist: ▪ Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Primärfarbe für Schaltflächen in der Kataloganforderung-Experience in Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*). Wenn Next Experience aktiviert ist, wird die Eigenschaft ignoriert.	Farbe für Schaltflächen in Kataloganforderungs-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die folgenden Eigenschaften sind voneinander abhängig.

- Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen
- Katalogelementklassen in NOW Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste)
- Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind

Abhängigkeit zwischen der Eigenschaft „Nur Desktop-Elemente in NOW Mobile einbeziehen“ und der Eigenschaft „Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind“.

Verfügbarkeitswert des Katalogelements	„Nur Desktop“-Elemente in NOW Mobile einbeziehen (wahr)	„Nur Desktop“-Elemente in NOW Mobile einbeziehen (falsch) Nur Desktop
Nur Desktop	In der Such- und Navigations-Experience sichtbar	○ Wenn mit der Eigenschaft *Experience for items not available in NOW Mobile* als erkennbar festgelegt, in der Such- und Navigations-Experience sichtbar, aber nicht verfügbar, wenn Sie auf das Element klicken. ○ Wenn als nicht erkennbar festgelegt, in der Such- und Navigations-Experience nicht sichtbar
Desktop und Classic Mobile	Immer in der Such- und Navigations-Experience sichtbar	Immer in der Such- und Navigations-Experience sichtbar
Nur Classic Mobile	In der Such- und Navigations-Experience nicht sichtbar	In der Such- und Navigations-Experience nicht sichtbar

Abhängigkeit zwischen der Eigenschaft „Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind“ und Elementen, die mithilfe der Eigenschaft „Katalogelementklassen, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind (kommagetrennte Liste)“ ausgeschlossen wurden

Experience für Elemente, die im Eigenschaftswert von NOW Mobile nicht verfügbar sind	Elemente, die mithilfe der Eigenschaft „Katalogelementklassen, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind (kommagetrennte Liste)“ ausgeschlossen wurden
Erkennbar – Meldung anzeigen, dass das Element auf Mobilgeräten nicht angezeigt werden kann	Elementtypen sind in der Such- und Navigations-Experience sichtbar, aber nicht verfügbar, wenn Sie darauf klicken.
Nicht erkennbar (nicht in Such- und Navigations-Experience anzeigen)	Elementtypen werden in Such- und Navigations-Experiences nicht angezeigt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU

Sie können eine Themenkonversation in NLU-basiertem Virtual Agent entwerfen, indem Sie wiederverwendbare Themenblöcke einschließen, um Anforderungsübermittlungsaufgaben auszuführen.

Aktivieren Sie die folgenden Plugins:

1. Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) oder Plugin „Glide Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite)
2. Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)

Katalogelement durchsuchen

Sie können diesen Themenblock verwenden, um anhand der Suchkriterien nach einem Katalogelement zu suchen. Wenn mehrere Suchergebnisse vorhanden sind, können Sie eines aus einer Karussellansicht auswählen.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
query_term	Stichwort für die Suche nach einem Katalogelement. Informationen zum Konfigurieren der Stichwortsuche für ein Katalogelement finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
catalogs	Kommagetrennte Liste von Katalogen, in denen nach einem Katalogelement gesucht werden soll.
result_limit	Anzahl der Suchergebnisse, die angezeigt werden sollen. Standardmäßig ist diese Zahl auf 5 festgelegt.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	Wenn ein Katalogelement ausgewählt ist, wird die sys_id des Elements zurückgegeben. Wenn kein Katalogelement ausgewählt ist, d. h. **keine dieser** Optionen ausgewählt ist, wird -1 zurückgegeben.
item_type	sys_class_name des vom Benutzer ausgewählten Katalogelements.
is_conversational	Gibt an, ob das Katalogelement im Konversationsmodus in Virtual Agentangefordert werden kann.

Katalogelement anfordern

Sie können diesen Themenblock verwenden, um ein Katalogelement anzufordern.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	sys_id des Katalogelements, das angefordert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeparameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
execute_contextual_search	Option, um anzugeben, ob die Kontextsuche für einen Datensatzersteller basierend auf seiner Konfiguration ausgeführt werden soll. Informationen zum Definieren der Kontextsuche für einen Datensatzersteller finden Sie unter Kontextsuche für Datensatzersteller definieren .
confirm_catalog_item	Option, um anzugeben, ob der Benutzer das Katalogelement bestätigen muss, bevor er mit dem nächsten Schritt fortfahren kann. Wenn diese Option auf `false`festgelegt ist, kann der Benutzer die Fragen zu Katalogelementen beantworten, indem er die Bestätigung überspringt.
show_end_state_card	Option zum Anzeigen der Endstatus-Karteninformationen zum generierten Datensatz für den Benutzer.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
record_id	sys_id des Datensatzes, der nach der Elementübermittlung generiert wird. Wenn das Katalogelement im Konversationsmodus nicht unterstützt wird oder der Benutzer keinen Zugriff auf das Element hat, wird `-1` zurückgegeben.
record_table	Name der Tabelle, in der der Datensatz generiert wird.
variables	Fragen im Zusammenhang mit dem Katalogelement.

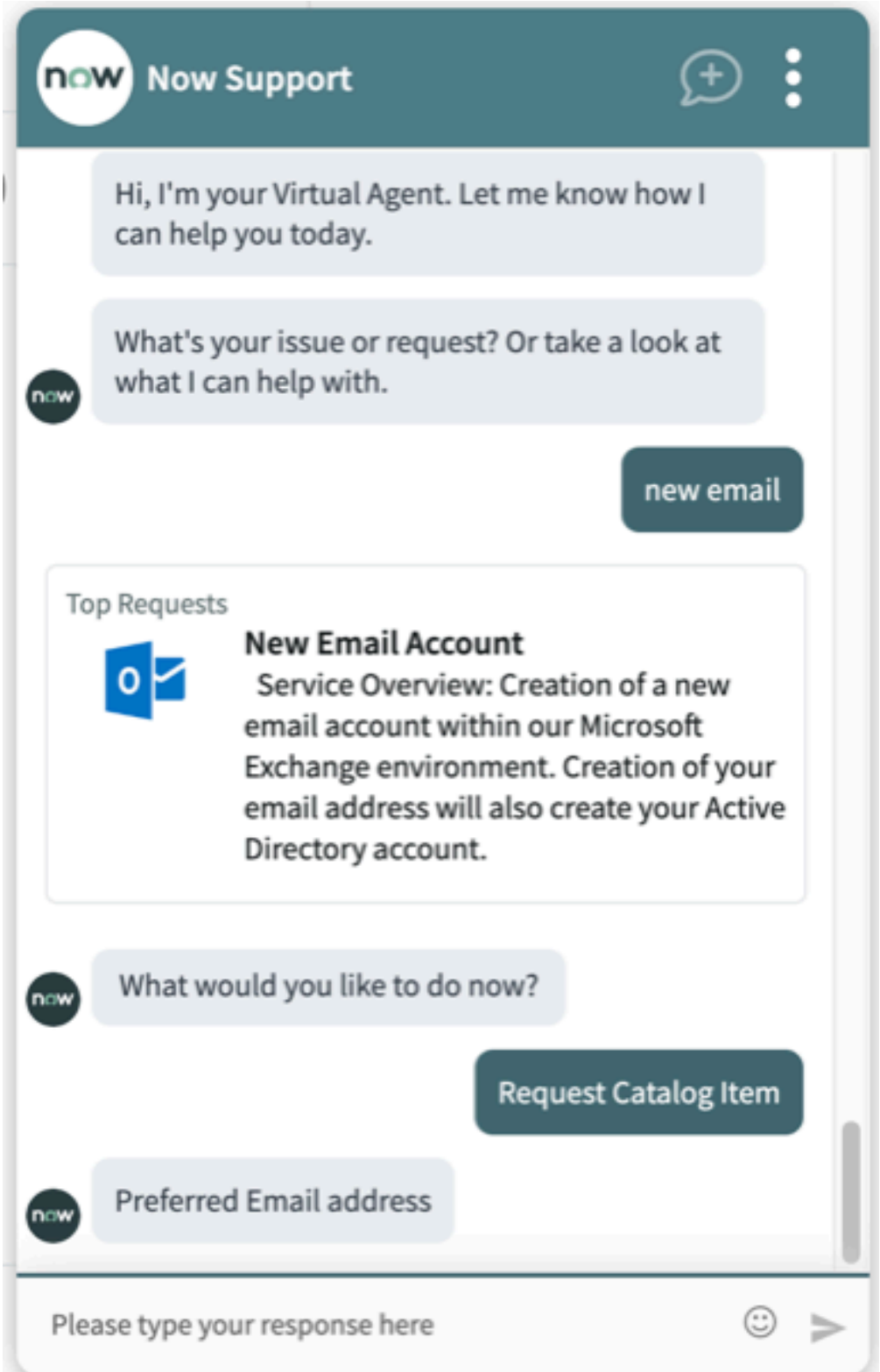
Virtual Agent-Rendering-Typ

Ein Katalogelement kann in Virtual Agent als Konversation, Fenster oder Popup gerendert werden.

Ein Katalogelement in einem Konversationsmodus anfordern

Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, wenn ein Benutzer ein Katalogelement im Konversationsmodus in Virtual Agent mit Unterstützung von NLUanfordert.

- Ein Katalogelement darf nicht mehr als die in der Eigenschaft `glide.sc.conversational.request.question.limit` angegebene Anzahl von Fragen haben. Standardmäßig ist diese Zahl auf 10festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Katalogelement kann nicht geskriptete Katalog-UI-Richtlinien haben. Diese UI-Richtlinien sollten so definiert werden, dass Variablen sequenziell betroffen sind, d. h. nur eine Variable mit niedrigerer Reihenfolge wirkt sich auf eine Variable mit höherer Reihenfolge aus.
- Ein Katalogelement kann keine Katalog-Client-Skripts enthalten, die für Now Mobile oder Service Portal definiert sind.
- Nur die folgenden Variablen werden unterstützt:
  - Anhang
  - Kontrollkästchen (Eine Gruppe von Kontrollkästchenvariablen wird nicht unterstützt.)
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - E-Mail
  - IP-Adresse
  - Bezeichnung
  - Multiple-Choice-Suche (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)
  - Auswahlfeld für Suche (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)
  - Multiple-Choice (ohne Preisauswirkungen)
  - Mehrzeiliger Text
  - Numerische Skala (ohne Preisauswirkungen)
  - Referenz (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)

    Hinweis:
    Referenztypvariablen, die einer Tabelle mit mehr als 7000 Datensätzen entsprechen, werden nicht unterstützt. Die Obergrenze für die Anzahl der Datensätze kann in der Eigenschaft `glide.sc.va.reference_question_choices.limit` angegeben werden. Standardmäßig ist er auf 7000 festgelegt.

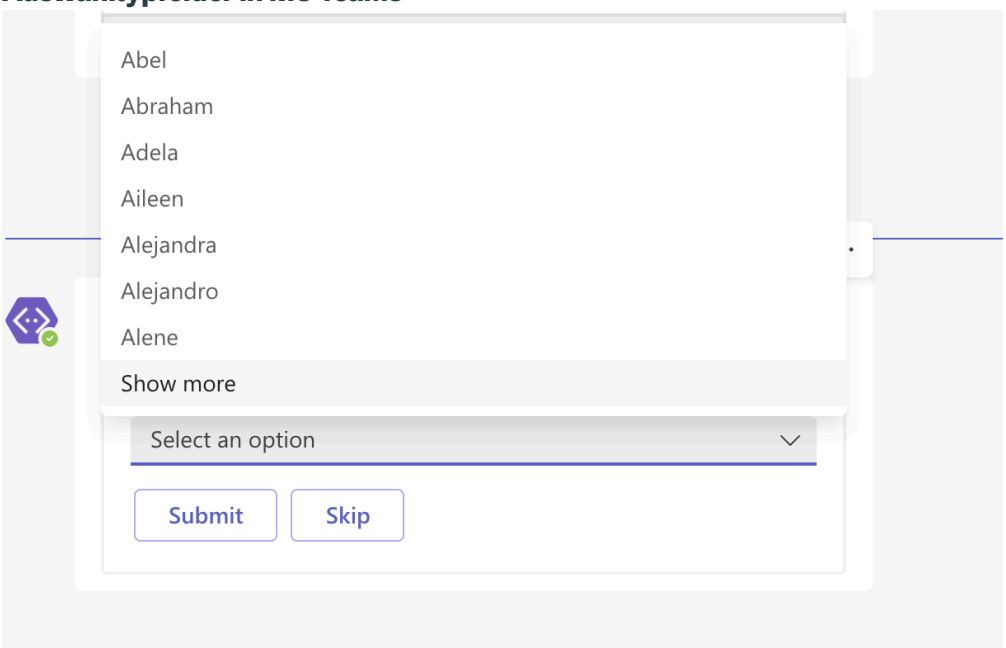
  - Angefordert für (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)
  - Rich-Text-Bezeichnung
  - Auswahlfeld (ohne Preisauswirkungen)
  - Einzeiliger Text
  - URL
  - Breite einzeilige Textzeile
  - Ja/Nein
  - Containervariablen
- Die folgenden Variablenattribute werden unterstützt:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

Hinweis:
Alle anderen Variablenattribute werden in Virtual Agentignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

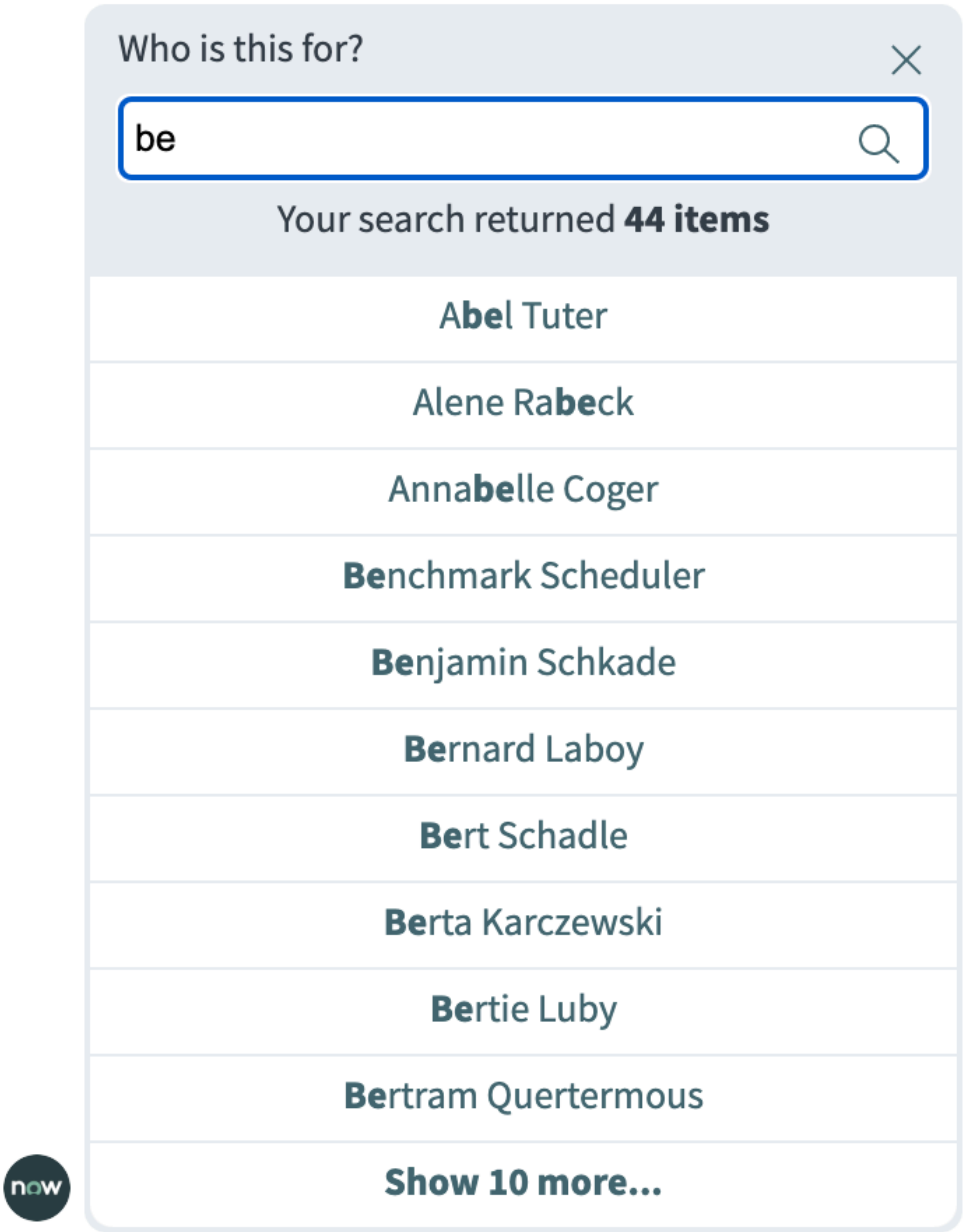
- Ein Katalogelement kann einen einzeiligen Variablensatz haben, aber keinen mehrzeiligen Variablensatz.
- Wenn für ein Katalogelement ein Standardwert für eine Frage konfiguriert ist, wird der Standardwert in VA angezeigt, sodass der Benutzer mit dem Standardwert fortfahren kann, ohne ihn manuell auswählen zu müssen. Der Benutzer kann auch einen anderen Wert als den Standardwert auswählen.
- Wenn für ein Katalogelement eine Datensuche für eine Frage konfiguriert ist, wird der Festsetzungswert in VA angezeigt, sodass der Benutzer mit dem Festsetzungswert fortfahren oder einen anderen Wert auswählen kann. Ein Katalogelement mit Datensuche wird nicht als Konversationselement unterstützt, wenn die Festsetzungsfrage vor der Übereinstimmungsfrage steht.
- Der Benutzer kann die folgenden Arten von Fragen für ein Katalogelement nicht überspringen:
  - Multiple-Choice-Suche
  - Auswahlfeld
  - Auswahlfeld für Suche
  - Ja/Nein
  - Numerische Skala (wenn **„Erste Auswahl nicht auswählen“** nicht ausgewählt ist)
  - Multiple-Choice (wenn **Erste Auswahlkonfiguration** nicht ausgewählt oder **Keine einbeziehen** ausgewählt ist)
- Wenn der Benutzer VA in einem anderen unterstützten Tool für Zusammenarbeit wie MS Teams verwendet:
  - Die Suche nach einem Wert mithilfe des Suchsymbols im Auswahltyp von Feldern wird nicht unterstützt.

Auswahltypfelder in MS Teams



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

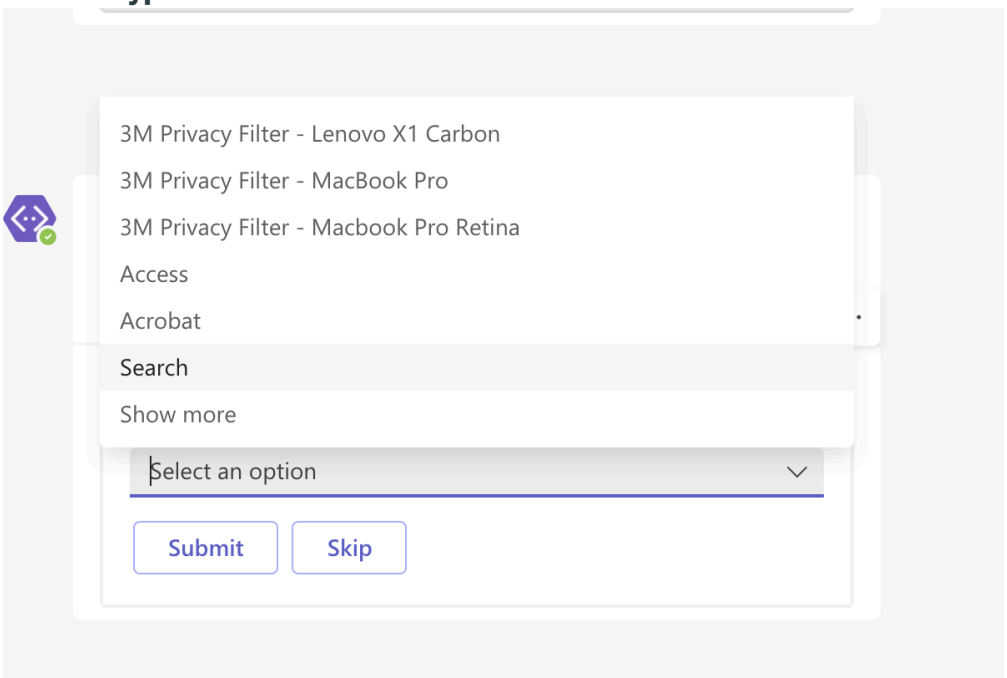
Auswahltypfelder in VA



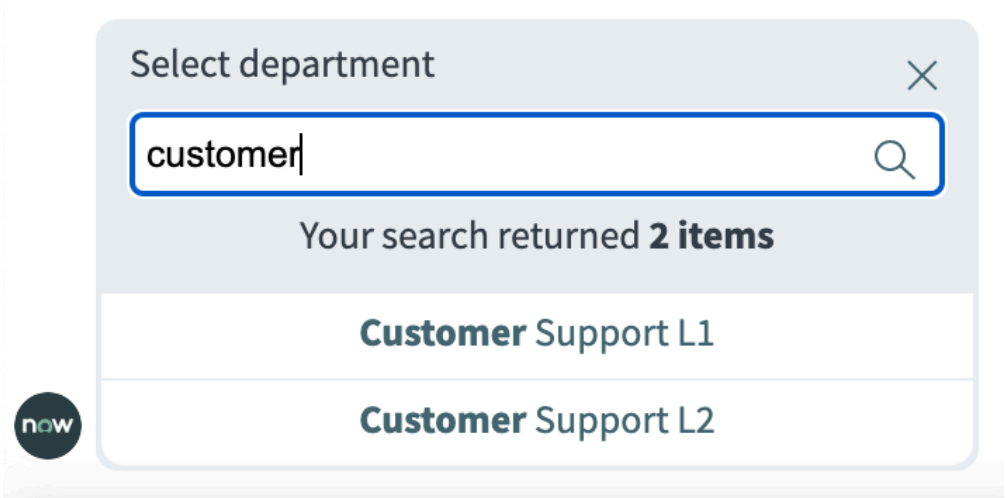
- Die Suche nach einem Wert im Referenztyp von Feldern erfolgt in Form einer Frage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenztypfelder in MS Teams



Referenztypfeld in VA



Ein Katalogelement als Popup anfordern

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung als Popup für Elemente senden, die nicht konversationsfähig sind. In einem Popup-Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup-Fenster übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen vom Typ „Benutzerdefiniert“, „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Hinweis:
Wenn Sie Ihre Virtual Agent-Konversation nicht als Popup darstellen möchten, legen Sie die Eigenschaft `glide.sc.va.render_type.legacy` auf „true“ fest, wodurch alle nicht konversationsfähigen Katalogelemente im konfigurierten Portal auf einer neuen Registerkarte dargestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Apple iPhone 13

Request for Apple iPhone 13

All-new dual-camera system with ultra wide and night mode. All-day battery. Six new colours. And the A13 Bionic, our fastest chip ever.

Key features:

- Storage capacity: 128 GB, 256 GB, 512 GB
- Network generation: 4G
- Style: Smartphone
- Camera: 12.0 MP
- Operating System: iOS

Is this a replacement for a lost or broken iPhone? ✳

- ◯ Yes
- ◯ No

Monthly data allowance ✳

-- None --

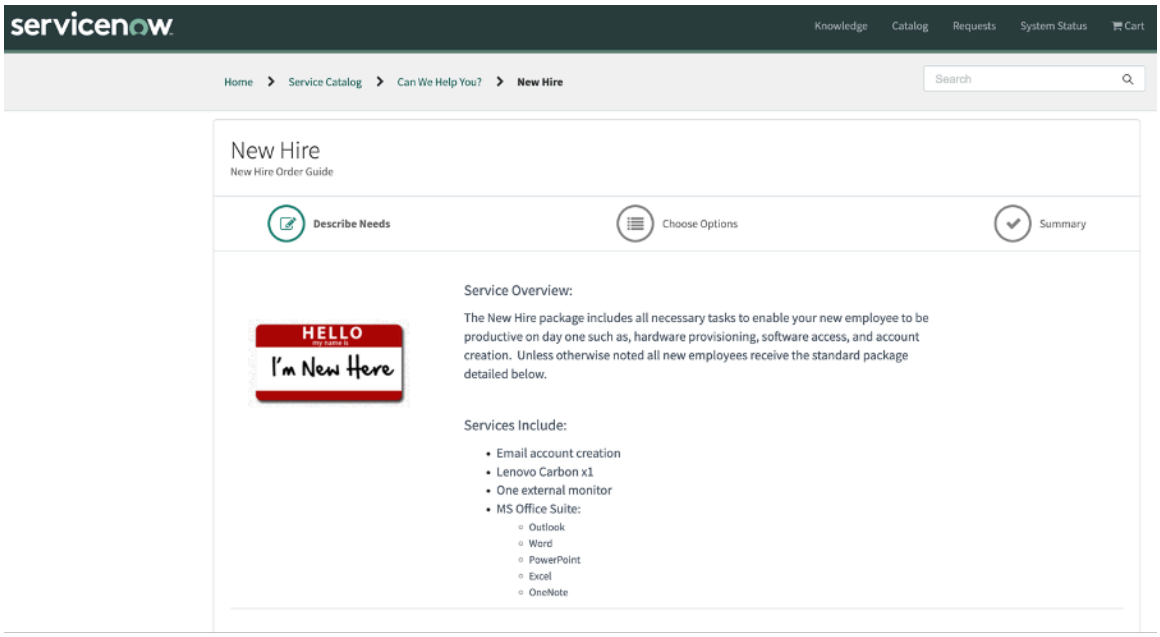
Ein Katalogelement als Fenster anfordern

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung in einem Fenster übermitteln. In einem Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung im Service Portal übermitteln kann, das in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster dargestellt, wenn es eine Variable „Benutzerdefiniert“, „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Ein Katalogelement wird als Fenster gerendert, wenn es von den folgenden Typen ist:

- Inhaltselement
- Bestellleitfaden
- Assistent–Startroutine
- Standard-Change-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Katalog-Generator-Vorschauthema-Konversation

Senden Sie eine Konversation zum -Anforderungsthema

Benutzer können eine Anforderung in einer Virtual Agent -Konversation übermitteln.

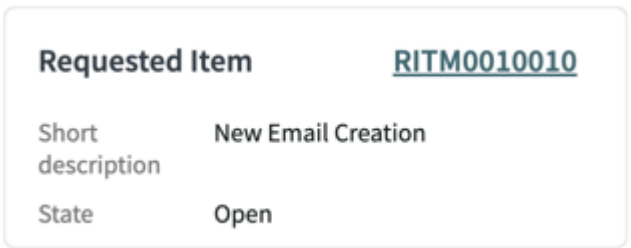
Die Themenkonversation „Anforderung senden“ verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Katalogelement durchsuchen
- Katalogelement anfordern

Über die Themenkonversation „Anforderung senden“ können Benutzer beim Senden einer Anforderung aus allen verfügbaren Optionen auswählen. Beispiel: Wenn ein Benutzer ein Element anfordert, fordert der Virtual Agent ihn zur Eingabe eines Stichworts auf. Nachdem der Benutzer das Stichwort eingegeben hat, antwortet Virtual Agent mit verfügbaren Auswahlmöglichkeiten in einer Karussellansicht.

Wenn der Benutzer das erforderliche Element auswählt, sind folgende Szenarien möglich:

- Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet). Nach Anforderungsübermittlung wird eine Artikelanforderungskarte mit der Anforderungsnummer als Link zur Anforderungsseite angezeigt.



Hinweis:
In Now® Mobile wird über die URL der native Bildschirm geöffnet.

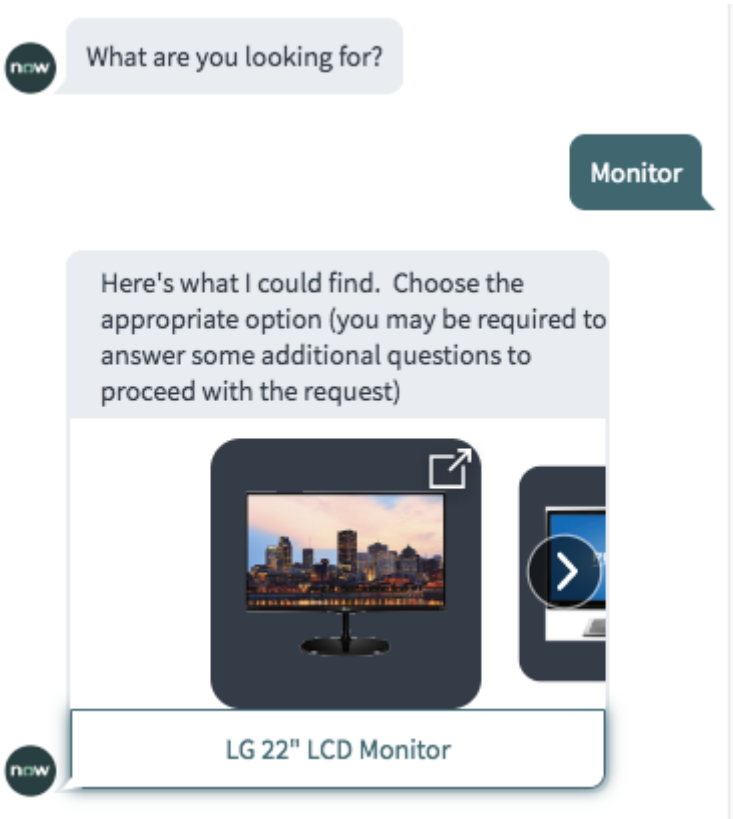
- Ein Benutzer kann eine Anforderung in einem Popup oder einem Fenster übermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Falle eines Popups stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen „Benutzerdefiniert“, „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent.
- Im Falle eines Fensters stellt Virtual Agent dem Benutzer einen Link zum Senden einer Anforderung in Serviceportal bereit, der in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es eine der Variablen „Benutzerdefiniert“, „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent.

Hinweis:
Now Mobile öffnet das Element im Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal (MESP).



Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent, unterstützt von NLU

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent mit LLM

Sie können eine Themenkonversation in LLM-basiertem Virtual Agent entwerfen, indem Sie wiederverwendbare Themenblöcke zum Ausführen von Anforderungsübermittlungsaufgaben hinzufügen.

Aktivieren Sie die folgenden Plugins:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) oder Plugin „Glide Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite)
2. Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)

Weitere Informationen zu großen Sprachmodellen (LLMs) finden Sie unter Now LLM Service updates .

Katalogelement anfordern (LLM)

Sie können diesen Themenblock verwenden, um ein Katalogelement über eine konversationsbasierte und optimierte Experience basierend auf generativer KI anzufordern. Informationen zur generativen KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in der Conversational Catalog-Anforderung.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	sys_id des Katalogelements, das angefordert werden soll.
context_json	Kontext der Konversation im JSON-Format.
execute_contextual_search	Option, um anzugeben, ob die Kontextsuche für einen Datensatzersteller basierend auf seiner Konfiguration ausgeführt werden soll. Informationen zum Definieren der Kontextsuche für einen Datensatzersteller finden Sie unter Kontextsuche für Datensatzersteller definieren .
confirm_catalog_item	Option, um anzugeben, ob der Benutzer das Katalogelement bestätigen muss, bevor er mit dem nächsten Schritt fortfahren kann. Wenn diese Option auf falsefestgelegt ist, kann der Benutzer die Fragen zu Katalogelementen beantworten, indem er die Bestätigung überspringt.
show_end_state_card	Option zum Anzeigen der Endstatus-Karteninformationen zum generierten Datensatz für den Benutzer.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
record_id	sys_id des Datensatzes, der nach der Elementübermittlung generiert wird. Wenn das Katalogelement im Konversationsmodus nicht unterstützt wird oder der Benutzer keinen Zugriff auf das Element hat, wird -1 zurückgegeben.
record_table	Name der Tabelle, in der der Datensatz generiert wird.
Status	Status der Anforderung. Mögliche Optionen sind „Erfolg“ oder „Fehler“.
variables	Fragen im Zusammenhang mit dem Katalogelement.
Nachricht	Nachricht, die im Falle eines Fehlers zusätzliche Informationen enthält.
verwendet_LLM	Option, die angibt, ob beim Anfordern des Elements LLM verwendet wurde, d. h. ob die Slot-Belegung für Fragen erfolgt ist, die in einem Katalogelement mit generativer KI definiert sind.

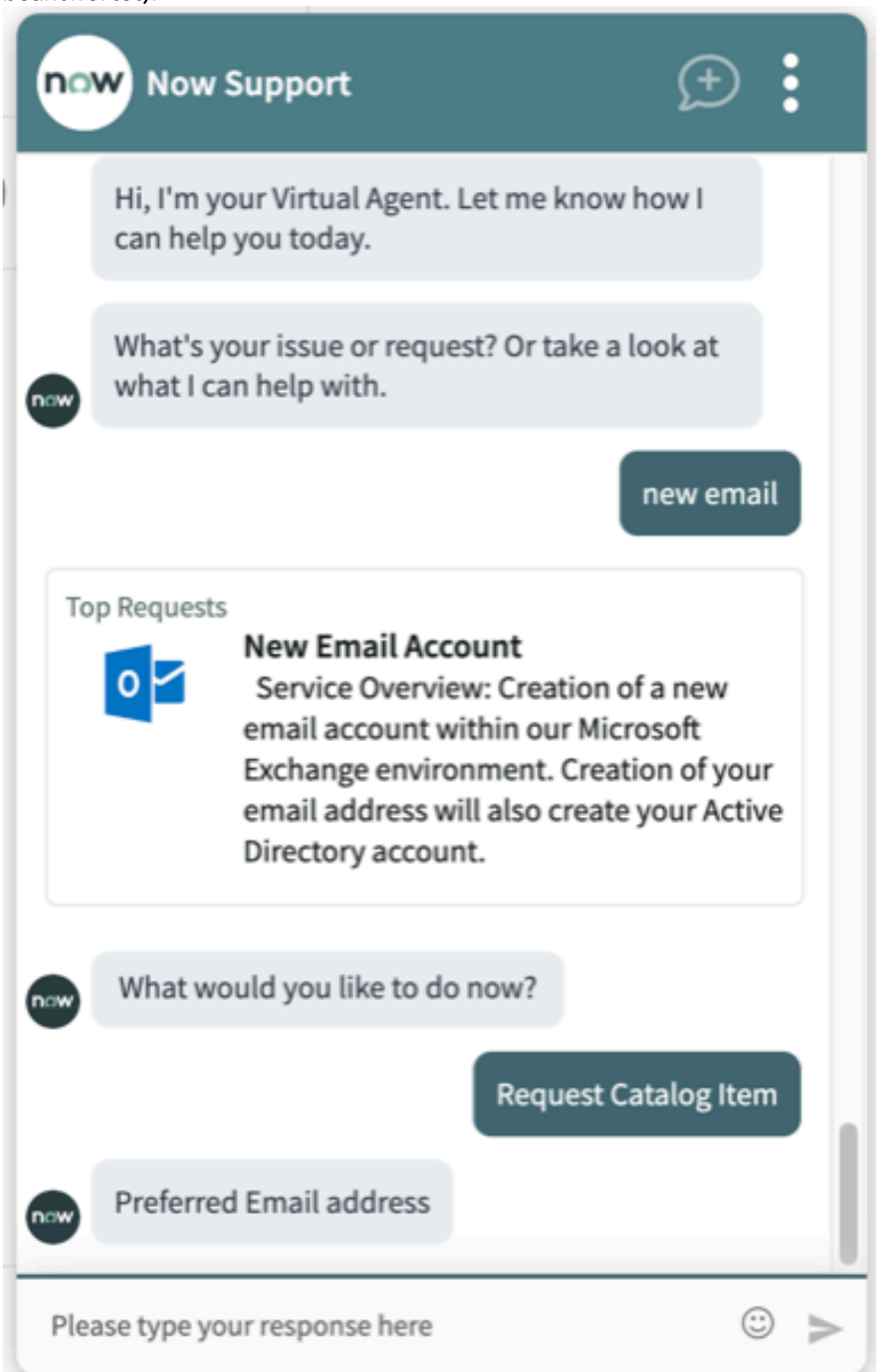
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Rendering-Typ

Ein Katalogelement kann in Virtual Agent als Konversation, Fenster oder Popup gerendert werden.

Ein Katalogelement in einem Konversationsmodus anfordern

Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet).



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, wenn ein Benutzer ein Katalogelement im Konversationsmodus in Virtual Agent mit LLM-Unterstützung anfordert.

- Ein Katalogelement darf nicht mehr als die in der Eigenschaft *sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* angegebene Anzahl von Fragen haben. Standardmäßig ist diese Zahl auf 15 festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.
- Ein Katalogelement kann geskriptete Katalog-UI-Richtlinien haben. Wenn jedoch ein Katalogelement geskriptete UI-Richtlinien enthält, die nicht unterstützte Methoden oder Funktionen enthalten, wird das Katalogelement nicht mehr konversationsfähig.
- Die folgenden Methoden oder Klassen werden in den Katalog-Client-Skripts oder geskripteten UI-Richtlinien unterstützt, damit ein Katalogelement konversationsfähig ist:
  - Moment
  - window.location.href
  - top.location.href
  - top.window.open
  - window.open
  - offen
  - Array
  - Boolean
  - Datum
  - Fehler
  - GlideAjax
  - GlideRecord
  - JSON
  - Mathematik
  - Nummer
  - Objekt
  - RegExp
  - Zeichenfolge
  - Warnung
  - console.info
  - console.error
  - console.debug
  - console.warn
  - console.log
  - console.clear
  - console.count
  - console.countReset
  - console.dir

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- console.dirxml
- console.table
- decoderURI
- decodeURIComponent
- encodeURI
- evalexec
- g_form.addErrorMessage
- g_form.addInfoMessage
- g_form.addOption
- g_form.clearMessages
- g_form.clearOptions
- g_form.clearValue
- g_form.getAktionsname
- g_form.getDisplayValue
- g_form.getBearbeitbareFelder
- g_form.getIntValue
- g_form.getReferenz
- g_form.getSysId
- g_form.getTableName
- g_form.eindeutigenWert abrufen
- g_form.getValue
- g_form.hasField
- g_form.HideAllFieldMsgs
- g_form.hideErrorBox
- g_form.hideFieldMsg
- g_form.isObligatorisch
- g_form.istNeuerDatensatz
- g_form.isReadOnly
- g_form.istSichtbar
- g_form.option entfernen
- g_form.save
- g_form.setDisabled
- g_form.setDisplay
- g_form.setLabel
- g_form.setLabelOf
- g_form.setMandatory
- g_form.setReadOnly

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- g_form.setReadonly
- g_form.Wert festlegen
- g_form.setVariablesReadOnly
- g_form.setSichtbar
- g_form.showErrorBox
- g_form.showFieldMsg
- g_form.absenden
- g_user
- ga.addParam
- ga.getXML
- indexOf
- isLoading
- ist NaN
- newValue
- oldValue
- onChange
- parseFloat
- parseInt
- diese
- zuFestgelegt
- kürzen
- nicht definiert
- Escape-Zeichen
- unescape

• Ein Katalogelement kann Katalog-Client-Skripts enthalten. Wenn jedoch ein Katalogelement Katalog-Client-Skripts enthält, die nicht unterstützte Methoden oder Funktionen enthalten, wird das Katalogelement nicht mehr konversationsfähig.

• Nur die folgenden Variablen werden unterstützt:

- Anhang
- Kontrollkästchen (Eine Gruppe von Kontrollkästchenvariablen wird nicht unterstützt.)
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- E-Mail
- IP-Adresse
- Bezeichnung
- Multiple-Choice-Suche (ohne Preisauswirkungen)
- Auswahlfeld für Suche (ohne Preisauswirkungen)
- Multiple-Choice (ohne Preisauswirkungen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mehrzeiliger Text
- Numerische Skala (ohne Preisauswirkungen)
- Referenz (außer Preisauswirkungen)
- Angefordert für (ohne Preisauswirkungen)
- Rich-Text-Bezeichnung
- Auswahlfeld (ohne Preisauswirkungen)
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile
- Ja/Nein
- Containervariablen

- Erweiterte Referenzqualifizierer werden unterstützt.
- Die folgenden Variablenattribute werden unterstützt:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

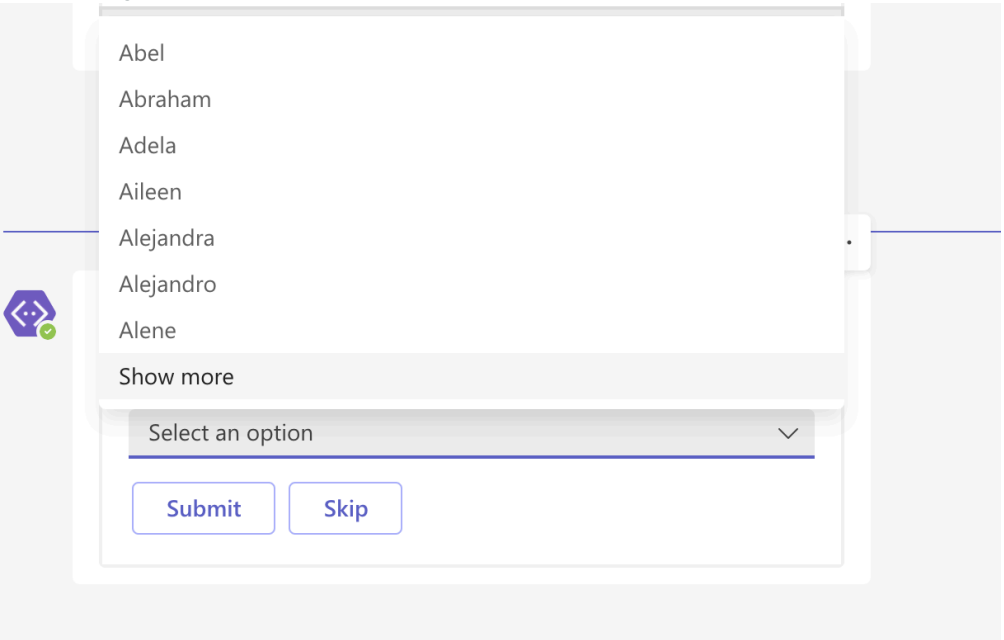
Hinweis:
Alle anderen Variablenattribute werden in Virtual Agentignoriert.

- Ein Katalogelement kann einen einzeiligen Variablensatz haben, aber keinen mehrzeiligen Variablensatz.
- Wenn für ein Katalogelement ein Standardwert für eine Frage konfiguriert ist, wird der Standardwert in VA angezeigt, sodass der Benutzer mit dem Standardwert fortfahren kann, ohne ihn manuell auswählen zu müssen. Der Benutzer kann auch einen anderen Wert als den Standardwert auswählen.
- Wenn für ein Katalogelement eine Datensuche für eine Frage konfiguriert ist, wird der Festsetzungswert in VA angezeigt, sodass der Benutzer mit dem Festsetzungswert fortfahren oder einen anderen Wert auswählen kann. Ein Katalogelement mit Datensuche wird nicht als Konversationselement unterstützt, wenn die Festsetzungsfrage vor der Übereinstimmungsfrage steht.
- Der Benutzer kann die folgenden Arten von Fragen für ein Katalogelement nicht überspringen:
  - Multiple-Choice-Suche
  - Auswahlfeld
  - Auswahlfeld für Suche
  - Ja/Nein
  - Numerische Skala (wenn **„Erste Auswahl nicht auswählen“** nicht ausgewählt ist)
  - Multiple-Choice (wenn **Erste Auswahlkonfiguration** nicht ausgewählt oder **Keine einbeziehen** ausgewählt ist)
- Wenn der Benutzer VA in einem anderen unterstützten Tool für Zusammenarbeit wie MS Teams verwendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

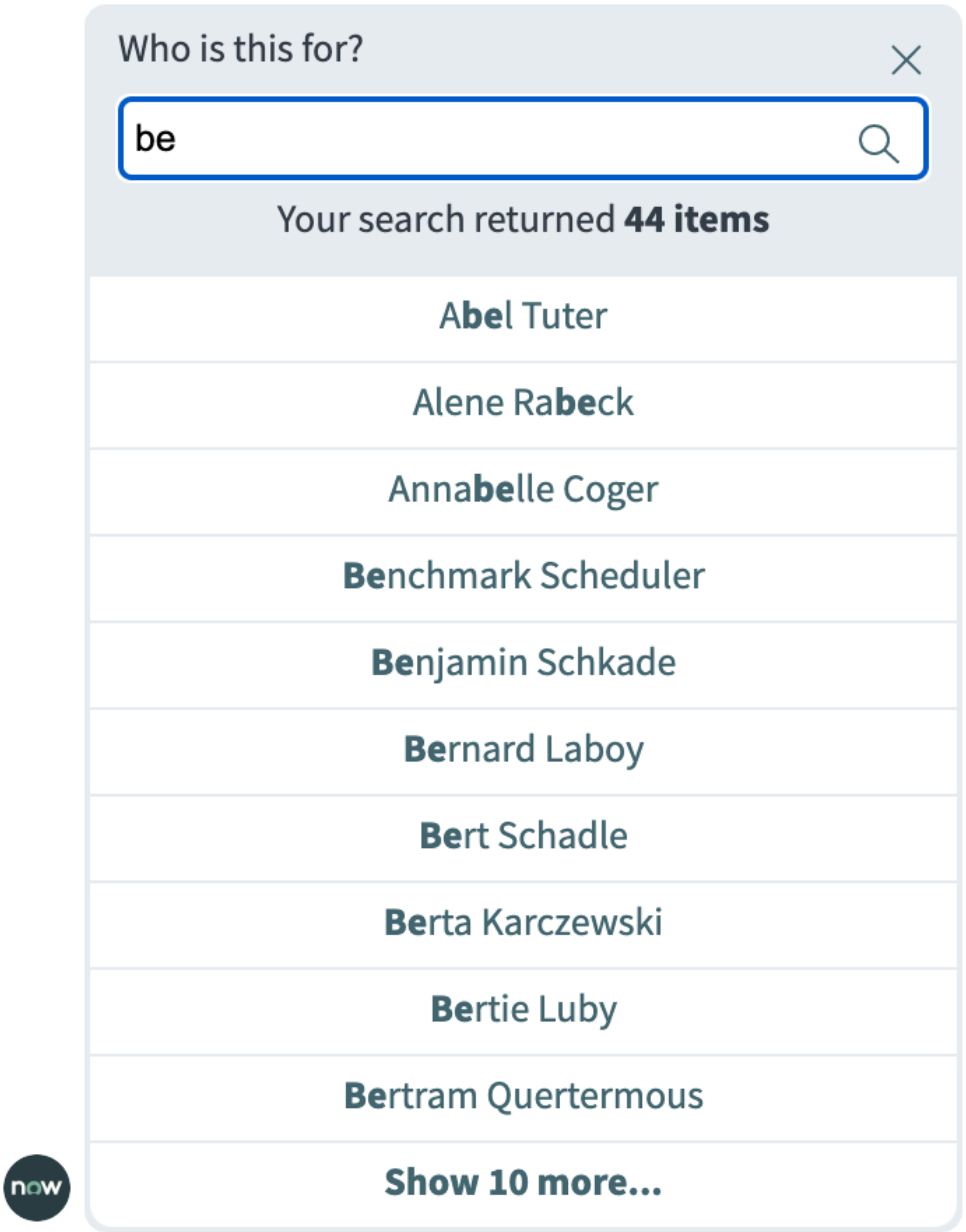
- Die Suche nach einem Wert mithilfe des Suchsymbols im Auswahltyp von Feldern wird nicht unterstützt.

Auswahltypfelder in MS Teams



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

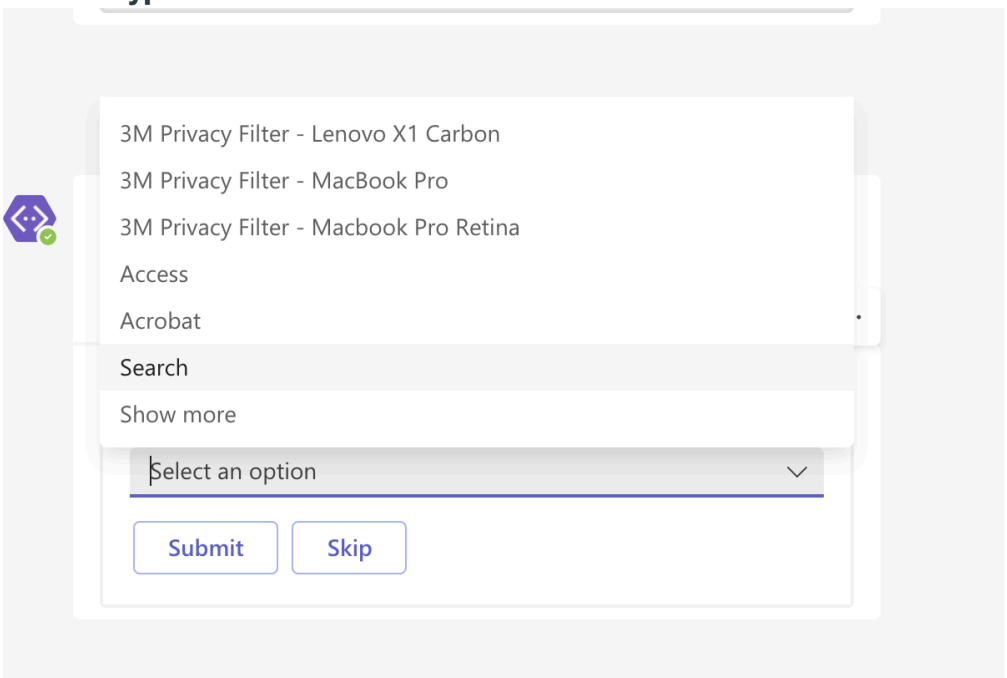
Auswahltypfelder in VA



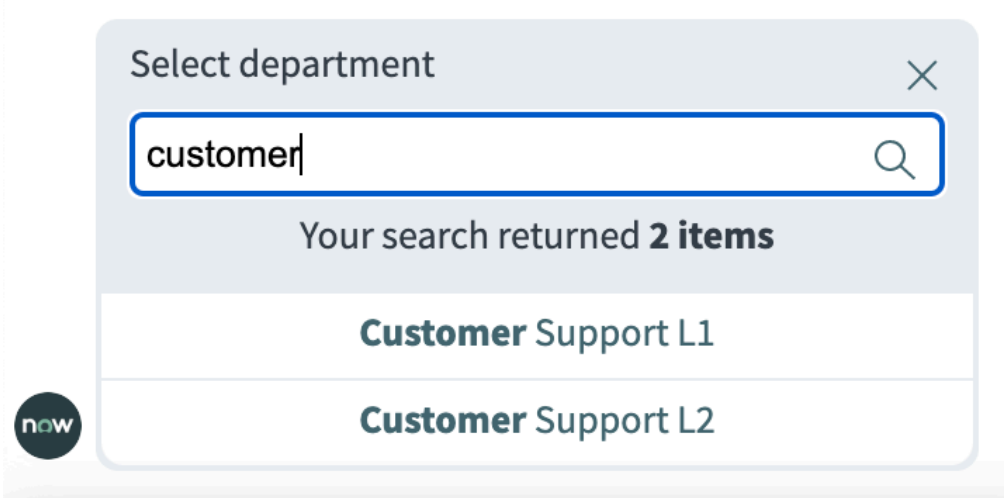
- Die Suche nach einem Wert im Referenztyp von Feldern erfolgt in Form einer Frage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenztypfelder in MS Teams



Referenztypfeld in VA



Hinweis:
Wenn Sie Now Assist in der Anwendung Conversational Catalog Request installiert haben, entsprechen diese Bedingungen dem Konversationsmodus des Katalogelements in Virtual Agent, das von LLM unterstützt wird.

Ein Katalogelement als Popup anfordern

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung als Popup für Elemente senden, die nicht konversationsfähig sind. In einem Popup-Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup-Fenster übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen vom Typ „Benutzerdefiniert“, „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Ihre Virtual Agent-Konversation nicht als Popup darstellen möchten, legen Sie die Eigenschaft `glide.sc.va.render_type.legacy` auf „true“ fest, wodurch alle nicht konversationsfähigen Katalogelemente im konfigurierten Portal auf einer neuen Registerkarte dargestellt werden.



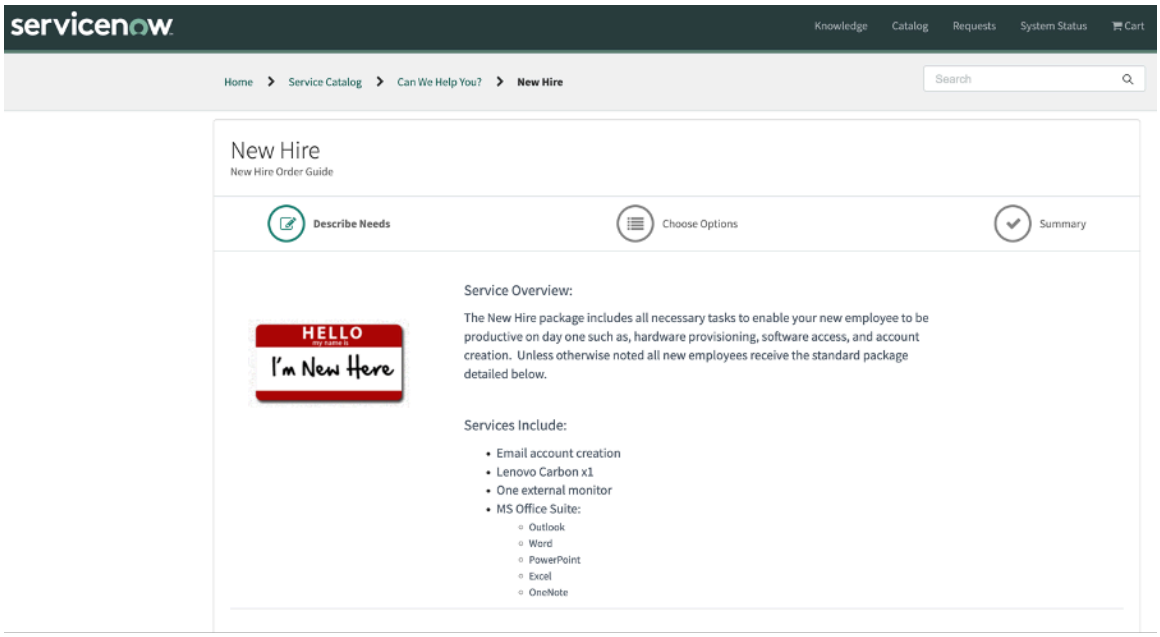
Ein Katalogelement als Fenster anfordern

Ein Benutzer kann eine Katalogelementanforderung in einem Fenster übermitteln. In einem Fenster stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung im Service Portal übermitteln kann, das in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster dargestellt, wenn es eine Variable „Benutzerdefiniert“, „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält.

Ein Katalogelement wird als Fenster gerendert, wenn es von den folgenden Typen ist:

- Inhaltselement
- Bestellleitfaden
- Assistent–Startroutine
- Standard-Change-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Katalog-Generator-Vorschauthema-Konversation

Servicekatalogkonfiguration für Universal Request

Sie können ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung übermittelt wird. Das zugeordnete angeforderte Element (für Katalogelemente) oder der aufgabenbasierte Datensatz (für Datensatzersteller) wird zum primären Ticket für diese Universal-Anforderung.

Zugehörige Informationen

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Datensatzersteller anlegen

Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen

Konfigurieren Sie alle Katalogelemente oder Datensatzersteller, um eine universelle Anforderung zu erstellen

Reduzieren Sie die Implementierungszeit, indem Sie alle Katalogelemente oder alle Datensatzersteller gleichzeitig für die Erstellung universeller Anforderungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Katalogelemente muss RITM als Service in Universal Request registriert werden.

Für Datensatzersteller muss die Zieltabelle als Service in Universal Request registriert werden.

Weitere Informationen zu Servicekonfigurationen finden Sie unter Servicekonfigurationsformular .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. So konfigurieren Sie alle Katalogelemente zum Erstellen einer universellen Anforderung:
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie`sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items`an.
Typ	Typ der Eigenschaft. **Booleschen**Wert angeben.
Wert	Option, um anzugeben, ob alle Katalogelemente gleichzeitig konfiguriert werden können, um eine universelle Anforderung zu erstellen. Mögliche Werte sind **„true“** oder **„false“**.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. So konfigurieren Sie alle Datensatzersteller zum Erstellen einer universellen Anforderung:
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie`sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items`an.
Typ	Typ der Eigenschaft. **Booleschen**Wert angeben.
Wert	Option zum Angeben, ob alle Datensatzersteller gleichzeitig konfiguriert werden können, um eine universelle Anforderung zu erstellen. Mögliche Werte sind **„true“** oder **„false“**.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekatalog – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen.

Servicekatalog -Eigenschaften

Die Servicekatalog-Anwendung enthält Eigenschaften, die zum Konfigurieren verschiedener Einstellungen in der Anwendung verwendet werden.

Um Servicekatalog Systemeigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**. Die Eigenschaften sind in die folgenden Abschnitte unterteilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Homepage**: Konfigurieren Sie Einstellungen für die Homepage Servicekatalog, und steuern Sie das Verhalten der Kategorien und der Elemente, die auf der Homepage angezeigt werden.
- **Katalogelemente**: Einstellungen für Katalogelemente und Datensatzersteller konfigurieren.
- **Bestellleitfäden** > **Allgemein**: Einstellungen für den Bestellleitfaden konfigurieren.
- **Bestellleitfäden** > **Skriptfähige Auftragsleitfäden**: Einstellungen für skriptfähige Bestellleitfäden konfigurieren.
- **Einkaufswagen**: Das Verhalten des Bildschirms „Einkaufswagen“ und des Bildschirms zum Auschecken steuern.
- **Anforderungserfüllung**: Einstellungen für den Prozess der Anforderungserfüllung konfigurieren.
- **Suche**: Konfigurieren Sie die Sucheinstellungen für die Homepage Servicekatalog.
- **Sicherheit**: Konfigurieren Sie Sicherheitseinstellungen für Servicekatalog.
- **Preisgestaltung**: Einstellungen für die Preisgestaltungs-Engine und die Preisgestaltungsanzeige konfigurieren.
- **Portal**: Einstellungen für Katalogportal-Widgets konfigurieren.
- **Virtual Agent**: Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Anforderungsübermittlung in Virtual Agent.

  Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren.
- **Mobil**: Einstellungen für Now Mobile konfigurieren
- **Sonstige**: Zusätzliche Einstellungen für Servicekatalog.

Servicekatalog -Eigenschaften

Name	Beschreibung
Homepage	
Anzahl der Katalogelemente/Kategorien, die in einem Abschnitt als Vorschau angezeigt werden (`glide.sc.max_items`)	Anzahl der Katalogelemente oder Kat Vorschau angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
Kategoriebeschreibungen auf der Kategorieansichtsseite anzeigen (`com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions`)	Kategoriebeschreibungen auf der Kate • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert:** Ja
In der Kategorieansicht Unterkategorien in einem Bereich anzeigen (`glide.sc.use_sub_cat_section`)	Unterkategorien in der Kategorieansic • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Umschalten, ob das Erweitern/Reduzieren-Symbol für Kategorie-Widgets auf der Servicekatalog-Homepage gerendert werden soll (`glide.sc.homepage.show.collapse`)	Einstellen, ob das Erweitern/Einklapp auf der Servicekatalog-Homepage ger • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Verwenden Sie beim Durchsuchen einer Kategorie das Popup-Symbol, um Elementdetails anzuzeigen (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`).	Wenn Sie nach einer Kategorie oder e verwenden Sie das Info-Symbol neben Katalogelement, um eine Vorschau de anzuzeigen: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Anzahl der Katalogelemente, die beim Durchsuchen und Suchen erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole zum Anzeigen von Details verwendet werden (`glide.sc.auto_expand`)	Anzahl der Katalogelemente, die beim werden sollen, wenn keine Popup-Sym verwendet werden: • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 2
Abschnitt „Zusätzliche Kategorien“ anzeigen, wenn ein Katalogelement angezeigt wird (`glide.sc.show_additional_cats`)	Zusätzliche Kategorien bei Ansicht ei • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Beschreibungen in Kategorie- und Elementlisten in der Mobile-UI auf zwei Zeilen beschränken (`glide.sc.mobile.limit.description`)	In der Classic Mobile-UI Beschreibun auf zwei Zeilen beschränken: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** true
Liste der Content-Typen (kommagetrennt), die auf der Katalog-Homepage zugelassen sind. Wenn leer, sind alle Inhaltstypen zugelassen. (`glide.sc.home.filter`)	Liste der Content-Typen (kommagetre Homepage zugelassen sind. Wenn lee
Name des Platzhalterbilds für Elemente, für die kein Bild definiert ist (`glide.sc.placeholder.image`)	Name des Platzhalterbilds für Elemen Gilt nur für Classic Mobile und nicht Standardmäßig sind zwei Bilder verfügbar: **sc_placeholder_ima sc_placeholder_image-01.png**. Standardwert durch ein benutz werden: **Standardwert:** sc_placeholder_i
Katalogelemente	
Gibt das Standardverhalten des Datensatzerstellers nach Datensatzgenerierung an (`glide.sc.producer.redirect_url`)	Standardumleitungsverhalten des Date

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Mögliche Werte: • **Generierter Aufgabensatz**: Le um, der mit dem Datensatzer • **Katalog-Homepage**: Leitet in dem die Bestellung für den D wird. Überschreiben Sie dieses Verha Felds **Umleiten an** des Datensa den Umleitungscode im Feld **Sk** definieren.
Durch Aktivieren dieser Option wird sichergestellt, dass die in die Anhangsvariablen hochgeladenen Anhänge aus dem System gelöscht werden, wenn sie im Formular (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*) ersetzt/gelöscht werden.	Löscht automatisch einen sys_attachm wenn Sie einen Anhang aus einer Kata ersetzen oder löschen.
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht zu einer vorhandenen Anforderung hinzugefügt werden können (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	Liste der Klassennamen der Katalogel vorhandenen Anforderung hinzugefüg • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht die standardmäßige UI-Aktion „Testen“ verwenden (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	Liste der Klassennamen der Katalogel standardmäßige UI-Aktion „Testen“ v • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard,sc_cat_it
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen normalen Artikel im Einkaufswagen generieren (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	Liste der Klassennamen der Katalogel Artikel im Einkaufswagen generieren: • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Beziehungstabellen, die Teil der Aktion „Element kopieren“ sind. Tabellenname muss durch Kommas getrennt sein (*glide.sc.item.copy.include_relationship*).	Geben Sie die Tabellen an, in die die ein Katalogelement enthalten, ebenfal Katalogelement mithilfe der UI Actio **Hinweis:** Tabellennamen sollten ohne Leer sein.
Deaktiviert Clickthrough über das Informationssymbol für eine Referenzvariable. Legen Sie den Wert auf „wahr“ fest, um diese Funktionalität zu aktivieren (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*).	Clickthrough über das Informationssy deaktivieren. Wert auf „Wahr“ festleg aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Bestellleitfäden	
Allgemein	
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht in einen Bestellleitfaden aufgenommen werden können (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	Kommagetrennte Liste von Klassenna in einen Bestellleitfaden aufgenomme sc_cat_item_guide und sc_cat_item_c
Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Abschnitt „Optionen auswählen“ der Bestellleitfäden validieren (*glide.sc.guide.tab.validate*)	Pflichtfelder beim Tab-Wechsel im Be Bestellleitfäden validieren: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Bestellleitfaden in Einkaufswagenvorschau und Bestellstatusseite anzeigen (*glide.sc.render_order_guide_column*)	Den Bestellleitfaden in der Einkaufsw der Auftragsstatusseite anzeigen. Wen Bestellleitfadens ist, wird der Bestellle aufgeführt. Wenn ein Benutzer versuc einem Bestellleitfaden gehört, wird ei
Setzen Sie in einem Bestellleitfaden kaskadierende oder zugewiesene Variablenwerte für ein Element zurück, wenn ein Benutzer mit der Schaltfläche „Bedarf beschreiben“ (*glide.sc.reset_cascade*) zurück navigiert. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur in der Plattform unterstützt, nicht im Portal.	In einem Bestellleitfaden kaskadieren zurücksetzen, wenn ein Anwender dur **Bedarf beschreiben** navigiert.
In einem Bestellleitfaden alle Variablen zurücksetzen, wenn kaskadierende Variablen oder zugewiesene Variablenwerte für ein Element zurückgesetzt werden, nachdem ein Benutzer mit der Schaltfläche „Bedarf beschreiben“ (*glide.sc.reset_cascade_all*) zurück navigiert ist. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur in der Plattform unterstützt, nicht im Portal.	In einem Bestellleitfaden die Werte vo und nicht kaskadierenden Werten für ein Benutzer zwischen den Bildschirm **Optionen auswählen** hin und her Werte für die kaskadierenden Variable
Skriptfähige Auftragsleitfäden	
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn die JSON-Nutzlast leer ist (*glide.sc.sog.empty_payload*).	Bei Auswahl dieser Optio wird ein A die JSON-Nutzlast während der Verar Bestellleitfadens leer ist.
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz erstellen, wenn der Bestellleitfaden inaktiv ist (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A der Bestellleitfaden während der Vera Bestellleitfadens inaktiv ist.
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn die sys_id des Bestellleitfadens ungültig ist (*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*).	Bei Auswahl dieser Option wird ein A sys_id des Bestellleitfadens während d Bestellleitfadens ungültig ist.
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn ein allgemeiner JSON-Analysefehler auftritt (*glide.sc.sog.json_parsing*).	Bei Auswahl dieser Option wird ein A während der Verarbeitung eines skript allgemeiner JSON-Analysefehler auft

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens Fehlerdatensatz erstellen, wenn JSON-Parameter fehlen (`glide.sc.sog.mandatory_json_parameters`)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A während der Verarbeitung eines skript Parameter fehlen.
Einkaufswagen	
Klonanforderungen während des Checkouts aktivieren. Veraltet nach sc_layout; Wenn sc_layout aktiviert ist, wird diese Eigenschaft nicht verwendet (`glide.sc.allow.checkout.clone`).	Klonanforderungen während des Chec **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist veraltet, we aktiviert sind.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können. Leer bedeutet alle Anwender (`glide.sc.allow.clone.roles`)	Rollen (kommagetrennt), die Anforder können. Ein leerer Wert gibt an, dass klonen können.
Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Checkout-Bildschirm anzeigen (`glide.sc.checkout.twostep.back`)	Schaltfläche **Zurück zum Katalog** Abmeldebildschirm anzeigen.
Zweistufiges Katalog-Checkout-Modell verwenden (standardmäßig „falsch“) (`glide.sc.checkout.twostep`)	Verwenden Sie das zweistufige Verfa **Standardwert:** false
Bedingung, unter der Benutzer eine Anforderung abbrechen können (vorherige Eigenschaft muss auch „wahr“ sein). Beispiel: current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (`glide.sc.checkout.cancel.condition`)	Bedingung, unter der Benutzer eine A Erfordert, dass **ESS-Benutzern ern den Abmeldebildschirm abzubr**
ESS-Benutzern ermöglichen, ihre Anfragen über den Abmeldebildschirm abzubrechen. In Verbindung mit der Funktion „sc_layout“ wird, wenn eine der beiden Optionen auf „wahr“ festgelegt ist, die Schaltfläche „Abbrechen“ angezeigt (`glide.sc.checkout.cancel`).	Benutzern des Employee Self-Service Anfragen über den Abmeldebildschirm
Verwenden Sie das zweistufige Checkout-Modell, wenn Sie eine Katalogbestellung über einen Assistenten aufgeben (Standard: „Wahr“) (`glide.expert.checkout.twostep`).	Zweistufiges Verfahren beim Katalog Katalogbestellung über einen Assisten **Standardwert:** true
Liste der Rollen (kommagetrennt), die das Widget „Angefordert für“ im Servicekatalog aktualisieren können. Wenn leer, sind alle Benutzer zugelassen. Wenn der Anwender keine Berechtigungen zum Ändern von „Angefordert für“ hat, kann er keine weiteren Anwenderadressdetails abrufen (`glide.sc.req_for.roles`).	Eine Liste von Benutzern mit den hier (kommagetrennt), die Elemente für an können. Wenn keine Rolle angegeben durch die Eigenschaft `glide.sc.re` definiert. Informationen zum Konfigu `glide.sc.req_for.roles.de` Konfigurieren Sie das Standardverhalt Benutzer anzufordern. Steuert den Zugriff auf das Wi der Kataloghomepage. Benutze Widget können Elemente für ei Benutzer ohne Zugriff können E eigenen Namen aufgeben.
Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“. Felder in der Tabelle „sys_user“ (`glide.sc.request_for.order_by`) auswählen	Reihenfolge der Übereinstimmungen „Angefordert für“. Felder in der Tabel auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“). Veraltet nach sc_layout; Wenn sc_layout aktiviert ist, wird diese Eigenschaft nicht verwendet (*glide.sc.checkout.request.number*).	Anforderungselementnummer für jede Abmeldebildschirm anzeigen: **Standardwert:** false **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist veraltet, we aktiviert sind.
Feldname, der für die Beschreibungsspalte des Checkout-Formulars verwendet wird. Wenn leer, wird der Standardwert (short_description) verwendet (*glide.sc.ess.description*).	Feldname für die Beschreibungsspalte leer, wird der Standardwert verwendet **Standardwert:** short_descriptio
Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein (*glide.sc.request_for.columns*).	Zusätzliche Spalten für das Servicekat Felder in der Tabelle „Benutzer“ [sys Semikolon getrennt sein.
Lieferadresse für Katalogeinkaufswagen automatisch aktualisieren, wenn sich die Details eines Anwenderstandorts ändern (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	Lieferadresse für Katalogeinkaufswag sich die Standortdetails des Benutzers Wenn diese Option aktiviert ist Adresse eines Benutzers vorge Benutzer über einen aktiven Ein die Adresse des Benutzers im B Ist die Option nicht aktiviert, wi Einkaufswagen beibehalten: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Beim Bestimmen der Adresse eines Benutzers die Details in einem zugeordneten Standortdatensatz gegenüber den Details im Benutzerdatensatz selbst priorisieren (*glide.sc.prioritise.user.location*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, pri der Adresse eines Benutzers die Detai Standortdatensatz gegenüber den Deta
Legt fest, ob die Schaltfläche „Jetzt bestellen“ das neue oder alte Verhalten aufweist. Wenn diese Eigenschaft den Wert „Wahr“ hat, wird beim Anklicken der Schaltfläche „Jetzt bestellen“ im Servicekatalog nur der aktuell ausgewählte Artikel bestellt. Alle im Einkaufswagen des Benutzers gespeicherten Artikel werden für eine spätere Bestellung gespeichert. Die alte Funktion „Jetzt bestellen“ ist veraltet, die Schaltfläche „Artikel bestellen“ ist ebenfalls veraltet (*glide.sc.enable_order_now*).	Legt fest, ob die Schaltfläche **Jetzt b** Verhalten verwendet. Wenn diese Eig auf **Jetzt** bestellen im Servicekatalog Artikel bestellt. Alle im Einkaufswage zukünftige Bestellungen unberührt. Da und die Schaltfläche **Artikel bestell**
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.allow.quantity*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die Einkaufswagen nutzen können. Wenn
Entfernung inaktiver Katalogelemente aus dem Einkaufswagen aktivieren (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	Entfernung inaktiver Katalogelemente aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, Katalogelemente automatisch a entfernt. Vermeidet, dass Benu den Einkaufswagen gelegt werd und dann inaktiv gemacht werd

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** true | false • **Standardwert:** false
Von sc_layout gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: true) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufsw Aktiviert den neuen Einkaufswa der die Anpassung von Einkauf bezogenen Widgets und Seiten Makros oder -Seiten besitzen z • **Typ:** true | false • **Standardwert:** Wahr
Aufgaben im Zusammenhang mit Anforderungen auf der Auftragsstatusseite anzeigen (der Bildschirm, der im Servicekatalog angezeigt wird, nachdem eine Bestellung erfolgreich aufgegeben wurde) (*glide.sc.checkout.task.display*)	Zeigt die mit Anforderungen verknüpf Auftragsstatus-Seite an (der Bildschirm erfolgreich aufgegebenen Bestellung a
Alle Bereitstellungspläne > 1 Tag zum nächsten Tag runden (wahr) oder die genaue Uhrzeit anzeigen (falsch) (*glide.sc.round.delivery.times*)	Alle Lieferpläne > 1 Tag zum nächste genaue Zeit anzeigen (Falsch).
Anforderungserfüllung	
Änderungen an der angeforderten Artikelmenge nach Genehmigung verhindern (mit Ausnahme von catalog_admin-Benutzern) (*glide.sc.restrict.quantity.changes*)	Änderungen an der Bestellmenge verh catalog_admin-Benutzern).
Name des ausstehenden Genehmigers im Mouseover für das Stufen-Widget anzeigen (*glide.sc.approval.hover*)	Name des ausstehenden Verantwortlic in den Mouseover-Informationen für d
Genehmigungsmodul für Servicekatalog-Aufgaben (*glide.approval_engine.sc_task*)	Servicekatalog Genehmigungs-Engine
Änderungen an Servicekatalogvariablen prüfen (*glide.sc.audit.variables*)	Änderungen an Servicekatalog-Variab
Rahmen und Hintergrund in der Variableneditor-UI ausblenden (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	Bei Auswahl dieser Option werden Ra Editor UI ausgeblendet. Der Standardw
Name der Bereitstellungsaufgabe anstatt short_description für das Feld „Zusammenfassung Bereitstellungsplan“ verwenden. Standard ist „false“ (verwendet short_description) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	Name der Bereitstellungsaufgabe anst Feld „Zusammenfassung Bereitstellun **Standardwert:** false (verwendet
Variablen für ein Anforderungselement so darstellen, wie sie im Bestellbereich angezeigt werden, gefolgt von den Bereitstellungsplanvariablen (wahr), oder beide basierend auf ihren Reihenfolgenwerten zusammenführen (falsch) (*glide.sc.variable.snapshot*)	Variablen eines Anforderungselement Bestellbereich rendern, gefolgt von de (Wahr), oder beide auf Basis ihrer Rei (Falsch).
Genehmigungsmodul für Servicekataloganforderungen (*glide.approval_engine.sc_request*)	Servicekatalog Genehmigungs-Engine
Suchen	
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, für die das Suchfeld nicht angezeigt wird (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	Liste der Klassennamen der Katalogel nicht angezeigt wird:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Leere Servicekatalog-Suchen zulassen (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, zei Suchleiste alle Elemente an. Diese Ab
Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Servicekatalog durchsuchen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.can_search*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die können. Wenn leer, sind alle Benutzer
Breadcrumbs für die Kategorien anzeigen, die Elementen zugeordnet sind, wenn sie in Listen zum Durchsuchen und Suchen angezeigt werden (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	Bei Auswahl dieser Option Breadcrun Kategorien anzeigen, wenn sie in Liste angezeigt werden
Servicekatalog-Suchen geben Elemente in inaktiven Kategorien zurück (*glide.sc.search.disabled_cats*).	Servicekatalog Suchen liefern Elemen Suchergebnisse können Katalog zugänglichen Kategorien enthal Flag oder Sicherheitsbeschränk • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Liste der Katalog-sys_ids (kommagetrennt), die von der Katalogelementsuche ausgeschlossen werden (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	Liste der catalog sys_ids (kommagetre ausgenommen sind.
Anzahl der für globale Suchen zurückgegebenen Servicekatalog-Übereinstimmungen (*glide.sc.search.rowcount*)	Anzahl ausgegebener Suchergebnisse Suchen. Begrenzt die Anzahl der Erge zurückgegeben werden, um die Suchle
Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert werden sollen (*glide.sc.search.suggestions*)	Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Sicherheit	
Verwenden Sie „Benutzerkriterien“, um den Zugriff auf Katalogelemente und -kategorien zu definieren (*glide.sc.use_user_criteria*).	„Benutzerkriterien“ zur Definition des -kategorien verwenden. Berechtigunge wenn sie auf „Wahr“ gesetzt sind: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Zugehörige Listen „Benutzerkriterien“ und „Berechtigung“ für Katalogelemente und -kategorien bei der Migration von Berechtigungen aktivieren (*glide.sc.user_criteria_migration*)	„Benutzerkriterien“-bezogene Listen f -kategorien bei der Migration von Ber Setzen Sie diese Option auf „ **tr** Listen der Benutzerkriterien an Benutzerkriterienfunktionalität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Liste der Rollen (durch Kommas getrennt), die die normale Berechtigungsprüfung im Katalog überschreiben können. Die Rolle „itil“ bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Katalogelement bestellen kann, auch wenn dieses durch Berechtigungsbeschränkungen geschützt ist (*glide.sc.entitlement.override*).	Liste der Rollen (durch Kommas getre Berechtigungsprüfung im Katalog übe bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Kata wenn dieses durch Berechtigungsbesc
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Berechtigungen überschreiben können, damit sie jede Kategorie im Servicekatalog anzeigen können (*glide.sc.category.canview.override*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die können, um beliebige Kategorien im S **Standardwert:** admin und catal
Preisgestaltung	
Preisinformationen an Optionsbezeichnungen anhängen (*glide.sc.enhance.labels*)	Preisinformationen an Optionsbezeich Serviceportal.
Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die den Preis nicht in Listen anzeigen (*glide.sc.item.cannot_show_price*)	Liste der Klassennamen der Katalogel Liste anzeigen.
Wann Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen (überschreibt sc_layout-Datensatzeinstellungen) (*glide.sc.price.display*)	Wann Preise und Zwischensummen in angezeigt werden sollen.
Bei „wahr“ werden die beiden Skripteinbindungen CatalogPriceCalculator und CatalogRecurringPriceCalculator verwendet, um Preise zu generieren (mit aktivierter benutzerdefinierter Funktionalität) (*glide.sc.use_custom_pricegenerator*).	Bei Festlegung auf **true** werden die Sk *CatalogPriceCalculator* und *CatalogRecurringPriceCalcu* Preisen verwendet, wodurch benutzerd werden. Um Ihre eigene Preisberechnun legen Sie diese Eigenschaft auf dann die **calcPrice**-Methode in und **CatalogRecurringPriceCalc** eigenen Preisberechnungsalgor • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert**: Nein
Portal	
Popup-Fenster zur Auftragsbestätigung beim Bezahlvorgang anzeigen (*glide.sc.sp.twostep*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, wi Checkout-Vorgangs inServiceportalda angezeigt.
Einkaufswagen-V2-Widget im Header-Menü-Widget verwenden (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, wi (SC-Einkaufswagen-Widget (ID: sc-sl Widget von Serviceportalaktiviert.
Virtual Agent	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren.	
Gibt die Obergrenze für die Anzahl der Fragen an, nach deren Überschreitung das Element keine Konversationsanforderungen unterstützt. Der Standardwert der Eigenschaft ist 10. (*glide.sc.conversational.request.question.limit*)	Maximale Anzahl von Fragen für ein Anforderungsübermittlung im Konver Frage kommt.
Gibt die Obergrenze für die Anzahl der Fragen an, nach deren Überschreitung das Element keine Konversationsanforderungen unterstützt. Der Standardwert der Eigenschaft ist 500. (*sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit*)	Maximale Anzahl von Fragen für ein Anforderungsübermittlung im Konver dem LLM-Modelltyp in Frage kommt
Mobil	
Sortieroption für Katalogkategorie in Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Sortieroption für Kategorien in Now M • Titel: Kategorien werden nach Standardmäßig werden Kateg ihrem Titel sortiert. • Reihenfolge: Kategorien werd sortiert
Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in Now Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option zum Einbinden des Katalogele in Now Mobile auf Nur Desktop fes
Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Katalogelementtypen, die in Now Mo Beispiel: sc_cat_item_content, sc_
Experience für Elemente, die in Now Mobile nicht verfügbar sind (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option zum Definieren des Verhaltens Nichtverfügbarkeit. Mögliche Optione • Erkennbar – Meldung anzeige Mobile nicht sichtbar ist: Eler Durchsuchen erkennbar, aber • Nicht erkennbar – nicht beim anzeigen: Element ist beim Su nicht erkennbar und auch nic **Hinweis:** • Wenn für Now Mobile die diese Eigenschaft nicht g • Diese Eigenschaft wird nu der folgenden Eigenschaf ◦ Elemente vom Typ „Nur in NOW Mobile einbezie (*glide.sc.mobile.in* ◦ Katalogelementklassen nicht verfügbar (komma (*glide.sc.mobile.it*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Primärfarbe für Schaltflächen in der Kataloganforderung-Experience in Now Mobile (`glide.sc.mobile.primary_color`). Wenn Next Experience aktiviert ist, wird die Eigenschaft ignoriert.	Farbe für Schaltflächen in Kataloganfo
Sonstige	
Alle clientseitigen Aktionen für Variable (`glide.sc.log.variable_actions`) protokollieren	Bei Festlegung auf **true**wird das Vari „Variablenaktionsprotokollierung“ erf • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Verwenden Sie Links für Breadcrumbs, die in Servicekatalogseiten gerendert werden, auf die über eine CMS-Website zugegriffen wird (`glide.sc.use_breadcrumb_links.cms`).	Links für Breadcrumbs in Servicekata über eine CMS-Website aufgerufen w Ermöglicht Benutzern mit der R Administrator“ (content_admin) des Servicekatalogs mit oder ol um die Navigation zu verbesser • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Aktivieren, dass die UI-Richtlinien im Zusammenhang mit dem Variablensatz zuerst ausgeführt werden (`glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first`)	Die mit dem Variablensatz verbunden dass sie zuerst ausgeführt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, dem Variablensatz verbundener UI-Richtlinien für Elemente ausg • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Die maximale Anzahl von zu löschenden verwaisten sc_item_option-Datensätzen beim Löschen eines sc_req_item-Datensatzes (`sc_orphan_item_option_delete_limit`)	Maximale Anzahl an zu löschenden v Datensätzen beim Löschen eines sc_re

Automatische Übersetzung

Mit Servicekatalog installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Servicekatalog installiert.

Mit Servicekatalog installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Servicekatalog hinzugefügt.

Servicekatalog fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
DemoSCCreateItem	Demonstriert die Verwendung der API für Service-Katalog-Bereiche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Servicekatalog

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Service Catalog – Domain Separation“ (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation), um die Domänentrennung für Service Catalog zu aktivieren. Informationen dazu, wie Sie die Plugin-Aktivierung anfordern können, finden Sie unter Domänentrennung im Service Catalog anfordern.

Dieses Plugin sollte nur aktiviert werden, wenn die folgenden Szenarios erforderlich sind:

- Isolieren von Elementen für Anforderer in einer bestimmten Domäne
- Elemente unabhängig von der Domänenhierarchie für eine Anforderung in einer anderen Domäne nicht zur Verfügung stellen

Wenn die Domänentrennung in Service Catalog bereits als benutzerdefinierte Lösung stattgefunden hat, kann das Aktivieren dieses Plugins das vorhandene Verhalten überschreiben, um die Plugin-spezifische Isolierung durchzusetzen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Service Catalog

Serviceanbieter, die mehrere Kunden in einer einzigen ServiceNow-Instanz unterstützen, können den Datenschutz über Domänen hinweg mithilfe der Domänentrennung sicherstellen. Serviceanbieter können sicherstellen, dass Elemente, die in einer bestimmten Domäne erstellt oder veröffentlicht werden, nur von Benutzern in dieser Domäne angefordert werden können, ohne den einzelnen Katalogelementen zusätzliche Benutzerkriterien hinzuzufügen.

Im Service Catalog sind Katalogelemente (Katalogelemente, Datensatzersteller, Inhaltselemente und Bestellleitfäden) als Daten nach Domäne getrennt. Kataloge, Kategorien und Variablen sind nicht getrennt und gehören zur globalen Domäne. Außerdem müssen Elemente, die über mehrere Domänen hinweg freigegeben werden müssen, in der globalen Domäne veröffentlicht und durch Benutzerkriterien eingeschränkt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Domänentrennung in Service Catalog gilt für alle Ansichten anfordernder Personen in der mobilen Anwendung, Now Platform, Serviceportal und Mitarbeiterbereich sowie für alle API-Aufrufe, die Elemente anfordern werden.

Domänengetrennte Tabellen

Die Spalten **Domäne** (sys_domain) und **Domänenpfad** (sys_domain_path) werden den folgenden Tabellen hinzugefügt, die domänengetrennt sind:

- Katalogelement
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

Effektive Domäne für einen Benutzer

Für Benutzer, die für eine einzelne Domäne Sichtbarkeit haben, ist die effektive Domäne jene des Benutzers. Für Benutzer, die für mehrere Domänen über Sichtbarkeit verfügen, ist die effektive Domäne die in der Domänenauswahl ausgewählte.

Sichtbarkeit von Katalogelementen – Elementerstellung und -wartung

Ein Katalogelement kann in einer beliebigen Domäne in der Hierarchie erstellt oder veröffentlicht werden. Informationen zum Erstellen eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten. Das Element wird in der effektiven Domäne des Benutzers erstellt. Weitere Informationen zum Aktivieren der Domänenauswahl finden Sie unter Domänenauswahlmenüs in der Core-UI aktivieren. Sobald das Element in einer bestimmten Domäne erstellt wurde, werden alle zukünftigen Änderungen an dem Element in dieser Domäne selbst durchgeführt.

Wenn ein Katalogelement mit dem Elementdesigner veröffentlicht wird, ist die Domäne des Elements jene, die in der Domänenauswahl beim Veröffentlichen des Elements ausgewählt ist. Sobald das Element veröffentlicht wurde, kann es nur in der Domäne geändert und erneut veröffentlicht werden, in der es ursprünglich veröffentlicht wurde.

Katalogelemente sind als Daten domänengetrennt. Nur für Wartung und Verwaltung folgt die Sichtbarkeit der Katalogelemente den Hierarchieregeln der Datendomäne. Weitere Informationen zu Domänentrennungshierarchien finden Sie unter Domänentrennungshierarchien .

Benutzerkriterien, die einem Katalogelement zugeordnet sind, müssen in der Domäne des Katalogelements sichtbar sein. Wenn nicht sichtbar, wird das Katalogelement als nicht mit diesen Benutzerkriterien verknüpft betrachtet.

Sichtbarkeit von Katalogelementen – Elementanforderungsflow

Das in einer bestimmten Domäne erstellte Katalogelement ist in der Such-und Anforderungserfahrung nur in dieser Domäne verfügbar und in den Peer-Domänen, untergeordneten Domänen und übergeordneten Domänen unabhängig von der Hierarchie und Sichtbarkeit der Domänen nicht verfügbar. Anfordernde Personen können also nur Elemente in Ihrer Domäne und in der globalen Domäne anfordern.

Für Benutzer mit Zugriff auf mehrere Domänen (z. B. IT-Fulfiller) stehen die Elemente für die Anforderung basierend auf der in der Domänenauswahl ausgewählten Domäne zur Verfügung. Um ein Element einer bestimmten Domäne anzuzeigen oder anzufordern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

muss der Benutzer zu dieser Domäne wechseln. Weitere Informationen zum Aktivieren der Domänenauswahl finden Sie unter Domänenauswahlmenüs in der Core-UI aktivieren.

Wenn eine anfordernde Person eine Anforderung über einen Bestellleitfaden sendet, der Elemente aus mehreren Domänen enthält, werden nur die Elemente in der effektiven Domäne und der globalen Domäne bestellt.

Die Zieldatensätze wie Anforderungen, angeforderte Elemente oder Datensätze, die von Datensatzerstellern erstellt wurden, werden in der effektiven Domäne erstellt.

Erfüllungsflow und Berichterstattung für ein domänengetrenntes Katalogelement anfordern

Die Zieldatensätze wie Anforderungen, angeforderte Elemente oder Datensätze, die von Datensatzerstellern erstellt wurden, können von einem Erfüller aufgerufen werden, der über Sichtbarkeit für die Domäne verfügt, in der der Datensatz generiert wurde. Informationen zur Sichtbarkeit in Domänenhierarchien finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen . Selbst wenn der Erfüller das angeforderte Element aus einer anderen Domäne als der Domäne des angeforderten Elements ändert, werden die Änderungen in der Domäne des Zieldatensatzes aufgezeichnet. Da die Zieldatensätze als Daten getrennt sind, rufen die Berichte Daten basierend auf der effektiven Domäne des Benutzers ab, der den Bericht anfordert.

Anforderungsflow durch einen Erfüller aus einer anderen Domäne anfordern

Wenn ein Erfüller eine Anforderung aus einem übergeordneten Datensatz wie einem Incident in Mitarbeiterbereich oder Now Platform erstellt, kann der Erfüller nur ein Element aus der Domäne des übergeordneten Datensatzes oder aus der globalen Domäne anfordern. Außerdem werden die entsprechenden Zieldatensätze in der Domäne des übergeordneten Datensatzes erstellt.

Hinweis:
Elemente aus mehreren Domänen können nicht zum Einkaufswagen hinzugefügt werden.

Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien

Da die Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien als Prozesse domänengetrennt sind, können Skripts und Richtlinien in der übergeordneten Domäne in den untergeordneten Domänen überschrieben werden. Diese Skripts und Richtlinien gelten jedoch basierend auf der Domäne des Katalogelements oder der Domäne des Zieldatensatzes.

Betrachten Sie ein Beispiel, in dem A die übergeordnete Domäne ist und B die untergeordnete Domäne. Ein Katalogelement in Domäne B ist einem in Domäne A definierten Katalog-Clientskript zugeordnet. Wenn dieses Katalog-Clientskript in der untergeordneten Domäne B überschrieben wird, gilt das überschriebene Skript in Domäne B bei der Erfüllung des angeforderten Elements in Domäne B. Selbst wenn ein Erfüller aus der übergeordneten Domäne A das angeforderte Element in der untergeordneten Domäne B erfüllt, gilt das überschriebene Skript in Domäne B.

Hinweis:
Es wird empfohlen, Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien nicht zu überschreiben.

Katalog-Generator

Ein Element kann nur in der Domäne bearbeitet werden, in der es erstellt wurde. Katalog-UI-Richtlinien und -Aktionen, die im Katalog-Generator hinzugefügt werden, werden in derselben Domäne wie die des Elements erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung im Service Catalog anfordern

Aktivieren Sie die Domänentrennung im Service Catalog, indem Sie die Aktivierung des Plugins „Service Catalog – Domain Separation“ (com. glideapp. servicecatalog. domain_separation) anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

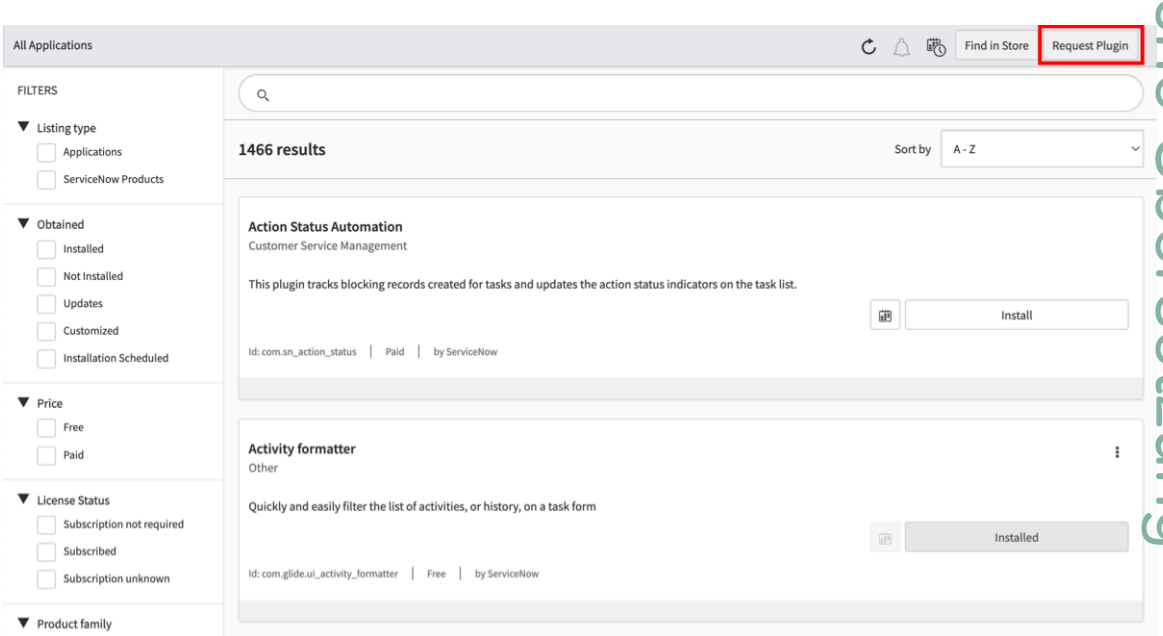
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

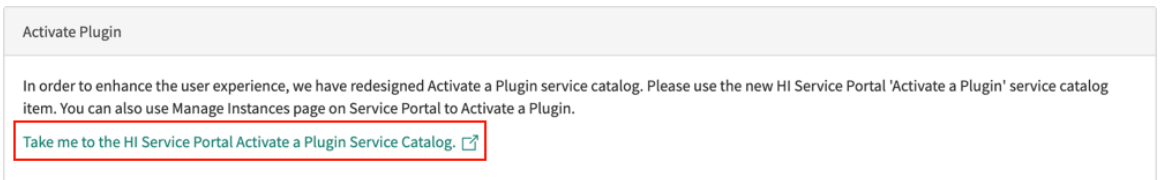
- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

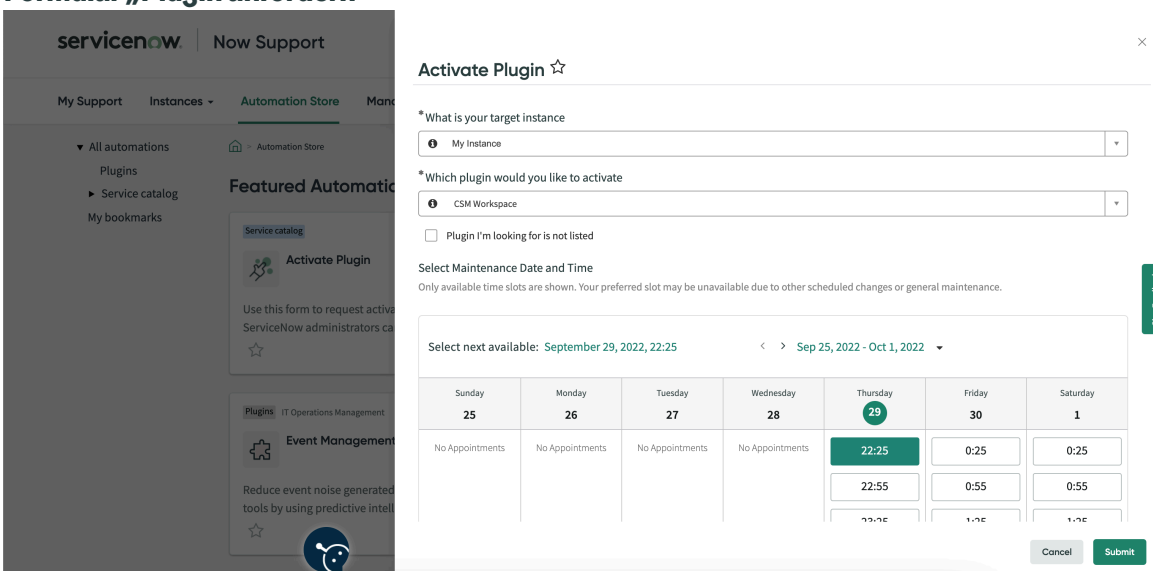
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

ATF-Testbeispiele für Servicekatalog im Service Portal

Überprüfen Sie die fortgesetzte Funktionalität von Servicekatalog nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder nach dem Entwickeln einer Anwendung. Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Servicekatalog-Beispieltests erfordern die Aktivierung des Plugins „Servicekatalog – ATF-Tests“ (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) zusammen mit den Demodaten. Um diese Tests mit einer Suite auszuführen, befolgen Sie das in Automatisierte Testsuites ausführen beschriebene Verfahren, indem Sie die Testsuite **Servicekatalog – ATF-Tests** auswählen. Diese Beispieltests sind von den Demodatenelementen abhängig.

Testsuite „Service Catalog-Tests“

Test	Beschreibung
Elemente mit einem mehrzeiligen Variablensatz (SP) bestellen	Die Bestellung eines Elements in Serviceportal validieren, das Daten aus einem mehrzeiligen Variablensatz benötigt
Katalogelemente mithilfe eines Bestellleitfadens (SP) bestellen	Die Bestellung eines Elements aus einem Bestellleitfaden in Serviceportal validieren
Katalogelemente anfordern (SP)	Die Anforderung eines Katalogelements in Serviceportal validieren
Elemente suchen, in den Einkaufswagen legen und auschecken (SP)	Die Verwendung des Einkaufswagens in Serviceportal validieren
Übermitteln von Anforderungen mithilfe eines Datensatzerstellers (SP)	Die Verwendung eines Datensatzerstellers in Serviceportal validieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testsuite „Service Catalog-Tests“ (Fortsetzung)

Test	Beschreibung
Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementvariablen auf der Seite „Katalogaufgabe“	Katalogelementvariablen aus einer Katalogaufgabe validieren
Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementvariablen auf der Seite „Angefordertes Element“	Katalogelementvariablen aus einem angeforderten Element validieren
Kommentar zu Katalogelement-Anforderung hinzufügen, die vom Benutzer erstellt wurde	Kommentare auf einer Ticketseite für angeforderte Elemente oder Incidents hinzufügen
Anforderungen für verschiedene Katalogelemente genehmigen, die von Endbenutzern bestellt werden	Anforderungen von Katalogelementen genehmigen
Bestellen von Katalogelementen aus mehreren Katalogen	Katalogelemente aus mehreren Katalogen bestellen
Mit dem Filter „Meine Anfragen“ nach aktuellen Datensätzen filtern	Im Menü **Meine Anfragen** nach den letzten offenen und geschlossenen Datensätzen filtern
Katalogelemente aus gespeichertem Paket bestellen	Katalogelemente aus einem gespeicherten Paket bestellen
Inhalte von „Meine zuletzt verwendeten Elemente“ validieren	Inhalte des Widgets „Meine zuletzt verwendeten Elemente“ validieren
Reguläre Ausdrücke für Variablen validieren	Variablen mit einem regulären Ausdruck validieren
Validieren Sie den Variablen-Flow „Angefordert für“ für den Einkaufswagen-Checkout	Validieren Sie die Variablen-Flows für „Angefordert für“ für den Einkaufswagen-Checkout
Validieren Sie den Variablen-Flow „Angefordert für“ für den Bestellleitfaden	Validieren Sie die Variablen-Flows für Angefordert für für einen Bestellleitfaden
Validieren Sie den Variablen-Flow „Angefordert für“ mit Katalogelementzugriff	Validieren Sie die Variablen-Flows für „Angefordert für“ basierend auf dem Katalogelementzugriff

Variablen zum Sammeln von Daten für Felder des Datensatzerstellers

Verwenden Sie Variablen, um Daten für Felder des Datensatzerstellers zu sammeln.

Sie können die folgenden Variablentypen verwenden, um Daten für die entsprechenden Felder des Datensatzerstellers zu sammeln.

Variablen für Felder des Datensatzerstellers

Feldtyp	Empfohlener Variablentyp
Wahr/Falsch	Ja/Nein
Referenz	Referenz
Datum oder Fälligkeitsdatum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Auswahl oder irgendein Feld mit einer verbundenen Auswahlliste	Auswahlfeld
E-Mail-Adresse	E-Mail

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen für Felder des Datensatzerstellers (Fortsetzung)

Feldtyp	Empfohlener Variablentyp
URL	URL
HTML	HTML
Liste oder UI Action-Liste	Listensammler
Zeichenfolge mit einer Länge von mehr als 256	Mehrzeiliger Text
Zeichenfolge, Ganzzahl, Dezimal, Gleitkommazahl	Einzeiliger Text
Dateianhang	Anhang
Alle anderen Feldtypen	Mehrzeiliger Text

Hinweis:

- Wenn die Datensatzerstellervariable einem verschlüsselten Feld einer anderen Tabelle zugeordnet ist, wird dieser Variablenwert nicht in der Tabelle für Antworten auf Fragen [question_answer] gespeichert. Sie steht also auch nicht im Variableneditor des Zieldatensatzes zur Verfügung.
- Wenn die Datensatzerstellervariable maskiert und verschlüsselt ist und zudem einem verschlüsselten Feld einer anderen Tabelle zugeordnet ist:
  - Der Variablenwert wird nicht in der Tabelle für Antworten auf Fragen [question_answer] gespeichert.
  - Der entschlüsselte Wert der Variablen wird in das verschlüsselte Feld des Zieldatensatzes kopiert.

Zurückgegebene Werte

Wenn Sie einen Datensatzersteller anlegen, beachten Sie den Rückgabewert.

Die meisten dieser Feldtypen geben eine Zeichenfolge zurück. Es gibt jedoch einige Ausnahmen. Ein Wert **Referenz** gibt beispielsweise die `sys_id` des Zielobjekts zurück, und ein Wert **Liste** gibt eine durch Kommas getrennte Liste von `sys_ids` zurück.

Beispiel 1: Geben Sie für einen Wert **Liste** ein Array zurück, das wiederholt werden kann, um die einzelnen von Ihrem Benutzer übermittelten Werte abzurufen:

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

Beispiel 2: Geben Sie für einen Wert **Datum** oder **Datums/Uhrzeit** ein Datum zurück, das GlideDate auswerten kann.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```

Servicekatalogvariablen

Servicekatalog-Variablen erfassen und leiten Informationen über Auswahlmöglichkeiten weiter, die ein Kunde bei der Bestellung eines Katalogelements vornimmt. Mithilfe von Variablen wird die Struktur eines Katalogartikelformulars definiert, das dem Kunden angezeigt wird.

Sie können z. B. eine Variable namens **Memory** definieren, um Benutzern Speicheroptionen gegen Aufpreis für ein PC-Katalogelement bereitzustellen. Ein Apple iPhone-Katalogelement kann eine Variable namens **Color** verwenden, mit der Kunden die Farbe auswählen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können, wenn sie das Telefon aus dem Katalog bestellen. Abhängig von den getroffenen Entscheidungen können Sie einige Variablen definieren, die sich auf einen Artikelpreis auswirken.

Servicekatalog bietet mehrere Arten von Variablen, die auch als Fragen bezeichnet werden. Variablen können gespeichert, von mehreren Stellen aus aufgerufen und in einem Prozess zwischen Aufgaben übergeben werden, wenn eine Anforderung erfüllt wird. Sie können in den Formularen für angeforderte Artikel und Katalogaufgaben angezeigt werden, nachdem ein Artikel bestellt wurde.

Sie können Servicekatalogvariablen mit der Rolle „catalog_admin“ definieren.

Zugehörige Informationen

Skriptfähige Servicekatalogvariablen

Servicekatalogvariablen in einem Bericht verwenden – Berichtsdesigner

Arten von Servicekatalogvariablen

Mit Variablen können Sie Fragen für ein Katalogelement angeben. Verschiedene Typen von Servicekatalogvariablen werden bereitgestellt. Einige Variablentypen akzeptieren Variablenattribute.

Weitere Informationen zu jedem Variablentyp finden Sie in den folgenden Abschnitten. Einzelheiten zum Erstellen einer Variablen finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen. Sie können auch Hilfetext für Servicekatalogvariablen bereitstellen. Informationen zum Definieren von Hilfeinformationen finden Sie unter Hilfeinformationen für eine Servicekatalogvariable definieren.

Unterstützung in verschiedenen Kanälen

Servicekatalogvariablen werden in verschiedenen Kanälen unterstützt. Informationen zu ihrer Verfügbarkeit finden Sie unter Variabler Support in verschiedenen Kanälen.

Anhang

Wenn Sie eine Katalogelementanforderung senden, können Sie mit dieser Variable einen Anhang für eine Frage zum Element hochladen. Nachdem Sie den Anhang hochgeladen haben, können Sie ihn auch herunterladen, aktualisieren und löschen. Auch wenn Sie die Anforderung erfüllen, können Sie den Anhang in einem angeforderten Element oder einer Katalogaufgabe herunterladen, aktualisieren und löschen. Mit den Variablenattributen `max_file_size` und `allowed_extensions` können Sie Einschränkungen für Dateigröße und Erweiterungen angeben. Informationen zu diesen Variablenattributen finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Für Folgendes sollten Sie nur einen ganzzahligen Wert angeben:
  - Variablenattribut `max_file_size`
  - Systemeigenschaft `glide.sc.variable.attachment.default_max_size` (Katalogebene). Der Standardwert ist 20.
- Wenn das Variablenattribut `max_file_size` nicht angegeben ist, wird der Wert der Systemeigenschaft `glide.sc.variable.attachment.default_max_size` als Obergrenze für die Größe der Anhangsdatei betrachtet.
- Unabhängig von der in der Variablen zugelassenen Dateigröße darf die Größe der Anhangsdatei die in der Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_size` angegebene Größe nicht überschreiten, die für Anhänge in Now Platform gilt.
- Die API `g_form.setValue()` wird in Katalog-Clientskripts unterstützt.

Hinweis:
Wenn Sie einen Anhang bearbeiten, wird der vorhandene Anhang entfernt und ein neuer Anhang wird hochgeladen.

Wenn Sie einen Anhang in diese Variable hochladen, wird ein Eintrag in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] erstellt. Die Variable wird erst aktualisiert, wenn Sie die Elementanforderung senden, sie dem Einkaufswagen hinzufügen oder den Datensatz beim Bearbeiten speichern (in Erfüller-Flows). Wenn Sie den Anhang löschen oder aktualisieren, bevor Sie das entsprechende Katalogelement absenden, wird der Eintrag in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] gelöscht.

Der für diese Variable hochgeladene Anhang wird in den folgenden Szenarien kopiert:

- In einem Bestellleitfaden, wenn die Variable in ein Katalogelement in der Regelbasis kaskadiert wird

  Wichtig:
  Die individuellen Variablenattribute werden für die Katalogelemente in der Regelbasis nicht berücksichtigt. Angenommen, eine Variable im Abschnitt **Bedarf beschreiben** lässt einen PDF-Anhang zu, und die Variable eines Katalogelements in der Regelbasis lässt einen TXT-Anhang zu. Wenn Sie im Abschnitt **Bedarf beschreiben** einen Anhang im PDF-Format für eine Variable hochladen, wird er zunächst auch an die Variable im Katalogelement kaskadiert, und die im Katalogelement angegebenen Variablenattribute werden nicht berücksichtigt. Wenn Sie jedoch diesen anfänglich kaskadierten Anhang aus einem einzelnen Element löschen und versuchen, einen neuen Anhang hochzuladen, werden die individuellen Variablenattribute des Katalogelements berücksichtigt.

- In einem Datensatzersteller, wenn die Variable einem Aufgabentabellenfeld zugeordnet ist. Diese Variable kann nur dem Feldtyp „Dateianhang“ einer Aufgabentabelle zugeordnet werden.

Wichtig:
Nachdem ein Anhang kopiert wurde, sind die Änderungen an den individuellen Anhängen unabhängig. Beispielsweise wirkt sich eine Änderung an einem Anhang im Bestellleitfaden nicht auf denselben Anhang aus, der zum Katalogelement in der Regelbasis kaskadiert wurde.

Warnung:
Da die Anhänge kopiert werden, kann eine größere Größe zu Leistungsproblemen führen.

Wenn die systemweite Antivirenprüfung aktiviert ist, wird die Antivirenprüfung für den Anhang durchgeführt, sofern Sie:

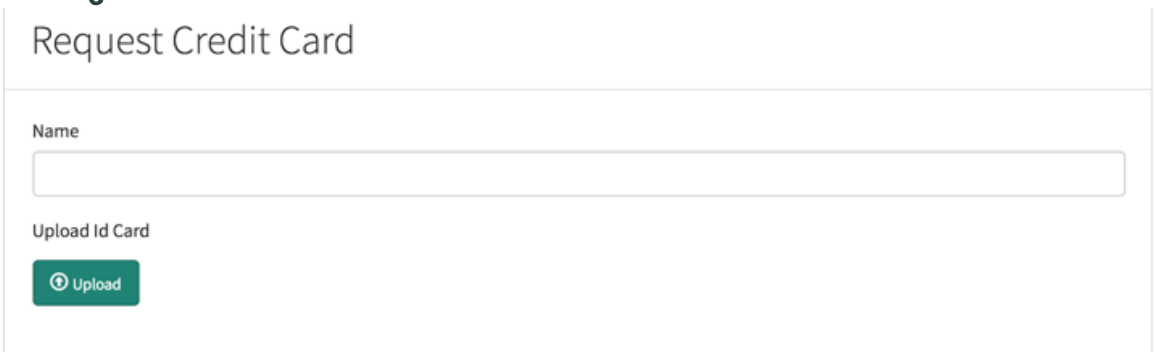
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- eine Anforderung für das entsprechende Katalogelement senden
- das Katalogelement dem Einkaufswagen oder Merkzettel hinzufügen

Hinweis:

- Diese Variable wird in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht unterstützt.
- Diese Variable wird in Flows und Workflows unterstützt.
- Diese Variable ist im Bedingungsgenerator verfügbar.
- Für diese Variable wird die Zuweisung von Artikelvariablen im Bestellleitfaden nicht unterstützt.

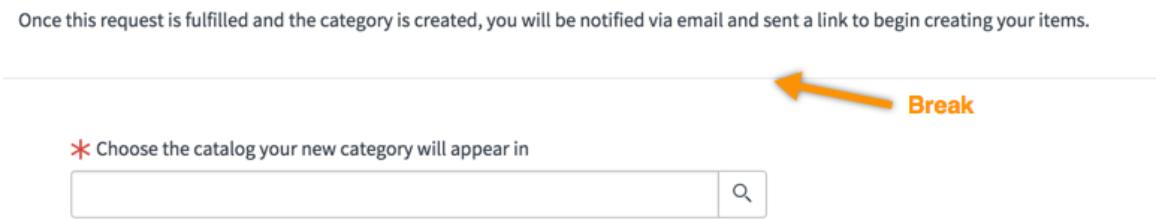
Anhangsvariable



Bruch

Die Bruch-Variable zeigt eine horizontale Linie über das Formular an. Diese Linie ist ein Formatierungselement, das keine Daten sammelt.

Beispiel: Bruch-Variable



Kontrollkästchen

Mit der Kontrollkästchen-Variable können Sie Optionen aktivieren und deaktivieren, indem Sie sie aktivieren bzw. deaktivieren.

Um eine Kontrollkästchen obligatorisch zu machen, wählen Sie die Option **Auswahl erforderlich** aus, wenn Sie die Variable erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise, um festzulegen, dass Benutzer die Kontrollkästchen **Ich stimme zu** für ein Vertragsformular aktivieren sollen. Wenn Benutzer versuchen, das Vertragsformular zu senden, ohne das Kontrollkästchen zu aktivieren, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der die Benutzer darauf hingewiesen werden, dass sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen.

Eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen wird erstellt, wenn Sie aufeinanderfolgende Kontrollkästchen-Variablen erstellen. Diese Kontrollkästchen-Variablen werden nach ihrer Reihenfolge innerhalb der Gruppe sortiert. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Bezeichnung für die Gruppe der Kontrollkästchen definieren möchten, erstellen Sie eine Variable

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung am Anfang aufeinanderfolgender Kontrollkästchen-Variablen. Die Bezeichnung wird dann als Teil dieser Gruppe betrachtet und fungiert als Bezeichnung der Gruppe. Wenn keine benutzerdefinierte Bezeichnung vorhanden ist, werden die Kontrollkästchen durch die Anwendung unter der Bezeichnung **Optionen** gruppiert.

In einer Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen gilt Folgendes:

- Wenn eine Kontrollkästchen-Variable in der Gruppe obligatorisch ist, wird die gesamte Gruppe unabhängig von der Sichtbarkeit der obligatorischen Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch. Ein Sternchen (*) wird dann neben der Bezeichnung der Gruppe angezeigt, und Sie müssen mindestens eines dieser Kontrollkästchen auswählen.
- Durch das Ausblenden der Bezeichnung wird die gesamte Gruppe ausgeblendet.
- Wenn alle anderen Kontrollkästchen-Variablen einer obligatorischen Kontrollkästchen-Gruppe ausgeblendet und nicht ausgewählt sind, gelten die folgenden Szenarien:
  - Die Gruppe bleibt obligatorisch, solange es in der Gruppe ein Kontrollkästchen gibt, das sichtbar und nicht ausgewählt ist.
  - Das letzte Kontrollkästchen dieser Gruppe kann nicht ausgeblendet werden, wenn es nicht ausgewählt ist.

Um in Service Portal eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch zu machen, legen Sie mindestens eine der Kontrollkästchen-Variablen als obligatorisch fest. Wenn Sie hingegen die Bezeichnung für eine Gruppe von Kontrollkästchen definieren, wird durch das Festlegen einer Bezeichnung als obligatorisch nicht automatisch die ganze Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch.

Im Katalog-Generator sind die folgenden Szenarien anwendbar:

- Wenn zwei aufeinanderfolgende Kontrollkästchen vorhanden sind, wird ein virtueller Container für eine Gruppe von Kontrollkästchen erstellt. Innerhalb dieser Gruppe können nur Typen von Kontrollkästchen-Variablen hinzugefügt werden.
- Auch wenn eine Kontrollkästchen-Variable unmittelbar nach einer Gruppe von Kontrollkästchen hinzugefügt wird, wird sie automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Auf der Registerkarte **Typspezifikationen** können Sie den Preis in verschiedenen Währungstypen angeben. Außerdem können Sie den Preis in den folgenden Preismodellen konfigurieren:

- Berechnet
- Repariert
- Mehrfach

Informationen zu den Preismodellen finden Sie unter Preisfelder.

Beispiel: Kontrollkästchen-Variable



Weitere Informationen zu Kontrollkästchen-Variablen finden Sie im folgenden Video:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So erstellen und konfigurieren Sie Kontrollkästchen-Variablen für Kataloge, um Kunden Optionen bei der Bestellung von Artikeln aus dem Servicekatalog anzuzeigen. Erklärt, wie mehrere Kontrollkästchen in Kategorien gruppiert werden, erzwungen wird, dass Benutzer mindestens ein Element aus einer Gruppe auswählen, und die Preisgestaltung anhand der mit Kontrollkästchen-Variablen ausgewählten Optionen angepasst wird.

Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende

Die Variablen Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende definieren ein Layout für einen Container, der mehr Variablen enthalten kann. Verwenden Sie die Variablen Container-Beginn und Container-Ende, um die Start- und Endpunkte eines Containerlayouts zu definieren. Container-Ende muss zusammen mit Container-Beginn verwendet werden, um einen Container zu schließen.

Ein Containerlayout kann mithilfe der Containeraufteilungs-Variablen in zwei oder drei Spalten aufgeteilt werden. Standardmäßig wird die Aufteilung auf die 50%-Marke berechnet.

Ein Container ähnelt einem Variablensatz. Im Gegensatz zu einem Variablensatz können Container überall verwendet werden, auch innerhalb eines Variablensatzes. Container können auch ineinander verschachtelt sein.

Weitere Informationen zum Auswählen des geeigneten Containertyps finden Sie im Artikel Ermitteln der korrekten Containervariablen [KB0539982] in der HI Knowledge Base.

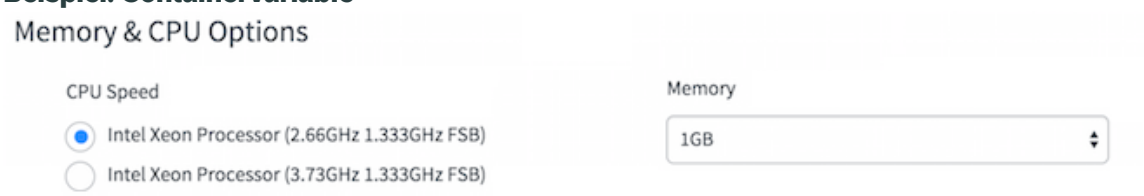
Hinweis:

- Die Containervariablen werden noch nicht auf Mobilgeräten unterstützt.
- Die Variablen Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende werden im Service Portal unterstützt. Wenn die Einstellungen jedoch für den Container der obersten Ebene vorgenommen werden, können maximal zweispaltige Layouts erzielt werden.
- Variablensätze gelten auch als Container. Daher wird eine Container-Beginn-Variable mit einem zweispaltigen Layout unter einem Variablensatz im Service Portal nicht unterstützt.

Um den in der folgenden Abbildung dargestellten Container zu reproduzieren, geben Sie beim Erstellen einer Container-Beginn-Variablen die folgenden Einstellungen ein:

- Wählen Sie ein **Layout** mit *2 Spalten breit, wechselnde Seiten*.
- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Titel anzeigen**, um eine reduzierbare Titelleiste zu verwenden.

Beispiel: Containervariable



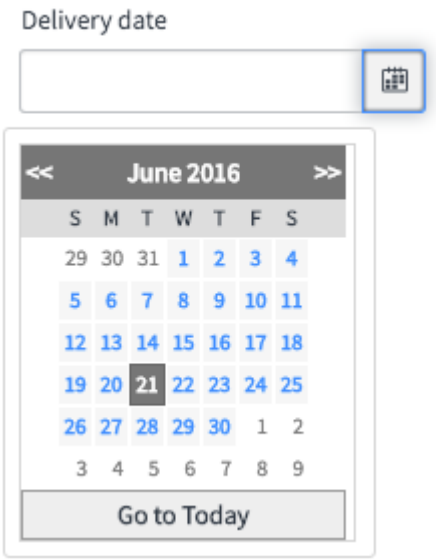
Datum

Die Datumsvariable erstellt ein Widget mit einem Feld und einem Kalender, mit dem ein Datum ausgewählt werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

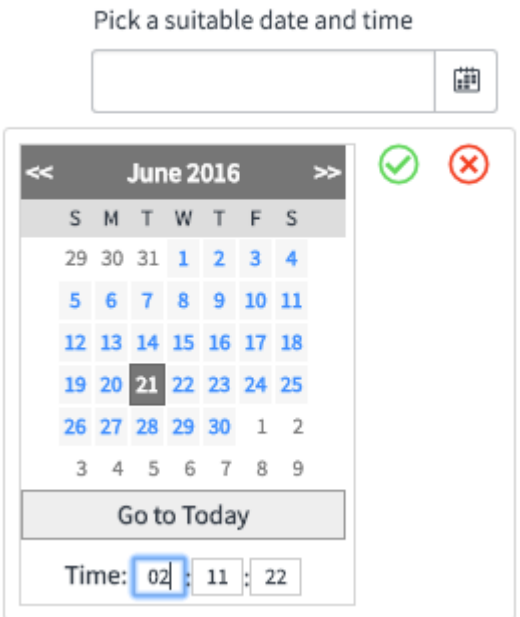
Beispiel: Datumsvariable



Datum und Uhrzeit

Die Variable für Datum und Uhrzeit erstellt ein Widget mit einem Kalender und Feldern, mit denen Datum und Uhrzeit ausgewählt werden können. Der Zeitwert wird in der Greenwich Mean Time (GMT) gespeichert und in Ihrer Zeitzone angezeigt.

Beispiel: Variable für Datum und Uhrzeit



Dauer

Verwenden Sie die Dauervariable, um die Dauer anzugeben, für die ein Katalogelement verfügbar ist.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Geben Sie die Dauer im Format DD HH:MM:SS ein, wenn Sie den Standardwert der Variablen festlegen und in den Funktionen g_form.getValue() und g_form.setValue() angeben.

Beispiel: Dauervariable



E-Mail

Die E-Mail-Variable erstellt ein Widget, über das eine E-Mail-Adresse eingegeben und ausgewählt werden kann. Die Variable akzeptiert nur gültige E-Mail-Ausdrücke mit @ und Domäneninformationen.

Hinweis:
Die Validierung von Variablen wird im Service Portal nicht unterstützt.

Beispiel: E-Mail-Variable



HTML

Mit der HTML-Variablen können Sie Inhalt mit erweiterten Formatierungen einschließlich Bildern für ein Katalogelement bereitstellen.

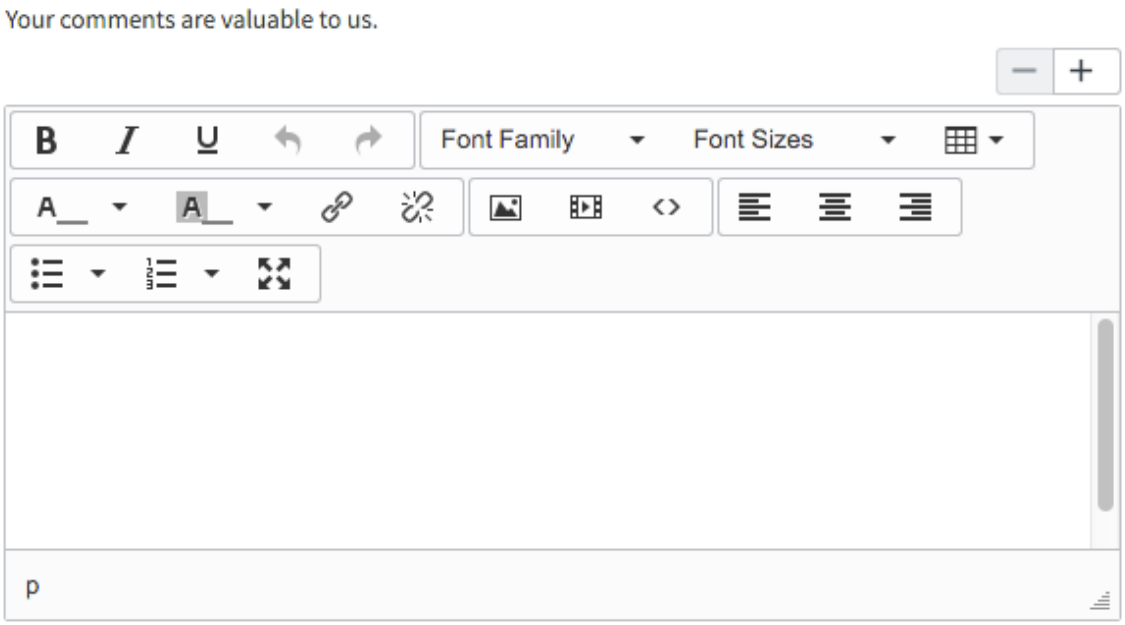
Verwenden Sie die Variable, um Felder für Benutzereingaben zu erstellen. Sie können die Variable auch für wiederverwendbaren Inhalt verwenden, wenn Sie sie in einen Variablensatz wie z. B. Bedingungen einfügen.

Die Variable ist in zwei Modi verfügbar: Bearbeiten und schreibgeschützt. Im Bearbeitungsmodus ist eine Symbolleiste verfügbar, und Links funktionieren nicht. Im schreibgeschützten Modus ist die Symbolleiste deaktiviert und Links funktionieren. Um zwischen Modi zu wechseln, verwenden Sie Berechtigungen oder erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um das HTML-Feld in den schreibgeschützten Modus zu versetzen.

Hinweis:
HTML-Variablen werden nicht für die Anzeige in den Bildschirmen „Einkaufswagen-Übersicht“ oder „Genehmigungszusammenfassung“ unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: HTML-Variable



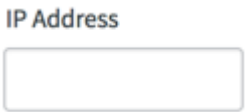
IP-Adresse

Verwenden Sie die IP-Adressvariable, um die IPv4- und IPv6-Daten für ein Katalogelement anzugeben. Unter dem Submodul **Validierungsskripts** ist ein Validierungsskripttyp verfügbar, der dieser Variablen zugeordnet ist.

Hinweis:

- Die Validierung von Variablen wird im Service Portal nicht unterstützt.
- Wenn Sie den Standardwert für die Variable **IP-Adresse** festlegen oder den Wert in den Funktionen g_form.getValue() und g_form.setValue() angeben, ist das Trennzeichen (.).

Beispiel: IP-Adressvariable



Bezeichnung

Die Bezeichnungsvariable zeigt eine Bezeichnung im Formular an. Bezeichnungen sind Formatierungselemente. Es werden keine Daten gesammelt.

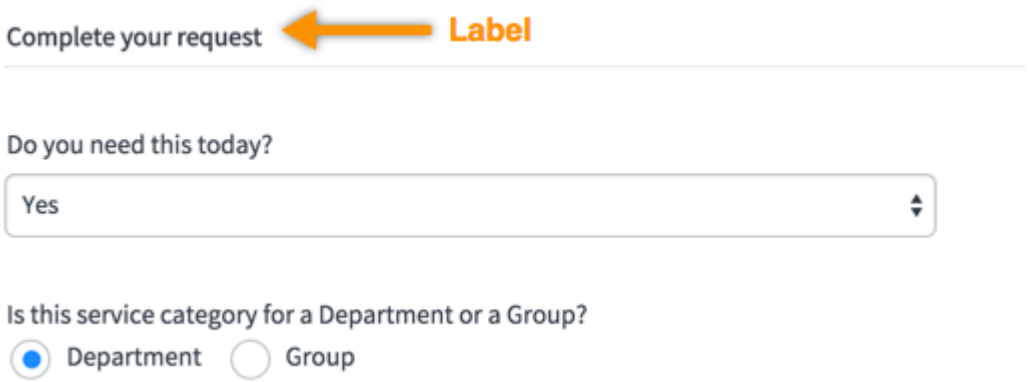
Sie können Bezeichnungen verwenden, um Fragen in Abschnitte einzuordnen. Sie können Bezeichnungen auch für Fragen mit mehreren Optionen verwenden. Beispielsweise bezeichnungsbezogene Kontrollkästchen für die verschiedenen Optionen für eine Frage.

Sie können keine Bezeichnungsvariable als obligatorisch festlegen. Sie können jedoch eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen, denen eine Bezeichnungsvariable vorangestellt ist, als Pflichtfeld festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

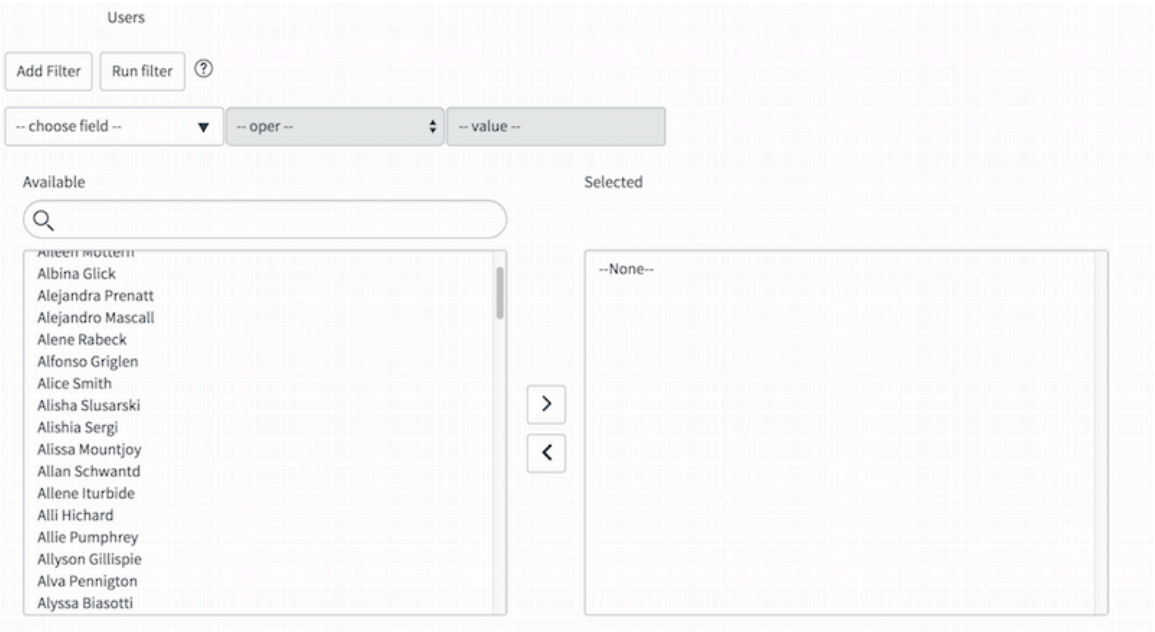
Beispiel: Bezeichnungsvariable



Listensammler

Die Listensammler-Variable erstellt eine Schnittstelle, über die Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle auswählen und hinzufügen können. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Listensammler-Variable



Weitere Informationen zur Verwendung der Listensammler-Variablen finden Sie in diesem Video:

So verwenden Sie die Listensammler-Variablen des Servicekatalogs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Attribut „Referenzqualifizierer“ und glide_list gilt nur für Releases ab Helsinki. Das Attribut gilt nicht für Genf.
- Sie können einen Wert für diese Variable festlegen, indem Sie die Funktion `g_form.setValue()` in einem Katalog-Clientskript verwenden.
- Wenn das Attribut „glide_list“ nicht gleich „wahr“ ist, können Sie nur den Wert, der in der Liste **Verfügbar** sichtbar ist, mit der Funktion `g_form.setValue()` festlegen. Diese Funktionalität ist nicht anwendbar, wenn die Funktion `setValue()` onLoad aufgerufen wird.
- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie das Attribut glide_list.
- Die Werte in der referenzierten Tabelle werden nicht angezeigt, wenn der Benutzer nicht angemeldet ist.
- Der Listensammler zeigt maximal 100 Elemente in einer Liste an. Nachdem Sie Elemente in die Liste **Ausgewählt** verschoben haben, können Sie auf **Filter ausführen** klicken, um die Liste **Verfügbar** zu aktualisieren. Mit dieser Aktion werden der Liste weitere verfügbare Elemente hinzugefügt, maximal 100 Elemente.

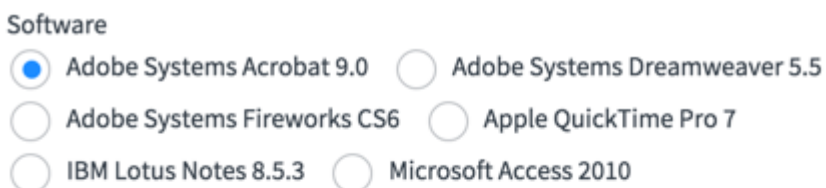
Multiple-Choice-Suche

Die Variable „Multiple-Choice-Suche“ erstellt Optionsfelder anhand von Daten aus einer Tabelle. Ihre Funktionalität ähnelt der Variablen Auswahlfeld für Suche, die eine Auswahlliste aus abgefragten Daten erstellt. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Hinweis:

- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie die Referenztypvariable.
- Sie können nicht mehr als 10.000 Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.

Beispiel: Variable „Multiple-Choice-Suche“





© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlfeld für Suche

Die Variable „Auswahlfeld für Suche“ erstellt eine Auswahlliste unter Verwendung von Daten, die aus einer Tabelle abgefragt werden. Ihre Funktionalität ähnelt der Variablen Multiple-Choice-Suche, die Optionsfelder aus abgefragten Daten erstellt. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Um das Suchauswahlfeld zu erstellen, das in der folgenden Abbildung dargestellt wird, geben Sie beim Erstellen der Variablen die folgenden Werte ein:

- **In Tabelle suchen**: Incident [incident]
- **In Wertefeld suchen**: Sys ID
- **In Bezeichnungsfeld suchen**: Nummer, Kategorie, Priorität
- **Referenz-Qual.**: caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true

Hinweis:

- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie die Referenztypvariable.
- Sie können nicht mehr als 10.000 Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.

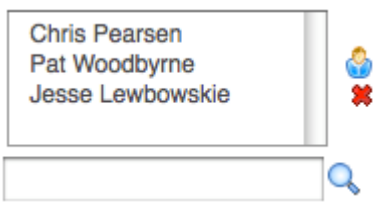
Benutzerdefiniert

Diese Variable fügt ein UI-Makro in das Katalogelement ein.

UI-Makros im Servicekatalog unterstützen die folgenden glide_list-Funktionen nicht: Clickthrough, Slushbucket-Bearbeitung und E-Mail-Feld.

- Verwenden Sie Jelly der Phase eins nur für als Variablen hinzugefügte UI-Makros. Jelly der Phase zwei innerhalb des Makros wird nicht verarbeitet und wird auf der Seite als Standardinhalt angezeigt.
- Diese Variable wird noch nicht auf Classic Mobile-Geräten unterstützt.
- Diese Variable wird im Service Portal über Widgets unterstützt. Erstellen Sie ein Widget mit derselben Funktionalität wie der von „Makro“, und verknüpfen Sie das Widget mit der Variablen.

Beispiel: Benutzerdefinierte Variable



Benutzerdefiniert mit Bezeichnung

Diese Variable fügt ein UI-Makro mit Bezeichnung ein.

- Diese Variable wird noch nicht auf Classic Mobile-Geräten unterstützt.
- Diese Variable wird im Service Portal über Widgets unterstützt. Erstellen Sie ein Widget mit derselben Funktionalität wie der von „Makro mit Bezeichnung“, und verknüpfen Sie es mit der Variablen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Variable vom Typ „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“



Maskiert

Die Variable „Maskiert“ fügt ein Feld ein, das den eingegebenen Text maskiert. Jedes eingegebene Zeichen wird als Sternchen (*) angezeigt. Verwenden Sie diese Variable, um Benutzer nach sensiblen oder vertraulichen Daten wie Passwörtern zu fragen.

Durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Verschlüsselung verwenden** können Sie die Variable so konfigurieren, dass ihr Wert vor dem Speichern in der Datenbank mit verschiedenen Verschlüsselungsalgorithmen verschlüsselt wird. Diese Werte können mithilfe von now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() in RITM, einer Katalogaufgabe oder einem beliebigen Aufgabenerweiterungsdatensatz entschlüsselt werden, der mit einem Datensatzersteller erstellt wurde.

Hinweis:
Standardmäßig ist das Feld **Verschlüsselung verwenden** auf „true“ gesetzt, um eine sichere Speicherung von Informationen zu gewährleisten.

Im Variableneditor können Sie die Werte einer maskierten Variablen auch mit den Schaltflächen **Anzeigen** und **Ausblenden** entschlüsseln und verschlüsseln. Diese Schaltflächen sind für einen Erfüller (itil) ohne die Rolle catalog_view_masked nicht verfügbar. Sie können nur den Wert anzeigen, den Sie beim Anfordern angegeben haben.

Aktionen für eine verschlüsselte Variable

Aktion	Rollen		
	Anforderer	Erfüller mit der Rolle catalog_view_masked	Erfüller ohne die Rolle catalog_view_masked
Den verschlüsselten Wert in Katalogformularen anzeigen oder ausblenden	Ja	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Den verschlüsselten Wert in Katalogformularen bearbeiten	Ja	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Verschlüsselten Wert im Variableneditor	Ja	Ja	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen für eine verschlüsselte Variable (Fortsetzung)

anzeigen oder ausblenden			
Verschlüsselten Wert im Variableneditor bearbeiten	Ja **Hinweis:** Wenn die maskierte Variable im Variableneditor schreibgeschützt ist, kann der Variablenwert nicht bearbeitet werden.	Ja **Hinweis:** Wenn die maskierte Variable im Variableneditor schreibgeschützt ist, kann der Variablenwert nicht bearbeitet werden.	Nein

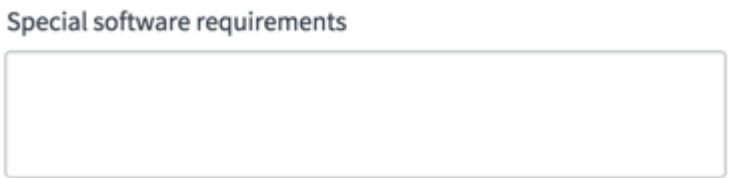
Beispiel: Variable „Maskiert“



Mehrzeiliger Text

Die Variable „Mehrzeiliger Text“ erstellt ein Feld, in dem Sie mehrere Textzeilen eingeben können.

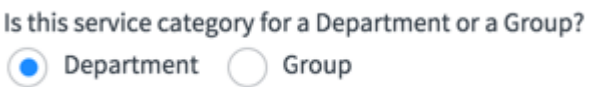
Beispiel: Variable „Mehrzeiliger Text“



Multiple-Choice

Die Multiple-Choice-Variable erstellt Optionsfelder für Fragenauswahlmöglichkeiten.

Beispiel: Multiple-Choice-Variable



Numerische Skala

Die Variable „Numerische Skala“ erstellt Optionsfeldern für eine Reihe von Optionen, z. B. eine Likert-Skala.

Beispiel: Variable „Numerische Skala“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz

Eine Referenzvariable verweist auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle. Zum Beispiel verweist eine Variable namens „point_of_contact“ auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beachten Sie beim Erstellen einer Referenzvariable Folgendes:

- Referenzvariablen verwenden die Funktion zur automatischen Vervollständigung . Um sicherzustellen, dass die Benutzer über genügend Informationen für die Auswahl verfügen, konfigurieren Sie die Referenznachschlageliste .
- Referenzvariablen speichern die sys_id des ausgewählten Datensatzes (wie Referenzfelder). Verwenden Sie die gleichen Methoden wie für ein Referenzfeld, um den Anzeigewert in einem Skript zu verwenden.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

Beispiel: Referenzvariable



Angefordert für

Vor dem Senden einer Anforderung für ein Katalogelement können Sie mit dieser Variablen angeben, für wen diese Anforderung übermittelt werden kann. Sie sollten diese Informationen angeben, wenn Sie Fragen zu Katalogelementen beantworten.

Wichtig:

- Sie können nur Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] angeben.
- Wenn Sie keinen Standardwert für diese Variable angeben, wird der aktuell angemeldete Benutzer, der das Element anfordert, als Standardwert für die Variable „Angefordert für“ betrachtet.
- Sie können die Anforderung für einen Benutzer abhängig vom Zugriff auf ein Katalogelement senden. Im Feld **Zugriffstyp** des Katalogelements kann angegeben werden, ob eine Anforderung für einen Benutzer gesendet werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat.
- Für diese Variable wird die Zuweisung von Artikelvariablen in der Regelbasis eines Bestellleitfadens nicht unterstützt. Wenn der Bestellleitfaden die Variable „Angefordert für“ enthält, wird der Wert schreibgeschützt in die entsprechende Variable der Elemente in der Regelbasis kaskadiert.

Mit dem Feld **Aktivieren Sie auch die Anforderung für** der Variablen „Angefordert für“ können Sie ein Katalogelement für verschiedene Benutzer unter einer einzigen Anforderung anfordern.

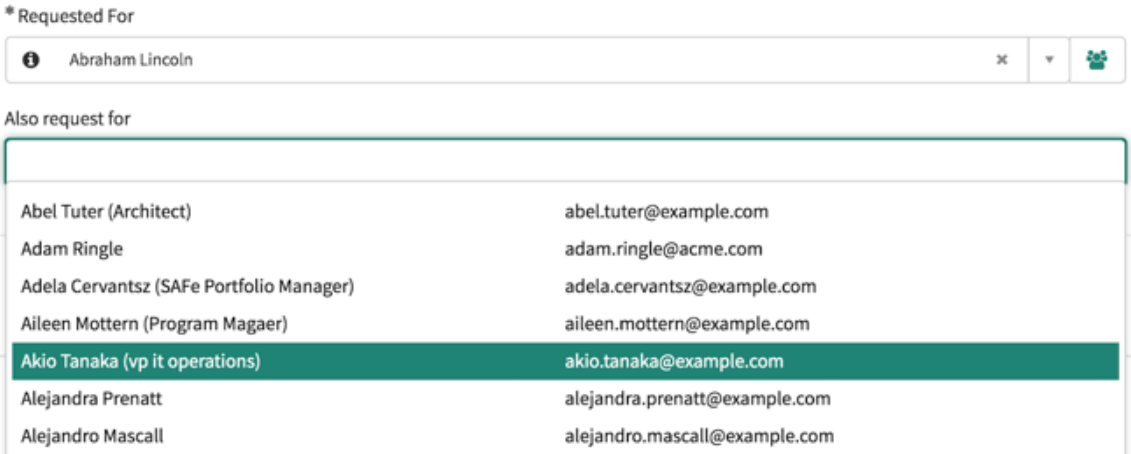
Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Sie können diese Variable einem Katalogelement oder Variablensatz hinzufügen. Beim Senden der Anforderung kann ein Katalogelement jedoch nur eine Variable vom Typ „Angefordert für“ haben.
- Sie können einem Variablensatz nur eine Variable vom Typ „Angefordert für“ hinzufügen.
- Diese Variable wird in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht unterstützt.
- Nachdem die Anforderung gesendet wurde, ist dieser Variablenwert im Variableneditor und in der Variablenzusammenfassung sichtbar.

Variable „Angefordert für“



Rich-Text-Bezeichnung

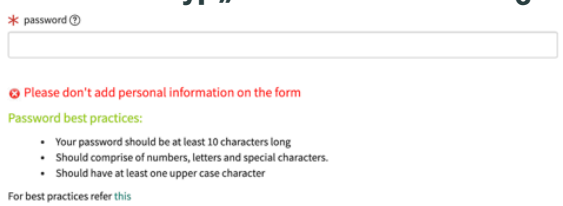
Diese Variable zeigt eine formatierte Bezeichnung in einem Katalogelementformular an. Im Rich-Text-Editor TinyMCE können Sie die Bezeichnung formatieren und Bilder oder Links hinzufügen. Diese Variable unterstützt HTML-Tags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können diese Variable mithilfe von Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien sichtbar machen.
- Sie können diese Variable nicht in einem Bestellleitfaden kaskadieren.
- Sie können diese Variable nicht als obligatorisch festlegen.
- In Automated Test Framework wird diese Variable nur zur Überprüfung der Sichtbarkeit im Schritt „Überprüfung des Variablenstatus“ unterstützt.
- An den folgendem Stellen wird diese Variable nicht unterstützt:
  - Variablenzusammenfassung
  - Mehrzeiliger Variablensatz
  - Bedingungsgeneratoren und Berichte
- Für diese Variable können Sie Folgendes nicht angeben:
  - Hilfetext und Anweisungen
  - Tooltipp
  - Berechtigungen
  - Variablenbreite
  - Beispieltext
- In Katalog-Clientskripts werden die APIs `g_form.setValue()`, `g_form.setReadOnly()` und `g_form.setMandatory()` nicht unterstützt. Nur die API `g_form.setVisible()` wird unterstützt.

Variable vom Typ „Rich-Text-Bezeichnung“



Auswahlfeld

Die Variable „Auswahlfeld“ erstellt eine Liste aus vordefinierten Fragenauswahlmöglichkeiten. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Auswahlfeld“

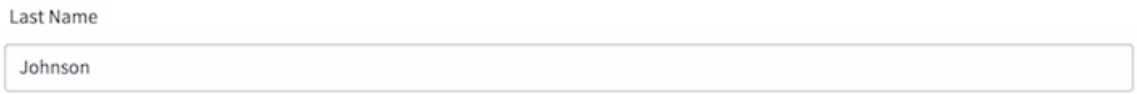


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzeiliger Text

Die Variable „Einzeiliger Text“ erstellt ein Feld, in dem Sie eine Textzeile eingeben können. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Einzeiliger Text“



UI-Seite

Die Variable „UI-Seite“ fügt eine UI-Seite in das Katalogelement ein.

- Verwenden Sie Jelly der Phase eins nur für als Variablen hinzugefügte UI-Makros. Jelly der Phase zwei innerhalb des Makros wird nicht verarbeitet und wird auf der Seite als Standardinhalt angezeigt.
- Diese Variable wird derzeit weder auf Classic Mobile-Geräten noch im Service Portal unterstützt.

URL

Die URL-Variable erstellt ein Widget, mit dem Benutzer URLs eingeben können. URLs werden für die folgenden Protokolle validiert: HTTP, HTTPS, FTP.

Hinweis:

- Die Validierung von Variablen wird im Service Portal nicht unterstützt.
- Diese Variable kann in Now Mobile nicht bearbeitet werden.

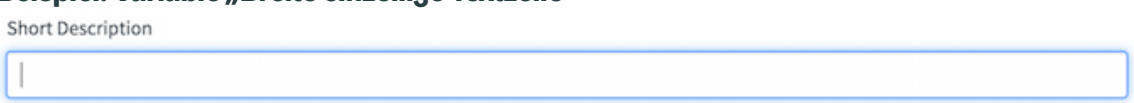
Beispiel: URL-Variable



Breite einzeilige Textzeile

Die Variable „Breite einzeilige Textzeile“ erstellt ein Feld, das sich über das Formular erstreckt, sodass Benutzer längere Textzeilen eingeben können. Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Breite einzeilige Textzeile“

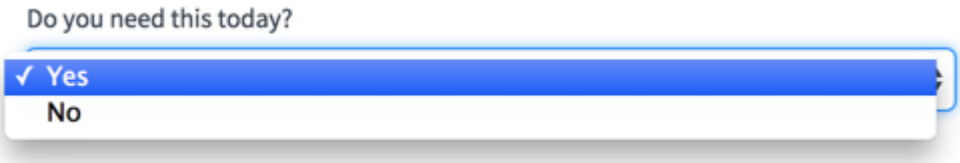


Ja/Nein

Die Variable „Ja oder Nein“ erstellt eine Auswahlliste mit **Ja** und **Nein** als Optionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Variable „Ja oder Nein“



Variabler Support in verschiedenen Kanälen

Servicekatalogvariablen werden in verschiedenen Kanälen unterstützt.

Variablenunterstützung

Variable	Now Platform	Serviceportal	Now Mobile	Conversational Interface in Virtual Agent	Variableneditor in Arbeitsbereich und Katalogelement-UIB-Komponente
Anhang	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Pause	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Kontrollkästchen	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Container-Ende	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Container-Aufteilung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Container-Beginn	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Datum	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Datum/Uhrzeit	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Dauer	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
E-Mail	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
HTML	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
IP-Adresse	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Listen-Sammlungsprogramm	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Multiple-Choice-Suche	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Auswahlfeld für Suche	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Benutzerdefiniert	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Benutzerdefiniert mit Bezeichnung	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Passwort ändern	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Mehrzeiliger Text	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Multiple-Choice	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Numerische Skala	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenunterstützung (Fortsetzung)

Variable	Now Platform	Serviceportal	Now Mobile	Conversational Interface in Virtual Agent	Variableneditor in Arbeitsbereich und Katalogelement-UIB-Komponente
Referenz	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Angefordert für	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Rich-Text-Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Auswahlfeld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Einzeiliger Text	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
UI-Seite	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
URL	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Breite einzeilige Textzeile	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja/Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Servicekatalogvariablen erstellen

Erstellen Sie Servicekatalogvariablen, um Informationen von Benutzern zu sammeln, die ein Katalogelement bestellen, um beispielsweise Benutzer nach den gewünschten Optionen für das Element zu fragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie eine Variable erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf **Neu**.
4. Wählen Sie den Variablentyp.
   Es werden dann nur die zutreffenden Felder für den Variablentyp angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variablenformular

Feld	Beschreibung
Anwendung	Schreibgeschütztes Feld, das angibt, welche Anwendungen diese Variable verwenden können.
Feld zuordnen	Ordnet die Variable einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zu. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Bestellung	Ordnen Sie an, dass die Variable auf der Seite für das Katalogelement platziert wird. Die Variablen sind von oben nach unten vom kleinsten zum größten Ordnungswert organisiert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Ordnungswert von 1 über anderen Variablen mit Werten höherer Ordnung platziert.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen
Obligatorisch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen. **Hinweis:** Dieses Verhalten gilt nur beim Laden der Seite und kann über Client-APIs geändert werden.
Schreibgeschützt	Option, um eine Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden einer Variablen.
Eindeutig	Option, um doppelte Werte für diese Variable in einem mehrzeiligen Variablensatz zu verhindern. **Hinweis:** ○ Dieses Feld wird nur für eine Variable angezeigt, die in einem mehrzeiligen Variablensatz erstellt wurde. ○ Dieses Verhalten ist nur in Now Platform, Serviceportalund im Variableneditor in Mitarbeiterbereichanwendbar.
Auswahl erforderlich	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Benutzer die Kontrollkästchenvariable auswählen müssen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise, um festzulegen, dass Benutzer das Kontrollkästchen **Ich stimme zu** für ein Vertragsformular aktivieren müssen. Wenn Benutzer versuchen, das Vertragsformular zu senden, ohne das Kontrollkästchen zu aktivieren, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der die Benutzer darauf hingewiesen werden, dass sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen.
Global	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable standardmäßig für alle Katalogaufgaben in Servicekatalog-Workflows oder Ausführungsplänen verfügbar. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss die Variable einzelnen Katalogaufgaben zugeordnet sein.
Feld	Feld, auf das die Variable verweist. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Datensatzerstellertabelle	Tabelle, für die der Datensatzersteller einen Datensatz erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Frage	
Frage	Frage an Benutzer, die den Katalogartikel bestellen.
Name	Ein Name zur Identifizierung der Frage. **Hinweis:** Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem **Frage** Feld für alle Variablentypen mit Ausnahme von break, container split und container end automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der „Frage“ zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis, der im Fragefeld angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Anwendbar für folgende Variablen: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Rich-Text	Formatierte Bezeichnung, die in einem Katalogelementformular angezeigt werden soll. Gilt für die Variable „Rich-Text-Bezeichnung“.
Anmerkung	
Hilfe anzeigen	Wenn ausgewählt, werden der Hilfetext und die Anweisungen für die Variable angezeigt. **Hinweis:** ○ Es ist nicht für Break- und Kontrollkästchen-Variablen verfügbar. ○ Hilfetext und Anweisungen stehen nicht für einen Variablensatz zur Verfügung.
Immer erweitert	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Werte der Felder **Hilfetext** und **Anweisungen** standardmäßig erweitert, wenn die Katalogelementseite geladen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Hilfe anzeigen** aktiviert ist. **Hinweis:** ◦ Diese Feld gilt auch für das Service Portal. ◦ Dieses Feld ist im Variableneditor in Arbeitsbereich und in der UIB-Komponente „Katalogelement“ nicht anwendbar. ◦ Wenn das Kontrollkästchen **Hilfe für alle Fragen** erweitern auf der Katalogelementebene aktiviert ist, wird die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf der Variablenebene überschrieben. ◦ Wenn die **Checkbox Hilfe für alle Fragen** erweitern auf der Katalogelementebene deaktiviert ist, ist die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf der Variablenebene anwendbar.
Hilfe-Tag	Wenn die Checkbox **Immer erweitert** deaktiviert ist, klicken Sie auf den in diesem Feld angegebenen Wert, um die Werte der Felder **Hilfetext** und **Anweisungen** anzuzeigen. Dieses Feld ist im Variableneditor in Arbeitsbereich und in der UIB-Komponente „Katalogelement“ nicht anwendbar.
Hilfetext	Hilfeinformationen für eine Service Catalog-Variable Dieses Feld gilt in Now Platform, Serviceportalund im Variableneditor in Arbeitsbereichsowie in der UIB-Komponente „Katalogelement“. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ können Sie jedoch entweder Hilfetext oder Anweisungen anzeigen. Wenn sowohl Anweisungen als auch Hilfetext verfügbar sind, können Sie nur die Anweisungen anzeigen. Dieses Feld gilt nicht für Variablen für Unterbrechung, Kontrollkästchen, Container-Ende, Container-Split, Makro und UI-Seite. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ gilt dieses Feld außerdem nicht für eine maskierte Variable.
Anweisungen	Informationen, die Rich-Text-Formatierung erfordern oder Bilder hinzufügen, um Hilfeinformationen zu unterstützen. Dieses Feld gilt in Now Platform, Serviceportalund im Variableneditor in Arbeitsbereichsowie in der UIB-Komponente „Katalogelement“. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ können Sie jedoch entweder Hilfetext oder Anweisungen anzeigen. Wenn sowohl Anweisungen als auch Hilfetext verfügbar sind, können Sie nur die Anweisungen anzeigen. In Arbeitsbereich und der UIB-Komponente „Katalogelement“ gilt dieses Feld außerdem nicht für eine maskierte Variable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie für HTML-Tabellen Größen, die innerhalb der Breite der Variablen liegen.
Typspezifikationen (Die Felder in diesem Abschnitt variieren für jeden Variablentyp)	
Variablenbreite	Breite für die Variable auf der Katalogelementseite, um anzugeben, wie viel Prozent der Bildschirmgröße sie umfassen darf. Weitere Informationen finden Sie unter Standardbreiten für Service Catalog-Variablen konfigurieren. Dieses Feld wird für alle Variablentypen mit Ausnahme der Zeilenumbrüche, des Containerendes, des Containerstarts, der Containeraufteilung, des Containerlayouts und der Beschriftungsvariablen angezeigt.
Aktivieren Sie auch die Anforderung für	Option, um die Übermittlung einer Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer zuzulassen. Nachdem Sie diese Option ausgewählt haben, wird das Feld **Auch anfordern für** zusammen mit der Variablen Angefordert für in einem Katalogelement angezeigt. ○ Diese Funktionalität ist nur im Service Portal anwendbar. ○ Dieses Feld gilt nur für die Variable Angefordert für. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.
Rollen, die „Auch anfordern für“ verwenden	Option zum Angeben der Rollen, die eine Katalogelementanforderung für mehrere Benutzer senden können. ○ Diese Funktionalität ist nur im Service Portal anwendbar. ○ Dieses Feld gilt nur für die Variable Angefordert für. ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen „ **Auch Anforderung aktivieren für** “ aktiviert ist. **Hinweis:** Wenn keine Rolle angegeben ist, kann jeder, der Zugriff auf das Katalogelement hat, die Anforderung senden. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.
Auswahlrichtung	Die Richtung, in der die Auswahlliste angeordnet ist. ○ **Across**: Ordnet die Auswahl horizontal an. ○ **Down**: Ordnet die Auswahl vertikal an. Dieses Feld erscheint für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen. **Hinweis:** Die gewählte Richtung ist auch im Service Portal anwendbar.
Auswahlfeld	Tabellenfeld zum Auffüllen von Optionen für die Variable. Wenn für ein Feld keine Auswahlmöglichkeiten festgelegt sind, lädt die Variable feldbezogene eindeutige Werte aus der Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld erscheint für ausgewählte Box-Variablen.
Auswahltabelle	Tabelle mit zu füllenden Werten im **Auswahlfeld**. Dieses Feld erscheint für ausgewählte Box-Variablen.
Nicht die erste Option auswählen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Optionen für die gelöschte Variable auf der Katalogelementseite zu belassen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die erste Auswahl für die standardmäßig ausgewählte Variable. Dieses Feld wird für Multiple-Choice- und numerische Skalierungsvariablen angezeigt.
Dynamischer Ref.qual.	Dynamisches Qualifikationsmerkmal Wählen Sie einen dynamischen Filter aus, um eine Abfrage für das Referenzfeld auszuführen. Dieses Feld wird für Referenzvariablen angezeigt, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Dynamisch** gesetzt ist.
Keins einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option **Keine** in eine Auswahlliste aufzunehmen. Dieses Feld wird für Mehrfachauswahl-, Nachschlag-, Mehrfachauswahl- und Auswahlfeldvariablen angezeigt.
Layout	Layout für einen Container, ob eine oder zwei Spalten. Dieses Feld wird für Containerstartvariablen angezeigt.
Listentabelle	Tabelle mit den Werten für den Listenkollektor. Für die Tabelle muss eine Anzeigespalte angegeben sein. Dieses Feld wird für Listenkollektorvariablen angezeigt.
In Tabelle suchen	Tabelle, aus der Werte für die Benutzer ausgewählt werden. Die Werte aus dieser Tabelle werden in das **Feld Lookup-Wert** eingetragen. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In Wertefeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, das Optionen für die Variable enthält. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In Bezeichnungsfeld(ern) suchen	Durch Kommas getrennte Liste von Feldern in der Nachschlagetabelle, deren Werte zum Anzeigen von Optionen verwendet werden. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In Preisfeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, dessen Wert verwendet wird, um den Preis des bestellten Artikels zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
In wiederkehrendem Preisfeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, dessen Wert verwendet wird, um den wiederkehrenden Preis des bestellten Artikels zu ändern. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen und Suchauswahlfeldvariablen angezeigt.
Makro	UI-Makro zum Einfügen in das Katalogelement. Dieses Feld wird für Makro-, Makro-, Label- und UI-Seitenvariablen angezeigt.
Zusammenfassungsmakro	Anwendbar nur für Marco und Macro mit Label type Variablen.
Widget	Anwendbar nur für Marco und Macro mit Label type Variablen.
Preis, falls markiert	Preis des Artikels. Dieses Feld wird für Kontrollkästchenvariablen angezeigt.
Wiederkehrender Preis, falls markiert	Preis, der für den Artikel erhöht wird, wenn der Benutzer mehr als eine Bestellung des Artikels anfordert. Dieses Feld wird für Kontrollkästchenvariablen angezeigt. Weitere Informationen zu Preisen und wiederkehrenden Preisen finden Sie unter Verwenden von Variablen für die Preiseinrichtung.
Referenz	Referenztabelle für die Variable. Für die Tabelle muss eine Anzeigespalte angegeben sein. Dieses Feld erscheint für Referenzvariablen.
Referenzqualität	Qualifizierer zum Einschränken von Daten, die im Feld verfügbar sind. Unterstützt Referenzqualifizierer und erweiterte Qualifizierer. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzqualifizierer. Gibt alle übereinstimmenden Ergebnisse zurück (kein Maximum). **Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen ist die Verwendung von Skripts im Feld **Referenzqualität** über die Business Rule **JavaScript in Standardwerten** zulassen auf Systemadministratoren beschränkt. Dieses Feld wird für Listensammler, Such-Multiple-Choice-, Such-Auswahlfelder, Referenz- und Angefordert für]-Variablen angezeigt. Es erscheint für Referenzvariablen, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Dynamisch** gesetzt ist.
Bedingungen des Referenzqualifizierers	Optionen zum Erstellen von Bedingungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für Referenzvariablen angezeigt, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Einfach** gesetzt ist.
Max. Skal.	Höchster Wert auf der Skala der verfügbaren Optionen für die Variable. Dieses Feld wird für numerische Skalierungsvariablen angezeigt.
Min. Skal.	Niedrigster Wert auf der Skala der verfügbaren Optionen für die Variable. Dieses Feld erscheint für numerische Skalenvariablen.
Nur eindeutige Werte	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen eindeutigen Wert für das Feld zu erhalten. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können zwei Datensätze nicht den gleichen Wert für dieses Feld haben. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen, Suchauswahlfelder und Auswahlfeldvariablen angezeigt.
Bestätigung verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Benutzer zur erneuten Eingabe von Daten aufzufordern, um ihre Eingaben zu überprüfen. Dieses Feld erscheint für maskierte Variablen.
Verschlüsselung verwenden	Kontrollkästchen, um die Antwort in verschlüsselter Form in der Datenbank zu speichern. Wenn nicht verschlüsselt, wird die Antwort im Nur-Text-Format gespeichert. Die Verschlüsselung verwendet Triple-DES mit Systemverschlüsselung. Dieses Feld erscheint für maskierte Variablen.
Referenzqualifizierer verwenden	Art des zu verwendenden Qualifizierers. Dieses Feld erscheint für Referenzvariablen.
Regulärer Ausdruck zur Validierung	Regulärer Ausdruck, der den Variablenwert überprüft. Dieses Feld wird nur für die Variablentypen „Einzeiliger Text“ und „Breite einzeilige Textzeile“ angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke für eine Variable definieren. **Hinweis:** ◦ Diese Feld gilt auch für das Service Portal. ◦ Der Wert des Attributs „max_length“ ist auch dann gültig, wenn der reguläre Ausdruck zur Validierung festgelegt ist. ◦ Sie können keine Katalogelemente mit Validierungsfehlern im regulären Ausdruck zur Wunschliste hinzufügen.
Variablenattribute	Attribute, die das Verhalten und die Einschränkungen für eine Variable definieren. Weitere Informationen zu Variablenattributen finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.
Standardwert	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardwert	Standardwert für die Variable
Berechtigung Wenn auf dieser Registerkarte für die Lese-, Schreib- oder Erstellungsaktionen keine Rolle angegeben ist, können alle Benutzer, die auf das Katalogelement zugreifen können, diese Aktionen unabhängig von ihrer Rolle ausführen. Wenn beispielsweise keine Rolle für das Feld **Rollen schreiben** angegeben ist, können alle Benutzer, die auf das Katalogelement zugreifen können, den Variablenwert im Variableneditor bearbeiten. Ein Benutzer mit einer Rolle, die keiner der folgenden Rollen entspricht, kann keine Variablenwerte festlegen, auch nicht über Skripts. Diese Rollen sind nicht für die Variablen Bezeichnung, Unterbrechung, Container-Split, Container-Ende, Makro, Makro mit Bezeichnung und UI-Seite verfügbar.	
Leserollen	Rollen, die die Variable vor oder nach dem Anfordern des Katalogelements oder Datensatzerstellers anzeigen können. Nur ein Benutzer mit den in diesem Feld angegebenen Rollen kann die Variable anzeigen.
Schreibrollen	Rollen, die die Variable im Variableneditor bearbeiten können, nachdem sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller angefordert haben. Wenn ein Benutzer die in diesem Feld angegebenen Rollen nicht besitzt, ist die Variable im Variableneditor schreibgeschützt.
Rollen erstellen	Rollen, die Werte für die Variable erstellen können, bevor sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller anfordern. Wenn ein Benutzer die angegebene Rolle nicht besitzt, ist die Variable schreibgeschützt, bevor das Katalogelement oder der Datensatzersteller angefordert wird.
Verfügbarkeit	
Sichtbar an anderer Stelle	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable in der Artikelmaske vor der Bestellung des Artikels, in VEditor nach der Bestellung des Artikels und in der Warenkorbansicht des Artikels sichtbar.
Sichtbar in Gruppen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable sichtbar, wenn das Element zu einem Bündel hinzugefügt wird.
Sichtbar in Anleitungen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable sichtbar, wenn sie zu einem Bestellleitfaden hinzugefügt wird oder wenn sie zu einem Katalogelement hinzugefügt wird, das im Bestellleitfaden enthalten ist. **Hinweis:** Wenn ein Bestellleitfaden zu viele Elemente und Variablen enthält, sollten Sie dieses Kontrollkästchen auf so viele Elemente wie möglich deaktivieren, um die Ladeleistung in Auftragsleitfäden zu verbessern.
Sichtbar in Zusammenfassungen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable in einer Variablenzusammenfassung des Katalogelements sichtbar. In Service Portal ist die Variable auf der RITM-Ticketseite und der Genehmigungsseite sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	In Now Mobile ist die Variable in den RITM- und den Genehmigungsdatensätzen sichtbar.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hilfeinformationen für eine Servicekatalogvariable definieren

Geben Sie Hilfeinformationen für eine Variable ein, um Benutzern zu helfen, zu ermitteln, welche Informationen sie für eine Servicekatalogvariable bereitstellen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

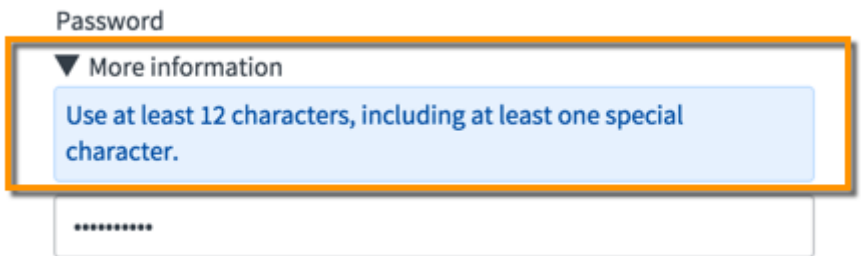
Demonstriert diese Optionen zum Bereitstellen von Hilfetext für Servicekatalogelement-Variablen: Tooltips, Hilfetext, Anweisungen (HTML-Hilfetext) und Beispieltext.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und klicken Sie auf das Katalogelement mit der Variablen, für die Sie Hilfe bereitstellen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf die Variable.
3. Wählen Sie im Abschnitt „ **Anmerkung** “ des Formulars „Variable“ die Option aus **Hilfe anzeigen** Checkbox.
   Die Felder **Hilfe-Tag**, **Hilfetext**und **Anweisungen** werden angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Hilfe-Tag** den kurzen Beschreibungstext ein, der zwischen der Frage und den Antworten angezeigt wird.
   Zum Beispiel **Hier klicken, um Hilfe anzuzeigen** oder **Vorschau**.
5. Geben Sie im Feld **Hilfetext** den Hilfetext ein, der für Benutzer angezeigt wird, die auf das **Hilfe-Tag** auf der Seite für das Katalogelement klicken.

Hinweis:
Die Felder **Hilfe** und **Hilfetext** unterstützen keine HTML-Tags.

Beispiel für Hilfeinformationen



Servicekatalog-Variablenattribute

Einige Servicekatalog-Variablen unterstützen bestimmte Attribute, um das Verhalten und die Einschränkungen für Variablen zu definieren.

Im Formular „Katalogvariable“ können Sie auf der Registerkarte **Typenspezifikationen** im Feld **Variablenattribute** die Variablenattribute angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können mehrere Attribute für einen Variablentyp eingeben, indem Sie sie jeweils durch ein Komma trennen.
- Für einen Attributtyp können Sie mehrere durch Semikolon getrennte Werte eingeben.
- Wenn das Feld **Variablenattribute** nicht angezeigt wird, aktivieren Sie die UI-Richtlinie **Attribute anzeigen, wenn Typ einen bestimmten Wert hat**.
- Bei Verwendung eines Attributs oder Referenzqualifizierers werden vorab ausgewählte Werte nicht automatisch gelöscht, wenn sich der Wert der abhängigen Variablen ändert. Erstellen Sie ein Clientskript, um die Werte abhängig von Ihren Anforderungen und den Anforderungen Ihres Kunden zu löschen.

Variablenattribute

allowed_extensions

Gibt eine Liste der zulässigen Dateitypen an. Beispiel: `allowed_extensions=txt;pdf`.

Anwendbare Variablen: Anhang

Barcode

Gibt an, ob der Barcode mit der mobilen Kamera gescannt werden kann, um einen Variablenwert eines Katalogelements zu identifizieren. Beispiel: `barcode=true`.

Anwendbare Variablen: Einzeiliger Text

max_file_size

Gibt die maximale Dateigröße in MB an. Beispiel: `max_file_size=2`.

Anwendbare Variablen: Anhang

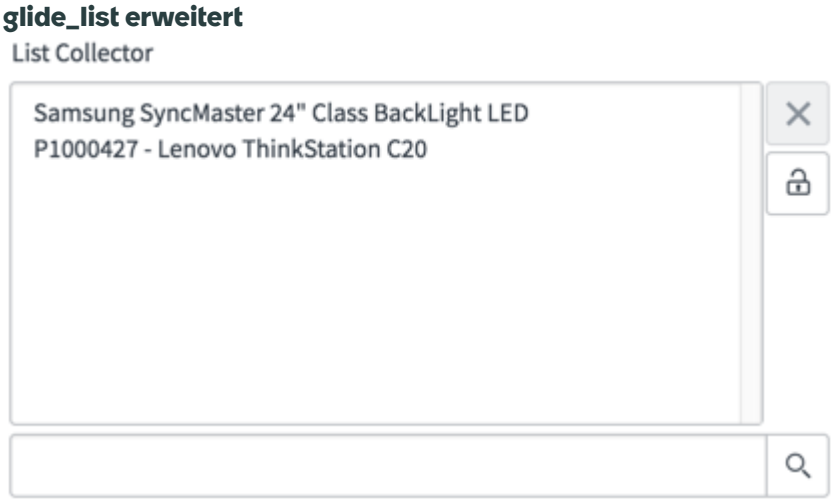
glide_list

Ändert die Listensammlerschnittstelle von Slushbucket zu Glide-Liste.

Anwendbare Variablen: Listensammler



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



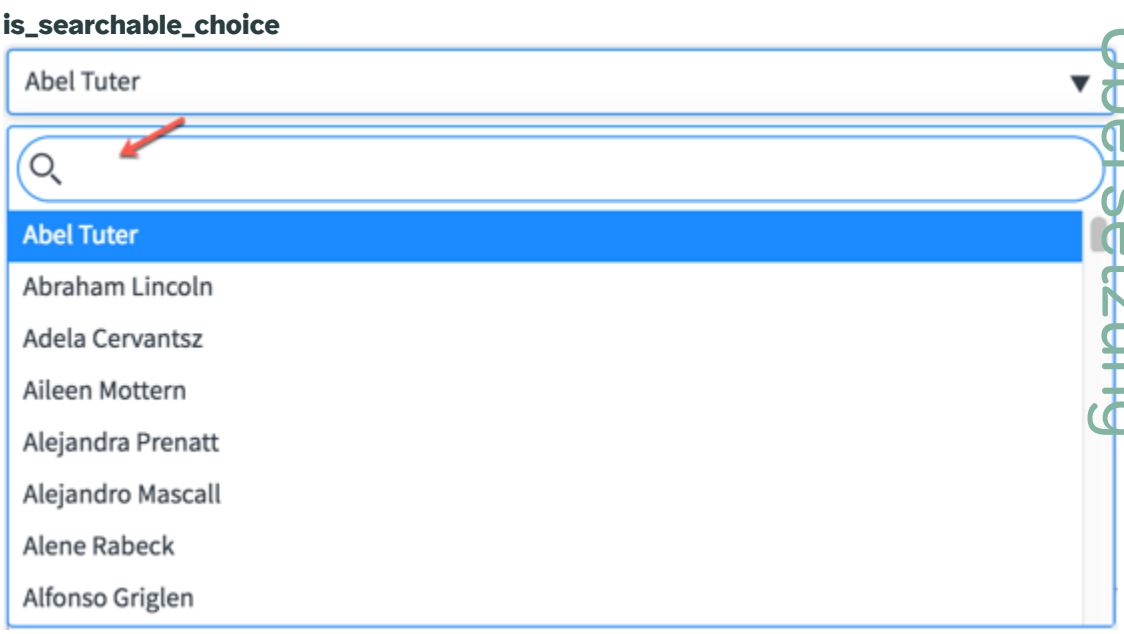
is_searchable_choice

Wenn dieser Wert auf **true** gesetzt ist, können Sie den erforderlichen Wert für die Variable suchen und auswählen. Beispiel: `is_searchable_choice=true`.

Hinweis:

- Für das Suchauswahlfeld steht beim Laden der Seite ein Standardwert zur Verfügung.
- Dieses Attribut ist in Serviceportal nicht anwendbar.

Anwendbare Variablen: Suchauswahlfeld, Auswahlfeld



max_length

Legt die maximale Anzahl von Zeichen fest, die im Feld zulässig sind. Standardmäßig akzeptiert das Feld lange Textzeichenfolgen mit mehreren tausend Zeichen. Stellen Sie das Attribut *max_length* in geeigneter Weise für die von der Variablen erfassten Informationen ein. Um beispielsweise die Eingabe einer Adresse zu ermöglichen, legen Sie `max_length=200` oder eine andere geeignete Länge fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendbare Variablen: Einzeiliger Text, Breite einzeilige Textzeile

max_unit

Legt die maximale Zeiteinheit für die Dauer fest. Mögliche Werte sind `max_unit=days`, `max_unit=hours`, `max_unit=minutes` und `max_unit=seconds`.

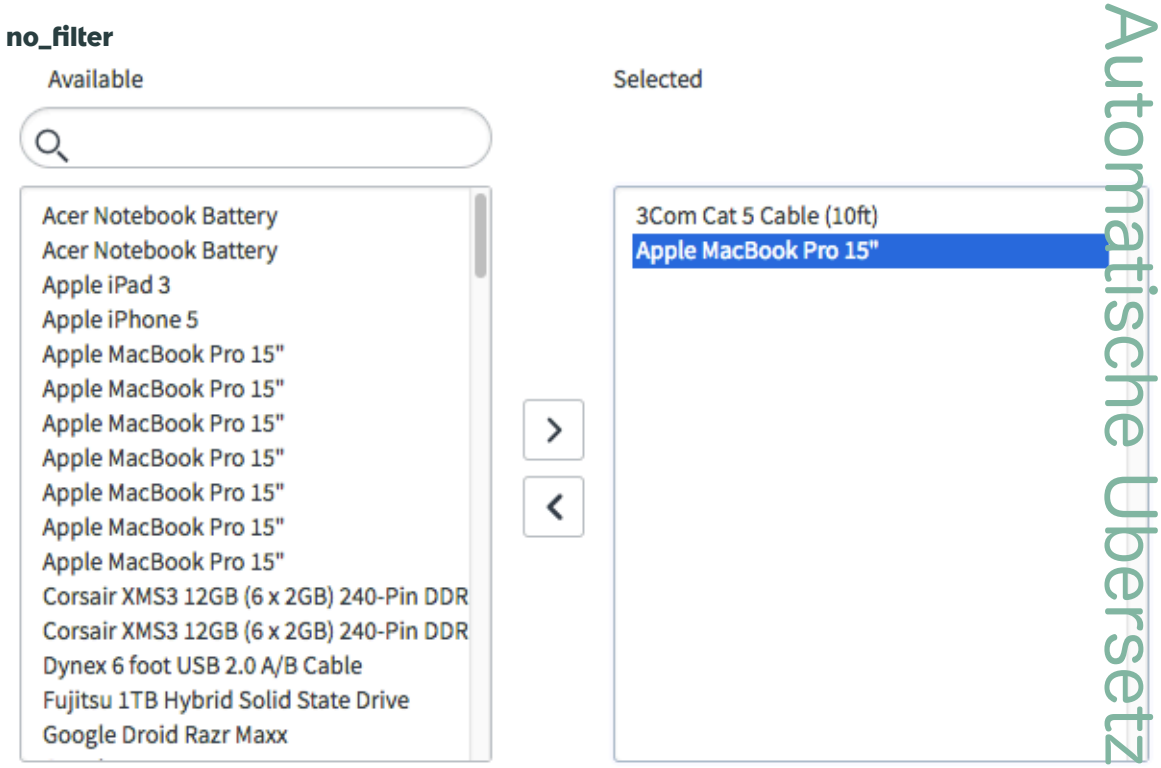
Zum Beispiel wird bei `max_unit=minutes` die Dauer in Minuten und Sekunden angezeigt. In diesem Fall wird eine Dauer von 2 Tagen 3 Stunden 5 Minuten 15 Sekunden als 3065 Minuten 15 Sekunden angezeigt.

Anwendbare Variablen: Dauer

no_filter

Blendet die Filterfelder aus, die über einem Listensammler angezeigt werden.

Anwendbare Variablen: Listensammler



ref_ac_columns

Gibt die Spalten an, deren Anzeigewerte zusätzlich zum Namen in einer Autovervollständigungsliste angezeigt werden. Trennen Sie die Spaltennamen mit Semikolon. Beispiel: `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on` ermöglicht die automatische Vervollständigung, um Text aus den Spalten „user_name“, „email“ und „sys_created_on“ abzugleichen.

Anwendbare Variablen: Referenz, Angefordert für.

ref_ac_order_by

Gibt die Spalte an, die zum Sortieren der Autovervollständigungsliste verwendet wird. Beispiel: `ref_ac_order_by=name` sortiert die Autovervollständigungsoptionen alphabetisch nach Namen.

Anwendbare Variablen: Referenz

ref_auto_completer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt den Namen einer JavaScript-Klasse (clientseitig) an, die die Liste für Autovervollständigungsoptionen erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören:

- **AJAXReferenceCompleter**: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Liste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist, verwenden Referenzfelder automatisch diese Klasse.
- **AJAXTableCompleter**: Zeigt übereinstimmende Optionen zur automatischen Vervollständigung als Zeilen in einer Tabelle an. Die Tabelle zeigt die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und alle im Attribut ref_ac_columns aufgelisteten Spalten an.
- **AJAXReferenceChoice**: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. In der Liste werden maximal 25 übereinstimmende Optionen angezeigt. Wenn mehr als 25 Optionen zur automatischen Vervollständigung vorhanden sind, zeigt das Referenzfeld stattdessen die Auswahlmöglichkeiten mit der AJAXTableCompleter-Klasse an.

Anwendbare Variablen: Referenz

ref_qual_elements

Eine Liste der Felder, die an den Server zurückgesendet werden, um eine aktualisierte Referenz zu erhalten.

Anwendbare Variablen: Multiple-Choice-Suche, Suchauswahlfeld, Listensammler.

Wichtig:
Das Attributverhalten ist spezifisch für den Desktop des Servicekatalogs.

Fragenauswahlmöglichkeiten für eine Variable definieren

Definieren Sie Fragenauswahlmöglichkeiten für eine Variable mit Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Variablentypen bieten dem Benutzer eine Auswahlliste. Wenn Sie beispielsweise eine Multiple-Choice-Variable benötigen, die Sie fragt, wie viel Speicher auf einem Computer benötigt wird, müssen Sie die verfügbaren Optionen definieren, z. B. 1 GB und 2 GB.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Variablendefinition.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fragenauswahlmöglichkeiten** auf **Neu**.
3. Geben Sie die Fragenauswahldetails in das Formular **Fragenauswahl**ein, und klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatz zu speichern.
   - **Preis** und **Wiederkehrender Preis**: Variablen können den Preis und den wiederkehrenden Preis (falls verwendet) des Artikels beeinflussen.
   - **Reihenfolge**: Die Nummer, die die Reihenfolge definiert, in der der Preis bei der Anzeige erscheint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Frage**: Die tatsächliche Frage, die für diese Variable gestellt wird.
- **Text**: Die Auswahl, die dem Benutzer präsentiert wird.
- **Wert**: Der in der Datenbank gespeicherte Wert.
- **Inaktiv**: Option, um eine Fragenauswahl zu deaktivieren.

4. Wiederholen Sie die Schritte für jede verfügbare Auswahl, um alle Auswahlmöglichkeiten für diese Variable zu definieren.

Hinweis:
Wenn Sie Variablenoptionen ändern, die einem Katalogelement zugeordnet sind, sind die vorhandenen angeforderten Elemente (RITMs) ebenfalls betroffen. Wenn Sie beispielsweise eine Variablenauswahl für das Katalogelement hinzufügen, wird der Wert dieser Auswahl auch in den vorhandenen RITMs berücksichtigt. Wenn Sie eine für ein RITM ausgewählte Variablenauswahl löschen, bleibt der Wert dieser Auswahl im RITM erhalten.

Servicekatalog-Datensuche

Das Plugin für Datensuche und Support beim Datensatzabgleich bietet ähnliche Funktionen wie das allgemeine Plugin für Datensuche und Unterstützung beim Datensatzabgleich.

Verwenden Sie das Plugin für den Servicekatalog, um Daten nach Variablen zu durchsuchen. Diese Suche kann auf den Bildschirmen der Servicekatalogelemente, den angeforderten Elementen und den Katalogaufgaben durchgeführt werden, wenn ein Benutzer die in den Variablen enthaltenen Werte ausfüllt.

Servicekatalog Rollen für die Datensuche

Servicekatalog ermöglicht es bestimmten Rollen, am Erstellen und Verwenden von Servicekatalog-Datensuchvorgängen teilzunehmen.

Servicekatalog Rollen für die Datensuche

Rolle	Beschreibung
catalog_lookup_admin	Ähnlich wie data_lookup_admin. Kann Katalogdatensuchdefinitionen, Übereinstimmungsvariablendefinitionen und Festsetzungsvariablendefinitionen erstellen, aktualisieren und löschen.
catalog_lookup_manager	Kann Katalogdatensuchdefinitionen, Übereinstimmungsvariablendefinitionen und Festsetzungsvariablendefinitionen lesen. Die Rolle kann jedem gewährt werden, der Katalogdatensuchen verwendet, um die Definitionen anzuzeigen, für die sie Regeln erstellen. Gewähren Sie je nach bedarf Berechtigungen zum Erstellen, Lesen, Schreiben oder Löschen für die einzelnen Tabellen für die Datensuchregeln, die zum Delegieren der Wartung erstellt wurden.

Katalogsuchdefinitionen erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für Suchdefinitionen für Katalogdaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Optionen *Beim Einfügen ausführen* und *Beim Aktualisieren ausführen* werden für die Katalogdatensuche nicht unterstützt. Andere Optionen funktionieren genauso wie bei der normalen Datensuche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Datensuchedefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Suchregel für Katalogdaten**.
4. Geben Sie einen *Namen* ein.
5. Wählen Sie unter *Betrifft* „Katalogelement“ oder „Variablensatz“.
6. Wählen Sie unter *Katalogelement/Variablensatz* ein bestimmtes Element oder einen bestimmten Satz aus.
7. Wählen Sie eine **Übereinstimmungstabelle**.
8. Wählen Sie nach Bedarf andere Optionen aus.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
10. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Variablendefinitionen für Katalog-Übereinstimmungen* auf **Neu**.
11. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder für Suchdefinitionen für Katalogdaten

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um den Definitionsdatensatz zu identifizieren.
Gilt für	Wählen Sie aus, auf was sich die Datensuchregel bezieht: ein Katalogelement oder einen Variablensatz.
Katalogelement/ Variablensatz	Wählen Sie das Katalogelement oder den Variablensatz aus, für das bzw. den die Datensuchregel gilt.
Übereinstimmungstabelle	Jede Tabelle innerhalb des aktuellen Bereichs, die die Suchwerte enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sich im selben Bereich wie die Suchdefinition für Katalogdaten befinden.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Suchregel für Katalogdaten auszuführen. Deaktivieren Sie die Checkbox, um diese Suchregel für Katalogdaten zu ignorieren.
Bei Formularänderung ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Benutzer einen Variablenwert für ein Katalogelement oder ein Formular ändert. Diese Option ist die einzige unterstützte Methode für Katalogdatensuchregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option enthält keine Änderungen, die von anderen Datensuchregeln automatisch vorgenommen werden, z. B. die Prioritätssuchregeln.

12. Klicken Sie auf **Absenden**.
13. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Variablendefinitionen für Katalog-Festsetzungen* auf **Neu**.
14. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder für Definitionen für Katalog-Festsetzungen

Feld	Beschreibung
Daten suchen	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für Datensuchdefinitionen an.
Quellvariablenfeld	Wählen Sie die Variable aus dem Quellenelement oder Variablensatz aus, das bzw. der durch die Datensuche aktualisiert wird.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das den neuen Wert für das Update bereitstellt.
Immer ersetzen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen vorhandenen Wert durch einen Wert aus der Datensuche zu ersetzen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktualisierung zu ignorieren, wenn das Feld einen vorhandenen Wert aufweist.

15. Klicken Sie auf **Absenden**.
16. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensuchwerte hinzufügen

Die Spalten einer Datensuchtabelle enthalten sowohl Übereinstimmungs- als auch Festsetzungsfelddaten. Jede Datensuche ist eine Abfrage, die nach einer Zeile sucht, die Werte enthält, die mit den Übereinstimmungsfeldern übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_lookup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datensuche gibt dann den in den Festsetzungsfeldern aufgeführten Wert zurück.

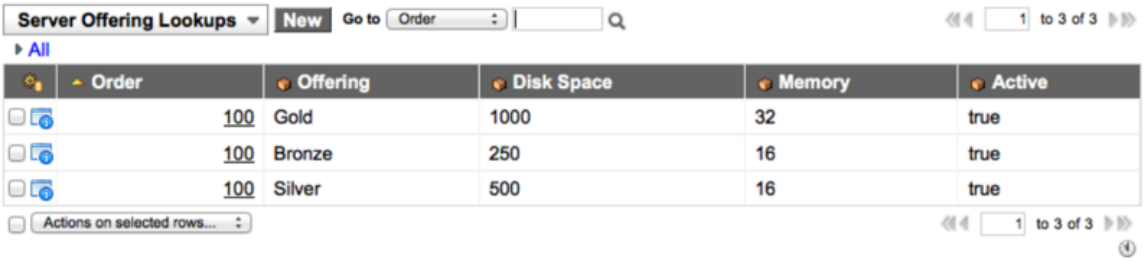
Sie können beispielsweise die übereinstimmenden Einstellungen für Bronze-, Silber- und Goldangebote wie oben beschrieben definieren.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter den Namen der neuen benutzerdefinierten Suchtabelle ein.
2. Konfigurieren Sie die Liste und erstellen Sie geeignete Felder für die Suchtabelle.
3. Klicken Sie in der Tabellenliste auf **Neu**, und geben Sie die entsprechenden Werte für die Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte ein.
   Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Suche 1



Hinweis:
Jede Zeile in einer Datensuchtabelle muss eindeutig sein.

Benutzerdefinierte Datensuche

Sie können eine benutzerdefinierte Tabelle zum Speichern von Suchdaten erstellen.

Die benutzerdefinierte Tabelle muss die Tabelle „Regeln zur Abstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern.

Sie können beispielsweise eine Serverangebot-Suchtabelle erstellen. Sie speichert Informationen über Übereinstimmungsangebote (Bronze, Silber und Gold) und zugehörige Festsetzungswerte (Speicher und Speicherplatz) für jedes Übereinstimmungsangebot.

Benutzerdefinierte Datensuchen erstellen

Das Erstellen einer Katalogdatensuche ähnelt dem Erstellen einer normalen benutzerdefinierten Datensuche, außer beim Erstellen des Datensatzes für Suchdefinitionen für Katalogdaten.

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Datensuchtabelle. Sie muss die Tabelle „Regeln zur Abstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern.
2. Fügen Sie der Datensuchtabelle Datensuchwerte hinzu.
3. Erstellen Sie einen Datensatz für Suchdefinitionen für Katalogdaten.
4. (Optional) Erstellen Sie ein Datensuchmodul.

Problembehandlung

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Stellen Sie sicher, dass die Übereinstimmungsvariable nicht schreibgeschützt ist. Da Benutzer schreibgeschützte Variablen nicht ändern können, kann es kein Formularänderungsereignis für schreibgeschützte Variablen geben.
- Stellen Sie sicher, dass die Daten in der Übereinstimmungstabelle korrekt sind.
- Wenn für die Suche eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob für jede mögliche Kombination eine Übereinstimmungstabellenzeile vorhanden ist (einschließlich leerer Werte). Die Suche schlägt fehl, wenn kein übereinstimmender Wert gefunden werden kann.
- Wenn es sich bei der Variablen um eine Option oder eine Checkbox handelt, hat sie immer einen Wert. Daher müssen Sie **Immer ersetzen** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Sie keine rekursive Regel erstellt haben, etwa:

  Wenn Variable A = 1 ist, dann ist Variable B = 2. Wenn Variable B = 2 ist, dann ist Variable A = 2.

Servicekatalogvariablen prüfen

Prüfen Sie die Variablen, damit der Auditverlauf alle Änderungen an den benannten Variablen aufzeichnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Prüfung ist für Servicekatalogvariablen standardmäßig aktiviert.

Diese Änderungen werden angezeigt in:

- Dem angeforderten Elementverlauf für alle mit dem Element verknüpften Variablen.
- Dem Katalogaufgabenverlauf für alle Variablen, die von der Aufgabe verwendet werden.

Diese Prüfung ermöglicht es Servicekatalogadministratoren, einen vollständigen Verlauf der Änderungen an Variablen anzuzeigen, die sich auf den übergeordneten Datensatz auswirken können, einschließlich ihrer Erstellung.

Hinweis:
Unbenannte Variablen werden nicht geprüft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Servicekatalog**.
2. Suchen Sie die Zeile **Änderungen an Servicekatalogvariablen prüfen**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Prüfung zu aktivieren.

Servicekatalog-Variableneditoren

Der Variableneditor zeigt Variablenwerte in Erfüllerformularen an. Eine anfordernde Person gibt beim Anfordern des Elements diese Variablenwerte in den Katalogelementfragen an.

Typen von Variableneditoren basierend auf dem Katalogelementtyp:

- Für ein Katalogelement zeigt der VEditor (`com.glideapp.servicecatalog.VEditor`) die Werte von Fragen in den Formularen für angeforderte Elemente und Katalogaufgaben an.
- Für einen Datensatzersteller zeigt der Standard-Variableneditor (`com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor`) die Werte von Fragen für Datensätze an, die aus einem Datensatzersteller für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen generiert wurden.

Warnung:
Der Variableneditor hängt von der Spalte **Variablen** der Aufgabentabelle [task] ab. Standardmäßig ist diese Spalte inaktiv und Sie sollten sie nicht aktivieren.

VEditor

Der VEditor gilt nur für Anforderungen, die aus Katalogelementen erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Now Platformist dieser Editor ein Formatierer, der dem angeforderten Elementformular (RITM) (Standardansicht) und dem Katalogaufgabenformular (Standardansicht) hinzugefügt wird.

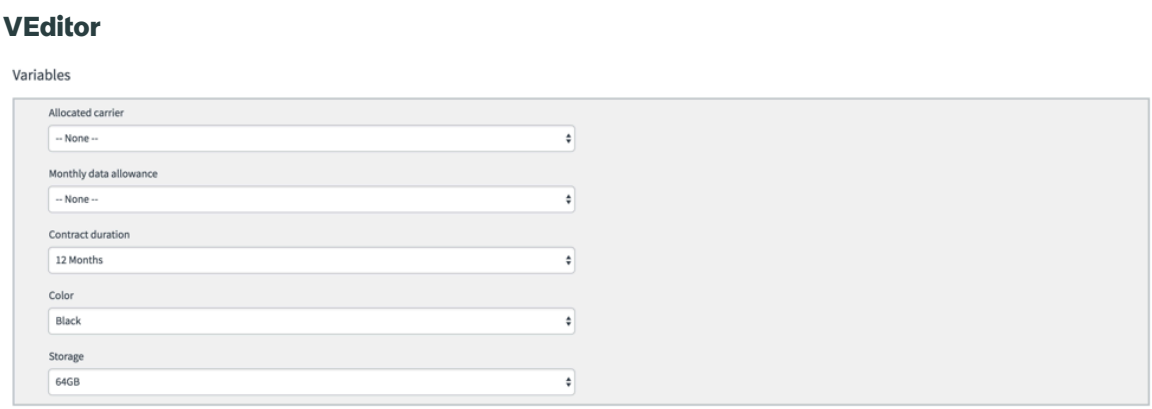
Der VEditor gilt nur für RITMs und Katalogaufgaben. Er kann nicht für andere Tabellen verwendet werden. Um Katalog-UI-Richtlinien oder Katalog-Client-Skripts im **VEditor** für das **RITM-** und Katalogaufgabenformular zu unterstützen, aktivieren Sie die Kontrollkästchen Betrifft angeforderte Elemente und Betrifft Katalogaufgaben für die Katalog-UI-Richtlinie oder das Katalog-Client-Skript.

Hinweis:
Die Werte im VEditor werden in der Tabelle „Optionen“ [sc_item_option] angezeigt. Dies ist eine interne Tabelle, und Sie sollten dieser Tabelle keine Geschäftsregeln hinzufügen.

Um den VEditor in Now Platformschreibgeschützt zu machen, aktivieren Sie das onLoad-Client-Skript, `Variable Editor Readonly`, für die folgenden Tabellen:

- Angefordertes Element [sc_req_item]
- Katalogaufgabe [sc_task]

Hinweis:
Sie können die `schreibgeschützten Skripts des Variableneditors als` bedingt festlegen, indem Sie ihnen Bedingungen hinzufügen.



Standard-Variableneditor

Der Standard-Variableneditor ist nur für Datensatzersteller anwendbar. Dieser Editor ist ein Formatierer, der in Datensätzen hinzugefügt wird, die von einem Datensatzersteller für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen generiert werden. Dieser Editor zeigt die Werte von Fragen an, die im Datensatzersteller angegeben sind.

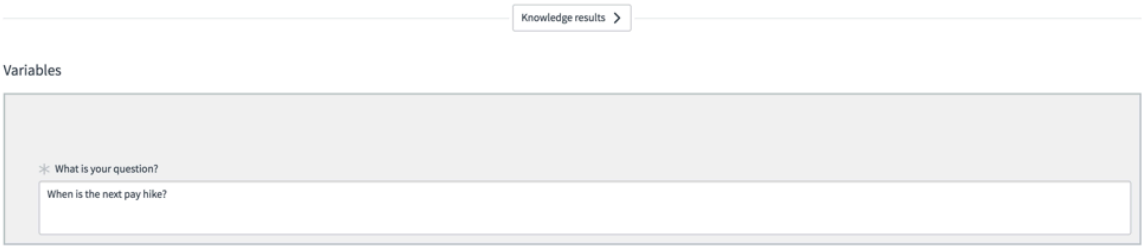
Standardmäßig gilt dieser Editor für die Incident- und Change-Tabellen. Für andere Tabellen können Sie diesen Editor konfigurieren.

Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts, Katalogdatensuchen, Referenzqualifizierer und abhängige Referenzfelder werden im Standard-Variableneditor nur für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen unterstützt. Um eine Katalog-UI-Richtlinie oder ein Katalog-Client-Skript in diesem Editor zu unterstützen, aktivieren Sie die Checkbox **Gilt für den Zieldatensatz** für die Katalog-UI-Richtlinie oder das Katalog-Client-Skript.

Hinweis:
Die Werte im Standard-Variableneditor werden in der Tabelle „Antwort auf Frage“ [question_answer] angezeigt. Dies ist eine interne Tabelle, und Sie sollten dieser Tabelle keine Geschäftsregeln hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Variableneditor



Variableneditor in Mitarbeiterbereich

In Mitarbeiterbereichsind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn der Variableneditor-Formatierer in der Arbeitsbereichsansicht des Formulars verfügbar ist, wird der Variableneditor automatisch dem Abschnitt **Variablen** in der Mitarbeiterbereich -UI hinzugefügt.
- Wenn der Variableneditor-Formatierer in einem Abschnitt in der Arbeitsbereichsansicht des Formulars hinzugefügt wird, wird in diesem Abschnitt der Variableneditor nicht in der Mitarbeiterbereich -UI angezeigt.

Die folgenden Variablentypen werden im Variableneditor nicht angezeigt.

- Makro
- Makro mit Bezeichnung
- UI-Seiten

Die folgenden Variablen werden im Variableneditor als Auswahlfeld angezeigt:

- Multiple-Choice
- Numerische Skala
- Multiple-Choice-Suche

Variableneditor in Serviceportal

In der Serviceportal -UI ist der Variableneditor für Formulare mit dem Variableneditor-Formatierer verfügbar.

Hinweis:
Da Serviceportal nur für Anwendungsfälle von anfordernden Personen vorgesehen ist, wird empfohlen, die Benutzeroberfläche Mitarbeiterbereich für den Variableneditor zu verwenden.

Variableneditoren als schreibgeschützt festlegen

Die folgenden Optionen sind verfügbar, um einen Variableneditor abhängig von der Anwendung schreibgeschützt zu machen.

Servicekatalog Variableneditoren in der Kern-UI

Die `GlideForm` setVariablesReadOnly()- Methode wird für Now Platform - und Mitarbeiterbereich -Formulare unterstützt, um den Variableneditor schreibgeschützt zu machen. Diese Methode ist für angeforderte Elemente, Zieldatensätze und Katalogaufgaben vorgesehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Methode ist in Serviceportal nicht anwendbar und wird nicht für Katalogformulare empfohlen.

Serviceportal Variableneditoren

Um den VEditor in Serviceportalschreibgeschützt zu machen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Portale**, wählen Sie **Service Portal**aus, und geben Sie den folgenden Code im Feld **Schnellstart** -Konfiguration an.

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

Hinweis:
Die Variablen „UI-Seite“, „Makro“ und „Makro mit Bezeichnung“ werden auch dann gerendert, wenn der Variableneditor schreibgeschützt ist.

Den Standard-Variableneditor für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle konfigurieren

Nachdem Sie den Standard-Variableneditor für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle konfiguriert haben, können Sie die Werte der Fragen anzeigen und bearbeiten, die vom Antragsteller im Datensatzersteller angegeben wurden. Gilt nur für Datensätze, die von einem Datensatzersteller generiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formatierer für die durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle.

   a. Navigieren zu **System-UI** > **Formatierer**.

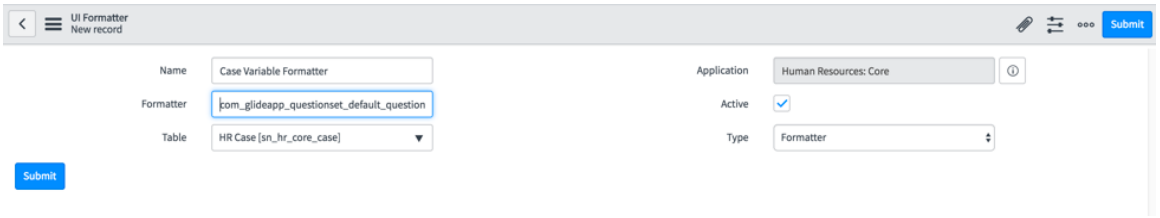
   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Formatierers, der in Form der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle angezeigt wird.
Formatierer	Der Dateiname des Formatierers. In diesem Fall geben Sie `com_glideapp_questionset_default_question_editor` an.
Tabelle	Die Tabelle, die den Formatierer verwendet.
Aktiv	Gibt an, ob der Formatierer aktiv ist.
Typ	Der Typ des Formatierers. In diesem Fall geben Sie `Formatierer` an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Formatierer



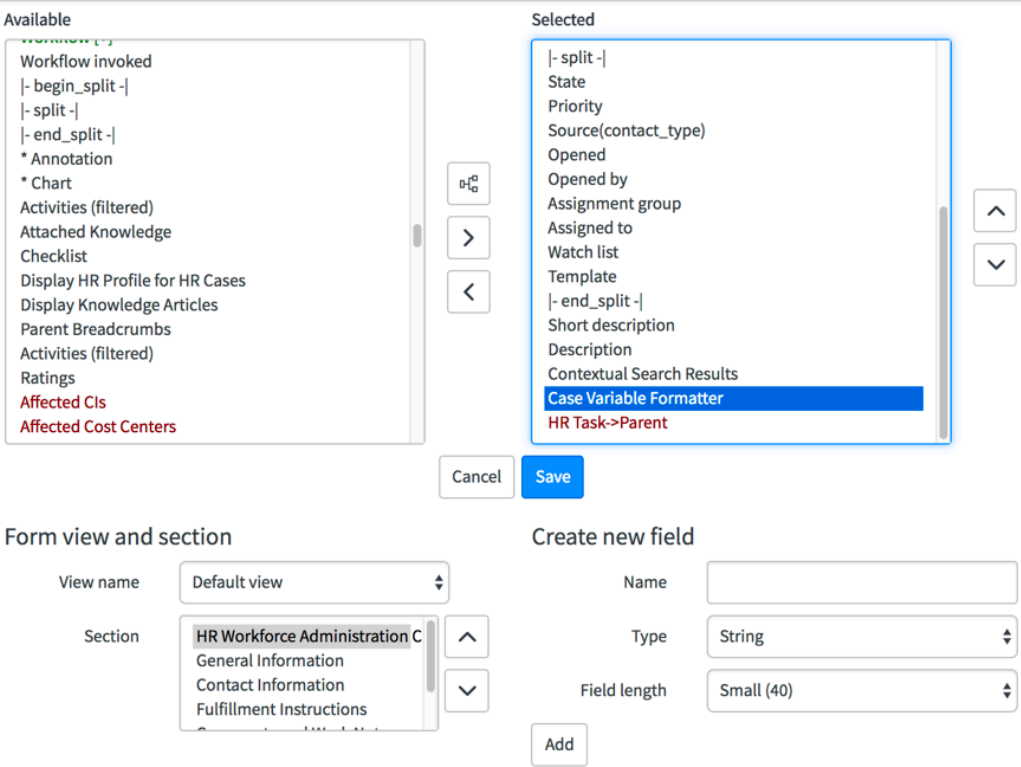
d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Fügen Sie dem Formular der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle den Formatierer hinzu. Der Formatierer wird entsprechend Ihrer Auswahl auf dem Formular angezeigt.

a. Über das **Symbol „Zusätzliche Aktionen** Menü im Formular, wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

b. Verwenden Sie die Liste, um die Anzeigereihenfolge für das Formatiererfeld auszuwählen.

Formatierer zu einem Formular hinzufügen



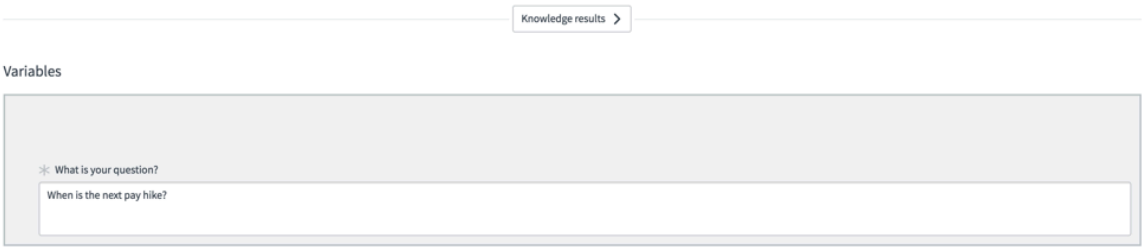
c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Standard-Variableneditor ist im Formular verfügbar.

Standard-Variableneditor



Service Catalog-Variablensätze

Administratoren und Katalogadministratoren definieren häufig mehrere Katalogelemente, die dieselbe Gruppe von Servicekatalogvariablen verwenden. Katalogmanager und Katalogeditoren können einen Variablensatz für Elemente anhängen, denen sie zugewiesen sind. Katalogmanager und Katalogeditoren können jedoch keinen Variablensatz erstellen.

Ein Katalogadministrator definiert beispielsweise zehn Katalogelemente für Servertypen. Der Anforderungsprozess für alle diese Elemente stellt die gleichen fünf Fragen, die dieselben Variablen verwenden.

Die Zuordnung dieser Variablen zu einzelnen Katalogelementen ist repetitiv, zeitaufwendig und fehleranfällig. Um eine einzelne Änderung an mehreren Katalogelementen vorzunehmen, müssen Sie jedes Element manuell ändern. Um beispielsweise 10 Katalogelementen eine Variable hinzuzufügen, müssen Sie die Variable manuell jedem Element zuordnen.

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

Mit Variablensätzen können Sie auch Katalog-Clientskripts und UI-Richtlinien definieren, die für die Variablen im Satz gelten.

Hinweis:
Variablen in einem Satz verwenden die gleichen Regeln wie andere Variablen, um zu bestimmen, wann die Variablen in einem Satz in einer Aufgabe erscheinen. Zum Beispiel müssen Variablen entweder global sein oder direkt an ein Element angehängt sein.

Ein Katalogadministrator kann Rollen zum Lesen, Schreiben und Aktualisieren bereitstellen, um auf einen Variablensatz zuzugreifen. Wenn Sie auf Variablen eines Variablensatzes zugreifen, wird eine Validierung zuerst auf Ebene des Variablensatzes und dann auf Ebene der Variablen durchgeführt. Wenn der Zugriff auf Ebene des Variablensatzes blockiert ist, werden die Zugriffseinstellungen für die Variable überschrieben. Wenn der Zugriff auf Ebene des Variablensatzes erlaubt ist, wird der Zugriff auf Ebene der Variable verifiziert.

Hinweis:
Sowohl einzeilige als auch mehrzeilige Variablensätze werden in Now Platform, Serviceportal, Now Mobileund im Variableneditor in Mitarbeiterbereichunterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzeiliger Variablensatz

Verwenden Sie einen einzeiligen Variablensatz, um Daten aus zusammen gruppierten Variablen zu erfassen, während Sie eine Katalogelementanforderung für eine einzelne Entität senden.

Mehrzeiliger Variablensatz

Verwenden Sie einen mehrzeiligen Variablensatz (MRVS), um variable Daten in einem Rasterlayout zu erfassen, während Sie eine Katalogelementanforderung für eine Gruppe von Entitäten senden. Zum Beispiel sollte bei der Reorganisation von Mitarbeitern durch HR ein einzelner Datensatzersteller in der Lage sein, die relevanten Informationen wie die Abteilung und den Manager für eine Gruppe von Mitarbeitern zu erfassen. Wenn Sie ein Katalogelement anfordern, um virtuelle Computer und Server zu bestellen, sollten die Konfigurationsoptionen als eine einzelne Anforderung erfasst werden. In diesem Fall kann eine anfordernde Person mehrere Hardwareeinheiten als Zeilen und ihre Konfigurationsoptionen als Spalten eines MRVS definieren.

Sie können die folgenden Variablentypen nicht in einen MRVS einbeziehen:

- Anhang
- Pause
- Container-Ende
- Container-Beginn
- Containeraufteilung
- HTML
- Bezeichnung
- Makro
- Makro mit Bezeichnung
- Rich-Text-Bezeichnung
- UI-Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können eine MRVS-Variable so konfigurieren, dass doppelte Werte nicht zugelassen werden. Weitere Informationen zum Feld **Eindeutig** finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen.
- Sie können eine Variable im MRVS ausblenden, damit sie nicht angezeigt wird, wenn das Modal geöffnet ist.
- Die Funktion „ **Zu Feld** zuordnen“ wird für Variablen, die in einem MRVS verwendet werden, nicht unterstützt.
- Nur die Glide-Listenschnittstelle wird für die Listensammler-Variable unterstützt.
- Die Kaskadierungsfunktion für Variablen in einem Bestellleitfaden wird in einem MRVS nicht unterstützt.
- Ein MRVS wird nicht angezeigt, wenn er innerhalb eines Containers hinzugefügt wird.
- Sie können keine Variablen mit Leserollen in einem MRVS hinzufügen.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen MRVS enthält, sind die im MRVS angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Client-Skripts auf dem MRVS werden ebenfalls geklont.
- Legen Sie ein Limit für die Anzahl der Zeilen fest, die Sie einem MRVS hinzufügen können, indem Sie das Attribut `max_rows` im Feld **Variablensatzattribute** verwenden.
- In der RITM- und Anforderungsansicht in Now Mobile wird kein MRVS unterstützt. In dieser Ansicht wird eine Meldung angezeigt, dass dieser Variablensatz nicht angezeigt werden kann.
- Ein MRVS wird in der Variablenzusammenfassung nur in Serviceportalunterstützt.
- Sie können einen MRVS in die Aktionen GetCatalogVariables und CreateCatalogTask mit Flow Designereinbeziehen.
- Sie können einzelne Zeilen durchlaufen und auf Variablen zugreifen, indem Sie die Flow-Logik „Für alle“ verwenden.
- Sie können MRVS beim Erstellen einer Katalogaufgabe mithilfe eines Workflows einbeziehen.

Ein MRVS-Formular ändert sich dynamisch basierend auf den Daten im Katalogelementformular, das Folgendes enthält:

- Andere Zeilen dieses MRVS
- Andere Variablen außerhalb dieses MRVS im Katalogelementformular.

Informationen zum Zugriff auf Daten in einem mehrzeiligen Variablensatz (MRVS), wenn ein Modal geöffnet ist, finden Sie unter g_service_catalog - Client .

Sie können Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und Katalogdatensuchen für einen MRVS definieren. Die Sichtbarkeit wird nur im MRVS-Formular und nicht in der Liste berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- `onSubmit-` Katalog-Client-Skripts werden für einen MRVS nicht unterstützt.
- Katalog-UI-Richtlinien und Katalog-Client-Skripts, die auf Elementebene definiert sind, gelten nicht für Variablen in einem MRVS. Nur die im MRVS definierten Katalog-UI-Richtlinien und Katalog-Client-Skripts gelten für Variablen im MRVS.
- Skripts, die nicht in einem MRVS enthalten sind, können sich nicht auf Variablen innerhalb des MRVS auswirken. Ebenso können sich die im MRVS enthaltenen Skripts nicht auf die Variablen auswirken, die nicht im MRVS enthalten sind.
- Variablen, die nicht in einem MRVS enthalten sind, können nicht in abhängigen Referenzqualifizierern für Variablen im MRVS verwendet werden. Ebenso können die im MRVS enthaltenen Variablen nicht in abhängigen Referenzqualifizierern für Variablen verwendet werden, die sich nicht im MRVS befinden. Bei einem Referenzqualifizierer wird die aktuelle Zeile gerade bearbeitet.

Sie können **Global** nicht für Variablen festlegen, die zu einem MRVS gehören. Daher ist ein MRVS in Katalogaufgaben nicht verfügbar.

Wenn die im MRVS enthaltenen Variablen Preisauswirkungen für ein Katalogelement haben, spiegelt der Preis des Katalogelements die entsprechenden Änderungen wider, wenn eine Zeile aus diesem Variablensatz hinzugefügt, bearbeitet oder entfernt wird.

Hinweis:
Wenn Sie die Eigenschaft `glide.sc.use_cart_layouts` deaktivieren, spiegelt das Bestellartikel-Widget nicht die Preisänderungen des Artikels aus dem MRVS wider. Wenn Sie diesen Artikel jedoch zum Einkaufswagen hinzufügen, werden diese Preisänderungen berücksichtigt.

Sie können keine Variablen eines MRVS auswählen, wenn Sie Folgendes für ein Katalogelement definieren:

- UI-Richtlinienbedingungen
- Nicht unterstützte ATF-Schrittkonfigurationen. Sie können nur validieren, ob ein MRVS sichtbar, obligatorisch oder schreibgeschützt ist.
- Reporting

Variablensätze erstellen und einem Element hinzufügen

Erstellen Sie eine Gruppe von Variablen und fügen Sie sie mehreren Katalogelementen und Bestellleitfäden zur Wiederverwendung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin, admin, catalog_editor oder catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Variablensätze innerhalb eines Katalogelements dürfen nicht denselben internen Namen aufweisen.
- Innerhalb eines Katalogelements darf der Name einer Variablen nicht mit dem Titel oder internen Namen eines Variablensatzes identisch sein.

  Hinweis:
  Diese Bedingung gilt auch, wenn eine Variable nicht Teil des Variablensatzes ist.

- Jedes Katalog-Clientskript oder Katalog-UI-Richtlinienskript sollte sich auf den internen Namen eines Variablensatzes statt auf seinen Namen oder Titel beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Variablensätze**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite zur Erstellung eines Variablensatzes wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
4. Geben Sie Details ein.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel eines Variablensatzes. Wird angezeigt, wenn die Checkbox **Titel anzeigen** aktiviert ist.
Interner Name	Name des Variablensatzes für die interne Verwendung. Um zum Beispiel auf den Variablensatz für das Front-End (über die `g_form` API) und die serverseitige Skripterstellung zuzugreifen. **Hinweis:** Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem Feld **Titel** für alle Variablentypen mit Ausnahme von Bruch, Containeraufteilung und Container-Ende automatisch ausgefüllt.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für den Variablensatz.
Typ	Typ des Variablensatzes. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Einzelne Zeile ○ Mehrere Zeilen
Anwendung	Anwendungen, die diesen Variablensatz verwenden können.
Anzeigetitel	Wenn ausgewählt, werden rechts neben dem Variablensatz ein Titel und eine erweiterbare Kopfzeile hinzugefügt. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer das Element anfordert, werden alle Checkboxvariablen unter dem Standardtitel **Optionen** gruppiert. Um einen benutzerdefinierten Titel zu verwenden, fügen Sie eine Variable vom Typ **Bezeichnung** mit einem Wert für **Reihenfolge** ein, der sie direkt über den Checkboxvariablen platziert.
Variablensatzattribute	Attribute zum Konfigurieren eines mehrzeiligen Variablensatzes. Verwenden Sie das `max_rows`-Attribut, um einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen festzulegen, die Sie einem mehrzeiligen Variablensatz hinzufügen können. Geben Sie beispielsweise `max_rows=1` als Feldwert an.
Layout	Die Layoutanzeige. Auf **1 Spalte breit** oder **2 Spalten breit, wechselnde Seiten** oder **2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere** festgelegt.
Beschreibung	Beschreibung des Variablensatzes.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

b. Befolgen Sie die Schritte zum Erstellen von Variablen.

Hinweis:
Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

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

7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine zugeordnete Suchregel für Katalogdaten zu erstellen.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Suchdefinitionen für Katalogdaten auf **Neu**.

b. Füllen Sie im Formular „Katalogdaten-Suchdefinitionen“ die Felder aus.
Informationen zum Erstellen einer Datensuchregel finden Sie unter Katalogsuchdefinitionen erstellen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablensätze zu einem Katalogelement oder einem Bestellleitfaden hinzufügen

Servicekatalog ermöglicht es Ihnen, einen Variablensatz zu einem oder mehreren Katalogelementen oder Bestellleitfäden hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin, admin, catalog_editor oder catalog_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden.

2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablensätze** auf **Bearbeiten**.

Sie können das Formular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste **Variablensätze** hinzugefügt wird.

3. Wählen Sie einen Variablensatz aus und fügen Sie ihn hinzu.

Hinweis:
Wenn die Checkbox **Kaskadierende Variablen** für einen Bestellleitfaden ausgewählt ist, sollten mehrzeilige Variablensatzdaten in die enthaltenen Elemente kaskadiert werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Klicken Sie auf **Testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die zugehörigen Variablen werden als Spalten einer Tabelle eines Katalogelements oder eines Datensatzerstellers angezeigt. Jede Zeile entspricht einem Datensatz für alle Variablen im Variablensatz.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie einen mehrzeiligen Variablensatz.

   a. Um eine Zeile hinzuzufügen, klicken Sie innerhalb des Variablensatzes auf **Hinzufügen**, geben Sie die Variableninformationen im Fenster **Zeile hinzufügen** an, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Hinweis:
   - Es können maximal 50 Zeilen hinzugefügt werden.
   - Sofern keine Standardwerte für Variablen bereitgestellt werden oder OnLoad-Skripts zum automatischen Ausfüllen von Daten verwendet werden, sollten Sie für jede Zeile Variablendaten hinzufügen.

   b. Um eine Zeile zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol für die Zeilenbearbeitung in der Spalte **Aktionen**, geben Sie die Variableninformationen im Fenster „Zeile bearbeiten“ ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine vorhandene Zeile hinzufügen oder bearbeiten, sollten alle Katalog-UI-Richtlinien und Client-Skripts berücksichtigt werden, die dem mehrzeiligen Variablensatz zugeordnet sind.

   c. Um eine Zeile zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen von Zeilen in der Spalte **Aktionen**, und klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Entfernen**.

   d. Um alle Zeilen der Tabelle zu entfernen, klicken Sie im Variablensatz auf **Alle entfernen** und im Bestätigungsfenster auf **Entfernen**.

Variablensatzlayout

Variablensätze können eines von vielen Layouts aufweisen. Sie können die Reihenfolge der Variablen für jedes Element festlegen.

- **1 Spalte breit**: Variablen werden in einer einzelnen vertikalen Spalte, geordnet von oben nach unten angezeigt. Diese Spalte bietet eine einfache Möglichkeit zum Anzeigen von Informationen, kann jedoch zu einem leeren Bereich rechts von den Fragen führen. Diese Reihenfolge ist das Standardlayout.
- **2 Spalten breit, wechselnde Seiten**: Variablen sind in zwei Spalten mit abwechselnd in den linken und rechten Spalten platzierten Variablen angeordnet.
- **2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere**: Die erste Hälfte des Variablensatzes wird sequentiell in der linken Spalte und die zweite Hälfte sequentiell in der rechten Spalte angeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Variablen mit mehreren möglichen Auswahlmöglichkeiten, z. B. Multiple-Choice-Variablen, werden in Layouts als eine einzige Entität betrachtet. Alle Optionen werden als einzelne, zusammenhängende Einheit angezeigt.

Reihenfolge der Variablensätze

Ein Variablensatz ist eine eigenständige Einheit mit standardmäßiger Reihenfolgennummer. Alle Variablen innerhalb des Satzes sind enthalten, wo auch immer der Satz enthalten ist.

Wenn Sie beispielsweise für einige Beispielvariablen und einen Variablensatz die folgende Reihenfolge festlegen:

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variable C (300)
- Variablensatz 1 (250) – enthält drei Variablen (VS1, VS2, VS3) mit inkrementellen Reihenfolgenwerten (150, 250, 350)

Die Variablen werden in dieser Reihenfolge angezeigt:

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS1 (150)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS2 (250)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS3 (350)
- Variable C (300)

Zusätzliche Layoutoptionen

Für zusätzliche Layoutoptionen können Sie einem Variablensatz auch Containervariablen hinzufügen.

Erstellen Sie beispielsweise die folgenden Variablen und Reihenfolgen:

Reihenfolge der Variablen

Variable	Reihenfolge
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Echo	500

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablen (Fortsetzung)

Variable	Reihenfolge
Foxtrott	600

Reihenfolge der Variablen in einem Layout

1 Spalte breit	2 Spalten breit, wechselnde Seiten	2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere
Alfa	Alfa-Bravo	Alfa-Delta
Bravo	Charlie-Delta	Bravo-Echo
Charlie	Echo-Foxtrott	Charlie-Foxtrott
Delta		
Echo		
Foxtrott		

Elementspezifische Reihenfolgen festlegen

Sie können den Reihenfolgenwert pro Element festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Variablensatz von mehr als einem Katalogelement verwendet wird, können Sie eine elementspezifische Reihenfolge definieren, um für mehr Flexibilität im Layout zu sorgen. Dazu verwenden Sie den Katalogvariablensatz-Datensatz, der dem Element zugeordnet ist.

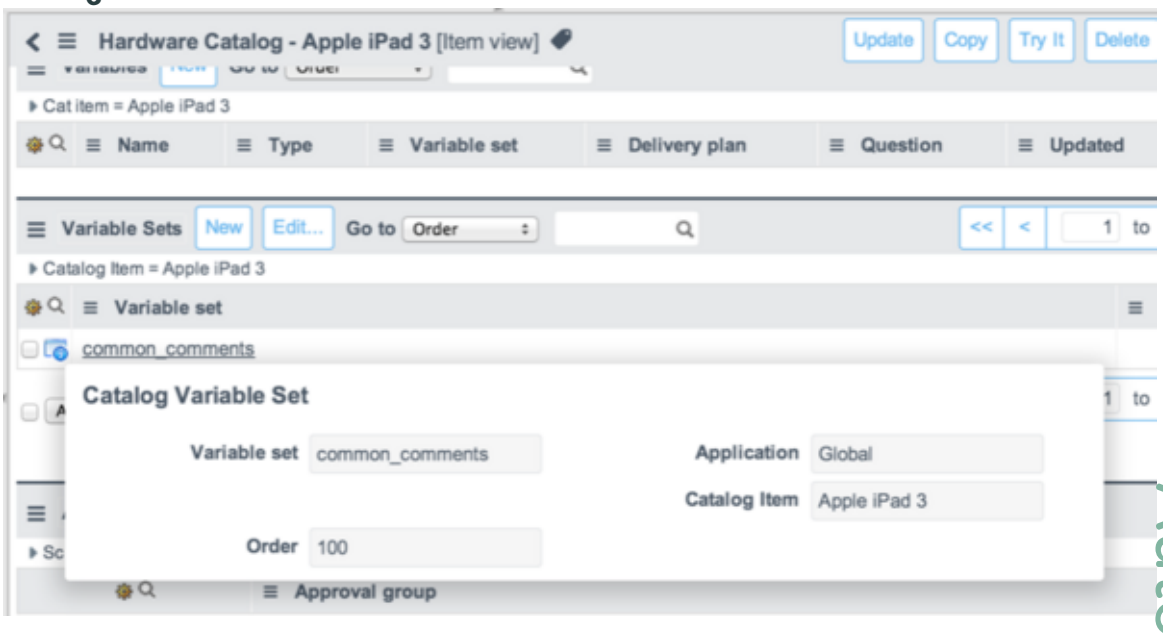
Verwenden Sie das Feld **Reihenfolge** in diesem Katalogvariablensatz-Datensatz, um diesen Bestellwert pro Element festzulegen und den im Variablensatz definierten Standardwert zu überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
2. Öffnen Sie das zu bearbeitende Katalogelement.
3. Navigieren Sie zu der zugehörigen Liste „Variablensätze“.
4. Klicken Sie auf das Referenzsymbol für den Variablensatz.

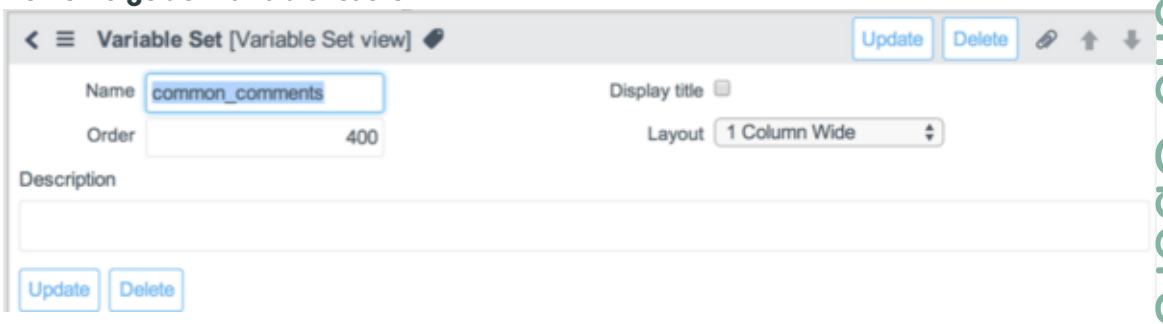
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogvariablensatz



5. Legen Sie den Reihenfolgenwert wie gewünscht fest.
   Die Reihenfolge der Katalogvariablensätze ist spezifisch für die Verknüpfung zwischen dem Element und dem Variablensatz. Sie überschreibt die Standardreihenfolge, die für den Variablensatz selbst definiert wurde.

Reihenfolge der Variablensätze



Beispiele für Reihenfolgen von Variablensätzen

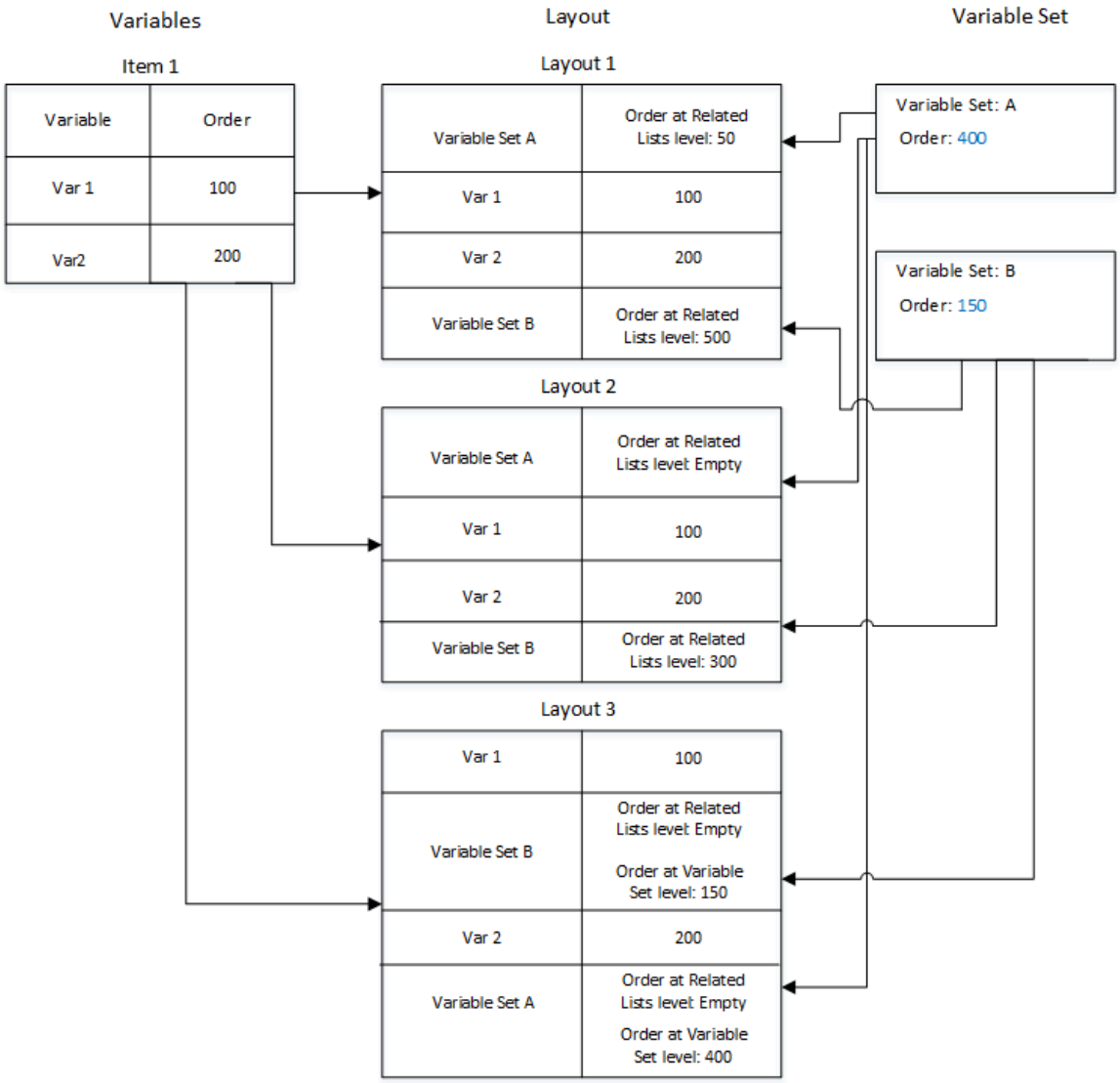
Das folgende Beispiel veranschaulicht das Layout von Variablen, wenn Variablensätze und Elementvariablen einem Element in verschiedenen Szenarien zugeordnet sind.

Die Reihenfolge für die Anzeige der Variablen und Variablensätze wird über das Informationssymbol in den zugehörigen Listen festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablen und Variablensätze



- In Layout 1 werden Reihenfolgenwerte für Variablensatz A und Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen angegeben, und diese Reihenfolgenwerte haben immer Vorrang. Daher wird das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert organisiert, der für die Variablensätze auf Ebene der zugehörigen Listen angegeben ist.
- In Layout 2 wird für den Variablensatz A kein Reihenfolgenwert angegeben, während für den Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen ein Reihenfolgenwert angegeben wird. In diesem Fall wird der leere Wert für Variablensatz A als Null betrachtet. Daher ist das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert von 0 für Variablensatz A und 300 für Variablensatz B organisiert.
- In Layout 3 sind die Reihenfolgenwerte für Variablensatz A und Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen nicht angegeben. In diesem Fall werden die Reihenfolgenwerte berücksichtigt, die in den Variablensätzen angegeben sind. Daher ist das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert von 400 für Variablensatz A und 150 für Variablensatz B organisiert.

Servicekatalog-Parameter

Sie können die Parameter des Service Catalogs verwenden, um die übergeordnete Zuordnungskonfiguration für eine Anforderung zu identifizieren, und den Servicekatalog-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow von einem beliebigen anderen Flow verknüpfen. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen.

Diese Parameter werden in der Anwendungs-URL übergeben.

Service Catalog-Parameter

Name	Beschreibung
sysparm_parent_sys_id	sys_id des Quelldatensatzes, die an den aus ihm generierten Zieldatensatz übergeben wird Format ist *sysparm_parent_sys_id*= <sys_id des übergeordneten Elements>. Beisp sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	Name der übergeordnete Tabellen, aus der die Kataloganforderung erstellt wird. Format ist *sysparm_parent_table*= <Name der übergeordneten Tabelle>. Beispiel: sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	Art der Katalogansicht. Format ist *sysparm_view*= <Name der Katalogansicht>. Beispiel: sysparm_view=catalog_default. **Hinweis:** Dies gilt nur für die Plattform.
sysparm_processing_hint	Gibt einen Verarbeitungshinweis an. Format ist *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<sys_id des Incide Beispiel: sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563dbb **Hinweis:** Wenn angegeben, überschreibt dieser Parameter die Konfiguration im Untermodul **Übergeordn Zuordnung anfordern**.

Zugehörige Informationen

Anforderung aus einem Incident erstellen

Formular „Katalogassistent“.

Beschreibung der Felder für die Formulare „Katalogassistent-Schritt“, „Katalogassistent-Abschnitt“, „Variable“ und „Katalogassistent-Frage“ in Assistenten Servicekatalog.

Katalogassistentenschritt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Schritts.
Assistent	Assistent, für den Sie den Schritt erstellen.
Auf Vorlage ausblenden	Option zum Ausblenden des Schritts in der Katalogelementvorlage.
Benutzerdefinierter Schritt	Option zum Konfigurieren des Schritts als benutzerdefinierten Schritt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogassistentenschritt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Schritts.
Feedback	Option zum Zuordnen eines Feedback-Datensatzes zum Schritt im Katalogelement-Generator-Assistenten oder Datensatzersteller-Generator-Assistenten.
Vorlagen-Feedback	Option zum Zuordnen eines Feedbacktexts zu einem Schritt in der Katalogelementvorlage.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Schritt im Katalog-Generator platziert wird.
Macroponent	Wiederverwendbare seismische Bausteine in Next Experience UI Framework, die zum Erstellen eines benutzerdefinierten Schritts verwendet werden können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Benutzerdefinierter Schritt** aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction

Katalogassistentenabschnitt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Abschnitts.
Stil	Anzeigestil des Abschnitts.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Abschnitt innerhalb eines Schritts angezeigt wird.
Assistentenschritt	Schritt, dem der Abschnitt zugeordnet ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Abschnitts.
Breite	Breite des Abschnitts im Katalog-Generator.

Variable

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Ordnet die Frage einem bestimmten Feld in der Tabelle „Katalogelement“ (sc_cat_item) oder in der Tabelle „Datensatzersteller“ (sc_cat_item_producer) zu.
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten.
Katalogelement	Katalogelement, das der Frage zugeordnet ist.
Aktiv	Option, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden der Variablen.
Schreibgeschützt	Option, um die Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Frage	Frage an Katalogelementersteller im Katalog-Generator.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt werden soll, wenn Katalogelementersteller auf die Variable in Katalog-Generator verweisen. Sie können eine kurze Notiz eingeben, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis, der im Feld **Frage** angezeigt wird, bevor ein Katalogelementersteller einen Wert eingibt. Anwendbar für folgende Variablen: • IP-Adresse • E-Mail • URL • Einzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile • Mehrzeiliger Text • Datum • Datum/Uhrzeit

Frage des Katalogassistenten

Feld	Beschreibung
Assistentenabschnitt	Abschnitt, dem die Frage zugeordnet werden muss.
Zu Satz zuordnen	Option zum Zuordnen der Frage zu einem Fragensatz. Das Feld **Festlegen** ist nur aktiviert, wenn diese Option ausgewählt ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage in einem Abschnitt angezeigt werden muss.
Frage	Option zum Zuordnen einer Frage zum Abschnitt. **Hinweis:** Sie können eine neue Variable erstellen, die einer Frage zugeordnet wird, oder eine vorhandene auswählen. Weitere Informationen zum Erstellen einer neuen Variable finden Sie unter Assistenten zum Hinzufügen eines Schritts, Abschnitts oder einer Frage zu einem Katalogelement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage des Katalogassistenten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Satz	Option zum Zuordnen eines Fragesatzes zum Abschnitt, wenn Sie die Option **Map to set** (Zu Satz zuordnen) ausgewählt haben.

Informationen zum Hinzufügen eines Schritts, eines Abschnitts oder einer Frage zu einem Katalogelement-Assistenten finden Sie unter Fügen Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu.

Datensatzerstellerformular

Beschreibung der Felder im Formular „Datensatzersteller“.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog

Feld	Beschreibung
Name	Der beschreibende Name für den Datensatzersteller. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die den Bereichsschutz für Feldstile erfüllen.
Tabellenname	Die Tabelle, in der der Datensatzersteller Datensätze erstellt.
Aktiv	Eine Checkbox, um den Datensatzersteller aktiv zu machen. Nur aktive Datensatzersteller stehen Benutzern zur Verfügung, wenn sie die Rollenkriterien erfüllen.
Vorschau-Link	Ein Link, der eine Vorschau des Elements öffnet.
Nach der Skripteinfügung	Skript, das auf den übergebenen Datensatz angewendet wird, nachdem der Datensatz in die verknüpfte Tabelle eingefügt wurde. **Hinweis:** „Nach der Skripteinfügung“ überschreibt die Ziel-Datensatzwerte und Vorlagenwerte des Datensatzerstellers.
Eingabehilfe	
Kataloge	Der Servicekatalog, dem dieser Datensatzersteller angehört.
Kategorie	Die Servicekatalog-Kategorie, zu der dieser Datensatzersteller gehört. Wenn Benutzer Katalogsuchen ausführen, werden nur die Elemente in den Suchergebnissen angezeigt, die einer Kategorie zugewiesen sind.
Anzeigen	Die CMS-Ansicht, in der das Element angezeigt wird.
Rollen	Die Rollen, die für die Verwendung des Datensatzerstellers erforderlich sind.
Verfügbarkeitsdiagramm	Die Schnittstelle, über die der Datensatzersteller verfügbar ist: **Desktop und Classic Mobile**, **Nur Desktop oder NurClassic Mobile**.
Abbrechen möglich	Eine Checkbox zum Anzeigen einer Schaltfläche **Abbrechen** im Datensatzersteller. Benutzer können auf **Abbrechen** klicken, um den Datensatzersteller abzubrechen und zum zuletzt angezeigten Bildschirm zurückzukehren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Darin enthalten	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Datensatzerstellers.
Beschreibung	Die vollständige Beschreibung des Datensatzerstellers. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen und Anleitungen einbetten. Die Beschreibung wird unter einem Link **Weitere Informationen** im Datensatzersteller angezeigt, um den Benutzern zusätzlich benötigte Informationen zu geben.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Datensatzersteller verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Datensatzersteller im Service Portal nicht verfügbar.
Weiterleiten an	Gibt das Umleitungsverhalten des Datensatzerstellers nach seiner Generierung an. Mögliche Werte sind: • **Generierter Aufgabensatz**: Leitet zum Aufgabendatensatz um, der mit dem Datensatzersteller erstellt wurde. • **Katalog-Homepage**: Leitet in den Servicekatalog um, in dem die Bestellung für den Datensatzersteller abgelegt wird. Der Standardwert basiert auf der Eigenschaft **Gibt das Standardverhalten des Datensatzerstellers nach Datensatzgenerierung** an in der **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Seite.
Skript	Skripte, die ausgeführt werden, um bestimmten Feldern im erstellten Datensatz Werte dynamisch zuzuweisen.
Symbol	Das kleine Symbol, das in der Liste der Servicekatalogelemente angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch.
Bild	Das Bild, das am oberen Rand des Formulars „Datensatzersteller“ in der Desktopansicht angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch.
Classic Mobile-Bild	Das kleine Bild, das in der Liste der Servicekatalogelemente angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch. Dieses Feld ist verfügbar, wenn Sie **Classic Mobile** für den **Bildtyp**Classic Mobile auswählen.
Classic Mobile-Bildtyp	Das Bild, das die mobile Schnittstelle in der Liste der Servicekatalogelemente verwendet. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Desktop: Verwendet das im Feld **Symbol** angegebene Symbol. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Classic Mobile-Bild** ausgeblendet. • Classic Mobile: Verwendet das im Feld **Classic Mobile-Bild** angegebene Symbol. • Keines: Verwendet kein Bild in der mobilen Ansicht. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Classic Mobile-Bild** ausgeblendet.
Generierte Datensatzdaten	
Vorlage	Statische Zuordnungen für Felder im erstellten Datensatz.
Portaleinstellungen	
Anhang ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Anhänge** hinzufügen nicht für den Datensatzersteller angezeigt. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Als Entwurf speichern“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Als Entwurf speichern** nicht für den Datensatzersteller in den Portalen angezeigt. Sie können anfordernde Personen einen Entwurf eines Datensatzerstellers speichern lassen, während sie ihn in Portalen wie Mitarbeiter-Center und Serviceportalund Now Mobile-Appanfordern. Die anfordernden Personen können über das Widget „Meine Anforderung“ auf der Registerkarte „ **Entwürfe** “ in den Portalen auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen und die Entwürfe bearbeiten.
Obligatorischer Anhang	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen eines Anhangs für den Datensatzersteller obligatorisch. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Universal-Anforderungs-Konfiguration	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert ist. Weitere Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Service Catalog-Konfiguration für Universal Request.	
UR zertifiziertes/ aktiviertes Element	Option, um anzugeben, dass zusammen mit einem aufgabenbasierten Datensatz auch eine universelle Anforderung erstellt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	In der universellen Anforderung wird ein Verweis auf den zugeordneten aufgabenbasierten Datensatz erstellt, der zur primären Aufgabe der universellen Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Weitere Informationen zu den Feldern der universellen Anforderung finden Sie unter Formular „Universelle Anforderung“ . Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/aktiviertes Element** aktiviert ist.

Informationen zum Erstellen von Datensatzerstellern finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.

Formular „Bestellleitfaden“

Beschreibung der Felder im Formular „Bestellleitfaden“.

Formular „Bestellleitfaden“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bestellleitfadens, der im Katalog angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, ob der Bestellleitfaden aktiv ist oder nicht.
Kategorie	Kategoriekopfzeile, unter der der Bestellleitfaden im Katalog angezeigt wird.
Zwei Schritte	Aktivieren Sie die Checkbox, um die zweistufige Bestellung anstelle der standardmäßigen dreistufigen Bestellung zu aktivieren, indem Sie den letzten Schritt auslassen. Bei der zweistufigen Bestellung wird durch Auswählen von **Auschecken** die Anforderung sofort gesendet und anschließend der Bildschirm zur Bestätigung der Bestellung angezeigt. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal.
Symbol	Ein 16 x 16 Pixel großes Bild, das als Symbol neben dem Namen des Bestellleitfadens im Katalog angezeigt wird. Wenn kein Bild hochgeladen wird, wird das Standardsymbol neben diesem Bestellleitfaden angezeigt. Um ein eigenes Standardsymbol zu verwenden, laden Sie ein Bild hoch, und überschreiben Sie das in images/service_catalog/generic_small.gif gespeicherte Bild.
Kaskadierende Variablen	Checkbox, um auszuwählen, ob die verwendeten Variablen kaskadieren, wodurch ihre Werte an die bestellten Artikel übergeben werden. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, werden die im Bestellleitfaden eingegebenen Informationen nicht an die bestellten Artikel weitergegeben.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Link zu weiteren Informationen zu einem bestellten Artikel. Wählen Sie ein vordefiniertes Link-Element aus, das auf dem Bildschirm für bestellte Artikel angezeigt werden soll. Kunden können auf den Link klicken, um weitere Informationen zu erhalten. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal.
Rollen	Rollen, die Benutzer benötigen, um auf diesen Bestellleitfaden zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bestellleitfaden“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zwecks des Bestellleitfadens.
Beschreibung	Beschreibung, die auf der ersten Seite des Bestellleitfadens angezeigt wird. Wenden Sie die Formatierung mit dem HTML-Editor an.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Bestellleitfaden verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Bestellleitfaden im Service Portal nicht verfügbar.
Bild	[Optional] Bild des Artikels.
Bestellung in Einkaufswagen	Mit dieser Checkbox können Benutzer Bestellleitfäden zu ihrem Einkaufswagen hinzufügen und dann mit dem Einkauf fortfahren, anstatt sofort auszuchecken. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal. **Hinweis:** Diese Einstellung funktioniert nur, wenn die Checkbox *Zwei Schritte* ebenfalls auf „wahr“ gesetzt ist.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten des Bestellleitfadens in Service Portal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** angezeigte Bezeichnung sowie die Bestellungserfahrung steuert. • **Bestellen**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Das ist die Standardeinstellung. • **Anforderung**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. • **Absenden**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bestellleitfaden“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ○ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ○ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung für die Kennwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** nicht für den Bestellleitfaden angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Aktualisierungsszenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung `CatalogPortalSettingsMigration` aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren.
„Ein-/Ausschalten einschließen“ anzeigen	Ist diese Option ausgewählt, wird für jedes Katalogelement im Bereich **Optionen auswählen** im Service Portal eine Option zum Ein-/Ausschalten angezeigt. Sie können auf diese Option klicken, um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen. Für zBoot-Kunden ist diese Option standardmäßig für vorhandene Bestellleitfäden in den Demodaten und neue Bestellleitfäden ausgewählt. Für Upgrade-Kunden ist diese Option standardmäßig nur für neue Bestellleitfäden ausgewählt.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Bestellleitfadens finden Sie unter Bestellleitfäden erstellen.

Formular „Katalogelement“

Beschreibung der Felder im Formular „Katalogelement“.

Formular „Katalogelement“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der im Katalog angezeigt werden soll.
Kataloge	Kataloge, in denen dieses Element angezeigt wird.
Kategorie	Kategorie für das Element. Kategorien können nur ausgewählt werden, nachdem das Feld **Kataloge** ausgefüllt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Katalogsuchen finden nur Elemente, die einer Kategorie im Service Portal zugewiesen sind. Für Employee Center finden Katalogsuchen nur Elemente, die einem Taxonomiethema zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelemente einem Taxonomiethema in Employee Center zuordnen.
Modell	Produktmodell, mit dem das Element verknüpft ist. Dieses Feld ist standardmäßig nur für Elemente sichtbar, die von Veröffentlichungsmodellen erstellt wurden. Klicken Sie auf das Referenzsymbol, um das Produktmodell anzuzeigen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Element zu aktivieren (verfügbar für die Bestellung). **Hinweis:** Inaktive Katalogelemente, die Bestellleitfäden hinzugefügt wurden, werden nicht im Bestellleitfaden angezeigt. Verwenden Sie **Sichtbar in Anleitungen**, **Sichtbar an anderer Stelle**, um das Element auszublenden und nur im Bestellleitfaden anzuzeigen.
Erfüllungsautomatisierungsebene	Option zum Angeben des Automatisierungsgrads der Erfüllung für Katalogelementanforderungen. Verfügbare Optionen: • Nicht spezifiziert: Die Automatisierungsebene des Katalogelements ist nicht angegeben. • Manuell: Katalogelement ist nicht automatisiert. • Halbautomatisiert: Das Katalogelement ist halbautomatisiert. • Vollständig automatisiert: Das Katalogelement ist vollständig automatisiert.
Zugriffstyp	Option, um anzugeben, ob eine Anforderung für einen Benutzer übermittelt werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat. Mögliche Optionen sind: • Eingeschränkt: Die Anforderung kann nur für Benutzer übermittelt werden, die Zugriff auf das Katalogelement haben. • Delegiert: Die Anforderung kann auch für Benutzer übermittelt werden, die keinen Zugriff auf das Katalogelement haben. Standardmäßig ist dieses Feld auf Eingeschränktfestgelegt. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Delegierte Anforderungs-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Funktionalität ist nur anwendbar, wenn das Katalogelement eine Variable vom Typ „Angefordert für“ enthält.
Verantwortlicher	Besitzer des Katalogelements, der Bearbeitungszugriff darauf hat.
Vorlage	Vorlage, mit der das Element erstellt wird.
Vorschau-Link	Klicken Sie auf **Artikelvorschau anzeigen**, um in einem neuen Fenster eine Vorschau der aktuellen Elementdefinition im Katalog anzuzeigen.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Link zur Vorschau, wie auf dem Bildschirm für bestellte Artikel angezeigt.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Katalogelement im Service Portal nicht verfügbar.
Verfügbarkeitsdiagramm	Geräte zum Anzeigen des Elements: **Desktop und Classic Mobile**, **Nur Desktop** oder **Nur Classic Mobile**. **Hinweis:** Nicht unterstützte Katalogelementtypen werden nicht auf Classic Mobile-Geräten angezeigt, selbst wenn **Verfügbarkeit** so eingestellt ist, dass ein Element dieses Typs angezeigt wird.
Elementdetails	
Kurzbeschreibung	Text, der auf der Homepage des Servicekatalogs, in den Suchergebnissen und in der Titelleiste des Auftragsformulars angezeigt wird.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Elements. Diese Beschreibung wird im Katalog angezeigt, wenn ein Benutzer das Element auswählt oder auf den zugehörigen Link **Vorschau** klickt. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen und Anleitungen einbetten.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Katalogelement verwendet werden. Verwenden Sie Kommas zwischen Stichwörtern, um bei der Suche bessere Ergebnisse zu erzielen. Die Zing-Suchmaschine entfernt gebräuchliche Wörter aus Suchabfragen, die keine sinnvollen Ergebnisse liefern. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Prozess-Engine **Hinweis:** Sie können nur für eines dieser Felder einen Wert angeben.	
Flow	Flow, der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Workflow	Workflow, der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ausführungsplan	Ausführungsplan (früher als Bereitstellungsplan bezeichnet), der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Bild	
Symbol	Das Bild wird neben dem Artikelnamen im Katalog als Symbol angezeigt. Laden Sie ein 27x27-Pixel-Bild hoch. Wenn kein Bild hochgeladen wird, wird neben diesem Element das Standardsymbol angezeigt. Um ein eigenes Standardsymbol zu verwenden, laden Sie ein Bild hoch. Das hochgeladene Bild überschreibt das Standardbild, das in images/service_catalog/generic_small.gif gespeichert ist.
Bild	Bild des Artikels.
Classic Mobile	
Classic Mobile-Bildtyp	Typ des Bilds, das für das Element auf Mobilgeräten angezeigt werden soll. Wählen Sie **Desktop** aus, um das standardmäßige Desktop-Bild zu verwenden, **Classic Mobile**, um ein bestimmtes Bild für das Mobilgerät zu verwenden, indem Sie das Feld **Mobiles Bild** verwenden, oder **Kein**, um kein Bild zu verwenden.
Classic Mobile-Bild	Bilddatei für das mobile Bild. Das Feld wird angezeigt, wenn **Typ des Classic Mobile-Bilds** auf **Classic Mobile** eingestellt ist.
Preis ausblenden (Classic Mobile-Listen)	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Artikelpreis auf Mobilgeräten auszublenden. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den Preis anzuzeigen.
Preisgestaltung	
Preis	Preis für den Artikel. Wählen Sie die Währung aus der Auswahlliste.
Wiederkehrender Preis	Preis, der wiederholt in regelmäßigen Abständen auftritt. Zum Beispiel könnte ein Druckerwartungsdienst einen monatlich wiederkehrenden Preis von 100,00 $ haben.
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Zeitrahmen für Wiederholung, z. B. **Monatlich** oder **Jährlich**, nur wenn das Feld **Wiederkehrender Preis** einen Eintrag enthält.
Preis in Einkaufswagen auslassen	Checkbox, um den Artikelpreis im Einkaufswagen und in der Katalogauflistung auszublenden.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten von Katalogelementen im Service Portal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** angezeigte Bezeichnung sowie die Bestellungserfahrung steuert. • **Bestellen**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Das ist die Standardeinstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Anforderung**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. • **Absenden**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung für die Kennwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** nicht für den Artikel angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Aktualisierungsszenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung `CatalogPortalSettingsMigration` aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und eine Bestellanleitung.
„Als Entwurf speichern“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Als Entwurf speichern** nicht für das Element in den Portalen angezeigt. Sie können anfordernde Personen einen Entwurf eines Katalogelements speichern lassen, während sie ihn in Portalen wie Mitarbeiter-Center und Serviceportalund Now Mobile-Appanfordern. Die anfordernden Personen können über das Widget „Meine Anforderung“ auf der Registerkarte „

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Entwürfe “ in den Portalen auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen und die Entwürfe bearbeiten.
Menge ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Liste **Menge** nicht für das Katalogelement angezeigt. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn bei Aktualisierungskunden das Feld **Keine Menge** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie das Migrationsskript *`CatalogPortalSettingsMigration`* aus, um diese Einstellung auf das Feld **Menge ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Lieferzeit ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **Lieferzeit** nicht für das Katalogelement angezeigt. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Absenden** festgelegt ist. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Zu Wunschliste hinzufügen** nicht für das Katalogelement angezeigt. Wenn die Wunschliste für das Katalogelement deaktiviert ist oder die Instanzoption für das Portal-Widget auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung für das Element überschrieben. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Anlage ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Anhänge** hinzufügen nicht für das Katalogelement angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Obligatorische Anlage	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen einer Anlage für das Katalogelement obligatorisch. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Universal-Anforderungs-Konfiguration	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert ist. Weitere Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Service Catalog-Konfiguration für Universal Request.	
UR zertifiziertes/aktiviertes Element	Option, um anzugeben, dass zusammen mit einem angeforderten Element auch eine universelle Anforderung erstellt werden soll. In der universellen Anforderung wird ein Verweis auf das zugeordnete angeforderte Element erstellt, das zur primären Aufgabe der universellen Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Weitere Informationen zu den Feldern der universellen Anforderung finden Sie unter Formular „Universelle Anforderung“ . Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/ aktiviertes Element** aktiviert ist.
Felder, die durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt werden können	
Hilfe für alle Fragen erweitern	Checkbox zum Erweitern und Anzeigen von Hilfeinformationen für alle Fragen zum Laden der Seite. **Hinweis:** • Diese Feld gilt auch für das Service Portal. • Wenn das Kontrollkästchen **Hilfe für alle Fragen** erweitern auf der Katalogelementebene aktiviert ist, wird die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf der Variablenebene überschrieben. • Wenn die **Checkbox Hilfe für alle Fragen** erweitern auf der Katalogelementebene deaktiviert ist, ist die Feldeinstellung **Immer erweitert** auf der Variablenebene anwendbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Vorlage	Vorlage, um den generierten Datensatz mit vordefinierten Werten zu füllen. Das Feld ist nur für **Datensatzersteller**-Elemente verfügbar.
Keine Menge	Checkbox, um die Mengenauswahl für den Artikel auszublenden.
Kein Einkaufswagen	Checkbox, um den Einkaufswagen für den Artikel auszublenden.
Keine Suche	Aktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass dieser Artikel in den Suchergebnissen und im Servicekatalog-Widget im Service Portal aufgeführt wird. Wenn diese Option ausgewählt ist gilt Folgendes: • Sie können das Service Portal weder durchsuchen noch dort nach dem Element suchen. • Sie können die Plattform nicht nach dem Element durchsuchen.
Bestellung	Steuert die Reihenfolge von Elementen in Kategorielisten.
Domäne	Domäne, in der das Katalogelement erstellt wird. Gilt, wenn die Domänentrennung im Service Catalog aktiviert ist. Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung und Servicekatalog.
Domänenpfad	Reihen von dreistelligen Codes, die durch einen Schrägstrich (/) getrennt werden, um eine Domäne zu identifizieren. Diese Pfadzeichenfolge ist in der Domänenhierarchie eindeutig. Gilt, wenn die Domänentrennung im Service Catalog aktiviert ist.
Zugehörige Links	
Elementdiagnose	Erzeugt einen Diagnose-Bericht und eine Bewertung, um mögliche Probleme in den Daten und der Konfiguration von Servicekatalog zu identifizieren.
Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten	Ermöglicht das Bearbeiten des Katalogelements in der erweiterten Ansicht. Um einem ausgecheckten Element im Status „Entwurf“ ein Katalog-Client-Skript hinzuzufügen, können Sie auf diesen zugehörigen Link klicken und das Katalog-Client-Skript mithilfe der zugehörigen Liste „Katalog-Client-Skripts“ hinzufügen. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, nachdem Sie auf Im Katalog-Generator bearbeiten geklickt haben, um ein Element im **Katalog-Generator** zu bearbeiten.
Zugehörige Listen	
Variablen	Variablen für den Artikel, um Optionen zum Bestellen des Artikels bereitzustellen.
Variablensätze	Variablensatz, der mit dem Artikel verknüpft ist. Verknüpfen Sie einen vorhandenen Variablensatz mit dem Artikel, um mehrere Optionen zum Bestellen des Artikels bereitzustellen.
Genehmigt durch Gruppe	Gruppen, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Genehmigt von	Benutzer, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
Kategorien	Zusätzliche Kategorien für dieses Element.
Kataloge	Zusätzliche Kataloge für dieses Element.
Datensuchedefinitionen für Katalog	Suchregeln für Katalogdaten, die dem Katalogelement zugeordnet sind. Informationen zum Erstellen einer Datensuchregel finden Sie unter Katalogsuchdefinitionen erstellen.
Katalog-UI-Richtlinien	Katalog-UI-Richtlinien, die diesem Element zugeordnet sind.
Katalog-Client-Skripts	Katalog-Client-Skripts, die diesem Element zugeordnet sind.
Zu Next-Gen BSM zugehörige Elemente	Zugehörige Elemente für ein Katalogelement, um Alternativen bereitzustellen. Diese Elemente werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel für ein Katalogelement, um zusätzliche Informationen bereitzustellen. Diese Artikel werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.
Erfüllungsprozess-Schritte	Zugehörige Service-Erfüllungsschritte.
Zugewiesene Themen	Ordnen Sie ein Katalogelement einer Taxonomie und einem Thema zu. Informationen zum Hinzufügen eines Elements zu einer Taxonomie finden Sie unter Ordnen Sie ein Katalogelement einem Taxonomiethema in zu Mitarbeiter-Center. **Hinweis:** Dieses Feld wird verfügbar, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect) aktivieren.

Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten.

Debugging Servicekatalog

Debuggen Sie Benutzerkriterien von Katalogelementen, UI-Anpassungen für Servicekatalog -Seiten, Aktionen für Katalogelementvariablen, Leistungsdiagnostik eines Katalogelements usw.

Debug-Aktionen für Katalogelementvariablen

Analysieren Sie die clientseitigen Aktionen, die sich auf den Status und die Werte aller Variablen auswirken. Sie können auch Einblicke in die Leistung jedes Skripts erhalten, das an den Variablen arbeitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin, catalog_manager, oder catalog_editor.

Hinweis:
Sie können diese Aufgabe nur mit der Rolle „catalog_manager“ oder „catalog_editor“ ausführen, wenn Sie als Manager oder Editor des Katalogs zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Variablenaktionsprotokollierung zeigt die zeitliche Reihenfolge der Aktionen an, die für alle Variablen eines Katalogelements ausgeführt wurden, bevor es übermittelt wird. Diese Aktionen können aufgrund von Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien oder Katalogdatensuchen auftreten. Bei dieser clientseitigen Protokollierung werden keine Daten in der Datenbank gespeichert. Die angezeigten Informationen gelten zudem nur während der Bearbeitung des Katalogformulars. Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Variablenaktionsprotokollierung aktivieren**.
   Die Diagnose für UI-Seitenanpassung ist aktiviert.

   Hinweis:
   Führen Sie diesen Schritt aus, bevor Sie die Protokollierung ausführen.

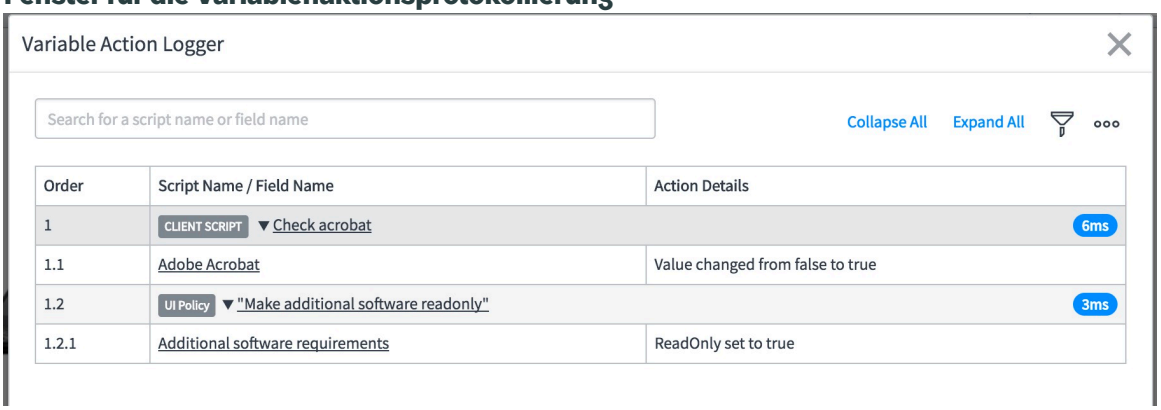
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
3. Wählen Sie in der Liste „Katalogelemente“ ein Element aus, das Sie protokollieren möchten .
4. Klicken Sie in dem Katalogelementformular auf **Testen**.
5. Klicken Sie auf der Katalogseite für das Element mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Variablenaktionsprotokollierung anzeigen aus**.

   Hinweis:
   Die Variablenprotokolle sind nach Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts und Datensuchen gruppiert.

   Die folgenden Informationen werden im Fenster für die Variablenaktionsprotokollierung angezeigt:

   - Reihenfolge, in der Skripts und Aktionen ausgeführt werden. Wenn eine neue Aktion von einer vorhandenen Aktion ausgelöst wird, wird die Reihenfolge der neuen Aktion auf einer Unterebene unter der Reihenfolge der vorhandenen Aktion verfolgt. Zum Beispiel ist die Reihenfolge einer neuen Aktion, die von Schritt 1.2 ausgelöst wird, 1.2.1.
   - Quelle der Aktion, die für eine Variable und den Variablennamen ausgeführt wird.
   - Details der Aktion, die für die Variable ausgeführt wird.

Fenster für die Variablenaktionsprotokollierung



6. Prüfen Sie die Ergebnisse der Variablenaktionsprotokollierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Suche	Verwenden Sie das Feld **Suche**, um nach einer Variablen oder einem Skript zu suchen.
Alle einklappen	Klicken Sie auf **Alle einklappen**, um Variablenprotokolle innerhalb einer Gruppe einzuklappen.
Alle erweitern	Klicken Sie auf **Alle erweitern**, um Variablenprotokolle innerhalb einer Gruppe zu erweitern.
Filter	Um Variablenprotokolle zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie die erforderlichen Optionen aus.
Protokolle leeren	Um die Variablenprotokolle zu leeren, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ), und wählen Sie **Protokolle leeren**.
In CSV exportieren	Um die Variablenprotokolle in eine CSV-Datei zu exportieren, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ), und wählen Sie **In CSV exportieren**.
Protokolle drucken	Um Variablenprotokolle zu drucken, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ) und wählen Sie **Protokolle drucken**.

Benutzerkriterien eines Katalogelements debuggen

Debuggen Sie, ob ein Benutzer auf ein Katalogelement basierend auf den übereinstimmenden Benutzerkriterien zugreifen und Probleme beheben kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_manager, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

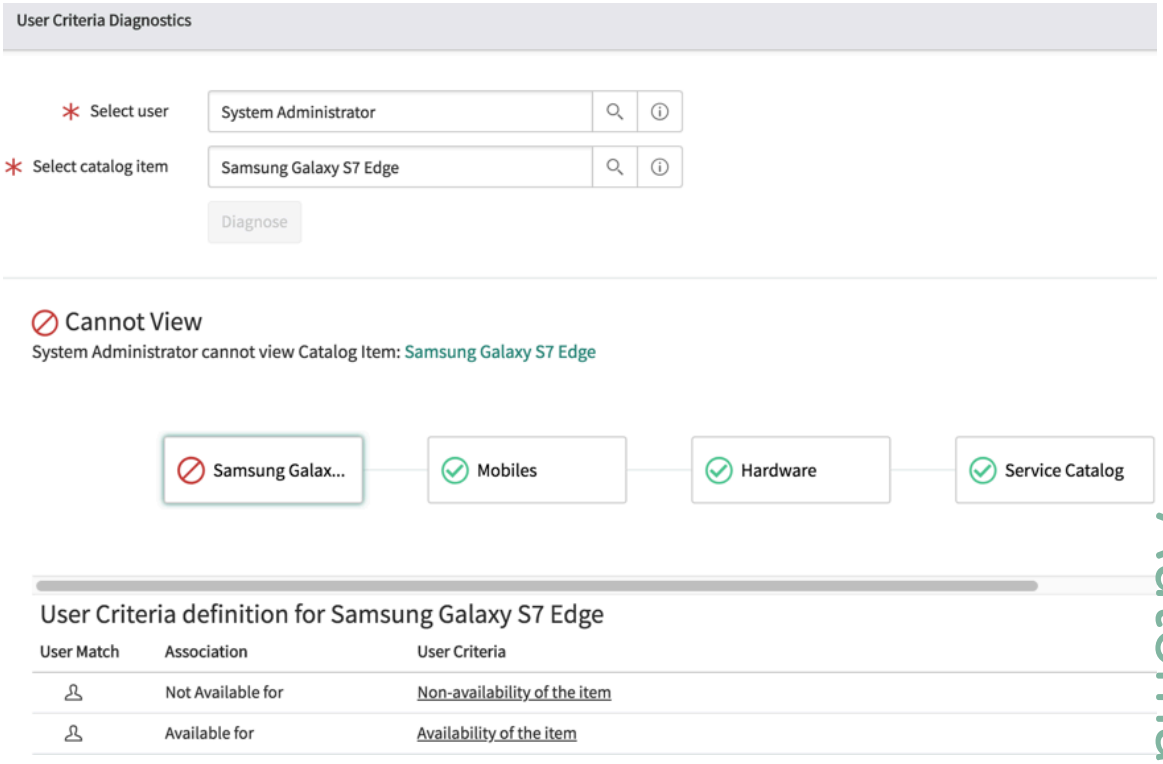
Sie können Zugriffsprobleme nur basierend auf Benutzerkriterien debuggen, jedoch nicht auf Regeln für die Zugriffssteuerungsliste (ACLs). Informationen zu Benutzerkriterien finden Sie unter Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen.

Für alle skriptbasierten Benutzerkriterien, für die eine Sitzungs-API wie `gs.getUserID()` verwendet wird, wird die Sitzung des angemeldeten Benutzers verwendet. Bearbeiten Sie das Verhalten der geskripteten Benutzerkriterien anhand der vordefinierten Variable `user_id` im Feld **Skript** eines Benutzerkriteriums. Informationen zum Feld „Skript“ finden Sie unter Benutzerkriteriendatensätze in Service Catalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Benutzerkriteriendiagnose**.
   Das Formular für die Diagnose der Benutzerkriterien wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** den Benutzer aus, dessen Zugriff Sie debuggen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Katalogelement auswählen** das erforderliche Katalogelement aus.
4. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Die Elementhierarchie wird zusammen mit einem Hinweis auf den Zugriff des Benutzers auf die einzelnen Knoten (Katalog, Kategorie oder Katalogelement) basierend auf den mit dem Knoten verknüpften Benutzerkriterien angezeigt.

  Hinweis:

  - Wenn der Artikel in mehreren Katalogen oder verschachtelten Kategorien verfügbar ist, werden die entsprechenden Kataloge und Kategorien als Knoten in einer Baumstruktur angezeigt.
  - Wenn der Benutzer mehrere mit dem Knoten verknüpften Benutzerkriterien erfüllt, kann der Benutzer nur dann auf den Knoten zugreifen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
    - Der Benutzer erfüllt mindestens eines der Benutzerkriterien in der Liste **Verfügbar für**.
    - Der Benutzer erfüllt keine Benutzerkriterien in der Liste **Nicht verfügbar für**.

- Alle für das Element definierten Benutzerkriterien werden angezeigt. Für jedes Benutzerkriterium stehen folgende Informationen zur Verfügung:

  Anwenderübereinstimmung

  wird angezeigt, wenn der ausgewählte Benutzer die Benutzerkriterien erfüllt.

  Zuordnung

  Zuordnung des Knotens zu den Benutzerkriterien, d. h. **Verfügbar für** oder **Nicht verfügbar für**.

  Benutzerkriterien

  Name der Benutzerkriterien.

5. Klicken Sie auf den Knoten, um zu überprüfen, ob der Benutzer einen Knoten der Hierarchie anzeigen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An dem Knoten definierte Benutzerkriterien werden angezeigt. Wenn Sie beispielsweise auf einen Knoten klicken, der eine Kategorie darstellt, werden die für die Kategorie definierten Benutzerkriterien angezeigt.

6. Um die Konfiguration eines Benutzerkriteriums zu bearbeiten, klicken Sie auf den Namen unter der Spalte **Benutzerkriterien**.

UI-Anpassungen für eine Servicekatalog-Seite debuggen

Führen Sie die Integritätsprüfung für eine Servicekatalog-Seite durch. Im Fenster„Diagnose für UI-Seitenanpassung“ werden die UI-Makros angezeigt, die für die Service Catalog-Seite und ihre entsprechenden Status gelten. Bei Problemen auf einer Service Catalog-Seite aufgrund benutzerdefinierter UI-Makros können Sie die Quelle der fehlerhaften Funktionalität identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin.

Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um mehr über das Debuggen der UI-Anpassung, den Logger für variable Aktionen, den Variablen-Watcher und den Bericht über die Artikeldiagnose zu erfahren. Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **UI-Anpassung debuggen**.
   Das Fenster für die Diagnose der UI-Seitenanpassung wird aktiviert.
2. Navigieren Sie zu einer Servicekatalog-Seite, die Sie debuggen möchten.
3. Überprüfen Sie die Informationen im Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ am unteren Seitenrand.

   Um das Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zu maximieren, klicken Sie auf das . Die folgenden Informationen werden angezeigt:

   - Name der aktuellen Servicekatalog-Seite
   - Status der Servicekatalog-Seite
   - Alle UI-Makros, die für die Servicekatalog-Seite gelten
   - Status jedes UI-Makros Um Details zu möglichen Zuständen zu erhalten, klicken Sie auf das Hilfesymbol ( ).
   - Anzahl der Vorkommen jedes UI-Makros auf der Servicekatalog-Seite

Mögliche Zustände für ein UI-Makro und eine Servicekatalog-Seite

Status	Farbindikator	Beschreibung
Nicht geändert	Grün	Erstellt von ServiceNow und eines der folgenden Szenarios ist anwendbar: ○ Es wurde nie vom Kunden angepasst. ○ Es wurde vom Kunden angepasst und dann auf das neueste ServiceNow-Upgrade zurückgesetzt.
Übersprungen	Rot	Erstellt von ServiceNow und dann vom Kunden angepasst und daher das neueste ServiceNow-Upgrade übersprungen Der Kunde sollte ein übersprungenes Update nach einem Upgrade beheben .
Angepasst	Orange	Erstellt von ServiceNow und dann vom Kunden nach dem neuesten ServiceNow-Upgrade angepasst Der Kunde kann eine Anpassung zurücksetzen , um das neueste Upgrade ServiceNow zu implementieren.

Automatische Übersetzung

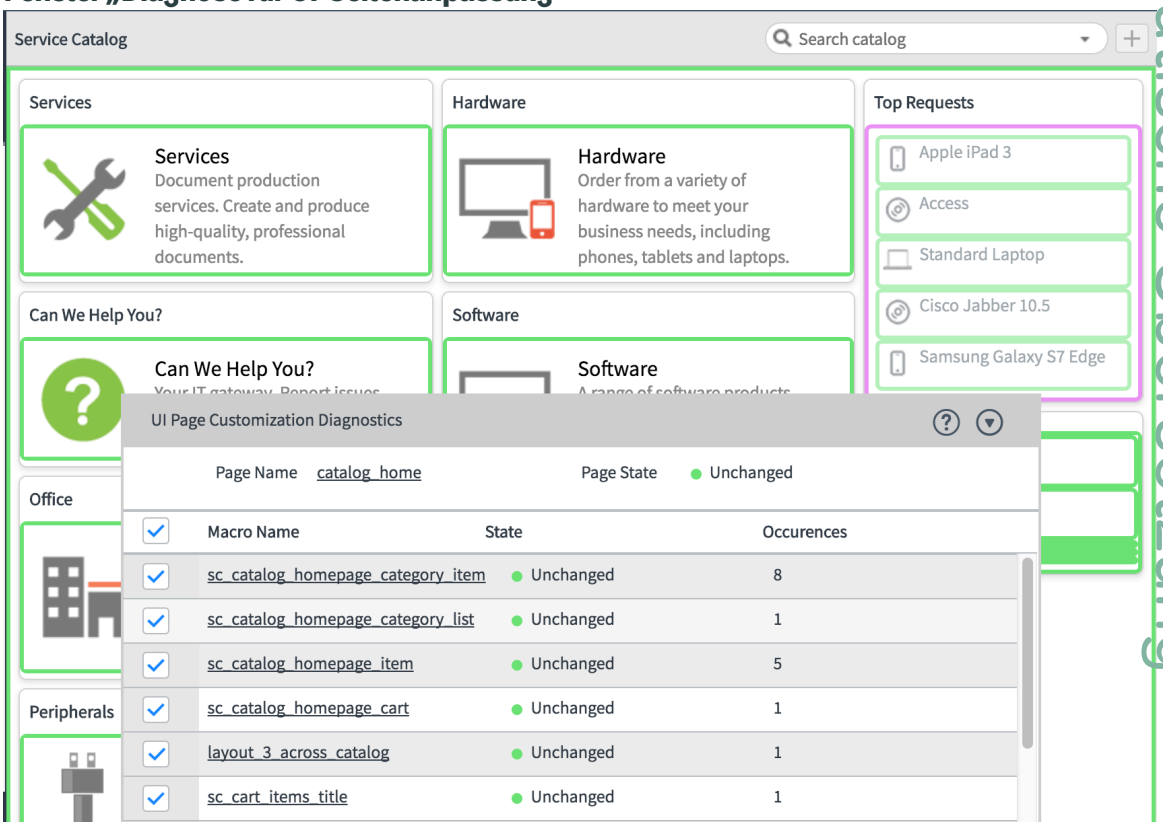
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Farbindikator	Beschreibung
Neu	Blau	Erstellt vom Kunden. Das oberste Element des UI-Makros sollte das folgende Attribut haben: `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **Hinweis:** Das oberste Element kann „div“, „span“ oder „table“ sein.

Hinweis:

- Wenn Sie auf den Servicekatalog-Seitennamen oder den Namen des UI-Makros klicken, wird die entsprechende Benutzeroberflächenseite oder die Makroseite angezeigt.
- Wenn Sie auf ein Makro im Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zeigen, werden die entsprechenden UI-Elemente mit einem rosa Rahmen angezeigt.
- Die statusbasierte Farbanzeige gilt nur für UI-Makros mit einer sichtbaren Benutzeroberfläche.

Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“



4. Um das Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zu minimieren, klicken Sie .

Zugehörige Informationen

UI-Makros

Modul „Upgrade-Verlauf“: Verfolgen Sie jedes Upgrade

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Debug-Performance-Diagnose eines Katalogelements

Analysieren Sie die Auswirkung des Variablensetups in einem Katalogelement auf die Laufzeitleistung, und identifizieren Sie etwaige Probleme. Sie können die Verarbeitungszeit des Katalogelements und seiner Variablen basierend auf den ausgelösten SQL-Abfragen überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der SQL-Variablen-Debugger ist nicht für die folgenden Variablen anwendbar:

- Container-Beginn
- Container-Ende
- Containeraufteilung
- Pause

Prozedur

1. Aktivieren Sie den SQL-Variablen-Debugger, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **SQL-Variablen-Debugger aktivieren**.

   Hinweis:

   - Der SQL-Variablen-Debugger betrifft Katalogelemente und Datensatzersteller.
   - Nachdem Sie den SQL-Variablen-Debugger aktiviert haben und die Anzeige der Problembehandlungsinformationen auf einer Katalogseite deaktivieren, indem Sie zu navigieren **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Alle deaktivieren**, ist der SQL-Variablen-Debugger noch aktiv.
   - Um den SQL-Variablen-Debugger zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **SQL-Variablen-Debugger deaktivieren**.

2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**, wählen Sie ein Katalogelement aus, das Sie debuggen möchten, und klicken **Sie**auf Testen.

3. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (⁰⁰⁰), und wählen Sie **SQL-Variablen-Debugger anzeigen** aus.
   Die folgenden Informationen werden im Fenster des SQL-Variablen-Debuggers angezeigt:

   - Anzahl der Variablen, die im Katalogelement enthalten sind.
   - Anzahl der SQL-Abfragen, die für das Katalogelement ausgelöst wurden.
   - Zeitaufwand für die Verarbeitung und das Laden der Katalogelementseite.
   - Zeitaufwand für die Ausführung aller SQL-Abfragen des Katalogelements.

Felder des SQL-Variablen-Debuggers

Feld	Beschreibung
Variable	Katalogelementvariable, für die die Leistungsdiagnostik angezeigt wird.
Verarbeitungsdauer	Zeitaufwand für die Verarbeitung und das Laden der Variablen.
SQL-Anzahl	Anzahl der SQL-Abfragen, die für die Variable ausgelöst wurden.
SQL-Zeit	Zeitaufwand für die Ausführung von SQL-Abfragen für die Variable.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SQLs	Details der SQL-Abfragen, die für die Variable ausgelöst wurden.

4. Um nach einem bestimmten Feld zu sortieren, klicken Sie auf den Feldnamen.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Variablen in absteigender Reihenfolge nach ihrer Verarbeitungszeit sortiert.
- Variablen innerhalb eines einzeiligen oder mehrzeiligen Variablensatzes werden in hierarchischer Reihenfolge angezeigt.

5. Um die Konfiguration einer Variablen anzuzeigen, klicken Sie auf den Variablennamen.
6. Um eine detaillierte Zusammenfassung aller SQL-Abfragen anzuzeigen, die für eine Variable ausgelöst wurden, klicken Sie im Feld **SQLs** der Variablen auf **Details anzeigen**.
7. Die Sortierreihenfolge können Sie über die Liste **Sortieren nach** ändern.

Hinweis:
Standardmäßig werden ausgelöste SQLs in absteigender Reihenfolge nach ihrer Ausführungsreihenfolge sortiert.

Servicekatalog-Variablen debuggen

Überwachen Sie Änderungen im Status und im Wert einer Servicekatalog-Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und Katalogdatensuchen. Sie können Probleme im Zusammenhang mit solchen Änderungen diagnostizieren und beheben und clientseitige Skriptfehler auf dieser Registerkarte verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin Verfügbare Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Aktivieren Sie JavaScript-Protokoll und Field Watcher.

   a. Klicken Sie im Banner auf das Einstellungssymbol ( ).

   b. Klicken Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ auf die Registerkarte **Entwickler**.

   c. Aktivieren Sie die Option **JavaScript-Protokoll und Field Watcher**.
   Die Registerkarten **JavaScript-Protokoll** und **Field Watcher** werden in einem Bereich am unteren Rand der Seite angezeigt. Weitere Informationen zu JavaScript-Protokollen und Field Watcher finden Sie unter JavaScript-Protokolle und Field Watcher.

   d. Schließen Sie das Fenster „Systemeinstellungen“.

2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
3. Wählen Sie in der Liste „Katalogelemente“ ein Katalogelement aus, um seine Variablen zu debuggen, und klicken Sie auf **Testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf eine Variablenfeldbezeichnung, und wählen Sie **Variable überwachen** aus.

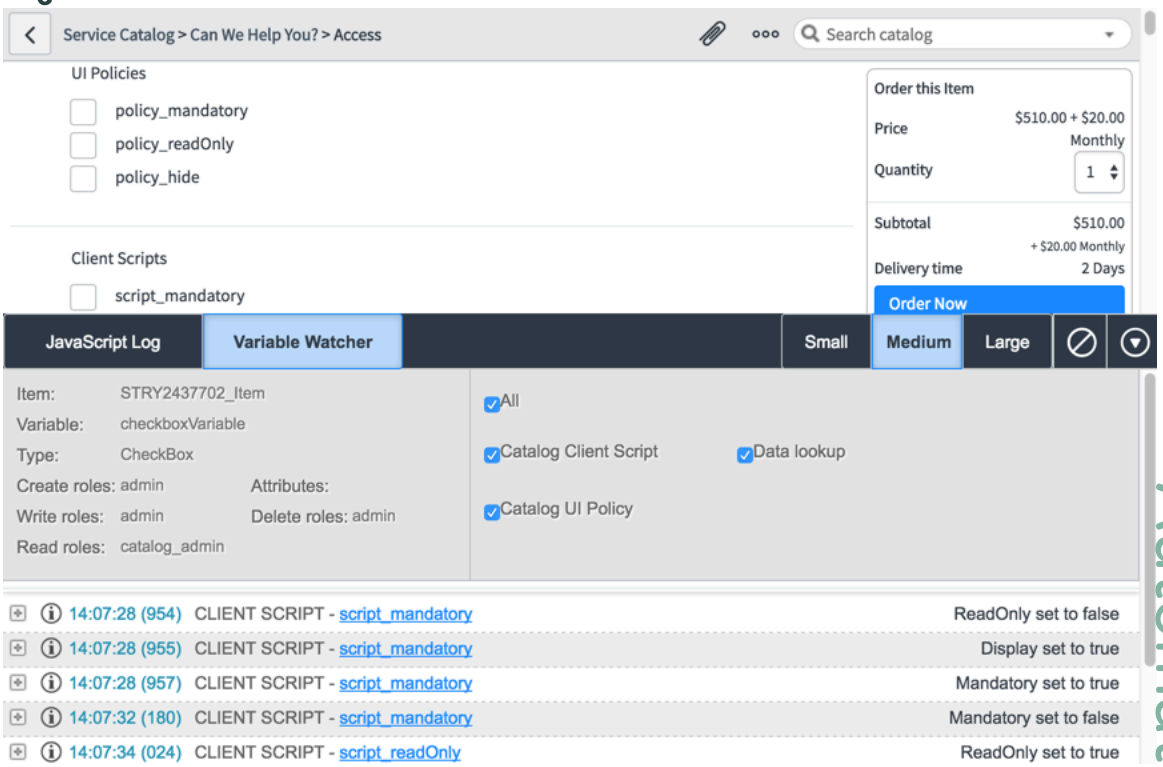
   Das Debugger-Symbol ( ) wird neben der Variablen angezeigt, und die Registerkarte **Field Watcher** im unteren Bereich wird durch die Registerkarte **Variable Watcher** ersetzt.

5. Bearbeiten Sie die Felder auf der Registerkarte **Variablenbeobachter**.

Feld	Beschreibung
Element	Aktuelles Katalogelement.
Variable	Variable, die überwacht wird.
Typ	Typ der Variablen.
Rollen erstellen	Benutzertyp, der Werte für die Variable erstellen kann.
Schreibrollen	Benutzertyp, der Werte für die Variable bearbeiten kann.
Leserollen	Benutzertyp, der Werte für die Variable lesen kann.
Referenz	Referenztabelle für die Variable. Anwendbar für Referenzvariablen.
Referenz-Qual.	Qualifizierer zum Einschränken von Daten, die im Feld verfügbar sind. Anwendbar für Listensammler, Multiple-Choice-Suche, Auswahlfeld für Suche und Referenzvariablen.
Attribute	Attribute der Variablen.
Rollen löschen	Benutzertyp, der Werte für die Variable löschen kann.
Alle	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts Datensuchvorgängen und Katalog-UI-Richtlinien angezeigt.
Katalog-Client-Skript	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts angezeigt.
Daten suchen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Datensuchvorgängen angezeigt.
Katalog-UI-Richtlinie	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-UI-Richtlinien angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte für Variablenbeobachter



6. Um eine andere Variable anzusehen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf diese Variable, und wählen Sie **Variable überwachen** aus.

   Hinweis:
   Sie können jeweils nur eine Variable überwachen.

7. Um das Überwachen einer Variablen zu beenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Variable, und wählen Sie **Überwachung der Variable aufheben**.
8. Um die Protokolle zu löschen, klicken Sie auf das Symbol [Protokoll löschen (Symbol).
9. Um die Größe des Bereichs zu ändern, klicken Sie auf **Klein**, **Mittel** oder **Groß**.
10. Um den Bereich zu schließen, klicken Sie auf das Symbol [Schließen ( ).

Element-Diagnosebericht

Für Katalogelementdaten und -konfigurationen können Sie mögliche Verstöße anhand der empfohlenen Vorgehensweisen von ServiceNow identifizieren.

Der Element-Diagnosebericht enthält eine Punktzahl, die den Zustand des Elements misst, und eine Liste von Diagnoseergebniseinträgen. Diese Einträge bestehen aus einer Regel, einem Dokument (Datensatz, der gegen die Regel verstößt) und einer Anzahl (die Anzahl der Verstöße im Datensatz).

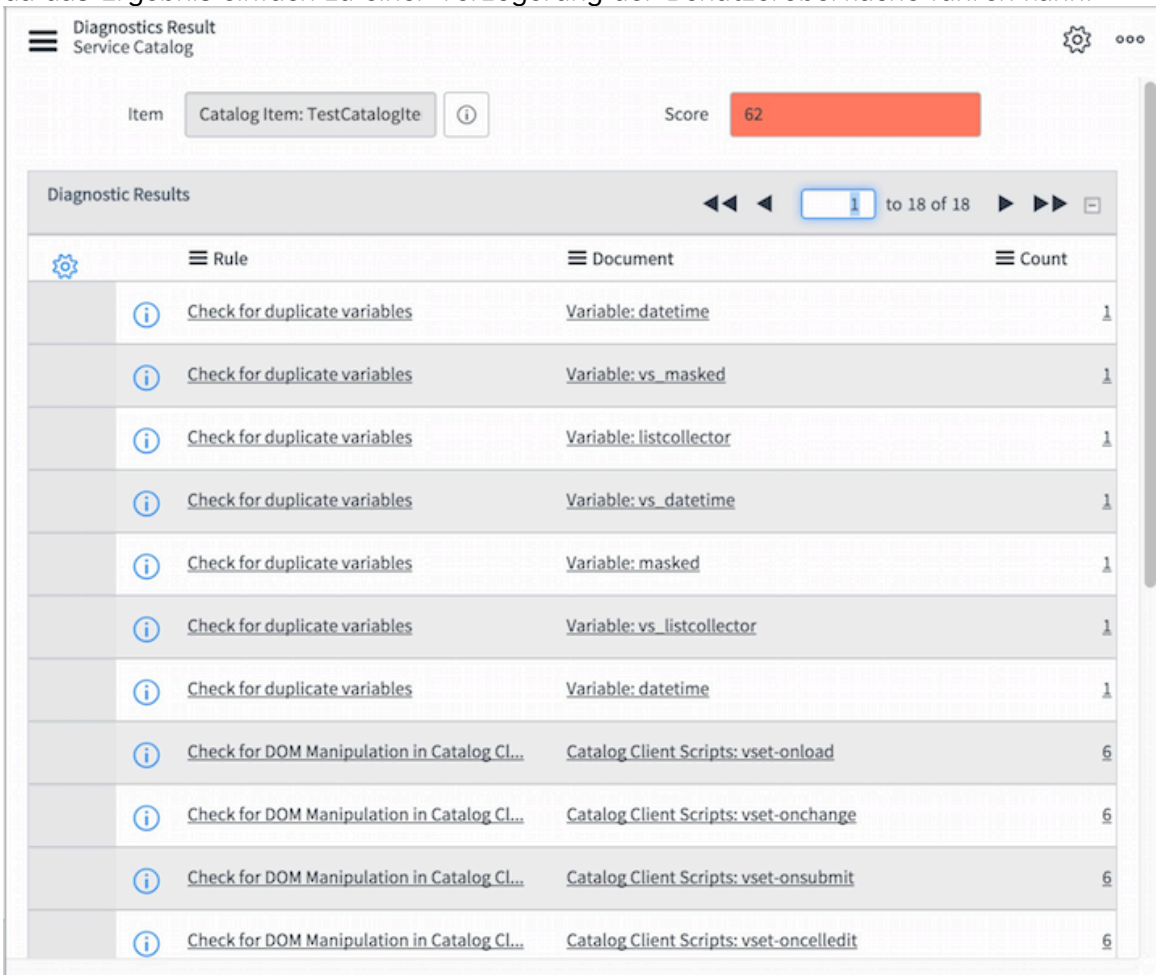
Korrigieren Sie die Verstöße, um die beste Leistung zu erzielen und das erwartete Verhalten beizubehalten.

Je niedriger die Punktzahl, desto besser (0 ist ideal). Eine höhere Punktzahl bedeutet, dass ein Element mehr Verstöße aus den empfohlenen Vorgehensweisen von ServiceNow aufweist. Jede Regel hat ein anderes Gewicht und eine andere Wichtigkeitsstufe. Zum Beispiel führt eine Verletzung von doppelten Variablen eher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu Benutzerproblemen. Eine AJAX-Nutzungsverletzung verursacht weniger Probleme, da das Ergebnis einfach zu einer Verzögerung der Benutzeroberfläche führen kann.



Standarddiagnoseregeln

Diese Diagnoseregeln wurden gemäß den empfohlenen Vorgehensweisen von ServiceNow entwickelt.

Standarddiagnoseregeln

Regel	Beschreibung
checkUserCriteriaUsage	Gibt an, ob das Element Berechtigungen anstelle von Benutzerkriterien verwendet
checkBalancedContainers	Überprüft, ob die Variablen Container-Beginn und Container-Ende ausgeglichen sind.
checkDuplicateVariables	Identifiziert Variablen mit demselben Namen, die einem Katalogelement (oder einem zugeordneten Variablensatz) zugeordnet sind.
checkDOMManipulation	Identifiziert jeden DOM-Verstoß in Katalog-Client-Skripts. Es ist nicht garantiert, dass das DOM zwischen den Releases identisch ist, und es kann Auswirkungen auf Katalog-Client-Skripts während Upgrades geben. Daher ist es für Kunden nicht empfehlenswert, irgendeine Art von DOM-Manipulation durchzuführen.

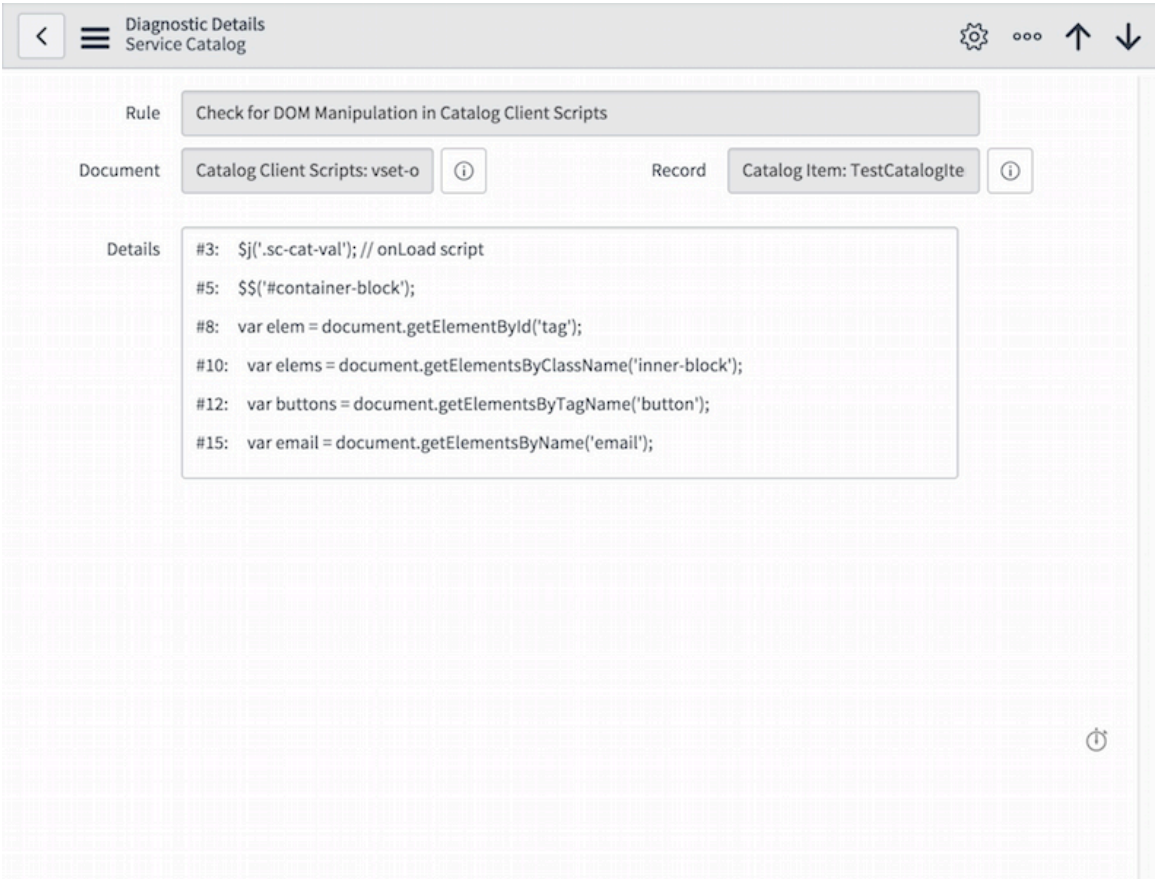
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standarddiagnoseregeln (Fortsetzung)

Regel	Beschreibung
	Sie können detaillierte Informationen zu jedem Client-Skript anzeigen, indem Sie auf das Informationssymbol klicken.
checkSuchVariableRowCount	Überprüft, ob die Suchvariable für Tabellen mit vielen Datensätzen ausgeführt wird, da dies zu langsameren Ladezeiten führen kann.
checkAJAX	Identifiziert alle AJAX-Aufrufe in Katalog-Client-Skripts, da AJAX-Aufrufe in Katalog-Client-Skripts zwar zulässig sind, jedoch asynchron sein müssen. Alle AJAX-Aufrufe werden aufgelistet, da selbst asynchrone Aufrufe zu Verzögerungen führen können. Sie können detaillierte Informationen zu jedem Client-Skript anzeigen, indem Sie auf das Informationssymbol klicken.
checkSelectBoxUnique	Identifiziert Variablen vom Typ Auswahlfeld, bei denen das Attribut aktiviert ist, um nur eindeutige Einträge im Auswahlfeld anzuzeigen.
checkOrderGuideRuleBaseCount	Prüft auf eine hohe Anzahl aktiver Regelbasen in einem Bestellleitfaden, da eine höhere Anzahl von Regelbasen zu langsameren Ladezeiten führen kann
checkFormatterVariablesUsage	Überprüft, ob das Element die folgenden Variablentypen aufweist: • Makro • Makro mit Bezeichnung • UI-Seite Weitere Informationen zur Variablenverfügbarkeit für verschiedene Kanäle finden Sie unter Variabler Support in verschiedenen Kanälen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Führen Sie den Bericht über die Ergebnisse der Elementdiagnose aus

Identifizieren Sie die Katalogelemente, die nicht gemäß den empfohlenen Vorgehensweisen von ServiceNow entwickelt wurden, um Ihren Katalog effizient auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Bericht wird jedes Wochenende für alle Katalogelemente aller Typen ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Berichte anfordern**.
2. Wählen Sie den Bericht [Katalog] Ergebnisse der Elementdiagnose aus.
   Ein Bericht wird mit allen aktiven Katalogelementen mit einer Punktzahl ungleich Null angezeigt. Diese Katalogelemente werden nach Punktzahl gruppiert, und jede Punktzahl hat eine andere Farbe.
3. Klicken Sie auf die Punktzahl, um die zugeordneten Katalogelemente zu diagnostizieren.

Hinweis:

- Jedes Element mit einer Punktzahl größer als null weist auf einen Verstoß gegen die empfohlene Vorgehensweise hin.
- Je höher die Punktzahl, desto mehr weicht das ServiceNow Katalogelement von den empfohlenen Vorgehensweisen ab.

4. Klicken Sie auf die Punktzahl des erforderlichen Katalogelements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnoseergebnisse werden für das Katalogelement mit verletzten Regeln angezeigt. Informationen zu Standarddiagnoseregeln gemäß den empfohlenen Vorgehensweisen von [ServiceNow finden Sie unter Element-Diagnosebericht.

5. Um Details zu jeder verletzten Regel zu verstehen, **klicken** Sie auf den Wert Anzahl für diese Regel.

Servicekatalog-UI-Richtlinie

UI-Richtlinien können verwendet werden, um benutzerdefinierte Prozessabläufe für Aufgaben zu definieren.

Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien steuern das Verhalten von Katalogelementformularen, wenn sie Ihren Benutzern angezeigt werden. Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden.

UI-Richtlinien sind nützlich, wenn sie auf Servicekatalogelemente angewendet werden. Beachten Sie beim Erstellen von UI-Richtlinien für Servicekataloge die folgenden Punkte:

- Eine Katalog-UI-Richtlinie gilt entweder für ein bestimmtes Katalogelement oder für jedes Element, das einen bestimmten Variablensatz verwendet.
- Eine Katalog-UI-Richtlinie kann nur Variablen enthalten und auf solche verweisen, die für das Katalogelement oder den Variablensatz definiert sind.
- Wie bei UI-Richtlinienbedingungen müssen die Variablen in einer Servicekatalog-UI-Richtlinienbedingung im Formular sichtbar sein (auch wenn sie durch die UI-Richtlinie minimiert wird oder schreibgeschützt ist), damit die Bedingung getestet werden kann. Stellen Sie außerdem sicher, dass die Variablen Namen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Katalog-Client-Skripts erstellen .
- Die eingeschränkte UI-Richtlinienfunktionalität gilt für folgende Variablen:
  - Die Richtlinien für „Obligatorisch“ und „Schreibgeschützt“ gelten nicht für die folgenden Variablentypen: Bruch, Containeraufteilung, Container-Ende, UI-Makro, UI-Makro mit Bezeichnung, Bezeichnung, UI-Seite.
  - Die Richtlinie zum Sichtbarmachen gilt nicht für die folgenden Variablentypen: Bruch, Containeraufteilung, Container-Ende.
- UI-Richtlinien für Servicekataloge werden auf Variablen und Variablensätze von Katalogelementen angewendet, die im Servicekatalog bestellt wurden. Richtlinien können auch angewendet werden, wenn die Variablen in einem Formular für angeforderte Elemente oder Katalogaufgaben vorhanden sind.

  Hinweis:
  Die UI-Richtlinienaktion **Variablenwert** löschen ist nicht auf Variablensätze und Container anwendbar.

- Katalog-UI-Richtlinienaktionen können auf einen Variablensatz angewendet werden. Die Aktionen für einen Variablensatz werden auf alle Variablen innerhalb des Variablensatzes angewendet. Wenn auf eine Variable oder einen Variablensatz verschiedene Aktionen der Katalog-UI-Richtlinie angewendet werden, wird die niedrigstwertige Aktion berücksichtigt.
- Die Prioritätsreihenfolge für UI Aktionstypen lautet:

  1. Obligatorisch (höchste)
  2. ReadOnly/Anzeige

  Wenn eine Variable auf „Obligatorisch“ festgelegt ist und keinen Wert hat, funktionieren Schreibschutz oder Ausblenden nicht für diese Variable. Wenn eine Variable ausgeblendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder schreibgeschützt ist und dann auf „Obligatorisch“ festgelegt wird, wird das Variablenfeld sichtbar oder bearbeitbar.

Diese Prioritätsreihenfolge gilt auch für Variablensätze und Container. Wenn ein Variablensatz oder Container eine obligatorische Variable ohne Wert enthält, kann der Container oder Variablensatz nicht ausgeblendet werden.

- Katalog-UI-Richtlinien werden für Katalogelemente unterstützt, die in einem Servicekatalog-Assistenten angezeigt werden.

Hinweis:
Die UI-Richtlinie für Katalogelemente hat immer Vorrang vor der UI-Richtlinie für Variablensätze. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie die Eigenschaft `glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first` bearbeiten.

UI-Richtlinien für Katalogelemente erstellen

Sie können UI-Richtlinien für Katalogelemente anwenden, die im Servicekatalog bestellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-UI-Richtlinien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Betrifft Ein Katalogelement** aus.
4. Füllen Sie die restlichen Felder aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Wählen Sie den Typ des Elements aus, für das diese UI-Richtlinie gilt: ○ **Ein Katalogelement**: Aktiviert das Feld **Katalogelement**. ○ **Ein Variablensatz**: Aktiviert das Feld **Variablensatz**.
Katalogelement oder Variablensatz	Wählen Sie das Katalogelement oder einen Variablensatz aus, für das bzw. den diese UI-Richtlinie gilt. Der Feldname und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl **Betrifft**ab.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung ein (Beispiel: Umzug in anderen Staat).
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um sie zu deaktivieren.
Zeitpunkt der Anwendung	
Katalogbedingungen	Erstellen Sie mithilfe von Katalogelementvariablen Bedingungen für die UI-Richtlinie. Die Richtlinie wird angewendet, wenn die Bedingungen als „wahr“ ausgewertet werden. Beispielsweise kann ein Katalogelement von **Einen Umzug planen** die Bedingung **move_from > ist > San Diego** haben. Die UI-Richtlinie wird angewendet, wenn ein Mitarbeiter einen Umzug von San Diego an einen anderen Unternehmensstandort plant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Beschriftung einer Variablen, die einem Variablensatz zugeordnet ist, spiegelt den Namen des Variablensatzes wider. Das Format ist *variable_set_name » variable_name*.
Betrifft die Ansicht eines Katalogelements	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf Katalogelemente im Bestellbildschirm anzuwenden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Betrifft Katalogaufgaben	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf ein Formular für die Katalogaufgabe anzuwenden. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Betrifft angeforderte Artikel	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf ein Formular für angeforderte Elemente anzuwenden. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Gilt für den Zieldatensatz	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Katalog-UI-Richtlinie in einem Datensatz zu unterstützen, der für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen über Datensatzersteller erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Variableneditor.
Beim Laden	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie anzuwenden, wenn das Formular geladen wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Richtlinie nur anzuwenden, wenn das Formular geändert wird.
Umkehren, wenn falsch	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie umzukehren, wenn die Anweisung **Katalogbedingungen** den Wert „Falsch“ ergibt.
Skript	
Skripts ausführen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Skriptfelder **Ausführen, wenn wahr** und **Ausführen, wenn falsch** zu verwenden. Skripts sind erforderlich, um eine andere UI-Richtlinie als **Schreibgeschützt**, **Obligatorisch** oder **Sichtbar** anzuwenden. Sie müssen beispielsweise ein Skript erstellen, um eine UI-Richtlinie auf eine bestimmte Rolle anzuwenden.
Andere Felder	
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der diese UI-Richtlinie ausgewertet wird, wenn mehr als eine übereinstimmende UI-Richtlinie vorhanden ist. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet.
Global	Dieses Feld wird nicht für den Servicekatalog verwendet.
Übernahme	Dieses Feld wird nicht für den Servicekatalog verwendet.
Katalog-UI-Richtlinienaktionen	
Variablenname	Wählen Sie die Variable oder den Variablensatz aus, die bzw. der zum Katalogelement gehört. Wenn Sie Aktionen für die Katalog-UI-Richtlinie auf einen Variablensatz anwenden, werden die Aktionen auf alle Variablen innerhalb des Variablensatzes angewendet. Wenn auf eine Variable oder einen Variablensatz verschiedene Aktionen der Katalog-UI-Richtlinie angewendet werden, wird die niedrigstwertige Aktion berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Die UI-Richtlinienaktion für festgelegte Werte gilt nicht für Anhänge und maskierte Variablen. Verwenden Sie die Option **Variablenwert** löschen, um den Wert für den Anhang und die maskierten Variablen zu löschen. ◦ Für mehrzeilige Variablensätze können Sie eine UI-Richtlinienaktion auf den vollständigen Variablensatz anwenden, aber nicht auf einzelne darin enthaltene Variablen. ◦ Die Beschriftung von Variablen, die einem Variablensatz zugeordnet sind, spiegelt den Namen des Variablensatzes wider. Das Format ist *`variable_set_name » variable_name`*.
Reihenfolge	Sequenz, in der die UI-Richtlinienaktion ausgewertet wird. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet. Dies gilt auch für das Service Portal.
Obligatorisch	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ◦ Unverändert lassen ◦ Wahr ◦ False
Sichtbar	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ◦ Unverändert lassen ◦ Wahr ◦ False
Schreibgeschützt	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ◦ Unverändert lassen ◦ Wahr ◦ Falsch
Wertaktion	Auswahlliste zum Angeben, ob ein Wert für die Frage festgelegt, der Wert gelöscht oder nichts für die Frage festgelegt werden soll. Hier sind die Auswahlmöglichkeiten. ◦ Unverändert lassen ◦ Wert festlegen: Option zum Festlegen eines Werts für die Frage im Katalogelement. ◦ Wert löschen: Option zum Löschen des Variablenwerts.
Wert	Geben Sie einen Wert für die Frage ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Wert festlegen** aus der Aktionsliste Wert auswählen.
Feldnachrichtentyp	Wählen Sie einen der Nachrichtentypen aus, die Sie für die Frage anzeigen möchten. ○ Info ○ Warnung ○ Fehler **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht wünschen, wählen Sie **Keine**aus.
Feldnachricht	Geben Sie eine Nachricht ein, die Sie für die Frage anzeigen möchten, wenn eine angegebene Bedingung erfüllt ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Wert aus der Liste Feldnachrichtentyp auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Konfigurieren Sie das Variablenformular so, dass alle Felder angezeigt werden.

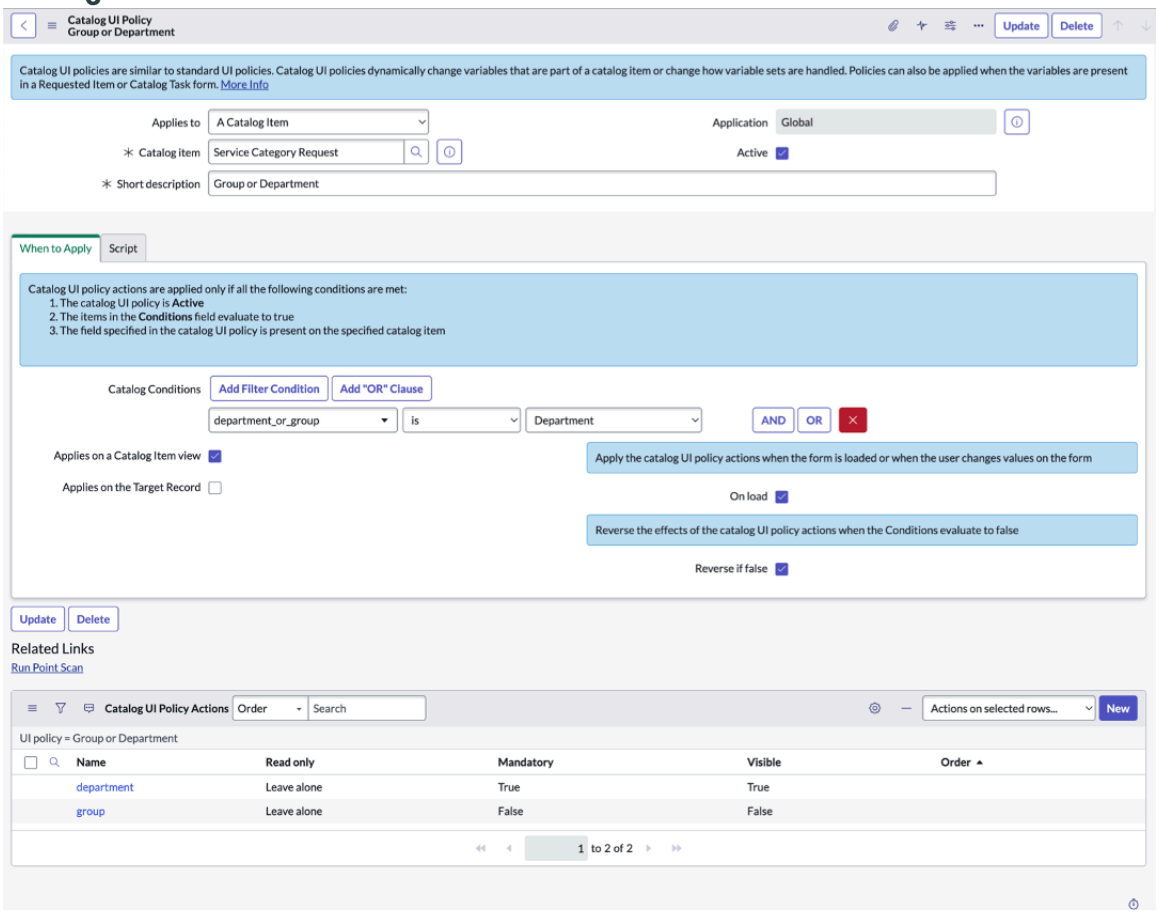
Beispiele für Servicekatalog-UI-Richtlinien

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Funktionsweise von Servicekatalog-UI-Richtlinien.

Die folgende UI-Richtlinie schreibt vor, dass jede Abteilung den Namen der Abteilung angeben muss, wenn **Abteilung** für die Frage **Abteilung oder Gruppe?** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-UI-Richtlinie



Messaging-Service

Die Anwendung ServiceNow Messaging-Service ist ein Abonnement-Service. Messaging-Service bietet die Möglichkeit, SMS-Nachrichten oder WhatsApp von Ihrer Instanz von Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Drittparteien zu senden und zu empfangen.

Informationen zum Bereitstellen von Messaging-Service für SMS finden Sie unter Messaging-Service für SMS.

Informationen zum Bereitstellen von Messaging-Service für WhatsAppfinden Sie unter Messaging-Service für WhatsApp.

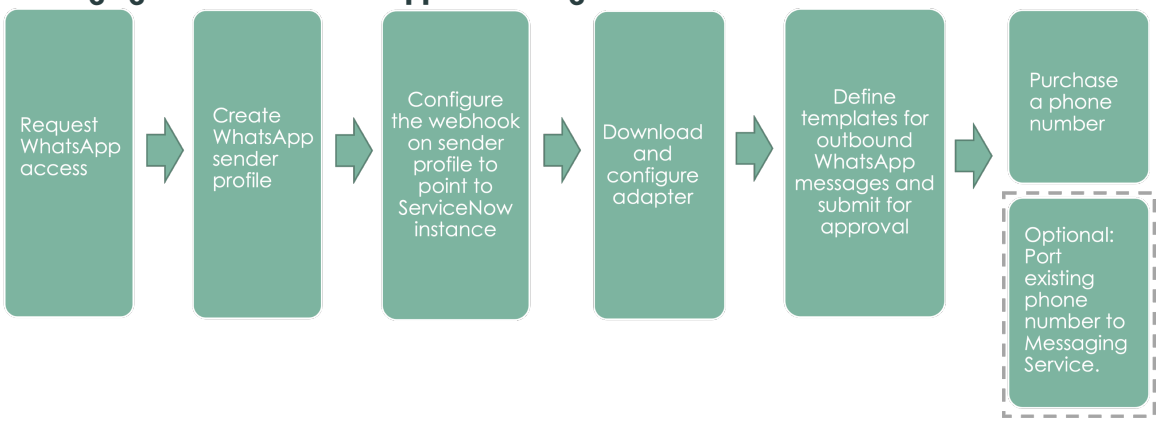
Messaging-Service für WhatsApp

Die Anwendung ServiceNow Messaging-Service ist ein Abonnement-Service. Messaging-Service bietet die Möglichkeit, WhatsApp -Nachrichten von Ihrer Instanz von Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Drittparteien zu senden und zu empfangen.

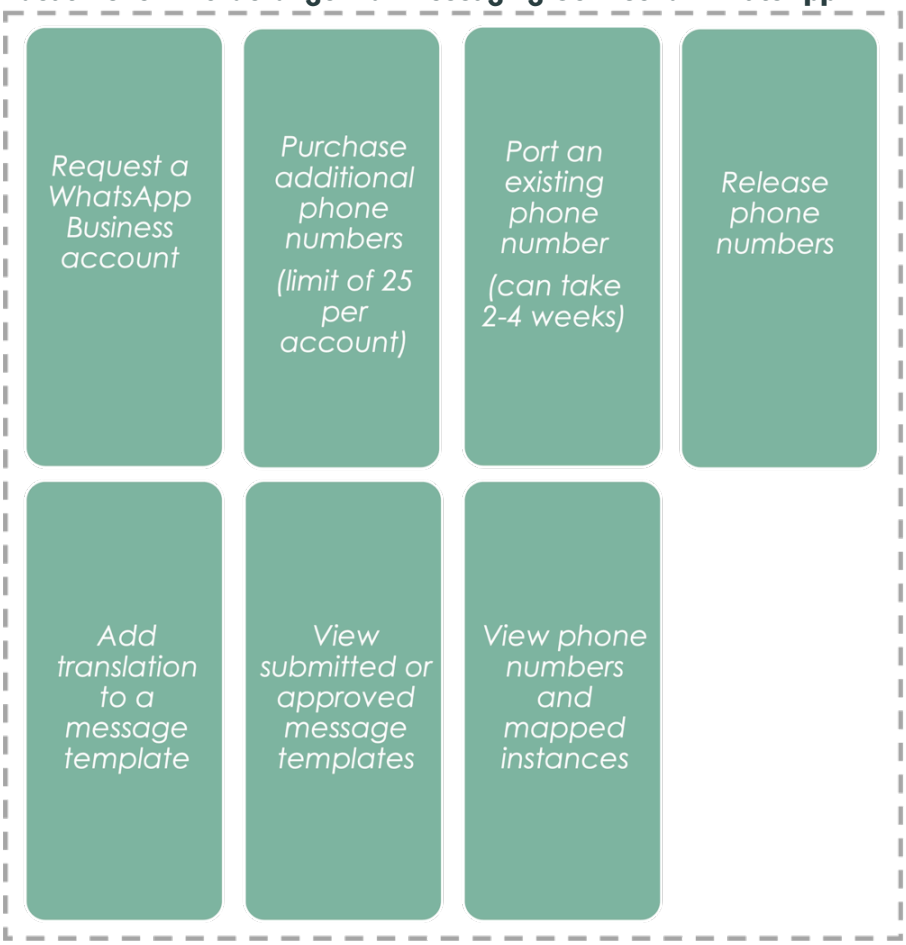
Der folgende Flow veranschaulicht den Prozess des Onboarding Ihres Messaging-Kontos [WhatsApp mit Messaging-Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging-Service für WhatsApp -Flow-Diagramm



Zusätzliche Anforderungen für Messaging-Service für WhatsApp



Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Messaging-Service für WhatsApp

Messaging-Service für WhatsApp konfigurieren

Lassen Sie Kundenservice-Mitarbeiter mit Kunden über WhatsApp Messaging chatten, indem Sie [ServiceNow® Messaging-Servicekonfigurieren. Schließen Sie die Konfiguration mit dem Katalogelement im Now Support Automation Store ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie sich für einen Facebook Business Manager- Account an, und lassen Sie den Account verifizieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle verfügbaren Anforderungen zum Einrichten und Verwalten Ihres WhatsApp -Zugriffs und Ihrer Konfiguration sind über das Dropdown-Menü verfügbar. Sie können den Status Ihrer Anforderungen in der Statusleiste oben auf der Seite überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.
3. Wählen Sie das Katalogelement für **WhatsApp-Zugriff und -Konfigurationen**aus.
4. Verwenden Sie im Katalogelement die Dropdown-Liste, um den Anforderungstyp auszuwählen.
5. Füllen Sie jedes Formular mit den erforderlichen Informationen aus.

   Die folgenden Anforderungen sind erforderlich, um den Onboarding-Prozess abzuschließen:

Messaging-Service für WhatsApp Anforderungselemente

Anforderungstyp	Beschreibung
Fordern Sie WhatsApp Zugriff an	Informationen, die zum Erstellen Ihres Kunden-Accounts bei WhatsApperforderlich sind. Es kann 1 bis 2 Wochen dauern, bis Ihre Anforderung überprüft und genehmigt wird.
Erstellen Sie das Absenderprofil WhatsApp .	Geben Sie alle Informationen ein, die zum Erstellen Ihres Absenderprofils erforderlich sind. Nachdem Sie dieses Formular übermittelt haben, kann es 5 Tage dauern, bis Ihr Profil genehmigt wird.
Konfigurieren Sie den WhatsApp Webhook	Füllen Sie das Formular aus, um Ihren Webhook zu konfigurieren. Der Webhook verweist Ihr Absenderprofil auf Ihre ServiceNow -Instanz. **Hinweis:** Fordern Sie WhatsApp Zugriff an, und erstellen Sie Ihr Absenderprofil, bevor Sie den Webhook konfigurieren.
Erstellen Sie die Nachrichtenvorlage WhatsApp .	Definieren Sie Vorlagen für ausgehende Nachrichten an Kunden in WhatsApp. Sie müssen mindestens eine Nachrichtenvorlage erstellen, um Ihre WhatsApp Zugriffsanforderung abzuschließen. Es kann 5 Tage dauern, bis WhatsApp Nachrichtenvorlagen überprüft und genehmigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um die Konfiguration von Messaging-Service für WhatsApp in Ihrer Instanz abzuschließen, wechseln Sie zu Conversational Integration with WhatsApp.
7. Senden Sie die folgenden Anforderungen nach Abschluss des Onboarding-Prozesses nach Bedarf:

Zusätzliche Anforderungen für Messaging-Service für WhatsApp

Anforderungstyp	Beschreibung
Fordern Sie ein WhatsApp Geschäftskonto an	Fordern Sie ein WhatsApp Geschäftskonto an. Dies ist ein optionaler Schritt, aber mit einem WhatsApp Geschäftskonto können Sie das Branding Ihres Unternehmens in Nachrichten an Kunden verwenden.
Telefonnummer für Einkauf	Erwerben Sie eine neue Telefonnummer für Ihren WhatsApp -Account. Es gibt ein Limit von 25 Telefonnummern pro Account.
Vorhandene Telefonnummer portieren	Verschieben Sie eine Telefonnummer von einem anderen Anbieter zu Messaging-Service. Dieser Vorgang kann 2 bis 4 Wochen dauern.
Release-Telefonnummer	Geben Sie eine Telefonnummer frei, die Sie nicht mehr benötigen.
Fügen Sie einer vorhandenen Nachrichtenvorlage eine Übersetzung hinzu	Nachdem Sie Nachrichtenvorlagen erstellt haben, können Sie den Vorlagen Übersetzungen hinzufügen.
Übermittelte/genehmigte Nachrichtenvorlagen anzeigen	Zeigen Sie alle Ihre Nachrichtenvorlagen an, und überprüfen Sie den Status aller Vorlagen, die auf Genehmigung warten.
Meine Telefonnummern und zugeordneten Instanzen anzeigen	Wenn Sie mehrere ServiceNow-Instanzen haben, verwenden Sie die Anforderung „**Meine Telefonnummern und zugeordnete Instanzen** anzeigen“, um zu sehen, welche Telefonnummern jeder Instanz zugeordnet sind.

Messaging-Service für SMS

Die Anwendung ServiceNow Messaging-Service ist ein Abonnement-Service. Der Messaging-Service bietet die Möglichkeit, SMS-Nachrichten von Ihrer Instanz des Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Dritte zu senden und zu empfangen.

Um den Messaging-Service bereitzustellen, gehen Sie nach diesem schrittweisen Plan vor:

1. Erwerben Sie eine Telefonnummer.
2. Suchen Sie nach der SID und dem Authentifizierungstoken.
3. Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn
4. Konfigurieren Sie den Webhook.

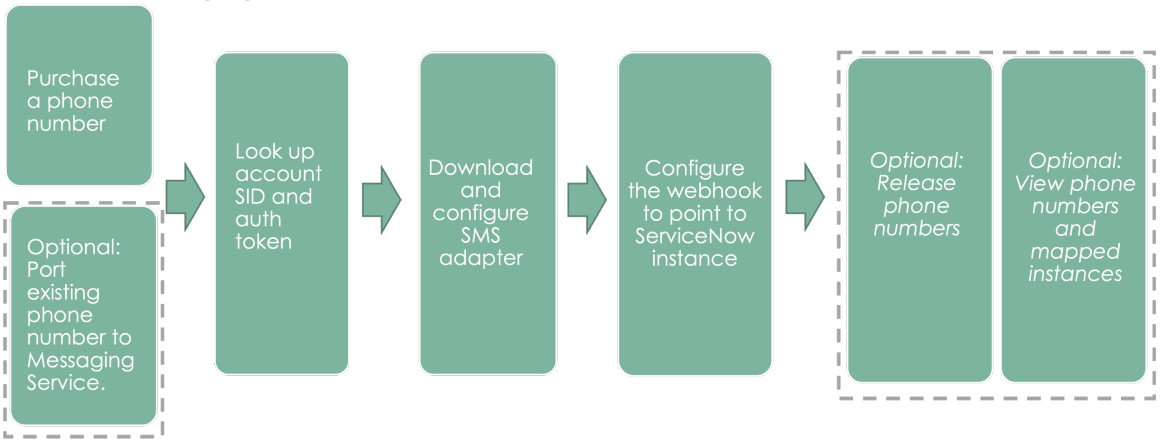
Die folgenden Katalogelemente können bei Bedarf verwendet werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Telefonnummer portieren.
- Telefonnummer freigeben.
- Derzeit zugewiesene Telefonnummern und zugeordnete Instanzen anzeigen.

Das folgende Bild zeigt den Flow für Messaging Service.

Flow für Messaging Service



Konfigurieren Sie Messaging-Service für SMS

Konfigurieren Sie den ServiceNow Messaging-Service, um SMS-Nachrichten von Ihrer Instanz des Messaging-Service über einen unterstützten Service Provider an Dritte zu senden und sie zu empfangen. Verwenden Sie zum Konfigurieren des Messaging-Service die drei erforderlichen Katalogelemente.

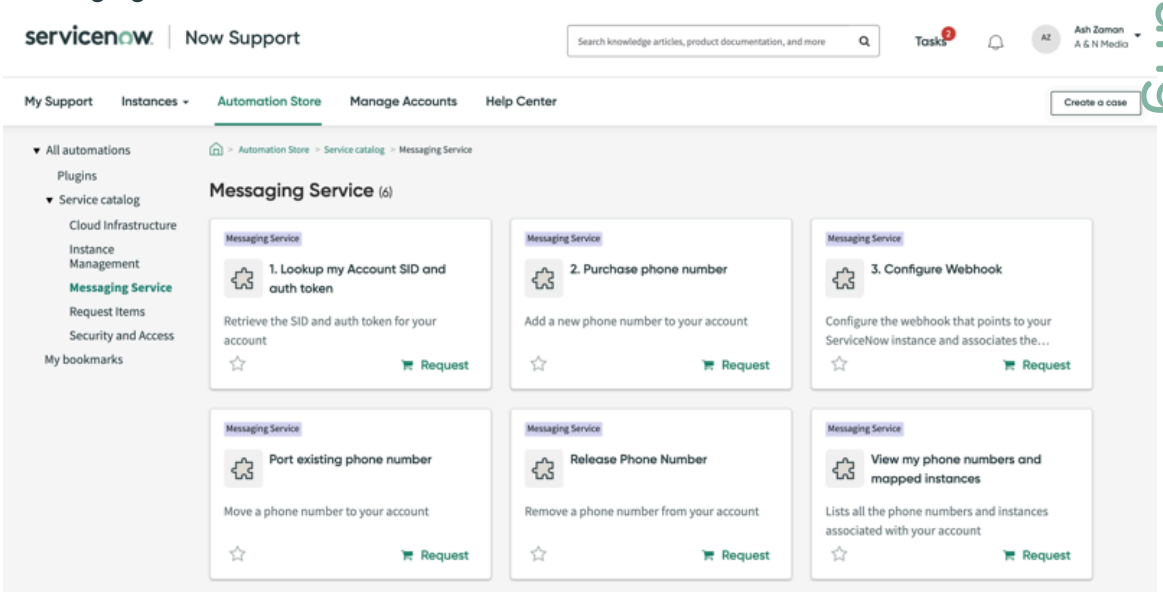
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.

Messaging-Service im Automation Store



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Mit den Katalogelementen können Sie Ihren Messaging-Service-Account konfigurieren oder ändern.

   Die folgenden Katalogelemente sind zur Konfiguration Ihres Accounts erforderlich. Schließen Sie die Katalogelemente in der folgenden Reihenfolge ab:

   a. Telefonnummer erwerben

   b. Nach der Account-SID und dem Authentifizierungstoken suchen

      Hinweis:
      Die Suche nach der Account-SID und dem Authentifizierungstoken ist jederzeit möglich. Diese Informationen werden zur Konfiguration des SMS-Adapters benötigt.

   c. Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn

   d. Webhook konfigurieren

Nächste Maßnahme

Sobald die erforderlichen Katalogelemente abgeschlossen sind, wechseln Sie zu Conversational SMS Integration with Twilio, um das Setup für Ihren Messaging-Service -Account abzuschließen.

Zur Verwaltung Ihres Messaging-Service-Kontos können Sie folgende Katalogelemente verwenden:

- Vorhandene Telefonnummern nach Messaging-Service portieren.
- Telefonnummern von Messaging-Service freigeben.
- Telefonnummern und zugeordnete Instanzen für Messaging-Service anzeigen.

Zugehörige Informationen

Conversational SMS Integration with Twilio

Telefonnummer für Messaging-Service erwerben

Suchen und kaufen Sie eine Telefonnummer, die Sie mit dem Messaging-Service verwenden möchten. Vergewissern Sie sich, dass die Telefonnummer für Ihren Standort geeignet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

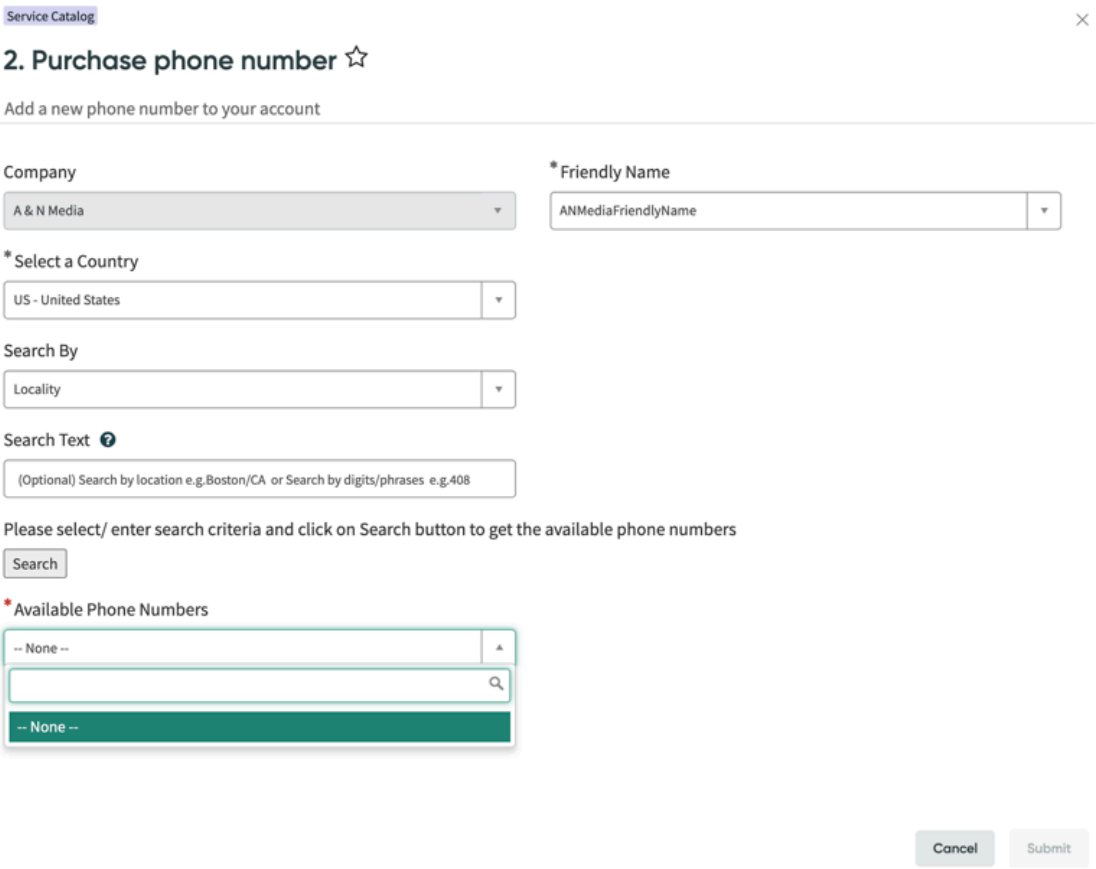
Stellen Sie vor dem Kauf einer Telefonnummer sicher, dass Sie auf Ihre Account-SID und Ihr Authentifizierungstokenzugegriffen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.
3. Klicken Sie auf **2. Purchase phone number** (Telefonnummer erwerben).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement für den Kauf einer Telefonnummer



4. Wählen Sie im Formular die entsprechenden Optionen aus, z. B. den Ort oder die bevorzugte Vorwahl.
5. Klicken Sie auf **Suche**.
   Wenn eine Telefonnummer verfügbar ist, die Ihrer Anfrage entspricht, wird sie im Feld **Verfügbare Telefonnummern** angezeigt.
6. Wählen Sie die gewünschte Nummer aus.
7. Um die Telefonnummer zu erwerben, klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kauf wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
8. **Wahlweise:** Um die Aktivitäts- und Transaktionsdetails für diese Anforderung anzuzeigen, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Webhook.

Account-SID und Authentifizierungstoken für Messaging-Service suchen

Suchen Sie nach dem -Kontosicherheitsbezeichner (SID) und dem Authentifizierungstoken (auth) für Ihr Messaging-Service -Konto. Diese Informationen sind erforderlich, um die Spoke Twilio einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

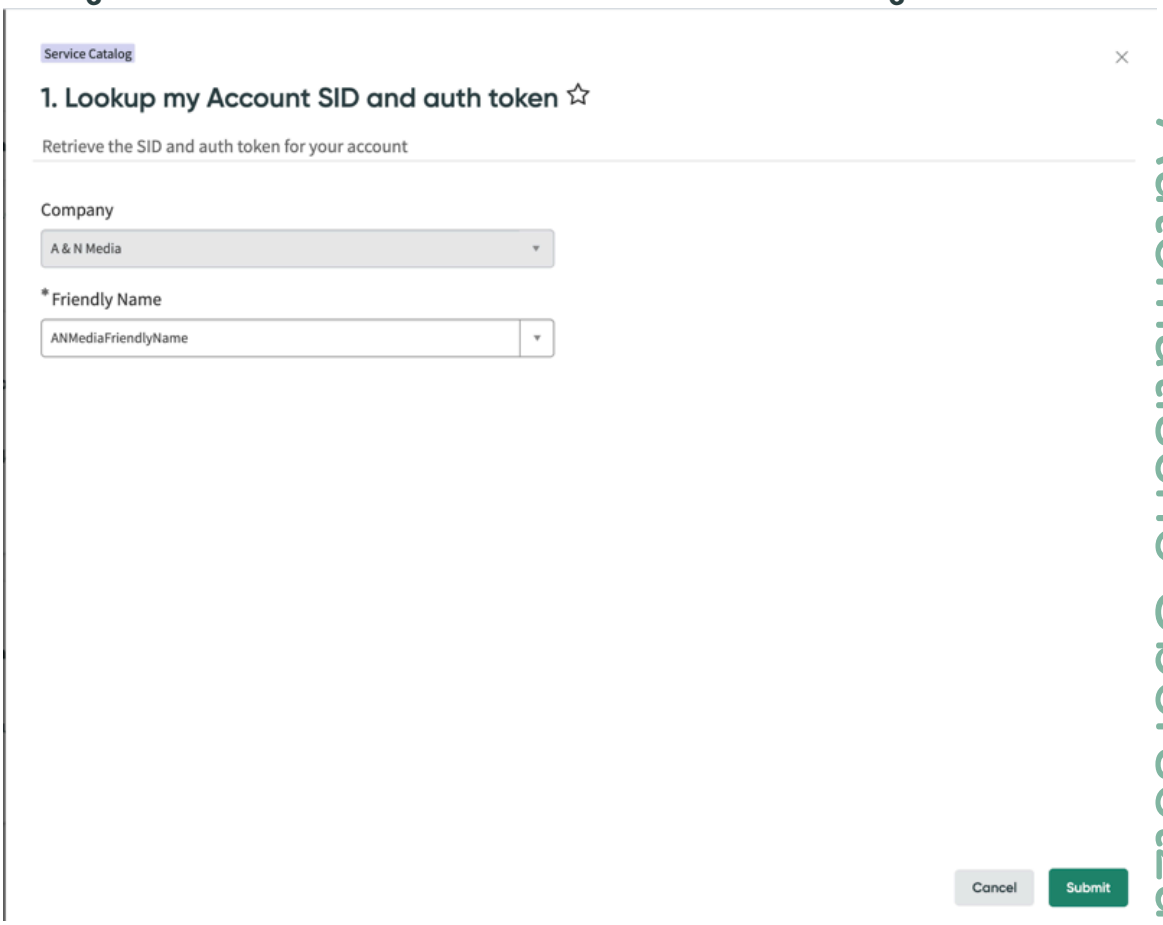
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.
3. Klicken Sie auf **1. Lookup my Account SID and auth token** (Meine Account-SID und mein Authentifizierungstoken suchen).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt. Das Element zeigt den Namen des Unternehmens und den Anzeigenamen an. Wenn Sie mehr als einen Anzeigenamen haben, wählen Sie den gewünschten Anzeigenamen aus der Liste „Anzeigename“ aus.

Katalogelement für die Suche nach Account-SID und Authentifizierungstoken



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die SID und das Authentifizierungstoken werden angezeigt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die SID und das Authentifizierungstoken, um sie zu kopieren und zu speichern.
   Sie benötigen die SID und das Authentifizierungstoken, wenn Sie den SMS-Adapter] herunterladen und konfigurieren.

Nächste Maßnahme

Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn

Webhook für Messaging-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie den Webhook so, dass Ihre Telefonnummer einer Instanz von ServiceNow zugeordnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

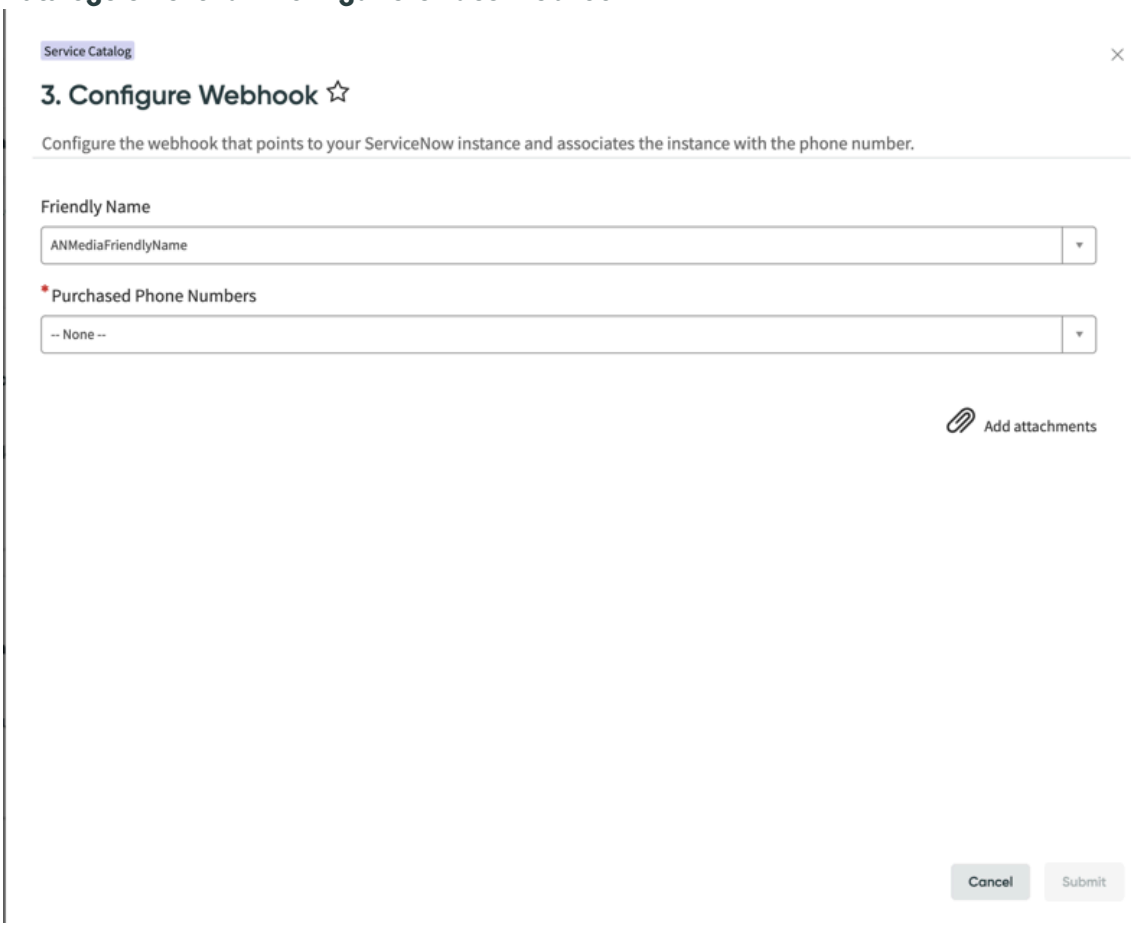
Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

- Schließen Sie die **Katalogelemente SID und Authentifizierungstoken suchen** und **Telefonnummer** erwerben ab.
- Laden Sie den SMS-Adapter herunter, und konfigurieren Sie ihn.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.
3. Klicken Sie auf **3. Configure Webhook** (Webhook konfigurieren).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

Katalogelement zum Konfigurieren des Webhook



4. Wählen Sie im Formular den entsprechenden Anzeigenamen und die erworbene Telefonnummer aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
6. **Wahlweise:** Um die Aktivitätsdetails zu sehen, die die Webhook-URL und die zugehörige Telefonnummer anzeigen, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
7. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Telefonnummern nach Messaging-Service portieren

Verschieben Sie mit dem Katalogelement **Port existing phone number** (Vorhandene Telefonnummer portieren) eine vorhandene Telefonnummer in Ihre ServiceNow-Instanz. Sobald die Telefonnummer in Ihre ServiceNow-Instanz portiert wurde, kann sie für Interaktionen mit Kunden eingesetzt werden.

Vorbereitungen

Derzeit können nur Telefonnummern aus den USA (ohne Übersee) portiert werden.
Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

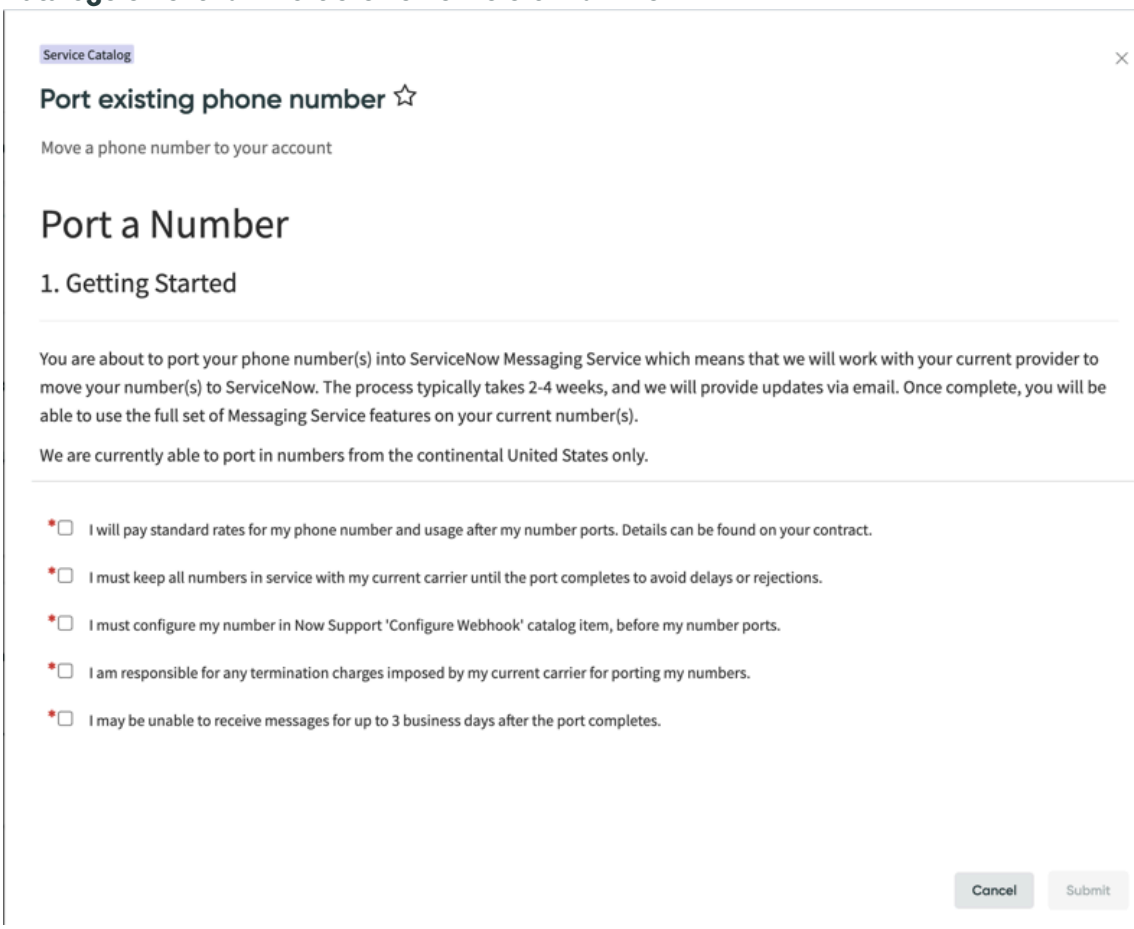
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Vorgang kann 2–4 Wochen dauern. Sobald er abgeschlossen ist, können Sie alle Funktionen des Messaging-Service mit dieser Telefonnummer verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.
3. Klicken Sie auf **Port existing phone number** (Vorhandene Telefonnummer portieren).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

Katalogelement zum Portieren einer Telefonnummer



4. Klicken Sie die Kontrollkästchen an, um den Nutzungsbedingungen zuzustimmen.
5. Tragen Sie die erforderlichen Informationen in das Formular ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um Ihre Nummer für Twilio freizugeben, laden Sie über den bereitgestellten Link im Servicekatalogelement eine Kopie des Genehmigungsschreibens (nur PDF-Format) herunter und füllen sie aus.
7. Um Ihre Nummer für Twilio freizugeben, laden Sie Ihre Kopie des Genehmigungsschreibens hoch.
8. Laden Sie Ihre letzte Abrechnung für die Telefonnummer hoch oder einen Screenshot, der den Kauf der Telefonnummer belegt (nur PDF-Format).
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie die Details für die Anforderung einsehen möchten, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
11. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Nächste Maßnahme

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, sobald die Anforderung abgeschlossen ist.

Telefonnummern von Messaging-Service freigeben

Wenn Sie eine Telefonnummer haben, die Sie nicht mehr mit Ihrem Konto Messaging-Service verwenden möchten, entfernen Sie sie von mithilfe des Servicekatalogelements **Release phone number** (Telefonnummer freigeben).

Vorbereitungen

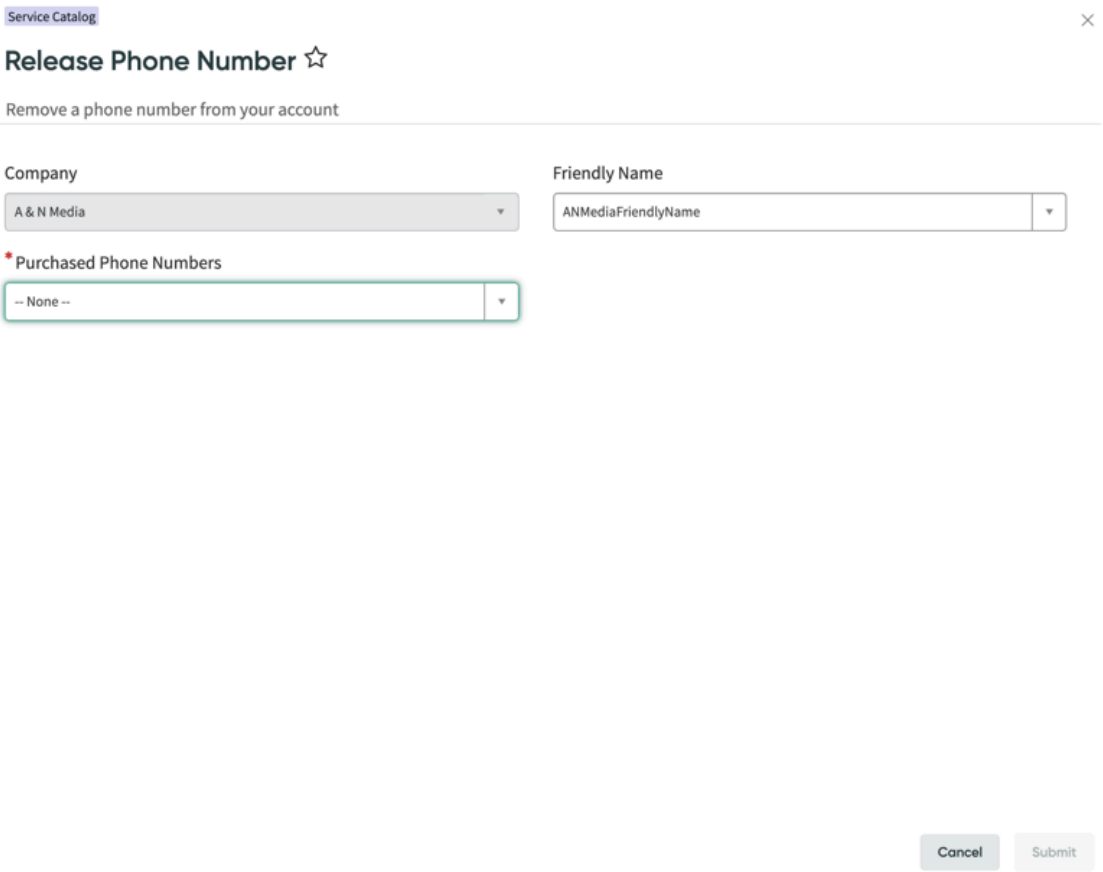
Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.
3. Klicken Sie auf **Release phone number** (Telefonnummer freigeben).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement zum Freigeben einer Telefonnummer



4. Wählen Sie das **Unternehmen**, den **Anzeigenamen** und die Telefonnummer aus, die Sie aus dem Katalogelement entfernen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Anforderungsdatensatz erstellt.
6. Um die Details der Anforderung anzuzeigen und zu bestätigen, dass die Telefonnummer freigegeben wurde, klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
7. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Telefonnummern und zugeordnete Instanzen für Messaging-Service anzeigen

Wenn Sie mehrere ServiceNow-Instanzen haben, können Sie sich mit dem Katalogelement **View my phone numbers and mapped instances** (Meine Telefonnummern und zugeordneten Instanzen anzeigen) ansehen, welche Telefonnummern den einzelnen Instanz-Konten zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenadministrator

Prozedur

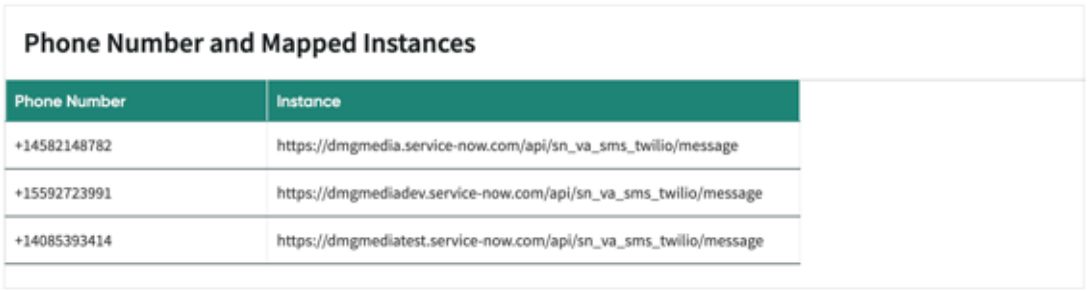
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Support** > **Automation Store**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Servicekatalog** > **Messaging-Service**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **View my phone numbers and mapped instances** (Meine Telefonnummern und zugeordneten Instanzen anzeigen).
   Das Servicekatalogelement wird angezeigt.

Katalogelement zum Anzeigen von Telefonnummern und zugeordneten Instanzen



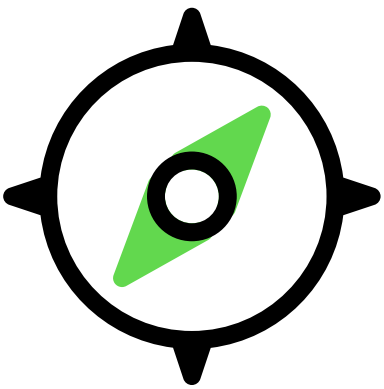
4. Wählen Sie das entsprechende **Unternehmen** und den entsprechenden **Anzeigenamen** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Liste der Telefonnummern in Ihrem Konto und die zugehörige Instanz werden angezeigt. Wenn die Telefonnummer für eine Instanz nicht konfiguriert wurde, zeigt die Spalte **Instanz Nicht konfiguriert** an.

Hermes Messaging-Service

Mit Hermes Messaging-Service können Sie Ihre Apache Kafka -Umgebung in Ihre ServiceNow® -Instanz integrieren.

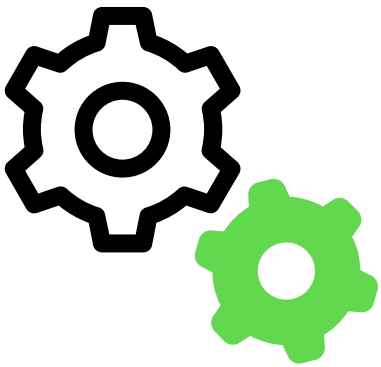
Erste Schritte

Erkunden



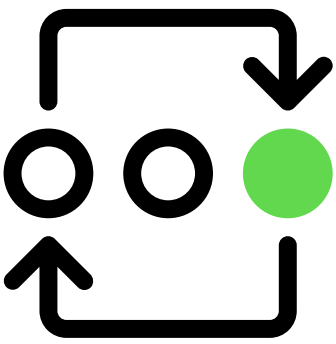
Erfahren Sie mehr über die Vorteile, Anwendungsfälle und Einschränkungen von Hermes Messaging-Service.

Konfigurieren



Erfahren Sie mehr über die Aktivierung und die Einrichtung einer sicheren Verbindung.

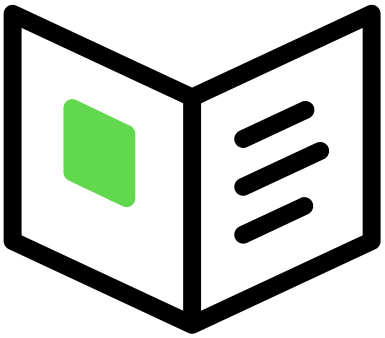
Exchange-Daten



Erfahren Sie mehr über das Erstellen und Verwenden von Kafka-Nachrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Verwalten	Referenz
		
Verwalten Sie Namespaces und Themen in Hermes.	Zeigen Sie Diagnosen an, und überprüfen Sie Themen.	Erfahren Sie mehr über die Komponenten von Hermes Messaging-Service und das Sicherheitsmodell.

Hermes Messaging-Service erkunden

Erfahren Sie mehr über Hermes Messaging-Service und darüber, wie er Sie bei der Verwaltung des Datenflusses zwischen Ihrer Kafka-Umgebung und Ihrer Instanz unterstützt.

Hermes Messaging-Service – Übersicht

Apache Kafka ist eine Open Source-Datenstreaming-Plattform, die einen zentralen Integrationspunkt für den Austausch von Daten zwischen Geschäftssystemen in Ihrer Organisation bietet. Mit Hermes Messaging-Service können Sie Ihre Apache Kafka -Umgebung in Ihre ServiceNow® -Instanz integrieren, um Daten mit diesen Geschäftssystemen auszutauschen.

Hermes Messaging-Service ist ein Multi-Mandanten-, Multi-Cluster-, Datentransport- und Warteschlangenservice, der auf Apache Kafka] basiert und es Ihrer Instanz ermöglicht, große Mengen von Kafka-Events zu erzeugen und zu verbrauchen.

Hermes Messaging-Service ist eine Fähigkeit von [Now Platform, die als Teil von Stream Connect für Apache Kafka, Log Export Service (LES) und Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) verfügbar ist.

Vorteile

- Vereinfachen und standardisieren Sie den asynchronen Datentransport zwischen Ihrer Kafka-Umgebung und Ihrer ServiceNow -Instanz.
- Veröffentlichen und verarbeiten Sie Kafka-Events im großen Maßstab. Veröffentlichen Sie Events in Ihrer Kafka-Umgebung aus Ihrer ServiceNow -Instanz, und verbrauchen Sie Kafka-Events aus Ihren externen Systemen mit hohem Volumen und geringer Latenz.
- Verarbeiten Sie Spitzen und Bursts im Nachrichtenvolumen effektiv, um die Auswirkungen auf die Leistung Ihrer Instanz zu minimieren.
- Verwalten Sie die Integrität und Leistung der Nachrichtenzustellung mit den Diagnosetools Hermes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Verschiedene Integrationspunkte und Anwendungen in der ServiceNow -Plattform können Hermes Messaging-Service zum Veröffentlichen und Erfassen von Events verwenden.

Anwendungsfall	Anwendung	Benutzer
Exportieren Sie Daten aus Ihrer ServiceNow -Instanz mit Hermes Messaging-Service mit Flow Designerin eine externe Anwendung.	Flow Designer	Administrator
Exportieren Sie Protokolldaten zu Berichterstellungs-, Audit- oder regulatorischen Zwecken sicher aus Ihrer Instanz in Ihren externen Datensee, indem Sie Hermes Messaging-Service mit Log Export Serviceverwenden.	Log Export Service (LES)	Administrator
Lösen Sie Flows aus eingehenden Kafka-Events aus und lösen Sie ausgehende Nachrichten an Ihre Kafka-Umgebung aus, indem Sie Hermes Messaging-Service mit Stream Connect für Apache Kafkaverwenden.	Using Stream Connect for Apache Kafka	Administrator
Verbessern Sie die Leistung und Verarbeitungseffizienz von Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR), indem Sie Replikationssätze aktualisieren, die Sie vor dem Utah-Release erstellt haben, um Hermes Messaging-Servicezu verwenden.	Instanzübergreifende Datenreplikation	Administrator

Einschränkungen

- Maximale Nachrichtengröße: 2 MB
- Maximale Nachrichtengröße pro Sekunde: 2 MB (produziert oder verbraucht)
- Anzahl der Themen: 30 Themen pro Instanz
- Maximale Anzahl von Partitionen: 32 Partitionen pro Thema
- Aufbewahrungsrichtlinie: 36 Stunden

Hermes Messaging-Service konfigurieren

Erfahren Sie, wie Hermes Messaging-Service aktiviert wird. Richten Sie eine sichere Verbindung zu Hermes Messaging-Serviceein.

Hermes Messaging-Service -Aktivierung

Hermes Messaging-Service ist aktiviert, wenn das Plugin „Glide Hermes Message Queue“ (com.glide.hermes) aktiviert ist.

Dieses Plugin wird nicht direkt aktiviert. Stattdessen wird das Plugin durch eine der folgenden Aktionen aktiviert:

- Aktivierung eines der Stream Connect für Apache Kafka -Plugins: com.glide.hub.flow_trigger.kafka oder com.glide.hub.action_step.kafka
- Installation der Anwendung Log Export Service .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivierung des IDR -Plugins (com.glide.idr) in Utah oder höher
- Aktivierung des IDR -Plugins (com.glide.idr) und anschließendes Upgrade auf Utah oder höher

Hinweis:
Stream Connect für Apache Kafka erfordert ein Automation Engine -Abonnement und ein Stream Connect für Apache Kafka -Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service

Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein ServiceNow® instanzsigniertes Zertifikat generieren.

Vorbereitungen

Das Einrichten von Hermes Messaging-Service erfordert eine Abstimmung mit Ihrem Netzwerkadministrator und Kafka-Administrator. Arbeiten Sie mit Ihrem Netzwerkadministrator zusammen, um die erforderlichen Sicherheitszertifikate zu erhalten und die erforderlichen Ports zu öffnen. Arbeiten Sie mit Ihrem Kafka-Administrator zusammen, um sicherzustellen, dass Ihre Kafka-Umgebung richtig konfiguriert ist und Ihre Anwendungen über das Kafka-Standardprotokoll eine Verbindung zu Hermes Messaging-Service herstellen können.

Stellen Sie sicher, dass das folgende Setup vorhanden ist:

- Hermes Messaging-Service ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service -Aktivierung.
- Das Plugin „Key Management Framework“ (com.glide.kmf.global) ist aktiviert.
- Die Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] enthält ein Instanz-Stammzertifikat der Instanz ServiceNow.

Erforderliche Rolle: hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_manager oder admin

Weitere Informationen zum Zuweisen von KMF-Rollen finden Sie unter Roles installed with Key Management Framework .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zertifikatgenerator** > **Zertifikatgenerator für Instanz-PKI**.
2. Genehmigen Sie eingeschränkten Anruferzugriff.
   a. Wählen Sie in der Nachricht zur Genehmigung des eingeschränkten Anruferzugriffs **Datensatz anzeigen**aus.
   b. Ändern Sie im Datensatzformular für eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen das Feld **Status** in Genehmigt.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
3. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf Themen, indem Sie Zugriffskontrolllisten (ACLs) auf Namespace- oder Themenebene konfigurieren.
   Dem Inhaber des Zertifikats wird Lese- oder Lese-/Schreibzugriff auf die Themen im Namespace oder auf das von Ihnen ausgewählte vorhandene Thema gewährt.
4. Richten Sie die Sicherheit für Hermes Messaging-Serviceein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zurück zur Seite „Instance PKI Certificate Generator“.

b. Geben Sie ein Schlüsselspeicher-Passwort in das Feld **Zertifikatpasswort** ein.

c. Wählen **Sie Generieren aus**.
Das System generiert ein von der Instanz signiertes Zertifikat in der Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] und erstellt einen Schlüsselspeicher sowie einen Truststore.

5. Speichern Sie eine Kopie des Schlüsselspeichers, indem Sie **Download**Keystore (Schlüsselspeicher herunterladen) auswählen.
6. Speichern Sie eine Kopie des Truststore, indem Sie **Download Truststore auswählen**.
7. Kopieren Sie die Schlüsselspeicher- und Truststore-Dateien auf jeden Produzenten- und Verbraucher-Client, der eine Verbindung mit dem Hermes Messaging-Serviceherstellt.

Ergebnisse
Sie können jetzt eine sichere Verbindung zu Hermes Messaging-Serviceherstellen.

Hinweis:
Sie müssen den Schlüsselspeicher verwenden, den Sie mit dem Instance PKI Certificate Generator generiert haben, um eine Verbindung zu Hermesherzustellen . Benutzerdefinierte Schlüsselspeicher, die nicht gemäß der Dokumentation ServiceNow erstellt wurden, werden nicht unterstützt.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Anleitung in Daten mit austauschen Hermes Messaging-Service.

Konfigurieren Sie die SSL-Verbindung zu Hermes in den Ersteller- und Verbrauchereigenschaftendateien mithilfe der von Ihnen generierten Truststore- und Schlüsselspeicherdateien. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes .
- Testnachrichten an ein Hermes -Thema mit dem Kafka-Client erstellen
- Testnachrichten aus einem Hermes -Thema mit dem Kafka-Client verbrauchen

Widerrufen Sie ein Hermes Messaging-Service -Zertifikat

Widerrufen Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat, damit es nicht in sicheren Verbindungen mit Hermes Messaging-Serviceverwendet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zertifikatgenerator** > **Zertifikatgenerator für Instanz-PKI**.
2. Wählen Sie **Zertifikate verwalten aus**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Hermes-IPKI-Zertifikate** “ mindestens ein Zertifikat aus, das Sie widerrufen möchten.
4. Wählen Sie **Widerrufen aus**.
5. Wählen Sie einen Grund für den Widerruf aus, und klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Die Zertifikate werden widerrufen und können nicht mehr in sicheren Verbindungen zu Hermesverwendet werden. Sie können das Widerrufsdatum und den Grund für den Widerruf in der Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten mit austauschen Hermes Messaging-Service

Sie können Kafka-Nachrichten in Ihrer Instanz ServiceNow mit dem Hermes Messaging-Serviceerstellen und verbrauchen.

Es gibt mehrere Methoden zum Austausch von Daten zwischen Ihrer ServiceNow -Instanz und Ihrer Kafka-Umgebung mithilfe von Hermes Messaging-Service. In allen Fällen werden Daten aus einer Entität erstellt und von einer anderen verwendet.

- Mit Stream Connect für Apache Kafkakönnen Sie Nachrichten aus Ihrer Instanz von ServiceNow mit einem Erstellerschritt aus einer Flow-Aktion oder der Ersteller-API erstellen und die Nachrichten dann in Ihrer externen Anwendung verarbeiten.

  Sie können Nachrichten auch aus einer externen Anwendung erstellen und die Nachrichten dann in Ihrer ServiceNow -Instanz mit einer der folgenden Methoden verarbeiten:

  - Kafka-Flow-Auslöser
  - RTE-Verbraucher
  - Verbraucher der Transformationszuordnung
  - Skriptverbraucher

  Weitere Informationen finden Sie unter Stream Connect für Apache Kafka .

- Mit Log Export Servicekönnen Sie Protokolle aus Ihrer Instanz ServiceNow erstellen und die Protokolle dann in Ihrer externen Anwendung verarbeiten. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Protokollen für Log Export Servicefinden Sie unter .
- Mit dem Kafka-Standardprotokoll können Sie Nachrichten mit jeder Anwendung austauschen, die Nachrichten erstellt. Sie können beispielsweise Nachrichten aus einer Java-Anwendung mit dem Standardprotokoll Kafka erstellen und sie dann in Ihrer ServiceNow -Instanz verarbeiten (und umgekehrt).

Nachrichten erstellen und konsumieren

Um mit dem Austausch von Nachrichten zu beginnen, erstellen Sie ein Thema im Hermes Kafka-Cluster. Nachdem Sie das Thema erfolgreich erstellt haben, erstellen Sie insgesamt drei Prozesse für die Kommunikation mit dem Hermes Kafka-Cluster.

- Ein Prozess ist erforderlich, um Nachrichten an Hermeszu erstellen.
- Zwei Prozesse sind erforderlich, um Nachrichten von Hermeszu verarbeiten. Zwei Prozesse sind erforderlich, da Hermes ein Paar Kafka-Cluster für Failover-Zwecke verwendet. Wenn ein Cluster ausfällt, werden Daten für den anderen Hermes Kafka-Cluster generiert.

Erforderliche Portbereiche

Arbeiten Sie mit Ihrem Netzwerkadministrator zusammen, um sicherzustellen, dass die folgenden Portbereiche geöffnet sind, bevor Sie mit dem Austausch von Nachrichten mit Hermesbeginnen:

- Ersteller: 4000-4050
- Verbraucher1: 4100–4150
- Verbraucher2: 4200–4250

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bootstrap-Adressen

Verwenden Sie die folgenden Portzuordnungen, um Produzenten und Verbraucher mit den Bootstrap-Adressen des Kafka-Clusters zu verbinden. Alle von Hermes verwendeten Controller für die Anwendungsbereitstellung folgen derselben Konvention.

Wichtig:
Die folgenden Beispiele für Hermes Bootstrap-Adressen verwenden die Ports 4000-4003, 4100-4103 und 4200-4203. Sie müssen jedoch die folgenden Portbereiche öffnen, um die Konnektivität sicherzustellen, da dem Hermes Messaging-Servicezusätzliche Cluster hinzugefügt werden.

- Ersteller: 4000-4050
- Verbraucher1: 4100–4150
- Verbraucher2: 4200–4250

Produzentenclients verwenden Ports zwischen 4000 und 4050. Beispiel:

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Da Hermes ein Paar Kafka-Cluster verwendet, sind zwei Verbraucher-Clients erforderlich. Dies bedeutet, dass zwei unterschiedliche Bootstrap-Adressen verwendet werden sollten, eine für jeden Verbraucher.

- Der erste Verbraucher-Client verwendet Ports zwischen 4100 und 4150. Beispiel:

```
Consumer A
 = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
```

- Der zweite Verbraucher-Client verwendet Ports zwischen 4200 und 4250. Beispiel:

```
Consumer B
 = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
```

Wenn Sie Ersteller- und Verbrauchereigenschaften für Ihren eigenen Kafka-Client konfigurieren, verwenden Sie dieses Zeichenfolgenmuster.

Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes .

Erstellen Sie ein Thema zum Senden und Empfangen von Testnachrichten im Hermes Kafka-Cluster.

Vorbereitungen
Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat und einen Schlüsselspeicher generieren. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicherdetails angeben, wenn Sie einen Ersteller zum Erstellen eines Themas in Hermeskonfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hermes Kafka-Themen werden nach der folgenden Konvention benannt:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wobei:

- <instance_name>ist der Name Ihrer Instanz
- <namespace>der Namespace der Domäne ist, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>ist Ihre Anwendungs-ID

  Das von Ihnen erstellte Thema gehört zu dieser Anwendung. Geben Sie eine der folgenden Optionen an:

  - `sn_logstoanalytics` für Log Export Service Themen
  - `sn_streamconnect` für Stream Connect für Apache Kafka Themen
- <topic_name>ist der eindeutige Name für Ihr Thema

Hinweis:
Beim vollständigen Themennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Er darf maximal 200 Zeichen enthalten.

Prozedur

1. Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie sie.

   a. Laden Sie die herunter Apache Kafka Binärdateien.

   b. Entpacken Sie das Kafka-Paket, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. Konfigurieren Sie einen Ersteller.

   a. Öffnen Sie die Datei config/producer.properties.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- <truststore password>mit Ihrem Truststore-Passwort
- <path to truststore.p12>durch den Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
- <keystore password>mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- <path to keystore.p12>durch den Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

4. Erstellen Sie ein Testthema, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:
   - Unix:

```
./bin/kafka-topics.sh --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

   - Windows:

```
./bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

   Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:
   - <instance_name>mit Ihrem Instanznamen (Groß-/Kleinschreibung beachten)
   - <namespace>mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
   - <app_id>mit der Anwendungs-ID (Groß-/Kleinschreibung beachtet)
   - <topic_name>mit dem eindeutigen Themennamen, den Sie verwenden möchten (Groß-/Kleinschreibung beachten)

Ergebnisse
Im Kafka-Cluster Hermes wird ein Testthema erstellt.

Nächste Maßnahme
Testnachrichten an ein Hermes -Thema mit dem Kafka-Client erstellen

Testnachrichten an ein Hermes -Thema mit dem Kafka-Client erstellen

Erstellen Sie Testnachrichten zu einem Hermes -Thema, indem Sie einen Ersteller-Client konfigurieren.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat und einen Schlüsselspeicher generieren. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicher-Details angeben, wenn Sie den Hermes -Ersteller konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.
- Sie müssen ein Thema erstellen, um die von Ihnen erstellten Testnachrichten zu speichern. Details finden Sie unter Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes ..

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte beschreiben, wie Sie einen Ersteller-Client konfigurieren und Testnachrichten an den Hermes Kafka-Cluster senden. Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie bereit sind, Nachrichten an Hermes für Geschäfts- oder Produktionszwecke zu erstellen.

Prozedur

1. Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie sie.

   a. Laden Sie die herunter Apache Kafka Binärdateien.

   b. Entpacken Sie das Kafka-Paket, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. Konfigurieren Sie einen Ersteller.

   a. Öffnen Sie die Datei config/producer.properties.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL
   ssl.truststore.password=<truststore password>
   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>
   ssl.truststore.type=PKCS12
   ssl.keystore.password=<keystore password>
   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>
   ssl.keystore.type=PKCS12
   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

   - <truststore password>mit Ihrem Truststore-Passwort
   - <path to truststore.p12>durch den Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
   - <keystore password>mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
   - <path to keystore.p12>durch den Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

4. Erstellen Sie ein Testthema.

   a. Führen Sie den folgenden Befehl aus:
   Unix:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Windows:

```
./bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit Ihrem Instanznamen
- <namespace>mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>mit der Anwendungs-ID
- <topic_name>mit einem eindeutigen Testthemennamen

Hinweis:
Bei jedem Teil des Themennamens wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

b. Senden Sie Testnachrichten an das Testthema.
Beispiel:

```
test1
test2
test3
```

Ergebnisse
Testnachrichten werden an das Testthema im Kafka-Cluster Hermes gesendet.

Nächste Maßnahme
Testnachrichten aus einem Hermes -Thema mit dem Kafka-Client verbrauchen

Testnachrichten aus einem Hermes -Thema mit dem Kafka-Client verbrauchen

Verbrauchen Sie Testnachrichten aus einem Hermes -Thema, indem Sie zwei Verbraucher-Clients konfigurieren.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz ServiceNow® signiertes Zertifikat und einen Schlüsselspeicher generieren. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicher-Details angeben, wenn Sie die Hermes -Verbraucher konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.
- Sie müssen ein Thema erstellen und Testnachrichten im Kafka-Cluster Hermes erstellen, bevor Sie Nachrichten verarbeiten können. Details finden Sie unter Erstellen Sie mit dem Kafka-Client ein Testthema in Hermes . und Testnachrichten an ein Hermes -Thema mit dem Kafka-Client erstellen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie zwei Verbraucher-Clients konfiguriert und Testnachrichten vom Hermes Kafka-Cluster empfangen werden. Da Hermes ein Paar Kafka-Cluster verwendet, sind zwei Verbraucher-Clients erforderlich. Dies bedeutet, dass zwei unterschiedliche Bootstrap-Adressen verwendet werden sollten, eine für jeden Verbraucher.

Befolgen Sie diese Schritte, wenn Sie bereit sind, Nachrichten von Hermes für Geschäfts- oder Produktionszwecke zu verwenden.

Prozedur

1. Laden Sie Apache Kafkaherunter, und installieren Sie sie.

   a. Laden Sie die herunter Apache Kafka Binärdateien.

   b. Entpacken Sie das Kafka-Paket, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. Konfigurieren Sie die Verbraucher.

   a. Öffnen Sie die Datei config/consumer.properties.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

   - <truststore password>mit Ihrem Truststore-Passwort
   - <path to truststore.p12>durch den Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
   - <keystore password>mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
   - <path to keystore.p12>durch den Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

4. Verbrauchen Sie eine Nachricht mit jedem Verbraucher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Führen Sie den folgenden Befehl für den ersten Verbraucher-Client aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Windows:

```
./bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit Ihrem Instanznamen
- <namespace>mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- <app_id>mit der Anwendungs-ID
- <topic_name>mit einem Testthemennamen
- <consumer_group_id>mit einer Bezeichnung Ihrer Wahl für die Gruppe, der der Verbraucher angehört

Hinweis:
Bei jedem Teil des Themennamens wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

b. Öffnen Sie ein neues Terminalfenster.

c. Führen Sie den folgenden Befehl für den zweiten Verbraucher-Client aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Windows:

```
./bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- <instance_name>mit Ihrem Instanznamen
- <namespace>mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- <topic_name>mit einem Testthemennamen
- <consumer_group_id>mit einer Bezeichnung Ihrer Wahl für die Gruppe, der der Verbraucher angehört

Hinweis:
Bei jedem Teil des Themennamens wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Ergebnisse
Testnachrichten werden aus dem Kafka-Cluster Hermes verwendet.

Namespaces und Themen in verwalten Hermes

Organisieren und verwalten Sie Namespaces und Themen im Hermes Kafka-Cluster mit Hermes Messaging-Service.

Namespaces in verwalten Hermes

Gruppieren Sie Kafka-Themen, um die Themenverwaltung und die Spezifikation der Zugriffskontrolle mithilfe von Namespaces zu vereinfachen.

In ServiceNowsind alle Kafka-Themen mit einem Namespace verknüpft. Sie können Namespaces verwenden, um Themen logisch zu organisieren. Beispielsweise können Sie Themen basierend auf ihrem Kafka-Cluster gruppieren. Sie können Namespaces auch verwenden, um zu konfigurieren, welche Domänen auf welche Themen in einer domänengetrennten Instanz zugreifen können. Sie weisen ServiceNow-Domänen Themen über den Namespace des Themas zu.

Namespace-Datensätze

Namespace-Datensätze werden in der Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_namespace] gespeichert. Diese Tabelle zeigt eine Liste von Namespace-Datensätzen mit dem zugehörigen Themenpräfix jedes Namespace. Ein Administrator mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ erstellt Namespace-Datensätze in der Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_namespace].

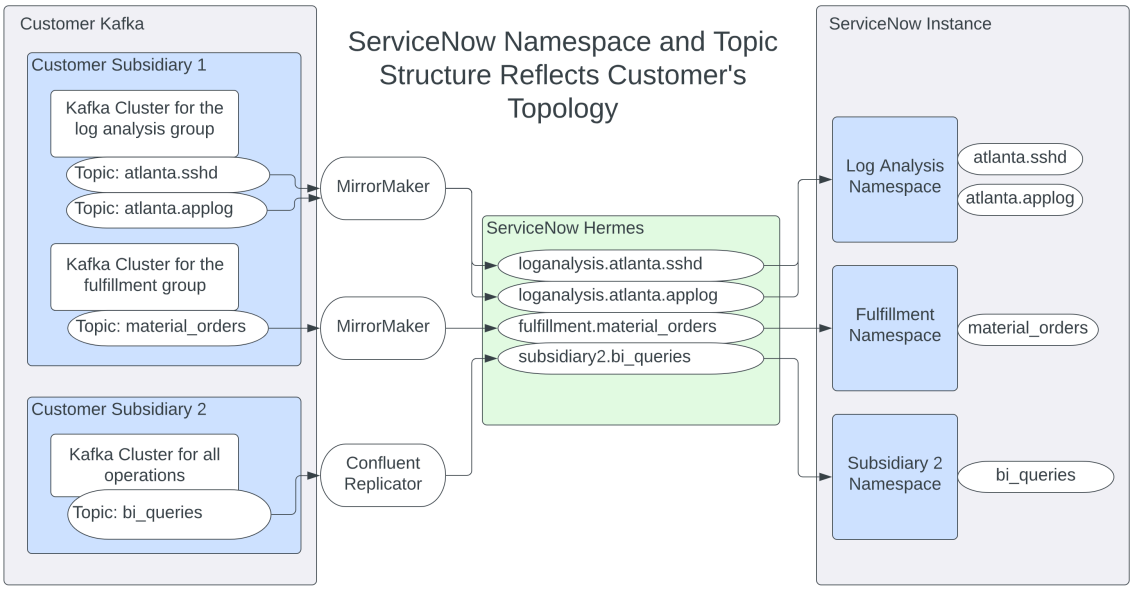
Namespaces und Themenpräfixe

Ein Thema wird basierend auf dem Präfix des Themennamens einem Namespace zugewiesen. Eine regelmäßige Aufgabe überprüft Hermes regelmäßig auf neue Themen. Wenn eines gefunden wird, wird ein ServiceNow -Themendatensatz für das Thema erstellt und das Thema mit einem Namespace verknüpft. Das dem Thema zugewiesene Präfix ist die Grundlage für seine Namespace-Zuweisung in ServiceNow.

Diese Abbildung zeigt ein Beispiel für die Verwendung des Namenspräfixes des Kafka-Clusters, um Themen in verschiedenen Namespaces in ServiceNowzu organisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kafka-Präfixe und Themen-Namespaces



Beispiel:

1. Ein Instanzadministrator mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ erstellt Namespace-Datensätze für die Protokollanalysegruppe, die Ausführungsgruppe und ein weiteres untergeordnetes Element in der Instanz ServiceNow.
2. Der Instanzadministrator arbeitet mit dem Kafka-Administrator zusammen, um Themen in Hermes zu replizieren und dabei den Kafka-Clusternamen als Namespace-Präfix zu verwenden.
3. Der Kafka-Cluster für die Ausführungsgruppe hat ein Thema mit dem Namen „ material_order“. Das Thema wird mit Erfüllung als Namespace-Präfix in Hermes repliziert. In Hermes wird ein neues Thema mit dem Namen „ fulfillment.material_order“ erstellt.
4. Eine regelmäßige Aufgabe findet das Thema „ fulfillment.material_order “ in Hermes, erstellt einen Themendatensatz und weist den Datensatz dem Erfüllungs-Namespace zu, damit er seinem Präfix entspricht.

Präfix-Übereinstimmungsregeln

Präfixe für Themennamen werden gemäß den folgenden Regeln mit Namespaces abgeglichen.

- Der Namespace wird basierend auf dem längsten übereinstimmenden Namespace-Präfix ausgewählt. Wenn ein übereinstimmender Namespace vorhanden ist, wird der Themendatensatz diesem Namespace und der Domäne dieses Namespace zugewiesen.
- Wenn es kein längeres Namespace-Präfix gibt, das übereinstimmt, stimmt das Präfix mit der Länge null des Standard-Namespace überein. Der Themendatensatz wird dem Standard-Namespace in der globalen Domäne zugewiesen.
- Wenn der Standard-Namespace gelöscht oder geändert wurde, sodass überhaupt kein passender Namespace vorhanden ist, wird kein Themendatensatz erstellt.

Überlegungen zum Namespace-Design

Planen Sie, wie Sie Ihre Namespaces und Themen organisieren möchten, bevor Sie mit deren Erstellung beginnen. Sobald Sie einem Namespace ein Thema hinzugefügt haben, können Sie den Namespace nicht löschen, ohne die zugehörigen Themen zu löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Haben Sie einen Namespace für jede Domäne in einer domänengetrennten Instanz

Erstellen Sie einen Namespace pro ServiceNow Domäne.

Verwenden Sie Namespaces, um Themen nach Domäne und Kafka-Installation zu organisieren

Verwenden Sie Namespaces, um Themen zu trennen, die zu separaten ServiceNow Domänen gehören, und Themen aus separaten Kafka-Installationen.

Nachdem Sie Ihre Namespaces konfiguriert haben, sollten Sie den Standard-Namespace löschen oder deaktivieren

Das Beibehalten des Standard-Namespace kann zu Konfigurationsproblemen führen, z. B. zu einem nicht übereinstimmenden Themenpräfix. Diese Diskrepanz kann dazu führen, dass ein Thema, das in einer Domäne hätte erstellt werden sollen, in der globalen Domäne erstellt wird.

Sie können strengere Einschränkungen dafür erzwingen, wo Themen erstellt werden, indem Sie den Standard-Namespace löschen. Wenn Sie beispielsweise entscheiden, dass alle Themen ein Präfix haben müssen, das einem Namespace entspricht, wird durch das Löschen des Standard-Namespace sichergestellt, dass keine Themen ohne übereinstimmendes Präfix erstellt werden.

Weitere Informationen zur Verwendung der Domänentrennung mit Namespaces in Hermesfinden Sie unter Hermes Messaging-Service Domänentrennung.

Erstellen Sie einen Namespace in Hermes

Organisieren Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen Namespace erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hermes_admin oder kafka_namespace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Namespaces, um Kafka-Themen logisch zu organisieren. Beispiel:

- Erstellen Sie Namespace-Datensätze für jedes Kafka-Cluster, das Nachrichten in Hermesrepliziert.
- Erstellen Sie Namespace-Datensätze für jede Domäne in einer domänengetrennten Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service Domänentrennung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Namespaces**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kafka-Namespace-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Namespace.
Themenpräfix	Präfix, das allen Themen in diesem Namespace zugewiesen ist. Themen werden Namespaces basierend auf dem Themenpräfix zugewiesen. Eine regelmäßige Aufgabe sucht nach neuen Themen in Hermes. Wenn eines gefunden wird, wird ein Themendatensatz erstellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und das Thema mit dem Namespace verknüpft. **⚠ Warnung:** Um Konflikte zwischen der App-ID und dem Namespace zu vermeiden, die zu unerwartetem Verhalten führen könnten, geben Sie beim Erstellen eines Namespace-Datensatzes kein Themenpräfix an, das mit `sn_` beginnt.
Zulässige Anwendungsbereiche	Liste der Anwendungsbereiche, die Zugriff auf diesen Namespace haben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
In der Kafka-Namespace-Tabelle [sys_kafka_namespace] wird ein Namespace-Datensatz erstellt. In [] erstellte oder in Hermes replizierte Themen werden dem Namespace basierend auf dem Themenpräfix zugewiesen.

Nächste Maßnahme
- Organisieren Sie Themen selbst, indem Sie einen oder mehrere Themendatensätze erstellen und mit diesem Namespace verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema in Hermes.
- Verwalten Sie den Zugriff auf Kafka-Themen im Kafka-Cluster Hermes, indem Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für diesen Namespace im Zertifikatgenerator konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Service.

Löschen Sie einen Namespace in Hermes

Verhindern Sie, dass einem Namespace Themen hinzugefügt werden, indem Sie den Namespace in Hermeslöschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hermes_admin oder kafka_namespace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Namespace nicht löschen, wenn aktive Themen zu ihm gehören. Sie müssen die Themen in einem Namespace löschen oder deaktivieren, bevor Sie den Namespace löschen können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Namespaces**.
2. Wählen Sie einen Namespace aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Ergebnisse
Der Namespace-Datensatz wird aus der Tabelle „Kafka-Namespace“ [sys_kafka_namespace] gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten von Themen in Hermes

Verwalten Sie Themendatensätze in Ihrer -Instanz und Kafka-Themen im Hermes Kafka-Cluster mit Hermes Messaging-Service.

Themendatensätze

Nachrichten werden in Kafka-Themen im Kafka-Cluster Hermes organisiert und gespeichert. Themendatensätze werden in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] in Ihrer Instanz gespeichert. Diese Tabelle zeigt eine Liste von Themendatensätzen mit einem Verweis auf den Namespace jedes Themas. Jeder Themendatensatz verfügt über ein Feld für den Namen des Themas, den zugehörigen Namespace und ob das Thema aktiv ist.

Eine regelmäßige Aufgabe wird regelmäßig ausgeführt, um Themendatensätze mit den in Hermesgefundenen Themen zu synchronisieren. Dieser Job führt die folgenden Funktionen aus:

- Erstellt Themendatensätze für alle erkannten Themen und weist sie basierend auf dem Präfix für den Themennamen dem entsprechenden Namespace zu.
- Synchronisiert Themen, die aus externen Quellen erstellt wurden, z. B. aus der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI). Wenn beispielsweise ein Thema aus einer externen Quelle im nahegelegenen Cluster erstellt wird, wird die Aufgabe ausgeführt und erstellt das Thema auch im entfernten Cluster.
- Protokolliert eine Warnmeldung, wenn ein Thema keinem Namespace zugeordnet werden kann. Wenn ein Thema keinem Namespace zugeordnet werden kann, wird der Themendatensatz nicht erstellt. Es gibt einen standardmäßigen Namespace ohne Präfix, der als Standard-Namespace bezeichnet wird und allen Themen entspricht. Ein Thema stimmt nur dann mit keinem Namespace überein, wenn der Standard-Namespace gelöscht oder geändert wurde.
- Markiert Themen als inaktiv, wenn kein Kafka-Thema für sie gefunden wurde.

Sie können Themen im Kafka-Cluster Hermes mit dem Themeninspektor überwachen und anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungsthemen im Kafka-Cluster Hermes.

Erstellen von Themen

Sie können Themen im Kafka-Cluster Hermes mit einer der folgenden Methoden erstellen:

- Erstellen Sie das Thema aus Ihrer Instanz. Dadurch wird ein Datensatz in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt und ein Kafka-Thema im Kafka-Cluster Hermes erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema in Hermes.
- Erstellen Sie das Thema extern. Erstellen Sie das Thema beispielsweise mit der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

> **Hinweis:**
> Um Synchronisierungsprobleme zwischen dem Cluster und Ihrer Instanz zu vermeiden, beziehen Sie die Anwendungs-ID ein, wenn Sie Themen extern erstellen. Beispiel: Ohne die Anwendungs-ID wird ein über die CLI erstelltes Thema mit einem Namen wie `snc.instancename.fulfillment.topicname` im Standard-Namespace anstelle des `Erfüllungs` -Namespace erstellt. Um sicherzustellen, dass das Thema im `Erfüllungs` -Namespace erstellt wird, fügen Sie die Anwendungs-ID in den Namen ein. Verwenden Sie dabei das Format`nc.instancename.fulfillment.app_id.topicname`. Ersetzen Sie `app_id` durch die Anwendungs-ID Ihrer Wahl.

Wenn ein Thema aus irgendeinem Grund nicht im Kafka-Cluster Hermes erstellt werden kann, wird es auch nicht in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen werden aktualisiert

Bei Bedarf können Sie die Anzahl der Partitionen in einem Thema ändern. Beachten Sie, dass Sie nur die Anzahl der Partitionen in einem Thema erhöhen können. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie ein Thema in Hermes.

Nach der Erstellung ist der einem Themendatensatz zugewiesene Namespace dauerhaft. Wenn Sie einen Namespace-Datensatz erstellen und vorhandene Themen in diesen verschieben möchten, müssen Sie die Themen löschen und im Kafka-Cluster Hermes mit dem neuen Namespace-Präfix neu erstellen. Wenn die Themen nicht über die Instanz erstellt wurden, werden neue Themendatensätze erstellt und nach einem erneuten Scan dem übereinstimmenden Namespace-Datensatz zugewiesen.

Themen werden gelöscht

Sie können Themen mit einer der folgenden Methoden aus dem Kafka-Cluster Hermes löschen:

- Löschen Sie das Thema direkt aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] in Ihrer Instanz. Diese Methode löscht das Thema automatisch aus allen Hermes Kafka-Clustern in einer Aktion. Siehe Löschen Sie ein Thema in Hermes
- Löschen Sie das Thema extern. Löschen Sie beispielsweise das Thema mithilfe der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

> **Wichtig:**
> Um das Thema extern zu löschen, müssen Sie das Thema manuell aus beiden Hermes -Clustern löschen, indem Sie die einzelnen Portsätze (410x und 420x) angeben. Wenn möglich, löschen Sie das Thema stattdessen über die Instanz.

Sie können ein Thema nicht löschen, wenn es Abonnements in Stream Connect für Apache Kafkahat.

Themen werden erneut gescannt

Beim erneuten Scannen werden Themendatensätze für alle Themen im Hermes Kafka-Cluster erstellt, für die noch keine entsprechenden Themendatensätze vorhanden sind. Wenn Sie beispielsweise Themen in Hermes mit der CLI erstellen, können Sie erneut scannen, um die entsprechenden Themendatensätze in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] sofort zu erstellen, anstatt auf die Erstellung durch die geplante Aufgabe zu warten.

- Der erneute Scan erfolgt automatisch alle zehn Minuten.
- Erstellte Themendatensätze werden vorhandenen Namespaces basierend auf Präfixabgleichsregeln zugewiesen.

Manchmal stimmen Themendatensätze in Ihrer Instanz nicht mit dem überein, was in Hermesangegeben ist. Diese Situation kann in den folgenden Fällen auftreten:

- Wenn das Plugin ServiceNow IntegrationHub „ Kafka Consumer“ (com.glide.hub.kafka_consumer) aktiviert wird, nachdem bereits Themen in Hermesvorhanden sind.
- Wenn Themendatensätze versehentlich gelöscht werden.
- Wenn Namespace-Definitionen geändert werden und Sie den neuen Namespaces vorhandene Themen zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Thema in Hermes

Erstellen Sie ein Thema in ServiceNow. Wenn Sie ein Thema aus Ihrer Instanz erstellen, wird der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] ein Themendatensatz hinzugefügt, und ein Kafka-Thema wird Hermeshinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kafka-Thema“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Themas.
Anwendungs-ID	Anwendung, die dem Thema zugeordnet ist. Der Standardwert ist Stream Connect.
Namespace	Namespace, der dem Thema zugeordnet ist. . Sie können entweder einen vom Kafka-Namespace-Administrator erstellten Namespace oder den Standard-Namespace auswählen, wenn für Ihre Instanz keine separaten Namespaces konfiguriert sind. In ServiceNowsind alle Kafka-Themen mit einem Namespace verknüpft. Namespaces werden zum Organisieren von Themen und in einer domänengetrennten Instanz für die Domänentrennung verwendet. Wenn ein Namespace einer bestimmten Domäne zugewiesen wird, haben alle in diesem Namespace erstellten Themen dieselbe Domäne.
Partitionen	Anzahl der Partitionen, die für das Thema erstellt werden sollen. ○ Mindestwert: 1 ○ Maximalwert: 32 ○ Standardwert: 1
Aktiv	Option zum Aktivieren des Themas.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Das Thema wird sowohl in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] als auch in Hermesangezeigt. Wenn ein Thema aus irgendeinem Grund nicht in Hermeserstellt werden kann, wird es auch nicht in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt.

Aktualisieren Sie ein Thema in Hermes

Aktualisieren Sie ein Kafka-Thema in Hermes, indem Sie den Themendatensatz ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**.
2. Wählen Sie den Themendatensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Partitionen im Thema.
   Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:
   - Sie können nur die Anzahl der Partitionen erhöhen.
   - Ein Thema kann bis zu 32 Partitionen haben.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Aktivierungsstatus des Themas.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Themendatensatz und das Kafka-Thema im Hermes Kafka-Cluster werden aktualisiert.

Wenn beim Aktualisieren der Partitionsanzahl ein Fehler auftritt, können Sie die Partitionsanzahl des Themas in Hermes Kafka-Clustern synchronisieren, indem Sie **Partitionsanzahl synchronisieren**auswählen.

Löschen Sie ein Thema in Hermes

Entfernen Sie ein Thema und seine Nachrichten, indem Sie es aus Hermeslöschen. Wenn Sie einen Themendatensatz löschen, wird er aus Ihrer Instanz und aus dem Hermes Kafka-Cluster gelöscht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**.
2. Wählen Sie das Thema aus, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Ergebnisse
Der Themendatensatz wird aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] gelöscht. Das entsprechende Kafka-Thema wird aus dem Kafka-Cluster Hermes gelöscht.

Scannen Sie Themen in erneut Hermes

Synchronisieren Sie Themendatensätze in Ihrer Instanz mit Themen im Hermes Kafka-Cluster, indem Sie erneut scannen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen erneut scannen**.
2. Synchronisieren Sie Themen, indem Sie auf **Bestätigen klicken**.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie nach Abschluss des erneuten Scannens den Skriptausführungsverlauf an.

Ergebnisse
Themendatensätze werden der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] für jedes im Kafka-Cluster Hermes erkannte Thema hinzugefügt. Datum und Uhrzeit der Themenaktualisierung, die in angezeigt wird **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen** wird aktualisiert.

Überwachungsthemen im Kafka-Cluster Hermes

Überwachen Sie die Nachrichtenverarbeitung, und zeigen Sie Themen im Hermes Kafka-Cluster an, die Ihnen gehören, indem Sie den Themeninspektor Hermes Messaging-Service verwenden.

Nachverfolgung von Nachrichten in Partitionen

Sie können Nachrichten im Hermes Kafka-Cluster nachverfolgen, indem Sie Partitionsinformationen anzeigen.

- Bestimmen Sie, ob Ihre Nachrichten den Hermes Kafka-Cluster erreichen, indem Sie überprüfen, ob sich der End-Offset-Wert ändert, wenn Sie Nachrichten zu einem Thema erstellen.
- Bestimmen Sie, ob Nachrichten abgelaufen sind, indem Sie den Anfangs-Offset-Wert notieren, der mit abgelaufenen Nachrichten zunimmt. Wenn Sie Nachrichten an ein Thema senden, der Anfangs-Offset jedoch höher ist als erwartet, sind einige der Nachrichten bereits abgelaufen. Nachrichten laufen im Kafka-Cluster Hermes nach 36 Stunden ab.

Nachverfolgung des Verbraucherfortschritts

Sie können den Fortschritt der Verarbeitung von Nachrichten für jeden Verbraucher nachverfolgen, indem Sie Verbraucherinformationen anzeigen.

- Zeigen Sie die Verbraucher für jede Partition in einem Thema an, einschließlich der Gruppen-ID und Verbraucher-ID für jeden Verbraucher.
- Ermitteln Sie, welche Nachricht ein Verbraucher verarbeitet, indem Sie sich die Spalte **Aktueller Offset** ansehen.
- Ermitteln Sie, ob der Verbraucher verzögert wird, indem Sie die **Spalte** Verzögerung überprüfen. Die Verzögerung ist die Differenz zwischen dem aktuellen Offset und dem End-Offset, die angibt, wie viele Nachrichten verbleiben.

Nachrichtendetails werden überprüft

Sie können Probleme beim Verarbeiten von Nachrichten mit dem Themeninspektor erkennen. Beispiel: Wenn eine von Ihnen erstellte Nachricht nicht aus dem Kafka-Cluster Hermes verwendet wird, können Sie die Nutzlast und den Nachrichtenschlüssel validieren, indem Sie das Thema überprüfen. Sie können auch die vollständige Nutzlast herunterladen und als Datei auf Ihrem lokalen Computer speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Nachrichten als Binärdaten in Base64-Codierung anstelle von UTF8-Zeichenfolgen anzeigen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service -Eigenschaften.

Zeigen Sie eine Nachricht in einem Hermes -Thema an

Zeigen Sie die Nutzlast einer Nachricht in einem Hermes -Thema mit dem Hermes Messaging-Service -Themeninspektor an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hermes_admin, kafka_namespace_admin oder admin

Wichtig:
Administratoren mit der Rolle kafka_namespace_admin können Nachrichtendaten in verschiedenen Domänen anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Nachrichten laufen nach 36 Stunden ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themeninspektor**.
2. **Wahlweise:** Zeigen Sie Themen aus einem bestimmten Cluster an, indem Sie in der Dropdown-Liste Rechenzentrum auswählen ein Rechenzentrum **auswählen**.
   Der nahe Cluster, der entfernte Cluster und die Anzahl der Themen in der Instanz werden über der Thementabelle aufgelistet.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Nachrichten in einer bestimmten Partition an.
   a. Wählen Sie **Partitionsinformationen laden aus**.
   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aus Partition lesen** eine Partition aus.
4. Rufen Sie Nachrichten aus einem Thema ab, das Sie überprüfen möchten.
   a. Wählen **Sie Thema untersuchen aus**.
   b. Wählen Sie ein Thema in der Tabelle aus.
   c. Wählen Sie die Anzahl der Nachrichten aus, die Sie in der Liste **Anzahl der Nachrichten** anzeigen möchten.
   d. Geben Sie ein Datum in der Vergangenheit ein, um einen Ausgangspunkt für das Abrufen von Nachrichten im Feld **Nachrichtenstartdatum (UTC)** zu verwenden.
5. Zeigen Sie die Nachrichtendetails und die Nutzlast an.

Hinweis:
Um Kopfzeilen, Schlüssel oder Nachrichten mit mehr als 20 Zeichen anzuzeigen, **klicken** Sie auf den Link Anzeigen, oder laden Sie die Daten herunter.

Nachrichtendetails

Feld	Beschreibung
Offset	Der Bezeichner des Rechenzentrums des Hermes Kafka-Clusters und die Position der Nachricht in der Partition.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Partition	Partition des Themas, in der die Nachricht gespeichert wird.
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Nachricht.
Header	Nachrichtenkopfzeile.
Schlüssel	Nachrichtenschlüssel
Nutzlast	Inhalt des Nachrichtentexts. Beachten Sie die folgenden Informationen zur Nachrichtennutzlast: ○ Der Themeninspektor ersetzt automatisch einige Zeichen in Textdaten der Nachrichtennutzlast durch Escape-Zeichen. ○ Die angezeigte Nachrichtengröße entspricht der Größe der Nutzlast, wie im Themeninspektor angezeigt, und nicht unbedingt der Größe der Nachricht, wie sie im Kafka-Cluster Hermes vorhanden ist.

Hermes Messaging-Service – Administration

Überwachen Sie Hermes Messaging-Service, indem Sie Diagnosen anzeigen und Themen überprüfen.

Überprüfen Sie den Status von und die Verbindung mit dem Hermes Kafka-Cluster

Überprüfen Sie den Status von und testen Sie die Verbindung zum Hermes Kafka-Cluster, indem Sie Testnachrichten senden und empfangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder hermes_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Diagnosen**.
   Das Dashboard wird geladen und die Diagnosetests Hermes werden automatisch ausgeführt, wobei die Konfiguration der öffentlichen Schlüsselinfrastruktur (PKI), der Status des externen Ports und die Aktivierung des Plugins „Glide Hermes Message Queue“ (com.glide.hermes) überprüft werden.

   Wenn einer der Tests fehlschlägt, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

2. Zeigen Sie im Abschnitt „Setup-Informationen“ die Bootstrap-Adressen für Ersteller und Verbraucher an, die Sie zum Herstellen einer Verbindung mit Hermes verwenden können.
   Verwenden Sie diese Portzuordnungen, um Produzenten- und Verbraucher-Clients mit den Bootstrap-Adressen des Kafka-Clusters zu verbinden, wie in Daten mit austauschen Hermes Messaging-Servicebeschrieben.

   Hinweis:
   Bei der Konfiguration von Verbraucher-Clients müssen Sie zwei Clients mit Ports in separaten Bereichen konfigurieren: einen in 4100-4150 und einen weiteren in 4200-4250.

3. Verifiziert, dass die Instanz als Aussteller in einer x.509-Vertrauenshierarchie fungieren kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erweitern Sie den Container **Instanz-PKI**.

b. Zeigen Sie den Konfigurationsstatus an.

c. Zeigen Sie zusätzliche PKI-Instanzdetails auf der Seite „Key Management Framework-Integrität“ an, indem Sie **Mehr**anzeigen auswählen.

Der PKI-Konfigurationsstatus der Instanz wird angezeigt. Wenn die Konfiguration gültig ist, können Sie Verbindungen zu Hermes sichern, indem Sie die Schritte in Richten Sie eine sichere Verbindung zum ein Hermes Messaging-Serviceausführen . Wenn die Konfiguration ungültig ist, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

4. Bestätigen Sie die Verfügbarkeit der externen Ports, die für die Verbindung mit dem Hermes Kafka-Cluster verwendet werden.

   a. Erweitern Sie den Container **Bootstrap-Konnektivität**.

   b. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Im Bereich der für Hermeserforderlichen Ports werden die folgenden Ports überprüft:

   - 4000, 4001, 4002, 4003 Produzenten-Client-Ports
   - 4100, 4102, 4102 und 4103 Verbraucher-Client-Ports
   - 4200, 4201, 4202 und 4203 Verbraucher-Client-Ports

   Wenn die Ports nicht geöffnet sind, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

5. Bestätigen Sie, dass die Instanz Nachrichten an den Hermes Kafka-Cluster senden und Nachrichten von diesem empfangen kann.

   a. Erweitern Sie den Container „ **Instanzkonnektivität“**.

   b. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Die Ergebnisse von „Testnachricht senden“ und „Testnachricht empfangen“ werden angezeigt, einschließlich der verstrichenen Zeit, des Rechenzentrums und der Bootstrap-Informationen für jeden Vorgang. Wenn die Tests fehlschlagen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

6. Überprüfen Sie den Zeitstempel der letzten Nachricht aus einem Thema im Hermes Kafka-Cluster.

   a. Erweitern Sie den Container **Themen** anzeigen.

   b. Zeigen Sie den Zeitstempel für die letzte bekannte Nachricht eines externen Themas an, indem Sie den Themennamen in der Spalte **Externe Themen** auswählen.

   c. Zeigen Sie den Zeitstempel für die letzte bekannte Nachricht eines internen Themas an, indem Sie den Themennamen in der Spalte **Interne Themen** auswählen.

   Der Zeitstempel der Nachricht wird angezeigt. Um vollständige Details für ein Thema anzuzeigen, verwenden Sie den Themeninspektor Hermes. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungsthemen im Kafka-Cluster Hermes.

Nachverfolgung der Nachrichtennutzung von Hermes Messaging-Service .

Die Nachrichtenverwendung über Hermes Messaging-Service wird zu Überwachungs- und Verwaltungszwecken anhand des Kafka-Themennamens nachverfolgt.

Sie greifen ausschließlich über Integrationen mit anderen Anwendungen wie Hermes Messaging-ServiceStream Connect für Apache Kafka und Log Export Serviceauf [] zu.

Sie können in Ihrem Namespace mit der folgenden Namenskonvention auf Kafka-Themen zugreifen:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wobei:

- snc <instance_name> ist Ihr Namespace-Präfix
- <namespace>der Namespace der Domäne ist, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- sn_ <app_id> ist Ihre Anwendungs-ID
- <topic_name>ist Ihr eindeutiger Themenname

Hinweis:
Beim vollständigen Themennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Er darf maximal 200 Zeichen enthalten.

Die Nutzung von Kafka-Nachrichten und die Auswirkungen auf die Lizenzierung variieren je nach Anwendung. Die Lizenznutzung wird auf Anwendungsebene nachverfolgt.

Klonen mit aktiviertem Hermes Messaging-Service wird ausgeführt

Um Ihre Datenbank mit aktiviertem Hermes erfolgreich von einer Instanz in eine andere zu klonen, müssen Sie sicherstellen, dass bestimmte Hermes -Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden.

Bevor Sie einen Klon anfordern, überprüfen Sie die Tabellen Hermes in den Beibehaltungs- und Ausschlusslisten. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass sich die Tabelle hermes_topics in der Beibehaltungsliste befindet, um die aktuellen Hermes-Themen in der Zielinstanz zu erhalten. Wenn hermes_topics nicht erhalten bleibt, wird es beim Klonvorgang überschrieben.

In den folgenden Abschnitten wird davon ausgegangen, dass Hermes vor dem Klon sowohl auf der Quell- als auch auf der Zielinstanz installiert wurde. Beispiel: Wenn Hermes nicht in der Zielinstanz installiert ist, sind keine Hermes -Tabellen zu erhalten.

Wichtig:
Wenn Sie eine Instanz ohne Hermes in eine Instanz klonen, auf der Hermes installiert ist, werden die Tabellen Hermes in der Zielinstanz entfernt.

Um den Verlust dieser Daten zu vermeiden, erfassen Sie die Daten in den folgenden Tabellen Hermes mit einem Update Set:

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

Sie müssen sicherstellen, dass die Tabellen „hermes_cluster_config“ und „hermes_topic_location“ erhalten bleiben, um sicherzustellen, dass Hermes Messaging-Service funktioniert.

Hermes Beizubehaltende Tabellen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- hermes_topic_location
- hermes_topics_state
- hermes_topics
- hermes_topics_metrics
- hermes_cluster_config

Hermes auszuschließende Tabellen

Fügen Sie die Tabelle „hermes_metrics“ der Liste „Klonen/Ausschlusstabellen“ hinzu, wenn sie fehlt. Entfernen Sie alle anderen Hermes -Tabellen.

Zeigen Sie Hermes Messaging-Service Protokollnachrichten an

Überprüfen Sie die Event-Details Hermes, indem Sie Protokollnachrichten anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokoll** > **Alle**.
   In der Protokolltabelle [syslog] werden alle Systemprotokollnachrichten angezeigt.
2. Zeigen Sie Protokolle an, die sich nur auf Hermes beziehen, indem Sie einen Filter hinzufügen.
   a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus.
   b. Legen Sie eine Bedingung mit einem Feld, einem Operator und einer Suchzeichenfolge fest.
      Example
      Beispiel: **[Quelle] [enthält] [Hermes]**.
   c. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse
In der Protokolltabelle [syslog] werden nur die Protokollnachrichten Hermes Messaging-Service] angezeigt.

Hermes Messaging-Service – Referenz

Referenzthemen enthalten Details zu den Komponenten von Hermes Messaging-Service und dem Sicherheitsmodell.

Hermes Messaging-Service-Komponenten

Die Hermes Messaging-Service -Architektur basiert auf den folgenden Komponenten.

Hermes Messaging-Service-Komponenten

Komponente	Beschreibung
Hermes Nachrichtenwarteschlange	Eine dedizierte Multi-Mandanten-Nachrichtenwarteschlange im Kafka-Cluster ServiceNow Hermes für die Verwaltung des Datenflusses zu und von der Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hermes Messaging-Service-Komponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Die Nachrichtenwarteschlange verwendet eine zertifikatbasierte Authentifizierung, die bidirektionalen Datenverkehr unterstützt. Die Nachrichtenwarteschlange [Hermes ist für Anwendungen von ServiceNow über die Glide-API Hermes verfügbar.
Hermes Gateway	Teil des ServiceNow -Rechenzentrums, mit dem Sie eine Verbindung zu einem ServiceNow -Endpunkt herstellen können, um Daten zu lesen und in die Hermes -Nachrichtenwarteschlange zu schreiben.
Hermes Glide-Connector	Connector, der Instanzfunktionen (z. B. Flows, Datenexport und Datenreplikation) über die API mit der Hermes Message Queue integriert.

Hermes Messaging-Service Sicherheitsmodell

Das Sicherheitsmodell Hermes Messaging-Service stützt sich auf die folgenden Funktionen.

Hermes Messaging-Service Sicherheitsmodell

Fähigkeit	Beschreibung
Namespaces und Datenisolierung	Alle Kafka-Themen werden pro Kunde mit einem Namespace versehen. Sie können nur Themen anzeigen, die Ihnen gehören, und Ihre Themen sind für andere Personen nicht sichtbar.
Authentifizierung und Autorisierung	Hermes Messaging-Service erfordert eine zertifikatbasierte Authentifizierung mit mTLS-Endpunktauthentifizierung mit vertrauenswürdigen Identitäten und eine Autorisierung basierend auf der Identität.
Domänentrennung	Domänentrennung wird mit Hermes Messaging-Serviceunterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service Domänentrennung.
Hochverfügbarkeit	Failover wird von mehreren Kafka-Clustern bereitgestellt, die in separaten ServiceNow Rechenzentren ausgeführt werden.

Hermes Messaging-Service -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten von Hermes Messaging-Service.

Um Hermes Messaging-Service Systemeigenschaften festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften

Codierungsformat für Nachrichtennutzlast im Themeninspektor Hermes Messaging-Service . glide.hermes.topic.inspektor.nutzlast.format	Standardmäßig werden Nachrichten in der Spalte **Payload** als Zeichenfolgen in UTF8 angezeigt. Sie können Binärdaten mit Base64-Codierung anzeigen, indem Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und den Wert auf binär festlegen. • Zeichenfolge: Nachrichtennutzlast in UTF8 anzeigen • binär: Nachrichtennutzlast in base64 anzeigen
Codierungsformat für Nachrichtenschlüssel im Themeninspektor Hermes Messaging-Service . glide.hermes.topic.inspektor.schlüssel.format	Standardmäßig werden Bezeichner in der Spalte **Schlüssel** als Zeichenfolgen in UTF8 angezeigt. Sie können Binärdaten mit Base64-Codierung anzeigen, indem Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und den Wert auf binär festlegen. • Zeichenfolge: Schlüssel in UTF8 anzeigen • binär: Schlüssel in base64 anzeigen

Hermes Messaging-Service Rollen

Hermes Messaging-Service wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Hermes Messaging-Service Administrator [hermes_admin]

Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf den Themeninspektor Hermes Messaging-Service.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Kafka-Administrator [kafka_admin]

Ermöglicht Benutzern die Verwaltung der Integration mit Apache Kafka, einschließlich Themen und Einstellungen im Zusammenhang mit Kafka-Abonnements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Kafka-Namespace-Administrator [kafka_namespace_admin]

Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Kafka-Namespace-Definitionen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen: kafka_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Stream Connect für Apache Kafka -Administratoren mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ können Nachrichtendaten in verschiedenen Domänen anzeigen.

In einer MSP-Instanz (Managed Service Provider) mit Kafka-Integrationen in mehreren Domänen ist die ordnungsgemäße Verwaltung von Namespace-Definitionen wichtig, um die Trennung zwischen Domänen aufrechtzuerhalten. Gewähren Sie diese Rolle daher nicht Administratoren innerhalb einer einzigen Domäne.

Hermes Messaging-Service Domänentrennung

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

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

In einer domänengetrennten Instanz können Sie Namespaces verwenden, um zu konfigurieren, welche Domänen auf bestimmte Themen im Hermes Kafka-Cluster zugreifen können. Sie weisen Themen ServiceNow Domänen über den Namespace des Themendatensatzes zu.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Hermes Messaging-Service

In einer domänengetrennten Instanz kann ein Benutzer mit der Rolle „kafka_namespace_admin“ Namespaces bestimmten ServiceNow Domänen zuweisen. Wenn der Kafka-Namespace-Administrator einen Namespace einer bestimmten Domäne zuweist, haben alle in diesem Namespace erstellten Themen dieselbe Domäne. Benutzer können basierend auf Domänentransparenz und Zugriffssteuerungslisten (ACLs) nur die Themen und Namespaces sehen und mit ihnen interagieren, auf die sie Zugriff haben. Mit dem Standard-Namespace erstellte Themen werden in der globalen Domäne erstellt.

Sowohl die Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] als auch die Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_namespace] sind domänengetrennte Tabellen. Domänentrennungsregeln filtern, welche Datensätze in jeder Domäne verfügbar sind. Diese Tabellen sind nicht nur domänengetrennt, sondern können wie jede andere Tabelle auch mit ACLs geschützt werden.

Alle Domänen-Supportfunktionen erfordern das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer).

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Passwortzurücksetzung

Die Anwendung ServiceNow® Passwortzurücksetzung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endbenutzer ihre Passwörter entweder über den Selfservice-Prozess zurücksetzen oder ändern oder die Unterstützung eines Service Desk-Mitarbeiters anfordern können.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Verbessern Sie die Endbenutzer-Experience mit Passwortzurücksetzung für ServiceNow® Virtual Agent, die allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen behandelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

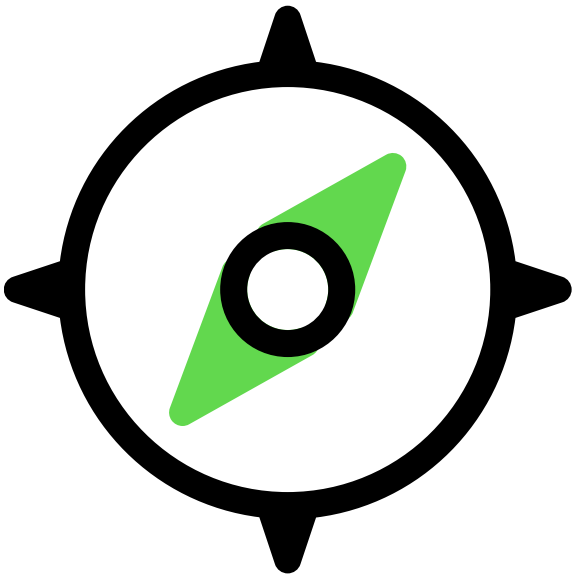
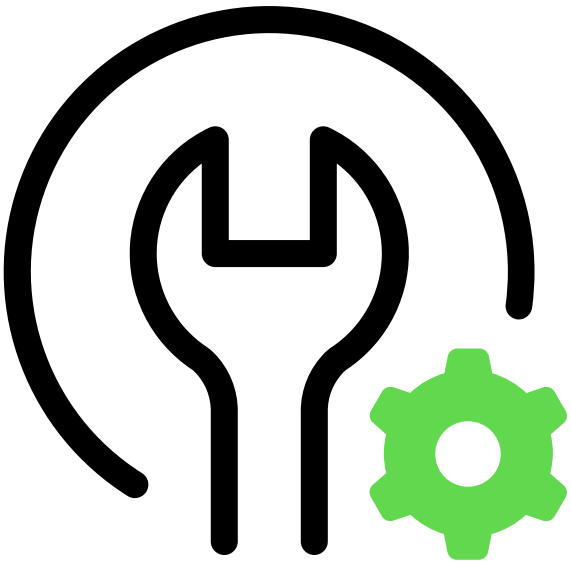
Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung kann ein Benutzer, der das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt wurde, das Passwort direkt über den Windows -Anmeldebildschirm zurücksetzen.

Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über die Anwendung Passwortzurücksetzung zu erhalten.

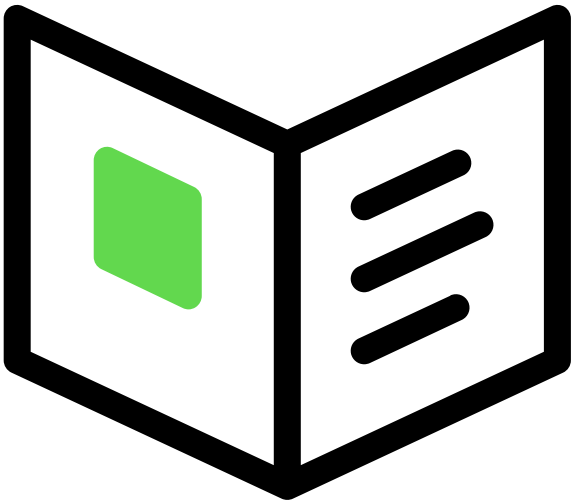
Übersicht über die Anwendung ServiceNow Passwortzurücksetzung sowie Passwortzurücksetzung für Virtual Agent, Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungund Passwortzurücksetzung Interactive Voice Response (IVR).

Erste Schritte

Erkunden	Einrichten und Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Passwortzurücksetzung.	Richten Sie Passwortzurücksetzung für Ihre Benutzer ein und konfigurieren Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmelden für Passwortzurücksetzung	Referenz
	
Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern und Eigenschaften ab.

Passwortzurücksetzung erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Passwortzurücksetzung, Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungund Passwortzurücksetzung für Virtual Agent.

Machen Sie sich mit der Einrichtung, Konfiguration und Verwendung von Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung für Ihre Organisation vertraut.

Passwortzurücksetzung Die Anwendung Passwortzurücksetzung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endbenutzer ihre Passwörter entweder über den Selfservice-Prozess zurücksetzen oder ändern oder die Unterstützung eines Service Desk-Mitarbeiters anfordern können.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent Verbessern Sie die Endbenutzer-Experience mit Passwortzurücksetzung für Virtual Agent, die allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen behandelt.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung kann ein Benutzer, der das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt wurde, das Passwort direkt über den Windows -Anmeldebildschirm zurücksetzen.

Zugehörige Informationen

- Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten
- Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung

Passwortzurücksetzung

Die Anwendung Passwortzurücksetzung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endbenutzer ihre Passwörter entweder über den Selfservice-Prozess zurücksetzen oder ändern oder die Unterstützung eines Service Desk-Mitarbeiters anfordern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Anwendungsfunktionen

Verwalten Sie die Registrierung

Registriert Endbenutzer automatisch oder ermöglicht die manuelle Registrierung.

Überprüfungstypen

Validiert die Benutzerauthentifizierung mithilfe verschiedener Überprüfungen.

Integrierte Plugins

Setzt Passwörter direkt aus der Anwendung [Windows und Microsoft Azure Active Directory (AD) zurück.

Registrierungstypen

Ermöglicht Endbenutzern die Registrierung bei verschiedenen Passwortzurücksetzungsprogrammen nach Belieben.

Homepages mit einer Dashboard-Ansicht

Passwortzurücksetzung hat ein neues, modernisiertes Erscheinungsbild. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Passwortzurücksetzung-Prozesse

Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ konfigurieren, wie das Zurücksetzen eines Passworts für einen Endbenutzer funktioniert.

- Selfservice-Prozess:

  Benutzer setzen Passwörter über das Internet mit einem Browser auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten.

- Service Desk Unterstützter Prozess:

  Benutzer fordern die Unterstützung eines Service Desk-Mitarbeiters per Telefon oder persönlich an. In diesem Prozess setzen Benutzer keine Passwörter zurück.

Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung konfigurieren und Passwortzurücksetzung-Prozesse planen.

Selfservice und Service Desk – unterstützte Prozesse

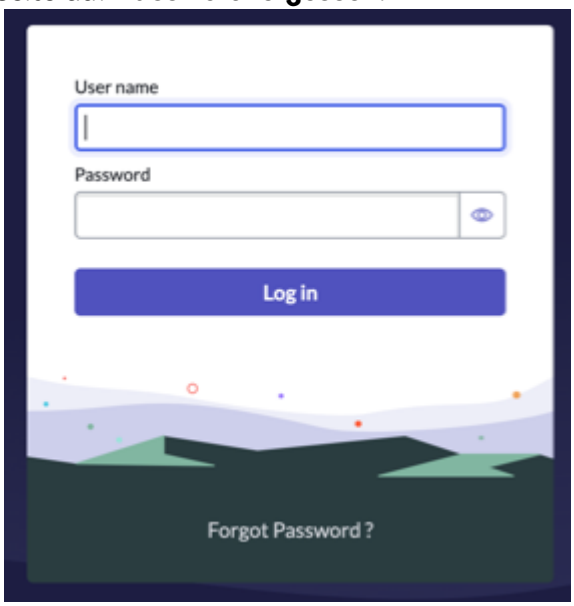
Zusätzlich zur Konfiguration der Verbindungen, Benutzergruppen und Überprüfungen können Sie eine der folgenden Betriebsmethoden für die Organisation angeben:

Selfservice-Prozess

Endbenutzer setzen Passwörter über einen Browser auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten. Sie können die identifizierenden Informationen bereitstellen und Fragen beantworten oder eine sicher übermittelte Codenummer übermitteln. Das folgende Beispiel zeigt den standardmäßigen Flow des Selfservice-Prozesses Passwortzurücksetzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wenn sich ein Benutzer nicht an sein Passwort erinnert, klickt der Benutzer auf der Anmeldeseite auf **Passwort vergessen**.

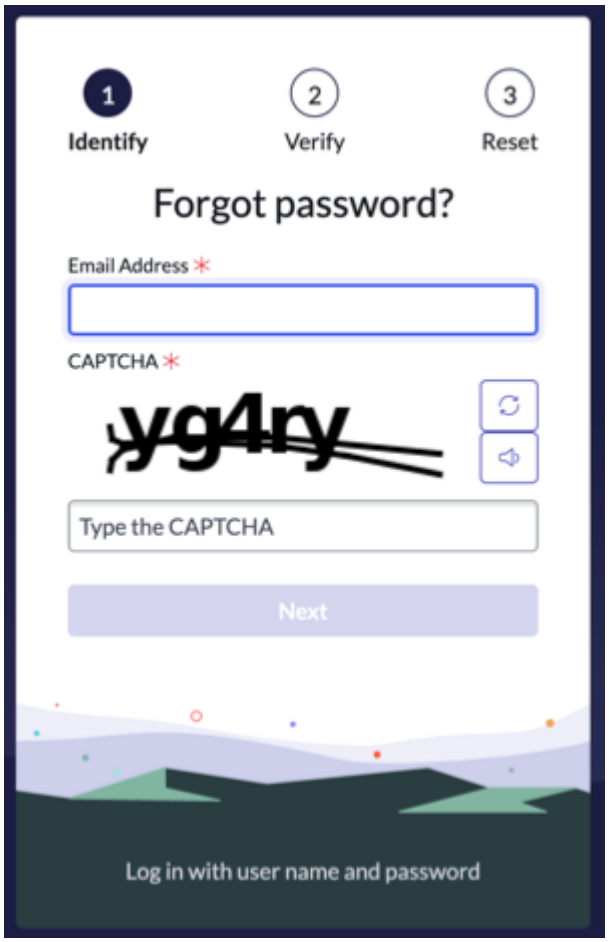


2. Die Anwendung Passwortzurücksetzung wird gestartet. Auf der Seite „Identifizieren“ gibt der Benutzer seine identifizierenden Informationen ein (normalerweise den Benutzernamen oder die E-Mail-Adresse). Das Beispiel enthält die standardmäßige CAPTCHA-Sicherheitsfunktion. Der Benutzer identifiziert sich, indem er einen Benutzernamen und ein CAPTCHA eingibt und auf **Weiter**klickt.

Hinweis:
Benutzer können die in CAPTCHA angezeigten Zeichen anhören, indem sie im Popup-Fenster für den Schritt Identifizieren auf das Symbol CAPTCHA “) klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Auf der Registerkarte **Überprüfen** gibt der Benutzer personenbezogene Daten an, die seinem Benutzernamen zugeordnet sind. Beispielsweise kann der Benutzer entweder die mit dem Benutzerprofil verknüpfte E-Mail-Adresse eingeben oder die Sicherheitsfrage beantworten, die ein Administrator konfiguriert hat. Diese Informationen werden bei der Registrierung für den Passwortzurücksetzung -Prozess angegeben. Der Administrator kann eine andere Überprüfungsmethode konfigurieren. Zum Beispiel eine persönliche Frage, die nur der Benutzer beantworten kann.

   Hinweis:
   Bei anderen möglichen Verifizierungen muss der Benutzer eine Codenummer eingeben, die per SMS, über die Google Authenticator-App oder per E-Mail an ein Mobilgerät gesendet wurde.

4. Auf der Seite Zurücksetzen wird der Benutzer angewiesen, die E-Mail auf Anweisungen zu überprüfen.
5. Der Benutzer öffnet die E-Mail und klickt auf den Link in der E-Mail, um das Passwort zurückzusetzen. Der Link ist für einen Zeitraum gültig, den ein Administrator mithilfe der Eigenschaft **password_reset.request.expiry** angibt.
6. Die Seite Passwort zurücksetzen führt den Benutzer durch den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts.
7. Das System überprüft den Anmeldeinformationsspeicher, um die Identität zu überprüfen, und zeigt dann das neue Passwort auf der Seite „Zurücksetzen“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-gestützter Prozess

Ein Endbenutzer fordert die Unterstützung eines Service Desk -Mitarbeiters per Telefon oder persönlich an. Der Mitarbeiter verarbeitet die Anfrage. Jeder Service Desk-Mitarbeiter [Service Desk hat die Rolle Passwortzurücksetzung Administrator Service Desk. Das Formular „Anforderung zurücksetzen“, in dem der Service Desk-Mitarbeiter ein Feld **„Benutzer** auswählen“ und ein Feld **„Prozess** auswählen“ enthält. Im Formular kann der Service Desk-Mitarbeiter alle Prozesse in der Domäne des Endbenutzers anzeigen.

Nächste Schritte

Führen Sie basierend auf Ihrer Rolle die folgenden Schritte aus:

- Wenn Sie Administrator sind, starten Sie Passwortzurücksetzung für Ihre Benutzer konfigurieren.
- Wenn Sie ein Endbenutzer sind, der ein Passwort zurücksetzen möchte, Beginnen Sie die Registrierung, um Ihr Passwort zurückzusetzen.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Verbessern Sie die Endbenutzer-Experience mit Passwortzurücksetzung für Virtual Agent, die allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen behandelt.

Weitere Informationen zu Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent.

Ihre Endbenutzer können die folgenden Aktionen über die Konversationen von Virtual Agent ausführen:

- Passwort zurücksetzen
- Ändern Sie ein Passwort
- Entsperren Sie ein Konto
- Registrieren Sie sich, um Passwörter zurückzusetzen

Die Endbenutzer können Passwörter zurücksetzen und Konten entsperren, auch wenn sie nicht angemeldet sind. Wenn die Benutzer angemeldet sind, können sie alle Aktionen ausführen, einschließlich des Änderns von Passwörtern. Nach dem Ändern oder Zurücksetzen eines Passworts können die Benutzer das Passwort in den nächsten 24 Stunden nicht ändern oder zurücksetzen.

Zugehörige Informationen

Password management topics for ITSM Virtual Agent

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung kann ein Benutzer, der das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt wurde, das Passwort direkt über den Windows -Anmeldebildschirm zurücksetzen.

So funktioniert die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

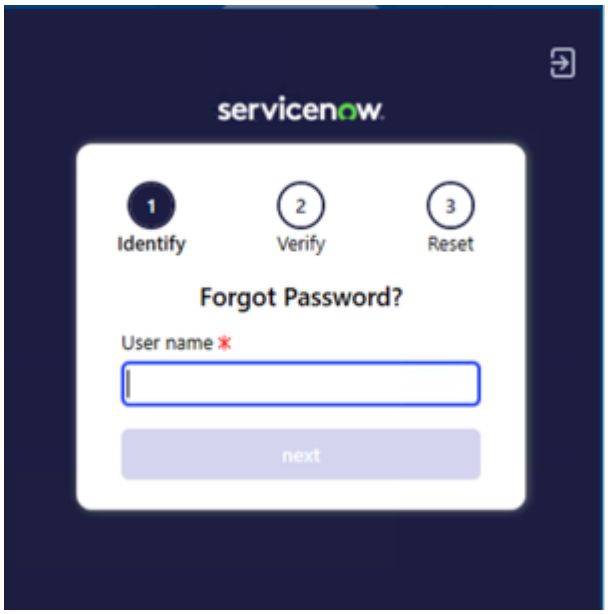
Administratoren laden eine EXE- oder MSI-Datei herunter und führen sie aus, um die Anwendung auf Benutzercomputern zu installieren oder zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm. Der Benutzer klickt auf den Link (**Passwort vergessen**, wie in den Beispielen in verschiedenen Versionen von Windows dargestellt) und wird dann durch den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts geführt.

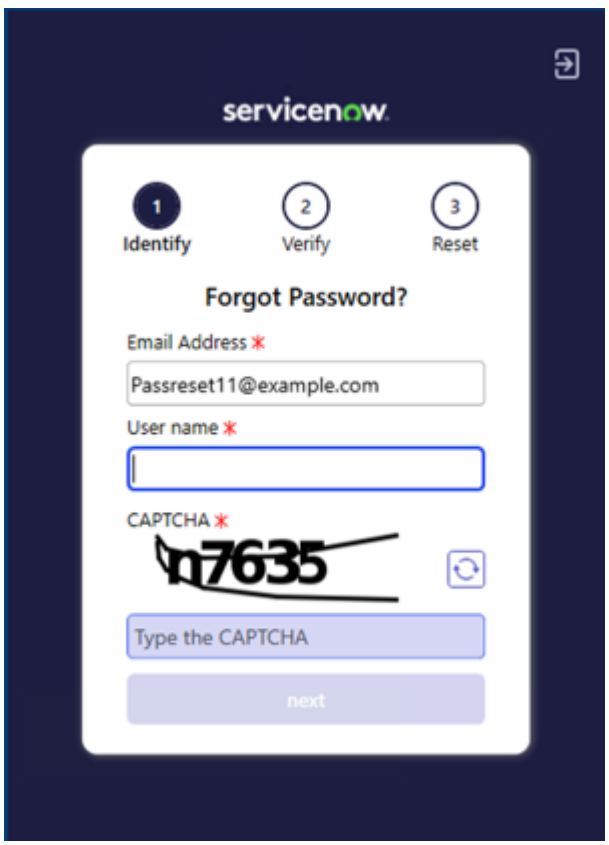
Wenn Ihr Benutzer das Betriebssystem Windows, 8.1, 10 oder 11 auf dem Computer verwendet, wird ein Popup-Fenster geöffnet, nachdem der Benutzer auf den Link **Passwort**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vergessen geklickt hat. Im Popup-Fenster gibt der Benutzer den Benutzernamen ein. Für den Mehrfachidentifizierungstyp gibt der Benutzer einen Benutzernamen und eine E-Mail-Adresse ein und gibt das angezeigte CAPTCHA ein, falls es für den Prozess aktiviert ist. Wenn das CAPTCHA falsch ist, erhält der Benutzer eine Fehlermeldung.





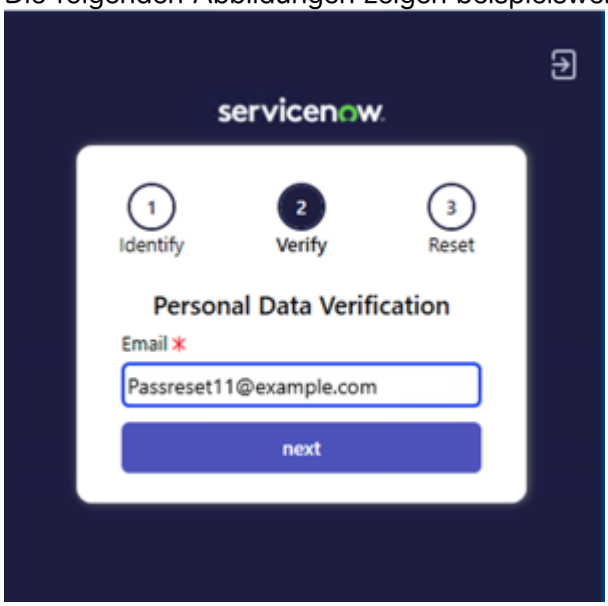
Dies ist ein Identifizierungsschritt, der den Benutzer zum Überprüfungsschritt führt, nachdem er im Popup-Fenster auf „Weiter“ **geklickt** hat.

Im Schritt Überprüfen können sich die Benutzer mit einem der folgenden konfigurierten Überprüfungstypen für die Sicherheit verifizieren:

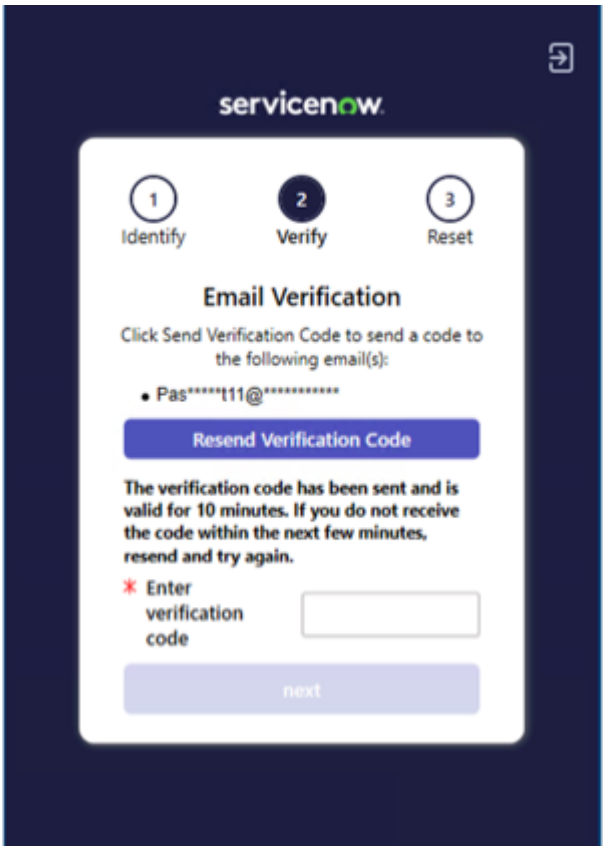
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Persönliche Daten: Der Benutzer gibt einen Benutzernamen oder eine E-Mail-Adresse ein. Die Überprüfungen der persönlichen Daten vergleichen die Antworten des Benutzers mit den verfügbaren Details. Beispielsweise muss die vom Benutzer eingegebene E-Mail-Adresse mit der verfügbaren registrierten E-Mail-Adresse übereinstimmen.
- Authentifikator-App: Der Benutzer gibt den von einer Authentifikator-App generierten Code ein.
- Sicherheitsfragen: Der Benutzer gibt die Antworten auf die Sicherheitsfragen ein.
- SMS: Der Benutzer gibt den Überprüfungscode ein, der an die registrierte Mobiltelefonnummer gesendet wurde.
- E-Mail: Der Benutzer gibt den Überprüfungscode ein, der an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet wird.
- Soft-PIN: Der Benutzer gibt eine Soft-PIN ein.

Die folgenden Abbildungen zeigen beispielsweise die Verifizierung per E-Mail.

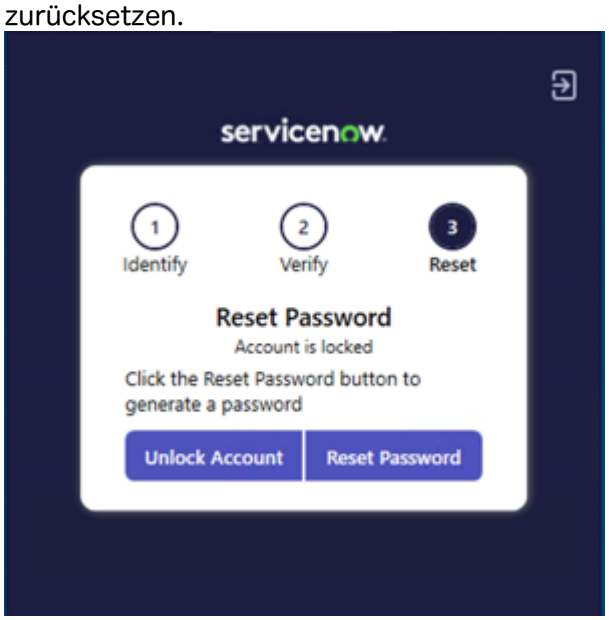


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nach der erfolgreichen Überprüfung wechseln die Benutzer zum Schritt Zurücksetzen. Basierend auf dem Status des Benutzeraccounts und der angegebenen E-Mail-Adresse enthält der Rücksetzungsschritt verschiedene Typen.

- Wenn das Benutzerkonto nicht gesperrt ist, gibt der Benutzer ein neues Passwort ein, gibt dasselbe Passwort erneut in das Feld Passwort erneut eingeben ein und klickt auf **Passwortzurücksetzen**.
- Wenn das Benutzerkonto gesperrt ist, erhält der Benutzer eine Nachricht, dass das Konto gesperrt ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann der Benutzer eine Option zum Entsperren des Kontos anzeigen oder das Passwort zurücksetzen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Schaltflächen **Account entsperren** und **Passwort** zurücksetzen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nach Abschluss des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts erhält der Benutzer je nach konfiguriertem Typ entweder das automatisch generierte Passwort im Popup-Fenster, oder es wird eine E-Mail mit den Anweisungen zum Zurücksetzen des Passworts an den Benutzer gesendet.

Passwortzurücksetzung einrichten

Die Anwendung Passwortzurücksetzung ist standardmäßig aktiv und enthält Beispielverifizierungen. Basissystem ermöglicht nur Verbindungen zu den lokalen Anmeldeinformationsspeichertypen der Instanz ServiceNow.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Die Anwendung Passwortzurücksetzung ist während eines Upgrades nicht verfügbar.

Aktive und verfügbare Plugins

- Um Verbindungen mit den Anmeldeinformationsspeichertypen Active Directory (AD) und Remote (SOAP) ServiceNow zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „ Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) und Microsoft AD für die Store-App Passwortzurücksetzung. Es sind keine anderen Komponenten installiert. Orchestration ist als separates Abonnement verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie das App-Plugin Passwortzurücksetzung Windows an.
- Um Verbindungen zu Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzungzu aktivieren, integrieren Sie Microsoft Entra ID Integration with Password Reset, und konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher.

Nächste Schritte

Planen und konfigurieren Sie die Passwortzurücksetzung-Prozesse für Ihre Organisation. Siehe Passwortzurücksetzung konfigurieren.

Microsoft Entra-ID für Passwortzurücksetzung] einrichten

Richten Sie Microsoft Entra ID für Passwortzurücksetzung ein, indem Sie das Plugin aktivieren und die Microsoft Entra ID-Instanz konfigurieren. Das Plugin Microsoft Entra ID wird mit Hilfe dieses Plugins aktiviert. Microsoft Entra ID für Passwortzurücksetzung ist auch im Store ServiceNow] verfügbar.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie die App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung an

Fordern Sie die App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung an

Microsoft Entra ID-Benutzer können Passwörter mit der App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung zurücksetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Plugin von Now Support (HI) oder von Ihrer Instanz anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren Sie in Now Supportzu **Servicekatalog Plugin aktivieren**.

Oder Sie können das folgende Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für Now Support zu öffnen.
3. Wählen Sie am Now Supportaus, um zum HI Service Portal Service Catalog umgeleitet zu werden.
4. Füllen Sie die Felder im Anforderungsformular „Plugin aktivieren“ aus.

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Datum liegen. **Hinweis:** Standardmäßig werden Plugins an jedem Geschäftstag in zwei Batches aktiviert: einmal morgens und einmal am Abend, Pazifikzeit (USA). Wenn Sie Ihr Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktivieren müssen, geben Sie im Feld Grund/Kommentare eine Anforderung dafür ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das Personal von ServiceNow hilfreich sein könnten, das das Plugin aktivieren wird. Wenn Sie das Plugin beispielsweise an einem bestimmten Tag oder zu einer bestimmten Uhrzeit anstatt während eines der Standardaktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung ist aktiviert.

Nächste Maßnahme

Planen, erstellen und passen Sie den Prozess Passwortzurücksetzung für Ihre Organisation an.

Einrichten von Microsoft Active Directory für Passwortzurücksetzung

Aktivieren Sie Verbindungen zu Active Directory (AD), indem Sie die App [Passwortzurücksetzung Windows und Microsoft AD für Passwortzurücksetzung [] aktivieren, die im ServiceNow Storeverfügbar sind.

Passwortzurücksetzung -Integration mit Oktaeinrichten

Ermöglicht Endbenutzern das Zurücksetzen oder Ändern ihrer Okta Passwörter mit den Spokes Passwortzurücksetzung und Okta.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

IntegrationHub-Abonnement

Diese Anwendung erfordert das Abonnementpaket IntegrationHub Enterprise oder Password Reset Limited. Weitere Informationen finden Sie unter Integrations-Hub anfordern .

Anwendungsversion

Passwortzurücksetzung integration with Okta 1.1.2 ist die neueste Version.

Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Okta-Spoke v 4.1.3
- ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Datenstrom (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Anwendungsimplementierung verwendet werden.

Subflows

Die Anwendung Password Reset integration with Okta stellt die folgenden Subflows bereit, mit denen die Aufgaben Passwortzurücksetzung automatisiert werden:

Unterablauf	Beschreibung
Passwortänderung	Ändert das Passwort des erforderlichen Okta Anwenders.
Passwort-Verbindungstest	Testet die Verbindung zu Okta.
Status der Passwortsperre	Überprüft den Sperrstatus des in Oktaangegebenen Benutzeraccounts.
Passwortzurücksetzung	Setzt das Passwort des angegebenen Okta Benutzers zurück.
Passwort entsperren	Schaltet den erforderlichen Benutzeraccount in Oktafrei.
E-Mail nach Passwortänderung senden	Sendet eine Benachrichtigungs-E-Mail zur Passwortänderung an den Benutzer. Dieser Subflow wird im Subflow „Passwortänderung“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen

Die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Okta bietet die Aktion Konfigurationsvariablen für den Rücksetzprozess von Okta abrufen, um den Benutzernamen des erforderlichen Okta -Benutzers und die Details aller Variablen abzurufen.

Passwortzurücksetzung-Integration mit Okta einrichten

Passen Sie die Standarddatensätze des Anmeldeinformationsspeichers und die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, um Passwortzurücksetzung mit Oktazu integrieren.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub-Abonnement an.
- Passwortzurücksetzung aktivieren
- Aktivieren und richten Sie die Spoke Okta ein.
- Aktivieren Sie die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Okta.
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Okta.
   Beispiel: **Beispiel für Okta-Anmeldeinformationsspeicher**
3. Passen Sie den Standarddatensatz an Ihre Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für die Password Reset-Prozesse konfigurieren.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**.
5. Passen Sie die Standarddatensätze, **Service Desk-Prozess für Okta** und **Mitarbeiter-Selfservice-Prozess für Okta** , gemäß Ihren Anforderungen an..

Hinweis:
Das Kontrollkästchen **Benutzer muss Passwort zurücksetzen** wird in dieser Integration nicht unterstützt. Das heißt, Sie können Benutzer nicht zwingen, ihr Passwort bei der ersten Anmeldung zurückzusetzen, nachdem sie das Passwort mit dem automatisch generierten Passwort zurückgesetzt haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren.

Richten Sie die Passwortzurücksetzung -Integration mit Google Directoryein

Ermöglicht Endbenutzern das Zurücksetzen ihrer Google Passwörter mit den Spokes Passwortzurücksetzung und Google Directory.

Apps im Store anfordern

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IntegrationHub-Abonnement

Diese Anwendung erfordert das Abonnementpaket IntegrationHub Enterprise oder Password Reset Limited. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung IntegrationHub .

Anwendungsversion

Passwortzurücksetzung integration with Google Directory 1.0.3 ist die neueste Version.

Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Google Verzeichnis-Spoke v 1.3.1 oder höher
- ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Datenstrom (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis:
Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Anwendungsimplementierung verwendet werden.

Subflows

Die Anwendung Password Reset integration with Google Directory stellt diese Subflows bereit, die die Aufgaben Passwortzurücksetzung automatisieren:

Subflow	Beschreibung
Passwort Verbindung Test	Testet die Verbindung zu Google Directory.
Passwort Sperre Status	Überprüft den Sperrstatus des in Google Directoryangegebenen Benutzeraccounts.
Passwort zurücksetzen	Setzt das Passwort des angegebenen Google Directory Benutzers zurück.
Passwort Entsperren	Schaltet den erforderlichen Benutzeraccount in Google Directoryfrei.

Aktionen

Die Integration der Passwortzurücksetzung mit Google Directory stellt die Aktion Konfigurationsvariablen für den Rücksetzungsprozess von Google Directory abrufen bereit, um den Benutzernamen des erforderlichen Google Directory Benutzers und die Details aller Variablen abzurufen.

Richten Sie die Passwortzurücksetzung -Integration mit dem Google -Verzeichnis ein

Passen Sie die Standarddatensätze des Anmeldeinformationsspeichers und die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, um Passwortzurücksetzung mit Google Directoryzu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub-Abonnement an.
- Passwortzurücksetzung aktivieren
- Aktivieren und richten Sie ein Google Verzeichnis-Spoke .
- Aktivieren Sie die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Google Directory.
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Integration von [Passwortzurücksetzung mit Google Directory.
   Beispiel: **Beispiel für Google Directory-Anmeldeinformationsspeicher** .
3. Passen Sie den Standarddatensatz an Ihre Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**.
5. Passen Sie die Standarddatensätze, **Beispiel für Service Desk-Prozess für Google Directory** und **Beispiel für Mitarbeiter-Selfservice-Prozess für Google Directory**, gemäß Ihren Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren.

Hinweis:
Google Directory unterstützt keine Passwortänderung. Daher wird das Kontrollkästchen **Passwortänderung** in den Prozessdatensätzen in dieser Integration nicht unterstützt.

Passwortzurücksetzung konfigurieren

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ ermöglicht einem Endbenutzer das Zurücksetzen oder Ändern eines Passworts anhand eines Self-Service-Prozesses. Alternativ kann Ihre Organisation einen Prozess implementieren, bei dem ein Service-Desk-Mitarbeiter zum Zurücksetzen der Passwörter für Endbenutzer erforderlich ist.

Video ansehen: Einführung in die Passwortzurücksetzung (Video)

Elemente des Prozesses Passwortzurücksetzung .

Sie konfigurieren die folgenden Elemente des Prozesses für Ihre Organisation:

- Eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher für Ihre Organisation, in dem Benutzeranmeldeinformationen wie Benutzername und Passwort sicher gespeichert werden.
- Eine oder mehrere Benutzergruppen in der ServiceNow-Instanz, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden können.
- Die Art der *Identifikation*, die Benutzer eingeben müssen, um sich zu identifizieren (allgemein Benutzername oder E-Mail-Adresse).
- Eine oder mehrere *Überprüfungen* – Methoden zur Überprüfung der Identität des Benutzers. Hier sind einige Beispiele für die Überprüfungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Frage und Antwort: Beantworten Sie eine Frage, die nur der Benutzer kennt (basierend auf dem **Überprüfungstyp „Sicherheitsfrage** “).
- E-Mail: Geben Sie eine Codenummer ein, die per E-Mail an den Benutzer gesendet wurde.
- SMS: Geben Sie eine Codenummer ein, die an ein Mobilgerät gesendet wurde.
- Authentifikator-App: Geben Sie einen Code ein, der in Ihrer Authentifikator-App auf einem Mobilgerät angezeigt wird.

Hinweis:
Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- Cisco Duo

Implementieren eines Passwortzurücksetzung -Prozesses

1. Planen der Implementierung: Berücksichtigen Sie alle geltenden Organisationsrichtlinien, Sicherheitsrichtlinien und Bereiche der Organisation.
2. Richten Sie die Elemente des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts und zum Ändern des Passworts gemäß dem Plan ein:
   - Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher
   - Benutzergruppen, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden.
   - Zu verwendender Identifikationstyp
   - Zu verwendende Überprüfungen
3. Weisen Sie im Service-Desk-gestützten Modell Service-Desk-Mitarbeiter zu, um Passwörter nach Bedarf zu überwachen und zurückzusetzen.
4. Überwachen Sie die Aktivität zum Zurücksetzen von Passwörtern, um Sicherheitsbedrohungen zu erkennen und sicherzustellen, dass die Passwortrichtlinienanforderungen Ihrer Organisation erfüllt werden.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Wenn ein Benutzer das Passwort vergisst oder von einem Windows -Computer ausgesperrt wird, kann der Benutzer das Passwort direkt über den Windows -Anmeldebildschirm zurücksetzen. Der Benutzer klickt auf den Link **Passwort vergessen?** und wird dann durch den Prozess zum Zurücksetzens des Passworts geführt. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Anwendung „Password Change“

Die Anwendung „Password Change“ erweitert die Anwendung „Passwortzurücksetzung“, indem sie es Administratoren ermöglicht, zu definieren, wie Benutzer ihre Passwörter ändern. Benutzer können ihre Passwörter mithilfe eines Selfservice-Prozesses ändern.

1. Der Benutzer meldet sich bei der Instanz an und wählt dann den aus **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Passwort ändern** Modul oder Link aus dem Benutzerprofildatensatz. Der Benutzer kann die Anwendung Password Change auch auf Mobilgeräten verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standardmäßig gilt das dunkle Design nicht für das Formular „Passwort ändern“. Benutzer können das Design in das dunkle Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Themen in Next Experience erkunden .

2. Im Formular „Passwort ändern“ wählt der Benutzer einen Passwortzurücksetzung -Prozess aus, der sich auf einen Anmeldeinformationsspeicher bezieht, für den der Benutzer das Passwort ändern möchte.
3. Der Benutzer gibt das alte Passwort und das neue Passwort ein.

Hinweis:

Wenn der Benutzer ein Passwort eingibt, wird im Feld **Neues Passwort** eine Meldung angezeigt, die angibt, ob die in das Feld eingegebenen Zeichen korrekt sind oder nicht. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Zeichen eingibt, das nicht der Passwortrichtlinie entspricht, wird im Feld **Neues Passwort** eine Fehlermeldung angezeigt. Die Stärkeleiste zeigt auch die Stärke des neuen Passworts an, das der Benutzer eingegeben hat.

Die Passwortrichtlinie (granulare Passwortkomplexität) hilft bei der Erstellung eines korrekten, sicheren Passworts im Formular „Passwort ändern“ in Next Experience und Core-UI.

4. Nachdem alle Passwortregeln erfüllt sind, validieren die Workflows das alte Passwort und implementieren dann das neue.
5. Der Benutzer gibt das neue Passwort erneut in das Feld Passwort erneut **eingeben** ein und wählt **Passwort ändern**aus.
6. Das System benachrichtigt den Benutzer, dass das Passwort geändert wurde.

Passwortzurücksetzung-Prozesse planen

Um Sicherheit und Effizienz zu gewährleisten, sollten Sie sich Zeit nehmen, um Ihre Passwortzurücksetzung-Implementierung zu planen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Prozedur

1. Entscheiden Sie sich für einen Prozess für die Passwortzurücksetzung:
   - **Self-Service-Prozess:** Benutzer setzen ihr Passwort über das Internet mithilfe eines Browsers auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten. Um die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ mit Orchestration für alle Benutzer öffentlich verfügbar zu machen, erstellen Sie einen neuen Passwortzurücksetzung-Prozess nur zu diesem Zweck, und machen Sie ihn für alle Benutzer zugänglich, indem Sie die Einstellung **Öffentlicher Zugang** festlegen. Siehe Beispiel: Der Standard-Selfservice Passwortzurücksetzung process .
   - **Service-Desk-gestützter Prozess:** Benutzer setzen Passwörter zurück, indem Sie einen Service-Desk-Mitarbeiter telefonisch oder persönlich um Hilfe bitten. Nur Service-Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „password_reset_service_desk“ können Benutzerpasswörter zurücksetzen. Schauen Sie sich die folgenden Videos an: Benutzerpasswörter zurücksetzen (Video) und So richten Sie einen Service-Desk-gestützten Password Reset-Prozess ein (Video) .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Legen Sie fest, wie sich Gruppen und Rollen im Hinblick auf Zugriffs- und Sicherheitsanforderungen unterscheiden.
   Analysieren und bewerten Sie, wie Mitglieder jeder Gruppe in Ihrer Organisation auf das System zugreifen. Wenn beispielsweise Mitglieder der Vertriebsgruppe primär remote auf das System zugreifen, sollten Sie die Verwendung einer stärkeren Methode oder mehrerer Methoden in Betracht ziehen, um die Identität jedes Benutzers zu überprüfen.

   Identifizieren Sie Benutzerrollen, die Zugriff auf wichtige Informationen und Ressourcen haben. Beispielsweise sind möglicherweise stärkere Überprüfungen für Rollen erforderlich, die Zugriff auf Mitarbeiterdaten, Buchhaltungsinformationen oder Netzwerkkonfigurationen haben.

   Bestimmen Sie auf der Grundlage Ihrer Analyse von Gruppen und Rollen die Anzahl und die Arten der erforderlichen Überprüfungen für die verschiedenen Passwortzurücksetzung-Prozesse.
3. Legen Sie fest, wie Anmeldeinformationen verwaltet werden sollen.
   Bestimmen Sie, ob das einmalige Anmelden (Single Sign-On, SSO) für den Typ des Verzeichnisdienstes oder einen anderen Anmeldeinformationsspeicher aktiviert ist. Wenn der Verzeichnisdienst für SSO konfiguriert ist, sollten Sie die Sicherheitsstufe erhöhen, indem Sie die Identität eines Benutzers mit mehreren Methoden überprüfen. Kompromittierte Benutzernamen und Passwörter können den Zugriff auf zugeordnete Systeme in einer SSO-Umgebung problemlos ermöglichen.
4. Entscheiden Sie, wie Sie die Registrierung im Passwortzurücksetzung-Programm implementieren möchten.
   Ist die Registrierung beispielsweise optional oder erforderlich? Werden Benutzer automatisch registriert? Wie werden Benutzer benachrichtigt, um sich für das Programm zu registrieren? Die Antworten auf diese Fragen helfen Ihnen bei der Bestimmung der geeigneten Überprüfungstypen.
5. Entscheiden Sie, welche Passwortzurücksetzung-Optionen Benutzern angeboten werden sollen.
   - Wenn Ihre Organisation SSO verwendet: Wie setzen Benutzer ihr Passwort zurück, wenn sie sich nicht anmelden können?
   - Welche Optionen stehen Benutzern zur Verfügung, die außerhalb des Unternehmens arbeiten?

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Um den Prozess zu implementieren, konfigurieren Sie Anmeldeinformationen, Überprüfungsmethoden und -einstellungen sowie Registrierungseinstellungen. Sie geben auch an, für welche Benutzer der Prozess gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

1. Denken Sie daran, dass Sie Ihre Passwortzurücksetzung-Prozesse planen müssen.
2. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz für verwaltete Benutzernamen und Passwörter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für LDAP-Integrationen: Wenn die Active Directory-Einstellungen erfordern, dass Benutzer das Passwort bei der Anmeldung zurücksetzen, hängen die Ergebnisse vom installierten Passwortzurücksetzung -Plugin ab.

- Das Passwortzurücksetzung-Plugin kann kein AD-Passwort ändern. Endbenutzer können sich nicht bei der Instanz anmelden.
- Das Self-Service-Passwortzurücksetzung-Plugin hängt von dem Passwortzurücksetzung Basic-Plugin ab. Der Self-Service ist nur für das Zurücksetzen des Passworts auf der lokalen ServiceNow-Instanz vorgesehen und kann kein AD-Passwort ändern. Um das AD-Passwort zu ändern, müssen Sie die **Microsoft AD-Spoke für Password Reset**installieren.
- Das Plugin Passwortzurücksetzung Windows „ App (com.glideapp.password_reset_desktop) unterstützt das Ändern des AD-Passworts.

3. Definieren Sie die Überprüfungen, die der Prozess verwenden kann.
4. Konfigurieren Sie Passwortzurücksetzung für das automatische Registrieren von Benutzern oder zur Ermöglichung der Registrierung für das Programm durch Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess für die automatische Registrierung von Benutzern konfigurieren und Benutzern die Registrierung für Passwortzurücksetzung ermöglichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Passwortzurücksetzung-Prozess besteht aus den folgenden Elementen:

- Der Anmeldeinformationsspeicher, der Anmeldeinformationen für Benutzer enthält.
- Optional die Benutzergruppen, die berechtigt sind, den Passwortzurücksetzung-Prozess zu verwenden.
- Die Überprüfungen, mit denen die Identität des anfragenden Benutzers überprüft wird und die es den Service-Desk-Mitarbeitern ermöglichen, das Zurücksetzen des Passworts zu autorisieren. (Verifizierungen werden durch Skripteinbindungen implementiert.)
- Konfiguration der Prozessstärke, die beim Anzeigen der Sicherheitspunktzahl des Prozesses hilft. Sie sehen die Punktzahl in Ziffern und Farben basierend auf den Überprüfungsmethoden, die Sie für den Prozess auswählen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benachrichtigungen für potenzielle Konfigurationsverbesserungen des Prozesses gesendet werden. Bei Abweichungen zwischen den maximal erreichbaren und den aktuellen Punktzahlen wird eine E-Mail mit einer umsetzbaren Liste von Empfehlungen zur Verbesserung der Konfiguration gesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie dann einen aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** für den Prozess an.
3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationsspeicher** aus, der die Benutzeranmeldeinformationen enthält, für die der Prozess gilt.
4. Geben Sie den Prozess an, den Sie definieren: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Passwortzurücksetzung**, das Kontrollkästchen **Passwortänderung** oder beide Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie die Einstellung **Auf alle Benutzer anwenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ finden Sie unter Passwortzurücksetzung Prozessformular.

6. Konfigurieren Sie für Passwortzurücksetzung die Einstellungen auf der Registerkarte **Password Reset - Details**.
   Weitere Informationen zu den Einstellungen und Feldern auf der Registerkarte **„Passwortzurücksetzungs-Details** “ finden Sie unter Beschreibung der Felder auf der Registerkarte **„Passwortzurücksetzungs-Details** “..
7. Für Passwortzurücksetzung können Sie die gewünschten Einstellungen auf der Registerkarte **Erweitert** konfigurieren.
   Weitere Informationen zu den Feldern auf der Registerkarte „ **Erweitert** “ finden Sie unter Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „ **Erweitert** “..
8. Füllen Sie für Passwortzurücksetzung alle gewünschten Felder auf der Registerkarte **Registrierungserinnerung** aus.
9. Speichern Sie Ihre Änderungen im Formular für den Passwortzurücksetzung-Prozess.
   Das Formular wird aktualisiert, und zusätzliche zugehörige Listen werden angezeigt.
10. Wählen Sie aus der zugehörigen Liste **Password Reset-Prozess-Überprüfungen** eine oder mehrere Überprüfungen aus.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Password Reset-Prozessgruppen** “ die Benutzergruppen aus, die den von Ihnen definierten Prozess verwenden.
    Die zugehörige Liste **Password Reset-Prozess-Gruppen** wird nur angezeigt, wenn die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** nicht ausgewählt ist.
12. Speichern Sie den Datensatz, und aktivieren Sie dann die Checkbox **Aktiv**, um den konfigurierten Passwortzurücksetzung-Prozess zu aktivieren.
    Die Checkbox ist nur verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
14. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** , um die Eigenschaften festzulegen, die die Experience Passwortzurücksetzung für Endbenutzer konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozesse planen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Erinnerung für Passwortablauf konfigurieren

Sie können die Erinnerungsfunktion für die Passwortzurücksetzung so konfigurieren, dass Benachrichtigungen gesendet werden, um das Passwort eines Benutzers zu ändern oder zurückzusetzen, wenn es abläuft.

Vorbereitungen

Sie müssen die Eigenschaft `pwd_reset.enable.password_expiration_reminder` aktivieren, um die Erinnerung für den Passwortablauf zu konfigurieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft deaktiviert.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Passwortablauferinnerung für alle Anmeldeinformationsspeicher, z. B. Microsoft Active Directory, Windows Active Directory und Okta Active Directory.

Hinweis:
Passwortablauf-Erinnerung unterstützt den lokalen Anmeldeinformationsspeicher ServiceNow nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach der Konfiguration der Passwortablauf-Erinnerung werden Benachrichtigungen über verschiedene Kanäle an Benutzer gesendet, z. B. E-Mails, Textnachrichten oder umsetzbare Virtual Agent-Benachrichtigungen. Benutzer erhalten die Möglichkeit, das Passwort über Benachrichtigungen zurückzusetzen oder zu ändern, z. B. über einen Link, über den Benutzer das Passwort zurücksetzen oder ändern können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**.
2. Wählen Sie auf der Seite Passwortzurücksetzung „ Prozess“ den Prozess aus, für den Sie den Passwortablauf konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie im Formular für den ausgewählten Prozess die Registerkarte **Passwortablaufkonfiguration** aus.
4. Wählen Sie die Option Ablauferinnerung **senden aus**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Passwortablauf-Konfiguration“ finden Sie unter Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“..
6. Speichern Sie das Formular.

   Nach dem Aktivieren der Passwortablauf-Erinnerung für einen Prozess wird nach einer Stunde die geplante Aufgabe „Ablaufdaten synchronisieren“ ausgeführt. Die regelmäßige Aufgabe erstellt Datensätze in der Passwortablauftabelle für jeden Benutzer, der für diesen Prozess berechtigt ist. Die regelmäßige Aufgabe erstellt Datensätze für den Prozess, für den Sie den Ablauf des Passworts konfiguriert haben, sowie für Benutzer, die zu diesem Prozess gehören.

   Wenn Sie feststellen, dass die Daten in der Passwortablauftabelle nicht synchron sind, wählen Sie Ablaufdaten synchronisieren aus, um die **Daten** zu synchronisieren. Andernfalls ist die Synchronisierung ein automatisierter Prozess.

   Hinweis:
   Nachdem Sie **Ablaufdaten synchronisieren**ausgewählt haben, wird die regelmäßige Aufgabe nach einer Stunde ausgeführt. Die Schaltfläche Ablaufdaten synchronisieren wird nur für die aktiven Prozesse und die Prozesse angezeigt, für die die Option **Ablauferinnerungsenden** ausgewählt ist.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften für Passwortablauf

Zeigen Sie geplante Aufgaben an

Sie können geplante Aufgaben für den Prozess anzeigen, für den Sie den Passwortablauf konfiguriert haben. Wenn Sie den Passwortablauf für einen Prozess konfigurieren, werden automatisch zwei geplante Aufgaben erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine regelmäßige Aufgabe erstellt einen Datensatz in der Passwortablauftabelle mit dem Präfix *`Sync password expiration records for pwd_process_`*, gefolgt von einer sys_id.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieser Auftrag wird nur einmal ausgeführt. Diese regelmäßige Aufgabe erstellt nur einen Datensatz in der Passwortablauftabelle. Es werden keine Informationen über den Passwortablauf jedes Benutzers durch Aufrufen des externen Anmeldeinformationsspeichers abgerufen. Beispielsweise bleiben die Werte für das Feld Datum der **letzten Passwortzurücksetzung** oder das **Ablaufdatum** des Passworts leer. Die regelmäßige Aufgabe „Ablauferinnerung“ ruft die Daten für alle Ablaufdatensätze mit leeren Daten ab, bevor die Ablaufbenachrichtigungen gesendet werden.

Die zweite regelmäßige Aufgabe wird basierend auf der Konfiguration regelmäßig ausgeführt. Die regelmäßige Aufgabe mit dem Präfix *pwd_expiration_reminder_* gefolgt von einer sys_id führt die folgenden zwei Aktionen aus:

- Ruft die neuesten Informationen zum Passwortablauf des Anwenders ab.
- Sendet eine Benachrichtigung, wenn das Passwort des Benutzers abläuft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

   Auf der Seite „Geplante Aufgaben“ werden die geplanten Aufgaben angezeigt, die nach der Konfiguration des Passwortablaufs erstellt werden.

2. Wählen Sie eine der geplanten Aufgaben mit den folgenden Präfixen aus:
   - *Sync password expiration records for pwd_process_*
   - *pwd_expiration_reminder_*

   Auf diese Präfixe folgt die sys_id des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts.

Zeigen Sie eine Passwortablauftabelle an

Sie können eine Passwortablauftabelle anzeigen und überprüfen, ob darin ein Datensatz erstellt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Tabelle enthält die Passwortablaufinformationen eines einzelnen Benutzers in jedem Prozess, zu dem der Benutzer berechtigt ist. Das Ablauf-Framework verwendet diese Tabelleninformationen, um die Ablaufbenachrichtigungserinnerungen über die Anmeldeinformationsspeicher zu senden. Sie können auch Details des Datensatzes anzeigen, z. B. ob Fehler, Fehlerprotokolle oder Passwort-Ablaufdaten vorhanden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie dann *pwd_expiration.list* in den Navigationsfilter ein.

   Die Seite „Password Expirations“ (Passwortablauf) zeigt die Tabelle mit den generierten Datensätzen.

2. Zeigen Sie die verschiedenen Spalten an, die Sie in der Tabelle verwenden möchten, und validieren Sie die Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortablauftabelle

Spaltenname	Beschreibung
Benutzer	Zeigt den Verweis auf die Tabelle „sys_user“ an.
Prozess zum Zurücksetzen des Passworts	Zeigt den Verweis auf die Password Reset-Prozesstabelle an. Der Prozess, zu dem ein Benutzer gehört und für den Sie den Passwortablauf konfiguriert haben.
Datum der letzten Passwortzurücksetzung	Zeigt das letzte Datum an, an dem der Anwender das Passwort zurückgesetzt hat.
Passwortablaufdatum	Zeigt das Datum an, das angibt, wann das Passwort abläuft.
Benachrichtigung senden	Gibt an, ob Passwortablaufbenachrichtigungen gesendet werden sollen oder nicht.
Aktiv	Zeigt den Status des Passwortablaufdatensatzes an. Angenommen, ein Benutzer ist dem Prozess nicht mehr zugeordnet. In diesem Fall zeigt der Datensatz den Wert als **false**an. Dies bedeutet, dass der Datensatz inaktiv ist und der geplante Prozess die Daten für diesen Benutzer nicht abruft. Der Wert **true** gibt an, dass der Datensatz aktiv ist.
Fehleranzahl	Zeigt an, ob beim Abrufen von Informationen zum Ablauf des Anwenderpassworts ein Fehler aufgetreten ist. Beispiel: Wenn beim Aufrufen eines externen Anmeldeinformationsspeichers Informationen zum Passwortablauf eines Benutzers abgerufen werden, kann ein Fehler auftreten.
Datum der letzten Aktualisierung	Zeigt das letzte Datum an, an dem der Datensatz aus einem externen System aktualisiert wurde.
Letztes Fehlerprotokoll	Zeigt das letzte Fehlerprotokoll an, wenn beim Abrufen von Informationen zum Passwortablauf des Benutzers ein Fehler auftritt.

Hinweis:
In der Passwortablauftabelle werden die Passwortablaufinformationen verschiedener Benutzer für verschiedene Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts gespeichert, da beide Tabellen nach Datendomänen getrennt sind. Die Tabelle „Passwortablauf“ ist ebenfalls nach Datendomänen getrennt. Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung.

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung

Anmeldeinformationsspeicher enthalten Benutzerinformationen wie Benutzernamen und Passwörter, die als Anmeldeinformationen verwendet werden können. Beispiele sind die Benutzertabelle [sys_user] oder ein Active Directory-Server.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ oder „password_reset_credential_manager“ können Verbindungen zu Anmeldeinformationsspeichern erstellen und ändern.

Anmeldeinformationsspeicher-Typen, die mit der Basissystem installiert werden

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist ein Satz von Workflows, die angeben, wie eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher hergestellt wird. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen** , um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Typen basissystemgestützt basieren. Das Basissystem enthält die folgenden Anmeldeinformationsspeicher-Typen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Lokale ServiceNow-Instanz	Repräsentiert die aktuelle (lokale) ServiceNow-Instanz.

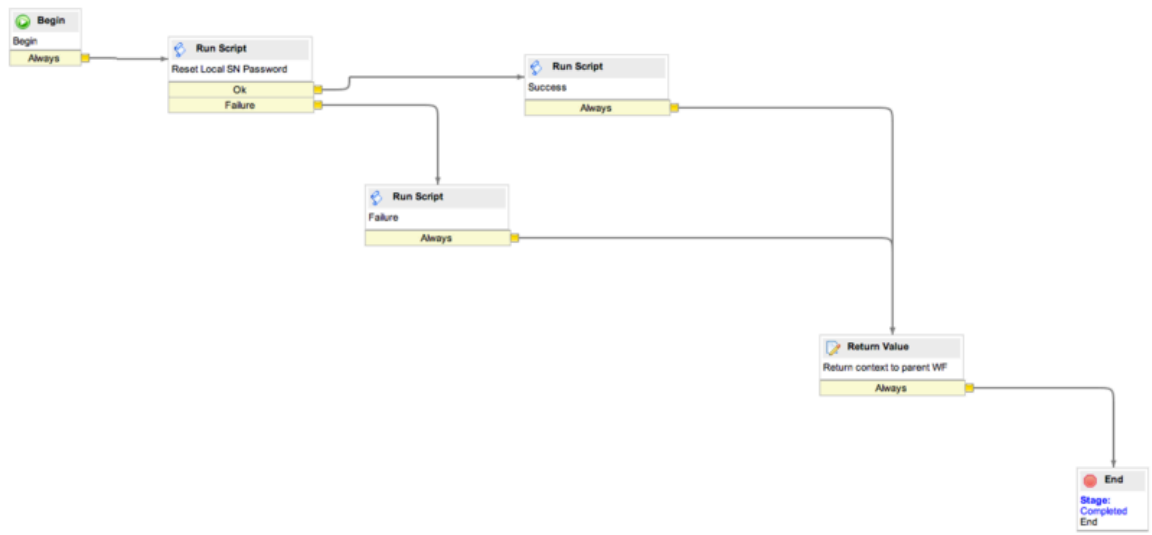
In Store-Apps enthaltene Speichertypen für Anmeldeinformationen

Name	Beschreibung
Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Microsoft Active Directory -Anmeldeinformationsspeicher dar. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Microsoft Active Directory für Passwortzurücksetzung.
Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher dar.
Okta-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Okta -Anmeldeinformationsspeicher dar.
Google-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Google Directory-Anmeldeinformationsspeicher dar.

Verbindungs-Subflows für Anmeldeinformationsspeichertypen

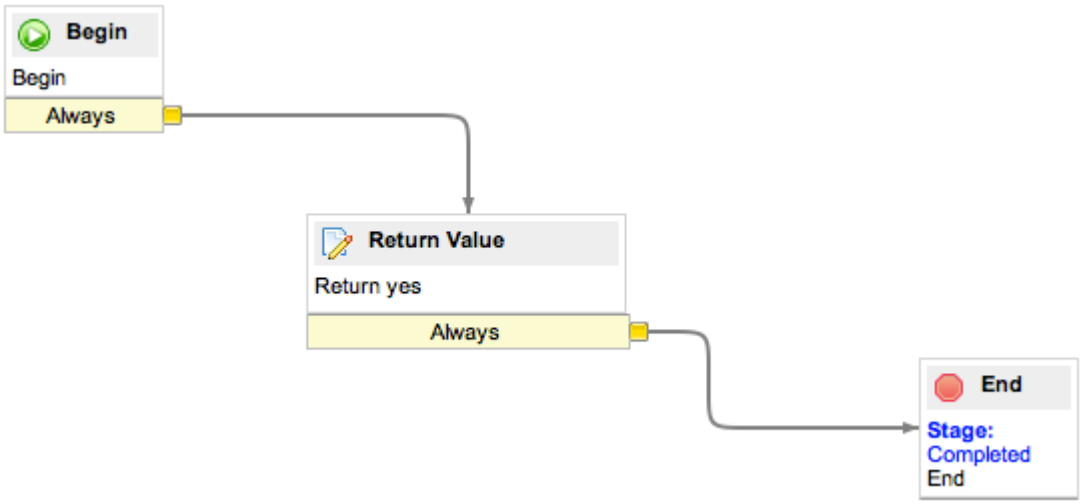
Ein Workflow für Anmeldeinformationsspeicher-Typen erfordert einen Unterablauf, der definiert, wie eine Verbindung zum Speicher hergestellt wird. Er kann einen optionalen Unterablauf enthalten, der das Testen der Verbindung definiert. Verwenden Sie die Subflows **Pwd Reset - AD** und **Pwd Reset - Local** als Modelle für Ihre benutzerdefinierten Verbindungs-Workflows.

Subworkflow „Pwd Reset - Local“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subworkflow „Pwd Connection Test - Local SN“



Benutzerdefinierte Anmeldeinformationsspeicher-Typen erstellen

Sie können einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ als Modell verwenden, um einen benutzerdefinierten Typ zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung..

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren

Sie erstellen einen Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicherdatensatz zum Konfigurieren des Zugriffs auf Ihren Anmeldeinformationsspeicherserver, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Überspringen Sie für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher diesen Vorgang, und befolgen Sie stattdessen die Anweisungen unter Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur AD-Anmeldeinformationsspeicher.
- Konfiguration für mehrere Verbindungen mit einem untergeordneten Alias. Sie können einen Alias für Verbindungsanmeldeinformationen mit mehreren untergeordneten Verbindungen konfigurieren und die untergeordnete Verbindung einem Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zuordnen. Die Verbindungen werden während der Laufzeit in den Passwortzurücksetzungs-Flows verwendet. Mit dieser Konfiguration können Passwortzurücksetzungs-Flows mehrere Active Directory-Serveranmeldeinformationen in Flow Designerunterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**.
2. Wählen Sie den folgenden Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher aus.

Lokaler Anmeldeinformationsspeicher der ServiceNow-Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung**ein, und füllen Sie dann im Formular Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher finden Sie unter Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wenn Sie den Anmeldeinformationsspeicher „Lokale ServiceNow-Instanz“ verwenden und die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktiviert haben, befolgen Sie diese Schritte:
   a. Öffnen Sie den Prozess Passwortzurücksetzung, der dem Anmeldeinformationsspeicher zugeordnet ist: **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**.
   b. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** des Passwortzurücksetzung-Prozess-Formulars die Checkbox **Passwort automatisch generieren**, und speichern Sie die Prozessdefinition.
6. Wählen Sie Passwortrichtlinien für Ihre Instanz aktivieren aus
7. Testen Sie die Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher.

Zugehörige Informationen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung für Active Directory

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist ein Satz von Workflows, die angeben, wie eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher hergestellt wird. Sie können eine Verbindung zu **Password Reset -Anmeldeinformationsspeichern herstellen**, um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den basissystemgestützt -Typen basieren.

Übersicht

Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** , um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Typen basissystemgestützt basieren. Sie können auch Subflows und Integration Hub IntegrationHub verwenden.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren

Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren

Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren

Die Anwendung Passwortzurücksetzung kann Passwörter in einem Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher ändern. Die Anwendung ändert Passwörter, indem auf eine Active Directory-Benutzerrolle mit den entsprechenden Passwortänderungsberechtigungen verwiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Active Directory muss über eine Benutzerrolle mit den folgenden Berechtigungen verfügen:

Objekte des untergeordneten Benutzers:

- Passwort zurücksetzen
- Lese-/Schreibberechtigung für pwdlastset
- Lese-/Schreibberechtigung für UserAccountcontrol
- Schreibzugriffseinschränkungen für Accounts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lese-/Schreibberechtigung für lockouttime
- Leseberechtigung für MemberOf

Objekte der untergeordneten Gruppe:

- Leseberechtigung für Members
- Leseberechtigung für MemberOf

Prozedur

1. Installieren Sie einen MID Server auf einem Windows -Computer, der eine Verbindung zu Active Directory herstellen kann.
2. Konfigurieren Sie den MID Server.
3. Wenn Sie die Add-ons Workflow und Orchestration verwenden, navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **Orchestration** > **Berechtigungen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**, füllen Sie das Formular mit den folgenden Werten für die AD-Anmeldeinformationen aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie Windows aus.
Benutzername	Geben Sie Ihren Active Directory-Domänenbenutzer ein. Zum Beispiel **domain\admin**.
Passwort	Geben Sie Ihr Active Directory-Domänenbenutzerpasswort ein.
Betrifft	Wählen Sie den MID Server aus, den Sie für den Zugriff auf den Active Directory-Server verwenden.

Hinweis:
Wenn Sie IntegrationHubverwenden, klicken Sie im AD-Anmeldeinformationsspeicher Microsoft auf **Microsoft AD-Verbindungsalias**, um eine neue Verbindung zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft AD v2-Spoke einrichten .

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher (siehe Verbindung mit einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren).

Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren

Sie können einen Passwortzurücksetzung -Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz erstellen, um den Zugriff auf Ihren Active Directory-Server zu konfigurieren, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Add-on Microsoft AD Spoke for Passwortzurücksetzung installiert den Speichertyp AD-Anmeldeinformationen. Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur den **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher**.

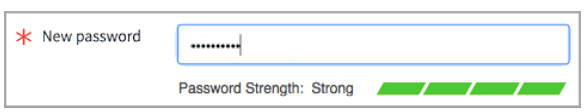
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und wählen Sie **Beispiel für Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher** zur Verwendung als Vorlage aus.
2. Geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.

Typ	Wählen Sie **den Typ des Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeichers aus**. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für einen bestimmten Typ von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert. **Hinweis:** Wenn Sie das **Kontrollkästchen Verlaufsrichtlinie erzwingen aktivieren**, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der der Passwortrichtlinie entspricht. Es stehen mehrere Optionen zur Auswahl: ○ Ein automatisch generiertes Passwort, das der von Ihnen ausgewählten Richtlinie entspricht. ○ Ein automatisch generiertes Passwort, das krypto-sicher ist. ○ Ein automatisch generiertes Standardpasswort.
Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Wird nur angezeigt, wenn Sie einen **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeichertyp** oder einen Anmeldeinformationsspeichertyp für die **lokale ServiceNow-Instanz** auswählen. Der Typ Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher unterstützt die Verlaufsprüfung. Die **Option Verlaufsrichtlinie erzwingen wird** nur angezeigt, wenn die Option **Unterstützt Verlaufsprüfung** für den **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher-Typ**ausgewählt ist. Informationen zum Konfigurieren der Einstellung für andere Anmeldeinformationsspeicher-Typen als AD finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Verlaufsrichtlinie** erzwingen, um die Verlaufsrichtlinie (Passwortwiederverwendung) zu erzwingen. Verlaufsrichtlinie (Passwortwiederverwendung): Active Directory-Domänen können so konfiguriert werden, dass sie eine Verlaufsrichtlinie enthalten, die sicherstellt, dass Benutzer Passwörter nicht wiederverwenden. Beispielsweise kann die Verlaufsrichtlinie so konfiguriert sein, dass der Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden kann. Dieser Grenzwert für Verlaufsrichtlinien wird vom Überprüfungsparameter password_history_limit verwaltet.
Hostname	Geben Sie die URL oder IP-Adresse des Anmeldeinformationsspeichers an.
Benutzeraccountsuche	Geben Sie die Skripteinbindung an, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Das Standardskript `PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** ○ Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.  ○ Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Legen Sie **Kennwortalterung** (*MIN_PASSWORD_AGE*) auf dem Domänen-Controller auf Null fest.
5. Befolgen Sie die folgenden Schritte, um die Verlaufsrichtlinie, die für den AD-Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert ist, durchzusetzen:
   a. Öffnen Sie den Prozess Passwortzurücksetzung, der dem Anmeldeinformationsspeicher zugeordnet ist: **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**.
   b. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** des Passwortzurücksetzung-Prozess-Formulars die Checkbox **Passwort automatisch generieren**, und speichern Sie die Prozessdefinition.
6. Um die maximale Anzahl von Versuchen zum Zurücksetzen des Passworts zu erzwingen, legen Sie in der zugehörigen Liste Parameter für Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung den Wert des Parameters *max_reset_attempts* auf die Anzahl der zulässigen Fehlversuche fest.

   Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht eine unbegrenzte Anzahl an Rücksetzversuchen.

   Hinweis:
   Die Einstellung *max_reset_attempts* gilt nur für Passwortzurücksetzung-Prozesse, die AD-Anmeldeinformationsspeicher verwenden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Richten Sie die Microsoft AD v2-Spoke ein
9. Testen Sie die Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher.

Zugehörige Informationen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung für Microsoft Entra ID

Ein Speichertyp für Anmeldeinformationen ist der Satz von Flows zum Verwalten des Passworts und des Accounts von Microsoft Entra ID-Benutzer. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** , um die Liste der Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher anzuzeigen, die auf den Basissystemtypen basieren.

Zugehörige Informationen

Integrieren Sie Passwortzurücksetzung mit Ihrer Microsoft Entra ID

Konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher

Integrieren Sie Passwortzurücksetzung mit Ihrer Microsoft Entra ID

Wenn die Store-App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung aktiviert ist, kann die Anwendung Passwortzurücksetzung Passwörter einer Microsoft Entra ID-Anwendung verwalten. Die Anwendung verwaltet Passwörter, indem sie auf einen Microsoft Entra ID-Benutzer mit den entsprechenden Rollen und Passwortänderungsberechtigungen verweist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Um Passwortzurücksetzung mit Ihrer Microsoft Entra ID zu integrieren, müssen Sie die Spoke Microsoft Entra ID einrichten.
Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie unter Set up Microsoft Entra ID spoke .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung ist integriert.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher her, wie unter Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren beschrieben.

Konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher

Erstellen Sie einen Passwortzurücksetzung -Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz, um den Zugriff auf Ihren Microsoft Entra ID-Server zu konfigurieren, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise, die Benutzer sehen sollen, und andere Einstellungen angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung installiert den Anmeldeinformationsspeichertyp Microsoft Entra ID. Die Anwendung Microsoft Entra ID unterstützt nur den **Microsoft Entra ID Credential Store**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und wählen Sie **Beispiel** `Microsoft` **Anmeldeinformationsspeicher** aus, den Sie vorkonfiguriert oder als Vorlage verwenden können.
2. Geben Sie einen eindeutigen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie das Formular aus.

Typ	Wählen Sie **Beispiel für Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher aus**. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für einen bestimmten Typ von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert.
Hostname	Geben Sie in dieser Spalte den Domänennamen der Entra ID-Anwendung an.
Benutzer-Accountsuche	Geben Sie die Skripteinbindung an, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript `PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen.
Passwortregel	Geben Sie das Client-Skript an, das das vom Benutzer eingegebene neue Passwort validiert. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und **Password Reset**auswählt.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.
Passwortrichtlinie aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um entweder eine Standardpasswortrichtlinie auszuwählen oder eine, die Sie zuvor selbst erstellt haben.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Passwortzurücksetzung Der Datensatz des Anmeldeinformationsspeichers für den Zugriff auf Ihren Microsoft Entra ID-Server ist konfiguriert.

Hinweis:

- Die Option **Passwortrichtlinie aktivieren** wurde im Quebec-Release hinzugefügt. Wenn Sie die Option aktivieren, werden die Auswahlmöglichkeiten für Passwortrichtlinien direkt in Ihrer Instanz angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortrichtlinien für Ihre Instanz aktivieren .
- Da die Entra-ID Microsoft die Verlaufsrichtlinie nicht unterstützt, ist die **Option Verlaufsrichtlinie erzwingen** ausgeblendet.

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen

Sie sollten die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen, nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben oder wenn Benutzer Probleme bei der Verbindung feststellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und öffnen Sie dann den Datensatz des Anmeldeinformationsspeichers.
2. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern und Verbindung testen**.
   Auf einer Fortschrittsseite wird das Ergebnis des Tests angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung löschen

Wichtig: Bevor Sie die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher löschen, überprüfen Sie alle Passwortzurücksetzung-Prozesse, um sicherzustellen, dass der Anmeldeinformationsspeicher nicht verwendet wird. Wenn der Anmeldeinformationsspeicher von einem Prozess verwendet wird, aktualisieren Sie den Prozess, bevor Sie den Anmeldeinformationsspeicher löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_credential_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen für den Anmeldeinformationsspeicher.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste *Aktionen* die Option **Löschen** aus.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen

Jede *Überprüfung* gibt die Methode und den Prozess für die Überprüfung der Identität des Benutzers an, der eine Passwortzurücksetzung anfordert.

In Passwortzurücksetzung enthaltene Verifizierungen

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ enthält die folgenden Überprüfungen in der Basissystem. Sie können eine Überprüfung auf der Basis einer basissystemgestützt-Überprüfung oder eines Überprüfungstyps (Vorlage) erstellen.

Hinweis:
Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Überprüfungen.

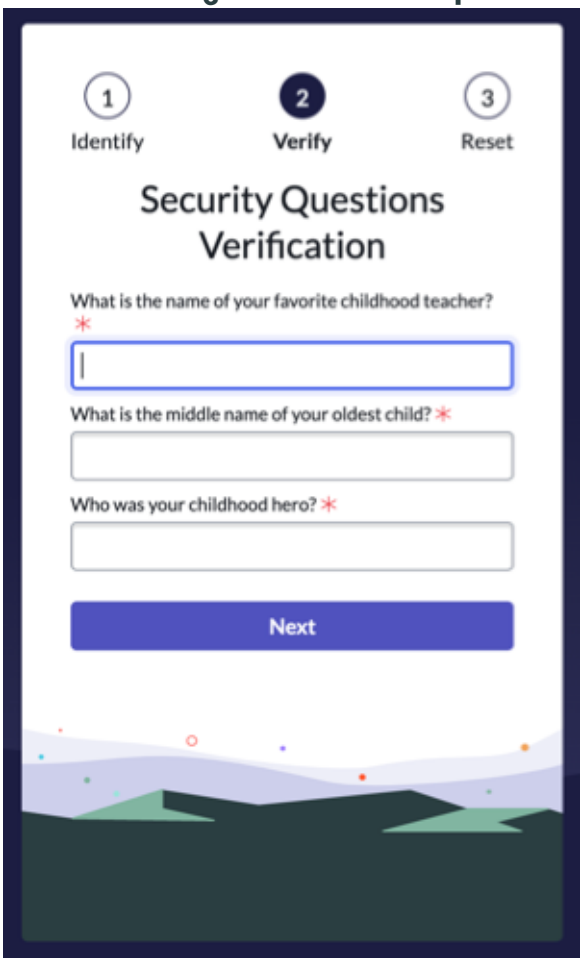
Passwortzurücksetzung-Verifizierungen

QS-Überprüfung	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell mit Fragen, die im Lieferumfang des Basissystem enthalten sind, oder benutzerdefinierten Fragen, die der Administrator definiert. Während der Registrierung für den Prozess entscheidet der Benutzer, welche Fragen beantwortet werden sollen. Fragen werden in der Sprache angezeigt, die der Benutzer bei der Anmeldung angefordert hat. Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, stellt das System eine bestimmte Anzahl von Fragen, die der Benutzer bei der Registrierung ausgewählt hat. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um seine Identität zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen (Fortsetzung)

QA-Verifizierung auf der Seite Überprüfen



Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich mithilfe von Fragen und Antworten für das Programm Passwortzurücksetzung ..

Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Sicherheitsfragen**.

E-Mail-Überprüfung	Diese Überprüfung basiert auf automatisch generierten Codenummern. Normalerweise implementieren Sie die E-Mail-Überprüfung als Selfservice-Modell Passwortzurücksetzung. Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Überprüfungscode an eine E-Mail-Adresse, die der Benutzer bei der Registrierung autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung mithilfe von E-Mail-Codes. Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die E-Mail-Überprüfung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen (Fortsetzung)

	Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **E-Mail-Code**. Standardmäßig wird ein sechsstelliger E-Mail-Überprüfungscode per E-Mail an den Benutzer gesendet. Der Code läuft in 10 Minuten ab. Benutzer können nach zwei Minuten versuchen, einen weiteren Code zu senden. An einem Tag können maximal 10 E-Mail-Verifizierungscodes an einen Benutzer gesendet werden.
SMS-Verifizierung	Implementiert ein Self-Service- oder Service-Desk-gestütztes Passwortzurücksetzung-Modell, das auf automatisch generierten Codenummern beruht. Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Code an ein SMS-fähiges Gerät, das der Benutzer autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Sie können das ServiceNow Notify-Feature verwenden, um die Codes zu senden. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich mit SMS-Codes für das Programm Passwortzurücksetzung .. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **SMS-Code**. Wenn sich Benutzer auf der Registrierungsseite Passwortzurücksetzung für die E-Mail- oder SMS-Überprüfung registrieren, erhalten sie einen Code zur Überprüfung ihrer E-Mail-Adresse oder ihres Geräts. Nachdem die Benutzer den Code eingegeben und **Überprüfen**ausgewählt haben, wird automatisch ein zugehöriger Datensatz in der Tabelle Passwortzurücksetzung Registrierung für Überprüfungen [**pwd_enrollment**] erstellt, noch bevor sie Absenden auswählen. Standardmäßig wird ein sechsstelliger Überprüfungscode an das Mobilgerät des Benutzers gesendet. Der Code läuft in fünf Minuten ab. Benutzer können nach zwei Minuten versuchen, einen weiteren SMS-Überprüfungscode an das Gerät zu senden. An einem Tag können maximal 10 Codes an ein bestimmtes Gerät gesendet werden. **Hinweis:** Während der Datensatz automatisch in der Tabelle Passwortzurücksetzung Registrierung für Überprüfungen [pwd_enrollment] für die E-Mail- oder SMS-Überprüfung erstellt wird, wird das zugehörige Registrierungsprüfungsskript erst verarbeitet, wenn Benutzer **Absenden**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-Verifizierungen (Fortsetzung)

Verifizierung durch Authentifikator	Passwortzurücksetzung-Modell, das auf automatisch generierten Codenummern beruht. Benutzer implementieren die Authentifikatorverifizierung normalerweise als Selfservice-Modell Passwortzurücksetzung. Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, liest der Benutzer einen Code aus der Authentifikator-App auf einem Gerät, das der Benutzer gekoppelt hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich mit einem Authentifikator für das Programm Passwortzurücksetzung .. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die Verifizierung mit Google Authenticator. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp des Authentifikators.
Persönliche Daten – E-Mail-Adresse bestätigen	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell, das auf Benutzerinformationen basiert, die im Benutzerprofil in der Instanz verfügbar sind. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Bestätigung persönlicher Daten**. **Hinweis:** Benutzer können diese Überprüfung nicht für die Prozesse mit aktivem öffentlichen Zugriff konfigurieren.
Persönliche Daten – Benutzernamen eingeben	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell, das auf Benutzerinformationen basiert, die im Benutzerprofil in der Instanz verfügbar sind. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Persönliche Daten**.
Soft-PIN-Verifizierung	Implementiert ein Selfservice-Modell Passwortzurücksetzung, das auf einer sechsstelligen Soft-PIN basiert. Benutzer können sich für die Soft-PIN-Überprüfung für einen Prozess registrieren und die Soft-PIN zurücksetzen. ServiceNow® Virtual Agent unterstützt die Soft-PIN-Überprüfungsmethode.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Passwortzurücksetzung-Verifizierung aus einer vorhandenen Verifizierung erstellen

Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“

Durch die Überprüfung persönlicher Daten können Benutzer ihre Identität bestätigen, indem sie Antworten auf Fragen geben, die aus in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gespeicherten persönlichen Informationen generiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer-Experience

Ein Beispiel, wie sich ein Benutzer für die Überprüfung persönlicher Daten registrieren kann, finden Sie unter Registrieren Sie sich mithilfe von Fragen und Antworten für das Programm Passwortzurücksetzung ..

Identifikationstypen für persönliche Daten

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ stellt die Identifikationstypen „E-Mail“ und „Benutzername“ bereit. Sie können die Typen so wie sie sind verwenden oder als Modell, um einen benutzerdefinierten Identifikationstyp zu erstellen.

Name	Beschreibung
E-Mail-Identifizierung	Identifiziert Benutzer anhand ihrer E-Mail-Adressen.
Benutzernamen-Identifikation	Identifiziert Benutzer anhand ihres Benutzernamens.

Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten

- **Überprüfung persönlicher Daten:** Wenn Benutzer mit einem Passwortzurücksetzung-Prozess verknüpft sind, der die Überprüfung persönlicher Daten verwendet, müssen sich die Benutzer normalerweise nicht für Passwortzurücksetzung registrieren.
- **Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten** ermöglichen es Mitarbeitern mit der Rolle „password_reset_service_desk“, aus der Tabelle „sys_user“ auf persönliche Daten zuzugreifen, wenn sie einen Benutzer bei einer Anforderung der Passwortrücksetzung unterstützen.

Um persönliche Daten und Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten zu konfigurieren, geben Sie Parameter als Name-Wert-Paare an, die einer bestimmten Benutzerinformation entsprechen. So überprüfen Sie beispielsweise Benutzer anhand ihrer E-Mail-Adresse:

1. Legen Sie den Parameter **label** (den Text, den der Endbenutzer sehen soll) auf *Email* fest (das heißt `label=Email`).
2. Legen Sie den Parameter **column** (die Spalte in der Tabelle, die die Überprüfungsdaten enthält) auf *email* fest (das heißt `column=email`).

Hinweis:
Sie können nur einen Satz von Name-Wert-Paar-Parametern pro Überprüfung verwenden. Zusätzliche Parameter werden ignoriert.

Um mehrere persönliche Informationen für die Benutzerüberprüfung zu verwenden, erstellen Sie weitere Überprüfungen für persönliche Daten oder zur Bestätigung persönlicher Daten, und fügen Sie die Überprüfungen dem zugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozess hinzu.

Überprüfungen vom Typ „Persönliche Daten“ und „Bestätigung persönlicher Daten“

Parametername	Beschreibung
label	Text, der als Bezeichnung für das Feld angezeigt wird, das der Benutzer während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Standardwert: N/V
column	Spalte der Tabelle „sys_user“, die die Daten zum Überprüfen der Identität des Benutzers enthält. Datentyp: Zeichenfolge Standardwert: N/V

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen

SMS-Code-Verifizierungstyp für Passwortzurücksetzung

Mithilfe des SMS-Code-Überprüfungstyps kann ein Benutzer seine Identität mit einem beliebigen SMS-fähigen Gerät bestätigen, beispielsweise über ein Mobiltelefon, das Textnachrichten unterstützt. Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Zahlencode an das Gerät, und der Benutzer gibt den Code auf der Überprüfungsseite von Passwortzurücksetzung ein.

Sie können das Standardverhalten einer SMS-Codeverifizierung mit einer der folgenden Methoden ändern:

- Legen Sie die Parameterwerte wie in der Tabelle gezeigt fest.
- Aktualisieren Sie die Eigenschaftseinstellungen für die Passwortzurücksetzung-Anwendung.

Hinweis:
Das System lässt nur eine Instanz jedes SMS-Codeparameters zu.

Parameter für den SMS-Code-Überprüfungstyp

Parametername	Beschreibung
expiry	Anzahl der Minuten, die der Überprüfungscode gültig ist **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 5
complexity	Anzahl der Ziffern im Überprüfungscode. **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 6
pause_window	Anzahl der Minuten, bis der Benutzer einen weiteren SMS-Code zur Überprüfung anfordern kann. **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 2
max_per_day	Maximale Anzahl der pro Tag für die Überprüfung gesendeten Codes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter für den SMS-Code-Überprüfungstyp (Fortsetzung)

Parametername	Beschreibung
	Datentyp: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 10

Benutzererfahrung

Informationen dazu, wie sich Benutzer für die SMS-Verifizierung registrieren, finden Sie unter Registrieren Sie sich mit SMS-Codes für das Programm Passwortzurücksetzung ..

Verwenden Sie Notify, um SMS-Codes für die Registrierung und Verifizierung zu senden

Sie können die Anwendung Passwortzurücksetzung so konfigurieren, dass SMS-Codes für die Registrierung und Verifizierung mit der Anwendung ServiceNow NotifyTwilio gesendet werden (über das SMS-Messaging-System []). Notify ist eng in die Workflow-Engine und die Geschäftsregeln integriert und bietet eine hochgradig konfigurierbare und vertrauenswürdige Möglichkeit, SMS-Nachrichten zuzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Notify erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio.

Prozedur

1. Registrieren Sie sich für einen Twilio -Account und eine Telefonnummer unter https://www.twilio.com/ .
2. Aktivieren Sie das **Notify**-Plugin.
3. Ordnen Sie das Konto NotifyTwilio zu .

Ergebnisse
Es ist keine andere Konfiguration erforderlich. Benutzer, die eine Passwortänderung oder Passwortzurücksetzung anfordern, erhalten SMS-Codes über Notify.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Anzahl erforderlicher Sicherheitsfragen angeben

Beim Entwerfen einer Sicherheitsfragen-Überprüfung für Passwortzurücksetzung können Sie die Anzahl der Fragen angeben, die bei der Registrierung von Benutzern angezeigt werden sollen. Sie können auch die Anzahl angeben, die angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer beim Zurücksetzen des Passworts seine Identität bestätigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Überprüfungen** und öffnen Sie dann eine Überprüfung, die den Überprüfungstyp **Sicherheitsfragen**verwendet.
2. Konfigurieren Sie die Parameter in der zugehörigen Liste **„Überprüfungsparameter für Passwortzurücksetzung“**.

Parameter für die Sicherheitsfragen-Überprüfung

Parametername	Beschreibung
num_enroll	Anzahl der Fragen, die ein Benutzer beantworten muss, wenn er sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert. Der hier angegebene Wert überschreibt die Einstellung der Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen**. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren. **Datentyp**: Positive Ganzzahl, die die Anzahl der Fragen in der Sicherheitsfragenliste () nicht überschreitet**Passwortzurücksetzung** > **Sicherheitsfragen**) an. **Standardwert**: 5
num_reset	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen. Die Fragen werden zufällig ausgewählt und in zufälliger Reihenfolge angezeigt. Der hier angegebene Wert überschreibt die Einstellung der Eigenschaft **Anzahl der bei der Anforderung der Passwortrücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen**. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren. **Datentyp**: Positive Ganzzahl, die den Wert des Parameters „num_enroll“ nicht überschreitet. **Standardwert**: 3

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Fragen zur Sicherheitsfragen-Verifizierung hinzufügen

Passwortzurücksetzung-Prozess für die automatische Registrierung von Benutzern konfigurieren

Um die Verwaltung zu vereinfachen, werden in vielen Organisationen Benutzer automatisch für das Passwortzurücksetzung-Programm registriert. Jeder basissystemgestützt-Überprüfungstyp ermöglicht Ihnen die Angabe der automatischen Registrierung für Ihren Prozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die automatische Registrierung zu aktivieren, konfigurieren Sie Einstellungen für den Verifizierungstyp, auf dem Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess basiert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**.
2. Klicken Sie auf den Verifizierungstyp für die Verifizierung, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.
   Der Überprüfungstyp für jede basissystemgestützt-Überprüfung wird unter Passwortzurücksetzung-Verifizierungen identifiziert.
3. Legen Sie auf der Seite **Überprüfungstypen** die folgenden Einstellungen fest:

Feld	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Skript, das bestimmt, ob ein Benutzer für die Überprüfung registriert ist. **Hinweis:** Damit die automatische Registrierung funktioniert, muss das Skript **Teilnahmeprüfung** „wahr“ zurückgeben. Dies erfordert möglicherweise zusätzliche Einstellungen durch den Administrator, um sicherzustellen, dass die Voraussetzungen erfüllt sind. Zum Beispiel müssen für den **SMS-Code**-Überprüfungstyp Datensätze in bestimmten Tabellen ausgefüllt werden. Wenn bei Auswahl von **Automatische Registrierung** kein Skript ausgewählt wird, wird ein Standardskript bereitgestellt.
Automatische Registrierung	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzer automatisch zu registrieren. **Hinweis:** Wenn **Automatische Registrierung** nicht ausgewählt ist, müssen Sie ein Registrierungs-UI-Makro und ein Teilnahme-Prozessorskript bereitstellen, wie unter Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen beschrieben wird.

4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Verifizierungen, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.

Benutzern die Registrierung für Passwortzurücksetzung ermöglichen
Um Benutzern die Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm zu ermöglichen, geben Sie ein UI-Makro an, das den Benutzer durch den Registrierungsprozess führt, und ein Skript, das die vom Benutzer eingegebenen Registrierungsdaten verarbeitet. Das Basissystem enthält ein funktionierendes Makro und Skript.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Benutzern die Registrierung zu ermöglichen, konfigurieren Sie Einstellungen für den Verifizierungstyp, auf dem Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**.
2. Klicken Sie auf den Verifizierungstyp für die Verifizierung, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.
   Der Überprüfungstyp für jede basissystemgestützt-Überprüfung wird unter Passwortzurücksetzung-Verifizierungen identifiziert.
3. Legen Sie auf der Seite **Überprüfungstypen** die folgenden Einstellungen fest:

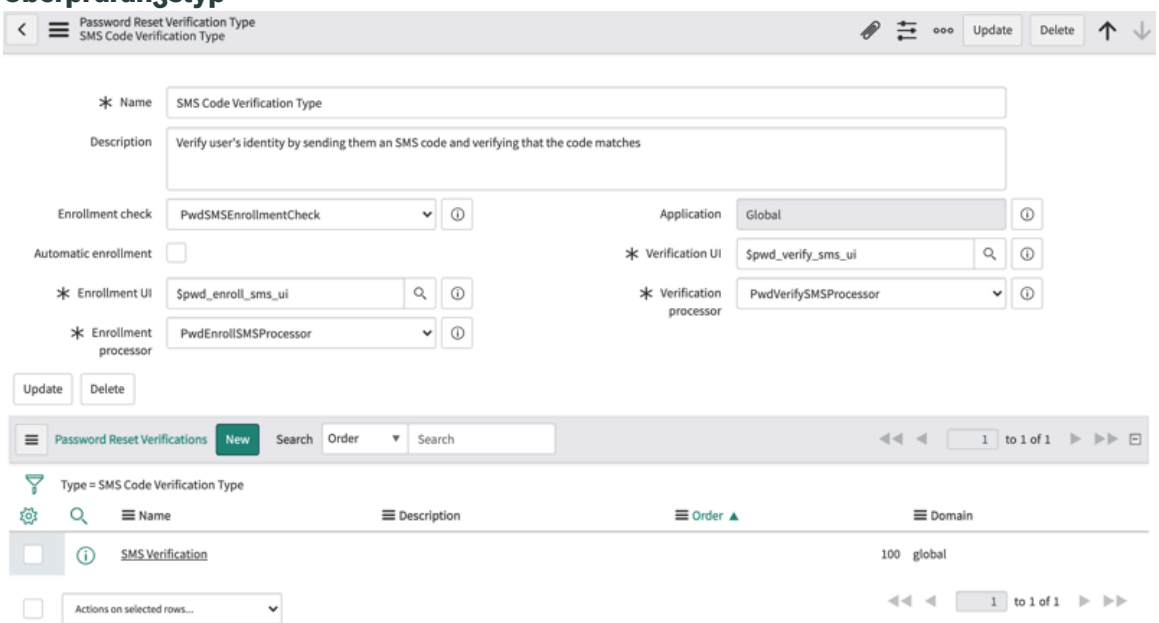
Feld	Beschreibung
Automatische Registrierung	Deaktivieren Sie die Checkbox, um die automatische Registrierung zu deaktivieren.
Registrierungs-UI	Teilnahme-UI-Makro, das den Benutzer durch den Registrierungsprozess führt.
Teilnahme-Prozessor	Teilnahme-Prozessorskript, das Registrierungsdaten verarbeitet.

4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Verifizierungen, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.

Example: Benutzerregistrierung aktivieren

Dieser beispielhafte Überprüfungstyp verwendet das Teilnahme-UI-Makro `pwd_enroll_sms_ui` und das Teilnahme-Prozessorskript `PwdEnrollSMSProcessor`.

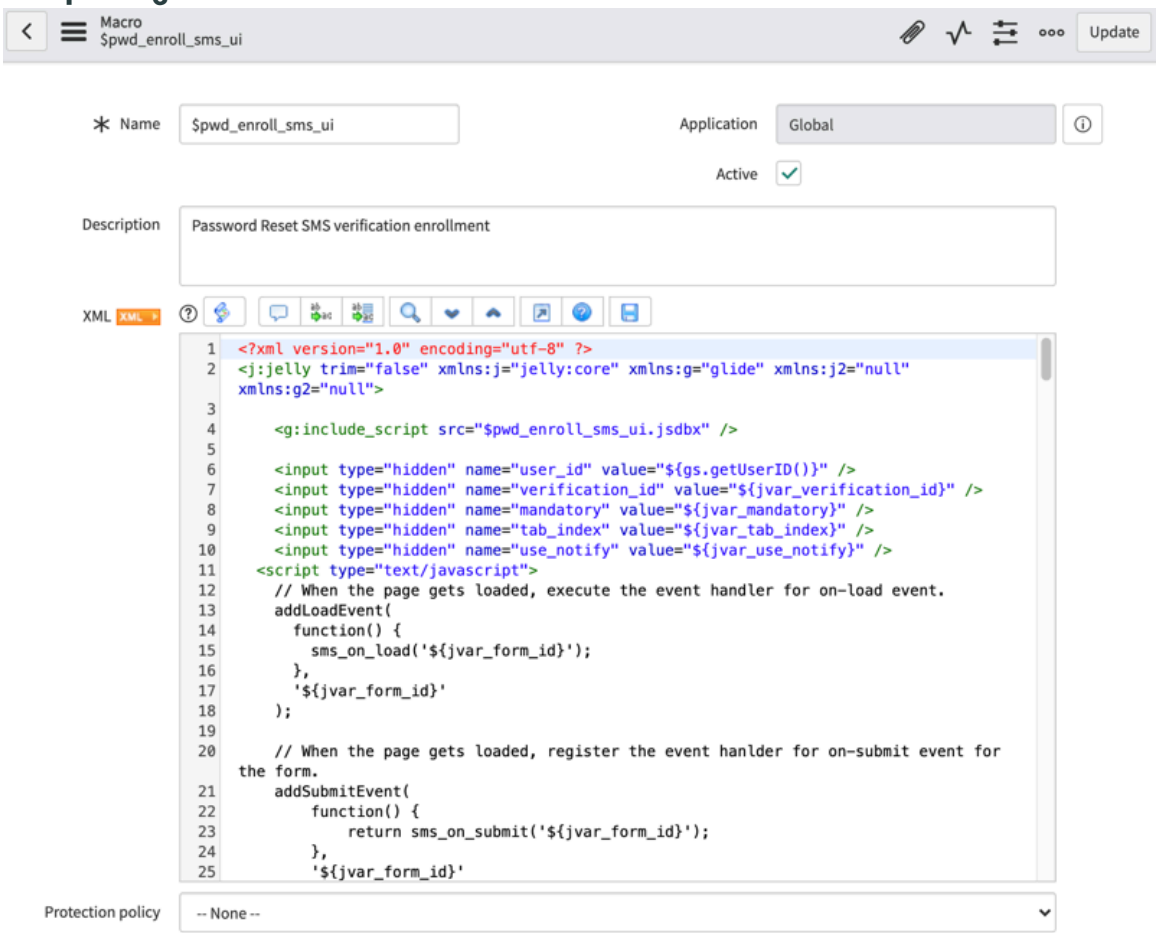
Überprüfungstyp



Ein Überprüfungstyp muss auch ein Überprüfungs-UI-Makro und ein entsprechendes Überprüfungs-Prozessorskript definieren. In dem Beispiel werden das Überprüfungs-UI-Makro `pwd_verify_sms_ui` und das Überprüfungs-Prozessorskript `PwdVerifySMSProcessor` verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

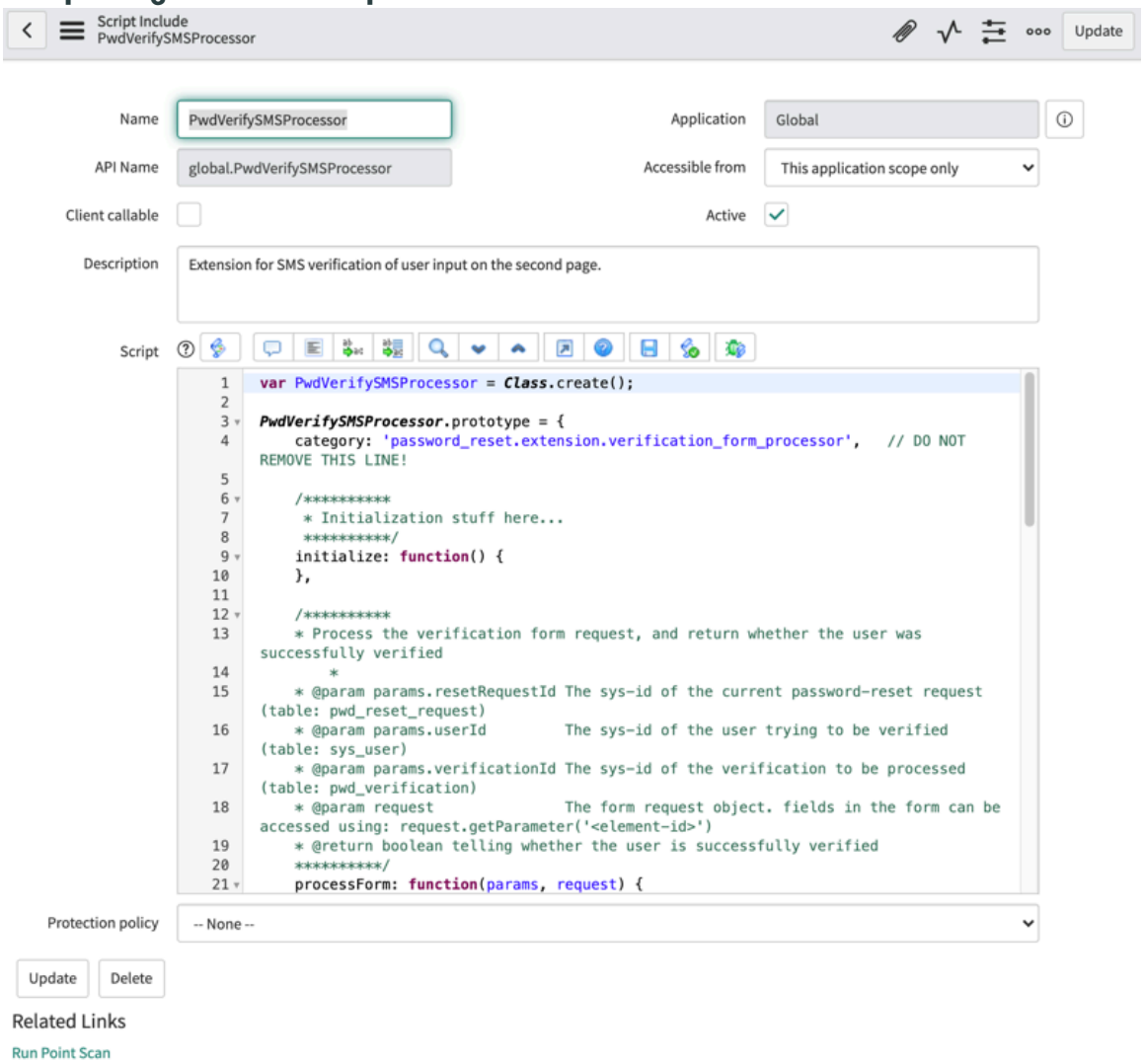
Überprüfungs-UI-Makro



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungs-Prozessorskript



Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren

Sie können Eigenschaften angeben, die die Passwortzurücksetzung-Erfahrung für Endbenutzer konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwar keine Bereichsgrenzen für die Werte, die Sie für Eigenschaften eingeben können, es sollten jedoch nur positive Ganzzahlwerte ab 1 verwendet werden. Wenn Sie den Grenzwert für den oberen Bereich einer Eigenschaft festlegen, müssen Sie die vom Benutzer ausgeführte Aufgabe berücksichtigen.

Sie werden beispielsweise nicht zulassen wollen, dass Benutzer 100 Versuche haben, um ihre Identität zu bestätigen. Ein üblicherer Wert sind 3 Versuche. Ebenso wenig werden Sie wollen, dass Benutzer während des Registrierungsprozesses 30 Sicherheitsfragen auswählen und beantworten müssen. Eine häufiger verwendete Anzahl von Sicherheitsfragen liegt zwischen 5 und 7.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**.
   Weitere Informationen zu den Passwortzurücksetzung -Eigenschaften finden Sie unter Passwortzurücksetzung globalen Eigenschaften.
2. Aktualisieren Sie die Einstellungen nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

E-Mail zur Erinnerung von Benutzern an die Registrierung für Passwortzurücksetzung senden

Sie können automatisch Nachrichten senden, die die Benutzer daran erinnern, sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess zu registrieren. Sie geben den Text der Nachricht an und können die Nachrichten so konfigurieren, dass sie in regelmäßigen Abständen wiederholt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Standard-E-Mail-Inhalt lautet:

- Betreff Erinnerung: Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm
- Textkörper: Klicken Sie hier, um sich für das Passwortzurücksetzung-Programm zu registrieren.

Informationen zum Anpassen der E-Mail finden Sie unter E-Mail zur Registrierungserinnerung für Passwortzurücksetzung anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse** und wählen Sie Ihren Prozess aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Registrierungserinnerung**, konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Password Reset** (Passwortzurücksetzung) aktiviert ist.

Feld	Wert
Erinnerung senden	Aktivieren Sie die Checkbox, um Erinnerungs-E-Mails an Benutzer zu senden (entweder an alle Benutzer oder an Benutzer in den angegebenen Gruppen entsprechend Ihrer Konfiguration). Deaktivieren Sie die Checkbox, um keine Erinnerungen zu senden.
Alias des Absenders	Geben Sie einen nicht funktionierenden E-Mail-Alias ein, der in den Feldern **An** und **Von** der Nachricht angezeigt werden soll. Zum Beispiel do-not-reply@myCompany.com. Benutzer können keine Antworten an den Alias senden. Der Alias wird vom E-Mail-System benötigt, um das Feld **bcc** für alle Benutzer zu verwenden, die die Nachricht erhalten. Die Absicht ist, dass die Benutzer die anderen Adressaten nicht sehen. Standard: do-not-reply@ServiceNow.com
Senden, Tag und Uhrzeit	Geben Sie einen Zeitplan für eine Nachricht pro Monat oder eine Nachricht pro Woche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	○ Wenn Sie **Senden** auf **Monatlich** festlegen, geben Sie den Tag des Monats und optional die Uhrzeit ein, zu der die Nachricht gesendet werden soll. ○ Wenn Sie **Senden** auf **Wöchentlich** festlegen, geben Sie den Wochentag und optional die Uhrzeit ein, zu der die Nachricht gesendet werden soll. Standard: Wöchentliche Nachricht am Montag um 00:00 Uhr
Start	Datum und Uhrzeit zum Senden der ersten Nachricht. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Kalender“, um die Einstellung festzulegen. Standard: [Jetzt]

E-Mail zur Registrierungserinnerung für Passwortzurücksetzung anpassen

Die E-Mail-Nachricht, die Benutzer daran erinnert, sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess zu registrieren, basiert auf einer E-Mail-Vorlage. Um die Nachricht anzupassen, können Sie die Standardvorlage ändern oder eine benutzerdefinierte Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

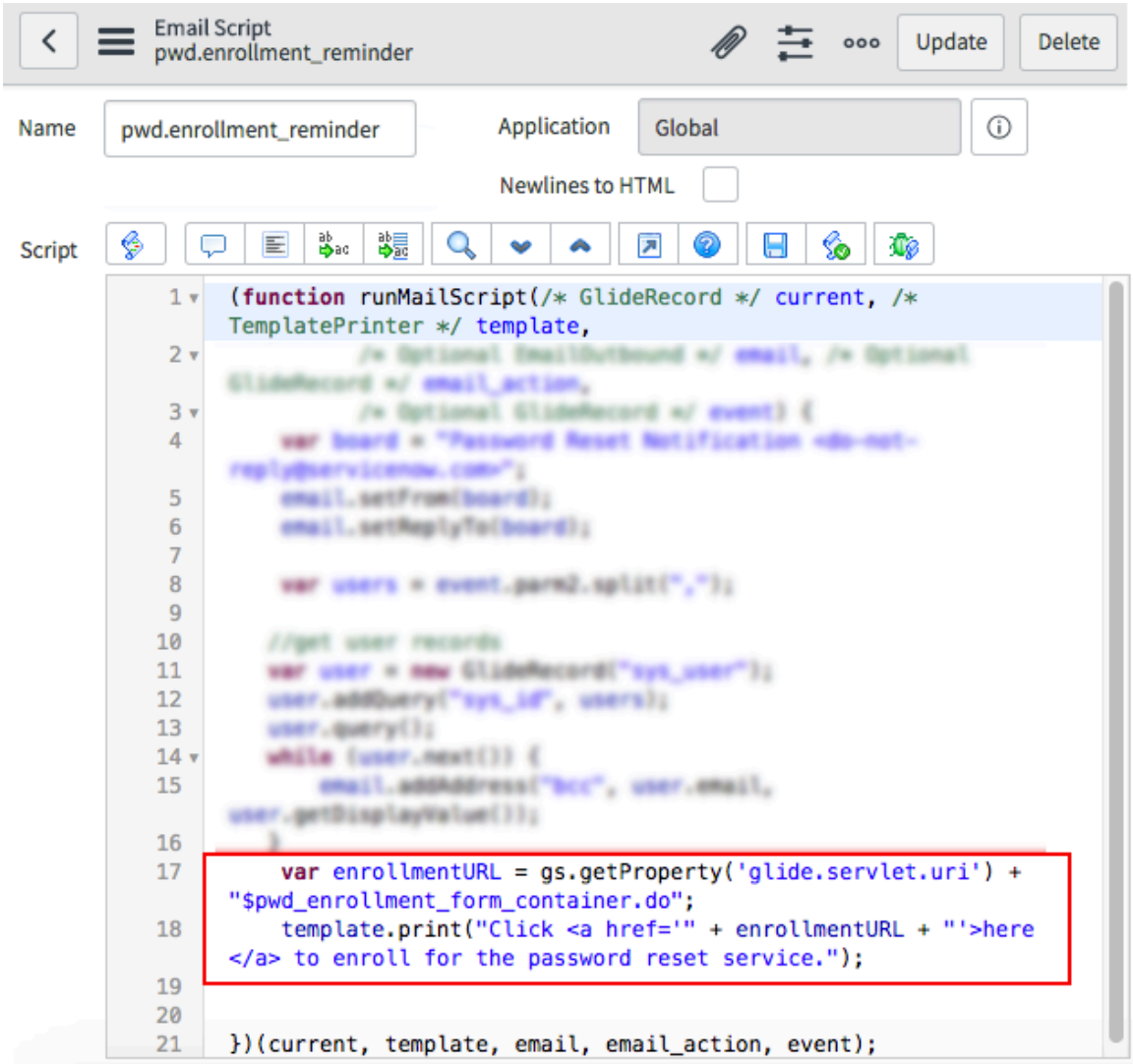
Der Standard-E-Mail-Inhalt lautet:

- Betreff Erinnerung: Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm
- Textkörper: Klicken Sie hier, um sich für das Passwortzurücksetzung-Programm zu registrieren.

Prozedur

1. So ändern Sie den Betreff der E-Mail:
   a. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Vorlagen**.
   b. Öffnen Sie die *`Password reset enrollment reminder`*-Vorlage.
   c. Aktualisieren Sie das Feld **Betreff** nach Bedarf.
   d. Im Textfeld **Nachrichten-HTML** können Sie bei Bedarf Code hinzufügen, ändern Sie jedoch nicht den Standardtext.
2. So ändern Sie den Inhalt der E-Mail:
   a. Navigieren zu **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**.
   b. Öffnen Sie das *`pwd.enrollment_reminder`*-Skript.
   c. Ändern Sie nur den angegebenen Teil des Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

3. So erstellen Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Vorlage:
   a. Machen Sie eine Kopie der Vorlage *`Password reset enrollment reminder`*, und bearbeiten Sie sie wie oben beschrieben.
   b. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** und geben Sie den Vorlagennamen in das Feld E- **Mail-Vorlage für Registrierungserinnerungs-E-Mails** ein.

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Das Passwort, das ein Benutzer definiert, muss bestimmte Anforderungen erfüllen. Beispielsweise muss es aus mindestens 12 Zeichen bestehen, eine Zahl enthalten usw. Sie können die Anforderungen entsprechend dem Bedarf Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem enthält Beispiele für Anmeldeinformationsspeicher mit verschiedenen Passwortanforderungen. Sie können die Passwortanforderungen ändern und Benutzern Hinweise zum Erstellen eines Passworts geben. Die Standardanforderungen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens acht Zeichen
- Mindestens ein Großbuchstabe und ein Kleinbuchstabe
- Mindestens eine Zahl

Hinweis:
Zusätzlich zum Konfigurieren der Anforderungen für die Passwortstärke können Sie weitere Einstellungen für den Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren, wie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**.
2. Wählen Sie den Anmeldeinformationsspeicher in der Liste aus, und konfigurieren Sie dann die folgenden Einstellungen:

Feld	Beschreibung
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.  ○ Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie sollten die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen, nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben oder wenn Benutzer Probleme bei der Verbindung feststellen.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** und öffnen Sie dann den Anmeldeinformationsspeicher.
5. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern und Verbindung testen**.
   Auf einer Fortschrittsseite wird das Ergebnis des Tests angezeigt.

Sperrung für fehlgeschlagene Anmeldeversuche angeben

Das System bietet inaktive Skriptaktionen, mit denen Sie die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche angeben können, bevor ein Benutzeraccount gesperrt wird, und mit denen die Anzahl nach einer erfolgreichen Anmeldung zurückgesetzt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Skriptaktionen** , um die Skripts anzuzeigen oder zu aktivieren.

Hinweis:
Ab der Kingston-Release werden die Skriptaktionen **SNC-Benutzersperrprüfung mit automatischer Entsperrung** und **SNC-Benutzerlöschung** nach einem zBoot aktiviert.

Weitere Informationen zu Eigenschaften, die sich auf fehlgeschlagene Anmeldeversuche auswirken, finden Sie unter Fehlgeschlagene Anmeldeversuche verwalten (Härtung der Instanzsicherheit) in den Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptaktion	Beschreibung
SNC-Benutzersperrprüfung mit automatischer Entsperrung	• Verwendet den Wert der Eigenschaft `glide.user.max_unlock_attempts`, um den Grenzwert für fehlgeschlagene Anmeldeversuche festzulegen. • Entsperrt den Benutzeraccount nach dem für die Eigenschaft `glide.user.unlock_timeout_in_mins` angegebenen Zeitraum. Wenn kein Wert angegeben ist, entsperrt das System den Benutzeraccount nach dem Standardzeitraum von 15 Minuten.
SNC-Benutzersperrprüfung	Verfolgt die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche und sperrt den Benutzeraccount nach einer angegebenen Anzahl von fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen (Standard: 5).
SNC-Benutzerlöschung	Aktualisiert den Benutzerdatensatz nach einer erfolgreichen Anmeldung: Setzt die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche zurück und aktualisiert das Datum der letzten Anmeldung.

Nächste Maßnahme

Jedes Mal, wenn ein Benutzer versucht, sich anzumelden, wird die Aktion in einem Ereignisprotokoll aufgezeichnet. Sie können ein Protokoll der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche anzeigen.

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Ereignisprotokolle**.
2. Filtern Sie im Feld **Name** nach **login.failed**. Sie können den versuchten Anmeldenamen, das Datum und die IP-Adresse anzeigen, die für den Versuch protokolliert wurden.

Konfigurieren Sie Google reCAPTCHA für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts

Zur Verwendung des Service Google reCAPTCHA benötigen Instanzen, die in einer anderen Domäne als service-now.com ausgeführt werden, ein API-Schlüsselpaar von Google.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

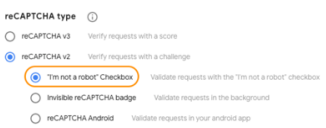
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Das in diesem Thema beschriebene Verfahren ist für Instanzen, die in der Domäne service-now.com ausgeführt werden, optional.
- Da lokale Instanzen keinen Zugriff auf das Internet haben, können sie den Service Google reCAPTCHA nicht verwenden. Befolgen Sie nicht das in diesem Thema beschriebene Verfahren. Legen Sie stattdessen die Systemeigenschaft `password_reset.captcha.google.enabled` auf **falsch** fest. Diese Einstellung aktiviert den CAPTCHA-Service, der mit dem Basissystem bereitgestellt wird.
- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den CAPTCHA-Service basissystemgestützt, auch wenn die Anwendung Passwortzurücksetzung für die Verwendung von Google reCAPTCHAkonfiguriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fordern Sie ein API-Schlüsselpaar (einen Site-Schlüssel und ein Geheimnis) von Google unter https://www.google.com/recaptcha an.
2. Legen Sie die folgenden Systemeigenschaften fest:

Eigenschaft	Wert
password_reset.captcha.google.enabled	Auf true festlegen. Typ: Zeichenfolge Standardwert: true
google.captcha.site_key	Legen Sie den Standortschlüssel fest, den Google bereitgestellt hat. Typ: Zeichenfolge Standard: Ein Site-Schlüssel, den Google an ServiceNow] bereitgestellt hat
google.captcha.secret	Legen Sie den geheimen Schlüssel fest, den Google bereitgestellt hat. Typ: password2 Standard: Ein verschlüsseltes Geheimnis, das Google an ServiceNow] bereitgestellt hat **Hinweis:** Wählen Sie die Option reCAPTCHA v2, **I'm not a Robot** (reCAPTCHA v2, I'm not a Robot) aus. (reCAPTCHA v3 wird derzeit nicht unterstützt). 

Passwortzurücksetzung Prozessempfehlung

Passwortzurücksetzung Prozessempfehlung.

Passwortzurücksetzung-Prozesse anpassen

Passwortzurücksetzung-Skripts ermöglichen Ihnen das Anpassen von Passwortzurücksetzung, indem Sie Ihren eigenen Anmeldeinformationsspeicher, Ihre eigene Überprüfung und eigene Identifikationstypen erstellen und durch Definieren von Erweiterungsskripts erweitern. Sie können auch einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typ, einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp oder eine Überprüfung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy

Passwortzurücksetzung-Skripterstellung steht Benutzern mit der Rolle „password_reset_admin“ zur Verfügung. Der einfachste Weg zum Anpassen von Passwortzurücksetzung sieht wie folgt aus:

1. Erstellen Sie benutzerdefinierte Typen und Skripts, wie unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien beschrieben.

   Erweiterungsskripts sind Beispielskripteinbindungen, mit denen Sie die Funktionalität in einem Passwortzurücksetzungsprozess erweitern können. Die Erweiterungsskriptkategorie bezieht sich auf die spezifischen Verhaltensarten für ein Erweiterungsskript (z. B. Anmeldeinformationsspeicher, Überprüfung, Identifikationstyp oder als Nachverarbeitung).

2. Befolgen Sie die unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren beschriebenen Konfigurationsschritte.
3. Wählen Sie die neuen Typen aus, die Sie erstellt haben. Sie können die folgenden Komponenten anpassen:
   - Anmeldeinformationsspeicher-Typen: Definieren Sie neue Typen für die Verbindung mit Ihren Anmeldeinformationsspeichern, indem Sie benutzerdefinierte Workflows für das Verbinden und Testen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung..
   - Überprüfungstypen: Definieren Sie neue Typen für die Überprüfung der Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen.
   - Identifikationstypen: Definieren Sie neue Typen für die Selbstidentifizierung durch Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen.

Erweiterte Konfiguration für die Passwortzurücksetzung

Sie können die Anwendungen „Password Reset“ und „Password Change“ entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter den Anwendungen Password Reset und Password Change. Unter Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren finden Sie eine Liste von Eigenschaften, die verschiedene Aspekte der Passwortzurücksetzung steuern.

Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen von Passwörtern an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern

Um Passwortzurücksetzungs-Prozesse anzupassen oder sie in Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern wie Okta oder Microsoft Entra ID zu integrieren, verwenden Sie die Fähigkeiten von IntegrationHub. Verwenden Sie Aktionsdesigner, um Aktionen wie das Entsperren von Benutzern, das Ändern des Passworts und das Abrufen des Benutzerstatus zu erstellen oder zu ändern. Verwenden Sie Flow Designer, um Subflows zu erstellen oder zu ändern, die die Aktionen ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, password_reset_admin oder password_reset_credential_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Basissystem stellt Aktionen, Subflows und Anmeldeinformationsspeichertypen für den Identitätsanbieter „Lokale ServiceNow Instanz“ bereit.
- Für Microsoft Active Directory sind die Subflows verfügbar, wenn Sie die App Microsoft AD Spoke for Passwortzurücksetzung aktivieren.
- Um einen anderen Identitätsanbieter wie Oktazu verwenden, müssen Sie IntegrationHub verwenden, um die erforderlichen Aktionen, Subflows und benutzerdefinierten Anmeldeinformationsspeichertypen zu erstellen.
- Für Microsoft Entra ID sind die Subflows verfügbar, wenn Sie die App Microsoft Entra ID Integration for Passwortzurücksetzung aktivieren.

Prozedur

1. Verwenden Sie Aktionsdesigner, um Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts zu erstellen, z. B. das Entsperren von Benutzern, das Ändern des Passworts und das Abrufen des Benutzerstatus.
   Weitere Informationen zu Aktionsdesignerfinden Sie unter Aktionsdesigner .
2. Verwenden Sie Flow Designer, um die folgenden Subflows zu erstellen.

   Verwenden Sie die angegebenen Namen, Eingaben und Ausgaben für die Subflows.
   Weitere Informationen zu den Subflows finden Sie unter Subflows .

Subflow-Name	Eingabe	Eingabetyp	Ausgabe	Ausgabetyp
<Provider Name>Passwort entsperren	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Status	Auswahl
<Provider Name>Passwortzurücksetzung	Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt)	Status	Auswahl
	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
<Provider Name>Passwortänderung	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Status	Auswahl
	Aktuelles Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt) **Hinweis:** **Name** unter **Erweiterte Optionen** ist old_password.	Fehlermeldung	Zeichenfolge
	Neues Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt)		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow-Name	Eingabe	Eingabetyp	Ausgabe	Ausgabetyp
		Hinweis: **Name** unter **Erweiterte Optionen** ist new_password.		
<Provider Name>Status der Passwortsperre	Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Gesperrt	Auswahl
			Status	Auswahl
<Provider Name>Passwort-Verbindungstest	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Status	Auswahl

3. Erstellen Sie für Drittanbieter einen Anmeldeinformationsspeichertyp.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden.
   b. Wählen Sie die Passwortzurücksetzungs-Subflows aus, die Sie für den Provider erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendung „Passwortzurücksetzung“.
4. Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung.
5. Erstellen Sie einen Password Reset-Prozess.
6. Wählen Sie den für den Provider erstellten Anmeldeinformationsspeichertyp aus.

Ergebnisse
Der Passwortzurücksetzungs-Mechanismus für die erforderliche Drittparteianwendung ist eingerichtet.

Benutzerdefinierte Fragen zur Sicherheitsfragen-Verifizierung hinzufügen

Um sich für die Sicherheitsfragen-Überprüfung zu registrieren, wählt der Benutzer mehrere Fragen aus und gibt vertrauliche Antworten an, die nur der Benutzer kennt. Sie können dem Satz von Fragen, die in der Basissystem enthalten sind, eine benutzerdefinierte Frage hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Basissystem bietet eine große Anzahl von Standardfragen in allen unterstützten Sprachen. Fragen werden Benutzern in der Sprache angezeigt, die sie beim Anmelden angegeben haben. Das Erstellen einer benutzerdefinierten englischsprachigen Frage erfolgt in einem Schritt. Um eine benutzerdefinierte Frage in einer anderen Sprache als Englisch zu erstellen, können Sie eine der folgenden Optionen verwenden:

- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Frage in der anderen Sprache.
- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte englische Frage sowie eine oder mehrere Übersetzungen der Frage in andere Sprachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Sicherheitsfragen**.

   Hinweis:
   Jede Frage in der Liste wird Benutzern angezeigt, wenn sie sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registrieren. Der Benutzer wählt die einzelnen zu verwendenden Fragen aus, indem er eine vertrauliche Antwort für die entsprechenden Fragen angibt.

2. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine benutzerdefinierte Frage in einer einzigen Sprache zu erstellen.

   Hinweis:
   Um Fragentext in einer anderen Sprache als Englisch eingeben zu können, müssen Sie die entsprechende Sprache beim Anmelden anfordern.

   a. Klicken Sie auf der Seite „Fragen“ von Passwortzurücksetzung auf **Neu**.

   b. Geben Sie den Text in das Feld **Frage (übersetztes Feld)** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
   Die Frage wird der Liste der Fragen hinzugefügt, die den Benutzern bei der Registrierung angezeigt werden. Es sind keine zusätzlichen Schritte erforderlich, und Sie können die verbleibenden Schritte überspringen.

3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine benutzerdefinierte Frage in Englisch und dieselbe Frage in einer oder mehreren anderen Sprachen zu erstellen:

   a. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie englischsprachigen Text in das Feld **Frage (übersetztes Feld)** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

   b. Erstellen Sie einen Datensatz in der Tabelle *sys_translated* für die nicht englischsprachige Frage.

   Details werden in den Tabellen „Übersetzter Name/Feld“ und „Sprachen“ angezeigt.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung (übersetzen)	Anderssprachige Entsprechung des englischen Textes im Feld **Wert**.
Element	Name des Felds in der Tabelle „Frage zur Passwortrücksetzung“ [pwd_question]: question_translated.
ID	ISO 639.2 -Code für die Sprache.
Tabelle	Tabelle, der Sie die übersetzte Frage hinzufügen: die Tabelle **Frage zur Passwortrücksetzung [pwd_question]**.
Sprache	Sprachcode für diesen übersetzten Text.
Wert	Englischsprachige Frage, die Sie in der Tabelle „Sicherheitsfragen“ hinzugefügt haben.

   c. Wiederholen Sie den Vorgang für jede Sprache, die Benutzer möglicherweise anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerseiten für Passwortzurücksetzung einen benutzerdefinierten Header oder eine benutzerdefinierte Fußzeile hinzufügen

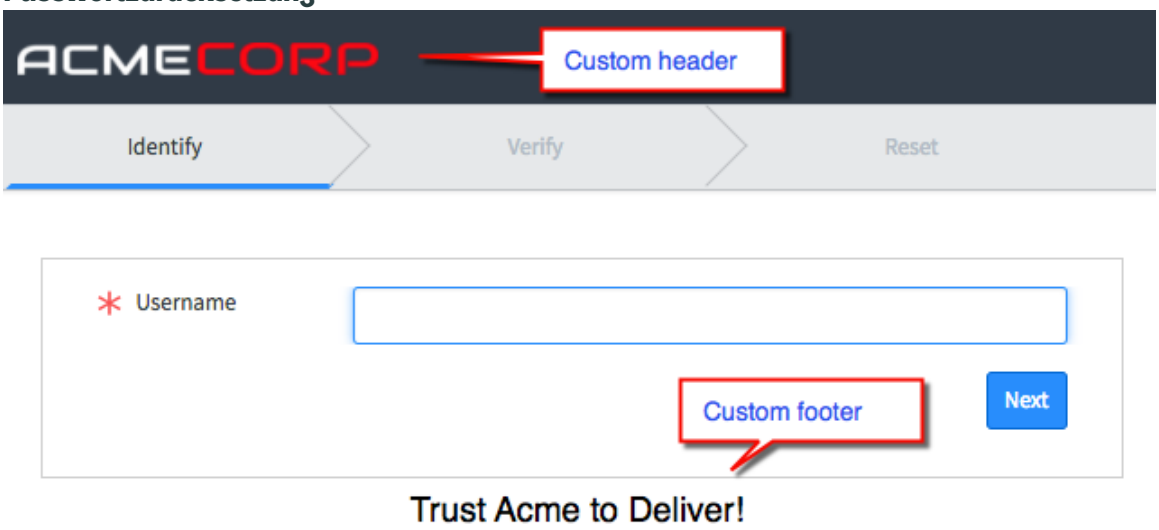
Sie können UI-Makros angeben, die den Seiten, auf denen Endbenutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten (die Seiten „Identifizieren“, „Überprüfen“ und „Zurücksetzen“), eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel für benutzerdefinierte Kopf- und Fußzeile auf den Seiten der Passwortzurücksetzung



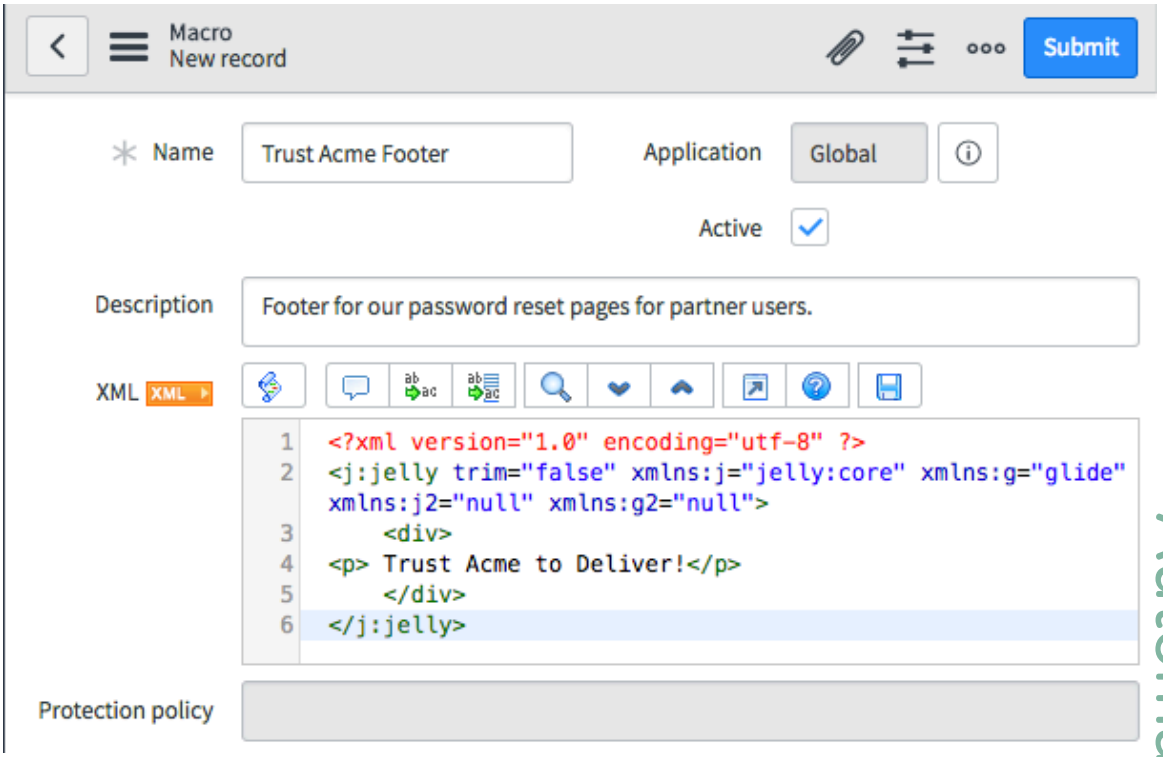
Prozedur

1. UI-Makro für Kopf- oder Fußzeile konfigurieren: Navigieren Sie zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**, klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie dann einen aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung**ein.
2. Geben Sie im Textfeld **XML** den Makrotext ein.

   Das Beispielmakro fügt den Text „Trust Acme to Deliver!“ in der Fußzeile der Seite hinzu, auf der Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse** und wählen Sie den zu aktualisierenden Prozess aus.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Erweitert** auf ( ) für das **UI-Makro für Kopfzeile** oder **UI-Makro für Fußzeile**, und wählen Sie das erstellte Makro aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Überprüfen Sie das Erscheinungsbild der Endbenutzerseiten.

Option	Bezeichnung
Wenn die Seiten für die Zurücksetzung öffentlich zugänglich sind	Klicken Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** auf **Öffentliche URL**.
Wenn die Seiten für die Zurücksetzung nicht öffentlich zugänglich sind	Melden Sie sich als Endbenutzer an, und fordern Sie das Zurücksetzen des Passworts an.

Automatische Übersetzung

Passwortzurücksetzung-Verifizierung aus einer vorhandenen Verifizierung erstellen

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ enthält mehrere Beispielüberprüfungen, die Sie als solche oder als Grundlage für eine benutzerdefinierte Überprüfung verwenden können. Wenn die Überprüfungstypen im Basissystem nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Verifizierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Überprüfungen** und wählen Sie eine Überprüfung aus.
2. Ändern Sie bei Bedarf die Parameter auf der Registerkarte **Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Parameter**.
   Die Parameter werden in den Anweisungen für den Typ der Überprüfung, an der Sie arbeiten, beschrieben.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Jeder Überprüfungstyp hat Eigenschaften, die die Benutzererfahrung steuern. Überprüfen Sie die Eigenschafteneinstellungen, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen

Jede Überprüfung in Passwortzurücksetzung basiert auf den Einstellungen für einen Überprüfungstyp. Wenn die Überprüfungstypen im Basissystem nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Sehen Sie sich die Überprüfungstypen an, die im Basissystem bereitgestellt werden, um zu entscheiden, ob ein benutzerdefinierter Überprüfungstyp erstellt werden muss. Überprüfen Sie anschließend die zu entwickelnden Verifizierungstypkomponenten. Weitere Informationen zu Überprüfungstypen im Basissystem finden Sie unter Überprüfungstypen im Basissystem.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular Passwortzurücksetzung Überprüfungstyp finden Sie unter Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung Skripteinbindungen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Verwenden Sie einen Bestätigungstyp im Basissystem als Vorlage zum Erstellen einer benutzerdefinierten Überprüfung. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Verifizierungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Sehen Sie sich die Überprüfungstypen an, die im Basissystem bereitgestellt werden, um zu entscheiden, ob ein benutzerdefinierter Überprüfungstyp erstellt werden muss. Überprüfen Sie anschließend die zu entwickelnden Verifizierungstypkomponenten. Weitere Informationen zu Überprüfungstypen im Basissystem finden Sie unter Überprüfungstypen im Basissystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Überprüfungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „ Passwortzurücksetzung Überprüfung“ finden Sie unter Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Jeder Überprüfungstyp hat Eigenschaften, die die Benutzererfahrung steuern. Überprüfen Sie die Eigenschafteneinstellungen, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen

Mit einem benutzerdefinierten Identifikationstyp kann der Benutzer bei der Passwortzurücksetzung alternative Überprüfungsinformationen eingeben, z. B. eine Mitarbeiter-ID.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Identifikationstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.

Identifikationsfeldbezeichnung	Text, der als Bezeichnung für das Feld **Identifizierung** angezeigt wird.
Identifikations-Prozessor	Identifikations-Prozessorskript. Wählen Sie ein vorhandenes Skript aus, oder erstellen Sie ein eigenes Skript mit der Identifizierungsformular-Prozessorkategorie (Erweiterungsskript).

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts erstellen

Konfigurieren Sie einen Speichertyp für Anmeldeinformationen, um die automatische Generierung von Passwörtern von Drittanbietern zu unterstützen

Aktivieren Sie die Subflows im Speichertyp für Anmeldeinformationen, um die automatische Generierung von Passwörtern von Drittanbietern zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_credential_manager, password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können ihre Passwörter für die Anmeldeinformationsspeicher, die keine REST APIs zum Zurücksetzen des Passworts haben, einfach zurücksetzen. Beispielsweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unterstützen die Passwortzurücksetzungs-Subflows Robotic Process Automation. Der Passwortzurücksetzung -Prozess kann mit einem Robotic Process Automation -Robot automatisiert werden, um das Passwort einer Anwendung zurückzusetzen, die keine API zum Zurücksetzen des Passworts hat.

Weitere Informationen zu Robotic Process Automation finden Sie unter Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen**.
2. Öffnen Sie den Speichertyp für Anmeldeinformationen.
3. Um Passwortzurücksetzungs-Subflows in IntegrationHubzu verwenden, lassen Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden aktiviert.
4. Geben Sie im Feld Passwortzurücksetzungs- **Flow** einen erforderlichen Wert für den Passwortzurücksetzungs-Subflow ein.
5. Wählen Sie in der Liste „ **Passwortbereitstellungsmechanismus“** die **Option Flow zurücksetzen, akzeptiert Passwort nicht als Eingabe aus**.
6. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer das Passwort unmittelbar nach der Anmeldung nach der Passwortzurücksetzung **ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Unterstützt das Erzwingen der Passwortänderung bei der ersten** Anmeldung.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die Checkbox **Benutzer muss Passwort zurücksetzen** im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ des zugehörigen Prozesses aktiviert ist. Diese Einstellungen zum Ändern von Passwörtern nach der ersten Anmeldung nach dem Zurücksetzen funktionieren jedoch nur, wenn der von Ihnen konfigurierte Anmeldeinformationsspeicher die Einstellungen unterstützt.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, oder speichern Sie die Änderungen.

Subflow für asynchrone Passwortzurücksetzung

Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, wird der Prozess basierend auf der Anwendung, für die die Passwortzurücksetzung angefordert wird, entweder synchron oder asynchron ausgeführt.

Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung für einen Anmeldeinformationsspeicher anfordert, für den die REST APIs zum Zurücksetzen des Passworts verfügbar sind, wird das Passwort sofort zurückgesetzt. Dieser Prozess ist synchron.

Wenn ein Benutzer im asynchronen Prozess eine Passwortzurücksetzung für Anmeldeinformationsspeicher anfordert, die keine REST APIs bereitstellen, können Sie diese Anmeldeinformationsspeicher so konfigurieren, dass Passwörter mit einem externen System wie Robotic Process Automationzurückgesetzt werden.

Weitere Informationen zu Robotic Process Automation finden Sie unter Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, wird das Passwort nicht sofort zurückgesetzt. Der Benutzer erhält eine Nachricht, die angibt, dass die Anforderung übermittelt wurde, und der Anforderungsstatus wird auf der Seite Passwortzurücksetzung Anforderungen für diese Anforderung als **Ausstehend mit externem System** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Abschluss des Prozesses wird das Passwort zurückgesetzt. Der Benutzer erhält eine entsprechende Nachricht, je nachdem, ob die Aktion zum Zurücksetzen des Passworts vom externen System erfolgreich oder fehlgeschlagen ist, das ein Passwort für den Benutzer zurücksetzt. Wenn die Passwortzurücksetzung erfolgreich ist, erhält der Benutzer eine E-Mail mit dem neuen Passwort vom externen System, wenn der Anmeldeinformationsspeicher das Passwort nicht akzeptiert.

Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher eine Passwortzurücksetzungsanforderung asynchron verarbeitet, muss der Prozess den Subflow „ **Passwortzurücksetzungsanforderung** aktualisieren“ als Rückruf verwenden, um den entsprechenden Status der Passwortzurücksetzungs-Anforderung von „Ausstehend“ auf „ **Erfolgreich**abgeschlossen“ oder „ **Mit Fehler** abgeschlossen“ zu aktualisieren.

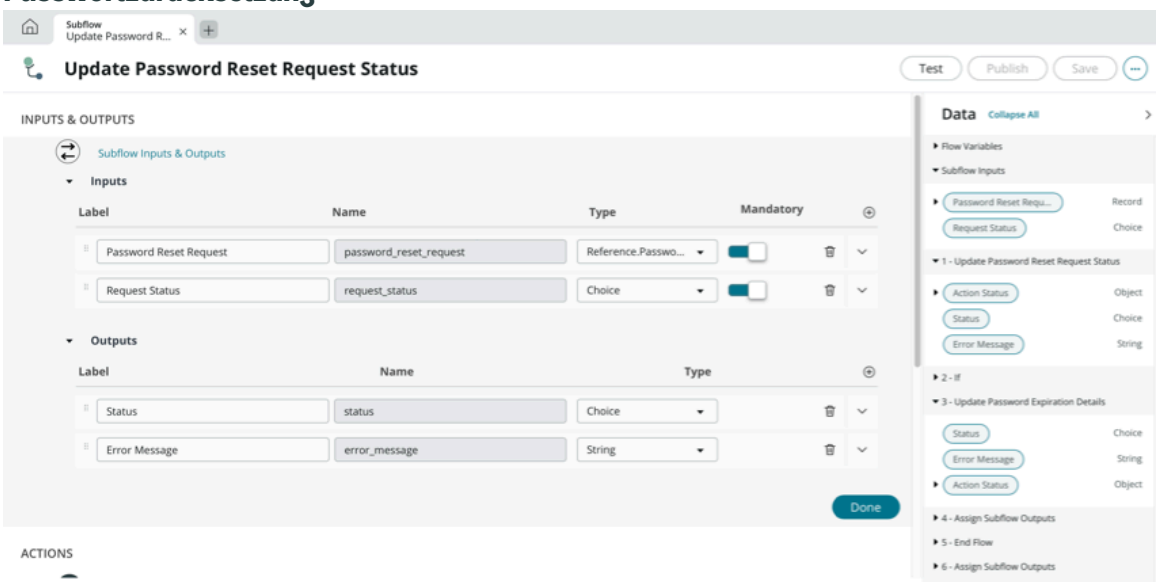
Hinweis:
Um den Subflow „ **Status** der Passwortzurücksetzungs-Anforderung aktualisieren“ zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**, und klicken Sie auf die Registerkarte **Subflows**. Suchen Sie dann nach dem Subflow „ **Status** der Passwortzurücksetzung aktualisieren“ und wählen Sie ihn aus.

Aktualisieren Sie die Subflow-Eingabeparameter für den Status der Anforderung zur Passwortzurücksetzung

Eingabeparameter	Beschreibung
Anforderung zur Passwortzurücksetzung	Glide-Datensatz der Anforderung zur Passwortzurücksetzung.
Anforderungsstatus	Bestimmt, welche Auswahlmöglichkeiten als Eingabe verfügbar sind. Zum Beispiel **„Erfolgreich** abgeschlossen“ oder „ **Abgeschlossen mit Fehler“**.

Wenn dieser Subflow verwendet wird, werden die Eingabeparameter in diesem Subflow berücksichtigt, um den entsprechenden Passwortzurücksetzungsstatus festzulegen.

Subflow zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für die Passwortzurücksetzung



Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung.

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsspeichertyp, wenn die Typen basissystemgestützt nicht Ihren Anforderungen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_credential_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch einen Anmeldeinformationsspeichertyp so konfigurieren, dass er unabhängig von den Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts, zum Ändern des Passworts und zum Entsperren des Passworts funktioniert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für den Anmeldeinformationsspeichertyp ein.
4. **Geben Sie** im Feld Beschreibung die Beschreibung für den Anmeldeinformationsspeichertyp ein.
5. Um Passwortzurücksetzungs-Subflows in IntegrationHubzu verwenden, lassen Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden aktiviert.

   Hinweis:
   Informationen zum Erstellen von providerspezifischen Subflows finden Sie unter Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen von Passwörtern an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern.

6. Aktivieren Sie die **Checkbox Unterstützt Verlauf,** um zu bestimmen, ob der Anmeldeinformationsspeicher die Verlaufsrichtlinienfunktion unterstützt.

   Wenn diese Option ausgewählt ist, kann nur der password_reser_admin diese Funktion über einen Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz deaktivieren oder aktivieren.

7. Wählen Sie die für die Drittparteianwendung erstellten Subflows aus.

   Hinweis:
   Informationen zum Erstellen von providerspezifischen Subflows finden Sie unter Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen von Passwörtern an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern.

Unterablauf	Beschreibung
Basisalias	Ein Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, der in den Subflows dieses Anmeldeinformationsspeichertyps verwendet wird. Dies ist der Standardalias, der von den Subflows bei einem externen Aufruf verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie den Standardalias überschreiben möchten, verwenden Sie die Eigenschaft „Untergeordneter Alias“ des Anmeldeinformationsspeichers.
Flow zur Passwortänderung	Ändert das Passwort eines authentifizierten und entsperrten Benutzeraccounts in das angegebene neue Passwort. Überprüft, ob das neue Passwort dem Passwortformat und den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterablauf	Beschreibung
	Verlaufsrichtlinien entspricht. Zeigt einen Fehler an, wenn der Benutzer nicht authentifiziert oder ausgesperrt ist. Verwenden Sie den Passwortzurücksetzungs-Flow, um ein gesperrtes Benutzerkonto zu entsperren und eine Passwortänderung anzufordern.
Flow zum Entsperren von Benutzern	Definiert den Prozess zum Freischalten eines Benutzers. Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher den Flow zum Entsperren von Benutzern unterstützt, wird das Feld „ **Benutzersperrstatus-Flow** abrufen“ zu einem Pflichtfeld. Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher den Flow zum Entsperren von Benutzern jedoch nicht unterstützt, können Sie den Flow für den Sperrstatus des Benutzers trotzdem einrichten.
Flow zum Abrufen des Sperrstatus des Benutzers	Ruft den Sperrstatus eines für den Anmeldeinformationsspeicher spezifischen Accounts ab.
Verbindungstest-Flow	Definiert, wie die Verbindung getestet wird.
Passwortzurücksetzungs-Flow	Schaltet den angegebenen Anwenderaccount frei. Lässt das aktuelle Passwort ablaufen und ändert das Passwort in das angegebene neue Passwort, wenn es den Passwortformat- und Verlaufsrichtlinien entspricht. Wenn dies nicht der Fall ist, wird eine Warnung angezeigt. **Hinweis:** Im Falle eines Robotic Process Automation -Setups setzt der Subflow das Passwort nicht sofort zurück, sondern verschiebt die Anforderung nur in die Warteschlange Robotic Process Automation, und der Status wird als **Ausstehend**angezeigt.
Mechanismus zur Passwortbereitstellung	Legt den Mechanismus fest, z. B. ob das Passwort als Eingabe akzeptiert werden soll oder nicht. Beispiel: Im Fall des Anmeldeinformationsspeichers, für den die Funktionalität Robotic Process Automation erforderlich ist, kann Robotic Process Automation das Passwort aus der Anwendung Passwortzurücksetzung aus Sicherheitsgründen nicht akzeptieren. Für Subflows vom Typ Robotic Process Automation akzeptiert der **Flow „Zurücksetzen“ daher kein Passwort, da der Eingabewert** ausgewählt werden muss. Das bedeutet, dass Benutzer beim Erstellen einer Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts nicht aufgefordert werden, Passwörter ihrer Wahl einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterablauf	Beschreibung
	Hinweis: Diese Funktion gilt nur für die Aktion zum Zurücksetzen des Passworts. Wenn der Rücksetzungs-Flow für einen Anmeldeinformationsspeicher kein Passwort akzeptiert, das über den Passwortbereitstellungsmechanismus konfiguriert wird, werden alle Felder für die Passwortrichtlinie und Passwortgenerierung im zugehörigen Anmeldeinformationsspeicher-Formular ausgeblendet. Beispiele: **Passwortrichtlinie aktivieren, Passwortrichtlinie**, **Passwortstärke aktivieren,Sicherheitsregel**und Passwort **automatisch generieren**.
Unterstützt Erzwingen einer Passwortänderung bei der ersten Anmeldung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Benutzer benachrichtigt, dass er das Passwort ändern soll, wenn er sich zum ersten Mal mit dem neuen Passwort anmeldet, das er nach Abschluss der Aktion zum Zurücksetzen des Passworts erhält. **Hinweis:** Basierend auf dieser Einstellung ändern sich die Felder im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“. Beispiel: Wenn ein Passwortzurücksetzungs **-Administrator im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ die Checkbox Passwort automatisch generieren aktiviert**, zeigt das Formular das Feld **Benutzer muss Passwort zurücksetzen** an. Daher hängt es vom Passwortzurücksetzungs-Administrator ab, ob Benutzer aufgefordert werden, ihr automatisch generiertes Passwort zu ändern, oder nicht, auch wenn das Kontrollkästchen **Unterstützt das Erzwingen der Passwortänderung bei der ersten Anmeldung** aktiviert ist.

8. Wenn Sie Workflows verwenden möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden, um die Passwortzurücksetzungs-Workflows in Orchestrationzu verwenden.

Hinweis:

- Die Workflows sind veraltet. Verwenden Sie die Subflows, indem Sie das Kontrollkästchen **Flow** verwenden aktiviert lassen.
- Die Workflows sind nur verfügbar, wenn Sie ein Upgrade von früheren Releases durchgeführt haben.

Feld	Beschreibung
Workflow von Passwortzurücksetzung	Definiert die Verarbeitung des Anmeldeinformationsspeichers. Passwortzurücksetzung Workflows können als Modell verwendet werden. Stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Weitere Informationen zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Workflow erstellen. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Verbindungstest-Workflow	Definiert, wie die Verbindung getestet wird. Verbindungstest-Workflows stehen als Modell zur Verfügung. Wenn Sie einen Verbindungstest-Subflow erstellen, stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sperrstatus-Workflow des Benutzers abrufen	Definiert, wie der Anwendersperrstatus abgerufen wird. Workflows zum Abrufen des Sperrstatus des Benutzers stehen als Modell zur Verfügung. Stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Weitere Informationen zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Workflow erstellen. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Benutzer-Workflow entsperren	Definiert, wie ein Benutzer entsperrt wird. Workflows zum Entsperren von Benutzern stehen als Modell zur Verfügung. Wenn Sie einen Verbindungstest-Subflow erstellen, stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Setzen Sie ein Passwort zurück, oder entsperren Sie ein Benutzerkonto mit Unterstützung des Service Desk

Setzen Sie ein Passwort zurück oder entsperren Sie ein Benutzerkonto, indem Sie die Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters anfordern.

Vorbereitungen

Sehen Sie sich dieses Videobeispiel an, in dem Service Desk-Mitarbeiter Passwörter zurücksetzen: Benutzerpasswörter zurücksetzen (Video) .

Hinweis:

- Sie müssen die Eigenschaft **Öffentlicher Zugriff** deaktivieren, um den vom Service Desk unterstützten Prozess zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren.
- Sie können diese Aktivität auf einem Mobilgerät durchführen.
- Sie können das Design der Service Desk-Seite in das dunkle Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Themen in Next Experience erkunden .

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem vom Service Desk unterstützten Passwortzurücksetzung -Prozess können nur die Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „password_reset_service_desk“ Benutzerpasswörter zurücksetzen. Benutzer können Passwörter nicht zurücksetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Service Desk**.
2. Wählen Sie einen Benutzer und den zu verwendenden Passwortzurücksetzung-Prozess aus.
3. Klicken Sie auf **Identität überprüfen**.
4. Geben Sie im Formular „Identität überprüfen“ die Antworten des Benutzers ein, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.
   Wenn die Identität des Benutzers überprüft wird, zeigt das Formular „Passwort zurücksetzen“ die Identitätsüberprüfung und den Status der Kontosperre an.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Benutzer nicht gesperrt ist, wird im Formular die Schaltfläche **Passwort** zurücksetzen angezeigt. Geben Sie das neue Passwort ein, und klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
- Wenn der Account des Benutzers gesperrt ist, werden im Formular die Schaltflächen **Passwort** zurücksetzen und **Account entsperren** angezeigt. Sie können ein neues Passwort eingeben und auf **Passwort zurücksetzen** klicken, um das Passwort zurückzusetzen und den Account zu entsperren. Wenn die Option **Entsperren von Accounts aktivieren** für den Passwortprozess ausgewählt ist, können Sie den Account entsperren, ohne das Passwort zurückzusetzen, indem Sie auf **Account**entsperren klicken.

6. Um das Passwort für einen anderen Benutzer zurückzusetzen, müssen Sie **Service Desk verlassen** und dann zu navigieren **Passwortzurücksetzung** > **Service Desk**.

Benutzeranforderungen zur Passwortzurücksetzung anzeigen

Im Modul **Rücksetzungsanforderungen** wird der Status der einzelnen Passwortrücksetzungsanforderungen aus der Tabelle für die Passwortzurücksetzung-Anforderung [pwd_reset_request] angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Password Rest-Anforderungen**.

Passwortzurücksetzung-Anforderungsfelder

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, dessen Passwort zurückgesetzt oder geändert wird.
Prozess	Prozess, der diese Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts implementiert.
Typ	Typ der Passwortzurücksetzung-Anforderung: • **Passwort ändern**: Anforderung einer Passwortänderung. • **Help Desk**: Anforderung wird im Namen des anfordernden Benutzers von einem Service-Desk-Mitarbeiter geöffnet. • **Self-Service**: Der anfragende Benutzer hat die Rücksetzungsanforderung geöffnet.
Aktionstyp	Während der Passwortzurücksetzung-Anforderung durchgeführte Korrekturmaßnahme. • **Passwort ändern**: Den Anmeldeinformationsspeicher mit dem neuen Passwort aktualisieren. • **Account zurücksetzen und entsperren**: Ein neues Passwort für den Benutzer generieren und den Benutzeraccount entsperren. • **Passwort zurücksetzen**: Ein neues Passwort für den Benutzer generieren. • **Account-Sperrung aufheben**: Den Benutzeraccount entsperren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Ergebnis der Passwortzurücksetzung-Anforderung: • **Mit Fehlern abgeschlossen**: Der Benutzer hat alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess durchgeführt, das Passwort wurde jedoch nicht im Anmeldeinformationsspeicher zurückgesetzt. • **Erfolgreich abgeschlossen**: Der Benutzer hat alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess durchgeführt und das Passwort wurde im Anmeldeinformationsspeicher zurückgesetzt. • **Abgelaufen**: Der Benutzer hat nicht alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess innerhalb der zulässigen Zeit durchgeführt. • **In Bearbeitung**: Der Benutzer führt die Schritte durch, um das Passwort zurückzusetzen. • **Maximale Anzahl an Versuchen**: Der Benutzer hat die Sicherheitsfragen während des Identitätsüberprüfungsschritts nicht richtig beantwortet und die maximal zulässige Anzahl von Versuchen überschritten. • **Überprüft**: Der Benutzer hat den Identitätsüberprüfungsschritt durchgeführt und ist bestätigt. Der Benutzer kann mit dem Schritt Passwortzurücksetzung fortfahren.
Aktiv	Ob die Anforderung offen oder geschlossen ist.
Wiederholung	Die Gesamtanzahl der Versuche des Benutzers, eine Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts auszuführen.

Passwortzurücksetzung-Benutzer entsperren

Wenn ein Benutzer manuell gesperrt ist oder wegen Überschreitung der maximalen Anzahl von Versuchen mit einem Flag versehen ist, kann der Benutzer gesperrt werden (darf die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ nicht verwenden). Sie können einen gesperrten Benutzer entsperren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Sperrereignissen gehören:

- Der Benutzer hat das Limit für die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche überschritten.
- Die letzte Passwortzurücksetzung wurde vor Ablauf der bis zum nächsten Zurücksetzen einzuhaltenden Wartezeit vorgenommen.
- Der Benutzer hat beim Versuch, das Passwort zurückzusetzen, nicht die richtigen Informationen angegeben.

Wenn die Anzahl gesperrter Benutzer das Limit in einem definierten Zeitintervall überschreitet, wird ein Systemprotokollereignis ausgelöst. Sie können die Anzahl der blockierter oder gesperrten Benutzer und das zum Generieren des Protokollereignisses erforderliche Zeitintervall konfigurieren, indem Sie die Eigenschaften `password_reset.activity_monitor.incident_threshold` und `password_reset.activity_monitor.incident_window` festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um die Liste der blockierten Benutzer anzuzeigen, navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Benutzer**.
2. So entsperren Sie einen Self-Service-Benutzer:
   a. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Benutzer**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen** aus.
3. So entsperren Sie einen Benutzer, dessen Passwort von einem Service-Desk-Mitarbeiter zurückgesetzt wurde: Wenn ein Benutzer manuell gesperrt ist oder wegen Überschreitung der maximalen Anzahl von Versuchen mit einem Flag versehen ist, kann der Benutzer gesperrt werden (darf die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ nicht verwenden). Wenn die Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts über den Self-Service gestellt wird, wird der Benutzer entsperrt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.

   Im Gegensatz dazu dürfen Service-Desk-Mitarbeiter beliebig viele Wiederholungen durchführen. Der Grenzwert *max_attempt_reached* gilt nicht und der Status **Gesperrt** für den Benutzer wird nicht zurückgesetzt, nachdem das Passwort zurückgesetzt wurde. Nachdem Sie ein Benutzerpasswort erfolgreich zurückgesetzt haben, müssen Sie den Benutzer daher manuell entsperren.

   Wenn der Benutzer nicht manuell entsperrt wird, wird der gesperrte Status nur dann zurückgesetzt, wenn der Zeitraum *max_attempt_window* abläuft und der Benutzer versucht, das Passwort mithilfe des Self-Service zurückzusetzen.

   a. Nachdem Sie ein Benutzerpasswort erfolgreich zurückgesetzt haben, navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Benutzer**.
   b. Ändern Sie die Einstellung **Gesperrt** für den Benutzer von „wahr“ zu „falsch“.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren

Berichte und Protokolle für Passwortzurücksetzung und Passwortänderung

Passwortzurücksetzung mit einem Serviceportal-Widget integrieren

Sie können einen Passwortzurücksetzung-Prozess auf einer Serviceportal-Seite aktivieren, indem Sie ein Widget hinzufügen, das die Seiten zum Zurücksetzen des Passworts im Portal öffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie im Service Portal Designer für das Portal eine neue Seite, auf der der Benutzer den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts durchführt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Widget** unter „Layouts“ das 12-Spalten-Layout aus, und legen Sie es auf der Seite ab.
3. Legen Sie das Widget **Pwd reset** im 12-Spalten-Layout ab, und speichern Sie die Seite.
   Die drei Registerkarten des Password Reset-Prozesses werden im Layout angezeigt.
4. **Geben Sie** unter dem Link Passwort zurücksetzen auf der Anmeldeseite für das Portal die URL der neuen Passwortzurücksetzungs-Seite an.
   Die URL muss einen erforderlichen Parameter enthalten und kann einen optionalen Parameterenthalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erforderlich: sysparm_show_custom_header_footer=false. Dieser Parameter deaktiviert die native Kopf- und Fußzeilenfunktion der Seite zum Zurücksetzen des Passworts.
- sysparm_redirect_url =<portalName> ?id=<pageName> . Dieser Parameter gibt die Seite an, die nach einem erfolgreichen Zurücksetzen aufzurufen ist. Das ist normalerweise die Anmeldeseite für das Portal.

Zum Beispiel https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community?id=communities_login

Passwortzurücksetzung mit einer CMS-Integration integrieren

Sie können eine Site in der ServiceNow-Content-Management(CMS)-Anwendung konfigurieren, um einen Zugriffspunkt auf einer einzigen Site zu definieren, der den Passwortzurücksetzung-Service umfasst. Sie können beispielsweise eine Mitarbeiter-Self-Service-Site erstellen, die den Passwortzurücksetzung-Service bereitstellt.

Vorbereitungen

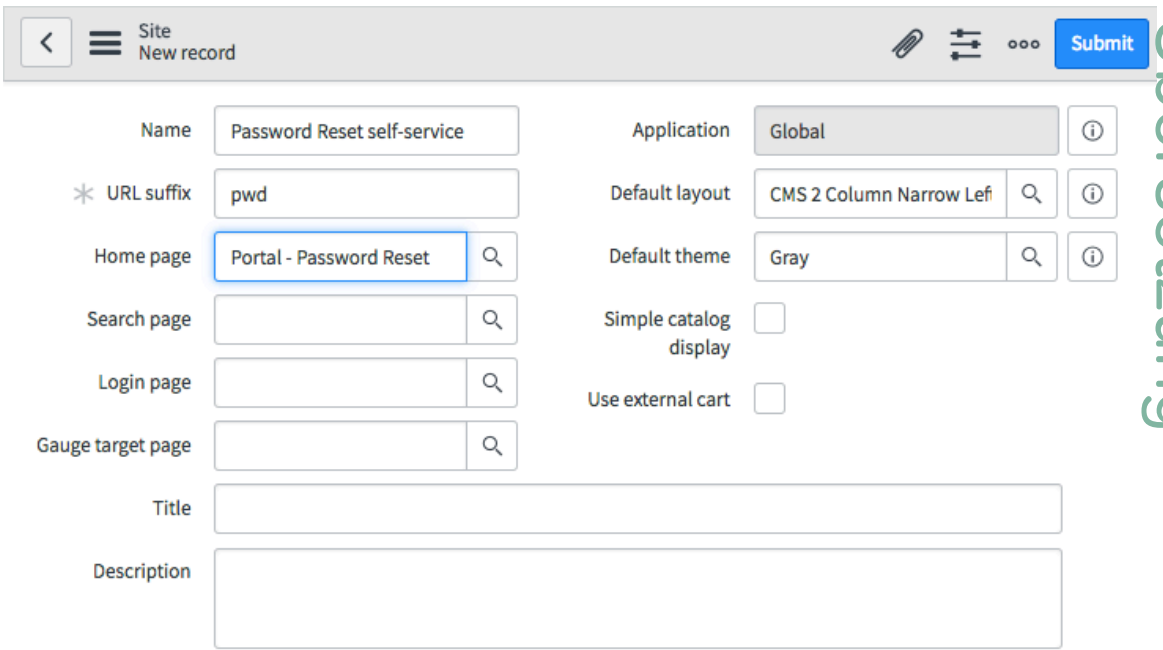
Erforderliche Rolle: content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Passwortzurücksetzung-Prozess erfordert eine separate CMS-Seite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames** und erstellen Sie einen iFrame-Datensatz.
2. Gehe zu **Inhaltsmanagement** > **Sites** und erstellen Sie eine Site ohne Anmeldeseite.



3. Gehe zu **Inhaltsmanagement** > **Seiten** und erstellen Sie eine Password Reset-Seite.
4. Geben Sie den Namen der erstellten Site im Feld **Content-Site** ein (zum Beispiel **Self-Service für Passwortzurücksetzung**).
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Seite bearbeiten**, und klicken Sie dann auf **Inhalt hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Abschnitt „ **Inhaltsblöcke** “ den von Ihnen erstellten iFrame aus, und fügen Sie nach Bedarf weitere Inhalte hinzu.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Windows-Anwendung „Passwortzurücksetzung“ installieren und konfigurieren

Fordern Sie das Plugin Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) an, das Verbindungen zu den Active Directory (AD)-Anmeldeinformationsspeichertypen ermöglicht.

Administratoren laden eine EXE- oder MSI-Datei herunter und führen sie aus, um die Anwendung auf Benutzercomputern zu installieren oder zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm.

Installationsvoraussetzungen für die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Aktivieren Sie das Plugin Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop), und aktivieren Sie die Store-App Microsoft AD für Passwortzurücksetzung, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu verwenden.

Anforderung	Beschreibung
Erforderliche Release von ServiceNow	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Version 5.0 wird in den Releases San Diego, Tokyound Utah unterstützt.
Benötigte Hardware	• Prozessor mit 1 GHz oder schneller • 512 MB RAM • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x86) • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x64)
Erforderliche Software	• Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung: 5.0 • Microsoft .NET Framework: 4.7.1 und höher • Microsoft Visual C++: Redistributable Visual Studio 2017
Unterstützte Betriebssysteme	• Windows 8.1 • Windows 10 Enterprise • Windows 10 Pro • Windows 11
Unterstützte Prozessorarchitektur	• X86 • X64

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung	Beschreibung
Unterstützte Netzwerkarchitektur	• Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung -Clients müssen direkten Zugriff auf das Internet und die ServiceNow -Instanz haben, in der Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung konfiguriert ist • Für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung -Versionen, die ein SHA-Zertifikat verwenden, darf das Unternehmensnetzwerk das SHA-Zertifikat nicht blockieren. • Um ein AD-Passwort zurückzusetzen, muss sich der Client im Unternehmensnetzwerk befinden.

Fordern Sie das App-Plugin Passwortzurücksetzung Windows an

Fordern Sie das Plugin Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) an, das Verbindungen zu den Active Directory (AD)-Anmeldeinformationsspeichertypen ermöglicht. Es werden keine anderen Komponenten installiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

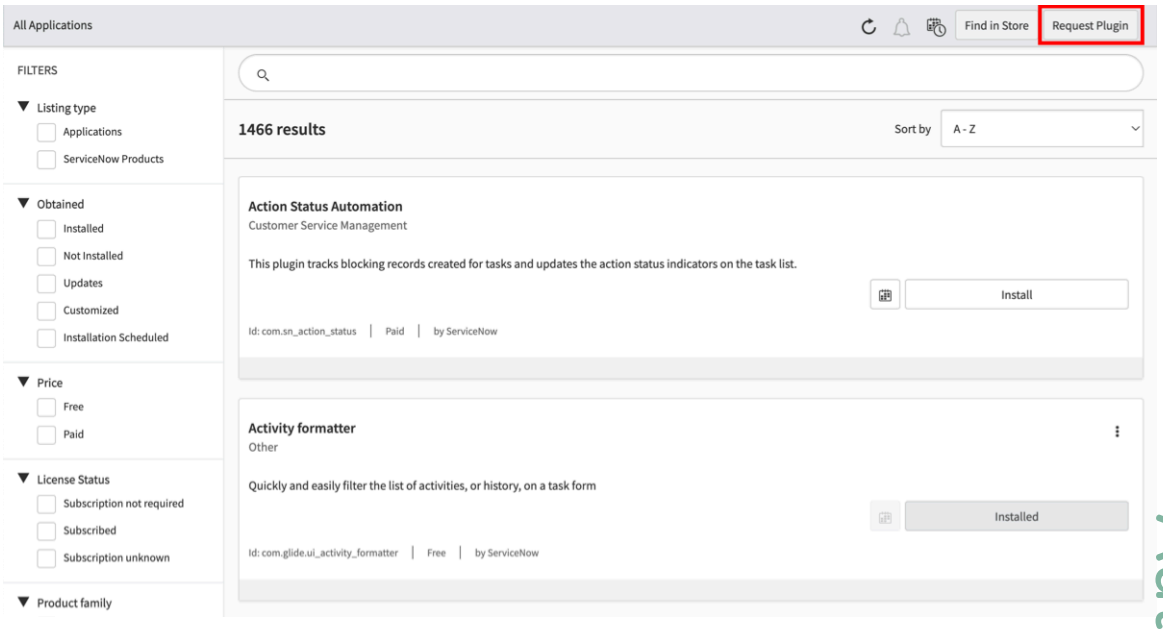
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support. Weitere Informationen zur Liste der Plugins finden Sie unter Liste der Plugins .
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

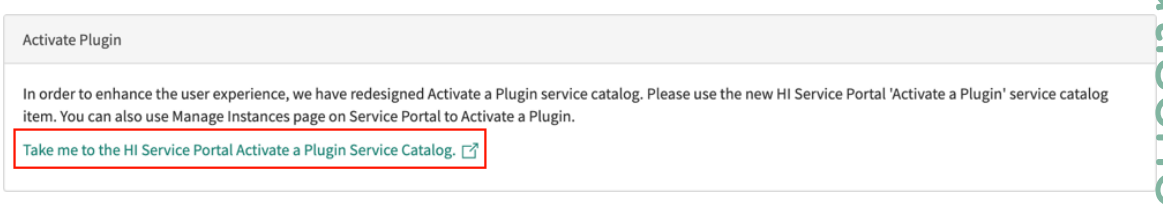
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für HI zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie in Now Support auf den Weiterleitungslink, um auf den Now Support Service Portal-Service Catalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in zwei Batchesaktiviert, morgens und nachmittags an jedem Geschäftstag in der US-Pazifik-Zeitzone. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Laden Sie das Installationsprogramm Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung herunter

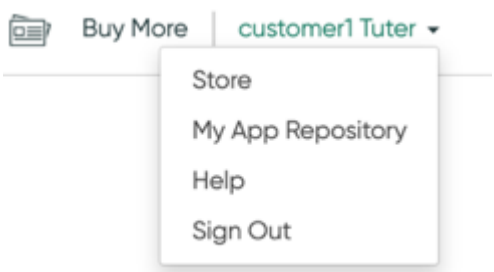
Laden Sie das Installationsprogramm Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung herunter.

Vorbereitungen

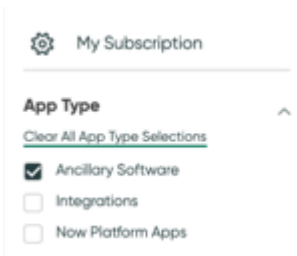
Erforderliche Rolle: jeder Benutzer

Prozedur

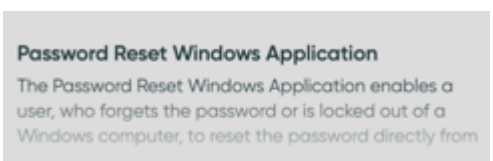
1. Melden Sie sich bei ServiceNow Store Publisher-Portalan.
2. Klicken Sie auf Ihr Benutzermenü, und wählen Sie **Store**aus.



3. Legen Sie den Filter für den App-Typ „ **Zusätzliche Software** “ fest.



4. Klicken Sie **auf Password Reset Windows-Anwendung**.
   Der Download-Speicherort der Anwendung wird angezeigt.



5. Klicken Sie auf **Herunterladen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung installieren

Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mit verschiedenen verfügbaren Methoden.

Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile

Als Alternative zur Installation über die Befehlszeile können Sie einen Assistenten verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin elevated privilege
Erforderliche Berechtigung: Windows lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mit der Rolle ServiceNow security_admin die Sicherheitseigenschaften konfiguriert.
   Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung
2. Kopieren Sie den folgenden Befehl als eine Zeile ohne Unterbrechungen in einen Texteditor.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
"Forgot password?"
```

3. Fügen Sie Argumente hinzu, und ersetzen Sie die Standardparameterwerte durch die richtigen Werte für Ihre Organisation.

Argument	Beispiel	Beschreibung
/Protokoll	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	Optional. Um eine Protokolldatei zu generieren, müssen Sie zuerst das Verzeichnis erstellen, in das die Datei geschrieben wird. In diesem Beispiel erstellen Sie das Verzeichnis c:\temp , bevor Sie die Installation ausführen.
/NORESTART	/NORESTART	Optional. Fügen Sie /NORESTART hinzu, um den Benutzer aufzufordern, den Computer nach der Installation neu zu starten.

Parameter	Standard	Beschreibung
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do? sysparm_url=default	URL der Seite, auf die Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts zugreifen. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren ServiceNow -Servernamen und das URL-Suffix für den gewünschten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Standard	Beschreibung
		Passwortzurücksetzung -Prozess ersetzen.
PasswordResetLinkName	„Passwort vergessen?“	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll. Aktualisieren Sie den Text nach Bedarf. Sie müssen den Text wie gezeigt in doppelte Anführungszeichen setzen. Um sicherzustellen, dass die richtigen Zeichen verwendet werden, kopieren Sie den Beispieltext nicht und fügen Sie ihn nicht ein. Geben Sie stattdessen die Zeichen in die Befehlszeile ein.
BerechtigungsnachweisanbieterGUID		Bei den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige GUID des Anmeldeinformationsanbieters angeben können.

4. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das die Datei PasswordResetWinAppInstall.exe enthält.
5. Führen Sie den aktualisierten Befehl in der Befehlszeile aus.
6. Nach der Installation und abhängig von der Einstellung für das Argument /NORESTART müssen Sie den Computer möglicherweise neu starten.
   Siehe Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mithilfe eines Assistenten.

Verwenden Sie eine MSI-Datei aus der Befehlszeile

Verwenden Sie die MSI-Datei, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung auf mehreren Computern über ein Netzwerk zu installieren. Alternativ zur MSI-Installation können Sie auch über die Befehlszeile installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mit der Rolle ServiceNow security_admin die Sicherheitseigenschaften konfiguriert.
   Weitere Informationen zu Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
2. Kopieren Sie den folgenden Befehl als eine Zeile ohne Unterbrechungen in einen Texteditor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?"""
```

3. Fügen Sie Argumente hinzu, und ersetzen Sie die Standardparameterwerte durch die richtigen Werte für Ihre Organisation.

Argument	Beispiel	Beschreibung
/Protokoll	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	Optional. Um eine Protokolldatei zu generieren, müssen Sie zuerst das Verzeichnis erstellen, in das die Datei geschrieben wird. In diesem Beispiel erstellen Sie das Verzeichnis c:\temp , bevor Sie die Installation ausführen.
/NORESTART	/NORESTART	Optional. Standardmäßig werden die Computer bei MSI-Installationen neu gestartet. Schließen Sie /NORESTART ein, um die Computer nach der Installation nicht neu zu starten. Möglicherweise möchten Sie Endbenutzern mitteilen, dass sie ihren Computer neu starten müssen, um Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu aktivieren.

Parameter	Zu ersetzender Standardwert	Beschreibung
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do? sysparm_url=default	URL der Seite, auf die Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts zugreifen. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren ServiceNow -Servernamen und das URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung -Prozess ersetzen.
PasswordResetLinkName	„“Passwort vergessen?“	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll. Sie müssen den Text wie gezeigt in zwei doppelte Anführungszeichen setzen. Um sicherzustellen, dass die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Zu ersetzender Standardwert	Beschreibung
		richtigen Zeichen verwendet werden, kopieren Sie den Beispieltext nicht und fügen Sie ihn nicht ein. Geben Sie stattdessen die Zeichen in die Befehlszeile ein.
Optional: CredentialProviderGUID		Bei den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige GUID des Anmeldeinformationsanbieters angeben können.

4. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das die Datei PasswordResetWinAppInstall.msi enthält.
5. Führen Sie den aktualisierten Befehl in der Befehlszeile aus.
6. Nach der Installation und abhängig von der Einstellung für das Argument /NORESTART müssen Sie die Computer möglicherweise neu starten.
   Siehe Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mithilfe eines Assistenten und Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung mithilfe einer EXE-Datei über die Befehlszeile.

Verwenden Sie einen Assistenten

Als Alternative zur Assistenteninstallation können Sie Befehle direkt in der Befehlszeile ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mit der Rolle ServiceNow security_admin die Sicherheitseigenschaften konfiguriert.
   Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die heruntergeladene Installationsdatei PasswordResetWinAppInstall.exe und wählen **Sie Als Administrator ausführen aus**.
3. **Konfigurieren Sie auf der Passwortzurücksetzungs-Webseite und der Seite des Anmeldeinformationsanbieters** die folgenden Einstellungen, und klicken Sie dann auf **Weiter**:

Feld	Beschreibung	Standard
URL der Seite Passwortzurücksetzung .	URL der Seite in Ihrer Instanz ServiceNow, auf die Benutzer zugreifen, wenn sie ein Passwort zurücksetzen.	https://<YourServerName> /$pwd_reset.do?sysparm_url=default

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Standard
	Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren ServiceNow -Servernamen und das URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung -Prozess ersetzen.	
Text, der für den Link Passwortzurücksetzung angezeigt werden soll	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll. Aktualisieren Sie den Text nach Bedarf.	Passwort vergessen?
GUID des Anmeldeinformationsanbieters	Bei den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige GUID des Anmeldeinformationsanbieters angeben können.	[Akzeptieren Sie die Standardeinstellung.]

4. Führen Sie für die verbleibenden Seiten die folgenden Aktionen aus:

Seitentitel	Aktion
Lizenzvereinbarung	Wählen Sie **Ich akzeptiere die Vereinbarung aus**.
Wählen Sie Zielspeicherort aus	Akzeptieren Sie den Standardinstallationsort.
Wählen Sie Startmenü-Ordner aus	Akzeptieren Sie den Standardwert „ServiceNow“.
Bereit zur Installation	Klicken Sie auf **Installieren**.

5. Starten Sie den Computer neu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile.

Konfigurieren Sie Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungkonfigurieren.

Security-Einstellungen

- Mit der Einstellung der Eigenschaft `glide.security.use_csrf_token` kann Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ein Token für eine sichere Kommunikation mit der Rechenzentrumsinstanz abrufen.
- Die Standardeinstellung **true** des Registrierungsschlüssels `CheckCertificateRevocationList` bewirkt, dass Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Serverzertifikat vor jeder Kommunikation validiert. Details siehe Passen Sie die an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

- Der Registrierungsschlüssel *ServiceNowCertPublicKey* enthält den öffentlichen Schlüssel für die App. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft glide.security.use_csrf_token

Zum Konfigurieren der Eigenschaft *glide.security.use_csrf_token* ist eine erhöhte Berechtigung security_admin erforderlich.

Legen Sie die Eigenschaft *glide.security.use_csrf_token* auf „true“ (Ja) fest. Siehe Thema „Strenge Sicherheitseinstellungen“ in https://docs.servicenow.com .

Der lokale Administrator Windows führt den Rest des Installationsverfahrens aus.

Konfigurieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung für die Verwendung eines Proxy-Servers

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die Verwendung eines Proxy-Servers. Es gibt drei Optionen zum Konfigurieren des Proxy-Servers.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

Verwenden Sie eine der folgenden Konfigurationsoptionen, damit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung einen Proxy-Server verwenden kann.

Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server

Sie können eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server konfigurieren, um nicht authentifizierten Zugriff auf die Domäne *service-now.com* zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

1. Sichern Sie auf einem Computer im Netzwerk den folgenden Registrierungsschlüssel: HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. Laden Sie die Sysinternals-Suite von https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspxherunter, und installieren Sie sie
3. Navigieren Sie in der Eingabeaufforderung zum extrahierten Ordner sysinternals.
4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Internet Explorer zu starten: psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Wählen Sie im Internet Explorer **-Menü** Extras die **Option Internetoptionen**aus.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **LAN-Einstellungen**.
7. Wählen Sie im Abschnitt **Proxy server** (Proxy-Server) die Option **Proxy server for your LAN** (Proxy-Server für Ihr LAN verwenden) aus, und füllen Sie dann das Feld **Adresse** im folgenden Format aus:<proxy_server> :<port>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **OK**, um die Seite „ **LAN-Einstellungen** “ zu schließen, und klicken Sie dann auf **OK**, um die **Internetoptionen**zu schließen.
9. Exportieren Sie den folgenden Registrierungsschlüssel auf alle Clients, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungverwenden:HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mit der Client-Anmeldeinformationsmethode

Wenn Sie keine Ausnahmerichtlinie konfigurieren können, müssen Sie alle Windows Clients konfigurieren, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwenden, um gültige Anmeldeinformationen an den Proxy-Server zu übergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die in diesem Thema beschriebene Methode nicht verwenden möchten, gibt es andere Methoden zum Konfigurieren eines Proxyservers:

- Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.
- Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server, um nicht authentifizierten Zugriff auf die Domäne *service-now.com* zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server.

Prozedur

1. Sichern Sie auf einem Computer im Netzwerk den folgenden Registrierungsschlüssel: HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. Laden Sie die Sysinternals-Suite von https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspxherunter, und installieren Sie sie
3. Navigieren Sie in der Eingabeaufforderung zum extrahierten Ordner sysinternals.
4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Internet Explorer zu starten: psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Wählen Sie im Internet Explorer **-Menü** Extras die **Option Internetoptionen**aus.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **LAN-Einstellungen**.
7. Wählen Sie im Abschnitt **Proxy-Server** die **Option Einen Proxy-Server für Ihr LAN verwenden aus,** und füllen Sie dann das Feld **Adresse** im folgenden Format aus: http://<userID> :<password> @<proxy_server> :<port>
8. Klicken Sie auf **OK**, um die Seite „ **LAN-Einstellungen** “ zu schließen, und klicken Sie dann auf **OK**, um die **Internetoptionen**zu schließen.
9. Exportieren Sie den folgenden Registrierungsschlüssel auf alle Clients, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungverwenden:HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server

Sie können Registrierungsschlüssel konfigurieren, damit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung einen Proxy-Server verwenden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die in diesem Thema beschriebene Methode nicht verwenden möchten, gibt es andere Methoden zum Konfigurieren eines Proxyservers:

- Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server, um nicht authentifizierten Zugriff auf die Domäne *service-now.com* zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server.
- Konfigurieren Sie alle Windows-Clients, die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwenden, um gültige Anmeldeinformationen an den Proxy-Server zu übergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mit der Client-Anmeldeinformationsmethode.

Prozedur
1. Öffnen Sie den Registrierungs-Editor auf Ihrem Windows.
2. Gehe zu **Computer** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **Aktuelle Version** > **Authentifizierung** > **Anmeldeinformationsanbieter** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Legen Sie die folgenden Registrierungsschlüssel fest:

Hinweis:
Sie können jeden der aufgelisteten Zeichenfolgenwerte ändern.

```
"ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
"ProxyEnable"="true"
"ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
"ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
"ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
```

   - ProxyServer: Legen Sie den Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers mit Port fest
   - ProxyUser: Benutzername, der den Anmeldeinformationen zugeordnet ist, falls der Proxy mit Basic Authentication aktiviert ist
   - ProxyPassword: Passwort für den Benutzernamen, der den Anmeldeinformationen zugeordnet ist
   - ProxyDomainName: Domänenname, der die Anmeldeinformationen überprüft
   - ByPassProxyOnLocal: Setzen Sie diese Option auf „true“, wenn Sie einen Proxy-Server für lokale Anrufe umgehen möchten.

Proxy-Server mit PAC-Datei konfigurieren (automatische Konfigurationsskriptmethode)

Konfigurieren Sie die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) oder die automatische Proxy-Erkennung (WPAD) Windows mithilfe der Internet Explorer-Einstellungen (IE).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

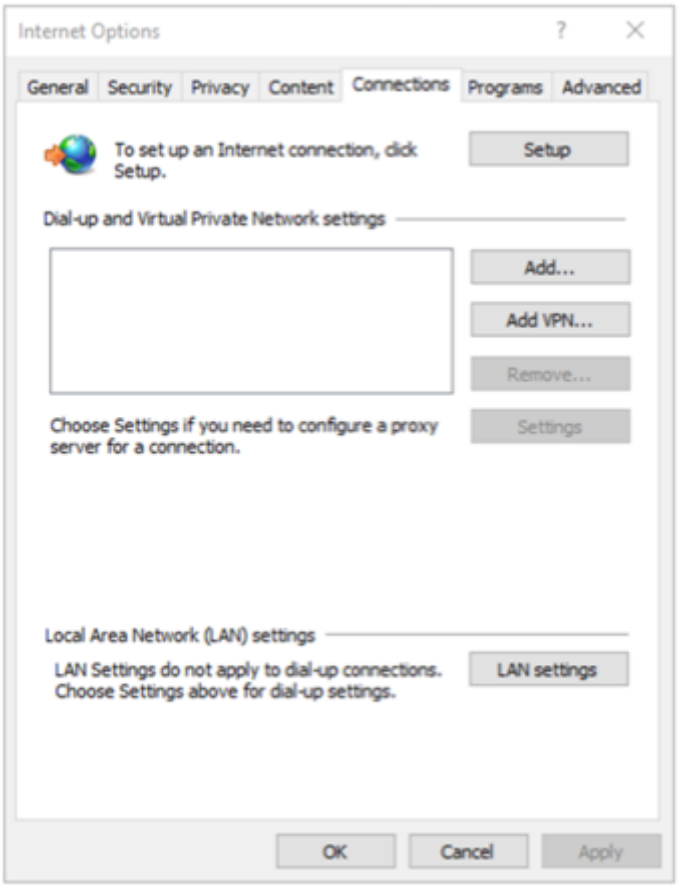
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die internen Klassen Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung wählen automatisch die Konfiguration aus, die mithilfe des **Skripts „Automatische Konfiguration verwenden** “

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

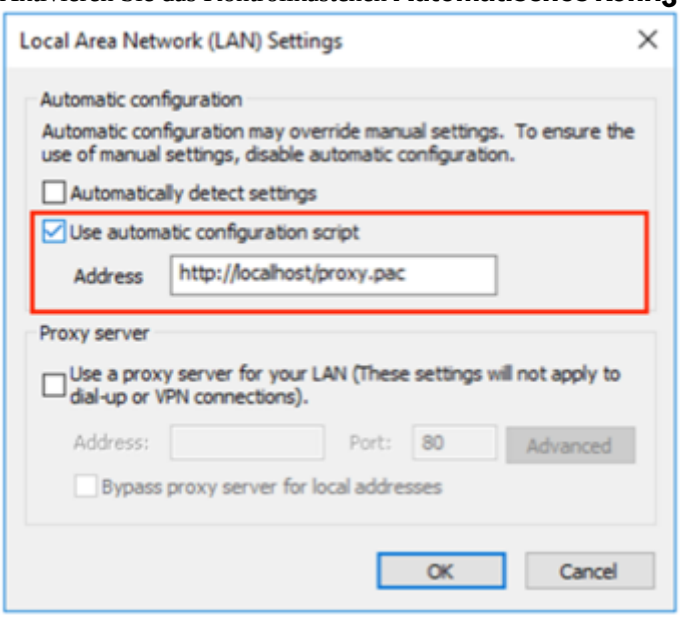
auf Internet Explorer-Ebene durchgeführt wird. Wenn Sie den Proxy in Internet Explorer konfigurieren, gelten alle auf der Remote-Proxy-Ebene vorgenommenen Änderungen auch in Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Prozedur

1. Wählen Sie im Internet Explorer-Menü Extras die **Option Internetoptionen**aus.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **LAN-Einstellungen**.



3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisches Konfigurationsskript** verwenden.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Feld **Adresse** den Speicherort der PAC-Datei im Netzwerk ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

PAC-Datei mit Registrierungseinstellung

In dieser Proxy-Konfiguration kann die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) in den Registrierungseinstellungen Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung konfiguriert werden.

Der Name der Registrierungseinstellung, die den Proxy über die PAC-Datei aktiviert, lautet `UseProxyAutoConfigScript`. Der PAC-Skriptspeicherort (URL) kann in der Einstellung `ProxyServer` angegeben werden. Die Referenzkonfiguration wird wie in der folgenden Abbildung bereitgestellt:

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\servicenow.ico
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	https://pwdsand300622.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_de...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowCertPublicKey	REG_MULTI_SZ	13EFB39A2F6654E8C67BD04F4C6D4C90CD6CAB5091BCEDC73787F6B77D3D3FE7
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	4.5
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

Registrierungseinstellung zum Konfigurieren des Proxys über PAC

- ProxyAktivieren –<true>

  Aktiviert den Proxy auf Anwendungsebene.

- Proxyserver –<PAC file URL>

  Initialisieren Sie den Speicherort der PAC-Datei hier.

- UseProxyAutoConfigScript –<true>

  Bei „true“ gibt dies an, dass die in der Registrierungseinstellung `ProxyServer` angegebene Adresse ein PAC-Skript ist.

Funktionsweise

Die in der Registrierungseinstellung `ProxyServer` bereitgestellte PAC-Datei wird verwendet, um die tatsächliche Ziel-Proxy-Server-Adresse für eine URL (in diesem Fall die Instanz ServiceNow) basierend auf der PAC-Dateiskriptkonfiguration abzurufen. Das PAC-Dateiskript muss eine gültige Proxy-Server-Adresse für eine angegebene URL ServiceNow zurückgeben, damit die Anwendung funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ziel-Proxy-Adresse wird für eine URL auf dem Computer zwischengespeichert. Das Caching-Verhalten gilt auch für die Browser. ServiceNow® Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verhält sich genauso wie der Internet Explorer-Browser. Das heißt, wenn die URL über einen Browser zugänglich ist, ist sie auch über die App zugänglich.

Hinweis:
Es ist nicht erforderlich, die Proxy-Einstellung in Internet Explorer zu konfigurieren, da die APP das PAC-Dateiskript über eine Registrierung liest.

Aktivieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung, um die Anzeigesprache für die Sitzung festzulegen

Wenn Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung startet, übergibt die Anwendung den Windows-Sprachcode an die Instanz. Die Instanz legt dann dynamisch die Sprache für die Gastbenutzersitzung fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Auf dem Windows-Computer: Legen Sie die **Anzeigesprache des Willkommensbildschirms** auf die bevorzugte Sprache fest.
2. In der Instanz:
   a. Aktivieren Sie das Plugin für die bevorzugte Sprache.
   b. Stellen Sie sicher, dass kein Datensatz in der Tabelle [sys_user_preference] eine bestimmte **user.language** für den Benutzer `guest` angibt.
   Sie löschen die Einstellung für einen `guest` -Benutzer, damit die Instanz die Sprache während der Sitzung dynamisch festlegen kann.

Integrieren Sie die McAfee-Datenträgerverschlüsselung mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie verwenden ePolicy Orchestrator (ePO), um McAfee MDE 7.2 auf einem Windows-Desktopcomputer zur Unterstützung von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungzu aktivieren.

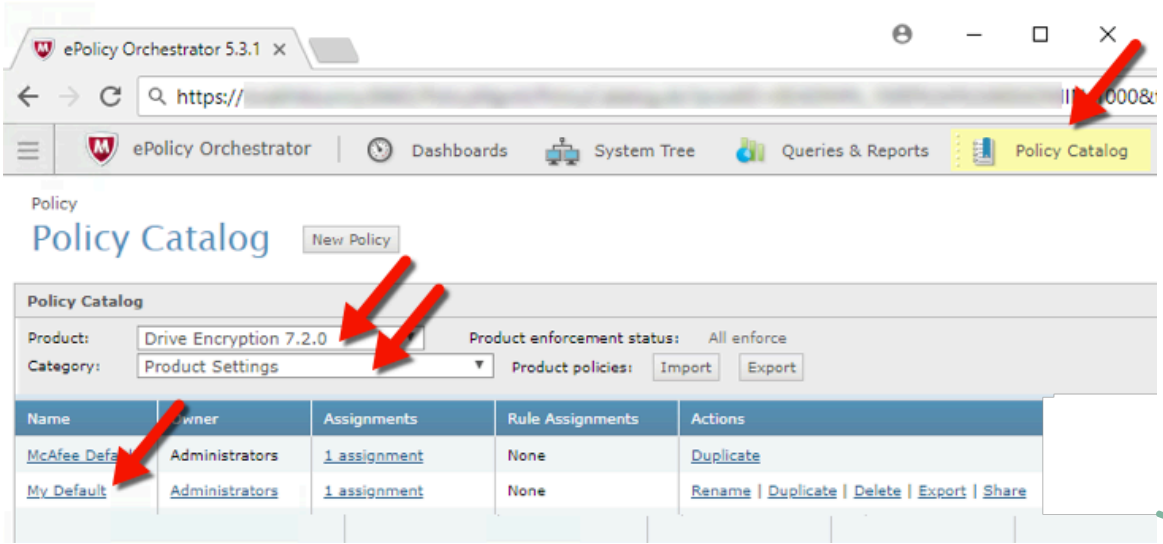
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Erforderlich: MDE Version 7.2x

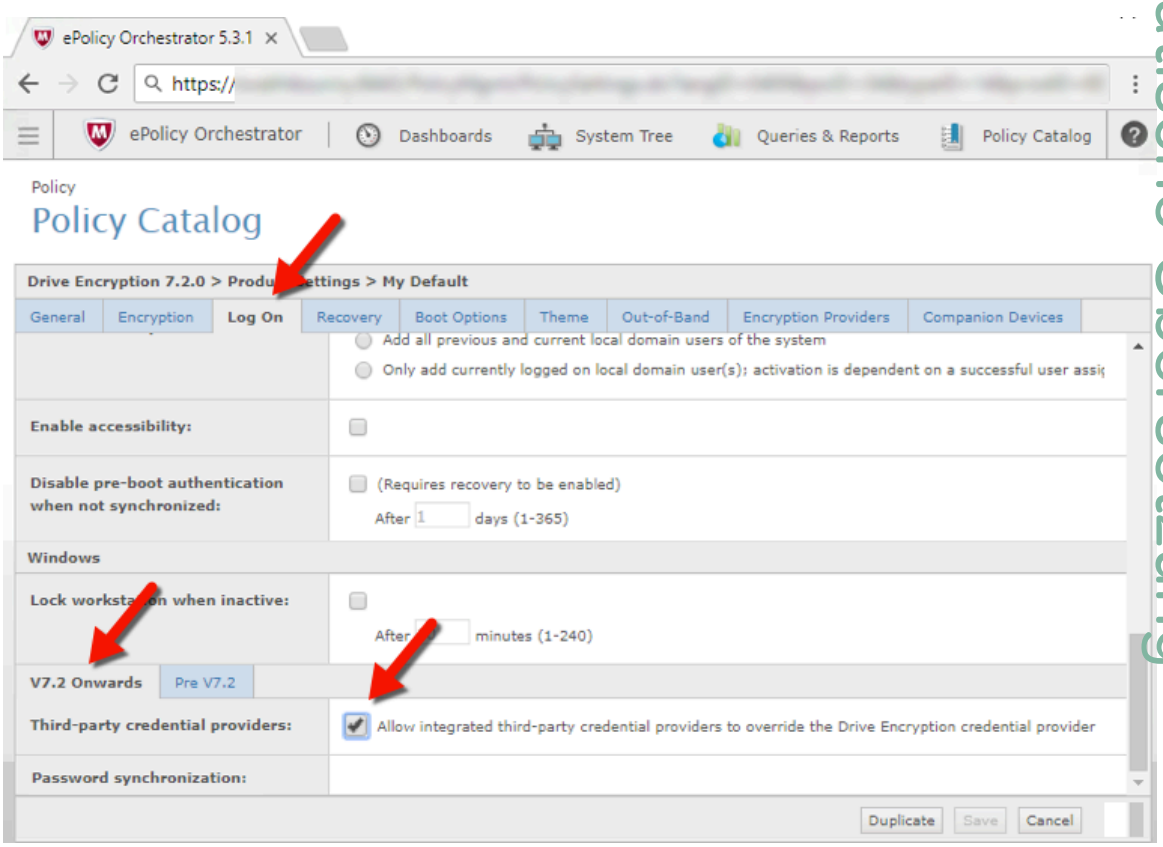
Prozedur

1. Melden Sie sich bei ePO an.
2. Wählen Sie im Richtlinienkatalog **Produkt** > **Laufwerksverschlüsselung 7.2.0** und wählen Sie **Kategorie** > **Produkteinstellungen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf den **Namen** Ihres Richtlinienkatalogs (**Mein Standard** in diesem Beispiel).
4. Wählen Sie auf der Registerkarte „ **Anmelden** “ die Registerkarte **„V7.2“** und dann das Kontrollkästchen „ **Integrierte Anmeldeinformationsanbieter von Drittparteien zulassen ...** “ aus.



5. Klicken Sie auf **Speichern**, und melden Sie sich von ePO ab.
6. Erstellen Sie auf dem Endbenutzercomputer die folgenden Registrierungsschlüssel (clientseitige ePO-Einstellung):

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. Starten Sie den Computer neu.

Passen Sie die an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie können das Erscheinungsbild und andere Aspekte der Anwendung anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

1. Öffnen Sie den Registrierungs-Editor auf Ihrem Windows.
2. Gehe zu **Computer** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **Aktuelle Version** > **Authentifizierung** > **Anmeldeinformationsanbieter** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Ändern Sie einen der aufgelisteten Zeichenfolgenwerte:

Hinweis:
Registrierungsschlüssel, die mit dem Text „proxy“ beginnen, ermöglichen die Verwendung eines Proxy-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.

Registrierungskonfigurationsoptionen

Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
AppDir	Verzeichnis mit den Anwendungsdateien Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.	C:\Programme\ServiceNow
AppFormIconFile	Symbol, das der Anwendung Passwortzurücksetzung zugeordnet ist.	C:\Programme\ServiceNow\bin\ServicenowLogo.png Sie können das Symbol ändern, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist. Ersetzen Sie ServicenowLogo.png durch Ihr Firmenlogo, und ändern Sie den AppFormIconFile-Pfad in der Registrierung.
AppFormTitle	Angezeigter Name der Anwendung.	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung
CheckCertificateRevocationList	Standardmäßig überprüft Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung vor jeder Kommunikation, dass	Standard: „wahr“

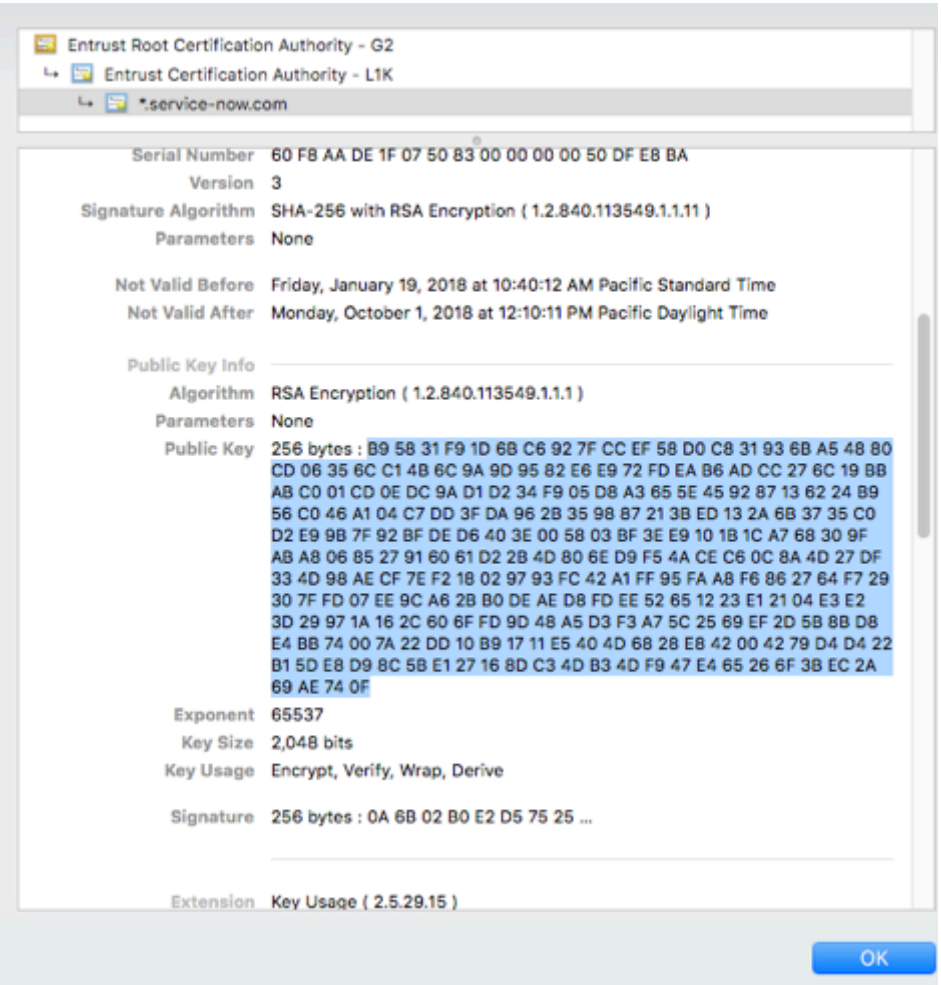
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
	das Serverzertifikat nicht widerrufen wurde, indem die Zertifikatwiderrufsliste (Certificate Revocation List, CRL) überprüft wird. Wenn Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung langsam geladen wird, nachdem ein Benutzer das Zurücksetzen angefordert hat, können Sie die Überprüfung der CRL überspringen.	○ **true**: Wenn ein Benutzer das Zurücksetzen anfordert, überprüft die Anwendung zuerst die CRL, um das Zertifikat zu validieren. Die Anwendung wird ohne ein gültiges Zertifikat nicht fortgesetzt. ○ **false**: Die Anwendung wird sofort gestartet und validiert das Zertifikat nicht.
BerechtigungsnachweisanbieterGUID	GUID des verwendeten Anmeldeinformationsanbieters.	”"="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed}”
DebugFlag	Schreiben Sie Einträge in das ServiceNowPwdReset-Ereignisprotokoll.	„0“
PasswordResetLinkName	Text, der für den Link Passwortzurücksetzung auf der Windows-Anmeldeseite angezeigt werden soll.	„Passwort vergessen?“
PasswordResetLinkURL	URL der Anwendung Passwortzurücksetzung in Ihrer Instanz ServiceNow.	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do?sysparm_url=default
Proxy	Schlüssel, die Proxy-Einstellungen konfigurieren	Registrierungsschlüssel, die mit dem Text „proxy“ beginnen, ermöglichen die Verwendung eines Proxy-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.
ServiceNowCertPublicKey	Standardmäßig validiert Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung vor jeder Kommunikation das Serverzertifikat.	Kopieren Sie den öffentlichen Schlüssel des Zertifikats aus dem Browser. Siehe Beispiel nach der Tabelle. Fügen Sie den gesamten öffentlichen Schlüssel in das Textfeld für den Registrierungsschlüssel ein. Sie können mehrere öffentliche Schlüssel im Textfeld hinzufügen (jeweils in einer neuen Zeile).
ServiceNowServerVersion	Version Ihrer Produktionsinstanz.	“<YourInstanceVersion> " (Beispiel: Kingston)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
ServiceNowWinAppVersion	Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung	“<YourWindowsAppVersion> " (Beispiel: "4.5")
UserAccountPictureLoc	Bild, das auf dem Anmeldebildschirm angezeigt wird.	%programdata%\Microsoft \User Account Images \user.bmp
Arbeitsverzeichnis	Verzeichnis, das die Bibliotheksdateien enthält.	C:\Programme\ServiceNow \bin

Kopieren Sie den öffentlichen Schlüssel aus dem Browser



Beispiel für Registrierungseinstellungen

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```


Einschränkungen des Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung gelten einige Einschränkungen.

- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Überprüfungen.
- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den CAPTCHA-Service basissystemgestützt, auch wenn die Anwendung Passwortzurücksetzung] für die Verwendung von Google reCAPTCHA mit der Webschnittstelle konfiguriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anzeige für die Passwortstärke wird nicht unterstützt.
- Für einige Überprüfungstypen können Sie nur eine Überprüfung verwenden. Benutzerdefinierte Überprüfungen werden nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Password Reset-Überprüfungen.
- Benutzerdefinierte UI-Makros, die auf der konfiguriert sind **Prozess** > **Erweitert** -Seite werden nicht unterstützt (z. B. Eintrags-, Erfolgs- oder Fehlermakros). Das System zeigt nur die Standard-Erfolgs- und Fehlermeldungen an.
- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Text mit dem **Hinweis zur Passwortregel**. Andere Formatierungen werden nicht unterstützt (fett, unterstrichen und Hyperlink). Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für die Password Reset-Prozesse konfigurieren.

Deinstallieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie können entweder eine EXE- oder eine MSI-Datei ausführen, um die Anwendung zu deinstallieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Lokaler Administrator

Prozedur

Befolgen Sie eines der beiden Verfahren.

Option	Bezeichnung
Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile	**a.** Navigieren Sie zum Deinstallationsverzeichnis, das Sie während der Installation erstellt haben, z. B.: `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** Doppelklicken Sie auf die Datei unins000.exe.
Verwenden Sie eine MSI-Datei aus der Befehlszeile	**a.** Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das die Datei PasswordResetWinAppInstall.msi enthält. **b.** Führen Sie den folgenden Befehl in der Befehlszeile aus: `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

Registrieren bei der Anwendung Passwortzurücksetzung, um Ihr Passwort zurückzusetzen

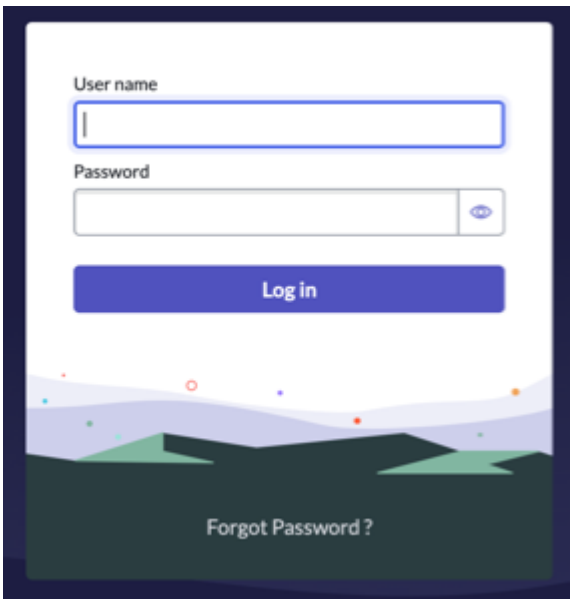
Der Selfservice-Prozess ist ein typischer Prozess, den Sie ausführen können, um Ihr Passwort zurückzusetzen. Ihre Erfahrung kann davon abweichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielerfahrung des Self-Service-Prozesses

1. Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf den Link **Passwort vergessen**, um den Vorgang zu starten.

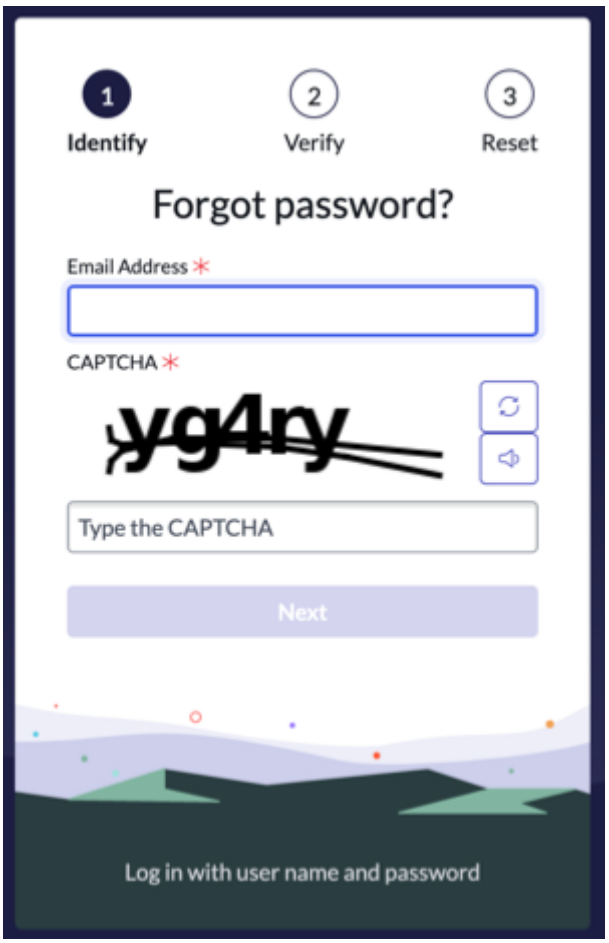
Anmeldeseite



2. Geben Sie auf der Seite „Identifizieren“ Ihre identifizierenden Informationen ein (in der Regel Ihren Benutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse). Das Beispiel enthält die CAPTCHA-Sicherheitsfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

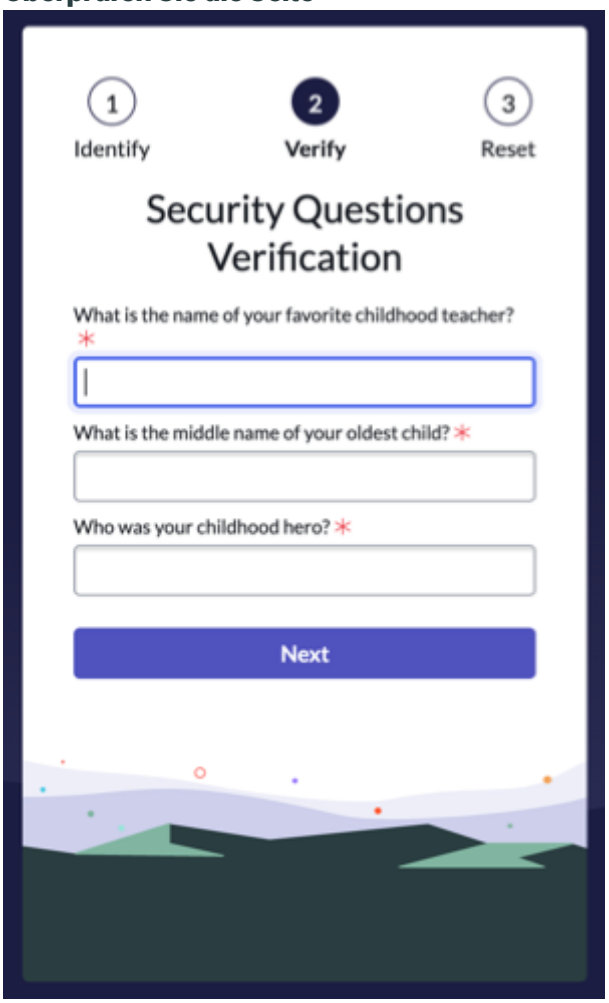
Identifizieren-Seite



3. Überprüfen Sie auf der Seite Überprüfen Ihre Identität, indem Sie Ihre Überprüfungsinformationen angeben. Der Administrator hat die Überprüfungsmethode konfiguriert und kann mehrere Überprüfungen anfordern. Im folgenden Beispiel hat der Administrator die Sicherheitsfragen-Überprüfung konfiguriert. Sie müssen Fragen beantworten, um Ihre Identität nachzuweisen. (Zuvor haben Sie bei der Registrierung für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts diese Fragen ausgewählt und sichere, private Antworten angegeben.) Andere mögliche Überprüfungen erfordern die Eingabe eines Codes, der per SMS, über die Authentifikator-App oder per an ein Mobilgerät gesendet wurde E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

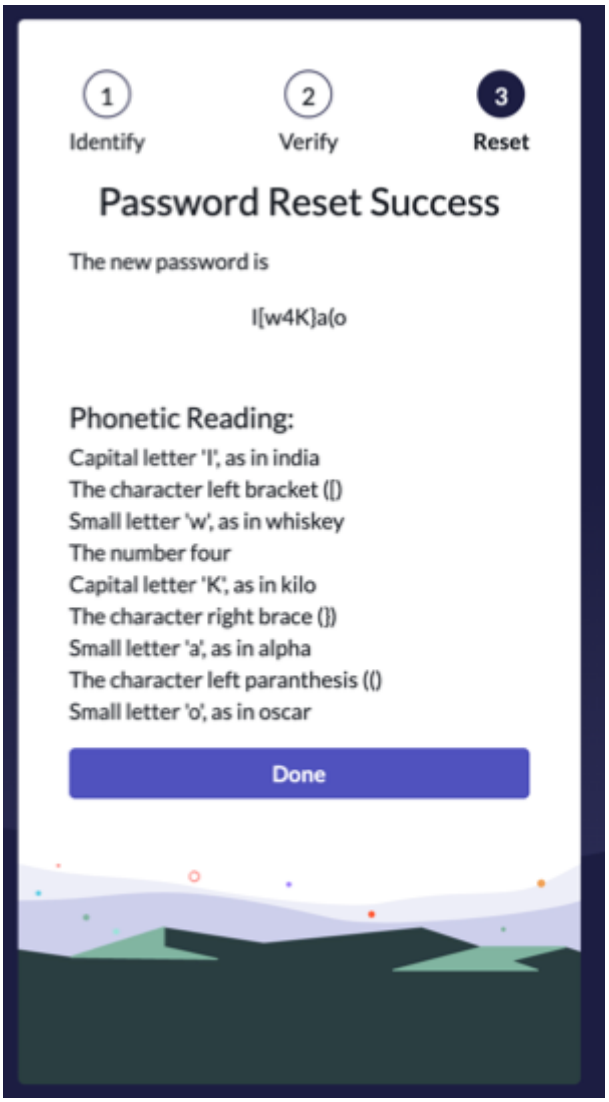
Überprüfen Sie die Seite



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Das System überprüft den Anmeldeinformationsspeicher, um Ihre Identität zu überprüfen, und zeigt dann das neue Passwort auf der Seite „Zurücksetzen“ an.

Seite zurücksetzen



Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm

In einigen Organisationen werden Benutzer automatisch für das Passwortzurücksetzung-Programm registriert. Ihre Organisation bietet Endbenutzern möglicherweise die Möglichkeit, sich für eine oder mehrere Methoden zur Überprüfung Ihrer Identität beim Zurücksetzen des Passworts zu registrieren. Endbenutzer können sich für die meisten Passwortzurücksetzung-Programme über ein Mobilgerät registrieren.

Hinweis:
Standardmäßig gilt das dunkle Design nicht für das Registrierungsformular Passwortzurücksetzung. Benutzer können das Design in das dunkle Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Themen in Next Experience erkunden .

Endbenutzer können sich für eine beliebige Kombination der folgenden Methoden registrieren:

Verifizieren Sie Ihre Identität mit einer Authentifikator-App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie registrieren sich auf einem Computer, den Sie normalerweise für den Zugriff auf die Instanz verwenden (Sie verwenden eine Authentifikator-App, um Ihr Passwort zurückzusetzen, können sich jedoch nicht mit einem Authentifikator für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendungregistrieren.). Nach der Registrierung installieren Sie eine Authentifikator-App auf einem oder mehreren Geräten und autorisieren die Geräte dann für die Authentifikatorverifizierung.
- Wenn Sie später Ihr Passwort zurücksetzen möchten, lesen Sie den Authentifikatorcode auf Ihrem Gerät und geben Sie dann den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu überprüfen.

Identität anhand eines SMS-Codes nachweisen (SMS-Überprüfung)

- Für die Registrierung autorisieren Sie ein Mobilgerät für die SMS-Überprüfung.
- Wenn Sie später Ihr Passwort zurücksetzen möchten, erhalten Sie einen Code auf dem Gerät und geben den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu überprüfen.

Verifizieren Sie Ihre Identität mithilfe eines per E-Mail gesendeten Codes

- Für die Registrierung autorisieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen.
- Wenn Sie später Ihr Passwort zurücksetzen möchten, sendet das System einen Code an die E-Mail-Adresse. Sie geben dann den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu verifizieren.

Verifizieren Sie Ihre Identität mithilfe der Sicherheitsfragen

- Für die Registrierung wählen Sie mehrere Fragen aus, die nur Sie beantworten können (wie der Name Ihres ersten Haustiers), und geben dann Antworten an. Ihre Antworten werden sicher gespeichert.
- Wenn Sie Ihr Passwort später zurücksetzen möchten, werden eine oder mehrere Fragen angezeigt. Sie beantworten die Fragen, um Ihre Identität nachzuweisen.

Registrieren Sie sich mit einem Authentifikator für das Programm Passwortzurücksetzung .

Verifizieren Sie Ihre Identität, während Sie Ihr Passwort zurücksetzen, indem Sie sich mit einer Authentifikator-App eines Drittanbieters für das Programm „Passwortzurücksetzung“ registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, erhalten Sie einen Code von einer Authentifikator-App auf Ihrem Mobilgerät und geben den Code dann auf der Webseite Passwortzurücksetzung ein.

Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- Cisco Duo

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Authentifikator-App-Überprüfung**.

> **Hinweis:**
> Wenn Ihre Organisation erfordert, dass Sie sich für die Überprüfungsmethode Passwortzurücksetzung Authenticator registrieren, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.

3. Laden Sie die Authentifikator-App auf Ihr Gerät herunter.
4. Öffnen Sie die App, und scannen Sie mit dem Gerät den QR-Code auf der Registerkarte.
5. Wenn das Gerät einen Code generiert, geben Sie den Code in das Textfeld ein, und klicken Sie dann auf **Gerät koppeln**.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Wenn das System eine Erfolgsmeldung anzeigt, wählen Sie **Absenden**.
8. **Wahlweise:** Wenn das System eine Fehlermeldung anzeigt, geben Sie den Code erneut ein, klicken Sie auf **Gerät**koppeln und wählen Sie dann **Absenden**aus.

   Wenn Sie die Registrierung absenden, werden auf der Registerkarte die folgenden Optionen angezeigt:

Option	Beschreibung
Neuen QR-Code generieren	Ermöglicht das Koppeln eines Geräts mit einem neuen Code. Diese Option ist nützlich, wenn Sie ein neues Gerät haben. Neue Daten ersetzen die vorhandenen sicheren Verifizierungsdaten.
Multi-Factor Authentication deaktivieren	Löscht vorhandene sichere Verifizierungsdaten. Die Verifizierung durch den Authentifikator Google ist nicht mehr verfügbar.

9. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie unter den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich mithilfe von Fragen und Antworten für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich mit SMS-Codes für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung mithilfe von E-Mail-Codes

Registrieren Sie sich mit SMS-Codes für das Programm Passwortzurücksetzung .

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, können Sie einen Code (den SMS-Code) verwenden, der an Ihr Mobiltelefon oder Gerät übermittelt wurde. Sie können sich auf einem Mobilgerät registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** und klicken Sie dann auf die Registerkarte **SMS-Überprüfung**.
   Wenn Sie sich in Ihrer Organisation für die SMS-Verifizierungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.
2. Um ein Gerät hinzuzufügen und zu überprüfen, klicken Sie auf **Gerät hinzufügen**, und befolgen Sie dann die Anweisungen.

   Hinweis:
   Wenn Sie zuvor ein SMS-fähiges Gerät zu Ihrem Passwortzurücksetzung-Profil hinzugefügt haben, wird das Gerät aufgeführt.

3. Geben Sie für jedes Gerät einen aussagekräftigen Namen ein. Wenn Sie mehrere Geräte hinzufügen möchten, wiederholen Sie den Vorgang.
4. Nachdem Sie jedes Gerät überprüft haben, wählen Sie die Checkbox **Autorisiert** für die entsprechenden Geräte, die Sie voraussichtlich zum Ändern oder Zurücksetzen Ihres Passworts verwenden werden.

   Hinweis:
   Sie können die Autorisierung eines Geräts jederzeit aufheben, indem Sie die Checkbox **Autorisiert** deaktivieren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.

   (Optional) Weitere Informationen zur Registrierung beim Programm Passwortzurücksetzung finden Sie unter den folgenden Themen:

   - Registrieren Sie sich mithilfe von Fragen und Antworten für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich mit einem Authentifikator für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung mithilfe von E-Mail-Codes

Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung mithilfe von E-Mail-Codes

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, geben Sie einen Code ein, der an Ihre E-Mail-Adresse gesendet wurde. Sie können sich auf einem Mobilgerät für dieses Programm registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während dieses Registrierungsvorgangs fügen Sie die E-Mail-Adresse hinzu, das System sendet Ihnen einen Code, mit dem Sie die Adresse überprüfen können, und anschließend autorisieren Sie die Adresse, die für den Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet werden soll. Standardmäßig sendet das System den Code an die E-Mail-Adresse, die Ihrem ServiceNow-Profil zugeordnet ist. Sie können den Code an weitere E-Mail-Adressen senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** und klicken Sie dann auf die Registerkarte **E-Mail-Überprüfung**.
   Wenn Sie sich in Ihrer Organisation für die E-Mail-Verifizierungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet. E-Mail-Adressen, die zuvor hinzugefügt wurden, werden auf der Registerkarte aufgeführt.
2. Klicken Sie auf E-Mail **hinzufügen**, geben Sie die E-Mail-Adresse und einen aussagekräftigen E-Mail-Namen ein, der der Adresse zugeordnet werden soll, und klicken Sie dann auf E- **Mail hinzufügen**.
   Wiederholen Sie den Vorgang für die erforderliche Anzahl an E-Mail-Adressen.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **E-Mail-Überprüfung** für jede E-Mail, die Passwortzurücksetzung-Codes empfangen soll, auf **Überprüfen**.
   Das System sendet eine E-Mail-Nachricht mit einem Code und zeigt dann das Popup-Fenster **E-Mail-Adresse überprüfen** an.
4. Geben Sie in dem Popup-Fenster **E-Mail-Adresse überprüfen** den Code ein, und klicken Sie auf **Überprüfen**.

   Hinweis:
   Wenn dieser Vorgang fehlschlägt, klicken Sie auf **Neuen Code senden**, um einen anderen Code zu senden und es erneut zu versuchen.

5. Nachdem Sie jede E-Mail-Adresse überprüft haben, wählen Sie die Checkbox **Autorisiert** für die entsprechenden Adressen, die Sie voraussichtlich zum Ändern oder Zurücksetzen Ihres Passworts verwenden werden.

   Hinweis:
   Um die Autorisierung einer E-Mail-Adresse aufzuheben, damit sie keine Passwortzurücksetzung-Codes erhält, deaktivieren Sie die Checkbox **Autorisiert**.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie unter den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich mithilfe von Fragen und Antworten für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich mit SMS-Codes für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich mit einem Authentifikator für das Programm Passwortzurücksetzung .

Registrieren Sie sich mithilfe von Fragen und Antworten für das Programm Passwortzurücksetzung .

In Ihrer Organisation werden Sie möglicherweise aufgefordert, die Fragen auszuwählen, die beim Zurücksetzen Ihres Passworts verwendet werden sollen. Sie wählen die Fragen aus und geben Antworten an, die nur Sie kennen. Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt Ihr Passwort zurücksetzen, weisen Sie Ihre Identität anhand Ihrer Antworten nach. Sie können sich auf einem Mobilgerät registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der Fragen wird in der Sprache angezeigt, die Sie beim Anmelden angefordert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** und klicken Sie dann auf die Registerkarte **QA-Überprüfung**.
   Wenn Sie sich für die QS-Verifizierungsmethode registrieren müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.
2. Wählen Sie für jedes Feld **Frage** eine Frage aus der Liste aus, und geben Sie die Antwort in das Feld **Antwort** ein.
   Wiederholen Sie den Vorgang, bis die gewünschte Anzahl an Feldern **Frage** und **Antwort** ausgefüllt sind.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsverifizierung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie unter den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich mit SMS-Codes für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich mit einem Authentifikator für das Programm Passwortzurücksetzung .
   - Registrieren Sie sich für das Programm Passwortzurücksetzung mithilfe von E-Mail-Codes

Registrieren Sie sich mit Soft-PIN für das Programm Passwortzurücksetzung .

Verifizieren Sie Ihre Identität, während Sie Ihr Passwort zurücksetzen, indem Sie eine Soft-PIN verwenden. Um es zu verwenden, müssen Sie sich mit einer Soft-PIN für die Verifizierung registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Soft-PIN-Überprüfung** aus.

   Hinweis:

   Wenn Ihr Unternehmen verlangt, dass Sie sich für die Soft-PIN-Überprüfung registrieren, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) markiert.

3. **Geben Sie im Feld Soft-PIN** eingeben eine sechsstellige Zahl Ihrer Wahl ein.

   Stellen Sie sicher, dass Sie diese Regeln bei der Registrierung für die Soft-PIN-Überprüfung befolgen.
   - Die Länge der Soft-PIN muss sechs Ziffern betragen.
   - Der Soft-PIN-Wiederholungsschwellenwert ist zwei.
   - Der Schwellenwert für die Soft-PIN-Sequenz ist zwei.
   - Sie können Ihre vorherigen fünf Soft-PINs nicht verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Basierend auf der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können sich diese Regeln ändern.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie sind für die Soft-PIN-Überprüfung registriert.

Setzen Sie Ihr Passwort auf Windows -Systemen zurück

Wenn Ihre Organisation die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet, können Sie Ihr Passwort direkt über Ihren Windows-Anmeldebildschirm zurücksetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie Ihren Computer, oder drücken Sie **Strg**+**Alt**+**Entf**, um zum Windows-Anmeldebildschirm zu gelangen.
2. Klicken Sie auf den Link **Passwort vergessen?**.

   Hinweis:
   Ihr Administrator kann einen anderen Text für den Link konfigurieren.

3. Geben Sie auf der Seite **Identifizieren** die angeforderten Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie auf der Seite **Überprüfen** die angeforderten Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:
   Möglicherweise haben Sie die Möglichkeit, die Methode zu wählen, mit der Ihre Identität überprüft wird.

   Wenn Ihre Identität überprüft wurde, werden auf der Seite **Zurücksetzen** das Ergebnis Ihrer Überprüfung sowie der Status Ihres Accounts (gesperrt oder entsperrt) angezeigt.
5. Führen Sie, basierend auf dem gesperrten/entsperrten Status, eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Ihr Account nicht gesperrt ist, wird auf der Seite die Schaltfläche **Passwort zurücksetzen** angezeigt. Geben Sie das neue Passwort ein, geben Sie es erneut zur Bestätigung ein, und klicken Sie dann auf **Passwort zurücksetzen**.
   - Wenn Ihr Account gesperrt ist, werden auf der Seite die Schaltflächen **Passwort zurücksetzen** und **Account-Sperrung aufheben** angezeigt.
     - Sie können ein neues Passwort eingeben und auf **Passwort zurücksetzen** klicken, um das Passwort zurückzusetzen und den Account zu entsperren.
     - Wenn der Administrator die Checkbox **Entsperren von Accounts aktivieren** für den Passwortprozess aktiviert hat, können Sie den Account entsperren, ohne das Passwort zurückzusetzen, indem Sie auf **Account-Sperrung aufheben** klicken.

Passwortzurücksetzung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Passwortzurücksetzungverwenden.

Informationen zum Anzeigen von Referenzinformationen finden Sie in den nächsten Themen, z. B. Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten

Tabellen, Rollen, Geschäftsregeln, Skripts und Workflows werden mit der Anwendung Passwortzurücksetzung installiert.

Passwortzurücksetzung Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Antwort zum Aktivieren der Passwortzurücksetzung [pwd_active_answer]	Sicherheitsfragen und zugehörige Antworten in verschlüsseltem Zustand, die Benutzer ausgewählt haben, während sie den Registrierungsprozess durchlaufen haben.
Frage zum Aktivieren der Passwortzurücksetzung [pwd_active_question]	Sicherheitsfragen, die Benutzer ausgewählt haben, während sie den Registrierungsprozess durchlaufen haben.
Protokoll der Passwortrücksetzungsaktivität [pwd_reset_activity]	Alle Passwortzurücksetzung-Anforderungen.
Überwachung der Passwortrücksetzungsaktivität [pwd_activity_monitor]	Passwortzurücksetzung-Sperraktivität.
Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher, die verfügbar sind.
Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Vom Benutzer erstellte Anmeldeinformationsspeicherparameter.
Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Typen, die verfügbar sind.
Desktopzugriffssteuerung für Passwortzurücksetzung [pwd_access_control]	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Zugriffssteuerung.
Desktopzugriffsprotokoll für Passwortzurücksetzung [pwd_access_log]	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Zugriffsprotokolle.
Geräteteilnahmecode für Passwortzurücksetzung [pwd_dvc_enrollment_code]	Geräteteilnahmecodes, die während der SMS-Code-Registrierung an Benutzer gesendet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
Geräte für die Passwortzurücksetzung [pwd_device]	Benutzer-SMS-Geräte, die sich im Status „Überprüft“ befinden.
E-Mail-Überprüfungscode für Passwortzurücksetzung [pwd_email_code]	Bestätigungscodes, die zur Passwortzurücksetzung oder Registrierung der E-Mail-Adresse per E-Mail an Benutzer gesendet wurden.
Registrierung zur Passwortzurücksetzung für Überprüfung [pwd_enrollment]	Informationen zur Benutzerregistrierung durch Überprüfung.
Registrierungs-Snapshot für Passwortzurücksetzung [pwd_enrollment_snapshot]	Momentaufnahme der Benutzerregistrierung durch Überprüfung. Diese Tabelle wird für Berichtszwecke verwendet. Die regelmäßige Aufgabe „Passwortzurücksetzungs-Registrierungs-Snapshot-Daten synchronisieren monatlich“ wird einmal im Monat ausgeführt, um Snapshot-Daten in dieser Tabelle zu generieren oder zu synchronisieren. Die Daten, z. B. Erstellung oder Löschung von sys_user, Überprüfung der Prozesserstellung oder -löschung usw., werden synchronisiert. DerPasswortzurücksetzung DB-Listener wird verwendet, um die Daten in dieser Tabelle zu erstellen oder zu aktualisieren, die von der Eigenschaft *pwd_reset.enable.dbListener* mit dem Standardwert „true“ verwaltet wird. Wenn Sie Administrator sind und die Daten in dieser Tabelle, die sich auf einen aktiven Prozess beziehen, manuell synchronisieren möchten, wählen Sie für diesen Passwortzurücksetzung -Prozess die **Option Snapshot-Daten** der Registrierung synchronisieren aus. Sie können die Datensynchronisierung in dieser Tabelle über den DB-Listener oder die monatlich geplante Aufgabe deaktivieren, indem Sie die Eigenschaft *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* auf „falsch“ setzen. **Hinweis:** Zunächst wird vom DB-Listener ein inaktiver Datensatz für ein Benutzer-Überprüfungs-Paar erstellt. Wenn sich die Benutzer auf der Seite „Passwortzurücksetzungs-Registrierung“ selbst registrieren, wird der Datensatz in dieser Tabelle aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
Erweiterungstyp der Passwortzurücksetzung [pwd_extension_type]	Erweiterungstypen, die verfügbar sind.
Passwortzurücksetzungsverlauf [pwd_history]	Verlauf der Passwortzurücksetzungen durch Benutzer.
Identifikationstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_identification_type]	Passwortzurücksetzung-Identifikationstypen, die verfügbar sind.
Password Reset-Prozess [pwd_process]	Passwortzurücksetzung-Prozesse, die zur Verfügung stehen.
Anmeldeinformationsspeicher für Password Reset-Prozesse [pwd_map_proc_to_cred_store]	Anmeldeinformationsspeicher und die zugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Benutzergruppe für Password Reset-Prozess [pwd_map_proc_to_group]	Gruppen und die dazugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Überprüfungen und die damit verbundenen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Frage zur Passwortzurücksetzung [pwd_question]	Fragen, die die Anwendung für die Überprüfung durch Sicherheitsfragen verwendet.
Anforderung der Passwortrücksetzung [pwd_reset_request]	Informationen über Passwortzurücksetzung-Anforderungen.
Passwortzurücksetzung – Anforderungsüberprüfung [pwd_map_request_to_verification]	Anforderungen der Passwortrücksetzung und die zugehörige Überprüfung, die die Anwendung verwendet.
SMS-Überprüfungscode für Passwortrücksetzung [pwd_sms_code]	SMS-Überprüfungscodes, die zur Passwortzurücksetzung an Benutzer gesendet wurden.
Benutzersperre für Passwortzurücksetzung [pwd_user_lockout]	Benutzer, die für Passwortzurücksetzung gesperrt sind.
Passwortzurücksetzungsüberprüfung	Überprüfungen, die verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
[pwd_verification]	
Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Parameter [pwd_verification_param]	Vom Benutzer erstellte Überprüfungsparameter.
Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Passwortzurücksetzung-Überprüfungstypen, die verfügbar sind.

Passwortzurücksetzung-Rollen

Rolle	Beschreibung
Administrator für die Passwortzurücksetzung [password_reset_admin]	Konfiguriert und wartet „Passwortzurücksetzung“ und „Password Change“.
Service-Desk-Mitarbeiter [password_reset_service_desk]	Setzt Passwörter im Auftrag von Benutzern zurück, verfolgt Anforderungen zum Zurücksetzen von Passwörtern und zeigt Protokolle an.
Anmeldeinformations-Manager [password_reset_credential_manager]	Bestimmt, welche Anmeldeinformationsspeicher für die Verwendung mit Passwortzurücksetzung gültig sind.

Passwortzurücksetzung Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Abbrechen, wenn Grenzwert für den Passwortverlauf überschritten wird	Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Verhindert, dass das Limit für den Passwortverlauf festgelegt wird, das den Wert der Eigenschaft `password_reset.history.limit` überschreitet. Sie können einen Verlaufswert für die Passwortzurücksetzung in der Eigenschaft `password_reset.history.limit` festlegen. Diese Systemeigenschaft überprüft den Verlauf vorheriger Passwörter basierend auf dem angegebenen Wert. Standardmäßig ist der Wert 10. Sie können sie jedoch entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Hinweis: Derzeit gilt diese Eigenschaft nur für den Anmeldeinformationsspeicher ServiceNow.
QS-Überprüfung für Standardparameter hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter für Sicherheitsfragenüberprüfungen angegeben sind, werden Parameter generiert.
SMS-Bestätigung für Standardparameter hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter festgelegt sind, werden Parameter für SMS-Codeüberprüfungen generiert.
Bestätigungsüberprüfungsparameter für persönliche Daten hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter angegeben sind, werden Überprüfungsparameter zur Bestätigung der persönlichen Daten generiert.
Überprüfungsparameter für persönliche Daten hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter angegeben sind, werden Parameter zur Überprüfung der persönlichen Daten generiert.
Eindeutige Überprüfungen prüfen	Passwortzurücksetzung-Vorgangsüberprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Verhindert, dass eine Überprüfung mehrfach einem bestimmten Passwortzurücksetzung-Prozess zugewiesen wird.
Parameter für Scheinverifizierung löschen	Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Löscht die Parameter für die Scheinverifizierung.
Prozess ohne Gruppe deaktivieren	Passwortzurücksetzung-Prozessbenutzergruppe [pwd_map_proc_to_group]	Deaktiviert den Prozess, wenn er nicht für alle Benutzer gilt oder wenn die damit verbundenen Gruppen entfernt werden.
Prozess ohne min. Überp. deaktivieren	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess, wenn die mit dem Prozess verbundenen Überprüfungen unter dem Mindestwert für den Prozess liegen.
Prozess ohne Überprüfung deaktivieren	Passwortzurücksetzung-Vorgangsüberprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess, wenn die mit ihm verbundenen Überprüfungen entfernt werden.
Bei Bedarf Verlaufspasswörter löschen	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Löscht bei Bedarf Verlaufspasswörter.
Meldung zur Erzwingung des Passwortverlaufs	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Gibt Meldungen zum Erzwingen des Passwortverlaufs an die Clientseite aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Prüfung der Aktivierung von Google Auth	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Deaktiviert den Prozess mit der Google Authenticator-Überprüfung, wenn Google Authenticator deaktiviert ist.
GoogleAuthSysPropertyCheck	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess mit der Google Authenticator-Überprüfung, wenn Google Authenticator deaktiviert ist.
req_enroll-Validierung/ Standardvalidierung verarbeiten	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Verarbeitet die Werte „requires_enrollment“ und „auto_enroll“ für den Prozess.
Regelmäßige Aufgabe zur Erinnerung einfügen/aktualisieren	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Fügt die regelmäßige Aufgabe zur Registrierungserinnerung ein bzw. aktualisiert sie.
Reihenfolge muss eindeutig sein	Desktopzugriffssteuerung für Passwortzurücksetzung [pwd_access_control]	Erzwingt, dass die Reihenfolge einzigartig ist.
Parameternamen können nicht aktualisiert werden	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Verhindert Änderungen an Parameternamen.
Überwachung der Passwortzurücksetzung-Aktivität	Passwortzurücksetzung-Benutzersperre [pwd_user_lockout]	Erstellt ein Ereignis, wenn die Anzahl der Benutzer, die während eines spezifischen Intervalls für Passwortzurücksetzung gesperrt sind, den Schwellenwert überschreitet.
Passwortzurücksetzung – Automatische Generierung validieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Überprüft, ob E- **Mail-Passwort/ SMS-Passwort** oder Passwort **anzeigen** ausgewählt ist, wenn das Kontrollkästchen **Passwort automatisch generieren aktiviert** ist.
Persönliche Daten – Parametervalidierung überprüfen	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Überprüft, ob eine Spalte in der Tabelle „sys_user“ für den Parameter vorhanden ist, der für die Überprüfung der Bestätigung persönlicher Daten verwendet wird.
Persönliche Daten – Parametervalidierung	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Überprüft, ob eine Spalte in der Tabelle „sys_user“ für den Parameter vorhanden ist, der für die Überprüfung persönlicher Daten verwendet wird.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher [pwd_cred_store]	Überprüft, ob der Anmeldeinformationsspeicher Teil eines aktiven Prozesses ist, bevor er gelöscht werden kann.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Identifikationstyp	Wenn ein Identifikationstyp Teil eines aktiven Prozesses ist, wird das Löschen des Identifikationstyps verhindert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[pwd_identification_type]	
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn die Überprüfung Teil eines aktiven Prozesses ist, wird das Löschen verhindert.
Löschen während des Betriebs verhindern	Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Verhindert das Löschen, wenn der Typ verwendet wird.
Löschen während des Betriebs verhindern	Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Verhindert das Löschen, wenn der Typ verwendet wird.
Ereignis in Warteschlange stellen, wenn Verlaufsgrenzwert abnimmt	Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Stellt das Ereignis „pwd.credStore.history.limit.decrease“ in die Warteschlange, wenn der Grenzwert für den Verlauf abnimmt.
Parametervalidierung Sicherheitsfragen	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Prüft bei der Überprüfung von Sicherheitsfragen auf gültige Parameter.
SMS-Code senden	Passwortzurücksetzung-Geräteteilnahmecode [pwd_dvc_enrollment_code]	Sendet einen Registrierungscode an ein Gerät.
Neues Datensatz-Flag setzen	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Legt ein neues Datensatz-Flag fest, damit der Client die entsprechende Aktion ausführen kann.
SMS-Überprüfungscode über Notify senden	SMS-Überprüfungscode für Passwortrücksetzung [pwd_sms_code]	Sendet den SMS-Authentifizierungscode über Notify, wenn das Notify-Plugin aktiv ist.
Einzelner Anmeldeinformationsspeicher pro Prozess	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher für Prozess [pwd_map_proc_to_cred_store]	Verhindert, dass mehr als ein Anmeldeinformationsspeicher pro Prozess vorhanden ist.
SMS-Code-Parametervalidierung	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Prüft bei der Überprüfung von SMS-Code auf gültige Parameter.
Aktion basierend auf Zugriffsbedingungen aktualisieren	Desktopzugriffsprotokoll für Passwortzurücksetzung [pwd_access_log]	Aktualisiert das Feld „Aktion“ dieses Protokolldatensatzes basierend auf den Zugriffssteuerungsbedingungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
proc_to_cred_store aktualisieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Erzwingt eine Eins-zu-Eins-Beziehung zwischen einem Passwortzurücksetzung-Prozess und einem Anmeldeinformationsspeicher.
Prozess validieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Überprüft, dass ein Passwortzurücksetzung-Prozess korrekt konfiguriert ist.
Namen des Pwd-Anmeldeinformationsspeichers validieren	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Anmeldeinformationsspeicher-Typs validieren	Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Erweiterungstyps validieren	Erweiterungstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_extension_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Identifikationstyps validieren	Identifikationstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_identification_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig und nicht leer ist.
Pwd-Prozessnamen validieren	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Pwd-Überprüfungsnamen validieren	Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Überprüfungstyps validieren	Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Sicherheitsfrage validieren	Passwortzurücksetzung-Frage [pwd_question]	Validiert Regeln für Sicherheitsfragen, z. B. keine Duplikate oder leere Fragen.
Account-Suchskript überprüfen	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher [pwd_cred_store]	Überprüft, ob das Account-Suchskript die richtig benannte Funktion hat.
VerifyAutoEnroll	Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp [pwd_verification_type]	Überprüft, ob die automatische Teilnahme ausgewählt ist, und stellt sicher, dass ein Skript zur Teilnahmeprüfung bereitgestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung-UI-Seiten

Name	Beschreibung
$pwd_reset	Erste Seite des Self-Service-Zurücksetzungsprozesses (fragt nach Benutzer-ID).
$pwd_reset_serviceDesk	Erste Seite des vom Service Desk unterstützten Zurücksetzungsprozesses (fragt nach Benutzer-ID).
$pwd_verify	Zweite Seite des Zurücksetzungsprozesses (fordert Benutzer auf, die Identität zu überprüfen).
$pwd_new	Letzte Seite des Passwortänderungsprozesses (fragt nach neuem Passwort).
$pwd_success	Diese Seite wird angezeigt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.
$pwd_error	Seite, die bei einem Fehler während des Reset-Prozesses angezeigt wird.
$pwd_confirm	Für Prozesse, die für die Passwortzurücksetzungs-URL per E-Mail oder SMS konfiguriert sind: Nach erfolgreicher Überprüfung wird auf dieser Seite eine Nachricht zum Senden des Links an den Benutzer angezeigt.
$pwd_change	Seite für die Passwortänderung.
$pwd_change_success	Diese Seite wird angezeigt, wenn das Passwort erfolgreich geändert wurde.
$pwd_change_error	Seite, die bei einem Fehler während des Passwortänderungsprozesses angezeigt wird.
$pwd_enrollment_form_container	Registrierungsseite für alle Überprüfungen.
$pwd_enrollment_success	Seite, die bei erfolgreicher Registrierung angezeigt wird.
$pwd_enroll_error	Diese Seite wird angezeigt, wenn bei der Registrierung ein Fehler auftritt.
$pwd_unlock_success	Seite, die angezeigt wird, wenn ein gesperrter Benutzer erfolgreich entsperrt wurde.
$pwd_reset_downloads_ui	Seite zum Herunterladen von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Passwortzurücksetzung-UI-Makros

Name	Beschreibung
$pwd_csrf_validation	CSRF-Validierung für „Password Reset“-Anwendung. Wenn ein Verstoß entdeckt wird, wird der Benutzer zur Fehlerseite weitergeleitet.
$pwd_display_password	Zeigt ein temporäres Passwort auf der Erfolgsseite an, wenn der Prozess für die automatische Generierung konfiguriert ist.
$pwd_enroll_email_ui und $pwd_verify_email_ui	Benutzeroberfläche für Registrierung und Überprüfung per E-Mail.
$pwd_enroll_google_auth_ui und $pwd_verify_google_auth_ui	Benutzeroberfläche für die Registrierung und Überprüfung per Google-Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
$pwd_enroll_questions_ui	Benutzeroberfläche für die Registrierung per Frage- und Antwort-Sicherheitsvalidierung.
$pwd_enroll_questions_ui_js	JavaScript-Code, der serverseitige Daten für die Registrierung per Sicherheitsfragen und -antworten erfordert.
$pwd_enroll_sample_ui	Beispiel-UI-Makro für die Registrierung für den Scheinverifizierungstyp.
$pwd_enroll_sms_ui und $pwd_verify_sms_ui	Benutzeroberfläche für SMS-Registrierung und -Überprüfung.
$pwd_enrollment_form_title	Jelly-Makrofunktion, die den Titel für das Registrierungsformular druckt. Eine Verifizierungs-ID ist obligatorisch.
$pwd_error_message	UI zur Anzeige von Fehlermeldungen.
$pwd_process_flow	UI zur Anzeige der aktuellen Stufe.
$pwd_process_footer	JavaScript-Code, um den Makronamen der Fußzeile zu erhalten.
$pwd_reset_stylesheet	JavaScript-Code, um die Standard-CSS-Datei-ID zu erhalten.
$pwd_verify_personal_data_ui und $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	UI zur Überprüfung persönlicher Daten und zur Bestätigung persönlicher Daten.
$pwd_verify_questions_ui	Benutzeroberfläche zum Überprüfen von Fragen.
$pwd_verify_simple_ui	Eingabebereich für eine einfache Überprüfungsmethode. Dieses Feld ist ein einzelnes Eingabefeld.

Mit Passwortzurücksetzung installierte UI-Skripts

Sie können ein UI-Skript erstellen und über ein UI-Makro oder eine UI-Seite auf das Skript verweisen, indem Sie ein `<g:include_script>`-Jelly-Tag verwenden. Das folgende Beispiel zeigt, wie das UI-Makro `$pwd_enroll_questions_ui` auf das Skript `$pwd_enroll_questions_ui` verweisen kann. In dem Beispiel ist `[UI-Skriptname]+".jsdbx"` der Name des Skripts:

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

Durch den Verweis auf ein externes Skript können Sie die Trennung zwischen Client-JavaScript-Code und Jelly-Code aufrechterhalten, wodurch die Wartung vereinfacht wird. Sie können die folgenden installierten Skripts mit Passwortzurücksetzung-UI-Makros verwenden:

Name	Beschreibung
$pwd_csrf_common_ui_script	Allgemeines UI-Skript zur Behandlung von websiteübergreifender Anforderungsfälschung (Cross-Site Request Forgery, CSRF).
$pwd_enroll_email_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro „$pwd_enroll_questions_ui“.
$pwd_enroll_google_auth_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro „$pwd_enroll_google_auth_ui“.
$pwd_enroll_questions_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro `$pwd_enroll_questions_ui`.
$pwd_enroll_sample_ui	Enthaltenes Beispiel-Client-JavaScript für das UI-Makro `$pwd_enroll_sample_ui`.
$pwd_enroll_sms_ui	UI-Skript für die SMS-Registrierung.
$pwd_enrollment_submit_event	UI-Skript für ein Registrierungseinreichungsereignis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
$pwd_util	Dienstprogramme für UI-Seiten und UI-Makros für die Passwortzurücksetzung.
$pwdWfManager	Hilfsklasse zur Abwicklung von Workflow-Aktivitäten und Nachbearbeitung.

Passwortzurücksetzung-Workflows

Mit dem Passwortzurücksetzung-Plugin werden Workflows hinzugefügt, die Sie als Beispiele für die Erstellung benutzerdefinierter Workflows für Passwortzurücksetzung-Prozesse verwenden können.

Workflows, die eine Verbindung zu Anmeldeinformationsspeichern herstellen

Workflow	Beschreibung
Pwd Reset - AD	Stellt eine Verbindung zu einem AD-Server her.
Pwd Reset - Local ServiceNow	Aktuelle (lokale) Instanz.
Pwd Reset - Master	Passwortzurücksetzung Primärer Workflow.
Pwd Reset - Mock Fatal	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen schwerwiegenden Fehler zu simulieren. Keine Wiederholungen.
Pwd Reset - Mock Non Fatal	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen nicht schwerwiegenden Fehler zu simulieren.
Pwd Reset - Mock Success	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen erfolgreichen Abschluss zu simulieren.
Pwd Reset - Remote ServiceNow	Stellt eine Verbindung mit einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz her.

Workflows, die die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen

Workflow	Beschreibung
Pwd Connection Test - AD	Testet die Verbindung zu einem AD-Server.
Pwd Connection Test - Local SN	Testet die Verbindung zur lokalen Instanz.
Pwd Connection Test - Master	Master-Workflow zum Testen der Konnektivität des Anmeldeinformationsspeichers.
Pwd Connection Test - Mock Failure	Beispiel für einen Verbindungstest für Anmeldeinformationsspeicher, der eine fehlgeschlagene Verbindung simuliert.
Pwd Connection Test - Mock Success	Beispiel für einen Verbindungstest für Anmeldeinformationsspeicher, der eine erfolgreiche Verbindung simuliert.
Pwd Connection Test - Remote SN	Testet die Verbindung zu einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows, die den Sperrstatus eines Benutzeraccounts bestimmen

Workflow	Beschreibung
Pwd Get Lock State - AD	Ruft einen Benutzeraccount-Sperrstatus für den AD-Server ab.
Pwd Get Lock State - Local SN	Workflow, um einen Benutzeraccount-Sperrstatus für die lokale Instanz abzurufen.
Pwd Get Lock State - Master	Primärer Workflow zum Abrufen des Sperrstatus eines Benutzerkontos.
Pwd Get Lock State - Remote SN	Ruft einen Benutzeraccount-Sperrstatus für die Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz ab.

Workflows, die einen Benutzeraccount freigeben

Workflow	Beschreibung
Pwd Unlock Account – AD	Entsperrt einen Benutzeraccount für eine lokale Instanz.
Pwd Unlock Account - Local SN	Workflow zum Entsperren eines Benutzeraccounts für eine lokale Instanz.
Pwd Unlock Account - Master	Master-Workflow zum Entsperren eines Benutzeraccounts.
Pwd Unlock Account – Remote SN	Entsperrt einen Benutzeraccount für eine Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz.

Workflows, die ein Passwort ändern

Workflow	Beschreibung
Pwd Change - Master	Primärer Workflow zum Ändern des Passworts
Pwd Change – Local ServiceNow	Stellt eine Verbindung zu einer lokalen Instanz her, um ein Passwort zu ändern.
Pwd Change – AD	Stellt eine Verbindung zu einem AD-Server her, um ein Passwort zu ändern.
Pwd Change – Remote ServiceNow	Stellt eine Verbindung zu einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz her, um ein Passwort zu ändern.

Passwortzurücksetzung-Benachrichtigungen

Name	Name des Auslöseereignisses	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – SMS-Code senden	pwd.send_sms_code.trigger	Sendet den SMS-Authentifizierungscode zur Überprüfung.
[K] Passwortzurücksetzung – E-Mail-Code senden	pwd.send_email_code.trigger	Sendet den Authentifizierungscode per E-Mail zur Überprüfung.
Passwortzurücksetzung – Registrierungserinnerung	pwd.enrollment_reminder.trigger	Sendet E-Mails, um Benutzer daran zu erinnern, sich für die erforderlichen Überprüfungen zu registrieren.
Passwortzurücksetzung – Bestätigung eines neuen Passworts	pwd.email.trigger	Für den Prozess „E-Mail/SMS-Passwort“ sendet eine E-Mail oder SMS (falls konfiguriert), die das neue Passwort enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Name des Auslöseereignisses	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – Überprüfungscode senden	pwd.send_verify_code.trigger	Sendet Authentifizierungscode zur Passwortzurücksetzung oder Registrierung per E-Mail oder SMS an Benutzer. **Hinweis:** Wenn das Notify-Plugin aktiv ist, wird der SMS-Code über Twilio gesendet anstatt über ServiceNow Notification.
URL für Passwortzurücksetzung	password.reset.url	Für den Prozess „E-Mail/SMS Passwortzurücksetzungs-URL“ : Sendet eine E-Mail oder SMS (falls konfiguriert), die einen Link zur Passwortzurücksetzungs-URL enthält. **Hinweis:** Überprüfen Sie die folgenden Elemente, wenn die Instanz die E-Mail-Benachrichtigung nicht an den Benutzer sendet: • Überprüfen Sie die Tabelle „Systemereignis“ [sys_event], um zu sehen, ob die E-Mail gesendet wurde. • Stellen Sie sicher, dass der Benutzer die Benachrichtigung abonniert hat. • Vergewissern Sie sich, dass die Einstellungen für den Prozess zum Zurücksetzen des Standard-Self-Service-Passworts und für die Passwortzurücksetzung ordnungsgemäß konfiguriert sind.

SOAP-Nachrichten für Passwortzurücksetzung

SOAP-Nachricht	Beschreibung
Passwort ändern	Wenn das Orchestration-Add-on-Plugin aktiv ist, kann das System das SOAP-Protokoll verwenden, um Passwörter in Remote-Anmeldeinformationsspeichern, z. B. einer ServiceNow-Remoteinstanz, zu ändern.
Passwortzurücksetzung-Anforderung	Wenn das Orchestration-Add-on-Plugin aktiv ist, kann das System das SOAP-Protokoll verwenden, um Passwörter in Remote-Anmeldeinformationsspeichern, z. B. einer ServiceNow-Remoteinstanz, zurückzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-API

- Name: Pwd Reset
- API-ID: pwd_reset
- Basis-API-Pfad: /api/now/pwd_reset

Ressourcen (Version v1)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	Erste Anforderung zum Einrichten einer Sitzung, Schreiben von Protokollen und Abrufen von UI-Meldungen.
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	Komponenten der Identifizierungsseite abrufen.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	Komponenten der Bestätigungsseite abrufen.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	Komponenten der Seite für die Passwortzurücksetzung abrufen.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	Komponenten der Erfolgsseite abrufen.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	Komponenten der Fehlerseite abrufen.

Ressourcen (Version v2)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	Erste Anforderung zum Einrichten einer Sitzung, Schreiben von Protokollen und Abrufen von UI-Meldungen.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	Komponenten der Identifizierungsseite abrufen.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	Komponenten der Bestätigungsseite abrufen.
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	Komponenten der Seite für die Passwortzurücksetzung abrufen.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	Komponenten der Erfolgsseite abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen (Version v2) (Fortsetzung)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	Komponenten der Fehlerseite abrufen.

Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung

Die Anwendung Passwortzurücksetzung unterstützt Domänentrennung. Ein Prozess zum Zurücksetzen von Passwörtern, den Sie in einer Domäne definieren, wird von einem Prozess isoliert, den Sie in einer anderen Domäne erstellen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Passwortzurücksetzung

Die Domänentrennung für Passwortzurücksetzung wird auf Prozessebene angewendet. Der Administrator konfiguriert die folgenden Elemente, um einen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu definieren: Eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher, Benutzergruppen, die den Prozess verwenden können, die Identifizierungsmethode und Überprüfungen, die während des Prozesses verwendet werden sollen.

- Eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher, in dem die Anmeldeinformationen der Benutzer (z. B. Benutzername/Passwort) sicher gespeichert sind. Jede Verbindung erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Verbindungstyp bezeichnet wird. Jeder Verbindungstyp ist an eine Domäne gebunden (der Verbindungstypdatensatz enthält ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Verbindungsnamen innerhalb einer Domäne.
- Eine oder mehrere Benutzergruppen in der ServiceNow-Instanz, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden können. Benutzeraccounts sind Mitglieder einer oder mehrerer Domänen – sie verwenden die standardmäßige ServiceNow-Domänentrennung. Wenn sich ein Benutzer für die Verwendung eines der für die Organisation konfigurierten Passwortzurücksetzungsprozesse registriert, kann er nur aus den Prozessen in der Domäne des Benutzers auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Identifikation – die Methode, die der Endbenutzer anwendet, um die Identität für den öffentlichen Passwortzurücksetzungs- oder Passwortänderungsprozess zu beanspruchen. Jede Identifikation erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Identifikationstyp bezeichnet wird. Jeder Identifikationstyp ist an eine Domäne gebunden (der Datensatz des Identifikationstyps hat ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Identifikationsnamen in einer Domäne.
- Eine oder mehrere Überprüfungen – Methoden zur Überprüfung der Identität der Person, die versucht, das Passwort zurückzusetzen. Jede Überprüfung erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Überprüfungstyp bezeichnet wird. Jeder Überprüfungstyp ist an eine Domäne gebunden (der Datensatz des Überprüfungstyps hat ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Überprüfungsnamen in einer Domäne.
- Alle Passwortzurücksetzung-Tabellen haben eine Domänenspalte.
- Passwortzurücksetzung-Prozesstabellen enthalten eine Spalte `sys-overrides` für Geschäftsregeln, UI-Aktionen usw.
- Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ wird mit Orchestration erstellt. Orchestration unterstützt die „Nur Daten“-Domänentrennung – das Datensicherheitsmodell zur Trennung der Sichtbarkeit von Daten zwischen Domänen.

Passwortänderungsprozess

Die Anwendung „Password Change“ erweitert die Anwendung „Passwortzurücksetzung“, indem sie es Administratoren ermöglicht, zu definieren, wie Benutzer ihre Passwörter ändern. Ein Service-Desk-gestützter Prozess wird nicht unterstützt. Ein Administrator muss die URL für das Formular zur Self-Service-Passwortänderung veröffentlichen.

Mit der Anwendung „Password Change“ kann ein Endbenutzer ein Passwort über das Internet mithilfe eines Browsers auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle, einschließlich Mobilgeräten, ändern. Der Endbenutzer kann aus einem beliebigen konfigurierten Prozess in der Domäne des Endbenutzers (oder der untergeordneten Domäne einer Endbenutzerdomäne) auswählen.

Ein Passwortänderungsprozess verwendet dieselben Elemente wie ein Passwortzurücksetzungsprozess (Verbindungen, Benutzergruppen, Kennungen und Verifizierungen) mit denselben Domänentrennungsfunktionen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Passwortzurücksetzung Prozessformular

Beschreibung der Felder im Prozessformular Passwortzurücksetzung

Felder im Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“

Feld	Beschreibung
Sicherheitspunktzahl	Zeigen Sie die Sicherheitspunktzahl in Ziffern an. Wenn sich die Sicherheitspunktzahl ändert, ändert sich die Farbe des Felds. Im Folgenden sind drei Bereiche der Sicherheitspunktzahl aufgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ im Formular „Passwortzurücksetzungsprozess“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• 0 bis 40: Die Farbe ist rot, und die Sicherheit ist niedrig. • 40 bis 75: Die Farbe ist orange und die Sicherheit ist mittel. • 76 bis 100: Die Farbe ist grün, und die Sicherheit ist hoch.
Benachrichtigung über Sicherheitspunktzahl aktivieren	Senden Sie Benachrichtigungen über Sicherheitspunktzahlen an Prozessbesitzer. Wenn dieses Feld ausgewählt ist, werden mit einer wöchentlichen geplanten Aufgabe E-Mails gesendet, die die Sicherheitspunktzahl für alle aktiven öffentlichen Prozesse enthalten. **Hinweis:** Die E-Mail-Benachrichtigungen werden nicht für die Service Desk-Prozesse und die Prozesse gesendet, für die nur „Passwort ändern“ konfiguriert ist.
Prozessverantwortlicher	Bestimmen Sie einen oder mehrere Benutzer als Besitzer für den Prozess, den Sie erstellen. Sie können diesem Feld nur Benutzer mit der Administratorrolle für die Passwortzurücksetzung hinzufügen. Wenn Sie **Benachrichtigung über Sicherheitspunktzahl aktivieren**auswählen, wird das Feld Prozessverantwortlicher zu einem Pflichtfeld.

Hinweis:
Der Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ wird nur angezeigt, wenn Sie auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“ das Kontrollkästchen **Öffentlicher Zugriff** aktivieren.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“.

Feld	Wert
Öffentlicher Zugriff	Die Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwortzurücksetzung** ausgewählt ist. • Aktivieren Sie die Checkbox, um einen Self-Service-Prozess mit öffentlichem Benutzerzugriff auf das Formular für Passwortzurücksetzung oder Passwortänderung über eine URL zu aktivieren. • Deaktivieren Sie die Checkbox, um einen Service-Desk-gestützten Prozess zu definieren, bei dem nur Service-Desk-Mitarbeiter auf Anforderung eines Benutzers ein Passwort zurücksetzen können.
Öffentliche URL	Das Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. URL der Seite, auf der Benutzer das Passwort zurücksetzen oder ändern. Der Wert aus dem Feld „URL-Suffix“ wird an die URL angehängt, wenn Sie das Feld „URL-Suffix“ verlassen. Für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Wert
	standardmäßigen Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess muss dieser Wert /$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default lauten.
URL-Suffix	Das Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. Suffix zum Erstellen einer eindeutigen URL für das Formular für Passwortzurücksetzung oder Passwortänderung.
CAPTCHA anzeigen	Die Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um ein CAPTCHA auf der Seite für die Benutzeridentifizierung anzuzeigen. Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ verwendet Google reCAPTCHA als standardmäßigen CAPTCHA-Service. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Google reCAPTCHA für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den basissystemgestützt-CAPTCHA-Service auch wenn die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ für die Verwendung von Google reCAPTCHA konfiguriert ist. Da lokale Instanzen keinen Zugriff auf das Internet haben, können die Instanzen den Google reCAPTCHA-Service nicht verwenden. Legen Sie die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enabled* für lokale Instanzen auf „ **false** “ fest. Um das CAPTCHA des Basissystems zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enabled* in „false“.
Identifikationstyp	Methode, die der Benutzer anwendet, um die Identität für den öffentlichen Passwortzurücksetzung- oder Passwortänderungsprozess zu beanspruchen. Jede Auswahl überschreibt die Standardidentifikation, die dem Prozess zugeordnet ist. Das Basissystem enthält die Identifikationstypen „E-Mail“ und „Benutzername“. Sie können einen benutzerdefinierten Identifikationstyp erstellen (dafür werden bestimmte JavaScript-Kenntnisse empfohlen). Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
Umleitungs-URL	URL, die nach dem erfolgreichen Zurücksetzen eines Passworts aufzurufen ist – normalerweise die URL der ursprünglichen Anmeldeseite.

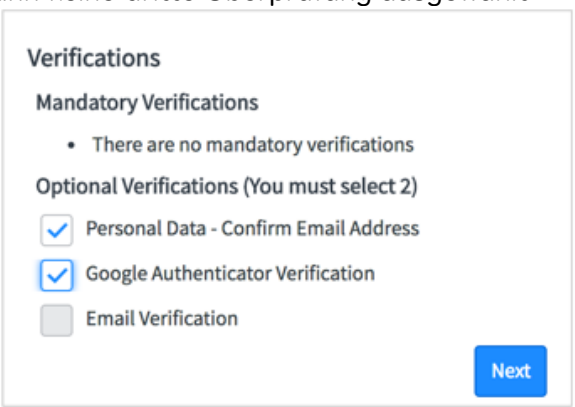
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Geben Sie einen vollständigen Pfad einschließlich des Protokolls ein (z. B. https://myDomain.myURL.com). Wenn sich der Pfad unter derselben Domäne befindet wie die **Öffentliche URL**, beginnen Sie den Pfad mit dem Zeichen /.
Mindestanzahl Verifizierungen	Anzahl der Verifizierungen, die ein Benutzer erfolgreich senden muss, um das Passwort zurückzusetzen. Wenn die Anzahl die Anzahl der erforderlichen Überprüfungen überschreitet, muss der Benutzer genügend zusätzliche optionale Überprüfungen einreichen, um die für **Mindestanzahl Überprüfungen**angegebene Anzahl zu erreichen. **Hinweis:** Jeder Benutzer muss alle obligatorischen Verifizierungen unabhängig von der angegebenen Anzahl einreichen. Standardmäßig stellt das System dem Benutzer während des Zurücksetzens des Passworts optionale Überprüfungen auf der Basis der Werte für **Reihenfolge** für die Überprüfungen zur Verfügung. Wenn Sie **Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen** ausgewählt haben, werden dem Benutzer auf der Überprüfungsseite alle optionalen Überprüfungen angezeigt. Der Benutzer wählt dann die entsprechende Anzahl von Überprüfungen aus. In diesem Beispiel ist der Wert für **Mindestanzahl Überprüfungen** gleich 1. Da keine obligatorischen Überprüfungen konfiguriert sind, kann der Benutzer eine optionale Überprüfung auswählen. Siehe auch **Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen**.
Dem Benutzer die Auswahl von optionalen Verifizierungen ermöglichen	Aktivieren Sie die Checkbox, um einem Benutzer zu ermöglichen, auf der Seite „Überprüfungen“ während der Passwortzurücksetzung auszuwählen, welche optionalen Überprüfungen verwendet werden sollen. Die Option der optionalen Überprüfungen wird nur angezeigt, wenn die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen** größer ist als die Anzahl der obligatorischen Überprüfungen. Die Anzahl, die Sie für **Mindestanzahl Überprüfungen** angeben, legt fest, wie viele optionale Überprüfungen der Benutzer auswählen darf. Im Beispiel beträgt die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen 2**, und es gibt keine obligatorischen Überprüfungen. Der Benutzer hat zwei optionale Überprüfungen ausgewählt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Wert
	daher kann keine dritte Überprüfung ausgewählt werden. 
E-Mail/SMS Passwortzurücksetzung URL	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer das Passwort zurücksetzen können, indem Sie auf einen Link in einer E-Mail klicken, die die Instanz an sie sendet. Dies ist die gesicherte Methode zum Zurücksetzen eines Passworts. Wenn konfiguriert, sendet die Instanz die URL auch per SMS an die Benutzer auf Mobilgeräten. Standardmäßig aktivieren die Selfservice-Prozesse Passwortzurücksetzung diese Option. Wenn Sie diese Option auswählen, ist die Checkbox **Passwort automatisch generieren** nicht verfügbar. Siehe Beispiel: Der Standard-Selfservice Passwortzurücksetzung process für eine Gliederung des Prozesses, der standardmäßig aktiviert ist. Wenn Sie die **Passwortzurücksetzungs-URL für E-Mail/SMS** nicht auswählen und versuchen, den Datensatz zu speichern, erhalten Sie eine Meldung, in der Sie aufgefordert werden, die Überprüfungsoptionen auszuwählen, die mit der sicheren Überprüfung konfiguriert werden sollen. Sie können die QA-Überprüfung nicht als einzige Überprüfung für diesen Prozess festlegen, da der Prozess weniger sicher wird. Sie müssen entweder die Passwortzurücksetzungs-URL aus der E- **Mail/ SMS** aktivieren oder diesen Prozess mit Multifaktor-Authentifizierung konfigurieren. Außerdem können Sie den Prozess nicht nur mit personenbezogenen Daten und QA-Überprüfungen konfigurieren. Sie müssen alle anderen Überprüfungen zusammen mit diesen beiden konfigurieren. Wenn Sie die **Passwortzurücksetzungs-URL für E-Mail/SMS** mit einer schwachen Sicherheitsüberprüfungskonfiguration immer noch nicht auswählen, können nicht authentifizierte Benutzer möglicherweise das Passwort eines Benutzers mit einer beliebigen Benutzer-ID oder E-Mail-Adresse zurücksetzen.
Entsperren von Accounts aktivieren	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwortzurücksetzung** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Aktivieren Sie die Checkbox, um zu ermöglichen, dass Benutzerkonten für Anmeldeinformationsspeicher entsperrt werden, ohne das Passwort zurückzusetzen. **Hinweis:** Wird vom standardmäßigen Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess nicht unterstützt.
Benutzeraccount entsperren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzeraccounts für Anmeldeinformationsspeicher nach einer Passwortzurücksetzung zu entsperren.
Passwort automatisch generieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um automatisch ein neues Passwort für den Benutzer zu generieren. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, müssen Sie die **Checkbox E-Mail-/SMS-Passwort** oder **Passwort anzeigen** oder beides aktivieren. Diese Einstellung ist für Service Desk unterstützte Prozesse nützlich. Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn: • Die Checkbox **Passwortzurücksetzung** aktiviert ist. • Das Kontrollkästchen **Passwortzurücksetzungs-URL für E-Mail/SMS** ist deaktiviert. **Hinweis:** Wenn Sie den Anmeldeinformationsspeicher in Ihrer lokalen ServiceNow -Instanz oder einen Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher verwenden: Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die **Option Verlaufsrichtlinie erzwingen** für einen Anmeldeinformationsspeicher zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
Benutzer muss Passwort zurücksetzen	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer das Passwort sofort nach dem Anmelden mit dem automatisch generierten Passwort zurücksetzen müssen. **Hinweis:** Benutzer, deren Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationsspeicher der lokalen ServiceNow-Instanz gespeichert sind, werden bei der ersten Anmeldung aufgefordert, das Passwort zu ändern. Benutzer, deren Anmeldeinformationen in einem Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher gespeichert sind, werden nicht aufgefordert, ihre Passwörter in der Instanz zu ändern. Diese Benutzer müssen ihre Passwörter über einen Computer in der Domäne ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Wert
Passwort anzeigen	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um das neue Passwort auf dem Bildschirm anzuzeigen. In einem Self-Service-Prozess wird das Passwort auf dem Benutzerbildschirm angezeigt. In einem Service-Desk-gestützten Prozess wird das Passwort auf dem Bildschirm des Service-Desk-Mitarbeiters angezeigt.
E-Mail/SMS mit Passwort	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um das neue Passwort per E-Mail oder SMS an den Benutzer zu senden. Die Einstellung ist sowohl in Selfservice- als auch in Service Desk -gestützten Prozessen nützlich. Die Einstellung kann eine Sicherheitsebene hinzufügen, indem Benutzer aufgefordert werden, auf ihre E-Mails oder SMS zuzugreifen, um das Passwort anzuzeigen. In einem unterstützten Service Desk -Prozess wird durch das Senden des Passworts per E-Mail oder SMS an Benutzer sichergestellt, dass nur der Benutzer, der die Passwortzurücksetzung anfordert, das Passwort anzeigen kann.

Zugehörige Listen auf der Registerkarte „Passwortzurücksetzungs-Details“.

Liste	Beschreibung
Überprüfungen	Eine oder mehrere Überprüfungen, die der Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Verifizierungen. Die zugehörige Liste „Überprüfungen“ ist erst verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde.
Gruppen	ServiceNow-Benutzergruppen, die mit dem Passwortzurücksetzung-Prozess zu verknüpfen sind. Die zugehörige Liste „Gruppen“ ist erst verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde, und sofern die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** deaktiviert ist.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erweitert“.

Feld	Beschreibung
Eingabe-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn sie auf den Anfangsbildschirm von Passwortzurücksetzung zugreifen.
Erfolgs-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern auf dem letzten Passwortzurücksetzung-Bildschirm eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erweitert“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Fehler-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern auf dem letzten Passwortzurücksetzung-Bildschirm eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn die Passwortzurücksetzung fehlschlägt.
Skript nach Zurücksetzung	Skripteinbindung, die Aktionen nach dem Abschluss des Passwortzurücksetzung-Prozesses ausführt, ob der Prozess erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Weitere Informationen zum Anpassen von Postprozessorskripts finden Sie in der Skriptkategorie **Nach Zurücksetzung**, die unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien beschrieben wird.
Header-UI-Makro oder Footer-UI-Makro	Makros, die eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen, um das Erscheinungsbild der Seiten anzupassen, auf denen Endbenutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten (die Seiten „Identifizieren“, „Überprüfen“ und „Zurücksetzen“). Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerseiten für Passwortzurücksetzung einen benutzerdefinierten Header oder eine benutzerdefinierte Fußzeile hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

Beschreibung der Felder im Formular „Passwortablauf-Konfiguration“.

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

Feld	Beschreibung
Gültigkeit des Passworts in Tagen	Die Anzahl der Tage, für die ein Passwort als gültig festgelegt werden soll. Der Standardwert ist **90**.
Tage vor dem Start von Erinnerungen	Die Anzahl der Tage, die zum Senden von Benachrichtigungen vor Ablauf des Passworts erforderlich sind. Wenn Sie die Option beispielsweise auf 5 Tage festlegen, wird 5 Tage vor Passwortablauf eine Benachrichtigung gesendet. Der Standardwert ist **10**.
Zeitplanhäufigkeit	Häufigkeit zum Senden von Erinnerungen, z. B. täglich oder in regelmäßigen Abständen. Der Standardwert ist **Täglich**. Wenn Sie **Regelmäßig**auswählen, werden Benachrichtigungen basierend auf dem Zeitraum gesendet, z. B. alle zwei Tage oder alle drei Tage.
Zeitzone	Die Zeitzone zum Senden von Erinnerungen.
Zeit	Die Uhrzeit, zu der Erinnerungsbenachrichtigungen gesendet werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wiederholungsintervall	Die Tage und die Uhrzeit, die Sie zum Senden von Erinnerungen in einem bestimmten Intervall verwenden möchten. Wenn Sie beispielsweise 2 Tage und Uhrzeit eingeben, wird die Benachrichtigung jeden Tag zur angegebenen Uhrzeit gesendet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Regelmäßig** im Feld **Zeitplanhäufigkeit** ausgewählt wird.
Startzeit	Die Zeit, zu der eine Benachrichtigungserinnerung gestartet werden soll.

Zugehörige Informationen

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

Systemeigenschaften für Passwortablauf

Sie können die Systemeigenschaften konfigurieren, die Vorgänge beim Ablauf des Passworts unterstützen.

Um zu den Systemeigenschaften zu navigieren, können Sie **Alle** auswählen und dann *`sys_properties.list`* in den Navigationsfilter eingeben.

Eigenschaften für den Passwortablauf

Eigenschaft	Beschreibung
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um eine Passwortablauffunktion zu aktivieren oder zu deaktivieren. Standardmäßig lautet der Wert dieser Eigenschaft **false**, was bedeutet, dass der Passwortablauf standardmäßig deaktiviert ist.
pwd_reset.enable.dbListener	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um den DB-Listener für die Passwortzurücksetzung zu aktivieren oder zu deaktivieren (um Events auszulösen). Der Standardwert ist **true**, was bedeutet, dass die Eigenschaft standardmäßig aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für den Passwortablauf (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, werden die Passwortablaufdatensätze beim Einfügen oder Löschen von Benutzerdaten automatisch verwaltet. Beim Importieren von Massendaten werden für jedes Einfügen oder Löschen von sys_user oder sys_user_grmember Datensätze für den Passwortablauf eingefügt oder für jeden Prozess zum Zurücksetzen des Passworts aktualisiert, zu dem Benutzer berechtigt sind. Auch wenn das Aktualisieren der Ablaufdaten eine asynchrone Aktivität ist, kann sich diese Aktivität auf die Leistung auswirken, wenn die Anzahl der Benutzer hoch ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Eigenschaft *pwd_reset.enable.dbListener*, indem Sie sie auf „ **false** “ setzen, damit beim Einfügen oder Löschen von sys_user oder sys_user_grmember kein Ereignis auftritt.
pwd_reset.password_expiration.error_count	Anzahl der maximalen Versuche (bei Fehler) beim Abrufen der Ablaufdetails aus dem externen Anmeldeinformationsspeicher für einen Benutzer. Der Standardwert ist **5**. Der Ablaufdatensatz wird deaktiviert, wenn die Fehleranzahl den Wert dieser Eigenschaft überschreitet. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Um die Eigenschaft zu verwenden, müssen Sie sie erstellen.
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	Dauer in Tagen für die Aktualisierung der Ablaufdetails für einen Benutzer, dessen Passwort nie abläuft. Der Standardwert beträgt **30 Tage**. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Um die Eigenschaft zu verwenden, müssen Sie sie erstellen.

Zugehörige Informationen

Erinnerung für Passwortablauf konfigurieren

Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“

Beschreibung der Felder im Formular Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher.

Typ	Typ des Anmeldeinformationsspeichers, zu dem Sie eine Verbindung herstellen. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für eine bestimmte Art von Anmeldeinformationsspeicher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.

Hinweis:
Überspringen Sie für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher diesen Vorgang, und siehe Passwortzurücksetzung mit Ihrem Active Directory-Service integrieren. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur AD-Anmeldeinformationsspeicher.

Passwort automatisch generieren	Skripteinbindung, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert. Wenn Sie das **Kontrollkästchen Verlaufsrichtlinie erzwingen aktivieren**, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der der Passwortrichtlinie entspricht.
Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Wird nur angezeigt, wenn Sie für **Typ** des Anmeldeinformationsspeichers **AD-Anmeldeinformationsspeicher** oder **Lokale ServiceNow-Instanz** auswählen. Informationen zum Konfigurieren der Einstellung für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher finden Sie unter Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren. Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**, um sicherzustellen, dass Benutzer Passwörter nicht wiederverwenden. Beispielsweise können Sie die Verlaufsrichtlinie so konfigurieren, dass der Benutzer keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden kann. Befolgen Sie das folgende Verfahren: 1. Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**. 2. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldeinformationsspeicherparameter für Password Reset“ einen Parameter *password_history_limit*. 3. Legen Sie den Wert des Parameters auf die Anzahl der vorherigen Passwörter fest, die nicht verwendet werden sollen (maximal **10**). Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht die Verwendung eines vorherigen Passworts.
Untergeordneter Alias	Untergeordnete Aliasse sind dem Basisalias zugeordnet. Nach dem Erstellen eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen können Sie einen untergeordneten Alias erstellen, um mehrere Verbindungen für einen Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zu konfigurieren. Wenn eine Passwortzurücksetzungsanforderung gestellt wird, prüft der Flow, ob untergeordnete Aliasverbindungen auf Prozessebene vorhanden sind. Wenn der untergeordnete Alias auf der Ebene des Anmeldeinformationsspeichers konfiguriert ist, wählt der Flow die Aliasverbindungen aus und fährt mit der Anforderung fort.
Passwortrichtlinie aktivieren	Weitere Informationen finden Sie unter Passwortrichtlinien in Ihrer Instanz aktivieren
Passwortrichtlinie	Sie können die Standardrichtlinie verwenden oder eine eigene definieren.
Hostname	URL oder IP-Adresse des Anmeldeinformationsspeichers.
Benutzeraccountsuche	Skripteinbindung, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript *PwdDefaultUserAccountLookup* gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: • Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. • Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: • Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt • Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** • Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.  • Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

Zugehörige Informationen

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung globalen Eigenschaften

Sie können die globalen Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Passwortzurücksetzung Globale Eigenschaften		
E-Mail-Vorlage für Registrierungserinnerungs-E-Mails	password_reset.enroll_reminder.email_template	Die Instanz kann E-Mail-Erinnerungen an Benutzer senden, die noch nicht für den Prozess Passwortzurücksetzung registriert sind. Vorlage für E-Mail-Nachrichten, die Benutzer daran erinnern, sich für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu registrieren. Siehe Senden Sie eine E-Mail, um Benutzer daran zu erinnern, sich für zu registrieren Passwortzurücksetzung.
Workflow-Polling-Frequenz	password_reset.wf.refresh_rate	Zeitraum in Millisekunden zwischen Überprüfungen des Status des Passwortzurücksetzung-Workflows. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Ablauf des Workflows	password_reset.wf.timeout	Maximale Wartezeit in Millisekunden für den Abschluss des Workflows. Der Workflow wird während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90.000
CAPTCHA-Überprüfungsfunktion deaktivieren	password_reset.captcha.ignore	Aktiviert oder deaktiviert die CAPTCHA-Funktionalität. • Typ: wahr|falsch • Standardwert: falsch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Die Anwendung Passwortzurücksetzung verwendet Google re-CAPTCHA als CAPTCHA-Standardservice. Um das Basissystem-CAPTCHA zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft `password_reset.captcha.google.enab` zu `false`. Siehe Google reCAPTCHA konfigurieren
Passwortzurücksetzung Anforderungseigenschaften		
Anzahl der zulässigen Fehlversuche zum Zurücksetzen/Ändern des Passworts	password_reset.request.max_attempt	Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in `max_attempt_window` festgelegt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 (Versuche)
Anzahl der Minuten, die ein Benutzer mit dem Zurücksetzen des Passworts warten muss, nachdem die maximale Anzahl der zulässigen Fehlversuche überschritten wurde	password_reset.request.max_attempt_window	Zeitraum, für den ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu ändern, nachdem er die maximale Anzahl an Versuchen durchgeführt hat. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Rücksetzung/Änderung mit dem Zurücksetzen/ Ändern des Passworts warten muss	password_reset.request.success_window	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen Zurücksetzen des Passworts warten muss, um das Passwort erneut zurückzusetzen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Benutzer nach	password_reset.request.unlock_window	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
der letzten erfolgreichen Entsperrung eines Accounts mit einer neuen Anfrage warten muss.		Entsperren warten muss, um eine neue Anforderung zu senden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl von Minuten, bis eine Anforderung der Passwortrücksetzung abläuft	password_reset.request.expiry	Zeitraum, in dem ein Benutzer den Passwortzurücksetzung-Prozess durchführen muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (Minuten)
Anzahl der Stunden bis zum Ablauf der Gültigkeit des einmaligen Passwortzurücksetzungstokens	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	Zeitraum, in dem ein Benutzer den Prozess Passwortzurücksetzung über den E-Mail-Link ausführen muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12 (Stunden) **Hinweis:** Die Einstellung für die Eigenschaft `glide.pwd_reset.onetime.token.validity` hat Vorrang vor der Einstellung für `password_reset.request.expiry`, wenn das Kontrollkästchen **Email Password Reset URL** (Passwortzurücksetzungs-URL per E-Mail) im Prozessdatensatz aktiviert ist.
Maximale Anzahl, wie oft ein Benutzer innerhalb von 24 Stunden den Link „Passwort zurücksetzen“ per E-Mail erhalten kann. Die Obergrenze ist 5.	password_reset.request.max_email	Maximale Anzahl, wie oft ein Benutzer innerhalb von 24 Stunden E-Mails mit einem Link zum Zurücksetzen eines Passworts erhalten kann. Wenn Sie beispielsweise die maximale Anzahl auf 3 festlegen, erhalten Benutzer innerhalb von 24 Stunden 3 E-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Mails. Sie können maximal 5 festlegen.
Passwortzurücksetzung Eigenschaften der Sicherheitsfrage		
Anzahl der bei der Anforderung auf Passwortzurücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen	password_reset.qa.num_reset	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen. Die Fragen werden zufällig ausgewählt und in zufälliger Reihenfolge angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 (Fragen) • Mögliche Werte: Ganzzahlen, die kleiner sind als die für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (den Parameter *num_enroll*) festgelegte Anzahl. **Hinweis:** Sie können diese Eigenschaftseinstellung für einen Passwortzurücksetzung-Prozess durch Konfigurieren des Parameters *num_reset* überschreiben. Siehe Anzahl der erforderlichen Sicherheitsfragen angeben.
Anzahl der bei der Registrierung	password_reset.qa.num_enroll	Anzahl der Fragen, die ein Benutzer beantworten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
erforderlichen Sicherheitsfragen		muss, wenn er sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Mögliche Werte: Ganzzahlen, die größer als die oder gleich der Anzahl sind, die für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (der Parameter *num_reset*) festgelegt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: • Wenn ein Benutzer beim Bestätigen der Identität eine Frage falsch beantwortet, wird die Anwendung mit einem zufälligen Satz der angegebenen Fragen in zufälliger Reihenfolge aktualisiert. Sie sollten daher mehr Fragen vorgeben als für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (der Parameter `num_reset`) festgelegt wurden. • Sie können diese Eigenschaftseinstellung für einen Passwortzurücksetzung-Prozess durch Konfigurieren des Parameters `num_enroll` überschreiben. Siehe Anzahl der erforderlichen Sicherheitsfragen angeben.
Mindestlängeanforderung für Sicherheitsantworten	password_reset.qa.ans_min_len	Mindestanzahl alphanumerischer Zeichen, die der Benutzer für jede Sicherheitsfrage in das Antworttextfeld eingeben muss. Standardwert: 3 Zeichen
Passwortzurücksetzung Eigenschaften des SMS-Codes		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Maximale Anzahl der pro Tag für die Überprüfung gesendeten SMS-Codes	password_reset.sms.max_per_day	Maximale Anzahl an SMS-Codes, die innerhalb von 24 Stunden an einen Benutzer gesendet werden. Der 24-Stunden-Zeitraum beginnt, wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Code senden** klickt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (pro Tag) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft durch Hinzufügen des Parameters *max_per_day* in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Anzahl der Minuten, bis der Benutzer erneut versuchen kann, einen SMS-Code zur Verifizierung zu senden	password_reset.sms.pause_window	Zeitraum, der verstreichen muss, bevor ein anderer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2 (Minuten) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft durch Hinzufügen des Parameters *pause_window* in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Anzahl der Stellen in dem SMS-Code, der an den Benutzer gesendet wurde	password_reset.sms.default_complexity	Anzahl der Zeichen, die ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4 (Ziffern) Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft durch Hinzufügen des Parameters `complexity` in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Anzahl der Minuten, bis der SMS-Code abläuft	password_reset.sms.expiry	Zeitraum in Minuten, bis der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 (Minuten) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Code-Eigenschaft mit dem Parameter `expiry` in der SMS-Code-Verifizierung überschreiben.
Verwenden Sie Notify für SMS-Codebenachrichtigungen für Registrierung und Verifizierung	password_reset.sms.use_notify	Unterstützung für den SMS-Kanal, der zur Benachrichtigung von Benutzern über die Registrierung und Überprüfung des Passworts verwendet wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, erhalten die Benutzer Benachrichtigungen über Notify. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja **Hinweis:** Um Notifyzu verwenden, müssen Sie das Plugin Notify (com.snc.notify) aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Passwortzurücksetzung Soft-PIN-Eigenschaften		
Aktivieren Sie den Soft-PIN-Ablauf	password_reset.softpin.expiration_enabled	Aktiviert oder deaktiviert den Ablauf von Soft-PINs für Benutzer. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn Sie Benutzer darüber informieren möchten, dass ihre Soft-PIN abläuft. Sie können das Senden von Erinnerungen für den Soft-PIN-Ablauf aktivieren. Wenn die Benutzer die Soft-PIN mit Virtual Agentzurücksetzen, zeigen sie die entsprechenden Nachrichten mit der Anzahl der Tage an, nach denen die Soft-PIN abläuft.
Die Anzahl der Tage, nach denen die Soft-PIN abläuft	password_reset.softpin.expiration_day	Anzahl der Tage, nach denen die Soft-PIN abläuft. Wenn Sie die Zahl beispielsweise auf 90 festlegen, läuft die Soft-PIN nach 90 Tagen ab. Das Mindestlimit beträgt 30 Tage. Standardwert: 90
Erinnerung für Soft-PIN-Ablauf aktivieren	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	Aktiviert oder deaktiviert die Soft-PIN-Ablauferinnerungen. Wenn diese Option ausgewählt ist, erhalten die Benutzer keine E-Mail-Benachrichtigungen, dass ihre Soft-PIN abläuft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja
Der Zeitpunkt, zu dem die Soft-PIN-Ablauferinnerung gesendet wird. Format: HH:MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	Der Zeitpunkt, zu dem die Benutzer die Erinnerungen erhalten sollen. Sie müssen den Wert im Format HH:MM eingeben. Der Standardwert ist 00:00 Uhr (Systemzeitzone).
Die Anzahl der Tage, die angeben, wann eine Erinnerung gesendet werden soll, bevor die Soft-PIN abläuft	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	Anzahl der Tage, die angeben, wann eine Erinnerung gesendet werden soll, bevor die Soft-PIN abläuft. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 5 festlegen, erhalten Benutzer die Erinnerung 5 Tage vor Ablauf ihrer Soft-PIN. Standardwert: 10
Die Zahl, die ein Verlaufslimit für die Wiederverwendung zuvor verwendeter Soft-PINs für die Registrierung festlegt. Verwenden Sie einen beliebigen Wert zwischen 1 und 30	password_reset.softpin.history_limit	Anzahl der vorherigen Soft-PINs, die für die Registrierung nicht wiederverwendet werden können. Wenn Sie die Anzahl beispielsweise auf 3 festlegen, können die Benutzer nicht dieselbe Soft-PIN verwenden, die in den vorherigen 3 Soft-PINs verwendet wurde. Sie müssen eine Zahl zwischen 1 und 30 verwenden. Standardwert: 5
Passwortzurücksetzung Eigenschaften von Monitoring und Reporting		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Zeitintervall (in Minuten) für die Zählung gesperrter Benutzer	password_reset.activity_monitor.incident_window	Zeitfenster zum Zählen der Anzahl gesperrter Benutzer. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 (Minuten)
Anzahl gesperrter Benutzer im definierten Zeitintervall, die ein Systemprotokollereignis auslöst	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	Anzahl gesperrter Benutzer im angegebenen Zeitfenster, die ein Systemprotokollereignis auslöst. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (gesperrte Benutzer)
Passwortzurücksetzung-Formatvorlage		
Formatvorlage, die während des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts auf Endbenutzerseiten angewendet werden soll.	password_reset.stylesheet	Name einer benutzerdefinierten CSS-Formatvorlage in der Tabelle „Stylesheet“ [content_css]. Sie können die Standard-Formatvorlage als Vorlage für die benutzerdefinierte Formatvorlage verwenden. Sie können der Formatvorlage keine Elementdefinitionen hinzufügen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **css_pwd_reset_default**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mehrere Komponenten im Plugin für die Self-Service-Passwortzurücksetzung (com.snc.password_reset) und im Password Reset-Plugin (com.glideapp.password_reset) steuern den Ablauf der Passwortzurücksetzung. Die folgenden Eigenschaften wirken sich auf Passwortzurücksetzungaus, werden jedoch nicht im angezeigt **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** Seite:

Sie können die Eigenschaft glide.pwd_reset.onetime.token.validity der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen, um die Anzahl der Stunden anzugeben, die der Passwortzurücksetzung-Token gültig sein soll. Standardeinstellung: 12.

Hinweis:
Die Einstellung für die Eigenschaft glide.pwd_reset.onetime.token.validity hat Vorrang vor der Einstellung für password_reset.request.expiry, wenn das Kontrollkästchen **Email Password Reset URL** (Passwortzurücksetzungs-URL per E-Mail) im Prozessdatensatz aktiviert ist.

Eigenschaften, auf die über die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zugegriffen werden kann:

- Für Passwortzurücksetzung auf Mobilgeräten können Sie die URL angeben, zu der der Benutzer gelangt, wenn er auf die Schaltfläche **Passwort vergessen?** tippt. Weitere Informationen zur Eigenschaft glide.security.password_reset.uri finden Sie unter Strenge Sicherheitseinstellungen. Standard: `/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`
- Wenn glide.security.forgot_password.display.link auf **wahr** festgelegt ist, wird der Link **Passwort vergessen?** auf der Anmeldeseite angezeigt.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften von Passwortzurücksetzung konfigurieren

Überprüfungstypen im Basissystem

Verwenden Sie einen Bestätigungstyp im Basissystem als Vorlage zum Erstellen einer benutzerdefinierten Überprüfung.

Überprüfungstypen im Basissystem

Überprüfungstyp	Beschreibung
Bestätigung der persönlichen Daten	Überprüft die Benutzeridentität anhand der Daten aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Benutzerdaten werden einem Service-Desk-Mitarbeiter angezeigt. Der Mitarbeiter überprüft die Daten. Für diesen Typ ist keine Registrierung erforderlich. Empfohlen für Service-Desk-gestützte Prozesse. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nicht den Überprüfungstyp für die Bestätigung persönlicher Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
Persönliche Daten	Überprüft die Benutzeridentität anhand der Daten aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Der Benutzer muss Fragen beantworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstypen im Basissystem (Fortsetzung)

Überprüfungstyp	Beschreibung
	Für diesen Typ ist keine Registrierung erforderlich. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ermöglicht Ihnen die Definition und Verwendung mehrerer Überprüfungen des Typs „Persönliche Daten“. Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
E-Mail-Code	Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Bestätigungscode an die E-Mail-Adresse im Benutzerprofil oder an eine E-Mail-Adresse, die der Benutzer während der Registrierung autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite **Überprüfen** von Passwortzurücksetzung. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ermöglicht Ihnen die Definition und Verwendung mehrerer Überprüfungen des Typs „E-Mail-Code“. Weitere Informationen finden Sie unter Identifikationstypen für persönliche Daten und Verifizierungen vom Typ „Bestätigung“.
Google Authenticator	Während der Anforderung der Passwortzurücksetzung liest der Benutzer einen Code aus der Google Authenticator-App auf einem Gerät, das er gekoppelt hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite **Überprüfen** von Passwortzurücksetzung. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „SMS-Code“.
Sicherheitsfragen	Überprüft die Benutzeridentität durch Anzeige persönlicher Sicherheitsfragen, die der Benutzer richtig beantworten muss. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „Sicherheitsfragen“. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Fragen zur Sicherheitsfragen-Verifizierung hinzufügen.
SMS-Code	Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Code an ein SMS-fähiges Gerät, das der Benutzer autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, gibt der Benutzer den Code auf der Passwortzurücksetzung-Webseite ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstypen im Basissystem (Fortsetzung)

Überprüfungstyp	Beschreibung
	Hinweis: Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Verifizierung vom Typ „SMS-Code“. Weitere Informationen finden Sie unter SMS-Code-Verifizierungstyp für Passwortzurücksetzung.
Schein	Keine funktionale Identitätsüberprüfung. Veranschaulicht das Hinzufügen eines Überprüfungstyps in einem Passwortzurücksetzung-Prozess. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt den Scheinüberprüfungstyp nicht. • Das Teilnahme-UI-Makro für diese Überprüfung ruft die Benutzereingabe ab und gibt den eingegebenen Wert im Teilnahme-Prozessor zurück. • Das Passwortzurücksetzung-UI-Makro für diese Verifizierung ruft die Benutzereingabe ab und gibt den eingegebenen Wert über den Verifizierungs-Prozessor zurück.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen

Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“

Beschreibung der Felder im Formular Passwortzurücksetzung Überprüfungstyp.

Feld	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Skript, das bestimmt, ob ein Benutzer für die Verifizierung registriert ist. Die automatische Registrierung erfordert eine Teilnahmeprüfung. Wenn bei Auswahl von **Automatische Registrierung** kein Skript ausgewählt wird, wird ein Standardskript bereitgestellt.
Automatische Registrierung	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzer automatisch zu registrieren. Wenn **Automatische Registrierung** nicht ausgewählt ist, müssen Sie ein Registrierungs-UI-Makro und ein Teilnahme-Prozessorskript bereitstellen. Wenn bei der SMS- und E-Mail-Überprüfung das Kontrollkästchen **Automatische Registrierung** aktiviert ist und die Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse des Benutzers bereits im Datensatz der Tabelle „sys_user“ angezeigt werden, wird der Benutzer für die entsprechende Überprüfung registriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn die Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse des Benutzers in der Tabelle „sys_user“ nicht erwähnt werden, ist der Benutzer nicht registriert. **Hinweis:** Wenn das Kontrollkästchen **Automatische Registrierung** nicht aktiviert ist, wird der Benutzer nicht registriert, auch wenn die Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse des Benutzers im Datensatz der Tabelle „sys_user“ angezeigt werden. Der Benutzer muss sich manuell registrieren, indem er den Registrierungsprozess für die Passwortzurücksetzung verwendet.
Registrierungs-UI	Teilnahme-UI-Makro, das die Benutzeroberfläche für die Registrierung bereitstellt.
Teilnahme-Prozessor	Teilnahme-Prozessorskript, das die Registrierung verarbeitet.
Überprüfungs-UI	Überprüfungs-UI-Makro, das die Benutzeroberfläche für die Überprüfung bereitstellt.
Überprüfungs-Prozessor	Verifizierungs-Prozessorskript (Erweiterungsskripts), das die Verifizierung verarbeitet.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungstypen erstellen

Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular

Beschreibung der Felder im Überprüfungsformular Passwortzurücksetzung.

Feld	Beschreibung
Typ	Erstellen Sie Überprüfungen basierend auf einem der Überprüfungstypen im Basissystem. Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Typen. Sie können mehrere Instanzen eines beliebigen Typs erstellen. • Überprüfung zur Bestätigung persönlicher Daten • Überprüfung der persönlichen Daten • Sicherheitsfragen-Überprüfung • SMS-Code-Überprüfung Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die folgenden Typen: • Überprüfung der persönlichen Daten. Sie können nur eine einzelne Instanz erstellen. • Sicherheitsfragen-Überprüfung. Sie können mehrere Instanzen erstellen. • SMS-Code-Überprüfung. Sie können nur eine einzelne Instanz erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Position der Überprüfung im Registrierungsformular und Passwortzurücksetzung-Formular.
Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter	Parameter, die von einer Überprüfung zum Konfigurieren bestimmter Verhalten verwendet werden, z. B. die Anzahl der für die Registrierung erforderlichen Fragen, die Ablaufzeit der Anforderung und die verwendeten Spalten. Legen Sie Parameter für jedes Verhalten fest, das sich von dem in den Passwortzurücksetzung-Eigenschaften angegebenen Wert unterscheiden soll. Die verfügbaren Parameter werden für jeden Verifizierungstyp separat beschrieben.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Passwortzurücksetzung-Verifizierungen erstellen

Passwortzurücksetzung Skripteinbindungen

Das Passwortzurücksetzung-Plugin installiert Skripteinbindungen, die Prozesse für die Passwortzurücksetzung implementieren. Damit Sie die Funktionalität erweitern können, bietet jede basissystemgestützt-Skripteinbindung Erweiterungspunkte, die Sie verwenden können, um von Ihnen angepasste „Erweiterungsskripts“ aufzurufen.

Die Erweiterungsskriptkategorie bezieht sich auf die spezifischen Verhaltensarten für ein Erweiterungsskript (z. B. Anmeldeinformationsspeicher, Überprüfung, Identifikationstyp oder als Nachverarbeitung).

Skripteinbindungen für Teilnahmeprüfung

Alle Skripteinbindungen für die Teilnahmeprüfung nehmen die folgenden Parameter und geben einen boolean Wert zurück, der angibt, ob der Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert ist.

- `params.userId`: Die sys_id des geprüften Benutzers (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der geprüften Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).

Name	Beschreibung
PwdAlwaysEnrolled	Standardüberprüfung, ob ein Benutzer registriert ist, die immer „wahr“ zurückgibt.
PwdMockIsEnrolled	Standardüberprüfung, ob ein Benutzer registriert ist, die immer „wahr“ zurückgibt.
PwdQuestionsEnrollmentCheck	Bestimmt anhand der Sicherheitsfragen-Überprüfung, ob sich ein Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert hat.
PwdSMSEnrollmentCheck	Bestimmt anhand der SMS-Überprüfung, ob sich ein Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert hat.

Skripteinbindungen für Identifizierungsformular-Prozessor

Skripteinbindungen für den Identifizierungsformular-Prozessor bieten Funktionen für die Erweiterung der Identifizierungsverarbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Skripteinbindungen für den Identifizierungsformular-Prozessor nehmen die folgenden Parameter und geben die sys_id des Benutzers zurück, der der angeforderten Eingabe entspricht. Wenn der Benutzer nicht identifiziert wurde, wird Null zurückgegeben.

- `params.processId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: [pwd_process]).
- `param request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann mit `request.getParameter('<element-id>')` zugegriffen werden. Der unterstützte Anforderungsparameter ist `sysparm_user_id`, der in das Formular eingegebene Benutzer-Identifier-Wert.

Name	Beschreibung
PwdIdentifyViaEmail	Überprüft die Identität eines Benutzers durch Überprüfen der E-Mail-Adresse.
PwdIdentifyViaUsername	Überprüft die Identität eines Benutzers durch Überprüfen des Benutzernamens.

Skripteinbindungen für Teilnahmeformular-Prozessor

Skripteinbindungen für den Teilnahmeformular-Prozessor bieten Funktionen für die Erweiterung der Teilnahmeformularverarbeitung.

Alle Skripteinbindungen für den Teilnahmeformular-Prozessor nehmen die folgenden Parameter und geben einen boolean Wert zurück, der angibt, ob der Benutzer erfolgreich registriert wurde.

- `params.userId`: Die sys_id des Benutzers, der versucht, sich zu registrieren (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der für die Registrierung verwendeten Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).
- `params.enrollmentId`: Die sys_id dieses Registrierungsprozesses.
- `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann mit `request.getParameter('<element-id>')` zugegriffen werden.

Dem Status des Registrierungsprozesses sind die folgenden Informationen hinzuzufügen:

- `gs.getSession().putProperty("result.status",status)`: Ob der Benutzer erfolgreich registriert wurde.
- `gs.getSession().putProperty("result.message",message)`: Eine an die Benutzeroberfläche zurückzugebende zugehörige Meldung, etwa eine detaillierte Fehlermeldung.
- `gs.getSession().putProperty("result.value",value)`: Ein der Registrierung zugeordneter benutzerdefinierter Wert.

Name	Beschreibung
PwdEnrollQuestionsProcessor	Bearbeitet Fragen und Antworten zur Überprüfung.
PwdEnrollSampleProcessor	Stellt einen Teilnahme-Prozessor für die Beispielüberprüfung bereit.
PwdEnrollSMSProcessor	Stellt einen Teilnahme-Prozessor für die SMS-Überprüfung bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Benutzeraccountsuche

Skripteinbindungen für die Benutzeraccountsuche geben die account_id des Anmeldeinformationsspeichers für einen gegebenen Benutzer zurück.

Der folgende Parameter gibt die account_id des Anmeldeinformationsspeichers für einen bestimmten Benutzer zurück. `params.userId`: Die sys_id des überprüften Benutzers (Tabelle: [sys_user]).

Name	Beschreibung
PwdDefaultUserAccountLookup	Stellt ein Standardskript für die Benutzeraccountsuche von einer user_id zum Account in einem Anmeldeinformationsspeicher bereit. Die Standardzuordnung besteht darin, den Benutzernamen als Account-Namen zu verwenden.

Skripteinbindungen für Passwortgenerator

Skripteinbindungen für den Passwortgenerator nehmen den folgenden Parameter und geben ein automatisch generiertes Zeichenfolgen-Passwort zurück.

`params.credentialStoreId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: [pwd_process]).

Name	Beschreibung
PwdDefaultAutoGenPassword	Erzeugt ein Passwort aus einem zufälligen Wort und 4 Ziffern.

Skripteinbindungen für Überprüfungs-Prozessor

Wenn die Benutzeridentität überprüft wird, geben Skripteinbindungen für den Überprüfungs-Prozessor `wahr` zurück.

Skripteinbindungen für Überprüfungs-Prozessor nehmen die folgenden Parameter:

- `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: [pwd_reset_request]).
- `params.userId`: Die sys_id des zu überprüfenden Benutzers (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).
- `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Rufen Sie die Felder im Formular mit `request.getParameter('<element-id>')` auf.

Name	Beschreibung
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	Überprüft, ob der Benutzer die Antwort akzeptiert.
PwdVerifyPersonalDataProcessor	Überprüft, ob die Antworten des Benutzers mit den erwarteten Daten im System übereinstimmen.
PwdVerifyQuestionsProcessor	Bietet eine Frage- und Antwortprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.
PwdVerifySimpleProcessor	Bietet eine einfache Überprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
PwdVerifySMSProcessor	Bietet eine SMS-Überprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.

Skripteinbindungen für Postprozessor

Skripteinbindungen für den Postprozessor führen benutzerdefinierte Aktionen aus, nachdem der Passwortzurücksetzung-Prozessor abgeschlossen wurde.

Alle Skripteinbindungen für den Postprozessor nehmen die folgenden Parameter:

- `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: [pwd_reset_request]).
- `params.wfSuccess`: Ein Flag, das angibt, ob der Workflow erfolgreich abgeschlossen wurde: „wahr“ nur bei erfolgreichem Abschluss.

Name	Beschreibung
PwdPostProcessor	Führt nach Abschluss des Prozesses Aktionen für Erfolg, Misserfolg oder beide Bedingungen aus.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Benutzerdefinierte Beispielskripts für Passwortzurücksetzung

Die Beispielskripts führen eine Benutzeraccountsuche durch und verarbeiten ein Identifikationsformular, definieren einen Anmeldeinformationsspeicher und erstellen einen Identifikationstyp.

Benutzeraccountsuche durchführen und Identifikationsformular verarbeiten

Das Hauptskript ruft zwei Erweiterungsskripts auf, eines für die Durchführung der Benutzeraccountsuche und das andere für die Verarbeitung des Identifikationsformulars.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

Anmeldeinformationsspeicher definieren

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine erweiterte Prozessfunktion in der Kategorie „Benutzeraccountsuche“, die zum Definieren eines Anmeldeinformationsspeichers verwendet wird. Um dieses Erweiterungsskript zu erstellen, wechseln Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript** und erstellen Sie ein neues Skript (siehe Erweiterungsskript erstellen). Informationen zum Konfigurieren der Benutzersuche in einem Passwortzurücksetzung-Prozess finden Sie unter Anmeldeinformationsspeicher.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
  <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process: function(params) {
  return params.userId;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 },

 type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
   <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
   <customer_update>false</customer_update>
   <publish_override/>
   <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
   <restore/>
   <sys_app/>
   <sys_code>!!1W4/</sys_code>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
   <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W4/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Identifikationstypen erstellen

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine erweiterte processForm-Funktion in der Kategorie „Identifizierungsformular-Prozessor“, die zum Erstellen eines Identifikationstyps verwendet werden kann. Um dieses Erweiterungsskript zu erstellen, wechseln Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript** und erstellen Sie ein neues Skript (siehe Erweiterungsskript erstellen).

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
   <active>true</active>
   <client_callable>false</client_callable>
   <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
   <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm: function(params, request) {
   return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
 },

 type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
   <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
   <customer_update>false</customer_update>
   <publish_override/>
   <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
   <restore/>
   <sys_app/>
   <sys_code>!!1W5/</sys_code>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W5/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Erweiterungen process und processForm verwenden

Dieses Beispiel zeigt ein Skript, das zwei Beispielerweiterungen verwendet, eine Erweiterung *process* und eine Erweiterung *processForm*.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
  gr.query();

  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

Funktion *process*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return   The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process:function(params){return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:55</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>

Funktion *`processForm`*:

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null
 should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request   The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *   Supported request paramters:
  *   sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 **********/
 processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+
 params.processId;},

 type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:2
8</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_na
me><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>fals
e</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_i
d><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sy
s_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name
><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_up
dated_on></sys_app_file></record_update>
```

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

Sie können ein benutzerdefiniertes Erweiterungsskript zum Erweitern der Passwortzurücksetzung-Funktionalität für Anmeldeinformationsspeicher-, Überprüfungs- oder Identifikationstypen verwenden.

Hinweis:
Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

In Erweiterungsskripts muss eine Kategorie angegeben werden, die angibt, welche Skripteinbindung erweitert wird, z. B. `Kategorie: 'password_reset.extension.enrollment_check'`. Die ServiceNow-Plattform installiert mehrere Skripts in jeder Kategorie. Ein Skript in der Kategorie **Teilnahmeprüfung** kann die Teilnahmeprüfung für eine Überprüfung durchführen. Detaillierte Informationen zu jedem Erweiterungsskript finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts.

Erweiterungsskriptkategorie	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Legt fest, wie überprüft wird, ob ein Benutzer für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert ist. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Teilnahmeprüfung**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).
Teilnahmeformular-Prozessor	Definiert, wie ein Teilnahmeformular verarbeitet wird (wenn die automatische Registrierung nicht konfiguriert ist). Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Teilnahmeformular-Prozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).
Identifizierungsformular-Prozessor	Legt fest, wie eine Benutzeridentifikation verarbeitet wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Identifikationsprozessor**, wenn Sie einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungsskriptkategorie	Beschreibung
	Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Identifikationstyp-Formular).
Passwortgenerator	Legt fest, wie ein Passwort generiert wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Passwort automatisch generieren**, wenn Sie einen Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Typ-Formular).
Skript nach Zurücksetzung	Wird am Ende eines Passwortzurücksetzung-Prozesses ausgeführt. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Skript nach Zurücksetzung**, wenn Sie einen Prozess konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Prozessformular).
Benutzeraccountsuche	Legt fest, wie ein Benutzeraccount gesucht wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Benutzeraccountsuche**, wenn Sie einen Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Formular).
Überprüfungsformular-Prozessor	Definiert, wie ein Überprüfungsformular verarbeitet wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Überprüfungs-Prozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts

Erweiterungsskripts ermöglichen die Erweiterung der Passwortzurücksetzung-Funktionalität für Anmeldeinformationsspeicher-, Überprüfungs- oder Identifikationstypen.

Skripteinbindungen für Passwortzurücksetzung-Erweiterung

Jede Skripteinbindung ist einer bestimmten Kategorie zugeordnet, die im entsprechenden Feld eines Passwortzurücksetzung-Formulars verfügbar ist.

Hinweis:
Erstellen Sie Erweiterungsskripts nur über das Formular „ Passwortzurücksetzung Erweiterungsskript“ (**Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript**) an. Erweiterungsskripts sind Skripteinbindungen für spezielle Zwecke, die nicht in erstellt werden **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** -Schnittstelle. Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Skripteinbindungskategorie für Teilnahmeprüfung

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Teilnahmeprüfung	Überprüft, ob ein Benutzer für eine bestimmte Überprüfung registriert ist.	process(params)	Parameter: • `params.userId`: Die sys_id des zu prüfenden Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Die sys_id der	Rückgabe: (boolean) „wahr“, wenn der Benutzer für die angegebene Überprüfung registriert ist;

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
			zu prüfenden Überprüfung (Tabelle: pwd_verification).	ansonsten „falsch“.

Dieses Beispiel für die Teilnahmeprüfung signalisiert, dass der Benutzer registriert ist, wenn beide erwarteten Parameter angegeben werden. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleEnrollmentCheck` enthalten:

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
 category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
 * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
 *
 * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
pwd_verification)
 * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
 **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

Skripteinbindungskategorie für Teilnahmeformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Teilnahmeformular-Prozessor	Überprüft, ob alle erforderlichen Informationen vom Benutzer erfasst wurden. Speichert die Informationen, damit sie zur Überprüfung verwendet werden können, wenn der Benutzer sein Passwort zurücksetzt.	process(params)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktue Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: pwd_reset_request). • `params.userId`: Die sys_id des zu überprüfend Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Die sys_id der zu verarbeitenden Überprüfung (Tabelle: pwd_veri • `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Au im Formular kann mit „request.getParameter('< id>')“ zugegriffen werden. Die folgenden Informationen sind dem Status des Registrierungsprozesses hinzuzufügen: • gs.getSession().putProperty("result.status",sta der Benutzer erfolgreich registriert wurde. • gs.getSession().putProperty("result.message",r Eine an die Benutzeroberfläche zurückzugeben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
			zugehörige Meldung, etwa eine detaillierte Fehlermeldung. • gs.getSession().putProperty("result.value",value der Registrierung zugeordneter benutzerdefinie Wert.

In diesem Beispiel wird die Übermittlung eines Teilnahmeformulars erfolgreich ausgeführt, wenn die vom Benutzer übermittelte Antwort erfolgreich war. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleEnrollmentProcessor` enthalten:

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
LINE!

    /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully
enrolled.
   *
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table:
pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the form can be accessed with
   *                              request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the enrollment process
   *     gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully
enrolled
   *     gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be
returned
   *            to the UI. Eg. a detailed error message
   *     gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the
enrollment
   **********/
   processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var
sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return
true; },
   type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

Skripteinbindungskategorie für Identifizierungsformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Identifizierungsformular-Prozessor	Verarbeitet eine Identifikationsformularanforderung.	processForm(params, request)	Parameter:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
			• `params.processId`: Die sys aufrufenden Passwortzurückset Prozesses (Tabelle: pwd_pro • `request`: Das Formularanforderungsobjekt Auf Felder im Formular kann request.getParameter('<eleme zugegriffen werden. Verwen request.getParameter('syspar um die in das Formular einge Benutzer-ID zu erhalten.

In diesem Beispiel wird versucht, den Benutzer in der Tabelle „sys_user“ anhand eines aus dem Identifikationsformular übergebenen Benutzernamens zu identifizieren. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `PwdIdentifyViaUsername` enthalten:

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

   initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys_id of the calling Passwortzurücksetzung process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
  *  request.getParameter('<element-id>')
  *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the
 form
  * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
  *  if no user was found, null should be returned
  **********/
  processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var
 sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
     now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
     now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
     now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

   type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

Skripteinbindungskategorie für Passwortgenerator

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Passwortgenerator	Gibt ein automatisch generiertes	process(params)	Parameter:`params.processId` – Die sys_id des aufrufenden Prozesses	Rückgabe: (Zeichenfolge) ein automatisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
	Passwort zurück.		Passwortzurücksetzung (Tabelle: pwd_process).	generiertes Passwort.

Dieses Beispiel generiert zufällig ein Passwort aus einem Basiswort und Zahlen. Das Basiswort wird abhängig vom Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SamplePasswordGenerator` enthalten:

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
 category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns an auto-generated string password.
  * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
  *
  * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target Passwortzurücksetzung credential
 store to generate
  *  a password for (table: pwd_cred_store)
  * @return An auto-generated string password
  **********/
 process:function (params) { var basePassword ;

 var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
  basePassword = "Password"; else
  basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },

 generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

    for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
      pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

 type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

Skripteinbindungskategorie „Nach Zurücksetzung“

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Nach Zurücksetzung	Führt zusätzliche Vorgänge nach Abschluss des Passwortzurücksetzung-Prozesses aus.	process(params)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: pwd_process). • `params.wfSuccess`: Ein Flag, das angibt, ob der Workflow erfolgreich	Rückgabe: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
			abgeschlossen wurde. „Wahr“ nur bei erfolgreichem Abschluss.	

In diesem Beispiel werden fehlgeschlagene Rücksetzanforderungen zum Systemprotokoll hinzugefügt. Der Code wäre im Feld **Skript** für ein Erweiterungsskript mit dem Namen `PwdPostProcessor` enthalten:

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

   initialize:function () { },

    /**********
    * Execute custom actions after the Passwortzurücksetzung process has completed.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Passwortzurücksetzung request
 (table: pwd_reset_request)
   * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
   *  True if (and only if) successful.
   * @return no return value
   **********/
   process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
         now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
 params. resetRequestId + ']'); }

        // We could place actions here that we always want executed return; },

   type:'PwdPostProcessor' }
```

Skripteinbindungskategorie für Benutzeraccountsuche

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Benutzeraccountsuche	Ruft die Account-ID des Anmeldeinformationsspeichers für einen gegebenen Benutzer ab.	process(params)	Parameter: `params.userId` – Die sys_id des überprüften Benutzers (Tabelle: sys_user).	Rückgabe: (Zeichenfo die Account-ID des Anmeldeinformationss für den gegebenen Ben

In diesem Beispiel wird der Anmeldeinformationsspeicher-Account für einen Benutzer abgerufen. Dieser Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleUserAccountLookupExtension` enthalten:

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns the credential store account id for a given user.
  * This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 *
 * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
 * @return              The credential store account id (string) for a given user
 **********/
 process:function (params) {return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

Skripteinbindungskategorie für Überprüfungsformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Überprüfungsformular-Prozessor	Verarbeitet eine Überprüfungsformularanforderung und gibt an, ob der Benutzer überprüft wurde oder nicht.	processForm(params, request)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforder (Tabelle: pwd_reset_request). • `params.userId`: Die sys_id d zu überprüfenden Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Di sys_id der zu verarbeitenden Überprüfung (Tabelle: pwd_verification). • `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann „request.getParameter('<elem id>')“ zugegriffen werden.

Dieses Beispiel zeigt einen Überprüfungs-Prozessor, der nur dann „wahr“ zurückgibt, wenn der Benutzer **OK** im Eingabefeld übermittelt hat; andernfalls wird „falsch“ zurückgegeben. Der Code wäre im Feld `Skript` eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleVerificationFormProcessor` enthalten:

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
LINE!

 /**********
 * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
 * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input
field;
 * otherwise, it returns false.
 *
 * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Passwortzurücksetzung request
(table: pwd_reset_request)
 * @param params.userId        The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table:
pwd_verification)
 * @param request              The form request object. Fields in the form can be accessed with
 * request.getParameter('<element-id>')
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
 **********/
processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input")
== "ok") return true; else return false; },

type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts erstellen

Erstellen Sie Erweiterungsskripts nur aus dem Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptformular. Erstellen Sie keine Erweiterungsskripts in **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** -Schnittstelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

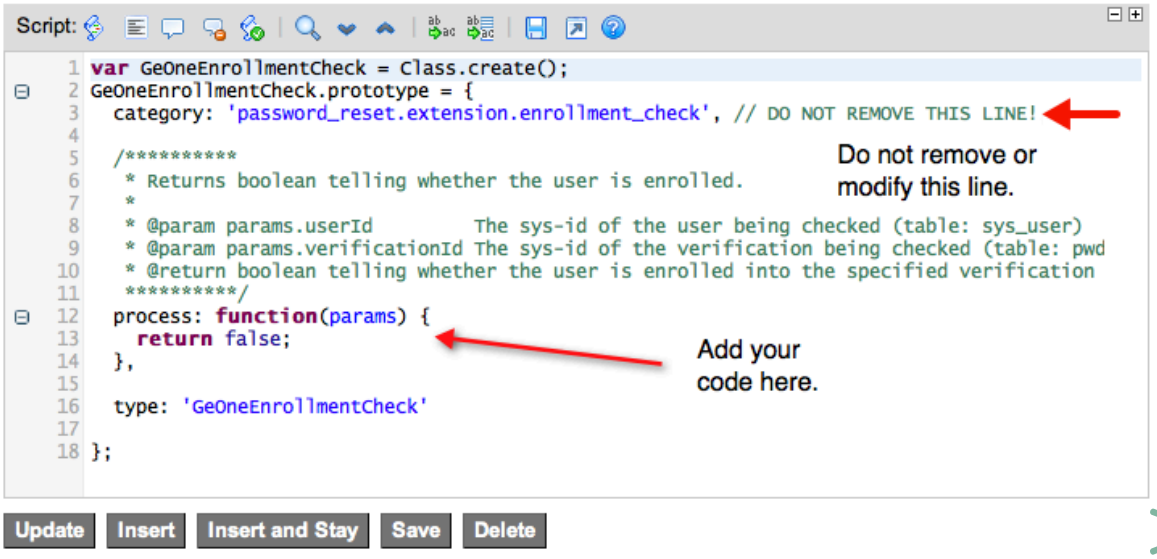
Hinweis:
Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript**.
2. Geben Sie einen Namen in das Feld **Erweiterungsskriptname** ein.
   Verwenden Sie CamelCase, um einen Namen ohne Leerzeichen zu erstellen, z. B. `PwdEnrollmentCustom`.
3. Wählen Sie eine **Erweiterungsskriptkategorie** aus.
   - Teilnahmeprüfung
   - Registrierungformular-Prozessor
   - Identifizierungsformular-Prozessor
   - Passwortgenerator
   - Benutzeraccountsuche
   - Überprüfungsformular-Prozessor
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine neue Instanz der Skripteinbindung für die ausgewählte Kategorie wird geöffnet.
5. Bearbeiten Sie das Skript, indem Sie je nach Skriptkategorie im Textkörper der Funktion „process“ oder `processForm` eine Implementierung bereitstellen.
   Sie können zusätzliche Funktionen hinzufügen, solange die Funktion „process“ oder `processForm` die definierten Parameter akzeptiert und die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.

   Hinweis:
   Bearbeiten oder löschen Sie nicht die `Kategorie`-Deklaration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Berichte und Protokolle für Passwortzurücksetzung und Passwortänderung

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ bietet mehrere Tools für die Überwachung und Fehlerbehebung von Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ können den Status der Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts anzeigen, potenzielle Sicherheitsbedrohungen erkennen und die Einhaltung der Passwortsicherheitsrichtlinien überwachen.

Die Module **Rücksetzungsanforderungen**, **Aktivitätsprotokoll** und **Gesperrte Benutzer** sind hilfreich, um Aktivitäten zum Zurücksetzen von Passwörtern zu überwachen und Probleme beim Zurücksetzen von Passwörtern zu beheben. Sie bieten auch Zugriff auf detailliertere Informationen als das Modul „Übersicht“.

Um Platz für neue Daten zu schaffen, werden regelmäßig die Daten gelöscht, die zur Überwachung und Berichterstellung für die Passwortzurücksetzung verwendet werden.

Passwortzurücksetzung Übersichtsmodul

Die zugehörigen Listen namens **Passwortzurücksetzung** > **Übersicht** Das -Modul zeigt Berichte zu Aktivitäten zur Passwortzurücksetzung und Passwortänderung an. Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ können das Layout der Berichte anpassen, die im Übersichtsmodul angezeigt werden.

Password Reset-Berichte

Titel	Beschreibung
Passwortanforderungen (letzte 7 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen nach Typ in den letzten 7 Tagen.
Gesperrte Benutzer (letzte 7 Tage)	Anzahl der in den letzten 7 Tagen gesperrten Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Password Reset-Berichte (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
Passwortzurücksetzung-Anforderungsstatus (letzte 7 Tage)	Status aller Passwortrücksetzungsanforderungen nach Prozess.
Passwortzurücksetzung-Anforderung nach Aktion (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen nach Aktionstyp: **Passwort zurücksetzen**, **Account-Sperrung aufheben** oder **Zurücksetzen und entsperren**.
Passwortzurücksetzung-Top-Benutzer (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen pro Benutzer. Viele Passwortrücksetzungsanforderungen von einem einzelnen Benutzer könnten auf ein Sicherheitsproblem hindeuten.
Fehlgeschlagene Passwortzurücksetzung-Überprüfungen (letzte 7 Tage)	Anzahl der fehlgeschlagenen Überprüfungsversuche nach Überprüfungsinstanz. Eine fehlgeschlagene Überprüfung erfolgt, wenn ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen, dieser Versuch jedoch aus irgendeinem Grund während der Identitätsüberprüfung fehlschlägt. Viele fehlgeschlagene Überprüfungsversuche für eine bestimmte Art der Überprüfung könnten darauf hindeuten, dass der Prozess zu kompliziert oder unklar ist.
Anmeldung bei Passwortzurücksetzung nach Überprüfung	Anzahl der Benutzer nach Überprüfungstyp, die sich beim Passwortrücksetzungsprogramm angemeldet und nicht angemeldet haben. Eine große Anzahl von Benutzern, die sich nicht angemeldet haben, kann auf ein Compliance- oder Kommunikationsproblem innerhalb der Organisation hinweisen.
Top-Benutzer der Passwortänderung (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortänderungsanforderungen pro Benutzer. Viele Passwortänderungsanforderungen von einem einzelnen Benutzer könnten auf ein Sicherheitsproblem hindeuten.

Passwortzurücksetzung-Aktivitätsprotokoll

Das Aktivitätsprotokoll (**Passwortzurücksetzung** > **Aktivitätsprotokoll**) enthält detaillierte Informationen, die Sie zur Problembehandlung und zum Generieren von Berichten zu Passwortzurücksetzungsmetriken verwenden können. Die im Aktivitätsprotokoll enthaltenen Informationen werden in der Tabelle „Passwortzurücksetzung-Aktivitätsprotokoll“ [pwd_reset_activity] gespeichert.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um das Protokoll anzeigen zu können.

Passwortzurücksetzung-Ereignisprotokoll

Das Ereignisprotokoll ist eine wertvolle Ressource für die Problembehandlung. Klicken Sie im **Startmenü** auf **Programme (oder alle Programme)** > **Verwaltungstools** > **Ereignisanzeige**.

Wenn das Protokoll nicht angezeigt wird, klicken Sie im Menü **Windows-Protokolle** auf **Anwendungen** > **Serviceprotokolle**.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um das Protokoll anzeigen zu können.

So schreiben Sie in das Passwortzurücksetzung-Ereignisprotokoll

Bearbeiten Sie den Registrierungsschlüsseleintrag `DebugFlag` unter: `Computer > HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Authentication > Credential Providers > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist der Schlüssel auf 0 gesetzt. Setzen Sie den Schlüssel auf 1, um Protokolleinträge in das Ereignisprotokoll ServiceNowPwdReset zu schreiben.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um in das Protokoll schreiben zu können.

Benachrichtigung zu gesperrten Benutzern von Passwortzurücksetzung

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, wenn die Anzahl der Benutzer, die gesperrt sind, den Schwellenwert für die Sperrung überschreitet. Benachrichtigungen können Sie auf verdächtige Aktivitäten aufmerksam machen. Der Standardschwellenwert beträgt 10.

So abonnieren Sie: Fügen Sie ein E-Mail-Benachrichtigungsgerät hinzu, oder ändern Sie ein vorhandenes Gerät, und abonnieren Sie dann die Benachrichtigung **Sperrung der Überwachung der Passwortrücksetzungsaktivität**.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um abonnieren zu können.

Zeitplan für die Bereinigung von Passwortzurücksetzung-Daten

Um Platz für neue Daten zu schaffen, werden regelmäßig die Daten gelöscht, die zur Überwachung und Berichterstellung für die Passwortzurücksetzung verwendet werden. Informationen in Berichten und Überwachungstools können sich unmittelbar nach einer Datenbereinigung drastisch ändern.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ können dieses Verfahren durchführen, um das Intervall für die Löschung zu ändern:

1. In einer Nicht-Produktionsinstanz: Navigieren Sie zu **Automated Test Framework** > **Administration** > **Tabellenbereinigung**.
2. Ändern Sie die festgelegten Tabellen.
3. Testen Sie alle Änderungen in einer Nicht-Produktionsinstanz.
4. Ändern Sie die Tabellen in Ihrer Produktionsinstanz, und führen Sie einen Test durch.

Wenden Sie sich alternativ dazu an den technischen Support von ServiceNow, und lassen Sie das Bereinigungsintervall ändern.

Bereinigungsintervalle für Passwortzurücksetzung-Tabellen

Tabellenname	Bereinigungsintervall
[pwd_reset_request]	90 Tage (7.776.000 Sekunden). Abhängig von Ihren Anforderungen für die Organisationsdatenüberwachung können Sie die Regel folgendermaßen konfigurieren: • Erfolgreiche Anforderungen nach 90 Tagen bereinigen • Fehlgeschlagene Anforderungen 120 Tage lang aufbewahren
[pwd_user_lockout]	90 Tage (7.776.000 Sekunden). Abhängig von Ihren Anforderungen für die Organisationsdatenüberwachung können Sie die Regel folgendermaßen konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereinigungsintervalle für Passwortzurücksetzung-Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenname	Bereinigungsintervall
	• Erfolgreiche Anforderungen nach 90 Tagen bereinigen • Fehlgeschlagene Anforderungen 120 Tage lang aufbewahren
[pwd_reset_activity]	90 Tage (7.776.000 Sekunden).
[pwd_activity_monitor]	90 Tage (7.776.000 Sekunden).
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 Tag (86.400 Sekunden).
[pwd_sms_code]	1 Tag (86.400 Sekunden).

Zugehörige Informationen

Benutzeranforderungen zur Passwortzurücksetzung anzeigen

Passwortzurücksetzung-Benutzer entsperren

Aktionen in Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Die Aktionen in Virtual Agent verwenden Plugins.

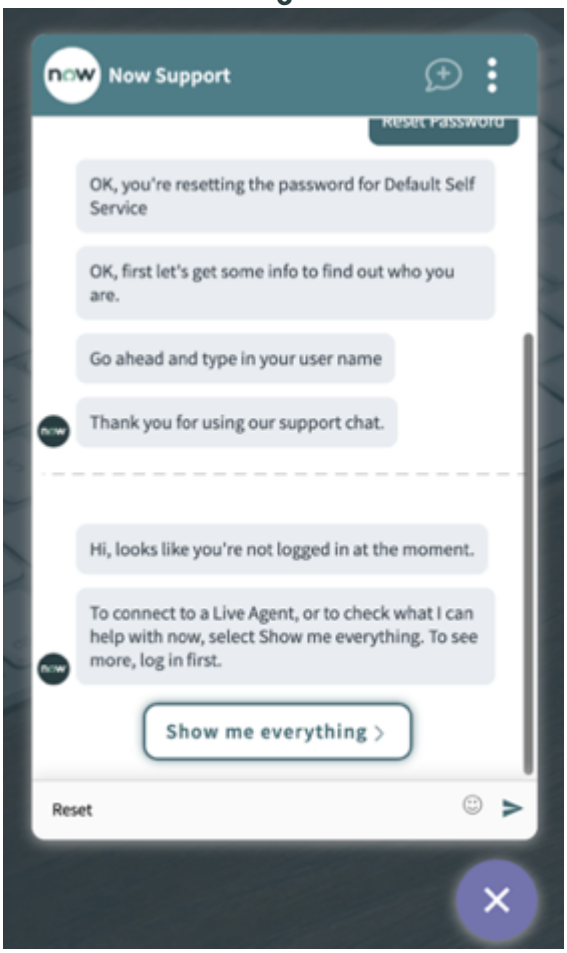
- Passwortzurücksetzung (com.glideapp.password_reset): Dieses Plugin ist standardmäßig aktiv.
- Passwortzurücksetzung für Virtual Agent (com.snc.password_reset.virtual_agent): Sie müssen dieses Plugin installieren, um Passwortzurücksetzung für Virtual Agentzu verwenden.

Weitere Informationen zum Erstellen Ihres Password Reset-Prozesses finden Sie unter Password Reset.

Endbenutzer können eine Passwortzurücksetzungs-Konversation mit Virtual Agent initiieren, indem sie bestimmte Stichwörter eingeben. Wenn ein Benutzer beispielsweise das Stichwort Zurücksetzeneingibt, zeigt Virtual Agent die Aktion **Passwort** zurücksetzen an. Die Benutzer können die Aktion auswählen, um die Passwortzurücksetzung zu initiieren.

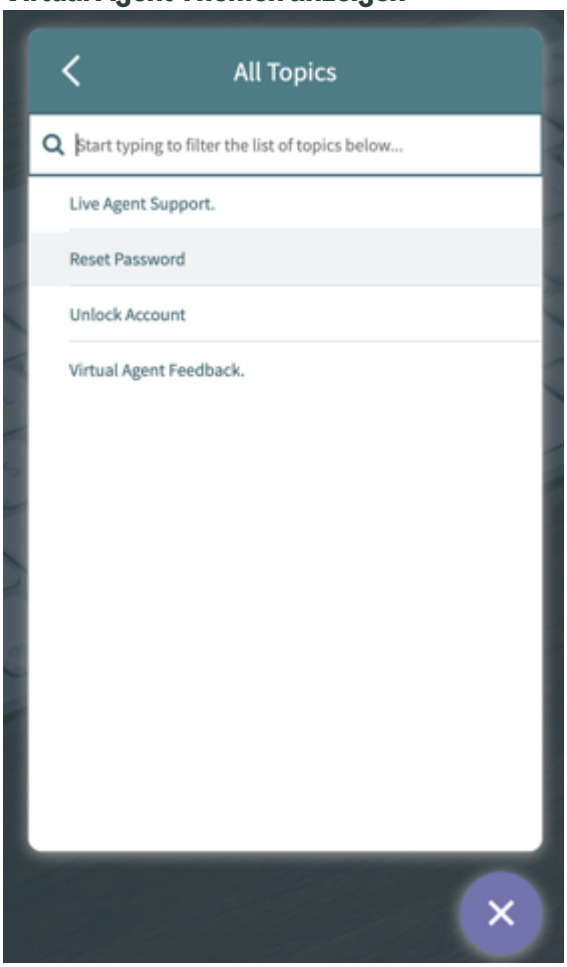
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stichwort in Virtual Agent



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Themen anzeigen



Registrierung bei Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Sie können Endbenutzern erlauben, sich mit Passwortzurücksetzung für Überprüfungen von Virtual Agentzu registrieren. Virtual Agent enthält ein Registrierungsthema und seine Themenblöcke für jede Überprüfung, z. B. SMS, E-Mail, Sicherheitsfrage, Soft-PIN oder eine Authentifikator-App einer Drittpartei. Benutzer können einen der Themenblöcke auswählen, um sich für die Überprüfung zu registrieren.

Sie können das Registrierungsthema ändern, müssen jedoch das Standardregistrierungsthema duplizieren und dann das duplizierte Thema ändern.

Hier ist der Registrierungs-Flow in Virtual Agent:

1. Benutzer wählen das Registrierungsthema in Virtual Agentaus.
2. Benutzer wählen einen der folgenden Überprüfungstypen aus:

   Sicherheitsfragen

   - Wenn Benutzer nicht registriert sind, zeigt Virtual Agent die Fragen an, und Benutzer müssen Fragen auswählen und Antworten darauf geben.
   - Wenn Benutzer bereits registriert sind, zeigt Virtual Agent den Benutzern folgende Optionen an:
     - Ändern Sie die Antworten auf die vorhandenen Fragen
     - Registrieren Sie sich erneut

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Soft-PIN

- Wenn der Benutzer nicht registriert ist, zeigt Virtual Agent Regeln an, denen eine Soft-PIN-Frage folgt. Benutzer geben eine gültige Soft-PIN ein und schließen die Registrierung ab.
- Wenn Benutzer bereits registriert sind, werden sie gefragt, ob die vorhandene Soft-PIN-Registrierung aktualisiert werden soll.

  Wenn Benutzer **Ja**auswählen, zeigt Virtual Agent Regeln an, denen eine Soft-PIN-Frage folgt.

  Benutzer müssen eine gültige Soft-PIN eingeben, um die Registrierung abzuschließen.

  Hinweis:
  Wenn Benutzer die vorhandene Soft-PIN ändern, müssen sie eine neue Soft-PIN verwenden, die sich von der zuvor vorhandenen Soft-PIN unterscheiden muss.

Authentifikator-App einer Drittpartei

- Wenn Benutzer nicht registriert sind, erhalten sie einen QR-Code und einen alphanumerischen Code. Benutzer können den QR-Code scannen oder den alphanumerischen Code in die Authentifikator-App eingeben.
- Wenn Benutzer bereits registriert sind, haben sie zwei Optionen:
  - Generieren Sie einen neuen QR-Code und einen alphanumerischen Code
  - Multifaktor-Authentifizierung deaktivieren

  Wenn Benutzer eine Option zum Generieren eines neuen QR auswählen, wird der neue Registrierungs-Flow gestartet. Wenn Benutzer die andere Option auswählen, wird die Multifaktor-Authentifizierung deaktiviert. Wenn die Multifaktor-Authentifizierung deaktiviert ist, müssen Benutzer sie für eine erneute Registrierung erneut aktivieren.

Die Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps von Drittanbietern:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- Cisco Duo

E-Mail und SMS

- Wenn Benutzer nicht registriert sind, können sie neue Mobilgeräte für die SMS-Überprüfung hinzufügen oder eine E-Mail-Adresse für die E-Mail-Überprüfung hinzufügen.
- Wenn Benutzer bereits registriert sind, können sie die Liste der registrierten Mobilgeräte für die SMS-Verifizierung anzeigen oder eine E-Mail-Adresse anzeigen. Für SMS können die Benutzer Mobilgeräte überprüfen, entfernen oder autorisieren. Bei E-Mails können die Benutzer die E-Mail-Adresse überprüfen oder autorisieren.

3. Benutzer schließen die Registrierung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungsoptionen für Passwortzurücksetzung für Konversationen mit Virtual Agent .

Die folgenden Überprüfungsoptionen werden in Virtual Agent -Konversationen unterstützt. Benutzerdefinierte Verifizierungen werden in Virtual Agent nicht unterstützt.

- Persönliche Daten: Der Benutzer stellt bestimmte personenbezogene Daten bereit.
- Authentifikator-App: Der Benutzer gibt den generierten Code aus einer Authentifikator-App auf einem Mobilgerät ein.
- SMS: Der Benutzer gibt den auf einem Mobiltelefon empfangenen Code ein.
- E-Mail: Der Benutzer gibt den in einer E-Mail erhaltenen Code ein.
- Sicherheitsfragen-Überprüfung: Der Benutzer gibt die Antworten für die Sicherheitsfrage ein.

Soft-PIN-Ablauf-Framework für Passwortzurücksetzung

Virtual Agent unterstützt das Ablauf-Framework, um die Soft-PIN-Überprüfung während der Passwortzurücksetzung zu berücksichtigen. Als Endbenutzer können Sie das vorhandene Virtual Agent-Thema verwenden, um sich für die Soft-PIN-Registrierung zu registrieren, um:

- Registrieren Sie sich erneut, wenn Ihre Soft-PIN abgelaufen ist.
- Informieren Sie sich über die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie eine neue Soft-PIN eingerichtet haben, nach der Ihr Token abläuft.
- Setzen Sie die Soft-PIN zurück, um Verlaufsrichtlinien zu berücksichtigen.
- Konfigurieren Sie das Thema so, dass Sie nach dem Passwort fragen, bevor Sie mit dem Zurücksetzen Ihrer Soft-PIN fortfahren.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Zurücksetzen des Passworts

1. Virtual Agent sendet Informationen zur Identitätsverifizierung basierend auf der Konfiguration des Password Reset-Prozesses an die Endbenutzer.
2. Virtual Agent stellt die Schritte zum Zurücksetzen bereit, wenn Benutzer sich mit den angegebenen Eingaben erfolgreich verifizieren.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Der Benutzer gibt ein neues Passwort ein, das den Passwortregeln entspricht.
5. Virtual Agent fordert den Benutzer auf, das Passwort erneut einzugeben, wenn das Passwort die Kriterien nicht erfüllt.
6. Sobald das Passwort die Kriterien erfüllt, setzt Virtual Agent das Passwort zurück.
7. Benutzer melden sich dann mit dem neuen Passwort an.

Passwortzurücksetzungs-Flow mit Sprachdialogsystem (IVR)

Ein Benutzer kann ein Passwort mithilfe von Sprachdialogsystem (IVR) zurücksetzen. Zum Beispiel durch einen Telefonanruf. Ein Benutzer erhält die Anweisungen zur Überprüfung bei einem Telefonanruf. Nach Abschluss der Überprüfung erhält der Benutzer ein automatisch generiertes Passwort oder eine E-Mail mit einer URL, mit der der Benutzer das Passwort basierend auf der Konfiguration des Prozesses zurücksetzen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Zurücksetzen Ihres Passworts wird das neu automatisch generierte Passwort über IVR gesprochen. Wenn der Prozess Passwortzurücksetzung mit einer E-Mail oder SMS konfiguriert ist, wird das Passwort auch an die registrierte E-Mail und SMS gesendet.

Die folgenden Überprüfungstypen werden über IVR unterstützt:

- Authentifikator-App
- SMS
- E-Mail

Sie können die Systemeigenschaft *sn_pwdreset_va.supported_channels* verwenden, um IVR oder Microsoft Teams oder beide zu aktivieren.

Hinweis:
Standardmäßig beträgt die minimale Zeichenlänge 8 Zeichen. Die maximale Länge in der Passwortrichtlinie muss geändert werden, um die Experience gegenüber IVR zu verbessern.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Ändern des Passworts

1. Der Benutzer initiiert die Aktion „Passwort ändern“. Der Benutzer wählt den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts aus. Wenn nur ein Prozess verfügbar ist, wird der Prozess automatisch ausgewählt.
2. Virtual Agent fordert die Passwortrichtlinien oder -regeln an.
3. Der Benutzer gibt das alte Passwort ein, gibt das neue Passwort ein, bestätigt das neue Passwort und sendet die Anforderung.
4. Virtual Agent zeigt den Anforderungsstatus an, unabhängig davon, ob das Passwort geändert wurde oder nicht.
5. Wenn das Passwort geändert wird, können sich die Benutzer mit dem neuen Passwort anmelden.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Entsperren des Accounts

Wenn ein Benutzeraccount gesperrt ist, kann sich der Benutzer nicht beim Account anmelden. Mit Virtual Agentkann der Benutzer jedoch das Konto entsperren und sich anmelden.

1. Virtual Agent sendet Informationen zur Identitätsverifizierung basierend auf der Konfiguration des Password Reset-Prozesses an den Endbenutzer.
2. Virtual Agent stellt die Überprüfungsinformationen bereit, wenn der Benutzer seine Identität mit den angegebenen Eingaben erfolgreich überprüft.
3. Sobald der Benutzer identifiziert und verifiziert wurde, entsperrt Virtual Agent den Account des Benutzers.

Hinweis:
Benutzer können auch den Kanal Microsoft Teams verwenden, um Konten zu entsperren und Passwörter zurückzusetzen.

Benachrichtigen

Notify bietet Unterstützung für SMS und Sprachkanäle auf der Plattform ServiceNow für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und die externe Kommunikation mit Kunden und Auftragnehmern. Das Plugin stellt auch APIs und Workflow-Aktivitäten bereit, um diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zwecke zu erfüllen. Einige Kunden nutzen die APIs direkt in ihren Produkten, andere über Produkte wie Major Incident Management, On-Call und CTI Softphone.

Erkunden • Notify Twilio Direct-Treiber • Notify Zoom-Connector • Notify-Sprach- und SMS-Funktionen • Notify Cisco Webex-Connector • Notify connector for Microsoft Teams	**konfigurieren** • Notify aktivieren • Notify mit Twilio konfigurieren • Konfigurieren Sie den Notify-Connector für Zoom in Notify • Konfigurieren Sie einen Provider in Notify • Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Abwählen von SMS • Konfigurieren Sie Notify Cisco Webex Connector • Install Notify connector for Microsoft Teams
Verwenden • Verwenden von Notify mit SMS • Notify für Telefonkonferenzen verwenden • Verwenden von Notify mit Aufgaben • Verwenden von Notify mit Incident Communications Management • Notify mit On-Call Scheduling verwenden • Notify Cisco Webex-Connector bei einem schwerwiegenden Incident verwenden • Use Notify connector for Microsoft Teams	**Referenz** • Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct • Notify Workflow-Aktivitäten • Mit Notify installierte Komponenten • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation

Notify erkunden

Verwenden und integrieren Sie Notify mit externen Service Providern als Kommunikationskanal, um sich mit den Stakeholdern zu treffen und die Incidents zu lösen.

Notify Twilio Direct-Treiber

Die Notify-Twilio-Integration mit dem Notify-Twilio Direct-Treiber bietet APIs und Workflow-Aktivitäten für Anwendungen, mit denen verschiedene Benachrichtigungsfunktionen verfügbar gemacht werden.

Der Notify-Twilio Direct-Treiber bietet die folgenden Benachrichtigungsfunktionen:

- Konferenz starten und verwalten
- SMS-Nachrichten senden und empfangen
- Anrufe tätigen und annehmen

Notify erstellt automatisch eine TwiML-Anwendung im Twilio-Konto und konfiguriert die Anwendung so, dass die Instanz als Endpunkt verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Twilio-Konto verknüpfte Telefonnummern werden in Notify importiert. Um Telefonnummern pro Instanz zu verwalten, richten Sie ein Twilio-Konto für jede Instanz ein, und konfigurieren Sie alle relevanten Telefonnummern für die Instanz unter diesem Konto.

Hinweis:
Es kann jeweils nur ein Twilio-Konto (oder Unterkonto) für einen bestimmten Notify-Treiber konfiguriert werden. Sie können sowohl den alten als auch den neuen Treiber gleichzeitig verwenden, da sie mit unterschiedlichen Konten konfiguriert werden können.

Der Notify-Twilio-Direkttreiber unterstützt die Verwendung von API-Schlüsseln und API-Geheimnissen für ausgehende REST-API-Aufrufe an Twilio. Weitere Informationen finden Sie unter API-Schlüsselressource .

Um die Sicherheit zu verbessern, wird im System ein weiterer Satz von Benutzeranmeldeinformationen für die Anmeldeinformationen in Form von Twilio-API-Schlüsseln hinzugefügt. Der Datensatz enthält den generierten API-Schlüssel und das API-Geheimnis als Benutzername bzw. Passwort.

Hinweis:
Twilio Direct erstellt die API-Schlüssel vom Standardtyp.

Wenn die Instanz mit Twilio verbunden ist und Sie ein Upgrade auf Washington DCdurchführen, wird Twilio nicht von Ihrer Instanz getrennt und verwendet weiterhin die Account-SID und den Auth-Schlüssel. Wenn der Administrator jedoch Twilio von der Instanz trennt und den Twilio-Service erneut verbindet, wird der zusätzliche Datensatz erstellt, um die Sicherheit zu verbessern.

Aktivierungsinformationen

Für neue Kunden ist nur der Notify-Twilio Direct-Treiber standardmäßig verfügbar. Für Kunden, die ein Upgrade auf die neueste Version durchführen, ist sowohl der Notify-Twilio Direct- als auch der Notify-Twilio-Treiber verfügbar.

Das Notify-Plugin muss aktiv sein, damit der Zugriff auf Notify möglich ist.

Zugehörige Informationen

Notify mit Twilio konfigurieren

Notify Zoom-Connector

Der Notify Zoom Connector erweitert den Kommunikationskanal Notify, indem ein Zoom-Meeting direkt aus einem Aufgabendatensatz wie einem Incident oder Change verwaltet und initiiert wird.

Kompatibilität

New York und später.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Aufgabendatensatz wie einem Incident oder einem Change oder sogar aus der Workbench für schwerwiegende Incidents.
- Verwalten Sie ein Zoom-Meeting, indem Sie Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.
- Verfolgen und melden Sie Besprechungsdetails wie Besprechungsdauer und Teilnehmer zur weiteren Analyse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemanforderungen

- Installieren und aktivieren Sie das Plugin „Notify“ (com.snc.notify), bevor Sie die Anwendung installieren.
- Stellen Sie sicher, dass auf dem System die Zoom-Spoke, Version 1.0.2, für das Plugin ServiceNow IntegrationHub (sn_zoom_spoke) und die erforderliche Lizenz IntegrationHub installiert sind, um Zoom für die Besprechungsverwaltung zu verwenden.

Plugins

- ServiceNow IntegrationHub-Installationsprogramm (com.glide.hub.integrations): Suite von Plugins, die zum Entwerfen von Integrations-Flows in der Anwendung Flow Designer erforderlich sind.
- Die Zoom-Spoke, Version 1.0.2 (com.sn.zoom.spoke) für ServiceNow IntegrationHub, bietet Aktionen, mit denen Benutzer Konferenzbesprechungen erstellen und verwalten können.

Notify-Sprach- und SMS-Funktionen

Notify bietet Unterstützung für SMS und Sprachkanäle für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und die externe Kommunikation mit Kunden und Auftragnehmern.

Notify bietet eine Möglichkeit für Anwendungen zum Starten und Verwalten einer Konferenz, Senden/Empfangen von SMS-Nachrichten, Tätigen/Annehmen von Anrufen und für deren Bereitstellung über ein IVR-ähnliches System.

Wie Notify eingehende Anrufe verarbeitet

Notify verarbeitet eingehende Anrufe mithilfe von Workflow-Aktivitäten.

Bei jeder Notify-Aktivität, die eingehende Telefonanrufe verwaltet, wird ein Datensatz in der Tabelle Notify-Workflow-Aktivität [notify_wf_activity] erstellt. Jeder notify_wf_activity-Datensatz ist einem einzelnen Aufruf zugeordnet. In diesen Datensätzen werden JSON-Daten gespeichert, die die Aktionen beschreiben, die an den Telefonanbieter gesendet werden sollen.

Notify verarbeitet eingehende Anrufe auf folgende Weise:

1. Eine Person ruft eine Notify-Telefonnummer an.
2. Notify startet den Workflow für eingehende Anrufe, der dieser Notify-Telefonnummer zugeordnet ist.
3. Der Workflow erreicht eine Notify-Aktivität und ruft die Aktivitätsfunktion `onExecute()` auf.
4. Die Aktivität erstellt einen neuen Datensatz notify_wf_activity, in dem alle durchzuführenden Aktionen aufgeführt sind, mit einem **Status**-Wert der Ausführung.
5. Notify sendet die angegebenen Aktionen an den Telefonanbieter.
6. Der zu verarbeitende notify_wf_activity-Datensatz **Status**-Änderungen.
7. Der Telefonanbieter sendet eine Antwort.
8. Antwortargumente, z. B. Benutzereingaben oder Aufzeichnungsinformationen, werden als JSON-Daten im Feld notify_wf_activity **response_args** gespeichert.
9. Abzuschließende Notify_wf_activity **Status**-Änderungen.
10. Die JSON-Daten aus dem notify_wf_activity-Datensatz werden in das Feld **Letzte Aktion** im Notify-Anrufdatensatz kopiert, der den Workflow ausgelöst hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Der Workflow ruft die Funktion `onUpdate()` bei der Ausführung von Aktivitäten auf.
12. Die Aktivität bestätigt, dass der zugehörige Datensatz notify_wf_activity abgeschlossen ist, und ändert den Aktivitätsstatus in beendet.
13. Der Workflow wechselt zur nächsten Aktivität.

Notify Cisco Webex-Connector

Notify Cisco Mit Webex Connector können Sie ein Webex-Meeting direkt aus einem Incident verwalten und initiieren.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie Cisco Webex-Meetings direkt über die Workbench für schwerwiegende Incidents.
- Verwalten Sie ein Cisco Webex-Meeting, indem Sie Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.

Systemanforderungen

Installieren und aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), bevor Sie die Anwendung installieren.

Installieren Sie das Plugin „ServiceNow IntegrationHub Installer“ (com.glide.hub.integrations), um die Integrations-Flows in der Anwendung Flow Designer zu entwerfen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern .

Notify konfigurieren

Konfigurieren und verwenden Sie die Anwendung Notify mit den Anwendungen von Drittanbietern in Ihrer Umgebung, um die Incidents zu beheben.

Notify aktivieren

Sie können das Plugin Notify (com.snc.notify) aktivieren, wenn Sie Administrator sind. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Notify aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Notify

Plugin	Beschreibung
E164-kompatible Telefonnummer [com.glide.phone_number]	Bietet E-164-kompatible Telefonnummernunterstützung.
SMS-Einstellungen [com.snc.sms_pref]	Bietet die Möglichkeit, SMS-Einstellungen für den Empfang von Nachrichten von verschiedenen Anbietern festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einer älteren Version von Notify durchführen, bleibt der Notify-Twilio-Treiber aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

E.164-Telefonnummernfeldkonfiguration

Unterschiede zwischen Notify und Legacy Notify

Beschreibt die Unterschiede zwischen den Notify- und Legacy-Notify-Anwendungen, einschließlich Architektur, Workflows, Twilio-Unterstützung und aufgabengesteuerten Konferenzanrufen.

Migration von Legacy Notify

Bei der Migration von der Legacy Notify-Funktion zu Notify werden mehrere Änderungen an der Instanz vorgenommen.

Wenn die Funktion Legacy Notify bereits aktiviert ist, werden beim Aktivieren von Notify mehrere automatische Änderungen vorgenommen:

- Das Legacy Notify-Menü wird aus dem Anwendungsnavigator entfernt.
- Dem neuen Benachrichtigungsmenü werden zwei Trennzeichen hinzugefügt: **Legacy Notify** und **Legacy Notify Admin**. Zu diesen Abschnitten werden neue Module hinzugefügt, die die Legacy Notify-Module ersetzen.

  Hinweis:
  Bei den hinzugefügten Modulen handelt es sich nicht um dieselben Module, die sich im Menü Legacy Notify befinden. Alle an den Legacy Notify-Modulen vorgenommenen Anpassungen werden nicht beibehalten.

- Die Rolle notify_admin ermöglicht den Zugriff auf Notify-Module.
- Die Rolle notifynow_admin ermöglicht den Zugriff auf ältere Notify-Module.
- Alle Workflow-Aktivitäten aus der Legacy Notify-Anwendung werden in die Gruppe **Legacy Notify** verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify mit Twilio konfigurieren

Sie können Notify so konfigurieren, dass der Twilio-Telefondienst verwendet wird.

Vorbereitungen
Sie benötigen eine SID und ein Authentifizierungstoken für ein aktives Twilio-Konto (https://www.twilio.com/). Sie müssen einen separaten Vertrag mit Twilio haben.

Sie müssen ausschließlich einen Twilio-Account verwenden, um eine Verbindung zu Ihrer ServiceNow-Instanz herzustellen.

Wichtig:
Stellen Sie sicher, dass jede Instanz, für die Sie Notify konfigurieren, ein anderes Twilio-Konto verwendet. Jedes Konto gibt eine eindeutige Account-SID, ein Authentifizierungstoken, Telefonnummern und einen Endpunkt an. Wenn Sie dasselbe Konto für mehrere Instanzen verwenden, wird Ihre Twilio-Dienstkonfiguration möglicherweise überschrieben.

Account und Unteraccount sind Twilio-Kategorisierungen und verhalten sich für eine ServiceNow -Instanz gleich.

Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
   Wenn das Konto keiner Instanz zugeordnet ist und die Verbindung erfolgreich ist, wird eine schreibgeschützte Liste mit E.164- und Kurzwahlnummern angezeigt, die diesem Twilio-Konto zugeordnet sind. Diese Liste enthält die Telefonnummer, unterstützte Funktionen wie Sprache oder SMS, das Land für jede Twilio-Nummer und die Notify-Nummerngruppe, zu der die Nummer gehört.

   Wenn das Konto bereits einer Instanz zugeordnet ist, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Verbindung mit diesem Konto herzustellen:

   - Trennen Sie das Konto von der Instanz.
   - Löschen Sie die TwiML-Apps im Twilio-Konto.

   Hinweis:
   Wenn Sie Nummern für das Twilio-Konto kaufen oder freigeben, öffnen Sie die Konfigurationsseite erneut, um die Nummernliste zu aktualisieren. Vom Twilio-Dienst entfernte Nummern verbleiben als Notify-Nummern-Datensätze, jedoch ist das Feld **Aktiv** auf „falsch“ gesetzt. Verwenden Sie nur aktive Telefonnummern für die eingehende oder ausgehende Kommunikationen.

Nächste Maßnahme
Telefonnummern und Kurzwahlen werden von Twilio bereitgestellt, sobald das Konto erfolgreich verbunden wurde, und werden in der Tabelle der Notify-Telefonnummern [notify_number] gespeichert. Ordnen Sie jede Nummer einer Nummerngruppe zu. Mit Nummerngruppen können Sie steuern, welche Workflows bei Verwendung der Telefonnummern in jeder Nummerngruppe ausgeführt werden.

Twilio-Direct-Rückruftests

Tätigen Sie einen ausgehenden Anruf oder senden Sie eine SMS mit Twilio, und lösen Sie Rückrufe an ServiceNow aus, um zu testen, ob Twilio die Instanz erreichen kann. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch anzeigen, wann der letzte Rückruftest ausgeführt wurde, seinen Status und die Testprotokolle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**.
2. Klicken Sie **auf Rückrufe testen**.
3. Wählen Sie die Option SMS aus, und klicken Sie auf **SMS initiieren**.
4. Wählen Sie die Anrufoption aus, und klicken Sie auf **Testanruf initiieren**.

Hinweis:
Die Rückrufe können erst getestet werden, nachdem eine Verbindung mit Twilio hergestellt wurde.

Erweiterte Konfiguration für SMS

Verwenden Sie die Co-Pilotfunktionen von Twilio, um die SMS-Zustellung mit Telefonnummer zu verbessern, z. B. die Verwendung mehrerer Nummern zum Senden von Nachrichten mit hohem Volumen und Content Intelligence, um jede Nachricht automatisch zu formatieren, ohne benutzerdefinierten Code zu schreiben. Erreichen Sie große Benutzerlisten mit einer API-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Twilio-Co-Pilotfunktionen werden nach der Konfiguration in Ihrer Instanz aktiviert. Ein Beispiel für eine Copilot-Funktion ist, dass Sie konfigurieren können, welche Identität (Telefonnummer, Kurzwahlnummer oder Alpha-Sender-ID) zum Senden einer Nachricht verwendet werden soll. Sie können den Messaging-Datenverkehr auch auf mehrere Telefonnummern verteilen oder eine Alpha-Absender-ID priorisieren, wenn Sie Nachrichten in Länder senden, in denen häufig Alpha-Absender verwendet werden. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter https://www.twilio.com/copilot .

Wichtig:
Alle Twilio-Nummern müssen Teil desselben Messaging-Service sein, für den Sie die Funktion „ **Erweiterte SMS-Funktionen** “ aktiviert haben.

Die Massen-SMS-Funktion von Twilio Notify wird verwendet, um Massen-SMS an Kunden zu senden. Verwenden Sie die Passthrough-API `sendBulkSMS`, um eine große Anzahl von Benutzern mit einer einzigen API-Anforderung zu erreichen. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter https://www.twilio.com/notify

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Erweiterte SMS-Funktionen** das Kontrollkästchen **Intelligente SMS** -Verarbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um die Alpha-Absender-ID einzurichten, müssen Benutzer zur Twilio-Konsole wechseln.

Wenn Sie die **intelligente SMS**-Verarbeitung aktivieren, wird die „Messaging Service-SID“ zum Senden der SMS verwendet, auch wenn in der Notify.sendSMS-API eine Twilio-Nummer verwendet wird.

6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Erweiterte **SMS** -Funktionen das Kontrollkästchen **Twilio Notify Massen-SMS**.

Hinweis:
Für dieses Feature wird die Twilio Notify-Funktion verwendet. Möglicherweise fallen dafür Kosten an. Weitere Einzelheiten hierzu erfahren Sie vom Twilio-Support.

Zugehörige Informationen

Verwenden von Notify mit SMS

Erweiterte Konfiguration für Sprache

Konfigurieren Sie die Anrufbeantwortererkennung (AMD), um festzustellen, ob eine Person den Anruf angenommen hat oder nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Erweiterte **Sprachfunktionen** das Kontrollkästchen **Anrufbeantworter erkennen**.
6. **Geben** Sie auf der Registerkarte Erweiterte Sprachfunktionen im Feld **Zeitüberschreitung**bei Computererkennung die Anzahl der Sekunden ein, um einen Zeitüberschreitungswert festzulegen.

Trennen Sie die Verbindung zu einem Twilio-Konto

Wenn ein Twilio-Konto bereits einem anderen System zugeordnet ist, trennen Sie das Konto vom anderen System, bevor Sie eine Verbindung zur aktuellen Instanz herstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften auf **Trennen**.
3. Klicken Sie im Popup-Fenster zum Trennen des Twilio-Kontos auf **OK**.

Das Konto wird von der Instanz getrennt. Das System löscht die **Konto-SID** und den **Authentifizierungs-Token** und deaktiviert die Liste der zugehörigen Telefonnummern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

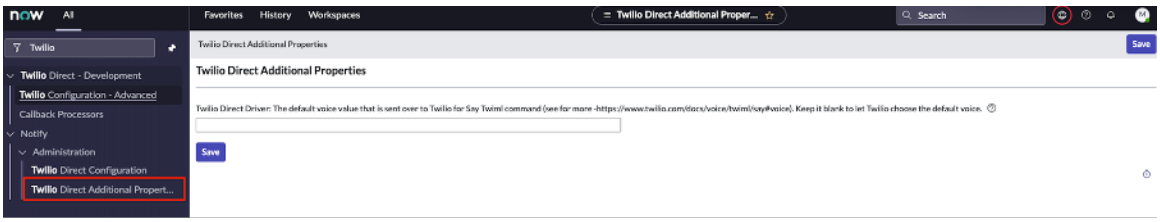
Konfigurieren Sie Amazon Polly als Standardton für Text-zu-Sprache

Sie können Amazon Polly als Standardsprachgerät konfigurieren, indem Sie den Standardton für Text-zu-Sprache überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Zusätzliche Eigenschaften Twilio Direct**.



2. Geben Sie im Feld Twilio Direct-Treibereigenschaft den bevorzugten Sprachton ein.

   Beispiel: „Polly.Joanne“. Die ServiceNow® -Instanz übergibt den Polly.Joanne-Wert an den Twilio-Service und rendert die Stimme inJoannes Tonfall.

   Wenn Sie eine neue *San Diego* -Instanz oder eine Instanz mit einer höheren Version haben, wird die Spracheigenschaft standardmäßig nicht definiert, und die Spracheinstellungen in Twilio werden berücksichtigt. Weitere Informationen zu Amazon Polly Voice finden Sie unter Twilio Text-to-Speech . Wenn Sie jedoch ein Upgrade auf *San Diego* oder eine höhere Release-Version durchführen, lautet die Standardspracheigenschaft „alice“.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Eigenschaft in Ihrer Instanz ServiceNow® definieren, werden die Twilio-Spracheinstellungen überschrieben.

Konfigurieren Sie den Notify-Connector für Zoom in Notify

Konfigurieren Sie Notify, um die Event-Informationen von Zoom zu erhalten. Ein Ereignis ist normalerweise eine Aktion, die sich auf eine Besprechung bezieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**.
2. Fügen Sie das Überprüfungstoken, das Sie im Bildschirm „Zoom Event-Abonnement“ aufgezeichnet haben, in das Feld **Webhook-Validierungstoken** ein.
3. Speichern Sie den Datensatz.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren und verwenden Sie Zoom als Konferenzanbieter aus einem der Aufgabendatensätze.

Hinweis:
Die Person, die eine Konferenz erstellt, ist der Gastgeber der Konferenz. Die E-Mail-Adresse muss in ihrem ServiceNow-Profil festgelegt sein, und sie muss dieselbe E-Mail-Adresse für das Zoom-Konto verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie einen Provider in Notify

Konferenzanruf starten

Richten Sie den Notify-Connector für Zoom in Zoom ein

Verwenden Sie den Notify Zoom-Connector, um den Kommunikationskanal Notify] zu erweitern, indem Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Aufgabendatensatz wie einem Incident oder Change verwalten und initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Zoom admin

1. Vergewissern Sie sich, dass in Ihrer Instanz die Zoom-Spoke installiert ist.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie in Ihrer Instanz über die erforderlichen Anmeldeinformationen und Verbindungen für Zoom verfügen.
3. Konfigurieren Sie den Notify-Connector für Zoom mit demselben Zoom-Konto, mit dem Sie die OAuth-App für die Zoom-Spoke erstellt haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Zoom OAuth-App zu **Funktion** > **Funktion hinzufügen** > **Event-Abonnement**.
2. Verwenden Sie die Umschaltfläche, um die Event-Abonnementfunktion zu aktivieren.
3. Füllen Sie im angezeigten Formular die URL im folgenden URL-Format aus: https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent .
   Die URL wird verwendet, um Informationen zu Ereignissen in Zoom in Ihrer Instanz zu veröffentlichen.
4. Verwenden Sie die Schaltfläche **Events** hinzufügen, um alle Events aufzulisten, über die Zoom Notify informiert.
5. Wählen Sie in den angezeigten Kategorien **Besprechung** aus, wählen Sie alle besprechungsbezogenen Ereignisse aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Fertig.**
6. Wählen Sie unter „ **Aufzeichnung**“ in der Liste **Alle Aufzeichnungen abgeschlossen** und **Transkriptdateien der Aufzeichnung abgeschlossen** aus, und klicken Sie auf **Fertig**.
7. Klicken Sie im Bildschirm „Funktion hinzufügen“ auf **Speichern**.
   `Verification Token` wird auf dem Bildschirm „Funktion hinzufügen“ angezeigt.
8. Erfassen Sie das Token, indem Sie auf **Kopieren**klicken.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Notify mit dem Verifizierungstoken von Zoom.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Notify-Connector für Zoom in Notify

Deaktivieren Sie das Passwort für das Zoom-Meeting

Deaktivieren Sie das Zoom-Meeting-Passwort, damit Sie einem Zoom-Meeting ohne Meeting-Passwort beitreten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**.
2. Wählen **Sie Passwort nicht festlegen aus**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie einen Provider in Notify

Konfigurieren Sie einen Konferenzanbieter oder eine Telefonnummer, die als Auswahlmöglichkeiten für die Initiierung einer Telefonkonferenz verwendet werden sollen. Konfigurieren Sie zum Senden von SMS die Einstellungen für Telefonnummern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder der Anbieterauswahl

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anbieters, den Sie hinzufügen.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der dieser Provider hinzugefügt werden muss.
Bedingung	Bedingungen für die Quelltabelle basierend auf den angewendeten Anbieterauswahlen.
Aktiv	Gibt an, ob der Provider aktiv ist.
Ausweichkontakt	Wählt diesen Anbieter aus, wenn keine andere Anbieterauswahl übereinstimmt.
Manuelle Auswahl	Deaktiviert die automatische Auswahl dieses Anbieters, z. B. wenn Sie diesen Anbieter in einem Kommunikationsplan nur als erzwungenen Kommunikationskanal verwenden möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie im Abschnitt Auswahlmöglichkeiten der Anbieterauswahl auf **Neu.**
6. Suchen Sie nach dem Konferenzanbieter oder der Notify-Gruppe, die die Telefonnummern zum Initiieren einer Konferenz enthält.
   Suchen Sie zum Senden von SMS nach der Notify-Gruppe, die die Telefonnummern enthält.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Abwählen von SMS

Ermöglichen Sie Empfängern, den Empfang von Textnachrichten abzuwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gemäß den Vorschriften im CTIA Short Code Monitoring Handbook müssen Empfänger die Möglichkeit haben, den Empfang von Textnachrichten abzuwählen. Die Abwählfunktion gilt nur für Notify. Wenn der Benutzer eine SMS-Nachricht mit einem Abwählstichwort an eine Notify-Nummer sendet, erhält der Benutzer keine Nachrichten nur von der Notify-Nummer, an die die Nachricht gesendet wurde, nicht von allen Notify-Nummern in dieser Instanz.

Wichtig:
Die erweiterte Abwählfunktion wird automatisch für Kurzwahl- und Langwahlnummern aktiviert, die einem Messaging-Service zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Advanced Opt-Out for Messaging Services . Da diese Funktion ein Duplikat der neuen erweiterten Abwählfunktion von Twilio ist, sollten Sie die Funktion nicht für Nummern aktivieren, die Teil des Messaging-Service sind. Bei langen Codenummern, die nicht Teil eines Messaging-Service sind, übernimmt Twilio die Abmeldung für standardmäßige Stoppstichwörter, die unter Twilio Support for Opt-out Keywords aufgeführt sind.

Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert und hat Bedeutung für kurze und lange Codes, die nicht Teil des Messaging-Service sind. Um diese Funktion zu aktivieren, muss der Notify-Administrator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Konfiguration der SMS-Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Fenster „Konfiguration der SMS-Einstellungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Felder der SMS-Konfigurationseinstellung

Feld	Beschreibung
Anbieter	Wählen Sie den Provider aus, für den Sie die SMS-Einstellungen konfigurieren.
Name	Ein benutzerfreundlicher Name für die Konfiguration.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Voreinstellungskonfigurationen gelten. Wenn Sie mehrere Konfigurationen haben, gibt dieses Feld an, welche Konfiguration zuerst berücksichtigt werden soll.
Standardeinstellung	Die Standardeinstellung für die Konfiguration. Die beiden Optionen sind: ○ **Anmelden: Benutzer erhalten standardmäßig SMS-**Nachrichten. ○ **Abwählen**: Benutzer erhalten standardmäßig keine SMS-Nachrichten. Sie können SMS-Nachrichten von einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	bestimmten Notify-Nummer erhalten, nachdem sie eine Nachricht mit einem Aktivierungsstichwort wie START oder BEGIN gesendet haben.
Für langen Code aktivieren	Option, mit der die Abwählfunktion für lange Vorwahlnummern oder gebührenfreie Nummern aktiviert wird.
Für kurzen Code aktivieren	Aktiviert die Abwählfunktion nur für Kurzwahlnummern.
Schlüsselwörter für Deaktivierung	Stichwortantworten, die verhindern, dass ein Kunde neue Nachrichten von der Telefonnummer erhält, an die er antwortet. Sie können Standardstichwörter wie STOP, STOPALL, END, CANCEL, QUIT und UNSUBSCRIBE konfigurieren.
Bestätigungsnachricht für Deaktivierung	Benutzerdefinierte Bestätigungsnachricht, die an Kunden gesendet wird, wenn sie den Empfang von SMS-Nachrichten abwählen.
Schlüsselwörter für Aktivierung	Benutzerdefinierte Bestätigungsantworten, mit denen Kunden die Nachrichten von einer Telefonnummer erhalten können. Sie können Standardstichwörter wie START, UNSTOP und YES konfigurieren.
Bestätigungsnachricht für Aktivierung	Eine benutzerdefinierte Bestätigungsnachricht, die an Kunden sendet, wenn sie sich für den Empfang von SMS-Nachrichten entscheiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Notify Cisco Webex Connector

Konfigurieren Sie den Notify Cisco Webex-Connector in Ihrer Umgebung so, dass Sie die Anwendung Cisco Webex für Telefonkonferenzen verwenden können.

Installieren Sie Notify Cisco Webex Connector

Sie können die Anwendung Notify Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Notify Cisco Webex Connector (sn_notify_webex).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Cisco Webex-App

Erstellen Sie eine App im Portal Cisco, um ausgehende Anrufe von einem Incident mit Webex zu tätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Cisco-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Cisco-Administratorportal an.
2. Navigieren zu **Beginnen Sie mit der Entwicklung von Apps** > **Beginnen Sie mit der Entwicklung von Apps** > **Erstellen Sie eine neue App** > **Erstellen Sie eine Integration**.
3. Füllen Sie im Formular die Details für die Integrations-App aus.

   a. **Wird bei dieser Integration ein Mobile-SDK verwendet**: Wählen Sie **Nein**aus.

   b. **Integrationsname**: Option zur Angabe des Namens für die Webex-App Notify mit Cisco.

   c. **Symbol**: Option zur Auswahl eines Symbols für die App.
   Wählen Sie „Upload“ aus, um ein Symbol für die Webex-App Cisco auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung der App.

e. **Umleitungs-URI(s)**: URL Ihrer ServiceNow-Instanz.
Die URL muss das Format „http://“ haben.<instance_url> /oauth_redirect.do", wobei ist Ihre Instanz-URL.

f. **Bereiche**: Option zum Auswählen der Bereiche, die für Telefonkonferenzen erforderlich sind.
Wählen Sie **„meeting:admin_participants_read“**, „ **meeting:admin_schedule_read“**, „ **meeting:admin_schedule_write“**und „ **spark:all**“ aus.

g. Wählen **Sie Integration hinzufügen aus**.

Die App wurde erfolgreich erstellt. Speichern Sie die **Client-ID** und den **geheimen** Clientschlüssel, indem Sie in einem Editor auf die Schaltfläche **Kopieren** klicken.

Sie müssen die **Client-ID-** und **Client-Secret** -Werte in Ihrer ServiceNow-Instanz aktualisieren.

Konfigurieren Sie die OAuth-Entität für Notify Cisco Webex

Konfigurieren Sie Cisco Webex als OAuth-Provider, und lassen Sie zu, dass die ServiceNow-Instanz OAuth 2.0-Token anfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **die Cisco Webex Teams-Spoke aus**.
3. Aktualisieren Sie die folgenden Werte in der Anwendungsregistrierung.
   - **Client-ID**: Fügen Sie die Client-ID ein, die beim Erstellen der Integrations-App Cisco generiert wurde.
   - **Geheimer**Clientschlüssel: Fügen Sie den geheimen Clientschlüssel ein, der beim Erstellen der Integrations-App Cisco generiert wurde.
   - **Umleitungs-URL**: Geben Sie die Instanzdetails Ihrer ServiceNow-Instanz an. Die URL muss das Format „http://“ haben.<instance_url> /oauth_redirect.do", wobei ist Ihre Instanz-URL.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **OAuth-Entitätsbereiche aus**.

   Die folgenden Bereiche sind standardmäßig verfügbar:
   - Besprechung: admin_participants_read
   - Besprechung: admin_schedule_read
   - Besprechung: admin_schedule_write
   - Spark: alle

Erstellen Sie einen OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz für Notify mit Cisco Webex

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Notify mit dem Webex-Konto Cisco.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

   Das System zeigt die folgende Meldung an: Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie diese Werte im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Cisco Webex Teams-Anmeldeinformationen.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	OAuth-Profil, das während der Registrierung von Cisco Webex Teams als OAuth-Provider erstellt wurde. Beispiel: Cisco Webex Teams-OAuth-Profil.
Betrifft	Option, um anzugeben, ob die Anmeldeinformationen für alle MID Servers in Ihrem Netzwerk oder für einen oder mehrere **spezifische MID-Server**gelten. Geben Sie die MID Server, die diese Anmeldeinformationen verwenden sollen, im Feld **MID Server** an.
Bestellung	Reihenfolge zum Anwenden dieser Anmeldeinformationen. Zum Beispiel 100.
Anmeldeinformationsalias	Der Spoke zugeordneter Anmeldeinformationsalias.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen.

   Sie müssen sich beim Webex-Konto Cisco anmelden, um die Tokendetails abzurufen.

   Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kontos Cisco ein, das Ihre ServiceNow-Instanz mit dem Webex-Portal Cisco] verbindet. Diese E-Mail-Adresse muss eindeutig sein und kann keinem Benutzer zugewiesen werden. Beispiel: cisco_servicenow@webex.com.

   Bei erfolgreicher Authentifizierung wird im Header eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Connector [Notify für Cisco Webex-Spoke

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für den Connector CiscoNotify für das Webex-Konto []. Der Connector CiscoNotify für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen der Webex-Spoke verwendet diese Anmeldeinformationen zum Autorisieren von Aktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Berechtigungen**.
2. Wählen Sie den **Cisco Webex Teams** -Datensatz aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie diese Werte im Formular aus.

Verbindung und Anmeldeinformationen für Cisco Webex Teams

Feld	Beschreibung
Name	Name für den HTTPS-Verbindungsdatensatz für die Cisco Webex Teams-Spoke
Berechtigungen	Name der für die Cisco Webex Teams-Spoke erstellten Anmeldeinformationen Geben Sie den in „OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz für die Cisco Webex Teams-Spoke erstellen“ erstellten Wert an.
Verbindungs-URL	Option zur Bereitstellung der Verbindungs-URL. Geben Sie als Wert https://webexapis.com an

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie Notify Cisco Webex Connector als Standardkommunikationskanal fest

Legen Sie Notify Cisco Webex Connector als Standardkommunikationskanal fest, um ein -Meeting zur Lösung der schwerwiegenden Incidents zu initiieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anbieterauswahl

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anbieters, den Sie hinzufügen. Beispiel: Notify Cisco Webex.
Bestellung	Reihenfolge, in der dieser Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der Notify Cisco Webex hinzugefügt werden muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Incident.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob Notify Cisco Webex als Anbieter aktiv ist.
Standard	Option, um Notify Cisco Webex als Standardanbieter festzulegen, wenn andere Notify-Anbieter wie Zoom oder Twilio konfiguriert sind. Aktivieren Sie die Standardoption.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den neu erstellten Service Provider aus.
6. **Wählen Sie im Abschnitt „Anbieterauswahl** “ die Option **Neu**aus.
   a. Wählen Sie **Webex** als Konferenzanbieter aus.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Notify Eigenschaften

Verwalten Sie die Anwendungseigenschaften von Notify Webex Connector, um die Meeting-Funktionen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Notify-Eigenschaften**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Notify-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen	Option zum Aktivieren der Notify-Integration für Aufgabentabelle und Erweiterungen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .
Aktivieren Sie die Notify-Integration für Incident Communications Management. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number“ ist gleichbedeutend mit dem Festlegen dieser Eigenschaft auf „wahr“.	Option zur Verwendung von Notify Webex Connector für Datensätze im Zusammenhang mit Incidents und schwerwiegenden Incidents. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .

3. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Notify

Verwenden Sie die Service Provider, um die Telefonkonferenzen mit den Stakeholdern zur Lösung der Incidents zu planen.

Verwenden von Notify mit SMS

Senden und empfangen Sie SMS-Nachrichten mit Notify.

Notify speichert eingehende und ausgehende SMS-Nachrichten in der Tabelle Notify-Nachrichten [notify_message].

Notify unterstützt das Senden verketteter SMS-Nachrichten. Nachrichten mit mehr als 160 Zeichen oder 70 Unicode-Zeichen werden in mehrere Nachrichten aufgeteilt. Dies kann sich auf Ihre gesamten Telefoniekosten auswirken, da für jede Nachricht Kosten anfallen können. Einige Mobilfunkanbieter wie Sprint (USA) unterstützen keine verketteten SMS-Nachrichten.

Verwenden Sie zum Senden von SMS-Nachrichten an einen einzelnen Empfänger die Notify-API-Methode `SMS senden`. Diese Methode verwendet einen Empfänger als Eingabeparameter. Sie können auch die Workflow-Aktivität **SMS senden** verwenden.

Um SMS-Nachrichten an einen oder mehrere Empfänger zu senden, verwenden Sie die Notify-API-Methode `sendBulkSMS`. Diese Methode verwendet eine Liste als Eingabeparameter und verwendet einen API-Aufruf zum Senden mehrerer Nachrichten. Fügen Sie die Liste der Telefonnummern in einem Array in den API-Aufruf ein. Diese Methode verbessert die Leistung, indem Plattformüberprüfungen und die Überprüfung der Notify-Nummer optimiert werden.

Hinweis:
Bei Verwendung der API `SNC.Notify.sendBulkSMS` werden nicht einfach die Nummern durchlaufen, sondern alle angegebenen Nummern werden in einem API-Aufruf per SMS an Twilio gesendet. Dies geschieht nur, wenn der Twilio Direct-Treiber aktiv und Twilio Notify-Massen-SMS für die Nummer in den erweiterten SMS-Funktionen aktiviert ist.

Die Notify-Twilio-Integration bietet mittels Status-Rückrufen eine programmierbare Nachverfolgung des Status ausgehender SMS-Nachrichten. Diese Rückrufe können hilfreich sein, um festzustellen, ob eine Nachricht zugestellt wurde, ob die Übermittlung fehlgeschlagen ist oder ob andere Probleme bei der Übermittlung aufgetreten sind.

SMS-Status

Jede Twilio-SMS-Nachrichtenanforderung hat einen Statuswert, der den aktuellen Status der Nachricht beschreibt. Verwenden Sie diese Informationen für die Problembehandlung von Incidents/Problemen im Zusammenhang mit SMS-Nachrichten. Nachstehend sind einige Beschreibungen der möglichen Status von SMS aufgeführt, die von Notify über die Twilio-REST-API gesendet werden.

Statussequenz ausgehender Nachrichten

Status	Beschreibung
in der Warteschlange	Die in das Betreibernetz zu sendende Nachricht wurde vom Anbieter in die Warteschlange gestellt.
akzeptiert	Die Nachricht wird vom Anbieter verarbeitet, bevor sie in das Betreibernetz gesendet wird.
wird gesendet	Die Nachricht wird in das Betreibernetz weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statussequenz ausgehender Nachrichten (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Gesendet	Die Nachricht wurde erfolgreich in das Betreibernetz weitergeleitet.
empfangen	Der Anbieter hat eine eingehende Nachricht aus dem Betreibernetz erhalten und verarbeitet diese.
Empfangen	ServiceNow hat die eingehende Nachricht vom Anbieter erhalten.
Geliefert	Die Nachricht wurde an das Zielgerät zugestellt. **Hinweis:** Ein Anbieter ist möglicherweise nicht in der Lage, diesen Status zu melden, wenn der vorgeschaltete Betreiber diesen nicht meldet.
nicht zugestellt	Die Nachricht konnte nicht an das Zielgerät zugestellt werden. **Hinweis:** Ein Anbieter ist möglicherweise nicht in der Lage, diesen Status zu melden, wenn der vorgeschaltete Betreiber diesen nicht meldet.
Fehlgeschlagen	Die Nachricht konnte nicht in das Betreibernetz weitergeleitet werden.
Unbekannt	Der Status wird vom Treiber nicht unterstützt.

Senden Sie eine SMS mit einer Zoom-Besprechungseinladung

Senden Sie eine SMS mit einer Zoom-Besprechungseinladung, um sicherzustellen, dass die Besprechungsteilnehmer oder neu hinzugefügte Teilnehmer mit den Besprechungsdetails aktualisiert werden, wenn der Besprechungshost die Konferenz startet oder einen Teilnehmer zur Konferenz hinzufügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin oder admin

Hinweis:
Sie benötigen einen Telefonanbieter wie Twilio oder Nexmo.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**.
2. Geben Sie im Feld **Workflow bei Konferenzänderung**ausführen Notify Zoom: Send SMS on Conference Change(Zoom benachrichtigen: SMS bei Konferenzänderung senden) ein.
   Der Workflow Notify Zoom: SMS bei Konferenzänderung senden ist mit den Demodaten des Notify Zoom Connector-Plugins (sn_notify_zoom) verfügbar.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ausgehende Kommunikationsanforderungen

Ausgehende Kommunikationen, die über Notify eingeleitet werden, z. B. Telefonanrufe und SMS-Nachrichten, müssen Anforderungen hinsichtlich der Nummer des Empfängers erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen an die Empfängernummer

Diese Anforderungen gelten für jede Nummer, die einen Anruf oder eine Nachricht von Notify erhält.

- Die Nummer muss E.164-kompatibel sein.
- Die Nummer muss sich von der für den Anruf oder die Nachricht verwendeten Telefonnummer unterscheiden.

Diese Anforderungen gelten für die gesamte ausgehende Kommunikation, die über Notifyinitiiert wird, z. B. mithilfe von Workflow-Aktivitäten von Notify oder der Notify-JavaScript-API.

Ungültige Nummern verhindern, dass Notify-Workflows ausgeführt werden und ein Fehler wird protokolliert. Stellen Sie die Eigenschaft **glide.notify.debug** auf „wahr“, um detaillierte Fehlerprotokolle zu erstellen.

Notify für Telefonkonferenzen verwenden

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Die Einträge der Konferenzgespräche werden in der Tabelle Notify-Konferenzgespräche [notify_conference_call] gespeichert. Die Aufzeichnungen der Konferenzteilnehmer werden in der Tabelle Notify-Konferenzteilnehmer (notify_participant) gespeichert.

Konferenzanruf- und Teilnehmerdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie eine Konferenzschaltung starten und eine Verbindung herstellen. Die meisten Felder, z. B. die **Dauer** eines Anrufs, werden automatisch mithilfe von Business Rules festgelegt.

Hinweis:
Wenn ein Teilnehmer versucht, an einem Konferenzanruf mit einer ungültigen Telefonnummer teilzunehmen, wird der Anrufer der Teilnehmerliste hinzugefügt und die Telefonnummer mit dem Status **Ungültig** markiert.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanruf-Teilnehmer verwalten.

Standardmäßig sind mehrere Workflows für Telefonkonferenzen verfügbar. Diese Workflows können für ein- und ausgehende Anrufe sowie eingehende SMS-Nachrichten verwendet werden. Workflows für den Konferenzanruf sind:

- Notify: (Erneut) an dem Konferenzanruf teilnehmen
- Notify: Konferenzschaltung per SMS beitreten
- Notify: (Erneut) an Konferenzanruf mit Stummschaltung teilnehmen

Hinweis:
Notify: An Telefonkonferenz mit Stummschaltung (erneut) teilnehmen ist nur mit Demodaten verfügbar.

Die Nummerngruppen Konferenzgespräche-Gruppe und Notify On Task-Gruppe verwenden standardmäßig diese Workflows für Konferenzgespräche.

Konferenzanruf starten

Starten Sie einen Konferenzanruf ausgehend von einer Aufgabe oder einem Incident-Kommunikationsplan, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einladen. Die Konferenz wird erst gestartet, wenn mindestens zwei Teilnehmer daran teilnehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, incident_communication_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anrufteilnehmer können Folgende sein:

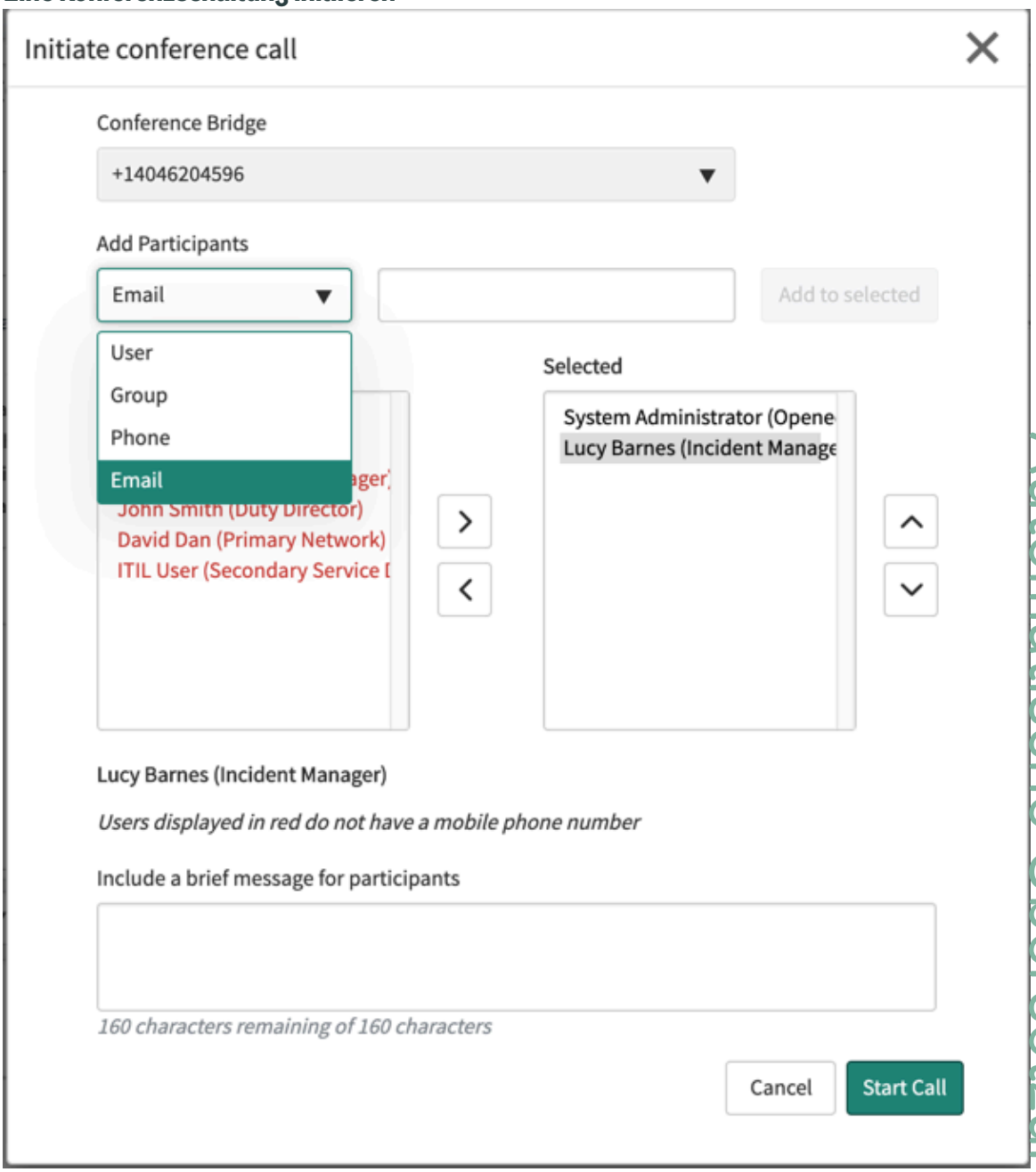
- Benutzer, denen bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen wurden
- Ad-hoc-Benutzerkontakte
- Andere involvierte Parteien, die nicht als Benutzer erfasst sind, wie beispielsweise Kontakte von Drittanbietern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf den Link **Konferenzanruf einleiten**.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die **Konferenzbrücke** aus, von der aus Sie wählen möchten.
5. Wählen Sie die Teilnehmer für die Konferenz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Konferenzschaltung initiieren



Das Dialogfeld zeigt die empfohlenen und ausgewählten Teilnehmer für die Konferenz an. Alle Benutzer aus der Liste **Benutzerkontakte**im Kommunikationsplan für Incidents befinden sich standardmäßig im Abschnitt Empfohlen. Der Benutzer, der den Konferenzanruf initiiert, wird der ausgewählten Teilnehmerliste hinzugefügt.

Wenn für die Gruppenkontakte eine Schicht vorhanden ist, werden die primären und sekundären Rufbereitschaftsressourcen in der Liste **Empfohlen** angezeigt.

Anrufe werden mit der Nummer im Telefonfeld **Handy** im Benutzerdatensatz verbunden. Wenn diese Informationen leer sind, kann der Benutzer nicht über Notify kontaktiert werden. Die Mobiltelefonnummer muss eine E.164-kompatible Telefonnummer sein. Wenn es sich bei der Telefonnummer um eine lokale Nummer ohne + handelt, wird die Nummer basierend auf dem Standort des Benutzers abgerufen - und wenn möglich in eine gültige E.164-Nummer umgewandelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Gehen Sie zum Auswählen der Ad-hoc-Teilnehmer wie folgt vor:

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Referenzsymbol, und wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.

7. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Anruf beginnen**.
   Die Konferenzanruf beginnt und die Nachricht **Konferenzanruf eingeleitet** wird oben im Ereignis-Kommunikationsplan angezeigt. Jeder Benutzer wird angerufen und kann den Anruf annehmen, um an der Konferenz teilzunehmen.
8. Klicken Sie auf die Nachricht **Konferenzanruf eingeleitet**, um Details zu diesem Konferenzanruf anzuzeigen.
   Wenn der letzte Teilnehmer die Konferenz verlässt, wird der Konferenzanruf geschlossen.

Hinweis:
Bei VoIP-Telefonsystemen, die keine Telefone mit Tonwahl verwenden, können Probleme beim Erkennen von Tastenbetätigungen auftreten. Um Probleme zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Benutzer des Konferenzanrufs Tonwahltelefone verwenden oder Ihre VoIP-Systemeinstellungen so konfigurieren, dass der Tastendruck erkannt wird, wie in der Dokumentation zum VoIP-System beschrieben.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einen Teilnehmer mit Notifyzu einer Telefonkonferenz hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

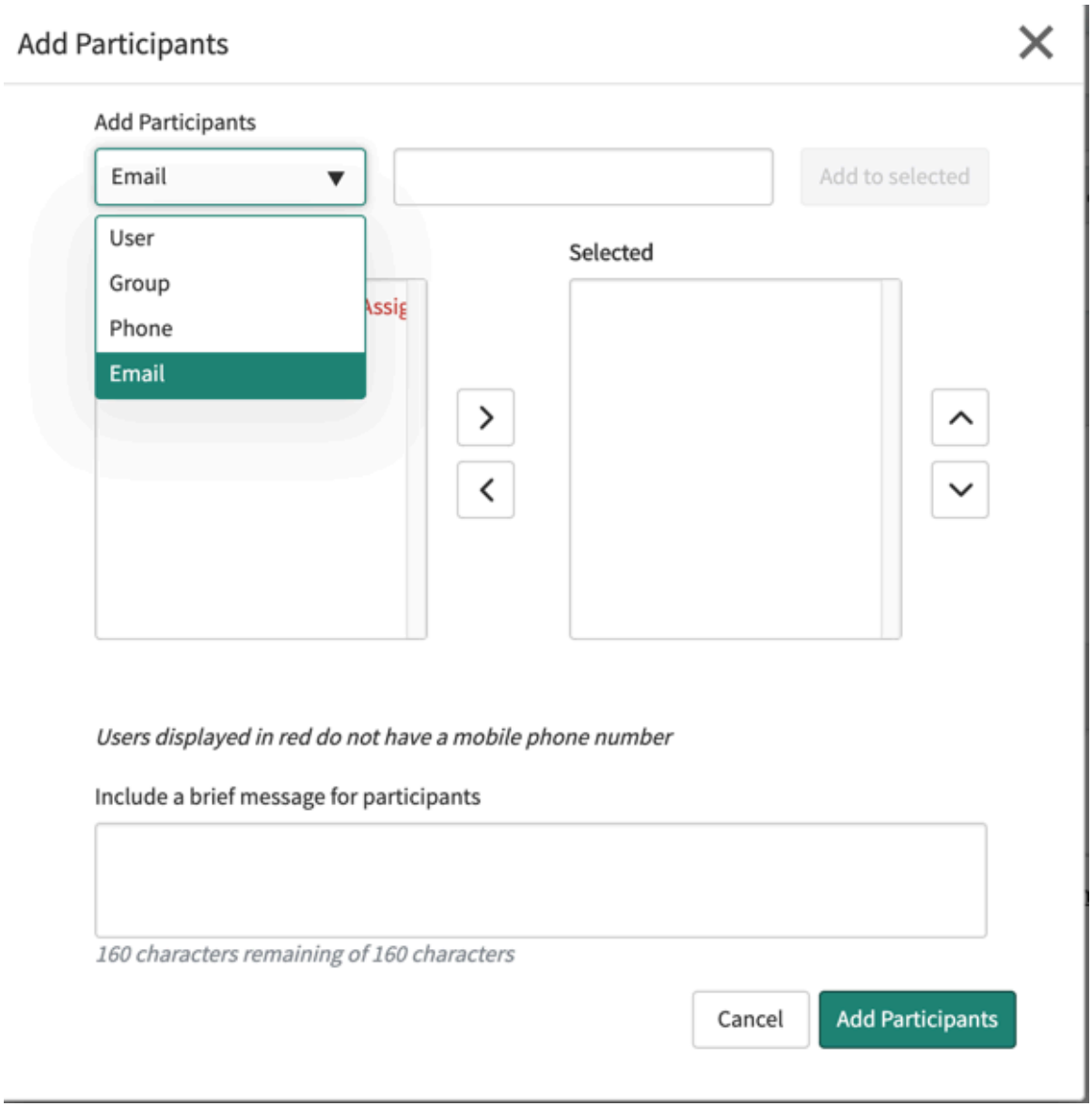
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Teilnehmer hinzufügen:

- Benutzer, denen bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen wurden
- Erforderliche Ad-hoc-Benutzerkontakte.
- Andere involvierte Parteien, die nicht als Benutzer erfasst sind, wie beispielsweise Kontakte von Drittanbietern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**.
2. Öffnen Sie die Telefonkonferenz, der Sie einen Teilnehmer hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Teilnehmer** hinzufügen.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer aus, die Sie der Konferenz hinzufügen möchten.
   Sie können einen einzelnen Teilnehmer, eine Gruppe von Teilnehmern oder eine Telefonnummer hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Sie können eine Nachricht für den Teilnehmer senden, den Sie im Feld **Kurze Nachricht für Teilnehmer** hinzufügen hinzufügen möchten.
6. Klicken **Sie auf Teilnehmer hinzufügen**.
   Die Benutzer-, Gruppen- oder Telefonnummerauswahl wird der ausgewählten Telefonkonferenz hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Schalten Sie einen Konferenzteilnehmer stumm oder entfernen Sie ihn

Stummschaltung für alle Teilnehmer aktivieren oder deaktivieren

Als Kommunikationsmanager oder Moderator einer Telefonkonferenz aktivieren/deaktivieren Sie die Stummschaltung für alle Konferenzteilnehmer über die Workbench.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communications_manager

Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass ein aktiver Konferenzanruf mit einem oder mehreren Teilnehmern stattfindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

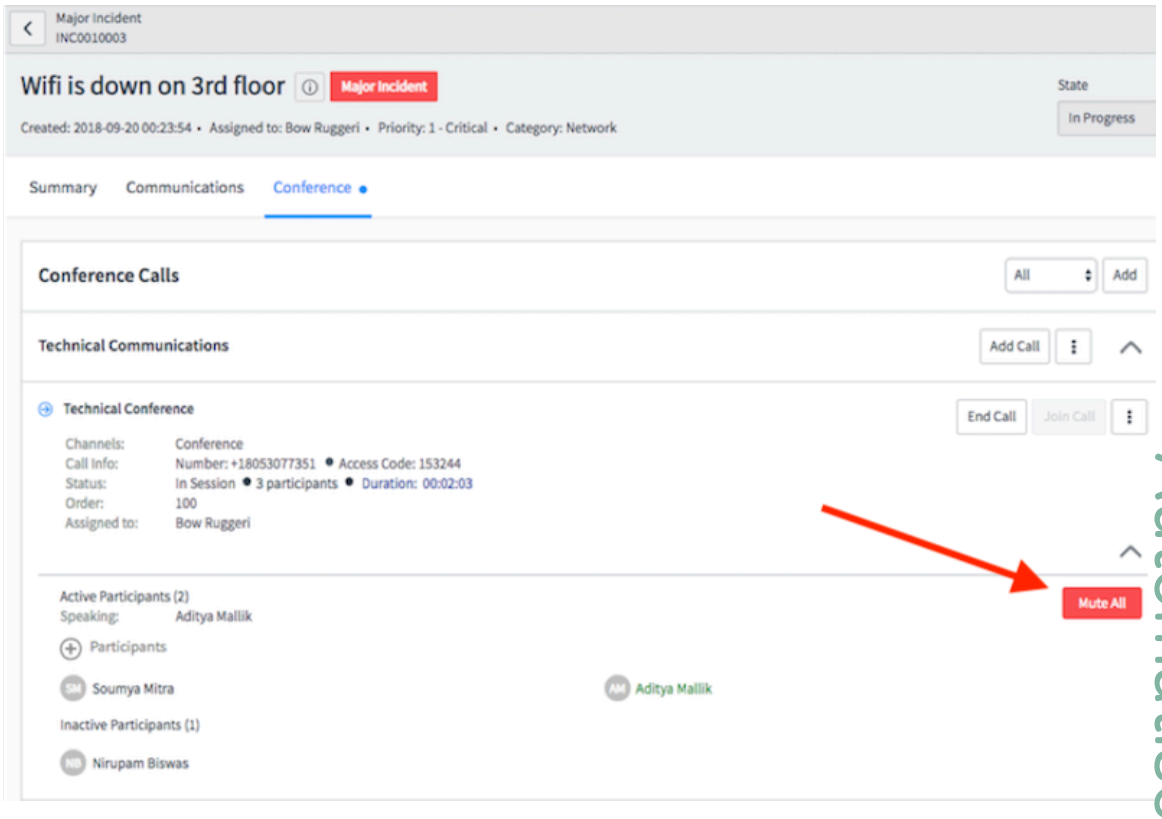
1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Incidents** in den Anwendungsfiltern.
2. Wählen Sie den Incident aus, den Sie beheben möchten.
3. Klicken Sie im Incident auf **Workbench anzeigen**
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konferenzen** eine Konferenz aus

Option	Bezeichnung
Alle Stummschalten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Stummschaltung für alle Teilnehmer der Konferenz zu aktivieren.
Stummschaltung für alle aufheben	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Stummschaltung für alle Teilnehmer der Konferenz zu deaktivieren.

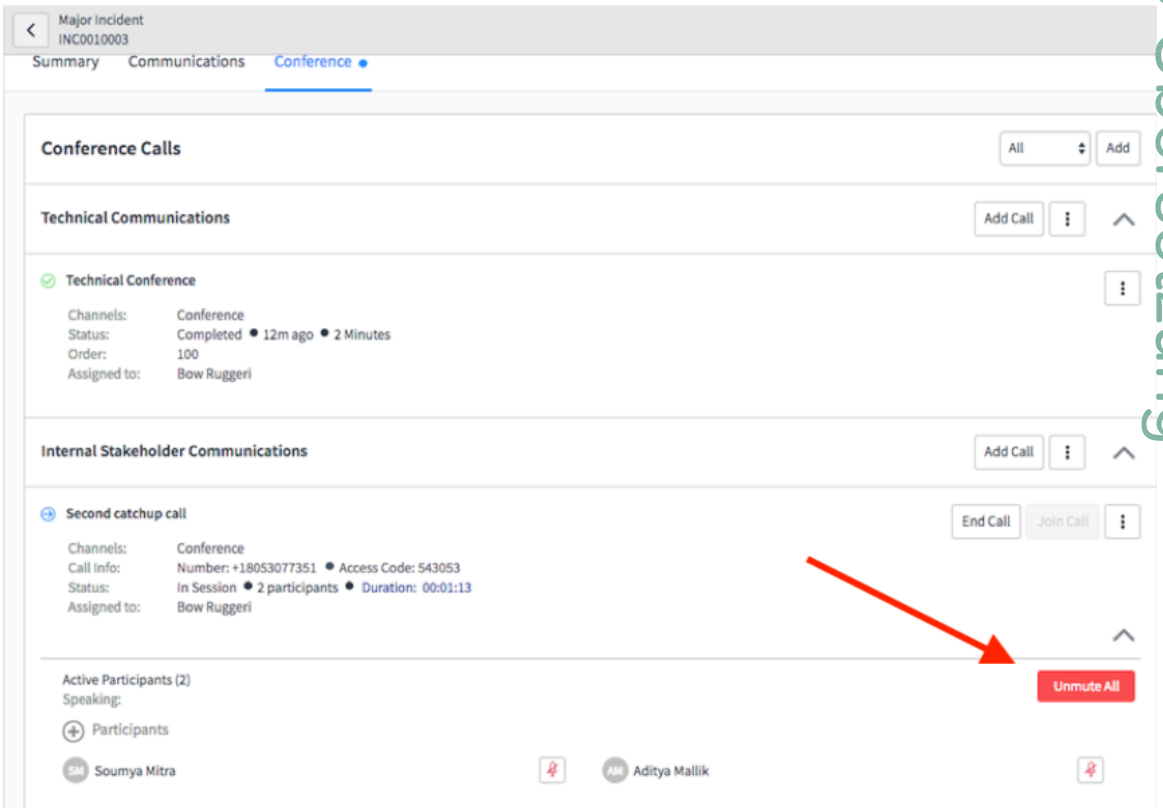
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Stummschalten



Stummschaltung für alle aufheben



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schalten Sie einen Konferenzteilnehmer stumm oder entfernen Sie ihn

Als Kommunikationsmanager können Sie Telefonkonferenzteilnehmer stummschalten oder sperren

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager
Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass ein aktiver Konferenzanruf mit einem oder mehreren Teilnehmern stattfindet.

Hinweis:
Alle als aktiv festgelegten Teilnehmer mit dem Host-Kennzeichen können einen Telefonkonferenzteilnehmer stummschalten oder sperren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**.
2. Wählen Sie einen Konferenzanruf aus.
3. In der Liste **Notify-Konferenzteilnehmer** wählen Sie einen Teilnehmer aus.
4. Klicken Sie auf **Stummschalten** oder **Sperren**.

Hinweis:
Sie können die Stummschaltung eines stummgeschalteten Teilnehmers aufheben. Ein gesperrter Teilnehmer kann an dem Konferenzanruf erneut teilnehmen, indem er erneut anruft.

Senden Sie eine Nachricht an die Teilnehmer der Telefonkonferenz

Senden Sie eine kurze Nachricht als Text- oder Sprachnachricht an die Teilnehmer einer Telefonkonferenz, um einen Kontext für den Anruf festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder Manager für schwerwiegende Incidents

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

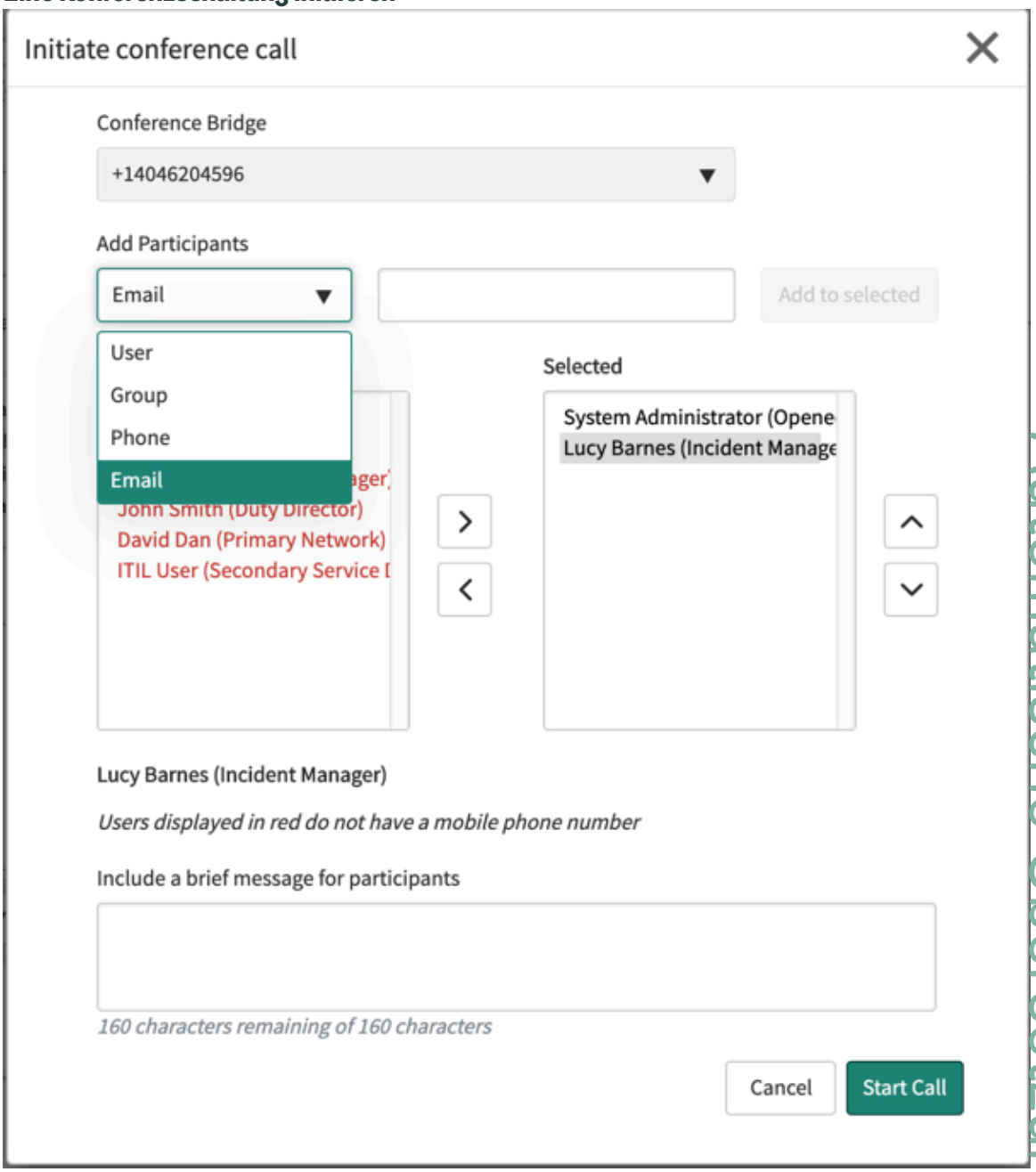
Sie müssen einen Telefonanbieter wie Twilio konfigurieren, damit Sie eine der Notify-Nummern zum Senden von SMS an die Teilnehmer der Telefonkonferenz verwenden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Incidents** > **Workbench anzeigen**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konferenz** die Art des Anrufs aus, und klicken Sie auf **Anruf beginnen**.
3. **Geben Sie im Feld Kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen** die Nachricht ein, die Sie an die Teilnehmer der Telefonkonferenz senden möchten, und klicken Sie auf **Anruf beginnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Konferenzschaltung initiieren



Automatische Übersetzung

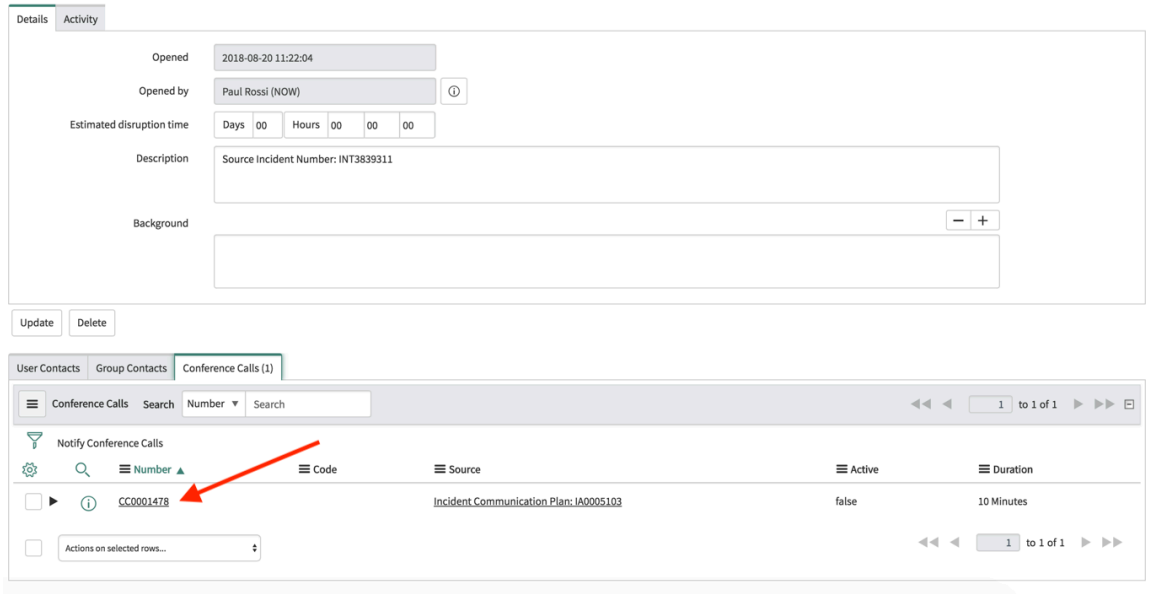
Hinweis:
Wenn Sie auf **„Anruf starten“** klicken, wird der eingegebene Nachrichtentext als Beschreibung im Konferenzschaltungsdatensatz gespeichert. Wenn der OOB-Workflow nicht geändert wird, sorgt der Workflow dafür, dass dieser Nachrichtentext als SMS an den Benutzer gesendet wird. Dies gilt, wenn Sie einen Telefonanbieter konfiguriert haben.

Informationen zu Konferenzanrufen anzeigen

Konferenzanrufe werden im System als Systemaktivitäten im Abschnitt **Aktivität** des Ereignis-Kommunikationsplans und auch in der Liste **Telefonkonferenzen** aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Konferenzschaltung anzeigen



Liste der Notify-Anrufe

Wenn Sie Notify -Administrator sind, können Sie eine Liste der Anrufe und den Status eines Anrufs anzeigen, der an oder von Notifyerfolgt. Die Anrufdatensätze können zu Reporting- und Analysezwecken verwendet werden.

Um eine Liste der Anrufe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Benachrichtigen** > **Anrufe**.

Anrufdatensätze werden automatisch generiert, wenn ein Benutzer eine Nummer von Notify anruft oder wenn ein Benutzer einen ausgehenden Anruf über Notifytätigt. Sie können Anrufprotokolle nicht manuell erstellen.

Hinweis:
Zwar können Sie einen Anrufdatensatz löschen, aber dies kann dazu führen, dass zugehörige Datensätze fortlaufend gelöscht werden.

Bei Notify -Anrufen, bei denen die Quelle angegeben ist, z. B. eine Aufgabennummer, wird die Quelle der Tabelle Notify „ -Anrufe [notify_call] in der Spalte **Quelle** hinzugefügt. Bei Notify Telefonkonferenzen, bei denen die Quelle angegeben ist, wird die Quelle den Datensätzen für jeden der Anrufe in der Konferenz hinzugefügt.

Anrufstatus	Beschreibung
initiiert	Die Nummer wurde gerade gewählt.
Klingeln	Der Anruf klingelt gerade.
in_progress	Der Anruf wurde angenommen und wird derzeit durchgeführt.
keine Antwort	Der Anruf wurde nicht angenommen.
abgeschlossen	Der Anruf wurde angenommen und normal beendet.
Belegt	Der Anrufer erhielt ein Besetztzeichen.
Fehlgeschlagen	Der Aufruf konnte nicht wie als gewählt abgeschlossen werden, vermutlich, weil die Telefonnummer nicht existiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anrufstatus	Beschreibung
ungültig	Der Anruf konnte nicht verbunden werden, da die Eingabe ungültig ist.
Unbekannt	Der Status wird vom Treiber nicht unterstützt.

Verwenden von Notify mit Aufgaben

Mit Notify können Sie Konferenzanrufe initiieren und SMS-Alarmmeldungen aus den Aufgaben-Datensätzen senden.

Diese Funktionalität ist für alle Tabellen verfügbar, die die Task-Tabelle erweitern, z. B. Incident, Problem oder Change Request. Alle Anrufe und Nachrichten aus Aufgaben werden mit einer einzigen Notify Telefonnummer (E.164 oder Kurzwahl) initiiert. Sie können konfigurieren, welche Telefonnummer verwendet wird, indem Sie die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** festlegen.

Starten Sie eine Konferenzschaltung von einer Aufgabe aus

Mit Notify können Sie Konferenzgespräche aus einem Aufgaben-Datensatz starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder itil

Notify muss eingerichtet sein, bevor Sie Notify bei Aufgaben verwenden können. Stellen Sie sicher, dass Notify Telefonnummern (E.164 oder Kurzwahl) in Nummerngruppen mit Telefonanruf-Workflow vorhanden sind.

Verwenden Sie die Eigenschaft **glide.enable.notify_on_task**, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** ist gleichbedeutend mit dem Festlegen von **glide.enable.notify_on_task** auf „true“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgaben-Datensatz, beispielsweise einem Incident oder Change Request.
2. Klicken Sie auf den Link **Konferenanruf starten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere **Empfänger** für die Teilnahme am Konferenzanruf aus.
4. Klicken Sie auf **Start**.
   Alle aus einer Aufgabe erstellten Konferenzgespräche werden dieser Aufgabe zugeordnet. Sie können zugehörige Konferenzanrufe aus dem Aufgabendatensatz in der Liste **Telefonkonferenzen** anzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die Themenliste hinzuzufügen.

Telefonkonferenzen für Aufgabe verwalten

Fügen Sie der Konferenz mehrere Teilnehmer hinzu, verwalten Sie sie, einschließlich Selbstbeitritt zur Telefonkonferenz, und beenden Sie die Telefonkonferenz, wenn die Diskussion beendet ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: notify_view, itil, itil_admin oder admin
- Eine Telefonkonferenz wurde bereits initiiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die UI-Aktion **Telefonkonferenzen verwalten** ist für jede Tabelle verfügbar, die die Aufgabentabelle [task] erweitert. Wenn mindestens eine Telefonkonferenz für einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabendatensatz aktiv ist, wird der Link im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars angezeigt. Von den Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern, ist die UI-Aktion Telefonkonferenzen verwalten absichtlich für die Tabelle „Kommunikationsplan für Incidents“ [incident_alert] und die Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ [**comm_task**] ausgeblendet. Für diese beiden Tabellen ist die Funktionalität bereits als UI-Aktionen **An Telefonkonferenz teilnehmen** und **Telefonkonferenz** beenden verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgabendatensatz wie Incident, Problem oder Change-Anforderung.
2. Öffnen Sie den Datensatz, in dem die Konferenz aktiv ist.
3. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf Telefonkonferenzen **verwalten**.
4. Im Fenster „Konferenzen verwalten“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

Optionen	Beschreibung
An Konferenzanruf teilnehmen	Wenn der angemeldete Benutzer nicht bereits Teil der Telefonkonferenz ist, kann er der Konferenz beitreten.
Teilnehmer hinzufügen	Fügen Sie der Konferenz Teilnehmer hinzu, die zur Diskussion beitragen können.
Telefonkonferenz beenden	Beenden Sie die Konferenz, wenn das Gespräch beendet ist.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie im Fenster „Konferenzen verwalten“ auf die Nummer der Telefonkonferenz, um die Details der Konferenz zu erfahren.

Senden einer SMS-Benachrichtigung von einer Aufgabe

Verwenden Sie Notify, um Informationen zu einem Anruf über SMS-Warnungen aus einem Aufgabendatensatz zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass Notify Telefonnummern (E.164 oder Kurzwahl) in Nummerngruppen mit SMS-Workflows vorhanden sind.

Verwenden Sie die Eigenschaft **glide.enable.notify_on_task**, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** ist gleichbedeutend mit dem Festlegen von **glide.enable.notify_on_task** auf „true“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Aufgabendatensatz, z. B. einem Incident oder einer Change-Anforderung.
2. Klicken Sie auf den Link **SMS senden**.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Von** die Telefonnummer aus, von der Sie die SMS-Nachricht senden möchten.
4. Wählen Sie die Teilnehmer aus, an die Sie die SMS-Nachricht senden möchten, und fügen Sie sie hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Benutzer aus der Liste **Benutzerkontakte** im Kommunikationsplan für Incidents befinden sich standardmäßig im Abschnitt Empfohlen.

Im Dialogfeld werden die empfohlenen und ausgewählten Teilnehmer angezeigt, die Sie zum Senden einer SMS-Nachricht ausgewählt haben.

5. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ad-hoc-Teilnehmer auszuwählen.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.

6. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen ist, geben Sie im Feld Nachricht die **Nachricht** ein, die Sie an die Teilnehmer senden möchten, und klicken Sie auf **SMS senden**.

Ergebnisse

Alle aus einer Aufgabe erstellten SMS-Einträge werden dieser Aufgabe zugeordnet. Sie können zugehörige SMS-Nachrichten aus dem Aufgabendatensatz in der Liste **SMS-Nachrichten** anzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um diese zugehörige Liste hinzuzufügen.

Verwenden von Notify mit Incident Communications Management

Sie können Notify mit dem Incident-Kommunikationsplan verwenden, um SMS-Nachrichten zu senden oder Konferenzanrufe zu starten.

Bestimmte Konfigurationsschritte sind erforderlich, um Notify mit einem Incident-Kommunikationsplan zu verwenden.

- Sowohl Notify als auch Incident Communications Management müssen aktiv sein
- Notify muss konfiguriert und in der Lage sein, Telefonanrufe und SMS-Nachrichten zu initiieren und zu empfangen.
- Die Eigenschaft **com.snc.iam.notify_number** muss auf eine aktive Notify Nummer mit ausgehender Sprach- und SMS-Fähigkeit festgelegt werden.
- Diese Notify Nummer muss zu einer Nummerngruppe gehören, die mit eingehenden und ausgehenden Konferenzanruf-Workflows konfiguriert ist.

Hinweis:
Die Nummerngruppe der Konferenzanrufsgruppe ist standardmäßig mit Konferenzanruf-Workflows konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Nummern und Nummerngruppen

Notify für Telefonkonferenzen verwenden

Initiieren Sie eine Telefonkonferenz über einen Kommunikationsplan für Incidents

Verwenden Sie Notify, um einen Konferenzanruf aus einem Incident-Kommunikationsplan zu initiieren, indem Sie mindestens einen Benutzer einladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie für die entsprechende Incident-Kommunikationsaufgabe unter **Aktionen**auf Telefonkonferenz **starten**.
5. Wählen Sie die Konferenzbrücke und die Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus.
   Die verfügbaren Optionen in der Konferenzbrücke hängen von den konfigurierten Konferenzanbietern ab. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Provider in Notify.

Einer Telefonkonferenz über Incident Communications Management beitreten und sie beenden

Nachdem eine Telefonkonferenz eingeleitet wurde, können Sie ihr beitreten, um sich am Gespräch zu beteiligen, oder sie beenden, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Führen Sie für die relevante Incident-Kommunikationsaufgabe unter **Aktionen**eine der folgenden Aktionen aus.

Senden Sie Kommunikationsaktualisierungen für einen Kommunikationsplan für Incidents

Halten Sie Benutzer über ausgewählte Kommunikationskanäle über die aktuelle Kommunikation zu einem Incident auf dem Laufenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: notify_view oder admin
- Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), wenn Sie SMS-Mitteilungen senden möchten.
- Legen Sie mindestens einen Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe als „SMS“ oder „E-Mail“ fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents, für die Sie Updates senden möchten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Updates starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die erforderlichen Informationen aus, und klicken Sie auf **Senden**.
   Wählen Sie zum Senden einer SMS-Kommunikation in der Auswahlliste **Von** eine Nummer aus, von der aus Sie die Kommunikation senden möchten.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Notify mit On-Call Scheduling verwenden

Wenn Sie sowohl Notify als auch On-Call Scheduling verwenden, können Sie neben E-Mails auch Eskalationsbenachrichtigungen für die Rufbereitschaft als SMS senden.

Konfigurieren Sie die folgenden Elemente zur Verwendung von Notify mit On-Call Scheduling:

- Sie müssen der Nummerngruppe der Rufbereitschaftsgruppe mindestens eine Notify-Telefonnummer hinzufügen. Diese Gruppe ist standardmäßig dafür konfiguriert, eingehende SMS-Antworten zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort überprüfen), die eine Rufbereitschaftszuweisung akzeptieren oder ablehnen, und ausgehende Sprachanrufe zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf), um Zuweisungen zu akzeptieren oder abzulehnen.
- Sie müssen Workflows konfigurieren, z. B. Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung, um Eskalationen per SMS und Sprachanruf durchzuführen.

Notify mit On-Call Scheduling einrichten

Sie können die Anrufbereitschaftsplanung konfigurieren, um die Notify-Funktion zu verwenden, um SMS-Benachrichtigungen zu senden und Benutzer basierend auf den SMS-Antworten Aufgaben zuzuweisen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Plugins Notify und On-Call Scheduling Ihrer Instanz aktiviert sind.

Erforderliche Rolle: notify_view oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie Notify mit On-Call Scheduling erstmalig ein, oder führen Sie mit NotifyNow eine Migration von On-Call Scheduling durch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**.
2. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie zum Senden und Empfangen von Nachrichten zur Anrufbereitschaftsplanung verwenden möchten.
3. Im Feld **Notify-Gruppe** wählen Sie das Feld **Anrufbereitschaftsgruppe**.
   Die Rufbereitschaftsgruppe wird standardmäßig mit den Rufbereitschafts-Workflows konfiguriert: Rufbereitschaft **: Zuweisungsantwort überprüfen**und Rufbereitschaft **: Zuweisung durch Sprachbestätigung**.
4. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.
5. Wählen Sie den Workflow **Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung** aus.
   Wenn Sie von NotifyNow migrieren und diesen Workflow zuvor angepasst haben, müssen Sie die neue Version des Workflows manuell importieren. Siehe KB0551603 für weitere Informationen.
6. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Workflow-Menüsymbol, und wählen Sie **Kopieren** aus, um den Workflow **„Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Rotationsplan“** zu kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Speichern Sie den kopierten Workflow unter einem anderen Namen als den Standardnamen.

Hinweis:
Sie müssen das Ändern von Standard-Workflows vermeiden und stattdessen den erforderlichen Workflow kopieren und dann ändern.

7. Wählen Sie eine **SMS senden**-Aktivität.
8. Ändern Sie im Feld **An (Skript)** `getRecipientsAndNumberToSendFrom()`, um den korrekten Wert aus der Sys-ID der `Notify` -Nummer getNotifyNumber() zu verwenden.
9. Schließen Sie den **Workflow-Editor**
10. Navigieren zu **On-Call Scheduling** > **Auslöserregeln**.
11. Wählen Sie eine Auslöserregel aus, die einen Zuweisungs-Workflow startet
12. Im Feld **Aktion auslösen** wählen Sie **Workflow**.
13. Im Feld **Workflow auslösen** wählen Sie den Workflow Anrufbereitschaft: Zuweisen durch Bestätigungs.
14. Klicken Sie auf **Aktualisieren.**
15. Wiederholen Sie die vorherigen 3 Schritte für jede Zuweisungs-Auslöserregel.
Jedes Mal, wenn die Bedingungen für eine dieser Auslöserregeln erfüllt sind, wird der Workflow Anrufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung ausgeführt.

Zugehörige Informationen

Workflow-Editor-Titelleiste

Steuern des Anrufbereitschafts-Kommunikationskanals mit Notify

Konfigurieren Sie die On-Call Scheduling mit Notify so, dass immer der bevorzugte Kommunikationskanal eines Benutzers verwendet wird.

Wenn **Kommunikationskanal** erzwingen in den **Eskalationseinstellungen** für Dienstpläne angegeben ist, wird das bevorzugte Benutzergerät verwendet: SMS, Sprache oder E-Mail.

Beispiel: Wenn das bevorzugte Gerät SMS ist und für das Rufbereitschaftsmitglied kein SMS-Gerät definiert ist, wird der Benutzer nicht kontaktiert, auch wenn der Benutzer eine E-Mail-Adresse hat. Wenn das Erzwingen eines Kommunikationskanals auf einer Eskalationsebene nicht erfolgreich ist, werden keine weiteren Kommunikationsversuche unternommen. Die Tatsache, dass der Benutzer nicht erreichbar war, wird protokolliert.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungen auf Abonnementbasis

Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“

Der Workflow **Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung** wird mit Notify bereitgestellt.

Der Workflow verwendet Daten aus den Eskalationseinstellungen, einschließlich überlappender Schichten und benutzerdefinierter Eskalationseinstellungen, von Schichten und Dienstplänen. Abhängig von diesen Eskalationseinstellungen durchläuft der Workflow die definierte Eskalationskette und sendet Benachrichtigungen per SMS, E-Mail oder Sprachnachricht an Benutzer, in denen diese zu einer Incident-Zuweisung aufgefordert werden. Der Workflow respektiert die in den Dienstplänen angegebene Zeit. Personen, die Freizeit haben, werden nicht in die Eskalationskette aufgenommen und es werden keine Benachrichtigungen an sie gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sowohl On-Call Scheduling als auch Notify installieren, wird die Spalte „message_number“ der Tabelle „Notify-Nachrichten“ [notify_messages] hinzugefügt, um die Antworten auf Rufbereitschafts-Zuordnungsanforderungen zu verfolgen. Diese Spalte zeigt an, ob der kontaktierte Benutzer die Zuordnung akzeptiert oder abgelehnt hat. Bevor Sie Benachrichtigungen senden können, müssen Sie Auslöserregeln definieren. Auslöserregeln bestimmen die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, bevor eine Benachrichtigung gesendet wird, und welche Maßnahmen zu ergreifen sind.

Benutzer über die WebRTC-UI anrufen

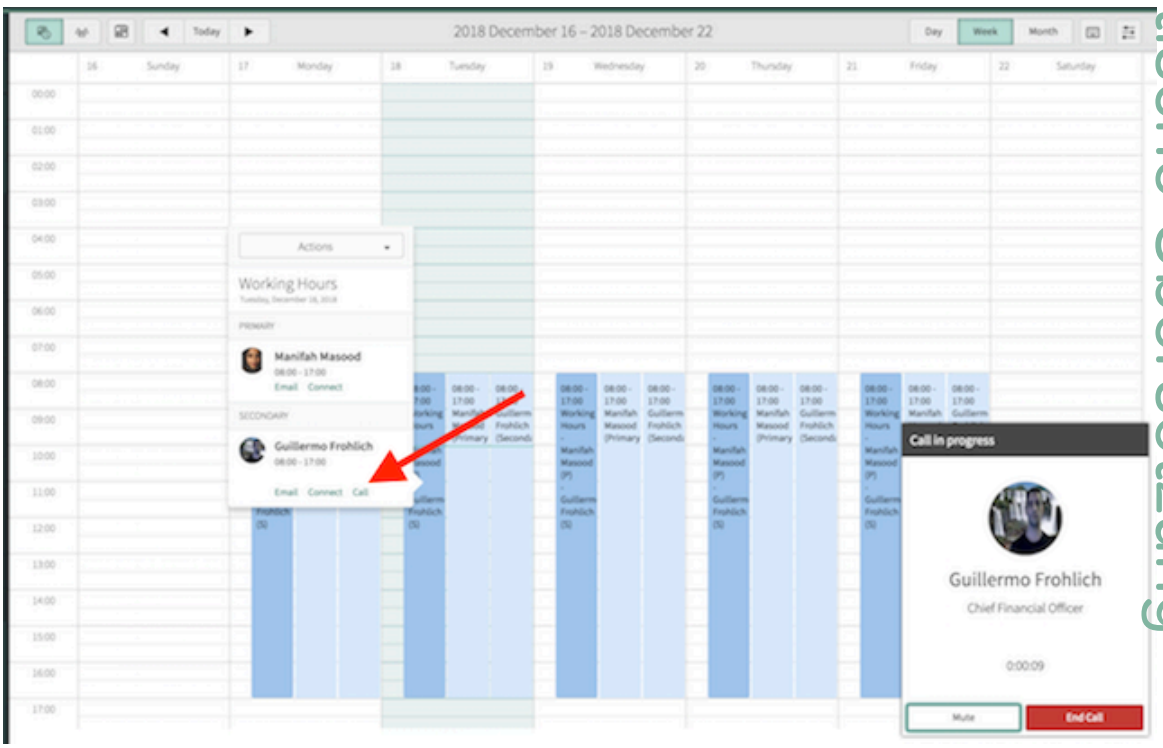
Tätigen Sie ausgehende Anrufe, und nehmen Sie Sprachanrufe im Browser über die WebRTC-Schnittstelle auf derZielseite der Bereitschaftsplanung, im Dienstplan und im Eskalationsdetails-Modul und im Bereitschaftskalender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanung für die Rufbereitschaft** > **Rufbereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie im Kalender, der geöffnet wird, auf den Namen des Benutzers, den Sie anrufen möchten.
3. Wählen **Sie Anrufen** aus, um den Benutzer anzurufen.



Hauptunterschiede zwischen der Bereitschaftsplanung mit NotifyNow und Notify

Es gibt wesentliche Unterschiede zwischen der Anrufbereitschaftsplanung mit NotifyNow und der Anrufbereitschaftsplanung mit Notify.

Antworten auf Fragen verfolgen

Der Workflow Anrufbereitschaf: Zuweisung durch Bestätigung verwendet die Notify Fragentabellen nicht mehr, um Zuweisungsantworten zu verfolgen. Wenn Sie On-Call Scheduling mit Notify installieren, wird die Spalte message_number der Tabelle Notify-Nachrichten [notify_messages] hinzugefügt, um die Antworten auf Anrufbereitschafts-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsanforderungen zu verfolgen. Diese Spalte zeigt an, ob der kontaktierte Benutzer die Zuordnung akzeptiert oder abgelehnt hat.

Notify Cisco Webex-Connector bei einem schwerwiegenden Incident verwenden

Sie initiieren eine Telefonkonferenz über die Workbench für schwerwiegende Incidents, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf einladen.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Erstellen Sie eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe aus der MIM-Workbench

Erstellen Sie einen Kommunikationsplan, oder fügen Sie einem vorhandenen Kommunikationsplan eine neue Kommunikationsaufgabe hinzu, um einen schwerwiegenden Incident aus der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_view oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Ansicht Workbench aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit** aus.
5. Wählen **Sie Hinzufügen** aus, das im Abschnitt „ **Kommunikationsaufgaben** “ angezeigt wird.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Gemeinsame Aufgabe

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Option zur Bereitstellung einer Kurzbeschreibung für die Kommunikationsaufgabe.
Kanäle	Option zur Auswahl des Kommunikationskanals. Wählen Sie **Konferenz**aus.
Häufigkeit	Option zum Auswählen der Häufigkeit, mit der die Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe initiiert wurde.

7. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Initiieren Sie die Notify Cisco Webex-Konferenz über die MIM-Workbench

Initiieren Sie eine Webex-Konferenz über die MIM-Workbench, um an der Lösung des schwerwiegenden Incidents zu arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view oder major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Ansicht Workbench aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit** aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Initiieren**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Modale Tabelle „Aufgabe initiieren“.

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zum Auswählen der Konferenzbrücke für das Meeting. Die Konferenzbrücke wird als Webex ausgewählt. Nur Webex ist die Standardanbieterauswahl.
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Anruf einbezogen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Gruppe der Benutzer ein, die in den Anruf einbezogen werden soll. ○ E-**Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Anruf einbezogen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Titel	Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

7. Wählen Sie **Start** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Option **Link öffnen** aus.

   Sie können auch in der Workbench auf den Link klicken, um die Webex-Telefonkonferenz zu starten.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz einen Teilnehmer hinzu, der an der Diskussion zur Lösung des schwerwiegenden Incidents teilnehmen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Ansicht Workbench aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit** aus.
5. Wählen Sie (+) Teilnehmer unter **Aktive Teilnehmer**aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Anruf einbezogen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Gruppe der Benutzer ein, die in den Anruf einbezogen werden soll. ○ E-**Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Anruf einbezogen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Titel	Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

7. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.

   Sie können den Teilnehmerstatus in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

An einer Telefonkonferenz teilnehmen

Von einem Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines incident zu sprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_view, notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Ansicht Workbench aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenarbeit** aus.
5. Wählen **Sie An Anruf teilnehmen aus**.

Notify – Referenz

Zeigen Sie die zusätzlichen Informationen zur Anwendung Notify in diesem Abschnitt an.

Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct

Beschreibt die Unterschiede zwischen dem Notify-Twilio- und dem Notify-Twilio Direct-Treiber, einschließlich Architektur, Workflows, Twilio-Unterstützung und aufgabengesteuerter Konferenzanrufe.

Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notify-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
Dieses Plugin ist veraltet. Notify – Twilio Direct-Treiber ersetzt jetzt dieses Plugin.	Bietet Next-Gen-Integration mit Twilio und Notify.
Verwendet die Java SDK-basierte Integration mit Twilio.	Es handelt sich um einen JavaScript-basierten Treiber, der von der Plattform bereitgestellte ausgehende REST-APIs verwendet, um eine Verbindung zu Twilio herzustellen.
NA	Fügt Unterstützung für verschiedene erweiterte SMS-Funktionen hinzu, z. B. Co-Pilot-Messaging, Twilio Notify-Massen-SMS.
NA	Fügt Unterstützung für verschiedene Funktionen in Telefonkonferenzen hinzu, z. B. Anzeigen des Teilnehmers, der in der Telefonkonferenz spricht, Deaktivieren des Signaltons, wenn jemand eine Konferenz betritt oder verlässt, erweiterte Anruffunktionen wie Computererkennung usw.

Zum Notify-Twilio Direct-Treiber migrieren

Die Migration zum Notify-Twilio Direct-Treiber bietet eine Integration der nächsten Generation mit Twilio und Notify.

Vorbereitungen

Sie müssen über den Notify-Twilio-Treiber mit Twilio verbunden sein.

Erforderliche Rolle: notify_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio-Konfiguration (veraltet)**.
2. Klicken **Sie auf Jetzt migrieren**.
3. **Klicken** Sie im Bestätigungsdialogfeld auf OK.
   Eine Trennung des Twilio-Treibers wird initiiert, und die Account-SID und das Account-Authentifizierungstoken werden auf die Konfigurationsseite von Twilio Direct kopiert. Twilio Direct wird dann automatisch mit diesem Account verbunden, und Sie werden zur Konfigurationsseite des Treibers weitergeleitet.

Öffentliche URLs

On-Premise-Kunden sollten sicherstellen, dass der Zugriff auf die URLs über das Internet möglich ist, damit der Notify-Twilio-Treiber ordnungsgemäß funktioniert.

Die Notify-Twilio-Treiber (sowohl neue als auch alte) erfordern, dass vom Twilio-Server ohne Authentifizierung über das Internet auf spezifische URLs für die Instanz zugegriffen werden kann. Wenn die Instanz in einem privaten Netzwerk ist, müssen Sie entweder eine Portweiterleitung oder einen Reverseproxy einrichten.

Die URLs für den Notify-Twilio-Treiber lauten:

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Die URLs für den Notify-Twilio Direct-Treiber lauten:

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/xml/{callback_name}

Hinweis:
Die Eigenschaft `glide.notify.endpoint` muss auf einen im Internet sichtbaren Namen festgelegt werden, da sich der Name der Instanz in einem privaten Netzwerk von der Internetdomäne unterscheiden kann.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Twilio Direct-Treiber für die Integration mit Notifyinstalliert.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Business Rules

Twilio installiert die folgenden Business Rules.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Meldung Konto verbunden getrennt	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Überprüft, ob Twilio vollständig konfiguriert ist, und zeigt eine Informationsmeldung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Berechnen Sie die Testdauer	[sn_twilio_direct_callback_test]	Legt die Dauer für Twilio-Rückruftests fest.
Überprüfung des Zeitüberschreitungsbereichs für die Beantwortererkennung	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Überprüft die Zeitüberschreitungswerte für die Erkennung des Anrufbeantworters, wenn **Anrufbeantworter erkennen** aktiviert ist. Der gültige Bereich der Zeitüberschreitung liegt bei 3–120 Sekunden.
Anmeldeinformationen verschieben	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Verschiebt die Konto-Anmeldeinformationen in [sn_twilio_direct_basic_auth]
Anmeldeinformationen ausfüllen	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Trägt die aktuelle SID und das aktuelle Authentifizierungstoken aus der Tabelle [sn_twilio_direct_basic_auth] ein, um sie anzuzeigen.
Berechnete Felder und Authentifizierung für „ausgehend“ festlegen	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Legt die Konto-Anmeldeinformationen im Basis-Authentifizierungsprofil fest
Legen Sie den JWT-Schlüssel zurücksetzen fest	[sn_twilio_direct_basic_auth]	Kopiert das Authentifizierungstoken aus [sn_twilio_direct_basic_auth] in das Signaturschlüsselpasswort in [jwt_keystore_aliases].
Berechnete Felder für „eingehend“ prüfen und festlegen	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Füllt das Feld „callback_endpoint“ basierend auf dem Wert des Felds „Eingehender REST“ aus. Zeigt eine Fehlermeldung an, wenn die Endpunkt-URLs nicht im richtigen Format vorliegen.
Option zum Prüfen von Schnell-Massen-SMS	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Wenn **Twilio Notify-Massen-SMS** aktiviert ist, validiert das Twilio-Messaging und die Notify-Service-ID.
Option zum Prüfen der intelligenten SMS-Verarbeitung	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Wenn die **intelligente SMS** -Verarbeitung aktiviert ist, validiert die ID des Twilio-Messaging-Service.

Tabellen, die mit dem Twilio Direct-Treiber installiert werden

Die mit dem Twilio Direct-Treiber installierten Tabellen werden unten beschrieben.

Tabellen, die mit dem Twilio Direct-Treiber installiert werden

Tabelle	Beschreibung
[sn_twilio_direct_callback_processor]	Erweitert die Anwendungsdatei. Enthält Skripts, die Callback-Payloads von Twilio verarbeiten und entsprechende Antwort-XML- oder -TwiML-Dokumente generieren. **Hinweis:** Seien Sie vorsichtig beim Bearbeiten, Löschen oder Hinzufügen neuer Rückrufprozessor-Skripts, da es sich bei diesen um die zentralen Kernkomponenten des Treibers handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die mit dem Twilio Direct-Treiber installiert werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_twilio_direct_twilio_config]	Erweitert die Anwendungsdatei. Enthält die Werte der Konfigurationsoptionen für den Treiber.
[sn_twilio_direct_basic_auth]	Erweitert die grundlegenden Authentifizierungsinformationen. Die Account-SID und das Account-Authentifizierungstoken werden in dieser Tabelle gespeichert.
[sn_twilio_direct_callback_test]	Speichert den Verlauf der Rückruftestläufe.

Nummern und Nummerngruppen

Mit Nummerngruppen können Sie Notify Telefonnummern gruppieren und Workflows für gruppierte Nummern freigeben.

Jede Telefonnummer in Notify hat eine zugeordnete Nummerngruppe. Nummern innerhalb einer Gruppe verwenden dieselben Workflows für die Abwicklung ein- und ausgehender Anrufe und SMS-Nachrichten.

Einer Gruppe zugeordnete **Nummern werden in der zugehörigen Liste Notify** -Telefonnummern im Formular Notify Telefonnummerngruppe angezeigt.

Wenn die Nummerngruppen-Workflows falsche Bedingungen haben, wird eine Warnung angezeigt.

Erstellen Sie eine Nummerngruppe

Gruppen Notify Telefonnummern und Freigabe-Workflows über gruppierte Nummern hinweg.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

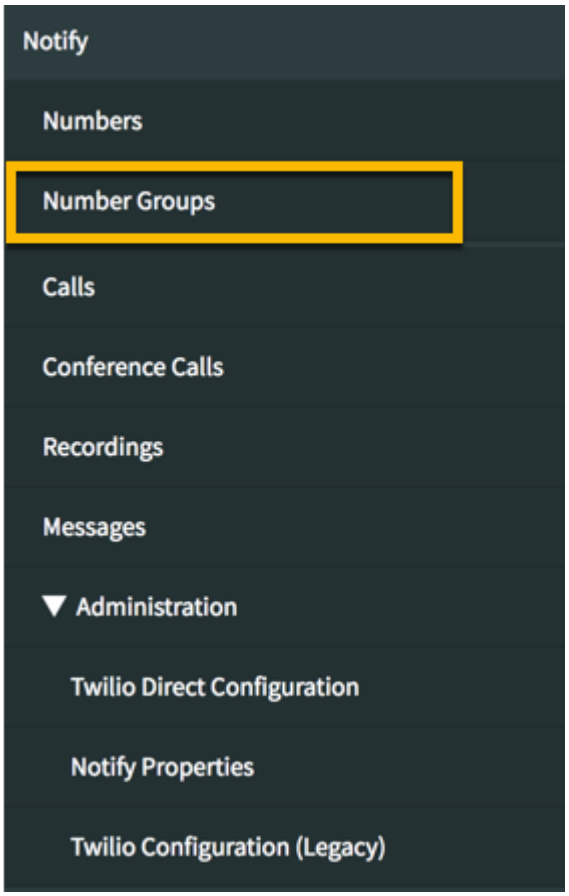
Jede Telefonnummer in Notify hat eine zugeordnete Nummerngruppe. Nummern innerhalb einer Gruppe verwenden dieselben Workflows für die Abwicklung ein- und ausgehender Anrufe und SMS-Nachrichten.

Einer Gruppe zugeordnete **Nummern werden in der zugehörigen Liste Notify** -Telefonnummern im Formular Notify Telefonnummerngruppe angezeigt.

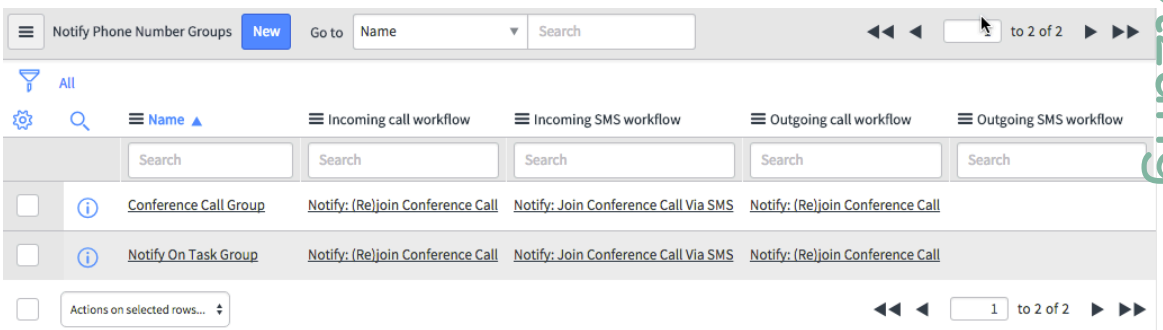
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummerngruppen**.



2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, und wählen Sie **Notify: (erneut) an der Konferenz teilnehmen** für das Feld **Workflow für eingehende Anrufe**.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie keinen Workflow konfigurieren, der selbst eine ausgehende SMS sendet, was zu einem rekursiven Aufruf des Workflows führt.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Nummerngruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Workflow für eingehende Anrufe	Workflow, der ausgeführt wird, wenn für diese Gruppe ein Anruf eingeht.
Eingehender SMS-Workflow	Workflow, der ausgeführt werden soll, wenn für diese Gruppe eine eingehende SMS-Nachricht vorliegt.
Workflow für ausgehende Anrufe	Workflow, der ausgeführt wird, wenn für diese Gruppe ein ausgehender Anruf erfolgt.
Ausgehender SMS-Workflow	Workflow, der ausgeführt werden soll, wenn für diese Gruppe eine ausgehende SMS-Nachricht vorliegt. **Hinweis:** Der vordefinierte Workflow „Notify: An Telefonkonferenz per SMS teilnehmen“ darf für „Ausgehender SMS-Workflow“ nicht ausgefüllt werden. Wenn Sie einen Workflow ausfüllen, der eine SMS sendet, unter „Workflow für ausgehende SMS“, wird derselbe Workflow ausgelöst, wodurch eine rekursive Schleife verursacht wird.

Workflows für eingehende Anrufe müssen in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] ausgeführt werden. Eingehende und ausgehende SMS-Workflows müssen in den Tabellen Notify-Nachricht [notify_message] oder Global [global] ausgeführt werden.

Kurzwahlnummern können nur mit SMS-Workflow-Gruppen verknüpft werden. Sie können einen eingehenden oder ausgehenden Anruf nicht zu einer Kurzcodegruppe hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie eine Nummer einer Nummerngruppe zu

Nachdem Sie eine Nummerngruppe erstellt haben, ordnen Sie dieser Gruppe Nummern zu, um die ausgewählten Workflows zu verwenden.

Hinweis:
Jede Telefonnummer kann nur einer Nummerngruppe zugeordnet werden.

Sie können mehrere Nummerngruppen erstellen und mit verschiedenen Twilio-Nummern konfigurieren. Anschließend können Sie die Nummerngruppen den verschiedenen Workflows basierend auf Ihren Anforderungen zuordnen.

Ordnen Sie eine Nummer einer Nummerngruppe zu

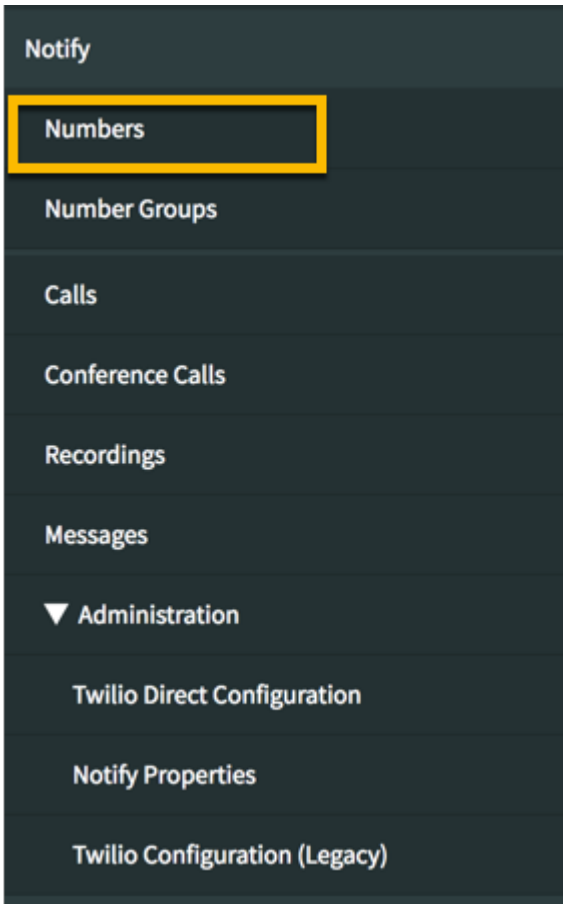
Ordnen Sie eine Notify-Nummer einer Nummerngruppe zu, um eingehende und ausgehende Workflows zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**.



2. Klicken Sie auf die aufgelistete Telefonnummer und weisen Sie diese entsprechend einer **Nummerngruppe** zu.

> **Hinweis:**
> Jede Telefonnummer kann nur einer Nummerngruppe zugeordnet werden.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Notify Workflow-Aktivitäten

Notify Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Alle Notify Workflows, die einen Telefonanruf verwalten, müssen in der notify_call-Tabelle ausgeführt werden. Anrufbezogene Notify Aktivitäten können nur zu Workflows hinzugefügt werden, in denen der **Tabellenfeldwert** Notify- **Anruf [notify_call]**ist.

Sie können feststellen, ob ein ausgehender Anruf von einem Menschen oder einem Anrufbeantworter in einem Notify -Workflow beantwortet wurde, indem Sie die Variable `current.is_human`] auswerten, z. B. mit einer **If** -Workflow-Aktivität. Diese Variable wird vom Telefonanbieter festgelegt, wenn ein ausgehender Anruf beantwortet wird. Diese Variable gilt immer für eingehende Anrufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fügen Sie keine **Timer** -Aktivität zwischen mehreren Notify Aktivitäten hinzu, die mit aktiven Telefonanrufen interagieren.

Wichtig:
Legen Sie beim Erstellen eines Notify -Workflows das Workflow-Feld „ **Wenn Bedingung erfüllt** “ auf **-- Keine --**fest. Notify steuert basierend auf den konfigurierten Nummerngruppen, welcher Workflow ausgeführt werden soll.

Zugehörige Informationen

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf

Die Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verbindet einen eingehenden oder ausgehenden **Anruf** mit einer Telefonkonferenz Notify.

Notify enthält die Workflows „Notify: An Konferenzanruf (erneut) teilnehmen“ und „Notify: An Konferenzanruf über SMS teilnehmen“, um zu demonstrieren, wie die Aktivität „An **Konferenzanruf teilnehmen** “ verwendet wird, um ein- und ausgehende Anrufe und eingehende SMS-Nachrichten zu einem Konferenzanruf zu verbinden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Datensatz	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Telefonkonferenz aufzuzeichnen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um erweiterte Konfigurationsoptionen anzuzeigen.
Skript	Legen Sie mit JavaScript erweiterte Konfigurationsoptionen fest, z. B. wenn der neue Teilnehmer bei der Teilnahme an der Konferenzanruf stumm geschaltet werden soll. Sie können auf Werte vom Workflow-Scratchpad aus zugreifen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die Scratchpad-Variable conference_call nicht festgelegt ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen.

Werte werden vom Scratchpad gelesen

Scratchpad-Variable	Beschreibung
workflow.scratchpad.conference_call	in GlideRecord für einen einzelnen Konferenzanruf. Ein Anruf, der von dieser Aktivität verarbeitet wird, wird diesem onferenzanruf hinzugefügt. enn dieser Wert nicht angegeben ist, protokolliert die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** einen Fehler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte werden vom Scratchpad gelesen (Fortsetzung)

Scratchpad-Variable	Beschreibung
	Beim Initiieren eines Workflows für ausgehende Anrufe mithilfe der Notify-API-Methode `call (String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)` dieser Scratchpad-Wert automatisch für den Konferenzanruf-GlideRecord festgelegt. Für eingehende Anrufworkflows oder Workflows, die mit einem anderen Mechanismus initiiert wurden, müssen Sie diesen Scratchpad-Wert explizit festlegen.

Aktivieren Sie verschiedene Attribute, die mit der Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verfügbar sind

Systemadministratoren können einige oder alle der folgenden Attribute aktivieren und sie in der Workflow-Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verwenden.

Attribut	Beschreibung
hangupOnStar	Wenn hangupOnStar aktiviert ist (auf true gesetzt), können Teilnehmer an einer Konferenzanruf die * -Taste drücken, um die Verbindung zu beenden. Die Steuerung wird an den Workflow zurückgegeben, über den vom Kunden definierte Aktionen ausgelöst werden können.
stummgeschaltet	Wenn die Stummschaltung aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), tritt der Teilnehmer der Konferenz in einem stummgeschalteten Zustand bei.
beepOnEnter	Wenn beepOnEnter aktiviert (auf „true“ festgelegt) ist, wird ein Benachrichtigungs-Beep abgespielt, wenn ein Benutzer der Konferenz beitritt.
beepOnExit	Wenn beepOnExit aktiviert (auf „true“ festgelegt) ist, wird ein Benachrichtigungs-Beep abgespielt, wenn ein Benutzer die Konferenz verlässt.
enableImmediateInput	Wenn enableImmediateInput aktiviert ist (auf „true“ festgelegt) ermöglicht es die Eingabe einer einzelnen Ziffer unmittelbar nach Ende der Konferenz für diesen Benutzer und legt diese in workflow.scratchpad.confDigits fest. Diese Option wird ignoriert, wenn „hangupOnStar“ auf „false“ festgelegt ist.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eines der oben genannten Attribute zu aktivieren:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**.
2. Öffnen Sie den Workflow „Notify: (erneut) an einem Konferenzanruf teilnehmen.“
3. Klicken Sie auf den Link **Workflow anzeigen**.
4. Um den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und anschließend auf **Auschecken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Öffnen Sie die Workflowaktivität Konferenz beitreten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert**, um das Feld **Skript** anzuzeigen.
7. Legen Sie das Attribut **hangupOnStar** in der Variablen `config` im Skript auf „true“ fest. Die Standardeinstellung ist „false“.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Änderungen zu speichern.

Ebenso können Sie die anderen Attribute aktivieren.

Workflow-Aktivität Anruf

Die **Anrufaktivität** tätigt ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Notify-Nummer	Die Telefonnummer, von der aus Sie den Anruf tätigen möchten. Wenn Sie einen Anruf einleiten, wird der Workflow für ausgehende Anrufe für die dieser Gruppe zugeordnete Nummerngruppe ausgeführt.
Anzurufende Telefonnummer	Die E.164-kompatible Telefonnummer, die angerufen werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts die anzurufende Nummer und die Notify-Nummer zu ermitteln, von der aus angerufen werden soll - anstatt die Variablen **Anzurufende Telefonnummer** und **Notify-Nummer** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, welche Nummer angerufen werden soll. Dieses Skript sollte einen String mit der Notify-Nummer sys_id sowie der anzurufenden Telefonnummer zurückgeben, z. B. {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'}

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn der Anruf aufgrund ungültiger Daten, die vom erweiterten Skript ausgegeben wurden, nicht hergestellt werden konnte.

Workflow-Aktivität SMS senden

Die Aktivität „ **SMS** Workflow senden“ zum Senden von kurzen Textnachrichten mit Notify an die Telefone von Benutzern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Von	Wählen Sie die Notify-Telefonnummer, über die die SMS gesendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe von JavaScript festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll, und die Notify-Nummer, die zum Senden der Nachricht verwendet werden soll.
An	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Benutzern aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Der Benutzerdatensatz muss über eine E.164-kompatible Telefonnummer oder ein Benachrichtigungsgerät verfügen, das für SMS-Nachrichten konfiguriert ist.
An (Gruppen)	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Gruppen aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Alle Mitglieder dieser Gruppe mit einer E.164-kompatiblen Telefonnummer oder einem SMS-Benachrichtigungsgerät empfangen die Nachricht.
Nachricht	Geben Sie die zu sendende Nachricht ein. Sie können Feldwerte aus dem aktuellen Datensatz über das Feld **Variablen auswählen** hinzufügen. Sie können auch Werte aus dem Workflow-Scratchpad hinzufügen. Wenn ein Feld und eine Scratchpad-Variable denselben Namen haben, wird der Feldwert verwendet. Da Sie in dieser Nachricht Variablen verwenden können, ist es nicht möglich, die Länge der Nachricht zur Entwurfszeit zu bestimmen. Wenn die Aktivität eine Nachricht sendet, die länger ist als vom Telefonanbieter unterstützt wird, wird die Nachricht abgeschnitten und die Instanz protokolliert eine Warnung.
An (Skript)	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll. Das Skript sollte ein JavaScript-Objekt mit dem Format `{notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]}` ausgeben. Geben Sie die Benutzer oder Gruppen an, an die die Nachricht als Array mit sys_id-Werten gesendet werden soll. Geben Sie andere Nummern als ein Array von E.164-kompatiblen Telefonnummern an. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. In dieser Aktivität werden standardmäßig keine Bedingungen angegeben.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn die für den Anruf verwendete Notify-Nummer nicht richtig konfiguriert ist oder keine SMS-Nachrichten gesendet werden kann - oder wenn beim Senden der SMS ein Fehler auftritt.

Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten

Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.

Wenn die Person, die einen weitergeleiteten Anruf erhält, auflegt, wird die Aktivität **Anruf weiterleiten** abgeschlossen und zur nächsten Aktivität gewechselt. Alle weiteren Notify-Aktivitäten im Workflow werden nur für den Anrufer ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzurufende Telefonnummer	Geben Sie die Telefonnummer ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Zeit ein, die gewartet werden muss, bis der Anruf beantwortet wird, bevor Sie auflegen.
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Konversation aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf weiterleiten** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch den Fehlerzustand, wenn die anzurufende Telefonnummer ungültig ist.

Workflow-Aktivität Eingabe

Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzahl an Ziffern	Geben Sie an, wie viele Ziffern der Anrufer maximal eingeben darf. Ein Anrufer kann weniger Ziffern eingeben als die Höchstzahl und die Taste **Beenden-Taste** drücken, um die Eingabe abzuschließen.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, wenn er mit der Auswahl einer Menüoption fertig ist.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit vor dem automatischen Schließen des Menüs an, wenn der Anrufer keine Menüoption auswählt.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zum Erstellen des Telefonmenüs zu verwenden, anstatt die Aktivitätsbedingungen zu verwenden.

Skript	Definieren Sie das Skript zum Erstellen des Telefonmenüs. Das Skript muss eine *answer*-Variable als JavaScript-Objekt mit folgendem Format vorgeben:
	`answer = {`
	`"1": {`
	`"play": "https://some_url.com/options/one.mp3",`
	`"myCustomData": "some data here"`
	`},`
	`"2": {`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung

	"play": "https://some_url.com/options/two.mp3",
	"myCustomData": "some other data here"
	},
	"3": {
	"speak": "type 3 to speak to a representative",
	"language": "en-US",
	"myCustomData": "some more data here"
	}
	};
	
	Das Skript kann entweder eine Text-zu-Sprache-Zeichenfolge und einen Sprachcode mit dem Attribut *speak* oder die URL der abzuspielenden Musik mit dem Attribut *play*] angeben. Sie können auch optionale Attribute hinzufügen, um verwandte Informationen zu speichern, wie *myCustomData* im obigen Beispiel.
	
	Hinweis:
	Das Skriptobjekt unterstützt weiterhin das Attribut *say* für die Abwärtskompatibilität.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen den Übergang, der nach dieser Aktivität erfolgt.

Die **Eingabe**-Aktivität gibt standardmäßig keine Bedingungen an. Sie müssen Bedingungen definieren, um das Telefonmenü aufzubauen. Jede Bedingung ist eine Option im Telefonmenü. Notify liest den Text von jedem Bedingungs-**Namen** dem Anrufer vor - bis zu 100 Zeichen pro Bedingung.

Sie können für jede Bedingung eine Sprache angeben, indem Sie der Nachricht den Sprachcode im Format **xx-XX:<Message>** voranstellen. Fügen Sie beispielsweise „ **fr-CA:"** für kanadisches Französisch hinzu. Die verfügbaren Sprachen werden in der Notify-Sprachentabelle [notify_language] gespeichert.

Die Bedingung, die die Aktivität durchläuft, hängt von den vom Anrufer eingegebenen Ziffern ab. Stellen Sie den Wert der **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <expected digits>** ein. Um beispielsweise eine Bedingung zu durchlaufen, wenn der Anrufer die Nummer 3 drückt, setzen Sie die **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn das erweiterte Skript einen ungültigen Wert ausgibt oder wenn der Text für eine Bedingung leer ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu schreiben.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Eingabe	Beschreibung
workflow.scratchpad.digits	Die vom Anrufer eingegebenen Ziffern als Zeichenfolge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung

workflow.scratchpad.menu<activity name>	Die ganze *answer*-Variable, wenn die erweiterte Skriptoption verwendet wird. Sie können auf dieses Menü aus anderen Aktivitäten zugreifen, nachdem diese Aktivität erfolgreich ausgeführt wurde.
	
	Zum Beispiel, wenn der Aktivitätsname Wahlmöglichkeiten lautet, können Sie über das Menü auf Werte zugreifen
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

Workflow-Aktivität „Auflegen“.

Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.

Sie können die Aktivität **Auflegen** verwenden, um nur die angenommenen Anrufe zu trennen. Verwenden Sie die Aktivität **Ablehnen**, um Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden.

Workflow-Aktivität Wiedergabe

Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL einer wiederzugebenden Sounddatei ein. Wenn auf die URL nicht zugegriffen werden kann oder der MIME-Typ der Audiodatei vom Telefonanbieter nicht unterstützt wird, wird die Aktivität **Wiedergabe** übersprungen.
Schleife	Geben Sie ein, wie oft die Sounddatei abgespielt werden soll.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Wiedergabe** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können eine Fehlerbedingung erstellen, um Fehler in der Sounddatei zu behandeln. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die angegebene Sounddatei nicht verfügbar ist oder einen nicht unterstützten MIME-Typ hat. Unterstützte MIME-Typen werden in der Tabelle Notify Audio-MIME-Typen [notify_mime_type] aufgelistet.

Workflow-Aktivität Aufzeichnen

Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Datensatz-Workflow-Aktivität zeichnet den Anruf Notify auf, nicht jedoch die Notify-Telefonkonferenz. Um die Telefonkonferenz Notify aufzuzeichnen, können Sie die Variable **Datensatzaktivität** in der Workflow -Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen festlegen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Maximale Dauer (in Sekunden)	Geben Sie die maximale Dauer in Sekunden für eine Aufnahme ein.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit ein, bevor eine Aufnahme automatisch beendet wird, wenn der Anrufer stumm ist.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, um die Aufzeichnung zu beenden.

Scratchpad-Eingaben

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad zum Speichern persistenter Werte.

Die **Datensatzaktivität** fügt dem Workflow-Scratchpad die Variable *recording* hinzu. Diese Variable speichert Metadaten zur Aufzeichnung, z. B. URL, ID und Dauer. Sie können über diese Variable auf die folgenden Werte zugreifen.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Wert	Beschreibung
recording.recordingDuration	Die Dauer der Aufzeichnung in Sekunden.
recording.from_number	Telefonnummer des Anrufers, einschließlich Landesvorwahl
recording.notify_number	Die Notify-Telefonnummer, die zur Beantwortung des Anrufs verwendet wird, einschließlich der Landesvorwahl.
recording.recordingID	Die ID, die vom Telefonanbieter zur Identifizierung der Aufzeichnung verwendet wird.
recording.recordingURL	Die URL vom Telefonanbieter, um auf die Aufzeichnung zuzugreifen.

Ablehnen Workflow

Die Workflow-Aktivität „ **Ablehnen** “ lehnt einen eingehenden Notify-Anruf ab.

Sie können die Aktivität **Ablehnen** verwenden, um nur Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden. Verwenden Sie die Aktivität **Auflegen**, um Anrufe zu trennen, die beantwortet wurden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Grund	Wählen Sie einen Grund für die Ablehnung des Anrufs aus, z. B. **beschäftigt**.

Workflow-Aktivität Mitteilung

Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Zu sprechender Text	Geben Sie den zu lesenden Text an.
Sprache	Wählen Sie die Sprache und das Gebietsschema aus, das beim Lesen von Text verwendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zu verwenden, um die Sprache und die Nachricht zu definieren, anstatt die Werte **Zu sprechender Text** und **Sprache** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, um festzulegen, welcher Text beim Anfruf gelesen wird. Das Skript muss eine Zeichenfolge zurückgeben, die die Sprache und den zu lesenden Text definiert. Um beispielsweise eine englischsprachige Nachricht abzuspielen, geben Sie {language: 'en-US', text: 'Text to read'} an.

Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client

Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie den Anruf verbinden möchten.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts zu ermitteln, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll, anstatt der **Benutzer**-Variable.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll. Dieses Skript sollte einen GlideRecord für einen einzelnen Benutzer [sys_user]-Datensatz ausgeben.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie ein, wie lange gewartet werden soll, bis die Verbindung hergestellt ist, bevor Sie auflegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Anruf aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn ein Problem mit dem Notify-Client vorliegt.

Workflow-Aktivität Queue

Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Fügen Sie die Aktivität **Queue** einem Workflow in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] hinzu, um den aktuellen Anruf zu halten. Bei dieser Aktivität werden keine Eingabevariablen angegeben.

Die Queue, zu der der Anruf hinzugefügt wird, erhält eine zufällige ID.

Notify-Aktivitätsereignishandler

Notify-Workflow-Aktivitäten bieten JavaScript-Funktionen, die automatisch aufgerufen werden, wenn Ihr Telefonanbieter bestimmte Ereignisse sendet.

Wenn der Telefonanbieter ein Ereignis sendet, das sich auf einen Notify-Anruf bezieht, z. B. wenn der Anrufer auflegt, wird das Ereignis von dem mit diesem Notify-Anruf verknüpften Workflow verarbeitet. Alle derzeit ausgeführten Notify-Aktivitäten in diesem Workflow rufen eine JavaScript-Funktion auf, die diesem Ereignis zugeordnet ist.

Nicht alle Aktivitäten, die ein Ereignis unterstützen, bieten eine Implementierung des Standard-Ereignishandlers. Sie können eine Implementierung für diese Ereignishandler bereitstellen, wenn Sie benutzerdefinierte Notify-Aktivitäten erstellen.

Zugehörige Informationen

Notify-Aktivitäten erstellen

Verfügbar Notify-Ereignishandler

Notify-Aktivitäten erstellen

Der Standard-Notify-Workflow führt im Allgemeinen eine einzelne Aktion aus, z. B. das Einleiten eines Anrufs. Sie können benutzerdefinierte Notify-Workflow-Aktivitäten erstellen, um komplexere Funktionen zu implementieren.

Verwenden Sie in jeder Notify-Aktivitätsdefinition Ereignishandler-Funktionen, um Ihr eigenes Aktivitätsverhalten zu entwerfen. Sie können beispielsweise das Aktivitätsergebnis festlegen, wenn der Anrufer auflegt, indem Sie die Funktion `onCompleted` verwenden.

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

Befolgen Sie beim Erstellen einer neuen Notify-Workflow-Aktivität diese Entwurfsprinzipien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Innerhalb der Ereignishandler-Funktion *onExecute* erstellen Sie ein neues NotifyAction-Objekt Verwenden Sie dieses Objekt, um eine einfache oder komplexe Aktion zu erstellen, und serialisieren Sie das Objekt in der Tabelle notify_wf_activity.
- Innerhalb der Eregins-Handler-Funktion *onUpdate* eserialisieren Sie das NotifyAction-Objekt aus der Tabelle notify_wf_activity - und verwenden Sie dieses Objekt, um andere Vorgänge auszuführen.
- Verwenden Sie bei Bedarf die anderen Ereignishandler-Funktionen und Notify, um das gewünschte Aktivitätsverhalten zu implementieren.

Zugehörige Informationen

NotifyAction – Global

Notify-Sprachen

Notify unterstützt mehrere Sprachen bei der Verwendung von Text-zu-Sprache.

Wenn Sie z. B. die Workflow-Aktivitäten **Eingabe** oder **Mitteilungn** verwenden, können Sie angeben, welche Sprache beim Lesen des Textes verwendet werden soll.

Die Liste der verfügbaren Sprachen wird in der Tabelle Notify Sprachen [notify_language] gespeichert. Standardmäßig sind Sprachen verfügbar, die von allen Notify Telefonieanbietern unterstützt werden. Sie können weitere Sprachen hinzufügen, wenn sie von Ihrem Telefonanbieter unterstützt werden.

Verfügbar Notify-Ereignishandler

Beim Erstellen von Notify-Workflow-Aktivitäten können Sie Ereignishandler-Funktionen verwenden, um auf Ereignisse von einem Telefonanbieter zu reagieren.

Nicht alle Aktivitäten oder Telefonanbieter unterstützen alle Ereignisse. Zum Beispiel beendet die Aktivität **Ablehnen** den Anruf, bevor der Anrufer verbunden wird, daher wird die Funktion *onNoAnswer* nie über diese Aktivität aufgerufen.

Hinweis:
Stellen Sie bei der Konfiguration einer Aktivität zur Reaktion auf ein Ereignis sicher, dass Ihr Telefonanbieter das Ereignis unterstützt.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Ereignishandler beschrieben. Außerdem werden die Aktivitäten des Notify-Workflows aufgeführt, die jeden Handler aufrufen können.

Ereignis-Handler

Handler	Beschreibung	Aktivitäten
onExecute	Wird ausgeführt, wenn die Aktivität zum ersten Mal ausgeführt wird.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onUpdate	Wird ausgeführt, wenn der Anrufdatensatz, der dem Workflow zugeordnet ist, aktualisiert wird.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onCompleted	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf endet.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onRinging	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf klingelt.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignis-Handler (Fortsetzung)

Handler	Beschreibung	Aktivitäten
onInProgress	Wird ausgeführt, wenn beide Teilnehmer während eines Anrufs verbunden sind.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onNoAnswer	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf nicht beantwortet wird.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onBusy	Wird ausgeführt, wenn eine angerufene Nummer besetzt ist.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onFailed	Wird ausgeführt, wenn ein Fehler auftritt.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten

Mit Notify installierte Komponenten

Mit der Notify-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Notify installierte Rollen

Notify fügt die folgenden Rollen hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Notify-Administrator [notify_admin]

Administrator mit Berechtigungen für die Notify 2-Funktionalität.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Notify-Betrachter [notify_viewer]

Benutzern zuweisen, die Notify-Inhalte anzeigen müssen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Diese Rolle hat nur Lesezugriff auf die Tabelle „Notify-Konferenzanrufe“ [notify_conference_call] und die Tabelle „Konferenzteilnehmer Notify“ [notify_participant].

Die itil-Rolle erbt die notify_view-Rolle, wenn die Incident-Kommunikationsmanagement- und die Notify-Plugins aktiviert werden.

Mit Notify installierte Tabellen

Notify fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellen

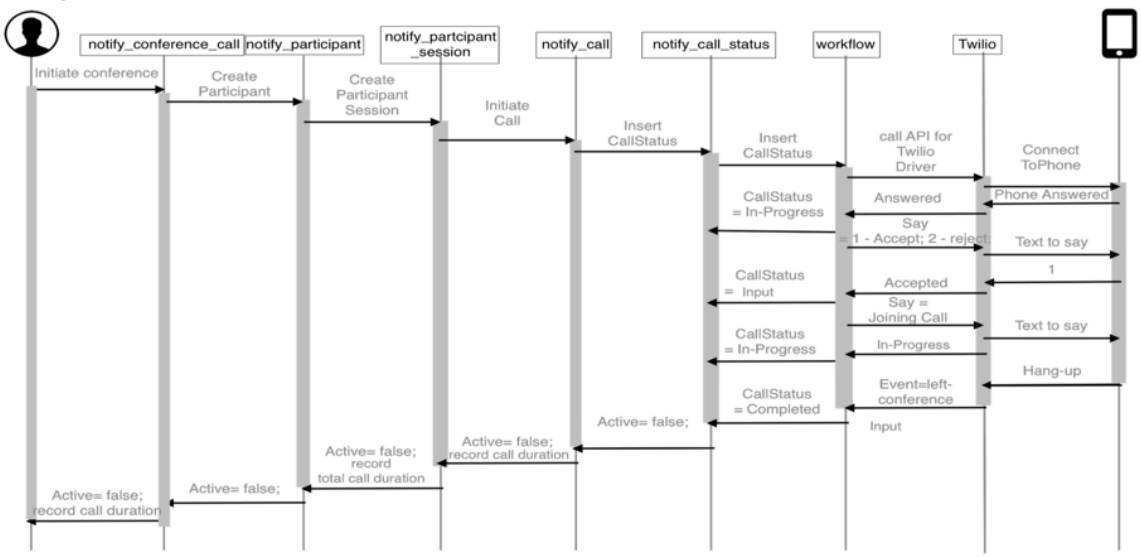
Tabelle	Beschreibung
Notify-Konferenzanrufe [notify_conference_call]	Eine Liste der mit Notify gestarteten Konferenzanrufe
Notify-Anrufe [notify_call]	Eine Liste der mit Notify gestarteten Anrufe
Notify-Anrufwarteschlange [notify_queue]	Eine Liste in der Warteschlange befindlicher Anrufe
Notify-Anrufstatus [notify_call_status]	Liste der möglichen Status der Aufrufe, z. B.: initiiert, klingelnd usw.
Mit Client verbundene Sitzungen in Notify [notify_client_session]	Liste der verbundenen Sitzungen
Notify-Konferenzteilnehmer [notify_participant]	Liste der Konferenzanruf-Teilnehmer
Notify-Konferenzteilnehmersitzungen [notify_participant_session]	Liste der Zuordnungen eines Anrufdatensatzes und eines Notify-Teilnehmerdatensatzes
Notify-Nachrichten [notify_message]	Liste der von/an Notify gesendeten Nachrichten
Notify-Telefonnummern [notify_number]	Liste der von Notify zum Tätigen von Anrufen und Senden von Nachrichten verwendeten Telefonnummern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Notify-Telefonnummerngruppen [notify_group]	Liste der von Notify zum Tätigen von Anrufen und Senden von Nachrichten verwendeten Telefonnummergruppen
Notify-Sprachen [notify_language]	Liste der Sprachen, die Notify bei der Verwendung von Text-zu-Sprache-Workflowaktivitäten unterstützt.
Notify-Aufzeichnungen [notify_recording]	Liste der Konferenzanruf-Aufnahmen
Notify-Workflow-Aktivität [notify_wf_activity]	Liste der Notify-Workflow-Aktivitäten
Notif-Audio-MIME-Typen [notify_mime_type]	Liste der Audiodateiformate
Temporärer Cache für Notify-Aktionen [notify_action]	Liste der serialisierten Notify-Aktionen, die zur Verarbeitung anstehen
Notify-SMS-Vorlage [notify_sms_template]	Enthält die Vorlagen, die beim Senden einer Notify-SMS verwendet werden.

Notify-Anrufsequenz



Mit Notify installierte Eigenschaften

Notify fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Notify

Eigenschaft	Beschreibung
sn_twilio_driver.max_conference_participants	Twilio-Höchstgrenze für die Anzahl der Teilnehmer im Konferenzanruf.
com.snc.iam.notify_number	Die Notify-Nummer, die für Telefonkonferenzen verwendet werden soll. **Hinweis:** Für diese Nummer muss eine Gruppe mit Workflows für Konferenzgespräche konfiguriert sein.
glide.notify.sms.max_characters	Maximale Anzahl von Zeichen, die zum Senden von SMS-Nachrichten zulässig sind.
glide.enable.notify_on_task	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „glide.notify.task.phone_number“ ist gleichbedeutend mit dem Festlegen dieser Eigenschaft auf „wahr“.
glide.notify.endpoint	Wenn die Instanz im öffentlichen Internet unter einem anderen Namen zugänglich ist. Dies kann vorkommen, wenn sich die Instanz in einem privaten Netzwerk befindet und über einen Reverse-Proxy von außerhalb zugänglich ist. In diesem Fall muss der öffentliche Name hier angegeben werden. Beispiel: https://some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	Aktivieren Sie **Ja**, wenn Sie die Bestätigung von Opt-in-/Deaktivierungsanforderungen in SMS nachverfolgen möchten. Die Bestätigungen werden in der notify_message-Tabelle gespeichert.
com.snc.iam.enable_notify	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Notify-Integration für Incident Communications Management zu aktivieren. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number“ ist gleichbedeutend mit dem Festlegen dieser Eigenschaft auf „wahr“.
com.snc.iam.notify_number	Die Notify-Nummer, die für Telefonkonferenzen verwendet werden soll. Beachten Sie, dass für diese Nummer eine Gruppe mit Konferenzanruf-Workflows konfiguriert sein muss.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	Geben Sie eine gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion an. Dadurch wird die Integration von Rufbereitschaft mit Notify aktiviert, wodurch Rufbereitschaftsbenutzer Personen in Dienstplänen direkt über den Browser anrufen können.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	Geben Sie eine gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion an. Dadurch wird eine bestimmte Integration von Major Incident Management mit Notify aktiviert, die es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Notify (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Workbench-Benutzern ermöglicht, Personen direkt über den Browser anzurufen.

Mit Notify installierte Geschäftsregeln

Notify fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Keine Anrufworkflows für Kurzwahlnummern	[notify_group]	Prüft und zeigt einen Fehler an, wenn der Anruf durch eine Kurzwahlnummer ausgelöst wird.
Aktualisieren Sie die Teilnehmerdauer	[notify_participant]	Aktualisiert die Dauer des Teilnehmers, wenn er inaktiv wird.
Überprüfen Sie, ob der Notify-Anruf vorhanden und aktiv ist	[notify_participant_session]	Überprüft, ob der Notify-Anruf über einen gültigen Referenzdatensatz verfügt, und aktualisiert ihn, wenn der Anruf derzeit inaktiv ist.
Zuletzt aktives Datum aktualisieren am	[notify_participant]	Legt den letzten aktiven Notify-Teilnehmer vor dem Einfügen/Aktualisieren fest.
Infonachricht zur Auswahl in Auswahl anzeigen	[notify_group_selector_choice]	Zeigt eine Nachricht an, wenn Notify-Gruppe oder Konferenzanbieter nicht ausgewählt ist.
Validieren Sie die Werte in der Auswahl	[notify_group_selector_choice]	Überprüft, ob die Notify-Gruppe oder der Konferenzanbieter ausgefüllt ist.
Legen Sie Scratchpad-Werte fest	[notify_group_selector_choice]	Überprüft, ob der Konferenzanbieter verfügbar ist, indem die Service Provider-Liste durchlaufen wird.
Nachricht für leere Auswahlmöglichkeiten anzeigen	[notify_group_selector]	Zeigt eine Infonachricht an, wenn für die Anbieterauswahl keine Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind.
Löschen Sie die Felder, wenn die manuelle Auswahl festgelegt ist	[notify_group_selector]	Löscht einige Felder, wenn die manuelle Auswahl in der Notify-Gruppenauswahltabelle festgelegt ist.
Aktualisieren Sie die Teilnehmerdauer	[notify_participant_session]	Berechnet die Dauer des Teilnehmers in der Telefonkonferenz.
Aktualisiert den stummgeschalteten Status der Sitzung	[notify_participant]	Legt den Wert von stumm und ausgeschlossen auf „true“ fest, sobald der Teilnehmer der Telefonkonferenz inaktiv wird.
Aktualisieren Sie die Telefonkonferenz	[notify_participant]	Legt den Status der Telefonkonferenz basierend darauf fest, ob der Teilnehmer den Anruf verlässt oder ihm beitritt.
Validieren Sie den Feldwert Reihenfolge	[notify_group_selector]	Validiert, dass der Reihenfolgenfeldwert unter allen Anbieterauswahlen eindeutig ist.
Beschränken Sie Workflows nur auf Sprachnummern	[notify_number]	Schränkt die Zuordnung einer nur sprachfähigen Nummer zu einer Nummerngruppe mit eingehenden/ausgehenden SMS-Workflows ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Beschränken Sie Workflows nur auf SMS-Nummern	[notify_number]	Schränkt die Zuordnung einer Nummer ein, die nur SMS unterstützt, mit einer Nummerngruppe mit eingehenden/ausgehenden Sprach-Workflows.
Validierungen für Standarddatensatz	[notify_group_selector]	Validiert, dass die Quelltabelle und das Reihenfolgenfeld obligatorisch sind, wenn der Standardwert auf „falsch“ festgelegt ist, und beide Felder leer sind, wenn der Standardwert auf „wahr“ festgelegt ist.
Felder werden gelöscht, wenn der Standardwert „wahr“ ist	[notify_group_selector]	Löscht einige Felder, wenn der Standardwert auf „wahr“ festgelegt ist.
Keine Standardauswahl festgelegt	[notify_group_selector]	Stellt sicher, dass eine aktive Anbieterauswahl als Standard festgelegt ist.
Überprüfen Sie, ob die aktive Standardauswahl eindeutig ist	[notify_group_selector]	Stellt sicher, dass nur eine Anbieterauswahl als Standard festgelegt ist.
Verarbeitet SMS-Einstellungen für eingehende SMS	[notify_message]	Wenn eine SMS-Einstellungskonfiguration für einen bestimmten Telefonanbieter definiert ist, wenden Sie sie auf jede eingehende SMS an.
Überprüfen Sie, ob die standardmäßige Notify-Gruppe eindeutig ist	[notify_group]	Validiert, dass nicht mehr als eine Gruppe als Notify-Standardgruppe festgelegt ist.
Konferenzende auslösen	[notify_conference_call]	Wenn ein Konferenzanruf beendet ist, wird das Ereignis „notify.conference.end“ ausgelöst
Anrufaktivierungsstatus aktualisieren	[notify_call_status]	Aktualisiert den Status des Anrufs in notify_call_status mit dem von Twilio erhaltenen Status.
Aktiven Status der Konferenzanruf aktualisieren	[notify_participant	Aktualisiert das aktive Flag in der Tabelle notify_participant. Berechnet außerdem die Dauer, wenn der Anruf von einem Teilnehmer beendet wird.
Aktiven Status des Teilnehmers aktualisieren	[notify_participant_session]	Aktualisiert das aktive Flag für den Teilnehmer (notify_participant) und berechnet die Gesamtzeit des Anrufs beim Trennen der Verbindung.
Aktiven Status der Teilnehmersitzung aktualisieren	[notify_call]	Synchronisiert den Anrufstatus zwischen notify_call und notify_participant_session Beim Trennen der Verbindung wird notify_participant_session mit der Dauer des Anrufs aktualisiert.
Warnung für falsch konfigurierten Workflow anzeigen	[notify_group]	Prüft die Tabelle notify_group und zeigt einen Fehler an, wenn ein Workflow nicht richtig konfiguriert ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personen und Arbeitsfähigkeiten verwalten

Verwenden Sie diese Anwendungen, um die Kommunikation zu optimieren, Arbeitszuweisungen und Interaktionen zu verwalten und die Kompetenzen der Mitarbeiter zu bewerten.

Erweiterte Arbeitszuweisung Verarbeiten Sie Teamzuweisungen, leiten Sie den Workflow weiter, und bieten Sie Anwenderhilfe.	**Kompetenzmanagement** Kompetenzen von Einzelpersonen und Teams bewerten	**Omnichannel Callback** Verbinden Sie Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufservice-Optionen.	**E-Signatur** Verwalten Sie Signaturen für Dokumente oder Wissensartikel auf jedem Gerät.
Interaktionsmanagement Zentralisieren Sie die gesamte Kommunikation auf der Plattform, um die Bearbeitung von Serviceanrufen zu verbessern.	**Passwortzurücksetzung** Stellen Sie gesicherte Passwortzurücksetzung, Benutzerverifizierungsoptionen und mehr bereit.	**ServiceNow Stimme** Verwalten Sie Anrufsysteme von Drittparteien, und verbessern Sie die Serviceanruf-Experience für Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter.	

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)

Verwalten und verbessern Sie Ihren Geschäfts-Workflow auf der Now Platform. Erweiterte Arbeitszuweisung bietet Optionen zum Zuweisen von Aufgaben an Teams und einzelne Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit und Bedarf sowie deren Kompetenzniveau. Bieten Sie Benutzern den bestmöglichen Service, indem Sie Service-Messaging und Rollenverwaltung für jede Aufgabe oder Zuweisung „on-the-fly“ erledigen.

Kompetenzmanagement

Verfolgen Sie mit diesem Modul die Kompetenzen nach, die Ihre Teams am häufigsten nutzen und benötigen, ordnen Sie Kompetenzen Gruppen oder Einzelpersonen zu und verbessern Sie Ihre Schulungen und Neueinstellungen. Kompetenzmanagement hilft Ihnen, Daten zu verschiedenen definierten Kompetenzen oder Gruppen von Kompetenzen zu verwalten. Erstellen Sie effiziente Kompetenzbewertungen und ordnen Sie sie Teams oder einzelnem Personal zu, um die Aufgabenzuweisung zu verbessern, Wissenslücken in Ihrer Organisation zu finden und zu schließen und Ihre Einstellungs- und Schulungspläne anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Omnichannel Callback

Erweitern Sie Ihre Servicekontaktmöglichkeiten mit Omnichannel Callback. Mit diesem Modul können Service Desk-Mitarbeiter Benutzer kontaktieren, wenn sie in Zeiten mit hoher Aktivität Hilfe rufen oder Serviceanfragen stellen. Zeigen Sie Rückrufoptionen in anderen Apps im Now Platformman oder kündigen Sie sie an, konfigurieren Sie Rückrufoptionen, um Benutzer an Service Desk-Mitarbeiter oder Virtual Agents weiterzuleiten, und vieles mehr.

E-Signatur

Verarbeiten Sie elektronische Signaturen und Bestätigungen mit E-Signatur. Verwenden Sie Desktop- oder mobile Schnittstellen, um Dokumente und Knowledge Base-Artikel zu signieren. Passen Sie Rollen im Zusammenhang mit der Signierung an, und geben Sie Benutzern die Möglichkeit, typisierte oder gezeichnete Signaturen, Anmeldeinformationen oder Bestätigungen bereitzustellen.

Interaktionsmanagement

Mit diesem äußerst flexiblen, erweiterbaren System können Sie alle Ihre Serviceinteraktionen an einem Ort verwalten. Anrufe, Chats und andere Kontakte werden über einen zentralen Ort mit dem Interaktionsmanagement System (IMS) weitergeleitet und in die Warteschlange gestellt, sodass jedes Produkt dasselbe Framework für die Kommunikation verwenden kann.

ServiceNow Sprachfunktionen

Sorgen Sie mit Sprachfunktionendafür, dass Ihr Service-Call-System effizient arbeitet. Dieses Modul lässt sich problemlos in Telefonsysteme von Drittparteien integrieren und reduziert die Navigation durch mehrere Netzwerke für effizientere Call Center-Interaktionen. Hinzugefügte Metriken und Analysen ermöglichen es Managern, Anrufdaten an einem Ort zu überprüfen.

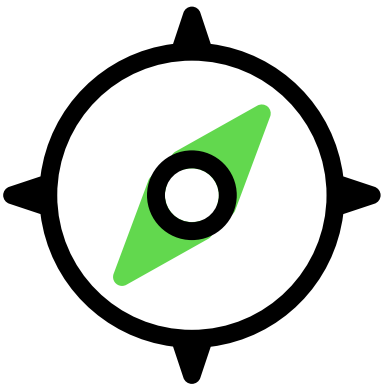
Erweiterte Arbeitszuweisung

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) weist Ihren Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihrer Kompetenzen zu. AWA verteilt die Arbeit an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

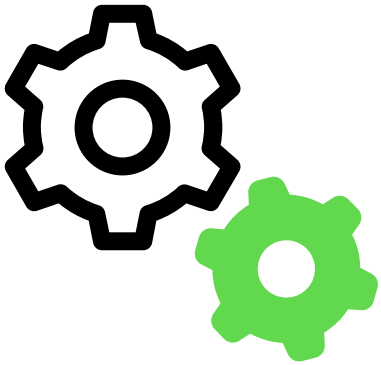
Erste Schritte

Erkunden



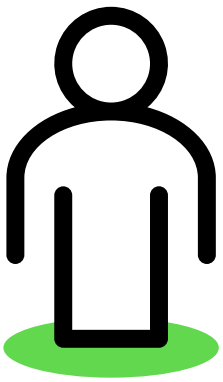
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

Konfigurieren



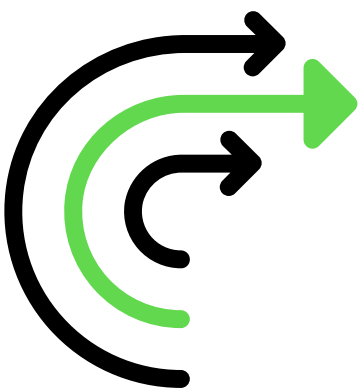
Installieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), und aktivieren Sie die relevanten Plugins. Richten Sie AWA so ein, dass Arbeitselemente automatisch qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, indem definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien verwendet werden.

Verwenden



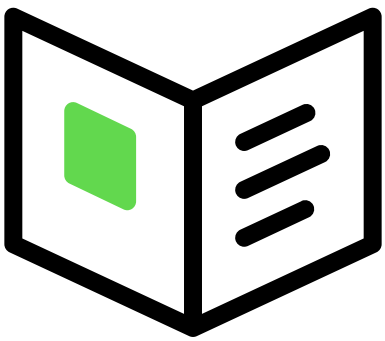
Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um SMS-Konversationen zu verfassen, Arbeitselemente und AWA Events zu überprüfen und die Protokollierung zu aktivieren.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Arbeiten Sie mit Dashboards wie Platform Analytics-Lösungen, um Informationen zu analysieren.

Referenz



Rufen Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Details für Domänentrennung, Komponenten und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden

Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Ihren Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen zuzuweisen. AWA verteilt die Arbeit an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren. Service Desk-Mitarbeiter sehen ihre Zuweisungen in ihrem Posteingang Mitarbeiterbereich.

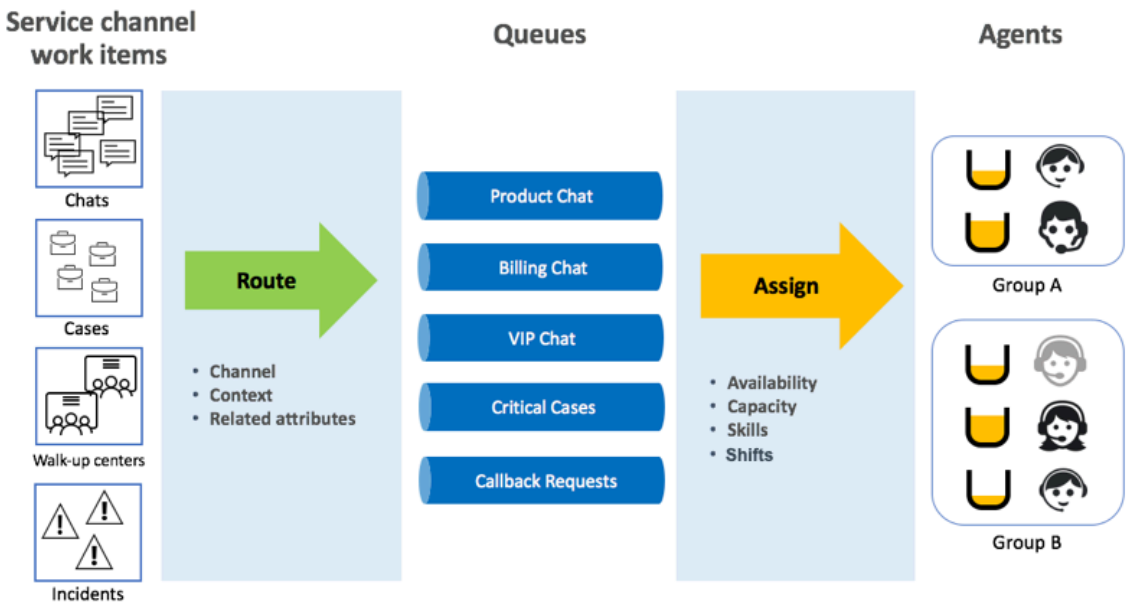
Übersicht

Kunden nutzen verschiedene Kanäle, um Services anzufordern, z. B. Chats, Fälle oder Incidents. Anforderungen von Kunden erstellen Aufgaben- oder Interaktionsdatensätze, die Informationen zu diesen Objekten speichern, die als Arbeitselemente bezeichnet werden. AWA leitet Arbeitselemente automatisch an Warteschlangen weiter, die sich auf bestimmte Arten von Support konzentrieren, und verwendet dabei die von Ihnen angegebenen Kriterien (z. B. Priorität oder Kundenstatus).

Warteschlangen können auf Grundlage des Bedarfs oder des Typs definiert werden, z. B. Produkt oder kritische Fälle. Sie identifizieren auch die Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen, die für die Arbeit in der Warteschlange verantwortlich sind. AWA wendet dann Zuweisungsregeln an, die Sie festlegen, und verwendet Verfügbarkeit, Kapazität, Kompetenzen (falls definiert) und Schichten (falls definiert) von Service Desk-Mitarbeitern, um die Arbeit dem am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen.

Workflow

Im folgenden Diagramm erfahren Sie mehr über den Prozess-Flow Erweiterte Arbeitszuweisung.



Navigieren Sie zu **Advanced Work Assignment** > **Startseite**, um die Funktionen von AWA zu erkunden.

Vorteile

Erweiterte Arbeitszuweisung bietet die folgenden Vorteile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
Durch die Automatisierung der Zuweisung von Arbeitsaufgaben eliminiert AWA den manuellen Aufwand bei der Verteilung von Arbeitslasten. Arbeitselemente werden bequem in den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, sodass sich der Service Desk-Mitarbeiter auf die Arbeit konzentrieren kann, anstatt nach Arbeit zu suchen.	Arbeitszuweisungen	awa_admin oder admin
AWA hilft Organisationen, die verfügbaren Ressourcen optimal zu nutzen, indem die richtigen Kompetenzen und das Fachwissen bestimmten Aufgaben zugeordnet werden. Dies führt zu reduzierten Leerlaufzeiten und einer besseren Zuteilung von Talenten im gesamten Unternehmen.	Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren	awa_admin oder admin
AWA stellt eine gerechte und ausgeglichene Verteilung der Arbeitsaufgaben auf die Ressourcen sicher. Dabei werden Faktoren wie Arbeitsauslastung, Kapazität und Verfügbarkeit berücksichtigt, um zu vermeiden, dass bestimmte Personen überlastet und andere nicht ausgelastet werden.	Steuerungen für den Agenten-Posteingang	awa_admin oder admin

Erweiterte Arbeitszuweisung Komponenten

Servicekanäle

Ein Mittel zur Bereitstellung von Kundenservice. AWA bietet Basissystemkanäle für Chats, Fälle, Incidents und Walk-up-Center. Für jeden Kanal können Sie Attribute festlegen, z. B. Agentenkapazität und Nutzungsbedingungen, um festzulegen, welche Arbeiten der Kanal übernimmt.

Arbeitselemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine einzelne Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter von Anfang bis Ende bearbeitet wird. Beispielsweise ist ein Chat oder ein Fall ein Objekt, das weitergeleitet und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird.

Warteschlangen für Arbeitselemente

In einer Warteschlange wird ein bestimmter Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal gespeichert. AWA Administratoren können Warteschlangen erstellen, die sich auf bestimmte Arten von Support innerhalb des Kanals konzentrieren, z. B. VIP-Kunden oder kritische Fälle. AWA leitet Arbeitselemente basierend auf bestimmten Bedingungen oder Anforderungen, die Sie definieren, z. B. Kundenstatus oder Region, an Warteschlangen weiter. Die jeder Warteschlange zugewiesenen Gruppen bearbeiten die eingehenden Arbeitselemente. Nachdem Arbeitselemente in einer Warteschlange platziert wurden, kann AWA den verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Zuweisungsregeln und der Verfügbarkeit und Kapazität von Service Desk-Mitarbeitern Elemente zuweisen.

Zuweisungsgruppen

Service Desk-Mitarbeiter gehören bestimmten Gruppen an, die nach der Art der ihnen zugewiesenen Arbeit organisiert sind. Sie geben Details zu einer Zuweisungsgruppe an, darunter Namen und Beschreibung, Manager und die Gruppen-E-Mail-Adresse. Sie können für Agenten in einer Zuweisungsgruppe auch Rollen, Gruppen und Gruppenmitglieder, Warteschlangen und Agentenkapazitätsüberschreibungen einrichten.

Zuweisungsregel

Kriterien, die bestimmen, wie Arbeitselemente innerhalb einer qualifizierten Zuweisungsgruppe an einen geeigneten Agenten weitergeleitet werden.

Agentenkapazität

Die maximale Anzahl von Arbeitselementen in einem bestimmten Servicekanal, an denen ein Agent gleichzeitig aktiv arbeiten kann. Wenn Sie eine maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter für alle Servicekanäle festlegen möchten, definieren Sie die maximale universelle Kapazität für diesen Service Desk-Mitarbeiter. Informationen zum Konfigurieren der maximalen universellen Kapazität finden Sie unter Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters. Messaging-Interaktionen im Status „Warten“ werden nicht als Teil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters berechnet.

Verfügbarkeit von Mitarbeitern

Status, die die Anwesenheit von Service Desk-Mitarbeitern angeben und angeben, ob der Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit verfügbar, beschäftigt oder offline ist. AWA verwendet den Verfügbarkeitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters, um zu bestimmen, ob ein Service Desk-Mitarbeiter Arbeit erhalten kann.

Layout des Posteingangs

Eine an einen Servicekanal gebundene Konfiguration, die definiert, welche Felder eines Datensatzes, der ein Arbeitselement darstellt, in den Posteingängen der Agenten angezeigt werden. Ein Layout definiert, was der Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterbereichsieht.

Messaging-Konversationen werden neu zugewiesen

Wenn Sie möchten, dass Messaging-Konversationen automatisch neu zugewiesen werden, wenn der aktuelle „Zugewiesen an“-Mitarbeiter in der Konversation nicht verfügbar ist, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.messaging.reassign.enabled` auf truefest. Die Systemeigenschaft wirkt sich nur auf Messaging-Konversationen aus, und der „Zugewiesen an“-Mitarbeiter gilt als nicht verfügbar, wenn der Status des AWA Posteingangs nicht auf „Verfügbar“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung konfigurieren

Installieren Sie schnell die erforderlichen und beliebten Plugins über die Plugin-Seite, nachdem Sie auf der Erweiterte Arbeitszuweisung]-Homepage auf die Schaltfläche **[Plugin]** abrufen geklickt haben. Planen und konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

Vorbereitungen

Die Homepage AWA wird angezeigt, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über den installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben ServiceNow Store .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Installation des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung und aller relevanten organisationsspezifischen Plugins sind in der folgenden Liste die grundlegenden Planungs- und Konfigurationsschritte aufgeführt, die Sie für AWAfestlegen müssen:

- Festlegen, was weitergeleitet werden soll: Konfigurieren Sie die zu verwendenden Basisservicekanäle.
- Weiterleitung bestimmen – Definieren Sie die Warteschlangen für Arbeitselemente und die Weiterleitungsregeln, die Ausführungsreihenfolge, die Sortierreihenfolge der Arbeitselemente und die Strategie.
- Festlegen, wie Arbeitselemente zugewiesen werden: Definieren Sie die Zuweisungsregeln, die die an Service Desk-Mitarbeiter übertragenen Arbeitselemente bestimmen.
- Bestimmen, was der Service Desk-Mitarbeiter sieht: Legen Sie die Layouts der Posteingangskarten und die Anwesenheitsstatus (Verfügbarkeit) fest, die Service Desk-Mitarbeiter in ihrem Mitarbeiterbereich -Posteingang verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**, und wählen Sie dann im Abschnitt „Erforderliches Plugin zuerst installieren“ die Schaltfläche **„Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** “ aus.

   Hinweis:
   Nur Benutzer mit der Rolle „sys_admin“ können ein Plugin von der Erweiterte Arbeitszuweisung -Homepage installieren. Beispiel: Wenn ein Benutzer mit der Rolle „awa_admin“ versucht hat, das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung zu installieren, wird er aufgefordert, sich an seinen Administrator zu wenden, um die Installation zu erhalten. Nach der Installation des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung sind alle Homepage-Optionen von AWA im Anwendungsnavigator für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „awa_admin“ verfügbar.

   Die Seite Alle Anwendungen wird in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ die Option **Installieren** aus, und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
   Die AWA -Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ wird angezeigt.

3. **Wahlweise:** Installieren Sie organisationsspezifische AWA -Plugins über die Schaltfläche **Plugin** abrufen für die Plugins ServiceNow® IT Service Management (ITSM), ServiceNow® Kundenservice-Managementund/oder ServiceNow® HR Service Delivery (HRSD).
   Die AWA -Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Installieren Sie beliebte Plugins wie Mitarbeiterchat, Walk-Up Experienceund/oder Performance Analytics, um Ihre AWA -Experience zu verbessern.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten** aus, um die von Ihnen aktivierten Servicekanäle zu konfigurieren.
   a. Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayoutan.
   b. Überschreiben Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazitätnach Bedarf.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten** aus, um Arbeitselement-Warteschlangen für Ihre Servicekanäle zu erstellen.
   a. Legen Sie die Sortierreihenfolge für Arbeitselemente in der Warteschlange fest.
7. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Zuweisungsregeln einrichten** aus, um die Arbeitszuweisungsregeln zu konfigurieren, die zum Übertragen der Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden.
8. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die Konfiguration der folgenden Parameter, um die Funktionalität von AWA zu verbessern.
   a. Wählen **Sie Anwesenheitsstatus einrichten aus**, um Verfügbarkeitsstatus zu konfigurieren, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten oder offline oder abwesend sind.
   b. Wählen **Sie Ablehnungsgründe einrichten aus**, um die Ablehnungsgründe zu definieren, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um Arbeitszuweisungen abzulehnen, die sie in ihrem Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten.
   c. Wählen **Sie Universelle Kapazität** einrichten aus, um die maximale universelle Kapazität Ihres Teams zu konfigurieren und so zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden.
   d. Wählen **Sie Gruppen einrichten aus**, um Gruppen von Benutzersätzen zu erstellen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen.
9. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ die Konfiguration der folgenden Parameter, um die Funktionalität von AWA zu verbessern.

   Hinweis:
   Erweiterte Einstellungskarten werden nach der Installation des jeweiligen Plugins bedingt angezeigt.

   a. Wählen **Sie Agent Affinity einrichten** für aus erstellen oder ändern Agent Affinity Regeln , die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .
   b. Wählen Sie Schichtbasierte **Zuweisung einrichten aus, um Service Desk-**Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zuzuweisen.

Erweiterte Arbeitszuweisung-Homepage

Erkunden, implementieren und verwalten Sie ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung mithilfe einer Homepage-Experience. Erkennen Sie AWA, installieren Sie relevante Plugins, und konfigurieren Sie Einstellungen für AWA über die für Administratoren verfügbare Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung.

Erweiterte Arbeitszuweisung Vorteile der -Homepage

Die Erweiterte Arbeitszuweisung -Homepage erleichtert Ihnen den Einstieg und die Arbeit an positiven Ergebnissen bei der Implementierung. Die Erweiterte Arbeitszuweisung -Startseite ist ideal für Erstbenutzer, die Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) noch nie installiert oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konfiguriert haben, sowie für erfahrene Benutzer, die ihre Fähigkeiten erweitern und vorhandene Implementierungen beibehalten möchten.

AWA -Homepage bietet die folgenden Funktionen:

- Karten, die Sie durch die Reihenfolge der wichtigsten Einstellungen führen, z. B. Erstellen von Servicekanälen, Konfigurieren von Warteschlangen und Hinzufügen von Zuweisungsregeln. Karten, die Sie zu zusätzlichen und erweiterten Einstellungen weiterleiten, z. B. zum Konfigurieren von Anwesenheitsstatus, zum Einrichten von Ablehnungsgründen, zum Bestimmen der universellen Kapazität, zum Einrichten der Agent Affinity und zum Einrichten von schichtbasierten Zuweisungen.
- Liste der installierten und verfügbaren Plugins.
- Installieren Sie Plugins schnell über die Plugin-Seite. Die Plugin-Seite wird entweder in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte angezeigt, nachdem Sie auf die Schaltfläche **[Plugin] abrufen** geklickt haben. Das Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“ wird auf der Homepage angezeigt, auf der Sie **Nicht jetzt** auswählen können, um mit Ihrer aktuellen Homepage-Experience fortzufahren, oder **Fertig**, um die Homepage nach der Installation Ihres Plugins zu aktualisieren.
- Greifen Sie auf hilfreiche Ressourcen und Videos zu, um mehr über die Konfiguration und Verwaltung von AWAzu erfahren.

Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite** um mit der Erkundung der Funktionen von AWA zu beginnen.

Wichtig:
Die Homepage AWA wird angezeigt, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Storeinstalliert und auf die neueste Version aktualisiert haben. Bestandskunden müssen sie nicht aus dem Store installieren. Nachfolgende Updates sind jedoch dort verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Planung, Installation und Erkundung AWA

Wenn Sie AWAnoch nie installiert haben, werden Sie auf der Homepage von Erweiterte Arbeitszuweisung aufgefordert, dies zuerst zu tun. Nehmen Sie sich vor der Implementierung von AWAetwas Zeit, um über einige wichtige Fragen in der Liste „Überlegen Sie diese Fragen mit Ihrem Team nach“ über diese Fragen mit Ihrem Team nach. Diese Fragen sollen Ihnen helfen, sich die AWA Experience vorzustellen, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen und wünschen. Erweitern Sie die verfügbaren Fragen, um weitere Überlegungen anzustellen, z. B. welche Warteschlangen für Ihr Team am besten geeignet sind und welche Kompetenzen Ihr Team hat.

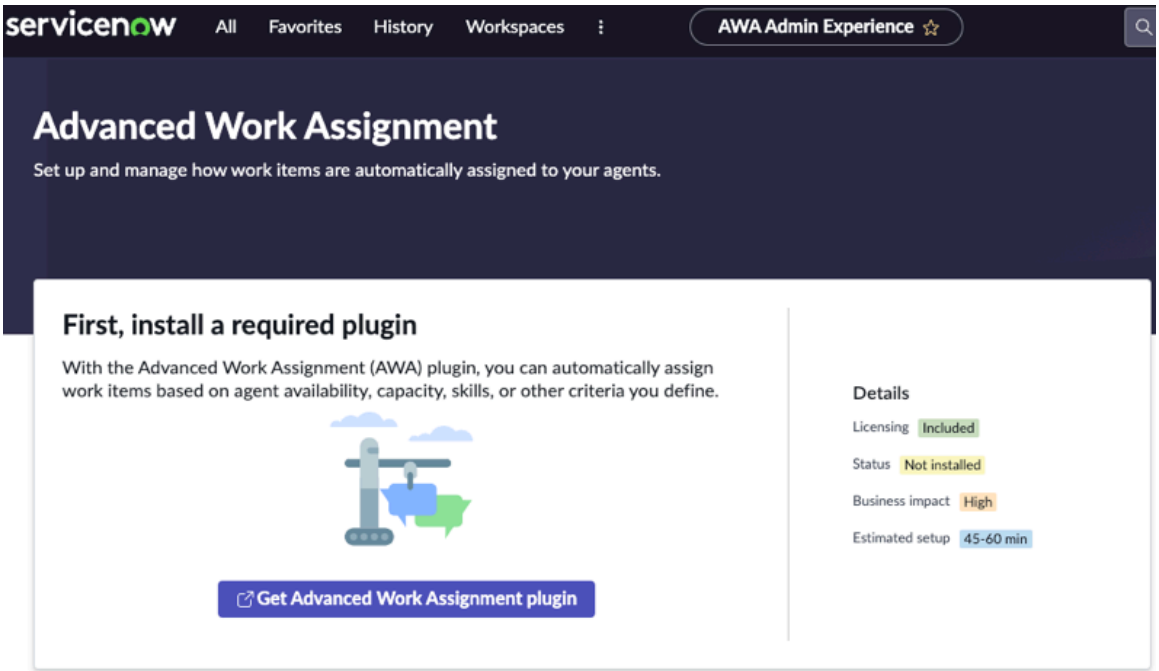
Das Layout der Homepage kann je nach installierten und konfigurierten Funktionen variieren.

Installieren Sie zuerst das erforderliche Plugin

Installieren Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu beginnen. Wählen Sie das **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen“** aus, um es zu installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

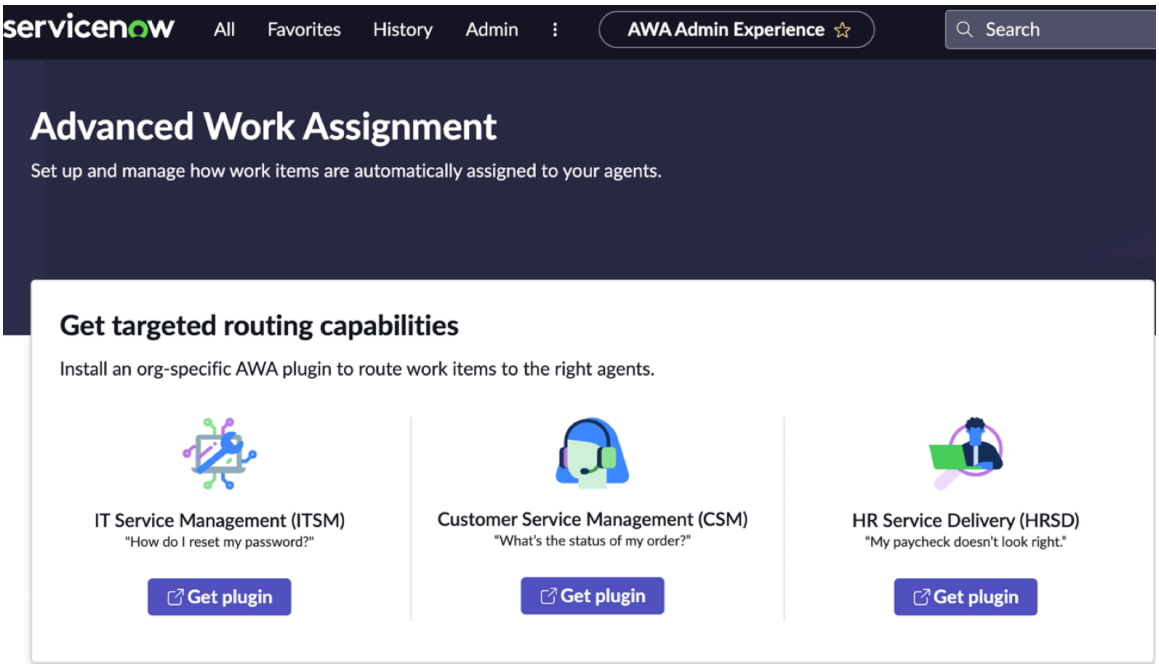
Hinweis:
Nur Benutzer mit der Rolle „sys_admin“ können ein Plugin von der Erweiterte Arbeitszuweisung -Homepage installieren. Beispiel: Wenn ein Benutzer mit der Rolle „awa_admin“ versucht hat, das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung zu installieren, wird er aufgefordert, sich an seinen Administrator zu wenden, um die Installation zu erhalten. Nach der Installation des Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung sind alle Homepage-Optionen von AWA im Anwendungsnavigator für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „awa_admin“ verfügbar.



Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen

Aktivieren Sie organisationsspezifische AWA -Plugins über die Schaltfläche **Plugin** abrufen, um Arbeitselemente an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter für die Plugins ServiceNow® IT Service Management (ITSM), ServiceNow® Kundenservice-Managementund ServiceNow® HR Service Delivery (HRSD) weiterzuleiten. Diese Plugins ermöglichen organisationsspezifische Servicekanäle in AWA, einschließlich konfigurierter Daten und Demodaten.

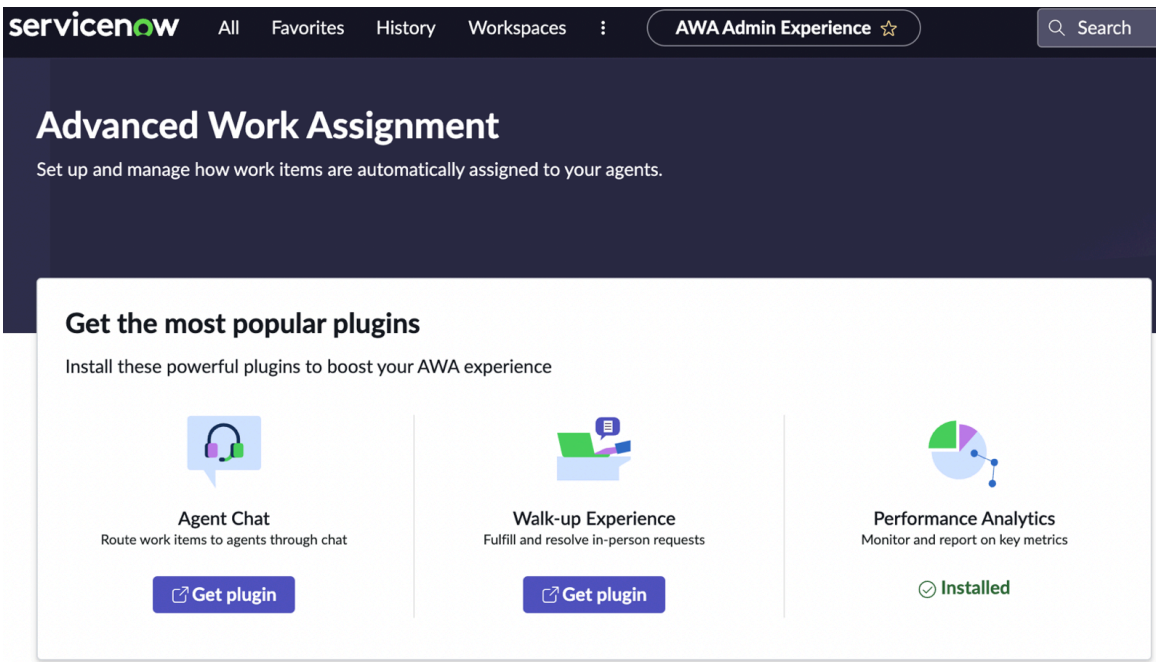
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Holen Sie sich die beliebtesten Plugins

Installieren Sie nach der Installation eines der Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen diese beliebten Plugins, um Ihre AWA -Experience zu verbessern.

- Mitarbeiterchat: Das Plugin Mitarbeiterchat aktiviert den Chat-Servicekanal in AWA und die Chat-Überwachung in Mitarbeiterbereich.
- Walk-Up Experience: Das Plugin Walk-Up Experience aktiviert den Walk-up-Kontaktservicekanal für vorgefertigte Technologie-Lounges.
- Performance Analytics: Das Plugin Performance Analytics aktiviert das Inhaltspaket Performance Analytics für AWA.



Beobachten und lernen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sehen Sie sich den eingebetteten Implementierungsleitfaden von AWA an, um weitere Informationen zur Installation und Implementierung von AWA direkt über die rechte Seite der Homepage zu erhalten.

Hilfreiche Ressourcen

Erkunden Sie die hilfreichen AWA -Ressourcen wie Versionshinweise, Produktdokumentation sowie ServiceNow Community -Foren und -Inhalte direkt auf der rechten Seite der Homepage. Diese Ressourcen enthalten Informationen zum Verständnis des Konfigurationsprozesses und der Vorteile der Einrichtung von AWA -Funktionen.

Installierte Plugins

Zeigen Sie eine Liste der installierten Plugins an. Benutzer mit Administratorrolle können auf den Link eines Plugins klicken, um die Plugin-Seite dieser Anwendung in einem separaten Fenster oder auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

Verfügbare Plugins

Zeigen Sie eine Liste der verfügbaren Plugins an, mit denen Sie beim Einrichten von AWAZeit sparen. Benutzer mit Administratorrolle können auf den Link eines Plugins klicken, um die Seite mit den Plugins dieser Anwendung oder die Website ServiceNow Store in einem separaten Fenster oder auf einer Registerkarte anzuzeigen. Benutzer mit der Rolle „awa_admin“ können die Plugin-Seite einer Store-App anzeigen, um mehr über das Plugin zu erfahren, aber nur Benutzer mit der Rolle „admin“ können Plugins installieren.

Wichtige AWA Einstellungen konfigurieren

Befolgen Sie die Reihenfolge des geführten Konfigurations-Setups, um Ihre AWA -Einstellungen in der logischsten Reihenfolge festzulegen.

Karten mit wichtigen Einstellungen

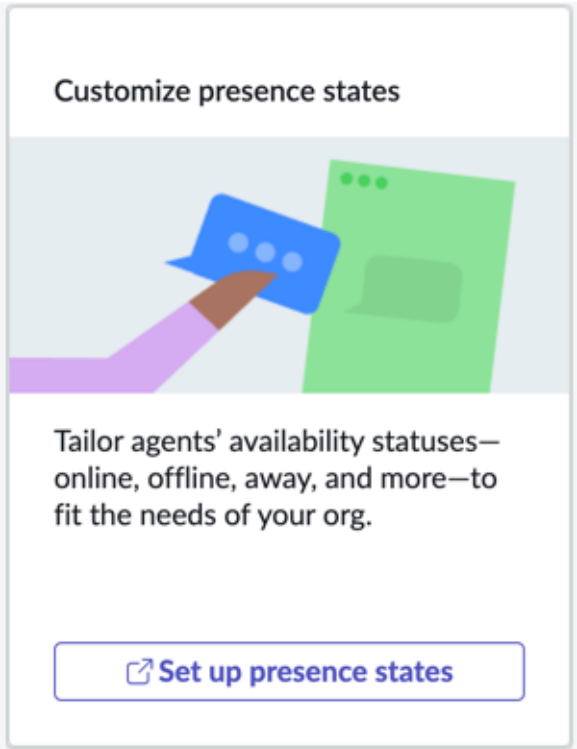
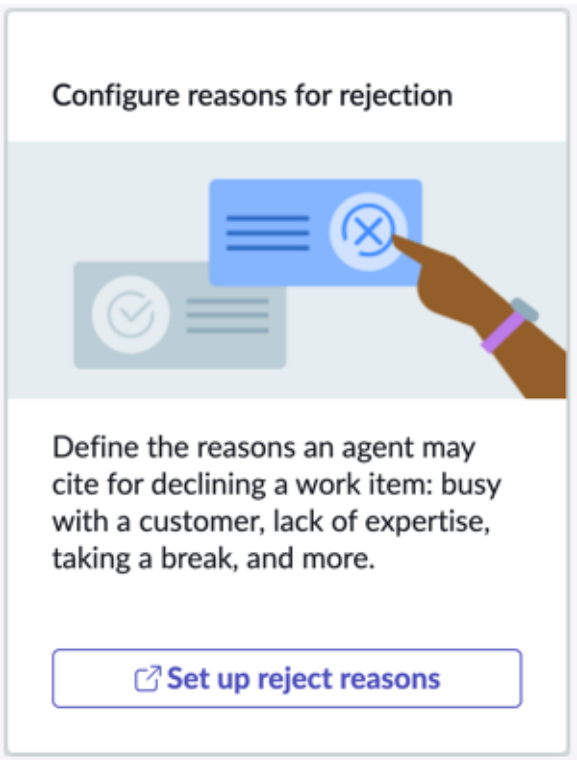
Karte	Funktion	Beschreibung
	Servicekanäle erstellen	Bieten Sie Kundensupport, indem Sie eingehende Arbeit automatisch über Servicekanäle an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Servicekanäle weisen Service Desk-Mitarbeitern eine bestimmte Art und einen bestimmten Umfang der Arbeit zu.
	Arbeitselementwarteschlangen konfigurieren	Bestimmen Sie Weiterleitungsbedingungen und Ziele für Warteschlangen.
	Zuweisungsregeln hinzufügen	Legen Sie Zuweisungskriterien für Service Desk-Mitarbeiter fest, die entweder die längste Zeit ohne Zuweisung eines Arbeitselements verbracht haben, die höchste Arbeitsverfügbarkeit haben oder über die erforderlichen Kompetenzen verfügen.

Zusätzliche und erweiterte AWA Einstellungen konfigurieren

Die zusätzlichen Karteneinstellungen erweitern die Möglichkeiten Ihres Unternehmens, die Produktivität mit AWAzu maximieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

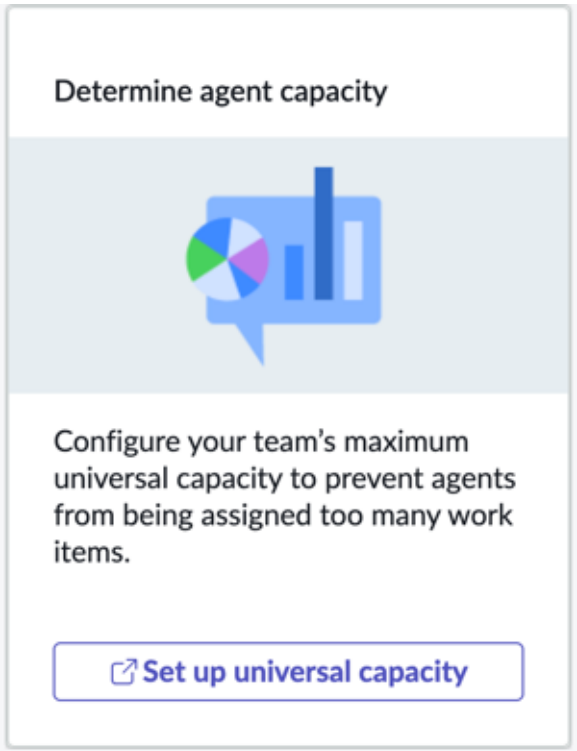
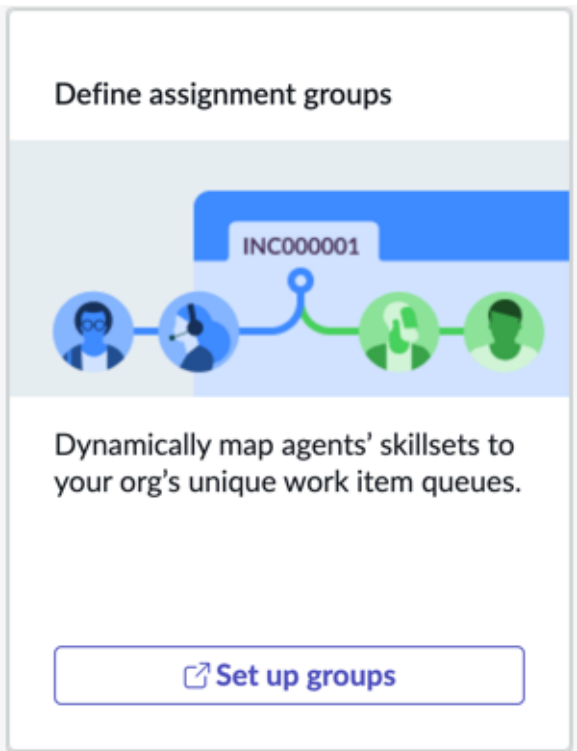
Zusätzliche Einstellungskarten

Karte	Funktion	Beschreibung
	Anwesenheitsstatus anpassen	Konfigurieren Sie Verfügbarkeitsstatus, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.
	Konfigurieren Sie Gründe für die Ablehnung	Definieren Sie die Gründe, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie in ihrem Mitarbeiterbereich -Posteingang erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Einstellungskarten (Fortsetzung)

Karte	Funktion	Beschreibung
	Mitarbeiterkapazität ermitteln	Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität Ihres Teams, um zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden. Wenn die maximale UR-Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters erreicht wurde, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Wählen **Sie Mehr** anzeigen aus, um diese Karte anzuzeigen. 	Zuweisungsgruppen definieren	Erstellen Sie Gruppen von Benutzersätzen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen.

Erweiterte Einstellungskarten werden nach der Installation des jeweiligen Plugins bedingt angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten mit erweiterten Einstellungen

Karte	Funktion	Beschreibung
	Agent Affinity einrichten	Installieren Sie das Plugin Agent Affinity, damit diese Karte bedingt angezeigt wird. Erstellen oder ändern Sie die Agent Affinity -Regeln, die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .
	Schichtbasierte Zuweisung einrichten	Installieren Sie eines oder beide der folgenden Plugins, damit diese Karte bedingt angezeigt wird: • Personaloptimierung für den Kundenservice • Personaloptimierung für ITSM Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zu.

Erste Schritte mit Erweiterte Arbeitszuweisung

Führen Sie diese anfänglichen Konfigurations- und Setup-Schritte aus, um Erweiterte Arbeitszuweisung zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin und admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
2. Wählen Sie das Plugin „ **Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** “ aus, um das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung für Ihre Instanz zu installieren.
   Die Seite Alle Anwendungen wird in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ die Option **Installieren** aus, und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
4. Kehren Sie zur Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zurück, und wählen Sie dann im geöffneten Dialogfeld der Plugin-Seite die Option **Fertig** aus.
   Die AWA -Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ wird angezeigt.
5. Wählen **Sie Plugin abrufen** aus, um die organisationsspezifischen Plugins IT Service Management (ITSM), Kundenservice-Managementund HR Service Delivery (HRSD) zu aktivieren.
   Die Seite Alle Anwendungen wird in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ die Option **Installieren** aus, und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
7. Kehren Sie zur Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zurück, und wählen Sie dann im geöffneten Dialogfeld der Plugin-Seite die Option **Fertig** aus.
   Die AWA -Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ wird angezeigt.
8. **Wahlweise:** Installieren Sie zusätzliche Plugins auf verschiedene Arten.
   - Wählen **Sie Plugin abrufen** aus, um gängige Plugins zu installieren.
   - Wählen Sie den Plugin-Namen aus den Abschnitten Verfügbare Plugins aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite Alle Anwendungen wird in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte geöffnet.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ die Option **Installieren** aus, und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
10. **Wahlweise:** Kehren Sie zur Homepage Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zurück, und wählen Sie dann im geöffneten Dialogfeld der Plugin-Seite die Option **Fertig** aus.

    (Optional) Das Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“ wird nur angezeigt, wenn Sie Plugins aus dem Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ installieren.

    Die AWA -Homepage-Experience wird aktualisiert, und entweder wird der Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ mit dem installierten Plugin aktualisiert, oder das Plugin wird im Abschnitt „Installierte Plugins“ angezeigt.
11. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus, um die von Ihnen aktivierten Servicekanäle** zu konfigurieren.
    a. Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout.
    b. Überschreiben Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität nach Bedarf.
12. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten** aus, um Arbeitselement-Warteschlangen für Ihre Servicekanäle zu erstellen.
    Legen Sie die Sortierreihenfolge für Arbeitselemente in der Warteschlange fest.
13. Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Zuweisungsregeln einrichten** aus, um die Arbeitszuweisungsregeln zu konfigurieren, die zum Übertragen der Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden.
14. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die Konfiguration der folgenden Parameter, um die Funktionalität von AWA zu verbessern.
    a. Wählen **Sie Anwesenheitsstatus einrichten aus**, um Verfügbarkeitsstatus zu konfigurieren, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.
    b. Wählen **Sie Ablehnungsgründe einrichten aus, um die Gründe** zu definieren, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie in ihrem Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten.
    c. Wählen **Sie Universelle Kapazität** einrichten aus, um die maximale universelle Kapazität Ihres Teams zu konfigurieren und so zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden.
    d. Wählen **Sie Gruppen einrichten aus**, um Gruppen von Benutzersätzen zu erstellen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen.
15. **Wahlweise:** Erwägen Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ die Konfiguration der folgenden Parameter, um die Funktionalität von AWA zu verbessern.

    Hinweis:
    Erweiterte Einstellungskarten werden nach der Installation des jeweiligen Plugins bedingt angezeigt.

    a. Wählen **Sie Agent Affinity einrichten** aus, um die Agent Affinity -Regeln zu erstellen oder zu ändern, die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .
    b. Wählen Sie Schichtbasierte **Zuweisung einrichten aus, um Service Desk-** Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zuzuweisen.

Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren

Sie können das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erweiterte Arbeitszuweisung aktiviert das Plugin „Skills Management“ (com.snc.skills_management), um Benutzer- und Gruppenkompetenzen zu implementieren.

Plugins für Skills Management

Plugin	Beschreibung
Skills Management [com.snc.skills_management]	Implementiert Benutzer- und Benutzergruppen-Fähigkeiten. Beruht auf den Prinzipien des Rollenmanagements mithilfe von Vererbung zwischen Benutzergruppen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
2. Wählen Sie das Plugin „ **Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen** “ aus, um das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung für Ihre Instanz zu installieren.
   Die Seite Alle Anwendungen wird in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte geöffnet. Wenn die Schaltfläche „ **Erweiterte Arbeitszuweisung abrufen“** nicht angezeigt wird, haben Sie entweder nicht die Berechtigungen zum Installieren des Plugins, oder das Plugin wurde bereits installiert.
3. Wählen Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ die Option **Installieren** aus, und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
4. Wählen Sie im geöffneten Dialogfeld der Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Startseiten-Experience – Plugin-Seite die Option **Fertig**aus.
   Die Startseiten-Experience von AWA wird aktualisiert, der Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ wird angezeigt, und AWA wird installiert.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie die Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen und andere beliebte AWA -Plugins, um die entsprechenden Servicekanäle und Platform Analytics-Lösungen für Erweiterte Arbeitszuweisungzu aktivieren.

Zugehörige Plugins für Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren

Aktivieren Sie nach der Aktivierung des Erweiterte Arbeitszuweisung -Plugins die zugehörigen AWA -Plugins, um andere Basissystem-Servicekanäle und das Performance Analytics Lösungs-Dashboard für AWAzu aktivieren.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins für AWAzu aktivieren.

Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen

Installieren Sie die folgenden Plugins aus dem Abschnitt „Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen“ der AWA Homepage-Experience oder dem Abschnitt „Verfügbare Plugins“. Wenn Sie lieber nach jedem Plugin einzeln suchen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Plugins aktivieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
Erweiterte Arbeitszuweisung für Incidents [com.snc.incident.awa]	Aktiviert den Incident-Servicekanal in AWA. Umfasst eine Standardkonfiguration zur Unterstützung von AWA für Incidents.
Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM [com.sn_csm.awa]	Aktiviert den Fall-Servicekanal in AWA. Umfasst Konfigurationsdaten zur Unterstützung der Weiterleitung, Warteschlangeneinstellung und Zuweisung von CSM-Fällen.
Erweiterte Arbeitszuweisung für HRSD [com.sn_hr_awa]	Aktiviert Basissystem-Konfigurationsdaten, die Weiterleitung, Warteschlange und Zuweisung von HRSM-Fällen, Chats und Anrufen an Service Desk-Mitarbeiter unterstützen.

Beliebte Plugins

Installieren Sie die folgenden Plugins aus dem Abschnitt „Beliebteste Plugins abrufen“ oder dem Abschnitt „Verfügbare Plugins“ der AWA Homepage-Experience. Wenn Sie lieber nach jedem Plugin einzeln suchen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Plugins aktivieren .

Plugin	Beschreibung
Agent-Chat [com.glide.interaction.awa]	Aktiviert den Chat-Servicekanal in AWA und Chat-Messaging in Agent Workspace. Enthält die Standard-Konfigurationsdaten für Chats, einschließlich der Demodaten.
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	Aktiviert den Walk-up-Kontakt-Servicekanal für vorgefertigte Tech-Lounges. Ermöglicht einer IT-Organisation die Unterstützung des Online- und externen Check-ins.
Performance Analytics Content Pack – Erweiterte Arbeitszuweisung [com.snc.pa.awa]	Aktiviert das Performance Analytics-Inhaltspaket für AWA. Stellt Basissystem-KPIs zur Verfügung.

Verschieben von Connect-Support nach Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat

Wechseln Sie von ServiceNow® Connect-Support zu Mitarbeiterchat (Live-Chat), dem Messaging-System, das Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterbereich zur Interaktion mit Kunden verwenden. Wenn Sie von Connect-Support wechseln, müssen Sie auch Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwenden, um die Chat-Warteschlangen für die Weiterleitung von Chat-Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Wichtig:

Ab Utahist Connect-Support veraltet. Für ähnliche Funktionen wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Wechsel zu modernen Anwendungen wie Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat bietet Funktionen und Vorteile, die in Connect-Supportnicht verfügbar sind. Zu diesen neuen Funktionen gehören:

- Automatische Zuweisung von Chats und Arbeitselementen an Service Desk -Mitarbeiter basierend auf von Ihnen definierten Kriterien, z. B. Verfügbarkeit, Kapazität, Kompetenzen, Agent Affinityund variable Größenanpassung von Arbeitselementen.
- Automatische Warteschlangenüberlaufbehandlung
- Neuzuweisung der Chat-Zeitüberschreitung
- Native Chat-Umfragen
- Vorgesetztenfunktionen wie Flüstergespräche, mit denen Manager an laufenden öffentlichen Kundenchats mit Service Desk-Mitarbeitern teilnehmen oder private Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter senden können.
- Funktionen von Service Desk-Mitarbeitern, z. B. Steuerelemente im Posteingang des Arbeitsbereichs zum Anzeigen, Akzeptieren oder Ablehnen eingehender Chats.

Wenn Sie derzeit Connect-Support APIs verwenden, finden Sie unter AWA-Routing-API Informationen zu AWA APIs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
2. Aktivieren Sie die Plugins Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat, wenn sie derzeit nicht aktiv sind.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf Ihre vorhandenen Connect-Support Chat-Warteschlangen, und bestimmen Sie, ob Sie einen ähnlichen Satz von Warteschlangen für den Chat-Servicekanal in AWAerstellen möchten.

   Hinweis:
   Sie können Ihre Connect-Support -Chatwarteschlangen nicht in AWAverwenden. Chat-Warteschlangen für Connect-Support werden in der Tabelle „Chat-Warteschlange“ [chat_queue] gespeichert. Chat-Warteschlangen für AWA werden in der Tabelle „AWA-Warteschlange“ [awa_queue] gespeichert.

4. Konfigurieren Sie auf der AWA Homepage den Servicekanal Chat, erstellen Sie die zugehörigen Chatwarteschlangenund richten Sie die Arbeitszuweisungenfür Service Desk-Mitarbeiter ein.
5. Greifen Sie in den Mitarbeiterchat-Einstellungenauf das Formular „Chat-Setup“ zu, um Mitarbeiterbereich als Erfüllerschnittstelle für den Live-Chat anzugeben und andere Live-Chat-Funktionen zu aktivieren.
6. Aktivieren Sie den Chat-Client im Service Portal Ihres Endbenutzers.

Trouble?

Vorschläge zur Problembehandlung umfassen die folgenden allgemeinen Probleme und Lösungen:

Problem: Bei Verwendung von AWAbleibt der Chat in der Weiterleitung und wird keinem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter angeboten.

Lösung: Dieses Problem kann auftreten, wenn AWA versucht, den Chat an eine Connect-Support -Warteschlange weiterzuleiten. In diesem Fall bleibt die Interaktion dem Benutzer Virtual Agent zugewiesen, und es wird kein awa_work_item-Datensatz erstellt. Eine häufige Ursache für dieses Problem ist, dass der Chat-Setup-Eintrag für die Anwendung des Chats immer noch auf **Connect**festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem: Beim Versuch, eine Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter durchzuführen, wird der anfordernden Person fälschlicherweise mitgeteilt, dass keine Servicemitarbeiter verfügbar sind.

Lösung: Dieses Problem kann durch eine der folgenden Situationen verursacht werden:

- Warteschlangenbedingungen, die von der Überprüfung von Interaktionsfeldern oder -kontexten abhängen, wurden für die Interaktion zu spät für die Weiterleitung erstellt.
- Chat-Servicekanal ist nicht mit dem Anwesenheitsstatus „Verfügbar“ verknüpft. Eine häufige Ursache für dieses Problem ist die Deaktivierung und erneute Aktivierung des Chat-Kanals.

Zu den Debugging-Vorschlägen gehören die folgenden Fragen, die berücksichtigt werden sollten:

Hier sind einige Fragen und Orte, an denen Sie nachsehen können, wenn Service Desk-Mitarbeiter keine Chats erhalten:

- Ist für die Interaktion ein awa_work_item-Datensatz vorhanden? Wenn dies nicht der Fall ist, ist das Feld **Zugewiesen an** für die Interaktion leer oder auf Virtual Agentfestgelegt? Wenn das Feld **Zugewiesen an** auf Virtual Agentfestgelegt ist, wird wahrscheinlich versucht, Connect-Supportzu verwenden.
- Werden im Chat-Setup die Erfüller für jede Anwendung entsprechend festgelegt?
- Wird in „interaction_json_blob“, auf das das Feld „ **interaction.context_document** “ verweist, die Variable *„Liveagent_application“* auf den erwarteten Wert festgelegt?

Installieren Sie Conversational SMS Service Channel

Sie können die Anwendung Conversational SMS Service Channel (sn_awa_sms_int) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa) muss installiert sein.

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Der Conversational SMS-Servicekanal wird automatisch mit einer Anwendung installiert, die einen SMS-Provider implementiert, z. B. die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Weitere Informationen finden Sie unter Conversational SMS Integration with Twilio installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option **Conversational SMS**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen **Sie Installieren**und dann im Dialogfeld „Installieren“ die Option **Installieren**aus.

Nächste Maßnahme

Richten Sie den Conversational SMS-Servicekanal ein

Agent Affinity aktivieren

Sie können das Plugin Agent Affinity (com.glide.awa.agent_affinity) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option **Agent Affinity**aus.

Hinweis:
Wenn das Plugin nicht im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ angezeigt wird, versuchen Sie, mithilfe der Suchleiste nach dem Plugin zu suchen. Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie ein Plugin nicht finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen **Sie Install/Update All**(Alle installieren/aktualisieren) und dann im Dialogfeld „Installieren“ die Option **Installieren**aus.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Aktivieren Sie Conversational Messaging

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option **Conversational Messaging**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Plugin nicht im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ angezeigt wird, versuchen Sie, mithilfe der Suchleiste nach dem Plugin zu suchen. Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie ein Plugin nicht finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen **Sie Install/Update All**(Alle installieren/aktualisieren) und dann im Dialogfeld „Installieren“ die Option **Installieren**aus.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Servicekanäle

Bieten Sie Kundensupport, indem Sie eingehende Arbeit automatisch über Servicekanäle an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

Ein *Servicekanal* ist ein Mittel, um Service Desk-Mitarbeitern einen bestimmten Typ und Umfang der Arbeit zuzuweisen. Sie können Basissystem-Servicekanäle konfigurieren, um den Kontext und die Attribute festzulegen, die die im Kanal bearbeitete Arbeit definieren, oder einen eigenen benutzerdefinierten Servicekanal erstellen.

Erweiterte Arbeitszuweisung bietet mehrere Servicekanäle, aus denen Arbeitselemente stammen. Das sind:

Servicekanal	Beschreibung	Plugin
Fall	Zur Weiterleitung und Zuweisung von Kundenservicefällen	Im Lieferumfang enthalten Kundenservice
Chat	Zur Weiterleitung und Zuweisung von Chat-Interaktionen	Enthalten im Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa).
Chat – Asynchron	Wird verwendet, um lange Konversationen weiterzuleiten, die mehrere Servicekanäle verwenden.	Enthalten im Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa).
Facebook Messenger	Wird verwendet, um Anforderungen aus den Facebook Messenger -Chatkonversationen weiterzuleiten	Enthalten in der Store-Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekanal	Beschreibung	Plugin
Incident	Zur Weiterleitung und Zuweisung von Incidents	Enthalten im Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung for Incidents (com.snc.incident.awa).
Liniendiagramm	Wird verwendet, um Anforderungen aus den LINE -Chatkonversationen weiterzuleiten	Im Lieferumfang enthalten Conversational Integration with LINE Store-Anwendung.
SMS	Wird verwendet, um lange SMS-Konversationen und Konversationen weiterzuleiten, die mehrere Servicekanäle verwenden	Enthalten in der Service Channel-Anwendung Conversational SMS installieren.
Walk-Up	Zur Weiterleitung von Anforderungen aus einem Walk-up-Kontaktkanal	Enthalten im Walk-up Experience-Plugin (com.snc.walkup).
WhatsApp	Wird verwendet, um Anforderungen aus den WhatsApp -Chatkonversationen weiterzuleiten	Im Lieferumfang enthalten Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Store-Anwendung.

Sie können auch einen benutzerdefinierten Servicekanal einrichten, um Arbeiten zu bearbeiten, die in den Kanälen des Basissystems nicht unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen benutzerdefinierten Servicekanal ein.

Für jeden Servicekanal legen Sie Attribute fest, z. B.:

- Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität: Arbeitsmenge, die von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden kann, die den Kanal unterstützen.
- Filter: Bedingungen, die die Art der im Kanal behandelten Arbeit filtern.
- Auslastung: Bedingungen, die bestimmen, wann Arbeitselemente generiert werden.

Für jeden Servicekanal führen Sie außerdem Folgendes durch:

- Sie erstellen das Kartenlayout für den Agenten-Posteingang in Agent Workspace.
- Sie legen Kapazitätsüberschreibungen für bestimmte Agenten fest.
- Sie überprüfen und ändern zugehörige Arbeitselement-Warteschlangen. Für den Chat-Servicekanal können Sie **Warteschlangen** mithilfe der zugehörigen Liste „Warteschlangen“ erstellen.

Kapazität und Nutzung von Servicekanälen

In Erweiterte Arbeitszuweisung steht die Kapazität für die Anzahl der Arbeitselemente, die Agenten, die einen Servicekanal unterstützen, automatisch zugewiesen werden. Die Nutzung ist die Bedingung zur Identifikation der im Kanal unterstützten Arbeitselementstatus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agenten haben für jeden Servicekanal eine zugewiesene Kapazität. Diese Kapazität beruht auf der Standardkapazität, die für den Kanal festgelegt ist. Die Agentenkapazität für einen einzelnen Servicekanal (z. B. Chat) beeinträchtigt nicht die Kapazität für andere Servicekanäle (z. B. Fall oder Incident). Administratoren können die **Standardkapazität** für einen Kanal im Formular „Servicekanal“ festlegen. Diese Einstellung gilt für alle Agenten, die den Kanal unterstützen.

Manager können die Standardkapazität auf folgenden Ebenen überschreiben:

- Einzelne Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der zugehörigen Liste „Überschreiben der Service Desk-Mitarbeiter- **Kapazität“** im Formular „Servicekanal“.
- Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der zugehörigen Liste Überschreiben der **Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität** im Gruppenformular.

Wenn für einen Agenten bereits eine Kapazitätsüberschreibung gilt, wird durch eine erneute Festlegung der Überschreibung die vorhandene Kapazität für diesen Agenten aktualisiert. Die überschriebene Kapazität wird in der Agentenkapazitätstabelle (awa_agent_capacity) gespeichert.

Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal

Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal, der in Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können zusätzliche Bedingungen angeben, um die im Kanal verarbeiteten Arbeitselemente zu filtern, die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität (Arbeitsauslastung) für den Kanal zu ändern, die Layouts des Posteingangs festzulegen, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter in Arbeitsbereichverwenden, und die zugehörigen Arbeitselement-Warteschlangen anzuzeigen.

Wenn Sie die entsprechenden Plugins aktivieren oder die entsprechenden Store-Anwendungen installieren, stellt AWA Basissystemkanäle für die folgenden Services bereit:

- Plugin „Cases“ (com.snc_csm.awa)
- Chats-Plugin (com.glide.interaction.awa)
- Plugin „Chats – Asynchronous“ (com.glide.interaction.awa)
- Conversational Integration with Facebook Messenger Anwendung (sn_va_fb_messenger)
- Plugin „Incidents“ (com.snc.incident.awa)
- Conversational Integration with LINE Anwendung (sn_va_line)
- Plugin „Walk-Up Interactions“ (com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung (sn_va_whatsapp_twi)

Für jeden Kanal können Sie bestimmte Standardeinstellungen ändern, z. B. die Standardkapazität (Arbeitsauslastung) für Agenten. Sie können die zugehörigen Listen auch verwenden, um zugeordnete Warteschlangen zu überprüfen, die zugehörigen Posteingangslayouts (Arbeitselementkarten) zu definieren, die in Arbeitsbereichangezeigt werden, und den Kapazitätswert des Service Desk-Mitarbeiters zu überschreiben.

Sie können einen Servicekanal-Datensatz auch über das Servicekanal-Modul erstellen, müssen jedoch eine Warteschlange, eine Zuweisungsregelund einen geeigneten Zuweisungspool erstellen, um

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Arbeit über den Servicekanal weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen benutzerdefinierten Servicekanal ein.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Servicekanal zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen Servicekanal zu aktualisieren, wählen Sie den Servicekanal-Datensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Servicekanal“.

Feld	Definition
Name	Name des ausgewählten Basissystem-Servicekanals, der konfiguriert werden soll: ○ Chat ○ Chat – Asynchron ○ Fall ○ Facebook Messenger ○ Incident ○ Liniendiagramm ○ Walk-Up ○ WhatsApp
Reihenfolge des Posteingangs	Reihenfolge, in der Kanalelemente im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.
Anwendung	Der Name der Anwendung. ○ Chat: Global ○ Chat – Asynchron: Global ○ Fall: Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM ○ Facebook Messenger: Conversational Integration with Facebook Messenger ○ Incident: Erweiterte Arbeitszuweisung für Incidents ○ Zeile: Conversational Integration with LINE

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Walk-up: Walk-up Experience ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
Aktiv	Die Option zum Aktivieren des Servicekanals. Wenn Sie diese Option auswählen, können die Warteschlangen, die dem Servicekanal zugeordnet wurden, Arbeitselemente annehmen.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Servicekanals: ○ Chat: Service Desk-Mitarbeiter Chat-Interaktionen ○ Chat – Asynchron: Asynchrone Service Desk-Mitarbeiter Chat-Interaktionen ○ Fall: Fälle für Agenten ○ Facebook Messenger: Service Desk-Mitarbeiter Facebook Messenger Interaktionen ○ Incident: Incidents für Agenten ○ Linie: Service Desk-Mitarbeiter LINE-Interaktionen ○ Walk-up: Walk-up-Interaktionen zur Bearbeitung durch Agenten ○ WhatsApp: Service Desk-Mitarbeiter WhatsApp Interaktionen
Tabelle	Die Tabelle, in der die Servicekanal-Datensätze gespeichert werden.
Erweiterte Bedingung	Die erweiterten Bedingungen, die für den Kanal gelten, wenn sie aktiviert werden. Beispiel: ○ Chat: **[Typ] [ist] [Chat]** ○ Chat – Asynchron: **[Subtype] [ist] [mweb]**, **[Typ] [ist] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: **[Untertyp] [ist] [Facebook Messenger]** ○ Linie: **[Subtyp] [ist] [Linie]** ○ Walk-up: **[Typ] [ist] [Walk-up]** ○ WhatsApp: **[Untertyp] [ist] [WhatsApp]**
Zu Feld zuweisen	Feld, das auf den Benutzer verweist, der dem Element zugewiesen ist. In Fall und Interaktion (und den meisten anderen Tabellen) ist dieses Feld das Feld **Zugewiesen an** (assigned_to).
Zuweisungsgruppenfeld	Feld, das auf die Zuweisungsgruppe verweist, die dem Element zugewiesen ist. In den meisten Tabellen ist dieses Feld das Feld **Zuweisungsgruppe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Typ	Indikator, der angibt, ob ein Kommunikationsservicekanal als synchroner oder asynchroner Konversationskanal behandelt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Tabelle** die Option **Interaktion** auswählen. ○ Chat ○ Telefon ○ Messaging ○ Sonstige
Protokollebene	Menge der Informationen, die aufgezeichnet werden, wenn AWA Ereignisse protokolliert werden. ○ Keine: Es werden keine Informationen protokolliert. ○ Einfach: Es werden nur grundlegende Informationen protokolliert. ○ Ausführlich: Detaillierte Informationen, einschließlich Datensatzdetails und Event-Details, werden protokolliert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Protokollierung** aktivieren aktiviert ist.
Warnaudio für Posteingang	Akustische Warnung, die ertönt, wenn ein neues Element in Ihrem Posteingang für diesen Servicekanal eingeht. Wenn Sie keine Audiodatei angeben, erklingt die Standardaudiodatei.
Warnaudio für Nachrichten	Akustische Warnung, die ertönt, wenn in Ihrer Konversation für diesen Servicekanal eine neue Nachricht eingeht. Wenn Sie keine Audiodatei angeben, erklingt die Standardaudiodatei.
Kapazität und Auslastung	
Standardgröße eines Arbeitselements	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn dieses Arbeitselement zugewiesen wird. Der Standardwert lautet 1.
Standardkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). ○ Fall: Der Standardwert ist 2. ○ Chat: Der Standardwert lautet 4. ○ Chat: Asynchron: Der Standardwert ist 4. ○ Facebook Messenger: Der Standardwert ist 4.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Incident: Der Standardwert lautet 2. ○ Linie: Der Standardwert ist 4. ○ Walk-up: Der Standardwert ist 1. ○ WhatsApp: Der Standardwert ist 4.
Auslastungsbedingung	Bedingung, die bestimmt, was ein aktives Element ist, das auf die Arbeitsauslastung/Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters angerechnet wird. Der Datensatzstatus lautet beispielsweise Neu, Offen oder Auf Info warten. ○ Für Chat: Der Status ist nicht „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – verworfen“. ○ Für Chat – Asynchron: Der Status ist „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – verworfen“. ○ Für Fall: Der Status ist Neu oder Offen ○ Für Facebook Messenger: Der Status ist „Neu“ oder „In Bearbeitung“. ○ Für Incidents: Der Status ist Neu, In Bearbeitung oder Warten ○ Für Linie: Der Status ist Neu oder In Bearbeitung ○ Für Walk-up: Der Status ist nicht „Warten“, „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – verworfen“. ○ Für WhatsApp: Der Status ist „Neu“ oder „In Bearbeitung“.
Protokollierung	
Protokollierung aktivieren	Option zum Aufzeichnen von Informationen in der Tabelle „syslog_awa“, wenn AWA Events protokolliert werden. Geben Sie die Detailebene an, die im Feld **Protokollebene** auf diesem Bildschirm aufgezeichnet werden soll.
Protokollierung beenden um	Datum und Uhrzeit, zu der die Protokollierung beendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Protokollierung** aktivieren aktiviert ist.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Der Kanal wird der Tabelle „Servicekanäle“ [awa_service_channel] hinzugefügt oder in dieser aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Überschreiben Sie die Agentenkapazität für ausgewählte Agenten oder Gruppen.
- Erstellen oder ändern Sie das Layout des Posteingangs für den Servicekanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren für den Kanal.
- Pools mit für die Zuweisung geeigneten Agenten definierenan.
- Erstellen oder ändern Sie eine Warteschlange für Arbeitselemente für den Kanal.
- Erstellen oder ändern Sie eine Überschreibung der Arbeitselementgröße für den Kanal.

Conversational SMS-Servicekanal

Mit der App Conversational SMS Service Channel im Store ServiceNow können Mitarbeiter des Arbeitsbereichs Support für lange SMS-Konversationen und Konversationen bereitstellen, die mehrere Servicekanäle verwenden.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Anfordernde Personen können Supportgespräche per SMS initiieren. Da diese Support-Gespräche langwierig sein können, benötigen Mitarbeiter des Arbeitsbereichs die Möglichkeit, laufende Gespräche nachzuverfolgen und gleichzeitig anfordernde Personen über andere Servicekanäle anzusprechen. Mit der Store-App Conversational SMS Service Channel können Arbeitsbereich-Mitarbeiter SMS-Konversationen initiieren oder fortsetzen und auch SMS-Arbeitsaufgaben aus dem Arbeitsbereich-Posteingang annehmen. Anfordernde Personen in SMS-Konversationen sehen eine begrenzte Teilmenge von Systemnachrichten. Dadurch wird die Anzahl der Systemnachrichten minimiert, wenn die Konversation lange dauert.

Messaging-Profile

Messaging-Profile bieten eine Möglichkeit, eine eingehende Telefonnummer einer anfordernden Person zuzuordnen:

Falls	Dann
Neue SMS wird von einer anfordernden Person empfangen, die einer Telefonnummer in der Benutzertabelle [sys_user] zugeordnet ist, aber keine Übereinstimmung mit dem Messaging-Profil aufweist	• Ein Messaging-Profildatensatz wird generiert, um die Nummer mit der Benutzertabelle abzugleichen. • Ein Interaktionsdatensatz ist der entsprechenden Benutzertabelle zugeordnet.
Neue Nachricht von einer anfordernden Person empfangen, für die keine Telefonnummer in der Benutzertabelle, aber eine Übereinstimmung mit dem Messaging-Profil vorhanden ist	• Ein Interaktionsdatensatz wird dem entsprechenden Messaging-Profilbenutzer zugeordnet. • Der Benutzertabellendatensatz ist nicht mit der Telefonnummer verknüpft. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dies manuell überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Neue Nachricht von einer anfordernden Person empfangen, deren Telefonnummer in der Benutzertabelle oder in den Messaging-Profilen nicht übereinstimmt	• Dem Gastbenutzer ist ein Interaktionsdatensatz zugeordnet (Virtual Agent oder Servicemitarbeiter kann dies manuell überprüfen). • Ein Messaging-Profildatensatz wird für die Telefonnummer generiert, aber keinem Benutzer zugeordnet.
Neue SMS von einer anfordernden Person, die mit einer vorhandenen Benutzertabelle oder einem vorhandenen Messaging-Profil in Konflikt steht	• Eine Interaktion ist dem Messaging-Profil/Benutzer zugeordnet, das derzeit der Nummer zugeordnet ist. • Virtual Agent oder Servicemitarbeiter kann den Benutzer überprüfen und die Interaktion/das Profil erneut dem richtigen Benutzer zuordnen.

Messaging-Aktionen

Messaging-Aktionen bieten eine Möglichkeit, Aktionen basierend auf der Messaging-Aktivität in einer Konversation auszulösen.

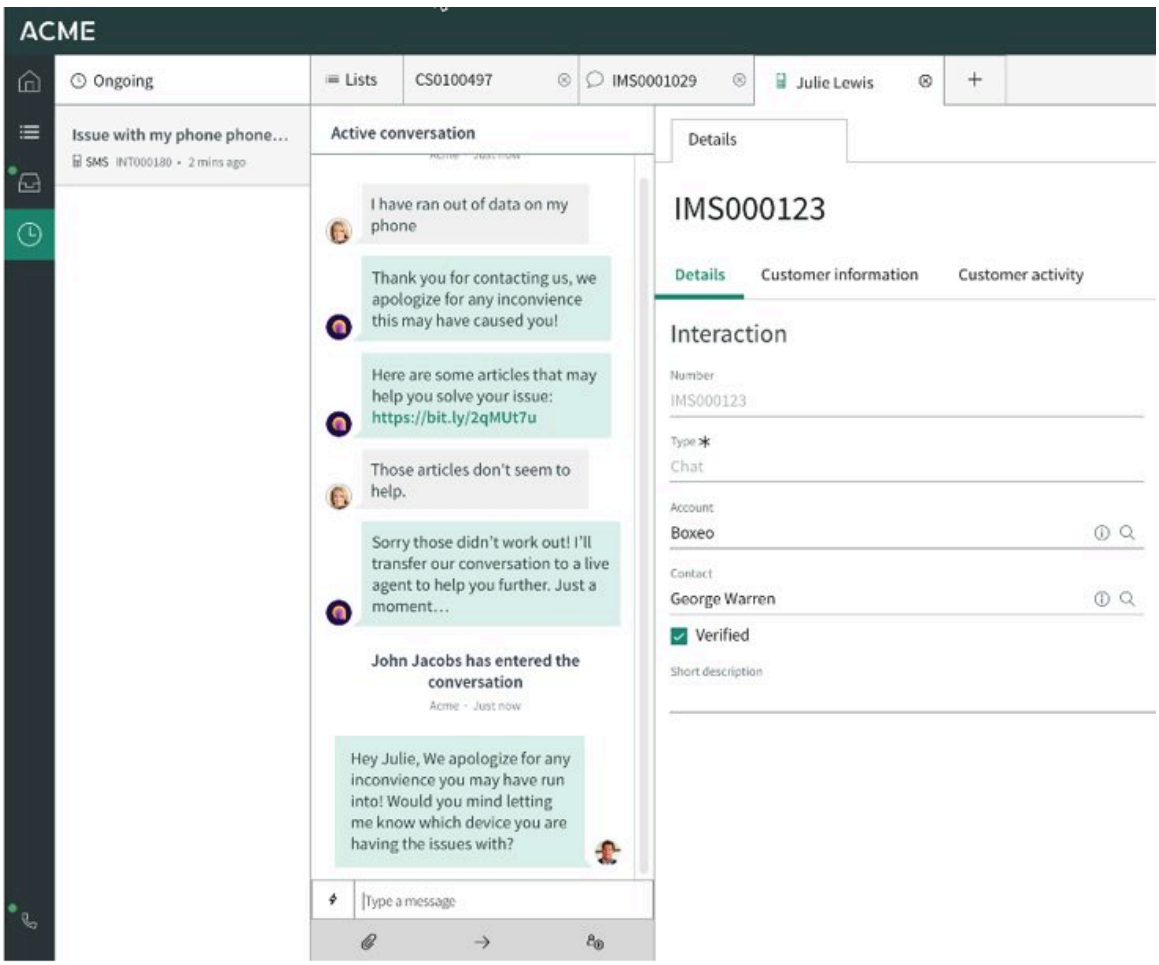
Messaging-Aktionsparameter	Beschreibung
Ereignis 1. Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters 2. Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters ohne Antwort der anfordernden Person	Durch das Senden einer Nachricht von einer anfordernden Person oder einem Service Desk-Mitarbeiter wird ein Timer gestartet, der eine Aktion auslösen kann
Dauer	Festgelegte Zeit zum Auslösen einer Aktion basierend auf dem festgelegten Event-Parameter
Filterbedingungen	Bedingung, die für den Interaktionsdatensatz erforderlich ist, damit eine Messaging-Aktion ausgelöst wird (z. B. Status „Warten“)
Aktion	Mögliche Aktionen: • Service Desk-Mitarbeiter auffordern: Arbeitsbereichsbenachrichtigung an Service Desk-Mitarbeiter gesendet • Anfordernde Person auffordern: Systemnachricht in Messaging-Konversation an anfordernde Person gesendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging-Aktionsparameter	Beschreibung
	• Erneut zuweisen: Zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter aus der Interaktion entfernen • Status festlegen: Interaktionsstatus auf den gewünschten Status festlegen

Laufende Konversationen

Im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters werden neue SMS-Nachrichten angezeigt, und Service Desk-Mitarbeiter können derzeit zugewiesene SMS-Konversationen auf der Registerkarte Laufend suchen. Der Registerkartenindikator und die Datensatzhervorhebung zeigen an, wenn eine SMS-Konversation eine neue Nachricht enthält. Im Gegensatz zu Chatkonversationen können SMS-Konversationen lange dauern. Abgeschlossene SMS-Konversationen werden nicht auf der Registerkarte „Laufend“ angezeigt.



Von der anfordernden Person initiierte SMS-Konversationen

Wenn eine anfordernde Person eine Support-Konversation initiiert, wird die Konversation von einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter übernommen. Wie andere Servicekanäle übernimmt Erweiterte Arbeitszuweisung die Weiterleitung von SMS-Konversationen an Service Desk-Mitarbeiter. So werden von der anfordernden Person initiierte SMS-Konversationen behandelt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Weisen Sie die Interaktion einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter zu
Es liegt eine aktive Interaktion mit einem Servicemitarbeiter vor	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Mit dem Service Desk-Mitarbeiter in der aktuellen Konversation fortfahren • Nachverfolgen mit demselben Interaktionsdatensatz
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Virtual Agent	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fahren Sie mit dem vorhandenen Virtual Agent-Thema fort • Nachverfolgen mit demselben Interaktionsdatensatz

Eine aktive SMS-Interaktion stellt eine laufende Konversation zwischen der Telefonnummer einer anfordernden Person und der Telefonnummer eines Unternehmens dar.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte SMS-Konversationen

Um eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person zu initiieren, können Service Desk-Mitarbeiter eine Anbieternummer für einen ausgehenden Service auswählen oder manuell eine Anbieternummer eingeben. Wenn eine aktuelle SMS-Konversation vorhanden ist, wird sie automatisch angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine SMS-Konversation initiiert:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Weisen Sie dem Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion zu
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Service Desk-Mitarbeiter	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fügen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter zu einem Live-Gruppenprofil hinzu • Keine Neuzuweisung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Es gibt eine aktive Interaktion mit VA	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu
Es liegt eine aktive Interaktion vor, an der ein anderer Kontakt/Verbraucher/Anwender beteiligt ist	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie ein neues Kanalbenutzerprofil, und deaktivieren Sie das vorhandene Kanalbenutzerprofil • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu

Eine aktive SMS-Interaktion stellt eine laufende Konversation zwischen der Telefonnummer einer anfordernden Person und der Telefonnummer eines Unternehmens dar.

Richten Sie den Conversational SMS-Servicekanal ein

Konfigurieren Sie die Store-App Conversational SMS Service Channel.

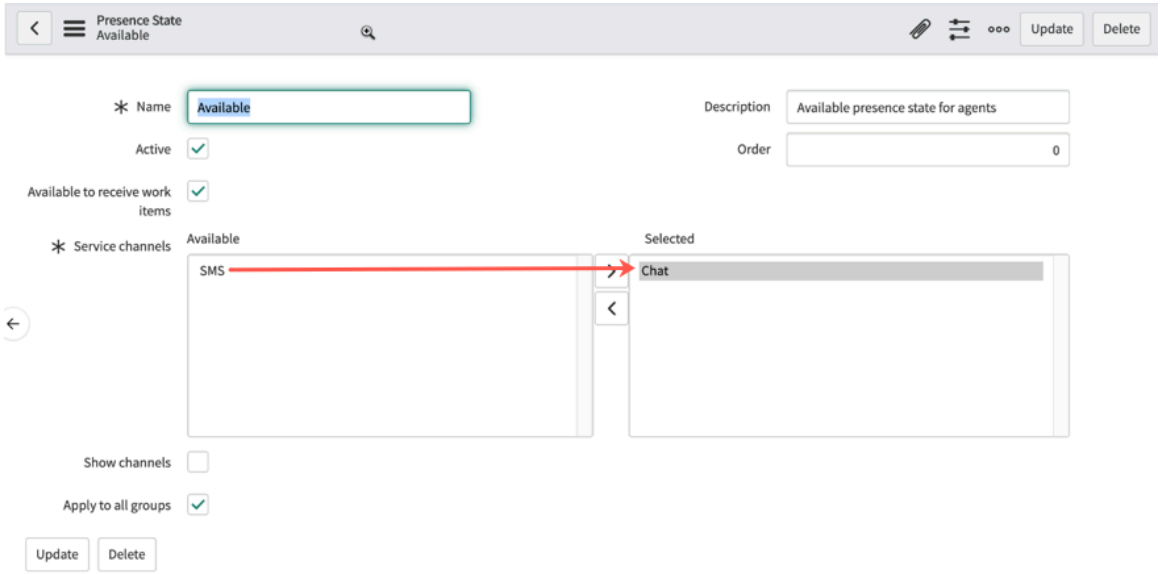
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den SMS-Servicekanal aus.
3. Aktivieren Sie auf dem Bildschirm Servicekanal – SMS das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Servicekanal zu aktivieren.
4. Da die SMS-Gruppe standardmäßig keine Benutzer hat, fügen Sie der SMS-Gruppe Benutzer manuell hinzu.
5. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**.
7. Klicken Sie in der Spalte Name auf **Verfügbar**.
8. Wählen Sie im Bildschirm „Anwesenheitsstatus – Verfügbar“ in der Spalte Verfügbar die Option **SMS** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf den nach rechts zeigenden Pfeil, um die SMS aus der Spalte Verfügbar in die Spalte Ausgewählt zu verschieben.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie einen benutzerdefinierten Servicekanal ein

Richten Sie einen benutzerdefinierten Servicekanal ein, um die Art und den Umfang der Arbeit zu erweitern, die automatisch an Ihre Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Vorbereitungen

- Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie verwenden möchten, um Arbeit automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Nur die Tabellen „Aufgabe“ [Aufgabe] und „Interaktion“ [Interaktion] werden unterstützt.
- Stellen Sie sicher, dass das Formularlayout für die ausgewählte Tabelle für die Arbeitsbereichsansicht konfiguriert ist. Datensatztypen ohne Arbeitsbereich-Ansicht werden in Mitarbeiterbereich als schreibgeschützt angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Formulare in ein veralteter Arbeitsbereich.
- Wenn Sie einen Datensatz in AWA für eine Tabelle öffnen möchten, die eine andere Tabelle erweitert, für die ein Servicekanal definiert ist, stellen Sie sicher, dass die Arbeitsbereichsansicht für diese Tabelle bereits definiert wurde.
- Weisen Sie die Rollen awa_agent und workspace_agent den Service Desk-Mitarbeitern zu, die Arbeitselemente in Mitarbeiterbereich von Ihrem benutzerdefinierten Servicekanal erhalten.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Servicekanal-Datensatz über das Modul „Servicekanal“ erstellen, müssen jedoch eine Arbeitselementwarteschlange, eine Zuweisungsregel und einen geeigneten Zuweisungspool erstellen, um die Arbeit über den Servicekanal weiterzuleiten. Sie müssen auch den benutzerdefinierten Servicekanal konfigurieren, um ihn im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters in Mitarbeiterbereichverfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.

   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Servicekanalfelder aus, und wählen Sie dann **Absenden**aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal.
4. Erstellt eine Zuweisungsregel
   Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren.
5. Erstellen Sie eine Arbeitselement-Warteschlange für Ihren Servicekanal.

   Weitere Informationen finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen.
6. Wechseln Sie im Formular für die von Ihnen erstellte Arbeitselementwarteschlange zum zugehörigen Link **Zuweisungsberechtigung**, und erstellen Sie einen geeigneten Zuweisungspool.

   Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Zuweisungsregel dem zulässigen Zuweisungspool zuordnen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Pools mit für die Zuweisung geeigneten Agenten definieren.
7. Machen Sie Ihren Servicekanal in Mitarbeiterbereichverfügbar.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Zusätzliche Einstellungen die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**, und öffnen Sie dann **Verfügbar**.
   c. Verschieben Sie im Formular Ihren benutzerdefinierten Servicekanal in die Liste **Ausgewählt**.
   d. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus (sofern sie nicht bereits ausgewählt ist).
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. **Wahlweise:** Erstellen oder ändern Sie das Layout der Posteingangskarte, um die wichtigsten Informationen aus einem Arbeitselement anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout.

Ergebnisse

Ihr benutzerdefinierter Servicekanal leitet Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter weiter. In Mitarbeiterbereichwird der Servicekanal als verfügbarer Servicekanal im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.

Tutorial: Richten Sie einen benutzerdefinierten Servicekanal für Change-Anforderungen ein

Erfahren Sie, wie Sie Erweiterte Arbeitszuweisung so konfigurieren, dass Change-Anforderungen automatisch Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. Verwenden Sie dieses Tutorial als Leitlinie, damit Sie verstehen, wie Servicekanal-Datensätze, Warteschlangen und Zuweisungsregeln zusammenarbeiten, um einen benutzerdefinierten Servicekanal zu erstellen.

In diesem Tutorial erfahren Sie, wie Sie einen benutzerdefinierten Kanal einrichten, der:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Weist dem Change-Management-Mitarbeiter mit der größten Kapazität neue Change-Anforderungen zu
- Füllt den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters des Beauftragten in Mitarbeiterbereich mit Change-Anforderungen aus der Warteschlange
- Zeigt die Nummer, die Kurzbeschreibung und den Typ der Change-Anforderung auf der Posteingangskarte an
- Ermöglicht es dem Service Desk-Mitarbeiter, Change-Anforderungen zu akzeptieren oder abzulehnen

Weitere Informationen zum Einrichten von benutzerdefinierten Servicekanälen finden Sie unter Richten Sie einen benutzerdefinierten Servicekanal ein.

Bevor Sie beginnen:

- Stellen Sie sicher, dass das Formularlayout für die Change Request-Tabelle für die Arbeitsbereichsansicht konfiguriert ist. andernfalls werden Arbeitselemente aus dem Change Request-Servicekanal in Mitarbeiterbereichals schreibgeschützt angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Formulare in ein veralteter Arbeitsbereich.
- Weisen Sie der Change-Management-Gruppe die Rollen awa_agent und workspace_agent zu, damit Mitglieder Arbeitselemente in Mitarbeiterbereichöffnen können.

Erstellen Sie einen Servicekanal, um Anforderungen weiterzuleiten

Erstellen Sie einen Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung, damit Sie Change-Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Change-Anforderung
   - Posteingangsreihenfolge: 100
   - Tabelle: Change Request [change_request]
   - Aktiv: Ausgewählt
   - Nutzungsbedingung: [Aktiv] [ist] [wahr]
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für Change-Anforderungen

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel in Erweiterte Arbeitszuweisung, die Change-Anforderungen Service Desk-Mitarbeitern zuweist, die für die Aufgaben verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Zuweisungsregeln einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Change Request-Zuweisungsregel
   - Zuweisen nach: Die meiste Kapazität
   - Zulassen, dass Agents abgelehnt werden: Ausgewählt
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange, um neue Change-Anforderungen weiterzuleiten

Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange in Erweiterte Arbeitszuweisung, die neue Change-Anforderungen über den Servicekanal weiterleitet, der Change-Anforderungen verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Change-Management
   - Servicekanal: Change-Anforderung
   - Bedingungsmodus: Einfach
   - Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement: [Status] [ist] [Neu]
4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.

Erstellen Sie einen Zuweisungspool von Service Desk-Mitarbeitern

Erstellen Sie in Erweiterte Arbeitszuweisung einen geeigneten Zuweisungspool, der überlaufende Arbeitselemente empfängt, falls Sie bei der Bearbeitung von Change-Anforderungen weitere Hilfe von anderen Service Desk-Mitarbeitern benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Öffnen Sie die Change Management-Warteschlange.
3. Wechseln Sie im Formular zur zugehörigen Liste **„Zuweisungsberechtigung“**, und wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Zuweisungsregel für Service Desk-Mitarbeiter: Zuweisungsregel für Change-Anforderung
   - Gruppen: Change Management
5. Wählen Sie **Absenden**.

Machen Sie Ihren Servicekanal in verfügbar Mitarbeiterbereich

Machen Sie Ihren Servicekanal in Mitarbeiterbereich verfügbar, damit Service Desk-Mitarbeiter Change-Anforderungen in ihrem Posteingang erhalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Anwesenheitsstatuseinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**.
2. Öffnen **Sie Verfügbar**.
3. Verschieben Sie im Formular die **Change-Anforderung** in die Liste **Ausgewählt**.
4. Wählen Sie **Aktiv** aus (falls nicht bereits ausgewählt).
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie an, wie Change-Anforderungen im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden

Passen Sie an, wie Change-Anforderungen im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden, damit die Service Desk-Mitarbeiter genügend Informationen erhalten, um zu entscheiden, ob sie das Arbeitselement annehmen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

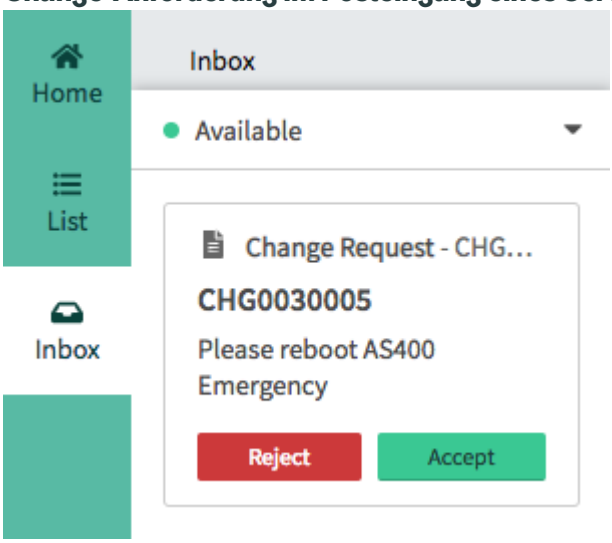
1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den **Change Request** -Servicekanal-Datensatz aus.
3. Wechseln Sie im Formular „Servicekanal für Change-Anforderung“ zur zugehörigen Liste **Posteingangslayouts,** und öffnen Sie das **Standardlayout für Change-Anforderungen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Feld 1: Nummer
   - Feld 2: Kurzbeschreibung
   - Feld 3: Typ
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine Change-Anforderung erstellen, wird das Element über den Change Request-Servicekanal weitergeleitet und dem Service Desk-Mitarbeiter in der Change Management-Zuweisungsgruppe zugewiesen, der für den Empfang der Change-Anforderung verfügbar ist. Wenn der Beauftragte den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters überprüft, wird die Change-Anforderung mit der Option angezeigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement entweder ablehnen oder annehmen kann.

Change-Anforderung im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters



Layout des Posteingangs

Das Layout des Posteingangs bestimmt die Informationen, die auf Arbeitselementkarten im Posteingang eines Agenten angezeigt werden.

Der AWA-Administrator (awa_admin) kann Layouts konfigurieren, die Elemente im Posteingang eines Agenten darstellen. Die Konfiguration ermöglicht Agenten, die wichtigsten Attribute nach Arbeitselementen in einem Servicekanal geordnet anzuzeigen. Die im Layout des Posteingangs festgelegten Felder bestimmen, welche Informationen für ein Arbeitselement angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

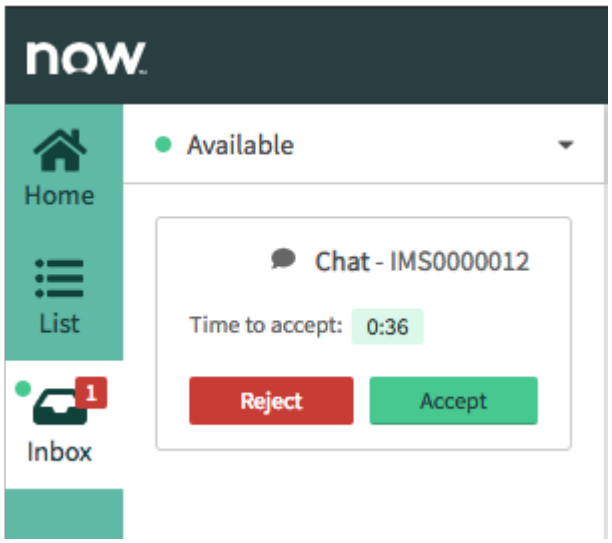
Jeder Basissystem-Servicekanal verfügt über vorkonfigurierte Posteingangslayouts für Arbeitselemente. Der AWA-Administrator kann diese Layouts anzeigen und bearbeiten und auch neue Layouts erstellen.

Bis zu fünf Felder können im Kartenlayout angezeigt werden.

- Felder können aus der Tabelle hinzugefügt werden, auf die der Servicekanal verweist.
- Für die Felder wird Dot-Walking unterstützt.
- Das erste zum Layout hinzugefügte Feld wird zum Titelfeld auf der Karte.

Layout-Beispiel

Für Chats, die weder einen Kontakt noch einen Verbraucher haben, enthält das Layout nur den Chat-Betreff. Sie steuern die Anzeige der Anzahl der **Zeit bis zur Annahme** (Timer) und der Schaltfläche **Ablehnen** über die Agent-Zuweisungsregeln.



Weitere Informationen zum Zugriff auf und zum Ändern eines Posteingangslayouts finden Sie unter Erstellen oder Ändern eines Posteingangslayouts.

Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout

Erstellen oder ändern Sie das Kartenlayout für Posteingangselemente für einen bestimmten Servicekanal. Kartenlayouts werden in der Ansicht des Agentenposteingangs von Mitarbeiterbereich angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin. Benutzer mit der Rolle awa_manager oder Agent können Posteingangslayouts prüfen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Karten stehen für Arbeitselemente in einem Agentenposteingang in Mitarbeiterbereich. Jeder Kanal hat ein Standardlayout für diese Karten, die bis zu fünf Felder aus dem zugehörigen Tabellendatensatz anzeigen können. Verwenden Sie das Posteingangslayout-Formular, um ein Standardlayout zu ändern, z. B. den Namen, die Kurzbeschreibung und die jeweiligen Felder wie Kanal, Kontakt- oder Verbrauchernamen, die auf der Karte angezeigt werden. Sie können auch bestimmte Bedingungen angeben, die bestimmen, wann das Kartenlayout verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den zu aktualisierenden Servicekanal aus.
3. Klicken Sie im Formular „Servicekanal“ auf den zugehörigen Link **Posteingangslayouts**.
   - Um ein Layout zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um ein Layout zu ändern, wählen Sie das zu aktualisierende Layout aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Der Name des Posteingangslayouts.
Servicekanal	Der Name des ausgewählten Servicekanals.
Kurzbeschreibung	Die Beschreibung des Posteingangslayouts.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Layouts im Agenten-Posteingang angezeigt werden.
Bedingung	Eine Bedingung, die bestimmt, wann dieses Layout verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung anzugeben, die als wahr bewertet werden muss, damit das Layout angewendet wird.
Kartenlayout	Beispiel für ein Kartenlayout.
Feld 1	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine**, um ein vorhandenes Feld zu entfernen.
Feld 2	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine**, um ein vorhandenes Feld zu entfernen.
Feld 3	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine**, um es zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Feld 4	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine**, um es zu entfernen.
Feld 5	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal. Zum Beispiel die Interaktionstabelle [interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie **Keine**, um es zu entfernen.

5. Wählen Sie **Absenden** für ein neues Layout oder **Aktualisieren**, um ein Layout zu ändern.
   Das Layout wird in der Tabelle für das Posteingangslayout [awa_inbox_layout] hinzugefügt oder aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Je nach Bedarf:

- Überschreiben Sie den Wert der Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen.
- Erstellen oder ändern Sie eine Arbeitselement-Warteschlange für den Kanal.

Agentenkapazität für ausgewählte Agenten überschreiben

Ändern Sie die Standardanzahl an Arbeitselementen, die ein Agent für einen Servicekanal bearbeiten kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Kapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter zu ändern, verwenden Sie die zugehörige Liste Überschreiben der Service Desk-Mitarbeiter- **Kapazität** für den Servicekanal. Um die Kapazität für ein oder mehrere Mitglieder einer ausgewählten Gruppe zu ändern, verwenden Sie die zugehörige Liste Überschreiben der **Agent-Kapazität** für die Gruppe (**Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Gruppen**) an.

Prozedur
1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus.
3. **Wählen Sie in der zugehörigen Liste Überschreiben der Agent-Kapazität** die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Servicekanal	Name des ausgewählten Kanals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kapazität überschreiben	Anzahl der Arbeitselemente, die die ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten können.
Benutzer	Agents, für die diese Überschreibung gilt. Verschieben Sie die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**. Mithilfe des Filters können Sie Bedingungen festlegen, um die Liste der Agenten einzuschränken. **Hinweis:** Der Filter zeigt nur Benutzer oder Gruppen an, die über AWA-Rollen (awa_agent, awa_manager, awa_admin, admin) verfügen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die ausgewählten Agenten und ihre zugeordneten Kapazitätswerte werden in der Tabelle für Agentenkapazitäten aufgeführt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen Servicekanal konfigurieren, können Sie ein Posteingangslayout für den Kanal erstellen oder ändern.

Erstellen oder ändern Sie eine Überschreibung der Arbeitselementgröße

Erstellen Sie eine Überschreibung der Arbeitselementgröße, wenn Agent Affinity die Arbeitsauslastung eines Service Desk-Mitarbeiters mit einer anderen Arbeitselementgröße als der Standardgröße berechnen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Servicekanäle einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus.
3. **Wählen Sie im Formular die Liste Überschreiben der Arbeitselementgröße** aus.
   - Um eine Überschreibung zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Überschreibung zu ändern, wählen Sie die Überschreibung aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Ändern der Arbeitselementgröße

Feld	Definition
Name	Name der Überschreibung.
Servicekanal	Servicekanal, der der Überschreibung zugewiesen ist.
Größe überschreiben	Größe, die anstelle des Standardwerts verwendet werden soll.
Bestellung	Reihenfolge, in der Erweiterte Arbeitszuweisung diese Größenüberschreibung berücksichtigt.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen mit dieser Größenüberschreibung: ○ Einfach: Geben Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Routinebedingung an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingungen	Bedingung, die für die Überschreibung der Arbeitselementgrößen gilt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** im Feld **Bedingungsmodus** auswählen.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die Überschreibungsgröße des Arbeitselements angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Bedingungsmodus** die Option **Erweitert** auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**, um die Überschreibung zu erstellen, oder **Aktualisieren**, um die Überschreibung zu ändern.

Arbeitselemente

Zeigen Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Arbeitselemente mit den Optionen im Menü „Arbeitselemente“ an.

Arbeitselemente sind einzelne Arbeitselemente, die von einem Service Desk-Mitarbeiter von Anfang bis Ende bearbeitet werden. Beispielsweise ist ein Chat oder ein Fall ein Objekt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das weitergeleitet und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird. Nur Benutzer mit awa_manager-Berechtigungen können auf die Verwaltungsmenüoptionen zugreifen.

Warteschlangen für Arbeitselemente

In Erweiterte Arbeitszuweisung wird in Warteschlangen eine bestimmte Art von Arbeitselement für einen Servicekanal gespeichert.

AWA -Administratoren können Warteschlangen basierend auf den Kundenbedürfnissen erstellen oder ändern. Beim Erstellen oder Ändern einer Warteschlange identifiziert der awa_admin einige Informationen über die Warteschlange, einschließlich des Servicekanals, zu dem die Warteschlange gehört, und der Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern, die die eingehenden Arbeitselemente bearbeiten.

Der awa_admin kann einen Zeitplan auswählen, der definiert, wann die Warteschlange verfügbar ist, und ein Zeitlimit festlegen, innerhalb dessen ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement in der Warteschlange annehmen soll. Wenn der ausgewählte Servicekanal **Chat**ist, erstellt awa_admin die Chatnachrichten, die Benutzern angezeigt werden.

Weiterleitungsbedingungen legen fest, welche Arbeitselemente in eine Warteschlange weitergeleitet werden. Erstellen Sie Weiterleitungsbedingungen mit einer der folgenden beiden Methoden:

- Einfach: Verwenden Sie einen Bedingungsgenerator, um die Weiterleitungsbedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Servicekanal ab.
- Erweitert: Verwenden Sie ein JavaScript-Skript, um die Weiterleitungsbedingungen festzulegen.

Der awa_admin kann auch eine Warteschlange ohne Weiterleitungsbedingungen erstellen, sodass Arbeitselemente nicht automatisch an diese Warteschlange weitergeleitet werden. Kunden können Arbeitselemente manuell der Warteschlange zuweisen oder Arbeitselemente mithilfe von Zuweisungstools wie Zuordnungsregeln oder Flow Designerzuweisen.

Wenn ein Fall in einer Warteschlange manuell zugewiesen wird, wird der Fall aus der Warteschlange entfernt. Der Status des Arbeitselements wird auf **Abgebrochen** und der Abbruchgrund auf **Manuell zugewiesen**festgelegt.

Hinweis:
Neue Arbeitselemente können nicht zugewiesen werden, wenn sie an Warteschlangen weitergeleitet werden, die mehr als 10.000 Arbeitselemente im Status „Warteschlange“ enthalten.

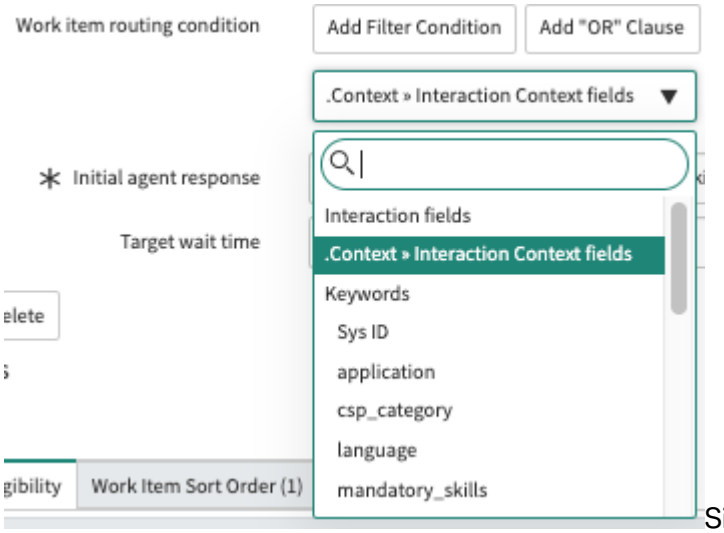
Konfigurieren von Weiterleitungsregeln, die Chat-Kontextvariablen verwenden

Sie können Weiterleitungsregeln für Warteschlangen angeben, die Chat-Kontextvariablen im Bedingungsgenerator verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen von Chat-Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen. Diese Variablen können kontextbezogene Informationen speichern, die in Weiterleitungsbedingungen verwendet werden können, um zu steuern, wohin Chat-Arbeitselemente weitergeleitet werden.

Sie können beispielsweise Chat-Kontextvariablen definieren, um Benutzerantworten aus von Ihnen erstellten Umfragen vor dem Chat zu speichern. Wenn Sie diese Antworten in Chat-Kontextvariablen speichern, z. B. Abteilung eines Benutzers oder Produktname, können Sie die Kontextvariablen in Weiterleitungsbedingungen für Warteschlangen angeben, um anzugeben, wohin der Live-Chat weitergeleitet wird. Wenn Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator angeben, können Sie per Dot-Walking zu den Kontextfeldern gelangen. Wählen Sie im Feldermenü die **Option Zugehörige**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder anzeigen aus, und öffnen Sie das Feldermenü erneut, um eine Auswahl zu treffen **Kontext > Interaktionskontextfelder**.



Sie können dann im Bedingungsgenerator aus den verfügbaren Chat-Kontextvariablen auswählen. Wenn Sie beispielsweise **csp_category auswählen**, wird dies zu **Context.csp_category**.

Pools mit zur Bearbeitung von Elementen in einer Warteschlange geeigneten Agenten festlegen

Weisen Sie einer Warteschlange mithilfe der zugehörigen Liste **„Berechtigungszuweisung** “ eine oder mehrere Mitarbeitergruppen zu. Diese Gruppen sind geeignet, Arbeitselemente aus der Warteschlange anzunehmen. Dadurch können Arbeitsaufgaben für Agenten mit entsprechender Eignung priorisiert werden.

Wählen Sie eine Agent-Zuweisungsregel und alle Berechtigungszeitbeschränkungen für jede Gruppe aus. Die zeitlichen Einschränkungen der Berechtigung werden verwendet, um zu bestimmen, wann der nächste Pool von Service Desk-Mitarbeitern für die Zuweisung geeignet ist. Sie können beispielsweise eine Gruppe zuweisen, um Arbeitselemente sofort zu bearbeiten, und eine zweite Gruppe, um den Überlauf aus der ersten Gruppe zu bearbeiten, nachdem Arbeitselemente für eine bestimmte Zeit in der Warteschlange verbleiben.

Hinweis:
Wenn einer Warteschlange keine Gruppen zugewiesen sind, können Arbeitselemente an die Warteschlange weitergeleitet werden, aber Erweiterte Arbeitszuweisung weist sie nicht zu.

Sortierreihenfolge für eine Warteschlange erstellen

Verwenden Sie die zugehörige Liste „Sortierreihenfolge für Arbeitselemente“, um eine oder mehrere Sortierbedingungen für Arbeitselemente in einer Warteschlange zu erstellen. Geben Sie für jede Sortierbedingung ein Feld aus der ausgewählten Servicekanal-Tabelle und die Sortierrichtung an, entweder aufsteigend oder absteigend. Die Elemente in der Warteschlange werden anhand dieser Bedingungen sortiert und den Agenten zugewiesen.

Warteschlange für Arbeitselemente erstellen

Definieren oder ändern Sie eine Warteschlange, damit Sie bestimmen können, welche Arbeitselemente automatisch über einen bestimmten Servicekanal an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Je nach Servicekanal sind zusätzliche Konfigurationsoptionen verfügbar. So können Sie beispielsweise im Chatkanal die Standardnachrichten definieren, die während einer Chat-Sitzung mit einem Benutzer angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Warteschlange zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine Warteschlange zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Warteschlangendatensatz aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Name der Warteschlange. Für den Servicekanal, den Sie über die mit AWAverbundenen Plugins aktiviert haben, ist möglicherweise eine Standardwarteschlange verfügbar.
Nummer	Basisnummer für die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatznummerierung .
Servicekanal	Kanal, zu dem die Warteschlange gehört. Definieren Sie für den Chatkanal die Standardnachrichten, die Chat-Benutzern im Abschnitt mit den Chat-Nachrichten angezeigt werden.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Warteschlange aktiviert ist.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Zeitplan	Supportzeitplan, der definiert, wann die Warteschlange verfügbar ist.
Bestellung	Während der Weiterleitung die Reihenfolge, in der AWA die Weiterleitungsbedingung für diese Arbeitselementwarteschlange im Vergleich zu anderen Warteschlangen berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung zur Warteschlange.
Weiterleitungsbedingung	
Bedingung hier definieren	Option, die angibt, dass eine Weiterleitungsbedingung auf die Warteschlange angewendet werden soll. Wenn diese Option aktiviert ist, definieren Sie den **Bedingungsmodus** und die **Weiterleitungsbedingung für Arbeitselemente**.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen in der Warteschlange. ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement	Bedingung, die für die Weiterleitung von Arbeitselementen an diese Warteschlange gilt. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Weiterleitungsbedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Servicekanal ab. Für den Chat-Servicekanal können Sie Chat -Kontextvariablen im Bedingungsgenerator angeben, indem Sie zu zugehörigen Kontextfeldern navigieren. Wenn Sie beispielsweise Chat-Kontextvariablen definiert haben, die Weiterleitungsinformationen vor dem Chat speichern, können Sie im Bedingungsgenerator per Dot-Walk zu diesen Chat-Kontextvariablen navigieren. Sie können die Variablen in Weiterleitungsbedingungen verwenden, um anzugeben, wohin Chats weitergeleitet werden.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die in die Warteschlange weiterzuleitenden Arbeitselemente angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Erweitert** unter Bedingungsmodus ausgewählt wird.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Agent einen Chat annimmt. Beispiel: Vielen Dank, dass Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	sich an den Support wenden. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
Meldung zu maximaler Wartezeit	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Chat beendet wird, weil die maximale Wartezeit abgelaufen ist. Dieses Feld ist erforderlich, wenn die **maximale Wartezeit** größer als 0 ist.
Zielwartezeit	Geschätzte Zeit (Tage oder Stunden, Minuten, Sekunden), die einem Service Desk-Mitarbeiter zur Verfügung steht, um ein Element in der Warteschlange anzunehmen.
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die allen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung steht, um eine Chatanforderung zu akzeptieren oder abzulehnen. Nach Ablauf der Zeit erhält die anfordernde Person den Wert im Feld **Max. Wartezeit** oder im Feld **Keine Agenten verfügbar**, die in den Mitarbeiterchat- Einstellungendefiniert sind. **Hinweis:** Das Feld **Max. Wartezeit** ist verfügbar, nachdem Sie die Warteschlange dem Chat-Servicekanal zugeordnet haben.

4. Wählen Sie **Absenden** für eine neue Warteschlange oder **Aktualisieren**, um die Warteschlange zu ändern.
   Die Warteschlange wird in der Warteschlangentabelle [awa_queue_list] hinzugefügt oder aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Definieren Sie die **Zuweisungsberechtigung**.
- Definieren Sie optional die Sortierreihenfolge der **Arbeitselemente**.
- Definieren Sie optional die **Warteschlangenauslöser**.
- Definieren Sie optional die **Regeln Agent Affinity festlegen**.

Pools mit für die Zuweisung geeigneten Agenten definieren

Geben Sie Pools von Agenten an, die geeignet sind, den Überlauf von zugewiesenen Arbeitselementen für eine Warteschlange anzunehmen. Ein geeigneter Zuweisungspool kann aus einer oder mehreren Gruppen von Agenten bestehen, die für die Bearbeitung von Elementen in der Warteschlange zur Verfügung stehen. Mit dieser Funktion kann Erweiterte Arbeitszuweisung einen qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter aus einem größeren Pool von Service Desk-Mitarbeitern finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Zuweisungsberechtigung**, um den Pool der Service Desk-Mitarbeiter zu erweitern, die an Elementen in der Warteschlange arbeiten können, wenn andere Service Desk-Mitarbeiter ausgelastet oder nicht verfügbar sind. Wählen Sie für jeden Agenten-Pool die Zuweisungsregel aus, die die Zuweisungseignung bestimmt. Wenn Sie keinen geeigneten Zuweisungspool für eine Warteschlange definieren, werden Arbeitselemente an die Warteschlange weitergeleitet, aber AWA weist sie nicht zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Um einen Zuweisungspool zu erstellen, wechseln Sie zum zugehörigen Link **Zuweisungsberechtigung**.
   - Um einen neuen geeigneten Zuweisungspool zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um die Zuweisungsberechtigung für einen Pool von Service Desk-Mitarbeitern zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Pool aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Agent-Zuweisungsregel	Der Name der Regel, die bestimmt, wie Arbeitselemente zugewiesen werden sollen. Wählen Sie eine Zuweisungsregel aus der Liste aus.
Berechtigt am	Die Dauer in Sekunden, bevor AWA den nächsten Satz von Service Desk-Mitarbeitern für die Zuweisung berücksichtigt.
Gruppen	Der Satz an Gruppen, die für die Zuweisung geeignet sind. ○ Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol, und wählen Sie die Service Desk-Mitarbeitergruppen im geeigneten Zuweisungspool aus. ○ Klicken Sie zum Sperren auf das Schlosssymbol.

5. Wählen Sie **Absenden**, um den zulässigen Zuweisungspool zu erstellen, oder **Aktualisieren**, um einen zulässigen Zuweisungspool zu ändern.
   Die Warteschlangentabelle [awa_queues] wird mit dem geeigneten Zuweisungspool aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortierreihenfolge für Arbeitselemente festlegen

Geben Sie die Reihenfolge an, in der Arbeitselemente in einer Warteschlange sortiert werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Feld Sortierreihenfolge für **Arbeitselemente** bestimmt nur die Reihenfolge, in der AWA das Arbeitselement zuweist, und wirkt sich nicht auf die Reihenfolge der Arbeitselemente in der Posteingangskarte des Service Desk-Mitarbeiters aus. Arbeitselemente in der Posteingangskarte werden basierend auf der Zeit angezeigt, zu der sie ankommen.
Das Feld Sortierreihenfolge für Arbeitselemente weist **Service Desk** -Mitarbeitern, die anhand der definierten Sortierreihenfolge für Arbeitselemente entworfen wurden, einen Satz ausstehender Arbeitselemente zu. Wenn beispielsweise zwei Arbeitselemente ausstehen, wenn ein Mitarbeiter verfügbar wird, entscheidet die **Sortierreihenfolge** der Arbeitselemente, welches Arbeitselement zuerst einem Mitarbeiter über AWAzugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste „Sortierreihenfolge für **Arbeitselemente“** und dann **Neu**aus.
4. Wählen Sie im Formular für die Sortierreihenfolge von Arbeitselementen Folgendes aus:
   - **Feld**: Das Feld, das für die Sortierung verwendet werden soll. Die Felder stammen aus der Tabelle für den zugehörigen Kanal. Beispielsweise stammen die für den Chat-Servicekanal verfügbaren Felder aus der Interaktionstabelle.
   - **Sortierrichtung**: Die Reihenfolge, in der Arbeitselemente sortiert werden. Wählen Sie entweder Aufsteigend (vom kleinsten zum größten oder ältesten zum neuesten) oder Absteigend (vom größten zum kleinsten oder neuesten zum ältesten) aus.
   - **Reihenfolge**: Der Wert der **Reihenfolge** im Verhältnis zu anderen Elementen in der Warteschlange.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen und verwalten Sie Warteschlangenauslöser

Erstellen und verwalten Sie Warteschlangenauslöser, um während der Kundenwartezeiten für eine bestimmte Warteschlange mehrere Aktionen auszulösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Warteschlangenauslöser aus.
   - Um einen Warteschlangenauslöser zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen Warteschlangenauslöser zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Warteschlangenauslöserdatensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Warteschlangenauslöser“.

Feld	Beschreibung
Warteschlange	Arbeitselemente, die zu einem Servicekanal gehören.
Nachricht	Nachricht, die Benutzer sehen, weil die **Auslöserzeit** abgelaufen ist. Wenn der Wert im Feld **AuslösertypMax. Wartezeit**lautet, wird dieses Feld schreibgeschützt und zeigt den Wert an, der im **Nachrichtenfeld Max. Wartezeit** des Warteschlangenformulars eingegeben wurde. Wenn Benutzern die **Meldung Max. Wartezeit** angezeigt wird, werden sie aufgefordert, ein Thema Virtual Agent auszuwählen. Wenn sie ein Thema auswählen, kehren sie nicht zur Warteschlange des Servicemitarbeiters zurück.
Auslösertyp	Typ des konfigurierbaren Auslösers: **Warten** oder **Max. Wartezeit**. Der Auslöser **Warten** definiert die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn Benutzer in der Warteschlange warten und die **maximale Wartezeit** nicht erreicht wurde. Der Auslöser **Max. Wartezeit** definiert die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn Benutzer in der Warteschlange warten und die **maximale Wartezeit** erreicht ist.
Auslöserzeit	Zeit (Tage oder Stunden, Minuten, Sekunden), die für den **Auslösertyp**zugeteilt ist. Wenn der Wert im Feld **AuslösertypMax. Wartezeit**lautet, wird dieses Feld schreibgeschützt und zeigt den im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Feld **Max. Wartezeit** des Formulars „Warteschlange“ eingegebenen Wert an.
Flow	Name des Flow oder Subflow. **Hinweis:** Flow Designer Subflows müssen einen Zeichenfolgeneingabeparameter mit dem Namen „ `conversation_id` “ haben, damit AWA Warteschlangenauslöser den entsprechenden Subflow erkennen. Stellen Sie über die Registerkarte **Ausführung** in Flow Designersicher, dass der Subflow, den Sie verwenden möchten, über einen Zeichenfolgeneingabeparameter mit dem Namen „ `conversation_id` “ verfügt.
Virtual Agent Thema	Name des vorhandenen Themas Virtual Agent, das Benutzern angezeigt wird, wenn die maximale Wartezeit erreicht ist.

5. Wählen Sie **Absenden** für eine neue Warteschlange oder **Aktualisieren**, um die Warteschlange zu ändern.
   Die Warteschlangenauslöser werden der zugehörigen Liste „Warteschlangenauslöser“ hinzugefügt oder in dieser aktualisiert.

Externe Weiterleitung – Übersicht

Die externe Weiterleitung ermöglicht die Weiterleitung von Arbeit an eine Warteschlange basierend auf den Servicekanal- und Warteschlangenbedingungen und verwendet dann eine externe Lösung, um das Arbeitselement in der Warteschlange einem Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen.

Prozessablauf

So werden die Arbeitselemente bei Verwendung der externen Weiterleitung verarbeitet:

1. Arbeitselemente werden im Status „Warteschlange“ an die Warteschlange weitergeleitet, sind jedoch nicht zugewiesen. Arbeitselemente laufen ab, wenn die maximale Zeitüberschreitung festgelegt ist.
2. Die externe Lösung sucht nach Arbeitselementen im Warteschlangenstatus anhand der Arbeitselementtabellen-API.
3. Die externe Lösung sucht vor der Zuweisung an den Service Desk-Mitarbeiter nach der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern in der Agent-API AWA.
4. Die externe Lösung verwendet die Zuweisungs-API AWA, um dem Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement zuzuweisen.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter sieht eine Posteingangskarte mit einer Schaltfläche „Akzeptieren“ (Status „Akzeptanz ausstehend“) ohne Ablehnungsoptionen.

Wenn Erweiterte Arbeitszuweisung für die Verwendung von externer Weiterleitung konfiguriert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In Warteschlangen wird nicht nach verfügbaren Agents gesucht.
- Für Warteschlangen müssen keine Zuweisungsberechtigungsgruppen definiert sein.
- Arbeitselemente verbleiben mit dem Status „In der Warteschlange“ in der Warteschlange, bis das externe System das Arbeitselement weiterleitet oder die maximale Wartezeit abgelaufen ist.
- Zugehörige Listen werden nicht am unteren Rand des Bildschirms „Warteschlangen“ angezeigt.

Diese APIs sind für die externe Weiterleitung erforderlich:

- REST-API zur Unterstützung des externen Weiterleitungssystems. Weitere Informationen zur REST-API finden Sie unter AWA Zuweisungs-API .
- Arbeitselementtabellen-API (awa_work_item), um die Arbeitselemente in der Warteschlange zu suchen, die auf die Zuweisung warten. Weitere Informationen zur Tabellen-API finden Sie unter Tabellen-API .
- AWA Agent-API, wenn die externe Lösung vor der Zuweisung die Validierung der Agent-Verfügbarkeit innerhalb von Arbeitsbereich erfordert. Weitere Informationen zur AWA Agent-API finden Sie unter AWA Agent-API .

Funktionalität von AWA Komponenten

Wenn externes Routing aktiviert ist, ist dies die Funktionalität von AWA -Komponenten:

Service Desk-Mitarbeiter

- Verwendete Komponenten
  - Schaltfläche Akzeptieren
  - Die verwendete Agent-Kapazität (Servicekanal-Kapazität) nimmt zu, wird jedoch nicht für die maximale Kapazität des Servicekanals verwendet
  - Die verwendete universelle Kapazität für Service Desk-Mitarbeiter nimmt zu, wird jedoch nicht für die maximale universelle Kapazität verwendet
- Komponenten nicht verwendet
  - Agent-Verfügbarkeit
  - Schaltfläche „Ablehnen“ mit Ablehnungsgründen
  - Max. Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität
  - Max. universelle Kapazität

Servicekanal

- Verwendete Komponenten
  - Erweiterte Bedingung für Kanal
  - Layouts des Posteingangs
  - Warteschlangenreihenfolge
- Komponenten nicht verwendet
  - Felder Zuweisen an und Zuweisungsgruppe
  - Kapazitäts- und Nutzungsfunktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überschreibungen der Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität
- Überschreibung des Arbeitselements

Warteschlange

- Verwendete Komponenten
  - Bei maximaler Wartezeit laufen Arbeitselemente ab, wenn sie in der Warteschlange festgelegt werden
  - Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselement
  - Warteschlangenreihenfolge
- Komponenten nicht verwendet
  - Anwesenheitsprüfungen von Service Desk-Mitarbeitern in der Warteschlange
  - Arbeitselemente verbleiben mit dem Status „In der Warteschlange“ in der Warteschlange, bis das externe System das Arbeitselement weiterleitet
  - Warteschlangenzeitpläne
  - Die folgenden zugehörigen Listen sind in der Warteschlange ausgeblendet, da sie nicht verwendet werden:
    - Berechtigung und Regeln für Zuweisungen
    - Sortierreihenfolge der Arbeitselemente
    - Agent Affinity
    - Agent-Zuweisungen
    - Prioritäten der Gruppenwarteschlange
    - Arbeitselemente

Externe Weiterleitung für Warteschlangen verwenden

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung, um Arbeitselemente in den Warteschlangen mithilfe einer externen Weiterleitung weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Funktionalität der externen Weiterleitung überprüft und die erforderlichen APIs konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Externe Weiterleitung – Übersicht.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.

   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wenn das Feld **Extern** nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol „Personalisierte Liste aktualisieren“ (Symbol „ aktualisieren“), und fügen Sie dem Bildschirm das Feld **Extern** hinzu.
3. Legen Sie das Feld **Extern** auf „ **true“ fest**, um externes Routing zu verwenden.
   Wenn Sie keine externe Weiterleitung verwenden möchten, legen Sie das Feld **Extern** auf **false**fest.

Tutorial: Interaktionen nach Kontext weiterleiten

Erfahren Sie, wie Sie Erweiterte Arbeitszuweisung so konfigurieren können, dass Konversationen entsprechend dem Kontext der Konversation an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Management Demo Data“ (com.snc.customerservice.demo).

Ein grundlegendes Verständnis von Kontextvariablen ist erforderlich. Weitere Informationen zu Kontextvariablen finden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im **Feld Wobei können wir Ihnen helfen?** Der Datensatzersteller ist standardmäßig mit dem Plugin „Customer Service Management Demo Data“ (com.snc.customerservice.demo) verfügbar. Im Datensatzersteller können Chat-Anforderer eine von drei Problemkategorien angeben, bei denen sie Hilfe benötigen:

- Produkt
- Abrechnung
- Bestellung

Welche Kategorie auch immer ausgewählt wird, übergibt einen Wert über die `Kontextvariable liveagent_csp_category`. Erfahren Sie, wie Sie Warteschlangen erstellen, die Konversationen gemäß den über diese Kontextvariablen übergebenen Werten an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Produktprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, der Produktprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Name: Produktsupport
- Servicekanal: Chat
- Bedingungsmodus: Erweitert

4. Geben Sie im Feld **Skript** dieses Skript ein:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Abrechnungsprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, der Abrechnungsprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie in der Listenansicht „Warteschlangen“ auf **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:
   - Name: Abrechnungssupport
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
3. Geben Sie im Feld **Skript** dieses Skript ein:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Bestellprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, der Bestellprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie in der Listenansicht „Warteschlangen“ auf **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:
   - Name: Auftragssupport
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
3. Geben Sie im Feld **Skript** dieses Skript ein:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Arbeitszuweisungen

Nach der Weiterleitung von Arbeitselementen an die entsprechenden Warteschlangen und die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen leitet Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) die Arbeit anhand der von Ihnen angegebenen Zuweisungskriterien an den am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter weiter. Zuweisungskriterien beziehen sich auf den Typ der Zuweisungsregel (die meiste Kapazität oder zuletzt zugewiesen) und darauf, ob Kompetenzen definiert sind.

Administratoren können Arbeitselemente basierend auf einer der folgenden Zuweisungsregeln an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten:

- Die meiste Kapazität: Mit dieser Option wird die Arbeit an Agenten weitergeleitet, die für einen gegebenen Kanal über die meiste Kapazität verfügen (Verfügbarkeit für die Arbeit). Angenommen, zwei verfügbare Service Desk-Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter 1 und Service Desk-Mitarbeiter 2, haben unterschiedliche Kapazitäten. Service Desk-Mitarbeiter 1 bietet Kapazität für drei Chats, Service Desk-Mitarbeiter 2 bietet jedoch Kapazität für zwei Chats und arbeitet derzeit an einem Chat. AWA weist das nächste Arbeitselement Service Desk-Mitarbeiter 1 mit der höchsten Kapazität zu.
- Zuletzt zugewiesen: Mit dieser Option wird die Arbeit an den Agenten weitergeleitet, der schon den längsten Zeitraum über keine Arbeitszuweisung im Servicekanal erhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hat. Wenn mehr als ein Service Desk-Mitarbeiter über dieselbe freie Kapazität in einem Servicekanal verfügt, erstellt AWA das nächste Arbeitselement und weist es dem Service Desk-Mitarbeiter zu, der im Servicekanal am längsten ohne Arbeit war.

Zusätzlich zur Auswahl der Zuweisungsregel können AWA Administratoren auch Folgendes bestimmen:

- Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente ablehnen.
- Service Desk-Mitarbeiter akzeptieren Chatinteraktionen automatisch.
- Ein Timer wird verwendet, um eine Zeitüberschreitung festzulegen (die Zeitspanne, in der ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnen oder annehmen muss).
- Die Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter sind bei der Zuweisung zu berücksichtigen.

Zuweisungsprozess

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, AWA:

- Überprüft die Warteschlangenpriorität und ruft ein Element aus der Warteschlange mit der höchsten Priorität ab. AWA überprüft auch Elemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist oder die von Service Desk-Mitarbeitern abgelehnt wurden.
- Der geeignete Zuweisungspool wird identifiziert. Mit der geeigneten Zuweisungsgruppe wird die Gruppe der Agenten ausgedehnt, die geeignet sind, ein Element zu bearbeiten.
- Die verfügbaren Agenten werden aufgrund ihres Anwesenheitsstatus, der ausgewählten Zuweisungsregel (meiste Kapazität oder zuletzt zugewiesen) und, sofern definiert, auf Grundlage ihrer Fähigkeiten ermittelt. Agenten haben freie Kapazitäten, wenn sie ein Arbeitselement ablehnen, übertragen oder fertigstellen. Nachdem ein Agent z. B. einen Chat überträgt, hat er zusätzliche Kapazitäten.
- Verschiebt das Element in den Posteingang des am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiters (der Timer beginnt).
- Akzeptiert Arbeitselemente automatisch, wenn „Automatische **Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren“** ausgewählt ist. Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente nicht manuell **annehmen** oder **ablehnen**.

Kompetenzbasierte Arbeitszuweisung

In AWAkönnen Sie die kompetenzbasierte Zuweisung aktivieren und bei Bedarf Kompetenzniveaus bewerten und die Kompetenzzuweisung obligatorisch (erforderlich) machen. Der grundlegende Prozess für die Einrichtung von Kompetenzen umfasst die folgenden Schritte:

1. Identifizieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, die über bestimmte Kompetenzen verfügen (z. B. eine Fremdsprache oder Fachwissen in einem bestimmten Bereich, z. B. Netzwerkrouter), und weisen Sie die Kompetenzen diesen Service Desk-Mitarbeitern dann mit der Kompetenzmanagement-Funktion zu.
2. Legen Sie die Agenten als Mitglieder der Zuweisungsgruppen für die Warteschlangen mit Arbeitselementen, die diese Kompetenzen erfordern, fest.
3. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel in AWA, die die Kompetenzverarbeitung für die spezifischen Kompetenzen ermöglicht.

   Wenn Sie beim Erstellen der Zuweisungsregel die Option **Kompetenzniveau bewerten** ausgewählt haben, überprüft AWA auch die Kompetenzniveaus der Service Desk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter, bevor das Arbeitselement dem am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird. Wenn mehrere Service Desk-Mitarbeiter die gleiche Anzahl übereinstimmender Kompetenzen haben, werden Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen auf dem Kompetenzniveau „Ausreichend“ gegenüber Service Desk-Mitarbeitern mit weniger Kompetenzen auf dem Kompetenzniveau „Ausreichend“ priorisiert. Zum Beispiel kommt ein Chat durch die Auflistung von drei Kompetenzen auf einem hohen Kompetenzniveau. Service Desk-Mitarbeiter A und Service Desk-Mitarbeiter B verfügen beide über die drei Kompetenzen. Service Desk-Mitarbeiter A verfügt über drei Kompetenzen mit den folgenden Kompetenzniveaus: zwei hoch und eine niedrig. Service Desk-Mitarbeiter B verfügt über drei Kompetenzen mit den folgenden Kompetenzniveaus: eine hohe und zwei niedrige Kompetenzniveaus. In diesem Beispiel wäre Service Desk-Mitarbeiter A der erste Beauftragte des Arbeitselements, da er über mehr Kompetenzen mit dem Kompetenzniveau „Ausreichend“ verfügt als Service Desk-Mitarbeiter B. Service Desk-Mitarbeiter B würde dieses Arbeitselement nur zugewiesen, wenn Service Desk-Mitarbeiter A die Arbeit ablehnt.

AWA priorisiert auch die Anzahl der übereinstimmenden Kompetenzen gegenüber der Anzahl der Kompetenzen mit ausreichendem Kompetenzniveau. Beispielsweise werden in einem Chat zwei Kompetenzen und ihre ausreichenden Kompetenzniveaus aufgelistet: Sowohl die Englischkompetenz als auch die Kompetenz „Datenbanken“ sind mit einer Kompetenzstufe „Fortgeschritten“ verknüpft. Service Desk-Mitarbeiter 1 verfügt über beide Kompetenzen, jedoch nur auf der Kompetenzstufe „Anwender“. Service Desk-Mitarbeiter 2 verfügt nur über die Kompetenz Englisch auf dem Kompetenzniveau „Ausreichend erweitert“, nicht jedoch über die Kompetenz „Datenbanken“. In diesem Beispiel wird der Chat an Service Desk-Mitarbeiter 1 weitergeleitet, da dieser über beide Kompetenzen verfügt, obwohl er nicht über ein ausreichendes Kompetenzniveau verfügt.

Wenn Sie beim Erstellen der Zuweisungsregel auch die **Option Obligatorische Kompetenzen erzwingen** ausgewählt haben, weist AWA das Arbeitselement nur Service Desk-Mitarbeitern zu, die über die erforderlichen Kompetenzen auf dem ausreichenden Kompetenzniveau verfügen. Zum Beispiel ist ein Arbeitselement mit zwei zugehörigen obligatorischen Kompetenzen auf hoher Ebene und einer optionalen Kompetenz bereit für die Zuweisung. Service Desk-Mitarbeiter C verfügt über alle drei Kompetenzen, aber nur über eine der obligatorischen Kompetenzen auf dem ausreichend hohen Kompetenzniveau. Service Desk-Mitarbeiter D verfügt nur über die beiden obligatorischen Kompetenzen, aber beide Kompetenzen befinden sich auf dem ausreichend hohen Kompetenzniveau. In diesem Beispiel wäre Service Desk-Mitarbeiter D der einzige zutreffende Beauftragte für Arbeitselemente, da er der einzige Service Desk-Mitarbeiter mit beiden obligatorischen Kompetenzen auf einem ausreichend hohen Niveau ist.

4. Erstellen Sie die Warteschlange für Arbeitselemente mit einer Weiterleitungsbedingung unter Einbeziehung der jeweiligen Fähigkeit, und fügen Sie die entsprechende Gruppe dem geeigneten Zuweisungspool hinzu.
5. Erstellen Sie eine geskriptete Geschäftsregel, welche die Fähigkeit in der mit dem entsprechenden Servicekanal verbundenen Tabelle (z. B. die Falltabelle) enthält.

Während der Arbeitszuweisung leitet AWA Arbeitselemente weiter und weist sie dem Agent Workspace-Posteingang des am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiters basierend auf den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters und, falls zutreffend, dem Kompetenzniveau und den Einstellungen für obligatorische Kompetenzen zu.

Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren

Legen Sie die Kriterien Erweiterte Arbeitszuweisung für die Zuweisung von Arbeitselementen zu Service Desk-Mitarbeitern fest. Wählen Sie die Zuweisungsregel aus, die den Agenten mit der meisten Kapazität oder den Agenten berücksichtigt, der den längsten Zeitraum ohne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeit zu verzeichnen hat. Legen Sie die Einstellungen für die zugehörigen Listen für die automatische Zuweisungs-, Ablehnungs- und Kompetenzverarbeitung fest.

Vorbereitungen

- Ein grundlegendes Verständnis der Funktion Kompetenzmanagement wird empfohlen.
- Wenn die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern berücksichtigt werden sollen, wenn Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird, definieren Sie die Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen. Wenn Sie die Kompetenzverarbeitungsoptionen im Formular „Zuweisungsregeln“ aktivieren, weist AWA die Benutzer in Gruppen mit den entsprechenden Kompetenzen den entsprechenden Arbeitselementen zu.
- Sie können Regeln verwenden, um Kompetenzen zu identifizieren und Arbeitselementen zuzuweisen. Weitere Informationen zum Definieren und Zuweisen von Kompetenzen für Arbeitselemente finden Sie unter Weiterleitung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kompetenzen.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Zuweisungsregeln einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Regel zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine Regel zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Regel aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsregel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuweisungsregel“.
4. Wählen Sie **Absenden** für eine neue Regel aus, oder **Aktualisieren**, wenn Sie die Regel ändern.
   Die Zuweisungsregel wird in der Zuweisungsregeltabelle [awa_assignment_rule] hinzugefügt oder aktualisiert.

Tutorial: Arbeit Service Desk-Mitarbeitern automatisch nach Kompetenz zuweisen

Erfahren Sie, wie Sie Erweiterte Arbeitszuweisung so konfigurieren können, dass Fälle automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, die Deutsch sprechen. Verwenden Sie dieses Tutorial als Leitlinie, damit Sie verstehen, wie Sie Arbeitselemente entsprechend ihren festgelegten Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.

Bevor Sie beginnen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Skills Management“ (com.snc.skills_management).
- Ein grundlegendes Verständnis der Skills Management- Funktion ist erforderlich.
- Damit Kompetenzen automatisch Fällen zugewiesen werden, sollten Sie das Plugin „Skill Determination“ (com.snc.skill_determination) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Gruppe von Benutzern, die im Kundensupport arbeiten.
- Weisen Sie der Kundensupportgruppe die Rollen „awa_agent“ und „workspace_agent“ zu.

AWA-Tutorial (Advanced Work Assignment): Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeit nach Kompetenz zuweisen Sehen Sie sich dieses Video an, um eine visuelle Darstellung des folgenden Tutorial-Beispiels zu erhalten.

Erstellen Sie eine Kompetenz

Erstellen Sie eine Kompetenz vom Typ „Englisch“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:
   - **Name**: Deutsch
   - **Aktiv**: Ausgewählt
3. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, die die Arbeit von Service Desk-Mitarbeitern automatisch zuweist

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, die Fälle nach Kompetenzen weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Zuweisungsregeln einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:
   - **Name**: Fallzuweisungsregel mit Kompetenzen
   - **Zuweisen nach**: Die meiste Kapazität
   - **Automatische Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren**: Ausgewählt

     Hinweis:
     Wenn Sie diese Option auswählen, werden Chatinteraktionen im Namen von Service Desk-Mitarbeitern automatisch akzeptiert. Das Feld **Anzeigeoptionen** wird angezeigt, und Sie können entweder **Posteingangskarte** oder **Posteingangskarte und Registerkarte „Arbeitsbereich**“ auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kompetenzen aktivieren**: Ausgewählt
- **Kompetenzniveau**bewerten: Freigegeben
- **Obligatorische Kompetenzen erzwingen**: Ausgewählt

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange

Erstellen Sie eine Warteschlange, in der Sie Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter mit Deutschkenntnissen weiterleiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:
   - **Name**: Fallwarteschlange für Deutsch
   - **Servicekanal**: Fall
4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Berechtigung für Zuweisungen

Definieren Sie, wer berechtigt ist, Fälle aus der Warteschlange für Fälle aus Deutschland zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange „Fälle aus Deutschland“ aus.
3. Wechseln Sie im Formular zum zugehörigen Link Zuweisungsberechtigung, und wählen Sie **Neu**aus.
4. Wählen Sie im Feld **Agent-Zuweisungsregel** die **Option Fallzuweisungsregel mit Kompetenzen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Feld **Gruppen** Ihre Kundensupportgruppe aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren Sie die Kompetenzbestimmung

Aktivieren Sie die Geschäftsregel Kompetenzbestimmung, um Kompetenzen für Ihre Arbeitsaufgaben zu kennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Business-Regeln**.
2. Wählen Sie den Datensatz **Kompetenzbestimmung für Fälle aus**.
3. Wählen Sie im Formular das Feld **Aktiv** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Definieren Sie eine Kompetenzbestimmungsregel

Erstellen Sie eine Kompetenzbestimmungsregel, um die Kompetenz Deutsch für eingehende Fälle von Deutschsprachigen zu kennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**und wählen Sie dann **Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgelisteten Felder ein:
   - **Name**: Kompetenzbestimmung für Fälle in Deutsch
   - **Aktiv**: true
   - **Quelltabelle**: **Fall [sn_customerservice_case]**
   - **Bedingung**: **Geöffnet von.Sprache ist Deutsch**

     Hinweis:
     Suchen Sie nach der Option Zugehörige Felder anzeigen, wenn Sie die Bedingungen definieren, um die Option Geöffnet von.Sprache zu erhalten.

   - **Kompetenzen**: Deutsch
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Fälle, die Deutsch sprechen müssen, werden an Benutzer in Kundenservice und Support weitergeleitet, die über die Deutschkenntnisse verfügen.

Arbeiten mit Agent Affinity

Agent Affinity ist eine Funktion von Erweiterte Arbeitszuweisung, mit der Sie Arbeitselemente nach dem Arbeitsverlauf, der zugehörigen Aufgabe oder der Affinität des Account-Teams eines Service Desk-Mitarbeiters zuweisen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente nach Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu. Sie können [] verwenden, um diesen Zuweisungsprozess von AWAAgent Affinity anzupassen und den Service Desk-Mitarbeiter zu identifizieren, der für das Arbeitselement am besten geeignet ist. Agent Affinity stellt sicher, dass derselbe Service Desk-Mitarbeiter einem ähnlichen Arbeitselement zugewiesen wird, anstatt jedes Mal einen neuen Service Desk-Mitarbeiter auszuwählen.

Hinweis:
Agent Affinity -Regeln überschreiben keine Zuweisungsberechtigungen oder Einschränkungen, die in AWA -Zuweisungsregeln angegeben sind.

Die Affinitätstypen sind:

Historisch

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der bisherigen Erfahrung des Service Desk-Mitarbeiters mit demselben Kunden.

Zugehörige Aufgabe

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den bisherigen Zuweisungen zugehöriger Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters.

Account-Team

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Zuständigkeit oder Rolle des Service Desk-Mitarbeiters im Account-Team.

Hinweis:
Account-Team-Affinität ist nur für Kunden von Kundenservice-Management verfügbar.

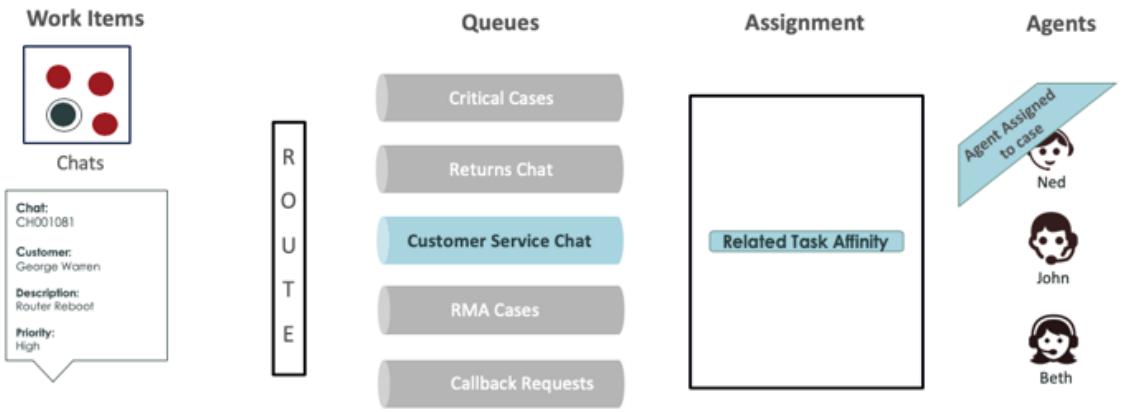
Affinitätsregeln sind AWA -Warteschlangen zugeordnet. Jeder Warteschlange können bis zu drei Regeln zugeordnet werden. Die Affinitätsreihenfolge bestimmt, wie die Zuweisungs-Engine die Service Desk-Mitarbeiter einordnet. Der Service Desk-Mitarbeiter mit der Affinitätsregel höherer Ordnung wird zuerst als bester Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.

Das folgende Beispiel zeigt, wie AWAAgent Affinity verwendet , um den besten Service Desk-Mitarbeiter für ein Arbeitselement zu bestimmen. In diesem Beispiel ist AWA so konfiguriert, dass alle drei Affinitäten in der folgenden Reihenfolge verwendet werden: Affinität zugehöriger Aufgaben, Affinität von Account-Teams und historische Affinität. George Warner, ein Kunde des Unternehmens Boxeo, hat ein Routerproblem. George hat zuvor den Support kontaktiert, um ein Problem zu melden. Dieser Fall wurde Agent Ned zugewiesen. Der primäre Support-Mitarbeiter für Boxeo ist Service Desk-Mitarbeiter John. Innerhalb der letzten sieben Tage hat ein anderer Service Desk-Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiterin Beth, einen Chat mit Boxeo angesprochen.

Wenn George das nächste Mal einen Kundenservice-Chat über die Fallseite initiiert, wird der Fall automatisch als zugehörige Aufgabe zur Chatinteraktion hinzugefügt. Agent Affinity verwendet die Affinität zugehöriger Aufgaben, um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu suchen, der frühere Zuweisungen für eine zugehörige Aufgabe erfüllt hat. Da der Service Desk-Mitarbeiter Ned einer zugehörigen Aufgabe im Datensatz zugewiesen wurde, weist AWA das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter Ned zu, sofern dieser mit Kapazität verfügbar ist.

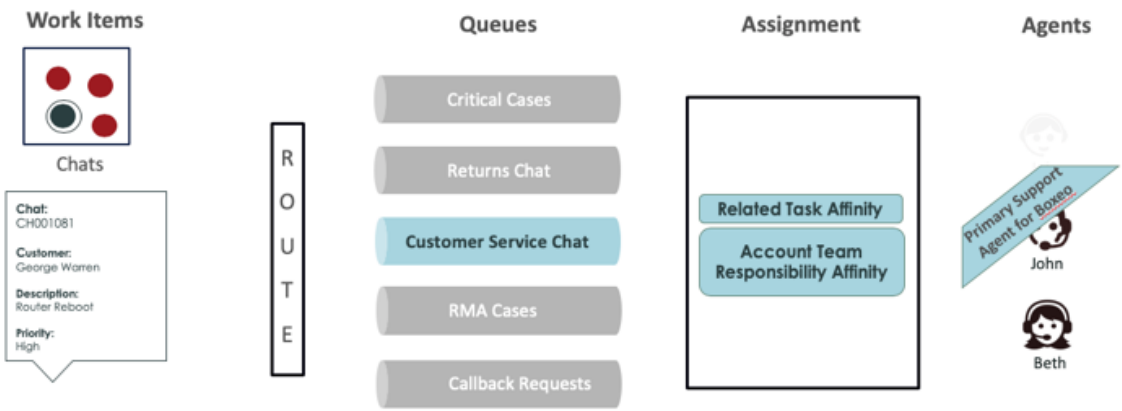
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für zugehörige Aufgabenaffinität



Wenn Service Desk-Mitarbeiter Ned nicht verfügbar ist oder nicht über die erforderliche Kapazität verfügt, verwendet AWA die Account-Teamaffinität. AWA sucht basierend auf der Zuständigkeit oder Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters im Account-Team nach einem anderen Service Desk-Mitarbeiter. Da Service Desk-Mitarbeiter John der primäre Support-Mitarbeiter für das Unternehmen Boxeo ist, weist AWA das Arbeitselement Service Desk-Mitarbeiter John zu, sofern verfügbar mit Kapazität.

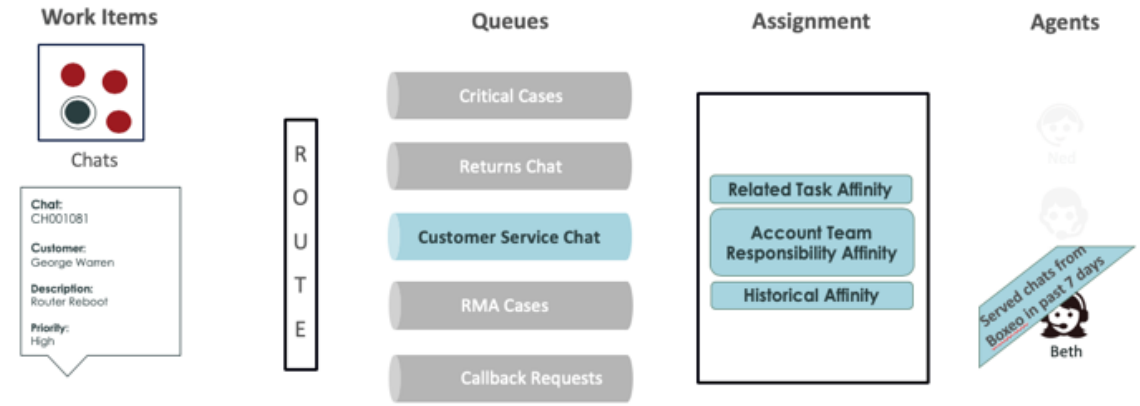
Beispiel für Account-Team-Affinität



Wenn Service Desk-Mitarbeiter John nicht verfügbar ist, verwendet AWA die historische Affinität und sucht nach einem Service Desk-Mitarbeiter, der kürzlich mit dem Unternehmen interagiert hat. Diese Informationen werden im Bildschirm Agent Affinity gespeichert. Da Service Desk-Mitarbeiterin Beth innerhalb der letzten sieben Tage einen Chat mit Boxeo beantwortet hat, weist AWA das Arbeitselement Service Desk-Mitarbeiterin Beth zu, sofern verfügbar mit Kapazität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für historische Affinität



Konfigurieren Sie Agent Affinity Regeln

Erstellen oder ändern Sie die Agent Affinity -Regeln, die Arbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungweiterleiten .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Agent Affinity-Einstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ die **Option Agent Affinity einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Agent Affinity-Regeln**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Affinitätsregel zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Affinitätsregel zu aktualisieren, wählen Sie die Affinitätsregel aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Name der Affinitätsregel.
Servicekanal	Servicekanal, für den die Regel gilt.
Anwendung	Der Name der Anwendung.
Affinität basierend auf	Typ der Affinität. Es werden nur Affinitätstypen angezeigt, die Ihrer Auswahl entsprechen. ○ Verlauf ○ Verwandte Aufgaben ○ Verantwortung des Account-Teams

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Affinität des Service Desk-Mitarbeiters zu	Account-Ebene oder Kontaktebene. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verlauf** im Feld **Affinität basierend auf** auswählen.
Anzahl der Tage	Anzahl der vergangenen Tage, in denen der Service Desk-Mitarbeiter für den Kunden gearbeitet hat. Die maximale Anzahl von Tagen beträgt 30. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verlauf** im Feld **Affinität basierend auf** auswählen.
Verantwortlichkeit	Service Desk-Mitarbeiter, der Teil des Account-Teams ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Account Team Responsibility** im Feld **Affinity based on** (Affinität basierend auf) auswählen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um eine neue Affinitätsregel zu erstellen, oder auf **Aktualisieren**, um eine vorhandene Affinitätsregel zu ändern.

Legen Sie Agent Affinity Regeln fest

Geben Sie die Regeln Agent Affinity an, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der Arbeitselemente in einer Warteschlange sortiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Grundlegende Einstellungen“ die **Option Warteschlangen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Agent Affinity aus.
   - Um eine Agent Affinity -Regelzuordnung zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Agent Affinity Regelzuordnung zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Zuordnung aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Agent Affinity Formular „Regelzuordnung“.

Feld	Definition
Agent Affinity Regel	Agent Affinity Regel, die für die Sortierung verwendet werden soll.
Bestellung	Wert dieser Regel im Verhältnis zu den anderen Regeln in der Warteschlange.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Regeln werden von der niedrigsten zur höchsten geordnet, sodass eine Regel mit einer Reihenfolge von 100 vor einer Regel mit einer Reihenfolge von 200 berücksichtigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können maximal drei Agent Affinity Regeln pro Warteschlange angeben.

Agent Affinity deaktivieren

Deaktivieren Sie Agent Affinity, wenn Agent Affinity Service Desk-Mitarbeitern keine Arbeitszuweisungen zuweisen soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

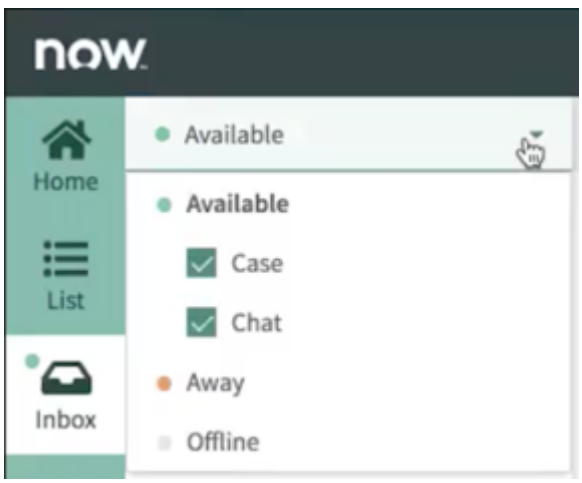
1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Suche**glide.awa.agent_affinity.enabledein.
3. Klicken Sie **auf glide.awa.agent_affinity.enabled**.
4. Ändern Sie im Bildschirm „Systemeigenschaften“ den **Wert** von **true** in **false**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Agent Affinity ist jetzt deaktiviert.

Steuerungen für den Agenten-Posteingang

Steuern Sie bestimmte Elemente der Mitarbeiter-Experience in Mitarbeiterbereich. Definieren Sie die Anwesenheitsstatus (Verfügbarkeit) von Service Desk-Mitarbeitern und die Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen, die von Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden, um Arbeitszuweisungen in ihrem Mitarbeiterbereich -Posteingang abzulehnen.

Anwesenheitsstatus von Agenten

Agent-Verfügbarkeit im Posteingang von Mitarbeiterbereich .



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Administratoren können die Anwesenheitsstatus definieren, die Service Desk-Mitarbeiter in ihrem Posteingang auswählen, um ihre Verfügbarkeit anzuzeigen. Die Standard-Status lauten:

- Verfügbar: Eine durchgängig grüne Blase gibt an, dass der Agent zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.
- Abwesend: Eine durchgängig gelbe Blase gibt an, dass der Agent nicht zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.
- Offline: Ein durchgängig graue Blase gibt an, dass der Agent nicht zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.

AWA -Entwickler mit der Rolle „awa_integration_user“ können auch JavaScript- oder REST-APIs verwenden, um die Agentenpräsenz und die Verfügbarkeit des Agentenkanals abzurufen oder festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter

- Agent Presence-API (REST APIs)
- Agent – Global (JavaScript-APIs)

Steuerungen für die Ablehnung durch Agenten

AWA Administratoren können Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Arbeitszuweisungen abzulehnen, und den Grund für die Ablehnung angeben. Die Schaltfläche **Ablehnen** wird auf Arbeitszuweisungskarten angezeigt. Wenn ein Agent eine Zuweisung ablehnt, ermöglicht ein Pop-up-Fenster es dem Agenten, einen Grund für die Ablehnung des Arbeitselements auszuwählen.

Anwesenheitsstatus von Agenten konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie die Verfügbarkeitsstatus, die Agenten verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit empfangen können, offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese Status in ihrem Posteingang Arbeitsbereich fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin. Benutzer mit den Rollen awa_manager und awa_agent können die Anwesenheitsstatus prüfen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßigen Anwesenheitsstatus lauten „Verfügbar“, „Abwesend“ und „Offline“. Achten Sie beim Status „Verfügbar“ darauf, diesen zu aktivieren (mit dem Kontrollkästchen „Aktiv“), damit AWA Arbeit an Agenten weiterleiten kann.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Anwesenheitsstatuseinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die **Option Anwesenheitsstatus einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Anwesenheitsstatus zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen Anwesenheitsstatus zu aktualisieren, wählen Sie den Anwesenheitsdatensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Name	Name des Anwesenheitsstatus, z. B.: Abwesend. Die standardmäßigen Anwesenheitsstatus lauten „Verfügbar“, „Abwesend“ oder „Offline“.
Aktiv	Aktiviert diesen Anwesenheitsstatus für Service Desk-Mitarbeiter. **Hinweis:** Aktivieren Sie für den Standardstatus Verfügbar dieses Kontrollkästchen **Aktiv**, damit Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Wenn der Status **Aktiv** nicht aktiviert ist, leitet AWA keine Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter weiter.
Verfügbar für den Empfang von Arbeitselementen	Gibt an, dass Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsaufgaben in diesem Anwesenheitsstatus bearbeiten können. Wenn der Anwesenheitsstatus „Abwesend“ oder „Offline“ lautet, ist dieses Feld nicht ausgewählt.
Servicekanäle	Servicekanäle, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um einen Servicekanal auszuwählen, verschieben Sie den Kanalnamen aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Status.
Bestellung	Reihenfolge, in der dieser Status im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird.
Kanäle anzeigen	Ermöglicht Ihnen, die Servicekanäle einzuschränken, in denen Service Desk-Mitarbeiter ihre Anwesenheit mit diesem Status aktualisieren können. Wenn Sie dieses Feld auswählen, wird das Feld **Agent-Aktualisierung beschränken** angezeigt.
Inaktivitätsprüfung für Service Desk-Mitarbeiter deaktivieren	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters aufgrund von Inaktivität nicht automatisch auf „Offline“ gesetzt und muss manuell von der AWA-Service Desk-Mitarbeiter-API festgelegt werden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Service Desk-Mitarbeiter-Updates beschränken	Servicekanäle, in denen Service Desk-Mitarbeiter diesen Status nicht verwenden können, um ihre Anwesenheit zu aktualisieren. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, und wählen Sie die entsprechenden Kanäle aus. Wenn Sie Ihre Auswahl abgeschlossen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	haben, wählen Sie das Sperrsymbol, um das Feld zu sperren. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Auf alle Gruppen anwenden	Gibt an, dass alle Gruppen diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um nur bestimmte Gruppen anzugeben, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Liste Auf **Gruppen anwenden** anzuzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Auf Gruppen anwenden	Ausgewählte Gruppen, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um eine Gruppe auszuwählen, verschieben Sie den Gruppennamen aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.

4. Wählen Sie **Absenden** für einen neuen Anwesenheitsstatus oder **Aktualisieren**, wenn Sie einen vorhandenen Anwesenheitsstatus ändern.
   Der Anwesenheitsstatus wird in der Anwesenheitsstatus-Tabelle [awa_presence_state] hinzugefügt oder aktualisiert. Der Anwesenheitsstatus wird auch im Abschnitt „Verfügbarkeit“ des Agent Workspace-Posteingangs für die Agenten aufgeführt, die den Gruppen und Kanälen angehören, die diesen Status verwenden.

Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen konfigurieren

Definieren Sie die Gründe, die Agenten verwenden können, um Arbeitselemente abzulehnen, die sie in ihrem Agent Workspace-Posteingang empfangen. Ein Ablehnungsgrund kann für alle Servicekanäle oder einen einzelnen Kanal, den Sie angeben, gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die Ablehnungsgründe:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die **Option Ablehnungsgründe einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Ablehnungsgründe**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Ablehnungsgrund zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Ablehnungsgrund zu aktualisieren, wählen Sie den Grunddatensatz aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Grund	Name des Grunds für die Ablehnung von Arbeitselementen.
Von Service Desk-Mitarbeiter auswählbar	Gibt an, dass der Ablehnungsgrund von Service Desk-Mitarbeitern in ihrem Agent Workspace-Posteingang ausgewählt werden kann.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Ablehnungsgründe im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters aufgelistet werden.
Auf alle Servicekanäle anwenden	Gibt an, dass der Ablehnungsgrund für alle Servicekanäle gilt. Um den Grund für einen einzelnen Kanal verfügbar zu machen, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, und wählen Sie im Feld **Servicekanal** den entsprechenden Kanal aus.
Servicekanal	Servicekanal, für den die Regel gilt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Auf alle Servicekanäle anwenden** nicht aktiviert ist.
Neu zuweisbar	Gibt an, ob das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden kann, der es abgelehnt hat.

4. Wählen Sie für einen neuen Grund **Absenden** aus, oder wählen Sie **Aktualisieren**, wenn Sie einen vorhandenen Grund ändern.
   Der Ablehnungsgrund wird in der Ablehnungsgrund-Tabelle [awa_reject_reason] hinzugefügt oder aktualisiert.

Weisen Sie abgelehnte Arbeitselemente oder Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung neu zu

Konfigurieren Sie, ob einem Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, das gleiche Arbeitselement angeboten werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die Ablehnungsgründe:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die **Option Ablehnungsgründe einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Ablehnungsgründe**.
2. Wählen Sie den Ursachendatensatz aus, den Sie ändern möchten.
3. Konfigurieren Sie im Formular das Feld **Neu zuweisbar** :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie möchten, dass einem Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, dasselbe Arbeitselement angeboten werden kann, wählen Sie das Feld **Neu zuweisbar** aus.
- Wenn Sie nicht möchten, dass einem Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, das gleiche Arbeitselement angeboten werden kann, deaktivieren Sie das Feld Neu **zuweisbar**.

Management

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Eigenschaften mithilfe der Menüoptionen im Management.

Nur Benutzer mit awa_manager-Berechtigungen können auf die Verwaltungsmenüoptionen zugreifen.

Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters

Verhindern Sie, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden, indem Sie die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters konfigurieren. Wenn die maximale UR-Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters erreicht wurde, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die universelle Kapazität:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ die **Option Universelle Kapazität einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Universelle Kapazität**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine neue maximale UR-Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen, wählen Sie **Neu**:

Feld	Definition
Max. universelle Kapazität	Maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter über alle Servicekanäle hinweg. Wenn die aktuelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters der maximalen universellen Kapazität entspricht, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Benutzer	Die maximale universelle Kapazität wird den Benutzern (Service Desk-Mitarbeitern) in der Liste Ausgewählt zugewiesen. Wählen Sie Agents in der Liste Verfügbar aus, und wählen Sie dann den nach rechts zeigenden Pfeil, um sie der Liste Ausgewählt hinzuzufügen. Um die Agents in der Liste Verfügbar zu filtern, erstellen Sie einen Filter, indem **Sie Filter hinzufügen** auswählen, oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	führen Sie einen vorhandenen Filter aus, indem Sie **Filter**ausführen wählen.

- Um eine vorhandene maximale universelle Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter zu aktualisieren, wählen Sie die maximale universelle Kapazität aus, die aktualisiert werden soll:

Feld	Definition
Max. universelle Kapazität	Maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter über alle Servicekanäle hinweg. Wenn die aktuelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters der maximalen universellen Kapazität entspricht, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Universelle Kapazität wird verwendet	Aktuelle Arbeitsauslastung für einen Service Desk-Mitarbeiter über alle Servicekanäle hinweg.
Service Desk-Mitarbeiter	Der Name des Außendienstmitarbeiters.

3. Wählen Sie **Absenden** für eine neue universelle Kapazität oder **Aktualisieren** für eine vorhandene universelle Kapazität aus.

Erstellen oder ändern Sie Gruppen für Erweiterte Arbeitszuweisung -Warteschlangen

Erstellen oder verwalten Sie Gruppen, denen Erweiterte Arbeitszuweisung -Warteschlangen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gruppen sind Gruppen von Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Durch die Erstellung dieser Gruppen sind die in AWA angezeigten Informationen auf Benutzer beschränkt, die sich in Gruppen von AWA befinden. Die Zuweisungsgruppe kann so konfiguriert werden, dass Arbeitselemente anhand der Priorität der Gruppenwarteschlange zugewiesen werden. Jede Zuweisungsrunde kann mehrere Durchgänge durch die Arbeitselemente mit jeweils einem zunehmend inklusiven Satz von Gruppen umfassen. Dieser Prozess stellt sicher, dass Service Desk-Mitarbeitern in jeder Gruppe Elemente entsprechend der Warteschlangenprioritätsreihenfolge ihrer Gruppe angeboten werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Gruppeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**.

     Wählen Sie im Abschnitt „Zusätzliche Einstellungen“ **Mehr anzeigen**und dann **Gruppen einrichten aus**.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie eine Situation aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Gruppe zu erstellen, wählen Sie **Neu**
- Um eine Gruppe zu ändern, wählen Sie die Gruppe aus, die Sie aktualisieren möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gruppen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe
Aktiv	Option, die angibt, ob die Gruppe aktiv oder inaktiv ist. Inaktive Gruppen werden weiterhin in jedem Referenzfeld angezeigt, das bereits auf die Gruppe verweist, sind jedoch für Nicht-Administratoren nicht sichtbar in: ○ Listen von Gruppen ○ Die Referenznachschlageliste für Referenzfelder ○ Die Autovervollständigungsliste der Gruppen, die angezeigt wird, wenn Sie Informationen in ein Referenzfeld eingeben
Vorgesetzter	Gruppenmanager oder Lead
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe. Beispiel: Wenn ein Incident der übergeordneten Gruppe zugewiesen ist und Sie auf das Suchsymbol Zugewiesen klicken, sind nur die Mitglieder in der übergeordneten Gruppe verfügbar. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht verfügbar.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieser Gruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wenn Sie die Prioritätsreihenfolge der Warteschlange für die Gruppe konfigurieren möchten, wählen Sie den Gruppennamen in der Liste aus.
6. Wählen Sie am unteren Rand des Bildschirms die zugehörige Liste Warteschlangen aus.
7. Doppelklicken Sie in das Feld für die Reihenfolgennummer, das Sie ändern möchten.
8. Geben Sie im Popup-Dialogfeld „Reihenfolge“ die neue Reihenfolgennummer ein.
9. Klicken Sie auf das grüne Häkchen, um die Änderung zu speichern.

AWA Post-Arbeitselement-Subflow

Konfigurieren Sie den Basissystem-Subflow AWA nach dem Arbeitselement, indem Sie die Eingabe im Flow Designer definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie im Flow Designer-Bildschirm die **Option Subflows aus**.
3. Geben Sie in der Spalte Name `Template: AWA post work item`(Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement) ein.

   Dadurch wird nach dem Arbeitselement Vorlage: AWA-Post gesucht.
4. Wählen Sie **Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement aus**.
5. Wählen Sie im Subflow-Header das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ “) und dann den **Subflow Kopieren aus.**
6. Geben Sie im Dialogfeld „Kopie dieses Subflows erstellen“ im Feld **Neuer Subflow-Name** einen eindeutigen und beschreibenden Namen für den kopierten Subflow ein.
7. Wählen Sie **Kopieren**.
   Der neue Subflow wird erstellt und als Registerkarte im Subflow Designer-Editor angezeigt.
8. Sie können den Subflow wie folgt anpassen:
   - Integrieren Sie ein Drittanbietersystem, indem Sie eine Aktion mit einer Spoke aus dem Integrations-Hub hinzufügen (weitere Informationen finden Sie unter Spokes).
   - Verwenden Sie einen REST-Aktionsschritt, und rufen Sie den externen Endpunkt auf (weitere Informationen finden Sie unter REST-Schritt).
   - Rufen Sie eine REST-Nachricht im Subflow selbst auf (weitere Informationen finden Sie unter Ausgehender REST Web Service).

Konfigurieren Sie Messaging-Aktionen

Erstellen oder ändern Sie Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Event auftritt. Diese Aktionen gelten nur für Messaging.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Messaging-Aktionen aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Für das Ereignis „Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters“ beträgt die Standarddauer, die verstreichen muss, bevor einem Service Desk-Mitarbeiter eine Erinnerung gesendet wird, 30 Minuten.

- Für das Event „Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters ohne Antwort der anfordernden Person“ beträgt die Standarddauer, die verstreichen muss, bevor die Konversation in den Status „Geschlossen – verworfen“ versetzt wird, zwei Tage.

  Wenn Sie sowohl Virtual Agent als auch Live Agent verwenden, schließt das System eine verlassene Live-Konversation basierend auf dem niedrigsten Zeitüberschreitungswert für das Schließen von Konversationen. Beachten Sie, dass sich anderes Verhalten bei Konversations-Timeouts auf Live-Chat-Timeouts im Leerlauf auswirken kann, unabhängig von der von Ihnen angegebenen **Dauer** und **Aktion**. Details finden Sie unter Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Konversationen werden geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Messaging** > **Aktionen**.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Messaging-Aktion zu erstellen.
   - Um eine vorhandene Messaging-Aktion zu aktualisieren, klicken Sie auf die Messaging-Aktion.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Messaging-Aktion“.

Feld	Definition
Name	Name der Messaging-Aktion.
Ereignis	Ereignis, das den Timer startet: ○ Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters: Nachricht von einer anfordernden Person, auf die ein Service Desk-Mitarbeiter nicht geantwortet hat. ○ Nachricht eines Service Desk-Mitarbeiters ohne Antwort der anfordernden Person: Nachricht eines Service Desk-Mitarbeiters, die von einer anfordernden Person nicht beantwortet wurde.
Dauer	Dauer, die nach dem Event vergeht, bevor die Aktion ausgeführt wird.
Aktiv	Option zum Nachverfolgen der Timer und Ausführen von Aktionen.
Filterbedingungen	Bedingung, für die der Timer ausgewertet wird.
Aktion	Aktion, die nach Ablauf der Zeit ausgeführt werden soll: ○ Service Desk-Mitarbeiter auffordern: Sie fragen den Service Desk-Mitarbeiter mit einer Arbeitsbereichsbenachrichtigung ab. ○ Anfordernde Person auffordern: Systemmeldung mit Aufforderung an die anfordernde Person anzeigen. ○ Erneut zuweisen: Löschen Sie das Feld **Zugewiesen an** der Interaktion, damit sie an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter umgeleitet werden kann. ○ Status festlegen: Legt die Interaktion auf den angegebenen Status fest.
Aufforderung	Nachricht, die der anfordernden Person angezeigt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Agent auffordern** im Feld **Aktion** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Status	Zustand der Interaktion. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Aktion** die Option Status **auswählen**.

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um eine neue Messaging-Aktion zu erstellen, oder auf **Aktualisieren**, um eine vorhandene Messaging-Aktion zu ändern.

Aktivieren Sie die Protokollierung für Erweiterte Arbeitszuweisung

Aktivieren Sie die Protokollierung, um die Weiterleitung und Zuweisung von AWA zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_logger_configuration.listein.
2. Wählen Sie im Bildschirm „Protokollierungskonfigurationen“ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie im Bildschirm „Neuer Datensatz“ die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Protokollierungsname	Name der Protokollierung, für die diese Konfiguration gilt. Dies sollte auf com.snc.awa festgelegt werden.
Anwendung	Dieses Feld ist standardmäßig auf „ Global “ festgelegt und kann nicht geändert werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Protokollierung.
Zusatz	Option zur Verwendung der neuen Protokollierung zusätzlich zu einer vorhandenen Protokollierung. Dies sollte auf „ false“ festgelegt werden.
Ebene	Typ der Fehler, die protokolliert werden sollen: ○ FATAL – Fehler, die dazu führen, dass der Service heruntergefahren wird (Status 0). ○ FEHLER: Nicht schwerwiegende Servicefehlermeldungen. ○ WARN – Warnmeldungen, die auf potenzielle Probleme hinweisen. ○ INFO: Informationsnachrichten, die Serviceaktionen darstellen. ○ DEBUG – Detaillierte Meldungen zum Servicebetrieb, die bei der Behebung von Problemen helfen. ○ TRACE – sehr detaillierte Meldungen zum Servicebetrieb, die bei der Behebung von Problemen helfen. ○ ALLE: Alle Fehler sollten protokolliert werden. Dies sollte auf INFOfestgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filter	Geben Sie alle Filter und deren Werte ein, die Sie auf die Ergebnisse anwenden möchten.
Ziel	Wohin das Formatprotokoll gesendet wird. Dies sollte auf Datenbankfestgelegt werden.
Layout	Layoutformat, das auf die Protokolle angewendet werden soll.

4. Wählen Sie Absenden.
   Die Protokollierung für die Zuweisungs-Engine AWA ist in der Syslog-Tabelle aktiviert.
5. Um das Systemprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**.

Arbeiten mit Erweiterte Arbeitszuweisung

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie die Rollen awa_manager oder awa_agent Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwenden können, um verschiedene Aufgaben auszuführen, z. B. die Überprüfung der Anwesenheit und Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die Überprüfung nicht zugewiesener Arbeitselemente und die Erstellung von SMS-Konversationen.

Überprüfen Sie die Anwesenheit und Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters

Zeigen Sie eine Liste der Service Desk-Mitarbeiter in Erweiterte Arbeitszuweisung, ihren Anwesenheitsstatus und ihre Kapazität für jeden der Servicekanäle des Service Desk-Mitarbeiters an, um zu sehen, welcher Service Desk-Mitarbeiter einen Fall bearbeiten kann. Diese Liste wird nach verschiedenen Teams, Kanälen in Teams und Kanal-Dashboards gefiltert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität**.
2. Überprüfen Sie in der Liste, welcher Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung eines Falls verfügbar ist:

Formular „Anwesenheit und Kapazitäten des AWA-Service Desk-Mitarbeiters“.

Feld	Definition
Service Desk-Mitarbeiter	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Aktueller Anwesenheitsstatus	Anwesenheitsstatus, der dem Service Desk-Mitarbeiter derzeit zugewiesen ist.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Agent.
Kanal	Servicekanal, der dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
Kapazität in Gebrauch	Aktuelle Arbeitsauslastung des Service Desk-Mitarbeiters.
Kapazität	Maximale Kapazität, die der Service Desk-Mitarbeiter verarbeiten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie nicht zugewiesene Interaktionen

Zeigen Sie eine Liste der nicht zugewiesenen Interaktionen in Erweiterte Arbeitszuweisung aus Chat und Telefon an, die sich derzeit in der Warteschlange befinden und keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Sie können diese Liste verwenden, um zu debuggen, erweiterte Arbeitszuweisungen zu implementieren oder zu bestimmen, warum bestimmte Arbeitselemente nicht zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Nicht zugewiesene Interaktionen**.
2. Überprüfen Sie in der Liste die nicht zugewiesenen Interaktionen:

Feld	Beschreibung
Nummer	Interaktionsnummer.
Typ	Wie die Interaktion begann (z. B. Chat, Telefon oder Walk-up).
Erstellt	Datum, an dem die Interaktion erstellt wurde.
Geöffnet für	Name des Benutzers, der die Interaktion gestartet hat.
Account	Name des Unternehmens, das der Interaktion zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Benutzer, der der Interaktion zugewiesen ist.
Status	Status der Interaktion.
Warteschlange	Warteschlange, die der Interaktion zugewiesen ist.
Angeboten am	Datum, an dem die Interaktion erstmals einem Service Desk-Mitarbeiter angeboten wurde.
Abgelehnt	Interaktion, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Interaktion, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Interaktion, die länger als die Zielwartezeit der Warteschlange gewartet hat.

Überprüfen Sie nicht zugewiesene Aufgabenarbeitselemente

Zeigen Sie eine Liste der nicht zugewiesenen Aufgabenarbeitselemente in Erweiterte Arbeitszuweisungan, z. B. Fälle und Incidents, die sich derzeit in der Warteschlange befinden und keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Sie können diese Liste verwenden, um zu debuggen, erweiterte Arbeitszuweisungen zu implementieren oder zu bestimmen, warum bestimmte Arbeitselemente nicht zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_manager oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Nicht zugewiesene Aufgabenarbeitselemente**.
   - Um eine Aufgabe zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Aufgabe zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Aufgabe aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitselement“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob die Aufgabe noch bearbeitet wird oder abgeschlossen ist.
Anzeigename	Aufgabenname.
Angeboten am	Datum, an dem die Aufgabe erstmals einem Service Desk-Mitarbeiter angeboten wurde.
Status	Liste, die den Status der Aufgabe anzeigt: ○ Akzeptiert ○ Abgebrochen ○ Akzeptanz steht aus ○ In der Warteschlange
Zuweisungsregel	Regel, die Fälle, die die Übereinstimmungsregelkriterien erfüllen, einem Kundenservice-Mitarbeiter zuweist.
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Aufgabe, die länger als die Zielwartezeit der Warteschlange gewartet hat.
Abgelehnt	Aufgabe, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Aufgabe, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zugewiesen an	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokument-ID	Dokument-ID, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorheriges Arbeitselement	Verweis auf ein vorheriges Arbeitselement für dieselbe Dokument-ID.
Status geändert am	Datum, an dem der Aufgabenstatus zuletzt geändert wurde.
Abbruchgrund	Grund, aus dem die Aufgabe abgebrochen wurde: ○ In Servicekanal disqualifiziert ○ Manuell zugewiesen ○ Zeitüberschreitung ○ Übertragung wurde abgebrochen oder abgelehnt
Ist verworfen	Gibt an, ob die Aufgabe verworfen wurde.
Arbeitselementgröße	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn diese Aufgabe zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wartezeit	Dauer, die die Aufgabe in der Warteschlange verbracht hat, bevor sie zugewiesen wurde.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokumenttabelle	Dokumenttabelle, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Warteschlange	Warteschlange, die der Aufgabe zugewiesen ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Aufgabe zu erstellen, oder auf **Aktualisieren**, um die Aufgabe zu ändern.

Überprüfen Sie Arbeitselemente und AWA Events

Zeigen Sie eine Liste der Arbeitselemente und AWA -Ereignisse an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Arbeitselement** > **Alle**.
   Eine Liste der Arbeitselemente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Vorschau-Schaltfläche (ⓘ) für das Arbeitselement, das Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im modalen Fenster „Arbeitselement“ die Option **Datensatz öffnen**aus.

Formular „Arbeitselement“

Feld	Definition
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Indikator, der angibt, dass die Interaktion länger als die Zielwartezeit der Warteschlange gewartet hat.
Warteschlange	Warteschlange, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokument-ID	Dokument-ID, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Status	Status der Aufgabe: ○ Akzeptiert ○ Abgebrochen ○ Akzeptanz steht aus ○ In der Warteschlange
Aktiv	Indikator, der angibt, ob die Aufgabe noch bearbeitet wird (aktiv) oder abgeschlossen ist.
Abbruchgrund	Grund für den Abbruch der Aufgabe: ○ In Servicekanal disqualifiziert ○ Manuell zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Zeitüberschreitung ○ Übertragung wurde abgebrochen oder abgelehnt
Ist verworfen	Indikator, der angibt, ob die Aufgabe verworfen wurde.
Abgelehnt	Aufgabe, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Aufgabe, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokumenttabelle	Dokumenttabelle, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorheriges Arbeitselement	Verweis auf ein vorheriges Arbeitselement für dieselbe Dokument-ID.
Status geändert am	Datum, an dem der Aufgabenstatus zuletzt geändert wurde.
Zugewiesen von	Benutzer, der das Arbeitselement zugewiesen hat.
Anzeigename	Aufgabenname.
Angeboten am	Datum, an dem die Aufgabe erstmals einem Service Desk-Mitarbeiter angeboten wurde.
Arbeitselementgröße	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn dem Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgabe zugewiesen wird.
Wartezeit	Dauer, die die Aufgabe in der Warteschlange verbracht hat, bevor sie zugewiesen wurde.
Zuweisungsregel	Regel, die Fälle, die die Übereinstimmungsregelkriterien erfüllen, einem Kundenservice-Mitarbeiter zuweist.
Angebotsanzahl	Anzahl, die angibt, wie oft das Arbeitselement Service Desk-Mitarbeitern angeboten wurde.

4. Scrollen Sie im Formular „Arbeitselement“ nach unten, um die Liste der AWA Events anzuzeigen.
5. Wählen Sie die Vorschau-Schaltfläche  für das Ereignis AWA, das Sie anzeigen möchten.
6. Wählen Sie im modalen Fenster AWA Event die Option **Datensatz öffnen**aus.

AWA Event-Formular

Feld	Definition
Verursacht durch	Benutzer, der das Ereignis AWA ausgelöst hat.
Datensatz-ID	ID des Interaktionsdatensatzes.
Typ	Typ des Ereignisses AWA :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Zuweisung ○ Manuelle Zuweisung ○ Weiterleitung ○ Annahme ○ Ablehnung ○ Abbruch
Name	Name der entsprechenden Interaktion.
Kanal	Servicekanal, der für das Ereignis AWA verwendet wird.
Datensatztabelle	Tabellenname des protokollierten Dokuments.
Datensatzdetails	Details des Arbeitselementdatensatzes.
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit des Auftretens des Ereignisses AWA.
Ereignisdetails	Details zum Ereignis AWA : ○ Weiterleitungsereignis: Details der ausgewählten Warteschlange. ○ Zuweisungsereignis: Details darüber, welcher Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt wurde und welche Berechtigungspools berücksichtigt wurden. Diese Details umfassen eine Liste aller Service Desk-Mitarbeiter-Kandidaten, die aus jedem Pool berücksichtigt wurden, und eine Zusammenfassung der Service Desk-Mitarbeiter, die aus der Berücksichtigung herausgefiltert wurden. ○ Ablehnungsereignisse: Details zum Anwender, der das Element abgelehnt hat, und der Grund. ○ Manuelle Zuweisungen: Details zum Manager, der die Zuweisung vornimmt, zu den vorherigen und neuen Service Desk-Mitarbeitern und dem vorherigen Arbeitselement (falls vorhanden). ○ Stornierungsereignisse – keine zusätzlichen Details.
Zusammenfassung	Event-Zusammenfassung.

Das Event-Formular AWA wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte SMS-Konversation

Customer Service Management unterstützt zusätzliche Messaging-Kanäle, z. B. SMS, die Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde nachverfolgen.

Anforderungen

Mindestens eine Anbieterkonfiguration für den Messaging-Typ-Kanal muss verfügbar sein, um die Option **SMS** verfassen im Interaktionsbildschirm des Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen. Weitere Informationen zum Provider sys_cs_provider_application.list finden Sie unter Kanalbezeichner erstellen.

Telefonnummernvalidierung

Der REST-Endpunkt /api/now/initiate_message/validate_phone_number wird verwendet, um zu überprüfen, ob die Telefonnummer im E.164-Format vorliegt. Wenn die Nummer eines bekannten Verbrauchers nicht im E.164-Format vorliegt, konvertiert das System sie in das E.164-Format, z. B. basierend auf dem Standort des Verbrauchers. Wenn der Standort nicht gefunden wird, wird die Nummer standardmäßig in ein E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen zu E.164-Formaten und -Validierungen finden Sie unter Telefonnummernfeldtyp .

Validierung des Kundenprofils

Der REST-Endpunkt /api/now/initiate_message/validate_profile wird verwendet, um das Kanalbenutzerprofil zu validieren. Wenn Sie eine SMS als Antwort auf eine Interaktion vom Typ Telefon senden, wird die Nachricht an einen Verbraucher gesendet, der ursprünglich der Interaktion zugeordnet ist. Wenn dieselbe Telefonnummer einem anderen Verbraucher zugeordnet ist und Sie eine SMS senden, erhalten Sie eine Nachricht, dass die Telefonnummer derzeit einem anderen Verbraucher zugeordnet ist. Durch das Senden der neuen Nachricht wird die Telefonnummer dem aktuellen Benutzer zugeordnet.

Eine Telefonnummer ist Verbraucher A zugeordnet, und es ist eine Interaktion aufgetreten, nach der die Telefonnummer für Verbraucher A getrennt wurde. Es gibt eine neue Interaktion mit Verbraucher B, und Sie wählen dieselbe Telefonnummer aus, die Verbraucher A zugeordnet war. Eine Meldung wird angezeigt Die Telefonnummer ist derzeit Verbraucher A zugeordnet. Durch das Senden einer neuen Nachricht wird die Telefonnummer von Verbraucher A Verbraucher B zugeordnet, der der aktuelle Benutzer ist.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte SMS-Konversationen

Um eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person zu initiieren, können Service Desk-Mitarbeiter eine Anbieternummer für einen ausgehenden Service auswählen oder manuell eine Anbieternummer eingeben. Wenn eine aktuelle SMS-Konversation vorhanden ist, wird sie automatisch angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine SMS-Konversation initiiert:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Weisen Sie dem Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Service Desk-Mitarbeiter	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fügen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter zu einem Live-Gruppenprofil hinzu • Keine Neuzuweisung
Es gibt eine aktive Interaktion mit VA	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu
Es liegt eine aktive Interaktion vor, an der ein anderer Kontakt/Verbraucher/Anwender beteiligt ist	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie ein neues Kanalbenutzerprofil, und deaktivieren Sie das vorhandene Kanalbenutzerprofil • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu

Passen Sie das Verhalten von Absender- und An-Nummern an

Der Erweiterungspunkt AgentInitiatedConversationUtil wird hinzugefügt, um die Logik eines Kunden zu implementieren und das Standardverhalten der Felder **Senden von** und **Senden an** zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofile in Messaging-Interaktionen zuordnen. Für diese Store-Anwendung ist der Erweiterungspunkt AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl zum Abrufen der Von- und Bis-Nummern konfiguriert.

Verfassen Sie eine SMS-Konversation

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine SMS verfassen, um mit einem Kunden zu interagieren und verschiedene Probleme zu lösen. Wenn es sich bei der Interaktion nicht um einen Messaging-Typ handelt, wird die Option **SMS verfassen** angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Ein Anbieter ist für den SMS-Messaging-Typ-Kanal konfiguriert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie eine SMS verfassen und an eine laufende Interaktion senden, die nicht vom Messaging-Typ ist.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **SMS verfassen**.
   Der Bildschirm Per SMS senden wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Telefonnummer aus der Dropdown-Liste **Senden von: aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn nur eine Anbietertelefonnummer vorhanden ist, wird dieses Feld vorab mit der Nummer ausgefüllt.
- Wenn für SMS-Kanäle mehrere Anbieterprofile verfügbar sind, können Sie in der Dropdown-Liste auswählen.

3. Wählen Sie eine Telefonnummer aus der Dropdown-Liste **Senden an:** aus.
   - Die Telefonnummern sind aus den Verbraucher- oder Kontaktdatensätzen vorab ausgefüllt.
   - Wenn beide nicht ausgefüllt sind, sucht das System nach der Nummer aus dem Datensatz „geöffnet für“ in der Tabelle „sys_user“.
   - Wenn einem Verbraucher oder Kontakt bereits ein Kanalbenutzerprofil zugeordnet ist, ist die Telefonnummer bereits ausgefüllt.

   a. Wählen Sie **Sonstige**, und wählen Sie eine Telefonnummer in der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis:
   Alle Telefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen. Weitere Informationen zur Validierung von Telefonnummern und Kanalbenutzerprofilen finden Sie unter Telefonnummernvalidierung.

   Wenn bereits eine laufende SMS-Interaktion mit demselben oder einem anderen Verbraucher vorhanden ist, können Sie die Interaktionskarte auf demselben Bildschirm anzeigen. Die Interaktionskarte für die von Ihnen ausgewählte Verbrauchernummer enthält die Interaktionsnummer, den Nachrichtentyp, die Zeit der letzten Aktualisierung, den Verbraucher und die Zuweisungsinformationen.

4. Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld **Nachricht** ein.
5. Klicken Sie **auf Datei anfügen**, suchen Sie nach der Datei, wählen Sie sie aus, und hängen Sie sie an.

   Hinweis:
   Sie können nur Bilddateien an die Nachricht anhängen. Weitere Informationen zur REST-API zum Hochladen von Anhängen finden Sie unter Anhang – POST /now/attachment/upload .

6. Klicken Sie auf **Senden**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte SMS-Konversationen.

Analytics- und Reporting-Lösungen

In den folgenden Abschnitten werden erweiterte Analysen und Platform Analytics-Lösungenerläutert . Mit Advanced Analytics können Sie Karten anzeigen, die die Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboards darstellen, auf die Sie zugreifen können.

Erweiterte Analysen für den Zugriff auf AWA Dashboards verwenden

Mit erweiterten Analysen können Sie Karten anzeigen, die die Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboards darstellen, auf die Sie Zugriff haben. Sie sehen auch eine Dashboard-Auswahl, mit der Sie die Karten für alle Dashboards in einer Gruppe anzeigen können. Sie können dann ein Dashboard suchen und aus einer Liste auswählen.

Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Erweiterte Analytik**.

Mit den erweiterten Analysen für die Dashboards können Sie die Dashboards in einer der folgenden Kategorien anzeigen: Standardmäßig wird die Kategorie „Zuletzt verwendet“ ausgewählt, wenn Sie die erweiterten Analysen für die Dashboards aufrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Letzte** zeigt bis zu neun Dashboards, die Sie kürzlich besucht haben. Die neuesten werden zuerst angezeigt.
- **In meinem Besitz** zeigt die Dashboards, die Sie erstellt haben, und die Dashboards, für die Ihnen Zuständigkeit zugewiesen wurde.
- **Für mich freigegeben** zeigt die Dashboards, die für Sie als Benutzer oder Mitglied einer Gruppe oder Rolle freigegeben wurden.
- **Alle** zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.

Hinweis:
Die Kategorie, die Sie auswählen, begrenzt die Dashboard-Gruppen und einzelnen Dashboards, die angezeigt werden, wenn Sie eine Auswahl aus der Liste Gruppen und dem Feld **Dashboard** -Auswahl treffen. Wenn keine Dashboards in der Incident-Gruppe für Sie freigegeben wurden und Sie Incident aus der Liste Gruppen auswählen, wird in der Übersicht ein Hinweis angezeigt, dass keine Dashboards Ihrer Suche entsprechen.

Alle Registerkarten mit Ausnahme der Registerkarte „Zuletzt verwendet“ sind aufsteigend sortiert nach:

1. Dashboard-Gruppe – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular der Dashboard-Gruppe angeben. Dieses Feld ist optional.

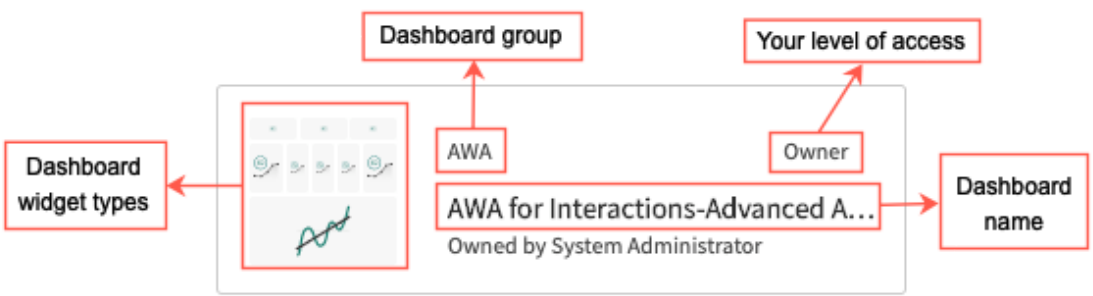
2. Dashboard-Gruppe – Name
3. Dashboard – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular des Dashboards angeben. Dieses Feld ist optional.

4. Dashboard – Name

Verwenden von Advanced Analytics-Kacheln

Kacheln in Advanced Analytics zeigen Miniaturansichten der Widgets im Dashboard, die Dashboard-Gruppe, Ihre Zugriffsebene für das Dashboard, den Namen des Dashboards und den Besitzer des Dashboards. Dashboard-Zugriffsebenen sind Besitzer, Editor und Betrachter. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards freigeben .



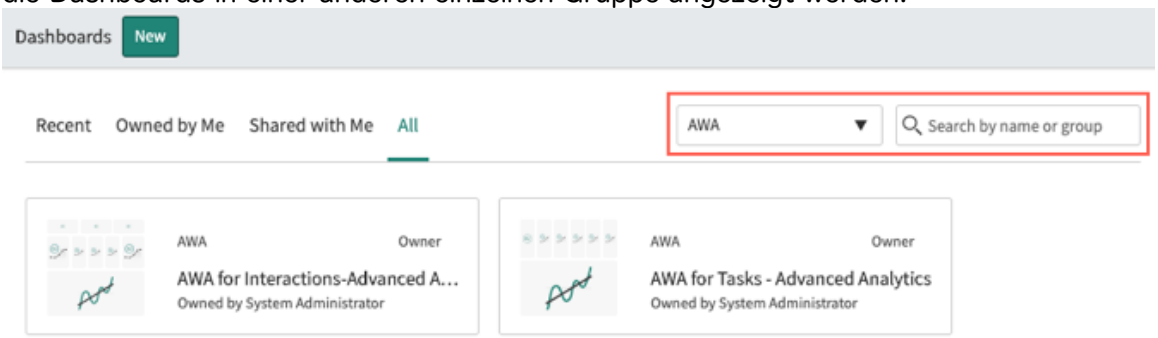
Hinweis:
Wenn Sie ein Dashboard-Widget nicht anzeigen können, werden Sie in einer Meldung aufgefordert, sich an den Administrator zu wenden. Möglicherweise können Sie ein Dashboard-Widget aufgrund falscher Konfigurationseinstellungen, Zugriffsbeschränkungen oder weil keine Daten anzuzeigen sind, nicht anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Advanced Analytics-Gruppenliste

Standardmäßig werden im Bildschirm „Erweiterte Analysen“ nur die Dashboards angezeigt, die sich auf AWAbeziehen. Sie können andere Dashboards anzeigen, indem Sie die Gruppenliste so ändern, dass nur die Dashboards in einer anderen einzelnen Gruppe angezeigt werden.



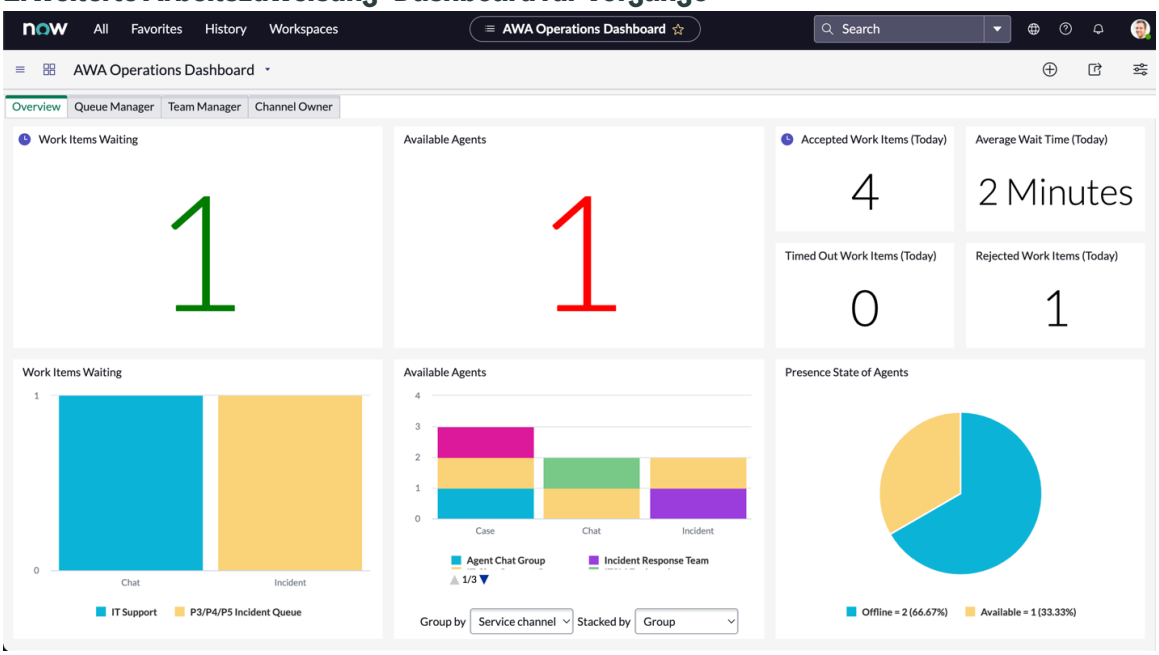
Klicken Sie auf **Neu**, um ein interaktives Dashboard zu erstellen oder zu konfigurieren .

Dashboard für Vorgänge

Ermöglichen Sie Managern die Überwachung von Arbeitselementen über alle Servicekanäle hinweg, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Inhaltspaket von Erweiterte Arbeitszuweisung verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment.

Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboard für Vorgänge



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA-Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass er den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice entspricht.	awa_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA-Manager: Identifiziert die Problembereiche für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Manager des Service Desk-Mitarbeiters möchte wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der heute erstellten Interaktionsarbeitselemente. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Interaktionsarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die von Service Desk-Mitarbeitern akzeptiert wurden.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die von Service Desk-Mitarbeitern abgelehnt wurden.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente mit Zeitüberschreitung.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in jedem der folgenden Status für die vergangene Woche: • Neu • Überschreitet Ziel • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

BreakdownsAufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange
- Zuweisungsgruppe

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Akzeptierte Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelpunktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Verworfene Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelpunktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitsaufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde verworfen haben.
Durchschnittliche Wartezeit – letzte Stunde	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Service Desk-Mitarbeiter-Antwort gewartet haben

Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment

Dieses Platform Analytics-Lösung enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Platform Analytics-Lösungen

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Lösungen können Sie mit minimalem Setup Wert von Performance Analytics für Ihre Anwendung erzielen.

Hinweis:
Zu den Lösungen gehören einige Dashboards, die standardmäßig inaktiv sind. Sie können diese Dashboards aktivieren, um sie für Endbenutzer entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen sichtbar zu machen.

Um unbegrenzten Zugriff auf alle Funktionen dieses Platform Analytics-Lösung zu erhalten, erwerben Sie ein Performance Analytics-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Um eine Lösung für Advanced Work Assignmentzu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktiviert das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Advanced Work Assignment.

Virtual Agent-Akademie: Advanced Work Assignment mit Analysen optimieren Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zur Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment zu erhalten.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

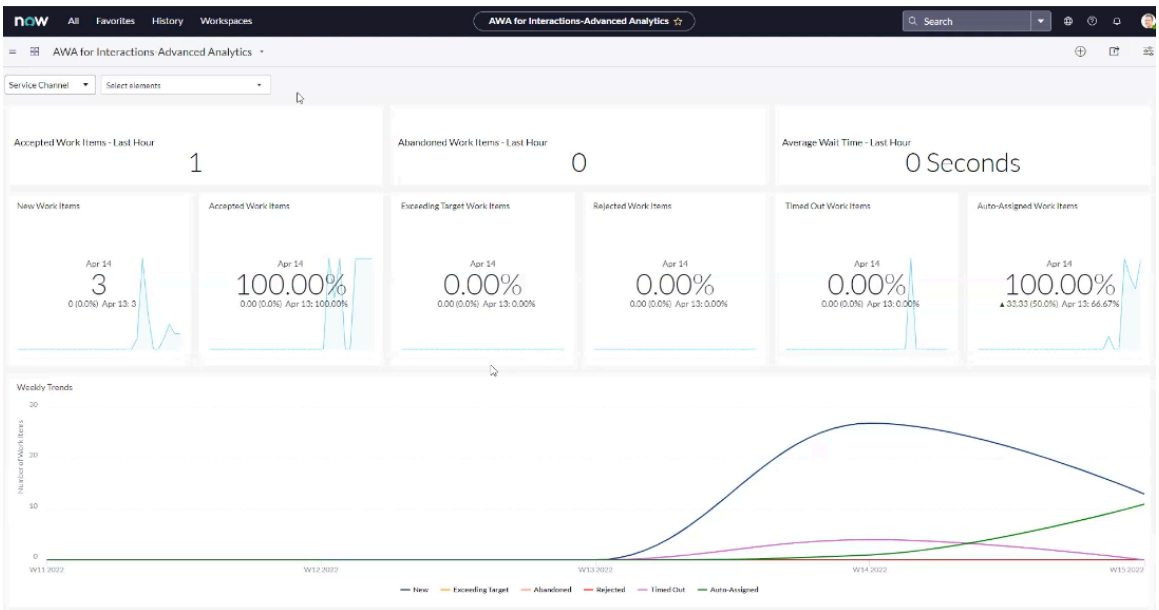
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboard für -Interaktionen

Ermöglichen Sie Managern die Überwachung von Interaktionsarbeitselementen [interaction], damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment“ verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment.

AWA -Dashboard für Interaktionen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass er den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Manager des Service Desk-Mitarbeiters muss wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der Arbeitselemente, die heute erstellt wurden. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Interaktionsarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die von Service Desk-Mitarbeitern abgelehnt wurden.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente mit Zeitüberschreitung.
Automatisch zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die automatisch zugewiesen wurden.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in jedem der folgenden Status für die vergangene Woche:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Beschreibung
	• Neu • Überschreitet Ziel • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung • Automatisch zugewiesen

BreakdownsAufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Akzeptierte Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelpunktzahl	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Verworfene Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelpunktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitsaufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde verworfen haben.
Durchschnittliche Wartezeit – letzte Stunde	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Service Desk-Mitarbeiter-Antwort gewartet haben

Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboard für Vorgänge

Ermöglichen Sie Managern die Überwachung von Arbeitselementen über alle Servicekanäle hinweg, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

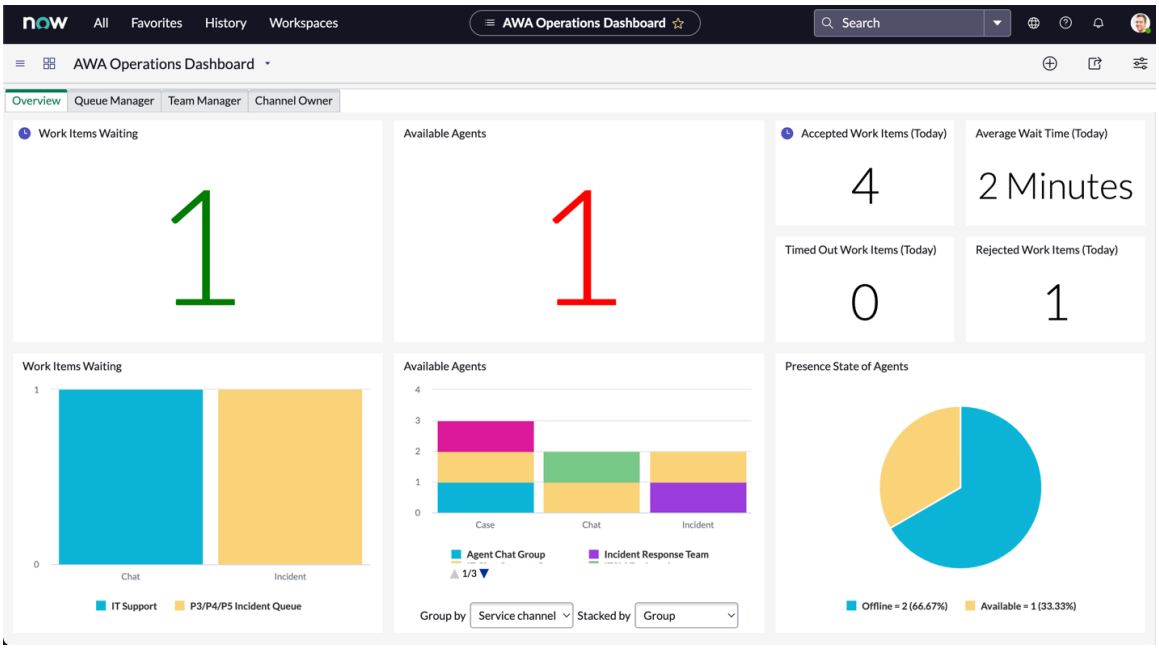
Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment“ verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

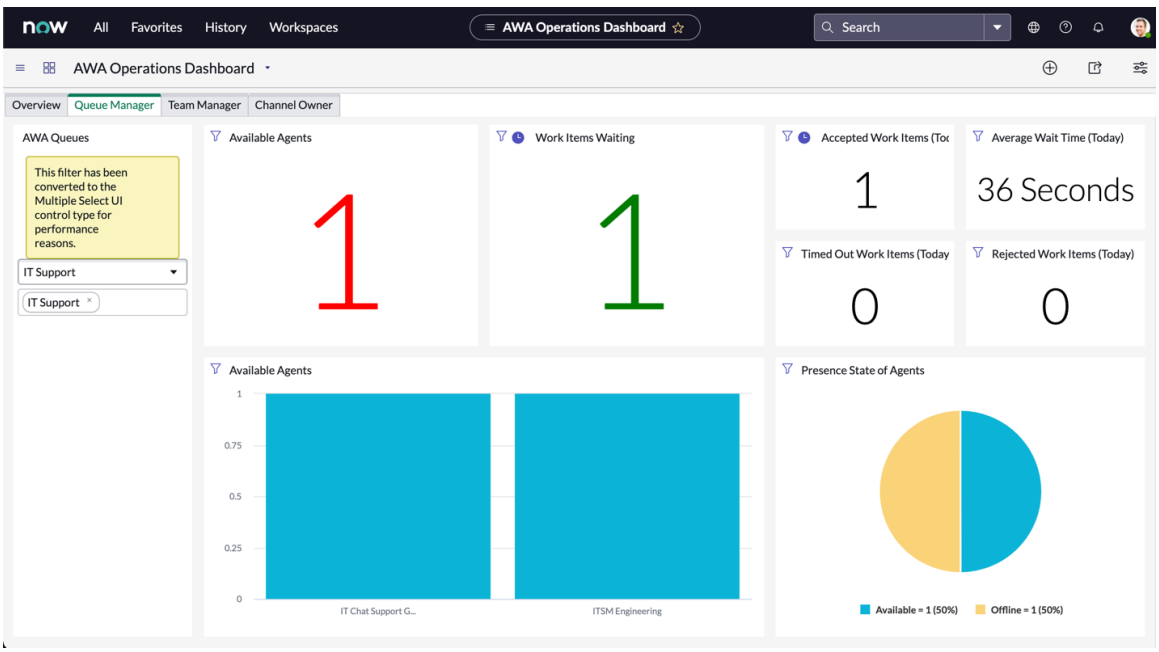
AWA -Dashboard für Vorgänge – Übersicht

Die Registerkarte „Übersicht“ des Dashboards „Vorgänge“ zeigt Informationen für alle Warteschlangen, Teams und Kanäle an.



AWA -Dashboard für Vorgänge – Warteschlangenmanager

Auf der Registerkarte Warteschlangenmanager des Dashboards „Vorgänge“ werden allgemeine Informationen zur Warteschlange angezeigt. Sie können die Warteschlange, die Sie anzeigen möchten, im linken Bereich auswählen.

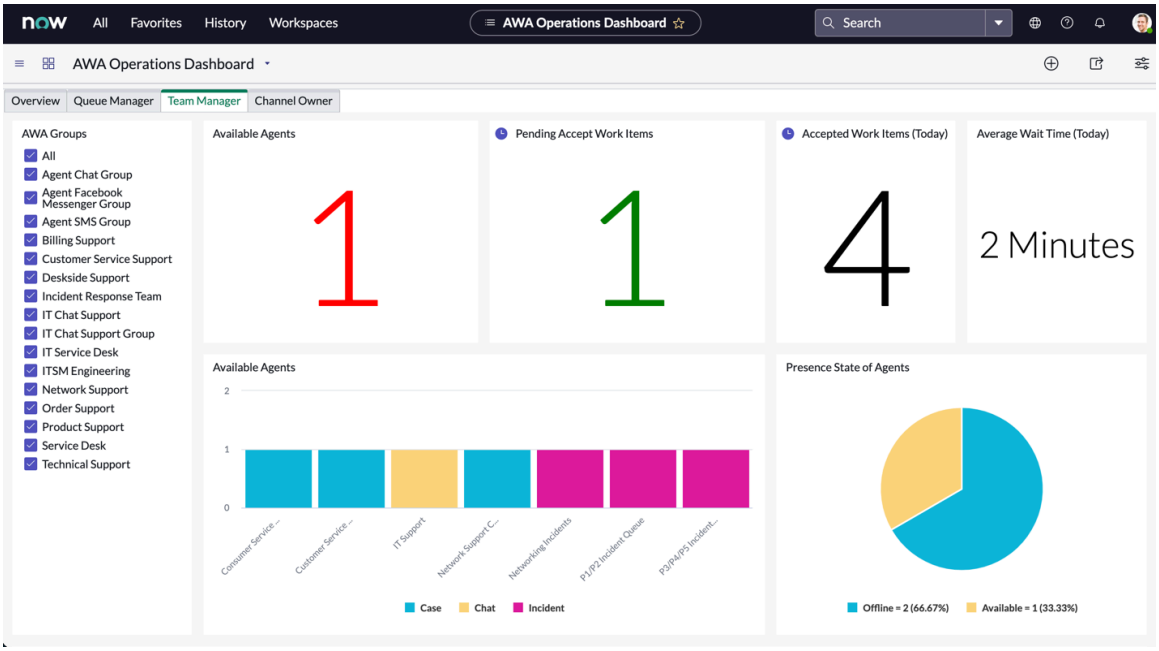


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

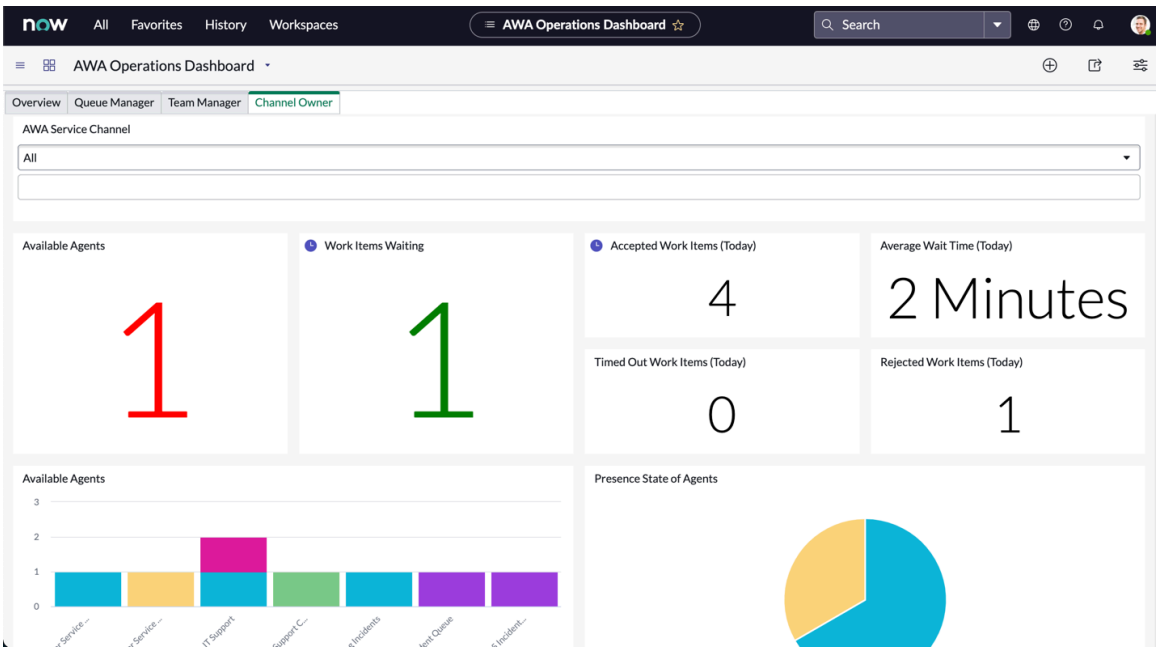
AWA -Dashboard für Vorgänge – Teammanager

Auf der Registerkarte „Teammanager“ des Dashboards „Vorgänge“ werden Informationen auf Gruppenebene angezeigt. Sie können die Gruppe, die Sie anzeigen möchten, im linken Bereich auswählen.



AWA -Dashboard für Vorgänge – Kanalbesitzer

Auf der Registerkarte „Kanalbesitzer“ des Dashboards „Vorgänge“ werden je nach Servicekanal, den Sie in der Dropdown-Liste auswählen, Gesamtkanaldaten angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert AWA so, dass er den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Manager des Service Desk-Mitarbeiters möchte wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

BreakdownsAufgliederungen

Aufgliederungen unterteilen Informationen in verschiedene Kategorien. Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Wartende Arbeitselemete	Einzelpunktzahl 	Arbeitselemente, deren Annahme aussteht oder die sich in der Warteschlange befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Verfügbare Agents	Einzelpunktzahl 	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
Akzeptierte Arbeitselemente (Heute)	Einzelpunktzahl 	Anzahl der heute von Service Desk-Mitarbeitern akzeptierten Vorgangsarbeitselemente. Dies umfasst automatisch zugewiesene Arbeitselemente, die akzeptiert werden.
Durchschnittliche Wartezeit (Heute)	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter heute benötigt, um einen Chat in der Warteschlange anzunehmen.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung (Heute)	Einzelpunktzahl 	Arbeitselemente, bei denen heute eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Abgelehnte Arbeitselemente (Heute)	Einzelpunktzahl 	Arbeitselemente, die abgelehnt wurden, aber keine Zeitüberschreitung aufweisen.
Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern		Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern auf verschiedene Anwesenheitsstatus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität		Anzahl und Liste der Service Desk-Mitarbeiter in einer Zuweisungsgruppe mit aktuellem Anwesenheitsstatus, Zeit, seit der Benutzer den aktuellen Anwesenheitsstatus eingegeben hat, und Kapazität, die für jeden Kanal verwendet wird. • Service Desk-Mitarbeiter • Aktueller Anwesenheitsstatus • Aktualisiert • Kanal • Kapazität in Gebrauch • Angewendete maximale Kapazität • Universelle Kapazität wird verwendet • Max. universelle Kapazität

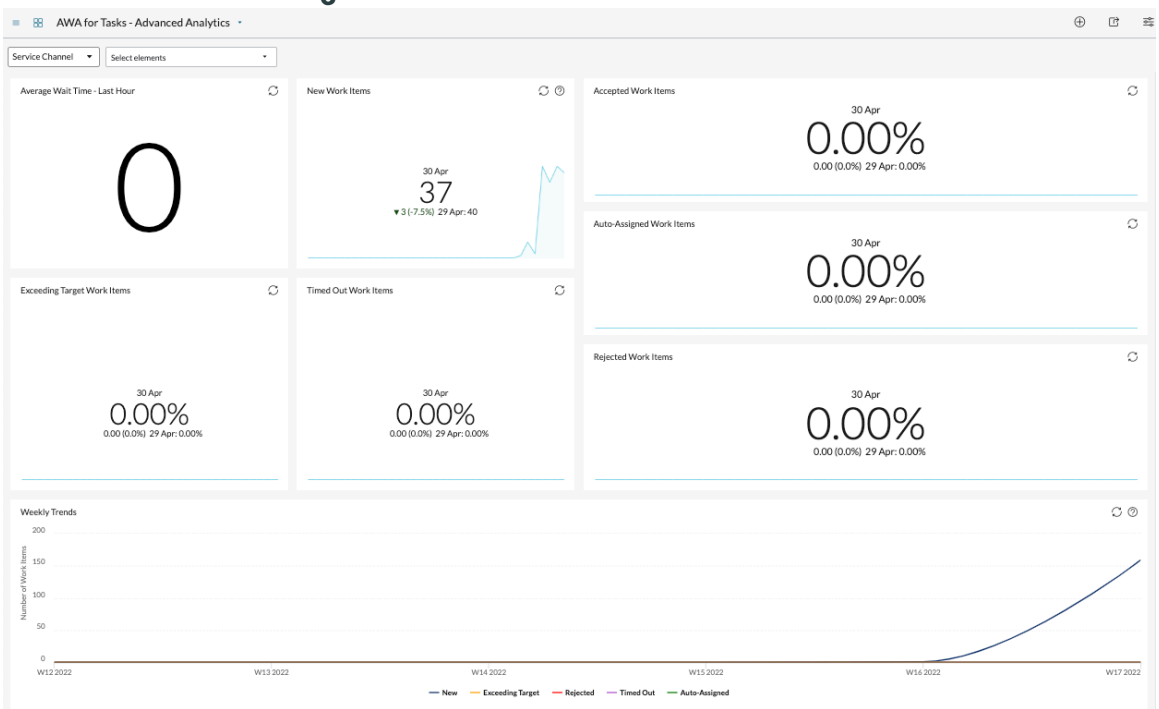
Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboard für Aufgaben

Ermöglichen Sie Managern die Überwachung von Aufgabenarbeitselementen [task], damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment“ verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA -Dashboard für Aufgaben



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass er den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Manager des Service Desk-Mitarbeiters muss wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der Aufgabenarbeitselemente, die heute erstellt wurden. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Aufgabenarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Aufgabenarbeitselemente, die von Service Desk-Mitarbeitern akzeptiert wurden.
Automatisch zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Aufgabenarbeitselemente, die automatisch zugewiesen wurden.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente mit Zeitüberschreitung.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die von Service Desk-Mitarbeitern abgelehnt wurden.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in jedem der folgenden Status für die vergangene Woche: • Neu • Überschreitet Ziel • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung • Automatisch zugewiesen

BreakdownsAufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zum Analysieren von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Aufgabenwartezeit – Letzte Stunde	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Zeit in der letzten Stunde, die Kunden auf die Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters gewartet haben.

Erweiterte Arbeitszuweisung -Dashboard für Messaging

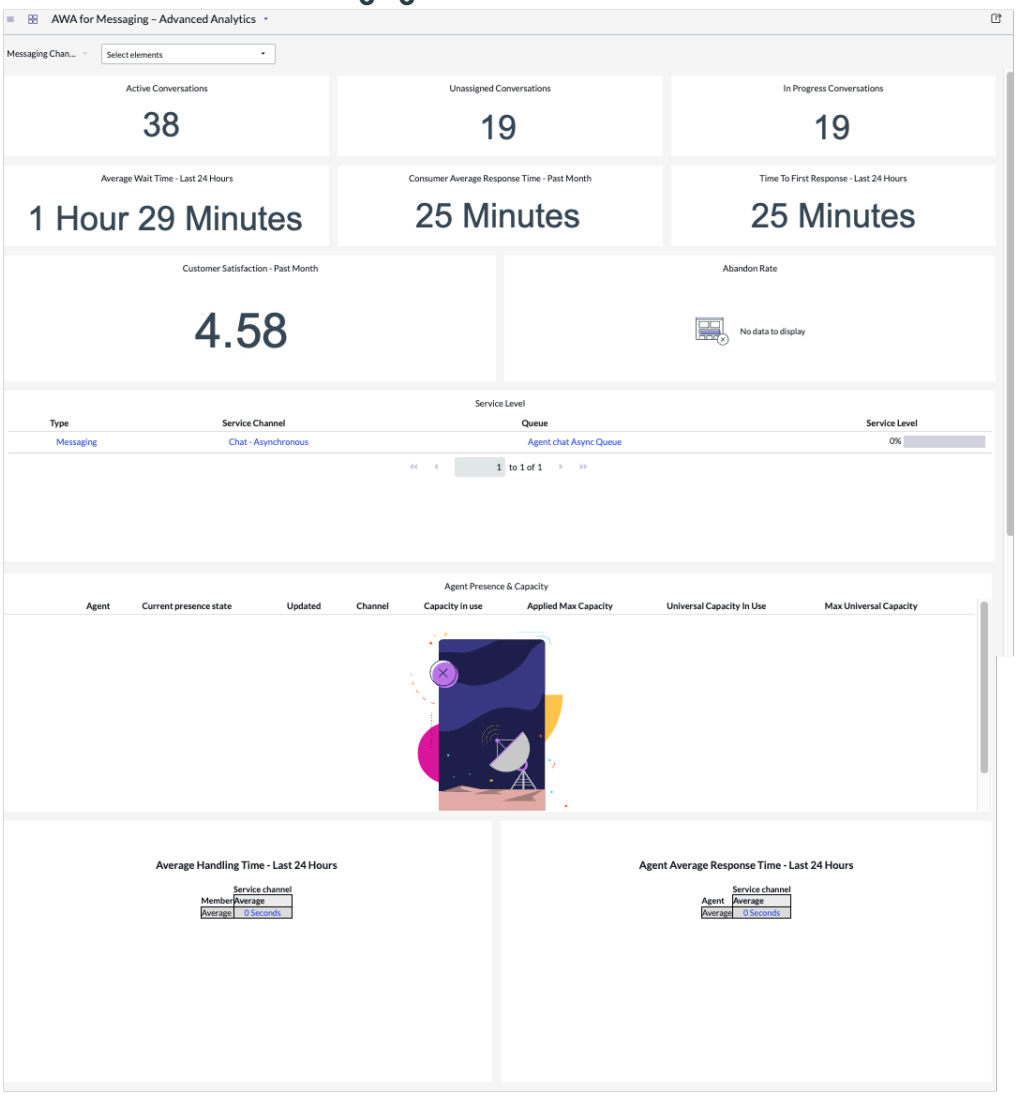
Ermöglichen Sie Managern die Überwachung von Konversationsarbeitselementen [Interaktion], damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment“ verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösung für Advanced Work Assignment.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA -Dashboard für Messaging



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA -Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung so, dass er den geschäftlichen Anforderungen des Kundenservice entspricht.	awa_admin
AWA -Manager: Identifiziert die Problembereiche für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle hinweg.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Manager des Service Desk-Mitarbeiters muss wissen, woran die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics -Administrator: Stellt sicher, dass Business Manager die Lösungen von Performance Analytics optimal nutzen.	pa_admin oder pa_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern eine Übersicht über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Agenten, die diese bearbeiten. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Abbruchrate	Prozentsatz der Konversationen, die von der anfordernden Person abgebrochen wurden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Aktive Konversationen	Einzelpunktzahl 	Mitarbeiterchat-Messaging-Konversationen, die nicht „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen verworfen“ sind und nicht abgebrochen werden.
Nicht zugewiesene Konversationen	Einzelpunktzahl 	Mitarbeiterchat-Messaging-Konversation, die sich im Status „Akzeptanz ausstehend“ oder „In der Warteschlange“ befindet.
Laufende Konversationen	Einzelpunktzahl 	Mitarbeiterchat-Messaging-Konversation, die angehalten, neu oder in Arbeit ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit – Letzte 24 Stunden	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter heute benötigt, um einen Chat in der Warteschlange anzunehmen.
Durchschnittliche Verbraucherantwortzeit – Vergangener Monat	Einzelpunktzahl 	Messaging-Konversation mit dem Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – verworfen“, die zugewiesen ist und deren durchschnittliche Antwortzeit die anfordernde Person nicht leer ist, und sie wurde nach einem Monat erstellt.
Zeit bis zur ersten Antwort – Letzte 24 Stunden	Einzelpunktzahl 	Eingehende Messaging-Konversation, bei der die erste Antwortwartezeit nicht leer ist und nach 24 Stunden erstellt wurde.
Kundenzufriedenheit – Vergangener Monat	Einzelpunktzahl 	Kundenzufriedenheitspunktzahl im letzten Monat
Servicelevel	Einzelpunktzahl 	• Typ • Servicekanal • Warteschlange • Servicelevel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität		• Service Desk-Mitarbeiter • Aktueller Anwesenheitsstatus • Aktualisiert • Kanal • Kapazität in Gebrauch • Angewendete maximale Kapazität • Universelle Kapazität wird verwendet • Max. universelle Kapazität
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Letzte 24 Stunden	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Zeit der Bearbeitungsdauer von Interaktionen in den letzten 24 Stunden.
Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters – Letzte 24 Stunden	Einzelpunktzahl 	Durchschnittliche Antwortzeit von Service Desk-Mitarbeitern in den letzten 24 Stunden.

Erweiterte Arbeitszuweisung – Referenz

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Eigenschaften für Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) sowie Informationen zu Domänentrennung und Leistungsstatistiken beschrieben.

Formular „Zuweisungsregel“

Beim Erstellen oder Ändern einer Erweiterte Arbeitszuweisung -Zuweisungsregel enthält das Formular „Zuweisungsregel“ die folgenden Felder.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Definition
Name	Der Name der Zuweisungsregel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Anwendung	Name der Anwendung, zu der diese Zuweisungsregel gehört. Die Standardanwendung ist **Global**.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Zuweisungsregel.
Zuweisen nach	Der Typ der Zuweisung. Wählen Sie einen der folgenden Werte: • **Zuletzt zugewiesen**: Leitet ein Arbeitselement an den Service Desk-Mitarbeiter weiter, der am längsten ohne Arbeitszuweisung gearbeitet wurde. • **Die meiste Kapazität**: Leitet ein Arbeitselement an den Service Desk-Mitarbeiter weiter, der die größte Verfügbarkeit für die Bearbeitung der Arbeit hat.
Bearbeitung automatisch zuweisen	Arbeitselemente werden automatisch akzeptiert, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter **Akzeptieren** oder **Ablehnen**auswählen müssen. • **Automatische Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren: Wählen Sie diese Option aus, damit Arbeitselemente automatisch im Namen von Service Desk-Mitarbeitern**akzeptiert werden. Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente nicht manuell **annehmen** oder **ablehnen**. • **Anzeigeoptionen**: Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ○ Wählen Sie die Karte „ **Posteingang“** aus, um die Chatinteraktionen zu akzeptieren und dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters hinzuzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können die akzeptierte Interaktion aus dem Posteingang öffnen. ○ Wählen Sie die Registerkarte „ **Posteingangskarte“ und „Arbeitsbereich“, um Chatinteraktionen** zu akzeptieren, und öffnen Sie eine Registerkarte für jede akzeptierte Interaktion.
Ablehnungsverarbeitung	Arbeitselemente werden abgelehnt und behandelt. • Ablehnung durch Agenten zulassen: Ermöglichen Sie es den Agenten, Arbeitselemente in ihrem Posteingang abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	• Bei Timeout neu zuweisen: Ermöglichen Sie die Neuzuweisung von Arbeitselementen, die von Agenten nicht innerhalb des festgelegten Timout-Zeitraums angenommen oder abgelehnt wurden: ○ Timeout-Wert (in Tagen und Stunden, Minuten, Sekunden): Zeitspanne, die einem Agenten zum Annehmen oder Ablehnen eines Arbeitselements eingeräumt wird, bevor der Zuweisungszeitraum überschritten (beendet) ist und das Arbeitselement einem anderen Agenten zugewiesen wird. ○ Anwesenheitsstatus bei Zeitüberschreitung: Verfügbarkeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters nach der Zeitüberschreitung: Verfügbar, Abwesend oder Offline. Diese Registerkarte ist nicht verfügbar, wenn die automatische Zuweisungsverarbeitung aktiviert ist.
Kompetenzverarbeitung	Kompetenzbasierte Arbeitszuweisungen. • **Kompetenzen aktivieren**: Leiten Sie Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen weiter. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Kontrollkästchen **Kompetenzniveau bewerten** und **Obligatorische Kompetenzen durchsetzen deaktiviert**. • **Kompetenzniveau bewerten**: Leiten Sie Arbeitselemente basierend auf deren Kompetenzniveau an die am besten qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter weiter. • **Obligatorische Kompetenzen erzwingen**: Leiten Sie Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen weiter.
Schichtverarbeitung	Arbeitselemente werden Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Schichten zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	• Schichtbasierte Zuweisung aktivieren: Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf der in ihren Schichten verfügbaren Zeit zu. • Zeiteinschränkungen hinzufügen: Fügen Sie die Zeit hinzu, die für das Abschließen von Arbeitselementen in Schichten erforderlich ist, und legen Sie fest, ob Service Desk-Mitarbeiter für den erforderlichen Zeitraum kontinuierlich verfügbar sein sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Schichtbasierte Zuweisung** aktivieren ausgewählt ist. • Service Desk-Mitarbeiter-Kriterien: Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der verbleibenden Schicht des Service Desk-Mitarbeiters aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Schichtbasierte Zuweisung** aktivieren ausgewählt ist. Verfügbare Optionen: ○ Geringste verbleibende Zeit in Schicht: Weisen Sie ein Arbeitselement einem Service Desk-Mitarbeiter aus einer Gruppe verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der geringsten Zeit zu, die in ihren Schichten verfügbar ist. ○ Die meiste Zeit in Schicht verbleibend: Weisen Sie ein Arbeitselement einem Service Desk-Mitarbeiter aus einer Gruppe verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der maximalen Zeit zu, die in seinen Schichten verfügbar ist. • Erforderliche Zeit: Zeit, die zum Abschließen eines Arbeitselements erforderlich ist. • Ununterbrochen für die erforderliche Zeit verfügbar: Weisen Sie Arbeitselemente Service Desk-Mitarbeitern zu, die für den erforderlichen Zeitraum ohne Schichtunterbrechungen verfügbar sind. Service Desk-Mitarbeiter, die nicht die für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	ihre Schichten erforderliche Mindestzeit haben, werden bei der Zuweisung von Arbeitselementen nicht berücksichtigt. **Hinweis:** Das Feld Schichtverarbeitung ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Advanced Work Assignment“ (**com.glide.awa**) aktiviert ist und das Plugin „Workforce Optimization for Customer Service“ (com.snc.wfo.csm) oder das Plugin „Workforce Optimization for ITSM“ (com.snc.) aktiviert ist Das Plugin „.wfo_itsm“ oder beides ist aktiviert. Als Manager müssen Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter geplant haben, um ihnen Schichten zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unterScheduling in Workforce Optimization for Customer Service und Scheduling in Workforce Optimization for ITSM . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Zeiteinschränkung** hinzufügen ausgewählt ist.

Domain Separation und Erweiterte Arbeitszuweisung

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Erweiterte Arbeitszuweisung ermöglicht die automatische Zuweisung von Arbeitselementen an entsprechend qualifizierte Agenten. Hierbei werden für bestimmte Servicekanäle definierte Arbeitselemente verwendet. Managed Service Provider können domänenspezifische Warteschlangen erstellen, indem sie eine bestimmte Domäne als Warteschlangen-Weiterleitungsbedingung angeben.

So funktioniert die Domain Separation in Erweiterte Arbeitszuweisung

Wenn eine Instanz eine Domänenhierarchie aufweist, bei der Benutzer und Gruppen verschiedenen Domänen angehören, müssen Sie möglicherweise die Transparenz von Arbeitselementen auf bestimmte Agenten in einer Domäne beschränken. Möglicherweise müssen Sie auch sicherstellen, dass Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter in der richtigen Domäne weitergeleitet werden. AWA Administratoren können Servicekanäle und zugehörige Warteschlangen für Arbeitselemente konfigurieren, um:

Arbeit nach Domänen geordnet weiterzuleiten

Um Arbeitselemente an Agenten in Domänen weiterzuleiten, in denen nur bestimmte Aufgaben oder Interaktionen für sie sichtbar sind, verwenden Sie eine Weiterleitungsbedingung zur Weiterleitung dieser Arbeitselemente in die entsprechenden Warteschlangen. Beispiel:

- Um eine Warteschlange auf Elemente zu beschränken, die genau mit einer bestimmten Domäne X übereinstimmen, geben Sie die folgende Bedingung an: **[Domäne] [ist] [X]**
- Um alle **Arbeitselemente** in **Domäne**

Arbeit den Agenten in der richtigen Domäne zuzuweisen

Damit Arbeitselemente Agenten in einer geeigneten Domäne zugewiesen werden, stellen Sie sicher, dass die in den Eignungszuweisungspools der Warteschlange angegebenen Zuweisungsgruppen über Agenten verfügen, die den Domänen angehören, in denen sie die in die Warteschlange weitergeleiteten Arbeitselemente sehen können.

Wenn eine Diskrepanz auftritt und Service Desk-Mitarbeiter in einer berechtigten Zuweisungsgruppe ein Arbeitselement in einer Warteschlange nicht sehen können, kann AWA ein Element vorübergehend einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Bevor das Element jedoch in den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters verschoben wird, lehnt AWA die Zuweisung automatisch mit dem Grund **Kein Zugriff** ab. AWA weist das Arbeitselement einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu, der möglicherweise Zugriff hat. Falls keiner der verfügbaren Agenten das Arbeitselement anzeigen kann, wird das Element unter Umständen mehrmals abgelehnt.

Warnung:
Das Element kann in der Warteschlange stecken bleiben, bis der AWA -Administrator die zulässige Zuweisungskonfiguration korrigiert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Erweiterte Arbeitszuweisung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Erweiterte Arbeitszuweisung-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

AWA fügt die folgenden Rollen für Benutzer hinzu, die Arbeitszuweisungen konfigurieren, verwalten und erhalten.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterte Arbeitszuweisung Administrator [awa_admin]	Administratorrolle für die Funktion AWA. Konfiguriert und verwaltet AWA.	awa_manager
Erweiterte Arbeitszuweisung -Entwickler [awa_integration_user]	Entwicklerrolle für die Funktion AWA. Verwendet die Integrations-APIs AWA.	Keine
Erweiterte Arbeitszuweisung Service Desk-Mitarbeiter [awa_agent]	Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ für die Funktion AWA. Bearbeitet Kundeninteraktionen und verwaltet die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg.	Keine
Erweiterte Arbeitszuweisung Manager [awa_manager]	Managerrolle für die Funktion AWA. Überwacht die Leistung der Agenten über alle Servicekanäle hinweg.	Keine

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA-Bereinigungsauftrag	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
AWA-Agentenkapazität [awa_agent_capacity]	Definiert Überschreibungsdatensatz für die Kapazität von Agenten in einzelnen Kanälen.
AWA-Agenten-Kanalverfügbarkeit	Speichert die Datensätze, mit denen festgelegt wird, welche Agenten in einem Kanal verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[awa_agent_channel_availability]	
AWA-Agentenanwesenheit [awa_agent_presence]	Speichert die Datensätze, die den Verfügbarkeitsstatus von Agenten definieren.
AWA-Agenten-Anwesenheitsverlauf [awa_agent_presence_history]	Speichert Datensätze über Änderungen der Agenten-Anwesenheitsstatus.
AWA-Zuweisungsregel [awa_assignment_rule]	Speichert die Zuweisungsregel-Datensätze, die verwendet werden, um die an Agenten weitergeleiteten Arbeitselemente zu bestimmen.
AWA-Eignungspool [awa_eligibility_pool]	Speichert die Datensätze für die Gruppierung zum Erhalt von Arbeitselementen in der Warteschlange geeigneter Agenten, wenn die Elemente von Agenten abgelehnt wurden oder Agenten nicht verfügbar sind.
Priorität der AWA-Gruppenwarteschlange [awa_group_queue_priority]	Speichert die Prioritätswerte für Warteschlangen, die Gruppen zugewiesen sind.
AWA-Posteingangslayout [awa_inbox_layout]	Definiert die Felder, die auf einer Arbeitselementkarte im Posteingang Mitarbeiterbereich angezeigt werden.
AWA-Angebotsdetails [awa_offer_details]	Speichert, ob ein Arbeitselement mit Agent Affinity zugewiesen wurde und wie die Zuweisung abgeschlossen wurde.
AWA-Anwesenheitsstatus [awa_presence_state]	Definiert Anwesenheitsstatus.
AWA-Warteschlange [awa_queue]	Speichert die Datensätze der Arbeitselement-Warteschlange.
Sortierung der AWA-Warteschlangenelemente [awa_queue_item_sorting]	Definiert, nach welchen Feldern in einem Arbeitselement für eine Warteschlange sortiert werden kann.
AWA-Ablehnungsgrund [awa_reject_reason]	Speichert die Datensätze zur Definition von Gründen, die Agenten verwenden, um ihnen zugewiesene Arbeitselemente abzulehnen.
AWA-Servicekanal [awa_service_channel]	Definiert den Kommunikationskanal, für den Arbeitselemente in die Warteschlange gestellt werden können.
AWA-Arbeitselement [awa_work_item]	Speichert Arbeitselemente, z. B. Chats, Fälle oder Incidents, die von Servicekanälen an Warteschlangen und dann an Agenten weitergeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
AWA-Arbeitselementablehnung [awa_work_item_rejection]	Speichert die Verlaufsdatensätze von Ablehnungen für die einzelnen Arbeitselemente.

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.awa.enabled	Ermöglicht die automatische Zuweisung von Arbeitselementen für Advanced Work Assignment. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Aktiviert den Cache von Advanced Work Assignment. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Eigenschaften für Erweiterte Arbeitszuweisung

Die Seite Erweiterte Arbeitszuweisung „ Eigenschaften“ enthält Konfigurationsoptionen für AWA.

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie diese Eigenschaften erstellen oder ändern, indem Sie zu navigieren **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

Eigenschaften für AWA

Eigenschaft	Beschreibung
AWA Rückblickzeit für Weiterleitung *com.glide.awa.routinglookback*	AWA Standardmäßig werden innerhalb der letzten 10 Minuten erstellte Arbeitselemente weitergeleitet. Wenn ein Arbeitselement nach 10 Minuten erstellt wird, wird es für die Weiterleitung von AWA nicht berücksichtigt. Erstellen Sie für Arbeitselemente, die außerhalb des standardmäßigen 10-Minuten-Fensters erstellt werden, diese Systemeigenschaft, um die Rückblickzeit der Weiterleitung AWA zu erweitern: • **Name**: com.glide.awa.routinglookback • **Typ**: **Ganzzahl** • **Wert**: Anzahl der Sekunden Legen Sie beispielsweise den **Wert** der Eigenschaft auf 86.400 (24 Stunden) fest, um eine vollständige Schicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für AWA (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	für alle verpassten Arbeitselemente abzudecken. • **Beschreibung**: Anzahl der Sekunden, in denen *AWA* für die Weiterleitung zurückblickt, sobald die Arbeitselemente für *AWA*berechtigt sind. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wirkt sich auf alle Servicekanäle im System aus.
Deaktivieren Sie Abfrage-Business Rules `glide.awa.query_br_disable`	Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, deaktiviert AWA Business Rules des Typs „Vorabfrage“ während der Ausführung. Wenn diese Option aktiviert ist, kann eine Instanz beispielsweise eine benutzerdefinierte Geschäftsregel vom Typ „vor Abfrage“ in der Interaktionstabelle haben, ohne dass sich dies darauf auswirkt, wie AWA Interaktionen weiterleitet oder zuweist. • **Typ**: true | false • Standardwert: falsch • Standort: **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**
Max. Wartezeit der Warteschlange *AWA* umgehen `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled`	Diese Eigenschaft überschreibt den Wert für die maximale Wartezeit der Warteschlange mit dem Zeitüberschreitungswert der Zuweisungsregel, um zu verhindern, dass Arbeitselemente vorzeitig aus dem Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters verschwinden.

Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Erweiterte Arbeitszuweisung -Überwachungsseite

Administratoren (admin oder awa_admin) können die Aktivität von Erweiterte Arbeitszuweisung überwachen, indem sie die Informationen auf der Statistikseite von Erweiterte Arbeitszuweisung] überprüfen.

Auf der Seite AWA „ Statistiken“ werden Leistungsstatistiken von Erweiterte Arbeitszuweisung angezeigt. Administratoren können auf die Statistikseite Erweiterte Arbeitszuweisung zugreifen, indem sie eingeben<instance_url> `/awa_stats.do`, wobei instance_url die Basis der ServiceNow-URL ist.

Hinweis:
Die Statistiken für Mittelwert, Median, Max. und Min. sind repräsentativ für den jeweiligen Knoten, den Sie anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent-Zusammenfassung insgesamt

Feld	Beschreibung
Agentstatus	Übersicht über den Status von Service Desk-Mitarbeitern für alle zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter

Kanalzusammenfassungen

Arbeitselemente

Feld	Beschreibung
Nummer in der Warteschlange	Anzahl der derzeit in der Warteschlange befindlichen Arbeitselemente
Nummer der ausstehenden Annahme	Anzahl der derzeit zur Abnahme ausstehenden Arbeitselemente
Anzahl der Duplikate	Anzahl der doppelten Arbeitselemente (d. h. dieselbe Dokument-ID, normalerweise aus Übertragungen)
Nummer abgelehnt	Anzahl der abgelehnten Arbeitselemente
Aktuelle Nummer für Kanalbedingung für Besprechungen	Anzahl der Arbeitselemente, bei denen die Kanalbedingung erfüllt ist
Aktuelle Nummer – Bedingung für Besprechungsauslastung	Anzahl der Arbeitselemente, bei denen die aktuelle Nutzungsbedingung erfüllt ist
Aktuelle Anzahl Besprechungskanal und Auslastungsbedingung	Anzahl der Arbeitselemente, die sowohl die Kanal- als auch die Nutzungsbedingung erfüllen
Gesamtanzahl der Arbeitselemente	Gesamtzahl der Arbeitselemente für den angegebenen Kanal

Abfrageperformance

Feld	Beschreibung
Maximale Antwortzeit für Abfragen	Maximale Dauer für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Min. Abfrageantwortzeit	Mindestdauer für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Durchschnittliche Abfrageantwortzeit	Durchschnittliche Zeit für die Antwort auf die Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Median der Abfrageantwortzeit	Mediandauer für die Antwort der Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Gesamtanzahl der Abfragen	Gesamtanzahl der Abfragen nach inaktiven/nicht zugewiesenen Arbeitselementen für den angegebenen Kanal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzbeobachter

Feld	Beschreibung
Datensatzbeobachtungseinträge vorhanden	„True“, wenn die erforderlichen Datensatzbeobachter für den Kanal vorhanden sind (Kanalberechtigungs-Responder, Arbeitselement-Responder, Arbeitsauslastungs-Responder).
Anzahl der ausgelösten Einträge	Anzahl der Aufrufe von onEntry auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter
Anzahl der ausgelösten Exits	Anzahl der Aufrufe von onExit auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter
Anzahl der ausgelösten Changes	Anzahl der Aufrufe von „onChange“ auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter

Warteschlangen

Feld	Beschreibung
Gesamtanzahl der Warteschlangen	Gesamtzahl der aktiven Warteschlangen für einen bestimmten Kanal
Anzahl der Warteschlangen im Zeitplan	Anzahl der Warteschlangen für einen bestimmten Kanal, die derzeit geplant sind
Anzahl der außerhalb des Zeitplans liegenden Warteschlangen	Anzahl der Warteschlangen für einen bestimmten Servicekanal, die derzeit außerhalb des Zeitplans liegen
Anzahl der inaktiven Warteschlangen	Anzahl der Warteschlangen, die nicht als aktiv markiert sind

Kundenservice-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Agent-Statusübersicht für den angegebenen Kanal	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit diesem Status

Kanalaufgliederung

Warteschlangen

Feld	Beschreibung
In Zeitplan	„True“, wenn sich die Warteschlange im Zeitplan befindet, andernfalls „false“.
Service Desk-Mitarbeiter verfügbar	„True“, wenn für die angegebene Warteschlange Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, andernfalls „false“.
Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die für die angegebene Warteschlange als verfügbar markiert sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warteschlangen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anzahl der Arbeitselemente in der Warteschlange	Anzahl der Arbeitselemente in der Warteschlange für die angegebene Warteschlange
Anzahl der ausstehenden Arbeitselemente zur Abnahme	Anzahl der ausstehenden Arbeitselemente für die angegebene Warteschlange
Maximale Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Maximale Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Min. Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Minimale Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Durchschnittliche Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Durchschnittliche Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Median-Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Median-Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und seine Zuweisung zur Warteschlange
Gesamtanzahl der Weiterleitungen von Arbeitselementen	Gesamtzahl der Arbeitselemente, die aus erstellten Datensätzen an die Warteschlange weitergeleitet wurden

Erweiterte Arbeitszuweisung Rollen

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

AWA-Administrator [awa_admin]

Der AWA -Administrator konfiguriert und verwaltet AWA.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

AWA-Mitarbeiter [awa_agent]

Der AWA -Mitarbeiter verarbeitet Kundeninteraktionen und verwaltet die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

AWA-Integrationsbenutzer [awa_integration_user]

Der Integrationsbenutzer AWA verwendet die Integrations-APIs AWA.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

AWA-Manager [awa_manager]

Der AWA -Manager überwacht die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter über alle Servicekanäle hinweg.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- `interaction_agent`
- `quickactions_user`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

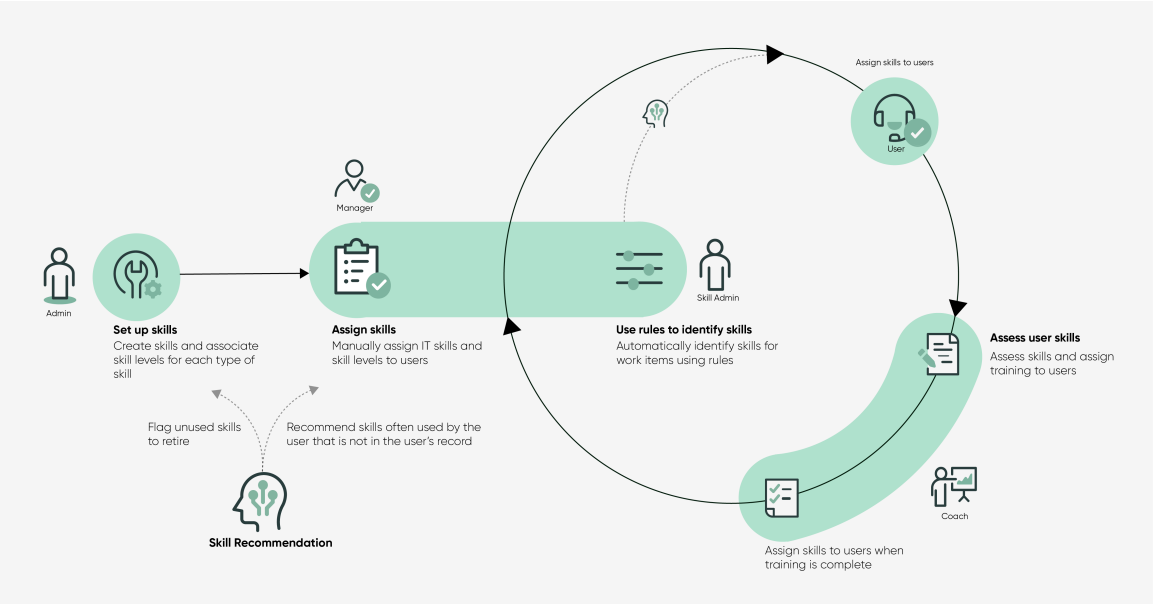
Besondere Überlegungen

Keine.

Kompetenzmanagement

Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.

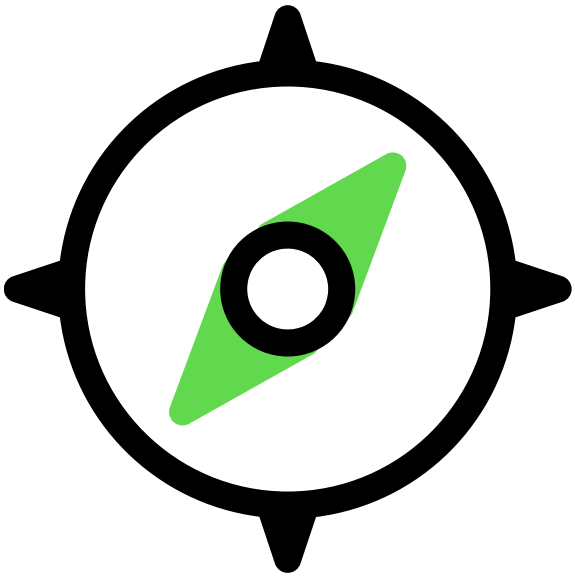
Übersicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

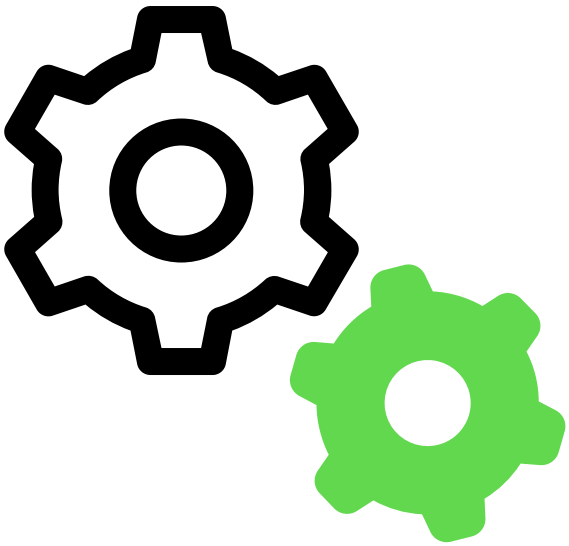
Erste Schritte

Erkunden



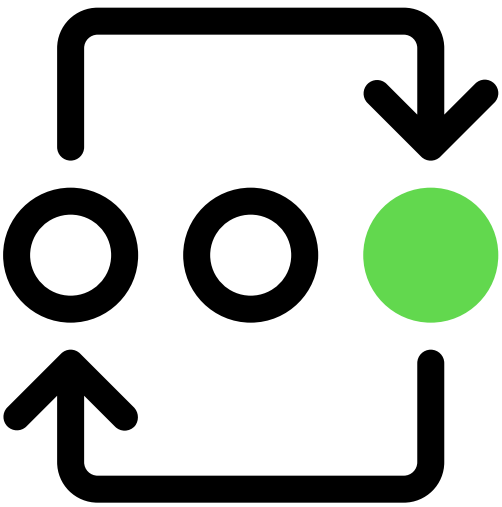
Erfahren Sie, wie Sie Kompetenzen für Einzelpersonen oder Teams implementieren und verwalten können.

Konfigurieren



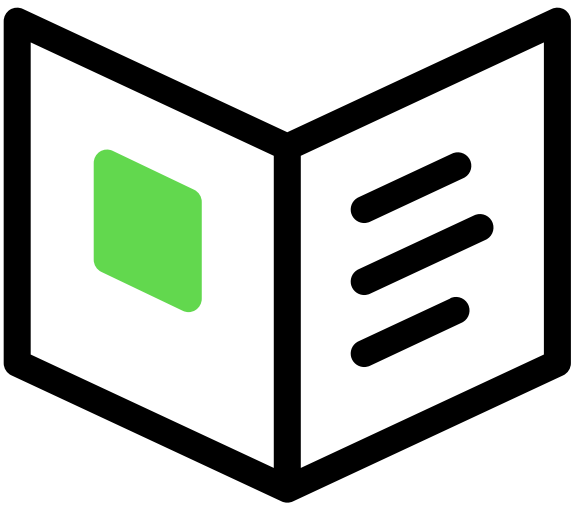
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

integrieren



Implementieren Sie Kompetenzen in Ihrer Organisation.

Referenz



Rufen Sie Details zu Rollen und Erweiterungspunkten in Skills Management ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Skills Management erkunden

Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.

Wichtig:
Mit der Anwendung Kompetenzmanagement können Sie Kompetenzen und Kompetenzkategorien manuell erstellen und Benutzern manuell zuweisen. Skills Intelligence verwendet künstliche Intelligenz (KI), um Ihr Unternehmen bei der Nutzung von Kompetenzdaten für das Talentmanagement und die Mitarbeiterentwicklung zu unterstützen. Wenn Sie das Plugin Skills Intelligence (com.sn_skills_int) aktivieren, wird auch das Plugin Kompetenzmanagement (com.snc.skills_management) aktiviert. Weitere Informationen zu Skills Intelligencefinden Sie unter Skills Intelligence .

Kompetenzen können weitere Kompetenzen enthalten. Wenn Sie beispielsweise Netzwerk als Kompetenz definieren, können Sie Router als enthaltene Kompetenz hinzufügen. Ein Benutzer, der einer übergeordneten Kompetenz zugewiesen ist, gewährt Zugriff auf eine untergeordnete Kompetenz. Sobald eine Kompetenz einer Gruppe zugewiesen ist, erben alle Mitglieder der Gruppe diese Kompetenz und alle anderen darin enthaltenen Kompetenzen. Skills Management funktioniert ähnlich wie Create a role auf der ServiceNow Platform.

Diese Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

- Verwalten Sie Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter und Ihre Mitarbeiter von einem zentralen Ort aus.
- Verwenden Sie eine Standardmethode, um Kompetenzen für Ihr Unternehmen zu identifizieren und auf dem neuesten Stand zu halten.
- Gruppieren Sie Kompetenzen in Kategorien, und definieren Sie Kompetenzniveaus, um das Fachwissen Ihrer Ressourcen detailliert nachzuverfolgen.
- Reduzieren Sie die Neuzuweisung von Aufgaben oder Projekten, indem Sie Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter und Projekte an Teams zuweisen, die über die richtigen Kompetenzen für die Bearbeitung dieser Elemente verfügen.
- Identifizieren Sie Kompetenzlücken, und schließen Sie sie, indem Sie effektive Pläne für Coaching und Schulung von Ressourcen implementieren.
- Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie die Kompetenzen Ihres Teams bewerten und die Kompetenzen bestimmen, die Sie für Ihre Projekte benötigen.

Integration mit ServiceNow®-Anwendungen

Eine Kompetenz ist die Fähigkeit, etwas zu tun, die durch Schulung, Erfahrung und Praxis gefördert wird. Als Systemadministrator können Sie Kompetenzen für Ihre Organisation definieren und sie von einem zentralen Ort aus Benutzern und Gruppen zuweisen. Als Anwendungsmanager können Sie Benutzern basierend auf diesen Kompetenzen Aufgaben zuweisen. Wenn Sie beispielsweise ein IT-Manager sind, können Sie mit der Anwendung Skills Management Kompetenzen definieren und Benutzern und Gruppen zuweisen. Das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erleichtert die Weiterleitung von Incidents an Service Desk-Mitarbeiter mit passenden Kompetenzen.

Gruppieren Sie Kompetenzen in Kategorien, und definieren Sie Kompetenzniveaus, um die Implementierung von Kompetenzen in Ihrem Unternehmen zu standardisieren.

Verwenden Sie den zentralen Ort für Kompetenzen in folgenden Anwendungen:

- IT Service Management – Als IT-Manager können Sie bei der Lösung von Incidents Zeit und Kosten reduzieren, indem Sie Arbeitselemente dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Bewerten Sie die Kompetenzlücken von Service Desk-Mitarbeitern in Ihrem Team, und coachen oder schulen Sie sie entsprechend. Identifizieren und definieren Sie eine Standardmethode, um Kompetenzkategorien und -niveaus in Ihrem Team gleichmäßig zu halten.
- Customer Service Management – Als Kundenservice-Manager identifizieren Sie die Kompetenzen von Mitarbeitern und leiten Aufgaben automatisch an Mitarbeiter weiter, die über die erforderlichen Kompetenzen zu deren Bearbeitung verfügen. Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie verstehen, welche Art von Kompetenzen Ihre Mitarbeiter benötigen, um eingestellt oder für andere Rollen geschult zu werden.
- Field Service Management – Als Außendienst- oder Kundenservice-Manager verwenden Sie Regeln, um Kompetenzen und Kompetenzniveaus zu identifizieren, die Mitarbeiter benötigen, um Arbeitselemente wie Fälle, Arbeitsauftragsaufgaben und Mitarbeiterinteraktionen zu lösen. Automatisieren Sie die Zuweisung von Kompetenzen, um die Arbeitslast eines Managers zu reduzieren. Weisen Sie Außendienstmitarbeitern mit der dynamischen Zeitplanung Außendienstaufgaben automatisch zu.
- Human Resources Management – Identifizieren Sie als HR-Manager die Arten von Kompetenzen, die Ihr Unternehmen benötigt, und treffen Sie Einstellungsentscheidungen auf Grundlage dieser Anforderungen. Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie verstehen, welche Art von Kompetenzen Ihre Mitarbeiter benötigen, um eingestellt oder für andere Rollen geschult zu werden.
- Project Portfolio Management – Standardisieren Sie als Projekt- und Portfoliomanager, wie Sie Kompetenzen kategorisieren, Kompetenzniveautypen definieren und Kompetenzniveaus für Ihr Team hinzufügen. Richten Sie Kompetenzen für Ihr Team an einem zentralen Ort ein, und stellen Sie sie Ihrem Team zur Verfügung. Verhindern Sie Neuzuweisungen von Projekten, indem Sie Projekte Teammitgliedern zuweisen, die über geeignete Kompetenzen verfügen.

In Skills Management verwendete Rollen

Rolle	Beschreibung
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Erbt die Rollen Kompetenzmanager [skill_manager] und Kompetenzanwender [skill_user]. • Kann Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus, Kompetenzniveautypen, Kompetenzkategorien und Unterkategorien ausführen.
Kompetenzmanager [skill_manager]	• Erbt die Rolle Kompetenzanwender [skill_user]. • Kann Lesevorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus, Kompetenzniveautypen, Kompetenzkategorien und Unterkategorien ausführen. • Kann Benutzern oder Gruppen Kompetenzen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
Kompetenzbenutzer [skill_user]	Kann Lesevorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus und Kompetenzniveautypen ausführen.

Skills Management aktivieren

Die Anwendung Skills Management wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Skills Management“ (com.snc.skills_management) aktivieren.

Skills Management konfigurieren

Erstellen Sie Kompetenzen, identifizieren Sie den Typ des zugehörigen Kompetenzniveaus, und ordnen Sie jedem Typ Kompetenzniveaus zu, um Kompetenzen für Ihre Benutzer in Ihrer Organisation konsistent zu definieren und Ressourcen entsprechend zuzuweisen. Sie können beispielsweise Französisch als Kompetenz, Sprache als Kompetenzniveautyp und Vertrautheit, Kompetenz und Experte als Kompetenzniveaus hinzufügen.

Identifizieren Sie alle Kompetenzen, die Sie derzeit haben und in Ihrer Organisation benötigen, um mit der Implementierung von Kompetenzen zu beginnen. Wenn Sie beispielsweise im Kundenservice tätig sind, haben Sie möglicherweise Service Desk-Mitarbeiter, die über Java als technische Kompetenz verfügen, und Sie benötigen möglicherweise Service Desk-Mitarbeiter, die Erfahrung in der Netzwerkadministration haben. Wenn Sie in Human Resources tätig sind, haben Sie möglicherweise Mitarbeiter, die Coaching als Kompetenz haben, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die neue Mitarbeiter einarbeiten können.

Ordnen Sie jede identifizierte Kompetenz einem Kompetenzniveautyp zu. Sie können beispielsweise Java mit Programmierung als Kompetenzniveautyp und Coaching mit Führung als Kompetenzniveautyp verknüpfen.

Definieren Sie Kompetenzniveaus für jeden identifizierten Typ. Beispielsweise können Sie „Vertraut“, „Profi“ und „Experte“ als Kompetenzniveaus für den Kompetenzniveautyp „Java“ und „Beginner“, „Mittelstufe“ und „Fortgeschritten“ als Kompetenzniveaus für das Kompetenzniveau „Coaching“ verwenden.

Definieren Sie die Kompetenztaxonomie

Organisieren Sie zugehörige Kompetenzen in Kategorien und Unterkategorien, damit Sie Kompetenzen verwalten und Berichte schnell und effizient erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

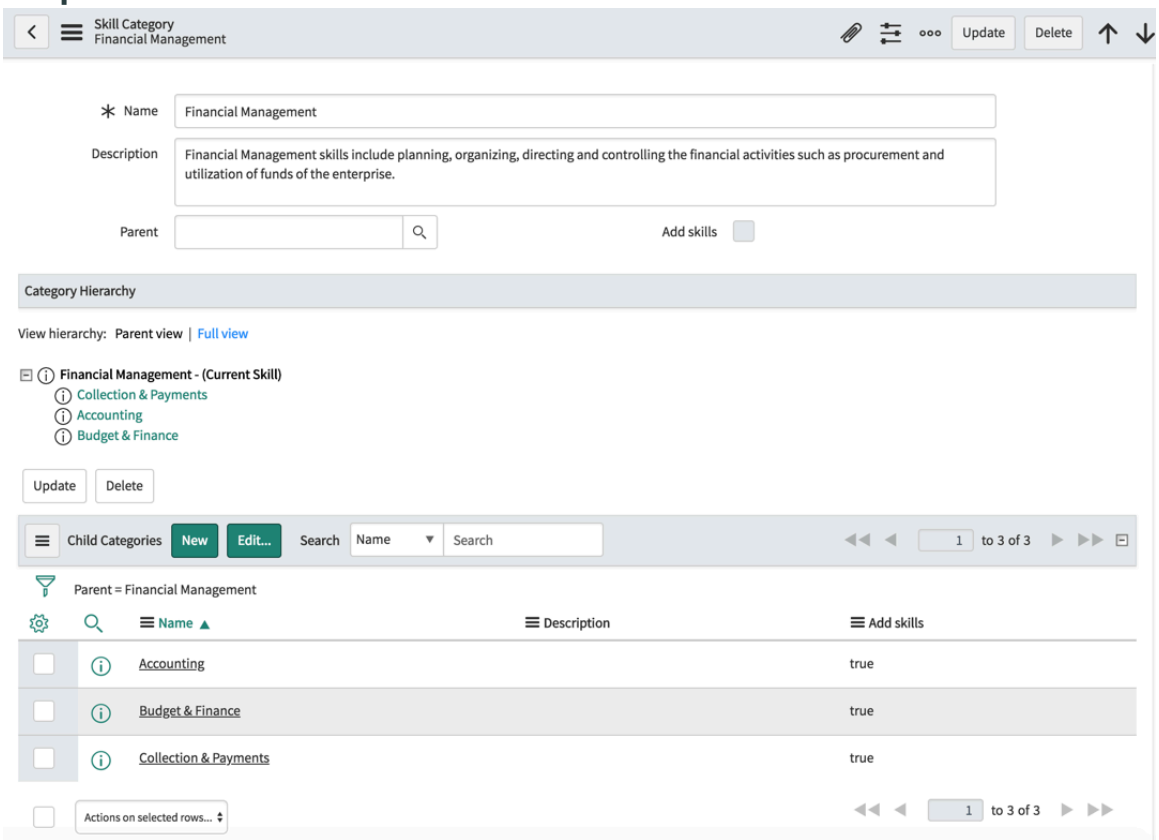
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Kompetenzkategorie kann übergeordnete und untergeordnete Kategorien enthalten, die zusammen eine Kategoriehierarchie bilden. Sie können der untersten Kategorie in der Hierarchie Kompetenzen hinzufügen.

Sie können Ihre Kompetenztaxonomie von Grund auf neu erstellen oder die mit Ihrer Anwendung bereitgestellten Beispieldaten verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenztaxonomie



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Kompetenztaxonomie**.
2. Klicken Sie in der Liste „ **Kompetenzkategorien“** auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Übergeordnet** eine übergeordnete Kategorie aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die Kategorie wird der **Kategoriehierarchie**hinzugefügt.
6. Fügen Sie Unterkategorien oder Kompetenzen hinzu.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Kompetenzkategorien anhand von Beispieldaten

Führen Sie das Onboarding Ihres Teams schnell durch, indem Sie das mit Ihrer Anwendung bereitgestellte Kompetenztaxonomie-Framework verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beispieldaten enthalten 150 Datensätze, die Sie verwenden können, um mit dem Erstellen Ihrer Kompetenztaxonomie zu beginnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Skills Library Data for Skills Management“ (com.snc.skills_management.seed_data).
2. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Kompetenztaxonomie**.
3. Überprüfen Sie in der Liste „Kompetenzkategorien“ jede **Kategorie**, und legen Sie das Feld **Kompetenzen** hinzufügen für alle Kompetenzkategorien, die Sie Ihrer Anwendung hinzufügen möchten, auf „ **true** “ fest.

Definieren Sie einen Kompetenzniveautyp

Definieren Sie Kompetenzniveaus (z. B. Anfänger, Mittelstufe, Fortgeschritten) für verschiedene Kompetenzniveautypen (z. B. eine Sprache oder eine IT-Zertifizierung), damit Sie Kompetenzniveaus Benutzern zuordnen und Kompetenzniveaus und -typen definieren können, die für Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie Kompetenzniveautypen.

   Sie können Kompetenzen, die zu derselben Kategorie gehören, in einem Kompetenzniveautyp gruppieren. Sie können beispielsweise Sprache als Kompetenzniveau verwenden, wenn Japanisch und Französisch als Kompetenzen definiert sind. Führen Sie eine Bestandsaufnahme aller Arten von Kompetenzen durch, die Ihr Unternehmen benötigt.

2. Kompetenzniveautypen hinzufügen, Kompetenzniveaus definieren und sie einem Kompetenzniveautyp zuordnen.
   Nachdem Sie einen Kompetenzniveautyp hinzugefügt haben, können Sie verschiedene Niveaus für diesen Kompetenztyp definieren. Wenn Sie beispielsweise Sprache als Kompetenztyp hinzufügen, können Sie „Vertraut“, „Kompetent“ und „Experte“ als Kompetenzniveaus zuordnen. Wenn Sie beispielsweise Französisch als Kompetenz für einen Benutzer auswählen, können Sie das Kompetenzniveau des Benutzers für Französisch als vertraut, kompetent oder Experte definieren.

   a. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Kompetenzniveautypen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Kompetenzniveautyp ein, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf das Formular, und klicken Sie auf **Speichern**.

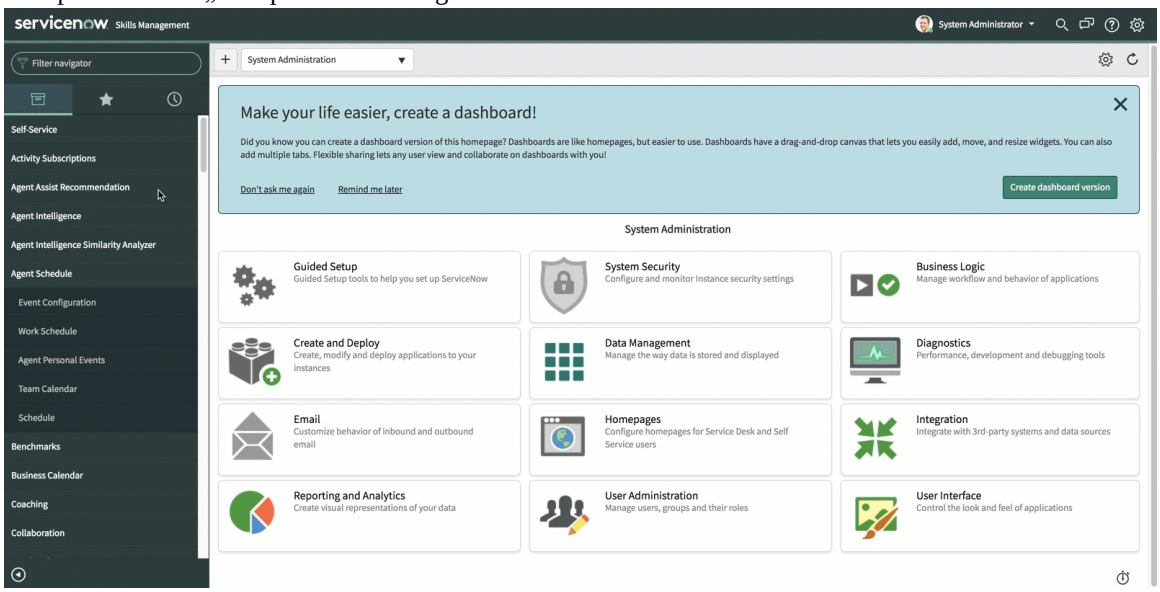
   d. Ordnen Sie diesem Kompetenztyp Kompetenzniveaus zu.
   Standardmäßig sind Kompetenzniveautypen dem **Standardkompetenzniveau** zugeordnet und haben den Wert 1. Sie können den Namen und den Wert für dieses Standardkompetenzniveau ändern. Der Wert wird verwendet, um Kompetenzlücken zu messen. Wenn Sie beispielsweise für ein Kompetenzniveau, das als kompetent definiert ist, einen Wert von 10 und für ein Kompetenzniveau, das als Experte definiert ist, einen Wert von 25 angeben, wird beim Erstellen eines Kompetenzberichts zum Messen von Lücken der Wert 15 als Maß angezeigt für die Kompetenzlücke.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:
Dieses Beispiel zeigt einen Systemadministrator, der den Kompetenzniveautyp Sprache erstellt, diesem Typ das Kompetenzniveau „Kompetent“ hinzufügt und einen Wert für das Niveau zuordnet.



Kompetenz hinzufügen

Erstellen Sie Kompetenzen, um die Kompetenzen Ihrer Benutzer anzugeben und sie Benutzern und Konfigurationselementen zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie Kompetenzen.

   Führen Sie eine Bestandsaufnahme aller Kompetenzen durch, die Sie derzeit in Ihrer Organisation haben und benötigen würden. Wenn Sie beispielsweise den Kundenservice verwenden, haben Sie möglicherweise Service Desk-Mitarbeiter, die Java als technische Kompetenz haben, und Sie benötigen Service Desk-Mitarbeiter, die Erfahrung in der Netzwerkadministration haben. Wenn Sie Human Resources nutzen, haben Sie möglicherweise Mitarbeiter, die Coaching als Kompetenz haben, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die neue Mitarbeiter einarbeiten können.

2. Kompetenzen hinzufügen

   Sie können jede Kompetenz anderen Kompetenzen, Benutzern oder Konfigurationselementen zuordnen. Mithilfe dieser Zuordnungen können Sie Benutzer Aufgaben oder Projekten zuweisen oder Mitarbeiter mit bestimmten Kompetenzen identifizieren.

   a. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf das Formular, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn Sie der Kompetenz Unterkompetenzen zuordnen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Enthält Kompetenzen**, und erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder fügen Sie eine vorhandene Kompetenz als Unterkompetenz hinzu.
Die Teilkompetenz wird automatisch von dem Benutzer oder der Gruppe geerbt, die die zugehörige Kompetenz enthält.

e. Geben Sie Kompetenzen für Benutzer an, indem Sie auf die Registerkarte **Benutzer** klicken und einen neuen Benutzer für die Kompetenz erstellen oder vorhandene Benutzer hinzufügen.

f. Ordnen Sie die Kompetenz Konfigurationselementen zu, indem Sie auf die Registerkarte **Modell** klicken und ein oder mehrere Konfigurationselemente hinzufügen.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

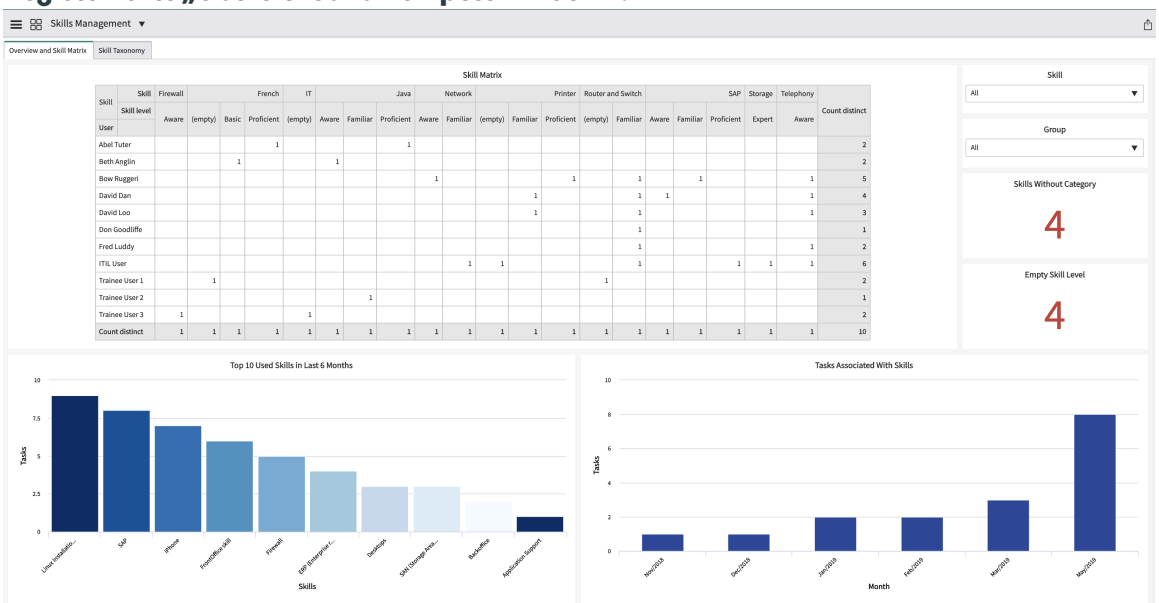
Skills Management verwenden

Verwenden Sie das Skills Management-Dashboard, um Trends bei der Bewertung von Kompetenzlücken in Ihrer Organisation zu analysieren und Coaching oder Schulungen Ihrer Mitarbeiter nach Bedarf zu planen. Identifizieren Sie Benutzer und Teams, die über die richtigen Kompetenzen für die Arbeit an Aufgaben und Projekten verfügen.

Das Skills Management-Dashboard bietet umfassende Berichte über die Kompetenzen der Benutzer, die Aufgaben, die diese Kompetenzen erfordern, und Kompetenzlücken, die Sie schließen können, um Ihre organisatorischen Anforderungen zu erfüllen.

Sie können auf das Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Kompetenzen** > **Dashboard**.

Registerkarte „Übersicht und Kompetenzmatrix“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenztaxonomie

Sie können diese Berichte basierend auf der Kompetenzkategorie filtern und Berichte für jede Kategorie anzeigen.



Endbenutzer und Rollen

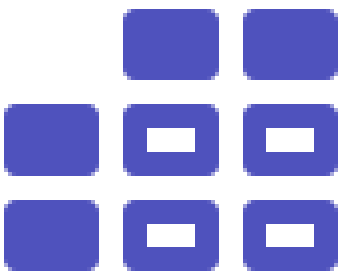
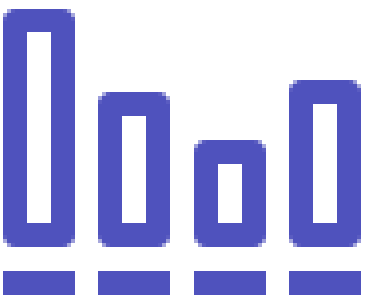
Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Kompetenzmanager können Sie: • Erstellen Sie Ihre Teams basierend auf den Kompetenzen, die Ihre Organisation benötigt. • Einblick in die Kompetenzen von Mitarbeitern erhalten. • Analysieren Sie Kompetenzlücken, und planen Sie Coaching oder Schulungen Ihrer Mitarbeiter je nach Bedarf. • Identifizieren Sie Benutzer, die über eine bestimmte Kompetenz verfügen oder zu bestimmten Kompetenzkategorien gehören. • Verfolgen Sie die Kompetenzkenntnisse von Benutzern im Laufe der Zeit nach. • Identifizieren Sie Schlüsselkompetenzen, die bei der Lösung Ihrer Geschäftsanforderungen verwendet werden, und die Benutzer mit diesen Kompetenzen. • Erstellen Sie Lernprogramme basierend auf Kompetenzstärken, -schwächen,	skill_manager

Automatische Übersetzung

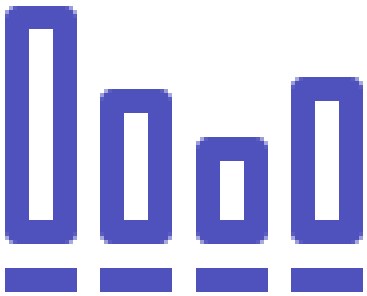
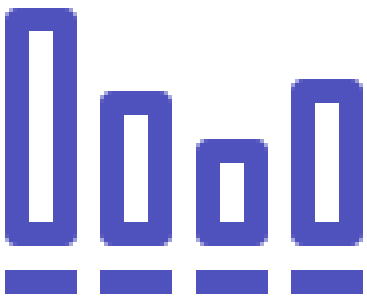
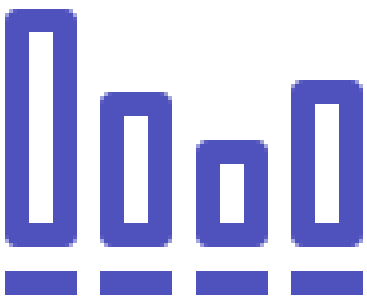
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
-präferenzen, -lücken und -risiken, die für Ihre Organisation identifiziert wurden. • Erstellen Sie Teams basierend auf Kompetenzen, die Sie zum Abschließen von Projekten benötigen. • Bewerten Sie, wie effektiv Benutzer Geschäftsanforderungen mit ihren Kompetenzen lösen, und geben Sie Feedback zur Implementierung von Verbesserungen. • Überprüfen, wie effizient Arbeitszuweisungen basierend auf Kompetenzniveaus vorgenommen werden. • Ordnen Sie Benutzerkompetenzen den Kompetenzen zu, die zum Abschließen von Arbeitselementen erforderlich sind, und weisen Sie Teams basierend auf diesen Kompetenzen Projekte zu.	

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kompetenzmatrix	 Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen	• Zeigen Sie Kompetenzen für alle Benutzer in einer bestimmten Gruppe an. • Zeigen Sie die Kompetenz aller Benutzer für eine bestimmte Kompetenz in einer Gruppe an.
Die 10 wichtigsten Kompetenzen, die in den letzten sechs Monaten verwendet wurden		Identifizieren Sie die 10 wichtigsten Kompetenzen, die verwendet werden, und welche Benutzer über diese Kompetenzen verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
	Balkendiagramm	
Aufgaben, die mit Kompetenzen verknüpft sind	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Anzahl der Aufgaben an, denen Kompetenzen zugewiesen sind. Der Beispielbericht zeigt Daten für die letzten sechs Monate.
Benutzer mit Kompetenzen	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Benutzer mit zugewiesenen Kompetenzen in jeder Kompetenzkategorie an.
Kompetenzen in Kategorie	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Kompetenzen in der ausgewählten Kategorie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Liste der Benutzerkompetenzen	 Liste der Kompetenzen mit Gesamtanzahl der Benutzer für jede Kompetenz	Zeigen Sie die Anzahl der für jede Kompetenz verfügbaren Benutzer an.

Kompetenzen zuweisen und verwalten

Verwalten Sie die Kompetenzzuweisung effizient, indem Sie Benutzern Kompetenzen zuweisen und die Kompetenzabdeckung Ihrer Teams analysieren.

Hinweis:
Die Seite „ **Kompetenzen verwalten** “ verwendet die Benutzeroberfläche Next Experience. Weitere Informationen zu Next Experience finden Sie unter Next Experience UI .

Sie können die Kompetenzen Ihrer Teams basierend auf einer Abteilung analysieren. Wenn Sie beispielsweise Finanzen als Abteilung auswählen, werden auf der Seite alle Kompetenzen angezeigt, die die Kompetenz Finanzen enthalten. Wenn Sie eine Abteilung auswählen, werden auf der Seite alle Benutzer aus dieser Abteilung angezeigt. Sie können auch alle Benutzer und ihre Kompetenzen basierend auf den von Ihnen verwalteten Gruppen anzeigen.

Wenn Sie eigene benutzerdefinierte Gruppentypen hinzufügen möchten, kann Ihr Administrator Skills Management-Erweiterungspunkte konfigurieren, um sie hinzuzufügen.

Die Kompetenzmatrix zeigt die Kompetenzabdeckung und Kompetenzkompetenz aller Benutzer in einem Team an. Wenn dem Benutzer eine Kompetenz nicht hinzugefügt wurde, wird in der Kompetenzmatrix die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt. Sie können auf diese Schaltfläche klicken, die Kompetenz hinzufügen und eine Kompetenzkompetenz für den Benutzer zuordnen. Wenn für eine Kompetenz die Kompetenz nicht definiert ist, wird die Kompetenz als erworben angezeigt. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kompetenzen finden Sie unter Weisen Sie Kompetenzniveaus für Kompetenzen zu.

Für jedes Team zeigt die Kompetenzabdeckungsleiste die Anzahl der Benutzer mit dieser Kompetenz und die Anzahl der Benutzer in jeder Kenntnis an. Wenn die Kompetenzkompetenz nicht definiert ist, wird die Anzahl der Benutzer mit oder ohne Kompetenz angezeigt.

Sie können das Filtersymbol auswählen und die Anzeige der Kompetenzmatrix mithilfe der Filter Benutzer, Kompetenzen und Standort eingrenzen.

Weisen Sie Kompetenzniveaus für Kompetenzen zu

Fügen Sie eine Kompetenz hinzu, und weisen Sie Benutzern Kompetenzniveaus zu, um die automatische Zuweisung von kompetenzbasierten Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zu erleichtern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_manager oder skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Kompetenzadministratoren können Kompetenzen erstellen oder bearbeiten. Kompetenzmanager können Benutzern Kompetenzen zuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **IT-Kompetenzen verwalten**.
2. Weisen Sie einem Benutzer ein Kompetenzniveau zu, oder fügen Sie eine Kompetenz zusammen mit dem Kompetenzniveau hinzu.

Kompetenzen mit Arbeitselementen verknüpfen

Weisen Sie Aufgaben manuell Kompetenzen zu, oder verwenden Sie Regeln, um sie automatisch Arbeitselementen wie Fällen, Aufgaben oder Chat-Interaktionen zuzuordnen.

Das folgende Video zeigt eine Übersicht darüber, wie Kompetenzen automatisch zu Arbeitselementen hinzugefügt werden.

Kompetenzbasierte Weiterleitung

Weisen Sie Aufgaben Kompetenzen zu

Fügen Sie Aufgaben Kompetenzen und das für jede Kompetenz erforderliche Niveau hinzu. Geben Sie an, ob die Kompetenz für die Ausführung der Aufgabe erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem Incident-, Problem-, Change-Anforderungs- oder Aufgabendatensatz, dem Sie Kompetenzen zuordnen möchten.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Registerkarte **Aufgaben Kompetenzen** aus.

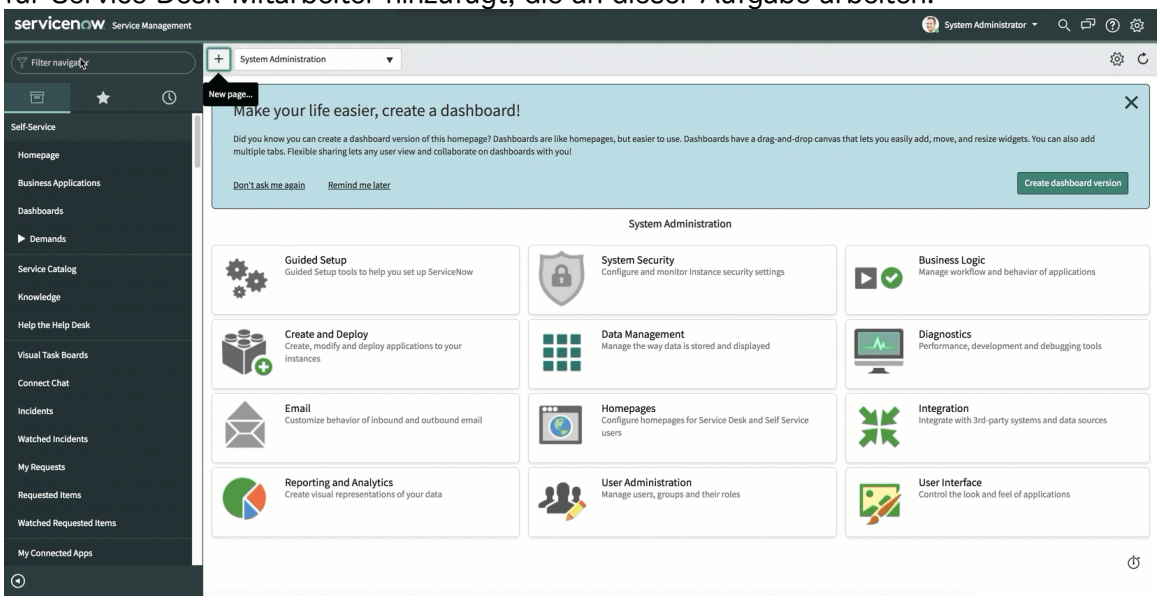
   Hinweis:
   Sie müssen die zugehörige Liste konfigurieren und **Task Skill->Task**zur Spalte **Ausgewählt** hinzufügen, um diese Registerkarte anzuzeigen.

3. Gehen Sie in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ wie folgt vor:
   a. Klicken Sie im Feld Kompetenz auf das **Suchsymbol**, und wählen Sie eine Kompetenz aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Obligatorisch** die Option **true** aus, wenn die Kompetenz für die ausgewählte Aufgabe obligatorisch ist.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Die folgende Abbildung zeigt einen Administrator, der Kompetenzen für eine Incident-Aufgabe konfiguriert und die IT-Kompetenz als obligatorisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Service Desk-Mitarbeiter hinzufügt, die an dieser Aufgabe arbeiten.



Weiterleitung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kompetenzen

Verwenden Sie Regeln, um Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Weitere Informationen zum Weiterleiten von Service Desk-Mitarbeitern an Arbeitselemente finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisungen

Erfahren Sie, wie die Kompetenzbestimmung funktioniert

Verwenden Sie die Kompetenzbestimmung, um eingehenden Arbeitselementen Kompetenzen hinzuzufügen, damit Mitarbeiter mit diesen Kompetenzen daran arbeiten können.

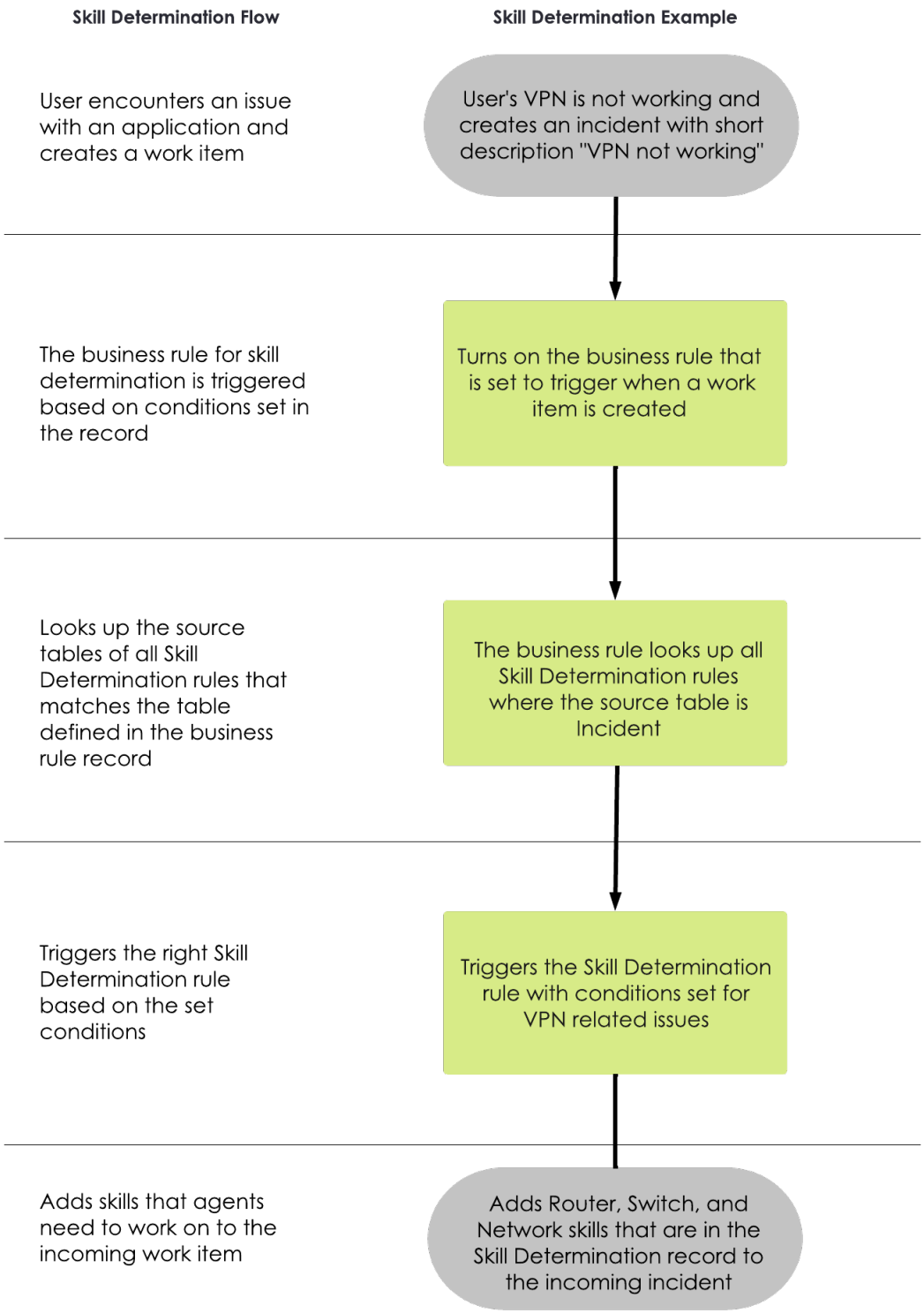
Bei der Kompetenzbestimmung werden zwei Regeln verwendet:

- Kompetenzbestimmungsregel: Legen Sie fest, welche Kompetenzen Sie eingehenden Arbeitselementen hinzufügen möchten.
- Geschäftsregel für Kompetenzbestimmung: Legen Sie Kriterien fest, wann eine Geschäftsregel ausgeführt werden muss.

  Wenn sie ausgeführt wird, wird sie für die Quelltabelle ausgeführt, die in der Kompetenzbestimmungsregel definiert ist, löst die entsprechende Kompetenzbestimmungsregel aus und fügt die Kompetenzen im Datensatz der Kompetenzbestimmungsregel dem eingehenden Arbeitselement hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Flow-Diagramm zeigt eine visuelle Darstellung des Kompetenzbestimmungs-



Flows.

Schritt	Kompetenzbestimmungs-Flow
1.	Ein Benutzer hat ein Problem mit seiner VPN-Verbindung und hat einen Incident mit der Kurzbeschreibung „VPN funktioniert nicht“ erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Kompetenzbestimmungs-Flow
	Der Incident benötigt Service Desk-Mitarbeiter mit **Router- und Switch-** sowie **Netzwerkkenntnissen**, um an der Aufgabe arbeiten zu können.
2.	In der Incident-Tabelle wurde eine Geschäftsregel erstellt, die so festgelegt ist, dass sie ausgelöst wird, wenn ein Incident erstellt wird.
3.	Die Geschäftsregel sucht nach allen Kompetenzbestimmungsregeln, in denen die Incident-Tabelle als Quelltabelle festgelegt ist. Die Geschäftsregel löst dann die Kompetenzbestimmungsregel aus, für die eine der Bedingungen als**[Kurzbeschreibung] [enthält] [VPN]**festgelegt ist. Die Kompetenzbestimmungsregel verfügt über die Kompetenzen **Router und Switch** sowie **Netzwerkkompetenzen** in der zugehörigen Liste Kompetenzen. Bei Auslösung werden diese Kompetenzen dem Incident mit der Kurzbeschreibung „VPN funktioniert nicht“ hinzugefügt.

Fügen Sie eine Geschäftsregel für die Kompetenzbestimmung hinzu

Erstellen Sie Geschäftsregeln, damit Service Desk-Mitarbeiter an Fällen, Arbeitsauftragsaufgaben und Chat-Interaktionen arbeiten können. Diese Regeln lösen Kompetenzbestimmungsregeln aus, die den jeweiligen Arbeitselementen die erforderlichen Kompetenzen hinzufügen. Dadurch wird sichergestellt, dass Service Desk-Mitarbeiter über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, um diese Aufgaben effektiv zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Determination“ [com.snc.skill_determination].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.

   Hinweis:
   Wenn Sie die standardmäßig verfügbaren Kompetenzbestimmungsregeln verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass das Feld **Aktiv** für diese Regel auf **true**festgelegt ist. Wenn Sie beispielsweise die Geschäftsregel `Skill determination for interaction` verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Fügen Sie Details für die Geschäftsregel hinzu.

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Business Rule.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie diese Geschäftsregel zur Kompetenzbestimmung ausführen möchten.
Erweitert	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert**. **b.** Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** aus. **c.** Geben Sie im Feld **Skript** den folgenden Code ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
	var skillUtils = new sn_skill_rule.SkillDeterminationUtils();
	var skills = skillUtils.determineWorkItemSkills(current);
	skillUtils.assignSkillsToWorkItem(skills, current);
	})(current, previous);
	
	d. Legen Sie **auf der** Registerkarte Zeitpunkt für Ausführung fest, wann die Business Rule ausgeführt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregeln erstellen .

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Kompetenzbestimmungsregeln, um Kompetenzen Arbeitsaufgaben zuzuweisen

Erstellen Sie Kompetenzbestimmungsregeln, um Kompetenzen zu identifizieren, die Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit an Arbeitselementen benötigen, und ordnen Sie sie diesen Arbeitselementen automatisch zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Fall basierend auf dem mit dem Fall verknüpften Produkt automatisch eine Kompetenz hinzufügen, wenn Sie die Zuordnungstabelle „Produkt zu Kompetenz“ (Für Modellwartung erforderliche Kompetenz [cmn_m2m_skill_model]) aktivieren.

Eine Kompetenzbestimmungsregel wird für jede neue Kompetenz erstellt, die für ein Arbeitselement erforderlich ist.

- Wenn eine Kompetenz für ein Arbeitselement nicht mehr erforderlich ist, deaktivieren oder entfernen Sie die für das Arbeitselement angewendete Regel.
- Wenn zwei Regeln dieselbe Kompetenz einem Arbeitselement zugeordnet sind und eine Regel die Kompetenz als obligatorisch und die andere Regel als optional bewertet, wird immer die Regel verwendet, die die Kompetenz als obligatorisch bewertet.

In der Tabelle werden die Arten von Kompetenzbestimmungsregeln beschrieben, die Sie erstellen können.

Regeltypen zur Kompetenzbestimmung

Regeltyp	Beschreibung
Einfach	Fügt Kompetenzen zu Arbeitselementen basierend auf einer Reihe von Bedingungen hinzu, die zum Auswerten der Quelltabelle verwendet werden.
Nachschlagen	Fügt Kompetenzen zu Arbeitselementen basierend auf Auswahlen aus zwei verschiedenen Tabellen hinzu, die über ein oder mehrere Referenzfelder verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeltypen zur Kompetenzbestimmung (Fortsetzung)

Regeltyp	Beschreibung
Erweitert	Fügt Arbeitselementen mithilfe eines Skripts Kompetenzen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Regel ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Regel zum Zuweisen von Kompetenzen zu Arbeitselementen zu aktivieren.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Quelltabelle**die Arbeitselement-Quelltabelle für diese Regel aus.
6. Wählen Sie mit dem Bedingungsgenerator die Bedingungen aus, um das Arbeitselement auszuwerten.
7. Erstellen Sie die Regel.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Qualifizieren und ordnen Sie Benutzer basierend auf Kompetenzen und Kompetenzniveaus ein

Ordnen Sie Benutzer in eine Rangfolge zu, damit Sie die richtigen Benutzer basierend auf den für das Abschließen von Aufgaben erforderlichen Kompetenzen auswählen können. Qualifizieren Sie Benutzer für die Arbeit an Aufgaben wie Fällen, Arbeitsaufträgen oder Chat-Interaktionen basierend auf der Anzahl der Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die für die Bearbeitung dieser Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die UserSkillAnalyzer-API , um die Kompetenzen und Kompetenzniveaus von Benutzern zu analysieren, und die UserSkillRanking-API , um sie in eine Rangfolge zu bringen und ihnen Aufgaben zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise die Anwendung Field Service Management verwenden, um Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben zuzuweisen, können Sie sie mit diesen APIs analysieren und basierend auf ihren Fähigkeiten und Kompetenzniveaus einstufen und sie mithilfe der dynamischen Zeitplanung Aufgaben zuweisen.

Hinweis:
Sie müssen dem Aufgabenfilter das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzlücken für dynamische Zeitplanung“ hinzufügen, um die anhand von Kompetenzlücken bewerteten Service Desk-Mitarbeiter in eine Rangfolge zu bringen. Weitere Informationen zum Hinzufügen dieses Kriteriums finden Sie unter Aufgabenfilter erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Analysieren Sie die Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die Benutzer haben müssen, um Arbeitselemente mit der UserSkillAnalyzer-API abzuschließen.

   Die API führt die folgende Überprüfung durch, um zu überprüfen, ob Benutzer für die Zuweisung zu den Arbeitselementen qualifiziert sind:

   a. Wenn der Benutzer über alle obligatorischen Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen des Arbeitselements erforderlich sind, aber nicht über das Kompetenzniveau verfügt, ist der Service Desk-Mitarbeiter nicht für die Arbeit an der Aufgabe qualifiziert, wenn das Kompetenzniveau für die Arbeit an der Aufgabe obligatorisch ist.

   b. Wenn der Benutzer nicht über alle obligatorischen Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter nicht für die Arbeit an der Aufgabe qualifiziert.

   c. Wenn der Benutzer über alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

   d. Wenn der Benutzer über alle erforderlichen, aber nicht für die Ausführung der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen verfügt, ist der Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

   Wenn der Benutzer für die Arbeit an der Aufgabe qualifiziert ist, führt die API die folgende Überprüfung durch, um Lücken im Kompetenzniveau und die Gesamtzahl der Kompetenzen der Benutzer zum Ausführen von Aufgaben basierend auf den Kompetenzanforderungen für das Arbeitselement zu analysieren:

   a. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die kein Ebenentyp definiert ist.

   b. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die ein Niveautyp, aber nicht das Kompetenzniveau definiert ist.

   c. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die das Kompetenzniveau definiert ist, der Agent jedoch nicht über das definierte Kompetenzniveau verfügt. Wenn das Kompetenzniveau zum Abschließen der Aufgabe obligatorisch ist, wird der Benutzer, der nicht über diese Kompetenzniveaus verfügt, diesen Aufgaben nicht zugewiesen.

   d. Überprüft, ob ein Benutzer über alle Kompetenzniveaus verfügt, die zum Ausführen einer Aufgabe obligatorisch, aber nicht optional sind.

2. Ordnen Sie Benutzern, die für das Abschließen von Arbeitselementen qualifiziert sind, eine Rangfolge zu, indem Sie die UserSkillRanking-API verwenden.
   Die API ruft eine Liste qualifizierter Benutzer basierend auf übereinstimmenden und obligatorischen Kompetenzen und Kompetenzniveaus ab.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Referenz für Skills Management

Überprüfen Sie, ob Kompetenzmanagement immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Skills Management“ (com.snc.skills_management).

Test-Suite für Kompetenzmanagement

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Vererbung des Kompetenzniveaus von Benutzern, wenn ein Benutzer mehreren Gruppen angehört	Verifiziert, ob dem Benutzer das höchste Kompetenzniveau zugewiesen ist, wenn der Benutzer mehreren Gruppen angehört, denen dieselben Fähigkeiten mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus zugeordnet wurde.	New York
Skills Management: Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzufügen	Verifiziert, ob Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzugefügt werden können.	New York
Skills Management: Untergeordnete Kategorie unter einer übergeordneten Kategorie erstellen	Verifiziert, ob eine untergeordnete Kategorie erstellt werden kann, wenn die Kennzeichnung für **Kompetenzen hinzufügen** in der übergeordneten Kategorie deaktiviert ist.	New York
Skills Management: Kompetenzkategorie erstellen	Verifiziert, ob im Kompetenzkategorieformular eine Kompetenzkategorie erstellt werden kann.	New York
Skills Management: Kompetenzniveautyp und Kompetenzniveaus erstellen	Definiert den Kompetenzniveautyp und verschiedene Kompetenzniveaus für den Typ.	New York
Skills Management: Kompetenzniveau an Benutzer vererben	Verifiziert ob Kompetenzniveaus von einer Gruppe an die Benutzer der Gruppe vererbt werden können und ob die Felder **Geerbt** und **Kompetenzniveau geerbt** auf „wahr“ eingestellt sind.	New York
Skills Management: Kompetenzen mit der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellen	Verifiziert, dass Kompetenzen mit der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellt werden können.	Orlando
Skills Management: Den Benutzern in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und Kompetenzniveaus hinzufügen	Verifiziert, dass Benutzern in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und zugehörige Kompetenzniveaus hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen und den betreffenden Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und diese Kompetenzen mit zugehörigen Kompetenzniveaus	Orlando

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	
Skills Management: In der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, und diesen Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Domänentrennung und Kompetenzenmanagement

Domänentrennung wird in der Skills Management-App unterstützt und ist so konfiguriert, dass sie für alle Funktionen der Anwendung gilt. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert.

Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung in Skills Management

Die Domänentrennung wird in Skill Management ohne explizite Setup- oder Konfigurationsanforderungen unterstützt. Kompetenzen, Kompetenzkategorien und Kompetenzniveaus können in separaten Domänen erstellt werden, einschließlich der globalen Domäne. Wenn die Domänentrennung implementiert ist, können Personen mit Kompetenz-App-Rollen Kompetenzinformationen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen. Die Spalten „**Domäne** “ und „ **Domänenpfad** “ sind für alle mit dem Basissystem bereitgestellten Kompetenztabellen verfügbar. Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

Tabellenname	Beschreibung
sys_user_has_skill	Informationen zur Benutzerkompetenz
cmn_skill	Hauptkompetenztabelle
cmn_skill_category	Definieren Sie Kompetenzkategorien
cmn_skill_level_type	Definieren Sie den Kompetenzniveautyp
cmn_skill_level	Definieren Sie das Kompetenzniveau
sys_group_has_skill	Gruppenkompetenzen
cmn_skill_contains	Definieren Sie Kompetenzen, die in Kompetenzen enthalten sind
task_m2m_skill	Informationen zur Aufgabenkompetenz

Hinweis:
Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Anwendungsfälle:

- Ein Kompetenzmanager, der zur Acme-Domäne gehört, erstellt eine Kompetenz und möchte sie anzeigen und einem Benutzer in der Acme-Domäne zuordnen. Ein Benutzer muss der Acme-Domäne, seiner übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne angehören, um den Kompetenzdatensatz anzuzeigen.
- Ein Kompetenzmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, versucht, eine Kompetenz in einer untergeordneten Domäne anzuzeigen. Der Benutzer einer übergeordneten Domäne kann einen Kompetenzdatensatz der übergeordneten Domäne sowie aller untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen.
- Ein Kompetenzmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, möchte eine Kompetenz im Namen eines anderen Benutzers in der Acme-Domäne erstellen/zuordnen. Ein Benutzer muss derselben Domäne angehören wie der Benutzer, für den der Kompetenzdatensatz erstellt wird.
- Ein Kompetenzmanager möchte einen Datensatz für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen. Ein Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, der ein Datensatz zugeordnet ist.
- Ein Kompetenzmanager hat Zugriff auf mehrere Domänen, möchte jedoch einen Datensatz mit Inhalten innerhalb einer bestimmten Domäne aktualisieren. Die für den aktuellen Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Schnellstarttests für Kompetenzmanagement

Überprüfen Sie, ob Kompetenzmanagement immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Kompetenzmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Skills Management“ (com.snc.skills_management).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Vererbung des Kompetenzniveaus von Benutzern, wenn ein Benutzer mehreren Gruppen angehört	Verifiziert, ob dem Benutzer das höchste Kompetenzniveau zugewiesen ist, wenn der Benutzer mehreren Gruppen angehört, denen dieselben Fähigkeiten mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus zugeordnet wurde.	New York
Skills Management: Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzufügen	Verifiziert, ob Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzugefügt werden können.	New York
Skills Management: Untergeordnete Kategorie unter einer übergeordneten Kategorie erstellen	Verifiziert, ob eine untergeordnete Kategorie erstellt werden kann, wenn die Kennzeichnung für **Kompetenzen hinzufügen** in der übergeordneten Kategorie deaktiviert ist.	New York
Skills Management: Kompetenzkategorie erstellen	Verifiziert, ob im Kompetenzkategorieformular eine Kompetenzkategorie erstellt werden kann.	New York
Skills Management: Kompetenzniveautyp und Kompetenzniveaus erstellen	Definiert den Kompetenzniveautyp und verschiedene Kompetenzniveaus für den Typ.	New York
Skills Management: Kompetenzniveau an Benutzer vererben	Verifiziert ob Kompetenzniveaus von einer Gruppe an die Benutzer der Gruppe vererbt werden können und ob die Felder **Geerbt** und **Kompetenzniveau geerbt** auf „wahr“ eingestellt sind.	New York
Skills Management: Kompetenzen mit der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellen	Verifiziert, dass Kompetenzen mit der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellt werden können.	Orlando
Skills Management: Den Benutzern in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und Kompetenzniveaus hinzufügen	Verifiziert, dass Benutzern in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und zugehörige Kompetenzniveaus hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen und den betreffenden Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und diese Kompetenzen mit zugehörigen Kompetenzniveaus mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: In der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, und diesen Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, in der Benutzeroberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Erweiterungspunkte in Skills Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um Skripts aufzurufen, um benutzerdefinierte Gruppentypen hinzuzufügen, um Kompetenzen zu verwalten.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die benutzerdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Erstellen von Benutzern nach Gruppen für die Seite „IT-Kompetenzen verwalten“ anzupassen.

Wichtig:
Sie können zusätzliche Gruppen mit der Skripteinbindung sn_skill_cfg_page.ManageSkillsConstants konfigurieren. Weitere Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter, Script includes .

Omnichannel Callback

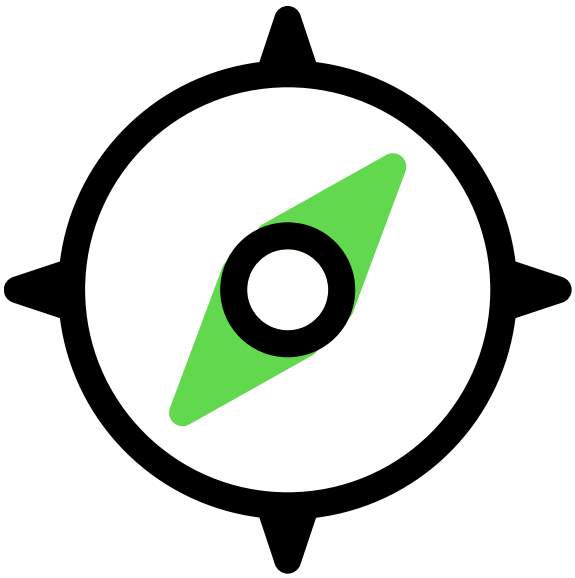
Mit der AppServiceNow® Omnichannel Callback können andere Apps von ServiceNow® Benutzern Rückrufoptionen anzeigen oder ankündigen. Die App Omnichannel Callback ist über den ServiceNow® Storeverfügbar.

Erste Schritte mit Omnichannel Callback

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit Omnichannel Callbackzu beginnen.

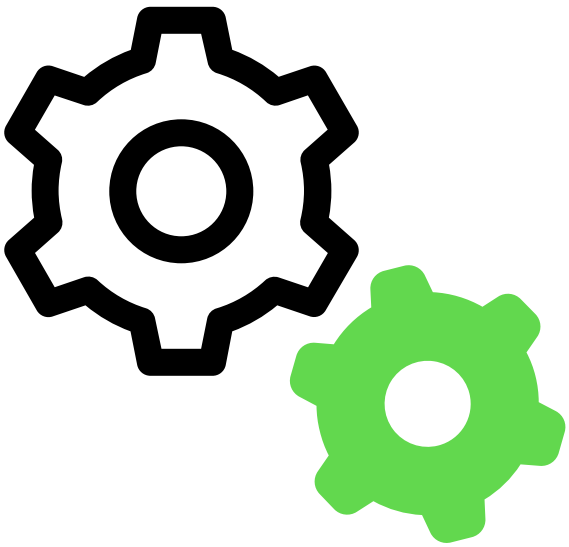
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkunden



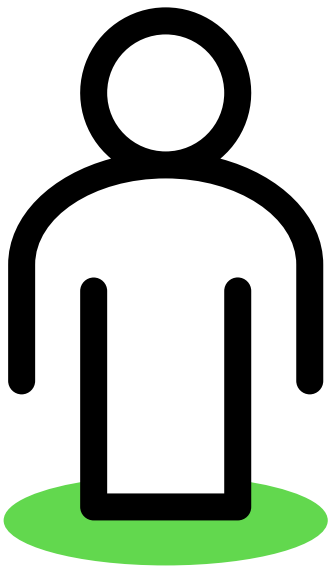
Erfahren Sie mehr über Omnichannel Callback und sehen Sie sich die Vorteile an

Konfigurieren



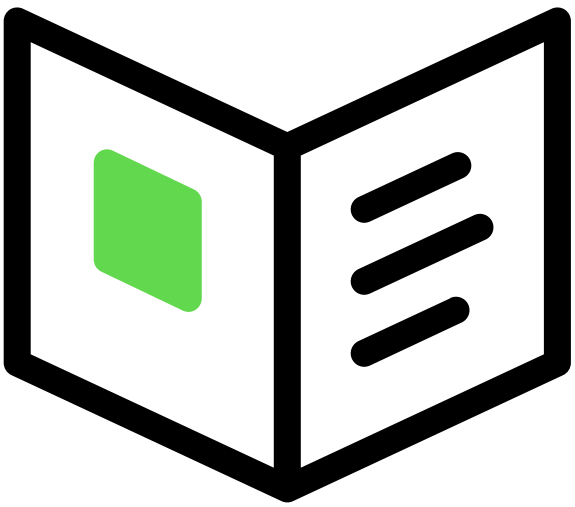
Konfigurieren Sie die erforderlichen Funktionen und Komponenten, um Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufanforderungen zu unterstützen

An Rückrufdatensätzen arbeiten



Erfahren Sie, wie Sie mit Rückrufdatensätzen arbeiten

Referenz



Rufen Sie zusätzliche Informationen ab, um zu konfigurieren und zu verwalten Omnichannel Callback

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Omnichannel Callback erkunden

Erfahren Sie mehr über Omnichannel Callback und sehen Sie sich die Vorteile an.

Omnichannel Callback – Übersicht

Die App Omnichannel Callback ist eine Funktion von Now Platform®, die eine verbesserte Benutzer-Experience bietet, indem Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit haben, Benutzer zurückzurufen, anstatt in der Warteschlange auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu warten. Sie können beispielsweise die Rückruffunktion verwenden, um Benutzer zurückzurufen, wenn die Wartezeit eines Service Desk-Mitarbeiters lang ist oder wenn keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Rückrufe sind eine willkommene Ergänzung zu jeder interaktiven Sprachsteuerung (IVR). Sie können Rückrufe für alle unterstützten Konversationsintegrationskanäle aufrufen.

Workflow von Omnichannel Callback

In diesem Workflow:

1. Benutzer, die Hilfe von einem Servicemitarbeiter anfordern, fordern einen Rückruf an, wenn der Servicemitarbeiter entweder nicht verfügbar ist oder die Wartezeit bis zu einem Servicemitarbeiter lang ist.
2. Omnichannel Callback bestimmt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern über ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) und platziert ein Rückruf-Arbeitselement für einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
3. AWA nimmt die Rückrufaufgabe auf und platziert sie in die Rückrufwarteschlange.
4. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine **Rückrufakzeptanzkarte**. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter beschließt, die Interaktion zu schließen oder den Rückruf manuell in die Warteschlange zu stellen, kann er dies über den Arbeitsbereich tun.

Vorteile von Omnichannel Callback

Vorteil	Funktion	Benutzer
Omnichannel Callback erstellt Rückruf-Arbeitselemente für verfügbare Service Desk-Mitarbeiter über AWA basierend auf den vorkonfigurierten wiederkehrenden Intervallen.	Wiederkehrender Rückruf	Kundenservice-Mitarbeiter
Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Endbenutzer direkt anrufen.	Klicken Sie auf Anrufen	Kundenservice-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Benutzer
Hinweis: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Endbenutzer über **Click-to-Call**anruft, zählt die Logik des automatisch geplanten Rückrufs den Versuch nicht zu den verbleibenden Rückrufversuchen.		
Benutzer, die einen Rückruf anfordern, können basierend auf den verfügbaren Zeitfenstern nach Datum und Uhrzeit planen. Omnichannel Callback stellt das Framework für den geplanten Rückruf bereit. Verbraucheranwendungsfälle für geplanten Rückruf werden derzeit nur über die Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) unterstützt.	Geplanter Rückruf	Kunden
Der Benutzer kann zu einem bestimmten Zeitpunkt einen Videorückruf anfordern. Derzeit wird der Videorückruf nur über den Service Zoom unterstützt und erfordert die Store-App Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf.	Videorückruf	Kunden

Konfigurieren des Omni-Channel Callback

Konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten von Omnichannel Callback, die Sie benötigen, um Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufanforderungen zu unterstützen.

Konfiguration – Übersicht

Administratoren können die Rückruffunktion aktivieren und einen oder mehrere Rückrufkanäle konfigurieren, indem sie zu navigieren **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Omnichannel Callback** und auf **Verwalten**klicken. Das Rückrufverhalten pro Kanal kann durch Konfigurieren der folgenden Rückrufparameter festgelegt werden: Thema, maximale Rückrufversuche und der Schwellenwert für die Rückruf-Zeitüberschreitung. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Rückrufverhaltens finden Sie unter Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal.

Die App Omnichannel Callback enthält die Standardthemen „Callback-Phone“ und „Callback-Allgemein“. Die Themen Rückruf-Telefon und Rückruf-Allgemein werden ausgelöst, wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind oder die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters länger als der Rückrufschwellenwert ist, der dem Durchschnitt der letzten AWA Warteschlangenzeit entspricht. Sie können die Standardrückrufthemen gemäß Ihren Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen der Rückrufthemen finden Sie unter Passen Sie ein Standardrückrufthema an.

1. Erste Schritte mit Omnichannel Callback

   Überprüfen Sie diese Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung von Omnichannel Callbackbeginnen.

2. Installieren Sie Omni-Channel Callback

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Omnichannel Callback installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

3. Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

   Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal mithilfe der Rückrufparameter.

4. Passen Sie ein Standardrückrufthema an

   Passen Sie das Standardrückrufthema gemäß Ihren Anforderungen an.

Erste Schritte mit Omnichannel Callback

Überprüfen Sie die folgenden Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung von Omnichannel Callbackbeginnen.

Prüfliste

Setupaufgabe	Beschreibung
Vergewissern Sie sich, dass die Kernanwendungen oder Plugins von [ServiceNow, die zur Unterstützung von Omnichannel Callback erforderlich sind, installiert und aktiviert sind.	Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen oder Plugins aus dem ServiceNow Storeinstalliert und aktiviert wurden. Wenn Sie das erste Plugin aktivieren, werden die abhängigen Plugins automatisch aktiviert. Wenn nicht installiert ist, installieren und aktivieren Sie jeweils eine Anwendung in der folgenden Reihenfolge, um eine reibungslose Implementierung zu gewährleisten. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking Weitere Informationen finden Sie unter Omnichannel Callback installieren.
Vergewissern Sie sich, dass Sie die erforderlichen Now Platform Rollen zugewiesen haben.	Die folgenden Rollen werden in den -Funktionen von Omnichannel Callback verwendet: • Der Administrator (admin) installiert die Anwendung aus dem ServiceNow Store und weist die Rollen zu. • sn_omni_callback.callback_api

Omnichannel Callback installieren

Sie können die Anwendung Omnichannel Callback (sn_omni_callback) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Omni-Channel Callback- Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Omnichannel Callback installiert:

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Omnichannel Callback installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Omnichannel Callback (sn_omni_callback).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal mithilfe der Rückrufparameter. Sie können für jeden unterstützten Konversationsintegrationskanal eine separate Rückrufkonfiguration erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**.
2. Wischen Sie im Formular „Rückrufkonfiguration“ den Umschalter **Aktivieren** nach rechts, geben Sie den Schwellenwert für die Wartezeit ein, und wählen **Sie Speichern**aus.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihrer ServiceNow -Instanz auf „Global“ festgelegt ist, bevor Sie das Rückruf-Konfigurationsformular bearbeiten.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Kanal“ einen Kanal aus, für den Sie einen Rückruf konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie ein Rückrufthema aus der Dropdown-Liste „Rückrufthema“ aus.
   Wählen Sie **Rückruf-Telefon** für Sprachkanäle und **Rückruf-Allgemein** für Messaging- oder Chat-Kanäle aus. Diese standardmäßigen Rückrufthemen werden ausgelöst, wenn keine Service Desk-Mitarbeiter für den Anruf verfügbar sind oder wenn die durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange den vordefinierten Schwellenwert überschreitet. Sie können auch ein benutzerdefiniertes Rückrufthema basierend auf Ihren Anforderungen verwenden. Weitere Informationen zum Anpassen eines Rückrufthemas finden Sie unter Passen Sie ein Standardrückrufthema an.
5. Geben Sie die **maximalen Rückrufversuche an**.
   Nach Erreichen der maximalen Anzahl von Rückrufversuchen wird die Rückrufaufgabe geschlossen, und es werden keine weiteren Rückrufversuche unternommen.
6. Geben Sie die **Rückruf-Zeitüberschreitung (Schwellenwert (in Stunden)) an**.
   Wenn die Zeitüberschreitung für den Rückruf erreicht ist, werden keine weiteren Rückrufversuche unternommen, und die Rückrufaufgabe wird geschlossen.

Passen Sie ein Standardrückrufthema an

Passen Sie die Standardrückrufthemen gemäß Ihren Anforderungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eines der folgenden Standardrückrufthemen anpassen: „Rückruf – Telefon“ für Sprachkanäle und „Rückruf – Allgemein“ für Messaging- oder Chatkanäle. Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie das Thema Callback-Phone anpassen können.

Prozedur

1. Duplizieren Sie das Callback-Phone-Thema aus dem Virtual Agent-Designer.
   Weitere Informationen zum Duplizieren eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Themenduplizieren.
2. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Eigenschaften der Registerkarte **Eigenschaften** den Sprachkanal aus, den Sie dem benutzerdefinierten Rückrufthema zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie auf der Registerkarte **Flow** den standardmäßigen Rückruf-Flow, und legen Sie bei Bedarf die folgenden Eigenschaften im Dienstprogramm für Skriptaktionen fest.

   a. Legen Sie den ausgeführten globalen Rückruf (vaVars.global_callback_executed) auf **true**fest.

   b. Legen Sie Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) auf **false**fest.

   c. Legen Sie die folgenden Eigenschaften im Knoten Rückrufaufgabe erstellen fest.

   - Legen Sie den ausgeführten globalen Rückruf (vaVars.global_callback_executed) auf **true**fest.
   - Legen Sie Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) auf **false**fest.
   - Rückrufnummer (callback_number): Pflichtfeld, das mit der Nummer ausgefüllt werden muss, unter der der Benutzer einen Rückruf angefordert hat. Diese Nummer kann die Nummer sein, von der aus der Benutzer anruft, oder die gewählte Nummer.
   - Kurzbeschreibung (short_description): Beschreibung des Anwenderproblems.
   - Anfängliche Interaktion (initial_interaction): Interaktionsdetail, über das die Rückrufaufgabe initiiert wurde.
   - Max. Wiederholungsversuche (max_retry_Attempts): Maximale Wiederholungsversuche, nach denen die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
   - Ablaufzeit (expire_time): Zeitüberschreitung für Rückruf, nach der die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
   - Messaging-Kanal (messaging_channel): Zur Verwendung konfigurierte Messaging-Kanäle. Wenn nicht angegeben, wird der Standardrückrufkanal verwendet.
   - Geplant (geplant): Legen Sie diese Option auf „ **wahr** “ fest, damit die Rückrufaufgabe für den automatischen Rückruf geeignet ist.

4. Speichern und veröffentlichen Sie Ihr benutzerdefiniertes Rückrufthema, indem Sie auf **Speichern** und **veröffentlichen**klicken.

5. Ordnen Sie das benutzerdefinierte Rückrufthema dem Sprachdienstanbieter zu.

   a. Rufen Sie die sys_id Ihres benutzerdefinierten Rückrufthemas aus der Thementabelle [sys_cs_topic] ab.

   b. Wählen Sie Ihren Sprachdienstanbieter aus der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] aus.

   c. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Provider-Identitätseigenschaften** den Wert der Eigenschaft **callback_topic_id** mit der sys_id Ihres benutzerdefinierten Rückrufthemas, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

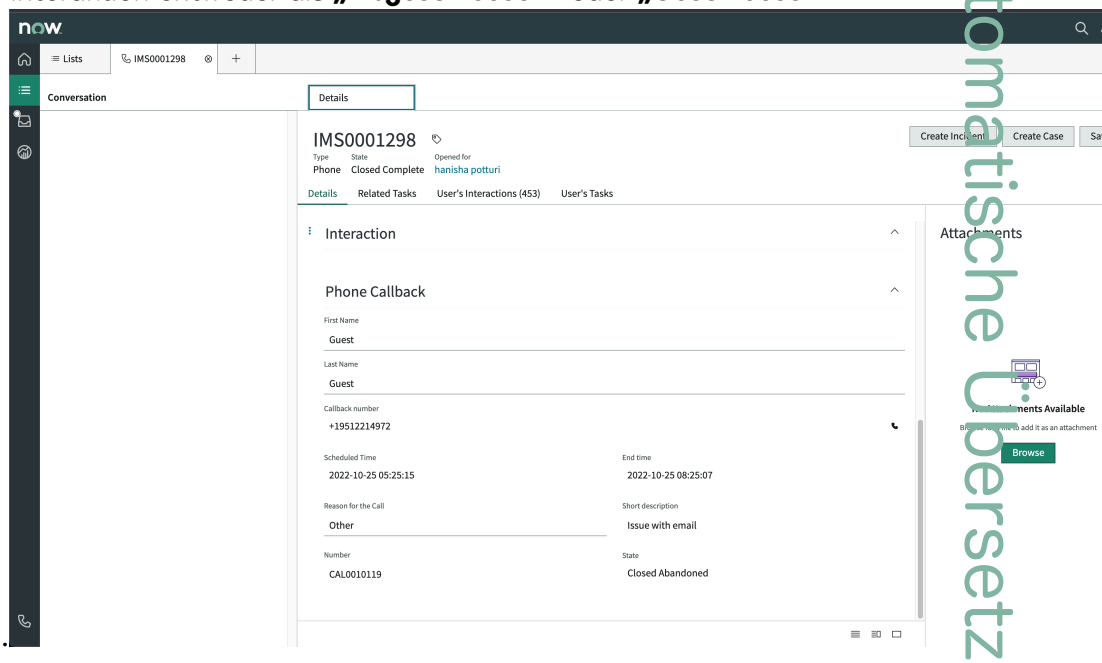
Rückrufdatensätze werden bearbeitet

Verwenden Sie Arbeitsbereich, um Rückrufdatensätze zu bearbeiten, die aus Omnichannel Callbackstammen.

Service Desk-Mitarbeiter können die Datensätze für die folgenden Rückrufszenarien bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wiederkehrender Rückruf: AWA leitet ein Rückruf-Arbeitselement basierend auf dem vordefinierten Rückrufversuchsintervall an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann ein **Rückruf** -Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf an den Benutzer. Basierend auf der Lösung kann der Service Desk-Mitarbeiter entweder die Interaktion schließen oder den Rückruf in die Warteschlange stellen.
- Click-to-Call: Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Endbenutzer über das Telefonsymbol im Interaktionsdatensatz direkt anrufen, wenn die automatische Wahl nicht aktiviert ist oder der erste Anruf nicht erfolgreich war.
- Geplanter Sprachrückruf: Wenn ein Benutzer einen Sprachrückruf zu seinem bevorzugten Datum und seiner bevorzugten Uhrzeit anfordert, wird eine Minute vor der geplanten Anrufzeit ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, und ein Service Desk-Mitarbeiter erhält das Rückruf-Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf an den Benutzer. Basierend auf dem Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **„Abgeschlossen“** oder **„Geschlossen verworfen“**schließen.

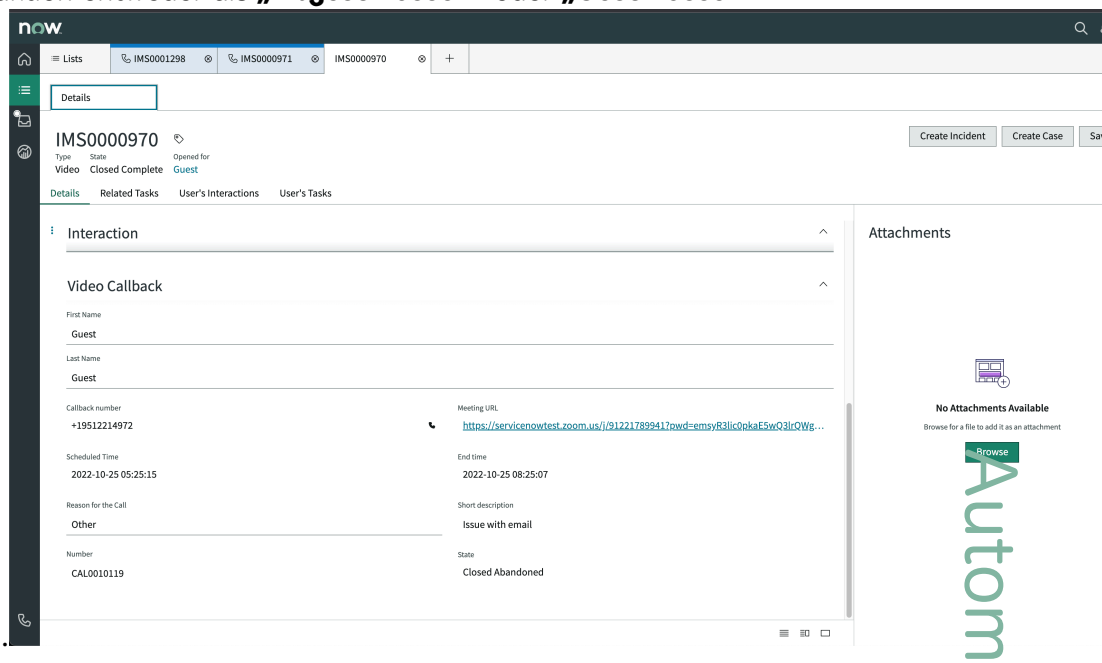


- Geplanter Videorückruf: Wenn ein Benutzer einen Videorückruf zu seinem bevorzugten Datum und seiner bevorzugten Uhrzeit anfordert, wird ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, der eine URL zum Initiieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Videoanrufs enthält. Basierend auf dem Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **„Abgeschlossen“** oder **„Geschlossen verworfen“**schließen.



Omni-Channel Callback-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Omnichannel Callbackverwenden können.

Mit Omnichannel Callback installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins Omnichannel Callback werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, geplante Aufgaben und Tabellen.

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Rückrufplaner – Geplant	Führt die Rückrufaufgabe vom Typ „Geplant“ eine Minute vor der geplanten Startzeit aus.
Rückrufplaner – Wiederkehrend	Führt die Rückrufaufgabe vom Typ „Wiederkehrend“ nach der Erstellung der Rückrufaufgabe oder beim nächsten Wiederholungsversuch aus.
Omnichannel Callback Schließen Sie abgelaufene Aufgaben ab	Markiert die Rückrufaufgaben in den folgenden Szenarien als Geschlossen verworfen. • Wiederkehrender Rückruf: Wenn die aktuelle Zeit nach der Ablaufzeit liegt oder die Anzahl der Rückrufversuche die maximalen Wiederholungsversuche überschreitet. • Geplanter Rückruf: Wenn die Rückrufaufgabe eine Stunde nach der geplanten Endzeit nicht geschlossen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Rückrufeigenschaften [sn_omni_callback_st_callback_properties]	Listet die Rückrufeigenschaften auf, die das Rückrufverhalten bestimmen.
Rückruf [sys_cs_callback]	Listet die Rückrufaufgaben vom Typ „Geplant“ und „Wiederkehrend“ auf.

Installierte Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Callback-API [sn_omni_callback.callback_api]

Lesen/Schreiben aus der Tabelle [sys_cs_callback] und Zugriff auf alle von der App Omnichannel Callback bereitgestellten APIs.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Domänentrennung und Omnichannel Callback

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit der Domänentrennung können Sie die Daten und die administrative Kontrolle Ihrer Organisation in separate Domänen unterteilen. Auf diese Weise können Sie Daten isolieren und den Zugriff darauf steuern, was besonders in Umgebungen wichtig ist, in denen mehrere Mandanten eine gemeinsame Plattform nutzen.

So funktioniert Domain Separation in Omnichannel Callback

Bei der Domänentrennung in Omnichannel Callback werden Rückrufanforderungen an domänenspezifische verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet.

Wenn Sie die Domänentrennung für Omnichannel Callbackverwenden, beachten Sie die folgenden Punkte.

- Die Domänentrennung gilt sowohl für den Service Desk-Mitarbeiter als auch für den Kunden, der einen Rückruf anfordert. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter nur auf Interaktionsdatensätze zugreifen können, die in der Domäne des Benutzers erstellt wurden, der den Rückruf anfordert.
- Der Service Desk-Mitarbeiter muss sich in derselben Domäne wie der Benutzer befinden, um eine Rückrufanforderung im Arbeitsbereich zu erhalten.
- Für die Domänentrennung für Omnichannel Callbackist keine Konfiguration erforderlich.

Domänengetrennte Tabellen

Die Tabelle „sys_cs_callback“ ist domänengetrennt.

Anwendungsfälle

Wenn die Domänentrennung verwendet wird, wird eine Rückrufanforderung von Gastbenutzern an den Agent mit derselben Domäne wie der Gastbenutzer weitergeleitet. Bei benutzerdefinierten Chatkanälen wird die Domäne der Anbieteranwendung als Referenz für die Weiterleitung des Rückrufs an den domänenspezifischen Service Desk-Mitarbeiter verwendet.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Mit der Anwendung ServiceNow® Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf können andere ServiceNow® -Anwendungen Benutzern eine Zoom -Rückrufoption anzeigen. Die Anwendung Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf ist über den ServiceNow® Store verfügbar.

Übersicht

Die App Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf ist eine Funktion von Now Platform®, mit der Benutzer einen Rückruf über Zoom anfordern können, wenn die Wartezeit eines Service Desk-Mitarbeiters lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer können über eine Zoom Besprechung zu einem von Benutzern gewünschten Datum und Uhrzeit zusammenarbeiten.

Features

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf bietet die folgenden Funktionen:

- Ermöglicht Benutzern das Anfordern eines Videorückrufs von Omni-Channels wie Virtual Agent, Engagement Messenger, Portalen und Chats.
- Ermöglicht die Zusammenarbeit von Service Desk-Mitarbeitern und Benutzern bei der Lösung eines Problems.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Teilnahme an einer Zoom -Besprechung über einen Interaktionsdatensatz.
- Importiert das Meetingtranskript Zoom in den Interaktionsdatensatz. Die eingefügten Transkripte werden nicht stimmungsanalysiert.
- Importiert die Besprechungsaufzeichnungs-URL Zoom in den Interaktionsdatensatz.
- Zeigt die Namen der Teilnehmer an, die an der Besprechung teilgenommen haben.
- Markiert die Interaktion als abgeschlossen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Beide Teilnehmer sind der Besprechung beigetreten.
  - Die Besprechung Zoom wurde beendet.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installieren

Sie können die Anwendung Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf (com.sn.zoom.callback) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Zoom Extension for Omnichannel Callback im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installiert:

- Skripteinbindungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf (com.sn.zoom.callback).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten

Mit der Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Skripteinbindungen

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
ZoomCallDatabase	Enthält datenbankbezogene Funktionen.
ZoomCallDriver	Implementiert den Erweiterungspunkt für sn_omni_callback.VideoCallDriver.
ZoomCallEventHandler	Überschreibt die Funktionen von ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Enthält Utility-Funktionen für die Behandlung der abgeschlossenen Transkript-Ereignisse.
ZoomCallTranscriptProcessor	Enthält Dienstprogrammfunktionen zum Verarbeiten des Transkripts Zoom.
ZoomCallUtils	Überschreibt die Funktionen von ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Enthält die Dienstprogrammfunktionen für den Rückruf Zoom.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf-Geschäftsregeln

Interaktion schließen (Zoom-Rückruf)	Notify-Telefonkonferenz [notify_conference_call]	Schließt die Interaktion nach Ende der Zoom Besprechungen. Sowohl der Service Desk-Mitarbeiter als auch die anfordernde Person müssen dem Anruf beitreten, um die Interaktion zu schließen.
Erstellen Sie einen Notify-Telefonkonferenzdatensatz	Rückruf [sys_cs_callback]	Erstellt einen Notify-Telefonkonferenzdatensatz, wenn der Rückruf Zoom erstellt wird.
Aufzeichnung abgeschlossen (Zoom-Rückruf)	Notify-Aufzeichnung [notify_recording]	Speichert die Aufnahme-URL in der Interaktion, wenn die Aufnahme abgeschlossen ist.
Aktualisieren Sie den Zoom-Host, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird	Interaktion [interaction]	Macht den Service Desk-Mitarbeiter zum Host, wenn die Interaktion vom Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert wird.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf einrichten

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, einen Rückruf über Zoom anzufordern, indem Sie Ihr Konto ZoomServiceNow in die Instanz [] integrieren. Sie können das Konto auch aktivieren, um Anforderungen von Ihrer Instanz zu authentifizieren, indem Sie im Konto eine benutzerdefinierte OAuth-Anwendung erstellen.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den in der folgenden Tabelle aufgeführten Aufgaben.

Aufgabe	Beschreibung
Spoke [Zoom für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten	Integrieren Sie das Konto [Zoom Ihrer Organisation mit Ihrer Instanz ServiceNow, indem Sie die Spoke Zoom verwenden, um Zoom -Meetings zu erstellen.
Notify Zoom -Connector für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten	Richten Sie den Connector [Notify Zoom in Zoom ein, um die Event-Informationen von Zoomzu erhalten.
Zoom -Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufkonfigurieren	Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook in ServiceNow, um die Zoom-Erweiterungs-App zu benachrichtigen, wenn bestimmte Ereignisse in Zoomauftreten.
Kanal Zoom für Rückrufe über Zoomkonfigurieren	Aktivieren Sie den Rückrufkanal Zoom, und geben Sie die Host-E-Mail-Adresse für einen Rückruf über Zooman.

Spoke [Zoom für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten

Aktivieren Sie die Spoke Zoom, um verschiedene Aktionen auszuführen, z. B. Besprechungen zu erstellen, Besprechungen neu zu planen, Besprechungen zu löschen oder die Teilnehmerdetails aus Ihrem Zoom -Konto abzurufen, indem Sie Ihr Zoom -Konto mit Ihrer ServiceNow -Instanz integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine verbundene App in Zoom

Erstellen Sie eine verbundene App in Ihrem Konto Zoom, um die OAuth 2.0-Authentifizierung mit der Spoke Zoom] zu aktivieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie ein IntegrationHub -Abonnement haben.
- Vergewissern Sie sich, dass Omnichannel Callback in Ihrer Instanz installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Spoke Zoom aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Spoke

Erforderliche Rolle: Zoom admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Zoom Marketplace an.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Entwickeln** die **Option App erstellen**aus.
3. Wählen Sie die **OAuth** -Karte aus den verfügbaren Karten aus.
4. Deaktivieren Sie die Option **Möchten Sie diese App im Zoom App Marketplace veröffentlichen?** Option.
5. Wählen **Sie Erstellen aus.**
6. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die App ein.
7. Legen Sie den App **-Typ auf App auf Kontoebene fest**.

   Hinweis:
   Apps auf Account-Ebene müssen von einem Zoom -Administrator installiert werden, der die App für alle Account-Benutzer im Account verwaltet.

8. Konfigurieren Sie die Umleitungs-URLs für die Authentifizierung.

   a. Geben Sie im Abschnitt „App-Anmeldeinformationen“ die Instanzumleitungs-URL ServiceNow im Feld **Umleitungs-URL für OAuth** im folgenden Format ein:
   https://<instance name> .com/oauth_redirect.do

   b. Fügen Sie im Abschnitt OAuth-Allow-Liste die Instanzumleitungs-URL ServiceNow im folgenden Format hinzu:
   https://<instance name> .com/oauth_redirect.do

   c. Notieren Sie die Werte der Felder **Client-ID** und **Geheimer** Clientschlüssel, um sie für die Anwendungsregistrierung zu verwenden.

9. **Wählen**Sie im linken Bereich Bereiche aus.
10. Wählen Sie im Abschnitt Bereiche hinzufügen die **Option Bereiche hinzufügen**aus.
11. **Wählen Sie** im Dialogfeld „Bereiche hinzufügen“ den Bereichstyp aus.
12. Wählen Sie den Umfangstyp **Meeting** aus.
13. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie alle Benutzerbesprechungen an
- Zeigen Sie alle Benutzerbesprechungen an und verwalten Sie sie

14. Wählen Sie den Typ des **Aufzeichnungsumfangs** aus.
15. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
    - Zeigen Sie alle Benutzeraufzeichnungen an
    - Zeigen Sie alle Benutzeraufzeichnungen an und verwalten Sie sie
16. Wählen Sie den Bereichstyp **Benutzer** aus.
17. Wählen Sie den Bereich **View all user information** (Alle Benutzerinformationen anzeigen) aus.
18. Wählen Sie **Fertig**.

Ergebnisse

Die Aktionen in den ausgewählten Bereichen werden für die Spoke Zoom verfügbar.

Konfigurieren Sie eine Zoom-Verbindung in der Instanz ServiceNow .

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des Kontos Zoom generiert wurden, um die Spoke Zoom als OAuth-Provider zu registrieren und der Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie im Flow Designer die Registerkarte **Verbindungen** aus.
3. Suchen Sie nach der Verbindung Zoom, und wählen Sie **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie auf der Karte „Zoom-Verbindung“ die Option **Bearbeiten**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Ihrer Zoom-Instanz: https://api.zoom.us.
OAuth-Entitätsname	Name zur Identifizierung des Anwendungsregistrierungsdatensatzes.
OAuth-Client-ID	Client-ID, die während der Anwendungsregistrierung erstellt wird.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
OAuth-Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt: https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen aus**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt, dass das Token verfügbar ist.

Notify Zoom -Connector für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufeinrichten

Wenn Sie den Connector [Notify Zoom in Zoom und dann in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten, kann Ihre Instanz die Event-Informationen von Zoomempfangen. Ein Ereignis ist normalerweise eine Aktion, die sich auf eine Besprechung bezieht.

Hinweis:
Derzeit wird nur die Aufnahme-URL Zoom ohne Passcode in der Interaktion gespeichert. Sie können das Konto Zoom so konfigurieren, dass die Passcode-Option deaktiviert wird.

Connector [Notify Zoom in Zoomkonfigurieren

Konfigurieren Sie den Connector [Notify Zoom in Zoom, um Event-Informationen in Ihrer Instanz von ServiceNowZoomzu erhalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Notify Zoom Connector und Omnichannel Callback in Ihrer Instanz installiert sind.
- Stellen Sie sicher, dass Zoom-Spoke in Ihrer Instanz installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie in Ihrer Instanz über die erforderlichen Anmeldeinformationen für und Verbindungen zu Zoom verfügen.
- Der Connector Notify Zoom muss mit demselben Konto Zoom konfiguriert worden sein, mit dem Sie die OAuth-App für die Spoke Zoom erstellt haben.

Erforderliche Rolle: admin, Zoom admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der App Zoom OAuth zu **Funktion** > **Funktion hinzufügen** > **Event-Abonnement**.
2. Aktivieren Sie die Event-Abonnementfunktion.
3. Wählen **Sie Event-Abonnement** hinzufügen aus, um das erste Event-Abonnement hinzuzufügen.
4. Geben Sie die URL ein, die zum Veröffentlichen von Informationen zu Events in Zoom in Ihrer Instanz verwendet werden soll:
   https://<instance name> .com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Events** hinzufügen.
6. Wählen Sie **Besprechung** und dann die folgenden Besprechungen aus der Liste aus:
   - Meeting starten
   - Meeting beenden
   - Teilnehmer/Host ist der Besprechung beigetreten
   - Teilnehmer/Gastgeber hat die Besprechung verlassen
7. Wählen Sie **Aufzeichnung** und dann in der Liste **Alle Aufzeichnungen abgeschlossen** aus.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie im Bildschirm „Funktion hinzufügen“ die Option **Speichern** aus, um die Konfiguration des Event-Abonnements zu speichern.
10. Wählen **Sie Event-Abonnement** hinzufügen aus, um ein zweites Event-Abonnement hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Geben Sie im Formular die URL ein, die zum Veröffentlichen von Informationen zu Events in Zoom in Ihrer Instanz verwendet wird:
https://<instance name> .com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Events** hinzufügen.
13. Wählen Sie **Aufzeichnung** und dann in der Liste **Aufzeichnung Transkriptdateien abgeschlossen** aus.
14. Wählen Sie **Fertig**.
15. Wählen Sie im Abschnitt Funktion hinzufügen die Option **Speichern** aus, um die Konfiguration des Event-Abonnements zu speichern.
16. Wählen Sie im Abschnitt Token die Option **Kopieren** aus, um das Überprüfungstoken aufzuzeichnen, das während der Konfiguration des Connectors Notify Zoom verwendet werden soll.

Connector [Notify Zoom in ServiceNowkonfigurieren

Konfigurieren Sie Notify in Ihrer Instanz ServiceNow, um Event-Informationen von Zoomzu erhalten.

Vorbereitungen

Sie müssen das während der Konfiguration des Connectors [Notify Zoom angezeigte Überprüfungstoken in Zoomkopiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**.
2. Fügen Sie das Überprüfungstoken in das Feld **Webhook-Validierungstoken** ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Zoom -Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufkonfigurieren

Zoom -Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückrufkonfigurieren

Konfigurieren Sie einen Zoom -Webhook in ServiceNow [], um die App Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf zu benachrichtigen, wenn bestimmte Events in Zoomauftreten.

Vorbereitungen

Sie müssen das während der Konfiguration des Connectors [Notify Zoom angezeigte Überprüfungstoken in Zoomkopiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zoom-Spoke** > **Zoom-Webhook-Registrierungen**.
2. Wählen Sie **Zoom-Rückruftranskript abgeschlossen** aus der Liste aus.
3. Fügen Sie das Verifizierungstoken für die Validierung von Event-Benachrichtigungen in das Feld **Token** ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanal Zoom für Rückrufe über Zoomkonfigurieren

Lassen Sie Service Desk-Mitarbeiter Benutzer über ZoomZoom zurückrufen, indem Sie den Rückrufkanal [] aktivieren und die Host-E-Mail-Adresse angeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_channel.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie im Formular „Messaging-Kanäle“ den **Zoom** -Kanal aus.
3. Wenn Sie in einer Meldung oben im Formular aufgefordert werden, die Anwendung zu wechseln, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie das Wort **hier aus**.
4. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Kanaleigenschaften“ die Kanaleigenschaften.
   - Legen Sie die Eigenschaft *`enabled`* auf „Wahr“ fest.
   - Geben Sie in der Eigenschaft *`host_email`* die E-Mail-Adresse ein, mit der die Besprechungen erstellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Proaktive Auslöser

Proaktive Auslöser unterstützt Endbenutzer durch die Bereitstellung hilfreicher Plattformaktionen unter Verwendung von Echtzeitdaten. Administratorbenutzer können Regeln und Aktionen anpassen, um bestimmten Benutzern Rich-Text-Popup-Nachrichten anzuzeigen.

Übersicht

Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Einführung in Proaktive Auslöser zu erhalten und sich mit dem Produkt vertraut zu machen. Allgemeine Übersicht über proaktive Auslöser des Produkts

Apps im Store anfordern

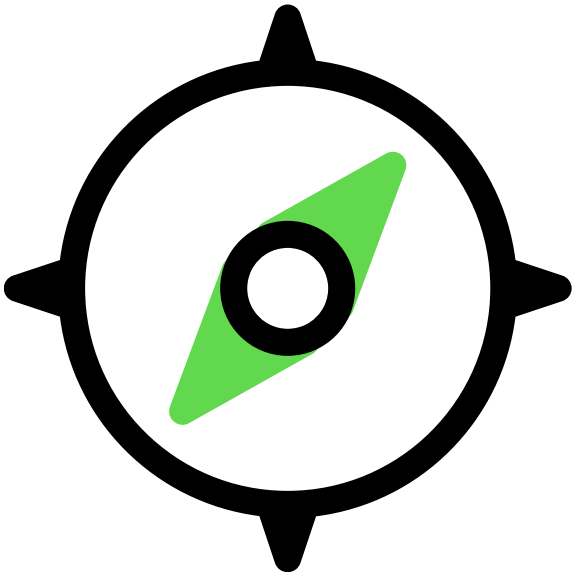
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

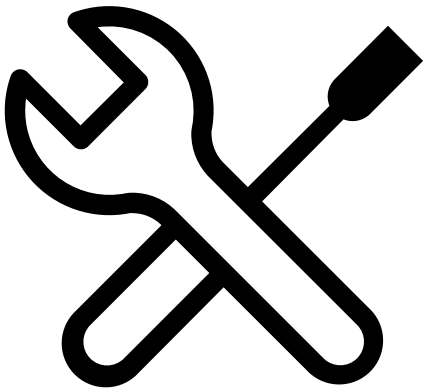
Erste Schritte

Erkunden



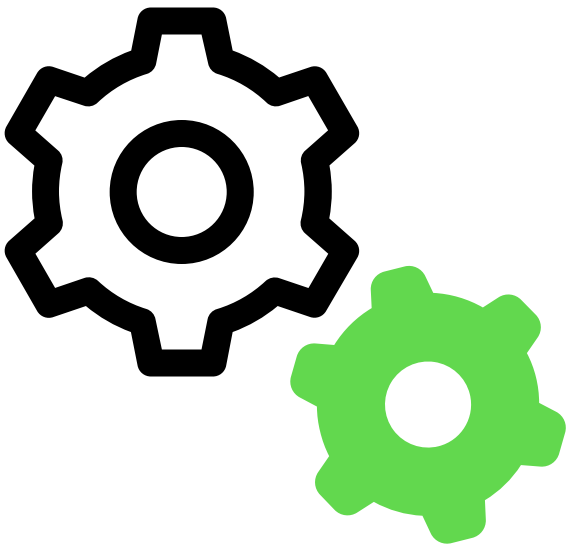
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Prozessabläufe von Proaktive Auslöser.

Installieren Sie



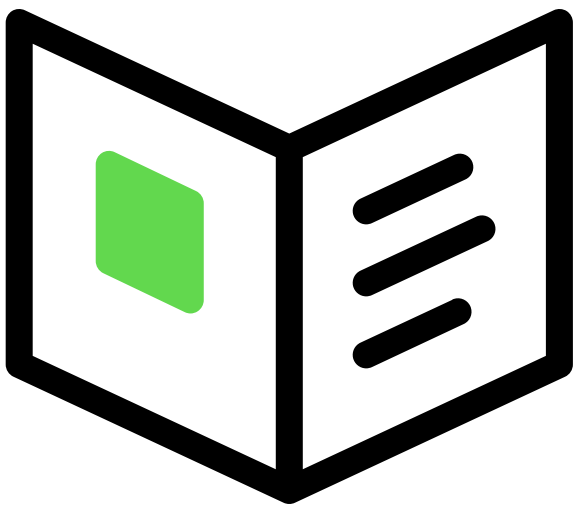
Aktivieren Sie die Funktion Proaktive Auslöser.

Konfigurieren



Verwalten und richten Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser ein, um zu bestimmen, wann die ausgelösten Nachrichten Endbenutzern im Portal ServiceNow® angezeigt werden.

Referenz



Komponentendetails für Proaktive Auslöserabrufen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Auslöser erkunden

Proaktive Auslöser ist eine ServiceNow® Store-Anwendung, die standardmäßig für alle Virtual Agent Webclients und Mitarbeiterchat Kunden verfügbar ist. Proaktive Auslöser kann die Akzeptanz von Virtual Agent erhöhen, indem proaktiv kontextspezifische Nachrichten an Endbenutzer gesendet werden.

Proaktive Auslöser – Übersicht

Die Rich-Text-Popup-Nachrichten Proaktive Auslöser bieten Benutzern Aktionen gemäß Echtzeitdaten Proaktive Auslöser. Wenn Endbenutzer mit der Nachricht Proaktive Auslöser interagieren, wird Virtual Agent geöffnet. Wenn der Aktion ein Thema Virtual Agent zugeordnet ist, wird das Thema ausgeführt. Wenn Endbenutzern Schaltflächen angezeigt werden (maximal drei), können sie die relevanteste Schaltfläche auswählen, um das zugehörige Thema Virtual Agent auszuführen. Proaktive Auslöser kann auch mit Mitarbeiterchat verwendet werden, um Kunden in Konfigurationen ohne Virtual Agentmit einem Servicemitarbeiter zu verbinden. Weitere Informationen zum Prozess Proaktive Auslöser finden Sie unter Funktionsweise von Proaktive Auslöser ..

Proaktive Auslöser -Administratoren verwenden Proaktive Auslöser -Regeln, um zu definieren, wann, wo und wie mit Kunden interagiert werden soll. Proaktive Auslöser Aktionen definieren mithilfe mehrerer Schlüsselfelder, was die Regel tut. Administratoren passen diese Regeln und Aktionen basierend darauf an, wann und wie ihre Kunden am wahrscheinlichsten Hilfe benötigen. Beispielsweise benötigen Kunden möglicherweise Hilfe beim Bestellen von Geräten, beim Öffnen eines Incident/Falls oder beim Anzeigen von Informationen in einem Knowledge Base -Artikel. Proaktive Auslöser Regeln können auf jede definierte URL angewendet werden, einschließlich Portal-URLs, Katalogelemente oder externe Websites. Proaktive Auslöser Regeln können auf die Proaktive Auslöser API angewendet werden, nachdem die Geschäftsregel „ **Proaktiver Auslöser bei Suche** “ und der zugehörige Auslösertyp, die zugehörige Regel und die zugehörige Aktion aktiviert wurden. Weitere Informationen und ein Beispiel für das API-Skript [Proaktive Auslöser finden Sie unter ProactiveTriggerAPI - Scoped .

Proaktive Auslöser Beispiele

Die Funktion Proaktive Auslöser verwendet Regeln und zugehörige Aktionen, die auf diesen Regeln basieren, um Endbenutzern Nachrichten anzuzeigen. Diese Regeln und Aktionen sind kontextspezifisch und basieren auf Echtzeitdaten, die beim Navigieren von Endbenutzern durch Portalseiten oder durch den API-Aufruf Proaktive Auslöser erfasst werden.

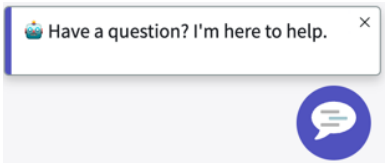
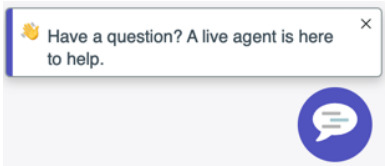
Standardmäßig enthält die Funktion Proaktive Auslöser die folgenden Beispielregeln: Begrüßung von Virtual Agent und Chat-Willkommensnachricht, wenn ein Servicemitarbeiter verfügbar ist.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu Beispielen für Aktionstypen.

Hinweis:
Abhängig von den installierten Plugins wird möglicherweise nur eine dieser Regeln oder auch andere Regeln angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

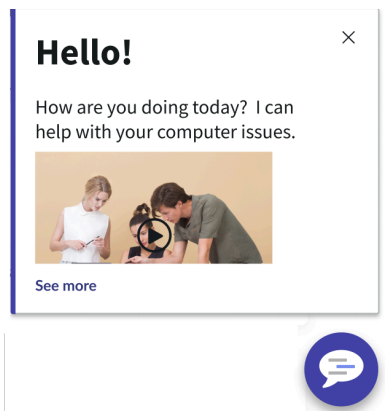
Standardmäßige Beispielregeln

Standardmäßige Beispielregeln	Beschreibung	Beispiel
Virtual Agent Begrüßung	Diese Regel gibt Endbenutzern auf einer Portalseite eine Beispiel-Willkommensnachricht. Mit dieser Nachricht wird Virtual Agent internen und externen Endbenutzern vorgestellt.	
Chat-Willkommensnachricht, wenn ein Servicemitarbeiter verfügbar ist	Diese Regel gibt Endbenutzern eine Beispiel-Willkommensnachricht, wenn der Webclient nur für Servicemitarbeiter konfiguriert ist. Diese Nachricht stellt Mitarbeiterchat Endbenutzern vor. **Hinweis:** Diese Nachricht wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) (Agent Chat) installiert haben.	

Nachdem eine Regel erstellt wurde, erstellt der Administrator eine oder mehrere Aktionen, die durch die Regel ausgelöst werden. Aktionen definieren die Nachrichten, die Endbenutzer basierend auf der Regel und den nächsten verfügbaren Schritten sehen. Diese Nachrichten werden je nach ausgewähltem Aktionstyp unterschiedlich angezeigt.

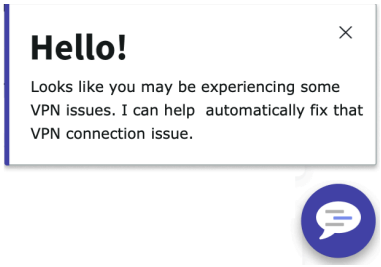
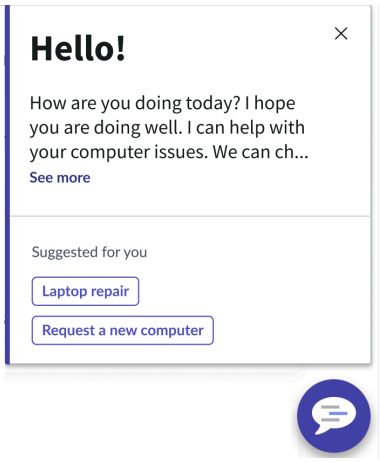
In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu Beispielen für Aktionstypen.

Aktionstypen

Aktionstyp	Beschreibung	Beispiel
Nur Nachricht	Endbenutzer sehen eine HTML-Popup-Nachricht.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionstypen (Fortsetzung)

Aktionstyp	Beschreibung	Beispiel
Nachricht, durch die ein Virtual Agent-Thema gestartet wird	Endbenutzer sehen eine HTML-Popup-Nachricht, die sie zu einem verfügbaren Virtual Agent -Thema leitet.	
Nachricht, durch die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen gestartet wird	Endbenutzer sehen eine HTML-Popup-Nachricht mit bis zu drei vorgeschlagenen Aktionsschaltflächen, die sie zu einem relevanten Virtual Agent -Thema weiterleiten.	

Sie können die Darstellung der Nachricht Proaktive Auslöser anpassen. Sie können beispielsweise die Farbe der Seitenleiste der Nachricht ändern. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Funktionsweise von Proaktive Auslöser .

Erkunden Sie Beispielanwendungsfälle und wie Informationen durch den Prozess Proaktive Auslöser fließen.

Proaktive Auslöser-Anwendungsfälle

Proaktive Auslöser sind in verschiedenen Szenarien nützlich. Erkunden Sie die folgenden Beispielanwendungsfälle, um festzustellen, wie Sie Proaktive Auslöser effektiv für Ihre Organisation nutzen können.

- Ein Administrator erstellt eine Proaktive Auslöser -Regel, die ausgeführt wird, wenn ein Benutzer einen Wissen -Artikel mit dem Stichwort „VPN“ (oder einem anderen Stichwort, das zu einem Virtual Agent -Thema passt) anzeigt. Der Administrator konfiguriert die Regel so, dass die Konversation „VPN-Konnektivität Virtual Agent “ ausgeführt wird, die dem Benutzer proaktiv hilft, die VPN-Probleme zu lösen.
- Ein Administrator erstellt eine Proaktive Auslöser -Regel, die ausgeführt wird, wenn ein Benutzer ein Katalogelement mit einer Kurzbeschreibung anzeigt, die ein bestimmtes Stichwort enthält, z. B. „Laptop“. Der Administrator konfiguriert die Regel so, dass der Benutzer mithilfe des Themas „Servicemitarbeiter-Support“ mit einem Servicemitarbeiter verbunden wird, der dem Benutzer proaktiv hilft, Hilfe bei der Bestellung eines Laptops zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Proaktive Auslöser auch verwenden, um in komplexeren Szenarien mit Kunden zu interagieren. Administratorbenutzer können mehrere Regeln mit unterschiedlichen Verzögerungszeiten und Benutzerkriterien erstellen, um eine benutzerdefinierte Benutzer-Experience zu erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren komplexerer Szenarien finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.

Proaktive Auslöser Prozess

1. Immer wenn ein Endbenutzer zu einer Proaktive Auslöser -fähigen Seite navigiert, liest Proaktive Auslöser die Seiten-URL oder die aufgerufene API, um zu bestimmen, ob Proaktive Auslöser -Regeln ausgeführt werden sollen.
2. Während dieser Analyse bestimmt Proaktive Auslöser die Auslösertypquelle.
3. Als Nächstes wertet Proaktive Auslöser alle Proaktive Auslöser -Regeln für diesen Auslösertyp nacheinander aus, bis eine übereinstimmende Regel gefunden wird.

   Hinweis:
   Regeln werden mit den Pflichtfeldern **Verzögerungszeit** und **Reihenfolge**erstellt. Während des Regelabgleichprozesses werden Regeln in aufsteigender Reihenfolge entsprechend der zugewiesenen Reihenfolgennummer analysiert. Wenn die Verzögerungszeit vor der Reihenfolgennummer erreicht wird, hat die Verzögerungszeit Vorrang.

4. Nachdem eine proaktive Regel abgeglichen wurde, werden die Aktionen der Regel nacheinander ausgewertet. Diese Auswertung erfolgt in aufsteigender Reihenfolge, entsprechend dem Feld **Reihenfolge** in den zugehörigen proaktiven Aktionen. Als Teil dieses Prozesses wird das Feld **Betrifft** mit dem Benutzer verglichen, der die Seite besucht, um zu bestimmen, ob die Aktion für diesen Benutzer gilt.
5. Nachdem Proaktive Auslöser mindestens eine Regel und Aktion identifiziert hat, die für den besuchenden Benutzer gelten, und die Verzögerungszeit eingehalten wurde, wird eine Popup-Nachricht direkt auf der Webseite angezeigt. Der Inhalt dieser Nachricht wird vom Administrator für die übereinstimmende Aktion konfiguriert.
6. Wenn der Benutzer die Popup-Nachricht auswählt, wird der Webclient geöffnet. Wenn die übereinstimmende Aktion vom Typ *`Virtual Agent Topic`*ist, führt der Webclient auch das in dieser Aktion konfigurierte Thema aus.

Proaktive Auslöser installieren

Aktivieren Sie Proaktive Auslöser, damit Sie mit der Arbeit mit der Funktion beginnen können.

Vorbereitungen

Die Funktion Proaktive Auslöser [sn_pt] ist als App verfügbar und muss aus dem ServiceNow Store installiert werden. Diese Funktion ist nur verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Store installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick darüber, wie Proaktive Auslöseraktiviert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**.
2. Wählen Sie unter Proaktive Auslöser den Umschalter für das Feld Aktivieren Proaktive Auslöser aus, um die Funktion zu aktivieren.
3. Legen Sie die Systemeigenschaft com.glide.cs.advanced-chat-popover auf **True**fest.

Aktivieren Proaktive Auslöser

Verwenden Sie Proaktive Auslöser, um kontextspezifische Nachrichten zu erstellen und anzuzeigen und relevante Aktionen im Webclient zu verwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Funktion Proaktive Auslöser [sn_pt] ist als App verfügbar und muss aus dem ServiceNow Storeinstalliert werden. Diese Funktion ist nur verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Storeinstalliert und auf die neueste Version aktualisiert haben. Nachfolgende Updates sind auch dort verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store-Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionsverlauf Versionshinweise .

Weitere konzeptionelle Informationen zu Proaktive Auslöserfinden Sie unter Proaktive Auslöser erkunden.

Die Funktion Proaktive Auslöser kann mit Domänentrennung verwendet werden. Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domain separation explained .

Erforderliche Rolle: admin

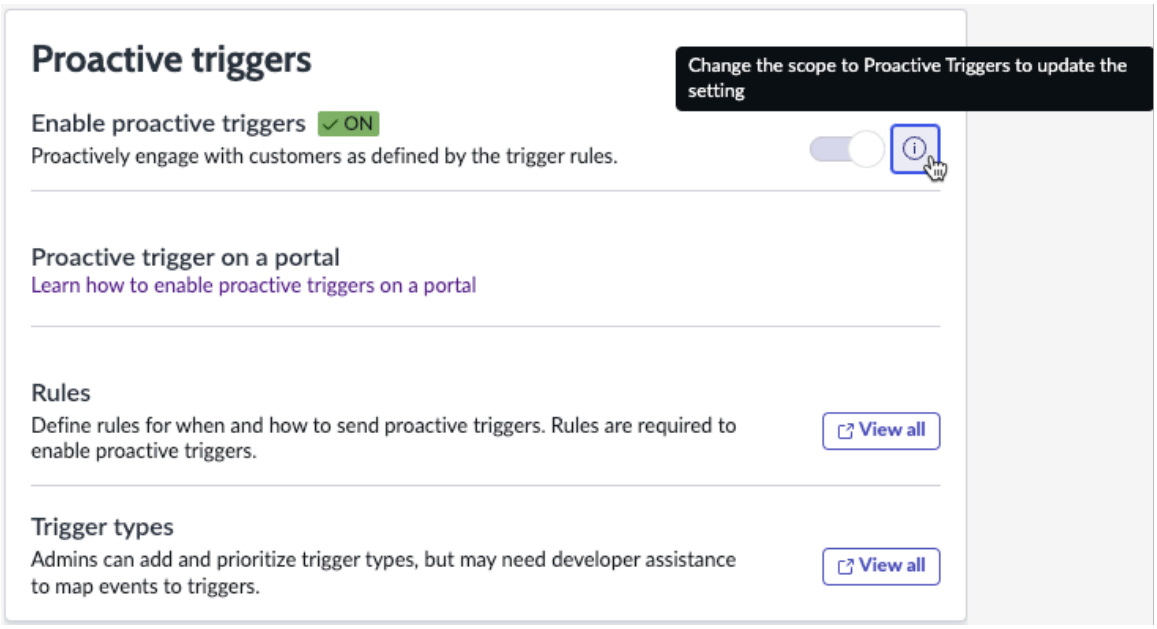
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator aktiviert zuerst Regeln und Aktionen und erstellt sie dann als separate Aufgaben.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft com.glide.cs.advanced-chat-popover, und ändern Sie den Wert von **False** (Standard) in **True**.
   Diese Systemeigenschaft aktiviert die intelligente Chat-Komponente auf dem Serviceportal.
3. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
   Sie müssen sich im Bereich Proaktive Auslöser befinden, um diese Funktion zu aktivieren.
4. Wählen Sie unter „Proaktive Auslöser“ das Symbol „Weitere Informationen“ (Symbol „ ⓘ “) neben dem Umschalter **Proaktive Auslöser aktivieren, um die Umfangserinnerung**Proaktive Auslöser anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

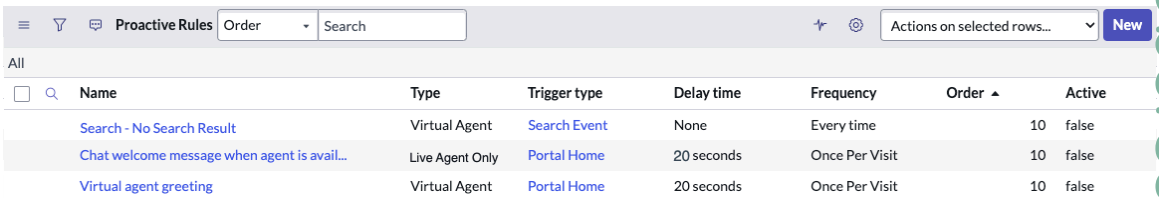


Weitere Informationen zu Bereichen und ihrer Änderung finden Sie unter Anwendungsumfang.

5. Wählen Sie unter **Proaktive Auslöser**den Umschalter **Proaktive Auslöser** aktivieren, um die Funktion zu aktivieren.

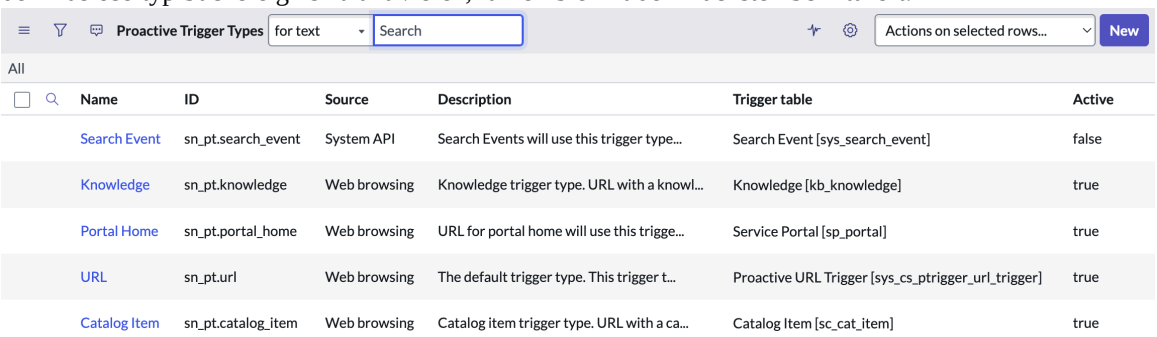
   Standardmäßig ist die Funktion Proaktive Auslöser inaktiv.

6. Wählen Sie neben **Regeln**die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die in Proaktive Auslöser enthaltenen Standardbeispielregeln werden angezeigt.



Name	Type	Trigger type	Delay time	Frequency	Order	Active
Search - No Search Result	Virtual Agent	Search Event	None	Every time	10	false
Chat welcome message when agent is avail...	Live Agent Only	Portal Home	20 seconds	Once Per Visit	10	false
Virtual agent greeting	Virtual Agent	Portal Home	20 seconds	Once Per Visit	10	false

7. Navigieren Sie zurück zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Seite, und wählen Sie neben **Auslösertypen**die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Standardauslösertypen werden angezeigt. Standardmäßig ist für alle Auslösertypen **Aktiv ist „true** “ festgelegt, mit Ausnahme des Auslösertyps „Suchereignis“. Um den Auslösertyp Suchereignis zu aktivieren, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.



Name	ID	Source	Description	Trigger table	Active
Search Event	sn_pt.search_event	System API	Search Events will use this trigger type...	Search Event [sys_search_event]	false
Knowledge	sn_pt.knowledge	Web browsing	Knowledge trigger type. URL with a knowl...	Knowledge [kb_knowledge]	true
Portal Home	sn_pt.portal_home	Web browsing	URL for portal home will use this trigge...	Service Portal [sp_portal]	true
URL	sn_pt.url	Web browsing	The default trigger type. This trigger t...	Proactive URL Trigger [sys_cs_ptrigger_url_trigger]	true
Catalog Item	sn_pt.catalog_item	Web browsing	Catalog item trigger type. URL with a ca...	Catalog Item [sc_cat_item]	true

8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Auslöser Suchereignis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Das Suchereignis löst eine Popup-Nachricht im Standardsuchprofil Serviceportal aus, wenn ein Suchergebnis kein Ergebnis liefert. Der Auslöser „Suchereignis“ ist ein inaktiver Standardauslösertyp, der die System-API-Quelle anstelle der Webbrowser-Quelle verwendet. Da dieser Auslösertyp standardmäßig inaktiv ist, muss ein Administrator die zugehörige Geschäftsregel, den Auslösertyp, die Regel Proaktive Auslöser und die Aktion aktivieren, bevor dieser Auslöser verwendet werden kann.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.

b. Suchen Sie im Feld **Geschäftsregeln** nach `Proactive Trigger on Search` (Proaktiver Auslöser bei Suche), und wählen Sie dann die Geschäftsregel aus.

c. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um die Geschäftsregel zu aktivieren.

d. **Wahlweise:** Passen Sie die Einstellungen nach Bedarf an.

> **Hinweis:**
> Ihre Organisation möchte möglicherweise die **Filterbedingungenauf** der zugehörigen Registerkarte „Ausführungszeitpunkt“ aktualisieren. Wenn Ihre Organisation beispielsweise Serviceportalnicht verwendet, aktualisieren Sie die Standardwerte im Abschnitt „Filterbedingungen“ so, dass sie das bevorzugte Portal oder die bevorzugte Website Ihrer Organisation widerspiegeln. Ihre Organisation möchte möglicherweise auch das API-Skript Proaktive Auslöser auf der zugehörigen Registerkarte „ **Erweitert** “ anpassen. Weitere Informationen zum API-Skript [Proaktive Auslöser finden Sie unter ProactiveTriggerAPI - Scoped .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** und wählen Sie unter **Proaktive Auslöser**neben Auslösertypen die **Option Alleanzeigen**aus.

g. Wählen Sie **Event durchsuchen aus**.

h. Wählen Sie im Formular „Proaktiver Auslösertyp“ für das Suchereignis die Option **Aktiv** aus, um den Auslösertyp zu aktivieren und die Einstellungen nach Bedarf anzupassen.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

j. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Proaktive Regeln“ die Option **Suche – Kein Suchergebnis** aus.

k. Wählen Sie im Formular „Proaktive Regel“ für Suche - Kein Suchergebnis die Option **Aktiv** aus, um die Regel zu aktivieren und die Einstellungen nach Bedarf anzupassen.

l. Wählen Sie **Aktualisieren**.

m. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Proaktive Aktionen“ die Option **Keine Suchergebnisnachricht** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

n. Wählen Sie im Formular „Proaktive Aktion“ für Nachricht vom Typ „Kein Suchergebnis“ die Option **Aktiv** aus, um die Aktion zu aktivieren und die Einstellungen nach Bedarf anzupassen.

o. Wählen Sie **Absenden**.

Der Auslösertyp Suchereignis ist aktiviert.

Ergebnisse

Die Funktion Proaktive Auslöser ist aktiviert, und Sie wissen, wo Sie Regeln, Aktionen und benutzerdefinierte Auslösertypen erstellen können.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Auslösertypen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie benutzerdefinierte Auslösertypen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau auf dem Webclient

Anwendungsumfang

Um benutzerdefinierte Anwendungen im ServiceNow Store hochzuladen und zu verteilen, müssen Sie einen privaten Bereich für Ihre Anwendungen erstellen.

Alle Anwendungen haben einen Anwendungsbereich, der bestimmt, welche ihrer Ressourcen für andere Teile des Systems verfügbar sind. Durch die Festlegung des Anwendungsbereichs wird sichergestellt, dass eine Anwendung keine Auswirkungen auf eine andere Anwendung hat. Sie geben an, auf welche Teile einer Anwendung andere Anwendungen zugreifen können, indem Sie Anwendungszugriffskontrollen festlegen.

Wenn Sie beispielsweise eine Konferenzraumbuchungsanwendung in einem eigenen Anwendungsbereich erstellen, kann die Anwendung standardmäßig auf ihre eigenen Tabellen und Geschäftslogik zugreifen und diese ändern, andere Anwendungen wie Incident Management können jedoch ohne ausdrückliche Genehmigung keine Änderungen daran vornehmen.

Ein Anwendungsbereich stellt Folgendes sicher:

- Die Konferenzraumbuchungsanwendung unterbricht keine wichtigen Business Services.
- Andere Anwendungen beeinträchtigen nicht die normale Funktionsweise der Anwendung.

Der Anwendungsbereich ist für neue und aktualisierte Instanzen ab dem Fuji-Release verfügbar.

Proaktive Auslöser konfigurieren

Proaktive Auslöserplanen, konfigurieren und überprüfen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Funktion Proaktive Auslöser.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für neue Kunden, die das Onboarding ab Vancouver durchführen, ist der Webclient standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer zugänglich. Um nicht authentifizierten Benutzern den Zugriff auf den Webclient zu ermöglichen, müssen Sie die Seiten $sn-va-web-client-app und sn_va_web_client_app_embed für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über den Konfigurationsprozess von Proaktive Auslöser.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Alle** anzeigen neben den **Regeln**von Proaktive Auslöseraus.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um Regeln zu erstellen und Aktionen zu definieren, die durch diese Regeln ausgelöst werden.
3. **Wahlweise:** Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Alle** anzeigen neben den **Auslösertypen**von Proaktive Auslöseraus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neu** aus, um benutzerdefinierte Auslösertypen zu erstellen.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie bei Bedarf mehrere Regeln, die sich auf denselben Auslösertyp beziehen.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Ausführungsprotokollierungstabellen, und untersuchen Sie häufige Probleme und deren Lösungen, um sicherzustellen, dass Ihre Proaktive Auslöser -Funktion wie erwartet funktioniert.

Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser

Erstellen Sie Regeln und zugehörige Aktionen für Proaktive Auslöser. Diese Regeln und ihre zugehörigen Aktionen bestimmen die Nachrichten, die Endbenutzer im Portal ServiceNow sehen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie Proaktive Auslöser Funktion, und überprüfen Sie die Liste der in Proaktive Auslöserenthaltenen Standardregeln.

Erforderliche Rolle: sn_pt.proactive_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wählen Sie eine Standardregel in der Proaktive Auslöser Regelliste aus, um zu sehen, wie die Standardregel definiert ist. Administratoren oder proaktive Administratoren können diese Regeln verwenden, ändern oder Regeln erstellen. Nachdem eine Regel erstellt wurde, erstellt der Administrator eine oder mehrere Aktionen, die durch die Regel ausgelöst werden. Aktionen definieren die Nachrichten, die Endbenutzer basierend auf der Regel und den nächsten verfügbaren Schritten sehen. Beispiele für Standardregeln und Aktionstypen finden Sie unter Proaktive Auslöser erkunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann **Alle anzeigen** neben Proaktive Auslöser **Regeln**aus.
   Die Liste der in Proaktive Auslöser enthaltenen Standardregeln wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um das Formular „Proaktive Regel“ anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Proaktive Regel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Proaktive Regel“..
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Regel wird erstellt und in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.
5. Wählen Sie die neu erstellte Regel aus, und wechseln Sie dann zur zugehörigen Liste Proaktive Aktionen.
6. Wählen Sie **Neu** aus, und wählen Sie bei Aufforderung den Aktionstyp für die Regel aus.

Aktionstypen

Aktionstyp	Beschreibung
Nur Nachricht	Endbenutzer sehen eine HTML-Popup-Nachricht.
Nachricht, durch die ein Virtual Agent-Thema gestartet wird	Endbenutzer sehen eine HTML-Popup-Nachricht, die sie zu einem verfügbaren Virtual Agent -Thema leitet.
Nachricht, durch die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen gestartet wird	Endbenutzer sehen eine HTML-Popup-Nachricht mit bis zu drei vorgeschlagenen Aktionsschaltflächen, die sie zu einem relevanten Virtual Agent -Thema weiterleiten.

Hinweis:
Wenn Sie Servicemitarbeiter-Regelnerstellt haben, können Sie für diese Regeln nur Nachrichtenaktionstypen auswählen.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars „Proaktive Aktion“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Proaktive Aktion“..
8. **Wahlweise:** Wenn Sie den Aktionstyp **Nachricht, die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen startet** auswählt, arbeiten Sie mit den folgenden Standardlistenspalten in der zugehörigen Liste „Proaktive Aktion – Virtual Agent-Themensteuerelemente“, um die Anzeigereihenfolge der Schaltflächen zu bestimmen:

Zugehörige Liste „Proaktive Aktion – Virtual Agent-Themensteuerelemente“.

Spalte	Beschreibung
Bezeichnung	Die Schaltflächenbezeichnung, die Endbenutzern angezeigt wird. Doppelklicken Sie auf den Wert (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um eine Schaltflächenbezeichnung mit maximal 40 Zeichen einzugeben. Lassen Sie diesen Wert leer, wenn die Bezeichnung automatisch mit dem Thementitel ausgefüllt werden soll.
Thema	Das Thema Virtual Agent, mit dem Endbenutzer interagieren, nachdem sie auf die Schaltfläche geklickt haben. Doppelklicken Sie auf den Wert (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um ein Virtual Agent -Thema einzugeben oder nach ihm zu suchen.
Aktiv	Aktiver Status der Regelaktion. Eine Regel benötigt mindestens eine aktive Aktion, damit die Regel ausgelöst wird. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um entweder **true** oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	falseauszuwählen. Lassen Sie diesen Wert leer, um diesen Wert automatisch mit **true auszufüllen**.
Bestellung	Die Schaltflächenreihenfolge, die auf den Bildschirmen der Endbenutzer angezeigt wird. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um die Reihenfolge der Schaltflächeneinstellungen einzugeben. Lassen Sie diesen Wert leer, wenn Sie ihn automatisch mit der nächsten verfügbaren Reihenfolgennummer ausfüllen möchten, die um eins erhöht wird.

Hinweis:
In der proaktiven Nachricht können bis zu drei Schaltflächen angezeigt werden.

9. Wählen Sie **Absenden**.
Proaktive Aktion wird erstellt.

Sie können nach Bedarf zusätzliche Regeln und Aktionen erstellen. Weitere Informationen zur Verwendung mehrerer Regeln und Aktionen finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.

Sie können die Sprache für Endbenutzer lokalisieren, indem Sie Einträge in der Tabelle „Übersetzter Text“ vornehmen. Weitere Informationen zum Vornehmen von Einträgen in der Tabelle „Übersetzter Text“ finden Sie unter Translating text fields .

Ergebnisse
Die Auslöserregeln und -aktionen können Sie jetzt validieren und testen.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Auslösertypen

Erstellen Sie während des Regelerstellungsprozesses einen eigenen Auslösertyp, der für Ihre Organisation spezifisch ist, um die Nutzung von Proaktive Auslöser zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pt.proactive_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie für eine erweiterte Konfiguration eigene benutzerdefinierte Auslösertypen. Sie können benutzerdefinierte Auslösertypen über zwei verschiedene Pfade erstellen.

1. Über die Schaltfläche **Alle** anzeigen neben dem Feld **Auslösertypen** in **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Proaktive Auslöser**.
2. Durch den Regelerstellungsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann **Alle anzeigen** neben dem Feld **Regeln** in Proaktive Auslöseraus.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um das Formular „Proaktive Regel“ anzuzeigen.
3. Wählen Sie neben dem Feld **Auslösertyp** das Symbol zum) aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

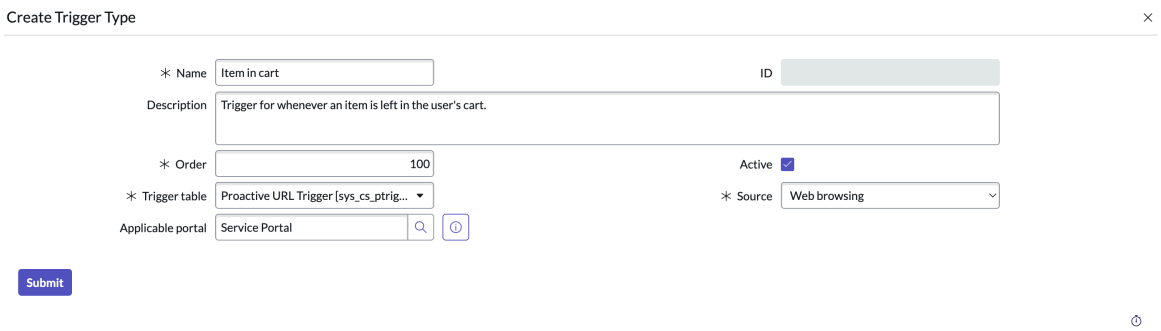
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Auslöser Formular „Auslösertyp erstellen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des benutzerdefinierten Auslösertyps.
ID	Vom System generierte, schreibgeschützte ID, die für API-Aufrufe erforderlich ist. Diese ID wird erst angezeigt, nachdem Sie den neuen Auslösertyp übermittelt haben und den Auslöserdatensatz anzeigen.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösertyps.
Bestellung	Sie lösen die Ausführungsreihenfolge aus, wenn zwei Regeln im selben Zeitrahmen in Konflikt stehen. Die niedrigste Zahl wird zuerst ausgewertet, wenn mehrere Auslöser gleichzeitig ausgeführt werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösertyps, sodass er beim Erstellen einer Regel als Auslösertyp verfügbar ist.
Auslösertabelle	Die im Regelbedingungsgenerator referenzierte Tabelle. Für dieselbe referenzierte Tabelle kann nur ein Auslösertyp vorhanden sein. Wenn Sie beispielsweise versuchen, einen Auslösertyp zu erstellen, der auf die Wissenstabelle [kb_knowledge] mit einer Webbrowser-Quelle verweist, wird beim Speichern des Auslösertyps ein Fehler angezeigt. Dieser Fehler wird angezeigt, da der standardmäßige Wissensauslöser bereits dieselbe Tabelle und Quelle verwendet.
Quelle	Die Auslöserinitiierung ist entweder **System-API** oder **Webbrowsen**. ○ **System-API**: Ruft die Proaktive Auslöser -API auf. Beispielsweise ruft eine Geschäftsregel in der Auslösertabelle die API auf, die den Auslöser initiiert. **Hinweis:** Auslösertypen mit der **System-API** -Quelle funktionieren nur für interne ServiceNow Sites und nicht für externe Sites. ○ **Browsen im Internet**: Ruft eine URL auf. Die standardmäßig aktiven Auslösertypen sind der Webbrowserquelle zugeordnet.
Anwendbares Portal	Der Auslösertyp gilt nur für ausgewählte Seiten in einem bestimmten Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen benutzerdefinierten Auslösertyp



5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue, benutzerdefinierte Auslösertyp wird als Wert im Feld **Auslösertyp** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nach dem Erstellen des benutzerdefinierten Auslösertyps wird die Schaltfläche **Neuen Auslösertyp erstellen** auf die Schaltfläche **Vorschau auf diesen Datensatz** anzeigen aktualisiert (ⓘ). Wählen Sie **Vorschau auf diesen Datensatz** anzeigen aus, um eine Vorschau des neuen Auslösertyps anzuzeigen, den Sie erstellt haben, und die vom System generierte ID anzuzeigen. Um diesen Auslösertyp zu bearbeiten, wählen Sie **Datensatz öffnen**, um die Parameter des benutzerdefinierten Auslösertyps zu verwalten.

Außerdem können Sie diesen neuen Auslösertyp bearbeiten, indem Sie **Alle anzeigen** neben dem Feld **Auslösertypen** in auswählen **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Proaktive Auslöser**.

Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen

Die Funktion Proaktive Auslöser verwendet Regeln und Aktionen, um kontextspezifische Virtual Agent -Konversationen mit Endbenutzern im Webclient auszulösen.

Ein Administrator aktiviert die Funktion „Proaktive Auslöser “.

Ein Administrator erstellt dann Regeln und definiert Aktionen, die durch diese Regeln ausgelöst werden. Administratoren können mehrere Regeln und Aktionen erstellen. Sie geben auch den Endbenutzer an, für den die Regeln und Aktionen gelten.

Mehrere Regeln können mit denselben Auslösertypreferenzen (z. B. Katalogelement, Wissen, Portalstartseite, URL) definiert werden, solange die Einstellungen für **Reihenfolge** und **Verzögerungszeit** unterschiedlich sind. Mehrere Regeln, die für dieselben Auslösertypreferenzen definiert sind, ermöglichen es Ihnen, Nachrichten basierend darauf zu überlagern, wie lange sich der Endbenutzer auf der Seite befindet.

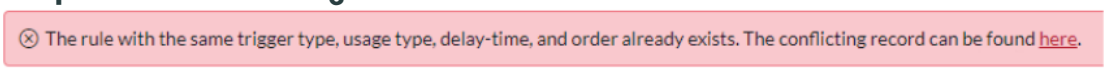
Eine Regel kann mehr als eine Aktion enthalten. Stellen Sie jedoch sicher, dass Sie die Aktion auf verschiedene Benutzer in den Feldern **Betrifft** anwenden.

Wenn beim Erstellen einer Regel Fehler auftreten, überprüfen Sie die folgenden Felder, um festzustellen, ob ein Konflikt vorliegt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:
Die angezeigte Fehlermeldung enthält einen Link, den Sie auswählen können, um die Konflikte zu identifizieren.

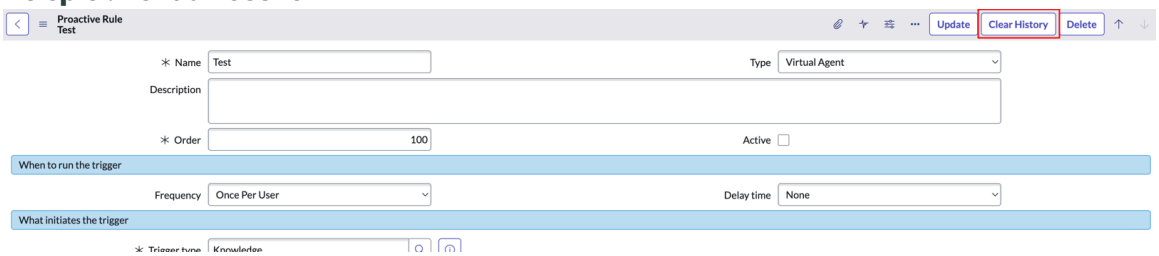
Beispiel für Fehlermeldung



- **Auslösertyp**
- **Verzögerungszeit**
- **Reihenfolge**

Es kann erforderlich sein, den Verlauf der Regel zu löschen, damit die Regel wie erwartet funktioniert. Wenn Sie das Feld **Häufigkeit** Ihrer Regel auf **Einmal pro Benutzer** festlegen und die Regel erneut ausführen möchten, müssen Sie den Verlauf löschen. Durch das Löschen des Verlaufs können Sie die Regel für diesen Benutzer erneut anwenden. Um den Verlauf der Regel zu löschen, wählen Sie **Verlauf** löschen im Formular „Proaktive Regel“ der Regel aus. Nachdem der Verlauf gelöscht wurde, muss ein Administrator die Regel erneut aktivieren.

Beispiel: Verlauf löschen



Zugehörige Informationen

Verwalten Proaktive Auslöser

Verwalten Proaktive Auslöser

Nachdem Administratoren Proaktive Auslöser installiert und zugehörige Aktionen und Regeln erstellt haben, können Administratoren überprüfen, ob die Funktion Proaktive Auslöser wie erwartet funktioniert. Administratoren können beispielsweise die Tabelle „Proaktiver Ausführungsverlauf“ und die Tabelle „Proaktiver täglicher Bericht“ anzeigen.

Dieses Thema enthält Informationen, mit denen Administratoren überprüfen können, ob die Funktion Proaktive Auslöser wie erwartet funktioniert. Administratoren können beispielsweise die Verlaufstabellen Proaktive Auslöser überprüfen, um sicherzustellen, dass die Regeln und Aktionen wie vorgesehen funktionieren.

Dieses Thema enthält auch häufige Probleme, die Administratoren beim Erstellen von Regeln und Aktionen auftreten können, sowie die vorgeschlagenen Lösungen.

Zeigen Sie Proaktive Auslöser Verlaufs- und Berichtstabellen an

Um festzustellen, ob die Funktion Proaktive Auslöser wie vorgesehen ausgeführt wird, können Administratoren die Daten dieser beiden Tabellen überprüfen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabelle „Proaktiver Ausführungsverlauf“ (sys_cs_ptrigger_execution).
  - Echtzeit-Ausführungsverlauf von Proaktive Auslöser Ereignissen.

    Tipp:
    Die Spalte Notizen enthält einen kurzen Überblick über den Regelausführungsstatus. Um weitere Informationen dazu zu erhalten, warum Proaktive Auslöser nicht erfolgreich ausgeführt wurde, wählen Sie das Ausführungsereignis in der Spalte Erstellt aus und zeigen Sie dann das Feld **Details** im Abschnitt **Sonstige** an.

  - Die Daten aus dieser Tabelle werden alle sieben Tage entfernt.
- Tabelle „Proaktiver täglicher Bericht“ (sys_cs_pttrigger_report_daily).
  - Zusammengefasste Ausführungsdaten nach Benutzer, Regel und Aktion pro Tag.
  - Ausführungsdaten werden stündlich verarbeitet und aktualisieren diese Tabelle.
  - Die Daten aus dieser Tabelle werden alle 35 Tage entfernt.

Allgemeine Probleme und Lösungen

In der folgenden Tabelle sind Probleme aufgeführt, die beim Erstellen von Regeln und Aktionen auftreten können, sowie die vorgeschlagenen Lösungen.

Vorfall	Lösung
Wenn ein Auslösertyp in der Regel als URL definiert ist und die Seite tatsächlich ein Katalogelement, Wissen oder Portal ist, wird die Regel nicht ausgeführt.	Der Administrator muss die Regel so korrigieren, dass sie dem Seitentyp entspricht.
Die **Häufigkeit** ist so festgelegt, dass sie einmal pro Benutzer ausgeführt wird, die Regeln werden jedoch nicht ausgeführt.	Löschen Sie den Regelverlauf auf Regelebene. Weitere Informationen zum Löschen des Regelverlaufs finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.
Die Regel wird für einige Endbenutzer nicht ausgeführt, und der ausgewählte **Aktionstyp** ist **Virtual Agent-Thema**.	Endbenutzer haben möglicherweise keinen Zugriff auf das in der Aktion definierte Thema Virtual Agent. Überprüfen Sie den Zugriff auf das Thema in Virtual Agent-Designer.
Die Regel Proaktive Auslöser wird nicht ausgeführt.	Schließen Sie alle aktiven Konversationen im Virtual Agent -Webclient.

Proaktive Auslöser – Referenz

Im folgenden Abschnitt werden die installierten Komponenten für Proaktive Auslöserbeschrieben .

Mit der Funktion Proaktive Auslöser installierte Komponenten

Wenn die Funktion Proaktive Auslöser installiert ist, enthält die Funktion erforderliche Komponenten, z. B. bestimmte Rollen und Tabellen. Administratoren können diese Rollen und Tabellen überprüfen, um sicherzustellen, dass die Funktion ordnungsgemäß installiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit einer Anwendung installiert wurden Find components installed with an application .

Mit der Funktion Proaktive Auslöser installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Proaktiver_Administrator [sn_pt.proactive_admin]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen proaktiver Regeln und den Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze	• user_criteria_admin • sp_admin

Mit der Funktion Proaktive Auslöser installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Proaktive benutzerdefinierte Auslösertypen [sys_cs_pttrigger_trigger_type_list]	Benutzerdefinierte Auslösertypen erstellen und anzeigen
Proaktive Regeln [sys_cs_pttrigger_rule]	Speichert alle Proaktive Auslöser -Regeln
Proaktive Aktionen [sys_cs_pttrigger_action]	Übergeordnete Aktionstabelle
Proaktive Virtual Agent Themenaktion [sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Erweiterte Tabelle aus Aktion für Aktion Virtual Agent .
Proaktiver Ausführungsverlauf [sys_cs_ptrigger_execution]	Ausführungsverlauf für die letzten 7 Tage
Proaktiver täglicher Bericht [sys_cs_pttrigger_report_daily]	Zusammengefasste Ausführungsdaten nach Benutzer, Regel oder Aktion pro Tag

Proaktive Auslöserrollen

Proaktive Auslöser fügt die Administratorrolle „Proaktive Auslöser“ hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen	Gruppen	Erweitert	Überlegungen
Proaktive Auslöser-Administrator [sn-pt.proactive_admin]	Benutzer, die proaktive Regeln erstellen und Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze haben.	• Benutzerkriterienadministrator [user_criteria_admin] • Service Portal-Administrator [sp_admin]	Keine.	Nein	Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf alle zugehörigen Tabellen und Datensätze zugreifen, einschließlich potenziell geschützter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen	Gruppen	Erweitert	Überlegungen
					Informationen, sowie proaktiver Regeln.

Hinweis:

Vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen erstellen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas und nicht für einzelne Benutzer erforderlich sind. Sie können diesen Gruppen dann einzelne Benutzer zuweisen. Wenn Benutzer zu neuen Rollen wechseln, können Sie ihre Gruppenmitgliedschaften neu zuweisen und Szenarien vermeiden, in denen Benutzer unerwartete Rollen beibehalten.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Benutzern, Gruppen und Rollen finden Sie unter Benutzeradministration .

Proaktive Auslöser-Administrator [sn-pt.proactive_admin]

Benutzer, die proaktive Regeln erstellen und Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze haben.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- Benutzerkriterienadministrator [user_critera_admin]
- Service Portal-Administrator [sp_admin]

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Domänentrennung und Proaktive Auslöser

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

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Rich-Text-Popup-Nachrichten Proaktive Auslöser bieten Benutzern Aktionen gemäß Echtzeitdaten Proaktive Auslöser. Die Domänentrennung ist auf der Basisebene aktiviert und wird unterstützt.

So funktioniert Domain Separation in Proaktive Auslöser

Jede Domäne verfügt über eigene Regeln und Auslösertypen, die unabhängig von anderen Domänen ausgewertet werden.

Zugehörige Informationen

Domain separation explained

Domain separation for service providers

Formular „Proaktive Regel“.

Beim Erstellen einer Proaktive Auslöser -Regel enthält das Formular „Proaktive Regel“ die folgenden Felder.

Formular „Proaktive Regel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der neuen Regel, die Sie erstellen möchten.
Typ	Proaktive Auslöser Konversationstyp für Endbenutzer. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Virtual Agent Regeln werden ausgelöst, wenn Virtual Agent verfügbar ist. • Nur Servicemitarbeiter Regeln werden ausgelöst, wenn der Webclient nur auf Servicemitarbeiter konfiguriert ist. Sie können den Webclient nur über Serviceportalso konfigurieren,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	dass er Servicemitarbeiter einsetzt. Anweisungen dazu finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .
Beschreibung	Regelbeschreibung.
Bestellung	Reihenfolge, wann eine Proaktive Auslöser -Regel angewendet werden soll. Wenn mehr als eine Regel vorhanden ist, werden zuerst die Regeln mit niedrigeren Nummern für eine bestimmte Verzögerungszeit angewendet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Zeitpunkt zum Ausführen des Auslösers	
Häufigkeit	Wie oft die Regel angewendet werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Jedes Mal: Jedes Mal, wenn ein Endbenutzer die Seite besucht. • Einmal pro Besuch: Jedes Mal, wenn ein Endbenutzer eine Seite pro Benutzeranmeldung besucht. • Einmal pro Benutzer: Wendet die Regel nur an, wenn ein Endbenutzer die Seite zum ersten Mal besucht. Mit dieser Häufigkeitseinstellung müssen Sie den Verlauf der Regel löschen, wenn Sie diese Regel für einen Benutzer erneut ausführen möchten. Weitere Informationen zum Löschen des Regelverlaufs finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.
Verzögerungszeit	Wartezeit, bevor die Regel angewendet wird. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Keine • 10 Sekunden • 20 Sekunden • 30 Sekunden • 1 Minute • 3 Minuten
Was löst den Auslöser aus?	
Auslösertyp	System-API oder Webbrowser-URL für den Typ des Auslösers.

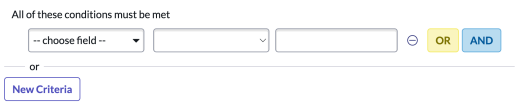
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol für die Nachschlageliste (Symbol „  “), um Ihre Standardauswahlmöglichkeiten anzuzeigen. Wenn diese Option aktiviert ist, lautet Ihre standardmäßige System-API **Search Event**. Dieser Auslösertyp löst eine Aktion aus, wenn keine Suchergebnisse für Serviceportal oder Mitarbeiter-Servicecentergefunden werden. **Tipp:** Stellen Sie sicher, dass für Ihre Geschäftsregel „Proaktiver Auslöser“ (**Proaktiver Auslöser bei Suche**), Auslösertyp (**Suchereignis**), Regel (**Suche – Kein Suchergebnis**) und Aktion (**Keine Suchergebnisnachricht**) die Option **Aktiv** aktiviert ist, damit diese Regel effektiv ausgeführt wird . Diese Parameter sind standardmäßig inaktiv. Folgende URLs können standardmäßig im Internet ausgewählt werden: • **Katalogelement**: Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern des Katalogelements aus. • **Wissen**: Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern des Wissensartikels aus. • **Portal**-Homepage: Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern der Portal-Homepage aus. • **URL**: Löst eine Aktion basierend auf der definierten URL aus. Definieren Sie die URL-Komponenten wie in diesem Beispiel gezeigt.

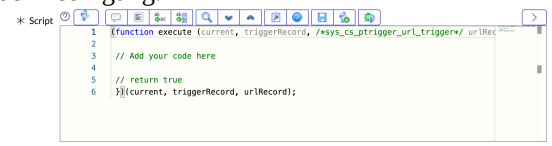
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	 **Wichtig:** ○ Wenn Sie den Webclient Virtual Agent außerhalb der Instanz ServiceNow verwenden (z. B. als Teil einer Drittanbieter-Website), verwenden Sie den Auslösertyp URL. Verwenden Sie keine der anderen Auslösertypen. ○ Der URL-Auslösertyp gilt nur, wenn keine anderen verfügbaren Auslösertypen mit der URL übereinstimmen. Wenn der benötigte Auslösertyp nicht über das Nachschlagelistensymbol (Symbol „ “) angezeigt wird, können Sie einen eigenen benutzerdefinierten Auslösertyp erstellen. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Auslösertypen finden Sie unter Erstellen Sie benutzerdefinierte Auslösertypen.
Bedingungen	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit der Auslösertyp wie vom Administrator definiert ausgeführt wird. Die Bedingungen variieren je nach Auslösertyp. Geben Sie die Bedingungen Proaktive Auslöser an, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zur Verwendung von Bedingungen finden Sie unter Condition builder . **Hinweis:** Bei Regelbedingungen wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet und sie müssen übereinstimmen. Wenn Sie beispielsweise den Namen eines Katalogelements verwenden möchten, z. B. die iPhone-Bedingung, führt die Eingabe von „iphone“ nicht zu den gewünschten Ergebnissen. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Regel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Achten Sie beim Festlegen der Bedingungen, die für einen Auslösertyp erfüllt werden müssen, darauf, keine in Konflikt stehenden Auslösertypen und -bedingungen anzugeben. In Konflikt stehende URL-Auslösertypen und -bedingungen können Fehler verursachen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Proaktive Auslöser.
Erweiterte Bedingungen	Option zur Verwendung von Skripts zum Definieren der Bedingung. 
Verfügbaren Agenten suchen	Option, um nach verfügbaren Servicemitarbeitern zu suchen.

Formular „Proaktive Aktion“.

Beim Erstellen einer Proaktive Auslöser -Regel enthält das Formular „Proaktive Aktion“ die folgenden Felder.

Formular „Proaktive Aktion“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktion, die Sie einer Regel zuordnen möchten.
Beschreibung	Beschreibung der anzuwendenden Aktion.
Betrifft	Der Satz von Endbenutzern, für die diese Aktion gilt. Beispielsweise können Sie eine Aktion auf alle Benutzerkriterien vom Typ **Beliebige Benutzer** oder **Gastbenutzer** anwenden. Verwenden Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ („ “), um den Benutzer auszuwählen. Die Einstellungen **für Betrifft** müssen für die Aktionen für jede Regel eindeutig sein. Informationen zum Erstellen eines Benutzerkriteriendatensatzes finden Sie unter Create a user criteria record for Service Portal . **Hinweis:** Wenn Sie keinen Benutzer angeben, wird diese Regel auf alle Benutzer angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Aktion“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Thema	Liste der verfügbaren Themen Virtual Agent. Das ausgewählte Thema wird ausgeführt, wenn Endbenutzer die Nachricht Proaktive Auslöser öffnen. **Hinweis:** Nur die Themen, die aktiv und veröffentlicht sind, werden in der Liste angezeigt. Systemthemen sind nicht in der Themenliste enthalten. (Nur für **Nachrichtenaktionen, mit denen ein Virtual Agent-Thema** gestartet wird.)
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Bestellung	Reihenfolge, in der eine Proaktive Auslöser -Aktion angewendet werden soll. Wenn es mehr als eine Aktion gibt, werden die Aktionen mit niedrigeren Nummern zuerst angewendet.
Regel	Regel, für die diese Aktion gilt.
Variablen auswählen aus	Option zur Auswahl aus einer Liste von Variablen, die in der Nachricht verwendet werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Auslösertyp: Verweist auf die für die Regel ausgewählte Auslösertyptabelle. • Benutzer: Verweist auf die Benutzertabelle. Verwendet die Attribute in der Benutzertabelle für die Nachricht Proaktive Auslöser.
Nachricht	Text, den die Endbenutzer sehen, wenn die Aktion angewendet wird. So geben Sie den Text ein: • Verwenden Sie die Tools und Optionen des HTML-Editors. **Hinweis:** Unterstützung für die Verwendung der Link-Schaltfläche wird möglicherweise in zukünftigen Releases enthalten sein. • Verwenden Sie Variablen (Auslösertyp oder Benutzer).
Überschrift	Text, den die Endbenutzer über den von Ihnen erstellten Schaltflächen sehen. Der Standard-Tagline-Text ist Für Sie vorgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Proaktive Aktion“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	(Nur für **Nachrichten, die eine Auswahl von Virtual Agent-Themenaktionen** starten.)

Interaktionsmanagement

Interaktionen bieten einen zentralen Ort für alle Kommunikationskanäle in der Plattform. Jede Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung über einen bestimmten Kanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat.

Übersicht

Die Now Platform bietet verschiedene Formen des Warteschlangen- und Kommunikationsmanagements, aber jedes System ist eng an den jeweiligen Bereich gekoppelt. Interaktionen bieten eine alternative, flexible und erweiterbare Option, sodass jeder Produktbereich das gleiche Framework verwenden kann.

Erste Schritte

Aktivieren Aktivieren Sie Interaction Management.	Konfigurieren Konfigurieren Sie Interaktionskomponenten, bestimmen Sie, welche Aktionen abhängig vom Status der Interaktion ausgeführt werden, und konfigurieren Sie Status, um das Verhalten für Interaktionen festzulegen. Für jeden Status des Interaktionslebenszyklus legen Sie fest, welche Routineaktionen ausgeführt werden sollen.
Verwenden Erstellen Sie Interaktionen manuell, oder ordnen Sie Datensätze einer Interaktion zu.	Referenz Erfahren Sie mehr über die mit Interaction Management installierten Komponenten.

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent-Interaktionsdatensätze
- ServiceNow Community-Foren
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das System Interaktionsmanagement .

Ein Administrator kann das Plugin „Interaction Logging, Routing, and Queuing“ (com.glide.interaction) aktivieren, um auf die -Funktionalität zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Interaction Logging, Routing, and Queuing“ (com.glide.interaction).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Interaktionsmanagement konfigurieren

Interaktionsstatus

Konfigurieren Sie das Verhalten einer Interaktion, indem Sie das Routineverhalten für jeden Status bestimmen, den die Interaktion während des Lebenszyklus durchläuft.

Interaktions-Framework

Konfigurieren Sie die folgenden Interaktionskomponenten, um das Verhalten und den Lebenszyklus zu bestimmen.

- Lists: Konfigurieren Sie die Interaktionslistenansicht. Sie können die Interaktionstabelle auch erweitern.
- Forms: Konfigurieren Sie die Formularansicht, um Interaktionen für jede Applikation individuell anzupassen.

Interaktionsstatus

Status bestimmen das Verhalten von Interaktionen. Für jeden Status des Interaktionslebenszyklus legen Sie fest, welche Routineaktionen ausgeführt werden sollen. Zum Beispiel kann der Status `On Created` über ein Skript verfügen, das eine Interaktion erstellt und den Endbenutzer dann als „Geöffnet für“ hinzufügt. Das Skript sendet dann eine Nachricht an den Endbenutzer, um ihn darüber zu informieren, dass die Interaktion geöffnet wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsstatus

Status	Beschreibung
Neu	Eine Interaktion wird in die Interaktionstabelle eingefügt.
Angehalten	Die Interaktion wartet auf Zuweisung.
In Bearbeitung	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert eine nicht zugewiesene Interaktion.
Abschließen	Dieser Status gibt an, dass der Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einem Kunden abgeschlossen hat und die Interaktion abschließt. Dieser Status ist verfügbar, wenn eine Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration für den spezifischen Interaktionstyp erstellt wurde und diese Konfiguration aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsnachbearbeitung.
Abgeschlossen	Bei der Interaktion ist eine Zeitüberschreitung aufgetreten, oder der Service Desk-Mitarbeiter oder Verbraucher hat die Interaktion absichtlich geschlossen.
Als verworfen geschlossen	Die Interaktion wird geschlossen, da der Verbraucher die Verbindung trennt oder nicht reagiert.

Interaktionskontext und Kanalmetadaten

Kontext und Kanalmetadaten sind Dokument-ID-Felder, die Bestandteil von Interaktionen sind. Beide Arten von Datensätzen speichern Informationen über die Interaktion.

Kontext

Der Kontext für eine Interaktion verfolgt die Informationen für eine Interaktion, z. B. die ursprüngliche Frage, das Asset-Tagging oder den Gerätestandort. Kontextdatensätze werden standardmäßig in der Tabelle „interactive_json_blob“ gespeichert. Sie können jedoch jede Tabelle zum Speichern eines Kontextdatensatzes verwenden.

Kanalmetadaten

Kanalmetadaten enthalten die Informationen, die zur Interaktion mit dem Kanal erforderlich sind, über den die Kommunikation stattfindet, z. B. dem Chat-Kanal oder dem Telefonkanal. Kanalmetadaten können Freiform-JSON-Daten ein Verweis auf einen anderen Datensatz sein.

Nachbearbeitung der Interaktion

Die Interaktionsnachbearbeitung bietet Service Desk-Mitarbeitern eine kurze Nachbearbeitungsphase am Ende von Kundengesprächen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Zeit nutzen, um ihre Arbeit abzuschließen, bevor sie anderen Kunden helfen.

Die Interaktionsnachbearbeitung ist eine Funktion, die für alle Arten von Interaktionen verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Interaktionsdatensatz am Ende einer Kundenkonversation vom Status In Bearbeitung in den Status Nachbearbeitung verschoben. In diesem kurzen, konfigurierbaren Zeitraum können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben wie das Veröffentlichen von Arbeitsnotizen und das Aktualisieren von Datensatzinformationen abschließen, bevor sie zu anderen Arbeitselementen übergehen.

Während er sich im Status „Nachbearbeitung“ befindet, wird die Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters erst reduziert, wenn der Status der Interaktion in „Abgeschlossen“ geändert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Funktion „Interaktionsnachbearbeitung“ funktioniert mit mehreren Arten von Kommunikationskanälen. Diese Funktion unterstützt ein Basissystem für Chat- und Messaging-Interaktionen.

Konfigurieren der Interaktionsnachbearbeitung

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ erstellen eine Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration für den gewünschten Kommunikationskanal. Durch das Erstellen einer Konfiguration werden automatisch die Funktion und der Nachbearbeitungsstatus für Interaktionen aktiviert, die den Konfigurationseinstellungen entsprechen.

Die Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung enthält die folgenden Informationen:

- Der ausgewählte Kommunikationskanal.
- Zusätzliche Bedingungen, die für die in der Konfiguration enthaltenen Interaktionsdatensätze gelten.
- Gibt an, ob die Nachbearbeitung automatisch vom System beendet wird, und, falls automatisch beendet, die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums.
- Gibt an, ob Service Desk-Mitarbeitern in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMein Countdown-Timer angezeigt wird, der die Nachbearbeitungsdauer anzeigt.

Die Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung fügt dem **Feld** Status im Interaktionsdatensatz den Status Nachbearbeitung hinzu. Weitere Informationen zum Nachbearbeitungsstatus finden Sie unter Interaktionsstatus.

Nachbearbeitung wird gestartet

Der Nachbearbeitungszeitraum beginnt, wenn entweder der Service Desk-Mitarbeiter oder der Kunde eine Konversation beendet. Das System führt dann folgende Schritte aus:

- Verschiebt den Status der Interaktion von In Bearbeitung zu Nachbearbeitung.
- Startet einen Countdown-Timer für den Nachbearbeitungszeitraum.

Nachbearbeitung manuell beenden

Das Ende des Nachbearbeitungszeitraums kann manuell vom Service Desk-Mitarbeiter oder automatisch vom System durchgeführt werden.

Service Desk-Mitarbeiter können die Nachbearbeitung beenden, indem sie im Interaktionsdatensatz auf Nachbearbeitung beenden **klicken**, wodurch die Interaktion von Nachbearbeitung zu Geschlossen - vollständig verschoben wird.

Service Desk-Mitarbeiter können den Nachbearbeitungszeitraum auch beenden, indem sie die Registerkarte „Interaktionsdatensatz“ schließen.

- Wenn sich die Interaktion im Status Nachbearbeitung befindet, wird durch das Schließen der Registerkarte der Nachbearbeitungszeitraum beendet, und die Interaktion wird in den Status Geschlossen – vollständig verschoben. Das System zeigt dem Benutzer eine Nachricht über das Ende des Nachbearbeitungszeitraums an.
- Wenn sich die Interaktion im Status In Bearbeitung befindet, wird beim Schließen der Registerkarte der Nachbearbeitungszeitraum übersprungen, und die Interaktion wird in den Status Geschlossen – vollständig verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachbearbeitung wird automatisch beendet

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Nachbearbeitung noch nicht beendet hat, kann das System den Nachbearbeitungszeitraum nach einem festgelegten Zeitraum automatisch beenden. Die automatische Nachbearbeitung muss in der Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung aktiviert sein.

- Das System startet den Timer für die Nachbearbeitungsdauer, wenn der Nachbearbeitungszeitraum beginnt.
- Wenn der Timer für die Nachbearbeitungsdauer Null erreicht, beendet das System die Nachbearbeitung und ändert den Status von Nachbearbeitung in Abgeschlossen.
- Das System legt das Feld **Systemnachbearbeitung** im Interaktionsdatensatz auf True fest.

Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter können den Nachbearbeitungszeitraum auch dann manuell beenden, wenn die automatische Nachbearbeitung aktiviert ist.

Interaktionsformular

Das Interaktionsformular zeigt Informationen zu einer Kundeninteraktion an.

Das Interaktionsformular enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Interaktionsnummer.
Typ	Die Art der Kundeninteraktion, z. B. Chat oder Telefonanruf.
Account	Der Name des Unternehmens des Kundenkontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers.
Status	Aktueller Status der Interaktion. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsstatus.
Zugewiesen an	Der Name des zugewiesenen Benutzers.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Kundenproblems.
Arbeitsnotizen	Zeichnet Informationen über die Interaktion und die Arbeit auf, die zur Lösung des Kundenproblems durchgeführt wird.
Nachbearbeitungsdauer	Bei Verwendung der Nachbearbeitungsfunktion für Interaktionen kann der Systemadministrator das Interaktionsformular konfigurieren und das Feld **Nachbearbeitungsdauer** hinzufügen. Dieses Feld zeichnet die Zeit auf, die der Interaktionsdatensatz im Nachbearbeitungsstatus verbringt. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Wenn keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dauer berechnet wird, wird dieses Feld auf 0 gesetzt. Die Dauer wird als die Zeit berechnet, während der sich eine Interaktion im Status „Nachbearbeitung“ befindet, bevor sie in den Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – verworfen“ verschoben wird. **Hinweis:** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Registerkarte schließt und die Interaktion beendet, wird die Nachbearbeitungsdauer als 0 Sekunden aufgezeichnet.
Systemnachbearbeitung	Bei Verwendung der Nachbearbeitungsfunktion für Interaktionen kann der Systemadministrator das Interaktionsformular konfigurieren und das Feld **Systemnachbearbeitung** hinzufügen. Das System bestimmt, ob die Interaktionsnachbearbeitung manuell von einem Mitarbeiter (durch Klicken auf **Nachbearbeitung beenden**) oder automatisch vom System durchgeführt wurde, und legt dieses Feld entsprechend fest. • Legen Sie diese Option auf **True** fest, wenn die automatische Nachbearbeitung aktiviert ist und das System eine Interaktion am Ende der Nachbearbeitungsdauer vom Status Nachbearbeitung in „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen verworfen“ verschiebt. • Legen Sie diese Option auf **False fest**, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion manuell zusammenfasst. Der Standardwert für dieses Feld lautet „false“.

Timer für Interaktionsnachbearbeitung

Der Interaktionsnachbearbeitungs-Timer zeigt einen Countdown der Nachbearbeitungsdauer in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.

Der Systemadministrator kann die Anzeige des Nachbearbeitungszeitgebers konfigurieren, indem er das Feld **Dauer für** Service Desk-Mitarbeiter anzeigen im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der schreibgeschützte Timer wird in den sekundären Werten eines Interaktionsdatensatzes angezeigt. Abhängig von der Konfiguration der sekundären Werte können diese Werte entweder im Formular-Header oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Hinweis:
Der Timer für die Interaktionsnachbearbeitung funktioniert sowohl in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch in CSM Mitarbeiterbereich, die Timer-Anzeige ist jedoch nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar.

Der Timer zählt die Zeit herunter, die im Feld **Dauer in Sekunden** im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ angegeben ist. Die Hintergrundfarbe des Timers ändert sich, wenn die Dauer heruntergezählt wird.

Farbe des Timers	Beschreibung
Grün	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 100 % und 50 % der Dauer.
Gelb	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 50 % und 25 % der Dauer.
Orange	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 25 % und 0 % der Dauer.
Rot	Wenn der Timer 0,00 erreicht, wird die Anzeige rot und ausgeblendet. Das System aktualisiert den Status des Interaktionsdatensatzes auf Geschlossen – vollständig.

Geplante Aufgabe für die Interaktionsnachbearbeitung

Die Funktion „Interaktionsnachbearbeitung“ enthält eine regelmäßige Aufgabe zum Schließen von Interaktionen im Status „Nachbearbeitung“, die weder manuell von einem Service Desk-Mitarbeiter noch automatisch vom System geschlossen wurden.

Das Ende des Nachbearbeitungszeitraums wird normalerweise auf folgende Weise durchgeführt:

- Manuell durch den Service Desk-Mitarbeiter.
- Automatisch vom System, wenn die Einstellung **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** in der Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitungaktiviert ist.
- Durch Schließen der Registerkarte „Arbeitsbereich“.

Während die meisten Interaktionsdatensätze nach Ablauf des konfigurierten Nachbearbeitungszeitraums automatisch geschlossen werden, enthält die Funktion „Nachbearbeitung von Interaktionen“ auch eine regelmäßige Aufgabe zum Schließen verbleibender Datensätze. Wenn beispielsweise die Einstellung **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** in der Konfiguration nicht aktiviert ist und Service Desk-Mitarbeiter Interaktionen durch Schließen des Browsers schließen, können diese Interaktionen im Status Nachbearbeitung verbleiben.

Die **Fallback-Zeitüberschreitung für Interaktionen in der** geplanten Aufgabe „Nachbearbeitung“ fungiert als ausfallsichere Methode zum Schließen von Interaktionsdatensätzen, die im Status „Nachbearbeitung“ verbleiben. Diese geplante Aufgabe:

- Wertet Interaktionsdatensätze im Status „Nachbearbeitung“ aus.
- Schließt die Datensätze, die sich länger als die in der Systemeigenschaft „Max. Nachbearbeitung“ angegebene Zeit im Nachbearbeitungsstatus befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Systemeigenschaft „Max. Nachbearbeitung“ (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) definiert die Dauer, während der sich ein Interaktionsdatensatz im Nachbearbeitungsstatus befinden kann. Der Standardwert für diese Eigenschaft beträgt 15 Minuten.

Der Zeitwert, der in der Systemeigenschaft Max. Nachbearbeitung festgelegt ist, muss größer sein als der Zeitwert, der im Feld **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ festgelegt ist.

Das Standardausführungsintervall für diese regelmäßige Aufgabe beträgt fünf Minuten. Der Systemadministrator kann dieses Zeitintervall konfigurieren.

Hinweis:
Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert.

Erstellen Sie eine Konfiguration für die Interaktionsnachbearbeitung

Erstellen Sie eine Konfiguration für jede Art von Interaktion, die die Funktion „Interaktionsnachbearbeitung“ verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Erstellen einer Konfiguration wird automatisch die Funktion „Interaktionsnachbearbeitung“ aktiviert und der Status „Nachbearbeitung“ für Interaktionen hinzugefügt, die den Konfigurationseinstellungen entsprechen.

Die zugehörigen Listen namens **Interaktion** > **Abschließen** Das -Modul enthält eine Liste von Nachbearbeitungskonfigurationsdatensätzen. Diese Konfigurationen werden in der Tabelle „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“ (interaction_wrap_up_configuration) gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Interaktion** > **Abschließen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Konfiguration der Interaktionsnachbearbeitung.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration aktiv ist. Der Standardwert ist „true“.
Tabelle	Schreibgeschützt. Die Tabelle, in der die Interaktionsdatensätze gespeichert werden, für die diese Konfiguration gilt.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die in dieser Konfiguration enthaltenen Interaktionsdatensätze gelten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nachbearbeitungsdauer erzwingen	Ermöglicht dem System, den Nachbearbeitungszeitraum automatisch zu beenden. Der Standardwert ist „false“. Wenn diese Option aktiviert ist, beendet das System den Nachbearbeitungszeitraum automatisch am Ende der Nachbearbeitungsdauer (festgelegt im Feld **Dauer in Sekunden**) und ändert den Status des Interaktionsdatensatzes von Nachbearbeitung in Abgeschlossen.
Dauer in Sekunden	Die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums. ○ Der Standardwert beträgt 60 Sekunden. ○ Der Wert muss größer als 0 sein. Das System zeigt dieses Feld an, wenn Sie das Feld **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** aktivieren.
Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen	Aktiviert einen Countdown-Timer für die Dauer für den Service Desk-Mitarbeiter. Der Standardwert ist „false“. Das System zeigt dieses Feld an, wenn Sie das Feld **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** aktivieren. **Hinweis:** Der Timer für die Interaktionsnachbearbeitung funktioniert sowohl in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch in CSM Mitarbeiterbereich, die Timer-Anzeige ist jedoch nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar.
Bestellung	Die Reihenfolge der Konfiguration, die bei der Auswertungsverarbeitung von Nachbearbeitungskonfigurationsdatensätzen verwendet wird. Wenn mehrere Datensätze vorhanden sind, hat die niedrigere Nummer Vorrang vor höheren Nummern. Der Standardwert ist 100.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Arbeiten mit Interaktionsmanagement

Andere Anwendungen verwenden Interaktionsmanagement, um Kanäle zu steuern, aber Sie können auch manuell mit Interaktionen arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionen erstellen

Die meisten Interaktionen werden in anderen Anwendungen erstellt, da Interaktionen lediglich eine Methode zur Steuerung von Kanälen darstellen. Bei Bedarf können Sie jedoch eine Interaktion in der Interaktionsapplikation erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: interaction_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Interaktion** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld „Kanal“ an, wie die Interaktion begonnen hat.
   Zum Beispiel Chat, Telefon oder Walk-Up.
4. Geben Sie im Feld „Geöffnet für“ den Namen des Benutzers ein, der die Interaktion startet.
5. Fügen Sie beliebige zusätzliche Informationen in die Felder für Kurzbeschreibung und Arbeitsnotizen ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie alle Incidents an, die von demselben Benutzer geöffnet wurden, indem Sie auf die zugehörige Liste „Incident desselben Anrufers“ klicken.

Datensätze einer Interaktion zuordnen

Als Agent müssen Sie möglicherweise einen Datensatz für eine andere Tabelle erstellen, um an einer Interaktion arbeiten zu können. Sie können den Datensatz der Interaktion zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: interaction_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie die Interaktion, die Sie einem anderen Datensatz zuordnen möchten.
3. Klicken Sie im Formularheader auf **Datensatz zuordnen**.
4. Klicken Sie im Feld „ID des zugehörigen Datensatzes“ auf das Suchsymbol.
5. Wählen Sie in der Liste „Dokumenttabelle“ die Tabelle aus, aus der Sie einen Datensatz zuordnen möchten.
6. Klicken Sie im Feld „Dokument“ auf das Suchsymbol.
7. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz in der Liste aus, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der zugeordnete Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ für die Interaktion angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsmanagement – Referenz

Erfahren Sie mehr über die mit Interaktionsmanagementinstallierten Komponenten.

Mit Interaction Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Interaction Logging, Routing, and Queueing“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Interaktionsadministrator [action_admin]	Kann Interaktionen für Benutzer konfigurieren.	interaction_agent
Interaktions-Agent [interaction_agent]	Kann Interaktionen erstellen und bearbeiten. Kann Interaktionen an verschiedene Agenten oder Warteschlangen übertragen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Interaktion [interaction]	Tabelle für alle Interaktionsdatensätze.
JSON-Blob der Interaktion [interaction_json_blob]	Liste der Datensätze, in denen Kontextinformationen für jede Interaktion gespeichert werden.
Der Interaktion zugehöriger Datensatz [interaction_related_record]	Liste zugehöriger Datensätze, die einer Interaktion zugeordnet wurden.

Live-Feed Core-UI

Live Feed ist eine Social-IT-Anwendung, die einen Ort zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einer ServiceNow® -Instanz bietet.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Live-Feed nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live Feed-Inhalte bilden eine durchsuchbare Wissensquelle für den Informationsaustausch innerhalb einer Organisation. Die Hauptfunktionen umfassen Folgendes:

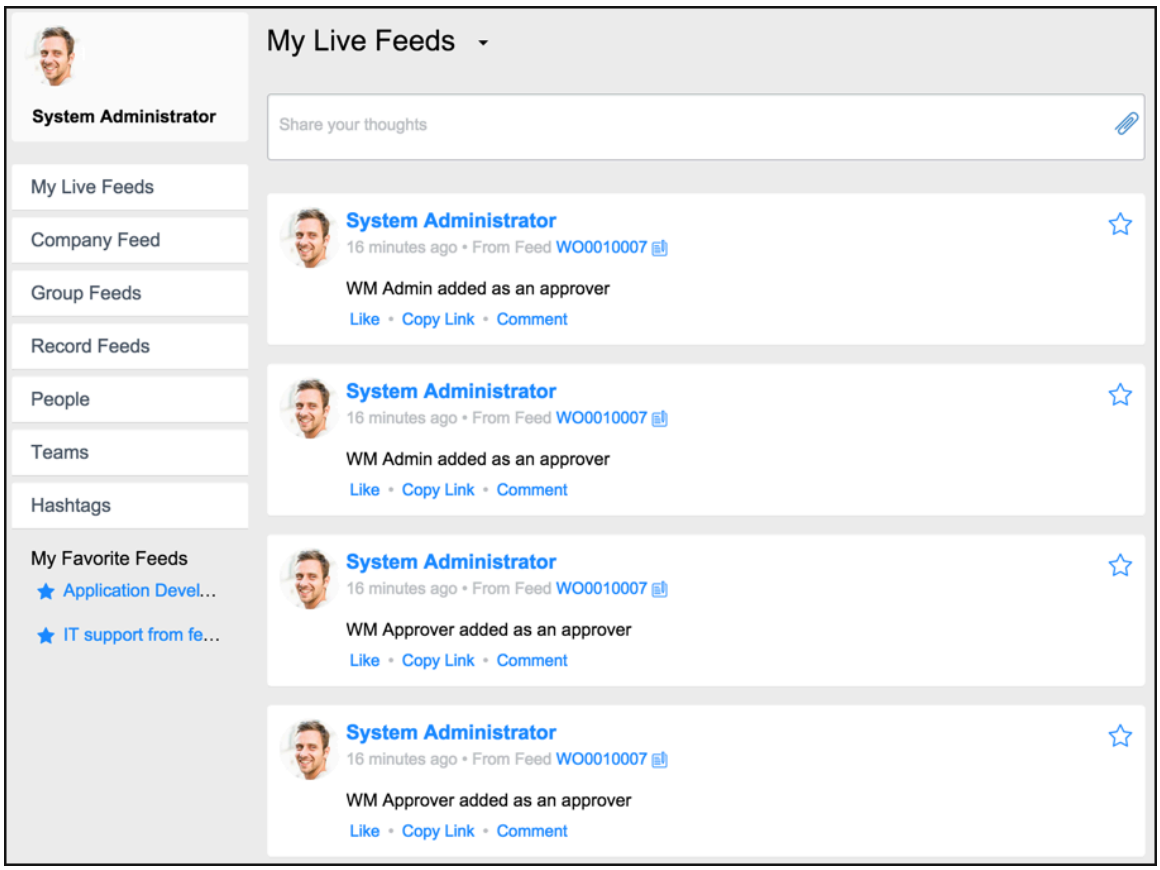
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer können Nachrichten, einschließlich Links und Bilder, posten, beantworten und bewerten.
- Administratoren können automatische Nachrichten einrichten, die generiert werden, wenn bestimmte Datensätze im gesamten System aktualisiert werden.
- Benutzer können sich für den Erhalt von E-Mail-Benachrichtigungen registrieren, wenn neue Nachrichten veröffentlicht werden.
- Benutzer, die die Eingabehilfen der Plattform nutzen, können über einen Live Feed navigieren.

Ein Live Feed enthält verschiedene Arten von Feeds.

Meine Live Feeds



Hinweis:
Live Feed v2 ist standardmäßig für alle neuen Instanzen aktiv. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von ServiceNow® durchführen, müssen Sie Live Feed v2 aktivieren, um diese Funktionen zu verwenden.

Live Feed kann nur auf Datenebene nach Domains getrennt werden. Weitere Informationen zu Live Feed und Domain-Trennung finden Sie unter Domain-Trennung in Live Feed.

Live Feed Browser-Unterstützung

Das Live Feed V2-Plugin unterstützt Internet Explorer 7 bis 9 nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Live-Feed nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Benutzer, die über diese Browserversionen auf die Instanz zugreifen, können die Funktion Live Feed v1 verwenden. Benutzer, die über mit HTML5 kompatible Browser auf die Instanz zugreifen, können die Live Feed v2-Funktionalität verwenden.

Live Feed aktivieren

Live Feed ist für alle Instanzen aktiv. Ein Administrator kann das Live Feed-Plugin aktivieren, wenn es noch nicht aktiv ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

Live-Feed wird nicht unterstützt, wenn Next Experience aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   Hinweis:

   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Live Feed verwalten

Administratoren und Benutzer mit der Rolle live_feed_admin können die Live Feed-Sicherheit konfigurieren und über Content-Management-Seiten Zugriff auf Live Feed gewähren. Administratoren können auch Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen einrichten.

Dokument-Feeds

Ein Dokument-Feed ist eine Live Feed-Gruppe, die einem Datensatz zugeordnet ist - beispielsweise einem Incident oder einer Änderung.

Mit Dokument-Feeds können Benutzer über die Live Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Benutzer können Nachrichten im Live Feed veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen im Datensatz verwaltet werden, wenn der Datensatz diese Journalfelder enthält.

Die Vorteile der Verwendung von Dokument-Feeds umfassen Folgendes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbesserung der Kommunikation zwischen Benutzern, die mit demselben Datensatz arbeiten.
- Verbesserung der Sichtbarkeit des Fortschritts für Endbenutzer
- Bereitstellung einer zentralen Stelle zum Anzeigen von Updates für mehrere Datensätze.
- Speichern des Gesprächsverlaufs im Datensatz, damit das Wissen in einer E-Mail-Kette nicht verloren geht.

Aktivieren Sie zur Verwendung von Dokument-Feeds das Live Feed-Dokument-Plugin, das standardmäßig in neuen Instanzen aktiv ist. Unter Verwenden Sie Live Feed, um an Datensätzen zu arbeiten erfahren Sie, wie man diese Funktion benutzt.

Das System erstellt automatisch eine Dokumentgruppe für den Feed, wenn ein Benutzer einen Eintrag im Live Feed verfolgt oder anzeigt. Das System erstellt auch eine Dokumentgruppe, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz in einer Tabelle erstellt, für die Live Feed aktiviert ist.

In der folgenden Liste werden die Funktionen der Dokument-Feed-Gruppe beschrieben.

- Ist nicht gelistet; wird nicht angezeigt, wenn Benutzer alle Gruppen im Live Feed anzeigen.
- Genehmigt automatisch die Mitgliedschaft für jeden Benutzer, der auf den Datensatz zugreifen kann.
- Verwendet die Datensatznummer als Gruppennamen.
- Verwendet die kurze Datensatzbeschreibung als Gruppenbeschreibung.
- Verwaltet alle Nachrichten, die als Live Feed im Datensatz gepostet wurden, wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare enthält. Wenn der Datensatz ein Standardtextfeld für Kommentare enthält, überschreibt jeder Live-Beitrag den Feldwert.
- Behält alle Nachrichten im Datensatz im Live Feed bei, wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare enthält. Wenn die Gruppe erstellt wird, werden vorhandene Nachrichten zum Dokument-Feed hinzugefügt.

Ein Benutzer, der an einem Live Feed teilnimmt, wird Mitglied der Gruppe.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Fügen Sie einer Live Feed-UI-Action eine Tabelle hinzu

Sie können UI-Actions zu einer Tabelle hinzufügen, damit Benutzer Datensätze im Live Feed verfolgen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Öffnen Sie eine der Live Feed-UI-Aktionen, z. B. die Listen-UI-Aktion `Follow on Live Feed`.
3. Im Feld *Tabelle* wählen Sie den Tabellennamen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Einfügen**, um eine Kopie der UI-Action für die gewünschte Tabelle zu erstellen.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 - 4 für alle Live Feed-UI-Actions.

Dokument-Feeds konfigurieren

Sie können eine Tabelle zur Unterstützung von Dokument-Feeds konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Konfigurieren einer Tabelle zur Unterstützung von Dokument-Feeds umfasst die folgenden Schritte:

Prozedur

1. Fügen Sie einen Live Feed zu einem Formularkopf hinzu.
2. Fügen Sie *`Follow on Live Feed`* und *`Show Live Feed`* als Listen- und Formular-UI-Aktionen hinzu.

Sicherheitskonfiguration für Dokument-Feeds

Dokument-Feeds berücksichtigen die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für den zugehörigen Datensatz. Benutzer können Nachrichten im Dokumentfeed nur anzeigen, wenn sie auf dieselben Informationen im Datensatz zugreifen können.

Betrachten Sie die folgenden Beispiele.

- Wenn eine ACL einem Benutzer das Lesen und Erstellen von Kommentaren zu einem Incident ermöglicht, kann der Benutzer Nachrichten anzeigen und hinzufügen, die als Kommentare zum Incident-Feed veröffentlicht wurden.
- Wenn eine Zugriffskontrollliste einen Benutzer daran hindert, Arbeitsnotizen zu lesen, kann er keine Nachrichten anzeigen, die als Arbeitsnotizen im Incident-Feed veröffentlicht wurden.

Hinweis:
Zugriffskontrollregeln werden nur geprüft, wenn ein Benutzer zum ersten Mal auf den Dokument-Feed zugreift. Nachdem Benutzer den Feed angezeigt haben, muss ein Administrator sie manuell entfernen, um ihren Zugriff zu ändern.

Einen Datensatz-Feed deaktivieren

Sie können die Live Feed-Funktion des Formulars einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie `live_feed=false` im Feld **Attribute** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn die Funktion Zusammenarbeiten ativiert ist, können Sie das Symbol „Live Feed anzeigen“ () von allen Formularköpfen entfernen. Legen Sie die Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button` auf **Zusammenarbeit fest**.

Deaktivieren Sie einen Dokument-Feed

Sie können einen Dokument-Feed aus dem Formular einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie den Tabellensatz.
3. Löschen Sie das Kontrollkästchen **Live Feed**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mit Live Feed Document installierte Geschäftsregel

Diese Geschäftsregel wird mit Live Feed Document installiert. Es werden keine Tabellen, Rollen oder Benachrichtigungen installiert.

Business Rule	Beschreibung
Live Feed-Integration	Schreibt Journalkommentare in den Live Feed, wenn eine Gruppe für diesen Datensatz vorhanden ist.

Datensatz-Feeds

Ein Datensatz-Feed ist eine Live Feed-Gruppe, die einem Datensatz zugeordnet ist - beispielsweise einem Incident oder einer Änderung.

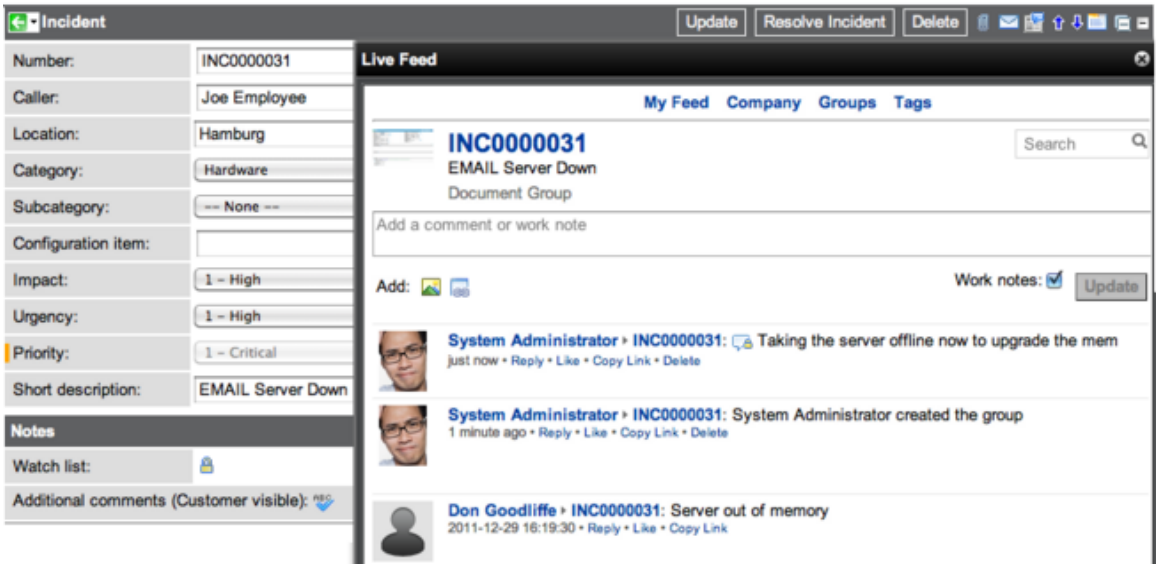
Mit Datensatz-Feeds können Benutzer über die Live Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Benutzer können Nachrichten im Live Feed veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen im Datensatz verwaltet werden, wenn der Datensatz diese Journalfelder enthält.

Sie können Datensatz-Feeds für Folgendes verwenden:

- Verbessern der Kommunikation zwischen Benutzern, die mit demselben Datensatz arbeiten.
- Verbesserung der Sichtbarkeit des Fortschritts für Endbenutzer
- Bereitstellen einer zentralen Anlaufstelle, um Updates für mehrere Datensätze anzuzeigen.
- Speichern Sie den Feed-Verlauf im Datensatz, damit das Wissen in einer E-Mail-Kette nicht verloren geht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed-Dokument



Hinweis:
Viele dieser Funktionen sind Bestandteil von Live Feed v2.

Aktivieren Sie das Live Feed-Dokument

Das Live Feed Document-Plugin ist standardmäßig aktiv.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können Datensatz-Feeds in einer Instanz aktivieren, indem sie das Plugin „Live Feed Document“ aktivieren, das das Live Feed-Plugin aktiviert, falls es nicht aktiv ist. Für Upgrades müssen Administratoren das Plugin aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Datensatz-Feeds konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Tabelle zur Unterstützung von Datensatz-Feeds. Sie können die Schaltfläche Live Feed im Formularkopf hinzufügen und die UI-Aktionen „Folgen im Live Feed“ und „Live Feed anzeigen“ als Liste und Formular hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig wird das Symbol „Live Feed anzeigen“ für alle Tabellen, die die Aufgabe erweitern, einschließlich der Tabellen Incident, Änderungsanfrage und Probleme sowie im Listen- und Formular-Kontextmenü aller Aufgabentabellen im Formularkopf angezeigt.

Fügen Sie einen Live Feed zu einem Formularkopf hinzu

Fügen Sie die Schaltfläche **Live-Feed** im Formular-Header für eine Tabelle hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

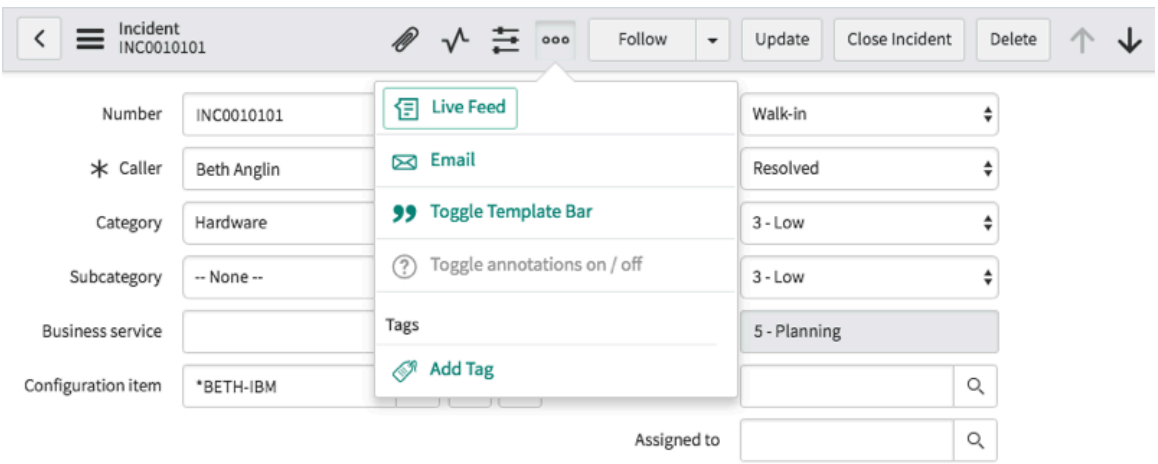
1. Geben Sie `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator ein.
2. Öffnen Sie den Datensatz für *`glide.live_feed.task_header_button`*.
3. Ändern Sie im Feld Wert den **Wert** in `beide`.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig ist der Wert `Zusammenarbeit`, sodass die Eigenschaft im Zusammenarbeits-Plugin (com.glide.collaboration) unterstützt wird. Durch das Ändern des Werts in `beide` kann die Systemeigenschaft in Zusammenarbeit und in Live Feed unterstützt werden.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**.
6. Öffnen Sie den Tabellensatz.
7. Wenn das Kontrollkästchen **Live-Feed** nicht im Formular angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass das Feld **Live-Feed** hinzugefügt wird.
8. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **Live-Feed**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alternativ können Sie **live_feed=true** zum Feld **Attribute** im Wörterbucheintrag für die Tabelle hinzufügen.

Ergebnisse

Die Schaltfläche **Live-Feed** wird im Überlaufmenü der Formularkopfzeile angezeigt.



Live Feed zu einem Kontextmenü hinzufügen

Fügen Sie Live Feed-UI-Aktionen zu einer Tabelle hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Öffnen Sie eine der Live Feed-UI-Actions, z. B. **Folgen im Live Feed**.
3. Im Feld **Tabelle** wählen Sie den Tabellennamen aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Einfügen**, um eine Kopie der UI-Action für die gewünschte Tabelle zu erstellen.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 - 4 für alle Live Feed-UI-Actions.

Einen Datensatz-Feed deaktivieren

Sie können die Live Feed-Funktion des Formulars einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie `live_feed=false` im Feld **Attribute** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn die Funktion Zusammenarbeiten ativiert ist, können Sie das Symbol „Live Feed anzeigen“ ( ) von allen Formularköpfen entfernen. Legen Sie die Eigenschaft *`glide.live_feed.task_header_button`* auf **Zusammenarbeit fest**.

Sicherheit konfigurieren

Datensatz-Feeds berücksichtigen die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für den zugeordneten Datensatz.

Benutzer können Nachrichten im Datensatz-Feed nur anzeigen, wenn sie auf dieselben Informationen im Datensatz zugreifen können. Beispiel:

- Wenn eine ACL einem Benutzer das Lesen und Erstellen von Kommentaren zu einem Incident ermöglicht, kann der Benutzer Nachrichten anzeigen und hinzufügen, die als Kommentare zum Incident-Feed veröffentlicht wurden.
- Wenn eine Zugriffskontrollliste einen Benutzer daran hindert, Arbeitsnotizen zu lesen, kann er keine Nachrichten anzeigen, die als Arbeitsnotizen im Incident-Feed veröffentlicht wurden.

Hinweis:
Zugriffskontrollregeln werden nur geprüft, wenn ein Benutzer zum ersten Mal auf den Datensatz-Feed zugreift. Nachdem Benutzer den Feed angezeigt haben, muss ein Administrator sie manuell entfernen, um ihren Zugriff zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen generieren automatische Live Feed-Nachrichten. Das Live Feed-Plugin muss aktiviert sein, um Tabellenbenachrichtigungen verwenden zu können.

Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Aufgabentabelle eingefügt oder aktualisiert wird und die Benachrichtigungsbedingungen erfüllt sind, wird eine Nachricht generiert und an die angegebene Gruppe oder an den Unternehmens-Feed gesendet. Tabellenbenachrichtigungen werden standardmäßig für alle Aufgabentabellen und alle Aufgabentypen unterstützt.

Administratoren und Benutzer mit den Rollen live_feed_admin oder chat_admin können Tabellenbenachrichtigungen für jede Tabelle in einer Instanz einrichten.

Richten Sie Tabellenbenachrichtigungen für Aufgabentabellen ein

Sie können eine Tabellenbenachrichtigung für eine Aufgabentabelle einrichten, um automatische Live Feed-Nachrichten zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin oder chat_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tabellenbenachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** , oder wählen Sie eine Benachrichtigung aus, um sie zu öffnen.
3. Füllen sie das Formular aus.

Live-Tabellen-Benachrichtigungsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Benachrichtigungen generiert werden. **Hinweis:** Die Liste enthält nur Tabellen und Datenbanksichten, die sich in demselben Bereich befinden wie die Tabellenbenachrichtigung.
In Chatrooms posten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung in mit dem Datensatz verknüpften Chatrooms zu generieren. Dies gilt nur für Aufgabeneinträge und erfordert, dass das Chat-Plugin aktiv ist.
Im Live Feed posten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung im Live Feed zu generieren. Wenn Datensatz-Feeds nicht eingerichtet sind und das Feld **Feed-Gruppe** leer ist, wird die Benachrichtigung im Unternehmens-Feed gepostet.
Datensatz-Feeds	Wählen Sie die Felder zum Posten von Datensatz-Feeds aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Posten im Live Feed** ausgewählt ist.
Anwendung	Wählen Sie die Anwendung aus, die diesen Datensatz enthält.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu aktivieren.
Einfügen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu generieren, wenn ein Datensatz in die Datenbank eingefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu generieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird.
Gruppe	Wählen Sie das Live Feed-Team aus, an das Sie Nachrichten senden möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Posten im Live Feed** ausgewählt ist. Deaktivieren Sie das Feld, um Benachrichtigungen im Unternehmens-Feed zu veröffentlichen.
Bedingungen	Erstellen Sie die Bedingung, die zum Generieren der Benachrichtigung erfüllt sein muss. Wenn Sie eine Bedingungsanweisung hinzufügen, wertet das System zuerst die Bedingung aus und analysiert das Feld **Vor dem Skript** nur, wenn die Bedingung erfüllt ist. Sie können dieses Feld leer lassen und Bedingungen in das Skript aufnehmen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Tabellenbenachrichtigung ein.

Nachricht	Erstellen Sie die automatische Nachricht, die Sie generieren möchten. Sie können Feldwerte als Variablen und einen Link zum Datensatz aufnehmen.
	
	Um eine Variable hinzuzufügen, positionieren Sie den Cursor im Text und klicken Sie auf den Feldnamen im Feld **Variable wählen**. Um dem Datensatz einen Link hinzuzufügen, geben Sie `${URI}` im Nachrichtentext ein, wie im folgenden Beispiel gezeigt.
	
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	
	Hinweis:
	Aus Sicherheitsgründen wird HTML-Code automatisch aus einer Nachricht entfernt, bevor sie veröffentlicht wird.

Vor dem Skript	Erstellen Sie ein Skript, das ausgeführt wird, bevor eine Benachrichtigung generiert wird. Das Skript wird nur ausgeführt, wenn die Bedingung als wahr ausgewertet wird oder leer ist. Die folgenden Variablen sind im Skript verfügbar. ◦ *`current`*: das Objekt GlideRecord, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. ◦ *`changedFields`*: Eine Array-Liste von Feldern, die beim Senden geändert wurden. Verwenden Sie changedFields.contains („Feldname“), um nach Änderungen zu suchen. ◦ *`answer`*: Setzen Sie die Antwort auf „falsch“, um die Benachrichtigung abzubrechen. ◦ *`profileSource`*: Legen Sie ein gültiges GlideRecord-Objekt fest, um das Profil zu definieren, das die Nachricht bereitstellt. ◦ *`profileID`*: Legen Sie eine live-profile sys_id fest, um das Profil zu definieren, das die Nachricht bereitstellt. Standardmäßig ist dies der aktuelle Datensatz. Überschreibt eine profileSource, wenn beide angegeben sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Alle benutzerdefinierten Variablen, die im Skript erstellt werden, werden der Nachricht auch in Form von `${myVariableName}` zur Verfügung gestellt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Richten Sie Tabellenbenachrichtigungen für Nicht-Task-Tabellen ein

Tabellenbenachrichtigungen werden standardmäßig für alle Aufgabentabellen unterstützt, und Sie können eine Tabellenbenachrichtigung für jede andere Tabelle einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin oder chat_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Öffnen Sie die Geschäftsregel `live feed events`.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Erweitert“ den Text im Feld **Skript** aus.
4. Klicken Sie oben links auf den Zurückpfeil, um den Datensatz zu verlassen und zur Liste der Geschäftsregeln zurückzukehren.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Geben Sie die folgenden Werte oben im Formular ein.
   - **Name**: Geben Sie einen Namen ein, z. B. `Live Feed-Ereignisse für meine Tabelle` .
   - **Tabelle**: Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie eine Benachrichtigung einrichten.
   - **Aktiv** und **Erweitert**: Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen.
7. Im Abschnitt **Ausführungszeitpunkt** geben Sie die folgenden Werte ein.
   - **Wann**: Wählen Sie **Vor**.
   - **Einfügen**. **Aktualisieren**, und **Löschen**: Aktivieren Sie die Kontrollkästchen.
8. Fügen Sie im Abschnitt „ **Erweitert** “ das Skript aus der Geschäftsregel `live feed events` in das Skriptfeld ein.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Geschäftsregel `live feed events` wird in der Nicht-Aufgabentabelle ausgeführt. Sie löst das Event `live_feed.update` aus, das der Skriptaktion `Live Feed Update` zugeordnet ist. Die Skriptaktion richtet Variablen ein und verarbeitet die Tabellenbenachrichtigungen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie nach dem Speichern der Geschäftsregel einen Live Feed-Benachrichtigungstabellensatz für die neue Tabelle, wie Sie es bei einer Aufgabentabelle machen würden.

Beispiele für Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Die folgenden Beispiele zeigen, wie verschiedene Arten von Tabellenbenachrichtigungen eingerichtet werden, die für Live Feeds nützlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workaround veröffentlicht

In diesem Beispiel wird eine Tabellenbenachrichtigung veranschaulicht, die eine automatische Nachricht im Live Feed generiert, wenn zu einem offenen Problem ein Workaround hinzugefügt wird.

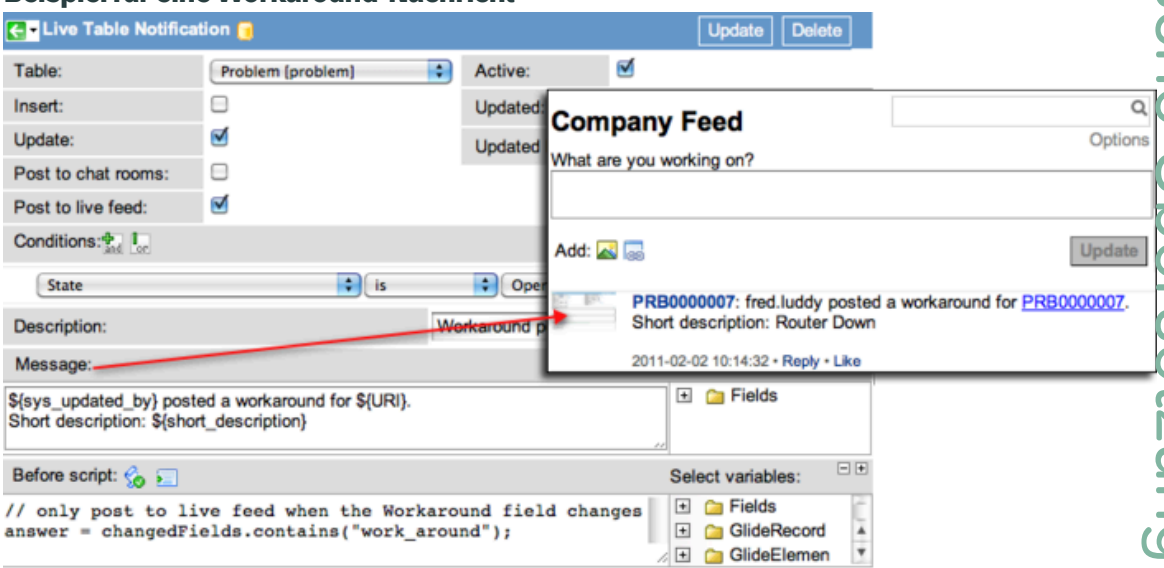
- **Tabelle**: Problem [problem]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Posten im Live Feed**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingungen**: [State] [is] [Open]
- **Beschreibung**: Workaround veröffentlicht
- **Nachricht**:

```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

- **Vor dem Skript**:

```
// only post to live feed when the Workaround field changes
answer  = changedFields. contains ( "work_around" ) ;
```

Beispiel für eine Workaround-Nachricht



Zugehörige Informationen

Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Problem gelöst (erweitert)

In diesem fortgeschrittenem Beispiel wird eine Tabellenbenachrichtigung veranschaulicht, die eine automatische Nachricht im Live Feed generiert, wenn ein Problem abgeschlossen wird.

Es wird außerdem eine Nachricht über den zugewiesenen Benutzer hinzugefügt und die Nachricht aus dem Zuordnungsgruppenprofil anstelle des Problemdatensatzes gepostet.

- **Tabelle**: Problem [Problem]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

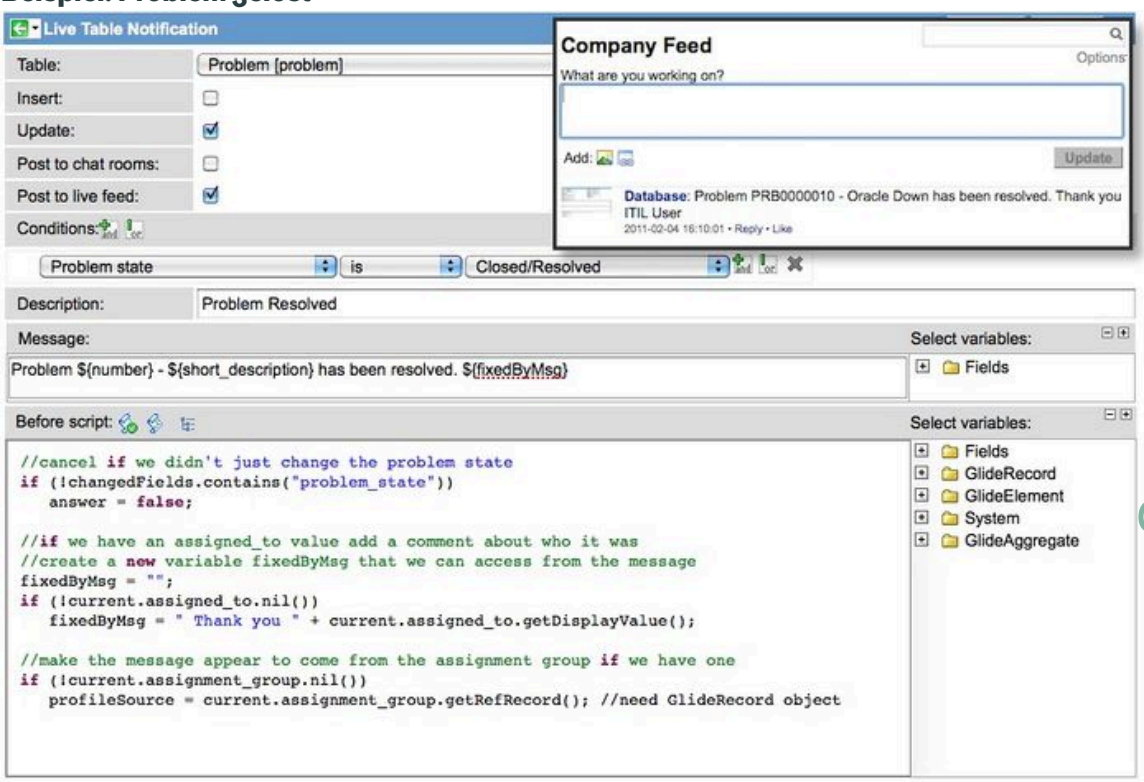
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Im Live Feed posten**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingungen**: [Problem State] [is] [Closed/Resolved]
- **Beschreibung**: Problem gelöst
- **Nachricht**:

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

- **Vor dem Skript**:

```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer  = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg  = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg  = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;

 //make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
 assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Beispiel: Problem gelöst



Zugehörige Informationen

Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkaufschance gewonnen (Nicht-Aufgabe)

Dieses Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung für eine Nicht-Aufgabentabelle. Es wird eine automatische Nachricht im Live Feed generiert, wenn eine Verkaufschance gewonnen wird, wenn Sie das Sales Force Automation-Plugin aktiviert haben.

Erstellen Sie eine Geschäftsregel in der Tabelle Verkaufschance [sales_opportunity], die der Geschäftsregel **Live Feed-Ereignisse** in der Aufgabentabelle entspricht.

Erstellen Sie eine Tabellenbenachrichtigung mit den folgenden Werten:

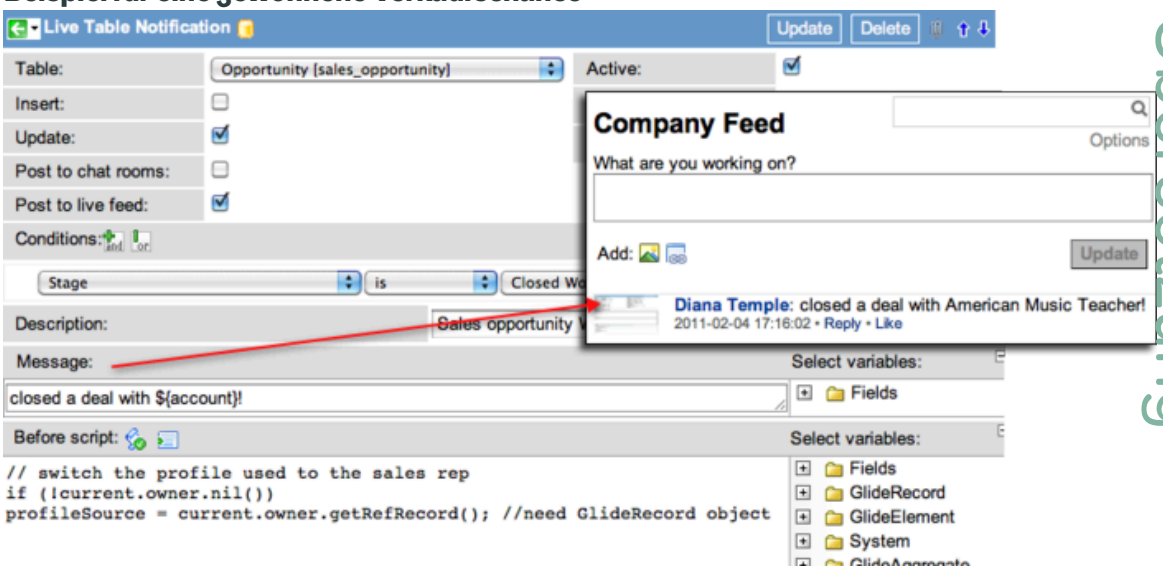
- **Tabelle**: Verkaufschance [sales_opportunity]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Im Live Feed posten**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingungen:**: [State] [is] [Closed Won]
- **Beschreibung**: Verkaufschance gewonnen
- **Nachricht**:

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

- **Vor dem Skript**:

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Beispiel für eine gewonnene Verkaufschance



Zugehörige Informationen

Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Verwandte Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Dieses Beispiel zeigt, dass Tabellenbenachrichtigungen an verwandte Feeds gesendet werden.

Wenn sich in diesem Beispiel der Status einer Story in **Abgeschlossen** ändert, wird eine Tabellenbenachrichtigung an den entsprechenden Sprint, Release oder Epic gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten werden nur gepostet, wenn der zugehörige Feed bereits vorhanden ist. Diese Benachrichtigung erstellt keinen neuen Feed.

- **Tabelle**: Story [rm_story]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Im Live Feed posten**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Feeds aufzeichnen**: Verschieben Sie **Sprint**, **Release** und **Epic** in die Spalte **Ausgewählt**.
- **Bedingungen**: [State] [changes to] [Complete]
- **Beschreibung**: Story ist abgeschlossen; Nachricht an Epic, Release und Sprint
- **Nachricht**:

```
${URI} status changed to ${state}
```

Live Feed-Sicherheit und Tabellenzugriff

Standardmäßig können Administratoren und Benutzer mit der Rolle live_feed_admin die Live Feed-Sicherheit konfigurieren und alle Live Feed-Tabellen anzeigen.

Sie können auch die folgenden Live Feed-Tabellen ändern.

- Live-Tabellenbenachrichtigung [live_table_notification]: Richten Sie automatische Nachrichten ein, die generiert werden, wenn bestimmte Datensätze systemweit aktualisiert werden.
- Live Feed-Nachricht [live_message]: Ändern Sie diese Option nur, wenn dies erforderlich ist, z. B. um eine unangemessene Nachricht zu löschen oder eine Nachricht wiederherzustellen, die ein Benutzer versehentlich gelöscht hat. Diese Tabelle wird normalerweise von der Systemfunktionalität verwaltet.

Das Erweitern oder Ändern von Daten in einer Live Feed-Chat-Tabelle wird nicht empfohlen.

Domain-Trennung in Live Feed

Dies ist eine Übersicht über Domain-Trennung und Live Feed. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

Support: Stufe 2

Übergeordnete und untergeordnete Domänen definieren den Live Feed-Inhalt, der angezeigt und für andere Benutzer freigegeben werden kann.

- Ein Benutzer in einer übergeordneten Domäne kann Benutzer und Inhalte in seiner Domäne und in allen untergeordneten Domänen anzeigen, die in der Domänenhierarchie niedriger sind.
- Ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne kann Benutzer und Inhalte in seiner Domäne anzeigen, jedoch nicht die übergeordnete Domäne oder andere untergeordnete Domänen auf derselben Ebene in der Domänenhierarchie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Domain-Trennung für Live Feed

Die Domain-Trennung für die Live Feed-Anwendung ist ab dem Eureka-Release verfügbar. Für Benutzer, die ein Upgrade auf Eureka durchführen, wird den vorhandenen Live Feed-Datenbanktabellen eine Spalte sys_domain hinzugefügt. Für vorhandene Datenbankdatensätze wird der Wert des Felds sys_domain auf leer (global) gesetzt. Dadurch kann die Domain-Trennungsfunktion mit vorhandenen Live Feed-Datensätzen arbeiten.

Live Feed-Anwendung für eine Domain anzeigen oder ausblenden

Der Administrator kann Live Feed-Sichtbarkeit für eine Domäne sehen. Dies umfasst:

- Live Feed im Anwendungsnavigator anzeigen.
- Verfolgen eines Dokument-Feed für einen Datensatz.
- Live Feed von einem Datensatz anzeigen.

Verwenden Sie Live Feed mit Domain-Trennung

Alle Live Feed-Funktionen stehen Benutzern innerhalb einer Domäne zur Verfügung und funktionieren auf dieselbe Weise - mit einigen Ausnahmen bezüglich der Sichtbarkeit.

- *Inhalte veröffentlichen und teilen*
  - Benutzer in einer untergeordneten Domäne können mit anderen Benutzern in derselben Domäne interagieren. Dazu gehören das Posten und Beantworten von Nachrichten, das Löschen von Nachrichten, das Anhängen von Dateien und Links sowie das Bewerten von Inhalt.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können mit anderen Benutzern in derselben Domäne und mit Benutzern in untergeordneten Domänen interagieren. Nachrichten, die untergeordneten Threads von übergeordneten Benutzern hinzugefügt werden, erhalten die Sichtbarkeit der untergeordneten Domäne und nicht der übergeordneten Domäne.
- *Inhalt anzeigen*
  - Benutzer in einer untergeordneten Domäne können Inhalte anzeigen, die sich in ihrer Domäne befinden. Dies umfasst das Filtern nach Feed, das Sortieren, Suchen und Anzeigen älterer Nachrichten.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können Inhalte anzeigen, die sich in ihrer Domäne und in untergeordneten Domänen befinden.
  - Mein Feed zeigt Nachrichten, Teams und Hashtags basierend auf der Domäne des Benutzers an. Wenn Sie den Feed eines anderen Benutzers anzeigen, werden nur in der Domäne des aktuellen Benutzers sichtbare Beiträge angezeigt.
- *Hashtags verwenden*
  - Hashtags werden nach Domäne getrennt. Benutzer in einer untergeordneten Domäne können alle Hashtag-Funktionen in ihrer Domäne verwenden. Dazu gehören das Markieren von Nachrichten, das Anzeigen verfügbarer Hashtags, das Ändern von Hashtagnamen sowie das Suchen und Filtern nach Hashtag.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können alle Hashtag-Funktionen in ihrer Domäne verwenden und Hashtags in untergeordneten Domänen sehen.
- *Teams verwenden*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Teams sind über mehrere Domänen verteilt. Benutzer in einer untergeordneten Domäne können Teams in ihrer Domäne beitreten und folgen und andere Benutzer in ihrer Domäne zur Teilnahme an Teams einladen.
- Benutzer in einer übergeordneten Domäne können Teams beitreten und ihnen folgen, die zu ihrer Domäne oder einer untergeordneten Domäne gehören.

- *Ausnahmen für Teams*
  - Neue Teams werden in der Domäne des Benutzers erstellt. Wenn dem Team jedoch ein Datensatz zugeordnet ist, wird das Team in der Datensatzdomäne erstellt.
  - Neue Threads in einem vorhandenen Team werden in der Domäne des vorhandenen Teams erstellt.
  - Wenn ein Benutzer ein neues Team aus einem Dokument erstellt und die Dokumentdomäne nicht leer oder global ist, muss die Teamdomäne in die Dokumentdomäne geändert werden.
  - Bei einem Dokument, das mit einem Dokument erstellt wurde, ändert sich auch die Domäne aller zugehörigen Live Feed-Datensätze, wenn sich die Domäne des Dokuments ändert.
- *E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren*

  Benutzer können nur E-Mail-Benachrichtigungen von Benutzern und Teams innerhalb ihrer Domäne abonnieren.

Zugehörige Informationen

Live Feed-Sicherheit und Tabellenzugriff

Beschränken Sie den Live Feed-Zugriff nach Rollen

Live Feed-Nachrichteninhalt verwalten

Live Feed-Team-Sicherheit

Hashtag-Umbenennung einschränken

Domänentrennung

Beschränken Sie den Live Feed-Zugriff nach Rollen

Alle aktiven Benutzer in der Instanz haben standardmäßig Zugriff auf Live Feed.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin und admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rollen zu definieren, die Benutzern das Anzeigen des Live Feed-Moduls ermöglichen.

   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:

   - Core-UI: Navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs** > **Live-Feed** und wählen Sie **Live Feed**.
   - UI15: Rechtsklicken Sie auf das Symbol neben dem Live Feed-Modul und wählen Sie **Modul bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Geben Sie die Rollen ein, die Zugriff im Feld **Rollen** haben.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rollen zu definieren, über die Benutzer Live Feeds von einem mobilen Gerät anzeigen können.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Anwendungen (mobil)**.
   b. Klicken **Live Feed** .
   c. Geben Sie die Rollen ein, die Zugriff im Feld **Rollen** haben.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Verwenden Sie die folgenden Einstellungen im Zugriffskontrolle-Formular, um Zugriffskontrollregeln zu erstellen, um zu begrenzen, wer die live_feed-Seiten anzeigen darf.
   - **Art**: UI-Seite
   - **Operation**: Lesen
   - **Name**: Erstellen Sie einen Zugriffskontrollregelsatz für jede der folgenden Seiten
     - live_feed
     - live_feed_small
     - $live_feed
     - $live_feed_small
   - **Erfordert eine Rolle**: Fügen Sie in dieser Themenliste Rollen hinzu, um festzulegen, wer auf die Live Feed-Seiten zugreifen darf. Benutzer, die diese Rollen nicht haben, können nicht auf den Live Feed zugreifen.

Live Feed-Nachrichteninhalt verwalten

Benutzer können ihre eigenen Nachrichten aus Feeds entfernen. Bei Bedarf können Administratoren unangemessene Nachrichten entfernen, die von beliebigen Benutzern gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aus Sicherheitsgründen wird HTML-Code automatisch aus der Nachricht entfernt, bevor sie veröffentlicht wird. Durch diese Maßnahme wird sichergestellt, dass Benutzer keine Seiteneinstellungen ändern können, indem sie eine Nachricht senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Nachrichten**.
2. Öffnen Sie die zu entfernende Nachricht.
3. Im Feld **Status** wählen Sie **gelöscht**.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed-Team-Sicherheit

Sie können einschränken, wer Teams erstellen kann, indem Sie eine Zugriffsregel ändern.

Ändern Sie die folgende Zugriffskontrollregel.

- **Tabelle**: Live-Gruppenprofil [live_group_profile]
- **Operation**: Erstellen

Hashtag-Umbenennung einschränken

Sie können einschränken, wer Hashtags umbenennen darf.

Sie beschränken die Umbenennung von Hashtags, indem Sie die folgende Zugriffskontrollregel ändern:

- **Tabelle**: Live Tag [live_tag]
- **Operation**: Schreiben

Ermöglichen Sie den Zugriff auf Live Feeds von CMS-Seiten

Sie können den Zugriff auf Live Feeds von Seiten ermöglichen, die im Content Management System (CMS) erstellt wurden. Ermöglichen Sie beispielsweise einem Endbenutzer den Zugriff auf Ihre Unternehmens-Feeds über das ESS-Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ESS Portal-Vorlage enthält die dynamischen Blöcke **Portal - Live-Seite** und **Live Feed**. Um Zugriff auf Live Feeds von CMS-Seiten zu gewähren, fügen Sie den dynamischen Live Feedblock einer CMS-Seite hinzu oder binden Sie **Portal - Live-Seite** in eine Website ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **IFrames**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die iFrame-Blockdetails ein.

iFrame-Blockfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. **Live-Frame**.
Frame-Name	Geben Sie einen Frame-Namen ein, z. B. **live_frame**.
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true wobei INSTANCE die Instanz-URL ist (Beispiel [instance name] .service-now.com)
Anwendung	Zeigt Informationen zum Umfang an.
Dimensionierung	Wählen Sie **Feste Größe**, und geben Sie die Pixelabmessungen für Höhe und Breite entsprechend der Seite ein, auf der der Feed angezeigt werden soll (z. B. Breite 1024 und Höhe 768).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Fügen Sie den Block einer Seite hinzu.

Zugehörige Informationen

Live Feed verwalten

Content-Management-System

Mit Live Feed installierte Komponenten

Mit Live Feed werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demo-Daten sind mit Live Feed verfügbar.

Mit Live Feed installierte Tabellen

Das Live Feed-Plugin installiert die folgenden Tabellen.

Tabelle	Beschreibung
Anhänge verknüpfen [live_link]	Speichert Links und Anhänge, die Nachrichten hinzugefügt werden.
Live-Favorit [live_favorite]	Speichert die bevorzugten Konversationen, Benutzergruppen und Nachrichten.
Live Feed-Suchvorgänge [live_feed_search]	Speichert Live Feed-Textsuchen. Greifen Sie auf zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Suchprotokoll**.
Live-Verfolgungen [live_follow]	Behält die Follow-Einstellungen der Benutzer für Benutzer-Feeds bei.
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Speichert Konversationseigenschaften, einschließlich Name, Beschreibung und öffentlicher Status. Außerdem werden Benutzergruppeneigenschaften wie Name, Beschreibung und öffentlicher Status gespeichert.
Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Verwaltet die Mitgliederlisten für Konversation und Benutzergruppe.
Live-Erwähnung [live_mention]	Speichert die in einer Nachricht genannten Profile. Verweist auf die Tabelle sys_user.
Live-Nachrichten-Tag [live_message_tag]	Speichert Nachrichten, die vom Benutzer erstellten Tags zugeordnet sind. Wird als Themenliste in Live Tag-Datensätzen angezeigt.
Live-Nachrichten [live_message]	Speichert Nachrichten. Verweist auf die Tabelle sys_user. Greifen Sie auf zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Nachrichten**.
Live-Abruf [live_poll]	Speichert eine Umfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Live-Umfrage-Cast [live_poll_cast]	Speichert Profile von Benutzern, die in einer Umfrage für eine bestimmte Option gestimmt haben.
Live-Umfrage-Optionen [live_poll_option]	Speichert Umfrageoptionen.
Live-Profile [live_profile]	Speichert Benutzer-Live Feed-Profile. Verweist auf die Tabelle sys_user. Greifen Sie auf zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Profile**.
Live-Tabellenbenachrichtigung [live_table_notification]	Erzeugt automatische Tabellenbenachrichtigungen, z. B. wenn ein Benutzer zum ersten Mal ein Live Feed liest und wenn ein Incident mit hoher Priorität geöffnet wird. Greifen Sie auf zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tabellenbenachrichtigungen**.
Live-Tag [live_tag]	Verwaltet von Benutzern erstellte Tags. Greifen Sie auf zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tags**.
Live-Tag-Verfolgungen [live_tag_follow]	Behält die Follow-Einstellungen der Benutzer für Tags bei.
Mitteilungen mit Likes von [live_message_like]	Pflegt Like-Bewertungen für Beiträge. Greifen Sie auf zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Likes**.

Mit Live Feed installierte Benutzerrollen

Das Live Feed-Plugin installiert die folgenden Benutzerrollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

live_feed_admin

Kann Live Feed-Funktionen verwalten. Benutzer mit der Rolle „live_feed_admin“ können Tabellenbenachrichtigungen für Nicht-Aufgabentabellen einrichten, den Live-Feed-Zugriff nach Rolle beschränken und Live-Feed-Nachrichteninhalte verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

chat_admin

Kann Chat-Funktionen verwalten (wenn das Chat-Plugin aktiviert ist). Benutzer mit der Rolle chat_admin können den Lesezugriff für Chatroom-Nachrichten ändern und Zugriffsrechte für Chatrooms definieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Mit Live Feed installierte Skriptdateien

Live Feed-Plugin installiert das folgende Skript.

Name	Beschreibung
LiveMsgUtil	Bietet Hilfsfunktionen für das Arbeiten mit live_message-Datensätzen.
LiveFeedFilter	Fragt Filter ab, um mit live_feed-Datensätzen zu arbeiten.
LiveFeedUtil	Bietet Hilfsfunktionen für das Arbeiten mit live_feed-Datensätzen.

Mit Live Feed installierte Geschäftsregeln

Das Live Feed-Plugin installiert die folgenden Geschäftsregeln.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Feed-Gruppenersteller wird Admin	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Bestimmt den Gruppenersteller als Gruppenadministrator.
Live Feed-Ereignisse	Aufgabe [task]	Wird beim Einfügen, Aktualisieren und Löschen von Aufgaben ausgeführt. Löst ein Ereignis aus, das der Live Feed-Aktualisierungsskriptaktion zugeordnet ist, die Live Table-Benachrichtigungen verarbeitet, um Live Feed-Nachrichten automatisch zu generieren.
Live Feed-Mietglied-Aktualisierungsereignisse	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzeugt ein Benachrichtigungsereignis, wenn sich der Mitgliedsstatus ändert (eingeladen, akzeptiert, abgelehnt, verlassen, abgelehnt, Anfrage, request_accepted).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Live Feed-Integration	Journaleintrag [sys_journal_field]	Schreibt Journalkommentare in den Live Feed, wenn eine Gruppe für diesen Datensatz vorhanden ist.
Live Feed neue Mitgliederereignisse	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzeugt ein Benachrichtigungsereignis, wenn neue Mitglieder hinzugefügt werden.
Live Feed-Profilereignisse	Live-Profil [live_profile]	Wird beim Einfügen/Aktualisieren/Löschen von live_profile ausgeführt und löst ein Ereignis aus, das der Live Feed-Aktualisierungsskriptaktion zugeordnet ist, die Live Tabellenbenachrichtigungen verarbeitet, um Live Feed-Nachrichten automatisch zu generieren.
Live Feed-Nachrichtenereignisse	Live Feed-Nachricht [live_message]	Wird für live_message ausgeführt, Benachrichtigungsereignisauslöser für neue Live-Nachrichten.
Live-Nachricht Like-Ereignisse	Like für Nachricht von [live_message_like]	Wird auf live_message_like ausgeführt, Benachrichtigungsereignisauslöser für neue Datensätze.
LiveFeed Group Member Visibility 2.0	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass Benutzer die Mitgliederliste nur für öffentliche Gruppen und Gruppen sehen können, denen sie angehören.
Überprüfung des LiveFeed-Gruppenprofils	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Stellt sicher, dass eine öffentliche Gruppe sichtbar ist.
LiveFeed Group Profile Visibility 2.0	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Stellt sicher, dass in der Liste aller Gruppen nur öffentliche Gruppen, sichtbare private Gruppen und Gruppen angezeigt werden, denen der Benutzer angehört.
LiveFeed-Mitgliedschaftsänderungen	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzwingt, dass nur der Gruppenadministrator und Benutzer mit der Rolle live_feed_admin die Mitgliedschaft für eine Gruppe verwalten können.
LiveFeed-Einzelmitgliedschaft	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass ein Benutzer nicht mehrmals derselben Gruppe hinzugefügt wird.
Live Message Likes	Live Message Like [live_message_like]	Aktualisiert die Anzahl der Likes für eine Nachricht.
LiveFeed Join Group Check	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass Benutzer nicht automatisch privaten sichtbaren Gruppen beitreten können.
Aktualisieren von Follow/Follower-Zähler	Live-Verfolgung [live_follow]	Aktualisiert die Following/Follower-Zähler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Live Feed-Gruppe	Auswertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Erstellt/löscht eine Live Feed-Gruppe für einen auswertbaren Datensatz
Sichtbarkeit der Live Feed-Nachricht	Live Feed-Nachricht [live_message]	Gewährleistet den Zugriff des Benutzers auf Live Feed-Nachrichten

Mit Live Feed installierte E-Mail-Benachrichtigungen

Das Live Feed-Plugin installiert die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung
Live Feed Feed-Mitglied Akzeptiert	Sendet eine E-Mail an den Administrator, wenn ein Benutzer dem Beitritt zum Feed zugestimmt hat.
Live Feed Feed-Mitglied Abgelehnt	Sendet eine E-Mail an den Administrator, wenn ein Benutzer den Feed nicht angenommen hat
Live Feed Feed-Mitglied Eingeladen	Sendet eine E-Mail an einen Benutzer, wenn ein Benutzer zu einem Feed eingeladen wurde.
Live Feed Feed-Mitglied Verlassen	Sendet eine E-Mail an die Administratoren, wenn ein Benutzer den Feed verlassen hat.
Live Feed Feed-Mitglied Entfernt	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn er aus dem Feed entfernt wurde.
Live Feed Feed-Mitglied Anfrage	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer an einem Feed teilnehmen möchte.
Live Feed Feed-Mitglied Anfrage akzeptiert	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn seine Anfrage zum Beitritt zu einem Feed akzeptiert wird.
Live Feed Feed-Anforderung abgelehnt	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn seine Anfrage zum Beitritt zu einem Feed von einem Administrator abgelehnt wurde.
Live Feed MsgReply Abonnement	Sendet eine E-Mail, wenn eine Antwort oder eine reply_to_reply-Nachricht in den Thread einer Nachricht in einem Feed eingefügt wird.
Live Feed Teammitglied Akzeptiert	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer eine Einladung zum Beitritt zu einem Team annimmt.
Live Feed Teammitglied Abgelehnt	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer eine Einladung zum Beitritt zu einem Team ablehnt.
Live Feed Teammitglied Eingeladen	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer zu einem Team eingeladen wird.
Live Feed Teammitglied Verlassen	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer ein Team verlässt.
Live Feed Teammitglied Entfernt	Sendet eine E-Mail, wenn ein Administrator einen Benutzer aus einem Team entfernt hat
Live Feed Teammitglied Anfrage	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer einem Team beitreten möchte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung
Live Feed Teammitglied Anfrage akzeptiert	Sendet eine E-Mail, wenn die Anfrage eines Benutzers, einem Team beizutreten, akzeptiert wird.
Live Teammitglied Anfrage abgelehnt	Sendet eine E-Mail, wenn die Anfrage eines Benutzers, einem Team beizutreten, abgelehnt wird.
Live-Nachricht Alle Abonnements	Sendet eine E-Mail an abonnierte Benutzer, wenn eine Nachricht (neu oder Antwort) gesendet wird
Live-Nachrichten-Feed-Abonnement	Sendet eine E-Mail, wenn eine neue Nachricht in einen Feed eingefügt wird.
Live-Nachricht Liked	Sendet eine E-Mail an den Ersteller einer Nachricht, wenn ein anderer Benutzer ein Like für eine Nachricht abgegeben hat.
Live-Nachricht-Erwähnung	Sendet eine E-Mail an einen Benutzer, wenn dieser Benutzer in einer Nachricht erwähnt wird.
Live-Nachricht Neue-Posts-Abonnement	Sendet eine E-Mail an registrierte Benutzer, wenn eine neue Nachricht (keine Antwort) gepostet wird.
Live-Nachricht-Antwort	Sendet eine E-Mail an alle Benutzer in einem Feed-Thread, wenn ein Benutzer eine Antwort postet (live_message.replied-Ereignis).

Live Feed verwenden

Live Feed bietet viele Methoden, um Inhalte mit anderen Personen in Ihrer Organisation zu teilen.

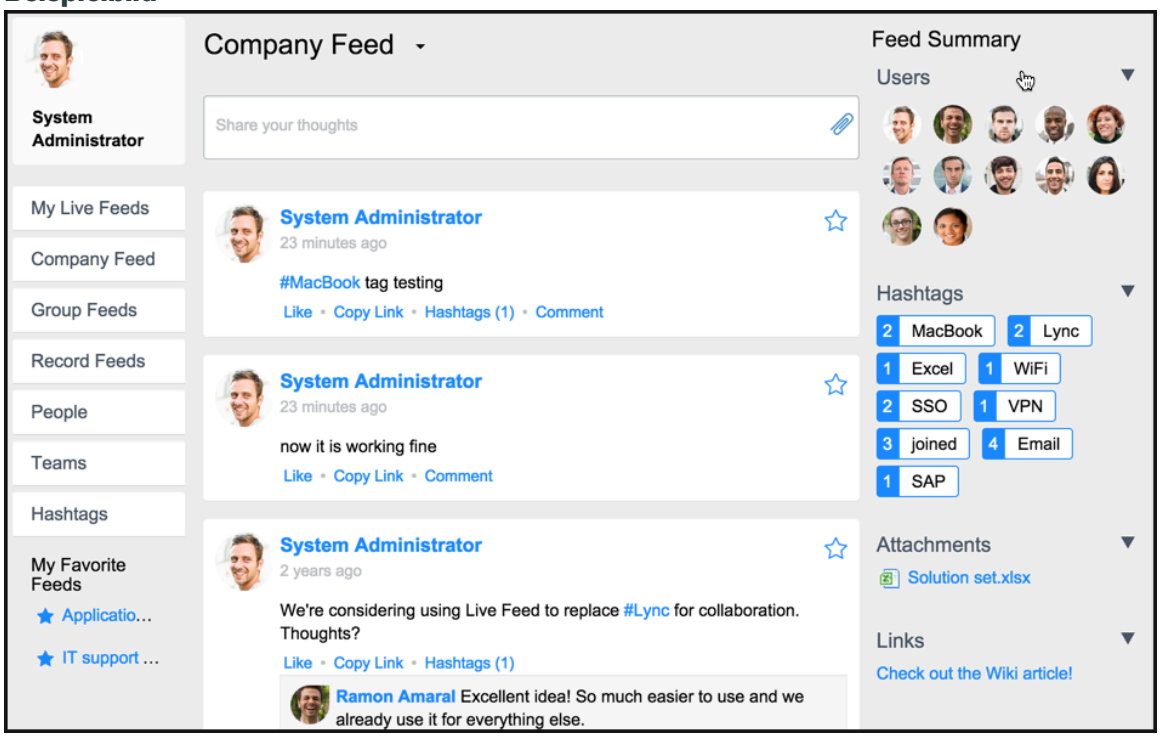
Je nach Ihrer Rolle gibt es verschiedene Arten von Feeds, auf die Sie zugreifen können, Teams, mit denen Sie Informationen teilen können, und Hashtags, mit denen Sie Nachrichten kategorisieren können.

Hinweis:
Live-Feed wird nicht unterstützt, wenn Next Experience aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielbild



Hinweis:
Live Feed v2 ist standardmäßig für alle neuen Instanzen aktiv. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von ServiceNow durchführen, müssen Sie Live Feed v2 aktivieren, um diese Funktionen verwenden zu können.

Verwenden Sie Hashtags in Live Feed

Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash-Symbol (#) gekennzeichnet sind. Hashtags sind eine Möglichkeit, Nachrichten nach Stichworten oder Themen zu kategorisieren, um die Suchergebnisse zu verbessern.

Fügen Sie zum Identifizieren von Nachrichten, die mit VPN-Fragen verknüpft sind, den Hashtag #VPN im Nachrichtentext hinzu.

Hinweis:
Viele dieser Funktionen sind Bestandteil von Live Feed v2. Wenn Sie Live Feed v1 verwenden oder Live Feed v2 nicht aktiviert haben, lesen Sie den Abschnitt Legacy Live Feed.

Mitteilungen kennzeichnen

Um ein Stichwort oder Thema in einer Nachricht zu markieren, geben Sie vor dem Wort ein # -Symbol ein. Unter der Nachricht wird ein Link zum Hashtag hinzugefügt, und alle Feed-Benutzer können nach dem Hashtag suchen und nach diesem filtern, um die Nachricht zu finden.

Tipps zur effektiven Verwendung von Hashtags umfassen:

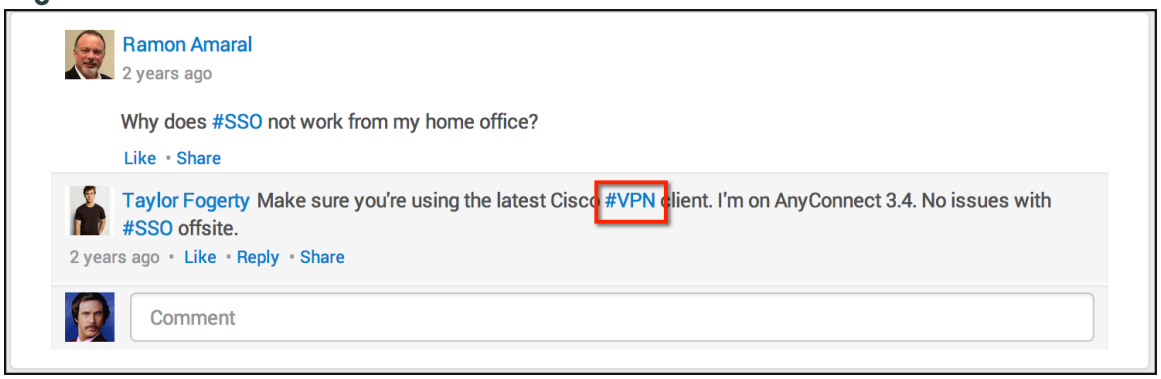
- Begrenzen Sie die Anzahl der Hashtags pro Nachricht (nicht mehr als 3 ist eine gute Richtlinie).
- Verwenden Sie Hashtags nur in Nachrichten, die für das markierte Thema relevant sind.
- Schreiben Sie zuerst eine Nachricht und fügen Sie dann nur Hashtags hinzu, wenn sie einen Wert hinzufügen. Beantworten Sie die Frage „Woran arbeiten Sie gerade?“, und nicht „Welche Hashtags gelten für das, woran Sie gerade arbeiten?“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Kamelschreibweise, um einen Hashtag zu erstellen, der mehr als ein Wort lang ist. Entfernen Sie das Leerzeichen und verwenden Sie einen Großbuchstaben, um jedes Wort zu beginnen. Um beispielsweise ein Thema zum Service Desk zu erstellen, verwenden Sie #ServiceDesk.

Tag



Anzeigen eines verfügbaren Hashtags

Zeigen Sie ein Hashtag aus einem beliebigen Feed an.

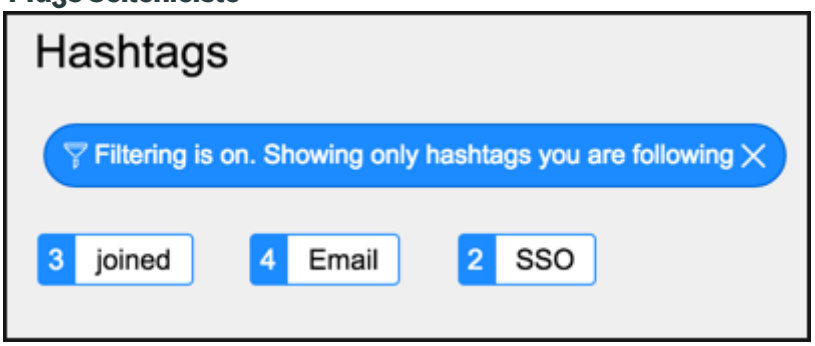
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
   Alle bereits definierten Hashtags werden angezeigt. Es können bis zu 36 Hashtags angezeigt werden, und es stehen Optionen zum Suchen und Sortieren der Hashtags zur Verfügung. Bei der Suche muss das Rautenzeichen (#) nicht eingefügt werden.

TTags Seitenleiste

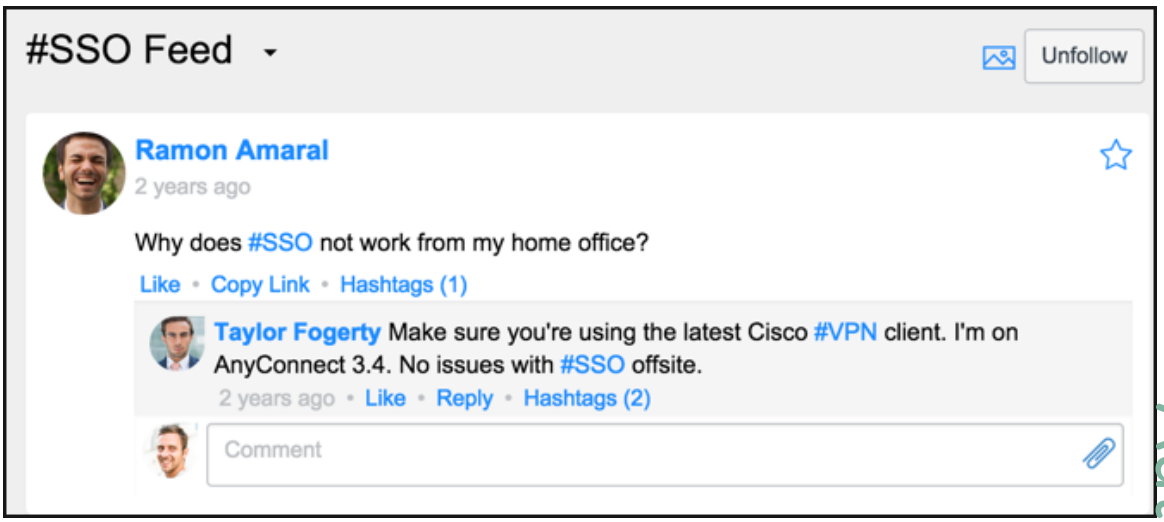


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf einen Hashtag, um alle Nachrichten anzuzeigen, die diesen Hashtag enthalten.

Markiert mehrere Nachrichten



Ändern Sie einen Hashtag-Namen und fügen Sie einen Hashtag zusammen

Im Laufe der Zeit können Benutzer viele Hashtags mit ähnlichen Namen erstellen, z. B. Konkurrenzfähig, Konkurrent und Konkurrenz. Um Hashtags zur besseren Suche und Filterung zu kombinieren, ändern Sie die Namen ähnlicher Hashtags in einen Standardnamen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können einschränken, wer Hashtags umbenennen darf.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste, um die aktuell definierten Hashtags anzuzeigen.
3. Deaktivieren Sie den Filter, um alle Hashtags anzuzeigen.
4. Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf den Hashtag, den Sie ändern möchten.

   Wenn Sie die Rechte zum Bearbeiten von Hashtags haben, wird ein Bearbeiten-Tag ( ) angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Tag bearbeiten.“

Tag bearbeiten



6. Geben Sie einen neuen Hashtagnamen ein.
7. Drücken Sie **Eingeben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich der neue Name von den anderen Hashtags unterscheidet, ersetzt der neue Hashtagname den alten Hashtagnamen in der Liste und im Text aller Nachrichten, die den Hashtag enthalten.
- Wenn der Name mit einem der vorhandenen Hashtags übereinstimmt, werden die Hashtags zusammengeführt. Zum Beispiel, wenn Sie zwei Hashtags mit dem Namen **Wettbewerbsfähig** und **Wettbewerber** aufgerufen haben, und Sie ändern den Namen von **Wettbewerber** zu **Wettbewerbsfähig**, werden alle zuvor markierten Nachrichten mit **Wettbewerber** in **Wettbewerbsfähig** geändert, und das **Wettbewerber**-Hashtag wird entfernt.

Hinweis:
Wenn ein Hashtag aus der Nachricht entfernt wird, ändert das Umbenennen dieses Hashtags den Nachrichtentext nicht.

Fügen Sie einem Hashtag ein Bild hinzu

Sie können ein Bild auf Domänenebene bereits definierter Hashtags hinzufügen, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
2. Wählen Sie das entsprechende Hashtag aus.

   Tag mit Bildsymbol

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Suchen Sie das Bild in Ihrem Dateisystem und ziehen Sie das Bild per Drag & Drop auf das Symbol „Bild hinzufügen“ ( ).
   - Klicken Sie auf das Symbol „Bild hinzufügen“ ( ), wählen Sie die Bilddatei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Um das Bild zu ändern, ziehen Sie einfach ein neues Bild auf das alte oder klicken Sie auf das vorhandene Bild und wählen Sie ein neues Bild aus.

   Wenn Sie eine Nachricht anzeigen, die ein Hashtag mit einem Bild enthält, wird dieses Bild in der Hashtag-Kopfzeile angezeigt.

   Nachricht mit Tag-Symbol

Folgen Sie einem Hashtag und hören Sie auf einem Hashtag zu folgen

Sie können alle Buchungen anzeigen, denen ein bestimmter Hashtag zugeordnet ist, indem Sie dem Hashtag folgen. Sie können auf aufhören dem Hashtag zu folgen, wenn Sie diese Posts nicht mehr anzeigen möchten.

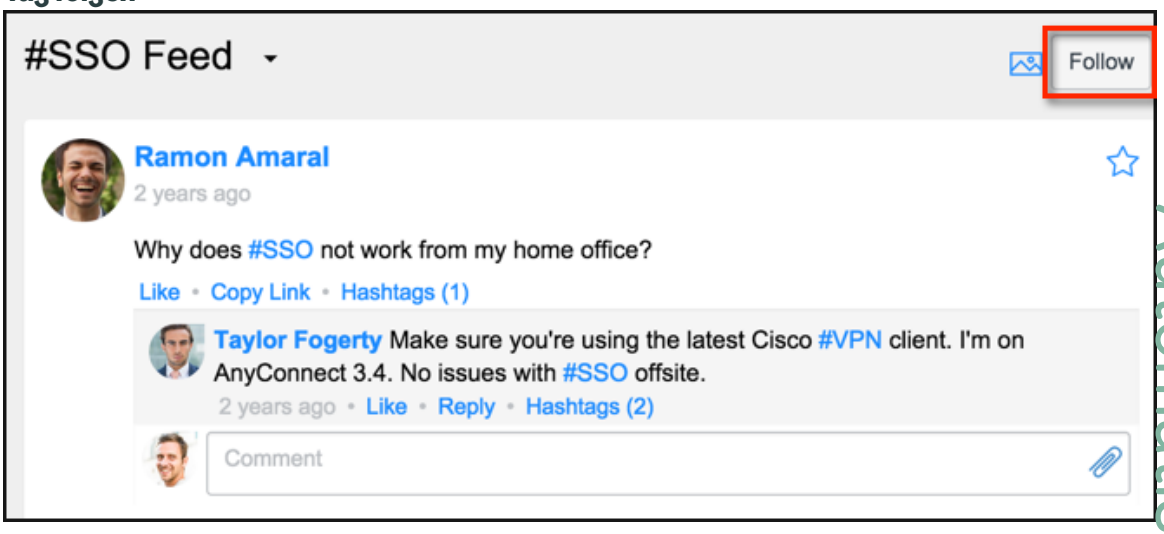
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
3. Wählen Sie den Hashtag aus, dem Sie folgen möchten.
4. Klicken Sie auf **Folgen**.

Tag folgen



Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf **X**, um die Nachricht zu schließen
   Um einen Hashtag aufzuheben, wiederholen Sie die gleichen Schritte und klicken Sie auf **Nicht folgen**.

Einen Hashtag aus einer geposteten Nachricht entfernen

Als Teilnehmer an einer Unterhaltung können Sie Hashtags aus bereits gesendeten Nachrichten entfernen.

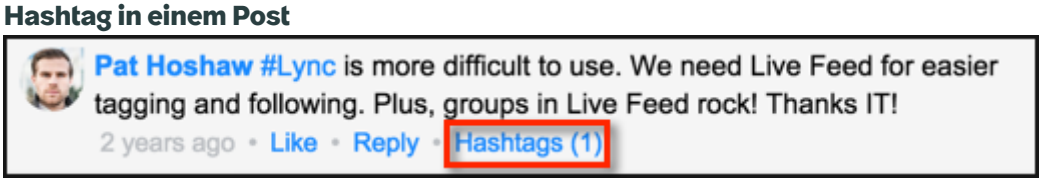
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der veröffentlichten Nachricht.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Nachricht des Posts.

Hashtag in einem Post

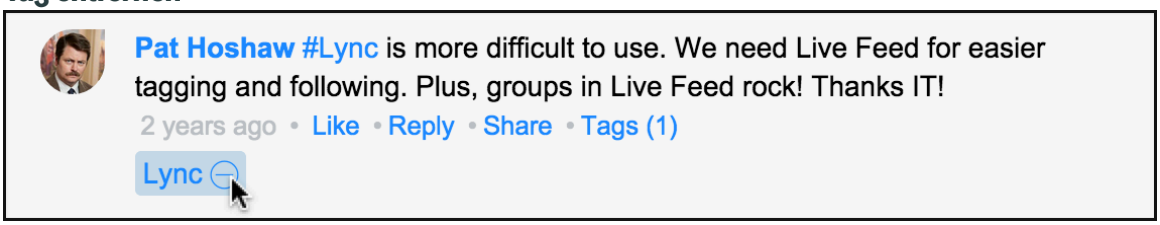


Die mit der Nachricht verknüpften Hashtags werden zusammen mit dem Entfernungssymbol angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tag entfernen



3. Klicken Sie auf das Entfernungssymbol.

Verwenden Sie Teams in Live Feed

Benutzer können in Teams zusammengefasst werden, um Feeds mit spezifischer Ausrichtung zu abonnieren.

Teams können nach beliebigen Kriterien erstellt werden, die für Ihre Organisation sinnvoll sind. Sie können beispielsweise ein Team mit dem Namen IT-Entwickler erstellen und das Team für Feeds abonnieren, z. B. Codierungsstandards, AngularJS-Entwicklung und Best Practices für die Anpassung von ServiceNow. Wenn ein neuer Entwickler zum IT-Entwicklerteam hinzugefügt wird, hat dieser Benutzer automatisch die Berechtigung, an allen Feeds teilzunehmen, denen das Team folgt.

Erstellen Sie ein Live Feed-Team

Wenn Sie ein Team erstellen, werden Sie zum Teamadministrator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Teamadministrator können Sie:

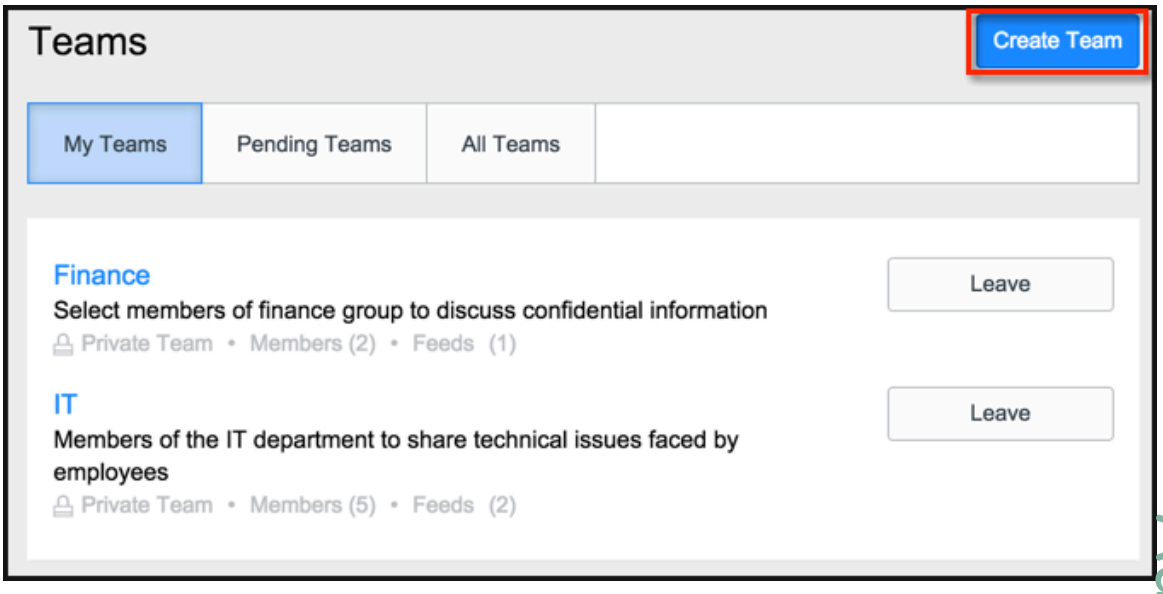
- Team-Eigenschaften ändern
- Mitgliedschaftsanträge annehmen oder ablehnen
- Mitglieder aus dem Team entfernen
- Das Team löschen

Prozedur

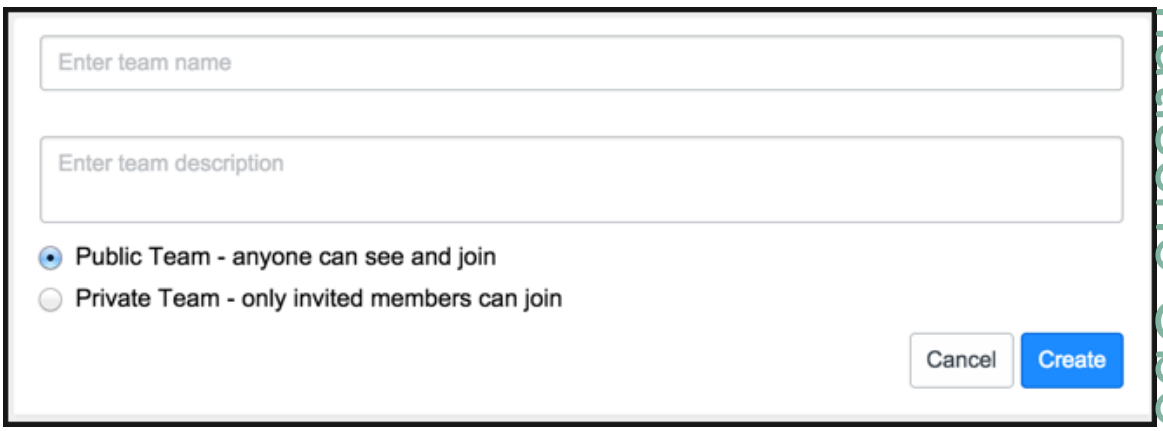
1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Teams**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Team erstellen**.



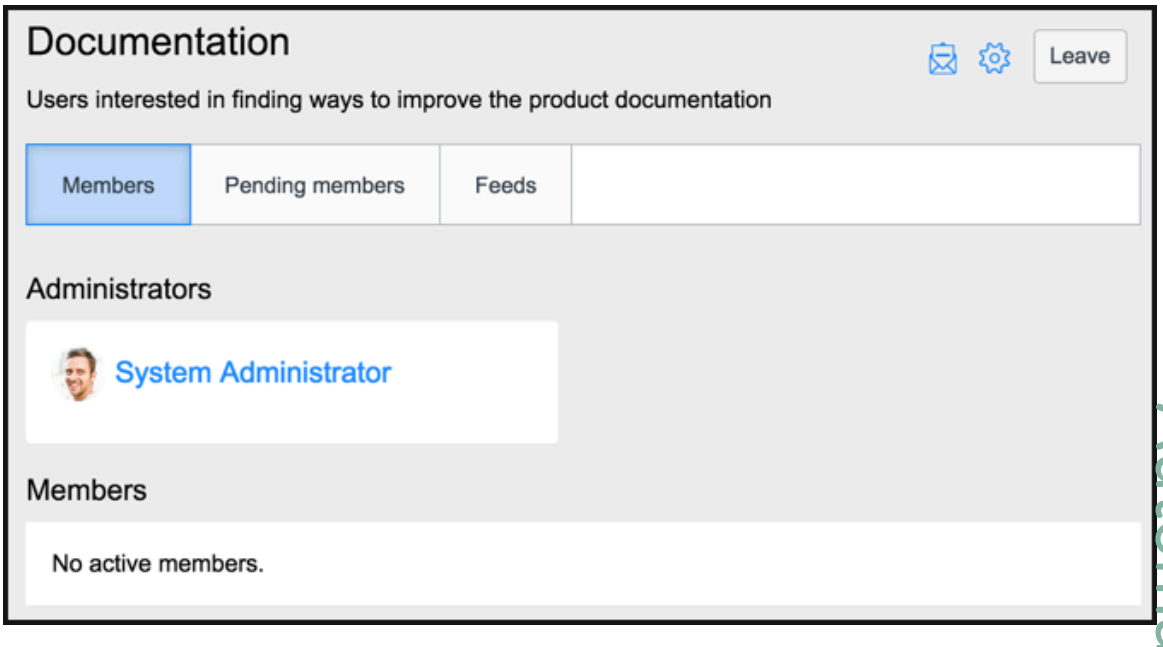
4. Geben Sie einenen **Namen** ein, der oben im Feed und in Nachrichten angezeigt wird, die an das Team gesendet wurden
   Dieser Name ist mit dem Team-Feed verknüpft.
5. Geben Sie eine **Beschreibung** ein, die oben im Feed und unter dem Namen des Teams in der Liste aller Teams angezeigt wird.
6. Wählen Sie die Zugriffsebene für das Team aus:
   - **Öffentliches Team**: In der Liste aller Teams kann jeder Benutzer den Namen dieses Teams sehen. Jeder Benutzer kann auch den Feed sehen und dem Team beitreten. Nachrichten in einem öffentlichen Team werden im Unternehmens-Feed mit einem Link zum Team-Feed angezeigt.
   - **Privates Team**: In der Liste aller Teams kann jeder Benutzer den Namen dieses Teams sehen, nicht jedoch den Feed. Nachrichten in privaten Teams werden nicht im Unternehmens-Feed angezeigt.

     Wann **Privates Team** ausgewählt ist, wird das Kontrollkästchen **Team für alle anzeigen und Anfordern von Beitritt** angezeigt. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit alle Benutzer nach diesem Team suchen und anfragen können, dem Team beizutreten. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit nur eingeladene Benutzer den Feed sehen und dem Team beitreten können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das Team wird mit Ihnen als Teamadministrator erstellt.



Hinweis:
Ein Teamadministrator kann einen oder mehrere Gruppen-Feeds speziell für die Mitglieder dieses Teams erstellen, indem Sie auf die Registerkarte **Gruppen-Feeds** und **Gruppenfeed erstellen** klicken. Zusätzlich kann das Team zu einem Feed eingeladen werden. Durch die Verwendung mehrerer Feeds für das Team werden fokussierte Diskussionen zu Themen, die für das Team von Interesse sind, erleichtert, und das Team kann gezielt andere Teams und Mitglieder zur Zusammenarbeit bei bestimmten Feeds einladen.

Automatische Teamerstellung

Wenn Sie einen Datensatz für eine Tabelle erstellen, für die Live Feed aktiviert ist, z. B. die Incident-Tabelle, und für den Datensatz auf Follow/Live Feed anzeigen klicken, wird ein Datensatz-Feed für den Datensatz erstellt.

Der Datensatz-Feedname basiert auf dem Tabellennamen.

Einem Team beitreten

Sie können einem öffentlichen Team beitreten, eine Einladung annehmen oder Zugang zu einem Team anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Teammitglied können Sie:

- Nachrichten anzeigen, die dem Team gesendet werden (Team-Feed). Nichtmitglieder können auch den Feed für ein öffentliches Team anzeigen.
- Eine Liste der Teammitglieder anzeigen.
- Ein anderes Team einladen, dem Team beizutreten.
- Die E-Mail-Benachrichtigungen des Teams abonnieren.
- Das Team verlassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Teams** und klicken Sie auf **Alle Teams**.
   - Wenn Sie eine Einladung erhalten haben, klicken Sie auf **Akzeptieren**. Sie können die Einladung **ablehnen**, wenn Sie nicht dem Team beitreten möchten.
   - Wenn das Team öffentlich ist, klicken Sie auf **Beitreten**.
   - Wenn das Team privat ist, klicken Sie auf **Anfordern**. Der Teamadministrator erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und muss Ihre Anfrage akzeptieren, bevor Sie dem Team beitreten können.

Teamfeed anzeigen

Zeigen Sie einen Team-Feed an, um Nachrichten anzuzeigen, die zu diesem Team gehören.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
   - Um ein Team anzuzeigen, zu dem Sie gehören, wählen Sie den Teamnamen aus.
   - Um ein öffentliches Team anzuzeigen, dem Sie nicht angehören, wählen Sie **Alle Teams** und klicken Sie dann auf den Teamnamen.

     Sie müssen Mitglied sein, um den Feed eines privaten Teams anzeigen zu können.

Teammitglied anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Mitglieder an, die zu einem Live Feed-Team gehören.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
   Sie müssen Mitglied des Teams sein, um die Mitglieder anzeigen zu können.
4. Klicken Sie auf **Mitglieder**.
   Die Liste der Teammitglieder wird nach Teamadministratoren und Teammitgliedern angezeigt.

Ein neues Mitglied einladen

Sie können einen anderen Benutzer einladen, einem Team beizutreten.

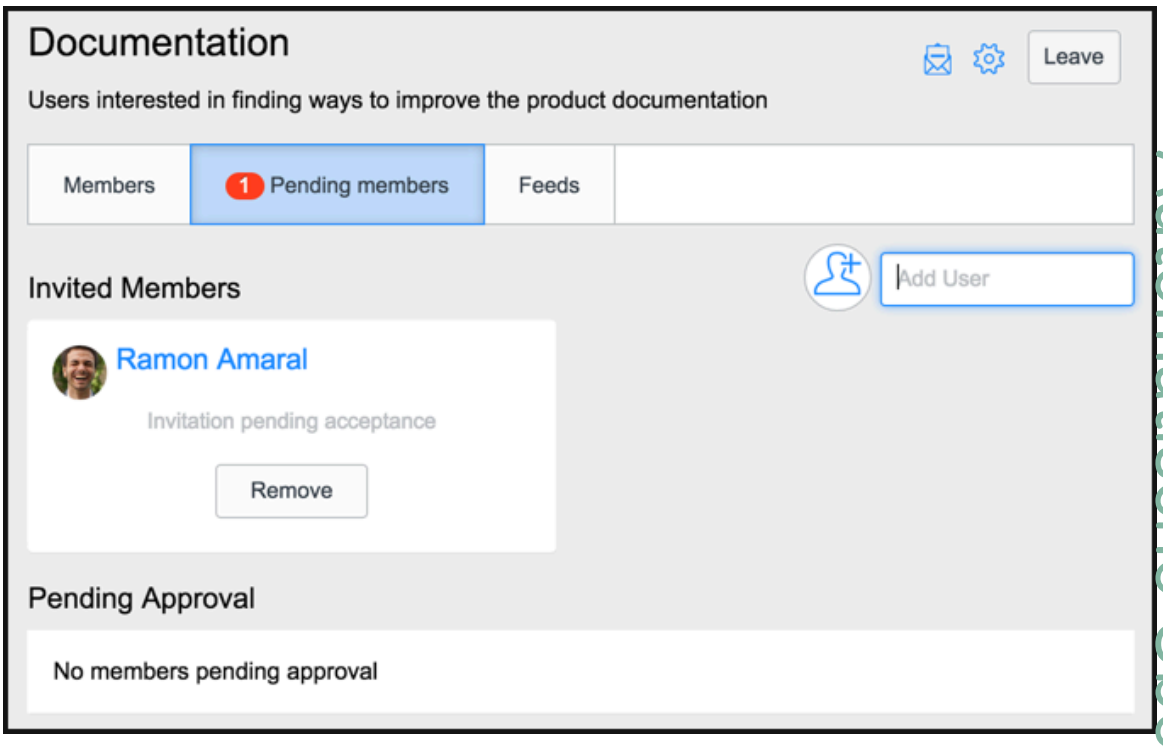
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
5. Im Feld **Benutzer hinzufügen** geben Sie den Namen des Benutzers ein, den Sie einladen möchten.
   Das Bild des eingeladenen Mitglieds wird angezeigt.



Mitglied entfernen

Wenn Sie Teamadministrator sind, können Sie jedes Mitglied aus dem Team entfernen.

Vorbereitungen

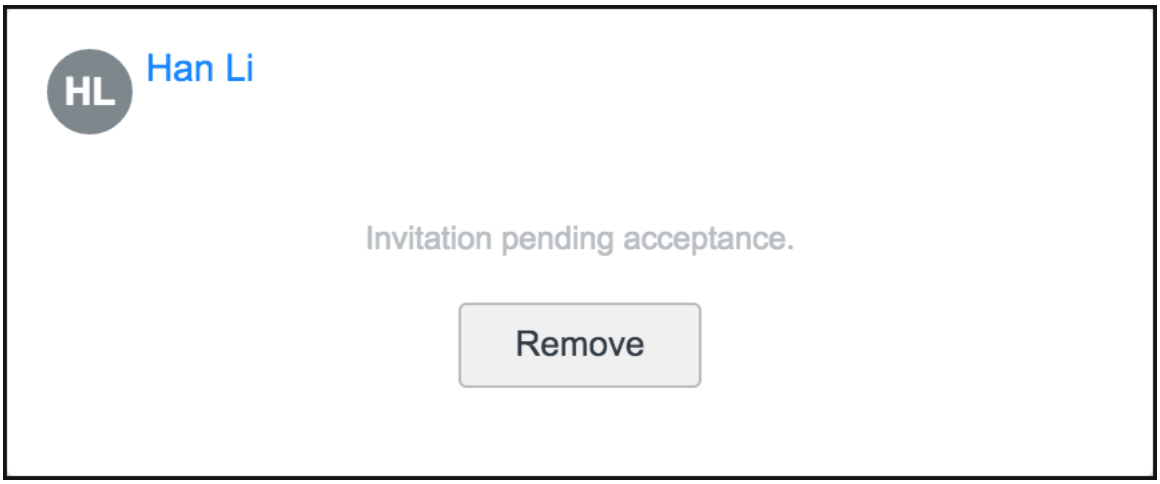
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie unter dem Mitgliedsnamen auf **Löschen**.
6. Klicken Sie erneut auf **Löschen** in dem sich öffnenden Bestätigungsfeld.

Hinweis:
Sie können Mitglieder unabhängig von ihrem aktuellen Status entfernen. Das heißt, Sie können Mitglieder entfernen, die bereits dem Team beigetreten sind oder deren Mitgliedschaft noch aussteht.

Abonnieren Sie die Team- und E-Mail-Benachrichtigung

Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen können abonnieren und abbestellen, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, die von Feeds generiert werden, an denen das Team beteiligt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
E-Mail-Benachrichtigungen werden immer dann generiert, wenn Aktionen wie das Versenden von Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @mentions (Erwähnungen) ausgeführt werden.

Alle Benachrichtigungen, die sich auf eine Nachricht auf oberster Ebene beziehen, wie Antworten, Erwähnungen und Likes, werden mit demselben Betreff gesendet. Die Betreffzeile lautet standardmäßig **Live Feed**, gefolgt von dem Anfang der Betreffzeile aus der Nachricht auf der obersten Ebene. Zum Beispiel, wenn das Thema des Feeds **IT-Support** ist, wird der Betreff der E-Mail-Benachrichtigung **Live Feed-IT-Support** sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
3. Klicken Sie auf das Abonnieren-Symbol ( ).

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Abonnieren Sie ein Team, um eine Benachrichtigung zu erhalten

Ein Teamadministrator kann ein Team für bestimmte Feeds abonnieren, sodass die Teammitglieder E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
   Sie können die erweiterte Suche verwenden, um ein Team zu finden, dessen Administrator Sie sind.
3. Klicken Sie auf **Feeds**.
4. Klicken Sie auf das Abonnement-Symbol ( ) neben dem Feednamen.

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Antworten Sie auf E-Mail-Benachrichtigungen per E-Mail

Nachdem Sie eine E-Mail über eine veröffentlichte Nachricht oder eine Antwort erhalten haben, können Sie mit Ihrem E-Mail-Client auf Live Feed antworten.

Der Hauptteil der Antwort-E-Mail wird zur Antwort auf die Live Feed-Nachricht. Alle in Ihrer Antwort-E-Mail enthaltenen Anhänge sind in der Live Feed-Antwort enthalten.

Team verlassen

Sie können die Mitgliedschaft für ein Team aufgeben, indem Sie dieses Team verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Klicken Sie auf **Verlassen** neben dem Teamnamen.

Team ändern

Wenn Sie Teamadministrator sind, können Sie ein vorhandenes Team ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Ändern Sie die Teameigenschaften nach Bedarf.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten einer Mitgliedschaftsanfrage

Wenn ein Benutzer die Mitgliedschaft in einem privaten Team anfordert, erhält der Teamadministrator eine E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

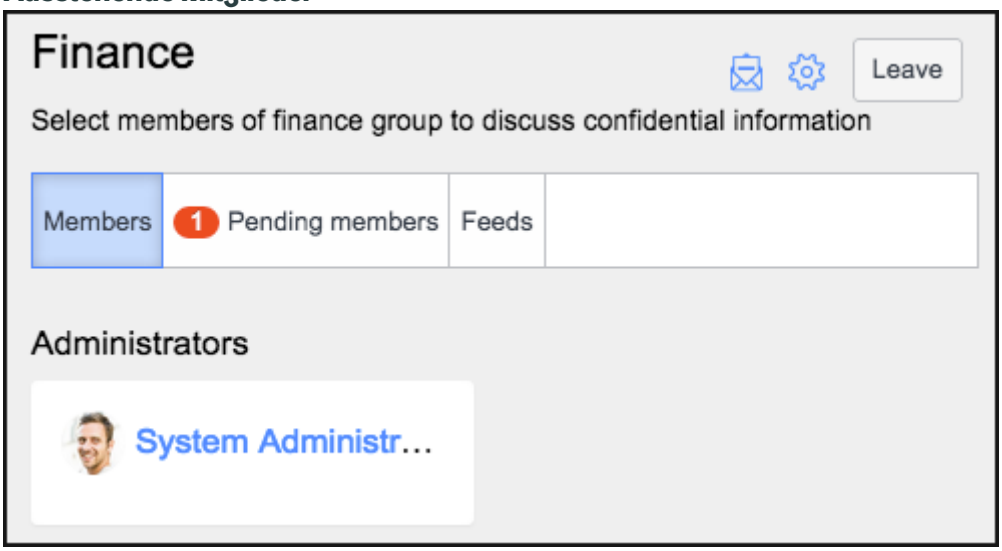
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie der Teamadministrator sind, können Sie Mitgliedschaftsanforderungen verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
   Wenn ein oder mehrere Benutzer zum Team eingeladen wurden, zeigt die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder** die Anzahl der gesendeten Einladungen.

Ausstehende Mitglieder



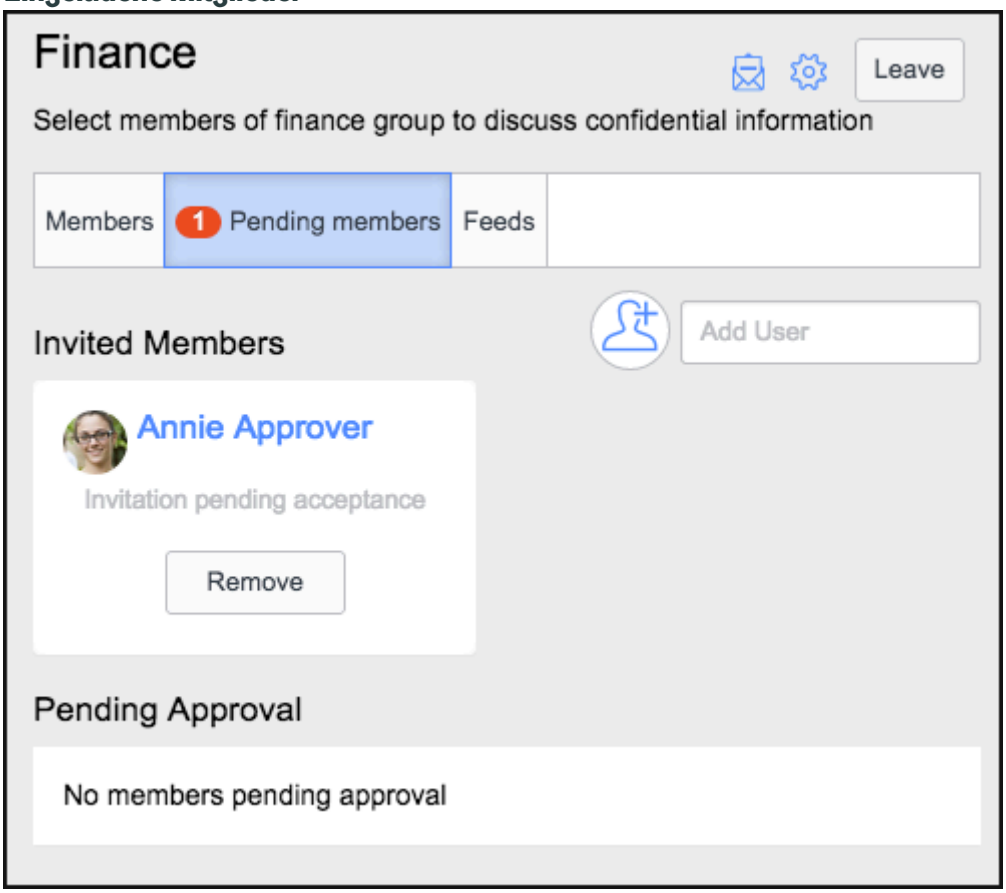
3. Klicken Sie auf **Ausstehende Mitglieder**.

   Dies zeigt die Benutzer, die Einladungen erhalten haben, diese aber noch nicht akzeptiert haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingeladene Mitglieder



4. Sie können die Einladung eines Benutzers abbrechen, indem Sie auf **Löschen** klicken.
5. Sie können einen anderen Benutzer zum Team einladen, indem Sie dessen Namen in das Feld **Benutzer hinzufügen** und auf Mitglied einladen klicken (Schaltfläche).

Team löschen

Wenn Sie der Teamadministrator sind, können Sie ein Team löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Klicken Sie auf **Löschen**.
6. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
   Das Team wird aus dem Live Feed gelöscht. Nachrichten, die an ein privates Team gesendet wurden, werden gelöscht. Nachrichten, die an ein öffentliches Team gesendet werden, bleiben ohne Team-Link im Unternehmens-Feed.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Team löschen, das einem aktiven Datensatz zugeordnet ist, z. B. ein Incident, der noch nicht abgeschlossen wurde, wird das Team wieder aktiv, wenn ein Benutzer diesen Datensatz ändert oder dem Datensatz im Live Feed folgt. Der erste Benutzer, der den Datensatz ändert, wird zum Teamadministrator. Die vorherigen Nachrichten, die als Teil des Datensatz-Feeds vorhanden waren, werden nicht gelöscht.

Verwenden Sie Live Feed, um an Datensätzen zu arbeiten

Ein Datensatz-Feed ist einem Datensatz zugeordnet, beispielsweise einem Incident oder einer Änderung.

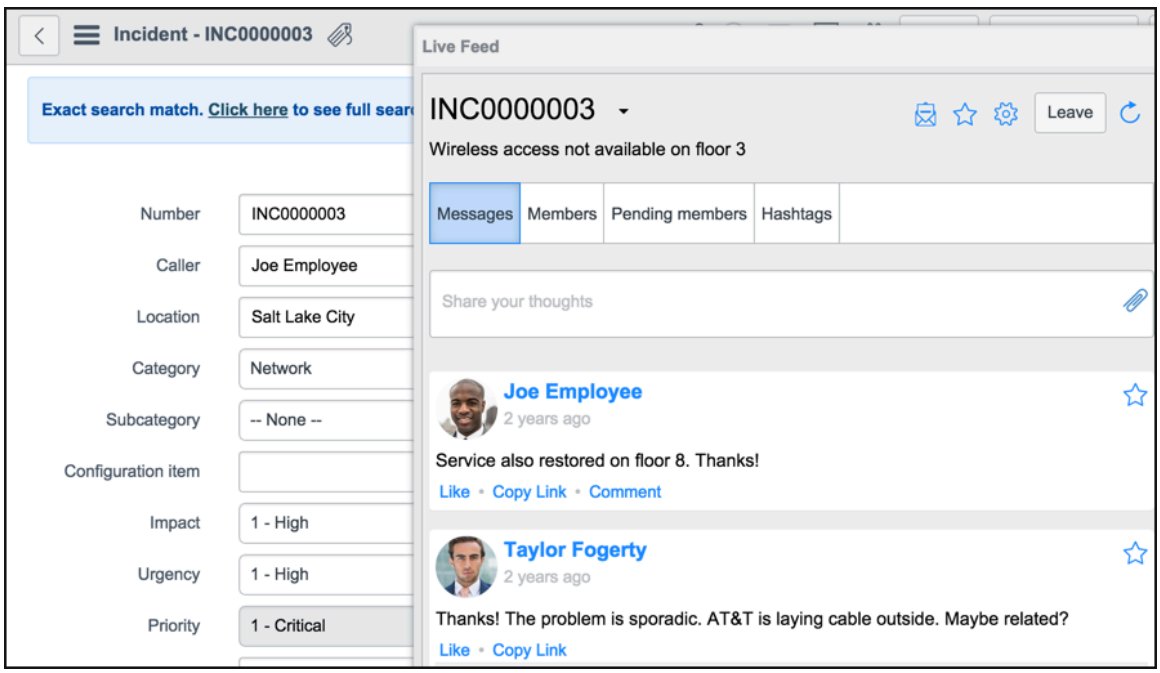
Datensatz-Feeds helfen Benutzern bei der Zusammenarbeit bei Datensätzen, indem sie jedem einen Ort zur Verfügung stellen, der auf den Datensatz zugreifen kann, um Nachrichten gemeinsam zu nutzen und für diesen Datensatz spezifische Anhänge zu posten.

Mit Datensatz-Feeds können Benutzer:

- Datensatz-Feeds folgen und Nachrichten im Live Feed folgen. Diese Nachrichten können auch automatisch in den Feldern für Kommentare oder Arbeitsnotizen in Datensätzen verwaltet werden.
- Live Feed aus Datensätzen anzeigen.
- An mehreren Datensätzen aus **Mein Feed** arbeiten.
- Auf Live Feed-Teamfunktionen zugreifen, z. B. Versenden von Einladungen und Abonnieren von E-Mail-Benachrichtigungen.

Jeder Benutzer mit Zugriff auf den Datensatz kann auch den Datensatz-Feed verwenden. Standardmäßig sind Datensatz-Feeds für die Incident-, Änderungs- und Problemtabellen verfügbar. Administratoren können Datensatz-Feeds für zusätzliche Tabellen konfigurieren.

Live Feed Document



Funktionsweise von Dokument-Feeds

Die Live Feed-Anwendung erstellt eine Dokumentgruppe für jeden Dokument-Feed. Die Dokumentengruppe:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigt automatisch die Mitgliedschaft für jeden Benutzer, der auf den Datensatz zugreifen kann.
- Verwendet die Datensatznummer als Gruppennamen.
- Verwendet die kurze Datensatzbeschreibung als Gruppenbeschreibung.
- Verwaltet alle Nachrichten, die im Datensatz als Live Feed gepostet wurden (wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare enthält). Wenn die Gruppe erstellt wird, werden vorhandene Nachrichten zum Dokument-Feed hinzugefügt.
- Listet die Gruppe auf, wenn Benutzer **Alle Gruppen anzeigen** auf der Live Feed-Schnittstelle auswählt - es sei denn, der mit dem Dokument-Feed verknüpfte Datensatz wurde geschlossen. Wenn der Status des Datensatzes geschlossen ist, wird die Live Feed-Gruppe inaktiv und nicht aufgelistet.
- Fügt der Dokumentgruppe automatisch Benutzer hinzu, wenn sie den Datensatz anzeigen.

Dokumentgruppenerstellung

Wenn ein Benutzer einen Datensatz im Live Feed verfolgt oder anzeigt, wird automatisch eine Live Feed-Gruppe erstellt und dem Datensatz zugeordnet (sofern noch keine vorhanden ist). Der Benutzer wird Mitglied der Gruppe und kann Live Feed verwenden, um an dem Datensatz zu arbeiten. Wenn der Benutzer auf Arbeitsnotizen im Datensatz zugreifen kann, wird er auch Gruppenadministrator.

Eine Live Feed-Gruppe wird auch automatisch erstellt, wenn ein Benutzer einen Datensatz in einer Tabelle erstellt, die Dokument-Feeds verwendet, z. B. die Incident-Tabelle. Der Benutzer, der den Datensatz erstellt, wird zum Administrator der Gruppe. Jeder andere Benutzer, der denselben Datensatz ändert, wird automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Live Feed zu einer Homepage hinzufügen

Fügen Sie einen Live Feed zu einer Startseite hinzu, sodass der Feed das erste ist, was Sie sehen, wenn Sie sich anmelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

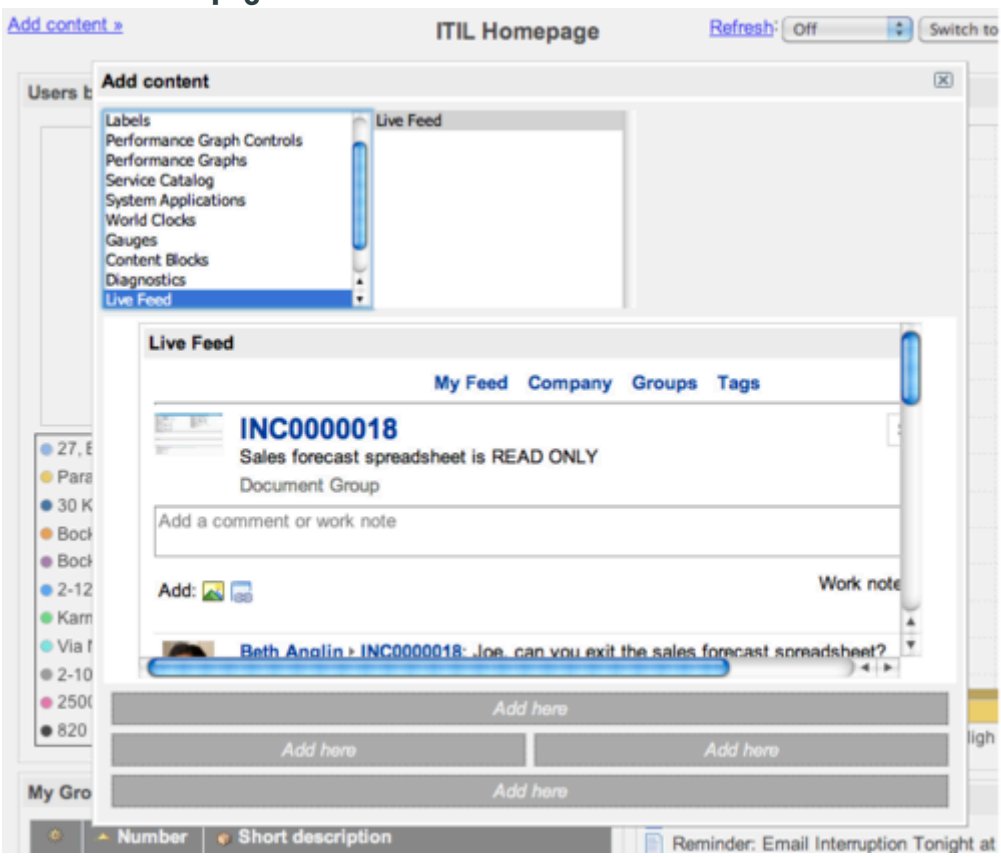
Prozedur

1. Klicken Sie auf Inhalt **hinzufügen** oben auf der Homepage.
2. Wählen Sie **Live Feed** im linken Feld.
3. Klicken Sie unten im Fenster auf **Hier hinzufügen** in der entsprechenden Layoutposition - dann schließen Sie das Fenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Administratoren können Live Feeds zu einer globalen Startseite hinzufügen, um sie standardmäßig für alle Homepage-Benutzer verfügbar zu machen. Standardmäßig können Benutzer mit einer beliebigen Rolle ihrer Startseite Live Feeds hinzufügen. Administratoren können diese Fähigkeit einschränken.

Live Feed-Homepage



Dokument-Feeds ändern und löschen

Der Benutzer, der einen Datensatz-Feed erstellt, wird zum Gruppenadministrator, wodurch der Benutzer die folgenden Datensatz-Feed-Eigenschaften ändern kann.

- **Name**: Standardwert ist die Datensatznummer.
- **Beschreibung**: Standardwert ist die Kurzbeschreibung des Datensatzes.
- **Bild**: Der Standardwert ist eine Miniaturansicht des Datensatzes.

Feed-Administratoren können den Feed auch löschen. Beim Löschen wird der Feed aus dem Live Feed entfernt, die Nachrichten verbleiben jedoch im Journalfeld des zugehörigen Datensatzes.

Live Feed aus Datensätzen anzeigen

Interagieren mit dem Datensatz-Feed in jeder Form, für die Live Feed aktiviert ist.

Der Datensatz-Feed wird in einem Popup-Fenster angezeigt. Der Datensatz-Feed wird auch im Aktivitätsformat des Datensatzformulars angezeigt, wenn der Administrator die Systemeigenschaft des Datensatz-Feeds aktiviert (glide.ui.show_live_feed_activity).

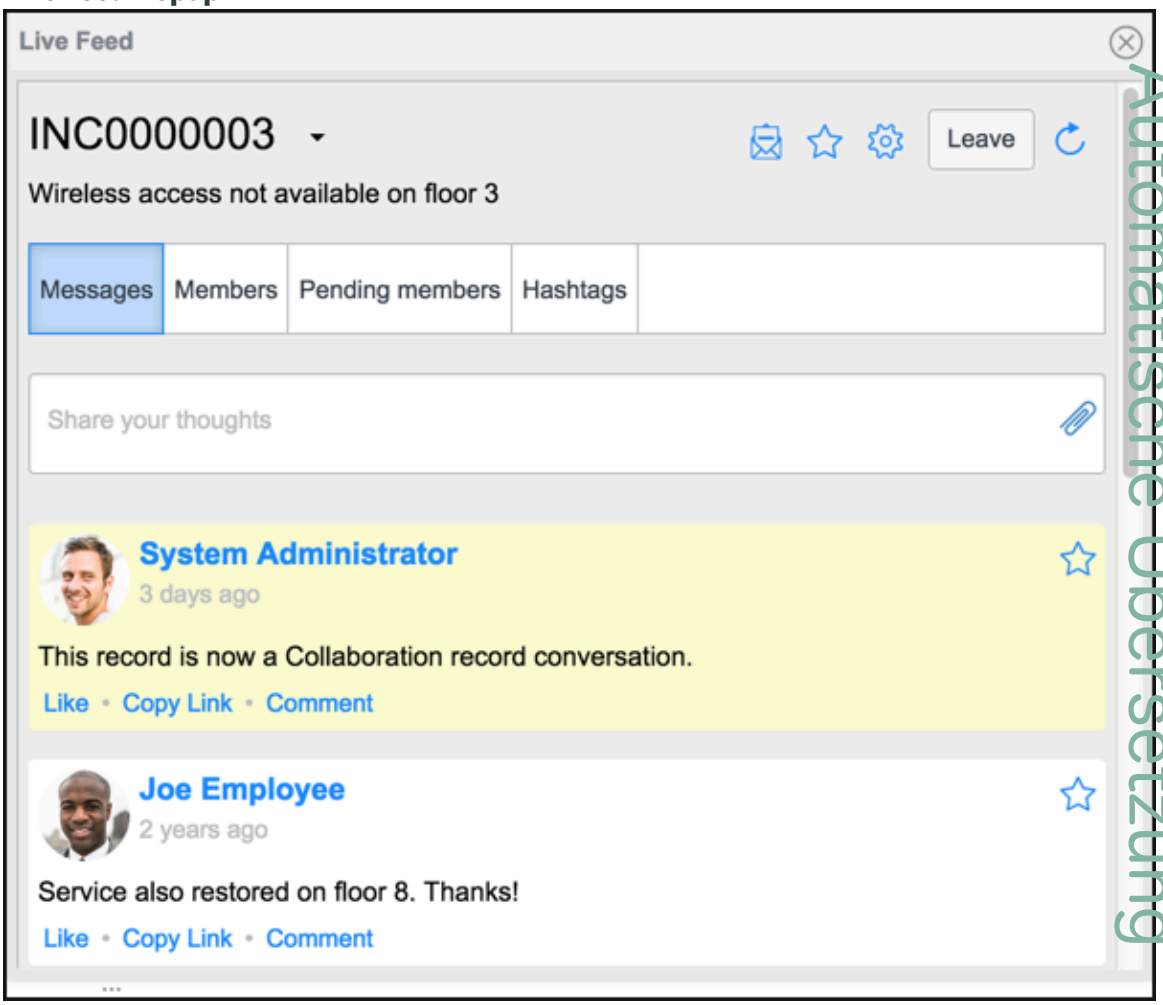
Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um über das Formular auf einen Datensatz-Feed zuzugreifen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **Live-Feed** anzeigen „Live-Feed anzeigen“. Dies zeigt das Live Feed-Popup an.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopf und wählen Sie **Live Feed anzeigen**. Dies zeigt auch das Live Feed-Popup an.
- Blättern Sie nach unten zum Aktivitätsformatierungsbereich im Formular. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
  - **Live Feed**: Klicken Sie hier, um ein Textfeld zum Eingeben des Feeds anzuzeigen.
  - **Aktivität**: Klicken Sie hier, um die Aktivitätszusammenfassung anzuzeigen. Der Aktivitätsfilter bestimmt den Inhalt in der Aktivitätszusammenfassung.

Live Feed-Popup



Automatische Übersetzung

Wenn der Aktivitätsformatierer oder die Registerkarten **Live Feed** und **Aktivität** nicht sichtbar sind, können Administratoren Folgendes unternehmen:

- Konfigurieren Sie das Formularlayout und fügen Sie es dem Formular **Aktivitäten (gefiltert)** hinzu. Dadurch wird der Aktivitätsformatierer hinzugefügt.
- Personalisieren Sie das Formularlayout und fügen Sie es dem Formular **Aktivitäten (gefiltert)** hinzu. Dadurch wird der Aktivitätsformatierer hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gehe zu **Systemdefinition** > **Tabellen**, greifen auf die dem Datensatz zugeordnete Tabelle zu und überprüfen, ob das Wörterbuchattribut live_feed im Formular auf „true“ festgelegt ist. Dies fügt dem Aktivitätsformatierer den Live Feed hinzu.
- Gehe zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie die folgende Eigenschaft:**Schalten Sie die Anzeige der Live-Feed-Registerkarte im Aktivitätsformatierer um**

Mit Datensatz-Feeds arbeiten

Wenn ein Benutzer einem Datensatz folgt, wird der Benutzer Mitglied einer privaten Gruppe für den Datensatz.

Teammitglieder können Folgendes tun:

- Anzeigen des Datensatz-Feeds aus dem Live Feed.
- Liste der Gruppenmitglieder anzeigen (andere Benutzer, die dem Datensatz folgen)
- Einen anderen Benutzer einladen, der Gruppe beizutreten. Nur Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz haben, haben Zugriff auf den Datensatz-Feed.
- E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren
- Verlassen Sie das Team, um das Folgen des Datensatzes zu beenden.

Einem Datensatz-Feed aus einem Formular folgen

Sie können Datensätze, denen ein Datensatz-Feed zugeordnet ist, innerhalb des Datensatzformulars verfolgen.

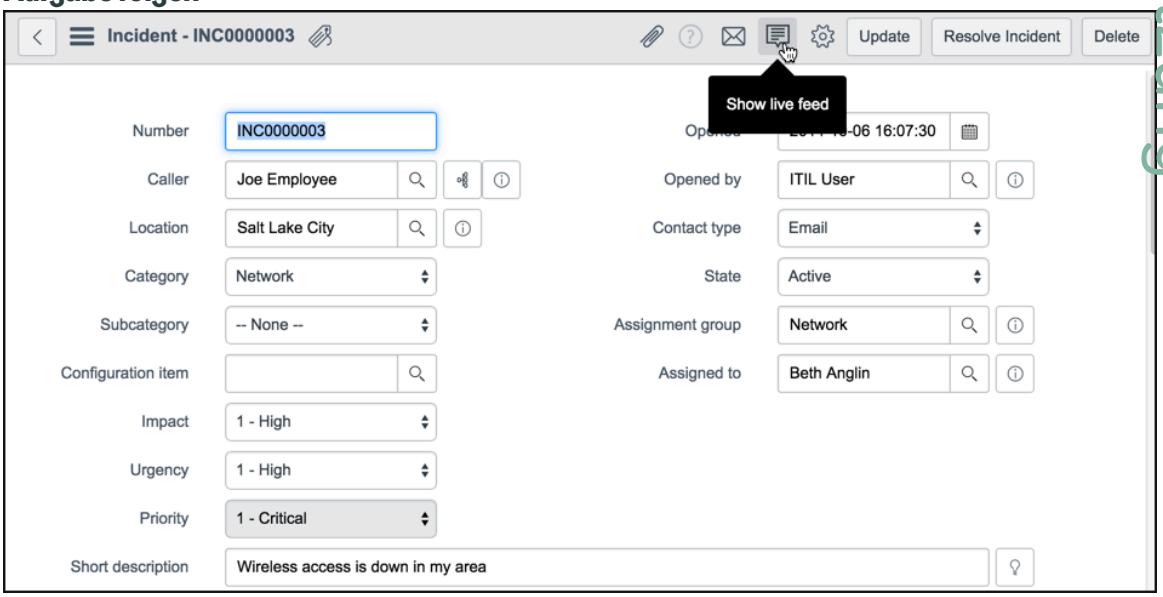
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz in einer Liste oder einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Im Live Feed anzeigen** in der Kopfzeile.

Aufgabe folgen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgen Sie einem Datensatz-Feed aus einer Liste

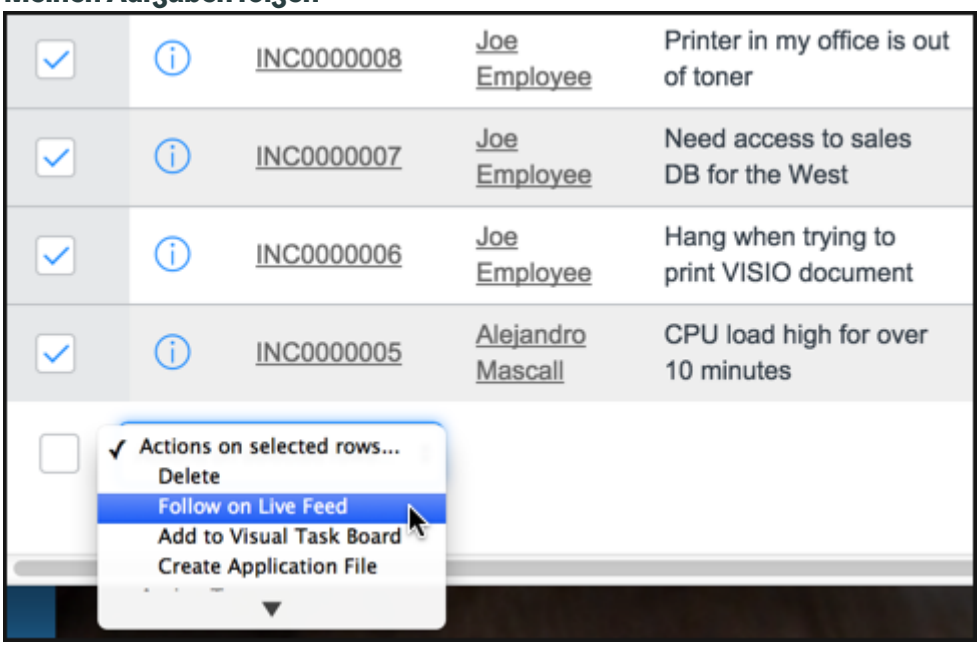
Sie können Datensätze mit einem Datensatz-Feed verfolgen, wenn Sie eine Liste von Datensätzen anzeigen. Mit dieser Methode können Sie mehrere Datensätze zum Folgen auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Datensätzen (z. B. **Mir zugewiesen**).
2. Wähle Sie das Kontrollkästchen **Aktion** neben jedem zu folgenden Datensatz aus.
3. In der Auswahlliste **Aktionen** wählen Sie **Folgen im Live Feed** .

Meinen Aufgaben folgen



Veröffentlichen Sie eine Nachricht in einem Datensatz-Feed

Verwenden Sie den Live Feed, um eine Nachricht an einen Datensatz-Feed zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz-Feed auf eine der folgenden Weisen:
   - Von Ihrer Homepage (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Als Team im Live Feed (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Aus meinem Live Feed (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Von dem **Live Feed**-Pop-up-Fenster
   - Von der **Live Feed**-Registerkarte auf dem Aktivitätsformatierer
   - Klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **Live-Feed** anzeigen („Live-Feed anzeigen“).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Verfassen Sie die Nachricht und fügen Sie Bilder und Links hinzu.
3. Wählen Sie in der Liste „An“ den Datensatz aus, in dem Sie die Nachricht veröffentlichen möchten.

   Hinweis:
   Gilt nur für Live-Feed.

4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Arbeitsnotizen**, um die Nachricht als Arbeitsnotiz zu veröffentlichen.
   Nur Benutzer mit Zugriff auf Arbeitsnotizen im Datensatz können Arbeitsnotizen veröffentlichen und anzeigen. Diese Option ist nur für Datensätze verfügbar, die ein Journalfeld haben.
5. Klicken Sie auf **Post**.

   Hinweis:
   Wenn der Datensatz Journalfelder für Kommentare oder Arbeitsnotizen enthält, wird Ihre Nachricht automatisch dem entsprechenden Feld des Datensatzes hinzugefügt. Wenn der Datensatz ein Standardfeld für Kommentare zum Aktivitätsformatierer enthält, überschreibt jeder Live-Beitrag den Feldwert. Kommentare, die durch Live Feed hinzugefügt wurden, beginnen mit #LiveFeed im Aktivitätsformatierer.

Verwenden Sie Feeds in Live Feed

Mit Feeds können Benutzer fokussierte Diskussionen in Live Feed erstellen.

Ein Live Feed enthält verschiedene Arten von Feeds. Der Benutzer, der einen Gruppen- oder Datensatz-Feed erstellt, wird zum Feed-Administrator. Dieser Benutzer konfiguriert die Zugriffsebene für den Feed:

- **Öffentlich**: Jeder Benutzer kann den Namen in der Liste aller Feeds sehen, den Feed anzeigen und ihm beitreten. Nachrichten werden im Unternehmens-Feed mit einem Link zum öffentlichen Feed angezeigt.
- **Privat**: Jeder Benutzer kann den Namen in der Liste aller Feeds sehen, aber nur eingeladene Mitglieder können den Feed anzeigen und beitreten. Nachrichten werden nicht im Unternehmens-Feed angezeigt.

Hinweis:
Das Konzept der Gruppen hat sich in Live Feed v2 (beginnend mit der Fuji-Version) geändert.

Erstellen eines Gruppen-Feeds

Gruppen-Feeds werden von Benutzern erstellt, sodass Mitglieder mit ähnlichen Interessen diese Informationen an einem Ort finden können. Einzelne Benutzer oder Teams können Gruppen-Feeds beitreten.

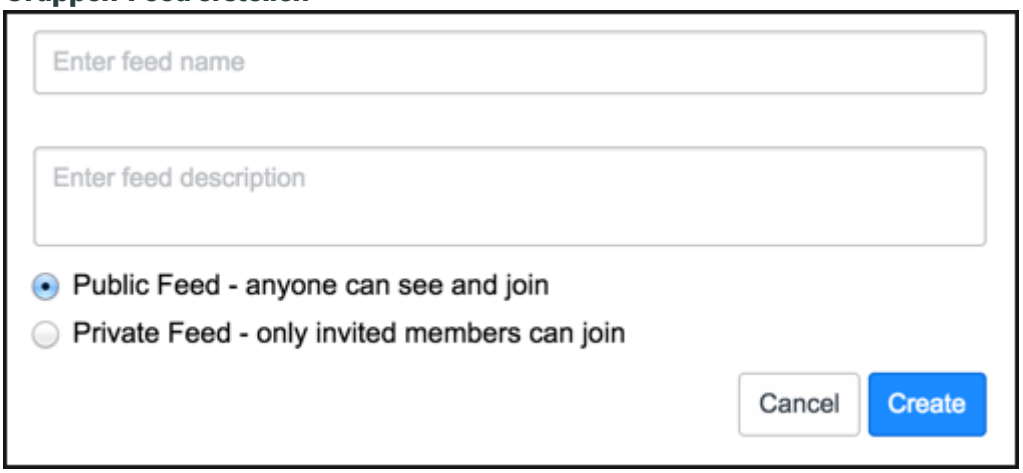
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Gruppen-Feeds**, und klicken Sie auf **Alle Feeds** .
3. Klicken Sie auf **Gruppen-Feed erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen-Feed erstellen



4. Geben Sie den Feed-Namen und die Beschreibung ein.
   Diese werden in der Liste der Gruppen-Feeds angezeigt.
5. Geben Sie an, wie Mitglieder dem Feed beitreten können:
   - **Öffentlicher Feed**: Wählen Sie diese Option, damit jeder den Gruppen-Feed anzeigen und ihm beitreten kann.
   - **Privater Feed**: Wählen Sie diese Option, um die Mitgliedschaft auf Mitglieder zu beschränken, die vom Administrator eingeladen werden.

     Wenn **Privater Feed** ausgewählt ist, wird das Kontrollkästchen **Diesen Feed für alle anzeigen und Beitritt anfordern** angezeigt. Wenn es ausgewählt ist, kann jeder Benutzer nach diesem Gruppen-Feed suchen und ihm beitreten. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, können nur eingeladene Benutzer den Feed anzeigen und dem Gruppen-Feed beitreten.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Datensatz-Feeds erstellen

Wenn ein Benutzer einen Datensatz in einer Tabelle anzeigt, für die Live Feed aktiviert ist, z. B die Tabelle **Incident** [incident], kann der Benutzer auf die Schaltfläche **Live Feed anzeigen** oben im Formular klicken, um automatisch einen Datensatz-Feed zu erstellen.

Wenn ein Benutzer mit Schreibzugriff auf das Journalfeld **work_notes** eines Datensatzes auf die Schaltfläche **Live Feed anzeigen** klickt, wird dieser Benutzer zum Datensatz-Feed-Administrator. Wenn ein Kunde beispielsweise den technischen Support anruft, um einen Incident zu melden, und der Kunde klickt in einem Datensatz auf **Live Feed anzeigen**, wird ein Datensatz-Feed erstellt - der Kunde ist jedoch nicht der Administrator des Datensatz-Feeds. Wenn ein Supportmitarbeiter den Incident später öffnet und am Datensatz-Feed teilnimmt, wird der Benutzer zum Feed-Administrator.

Datensatz-Feeds sind standardmäßig nicht aufgelistet. Das heißt, nur eingeladene Mitglieder können den Namen des Datensatz-Feeds in der Liste der Feeds anzeigen und diesem beitreten. Datensatz-Feed-Administratoren können jedoch jederzeit die Zugriffsebene ändern. Dies kann hilfreich sein, wenn beispielsweise ein Benutzer an einer Verkaufschance arbeitet und möchte, dass Kunden an einem Datensatz-Feed teilnehmen können, ohne ihnen Zugriff auf die Datensätze zu gewähren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuern, wie Live Feed für Datensätze aktiviert wird

Eine Eigenschaft namens *glide.ui.show_live-feed_activity* steuert, ob der Live Feed automatisch für alle Datensätze aktiviert wird.

Dieser Glide-Datensatz ist standardmäßig deaktiviert. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, wird automatisch ein Datensatz-Feed erstellt, wenn ein Datensatz angezeigt wird, und Sie werden Mitglied dieses Feeds.

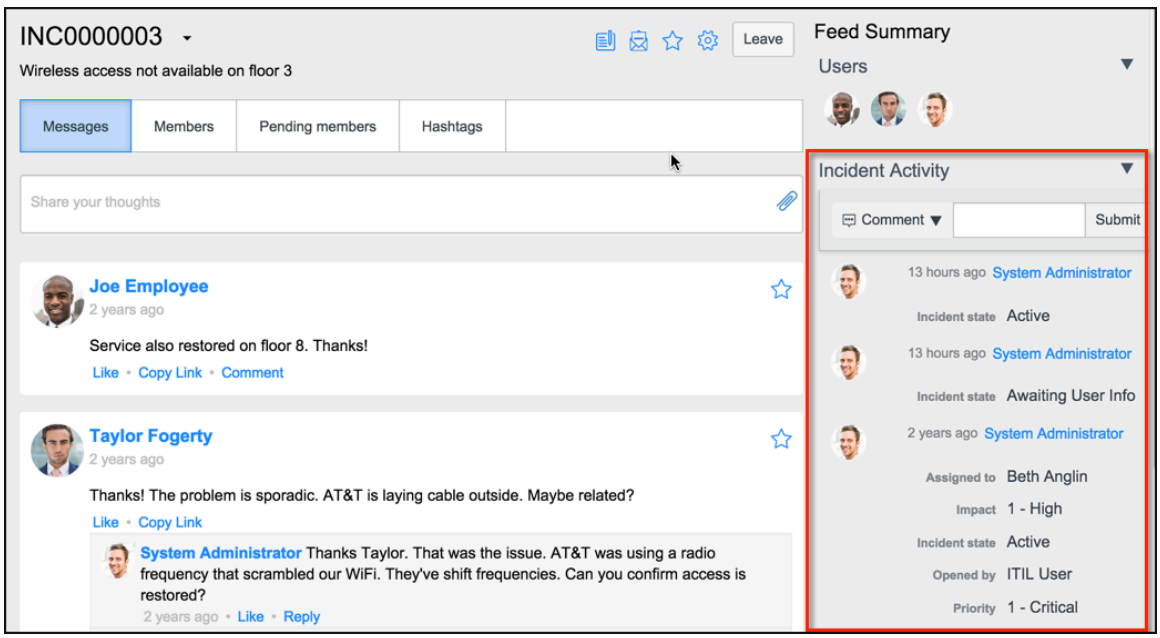
Eine zweite Eigenschaft, glide.Live Feed.auto_join_document_group, ermöglicht die automatische Mitgliedschaft in einem Datensatz-Feed, wenn das zugehörige Dokument aufgerufen wird und der Benutzer auf **Live Feed anzeigen** klickt.

Anzeigen des Aktivitätsstroms in Datensatz-Feeds

Wenn Sie Datensatz-Feeds anzeigen, zeigt der Live Feed den Aktivitätsstrom für das Dokument an.

Bei einem Incident-Feed zeigt der Bildschirm beispielsweise die letzten Aktivitäten für den Incident an. Der Aktivitätsstrom wird aktualisiert, wenn sich im zugehörigen Datensatz etwas ändert.

Live Feed-Aktivitätsstream



Hinweis:
Die Informationen im Aktivitätenstrom unterliegen denselben ACL-Regeln wie jene für das Anzeigen des zugrunde liegenden Dokuments.

An einem Feed teilnehmen

Wenn Sie einem Feed beitreten, werden Sie Feed-Mitglied.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Feed-Mitglieder können:

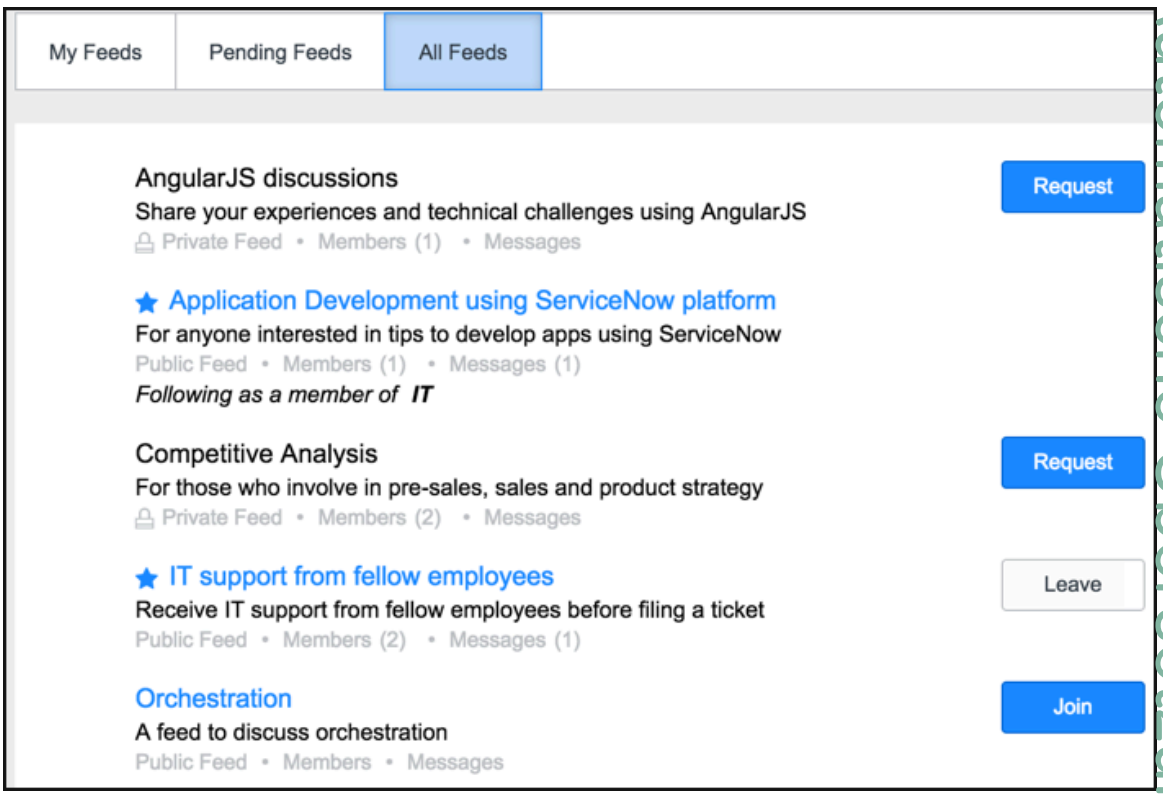
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nachrichten anzeigen, die im Feed gepostet sind. Nichtmitglieder können auch die Nachrichten für einen öffentlichen Feed anzeigen.
- Zeigen Sie eine Liste der Feedmitglieder an.
- Laden Sie einen anderen Benutzer ein, dem Feed beizutreten.
- Abonnieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für Feeds.
- Verlasse des Feeds.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**,und klicken Sie dann auf **Alle Feeds**.

Alle Feeds



   - Wenn Sie eine Einladung erhalten haben, klicken Sie auf **Akzeptieren**. Sie können die Einladung **Ablehnen**, wenn Sie dem Feed nicht beitreten möchten.
   - Wenn der Feed öffentlich ist, klicken Sie auf **Beitreten**.
   - Wenn der Feed privat ist, klicken Sie auf **Anfragen**. Der Feed-Administrator erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und muss Ihre Anfrage akzeptieren, bevor Sie dem Feed beitreten können.

Kennzeichnen Sie einen Feed als Favorit

Nachrichten der obersten Ebene in Feeds können nur für jeden Benutzer als Favoriten markiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch nach Nachrichten suchen, die als Favoriten markiert sind, und die Favoritenbezeichnung nach Bedarf entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**,und klicken Sie dann auf **Alle Feeds**.
3. Klicken Sie in der Liste der Feeds auf das Sternsymbol ( ) neben dem Feed-Namen, den Sie als Favoriten markieren möchten.

   Klicken Sie auf das Sternsymbol ( ) einer Nachricht, die bereits ein Favorit ist, um den Favoritenstatus zu entfernen.

Feed anzeigen

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Feed anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**.
   Daraufhin wird eine Liste der Feeds angezeigt, zu denen Sie gehören, sowie eine Option zum Anzeigen aller Feeds.
   - Wählen Sie den Feednamen aus, um einen Feed anzuzeigen, zu dem Sie gehören.
   - Um einen öffentlichen Feed anzuzeigen, zu dem Sie nicht gehören, wählen Sie **Alle anzeigen**, und klicken Sie dann auf den Feed-Namen. Sie müssen Mitglied sein, um den Feed für einen privaten Feed anzeigen zu können.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Live Feed-Anwendung verlassen und dann wieder zurückkehren, zeigt das System den Feed an, den Sie zuletzt besucht haben, wenn Sie Mitglied sind.

Anzeigen eines Feed-Mitglieds

Zeigen Sie ein bestimmtes Mitglied eines Gruppen-Feeds an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**.
   Daraufhin wird eine Liste der Feeds angezeigt, zu denen Sie gehören, sowie eine Option zum Anzeigen aller Feeds.
3. Klicken Sie auf den Feed-Namen.
   Die Liste der Feed-Mitglieder wird nach Feed-Administratoren und -Mitgliedern sortiert angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie ein neues Mitglied zu einem Gruppen-Feed ein

Der Feed-Administrator kann einen anderen Benutzer oder eine Gruppe einladen, einem Feed beizutreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Team einem Feed hinzugefügt wird, werden alle Mitglieder des Teams indirekt auch Mitglieder des Feeds. Nur Benutzer und nicht Teams können Feed-Administratoren sein. Ein Teammitglied, das einem Feed folgt, kann Administrator werden, indem ein anderer Benutzer direkt zum Feed eingeladen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
4. In dem Feld **Benutzer oder Team hinzufügen** beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzers oder eines Teams, und wählen Sie einen Benutzer oder ein Team aus der Vorschlagsliste aus.
   Die eingeladenen Benutzer oder Teammitglieder erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Laden Sie ein neues Mitglied zu einem Datensatz-Feed ein

Der Feed-Administrator kann einen anderen Benutzer oder ein Team zur Teilnahme an einem Datensatz-Feed einladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Team hinzugefügt wird, werden alle einzelnen Mitglieder des Teams Mitglieder des Feeds. Wenn also Team ABC einem Feed hinzugefügt wird, zeigt der Feed nicht an, dass Team ABC Mitglied ist. Stattdessen zeigt der Feed jedes einzelne Mitglied von Team ABC als Mitglieder des Feeds an.

Wenn Benutzer eingeladen werden, ist der Status der Mitgliedschaft zunächst **Eingeladen**. Wenn sie die Einladung annehmen, prüft das System ihren Zugriff auf das Journalfeld **work_notes**. Wenn sie Schreibzugriff haben, werden sie Administratormitglieder. Andernfalls werden sie aktive Mitglieder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Feeds aufzeichnen**, und wählen Sie den Namen des Datensatz-Feeds.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
4. In dem Feld **Benutzer oder Team hinzufügen** beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzers oder eines Teams, und wählen Sie einen Benutzer oder ein Team aus der Vorschlagsliste aus.

   Wenn Sie ein Team einladen, werden die einzelnen Teammitglieder eingeladen.

   Die eingeladenen Benutzer erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Mitglied aus einem Feed entfernen

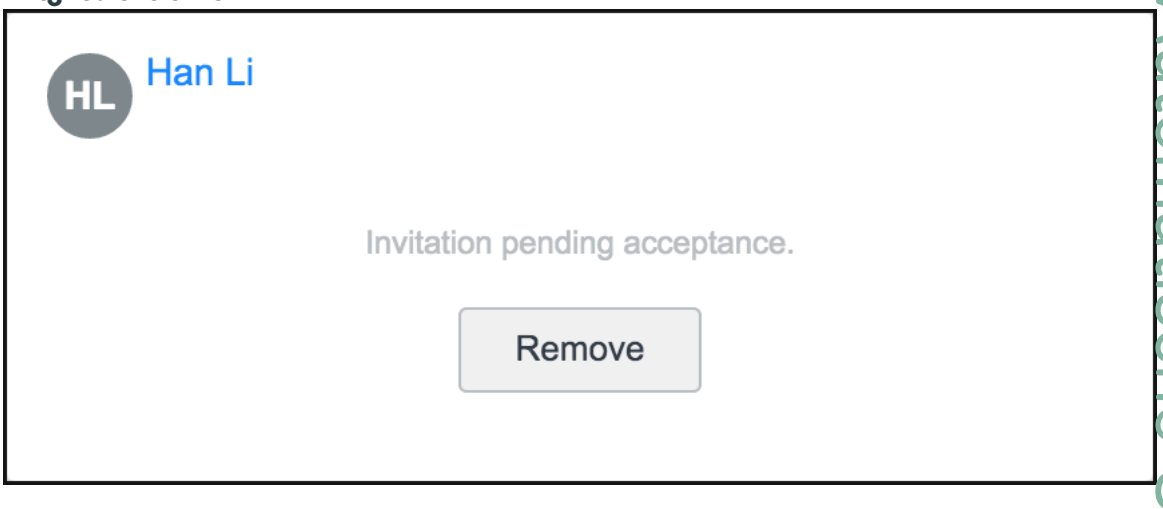
Der Feed-Administrator kann jedes Mitglied aus dem Feed entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder**.
4. Suchen Sie das Mitglied, das Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.

Mitglied entfernen



Hinweis:
Sie können Mitglieder unabhängig von ihrem aktuellen Status entfernen. Das heißt, Sie können Mitglieder entfernen, die bereits dem Feed beigetreten sind oder deren Mitgliedschaft noch aussteht.

Abonnieren Sie einen Feed

Direkte Mitglieder eines Feeds können den Feed abonnieren und abbestellen, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn Aktivitäten im Feed auftreten, z. B. neue Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @Elemente.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelne indirekte Mitglieder, dh Mitglieder eines Teams, das an einem Feed teilnimmt, können einen Feed nicht direkt abonnieren oder kündigen. Wenn der Teamadministrator das Team für einen Feed abonniert, erhalten die einzelnen Mitglieder eine E-Mail-Benachrichtigung über Aktivitäten im Feed, z. B. neue Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @Elemente.

Alle Benachrichtigungen, die sich auf eine Nachricht auf oberster Ebene beziehen, wie Antworten, Erwähnungen und Likes, werden mit demselben Betreff gesendet. Die Betreffzeile lautet standardmäßig **Live Feed**, gefolgt von dem Anfang der Betreffzeile aus der Nachricht auf der obersten Ebene. Zum Beispiel, wenn das Thema des Feeds **IT-Support** ist, wird der Betreff der E-Mail-Benachrichtigung **Live Feed-IT-Support** sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf das Abonnement-Symbol ( ).

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Hinweis:
Wenn ein Team für ein Abonnement registriert ist, um E-Mail-Benachrichtigungen für einen Feed zu erhalten, ein Mitglied des Teams das Team jedoch nicht abonniert hat, erhält dieses Mitglied keine E-Mail-Benachrichtigungen.

Navigieren Sie zwischen Live Feed und anderen Modulen

Wenn Sie an einem Feed teilnehmen und zu einem anderen Modul navigieren, wird beim Anzeigen des Live Feeds der zuvor angezeigte Feed angezeigt, wenn er öffentlich ist oder wenn er ein privater Feed ist, bei dem Sie Mitglied sind.

Angenommen, Sie zeigen einen öffentlichen Feed an und navigieren dann zu einem bestimmten Incident-Datensatz. Bei der Rückkehr zum Live Feed wird der zuvor angezeigte Feed geöffnet. Wenn Sie sich zuletzt einen privaten Feed angesehen haben, bei dem Sie kein Mitglied sind, wird der Unternehmensfeed geöffnet, wenn Sie zum Live Feed zurückkehren.

Verlassen eines Feeds

Mitglieder können einen Gruppenfeed verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf **Verlassen**.

Hinweis:
Wenn Sie einen Feed verlassen, der mit einem Datensatz wie einem Incident verbunden ist, treten Sie ihm automatisch wieder bei, wenn Sie den zugehörigen Datensatz erneut ändern.

Einen Feed löschen

Wenn Sie ein Feed-Administrator sind, können Sie den Feed löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
   Der Feed wird aus dem Live Feed gelöscht. Nachrichten, die in einem privaten Feed veröffentlicht wurden, werden gelöscht. Nachrichten, die in einem öffentlichen Feed veröffentlicht werden, verbleiben ohne Feed-Link im Unternehmens-Feed.

Übersicht über die Live Feed-Benutzeroberfläche

Die Live Feed-Benutzeroberfläche bietet viele Methoden, um Inhalte mit anderen in Ihrer Organisation zu teilen.

Aktualisieren Sie Ihr Live Feed-Profil

Zu Ihren Profilinformationen gehören ein Foto oder ein Bild sowie Registerkarten für verschiedene Arten von Informationen, einschließlich Nachrichten, Feeds, Teams, Followern und denen, die Sie verfolgen. Sie können Ihre Profilinformationen und Ihr Bild jederzeit aktualisieren.

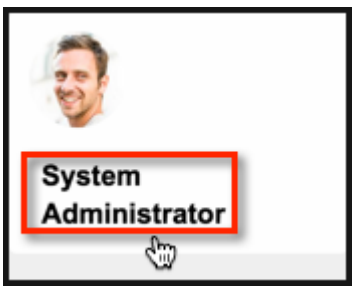
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität gilt für HTML5-kompatible Browser wie Chrome, Firefox, Safari und IE10 und höher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf Ihren Namen oder Titel unter Ihrem Bild.

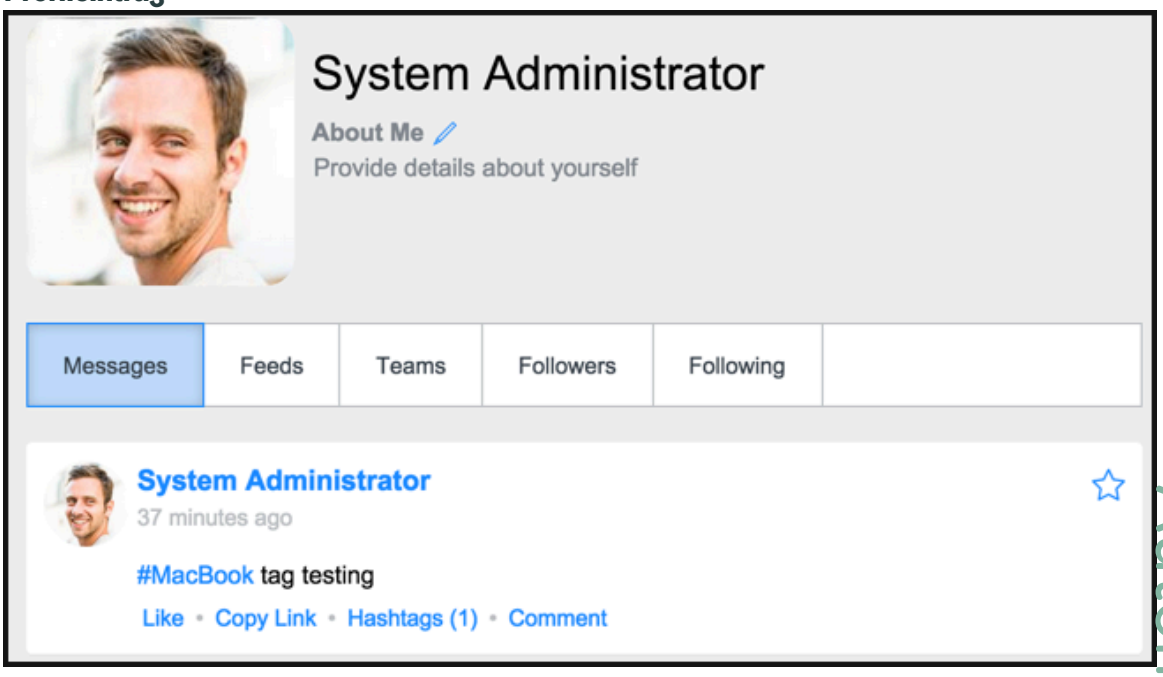
Profil



Der Profildatensatz wird geöffnet.

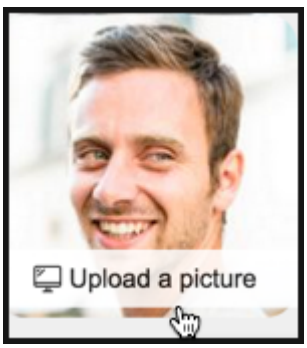
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profileintrag



3. Klicken Sie auf das Stiftsymbol neben **Über mich**, und geben Sie eine kurze Beschreibung über sich selbst ein, die Sie mit anderen teilen möchten, die Ihr Profil anzeigen.
   Dies ist ein Text, den Sie möglicherweise nicht regelmäßig ändern möchten.
4. Sie können Ihr Profilfoto mit einer der beiden folgenden Methoden ändern:
   - Suchen Sie die Fotodatei, die Sie verwenden möchten, und ziehen Sie sie über das vorhandene Foto.
   - Bewegen Sie den Mauszeiger über das vorhandene Bild (oder tippen Sie im Fall der Smartphone- oder Tablet-Benutzeroberfläche auf das Foto), um den Links **Bild hochladen** anzuzeigen. Klicken Sie auf den Link, navigieren Sie zu dem Ort des Fotos, das Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.

Bild hochladen



Hinweis:
Ihr Profilbild wird von den Connect- und Legacy-Chat-Funktionen verwendet, sofern diese aktiviert sind.

Mit Live Feed-Nachrichten arbeiten

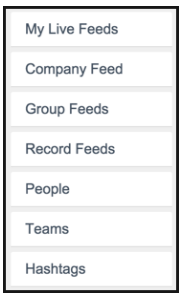
Dieser Teil der Benutzeroberfläche ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf verschiedene Arten von Nachrichten und Tools zum Gruppieren und Kategorisieren von Nachrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ebenfalls enthalten sind Methoden, um zu ermitteln, welche Benutzer-Feeds Sie verfolgen und welche Benutzer Sie verfolgen.

Tools zum Arbeiten mit Live Feed-Nachrichten

Menüabschnitt	Beschreibung
	• *Meine Live Feeds*: Mit diesen benutzerdefinierten Feeds können Sie den Live Feed anpassen, um den für Sie wichtigsten Inhalt anzuzeigen. • *Unternehmens-Feed*: Dieser Feed zeigt alle Beiträge an, mit Ausnahme der Beiträge, die in privaten oder nicht aufgelisteten Gruppen veröffentlicht wurden. • *Gruppen-Feeds*: Diese Feeds werden von Benutzern erstellt. Datensatz-Feeds: Diese Feeds sind einem Datensatz zugeordnet, z. B. einem Incident oder einer Änderung. • *Datensatz-Feeds*: Mithilfe dieser Feeds können Benutzer bei Datensätzen zusammenarbeiten, indem sie allen Benutzern, die auf den Datensatz zugreifen können, einen Ort zur Verfügung stellen, an dem sie Nachrichten freigeben und für diesen Datensatz spezifische Anhänge veröffentlichen können. • *Personen*: Diese Option zeigt Personen an, die dem aktuellen Benutzer folgen, und Personen, denen der aktuelle Benutzer folgt. • *Teams*: Diese Option wird verwendet, um Benutzer in Gruppen zusammenzufassen, um spezifisch fokussierte Konversationen zu abonnieren. • *Hashtags*: Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash (#) gekennzeichnet sind. Hashtags werden verwendet, um Nachrichten nach Stichwort oder Thema zu kategorisieren, um die Suchergebnisse für Nachrichten zu verbessern, die aus allen Konversationen gefiltert werden, die bestimmte Hashtags enthalten.

Einen anderen Live Feed-Benutzer anzeigen

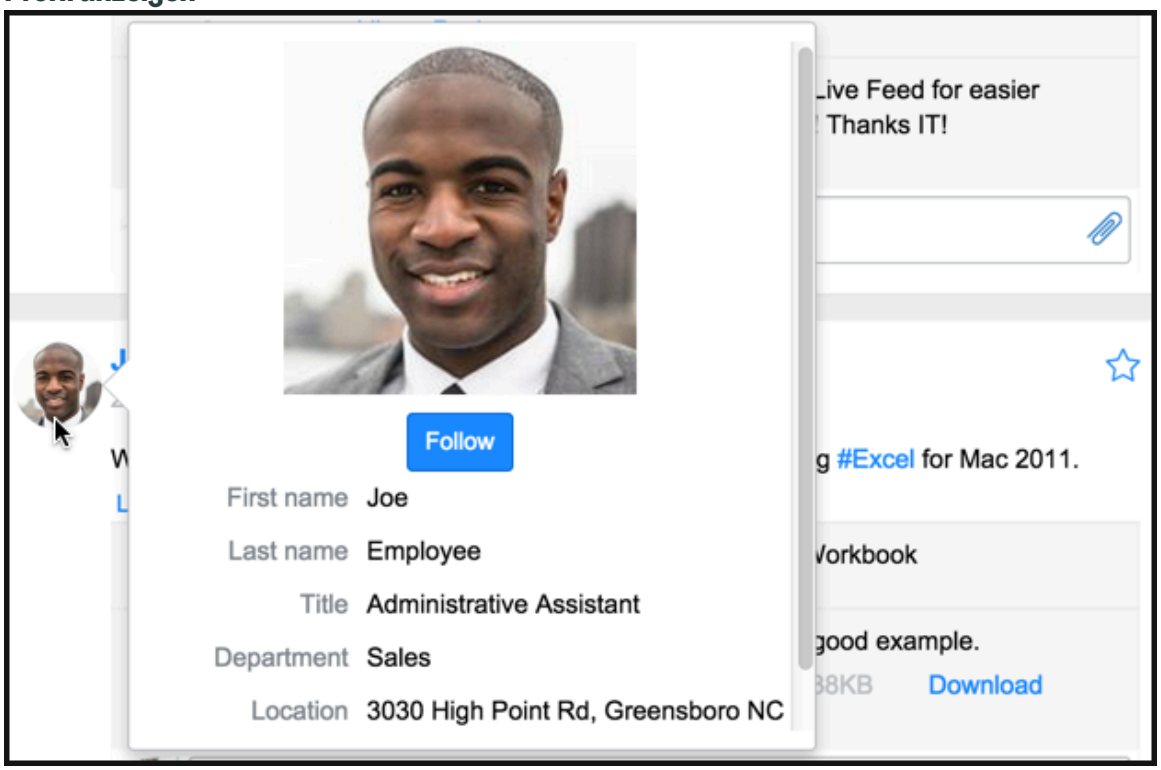
Wenn ein Anfordererbenutzer, der keine ServiceNow-Rolle hat, einen Feed anzeigt und auf das Bild eines anderen Benutzers zeigt, werden die Informationen für den Benutzer in der Visitenkartenansicht der Benutzertabelle [sys_user] angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ACLs anpassen, um die Informationsmenge zu erhöhen, die für Benutzer mit unterschiedlichen Rollen angezeigt werden soll.

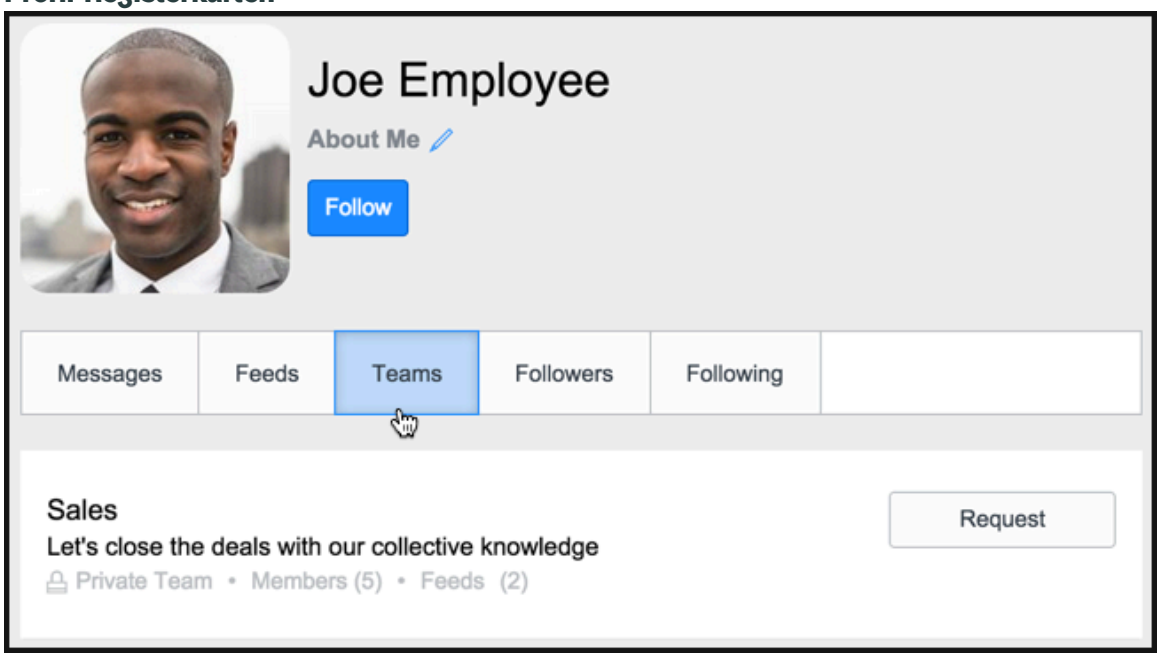
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profil anzeigen



Wenn Sie auf den Namen oder Titel eines Benutzers klicken, wird das Profil des Benutzers angezeigt. Klicken Sie auf die Registerkarten, um verschiedene Informationen für den Benutzer anzuzeigen.

Profil-Registerkarten



Folgen Sie anderen Live Feed-Benutzern

Während Sie Live Feed verwenden, können Sie den Nachrichten-Threads anderer Benutzer folgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

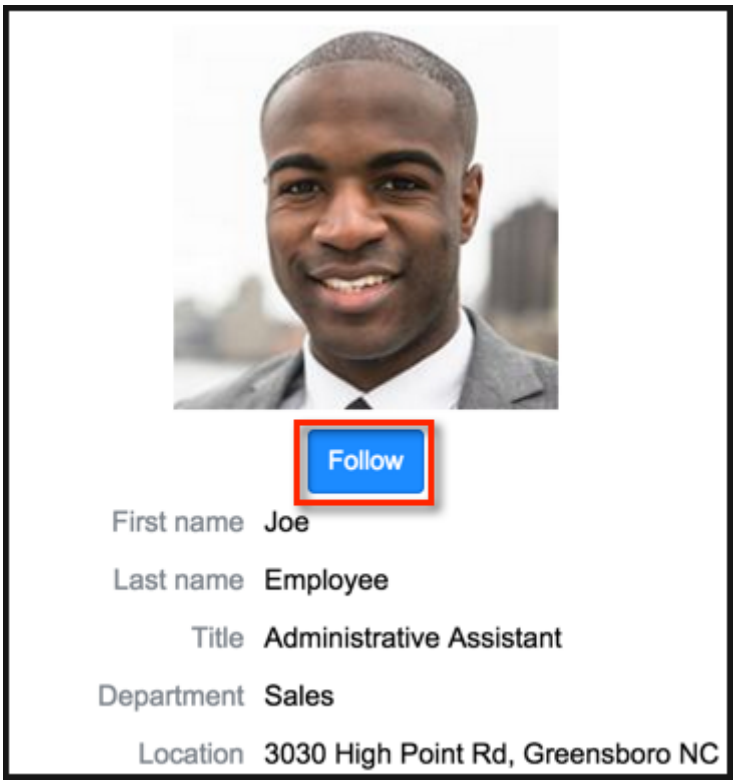
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

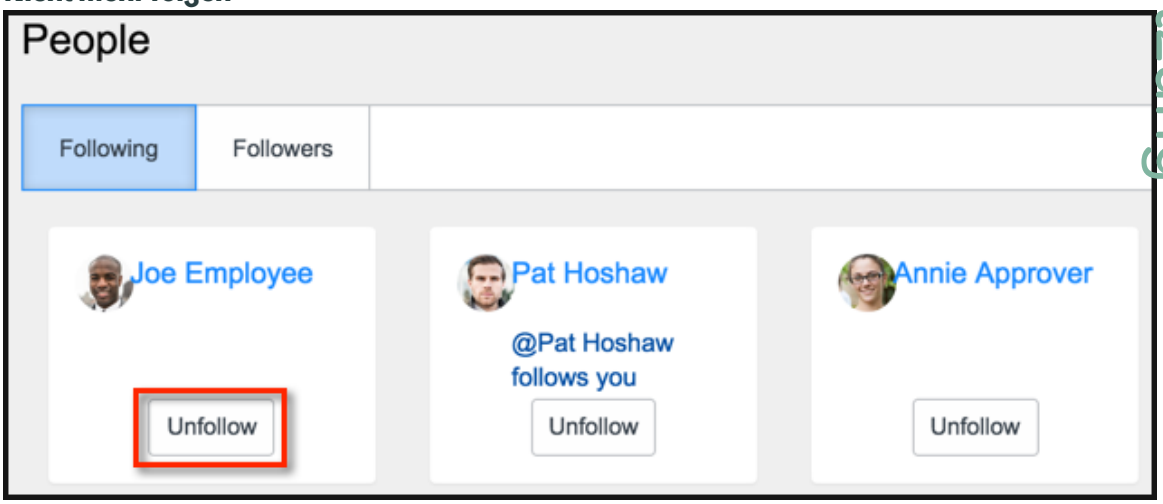
1. Navigieren Sie zu einem Thread, mit dem der Benutzer, dem Sie folgen möchten, beschäftigt ist.
2. Klicken Sie auf den Namen des Benutzers oder zeigen Sie auf das Bild des Benutzers.
   Der Link **Follow** erscheint im Benutzerprofil.

Profil mit Follow-Link



3. Klicken Sie auf **Folgen**.
4. Um dem Benutzer nicht mehr zu folgen, navigieren Sie zu **Personen** > **Verfolgung**.

Nicht mehr folgen



5. Klicken Sie auf **Unfollow**.
6. Um Personen anzuzeigen, die Ihnen folgen, navigieren Sie zu **Personen** > **Follower**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feeds auswählen

Ein Feed ist ein Stream relevanter Nachrichten. Mit der Feedauswahl können Sie zwischen Feedtypen wechseln und bestimmte Gruppen-Feeds und Datensatz-Feeds anzeigen.

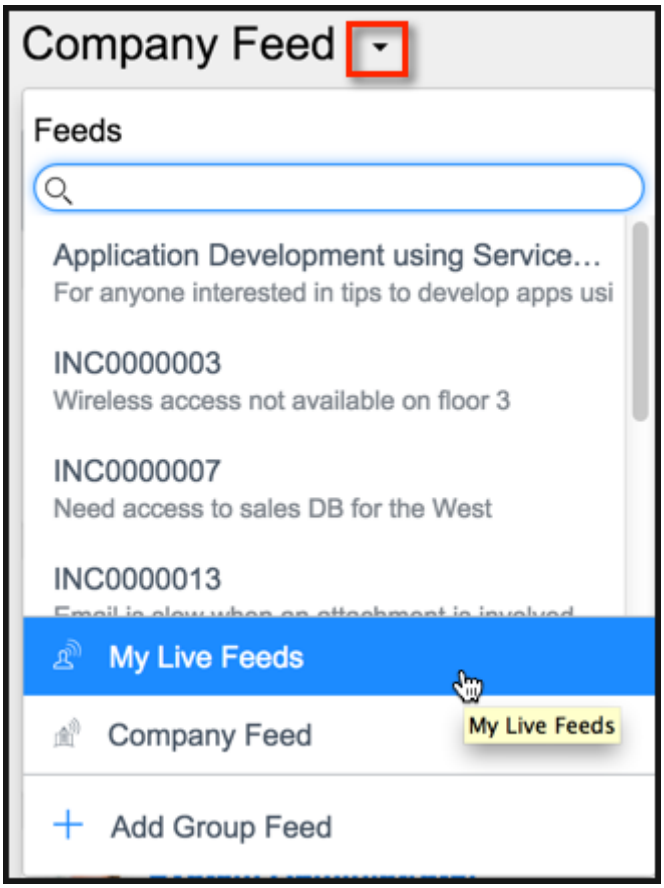
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Verwenden Sie das Feld **Suche**, um jede Art von Feed zu finden
   Während Sie im Feld **Suche** tippen, werden die Ergebnisse dynamisch angezeigt. Wenn Sie zum Beispiel *ERE* eingeben, werden Datensätze, bei denen es sich um Incidents handelt, an die Spitze der Ergebnisliste gesetzt.

Feed-Auswahl



2. Sie können auch die folgenden Arten von Feed-Informationen auswählen.

Arten von Feeds

Feed-Gruppe	Beschreibung
Meine Live Feeds	Zeigt die folgenden Beiträge an: ○ Nachrichten von Benutzern, denen Sie folgen ○ Nachrichten mit Hashtags, denen Sie folgen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feed-Gruppe	Beschreibung
Unternehmens-Feed	Zeigt alle Beiträge mit Ausnahme der Beiträge an private oder nicht aufgelistete Gruppen an.
Gruppen-Feed hinzufügen	Ermöglicht das Hinzufügen eines Gruppen-Feeds.

Feeds folgen

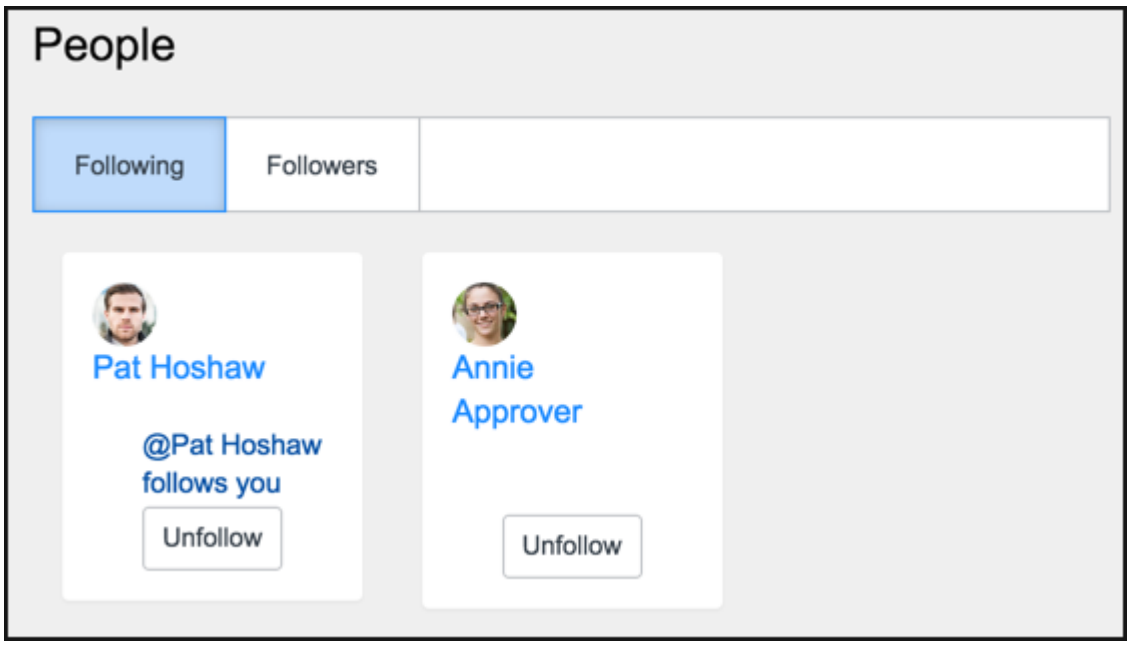
Sie können Benutzer anzeigen, die Ihnen folgen, oder andere Benutzer, denen Sie folgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Personen**, um Benutzer anzuzeigen, die Sie oder andere Benutzer verfolgen, denen Sie folgen.

Das System zeigt die 10 neuesten Follower bzw. Benutzer an, denen Sie folgen.

Personen



Wenn eine Liste mehr als 10 Benutzer enthält, wird der Link „Mehr anzeigen“ angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie einem bestimmten Benutzer folgen, dessen Profil geändert wird, rückt dieser Benutzer an den Anfang der folgenden Liste. Dies weist Sie auf Änderungen im Profil eines Benutzers hin, dem Sie folgen.

Lesezeichen-Feeds und Hashtags

Die Live Feed-Schnittstelle verwendet die standardmäßige Lesezeichenfunktion für Feeds und Hashtags.

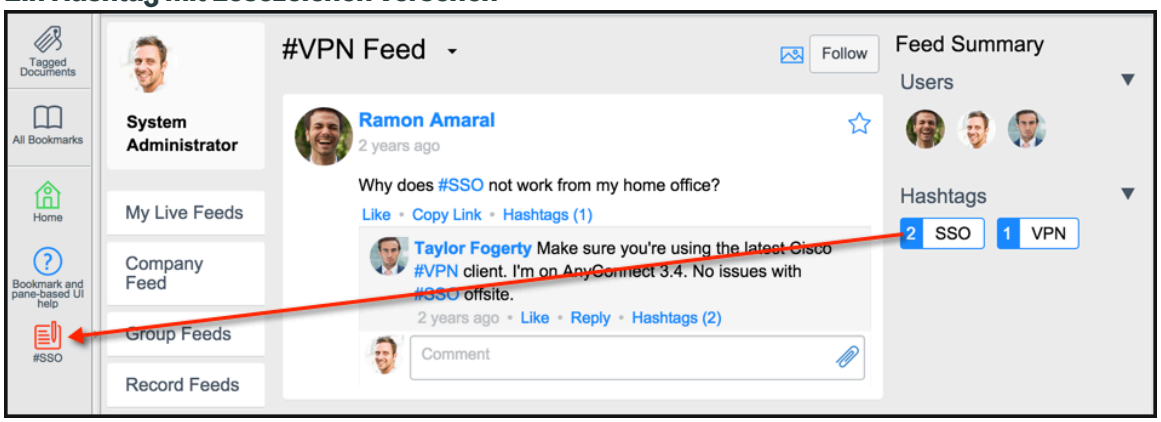
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In UI15 können Sie Gruppen-Feeds und Hashtags per Drag & Drop aus dem Abschnitt Feed-Zusammenfassung zum Rand ziehen, um schnell darauf zugreifen zu können.

Ein Hashtag mit Lesezeichen versehen



Fügen Sie Ihrer Startseite einen Live Feed hinzu

Sie können einen Live Feed zu Ihrer eigenen Homepage oder zu einer globalen Homepage hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

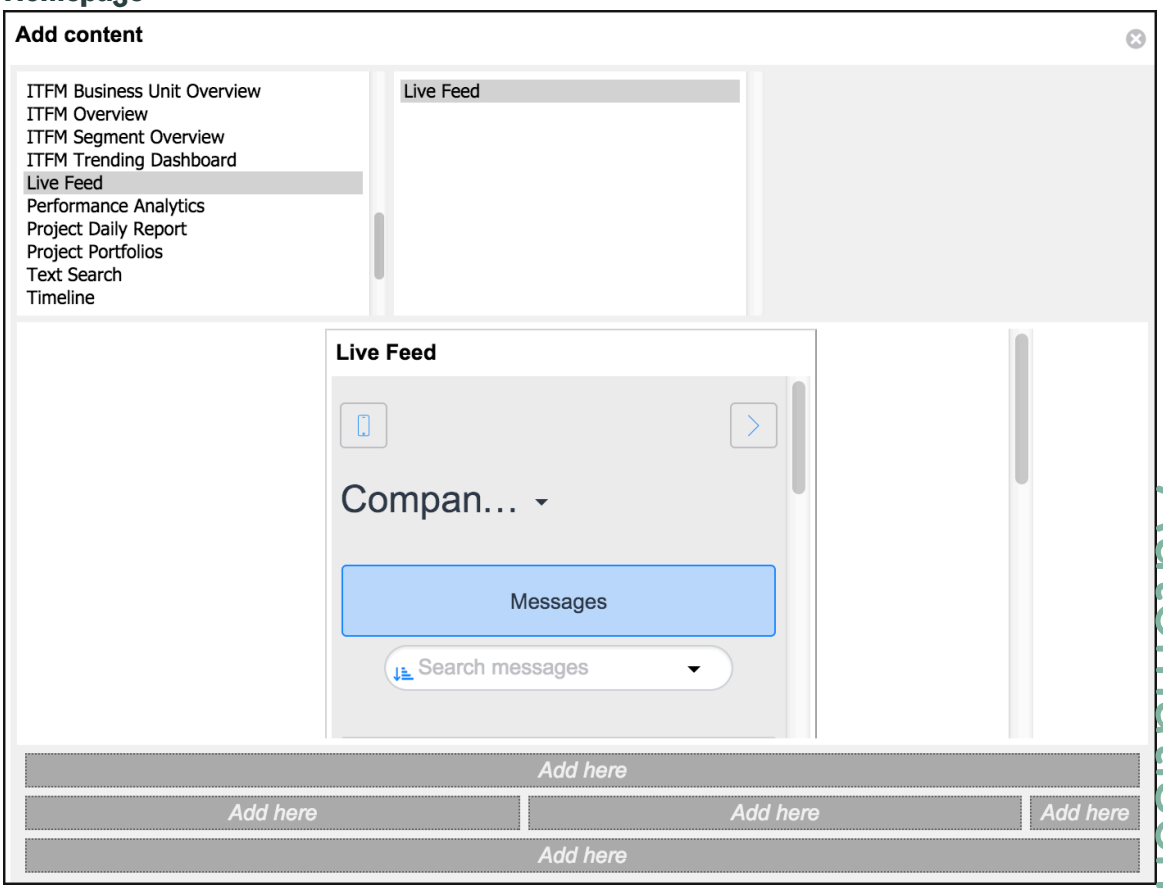
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Homepage.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) in der oberen linken Ecke der Homepage.
3. Wählen Sie Live Feed im linken Bereich.
4. Klicken Sie unten im Fenster auf **Hier hinzufügen** in der entsprechenden Layoutposition - dann schließen Sie das Fenster.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage



Hinweis:
Administratoren können Live Feeds zu einer globalen Startseite hinzufügen, um sie standardmäßig für alle Homepage-Benutzer verfügbar zu machen. Benutzer mit einer beliebigen Rolle können ihrer Homepage Live Feeds hinzufügen. Administratoren können diese Fähigkeit jedoch einschränken.

Veröffentlichen Sie Inhalte im Live Feed

In Live Feed können Sie neue Nachrichten und Antworten zu vorhandenen Nachrichten für alle Benutzer im Feed veröffentlichen. Sie können auch eine Antwortnachricht an ein Team oder einen Datensatz senden.

Veröffentlichen einer Live Feed-Nachricht

Sie können eine Nachricht posten, um einen neuen Feed zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf den Feed, in dem Sie Ihre Nachricht veröffentlichen möchten, z. B. Mein Live Feed, Unternehmens-Feed usw.
3. Geben Sie eine Nachricht in das Feld **Teilen Sie Ihre Gedanken mit** ein.
   Verwenden Sie Hashtags, wenn Sie möchten.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf , oder das , um eine Umfrage, einen Anhang oder ein Screenshot hinzuzufügen
5. Klicken Sie auf **Post**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

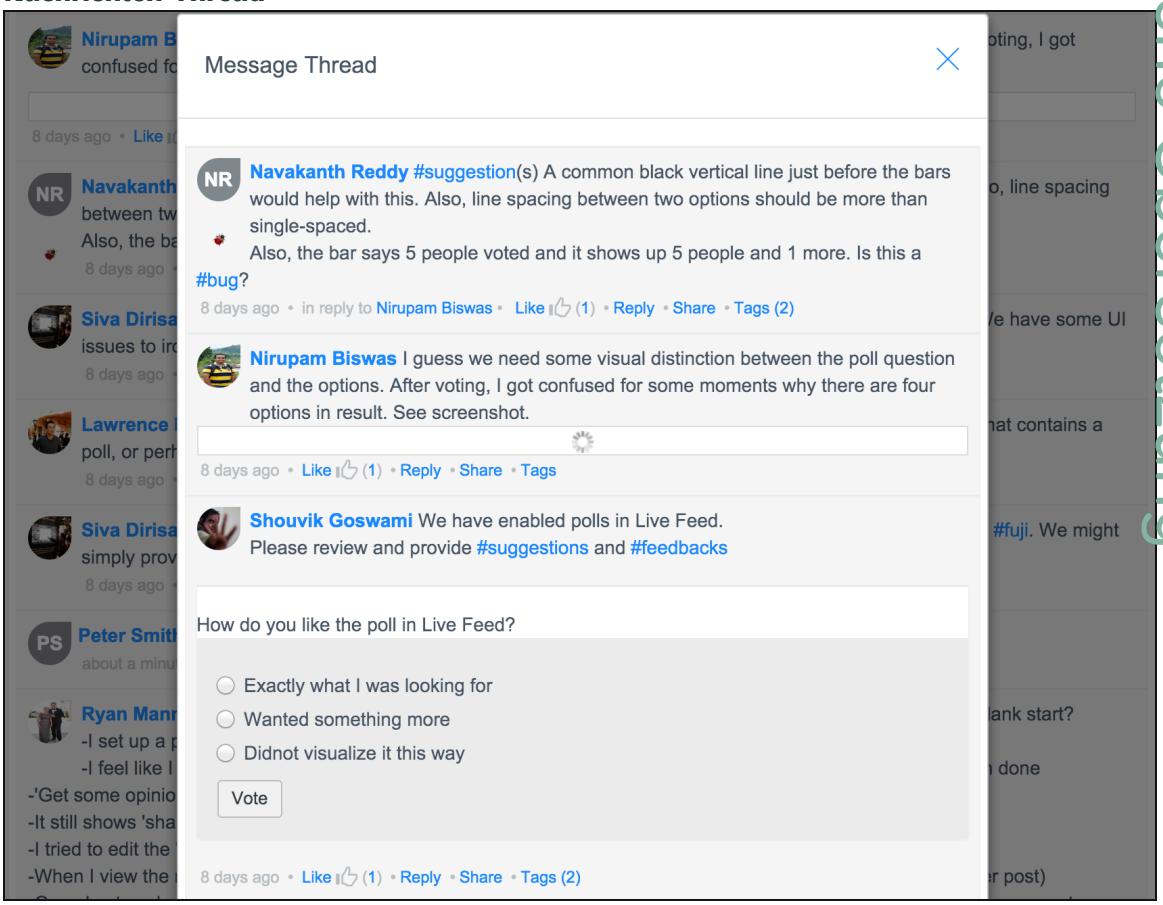
Antworten auf eine Live Feed-Nachricht

Um an einem vorhandenen Thread eines Feeds teilzunehmen, können Sie eine Antwortnachricht verfassen und senden. Die Nachricht ist standardmäßig für alle Mitglieder des Feeds sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Suchen Sie die Nachricht, auf die Sie antworten möchten.
3. Geben Sie Ihre Antwort in das Meldungsfeld ein und klicken Sie auf **Antworten**.
   Bei Bedarf können Sie Hashtags, Anhänge, Links oder Knowledge Base-Artikel hinzufügen.
4. Um zu begrenzen, wer die Antwort auf eine einzelne Person anzeigen kann, wählen Sie einen Benutzer aus der Auswahlliste **An** aus.
5. Klicken Sie auf **Antworten**.
6. Um weitere Antworten anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle Antworten anzeigen**.
   Standardmäßig sind für jede Nachricht 7 Antworten sichtbar. Jede Antwort auf eine Antwort beinhaltet einen **Threads**-Link.
7. Klicken Sie auf **Threads**, um alle Antworten in der ausgewählten Antwort in umgekehrter chronologischer Reihenfolge innerhalb des Popup-Fensters **Nachrichten-Thread** anzuzeigen - ähnlich wie bei einem E-Mail-Thread.

Nachrichten-Thread



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hängen Sie Dateien, Links, Bilder und Wissensartikel an Nachrichten an

Neben der Eingabe von Text können Sie in beliebiger Form Dateien wie Bilder, Dokumente und Tabellenkalkulationsdateien in jedem von ServiceNow unterstützten Dateityp für Live Feed-Nachrichten anhängen.

Administratoren können Einstellungen für Anhangsdateien verwalten, z. B. unterstützte Dateitypen und maximale Größe von Anhangsdateien, indem sie die Systemeigenschaften bearbeiten .

Sie können auch Links zu benutzerdefinierten URLs und Wissensartikeln einfügen, die in der Wissensdatenbank Ihrer Instanz enthalten sind.

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität gilt für HTML5-kompatible Browser wie Chrome, Firefox, Safari und Internet Explorer 10 und höher. Signifikante Unterschiede bei der Verwendung verschiedener Browser werden hervorgehoben.

Hängen Sie eine Datei an einen Beitrag oder eine Antwort an

Sie können Dateien an einen Beitrag anhängen, indem Sie eine Datei in einen Beitrag ziehen oder ein Bild aus der Zwischenablage einfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Büroklammersymbol ( ), um Dateien in einen Beitrag zu ziehen. Darüber hinaus können Sie Bildern in einen Beitrag oder eine Antwort aus der Zwischenablage einfügen.

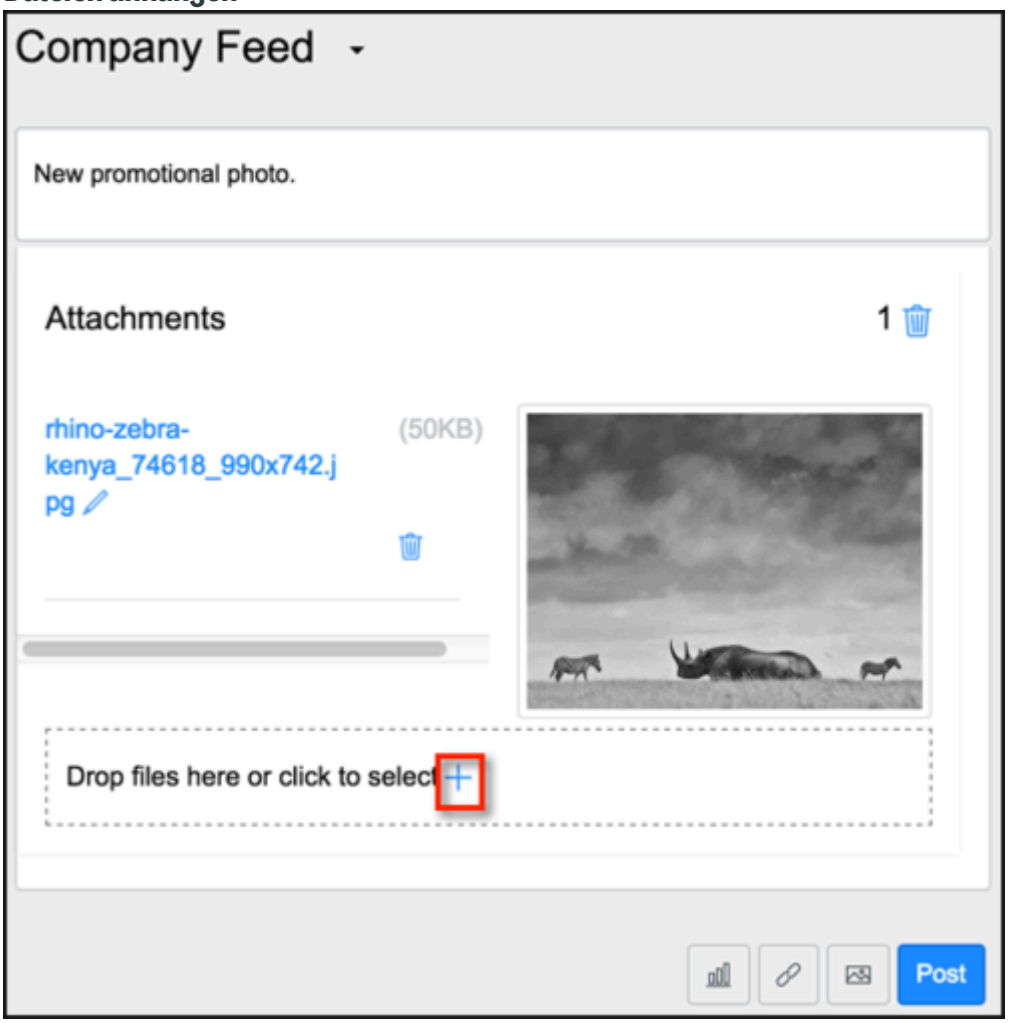
Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Beim Verfassen eines Beitrags oder einer Antwort (siehe Antworten auf eine Nachricht) suchen Sie nach einem oder mehreren Bildern oder anderen unterstützten Dateitypen, und ziehen diese in das Meldungsfeld.
   - Klicken Sie auf das Büroklammer-Symbol ( ) im Meldungsfeld, navigieren Sie zum Speicherort der Dateien, die Sie anhängen möchten, wählen Sie diese aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
2. Um weitere Dateien hinzuzufügen, ziehen Sie zusätzliche Dateien per Drag & Drop in das Textfeld unter den angezeigten Dateien oder Bildern, oder klicken Sie auf das Pluszeichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateien anhängen



3. Wenn Sie einen Anhang löschen möchten, bevor Sie die Nachricht veröffentlichen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Anhang.
4. Geben Sie einen Kommentar ein, um Ihre Gedanken zum Bild zu teilen.

> **Hinweis:**
> Die Schaltfläche **Post** wird erst aktiviert, nachdem Sie den Kommentar hinzugefügt haben.

5. Klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.
6. Wenn Sie Dateien hinzugefügt haben, die keine Vorschau enthalten, und die Nachricht dann gepostet haben, werden sie im Meldungsfeld mit einem **Download**-Link angezeigt.
7. Klicken Sie auf den Link, um die Dateien herunterzuladen.

Kopieren Sie ein Bild aus der Zwischenablage

Sie können nicht nur Dateien zu einer Nachricht hinzufügen, sondern auch Bilder in die Zwischenablage kopieren und in eine Nachricht oder Antwort einfügen.

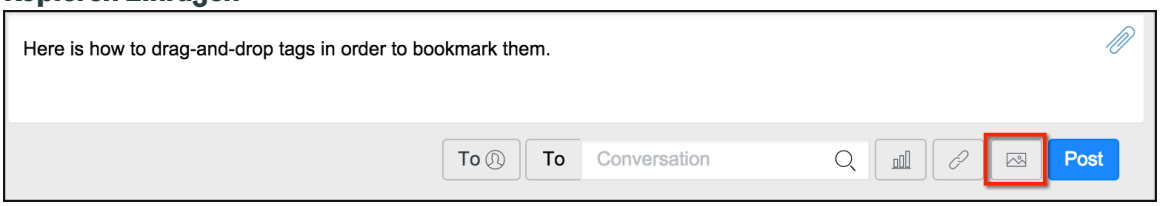
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

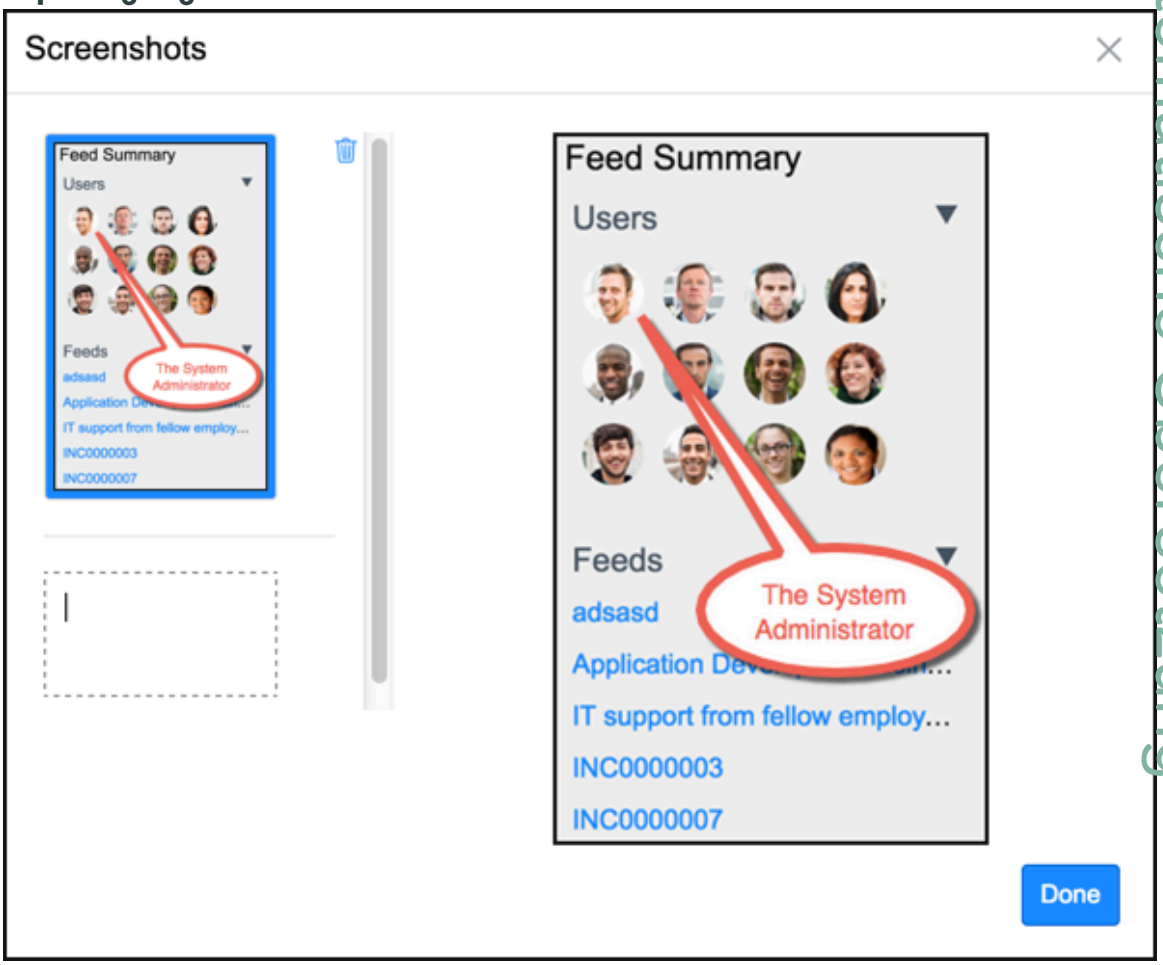
1. Klicken Sie auf das Feld **Kommentar**, und fügen Sie einen Kommentar hinzu.

Kopieren Einfügen



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild hinzufügen**.
   Das Dialogfeld **Screenshots** wird geöffnet.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Bild hier einfügen**, und wählen Sie **Einfügen**, um das Bild aus der Zwischenablage einzufügen.

Kopie eingefügt



4. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um ein weiteres Bild hinzuzufügen.
5. Wenn Sie mit dem Einfügen von Bildern in die Nachricht fertig sind, klicken Sie auf **Fertig**.
6. Um den Linktext zu ändern, klicken Sie auf **Eingefügtes Bild**, und geben Sie ein neues Label ein.
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.
8. Um ein Bild zu entfernen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um Änderungen an einem vorhandenen Bild vorzunehmen, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

Hinweis:
Die Funktion zum Kopieren/Einfügen wird in Chrome, Firefox und Internet Explorer 11 unterstützt.

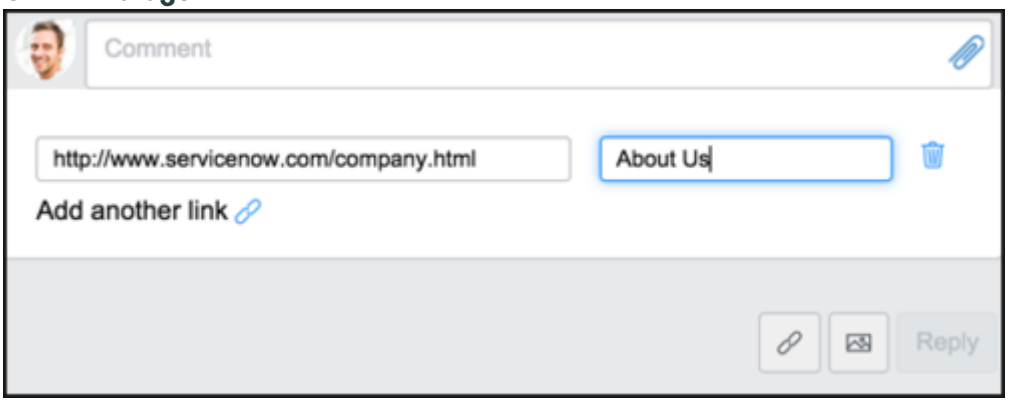
Fügen Sie einem Beitrag oder einer Antwort einen Link hinzu

Hinzufügen oder Ändern eines Links zu einem Live Feed-Beitrag

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Kommentar**.
   Die Schaltfläche **Einen Link hinzufügen** erscheint.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einen Link hinzufügen**.
   Die Felder **URL** und **Link-Text** erscheinen.

URL hinzufügen



3. Geben Sie die URL und den Text ein, der als Link angezeigt werden soll.
4. Um einen weiteren Link hinzuzufügen, klicken Sie auf das Link-Symbol unter dem Feld **URL**.
5. Wenn Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.

URL gespeichert



Um einen Link zu entfernen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Link.
Um Änderungen an einem vorhandenen Link vorzunehmen, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

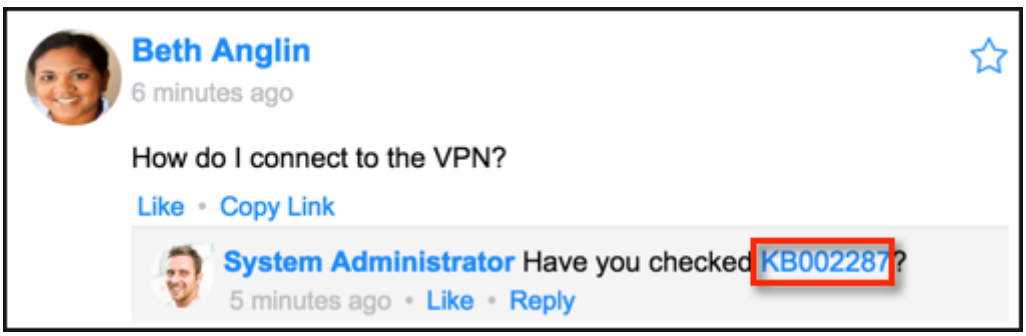
Fügen Sie einem Beitrag oder einer Antwort einen Wissensartikel-Link hinzu

Verwenden Sie die ID eines Wissensartikels, um ihn als Antwort auf eine Live Feed-Unterhaltung zu posten.

Prozedur

1. Geben Sie beim Verfassen eines Beitrags oder einer Antwort die ID des Wissensartikels ein, zu dem Sie einen Link erstellen möchten.
   Sie müssen die Wissensartikel-ID nicht als Hyperlink identifizieren. Live-Feed erkennt sie als solche und wandelt sie automatisch in einen Link um, wenn die Nachricht veröffentlicht wird.
2. Wenn Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.

KB-Link



Hinzufügen einer Umfrage zu einer Nachricht

Wenn Sie eine Nachricht veröffentlichen, haben Sie die Möglichkeit, eine Umfrage zu erstellen, um die Meinungen Ihres Publikums zu erfassen. Während die Benutzer an der Umfrage teilnehmen, werden ihre Feedback-Statistiken im Feed angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

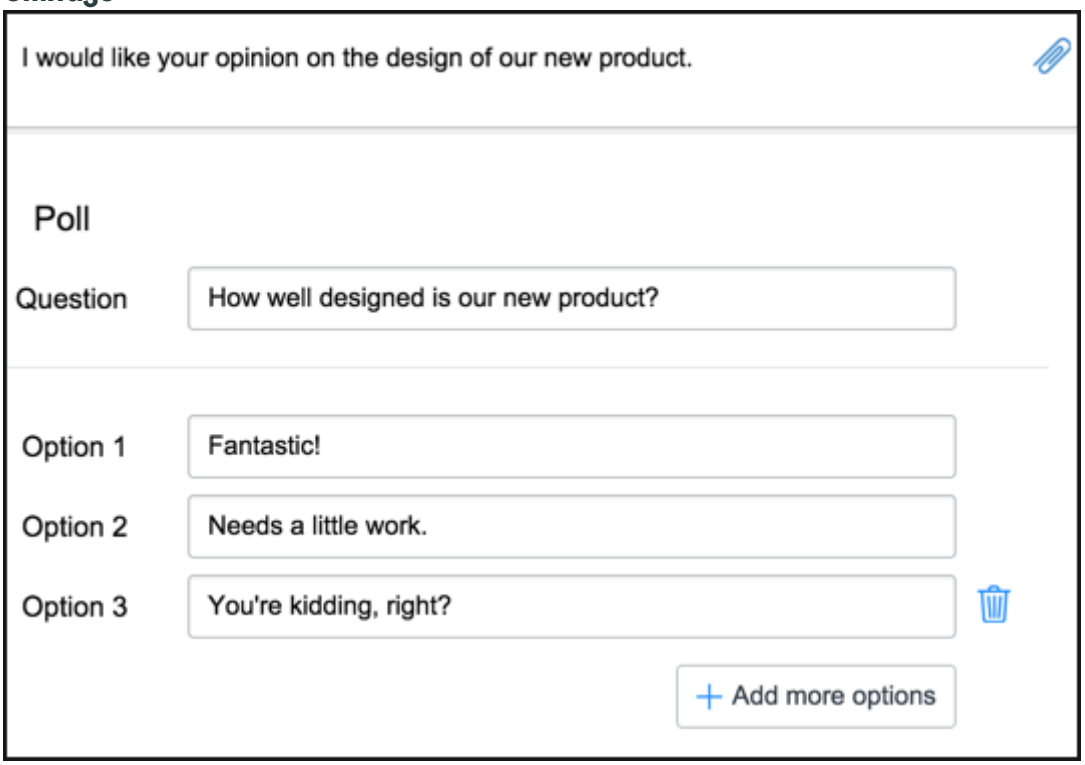
Prozedur

1. Öffnen Sie den Feed, in dem Sie eine Nachricht mit einer Umfrage erstellen möchten.
2. Geben Sie die Nachricht mit der Einladung zur Teilnahme an der Umfrage im Feld **Teilen Sie Ihre Gedanken mit** ein.
3. Klicken Sie auf das Umfragesymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage



4. In dem Feld **Umfrage** geben Sie die Frage ein, zu der Sie Meinungen anfordern
5. In dem Feld **Option** geben Sie mögliche Antworten auf die Umfrage ein.
6. Um weitere Antwortoptionen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Weitere Optionen hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Post**.
   Nachdem die Umfrage veröffentlicht wurde, können Benutzer, die die Nachricht anzeigen, abstimmen. Nachdem sie abgestimmt haben, erscheinen ihre Bilder neben ihrer Antwort, gemeinsam mit anderen, die für dieselbe Option gestimmt haben

   Eine E-Mail-Benachrichtigung mit dem Umfrageergebnis wird an alle Teilnehmer der Umfrage gesendet, die sie darüber informiert, dass die Umfrage geschlossen ist.

Hinzufügen von Erwähnungen zu einer Nachricht

Eine Erwähnung (@mention) ist eine veröffentlichte Aktualisierung, die @username an beliebiger Stelle im Nachrichtentext enthält.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Name des Benutzers mit einem Link zu diesem Feed wird in die Nachricht eingefügt. Darüber hinaus erhält der genannte Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung über die Erwähnung. Dies ist eine großartige Möglichkeit, andere Mitglieder in einem Gespräch zu erreichen. Alle @mentions sind unter „Mein Feed“ des angemeldeten Benutzers enthalten.

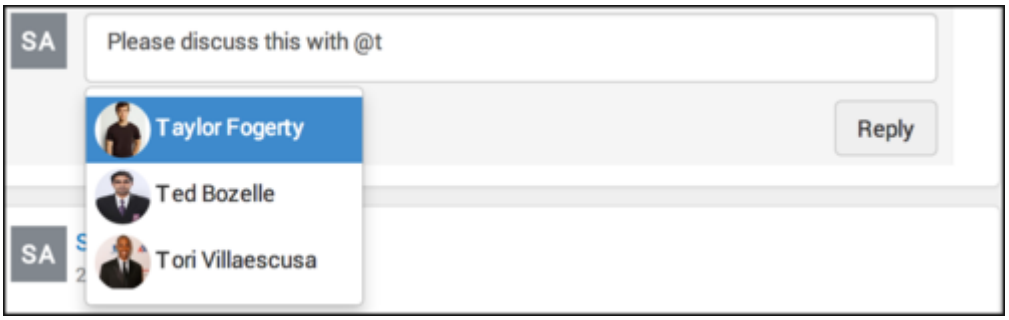
Hinweis:
Wenn ein @mention von einem Teammitglied verwendet wird, werden nur Mitglieder dieses Teams in der Liste der automatischen Vorschläge aufgeführt.

Automatische Übersetzung

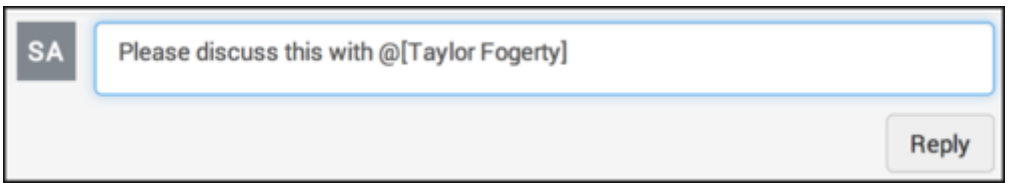
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie während der Eingabe einer Nachricht oder Antwort in einer Konversation `@username` an beliebiger Stelle in der Nachricht ein.
   Während der Eingabe wird eine Liste mit automatischen Vorschlägen mit Namen und Bildern von Benutzern angezeigt, die Ihren Einträgen entsprechen. Wenn Sie zum Beispiel `@t` eingeben, zeigt die Liste der automatischen Vorschläge die Bilder und Namen aller Benutzer an, deren Namen mit T beginnen.



2. Klicken Sie auf den Benutzer, den Sie hinzufügen möchten.
   Der Name dieses Benutzers wird in den @mention-Nachrichtentext eingefügt.



Hinweis:
Mein Feed zeigt @mentions von Ihnen und den Teams an, in denen Sie Mitglied sind. Profil-Feeds für einen anderen Benutzer zeigen nur @mentions dieses Benutzers an.

Like für eine Nachricht abgeben

Like für eine Nachricht abgeben, um dem Verfasser Feedback zu geben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf **Feeds**.
3. Suchen Sie den Feed, der die gewünschte Nachricht enthält.
4. Klicken Sie unter dem Nachrichtentitel auf **Like**.
   Wenn die Nachricht zuvor Likes erhalten hat, wird die Anzahl der Likes einer Nachricht neben dem Link „Like“ (Gefällt mir) angezeigt.

   Bei einer Nachricht auf oberster Ebene werden die Profilbilder der ersten fünf Benutzer angezeigt, denen eine Nachricht gefallen hat. Jeder weitere Benutzer, dem die Nachricht gefallen hat, kann angezeigt werden, indem Sie den Mauszeiger über den Link **# mehr** bewegen. Wenn dem angemeldeten Benutzer die Nachricht gefallen hat, wird zuerst das Bild dieses Benutzers angezeigt, gefolgt von dem Bild des Benutzers, dem die Nachricht zuletzt gefallen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für eine Antwort müssen Sie den Mauszeiger über den Link **Zähler** bewegen, um die Benutzer anzuzeigen, denen die Nachricht gefallen hat.

Hinweis:
Nachdem eine Nachricht ein Like erhalten hat, kann das Like nicht entfernt werden.

Nachricht löschen

Benutzer können ihre eigenen Beiträge oder Antworten löschen. Ein Konversationsadministrator kann auch Nachrichten löschen.

Prozedur

1. Bewegen Sie die Maus über die Nachricht, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol in der oberen rechten Ecke des Meldungsfelds.
3. Klicken Sie auf **Löschen** im Bestätigungsfeld.
   Die Nachricht verschwindet aus dem Feed.

E-Signatur

Signieren Sie elektronische Dokumente von jedem Desktop- oder Mobilgerät mit E-Signatur. E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Benutzer verwaltete Dokumente oder Wissensartikel mit ihrer eingegebenen oder gezeichneten E-Signatur, ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können.

Rollenzuweisung

Bevor Sie die E-Signatur verwenden können, müssen Sie die E-Signatur-Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit E-Signatur installierte Komponenten.

So verwenden Sie E-Signatur-Vorlagen

Benutzer mit der Rolle „E-Signatur-Administrator“ [sn_esign.admin] oder „-Manager“ [sn_esign.config_manager] können E-Signatur-Vorlagen erstellen. Jede E-Signatur-Vorlage verbindet einen zu signierenden Dokumenttyp (verwaltetes Dokument oder Wissensartikel) mit einem Signaturtyp (Signatur, Anmeldeinformationen oder Bestätigung). Sie können beispielsweise eine E-Signatur-Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, die eine typisierte oder gezeichnete Signatur erfordert.

Konfigurieren Sie eine E-Signatur-Vorlage

Anschließend können Sie die E-Signatur-Vorlage in Aufgabenformularen verwenden, um elektronische Signaturen von Benutzern anzufordern. In der Anwendung HR Service Delivery können Sie beispielsweise HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen oder HR-Aufgabenvorlagen konfigurieren, um elektronische Signaturen gemäß der ausgewählten E-Signatur-Vorlage anzufordern. HR-spezifische Beispiele finden Sie unter E-Signatur für HR.

Aktivierungsinformationen

Um die E-Signatur in Ihrer Anwendung zu verwenden, müssen Sie die E-Signatur aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit E-Signatur installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die E-Signatur

Sie können das E-Signatur-Plugin (com.snc.esign) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

E-Signatur aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für E-Signatur

Plugin	Beschreibung
ServiceNow-Dokument-Viewer [com.snc.documentviewer]	Der Dokument-Viewer ist eine Plattformfunktion, mit der Benutzer Dokumente der Enterprise-Klasse inline im Plattformanhang anzeigen können, anstatt sie auf das lokale Gerät herunterzuladen und die Dokumente dann mit einem lokal installierten Viewer zu öffnen.
Verwaltete Dokumente [com.snc.document_management]	Anwendung „Managed Documents“. Um die Möglichkeit zur Veröffentlichung in der Knowledge Base zu aktivieren, aktivieren Sie das Wissensdokument-Plugin.
Signaturpad [com.snc.signaturpad]	Stellt ein Tool bereit, um eine digitale Signatur in einem PDF-Dokument zuzulassen. Die Anwendung Human Resources verwendet dies für verschiedene Dokumente.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Mit E-Signatur installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der E-Signatur werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
E-Signatur-Administrator [sn_esign.admin]	Kann das E-Signatur-Modul verwalten.	sn_esign.config_manager
E-Signatur-Manager [sn_esign.config_manager]	Kann die E-Signatur-Konfigurationen verwalten.	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzeradministration und zum Verwalten von Benutzern finden Sie unter Benutzeradministration .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
E-Signatur-Konfiguration [sn_esign_configuration]	E-Signatur-Konfigurationstabelle.
E-Signatur-Bestätigung [sn_esign_acknowledgement]	E-Signatur-Bestätigungstabelle.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zum Verwalten von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Konfigurieren Sie eine E-Signatur-Vorlage

Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage, um die Konfiguration eines elektronischen Dokuments und einer Signatur für die Verwendung in Aufgabenformularen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_esign.admin oder sn_esign.config_manager

Jede Vorlage ist einem Dokumenttyp zugeordnet, z. B. einem verwalteten Dokument oder einem Wissensartikel, und Sie können die Vorlage so konfigurieren, dass der Unterzeichner das Dokument mit seiner typisierten oder gezeichneten Signatur, seinen Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Signatur** > **E-Signatur-Vorlage**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

E-Signatur-Vorlagenformular

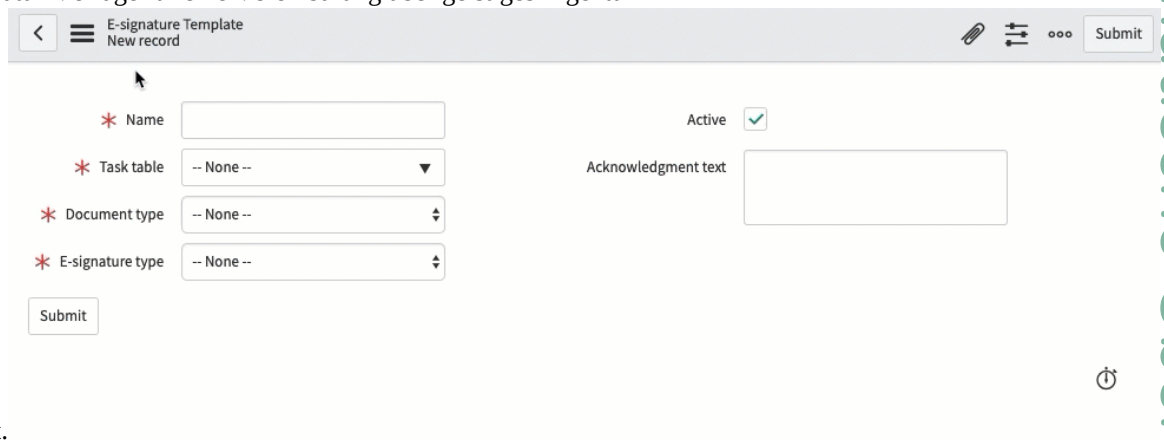
Feld	Beschreibung	
Name	Name der E-Signatur-Vorlage.	
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, der die E-Signatur-Vorlage zugeordnet ist.	
Dokumenttyp	Dokumenttyp der E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	HR-Dokumentvorlage	(NurHR Service Delivery) Eine HR-Dokumentvorlage ist der Dokumenttyp zum Signieren. **Hinweis:** ○ Stellen Sie sicher, dass das Feld **Aufgabentabelle** auf HR-Aufgabe [sn_hr_core_task] festgelegt ist. ○ Die HR-Dokumentvorlage, die der Unterzeichner signieren wird, wird im HR-Fallformular ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signaturaufgabe auswählen .
	Wissensartikel	Ein Wissensartikel ist der Dokumenttyp zum Signieren. **Wählen** Sie im Feld Wissensartikel den Wissensartikel aus, den der Unterzeichner signieren soll.
	Verwaltetes Dokument	Ein verwaltetes Dokument ist der Dokumenttyp zum Signieren. Wählen Sie im Feld **Verwaltetes Dokument** das verwaltete Dokument aus, das der Unterzeichner signieren soll.
Signaturtyp	Signaturtyp der E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Anerkennung	Der Unterzeichner bestätigt das Dokument, indem er die Aufgabe akzeptiert und abschließt. **Hinweis:** Diese Option ist für HR-Dokumentvorlagen nicht verfügbar.
	Anmeldeinformationen	Der Unterzeichner signiert das Dokument mit seinen Anmeldeinformationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Diese Option ist für HR-Dokumentvorlagen nicht verfügbar.
	Signatur	Der Unterzeichner signiert das Dokument mit seiner typisierten oder gezeichneten Signatur.
Bestätigungstext	Fügt ein Kontrollkästchen mit zugehörigem Bestätigungstext hinzu, den der Benutzer auswählen muss, bevor die Signierung abgeschlossen ist. Diese Option kann mit jedem Signaturtyp verwendet werden. **Hinweis:** Der Bestätigungstext ist auf 1.000 Zeichen beschränkt.	

Example
Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR-Mitarbeiter, der eine E-Signatur-Vorlage für eine Vereinbarung über geistiges Eigentum



erstellt.

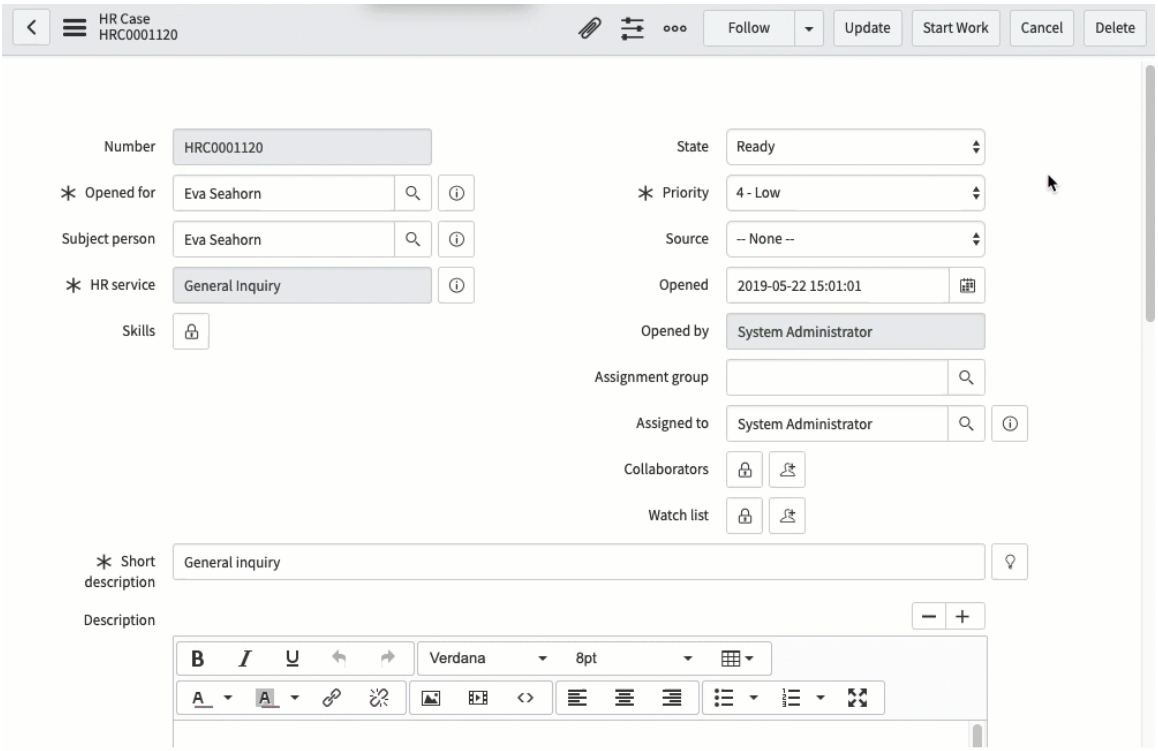
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Sie können die E-Signatur-Vorlage in Aufgabenformularen verwenden, um elektronische Signaturen von Benutzern anzufordern.

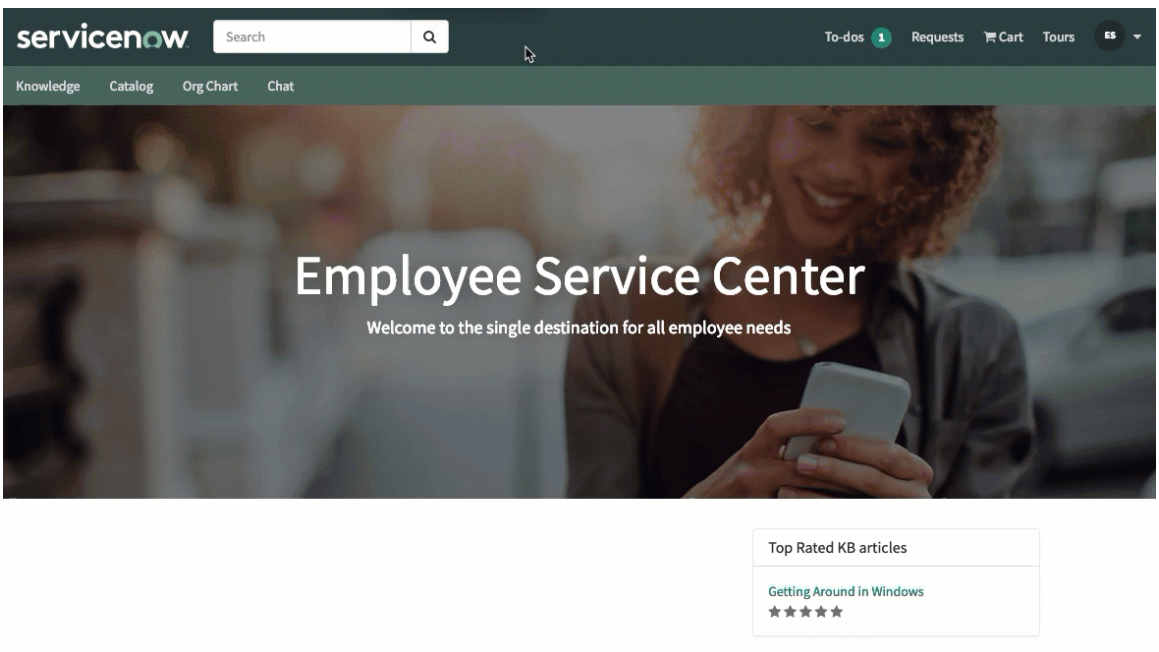
Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR-Mitarbeiter, der eine E-Signatur-Aufgabe für die Mitarbeiterin Eva Seahorn als Teil eines HR-Falls erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für die Mitarbeiterin Eva Seahorn, die die E-Signatur-Aufgabe im Employee Service Centerabschließt.



ServiceNow Sprachfunktionen

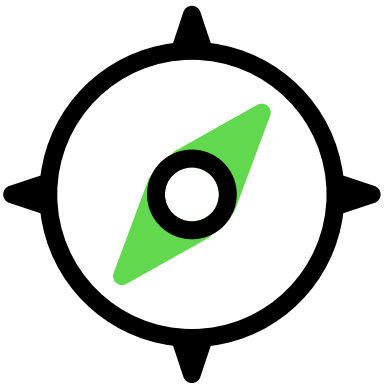
Integrieren Sie ein Drittanbieter-Telefonsystem mit Ihrer ServiceNow® Sprachfunktionen -Instanz, um die Effizienz Ihres Call Centers zu steigern, ohne während eines Anrufs durch mehrere Systeme navigieren zu müssen. Helfen Sie Managern, die Anrufe zu analysieren und Anrufmetriken an einem Ort anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen in Aktion

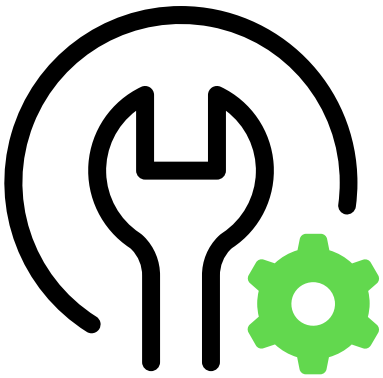
Hier erhalten Sie einen Überblick über die Integration von ServiceNow Voice mit Amazon Connect. ServiceNow Voice mit Amazon Connect

Erkunden



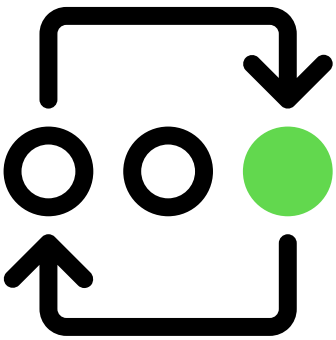
Erfahren Sie, wie Kunden, Service Desk-Mitarbeiter und Manager ServiceNow Sprachfunktionen verwenden.

Einrichten



Richten Sie ServiceNow Sprachfunktionen ein.

integrieren



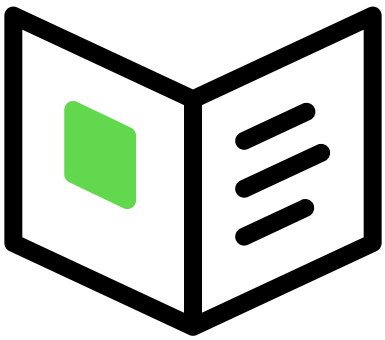
Erweitern Sie die Fähigkeiten von ServiceNow Sprachfunktionen durch Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Empfangen eingehender Anrufe, Tätigen ausgehender Anrufe und Überwachen von Anrufen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler ab.

Automatische Übersetzung

Zusätzliche Ressourcen:

Sprachfunktionen API auf der ServiceNow® Developer Site

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen erkunden

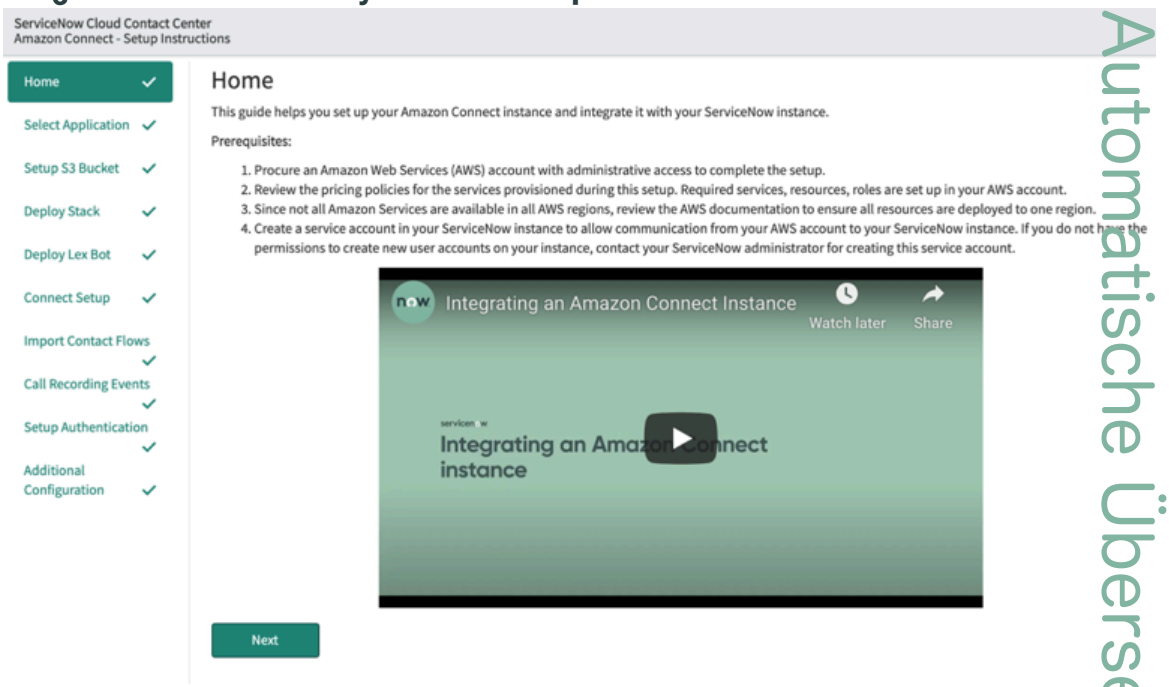
Verwenden Sie ServiceNow Sprachfunktionen, um ein- und ausgehende Telefonanrufe zu erleichtern, indem Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem Telefonsystem einer Drittpartei wie Amazon Connect integrieren.

Schlüsselfunktionen

Integrieren Sie eine Telefonanlage einer Drittpartei mit Sprachfunktionen in der Instanz ServiceNow.

Bieten Sie Ihren Anrufern und Service Desk-Mitarbeitern mit Systemen von Drittanbietern eine nahtlose Experience für ein- und ausgehende Sprachanrufe. Siehe ServiceNow Store für eine vollständige Liste der Integrationen.

Integrieren Sie das Telefonsystem einer Drittpartei



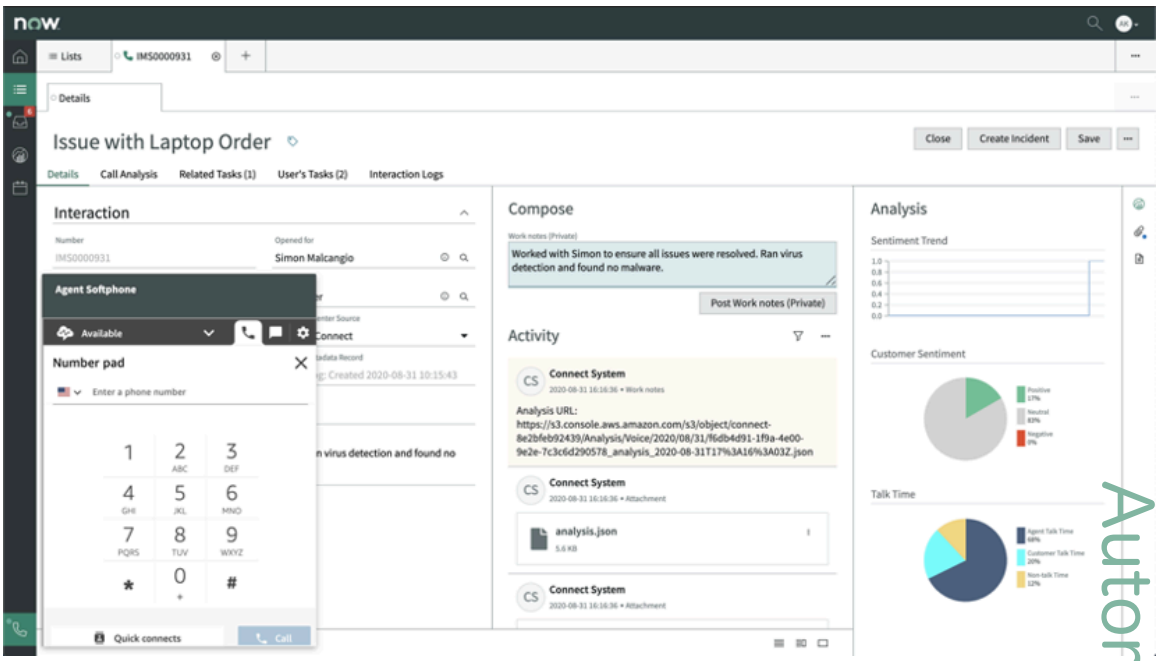
Zeigen Sie relevante Daten für einen Service Desk-Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt an

Zeigen Sie relevante Daten in einer Interaktion für einen Service Desk-Mitarbeiter an, um einem Kunden während eines Anrufs zu helfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

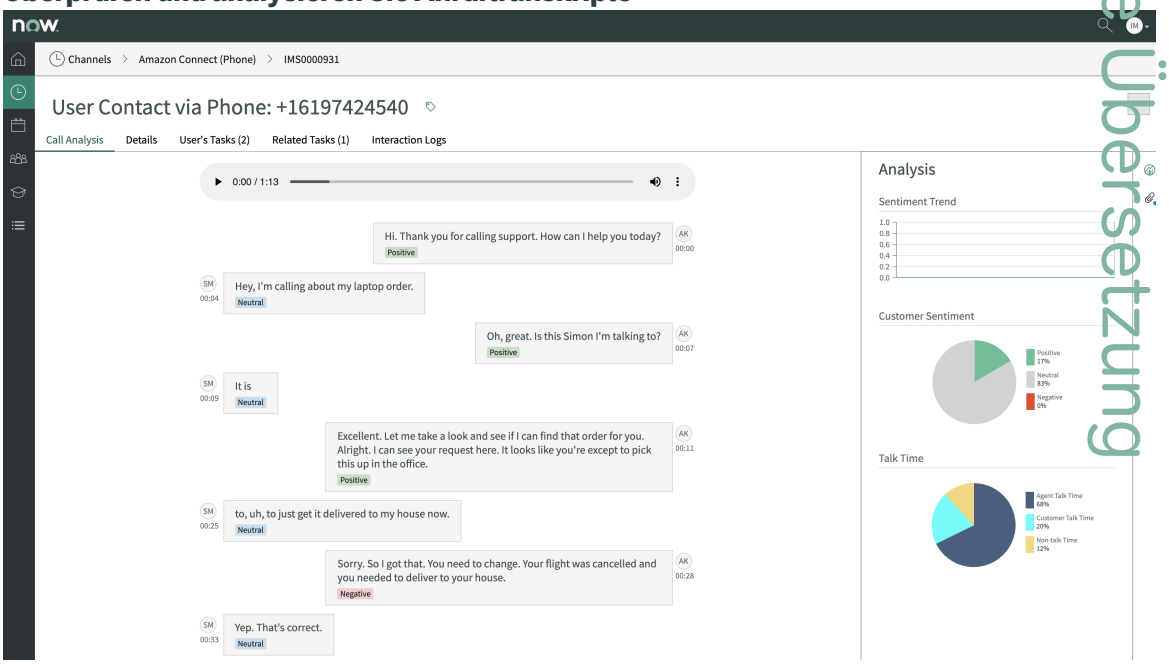
Anrufe an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten



Analysieren Sie Aufzeichnungs- und Anrufmetriken von Interaktionen

Greifen Sie in Ihrer ServiceNow -Instanz auf Aufzeichnungen, Anrufmetriken und Anruftranskripte von Service Desk-Mitarbeitern zu, um Interaktionen zu analysieren.

Überprüfen und analysieren Sie Anruftranskripte



Als Administrator können Sie:

- Verwenden Sie vorgefertigte Anweisungen und Vorlagen, um Ihre ServiceNow -Instanz mit einem Telefonsystem einer Drittpartei wie Amazon Connect zu integrieren.
- Verwenden Sie vorgefertigte Vorgangs-Handler, die Interaktionen aufrufen, um Anforderungen zwischen einer Telefonanlage einer Drittpartei und Sprachfunktionenzu erfüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie das Anruftranskript und die Aufzeichnung für das Coaching an.
- Zeigen Sie Anrufmetriken (z. B. Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters) für die Berichterstellung an.
- Analysieren von Gesprächen mit Service Desk-Mitarbeitern und Geben von Feedback für die Qualitätssicherung.

Als Agent können Sie:

- Lassen Sie Anrufe an die Ihnen zugewiesenen Warteschlangen weiterleiten, und nehmen Sie die Anrufe über das integrierte Softphone in der Instanz ServiceNow an oder lehnen Sie sie ab.
- Übertragen Sie einen Anruf mit **Schnellverbindung**an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder in eine Warteschlange.
- Rufen Sie den Kontext der Anruferinformationen ab, bevor Sie einen Anruf annehmen.
- Zeigen Sie Echtzeittranskripte von Anrufen an, während Sie mit einem Kunden interagieren. Weitere Informationen zu Echtzeittranskripten finden Sie unter
- Arbeiten Sie mit Managern zusammen, die Ihre Konversationen analysieren und Feedback für die Qualitätssicherung geben können.
- Innerhalb der ServiceNow-Instanz können sie Anwesenheitsstatus verwalten. Weitere Informationen zu den Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Steuerelemente des Posteingangsvon Service Desk-Mitarbeitern.
- Greifen Sie mithilfe der OpenFrame-Integration direkt über die Benutzeroberfläche von ServiceNow auf Ihr Softphone zu und verwenden Sie es. Weitere Informationen zu OpenFrame finden Sie in der OpenFrame-Übersicht .

Als Anrufer können Sie:

- Erstellen Sie eine Aufgabe mithilfe von sprachbasierten Interaktionen. Erstellen Sie beispielsweise einen Incident oder einen Fall, oder entsperren Sie Ihren Account.
- Lassen Sie Ihre Anforderungen in der integrierten ServiceNow -Instanz durch Bot-Interaktionen mit Sprach- oder Dual-Tone-Multi-Frequency-Eingaben (DTMF) erfüllen. Diese Bot-Interaktionen werden in Kontakt-Flows im Telefonsystem des Drittanbieters definiert.
- Der Anrufer kann mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen, der an der Erfüllung einer Anforderung beteiligt ist.

Eingehender Anruf-Workflow für die Integration von Sprachfunktionen mit Amazon Connect

Wenn ein Anrufer das Callcenter kontaktiert und dabei die Sprach- oder Dual-Tone-Mehrfrequenz-Eingaben (DTMF) eines Anrufers verwendet, wird ein Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Kontext des Anrufers, z. B. Sprache, aufgerufen. Für diesen Anruf wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

- Die Aufruferanforderung ruft einen Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow auf.
- Die Anforderung kann durch eine automatisierte Interaktion mit einem Bot gelöst werden. Wenn die Anruferanfrage nicht durch eine automatisierte Interaktion mit dem Bot gelöst wird, wird der Anruf für den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter in die Warteschlange gestellt. Ein Service Desk-Mitarbeiter erhält dann den Anruf und die Interaktion und löst die Anforderung.

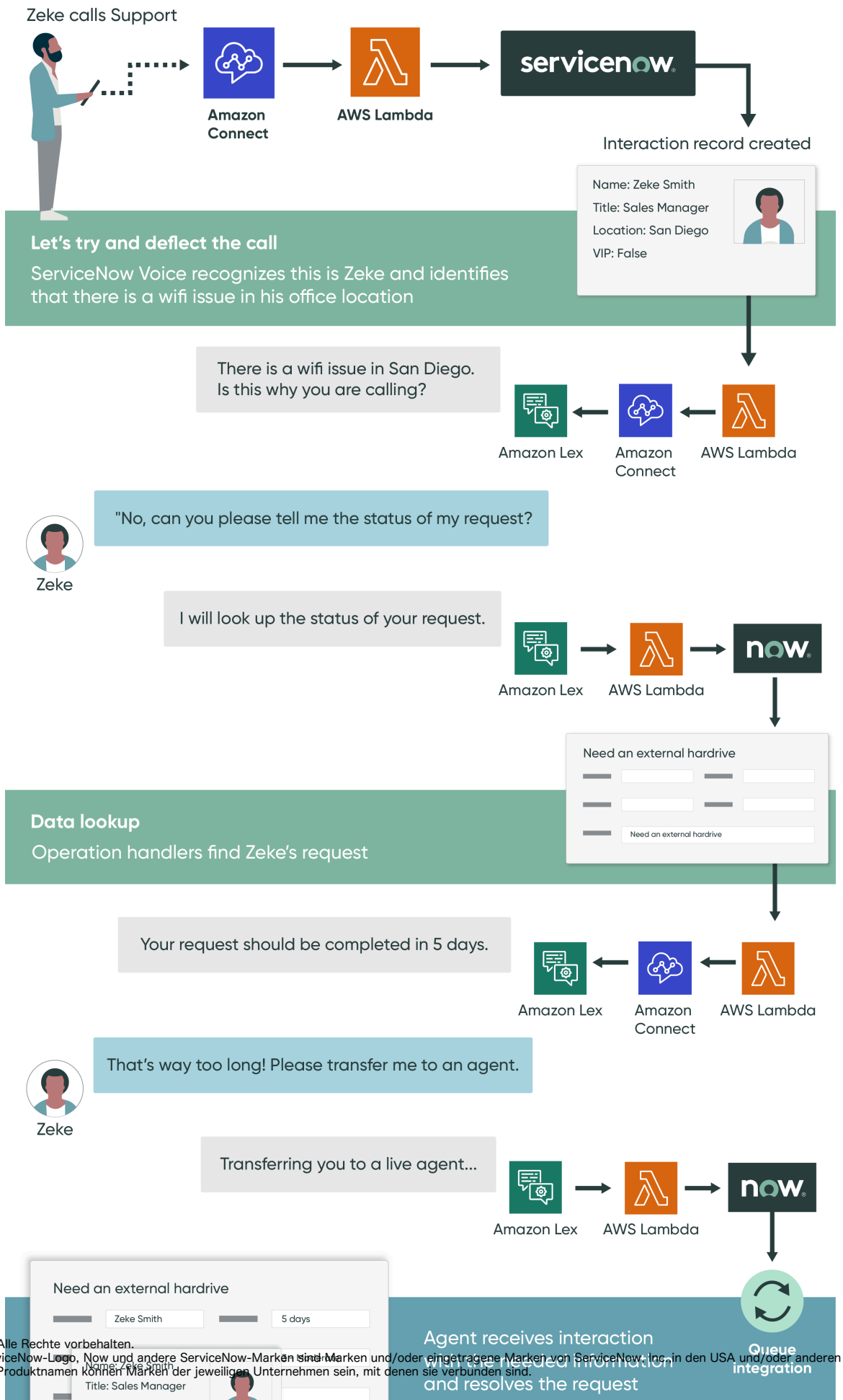
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hier ist ein Beispiel-Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

Amazon Connect-Integration



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Aktivieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen, und integrieren Sie sie in ein Telefonsystem einer Drittpartei wie Amazon Connect .

Wenn Sie eine Telefonanlage einer Drittpartei einrichten und in die Instanz ServiceNow integrieren, kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen eingehenden Anruf annehmen oder einen ausgehenden Anruf von der Instanz ServiceNow mit dem integrierten Softphone tätigen. Diese Experience basiert auf den Konfigurationen, die im Telefonsystem eines Drittanbieters vorgenommen werden.

Hier ist ein Überblick über die Einrichtung von Sprachfunktionen: Video, das einen Überblick über die Einrichtung von ServiceNow Voice in Amazon Connect bietet.

Erste Schritte mit Sprachfunktionen

1. Erwerben Sie eine Lizenz für eine Anwendung von ServiceNow, z. B. ITSM oder CSM, die ServiceNow Sprachfunktionenenthält.
2. Installieren Sie die Anwendungen [ServiceNow Sprachfunktionen in ServiceNow® Store. Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Installieren Sie die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen ..
3. Melden Sie sich an, und erstellen Sie ein Konto bei einer Telefonanlage eines Drittanbieters. Standardmäßig wird Amazon Connect unterstützt. Informationen zum Erstellen eines Accounts für Amazon Web Services (AWS) finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
4. Konfigurieren Sie das Framework für das Telefonsystem einer Drittpartei in der Instanz ServiceNow. Standardmäßig wird das Framework für Amazon Connect unterstützt. Informationen zur entsprechenden Konfiguration finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Installieren Sie die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen .

Sie können die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Ihre Organisation muss eine Lizenz für eine Anwendung von ServiceNow erworben haben, z. B. ITSM oder CSM, die die SKU von ServiceNow Sprachfunktionen enthält.
- Sie sollten mindestens ein Inhaltspaket installieren, z. B. CSM oder ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen sollten installiert sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen -Anwendungen

Anwendung	Beschreibung	Installierte Komponenten
ServiceNow Voice [sn_cti_core]	Stellt das Framework bereit, das die Integration mit Ihrem Drittanbieter-Telefonsystem unterstützt.	Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen Core installierte Komponenten.
ServiceNow Voice mit Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integriert Amazon Connect mit ServiceNow Sprachfunktionen Core.	Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit Amazon Connect installierte Komponenten Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen.
ServiceNow Voice-UI-Komponenten [sn_ct_ux]	Aktiviert Anrufaufzeichnung, Transkription und Stimmungsanalyse für ServiceNow Sprachfunktionen mit Workspace-Experience.	Keine
ServiceNow-Echtzeittranskription [sn_cti_amzn_cct] (Nur für [] verfügbar für ServiceNow SprachfunktionenKundenservice-Management.)	Aktiviert die Anruftranskription in Echtzeit, sodass der Service Desk-Mitarbeiter während eines Anrufs mit dem Kunden das Anruftranskript anzeigen kann.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie diese Anwendungen mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   - ServiceNow Sprachfunktionen (sn_ct_core)
   - ServiceNow Voice mit Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - ServiceNow Voice-UI-Komponenten (sn_cti_ux)

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie die Sprachfunktionen -Anwendungen installieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow Voice (sn_cti_core)
- ServiceNow Voice mit Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
- ServiceNow Voice-UI-Komponenten (sn_cti_ux)

Um die vollständige Sprachfunktionen -Experience zu nutzen, installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM- oder ServiceNow Sprachfunktionen für CSM-Anwendungen. Weitere Informationen zu diesen Installationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM und Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Domain Separation und ServiceNow Sprachfunktionen

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domänengetrennte Tabellen

- CTI-Instanz [sn_cti_instance]
- Protokollierungskonfiguration für CTI-Komponenten [sn_cti_log_cfg]
- Vorgangs-Handler [sn_cti_operation_handler]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anbieterkomponente [sn_cti_provider_component]
- Anbieterkonfiguration [sn_cti_provider_config]
- Umwandler für Provider-Nachrichten [sn_cti_provider_msg_transformer]
- CTI-Benutzer [sn_cti_user]
- AWS-Ressource [sn_cti_aws_resource]
- Amazon Connect-Instanz [sn_cti_connect_instance]

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Telefon-PIN konfigurieren

Sie können eine Telefon-PIN einrichten oder zurücksetzen, die für die Anruferauthentifizierung während eines Anrufs mit einem Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden kann.

Wenn das Feld **Authentifizierung anfordern** für einen Vorgangs-Handler auf **true** festgelegt ist, wird der entsprechende Vorgang erst aufgerufen, nachdem der Anrufer die PIN eingegeben hat.

Wichtig:
Sie gilt sowohl Sprachfunktionen für ITSM- als ServiceNow Sprachfunktionen auch für CSM-Anwendungen.

Setzen Sie die Telefon-PIN für einen Anrufer zurück

Setzen Sie die Telefon-PIN für einen Anrufer zurück, wenn der Account des Anrufers gesperrt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cti_core.user_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow Voice – Core** > **Anwender-PIN zurücksetzen**.
2. Klicken Sie für den erforderlichen CTI-Benutzer auf das Vorschausymbol, und öffnen Sie den Datensatz, um die PIN zurückzusetzen.
   a. Geben Sie im Feld **PIN** die neue PIN ein.
   b. **Deaktivieren** Sie das Kontrollkästchen Deaktiviert.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Telefon-PIN festlegen oder zurücksetzen

Richten Sie Ihre Telefon-PIN ein, die für die Anruferauthentifizierung verwendet werden kann, wenn Sie einen Service Desk-Mitarbeiter anrufen, oder setzen Sie sie zurück.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow Voice – Core** > **Meine Telefon-PIN**.
2. Geben Sie im Formular „Telefon-PIN anfordern“ die PIN ein, und wiederholen Sie die Eingabe.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie das E.164-Format für eine Verbrauchertelefonnummer

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und richtig formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten. Geben Sie die E.164-konforme Formatierung und Validierung für die Telefonnummer an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein E.164-Telefonnummernfeld zeigt die folgenden Feldtypen an:

- Eine Liste für das Telefonnummerngebiet
- Ein Eingabefeld zur Eingabe von Telefonnummern

Das E.164-Format, das keine Bindestriche oder Leerzeichen enthält und das +-Zeichen enthalten muss. Beispiel: +14152223456.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verbraucher**.
2. Wählen Sie den erforderlichen Verbraucherdatensatz aus.
3. Klicken Sie im Formular „Verbraucher“ mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Telefonfeld, und wählen Sie **Wörterbuch konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ für das Feld **Typ** die **Option Telefonnummer (E164) aus**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Nach dieser Konfiguration wählen Sie bei der Eingabe der Telefonnummer des Verbrauchers in das Feld „Telefon“ das Gebiet aus, und geben die entsprechende Telefonnummer ein. Dasselbe Format wird in Mitarbeiterbereichwiedergegeben .

Protokollierung der CTI-Komponente konfigurieren

Konfigurieren Sie die CTI-Komponentenprotokollierung, um die Komponentenprotokollierung in den Systemprotokollen zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Protokolle für die folgenden Komponenten erstellen:

- Vorgangs-Handler
- Anbieterkomponente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Provider-Konfiguration
- Umwandler für Anbieternachrichten

Hinweis:
Lassen Sie die Protokollkonfigurationen in einer Produktionsinstanz nicht aktiviert, da dies die Leistung beeinträchtigen kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow Voice Core** > **Protokollkonfiguration** > **Neu**.
2. Wählen Sie die Komponente, die Komponententabelle und die Protokollebene aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Option Protokollebene aus.
   Zu den Optionen gehören:
   - Aus
   - Fehler
   - Warnen
   - Info
   - Debuggen
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen separaten Datensatz für jeden Typ von Komponententabelle, den Sie protokollieren möchten.
   Wenn mehrere Protokollierungskonfigurationen vorhanden sind, ist die endgültige Protokollebene die Protokollebene der ausgewählten Komponente, basierend auf der folgenden Priorisierung:
   a. Vorgangs-Handler
   b. Umwandler für Anbieternachrichten
   c. Anbieterkomponente
   d. Provider-Konfiguration
6. Um die Protokolle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**. Sie können die Protokolle der aufgerufenen *sn_cti-* Module anzeigen, einschließlich Erstellungsdatum, Protokollebene, Protokollnachricht und Quelle. In den Systemprotokollen ist die Protokollebene der Nachricht immer „ **Info**“. Bei Basisprotokollen von *sn_cti_core* ohne Protokollierungskonfiguration variiert die Protokollebene.

Für einen Eintrag in *sn_cti_log_cfg.list* für einen Vorgangs-Handler mit **Warnungsprotokollebenenprotokollierung** im Vorgangs-Handler lautet der Code wie folgt:

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

Beispielausgabe:

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger Demo from Operation Handler
```

- P: Anbieter
- C: Komponente

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- T: Transformator
- O: Vorgangs-Handler

Konfigurieren Sie die Echtzeittranskription für ServiceNow Sprachfunktionen Kundenservice-Management

Konfigurieren Sie Einstellungen in Ihrer Amazon Connect -Instanz und in Ihrer ServiceNow -Instanz, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Echtzeittranskription von Sprachanrufen mit Kunden anzeigen können.

Vorbereitungen

- Eine Amazon Connect -Instanz, die mithilfe des geführten Setups eingerichtet wurde.
- Echtzeittranskription ist nur für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Managementverfügbar.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen wird die Funktion „Echtzeittranskription“ während des geführten Setups für Sprachfunktionen für Kundenservice-Managementaktiviert.

Wenn Sie Sprachfunktionen bereits für CSM bereitgestellt haben und ein Upgrade durchführen, gehen Sie alle Schritte für ServiceNow Sprachfunktionen einrichtenund Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen durch, bevor Sie das Setup für Amazon Connect abschließen.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer Amazon Connect -Instanz.
2. Aktivieren Sie Kontaktobjektiv in der Instanz Amazon Connect .
   Siehe Amazon Dokumentation für vollständige Anweisungen. Weitere Informationen zu Kontaktobjektiven für Amazon Connect finden Sie auch in der Kontaktobjektiv-Dokumentation .
   a. Aktivieren Sie im Block „Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen“ Kontaktobjektiv.
   b. Aktivieren Sie Sprachanalysen mit Echtzeit- und Nachanrufanalysen.
3. Wechseln Sie zum **Setup-Leitfaden** für Amazon Connect .
4. Führen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Echtzeittranskription“ aus.

Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen

Richten Sie die Eigenschaften in der Amazon Connect -Integration ein, um die Echtzeittranskription zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen wird die Funktion „Echtzeittranskription“ während des geführten Setups für ServiceNow Sprachfunktionenaktiviert.

Wenn Sie ServiceNow Sprachfunktionen bereits bereitgestellt haben und ein Upgrade durchführen, gehen Sie alle Schritte für ServiceNow Sprachfunktionen einrichtenund die Schritte in diesem Verfahren durch, bevor Sie das Setup für Amazon Connect abschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` hinzu, und legen Sie sie auf **true**fest.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer neuen Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**.
3. Wählen Sie Ihre Instanz aus, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Leitfaden**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben im Setup-Leitfaden, um das Setup der Echtzeittranskription zu aktivieren.
   Sobald Sie das Kontrollkästchen Echtzeittranskription aktiviert haben, können Service Desk-Mitarbeiter den Konversationsbereich in ihrem Arbeitsbereich anzeigen.
5. Fahren Sie mit dem Setupleitfaden fort.
   Auch wenn Sie Ihre Amazon Connect -Integration bereits eingerichtet haben, müssen Sie die Setup-Aufgaben aufgrund von Änderungen an der Lambda Cloudformation-Vorlage und dem Kontakt-Flow erneut abschließen.
6. Erstellen Sie im Schritt „ **Authentifizierung einrichten** “ einen Benutzer mit „Nur Webservice-Zugriff“. Dieser Benutzer ist nur für die Kommunikation zwischen ServiceNow und Amazon Connect vorgesehen.
   a. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste „ **Rollen** “.
   b. Bearbeiten Sie den Benutzer, und fügen Sie die Rolle „`interaction_integration_user`“hinzu.
   c. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit den Setup-Aufgaben für Ihre Amazon Connect -Instanz fort, die im Setup-Leitfaden beschrieben sind.

Skripting für Vorgangs-Handler

Sie können die APIs im ServiceNow Sprachfunktionen -Framework verwenden, um eine nahtlose Sprachanruf-Experience für Anrufer und Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen.

Die API `CTIOperationRequest` stellt Methoden zum Festlegen und Abrufen von Daten zum aktuellen CTIOperationRequest-Objekt bereit. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTIOperationRequest – Scoped, Global .

Die API `CTIOperationResponse` stellt Methoden zum Festlegen und Abrufen von Daten im aktuellen CTIOperationResponse-Objekt bereit. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTIOperationResponse – Scoped, Global .

Die `CTI-API` stellt REST-Ressourcen bereit, mit denen CTI-Anbieter (Computer Telephony Integration) mit dem Framework Sprachfunktionen interagieren können. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API .

Anbieterkonfiguration in Sprachfunktionen

Sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe enthält eine Anbieterkonfiguration Einstellungen zu den beteiligten Komponenten und Nachrichtenumwandlern für einen bestimmten Drittanbieter eines Telefonsystems. Jede Anforderung von diesem Telefonsystemanbieter wird in ServiceNow basierend auf diesen Einstellungen verarbeitet.

Um die verfügbaren Provider-Konfigurationen anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow Voice – Core** > **Provider-Konfigurationen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Anforderung von einem Telefonsystem einer Drittpartei wird über den `CTI` -Vorgangsendpunkt der `CTI-API`an eine ServiceNow -Instanz übergeben. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API . Basierend auf dem Provider und der im Endpunkt angegebenen Komponente werden die entsprechenden Nachrichtenumwandler aufgerufen, um Folgendes auszuführen:

- Transformieren Sie die Anforderung von der Telefonanlage einer Drittpartei, bevor Sie die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben.
- Transformieren Sie die Antwort des Vorgangs-Handlers, bevor Sie sie an die Telefonanlage des Drittanbieters weiterleiten.

Anbieterkomponente

Für jede Komponente oder jeden Knoten, der im Telefonsystem einer Drittpartei verfügbar ist, enthält eine Anbieterkonfiguration eine Anbieterkomponente. Sie enthält eine Zuordnung zwischen der Komponente und einem Nachrichten-Umwandler.

Um die verfügbaren Provider-Komponenten anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow Voice – Core** > **Provider-Komponenten**.

Nachrichtenumwandler

Ein Nachrichten-Umwandler definiert, wie eine Anforderung und eine Antwort zwischen einer Telefonanlage einer Drittpartei und der ServiceNow -Instanz umgewandelt werden können.

- Das Feld Eingabetransformer enthält ein Skript, das definiert, wie eine Anforderung von einem Telefonsystem einer Drittpartei innerhalb der ServiceNow**-Instanz** umgewandelt werden soll, bevor die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben wird.
- Das Feld **Ausgabe-Transformer** enthält ein Skript, das definiert, wie die Antwort des Vorgangs-Handlers umgewandelt werden soll, bevor sie an das Telefonsystem des Drittanbieters übergeben wird.

Um die verfügbaren Nachrichtenumwandler anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow Voice – Core** > **Umwandler für Provider-Nachrichten**.

Anbieterkonfiguration für die Integration von Sprachfunktionen mit Amazon Connect

Für die Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect ist die Anbieterkomponente `AWS Connect Default Handler` standardmäßig verfügbar.

Hinweis:
Die Anwendung [ServiceNow Sprachfunktionen with Amazon Connect integration with ServiceNow [sn_cti_amzn_cct] muss aus dem ServiceNow® Storeinstalliert werden. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen ..

Für jeden Knoten, der als Integrationspunkt zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow verwendet werden kann, sind die folgenden Anbieterkomponenten und die entsprechenden Nachrichtenumwandler verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieterkomponenten und Nachrichtenumwandler

Knoten	Anbieterkomponente	Nachrichtenumwandler
Kundeneingabe abrufen	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS – Lex – Intent – Nachrichtentransformator (SN-Proxy)
Invoke AWS Lambda function (AWS Lambda-Funktion aufrufen)	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS – Connect – Lambda – Nachrichtentransformator

Wenn ein Kunde eine Telefonnummer verwendet, wird ein Anruf über die Telefonanlage von Amazon Connect getätigt. Mit einer seiner Komponenten stellt Amazon Connect die Anforderung an die Instanz ServiceNow über den `CTI-` Vorgangsendpunkt der `CTI-API`bereit. Weitere Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API. Basierend auf dem hier angegebenen Anbieter und der hier angegebenen Komponente werden die entsprechenden Nachrichtenumwandler aufgerufen, um Folgendes auszuführen:

- Transformieren Sie die Anforderung von Amazon Connect , bevor Sie die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben.
- Transformieren Sie die Antwort des Vorgangs-Handlers, bevor Sie sie an Amazon Connect übergeben.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen

Mithilfe von Erweiterungspunkten können Sie die benutzerdefinierten Skripts aufrufen, um die Funktionalität von ServiceNow Sprachfunktionenzu erweitern. Bei der Integration eines Telefonsystems einer Drittpartei mit ServiceNow Sprachfunktionenkönnen Sie Erweiterungspunkte mithilfe der `CTI-API` aufrufen, um Events in ServiceNow Sprachfunktionenzu verarbeiten.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

Um die standardmäßig verfügbaren Erweiterungspunkte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und nach der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen gruppieren.

Hinweis:
Sie sollten die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen, ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM, ServiceNow Sprachfunktionen CSMund ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect aus dem ServiceNow® Storeinstallieren. Weitere Informationen zu diesen Installationen finden Sie unter Installieren Sie die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen ., Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSMund Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_cti_core.clickToCallContextMap	Ermöglicht das Kopieren anwendungsspezifischer Feldwerte in Interaktionsdatensätze für ServiceNow Sprachfunktionen ausgehende Anrufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_cti_core.CTICallAnalysisExtraktor	Definiert, wie die Transkription und die Aufzeichnungsdaten für eine Interaktion basierend auf dem in ServiceNow Sprachfunktionenintegrierten Telefonsystem einer Drittpartei abgerufen werden.
sn_cti_core.SoftPhoneEventSink	Definiert, ob die Telefonanlage einer Drittpartei ein Event verarbeiten kann. Ordnet Events von der Softphone-Schnittstelle Back-End-Events zu.

Arbeiten mit Sprachfunktionen

Service Desk-Mitarbeiter können ServiceNow Sprachfunktionen verwenden, um eingehende Anrufe zu empfangen und ausgehende Anrufe mit einer nahtlosen Sprachanruf-Experience zu tätigen. Manager können diese Anwendung verwenden, um Anrufe zu überwachen und zu analysieren.

Empfang eingehender Anrufe in ServiceNow Sprachfunktionen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eingehende Anrufe über die Agent Softphone-Schnittstelle entgegennehmen, um die Anforderung eines Anrufers zu bearbeiten.

Als Service Desk-Mitarbeiter sollten Sie eine der folgenden Rollen haben, um einen eingehenden Anruf entgegenzunehmen:

- sn_openframe.user und interaction_agent
- Wenn das Plugin „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa) installiert ist, awa_agent und awa_integration_user.

Nachdem sich ein Kunde eingewählt hat, wird der entsprechende Kontakt-Flow in Amazon Connect aufgerufen. Über die konfigurierten Knoten wird die Anforderung an einen Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow weitergeleitet.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, kann er den Anruf entgegennehmen und die Anforderung über die Agent Softphone-Schnittstelle bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Steuerelemente des Posteingangsvon Service Desk-Mitarbeitern.

Status des Interaktionsdatensatzes

Falls	Dann die Interaktion
Die Interaktion wurde gerade erstellt, befindet sich derzeit in einer Anrufstruktur, die von einem IVR-Flow abgewehrt wird, oder wurde noch nicht weitergeleitet und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Ist im Status „ **Neu** “.
Der Lex-Bot lenkt den Anruf ab, oder der Benutzer trennt den Anruf, bevor der Anruf in die Warteschlange eintritt	Wechselt in den Status **„Abgeschlossen“**.
Die Interaktion wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Wechselt **in** den Status „In Bearbeitung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status des Interaktionsdatensatzes (Fortsetzung)

Falls	Dann die Interaktion
Der Benutzer trennt den Anruf, während er in der Warteschlange wartet	Wechselt in den Status „ **Geschlossen – verworfen“**.

Ausgehende Anrufe mit initiieren ServiceNow Sprachfunktionen

Verbessern Sie Ihre Produktivität als Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie ausgehende Anrufe initiieren, um mithilfe der Click-to-Call-Funktion in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen eine Verbindung zu Kunden herzustellen.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie ausgehende Anrufe mit der Click-to-Call-Funktion initiieren, wenn Sie auf die Telefonnummer eines Benutzers zugreifen. Die Telefonnummer eines Benutzers wird, falls verfügbar, in den Benutzeroberflächen der Anwendung ServiceNow angezeigt. Beispiel-Anwendungs-UIs umfassen die Kontaktdaten in einem Fallformular, den Benutzerdatensatz in einem Incident-Formular, das Verbraucherformular, das Kontaktformular und andere Anwendungs-UIs.

Hinweis:

- Wenn nicht verfügbar, können Sie das Feld **Anrufer** zu einem Incident-Formular hinzufügen.
- Die Telefonnummer eines Benutzers muss im E.164-Format vorliegen. Informationen zum Konfigurieren einer Telefonnummer in diesem Format finden Sie unter Konfigurieren Sie das E.164-Format für eine Verbrauchertelefonnummer.

Sie sollten über eine der folgenden Rollen verfügen, um einen ausgehenden Anruf zu initiieren:

- sn_openframe.user und interaction_agent
- Wenn das Plugin „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa) installiert ist, awa_agent und awa_integration_user.

Sie können auf den Link zur Telefonnummer des Benutzers klicken, der in der Anwendungs-UI angezeigt wird. Der Benutzerdatensatz muss das Mobiltelefon, die Geschäftstelefonnummer oder beides enthalten. Das Popup-Fenster „Agent Softphone“ wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Anruf aufgezeichnet wird. Anschließend wird die Nummer des Benutzers verbunden. Für den Anruf wird ein Interaktionsdatensatz vom Typ Telefon erstellt, der sich im Status **In Bearbeitung** befindet.

Wenn für ServiceNow Sprachfunktionen Core die Kennzeichnung „ `createConversation`“ auf „true“ festgelegt ist, wird ein Konversationsdatensatz für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Wenn für ServiceNow Sprachfunktionen mit Kundenservice-Managementdie Kennzeichnung `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` auf „true“ festgelegt ist, wird ein Konversationsdatensatz für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Die folgenden Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern werden standardmäßig für die Anwendung Sprachfunktionen konfiguriert und in Ihrem Mitarbeiterbereich Posteingang angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Status des Posteingangs

Status	Beschreibung
CallingCustomer	Gibt an, dass Sie gerade eine Verbindung mit einem Kunden herstellen. Nachdem der Anruf verbunden wurde, wird der Status als **Beschäftigt**angezeigt.
Beschäftigt	Gibt an, dass Sie den Anruf tätigen.
AfterCallWork	Gibt an, dass Sie den Anruf beendet haben und derzeit an der Aktualisierung der Aufgabe arbeiten, z. B. Falldetails. Der Status wird angezeigt, nachdem Sie im Popup-Fenster „Agent Softphone“ auf **Anruf** beenden geklickt haben.
Verfügbar	Gibt an, dass Sie verfügbar sind, um eine andere Aufgabe wie einen Fall anzunehmen. Der Status wird angezeigt, nachdem Sie im Popup-Fenster „Agent Softphone“ auf **Kontakt** löschen geklickt haben.
FailedConnectAgent	Gibt an, dass Sie keine Verbindung mit dem Kunden herstellen konnten. Nachdem der Anruf nicht durchgestellt wurde, wird der Status als **Verfügbar**angezeigt.

Hinweis:
Die Status des Mitarbeiterbereich -Posteingangs werden mit Ihrer Aktivität Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) synchronisiert.

Der Aktivitätenstrom des zugeordneten Interaktionsdatensatzes wird mit Ihren Statusdetails, der URL zur Anrufaufzeichnung, dem Contact-Trace-Datensatz und dem Anruftranskript ausgefüllt.

[store-future: BEGIN review]

Überwachung von Anrufen in Sprachfunktionen

Ein Manager kann Anrufe analysieren und überwachen, um Feedback zu geben und Service Desk-Mitarbeiter zu coachen.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie das Anruftranskript und die Aufzeichnung für das Coaching an.
- Zeigen Sie Anrufmetriken (z. B. Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters) für die Berichterstellung an.
- Analysieren von Gesprächen mit Service Desk-Mitarbeitern und Geben von Feedback für die Qualitätssicherung.

In Mitarbeiterbereich, ITSM Manager Workspaceund CSM Manager Workspace können Sie die Registerkarte **„Anrufanalyse“** in einer Interaktion verwenden, um Transkripte, Aufzeichnungen und Stimmungen zu analysieren.

[End]

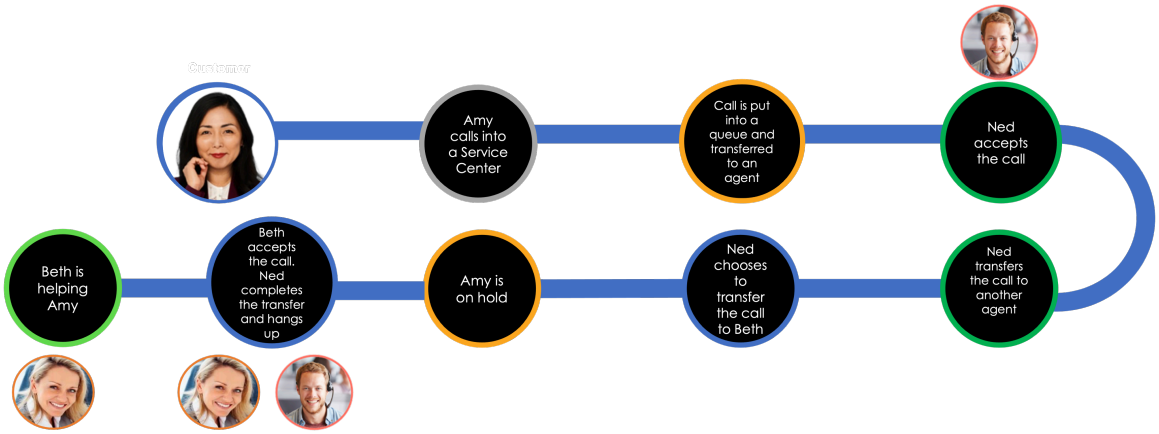
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeben eines Anrufs an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange

Bei einem Anruf mit einem Kunden kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder in eine Warteschlange weiterleiten, um weitere Unterstützung für den Kunden zu erhalten.

Diese Funktion ist für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Managementverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit CSM.

Beispiel für einen Transfer-Flow



1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Ned verwendet das Agent Softphone, um einen eingehenden Anruf von einem Kunden anzunehmen.
3. Um den Anruf zu übergeben, klickt Ned auf **Schnellverbindungen** und wählt entweder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange aus (z. B. „Abrechnungswarteschlange“). Die Übertragung beginnt, und **INTERNAL-TRANSFER** wird auf dem Softphone angezeigt. Der Kunde wird in die Warteschleife gesetzt, bis der nächste Service Desk-Mitarbeiter den Anruf annimmt.
4. Sobald der nächste Service Desk-Mitarbeiter (Beth) **Beitreten**auswählt und dem Anruf beitritt, kann der erste Service Desk-Mitarbeiter (Ned) entweder im Anruf bleiben oder den Anruf verlassen.
5. Wenn die Ned den Anruf verlässt, wird der Anruf im Interaktionsdatensatz der Beth zugewiesen.

Integration von Sprachfunktionen mit anderen Anwendungen

Sie können die Fähigkeiten von ServiceNow Sprachfunktionen für eingehende und ausgehende Anrufe durch die Integration mit anderen Anwendungen erweitern.

ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren

Verbinden Sie ServiceNow Sprachfunktionen Ihrer ServiceNow -Instanz mit der Amazon Connect -Instanz, um Ihren Anrufern und Service Desk-Mitarbeitern eine nahtlose Experience für ein- und ausgehende Sprachanrufe zu bieten.

Vorbereitungen

- Beschaffen Sie sich ein Amazon Web Services -Konto (AWS) mit Administratorzugriff, um das Setup der Integration zwischen Amazon Connect und ServiceNowabzuschließen. Informationen zum Erstellen des AWS-Accounts finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen Serviceaccount in Ihrer ServiceNow-Instanz, um die Kommunikation von Ihrem AWS-Account zu Ihrer ServiceNow-Instanz zu ermöglichen. Wenn Sie nicht die Berechtigung zum Erstellen von Serviceaccounts in Ihrer Instanz haben, wenden Sie sich an den ServiceNow-Administrator, um die Erstellung des Serviceaccounts anzufordern.

Erforderliche Rolle: sn_cti_amzn_cct.admin

Sehen Sie sich das folgende Video an, um mehr über die Integration einer Amazon Connect -Instanz zu erfahren. Im Video werden folgende Themen behandelt: Bereitstellen von Amazon-Ressourcen und des Lex-Bots, Einrichten der Amazon Connect-Instanz und des Kontakt-Flows, der Authentifizierung und Rollen sowie der Parameter für Benutzer-ID und Passwort.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Amazon Web Services-Konto (AWS) an, und richten Sie eine Amazon Connect -Instanz ein.
   Anweisungen zum Einrichten dieser Instanz finden Sie in der Amazon Connect-Dokumentation .
2. Integrieren Sie Amazon Connect mit Ihrer Instanz ServiceNow.
   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
   b. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen-Setup**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Amazon Connect -Instanz

Feld	Beschreibung
Name	Name der Amazon Connect -Instanz.
AWS-ARN	Amazon-Ressourcenname der Amazon Connect -Instanz. Weitere Informationen zu AWS ARN finden Sie in der Amazon Connect- Dokumentation.
Aktiv	Option, die angibt, ob der Datensatz aktiv ist.
Parameter überschreiben	Option zum Bearbeiten der Domäne für Amazon Connect-Instanzparameter. Sie sollten diese Option nur auswählen, wenn Sie die ServiceNow-Instanz mit einer Amazon Connect-Instanz integrieren möchten, die vor der Einführung der neuen Domäne für die Amazon Connect-Konsole erstellt wurde. Weitere Informationen zu dieser neuen Domäne finden Sie in der Amazon Connect -Dokumentation .
Instanzparameter	Automatisch generierte Parameter basierend auf dem Namen der Amazon Connect-Instanz. Hier sind zum Beispiel die Amazon Connect-Instanzparameter vor und nach der Einführung der neuen Domäne für die Amazon Connect-Konsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Vor Einführung der neuen Domäne {"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="} ▪ Nach Einführung der neuen Domäne {"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}

3. Konfigurieren Sie die Amazon Connect -Komponenten in Ihrer ServiceNow -Instanz.

a. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**.

b. Wählen Sie die Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.

c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Guide**.

d. Führen Sie die Anweisungen für die in jedem Abschnitt angegebenen Komponenten aus.

Schritte zum Konfigurieren von Amazon Connect Komponenten

Schritt	Beschreibung
Anwendung auswählen	Wählen Sie eine Anwendung aus, für die Sie die Amazon Connect-Komponenten konfigurieren möchten.
S3-Bucket einrichten	Hostinhalte, die von Amazon CloudFormation bereitgestellt werden können. Weitere Informationen zum Erstellen eines S3-Buckets finden Sie in der Amazon-Dokumentation
Stapel bereitstellen	Richten Sie eine Sammlung der erforderlichen AWS-Ressourcen (Amazon Web Services) ein. Weitere Informationen über Stapel finden Sie in der Dokumentation von Amazon. Sie können den AWS-Stapel mithilfe von AWS CloudFormation-Vorlagen bereitstellen. ▪ Verwenden Sie die AWS Cloud Formation-Vorlage, um AWS-Ressourcen und -Eigenschaften zu beschreiben ▪ Verwenden Sie den AWS Cloud Formation-Stapel, um die in der Vorlage beschriebenen Ressourcen bereitzustellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, verweisen Sie Ihre vorhandene Bereitstellung der Lambda-Funktion, die auf Node.js 10.x ausgeführt wird, auf Node.js 14.x. Weitere Informationen finden Sie in der Amazon -Dokumentation .
Lex-Bot bereitstellen	Erstellen Sie sprachbasierte Konversations-Schnittstellen für Ihre Benutzer. Weitere Informationen zu Lex Bot finden Sie in der Amazon- Dokumentation
Connect-Setup	Integrieren Sie in Ihre ServiceNow -Instanz mit AWS-Services
Kontakt-Flows importieren	▪ Um die Sprachweiterleitung Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter der Überschrift „ **AWA-Sprachweiterleitung** “. Führen Sie die im Setup-Leitfaden angegebenen Schritte aus: ▪ Abgeschlossen AWS Lambda und Setup der Oauth-Anmeldeinformationen. ▪ Laden Sie die empfohlene Warteschleife über den Link im Setup-Leitfaden herunter (Sie können Ihre eigene Warteschleife auswählen, sie darf jedoch nicht länger als 5 Sekunden sein). ▪ Laden Sie die Warteschleife hoch. Siehe AWS Dokumentation . ▪ Definieren Sie eine Anrufstruktur für eingehende und ausgehende Anrufe zwischen Amazon Connect und Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen über Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon. ▪ Basierend auf Ihrem Abonnement haben Sie standardmäßige eingehende und ausgehende Kontakt-Flows. Informationen zur Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit ITSM-Anwendungen finden Sie beispielsweise unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten. ▪ Erstellen Sie für einen eingehenden Kontakt-Flow Warteschlangen, um Kontakte aus AWS-Warteschlangen an ServiceNow-Warteschlangen weiterzuleiten. Weitere Informationen zum Erstellen von Warteschlangen in AWS finden Sie in der Amazon- Dokumentation . ▪ Richten Sie Anrufübertragungs-Flows über Amazon Connect mit dem Flow „An Agent übertragen“ und dem Flow „An Warteschlange übertragen“ ein. Die Transfer-Flows sind wiederverwendbar und können auch auf ServiceNow Sprachfunktionen für ITSMangewendet werden. ▪ Amazon Connect (Telefon) ist ein Platzhalter-Telefonkanal für die Integration von Amazon Connect . Für Warteschlangen, die Sie in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Ihrer Instanz Amazon Connect implementieren, können Sie diesen Kanal verwenden, um entsprechende Erweiterte Arbeitszuweisung -Warteschlangen zu erstellen. Eine Beispielimplementierung finden Sie unter Associate Amazon Connect queues for ITSM to a ServiceNow instance oder Associate Amazon Connect queues for CSM to a ServiceNow instance .
Echtzeittranskription einrichten	Richten Sie die Eigenschaften in der Amazon Connect -Integration ein, um die Echtzeittranskription zu aktivieren. Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Echtzeittranskription für ServiceNow Sprachfunktionen Kundenservice-Management.
Anrufaufzeichnungs-Ereignisse	Senden Sie Aufzeichnungs-Events an die Instanz ServiceNow, indem Sie die Anrufaufzeichnung in Ihrer Instanz Amazon Connect] aktivieren. Weitere Informationen über das Aufnahmeverhalten finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
Authentifizierung einrichten	Integrieren Sie Ihre Amazon Connect-Instanz mit Ihrem ServiceNow -Konto, indem Sie ein Servicekonto erstellen
Zusätzliche Konfiguration	Starten Sie die Softphone-Schnittstelle Amazon Connect] in der Benutzeroberfläche von ServiceNow, indem Sie Openframe konfigurieren. Mit der in Ihrer Instanz ServiceNow erstellten Openframe-Konfiguration können Service Desk-Mitarbeiter das Softphone über die Benutzeroberfläche von ServiceNow starten. Sie können Benutzergruppen so konfigurieren, dass diese Konfiguration auf bestimmte Benutzergruppen der Service Desk-Mitarbeiter beschränkt wird. **Hinweis:** Service Desk-Mitarbeiter sollten sich bei der Softphone-Benutzeroberfläche mit den Amazon Connect -Anmeldeinformationen oder SSO-Anmeldeinformationen (falls konfiguriert) auf einer separaten Browserregisterkarte anmelden. Nach der Anmeldung kann das Softphone gestartet und über die Benutzeroberfläche von ServiceNow verwendet werden.

Konfigurieren Sie einen Kontakt-Flow für eine automatisierte Anruferinteraktion

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb der Instanz ServiceNow zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cti_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Anrufer das Callcenter kontaktiert und dabei die Sprach- oder Dual-Tone-Mehrfrequenz-Eingaben (DTMF) des Anrufers verwendet, wird ein Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Der Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Aufrufer erhält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist. Weitere Informationen über Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Im Basissystem ServiceNow sind standardmäßig einige Vorgangs-Handler verfügbar. Weitere Informationen zu Vorgangs-Handlern finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen Referenz.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wenn Sie keinen standardmäßigen Vorgangs-Handler verwenden möchten, erstellen und konfigurieren Sie einen Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow.

   a. Navigieren zu **ServiceNow Voice – Core** > **Vorgangs-Handler**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Vorgangs-Handler

Feld	Beschreibung
Vorgangsname	Name des Vorgangs, den Sie automatisieren möchten.
Typ	Typ, der angibt, wie der Vorgang implementiert wird. ▪ Skript: Die Implementierung ist in einem Skript enthalten. ▪ An Handler weiterleiten: Die Anforderung wird an einen Vorgangs-Handler weitergeleitet, der durch eine Suche nach der sys_id des betreffenden Handlers aufgerufen wird. Dieses Szenario ist möglich, wenn Sie unterschiedliche Absichten für ähnliche Vorgänge haben, z. B. „HR-Incident erstellen“ und „Incident erstellen“. ▪ An Vorgang weiterleiten: Die Anforderung wird an einen Vorgangs-Handler weitergeleitet, der durch eine Suche nach dem Handler-Namen aufgerufen wird. Durch die dann ausgeführte Namensauflösung wird der Handler ermittelt. ▪ Integrations-Hub – Aktion: Eine IntegrationHub-Aktion wird aufgerufen. ▪ Integrations-Hub – Flow/Subflow: Ein IntegrationHub-Flow oder -Subflow wird aufgerufen.
Anwendung	Dem Vorgangs-Handler zugeordnete Anwendung.
Domäne	Dem Vorgangs-Handler zugeordnete Domäne.
Aktiv	Option zur Aktivierung des Vorgangs-Handlers.
Authentifizierung anfordern	Option zum Aktivieren der Authentifizierung für den Vorgangs-Handler. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der entsprechende Vorgang nur aufgerufen, wenn in der Anforderung ein gültiges Authentifizierungstoken übergeben wird. Der Vorgang wird von einem Authentifizierungsvorgangs-Handler unterstützt, der eine PIN-basierte Authentifizierung unterstützt, die in den Kontakt-Flows verwendet werden kann. Informationen zum Konfigurieren der PIN finden Sie unter Telefon-PIN konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Zusammenfassung in Bezug auf den Vorgangs-Handler.
Skript	Skript, das die Vorgangsimplementierung und die Antwort für den Aufrufer enthält. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Skript** ausgewählt wird.
Weiterleiten an	Vorgangs-Handler, an den Sie die Anforderung weiterleiten möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **An Handler weiterleiten** oder **An Vorgang weiterleiten** ausgewählt wird.
Integrations-Hub – Aktion	(Optional) IntegrationHub-Aktion, die Sie zum Abschließen der Anforderung aufrufen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Integrations-Hub – Aktion** ausgewählt wird.
Integrations-Hub – Flow/Subflow	(Optional) IntegrationHub-Flow oder -Subflow, den Sie zum Abschließen der Anforderung aufrufen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Integrations-Hub – Flow/Subflow** ausgewählt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen Kontakt-Flow in Amazon Connect , um eine End-to-End-Kunden-Experience zu definieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Verwenden Sie beim Erstellen eines Kontakt-Flows in Amazon Connect einen dieser Knoten, um Vorgangs-Handler auszulösen, die in der Instanz ServiceNow definiert sind. Diese Knoten fungieren als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow.

Knoten in Kontakt-Flows

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
Kundeneingabe abrufen	Ruft einen Lex-Bot auf. Der ausgelöste Vorgangs-Handler basiert auf dem Namen der dem Lex-Bot zugeordneten Absicht. Weitere Informationen über diesen Knoten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **Hinweis:** Dieser Knoten kann verwendet werden, wenn die Integration zwischen Amazon Lex und der ServiceNow-Instanz besteht.	**a.** Erstellen Sie in Ihrer Amazon Connect -Instanz eine Absicht für den erforderlichen Lex-Bot. Weitere Informationen zum Erstellen von Absichten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **b.** Geben Sie in der Absicht die folgenden Informationen an: ▪ Name der Absicht: Der Absicht zugewiesener Name. **Hinweis:** Dieser Absichtsname muss einem Vorgangs-Handler in der ServiceNow-Instanz mit demselben Namen oder dem Namen + „_ <suffix>“ entsprechen, wobei das Suffix fünf beliebige Großbuchstaben enthalten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
		▪ Beispieläußerungen: Äußerungen des Anrufers, die den Vorgangs-Handler auslösen. ▪ Lambda-Initialisierung und -Validierung: Wenn der aufgerufene Vorgangs-Handler eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Initialization and validation code hook (Code-Hook zur Initialisierung und Validierung)**, und wählen Sie die bereitgestellte AWS Lambda-Funktion aus. ▪ Lambda-Funktion: Bereitgestellte AWS Lambda-Funktion, die aufgerufen wird. **c.** Speichern, erstellen und veröffentlichen Sie die Absicht. **d.** Öffnen Sie den erforderlichen Kontakt-Flow im Flow Designer für Kontakte in Ihrer Amazon Connect -Instanz. **e.** Klicken Sie auf den Knoten „Get customer input“ (Kundeneingabe aufrufen), und geben Sie im Abschnitt **Amazon Lex** die Lex-Bot-Details an. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Invoke AWS Lambda function (AWS Lambda-Funktion aufrufen)	Ruft eine AWS Lambda-Funktion auf. Der ausgelöste Vorgangs-Handler basiert auf dem Parameter `sn_operation`, der im Kontakt-Flow für den Knoten festgelegt ist. Weitere Informationen über diesen Knoten finden Sie in der Dokumentation von Amazon.	**a.** Öffnen Sie den erforderlichen Kontakt-Flow im Flow Designer für Kontakte in Ihrer Amazon Connect -Instanz. **b.** Klicken Sie auf den Knoten „Invoke AWS Lambda function“ (AWS Lambda-Funktion aufrufen), und geben Sie die folgenden Eingabeparameter an. ▪ Zielschlüssel: sn_component, Wert: Komponente, von der aus die Lambda-Funktion aufgerufen wird. Beispiel: sn_aws_connect_lambda_proxy_component

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
	Hinweis: Dieser Knoten kann für „Daten-Dips“ verwendet werden (z. B. zur Autorisierung eines Anrufers), wenn die Integration zwischen dem Callcenter und der ServiceNow-Instanz besteht. Die Daten-Dip-Konfiguration ermöglicht es einem Anrufer, Informationen wie eine Accountnummer einzugeben, damit Anrufe an eine bestimmte Warteschlange geleitet werden. Mit dieser Nummer können Sie nach dem Vornamen des Anrufers suchen und einen Interaktionsdatensatz erstellen, nachdem der Anruf initiiert wurde. Außerdem können Sie später im Flow die Begrüßung mit dem Anrufernamen individualisieren.	▪ Zielschlüssel: sn_operation, Wert: Name des Vorgangs-Handlers, den Sie aufrufen möchten. Beispiel: interactionEvent ▪ (optional) Zielschlüssel: queueName, Wert: Name der Warteschlange, an die Sie den Flow übertragen möchten. **Hinweis:** Dieser Parameter wird verwendet, um den workItemEvent-Vorgangs-Handler aufzurufen. ▪ (optional) Zielschlüssel: queueId, Wert: ARN der Warteschlange, an die Sie den Flow übertragen möchten. **Hinweis:** Dieser Parameter wird verwendet, um den workItemEvent-Vorgangs-Handler aufzurufen. ▪ Zielschlüssel (optional): authToken, Wert: Über Authentifizierungsaufruf erhaltenes Authentifizierungstoken. Dieser Parameter ist für den Aufruf eines Vorgangs-Handlers erforderlich, der eine Authentifizierung erfordert. ▪ Zielschlüssel (optional): interactionId, Wert: Über interactionEvent-Aufruf erhaltene Interaktions-ID. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Stellen Sie sicher, dass die Telefonnummer eines Anrufers mit dem Kontakt-Flow verknüpft wird, nachdem er erstellt und veröffentlicht wurde.

   Mit diesem Prozess wird sichergestellt, dass bei jedem Anruf des Anrufers der entsprechende Kontakt-Flow aufgerufen wird. Weitere Informationen zur Vorgehensweise, wie eine Telefonnummer einem Kontakt-Flow zugeordnet wird, finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Hinweis:
Eine Beispielimplementierung zum Aufrufen von Vorgangs-Handlern in einem Kontakt-Flow finden Sie in den standardmäßigen Kontakt-Flows. Weitere Informationen zu standardmäßigen Kontakt-Flows finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten und Mit ServiceNow Voice for CSM installierte Komponenten.

Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit ITSM

Leiten Sie Anrufe, die über ServiceNow Sprachfunktionen eingehen, basierend auf Benutzereinstellungen, Äußerungen oder anderen ServiceNow -Daten an bestimmte Telefonwarteschlangen weiter, um die Incident-Lösung zu optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen ITSM-Kontakt-Flow

Verwenden Sie die eingehenden **(ServiceNow ITSM Inbound Demo Flow)** und ausgehenden **(ServiceNow ITSM Outbound Demo Flow)** Amazon Connect ITSM-Beispiel-Kontakt-Flows, die mit der Sprachfunktionen -Integration geliefert werden, um eine schnelle Inbetriebnahme zu ermöglichen. Mit dem Beispiel-Flow können Sie Sprachanrufe abwenden oder basierend auf dem Anruferkontext an verschiedene Warteschlangen weiterleiten. Wenn ein Anruf über ServiceNow Sprachfunktionen eingeht, verwendet die Anwendung Amazon Connect Daten-DIPs, um den Anrufer zu identifizieren und den Anruf dann umzuleiten oder an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Weitere Informationen zur Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect finden Sie unter ServiceNow Voice in Amazon Connect integrieren.

Anrufer können auf Statusaktualisierungen zugreifen oder Aktualisierungen an ihren Datensätzen vornehmen, wenn sie authentifiziert werden.

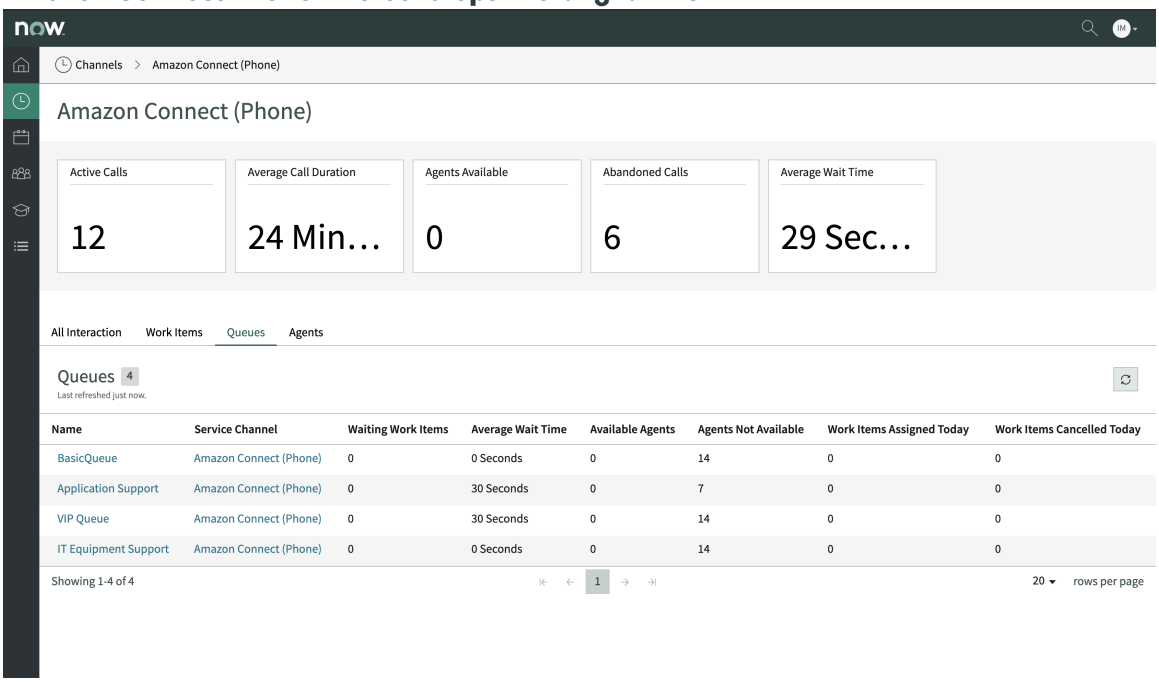
PIN-basierte Authentifizierung

Anrufer können die PIN-basierte Authentifizierung verwenden, um auf den Telefonkanal zuzugreifen. Manager können die PIN für die Benutzer festlegen oder zurücksetzen, die auch ihre Telefon-PIN festlegen oder zurücksetzen können. Weitere Informationen finden Sie unter Telefon-PIN konfigurieren.

Personaloptimierung für ITSM

Integrieren Sie Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für ITSM, um Anrufmetriken von Amazon Connect] zu visualisieren. Sprachfunktionen verwendet die erweiterte Arbeitszuweisung, um die Anrufmetriken und aktiven Anrufe zusammen mit allen anderen Kanalmetriken in Manager Workspace anzuzeigen.

Amazon Connect Phone – Personaloptimierung für ITSM



Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM (sn_cti_itsm_cnt) installieren. Dieses Plugin installiert den ITSM-Inhalt für die Integration zwischen ServiceNow Sprachfunktionen und einem Telefonsystem einer Drittpartei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Ihre Organisation muss ein ITSM Pro-Abonnement erworben haben, das die SKU ServiceNow Sprachfunktionen enthält.
- ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM erfordert die folgende Anwendung ServiceNow Store. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Amazon Connect-Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen (sn_cti_amzn_cct)

  Integriert die Instanz ServiceNow mit dem Server Amazon Connect .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM (sn_cti_itsm_cnt) installiert:

- Kontakt-Flows
- Vorgangs-Handler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für ITSM (sn_cti_itsm_cnt) installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration von ServiceNow Sprachfunktionen mit CSM

Greifen Sie auf die CSM -spezifischen Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler zu, wenn Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen mit der Anwendung Kundenservice-Management integrieren.

Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM bietet nahtlose interaktive Sprachdialogsysteme (IVR) und Anruf-Experiences für Ihre Kunden und Service Desk-Mitarbeiter durch die Integration eines Cloud Contact Center-Providers mit den robusten Funktionen der Anwendung Kundenservice-Management.

Übersicht

Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM bietet die folgenden Kundenservice -Fähigkeiten für die Integration mit einem Cloud-Callcenter-Anbieter wie dem Amazon Connect -Service:

- Ein Bot-Building-Framework zur Automatisierung von Interaktionen mit Verbrauchern und Kundenkontakten.
- Ein eingehender Kontakt-Flow zum Definieren der Kunden-Experience in einer IVR.
- Einen ausgehenden Kontakt-Flow, um eine Verbindung mit Verbrauchern und Kundenkontakten über das Telefonnummernfeld herzustellen, das in einem der angezeigt wird ServiceNow -Anwendungs-UIs.
- Vorgangs-Handler zum Konfigurieren automatisierter Interaktionen für Kundenservicefälle.
- Eine Telefon-PIN-Setup-Option für Verbraucher und Kundenkontakte.
- Amazon Connect Telefonwarteschlangen für Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendung.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.

Schlüsselfunktionen

Kunden-Experience

Interagieren Sie über sprachbasierte Interaktionen mit einem Prozess in natürlicher Sprache, um Folgendes zu tun:

- Fall erstellen
- Aktualisieren und überprüfen Sie den Fallstatus
- Mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen
- Fordern Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter an

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie eine Vorschau der in Mitarbeiterbereich angezeigten Anruferinformationen an, bevor Sie einen eingehenden Anruf annehmen.
- Geben Sie Ihre Anwesenheit im Posteingang von Mitarbeiterbereich mit Sprache als Servicekanal an, wenn der Posteingang von Mitarbeiterbereich in das Agent-Softphone integriert ist.
- Zeigen Sie Echtzeittranskripte von Anrufen an, während Sie mit einem Kunden interagieren. Weitere Informationen zu Echtzeittranskripten finden Sie unter Echtzeittranskriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Management
- Übertragen Sie Anrufe an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder in eine Warteschlange, und beziehen Sie Transkripte und den Interaktionsverlauf in die Übertragung ein.
- Tätigen Sie ausgehende Anrufe, um eine Verbindung mit einem Kunden herzustellen, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Experience für Manager

- Überprüfen Sie Anruftranskripte, Stimmungen und Aufzeichnungen, um Coaching-Möglichkeiten für Service Desk-Mitarbeiter zu erkunden.
- Verwenden Sie Anrufmetriken, z. B. die Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters, um Berichte zu Service Desk-Mitarbeitern zu erstellen.
- Überwachen Sie Telefonmetriken in Echtzeit, die in einem einheitlichen Dashboard erfasst wurden, mit der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice.

> **Hinweis:**
> Diese Funktion ist verfügbar, wenn die Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice für die Anwendung Kundenservice-Management] aktiviert ist.

ServiceNow Sprachfunktionen für CSM-Benutzerrollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können ServiceNow Sprachfunktionen für CSM verwenden.

Für ServiceNow Sprachfunktionen für CSM erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Initiieren oder akzeptieren Sie Sprachanrufe, um Kundenprobleme zu verstehen und Probleme zu lösen.
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details zu Sprachanrufen mithilfe des Interaktionsdatensatzes des Telefontyps an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Sprachanrufe initiieren oder annehmen, um eigene Kundenservicefälle zu erstellen und nachzuverfolgen.

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Verwendung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for CSM bei der Lösung eines Kundenproblems:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

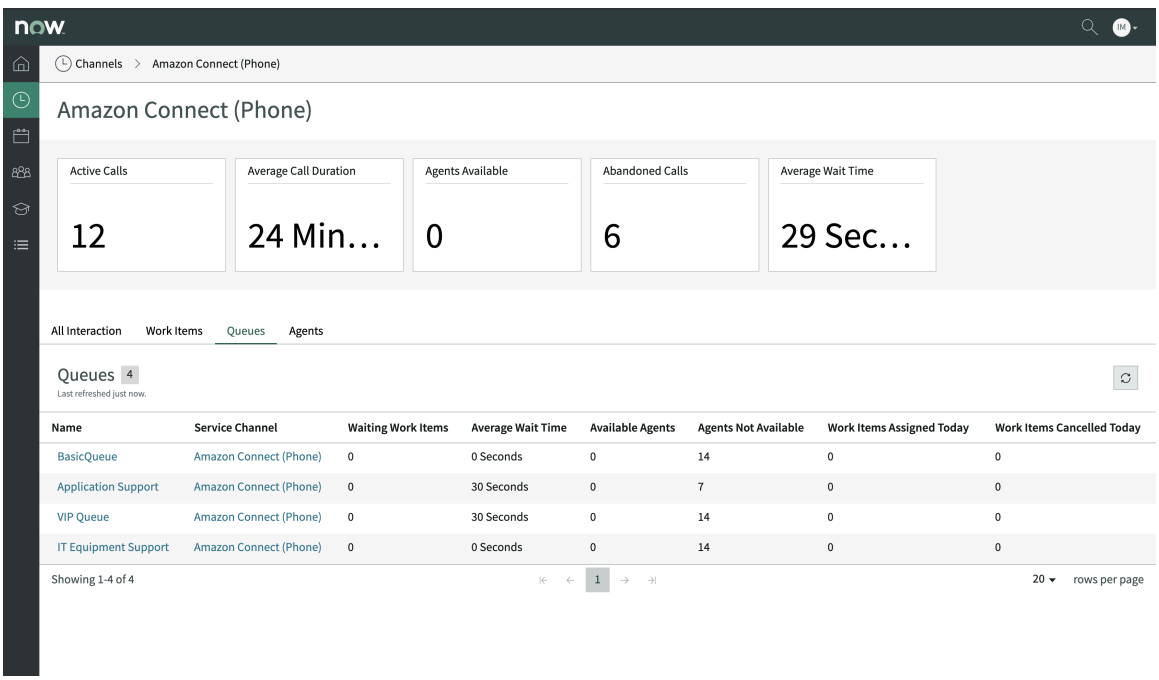
1. Ein Kunde befindet sich in einem IVR-Anruf mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM.
2. Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion.
3. Eine Willkommensnachricht wird dem Kunden mit Ankündigungen vorgelesen, falls vorhanden.
4. Basierend auf der Kundenidentifizierung nimmt die Anwendung Cloud-Callcenter für CSM den Anruf an.
   - Wenn der Anrufer als vorhandener Kunde identifiziert wird, der über einen Kundenkontakt- oder Verbraucherdatensatz mit den in der Anwendung Kundenservice-Management verfügbaren Telefonnummerndetails verfügt, wird dem Anrufer eine persönliche Begrüßung vorgelesen, und die automatisierten Interaktionen werden verfügbar gemacht.
   - Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, wird der Anruf an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet.
5. Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM identifiziert die Kundenabsicht mithilfe automatisierter Interaktionen und erstellt oder aktualisiert dann basierend auf den Interaktionsantworten entweder einen Fall.

Hinweis:
Dieser Schritt im Flow gilt nur, wenn der Anrufer ein vorhandener Kunde ist.

Personaloptimierung für den Kundenservice

Integrieren Sie Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für den Kundenservice [], um Anrufmetriken aus dem Service Amazon Connect zu visualisieren. Sprachfunktionen verwendet die Funktion „ Erweiterte Arbeitszuweisung “, um die Anrufmetriken und aktiven Anrufe zusammen mit allen anderen Kanalmetriken in Manager Workspace anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Using Voice with Workforce Optimization for Customer Service .

Amazon Connect-Telefonwarteschlangen in Personaloptimierung für den Kundenservice



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Arbeiten mit Sprachfunktionen

Mit ServiceNow Sprachfunktionen installierte Komponenten für CSM

Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM (sn_cti_csm_cnt) installieren. Die Anwendung installiert zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Ihre Organisation muss ein CSM Pro-Abonnement erworben haben, das die SKU ServiceNow Sprachfunktionen enthält.
- ServiceNow Sprachfunktionen für CSM erfordert die folgenden ServiceNow Store -Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Amazon Connect-Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen (sn_cti_amzn_cct)

  Integriert die Instanz ServiceNow mit dem Server Amazon Connect .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Sprachfunktionen für CSM installiert:

- Kontakt-Flows
- Vorgangs-Handler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen installierte Komponenten für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach ServiceNow Sprachfunktionen für die CSM-Anwendung (sn_cti_csm_cnt).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie ServiceNow Sprachfunktionen für CSM installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Einrichten von Sprachfunktionen für CSMfinden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen einrichten.

Telefon-PIN-Einstellungen für konfigurieren ServiceNow Sprachfunktionen

Verwenden Sie einen PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus, damit ein Kundenkontakt oder Verbraucher eine Verbindung mit ServiceNow Sprachfunktionen für CSM herstellen kann.

Ein Authentifizierungsmechanismus für eingehendes Wählen ermöglicht es, die Details von Kundenkontakten und Verbrauchern vor nicht autorisierten Benutzern zu schützen. Wenn Sie die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM verwenden, können Sie als Administrator den PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus konfigurieren, der in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM verfügbar ist, oder einen benutzerdefinierten Authentifizierungsmechanismus einrichten.

Der PIN-basierte Authentifizierungsmechanismus, der in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für CSM verfügbar ist, ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern die Verwendung einer benutzerdefinierten Telefon-PIN für den Zugriff auf Details im Zusammenhang mit ihren Kundenservicefällen während der eingehenden Wahl.

Standardmäßig aktiviert der Link **Meine Telefon-PIN** im Abschnitt „Zusätzliche Konfiguration“ des Setup-Leitfadens zur Konfiguration der Amazon Connect -Komponenten den PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus. Weitere Informationen zum Setupleitfaden finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Hinweis:
Der Link **Meine Telefon-PIN** für Kundenkontakte und Verbraucher ist nur mit den Beispiel-spezifischen Kontakt- CSM Flows verfügbar.

Um einen PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus zu aktivieren, verwendet der Link **Meine Telefon-PIN** im Setupleitfaden den vordefinierten Setup-PIN-Datensatzersteller, der standardmäßig für Verbraucher und Kundenkontakte konfiguriert ist. Als Administrator können Sie den Datensatzersteller Setup-PIN bearbeiten, um zusätzliche ServiceNow Rollen hinzuzufügen, den Datensatzersteller in einen Servicekatalog aufzunehmen und den Servicekatalog als Modul in einem kundenorientierten Portal anzuzeigen. Kunden können dann das Modul verwenden, um ihre Telefon-PIN zu konfigurieren und zurückzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Echtzeittranskriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen für Kundenservice-Management

Service Desk-Mitarbeiter können während der Interaktion mit Kunden ein Transkript von Sprachanrufen anzeigen. Die Echtzeittranskription ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Kundenprobleme besser zu verstehen, und ermöglicht Managern Einblicke in Kundentrends und Schulungslücken von Service Desk-Mitarbeitern.

Beispiel-Flow für eingehenden Anruf für Kunden und Service Desk-Mitarbeiter

Die folgenden Beispiele veranschaulichen gängige Szenarien für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen für eingehende Anrufe. Der Kunde ruft an und bittet um ein Gespräch mit einem Service Desk-Mitarbeiter. Sobald der Anruf beginnt, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Transkript des Anrufs im Chatbereich anzeigen, während er mit dem Kunden zusammenarbeitet. Das Echtzeittranskript ist für den Kunden nicht sichtbar. Das Transkript kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Kundenproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Personas:

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kunde

Beispiel-Kunden-Flow für eingehende Anrufe.

1. Der Kunde wählt eine Amazon Connect Kundenservicenummer.
2. Bestätigen Sie die Genehmigung für die Aufzeichnung (drücken Sie 1#).
3. Anweisung geben: „Mit einem Servicemitarbeiter sprechen“.
4. Geben Sie einen Betreff für den Kundenservice-Mitarbeiter an: „Routerproblem“.
5. Bestätigen Sie den Betreff, und warten Sie, bis der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf annimmt.

Beispiel für einen Mitarbeiter-Flow für eingehende Anrufe.

1. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf **Online fest**.
4. Warten Sie auf eine Anrufwarnung, und nehmen Sie den Anruf an.
5. Eine neue Interaktion mit dem Betreff und dem Chatbereich wird mit dem Echtzeittranskript geöffnet.

Beispiel-Flow für ausgehenden Anruf für Service Desk-Mitarbeiter

Das folgende Beispiel zeigt ein häufiges Szenario für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen in ausgehenden Anrufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kontaktiert den Kunden, und sobald der Anruf beginnt, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Transkript des Anrufs im Chatbereich anzeigen, während er mit dem Kunden arbeitet. Das Echtzeittranskript ist für den Kunden nicht sichtbar. Das Transkript kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Kundenproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Persona: Kundenservice-Mitarbeiter.

1. Melden Sie sich an, und öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie den Status auf **Online fest**.
4. Öffnen Sie einen Kontaktdatensatz, und klicken Sie auf das Telefonsymbol neben der Telefonnummer des Kunden.

Hinweis:
Die Echtzeittranskription funktioniert nur, wenn Sie den Anruf über die Schaltfläche „Click-to-Call“ tätigen.

Eine Interaktion mit dem Betreff „Ausgehender Anruf an“ wird erstellt<customer name> “, und ein Chatbereich wird mit dem Transkript geöffnet.

Integration von ServiceNow® Sprachfunktionen mit Virtual Agent

ServiceNow® Sprachfunktionen mit Virtual Agent ermöglicht Ihnen, die Konversation ServiceNow Virtual Agent als IVR (Interactive Voice Response) im Telefon zu verwenden und den vorhandenen ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung zu verwenden, um einen Service Desk-Mitarbeiter im Falle einer Eskalation zu finden, und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, in ServiceNow Arbeitsbereich zu arbeiten, um zu verwalten eingehende Fälle in der Warteschlange.

Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent bietet nahtlose interaktive Sprachsteuerung und Anruf-Experiences für Ihre Kunden und Service Desk-Mitarbeiter, wenn sie in ein Contact Center integriert wird. Im Release Washington DC haben wir Amazon Connect, einen vorgefertigten Adapter, der ServiceNow Voice mit Virtual integriert Agent zur Bereitstellung der robusten Funktionen der Anwendung Virtual Agent.

Um unseren vorgefertigten Adapter-Connector mit ServiceNow Sprachfunktionen mit Virtual Agentzu verwenden, installieren Sie das Plugin Virtual Agent API (sn_va_as_service).

Schlüsselfunktionen

Benutzer-Experience

- Lassen Sie Virtual Agent Anrufe beantworten und mit Endbenutzern interagieren, um eine automatisierte Abwendung über den Telefonkanal zu erreichen.
- Vollständiger Workflow einschließlich Fallsuche, Interaktion und Aufgabenverwaltung mit Virtual Agent.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern bei Eskalationen die Interaktion mit Benutzern am Telefon im Arbeitsbereich.
- Empfangen von Anrufen im Posteingang, die über die Erweiterte Arbeitszuweisung -Regeln weitergeleitet werden.

Aufruf und Weiterleitung

- Tätigen Sie ausgehende Anrufe per Click-to-Call oder über die automatische Verbindung mit der Funktion „Omni-Channel Callback“.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren.

- Übertragen an eine externe Telefonnummer mit Amazon Connect Softphone.
- Kompetenzbasierte Anrufzuweisung mit Erweiterte Arbeitszuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Künstliche Intelligenz

- Ordnen Sie Absicht und Entität mit ServiceNow Virtual Agentzu.
- Analysieren Sie die Stimmungen der Äußerungen.
- Transkription und Speicherung der Aufzeichnung in Echtzeit.

Benutzervorteile

- Account-Anmeldung per Sprache, um den Unternehmensservice zu erhalten.
- Rückrufoptionen.

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Verwendung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für die Anwendung Virtual Agent bei der Lösung eines Kundenproblems.

- Ein Kunde befindet sich in einem IVR-Anruf mit der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent.
- Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion.
- Eine Willkommensnachricht wird dem Kunden vorgelesen, einschließlich Ankündigungen, falls vorhanden.
- Basierend auf der Kundenidentifizierung reagiert die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent auf den Anruf.
  - Wenn der Anrufer als vorhandener Kunde identifiziert wird, der über einen Kundenkontakt- oder Verbraucherdatensatz mit den Telefonnummerndetails verfügt, die in der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent verfügbar sind, wird dem Anrufer eine persönliche Begrüßung vorgelesen, und die automatisierten Interaktionen mit Virtual Agent -Konversationen werden durchgeführt verfügbar.
  - Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, werden ihm die Gastthemen und das Servicemitarbeiter-Thema angezeigt. Anrufer können das Servicemitarbeiter-Thema auswählen, um sich selbst an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten.
- Die Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen für Virtual Agent identifiziert die Kundenabsicht mithilfe automatisierter Interaktionen, und die Virtual Agent-Konversationen führen Kunden zum Abschließen des Workflows, einschließlich des Änderns von Datensätzen, Passwörtern oder des Anhörens eines Fallstatus.

Hinweis:
Dieser Schritt im Flow gilt nur, wenn der Anrufer ein vorhandener Kunde ist.

Zugehörige Informationen

Konversations-IVR mit Amazon Connect

Integrieren Sie Advanced Work Assignment Voice Routing

Bieten Sie Kunden die Möglichkeit, AWA als Routing-Engine für ServiceNow® Voice auf Amazon Connect zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cti_amzn_cct.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**.
2. Wählen Sie die Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Guide**.
4. Wechseln Sie zum Abschnitt „ **Kontakt-Flows importieren** “ im Setup-Leitfaden.
5. Um die Sprachweiterleitung Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter der Überschrift „ **AWA-Sprachweiterleitung** “.
   Führen Sie die im Setup-Leitfaden angegebenen Schritte aus:
   a. Abgeschlossen AWS Lambda und Setup der Oauth-Anmeldeinformationen.
   b. Laden Sie die empfohlene Warteschleife über den Link im Setup-Leitfaden herunter (Sie können Ihre eigene Warteschleife auswählen, sie darf jedoch nicht länger als 5 Sekunden sein).
   c. Siehe AWS Dokumentation , um die Warteschleife hochzuladen.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zur Integration von ServiceNow® Voice mit Amazon Connect finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Integration von ServiceNow Sprachfunktionen für HR

ServiceNow Sprachfunktionen für HR Agent Workspace bietet durch die Integration eines Cloud Contact Center-Providers mit den robusten Funktionen von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementnahtlose interaktive Sprachdialog- und Anruf-Experiences für Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter.

ServiceNow Sprachfunktionen für HR bietet die folgenden Funktionen:

- Ein eingehender Kontakt-Flow zum Definieren der Mitarbeiter-Experience in einer IVR.
- Ein ausgehender Kontakt-Flow, um eine Verbindung mit Mitarbeiterkontakten aus dem Telefonnummernfeld herzustellen, das in einer der Anwendungsoberflächen von ServiceNow angezeigt wird.
- Vorgangs-Handler zum Konfigurieren automatisierter Interaktionen für Mitarbeiterservicefälle.

Mitarbeiter-Experience mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR

Das folgende Beispiel bietet einen Überblick darüber, wie ein Mitarbeiter ServiceNow Sprachfunktionen für HR verwendet, um seine HR-Anforderungen und -Probleme zu lösen.

Ein Mitarbeiter ruft die allgemeine HR-Telefonnummer mit einer Anforderung an. Der Mitarbeiter gibt Informationen über die interaktive Sprachantwort (IVR) weiter. Anhand der bereitgestellten Informationen versucht ServiceNow Sprachfunktionen for HR, den Anrufer zu identifizieren.

Wenn der Anrufer in HR Agent Workspace als vorhandener Mitarbeiter identifiziert wird, liest Sprachfunktionen dem Mitarbeiter eine persönliche Begrüßung vor und bietet automatisierte Interaktionen an, damit der Mitarbeiter seine Anfrage unabhängig bearbeiten kann. Wenn der Mitarbeiter seine Anfrage nicht über die IVR lösen kann, leitet das System den Anruf an einen Servicemitarbeiter weiter.

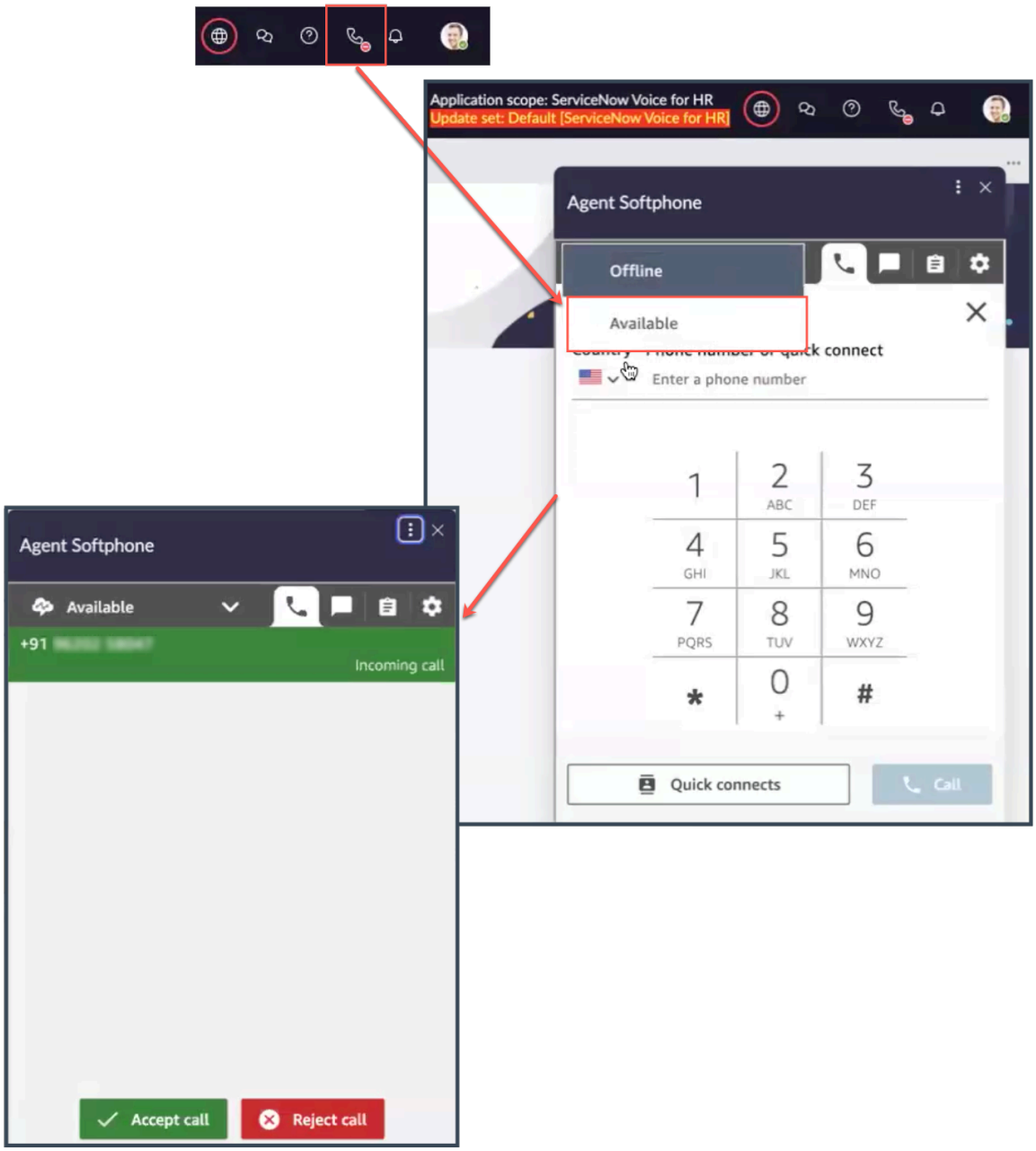
Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, wird der Anruf an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Experience mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR

Nach der Installation wird ServiceNow Sprachfunktionen als Popup im HR-Mitarbeiterbereich angezeigt, in dem Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun können:

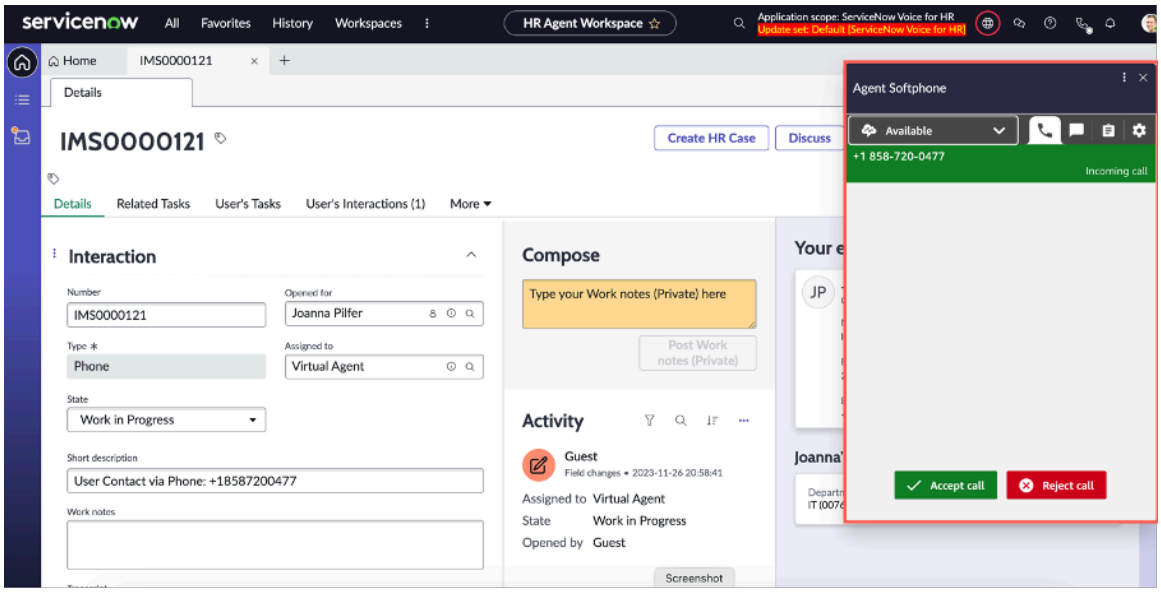
- Geben Sie die Verfügbarkeit für den Empfang von Anrufen auf dem Softphone des Service Desk-Mitarbeiters an



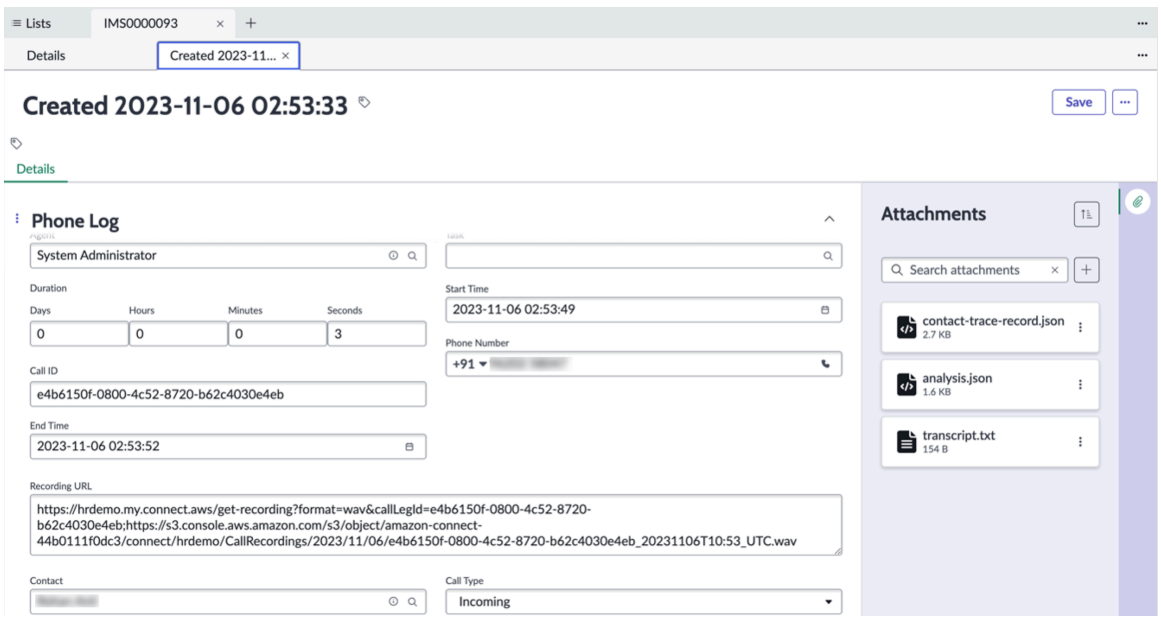
- Zeigen Sie eine Vorschau der Anruferinformationen an, bevor Sie einen eingehenden Anruf annehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Zeigen Sie das Anrufprotokoll an, hören Sie sich die Aufzeichnung an, und überprüfen Sie die Anrufanalyse in der zugehörigen Liste der Interaktionen.



- Tätigen Sie ausgehende Anrufe, um eine Verbindung mit einem Mitarbeiter herzustellen, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen

Konfiguration

ServiceNow Sprachfunktionen für HR (sn_cti_hr_cnt) wird über den Store aktiviert und erfordert die folgenden abhängigen Anwendungen:

Anwendung	Beschreibung
ServiceNow Voice mit Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integriert die ServiceNow-Instanz mit dem Amazon Connect-Server. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Beschreibung
	Mit Amazon Connect installierte Komponenten Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen
Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement [sn_hr_agent_ws]	Aktiviert Anrufaufzeichnung, Transkription und Stimmungsanalyse für ServiceNow Sprachfunktionen mit Workspace-Experience.
ServiceNow Voice für HR Agent Workspace [sn_cti_hr_cnt]	Stellt das Framework bereit, das die Integration mit Ihrem Drittanbieter-Telefonsystem unterstützt.

Sie müssen zuerst die abhängigen Anwendungen installieren und dann ServiceNow Sprachfunktionen for HR installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für HR.

ServiceNow Voice for HR erstellt einen Interaktionsdatensatz für jeden Anruf zwischen einem Mitarbeiter und einem HR-Mitarbeiter mit dem IMS-Präfix. Diese Datensätze enthalten zugehörige Listen mit Details zum Mitarbeiter und zur Interaktion. Um die volle Funktionsfähigkeit zu maximieren, fügen Sie den Interaktionsdatensatz zum HR-Mitarbeiterbereich hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich interaktionsbezogene Datensätze hinzu.

Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen für HR

Sie können ServiceNow Sprachfunktionen für HR installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Ihre Organisation muss das Abonnement „Agent Workspace for HR Case Management“ (sn_hr_agent_ws) erworben haben.
- Stellen Sie sicher, dass Amazon Connect Integration with ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Anwendungen ServiceNow Sprachfunktionen ..

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese Anwendungen zu installieren und ServiceNow Sprachfunktionen für HR zu verwenden.

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Sprachfunktionen for HR installiert:

- Kontakt-Flows
- Vorgangs-Handler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Sprachfunktionen for HR Agent Workspace installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie ServiceNow Sprachfunktionen für HR Agent Workspace (sn_cti_hr_cnt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Befolgen Sie diese Schritte bis ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich interaktionsbezogene Datensätze hinzu

ServiceNow Voice for HR erstellt für jeden Anruf zwischen einem Mitarbeiter und einem HR-Mitarbeiter einen Interaktionsdatensatz, der zugehörige Listen mit Details zum Mitarbeiter und zur Interaktion enthält. Um die volle Funktionsfähigkeit zu maximieren, fügen Sie den Interaktionsdatensatz zum HR-Mitarbeiterbereich hinzu.

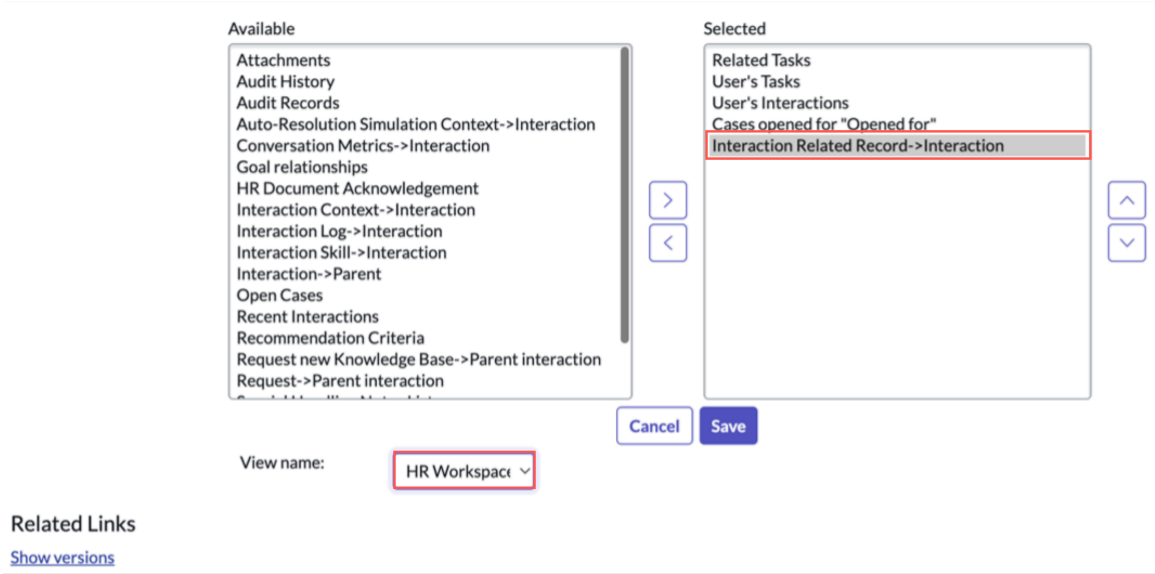
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen IMS-Datensatz.
   Wenn keine Datensätze vorhanden sind, erstellen Sie einen Dummy-Datensatz.
3. Klicken **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
4. Wählen Sie die Ansicht **HR Workspace** aus.
5. Suchen Sie die Option **Interaction Related Record -> Interaction (Interaktionsbezogener Datensatz -> Interaktion)**, und fügen Sie sie der Liste **Ausgewählt** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Speichern**.

ServiceNow Sprachfunktionen Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit ServiceNow Sprachfunktionen installierten Komponenten.

Mit ServiceNow Sprachfunktionen Core installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen Core (sn_cti_core) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, Plugins und Vorgangs-Handler.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CTI-Serviceaccount [sn_cti_core.service]	Ermöglicht die Kommunikation zwischen der Telefonanlageninstanz einer Drittpartei und der Instanz ServiceNow.	sn_openframe_api_user
CTI-Administrator [sn_cti_core.admin]	Erstellt das Framework für die Integration mit einem Drittanbieter-Telefonsystem.	Keine
CTI-Benutzermanager [sn_cti_core.user_manager]	• Kann auf die Registerkarte „Anrufanalyse“ und die Interaktion zugreifen, um Transkripte, Aufzeichnungen und Stimmungen zu analysieren. • Kann die CTI-fähige Benutzer-PIN verwalten.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Interaction Management (com.glide.interaction)	Aktiviert die Protokollierung, Weiterleitung und Warteschlangeninteraktion
OpenFrame (com.sn_openframe)	Bietet eine Schnittstelle zur Integration eines Kommunikations-Frames zum Tätigen und Empfangen von Anrufen.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler werden in der ServiceNow-Instanz definiert, um ein Skript basierend auf der Absicht des Aufrufers auszuführen und dem Aufrufer eine Antwort zu geben.

Plugin	Beschreibung
$transkript	Speichert das Anruftranskript
$query2ssml	Fragt Tabellen sicher ab und gibt die Antwort als ssml zurück
workItemEvent	Wenn das Plugin „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa) installiert ist, erstellt ein Arbeitselement in der Tabelle „Erweiterte Arbeitszuweisung“, bevor der Anruf an den Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird, und ordnet dem Arbeitselement eine Interaktion zu. **Hinweis:** Rufen Sie in einem Kontakt-Flow diesen Vorgangs-Handler im Knoten AWS Lambda-Funktion aufrufen auf, kurz bevor Sie den Flow in eine Warteschlange übertragen
Interaktionsereignis	Definiert den Lebenszyklus eines Amazon Web Services (AWS)-Interaktionsereignisses, z. B. das Initiieren einer Interaktion und das Zuordnen eines Service Desk-Mitarbeiters und eines Anrufers zur Interaktion
authentifizieren	Authentifiziert einen Anwender anhand der PIN. Weitere Informationen zur PIN-Konfiguration finden Sie unter Telefon-PIN konfigurieren.
abrufenStimmeInteraktion	Ruft die „createConversation“-Kennzeichnung für „interaction“ ab und verarbeitet sie zum Erstellen einer Konversation.

Mit Amazon Connect installierte Komponenten Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen

Bei der Installation der Anwendung Amazon Connect Integration with Sprachfunktionen (sn_cti_amzn_cct) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, Plugins und Vorgangs-Handler.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Amazon Connect Administrator [sn_cti_amzn_cct.admin]	Konfiguriert die Integration mit der Amazon Connect -Instanz.	sn_cti_core.admin

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
ServiceNow Sprachfunktionen -Core (sn_cti_core)	Stellt das Framework bereit, das die Integration mit Ihrem Drittanbieter-Telefonsystem unterstützt.
OpenFrame (com.sn_openframe)	Bietet eine Schnittstelle zur Integration eines Kommunikations-Frames zum Tätigen und Empfangen von Anrufen.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler werden in der Instanz ServiceNow definiert, um ein Skript basierend auf der Absicht des Aufrufers auszuführen und dem Aufrufer eine Antwort zu geben.

Plugin	Beschreibung
$connect.kinsesis.event	Empfängt und verarbeitet den von Amazon Connect erstellten Anrufverfolgungsdatensatz im Amazon Kinesis-Stream.
$connect.s3.event	Empfängt und verarbeitet JSON-Events aus den S3-Buckets, in denen die Anrufaufzeichnungs-, Transkript- und Analysedaten erstellt und gespeichert werden. Ordnet diese Informationen einer Interaktion und Openframe-Anrufprotokolldatensätzen zu.
createPhoneLog	Erstellt ein PhoneLog für jede Anrufübertragung und verknüpft das Telefonprotokoll mit dem zugehörigen Interaktionsdatensatz

Mit ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung ServiceNow Sprachfunktionen for ITSM (sn_cti_itsm_cnt) werden mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler installiert.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow ITSM Eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter kontaktiert und dabei die Sprach- oder Dual-Tone-Mehrfrequenz-Eingaben (DTMF) des Anrufers verwendet, wird der Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Aufrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow ITSM Ausgehender Demo-Flow	Enthält die Aufrufstruktur für ausgehende Anrufe. Gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler	Beschreibung
sn_FallbackIntent	Erfasst die Anwendereingabe
verwaltenIncident	Verwaltet einen vorhandenen Incident
unlockAccount	Schaltet einen Benutzeraccount frei
Ankündigungen	Macht eine Ankündigung für einen Anrufer
verwaltenIncident.DialogCodeHook	Initialisiert die Amazon Connect-Instanz und validiert eingehende Anrufe
createIncident	Erstellt einen Incident

Mit ServiceNow Sprachfunktionen installierte Komponenten für CSM

Mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler werden mit der Anwendung Cloud-Callcenter für CSM (sn_cti_csm_cnt) installiert.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow CSM – Eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter kontaktiert und dabei die Sprach- oder Dual-Tone-Mehrfrequenz-Eingaben (DTMF) des Anrufers verwendet, wird der Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Aufrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist.
ServiceNow CSM Ausgehender Demo-Flow	Enthält die Aufrufstruktur für ausgehende Anrufe. Gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.
ServiceNow CSM-Flow zum Übertragen an Service Desk-Mitarbeiter	Der Anruf wird mithilfe der Anrufübertragungsfunktion an eine andere Persona weitergeleitet. Bei jeder Übertragung wird ein neues PhoneLog erstellt. PhoneLog enthält auch alle Anhänge, die der Interaktion zugeordnet sind. Anrufübertragungen können bei eingehenden und ausgehenden Anrufen durchgeführt werden.
ServiceNow CSM-Flow zum Übertragen	Der eingehende Anruf wird mithilfe der Anrufübertragungsfunktion in eine Warteschlange verschoben. Bei jeder Übertragung wird ein neues PhoneLog erstellt. PhoneLog enthält auch alle Anhänge, die der Interaktion zugeordnet sind. Anrufübertragungen können bei eingehenden und ausgehenden Anrufen durchgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flow	Beschreibung
in die Warteschlange	

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler	Beschreibung
$csm.connect.s3.event	Empfängt und verarbeitet Events aus S3-Buckets, in denen Connect-Audio-, Transkript- und Analysedaten erstellt und gespeichert werden, und versucht, sie mit Interaktions- und OpenFrame-Aufrufprotokolldatensätzen zu verknüpfen. Dies ist ein CSM-Vorgangs-Handler für das neue Datenmodell mit Konversation als Metadaten
$ csm.connect.kinsi.event	Handler zur Verarbeitung von CTR-Ereignissen aus dem Kinesis-Stream für die CSM-Integration mit VA-Konversationen
spokeToCSMAgent	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern, mit einem Servicemitarbeiter zu sprechen.
createCSMCase	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern das Erstellen eines Kundenservicefalls.
verwaltenCSMCase	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern, einen vorhandenen Fall zu aktualisieren.
csmAnnouncements	Macht Ankündigungen für einen Anrufer.
erstellenCSMInteraktion	Erstellt einen Interaktionsdatensatz in der Instanz ServiceNow für die eingehenden Anrufe.
updateCSMInteraktion	Aktualisiert einen vorhandenen Interaktionsdatensatz in der Instanz ServiceNow für eingehende Anrufe.
abrufenCSMInteraktion	Ruft die sys-Eigenschaft sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update ab und verarbeitet sie zum Erstellen einer Konversation.

Mit ServiceNow Sprachfunktionen for HR Agent Workspace installierte Komponenten

Mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler werden mit ServiceNow Sprachfunktionen für HR Agent Workspace installiert.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow HR – Eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter kontaktiert und dabei die Sprach- oder Dual-Tone-Mehrfrequenz-Eingaben (DTMF) des Anrufers verwendet, wird der Kontakt-Flow in der Instanz Amazon Connect basierend auf dem Anruferkontext aufgerufen. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und der Instanz ServiceNow fungieren. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in der Instanz ServiceNow ausgelöst. Der Aufrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist.
Ausgehende HR-Demo-	Enthält die Aufrufstruktur für ausgehende Anrufe. Gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter hergestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flow	Beschreibung
Flow von ServiceNow	

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler sind wiederverwendbare Codekomponenten, die in der ServiceNow-Instanz ausgeführt werden. Sie funktionieren nach dem Nachrichtenaustauschmuster „Anforderung/Antwort“.

Vorgangs-Handler	Beschreibung
createHRInteraktion	Erstellt einen Interaktionsdatensatz in der ServiceNow-Instanz für die eingehenden Anrufe.
abrufenHRInteraktion	Ruft die sys-Eigenschaft „sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update“ für die Interaktion ab und verarbeitet sie zum Erstellen einer Konversation.

Now Platform Legacy-Fähigkeiten

Erkunden Sie ServiceNow Veraltet -Optionen für frühere Releases und Versionen von Now Platform.

Veralteter Chat



Aktivieren Sie den Chat zwischen Benutzern und mit Servicemitarbeiter-Support.

Legacy-Notify



Benachrichtigungen über Twilio kommunizieren und bearbeiten.

Orchestration



Erweitern Sie die Automatisierungsfunktionen auf externe Services.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement



Erstellen Sie Kommunikationspläne für jedes Event.

Workflow



Veraltet-Chat

Stellen Sie Kommunikationsressourcen mit der Chat-App ServiceNow veraltet bereit. Erstellen Sie Einzel- oder Gruppenkonversationen mit Instant Messaging oder Chatrooms, verknüpfen Sie sie mit Aufgabendatensätzen, um die Live-Zusammenarbeit zu ermöglichen, und verbinden Sie Benutzer mit Live-Support von Help Desk-Mitarbeitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltet Notify

Halten Sie Benutzer mithilfe von Notifyin Kontakt. Diese Anwendung stellt eine Verbindung zum Twilio -Konto Ihres Unternehmens her und bietet mehrere Kommunikationsformate. Richten Sie Telefonkonferenzen ein, um die Koordination zwischen mehreren Teams oder Einzelpersonen zu koordinieren, und erstellen Sie Benachrichtigungen, die an bestimmte Kontakte gesendet werden sollen. Standardmäßig mit Incident-Kommunikationsmanagementimplementiert, ist Notify für die Verwendung mit verschiedenen anderen ServiceNow -Anwendungen verfügbar.

Orchestration

Nutzen Sie die Leistung von ServiceNow über die Now Platformhinaus. Orchestration erweitert die Automatisierungsfunktionen der Plattform auf externe Instanzen mit Aktivitätenpaketen zur Automatisierung von IT- und Geschäftsprozessen. Erstellen Sie weitere Aktivitäten und Pakete mit dem Aktivitätendesigner und den bereichsbezogenen Anwendungen, und verfolgen Sie den Datenfluss durch Ihre externen Aktivitäten mit Databus nach.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Definieren und implementieren Sie Kommunikationspläne basierend auf einem beliebigen Ereignis, das Sie auswählen. Die App Aufgaben-Kommunikationsmanagement unterstützt die eventbasierte Kommunikation über Slack, SMS und E-Mail. Definieren Sie Pläne, verknüpfen Sie Pläne mit Aufgabentabellen, und stellen Sie eine einfache Zusammenarbeit und Problemlösung sicher.

Workflow

Erstellen Sie übersichtliche Aktionspläne, und automatisieren Sie Ihr Geschäft Schritt für Schritt mit Workflow. Diese App bietet eine grafische Benutzeroberfläche mit einfacher Drag-and-Drop-Aktion, die das Design von mehrstufigen Prozessen einfach handhabt. Es gibt verschiedene Aktivitäten, z. B. Generieren von Datensätzen, Benutzerbenachrichtigungen, Skriptaktionen usw. Diese Aktivitäten passen in ein benutzerdefiniertes Flussdiagramm, das den Benutzern ein klares Bild der Arbeitsprozesse für Ihr Unternehmen vermittelt.

Connect

ServiceNow® Connect ist eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie mit Ihren Kollegen verbindet und E-Mails und statische Dokumente umgeht.

Connect integriert sich mit anderen Funktionen innerhalb des Systems, wie z. B. Visual Task Boards, Human Resources Management und Customer Service Management. Die Connect-Oberfläche überlagert die Standardoberfläche, sodass Benutzer während der Arbeit an Gesprächen teilnehmen können.

Connect enthält die folgenden Funktionen:

- Connect-Chat: Benutzer können mit Einzelpersonen und Gruppen chatten, Dateien schnell freigeben und mit allen Datensätzen zusammenarbeiten, indem sie sich sofort mit den richtigen Personen verbinden.
- Connect-Support: Ermöglicht Support-Mitarbeitern, Endbenutzern mithilfe von Queues Echtzeitunterstützung bereitzustellen. Erfordert das Connect-Support Plugin.

Core-UI ist für die Verwendung von Connect erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Connect wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert die Connect-Funktionalität nicht mehr. Siehe Next Experience .

Hinweis:
Connect ersetzt nicht den alten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Verwenden Sie diese Funktionen nicht gleichzeitig

Erkunden • Führen Sie ein Upgrade auf New York durch • Connect-Schnittstelle • Connect-Chat • Connect-Support	**Einrichten** • Connect aktivieren • Connect-Support aktivieren • Unterstützte Browser für Connect-Chat	**Verwalten** • Eigenschaften für Connect • Connect-Aktionen • Felder auf einer Datensatzkarte in Connect konfigurieren • Eigenschaften für Connect-Support
Verwenden • Direkte Konversation oder Gruppenkonversation starten • Einem Datensatz in Connect folgen •	**Entwickeln** • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	**Problembehandlung und Hilfe** • Fragen in der Connect-Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Unterstützte Browser für Connect-Chat

Das System unterstützt Connect-Chat in den meisten modernen Browsern.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chatzu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experience] aktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

- Die neueste öffentliche Version von Firefox oder Firefox ESR
- Die neueste öffentliche Version von Chrome
- Safari Version 9.1 und höher
- Microsoft Edge Version 90
- Internet Explorer Version 11
  - Edge-Modus wird unterstützt.
  - Der Kompatibilitätsmodus wird nicht unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Festlegen des Sicherheitsmodus auf „Hoch“ (über **Internetoptionen** > **Sicherheit** -Registerkarte) wird nicht unterstützt.
- Internet Explorer 11 ist anfällig für Speicherverluste, die sich auf die Leistung auswirken können, insbesondere unter Windows 7.

Connect aktivieren

Connect ist standardmäßig in neuen Instanzen aktiv. Bei aktualisierten Instanzen können Sie das Connect-Plugin (com.glide.connect) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Collaboration in der Fuji-Version verwendet haben, wird das Connect-Plugin automatisch aktiviert.

Wichtig:
Connect wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert die Connect-Funktionalität nicht mehr. Siehe Next Experience .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Mit Connect installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von Connect hinzugefügt.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Name	Beschreibung
collaboration.email_interval	Legt die Anzahl der Minuten fest, die das System wartet, bevor es eine Connect-Benachrichtigungs-E-Mail an einen inaktiven Benutzer sendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie das E-Mail-Benachrichtigungsintervall
Collaboration.frameset	Bestimmt, ob das Connect-Overlay sichtbar (aktiviert) ist. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Overlay deaktivieren
collaboration.polling_interval	Legt die Anzahl der Sekunden fest, die das System zwischen neuen Abfragen von Connect-Nachrichten wartet. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
connect.notification.audio_alert	Gibt die abzuspielende Audiodatei an, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen zu unterstützen und @mentions in zu unterstützen Connect . Der Wert dieser Eigenschaft muss auf den Wert zeigen **Name** Feld eines Datensatzes in der Audiodatei-Tabelle [db_audio]. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Zeichenfolge • Standardwert: connect_alert.mp3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Audio-Benachrichtigungston anpassen
connect.retrieve_external_link_content	Aktiviert Connect URLs für externe Websites als Links darstellen. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, werden URLs, die auf eine beliebige Stelle außerhalb der Instanz zeigen, als Nur-Text angezeigt. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
connect.roles	Bestimmt, welche Benutzerrollen für den Zugriff erforderlich sind Connect . Wenn der Wert leer ist, ist keine Rolle erforderlich. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. **Hinweis:** Wenn Sie den Connect-Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken möchten, erwägen Sie eine Aktualisierung der Rollenanforderungen für Connect-Module und andere Zugangspunkte. • **Typ** : Zeichenfolge • Standardwert: <empty> • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.connect.enabled	Verbirgt den Link **Chatraum erstellen oder beitreten**, der auf dem Incident-Formular angezeigt wird, wenn der ältere Chat aktiviert ist. Legacy-Chat und Connect-Chat sollten nicht gleichzeitig verwendet werden und diese Eigenschaft sollte nicht geändert werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.connect.chat.disabled	Deaktiviert und versteckt alle Elemente der Benutzeroberfläche in Verbindung mit Connect. • **Typ**: richtig | falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.live_feed.task_header_button	Bestimmt, ob das Symbol „Live-Feed anzeigen“ (Symbol „  “) und die Schaltfläche „ **Folgen** “ im Formular-Header von Tabellen mit dem Wörterbuchattribut `live_feed=true` verfügbar sind. • **Typ**: Auswahlliste • Standardwert: Zusammenarbeit • Andere mögliche Werte: ◦ **beide**: aktiviert sowohl das Live Feed-Symbol als auch die Schaltfläche **Folgen**. ◦ **live_feed** : aktiviert das Live Feed-Symbol. ◦ **keine**: deaktiviert sowohl das Live Feed-Symbol als auch die Schaltfläche **Folgen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Datensatzkonversationen konfigurieren

Connect-Support aktivieren

Das Plugin „Connect Support“ (com.glide.connect.support) ist nicht mehr verfügbar.

Vorbereitungen

Wichtig:

Dieses Plugin ist nicht mehr verfügbar. In Paris und zukünftigen Releases erhält der Connect-Support keine Erweiterungen oder Fehlerbehebungen ohne Priorität mehr. Erwägen Sie die Migration zu ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat im Arbeitsbereich, um Chatanforderungen und andere Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Migration von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat.

Wenn Sie derzeit die ältere Chat-Funktion verwenden, um den Helpdesk-Support bereitzustellen, schließen Sie alle offenen Helpdesk-Chats, bevor Sie den Connect-Support aktivieren. Legacy-Chat und Connect-Support sollten nicht gleichzeitig verwendet werden. Wenn Sie Connect-Support aktivieren, setzt das System automatisch den Status aller Chat Queue Entry-Einträge [chat_queue_entry] auf **Vollständig abgeschlossen** . Damit sind alle offenen Helpdesk-Chats beendet. Weitere Informationen finden Sie unter Vom Legacy-Chat zu Connect-Support migrieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Mit Connect Support installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden mit der Aktivierung von Connect –Support hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
connect.support.conversation_limit	Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann. Wenn der Wert auf **-1** gesetzt ist, kann ein Mitarbeiter an einer unbegrenzten Anzahl von Gesprächen teilnehmen. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: -1 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.idle.delay	Bestimmt, wie viele Sekunden ein Benutzer in einer Support-Konversation inaktiv sein muss, bevor ein Countdown-Timer für den Leerlauf angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.idle.count_down	Legt fest, wie viele Sekunden der Leerlauf-Countdown-Timer nach dem Erscheinen geöffnet bleibt. Wenn der untätige Benutzer den Zeitgeber nicht vor Ablauf des Countdowns storniert, schließt das System die Support-Sitzung. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.show_agent_avatar	Bestimmt, ob der Avatar eines Mitarbeiters in einer Support-Konversation angezeigt wird (aktiviert). Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, sehen die Benutzer nur den Namen des Mitarbeiters. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.user.closed.conversation_limit	Bestimmt, wie viele geschlossene Konversationen im Support-Konversationsverlauf eines Benutzers angezeigt werden. Wenn der Wert auf **0** eingestellt ist, werden alle vorherigen Konversationen in der Historie angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
glide.connect.support.enabled	Deaktiviert oder aktiviert den Connect Support. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, öffnet die Schaltfläche**Service Desk Chat** im Mitarbeiterportal Self-Service die Konversation im Connect-Support statt im Legacy-Chat. Darüber hinaus wird die Registerkarte Support in der Connect-Seitenleiste angezeigt. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
glide.connect.support.reflect_system_messages	Steuert, ob Connect-Support Systemnachrichten in Datensätzen wiedergegeben werden, die aus einem Support-Chat erstellt wurden, z. B. Übertragungsbenachrichtigungen, automatisierte Queue-Meldungen usw. • **Typ**: richtig | falsch • **Standardwert**: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Zusätzliche Plugins für Connect-Support

Zusätzliche Plugins sind für Connect-Support verfügbar. Diese Plugins integrieren Connect-Support mit anderen Funktionen und bieten Funktionen zum Nachverfolgen von Leistungskennzahlen.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Zusätzliche Plugins für Connect-Support

Plugin	Beschreibung
Connect-Support und Service Portal-Integration [com.glide.connect.support.service-portal]	Fügt Connect-Supportkomponenten zu, zur Verwendung im Service Portal.
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Bietet eine Homepage für Connect Support und alle erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Obwohl der Name des Plugins den Begriff Dashboard enthält, stellt das Plugin keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics-Rollen zum Anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für Connect-Support (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Hinweis: Das Dashboard-Plugin von Connect-Support Manager aktiviert den Connect-Support nicht automatisch. Sie müssen Connect-Support beim Erfassen von Daten für die Homepage aktivieren.
Personalanwendung: HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Richtet eine Personal-Chat-Queue ein und stellt sie im HR Service Portal zur Verfügung. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht in der Liste **„Systemdefinition“ > „Plugins“ angezeigt**. Wenden Sie sich an das ServiceNow-Personal, um es zu aktivieren. Wenn das Plugin „Human Resources Application: HR Connect“ noch nicht aktiv ist, wird das Plugin „Human Resources Application: Core“ [com.snc.hr.core] aktiviert, das grundlegende HR-Funktionen bereitstellt.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet das Dashboard **Service Desk Chat Monitor**, das die wichtigsten Connect-Support-Metriken und Indikatoren analysiert. Das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat“ aktiviert das Dashboard des Connect-Supportmanagers [com.glide.connect.managers_dashboard].
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet Analysen im Formular für den Connect-Support. Diese Analysen stehen als verwandter Link im Formular "Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]" und auch als Dashboard **Kontextsensitive Analytik - Chat** zur Verfügung. Das Plugin „Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat“ aktiviert das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat“ [com.snc.pa.chat], sofern es nicht bereits aktiv ist.

Connect-Schnittstelle

Benutzer können in einer kompakten Ansicht von Connect arbeiten, die die Standardbenutzeroberfläche überlagert, oder in einem Vollbild-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

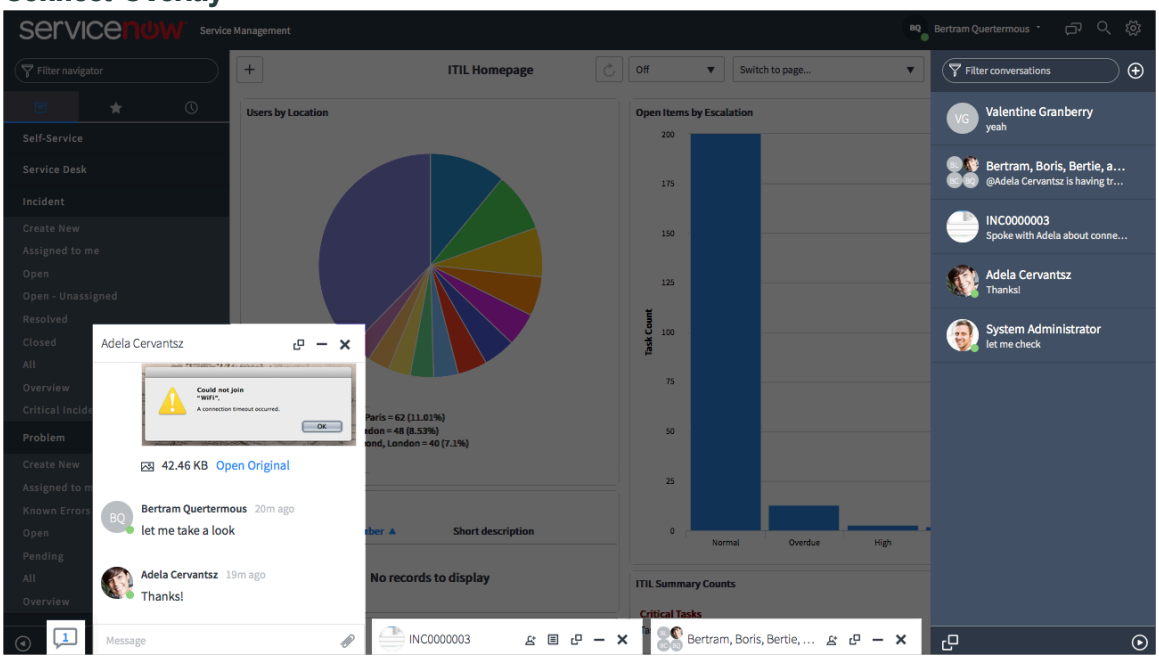
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Chat und Connect-Support teilen dieselbe Schnittstelle, sodass die Supportmitarbeiter ihre Konversationen an einem Ort nachverfolgen können.

Connect-Overlay

Das Connect-Overlay wird über der Standardbenutzeroberfläche angezeigt. Sie besteht aus der Connect-Seitenleiste, der Hauptoberfläche für Connect-Chat und Connect-Support und allen Connect Mini-Fenstern, die geöffnet sind. Jedes Minifenster enthält eine Kopfzeile, einen Konversationsbereich und ein Nachrichtenfeld.

Connect-Overlay



Hinweis:
Ein Administrator kann das Connect-Overlay deaktivieren, sodass Anwender nur den Connect-Arbeitsbereich verwenden können, eine Vollbildschirmoberfläche mit zusätzlichen Connect-Tools.

Connect-Seitenleiste

Die Connect-Seitenleiste ist die Hauptoberfläche für den Connect-Chat und Connect-Support. Sie listet Ihre Unterhaltungen auf und bietet Zugriff auf Unterhaltungen.

Die Seitenleiste ist standardmäßig reduziert. Klicken Sie auf das Symbol zum Umschalten der Connect-Seitenleiste ( ) im Bannerrahmen, um die Seitenleiste zu erweitern oder zu reduzieren, die am rechten Rand der Benutzeroberfläche angezeigt wird.

Connect-Chat

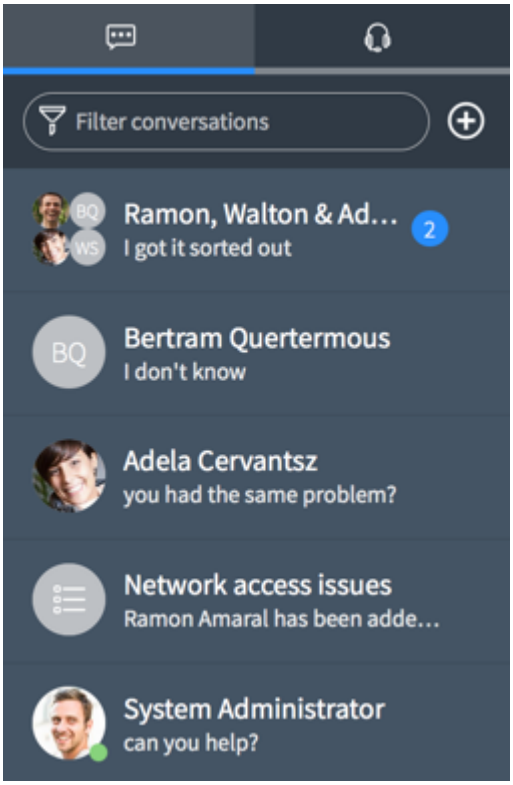
Die Chatansicht der Seitenleiste steht allen Benutzern zur Verfügung. Wenn Connect-Support aktiviert ist, müssen Benutzer auf die Chat-Registerkarte der Seitenleiste klicken, die durch ein Sprechblasen-Symbol dargestellt wird. Wenn Connect-Support nicht aktiviert ist, befinden sich keine Registerkarten in der Seitenleiste, und die Chatansicht wird standardmäßig angezeigt.

In der Chat-Ansicht der Seitenleiste werden alle Ihre aktuellen Connect-Chat-Unterhaltungen aufgelistet. Sie enthält auch ein Filterwerkzeug und eine Schaltfläche zum Erstellen von Konversationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chatansicht der Connect-Seitenleiste



Wenn Sie ungelesene Nachrichten in einer Konversation haben, wird eine Zahl bei der Konversation in der Seitenleiste angezeigt. Zeigen Sie auf ein Gespräch und klicken Sie auf das Symbol **x**, um die Konversation aus der Seitenleiste zu entfernen.

Connect-Support

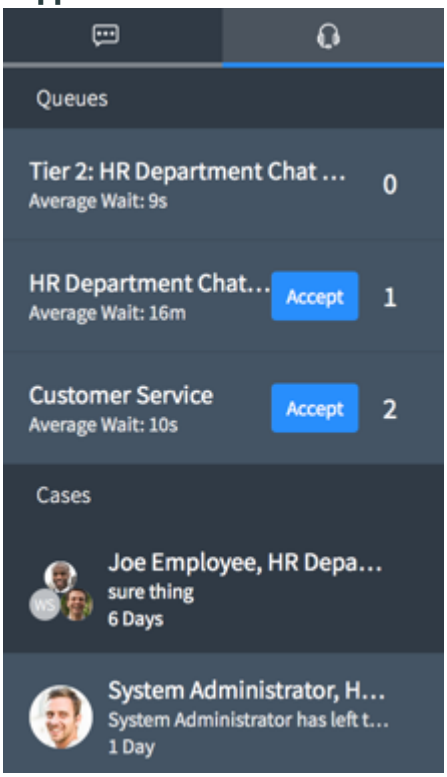
Die Support-Ansicht der Seitenleiste ist verfügbar, wenn Connect-Support aktiviert ist. Die Supportansicht ist nur für Benutzer sichtbar, die Mitarbeiter für mindestens eine Support-Queue sind. Benutzer müssen auf die Registerkarte Support der Seitenleiste klicken, die durch ein Headset-Symbol dargestellt wird.

Die Supportansicht zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Supportansicht der Connect-Seitenleiste



Wenn Sie ungelesene Nachrichten in einer Konversation haben, wird eine Zahl bei der Konversation in der Seitenleiste angezeigt.

Connect-Mini-Fenster

Wenn Sie eine Connect-Chat- oder Connect-Support-Konversation im Connect-Overlay öffnen, wird diese in einem Connect-Mini-Fenster geöffnet. Jedes Minifenster enthält eine Kopfzeile, einen Konversationsbereich und ein Nachrichtenfeld.

In der Kopfzeile des Mini-Fensters und im Meldungsfeld werden mehrere Symbole angezeigt.

Hinweis:
Die Symbole, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Chat Mini-Fenster-Icons

Symbol	Name	Beschreibung
	Benutzer hinzufügen	Fügen Sie der Konversation einen Benutzer hinzu. Dieses Symbol ist nur für Gruppen- und Aufzeichnungsgespräche sichtbar. Administratoren können dieses Symbol für Connect-Support-Unterhaltungen aktivieren.
	Dokument anzeigen	Den mit der Konversation verknüpften Datensatz anzeigen. Dieses Symbol ist nur für Unterhaltungs- und Supportgespräche sichtbar.
	Neues Fenster	Öffnen Sie die Konversation im Connect-Arbeitsbereich, einem Vollbildfenster mit zusätzlichen Connect-Tools.
	Unterhaltung reduzieren / erweitern	Verstecken oder zeigen Sie die Konversation. Alternativ können Sie auf eine beliebige Stelle in der Kopfzeile des Mini-Fensters links neben den Symbolen klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat Mini-Fenster-Icons (Fortsetzung)

Symbol	Name	Beschreibung
	Fenster schließen	Schließen Sie das Mini-Fenster. Die Konversation bleibt in der Connect-Seitenleiste, und der Verlauf wird beibehalten, wenn Sie die Konversation erneut öffnen. Sie können ein Minifenster auch schließen, indem Sie die Esc-Taste drücken.
	Connect-Aktionen	Öffnen Sie das Menü „Connect-Aktionen“, das Optionen wie **Transfer** und **Incident erstellen** enthält. Dieses Symbol ist nur sichtbar, wenn Connect-Aktionen für die Konversation verfügbar sind. Dieses Symbol ist standardmäßig nur für Support-Unterhaltungen sichtbar. Administratoren können diesem Menü Optionen hinzufügen, indem sie Connect-Aktionenerstellen.
	Nachrichtentyp	Wählen Sie aus, ob Nachrichten als Kommentare oder Arbeitsnotizen zum zugehörigen Datensatz hinzugefügt werden. Dieses Symbol ist nur für Datensatz- und Supportgespräche sichtbar.
	Datei anhängen	Eine Datei anhängen und senden. Wählen Sie eine oder mehrere Dateien aus und klicken Sie auf Öffnen. Sie können einen Anhang auch hinzufügen, indem Sie ihn direkt in die Konversation ziehen und ablegen.

Connect-Arbeitsbereich

Der Connect-Arbeitsbereich ist eine Vollbildansicht aller Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen an einem Ort. Er enthält den Unterhaltungsbereich, in dem der Unterhaltungskopfzeile, eine erweiterte Version des Minifensters und der Bereich der Unterhaltungswerkzeuge angezeigt werden.

Um den Connect-Arbeitsbereich zu öffnen, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Connect-Chat** oder klicken Sie in einem Connect-Mini-Fenster auf das Symbol für das neue Fenster (Symbol für ). Wenn Sie keine kürzlich geführten Konversationen haben, wird ein Bildschirm mit hilfreichen Informationen zu Connect angezeigt.

Der Connect-Arbeitsbereich besteht aus den folgenden Elementen:

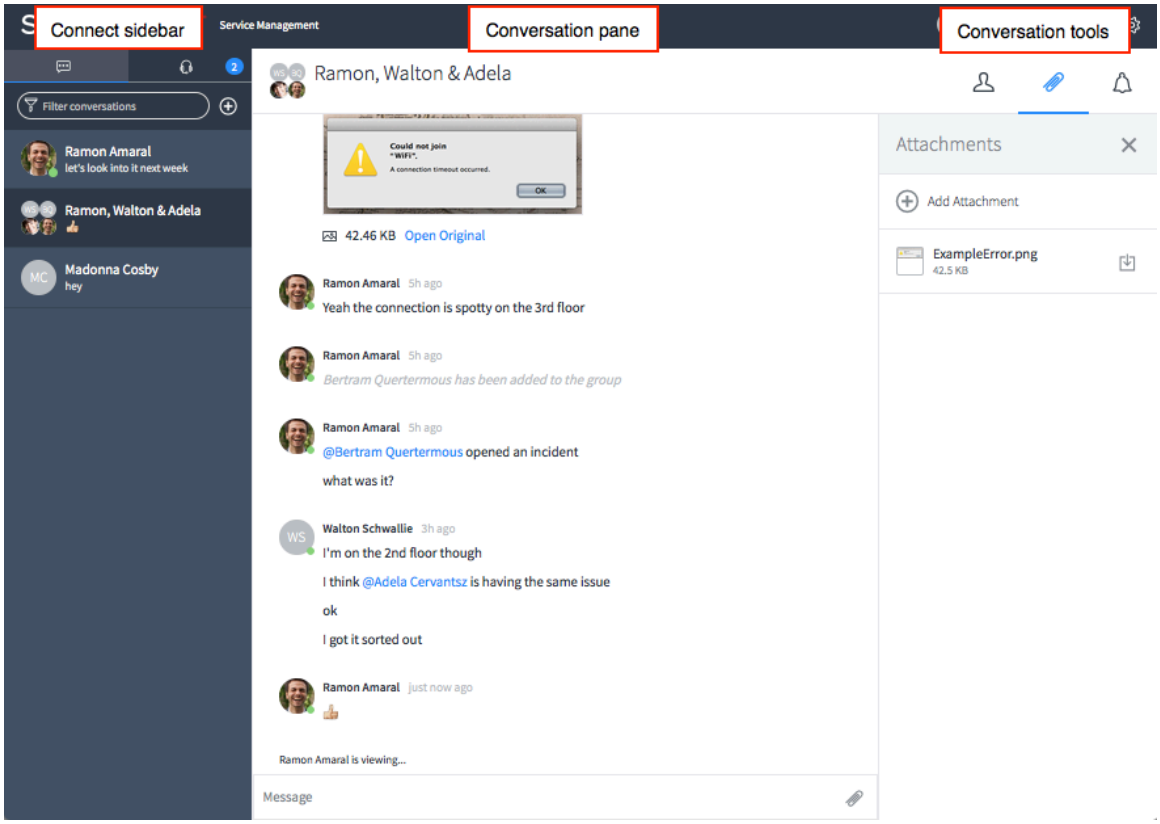
Connect-Arbeitsbereichselemente

Element	Beschreibung
Sidebar	Bietet Zugriff auf Unterhaltungen. Die Connect-Seitenleiste verhält sich im Arbeitsbereich genauso wie im Connect-Overlay. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Seitenleiste am linken Rand des Connect-Arbeitsbereichs angezeigt wird. Weitere Informationen zur Verwendung der Seitenleiste finden Sie unter Connect-Seitenleiste.
Konversationsbereich	Zeigt die aktuell ausgewählte Konversation an.
Konversations-Tools	Bietet schnellen Zugriff auf wichtige Informationen, Konversationsmitglieder, Anhänge und Benachrichtigungseinstellungen für die aktuell ausgewählte Konversation. Einige Konversationswerkzeuge variieren je nach Art der Konversation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Arbeitsbereich



Konversationsbereich

Im Unterhaltungsbereich des Connect-Arbeitsbereichs werden die Unterhaltungskopfzeile und eine erweiterte Version des Minifensters angezeigt.

In der Kopfzeile werden grundlegende Konversationsdetails wie der Avatar und der Name angezeigt. Sie können diese Details bearbeiten, um Gruppengespräche oder Datensatzunterhaltungen zu bearbeiten.

Unter der Kopfzeile erscheinen die Meldungen in chronologischer Reihenfolge. Sie können Meldungen in das Texteingabefeld unten im Fenster eingeben.

Connect-Konversations-Tools

Der Bereich Konversations-Tools im Connect-Arbeitsbereich enthält mehrere Registerkarten, die jeweils durch ein Symbol dargestellt werden.

Klicken Sie auf ein Symbol, um die Registerkarte zu öffnen. Klicken Sie erneut auf das gleiche Symbol, um die Registerkarte auszublenden. Die Registerkarten, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Registerkarten des Konversations-Tools

Registerkartens	Registerkarten	Beschreibung
ⓘ	Info	Enthält die folgenden Abschnitte, die jeweils nur dann angezeigt werden, wenn sie Informationen enthalten. • **Datensatz**: Listet Details zu dem Datensatz auf, an den sich die aktuelle Konversation anschließt, wie Datensatznummer, Status, Verantwortlicher und Kurzbeschreibung. Die in diesem Abschnitt angezeigten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Konversations-Tools (Fortsetzung)

Registerkartens	Registerkarten	Beschreibung
		Felder variieren je nach Datensatztyp. Dieser Bereich ist nur für Datensatzunterhaltungen verfügbar. • **Verwandte Datensätze**: Listet Visual Task Boards und Task-Datensätze auf, auf die in der Unterhaltung verwiesen wurde, z. B. Vorfälle, Probleme oder Änderungen. Wenn Sie eine Datensatznummer als Nachricht senden oder einen Datensatz in eine Konversation ziehen, wird dieser als Link angezeigt. Die Liste enthält die Kurzbeschreibung für jede Aufgabe. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um den Datensatz in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen. Nur Konversationsmitglieder mit Berechtigung zum Anzeigen der Aufgaben können auf sie zugreifen. • **Links** : Listet URLs auf, auf die in der Konversation verwiesen wurde. Klicken Sie auf einen Link, um die Zielseite in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen. Diese Registerkarte ist nicht für Supportgespräche verfügbar.
	Datensatz	Zeigt eine kompakte Formularansicht eines Datensatzes an, der aus der aktuellen Konversation erstellt wurde, z. B. einen Incident. Wenn aus der Konversation mehrere Datensätze erstellt wurden, gibt es für jede eine eigene Datensatzregisterkarte. Diese Registerkarten sind nur für Supportgespräche verfügbar.
	Wissensbasis	Zeigt eine kompakte Ansicht der Wissenshomepage an. Weitere Informationen finden Sie unter Wissen in einer Connect-Support-Konversation teilen.
	Mitglieder	Listet alle Mitglieder der aktuellen Konversation auf. Sie können Konversationsmitglieder für Gruppen und Datensatzunterhaltungen hinzufügen oder entfernen.
	Anlagen	Listet alle Anhänge in der Konversation auf. Klicken Sie auf einen Anhang, um ihn zu öffnen. Klicken Sie auf **Anhang hinzufügen**, um einen Anhang hochzuladen.
	Benachrichtigungseinstellungen	Enthält Einstellungen, um die Benachrichtigungen zu steuern, die Sie für die aktuelle Konversation erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Art der für eine Konversation empfangenen Benachrichtigungen bearbeiten.

Connect-Benachrichtigungen global aktivieren oder deaktivieren

Sie können Ihre Connect Benachrichtigungseinstellungen global bearbeiten, um mobile, Desktop-, E-Mail- oder Audio-Benachrichtigungen für alle Ihre Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig, Connect Handy-, E-Mail- und Audio-Benachrichtigungen sind global aktiviert. Sie müssen Desktopbenachrichtigungen aktivieren.

Ein Administrator kann den Sound anpassen, der für Audio-Benachrichtigungen verwendet wird.

Hinweis:
Sie erhalten mobile Benachrichtigungen nur, wenn Sie die ServiceNow-App installiert haben.

Prozedur

1. Klicken Sie im Bannerrahmen auf das Zahnradsymbol ( ), um die Systemeinstellungen zu öffnen.
2. Klicken Sie im Fenster Systemeinstellungen auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
3. Navigieren Sie unter Benachrichtigungen nach Kategorie zu **Connect** .
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie Connect mobile, Desktop-, E-Mail- oder Audio-Benachrichtigungen.
5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die folgenden Systembenachrichtigungen.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Systembenachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden .

Benachrichtigung	Beschreibung
Aktivitätsstrom @ Erwähnungs-E-Mail	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an einen Benutzer, sobald er in einem Aktivitätsstream @mentioned erhält
Zusammenarbeit – Offline-Gruppennachricht(en)	Sendet E-Mails an Offline-Benutzer, die Mitglieder einer Gruppenkonversation sind, nach einer bestimmten Anzahl von Minuten, die durch die Eigenschaft `collaboration.email_interval` festgelegt wird, um Spam zu begrenzen. **Hinweis:** Nach der Abmeldung eines Benutzers dauert es 90 Sekunden, bis das System registriert, dass der Benutzer offline ist. Wenn innerhalb von 90 Sekunden nach dem Abmelden eine Nachricht an den Benutzer gesendet wird, erhält der Benutzer keine Benachrichtigung.
Zusammenarbeit – Offline-Nachrichtenpaket	Sendet E-Mails an Offline-Benutzer nach einer bestimmten Anzahl von Minuten, die durch die Eigenschaft `collaboration.email_interval` festgelegt wird, um Spam zu begrenzen. **Hinweis:** Nach der Abmeldung eines Benutzers dauert es 90 Sekunden, bis das System registriert, dass der Benutzer offline ist. Wenn innerhalb von 90 Sekunden nach dem Abmelden eine Nachricht an den Benutzer gesendet wird, erhält der Benutzer keine Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung	Beschreibung
ConnectMessagePushNotification	Verwendet eine Push-Benachrichtigung, um Benutzer zu informieren, wenn neue Nachrichten in einer Konversation vorhanden sind
ConnectNotificationPushNotification	Verwendet eine Push-Benachrichtigung, um einen Benutzer zu informieren, wenn er in einem Datensatz erwähnt (@mentioned) wurde

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie, welche Benachrichtigungen Sie für eine bestimmte Unterhaltung erhalten.

Browserunterstützung für Connect-Benachrichtigungen

Die folgenden Browser unterstützen Connect-Chat-Benachrichtigungen.

Chat-Browser-Unterstützung von Connect

Browser	Aktivieren Sie Benachrichtigungsschritte
Chrome	1. Klicken Sie in einem Chrome-Fenster auf das Chrome-Menü in der rechten oberen Ecke. 2. Gehe zu **Einstellungen** > **Erweiterte Einstellungen anzeigen...** > **Datenschutz** > **Inhaltseinstellungen**. 3. Wählen Sie im Fenster „Inhaltseinstellungen“ im Abschnitt „Benachrichtigungen“ Ihre Benachrichtigungseinstellungen aus.
Mozilla Firefox (ab Version 44)	Verwalten Sie die Benachrichtigungseinstellungen des Browsers mithilfe des Informationssymbols neben der URL.
Safari (beginnend mit OS X Mavericks)	1. Öffnen Sie in einem Safari-Fenster **Einstellungen**. 2. Wählen Sie die Registerkarte Benachrichtigungen aus. 3. Wählen Sie **Zulassen** oder **Verweigern**, um zu kontrollieren, welche Websites Zugriff auf Benachrichtigungen haben.
Microsoft Edge	Benachrichtigungen sind auf Windows 10-PCs und -Tablets ab EdgeHTML 14 standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyI.97 .

Hinweis:
Internet Explorer bietet keine sofort einsatzbereite Unterstützung für Connect-Benachrichtigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Art der für eine Konversation empfangenen Benachrichtigungen bearbeiten

Sie können steuern, welche Arten von Connect-Benachrichtigungen Sie für jede Konversation erhalten und wann Sie diese erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Connect kann Benachrichtigungen per Mobiltelefon, Desktop, E-Mail und Audio senden, um Sie über Nachrichten und andere Aktivitäten zu informieren, wenn Sie Connect nicht aktiv anzeigen. Sie können Ihre Benachrichtigungseinstellungen in jeder Konversation bearbeiten, um zu steuern, welche Benachrichtigungen Sie für die Konversation erhalten und unter welchen Umständen. Wenn Sie beispielsweise Mitglied einer großen Gruppenunterhaltung sind, möchten Sie möglicherweise Benachrichtigungen zu allen Aktivitäten per Mobiltelefon, Desktop und E-Mail erhalten und Audiobenachrichtigungen nur dann, wenn Sie von jemandem erwähnt werden. Möglicherweise möchten Sie einen bestimmten Benachrichtigungstyp für eine Konversation vollständig deaktivieren.

Standardmäßig erhalten Sie Benachrichtigungen zu Mobil-, E-Mail- und Audio-Benachrichtigungen für alle Aktivitäten in jeder Konversation, der Sie angehören. Sie müssen Desktopbenachrichtigungen manuell aktivieren. Nicht alle Browser lassen Desktop-Benachrichtigungen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Benachrichtigungen global aktivieren oder deaktivieren.

Ein Administrator kann den Sound anpassen, der für Audio-Benachrichtigungen verwendet wird.

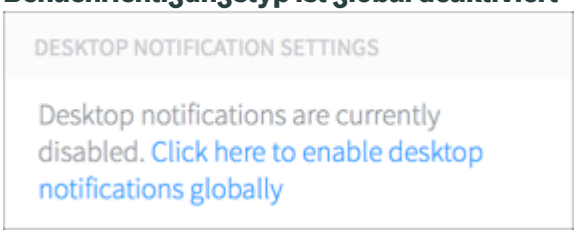
Hinweis:
Sie erhalten mobile Benachrichtigungen nur, wenn Sie die ServiceNow-App installiert haben.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts neben der Konversation auf die Registerkarte Benachrichtigungseinstellungen ( ).
3. Bearbeiten Sie die folgenden Einstellungen nach Ihren Wünschen.

Hinweis:
Wenn ein Benachrichtigungstyp global deaktiviert ist, erscheint ein Link, um diesen Typ zu aktivieren. Sie müssen auf den Link klicken, bevor Sie konversationsspezifische Benachrichtigungseinstellungen bearbeiten können.

Benachrichtigungstyp ist global deaktiviert



Einstellungen für Mobilbenachrichtigungen	Wählen Sie, um Push-Benachrichtigungen zu erhalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Einstellungen für Desktop Notifications	Wählen Sie, ob Sie Desktopbenachrichtigungen erhalten möchten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
E-Mail-Einstellungen	Wählen Sie, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Einstellungen für Audio-Benachrichtigung	Wählen Sie, um Audio-Benachrichtigungen zu erhalten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Benachrichtigungen für Systemmeldungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemnachrichtenbenachrichtigungen, die automatisch durch Ereignisse wie Änderungen der Konversationsmitgliedschaft und Aktualisierungen von Visual Task Board generiert werden. Diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar.

Profilbild hochladen

Sie können ein Profilbild in Ihr Live Feed-Profil hochladen, um es als Avatar in Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen verwenden zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

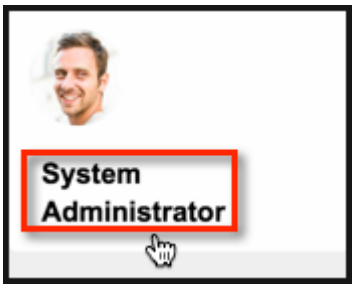
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer, die keine Profilbilder haben, werden durch einen Avatar mit ihren Initialen dargestellt. Administratoren können ein Profilbild in einem Benutzerdatensatz hochladen, der angezeigt wird, wenn kein Live Feed-Foto vorhanden ist.

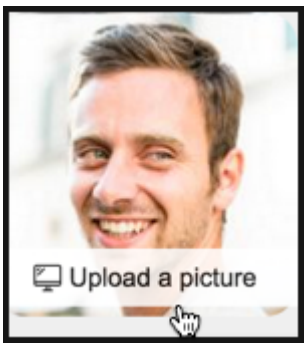
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Live-Feed**.
2. Klicken Sie auf die Kachel mit Ihrem Bild oder Ihren Initialen und dem Titel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihr Foto hinzuzufügen.
   - Suchen Sie die Fotodatei, die Sie verwenden möchten, und ziehen Sie sie über das vorhandene Foto.
   - Zeigen Sie auf das vorhandene Bild (oder tippen Sie auf das Foto in der Smartphone- oder Tablet-Benutzeroberfläche), um das Bild anzuzeigen **Laden Sie ein Bild hoch** Verknüpfung. Klicken Sie auf den Link, navigieren Sie zu dem Ort des Fotos, das Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Öffnen** .



Zugehörige Informationen

Aktualisieren Sie Ihr Live Feed-Profil

Datei in eine Connect-Konversation ziehen

Die Drag & Drop-Funktion in Connect-Chat und Connect-Support bietet eine einfache Möglichkeit, externe Anhänge und Links oder Elemente von Ihrer Instanz aus gemeinsam zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verschiedene Elemente aus einer Instanz ziehen, einschließlich Elemente aus dem Anwendungsnavigator, Datensätze oder Breadcrumbs aus Listen und Visual Task Boards von der Seite "Meine Taskboards".

Prozedur

Ziehen Sie ein Element in ein Connect-Mini-Fenster.

Um einen Datensatz aus einer Liste zu ziehen, ziehen Sie das Referenzsymbol (ⓘ), die Datensatznummer oder einen Referenzspaltenwert.

Connect akzeptiert die gleichen Dateierweiterungen wie die Plattform. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visual Task Board in einer Connect-Konversation teilen

Sie können ein Visual Task Board in einer Connect-Chat - oder Connect-Support-Konversation freigeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Ziehen Sie eine Aufgabentafel in ein Connect-Mini-Fenster.
   In der Konversation wird ein Link zur Taskleiste angezeigt. Die Taskleiste wird auch in den Konversationswerkzeugen aufgelistet, die im Connect-Arbeitsbereich angezeigt werden. Nur Konversationsmitglieder, die Mitglieder des Vorstands sind, können darauf zugreifen. Wenn Sie eine Taskboard in einem Datensatz in Connect verfolgen freigeben, wird sie als URL im Datensatz-Aktivitätenstrom angezeigt.

Zugehörige Informationen

Connect

Visuelle Taskboards

Benutzer in einer Connect-Konversation erwähnen

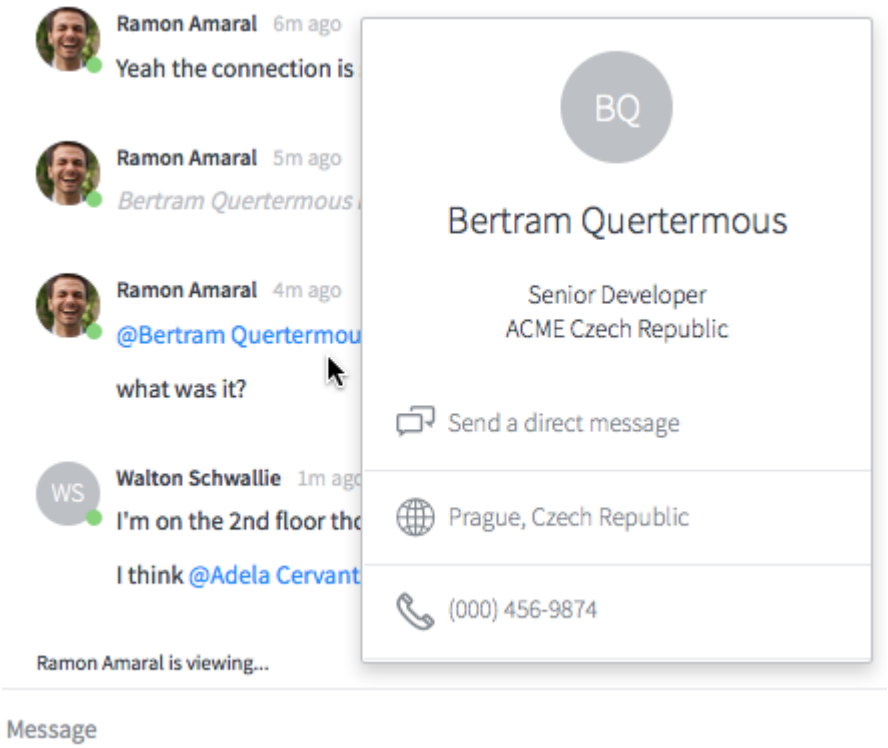
Sie können die Aufmerksamkeit einer anderen Person in einem Gruppengespräch erlangen, indem Sie sie erwähnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen, sodass sie nur dann benachrichtigt werden, wenn sie erwähnt werden. Wenn Sie einen Benutzer erwähnen, wird eine Verknüpfung erstellt, um die grundlegenden Informationen anzuzeigen und ihm eine direkte Nachricht zu senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Öffnen Sie eine Connect-Gruppenunterhaltung.
2. Geben Sie in das Nachrichtenfeld das Zeichen @ ein.
   Ein Vorschlagsmenü mit den Namen der Konversationsmitglieder wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Person aus, die Sie erwähnen möchten, und senden Sie die Nachricht.

Connect-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen konfigurieren, die sich auf Connect-Chat und Connect-Support auswirken.

Hinweis:
Es gibt auch administrative Optionen speziell für Connect-Chat oder Connect-Support. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Chat-Administration und Connect-Support-Administration.

Eigenschaften für Connect

Die Seite Connect Properties bietet mehrere Konfigurationsoptionen für Connect.

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Benutzer mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Hinweis:
Viele der Eigenschaften wirken sich auch auf Connect-Support aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect

Eigenschaft	Beschreibung
Präsenz deaktivieren glide.ui.presence.disabled	Deaktiviert die Benutzerpräsenz global, wenn sie aktiviert ist. Durch die Aktivierung dieser Eigenschaft wird die Benutzerpräsenz auf der gesamten Plattform deaktiviert, nicht nur in Connect. • **Typ**: true | false • Standardwert: falsch • Standort: **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Benutzerpräsenz
Aktivieren Sie Connect im Frameset Collaboration.frameset	Bestimmt, ob das Connect-Overlay sichtbar (aktiviert) ist. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Overlay deaktivieren
Aktivieren Sie Connect, um externe Link-Metadaten abzurufen, um den Inhalt von Nachrichten mit Links zu YouTube, Nachrichtenartikeln, Bildern usw. zu verbessern. glide.ui.url.external, glide.ui.url.external.content	Aktiviert Connect URLs für externe Websites als Links darstellen. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, werden URLs, die auf eine beliebige Stelle außerhalb der Instanz zeigen, als Nur-Text angezeigt. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
Wartezeit bis zum Abholen ungelesener Nachrichten und Senden einer E-Mail an Offline-Benutzer. collaboration.email_interval	Legt die Anzahl der Minuten fest, die das System wartet, bevor es eine Connect-Benachrichtigungs-E-Mail an einen inaktiven Benutzer sendet. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie das E-Mail-Benachrichtigungsintervall

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl der letzten Konversationen, die während der Suche angezeigt werden sollen. (Standard = 50)	Legt die Anzahl der Ergebnisse fest, die angezeigt werden, wenn Sie Konversationen in Connectdurchsuchen. In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird diese Eigenschaft als *connect.search.conversation_limit* angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Audiodatei zum Abspielen, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen und @Elemente in Connect zu unterstützen. Der Wert dieser Eigenschaft sollte auf das Feld "Name" einer Audiodatei in der Tabelle db_audio verweisen. connect.notification.audio_alert	Gibt die abzuspielende Audiodatei an, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen zu unterstützen und @mentions in zu unterstützen Connect . Der Wert dieser Eigenschaft muss auf den Wert zeigen **Name** Feld eines Datensatzes in der Audiodatei-Tabelle [db_audio]. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Zeichenfolge • Standardwert: connect_alert.mp3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Connect-Audio-Benachrichtigungston anpassen
Kommagetrennte Allow-Liste von Rollen, die auf Connect zugreifen können. Leer erlaubt alle Rollen. connect.roles	Bestimmt, welche Benutzerrollen für den Zugriff erforderlich sind Connect . Wenn der Wert leer ist, ist keine Rolle erforderlich. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. **Hinweis:** Wenn Sie den Connect-Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken möchten, erwägen Sie eine Aktualisierung der Rollenanforderungen für Connect-Module und andere Zugangspunkte. • **Typ** : Zeichenfolge • Standardwert: <empty> • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
Bestimmen Sie, ob eine Schaltfläche in Aufgabenformularen angezeigt wird, um die Konversation des Collaboration-Dokuments oder den Live Feed-Datensatz-Feed anzuzeigen, der sich auf die Aufgabe bezieht. Hinweis: Die Schaltfläche "Zusammenarbeit" wird nur aktiviert, wenn die	Bestimmt, ob das Symbol „Live-Feed anzeigen“ (Symbol „  “) und die Schaltfläche „ **Folgen** “ im Formular-Header von Tabellen mit dem Wörterbuchattribut *live_feed=true* verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Frameset-Ansicht auch mit "Collaboration.frameset = true" aktiviert ist glide.live_feed.task_header_button	• **Typ**: Auswahlliste • Standardwert: Zusammenarbeit • Andere mögliche Werte: ○ **beide**: aktiviert sowohl das Live Feed-Symbol als auch die Schaltfläche **Folgen**. ○ **live_feed** : aktiviert das Live Feed-Symbol. ○ **keine**: deaktiviert sowohl das Live Feed-Symbol als auch die Schaltfläche **Folgen** . • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Datensatzkonversationen konfigurieren
Deaktivieren Sie den alten Chatlink "Chatroom erstellen oder betreten" im Incident-Formular (Chat-Plugin muss aktiviert sein, um den Link sehen zu können) glide.connect.enabled	Verbirgt den Link **Chatraum erstellen oder beitreten**, der auf dem Incident-Formular angezeigt wird, wenn der ältere Chat aktiviert ist. Legacy-Chat und Connect-Chat sollten nicht gleichzeitig verwendet werden und diese Eigenschaft sollte nicht geändert werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**

Abrufintervall konfigurieren

Das Abfrageintervall bestimmt, wie häufig das System nach neuen Connect-Nachrichten abfragt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Standardintervall beträgt 10 Sekunden. Sie können diesen Wert ändern. Je kürzer das Abrufintervall ist, desto häufiger prüft das System neue Nachrichten und desto stärker wirkt sich dies auf die Leistung aus.

Hinweis:
Diese Einstellung wirkt sich auf Connect-Chat und Connect-Support aus.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `collaboration.polling_interval`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Stellen Sie den **Wert** auf eine andere Anzahl von Sekunden ein.
   Wenn Sie das Abrufintervall auf einen Wert kleiner als 2 einstellen, wird das System wahrscheinlich zu stark belastet, während ein Wert größer als 10 wahrscheinlich zu einer schlechten Benutzererfahrung führt.

Connect-Overlay deaktivieren

Das Connect-Overlay ist standardmäßig aktiviert und in die Standardbenutzeroberfläche integriert. Sie können das Connect-Overlay deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um das Connect-Overlay zu deaktivieren und das Umschaltsymbol für die Connect-Seitenleiste aus dem Bannerframe zu entfernen, legen Sie die Eigenschaft *collaboration.frameset* auf **false**fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Connect aktivieren im Frameset** (*collaboration.frameset*), und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Wenn das Frameset deaktiviert ist, werden alle Connect-Chats im Connect-Arbeitsbereich geöffnet. Weitere Informationen zum vollständigen Deaktivieren von Connect-Chat finden Sie unter Connect-Chat deaktivieren.

Connect-Audio-Benachrichtigungston anpassen

Sie können den standardmäßigen Connect-Audio-Benachrichtigungston durch eine Audiodatei Ihrer Wahl ersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Laden Sie die Audiodatei hoch , die Sie als Benachrichtigungston verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Audio-Benachrichtigungston wird für alle Connect-Konversationstypen verwendet, einschließlich Connect-Support-Konversationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Audiodateien**.
2. Suchen Sie die Audiodatei, die Sie als Benachrichtigungston verwenden möchten, und kopieren Sie den Wert **Namen**.
3. Navigieren zu **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**.
4. Suchen Sie die Eigenschaft **Audiodatei zur Wiedergabe, um Benutzer über neue Nachrichten zu benachrichtigen, Konversationsübertragungen und @Erwähnungen in Connect zu unterstützen** (*connect.notification.audio_alert*), und ersetzen Sie den Standardwert durch den Namen der Audiodatei.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Endbenutzer erhalten Audiobenachrichtigungen, wenn sie Support-Chats senden und empfangen. Support-Mitarbeiter erhalten Audio-Benachrichtigungen nur für eingehende Chats, wenn das Chat-Fenster nicht im Fokus ist.

Connect-Aktionen verwalten

Sie können Connect-Aktionen erstellen oder ändern, um in Connect-Chat oder Connect-Support-Konversationen benutzerdefinierte Funktionen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Wenn Sie das Symbol für eine Connect-Aktion anpassen möchten, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Administration** > **Aktionssymbole** , um die verfügbaren Symbole und ihre Klassennamen anzuzeigen. Notieren Sie den Klassennamen des Symbols, das Sie verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Connect-Aktionsmenü wird neben dem Nachrichteneingabefeld angezeigt, wenn, basierend auf definierten Bedingungen, eine oder mehrere Connect-Aktionen für eine Konversation verfügbar ist/sind. Wenn ein Benutzer eine Connect-Aktion auswählt, führt das System das für diese Aktion definierte Skript aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Connect** > **Administration** > **Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen -Datensatz, um eine Tabellezu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktionsformular von Connect

Feld	Beschreibung
Bedingung	Eine JavaScript-Bedingungsanweisung, die true zurückgeben muss, damit die Aktion in einer Konversation verfügbar ist. Um beispielsweise die Aktion nur in Connect-Support-Konversationen anzuzeigen, geben Sie `conversation.type === "support"` or `conversation.table === 'chat_queue_entry'` ein. Weitere Informationen zum *Konversationsobjekt* finden Sie in der Referenzdokumentation der GlideConversation- API.
Tipp	Dieses Feld wird nicht verwendet.
Symbolklassenname	Klassenname des zu verwendenden Symbols []. Um alle verfügbaren Symbole und ihre Klassennamen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Administration** > **Aktionssymbole**.
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion relativ zu anderen Elementen im Connect-Aktionsmenü.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

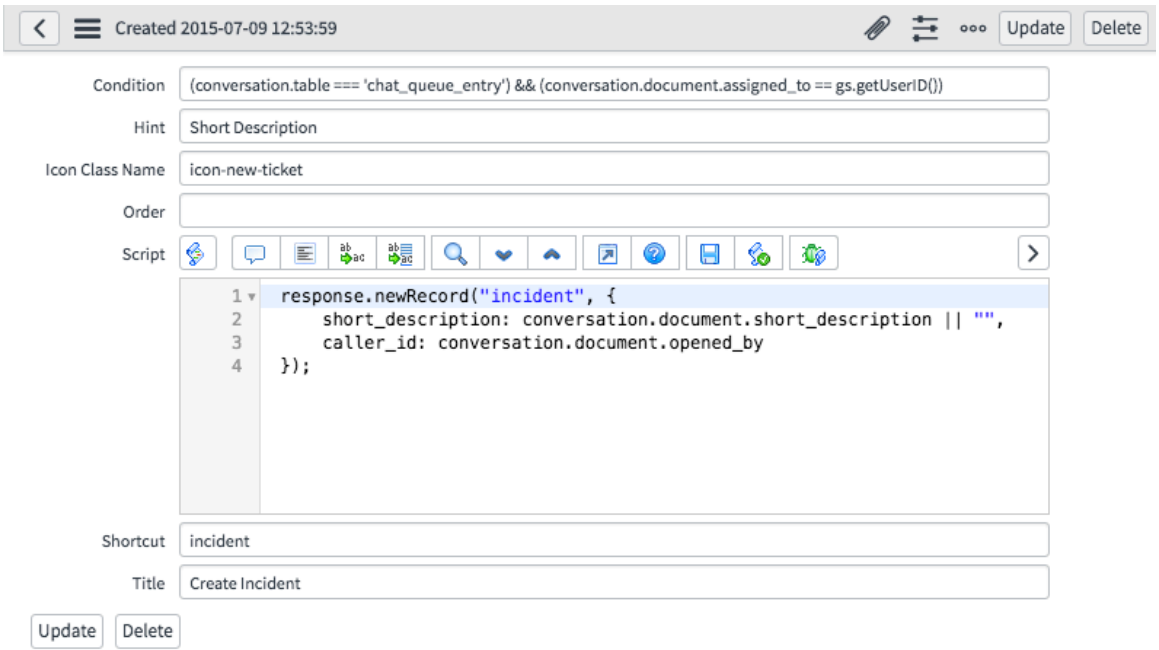
Feld	Beschreibung

Skript	Skript, das ausgeführt wird, wenn die Aktion ausgeführt wird. Um beispielsweise einen neuen Incident zu erstellen, der basierend auf der Konversation ist, geben Sie den folgenden Code ein:
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`
	`  caller_id: conversation.document.opened_by`
	`});`
	Weitere Informationen zum *`Antwortobjekt`* finden Sie in der Referenzdokumentation zur ConnectActionResponse- API.
	Hinweis:
	Sie können nur eine Connect-Aktion erstellen, die auf einer Aufgabentabelle basiert.

Tastenkürzel	Text, der die Aktion auslöst, wenn er in einer Konversation nach dem Zeichen "/" eingegeben wird.
Titel	Text, der im Connect-Aktionsmenü angezeigt wird. Der Titel für jede Connect-Aktion sollte eindeutig sein.

Ergebnisse

Connect-Aktionsformular



Felder auf einer Datensatzkarte in Connect konfigurieren

Wenn ein Datensatz mit einer []-Konversation verknüpft ist oder aus einer Connect-Chat -Konversation erstellt wird, werden die Details des Datensatzes im Chatfenster als Karte angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

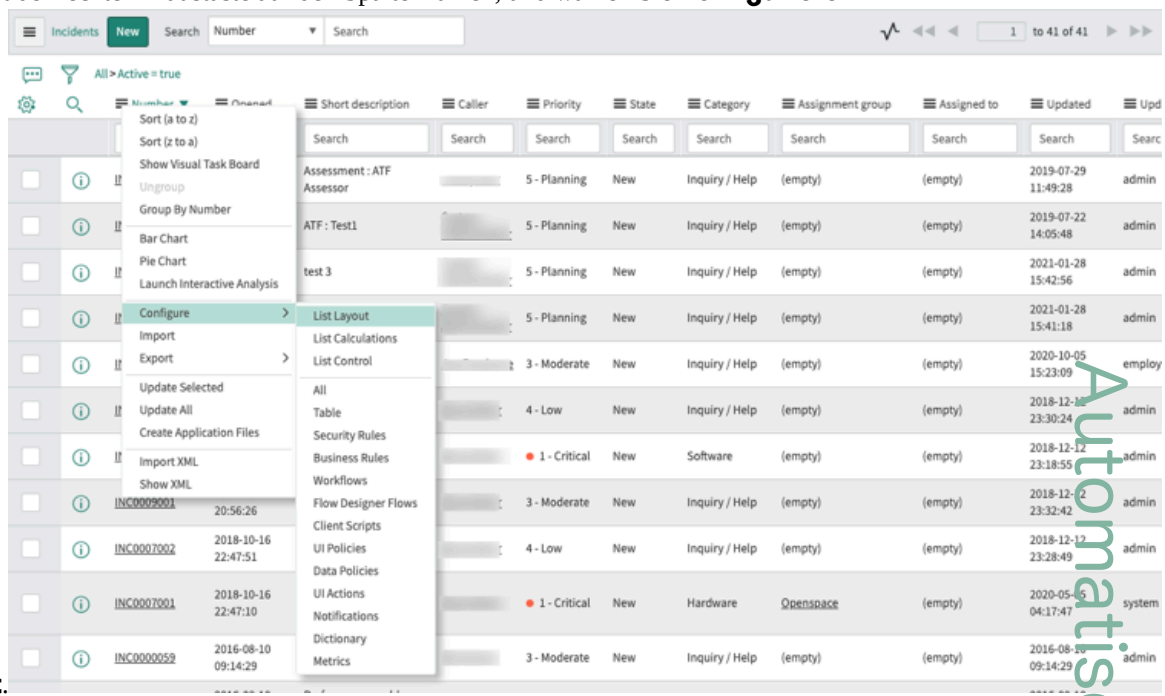
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kartenansicht gilt nur für die vollständige Seite Connect-Chat und die Endbenutzeransicht von Support-Konversationen mit Connect.

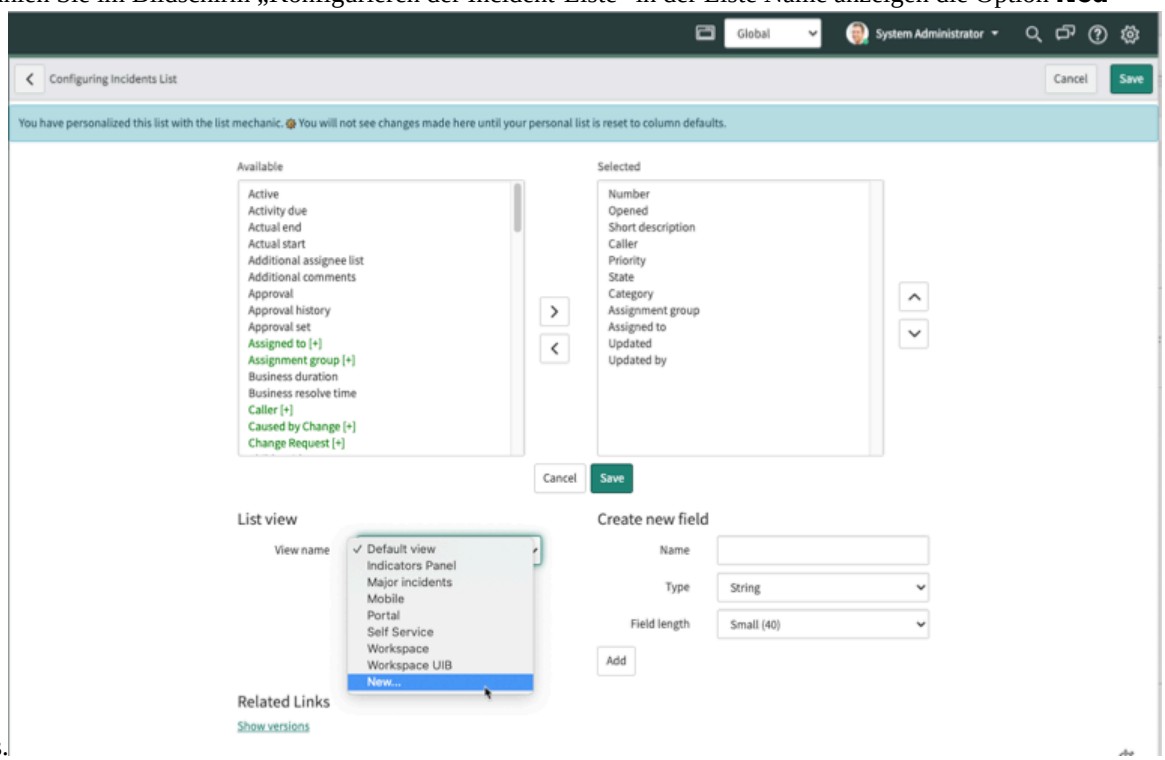
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

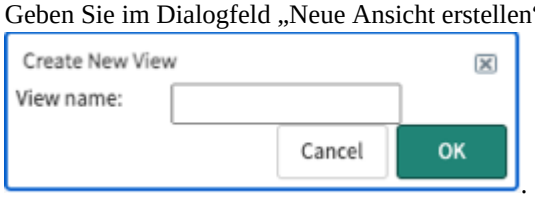
1. Wählen Sie das Menüsymbol (☰) in einem der Spaltennamen der Incident-Listenansicht aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltennamen, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**.



3. Wählen Sie im Bildschirm „Konfigurieren der Incident-Liste“ in der Liste Name anzeigen die Option **Neu** aus.



4. Geben Sie im Dialogfeld „Neue Ansicht erstellen“ `Connect` in das Feld Name der Ansicht ein.



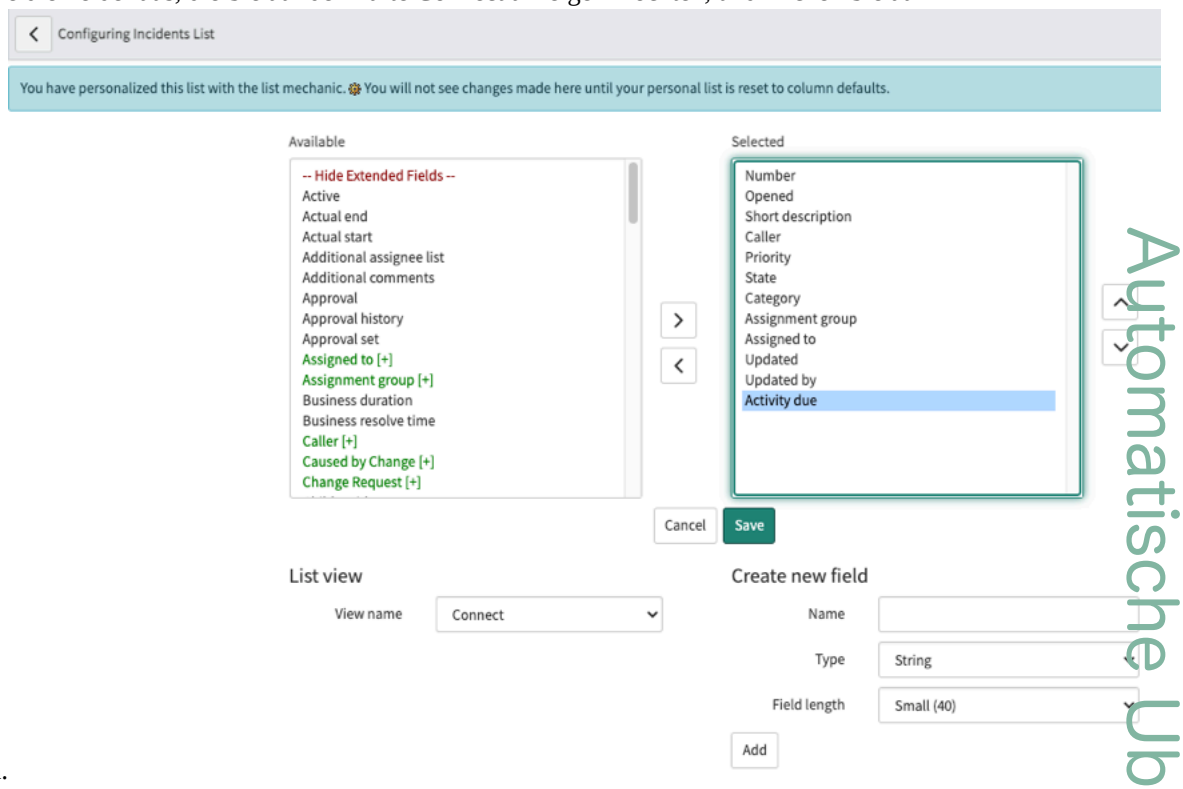
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Formularansicht finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen .

Sie können den Autor oder die aktualisierten Felder nicht von der Karte entfernen, unabhängig davon, ob sie in der Ansicht angezeigt werden oder nicht. Die Karte zeigt immer das Feld „Kurzbeschreibung“ oben an, auch wenn sie in einer anderen Reihenfolge in der Liste steht.

5. Wählen Sie die Felder aus, die Sie auf der Karte Connect anzeigen möchten, und klicken Sie auf Speichern.



6. Validiert, ob auf der Karte die Felder in einer Connect-Chat -Konversation angezeigt werden.

Bestimmte URLs für Connect deaktivieren

Verhindern Sie den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Websites, indem Sie die Verknüpfung mit bestimmten Top-Level-Domains (TLDs) deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft *`glide.ui.url.external.top_level_domains`*.
3. Entfernen Sie im Wertefeld alle TLDs, auf die Ihre Benutzer keinen Zugriff haben sollen.
   Entfernen Sie beispielsweise alle TLDs, die häufig für eingeschränkte Websites verwendet werden, wie z. B. `XXX` oder `Erwachsene` .

   Die Liste der TLDs basiert auf der Top 200 der häufigsten Domains .

Ergebnisse

Jede TLD, die nicht im Wertefeld enthalten ist, kann nicht angeklickt werden Connect .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Chat

Connect-Chat ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dem Benutzer mit Einzelpersonen und Gruppen chatten, Dateien schnell freigeben und mit allen Datensätzen zusammenarbeiten können, indem sie sich sofort mit den richtigen Personen verbinden.

Wichtig:

Connect-Chat ist in Next Experiencenicht verfügbar. Ab Washington DCsind bestimmte Connect-Chat -Funktionen in Next Experience mithilfe von Sidebarverfügbar. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen Connect-Chat und Sidebarfinden Sie unter KB1123615 – Migration von Connect-Chat zu Sidebar oder Next Experience .

Connect-Chat animiert die Kommunikation ringsum Datensätze, Visual Task Boards, interessante Themen oder Personengruppen.

Funktionen umfassen:

- Direkte Gespräche zwischen zwei Benutzern.
- Gruppengespräche zwischen drei oder mehr Benutzern.
- Mit Datensätzen verknüpfte Konversationen. Kommentare und Arbeitsnotizen werden in Konversationen in Echtzeit angezeigt, und Benutzer können den Datensatz direkt aus der Konversation aktualisieren.
- Drag-and-Drop-Freigabe von Links, Dateien und Datensätzen.

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden.

Dieses Video zeigt die Verwendung von Connect-Chat.

So verwenden Sie Connect-Chat

Dieses Video zeigt die Verwendung des Connect-Supports.

So verwenden Sie den Connect-Support

Hinweis:

Connect-Chat ersetzt nicht den alten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Die Funktionen sollten nicht gleichzeitig verwendet werden.

Verwendung von Connect-Chat

Alle Benutzer haben Zugriff auf Connect-Chat eine bequeme Möglichkeit, in einer vertrauten Chat-Schnittstelle über alle Personen und Dokumente, mit denen Sie arbeiten, auf dem Laufenden zu bleiben.

Sie können sofort beginnen, Connect-Chat praktisch ohne Setup zu nutzen. Connect-Chat unterstützt verschiedene Arten von Konversationen, sodass Sie es als soziales Werkzeug oder als schnelle Möglichkeit verwenden können, bestimmte Datensätze zu verfolgen.

Direkte Konversation oder Gruppenkonversation starten

Sie können mit Connect-Chat eine Konversation mit einem oder mehreren Benutzern beginnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Konversation zwischen zwei Benutzern wird als direkte Konversation bezeichnet. Eine Konversation zwischen drei oder mehr Benutzern wird als Gruppenkonversation bezeichnet.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Chatansicht der Connect-Seitenleiste auf das Plussymbol (+) durch den Filter.
   Ein Connect-Mini-Fenster wird angezeigt.
2. Im Feld **An** geben Sie den Namen des Benutzers ein, mit dem Sie chatten möchten.
   Während der Eingabe werden Vorschläge angezeigt.
3. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Namen ein, um eine Gruppenunterhaltung zu erstellen.
   Sie können Mitglieder der Gruppenunterhaltung später hinzufügen oder entfernen. Sie können Mitglieder nicht zu einer direkten Konversation hinzufügen, nachdem Sie sie erstellt haben.
4. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Fokus auf das Nachrichtenfeld zu verschieben.
5. Senden Sie eine Nachricht, um die Konversation zu erstellen.
   Die Konversation wird für einen schnellen Zugriff zur Connect-Seitenleiste hinzugefügt.

Einem Datensatz in Connect folgen

Sie können einem Datensatz im Connect-Chat folgen, um die Aktivität in einer vertrauten Chat-Oberfläche zu verfolgen. Wenn Sie einem Datensatz folgen, werden Sie Mitglied einer Datensatzunterhaltung.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in Next Experiencenicht unterstützt. Wenn Sie Next Experienceaktivieren, funktioniert Connect-Chat nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Rolle erforderlich: Welche Rolle ist für den Zugriff auf den Datensatz, den Sie in Connect verfolgen möchten, erforderlich?

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen zuerst das Connect-Plugin (com.glide.connect) aktivieren, um diese Aufgabe abzuschließen.

Alle in Connect erstellten Aufzeichnungen werden in Live-Feeds zu einem Datensatz-Feed und umgekehrt. Im Gegensatz zu direkten Gesprächen oder Gruppengesprächen sind alle Nachrichten in Datensatzunterhaltungen Kommentare oder Arbeitsnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Datensatzunterhaltungen sind standardmäßig für alle Tabellen aktiviert, die Task [Task] erweitern. Administratoren können Aufzeichnungsgespräche für zusätzliche Tabellen aktivieren oder sie deaktivieren, falls dies gewünscht wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgabeneintrag.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Folgen Sie der Aufzeichnung	Klicken Sie im Formularkopf auf **Folgen** . Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu, öffnet die Unterhaltung jedoch nicht. Sie können die Konversation über die Connect-Seitenleiste öffnen.
Folgen Sie der Aufzeichnung und öffnen Sie ein Chat-Mini-Fenster	**a.** Klicken Sie im Formularkopf auf den Abwärtspfeil in der **Folgen** Taste. **b.** Wählen Sie **Connect Mini öffnen**. Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu und öffnet sie in einem Connect-Mini-Fenster.
Folgen Sie dem Datensatz und öffnen Sie den Connect-Arbeitsbereich	**a.** Klicken Sie im Formularkopf auf den Abwärtspfeil in der Schaltfläche **Folgen**. **b.** Wählen Sie **Connect Full öffnen**. Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu und öffnet sie im Connect-Arbeitsbereich, der Vollbildansicht.

Die Schaltfläche**Folgen** wird umbenannt in **Following**.

3. Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen direkt aus Connect zum Datensatz hinzu.
Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden in der Datensatzunterhaltung angezeigt. Ebenso werden Kommentare und Arbeitsnotizen, die Sie der Konversation hinzufügen, im Datensatz angezeigt.
   a. Klicken Sie in der Datensatzunterhaltung mit dem Texteingabefeld auf das Symbol für den Nachrichtentyp ( ).
   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.
   c. Geben Sie eine Nachricht ein.
Aufzeichnungsnachrichten werden standardmäßig als Arbeitsnotizen hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen für die Datensatzkonversation.

Zugehörige Informationen

Live-Feed Core-UI

Grundlegende Konversationsdetails bearbeiten

Im Connect-Chat können Sie den Avatar, den Namen und die Beschreibung für eine Gruppe oder ein Gespräch anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Details können für direkte Unterhaltungen nicht bearbeitet werden.

Hinweis:
Der Name und die Beschreibung für eine Datensatzunterhaltung setzen standardmäßig auf den Datensatznamen und die Kurzbeschreibung. Das Bearbeiten des Namens oder der Beschreibung für eine Datensatzunterhaltung ändert jedoch nichts am zugrunde liegenden Datensatz.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder nehmen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich auf.
2. Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Konversationskopfzeile links neben den Symbolen.
   Ein Popup-Fenster zum Bearbeiten der Gesprächsdetails wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie das Konversationsbild, den Namen und die Beschreibung nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konversationsmitglieder hinzufügen oder entfernen

Im Connect-Chat kann jedes Mitglied einer Gruppe oder Datensatzunterhaltung andere Gesprächsmitglieder hinzufügen oder entfernen. In einer direkten Konversation mit nur zwei Personen können Sie der Konversation keine Mitglieder hinzufügen, nachdem Sie sie erstellt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder nehmen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich auf.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts vom Konversationsbereich auf die Registerkarte Mitgliederliste ().
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Mitglied zur Gruppe hinzu fügen**. **b.** Verwenden Sie das Suchfeld, um einen Benutzer zu finden und auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ein Mitglied entfernen	**a.** Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf einen Mitgliedsnamen. **b.** Klicken Sie auf das Minus-Symbol (-).

Connect-Konversation von einem Visual Task Board erstellen

Erstellen Sie eine Connect-Chat-Konversation von einem Visual Task Board aus, um mit den Board-Mitgliedern zusammenzuarbeiten und die Aktivitäten zu verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Konversation von einem Taskboard aus erstellen, werden alle Board-Mitglieder zu Mitgliedern der Konversation. Die Mitglieder werden zwischen Taskboard und Konversation synchronisiert. Wenn Sie beispielsweise einen Benutzer aus der Konversation entfernen, wird der Benutzer automatisch auch von der Tafel entfernt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabentafel.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Boards auf das Symbol „Verbinden mit Board-Mitgliedern“ ( ).
   Das System öffnet automatisch eine Datensatzunterhaltung für die Karte. Jedes Vorstandsmitglied wird Mitglied der Konversation.

Zugehörige Informationen

Connect-Chat

Visuelle Taskboards

Connect-Chat-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen von Connect-Chat konfigurieren.

Hinweis:
Es gibt auch Einstellungen, die sowohl für Connect-Chat als auch für Connect-Support gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Administration.

E-Mail-Benachrichtigungsintervall konfigurieren

Das E-Mail-Benachrichtigungsintervall bestimmt, wie lange das System wartet, bevor eine Connect-Chat-E-Mail-Benachrichtigung an einen inaktiven Benutzer gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Standardintervall beträgt 3 Minuten. Sie können diesen Wert ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Anzahl der Minuten, die gewartet werden soll, bevor ungelesene Nachrichten gesammelt und eine E-Mail an Offline-Benutzer gesendet wird.** (`collaboration.email_interval`), und legen Sie den Wert auf eine andere Anzahl von Minuten fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn einem Offline-Benutzer eine Connect-Nachricht gesendet wird, wird das Ereignis collaboration.new_offline_message ausgelöst. Das System wartet die in der Eigenschaft „collaboration.email_interval“ angegebene Zeit ab und löst dann die Ereignisse „collaboration.notify_offline_user“ und „collaboration.notify_offline_user.group“ aus (je nachdem, ob die Konversation eine Peer-to-Peer- oder eine Gruppenkonversation war). Der Datensatz sysevent_email_action wartet auf collaboration.notify_offline_user(.group) und erstellt dann eine E-Mail-Benachrichtigung mit allen Nachrichten aus den letzten Minuten von collaboration.email_interval, die der Benutzer in dieser Konversation erhalten hat.

Datensatzkonversationen für eine Tabelle aktivieren

Datensatzunterhaltungen sind für alle Tabellen aktiviert, die Task [Task] standardmäßig erweitern. Sie können Datensatzunterhaltungen für zusätzliche Tabellen konfigurieren, die Task erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Datensatzunterhaltungen erstellen zu können, müssen Benutzer Zugriff auf die Schaltfläche **Folgen** im Formularkopf haben. Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, um die Schaltfläche anzuzeigen und Datensatzkonversationen für eine Tabelle zu ermöglichen.

- Das Wörterbuchattribut `live_feed` muss für die Tabelle auf „ **true** “ festgelegt werden. Standardmäßig `live_feed=true` für alle Tabellen, die die Aufgabe [Task] erweitern.
- Die Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button` muss auf **Beide** oder **Zusammenarbeit**festgelegt werden. Standardmäßig ist `glide.live_feed.task_header_button` auf **Zusammenarbeit**festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht einer Tabelle, für die Sie Datensatzkonversationen aktivieren möchten.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.
   Die Liste der Wörterbucheinträge für die Tabelle wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag bei dem der **Typ** auf **Erfassung** gesetzt ist.
   Das Wörterbucheintragsformular wird angezeigt.
4. In der mit **Attributen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular für das Wörterbuchattribut wird angezeigt.
5. Im Feld **Attribut** geben Sie Live Feed ein.
6. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Navigieren zu **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**.
9. Suchen Sie die Eigenschaft **Bestimmen, ob eine Schaltfläche in Aufgabenformularen angezeigt wird, um die Collaboration-Dokumentkonversation oder den Live-Feed-Datensatz-Feed im Zusammenhang mit der Aufgabe anzuzeigen** (`glide.live_feed.task_header_button`).
10. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft auf **beide** oder **Zusammenarbeit** festgelegt ist.
    Die Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button` steuert auch, ob das Symbol „Live Feed anzeigen“ () angezeigt wird. Wenn die Eigenschaft auf **Zusammenarbeit** festgelegt ist, wird das Symbol "Live Feed anzeigen" nicht in den Formularköpfen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

Verhindert, dass Benutzer Datensätze in Connect für alle Tabellen verfolgen

Benutzer können die Datensätze in Connect für jede Tabelle verfolgen, die die Aufgabe [Aufgabe] standardmäßig erweitert. Sie können diese Funktion für alle Tabellen deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Aufzeichnung von Konversationen für alle Tabellen zu deaktivieren, verhindern Sie, dass die Schaltfläche **Folgen** in allen Formularkopfzeilen angezeigt wird, indem Sie die Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button` bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.live_feed.task_header_button`.
3. Stellen Sie den **Wert** auf **Live Feed** ein.

Verhindert, dass Benutzer Datensätze in Connect für eine bestimmte Tabelle verfolgen

Benutzer können die Datensätze in Connect für jede Tabelle verfolgen, die die Aufgabe [Aufgabe] standardmäßig erweitert. Sie können diese Funktion für eine bestimmte Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Datensatzunterhaltungen für eine bestimmte Tabelle zu deaktivieren, verhindern Sie das Erscheinen der Schaltfläche **Folgen** in den Formularkopfzeilen der Tabelle. Legen Sie dazu das Wörterbuchattribut `live_feed` für die Tabelle auf „ **false** “ fest.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht einer Tabelle, für die Sie die Datensatzkonversationen deaktivieren möchten.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.
   Die Liste der Wörterbucheinträge für die Tabelle wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag bei dem der **Typ** auf **Erfassung** gesetzt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Wörterbucheintragsformular wird angezeigt.

4. In der Liste **Attribute** suchen Sie das Wörterbuchattribut **Live Feed**.
5. Setzen Sie den **Wert** auf **falsch** .
   Wenn Sie das Wörterbuchattribut auf **falsch** setzen, entfernt dies auch das Symbol für Live Feed anzeigen () für die Tabelle.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

Connect-Chat deaktivieren

Sie können deaktivieren Connect-Chat um zu verhindern, dass Benutzer innerhalb der Plattform chatten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Deaktivierung von Connect-Chat verbirgt das Connect-Chat-Seitenleistensymbol. Benutzer, die versuchen, auf Connect-Chat im Navigationsbereich zuzugreifen, erhalten eine Meldung, die besagt, dass Connect deaktiviert wurde.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.connect.chat.disabled`*.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.

Connect-Support

Connect-Support ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dem Support-Mitarbeiter ihre Supportfälle einfach nachverfolgen, Lösungen finden und Probleme schnell lösen können.

> **Wichtig:**
>
> Ab Utahist Connect-Support veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Für ähnliche Funktionen wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechsel von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat.

Connect-Support basiert auf der mit Connectbereitgestellten Messaging-Plattform. Allgemeine Informationen zur Benutzeroberfläche von Connect, zum Setup und zur Verwaltung finden Sie unter Connect. Wenn Connect-Support aktiviert ist, können Benutzer, die als Support-Mitarbeiter festgelegt sind, auf die Support-Registerkarte der Seitenleiste Connect zugreifen.

Verwenden von Connect-Support:

- Administratoren können Chat-Queues erstellen und Benutzern den Zugriff auf Live-Support ermöglichen.
- Support-Mitarbeiter können die Queues überwachen, um sofortigen Support bereitzustellen.
- Benutzer können Links, Dateien und Datensätze per Drag & Drop gemeinsam nutzen.

Core-UI ist erforderlich, um Connect-Supportzu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Connect-Support ersetzt nicht den veralteten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Verwenden Sie die Funktionen nicht gleichzeitig.

Überwachen Sie eingehende Connect-Support-Konversationen

Auf der Registerkarte Support der Connect-Seitenleiste können Sie die Queues überwachen, für die Sie ein Mitarbeiter sind, und eingehende Konversationen akzeptieren.

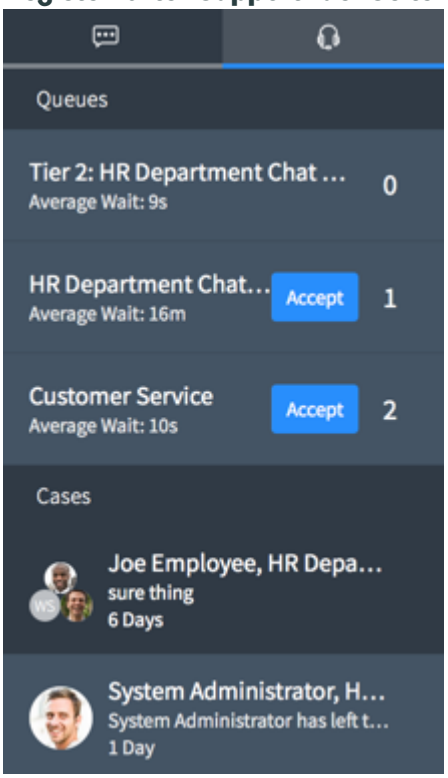
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Die Registerkarte "Support" ist nur sichtbar, wenn Sie für eine oder mehrere Queues agieren.

Prozedur

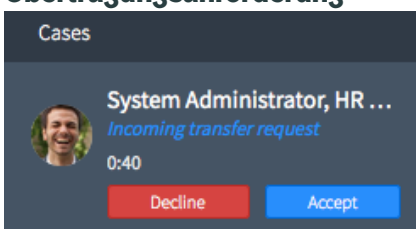
1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Connect-Support**.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Benutzer eine Support-Konversation startet oder ein Mitarbeiter eine Konversation in eine Queue überträgt, kann jeder Mitarbeiter, der der zugehörigen Queue angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.

Registerkarte "Support" der Seitenleiste "Connect"



3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Annehmen einer Konversation aus einer Queue	Unter **Queues** , klicken Sie auf **Akzeptieren** durch die Queue. Die Konversation wird im Konversationsbereich geöffnet, und ein Eintrag wird im Abschnitt **Fälle** der Seitenleiste angezeigt.
Akzeptieren Sie eine Übertragungsanforderung	Unter **Fälle** , klicken **Akzeptieren** durch eine Transferanfrage. **Übertragungsanforderung**  Die Konversation wird im Konversationsbereich geöffnet. Der Mitarbeiter, der die Konversation weitergeleitet hat, kann in der Konversation bleiben.

4. Antworten Sie dem Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.
   Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.
5. **Wahlweise:** Initiieren Sie eine Zoom-Besprechung, damit die Probleme von Kunden schneller gelöst werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Meetings aus Chats initiieren .

Zugehörige Informationen

Umfrage im Support des Connect-Chats konfigurieren

Wissen in einer Connect-Support-Konversation teilen

Die Supportansicht des Connect-Arbeitsbereichs verfügt über ein integriertes Wissenstool, mit dem Sie leicht nach Wissensartikeln suchen und diese in einer Konversation teilen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

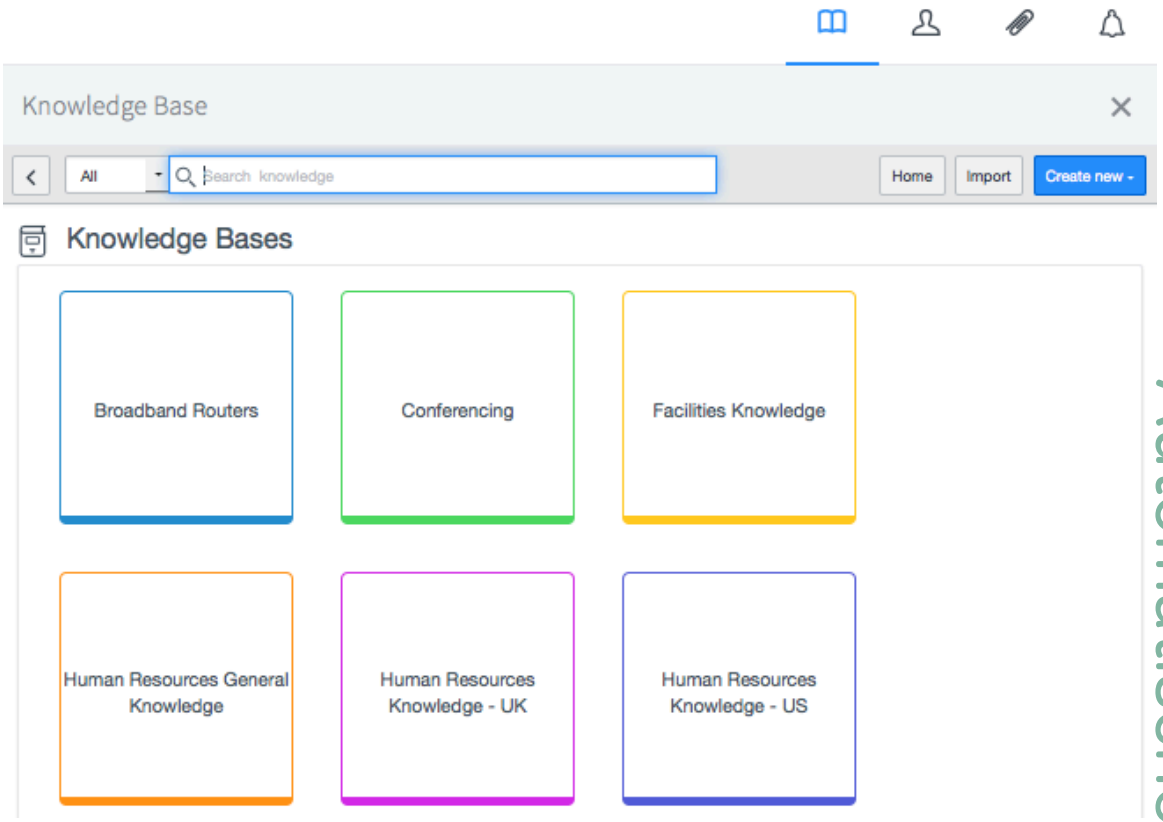
Nutzen Sie das Wissenstool, um Benutzerfragen zu recherchieren und schnell und einfach Lösungen zu finden.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Support-Konversation im Connect-Arbeitsbereich.
   Das Wissenstool ist in Connect-Mini-Fenstern nicht verfügbar.
2. Klicken Sie im Konversationswerkzeugbereich rechts neben dem Konversationsbereich auf die Registerkarte "Wissensdatenbank", die durch ein Symbol für ein offenes Buch dargestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Knowledge-Startseite wird im Fenster der Konversations-Tools angezeigt.



3. Suchen Sie nach Artikeln, die sich auf das Problem des Benutzers beziehen.
   Weitere Informationen zum Finden von Wissen finden Sie unter Suche mit Wissensmanagement v3 durchführen .
4. Um einen Artikel in der Konversation freizugeben, ziehen Sie einen Knowledge-Artikel-Link in den Konversationsbereich und legen Sie ihn an einer beliebigen Stelle in der Drop-Zone ab.

Übertragen Sie eine Connect-Support-Konversation an einen anderen Mitarbeiter bzw. eine andere Warteschlange

Sie können eine Connect-Support-Konversation an einen anderen Mitarbeiter in der Queue oder an eine andere Queue übertragen.

Vorbereitungen

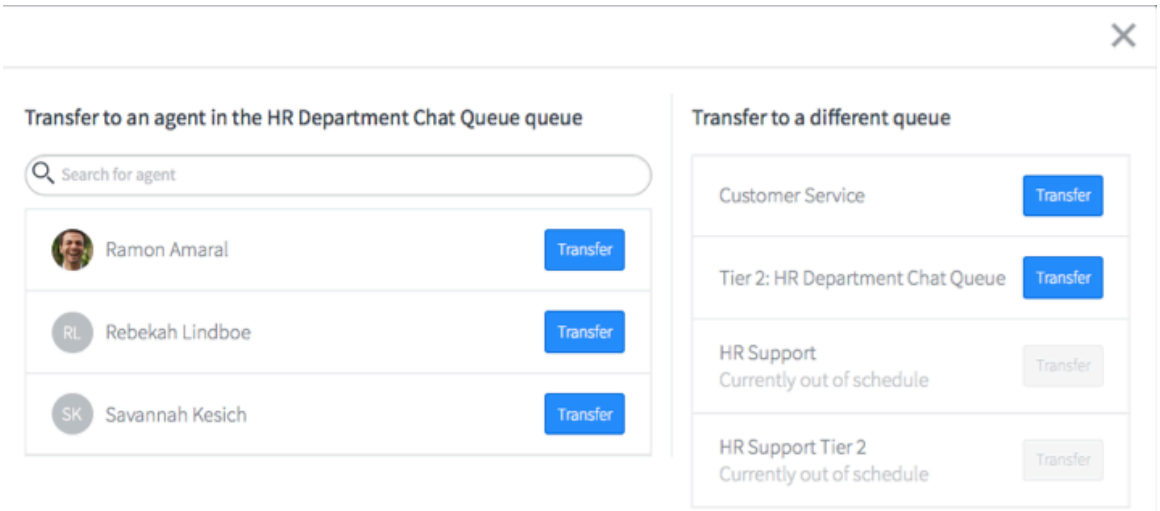
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

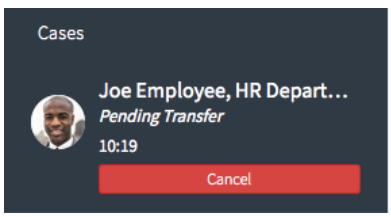
1. Öffnen Sie eine Connect-Support-Konversation.
2. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
3. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen **Transfer** .
   Ein Übertragungsdialogfeld wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Übertragen Sie die Konversation an einen Mitarbeiter	**a.** Klicken Sie auf **Weiterleiten** nach Mitarbeitername, um die Übertragungsanforderung zu starten. Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, der online ist. Ein grüner Punkt in ihrem Avatar zeigt an, dass ein Benutzer online ist. Sie können die Übertragung jederzeit stornieren, bevor sie akzeptiert wird.  **b.** Wenn die Übertragung akzeptiert wird, wählen Sie im angezeigten Dialogfeld eine der folgenden Optionen aus. ▪ Bleiben: Bleiben Sie im Gespräch, was auch als warme Übertragung bezeichnet wird. Diese Option ist ideal, wenn Sie dem neuen Mitarbeiter Hintergrundinformationen zur Verfügung stellen oder den Benutzer mit dem neuen Mitarbeiter vertraut machen möchten. ▪ Verlassen: Beenden Sie das Gespräch, das auch als kalte Übertragung bezeichnet wird.
Übertragen Sie die Konversation in eine Queue	Klicken Sie **Transfer** durch eine Queue.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Das System entfernt Sie automatisch aus der Konversation, und die Konversation wird in die ausgewählte Warteschlange übernommen.

Fügen Sie einen Benutzer einer Connect-Support -Konversation hinzu

Sie können einer Connect-Support -Konversation zusätzliche Benutzer hinzufügen.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss die Eigenschaft *glide.connect.support.add_members* aktivieren, bevor Benutzer zu Konversationen hinzugefügt werden können.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder Datensatzunterhaltung auf Connect Arbeitsplatz.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts vom Konversationsbereich auf die Registerkarte Mitgliederliste ().
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Mitglied zur Gruppe hinzu fügen**. **b.** Verwenden Sie das Suchfeld, um einen Benutzer zu finden und auszuwählen.
Ein Mitglied entfernen	**a.** Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf einen Mitgliedsnamen. **b.** Klicken Sie auf das Minus-Symbol (**-**). Der zugewiesene Support-Mitarbeiter kann nicht aus einer Connect-Support-Konversation entfernt werden.

Hinweis:
Nur der zugewiesene Support-Mitarbeiter kann aus der Connect-Support-Konversation einen Incident erstellen.

Connect-Support-Konversationen eskalieren

Wenn ein Eskalationspfad für eine Connect-Support-Konversation definiert ist, können Sie eine Verknüpfung verwenden, um eine Connect-Support-Konversation in eine andere Queue zu eskalieren.

Vorbereitungen

Definieren Sie einen Eskalationspfad für die Queue mithilfe des Feldes **Eskalieren zu** in der Tabelle der Chat-Queue [chat_queue]. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Connect-Support-Warteschlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

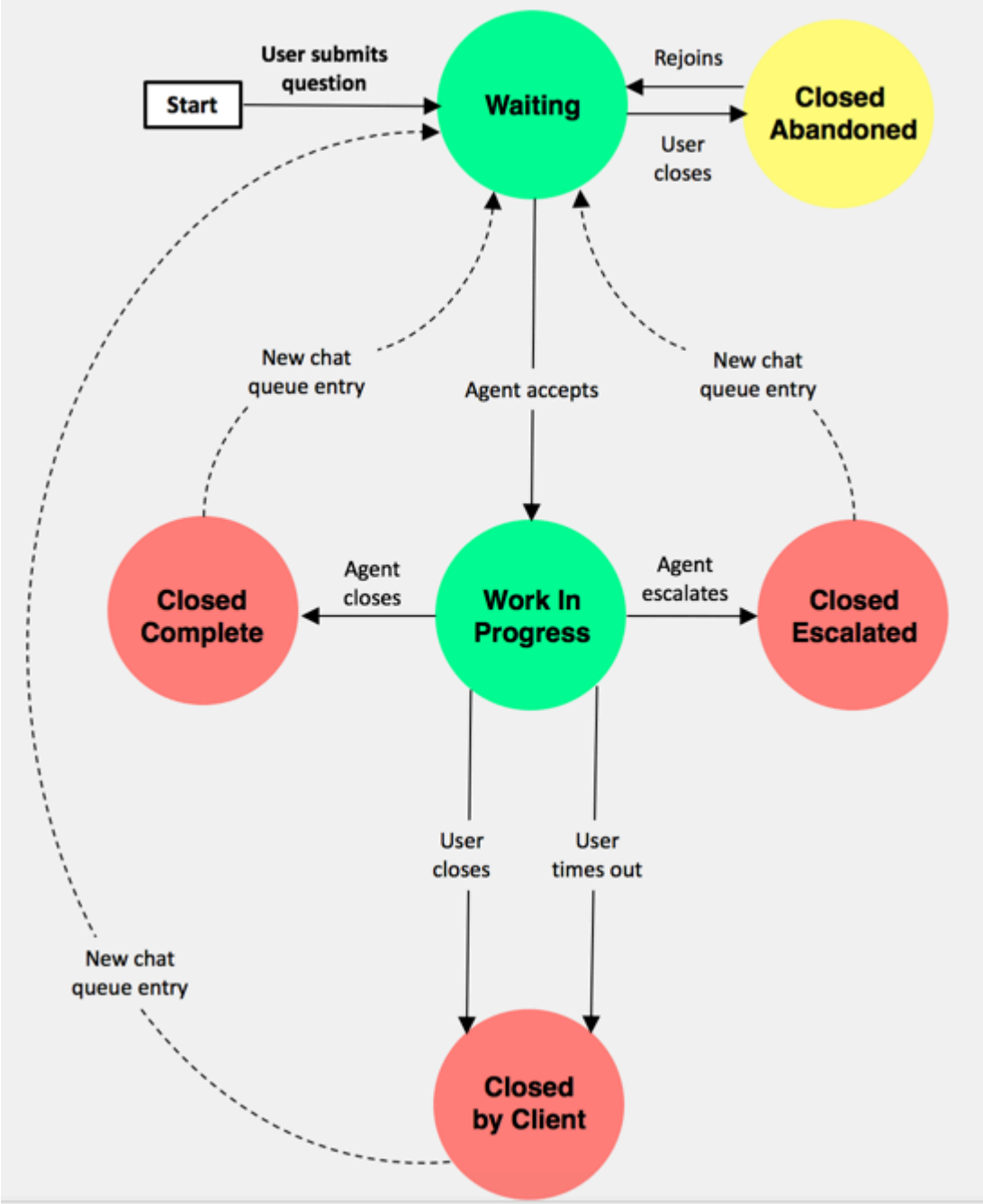
1. Öffnen Sie eine Connect-Support-Konversation.
2. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü „Connect-Aktionen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie im Menü „Connect-Aktionen“ **Eskalieren**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
4. Klicken Sie im Dialogfeld auf **Eskalieren** .
   Das System entfernt Sie automatisch aus der Konversation, und die Konversation wird in die eskalierte Queue aufgenommen.

Connect-Support – Chat-Status

Connect-Support-Chats durchlaufen bestimmte Zustände.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support-Statusdiagramm



Connect-Support – Chat-Status

Zusammengesetzter Status	Status	Definition
Aktiv	Warten	• Die anfordernde Person/Endbenutzer betritt eine Warteschlange, indem sie eine Nachricht sendet. Service Desk-Mitarbeiter hat sie noch nicht akzeptiert. • Die anfordernde Person/der Endbenutzer tritt einer Sitzung bei, die sich im Status „Erneut geöffnet“ befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support – Chat-Status (Fortsetzung)

Zusammengesetzter Status	Status	Definition
	In Bearbeitung	• Der Mitarbeiter akzeptiert einen Chat aus einer Queue. Sowohl die anfordernde Person als auch der Service Desk-Mitarbeiter nehmen an einer Chatsitzung teil. • Die anfordernde Person/der Endbenutzer verlässt vorübergehend eine laufende Konversation. Die anfordernde Person oder der Service Desk-Mitarbeiter beendet die Sitzung nicht. anfordernde Person tritt Sitzung wieder bei.
Erneut öffenbar	Als verworfen geschlossen	Die anfordernde Person/der Endbenutzer klickt auf die Schaltfläche „ **Chat** beenden“, bevor der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert.
Dauerhaft geschlossen	Von Client geschlossen	• Die anfordernde Person/der Endbenutzer klickt auf die Schaltfläche „ **Chat** beenden“, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert hat. • Zeitüberschreitung für anfordernde Person/ Endbenutzer.
	Als eskaliert geschlossen	Der Service Desk-Mitarbeiter eskaliert eine laufende Konversation, indem er die Aktion Eskalieren über das Menüsymbol ausführt.
	Abgeschlossen	• Der Service Desk-Mitarbeiter beendet die Sitzung. • Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter während eines Chats einen Incident oder Fall erstellt und schließt, wird die Chatsitzung automatisch geschlossen.

Connect-Support-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen von Connect-Support konfigurieren.

Hinweis:
Es gibt auch Einstellungen, die sowohl für Connect-Chat als auch für Connect-Support gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Administration.

Vom Legacy-Chat zu Connect-Support migrieren

Connect-Support ist eine Erweiterung von Connect . Benutzer, die als Support-Mitarbeiter festgelegt wurden, haben Zugriff auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste. Verwenden Sie sie nicht Connect-Support gleichzeitig mit dem Legacy-Chat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie aktivieren Connect-Support , informieren Sie Ihre Support-Mitarbeiter, um vorhandene Chats zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Legacy-Chat wird ein anderes Feld verwendet, um festzustellen, in welchem Status sich ein Helpdesk-Chat befindet. Ein Fix-Skript ist in der Connect-Support Plugin enthalten, das dieses Problem umgeht, indem vorhandene Chat-Sitzungen des Helpdesks geschlossen werden. Das manuelle Schließen von vorhandenen Chats vor der Ausführung dieses Skripts verhindert den Verlust von Chat-Informationen.

Wenn Sie vorhandene Helpdesk-Chats nicht schließen, funktionieren Ihre Metriken und die Chat-Queue nicht genau.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Connect-Support-Plugin.
   Wenn Sie das Connect-Support-Plugin aktivieren, leitet die Eigenschaft `glide.connect.support.enabled` die URL des veralteten Chats an Connect-Support weiter.

   Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support aktivieren.

2. Blenden Sie die Social IT-Anwendung aus.
   Aktivierung Connect-Support schließt das alte Chat-Modul nicht vollständig aus. Blenden Sie das Social IT-Anwendungsmenü aus, um zu verhindern, dass Benutzer den alten Chat verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmenü oder -modul aktivieren oder deaktivieren .

Eigenschaften für Connect-Support

Die Seite Connect-Support Properties bietet mehrere Konfigurationsoptionen speziell für Connect-Support.

Wichtig:

Ab Utahist Connect-Support veraltet. Für ähnliche Funktionen wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechsel von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat.

Diese Eigenschaften sind für den Connect-Support verfügbar.

Eigenschaften für Connect-Support

***Benutzer mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren* Connect > Support-Verwaltung > Eigenschaften.**

Hinweis:
Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.

Eigenschaft	Beschreibung
Sollte Connect zum Umgang mit Chat-Queues verwendet werden? glide.connect.support.enabled	Deaktiviert oder aktiviert den Connect Support. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, öffnet die Schaltfläche**Service Desk Chat** im Mitarbeiterportal Self-Service die Konversation im Connect-Support statt im Legacy-Chat. Darüber hinaus wird die Registerkarte Support in der Connect-Seitenleiste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect-Support

Benutzer mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**.

Hinweis:
Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.

(Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann (-1 bedeutete unbegrenzt) connect.support.conversation_limit	Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann. Wenn der Wert auf **-1** gesetzt ist, kann ein Mitarbeiter an einer unbegrenzten Anzahl von Gesprächen teilnehmen. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: -1 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Zeigt Mitarbeiter-Avatar in Connect-Support-Gesprächen an connect.support.show_agent_avatar	Bestimmt, ob der Avatar eines Mitarbeiters in einer Support-Konversation angezeigt wird (aktiviert). Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, sehen die Benutzer nur den Namen des Mitarbeiters. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Wartezeit in Sekunden (ohne Benutzerinteraktion), bevor einem Endbenutzer ein Countdown-Timer bei Inaktivität angezeigt wird connect.support.idle.delay	Bestimmt, wie viele Sekunden ein Benutzer in einer Support-Konversation inaktiv sein muss, bevor ein Countdown-Timer für den Leerlauf angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect-Support

Benutzer mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften.**

Hinweis:
Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.

(Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Sekunden, bevor gekennzeichnet wird, dass der Endbenutzer die Support-Sitzung verlassen hat connect.support.idle.count_down	Legt fest, wie viele Sekunden der Leerlauf-Countdown-Timer nach dem Erscheinen geöffnet bleibt. Wenn der untätige Benutzer den Zeitgeber nicht vor Ablauf des Countdowns storniert, schließt das System die Support-Sitzung. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Begrenzt die Anzahl der geschlossenen Unterhaltungen, die der Support-Benutzer sehen kann. (0 = unbegrenzt) connect.support.user.closed.conversation_limit	Bestimmt, wie viele geschlossene Konversationen im Support-Konversationsverlauf eines Benutzers angezeigt werden. Wenn der Wert auf **0** eingestellt ist, werden alle vorherigen Konversationen in der Historie angezeigt. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**

Verwalten von Connect-Support-Warteschlangen

Sie können die Service Desk-Mitarbeiter des Supports, die Standardnachrichten, den Zeitplan und den Eskalationspfad für jede Connect-Support-Warteschlange definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sowohl Connect-Support-Queues als auch ältere Chat-Queues werden in der Tabelle [Chat_queue] der Chat-Queue gespeichert. Verwenden Sie Connect und Legacy Chat nicht gleichzeitig.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Queue aus der Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie gegebenenfalls das Chat-Queue-Formular aus.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen zugreifen.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

4. Manage the HR chat queue

Connect-Support-Warteschlangen für Endbenutzer zugänglich machen

Verwenden Sie das akzeptierte URL-Format, um eine Connect-Support-Queue für Endbenutzer zugänglich zu machen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Queue. Erstellen Sie Mitarbeiter für die Queue, indem Sie Benutzer der Zuweisungsgruppe zuordnen, die der Queue zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise ein Modul erstellen oder einem Portal einen Link hinzufügen. Das akzeptierte URL-Format ist https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Administration** > **Warteschlangen**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Warteschlange, zu der Sie einen Link erstellen möchten.
3. Wählen Sie im Kontextmenü **Copy sys_id**.
4. Befolgen Sie die Anweisungen des Browsers, um die sys_id zu kopieren, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
5. Zeigen Sie eine Vorschau der Support-Queue an, indem Sie zu https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> navigieren.
6. Erstellen Sie mit der URL ein Modul oder eine andere Verknüpfung zur Queue.

Fügen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt für Connect-Support Chats hinzu

Implementieren Sie den Erweiterungspunkt `ConversationServerInteractionService`, mit dem Sie benutzerdefinierte Skripts erstellen können, die Kontextvariablen aus Umfragen vor dem Chat verwenden, die anfordernden Personen im Mitarbeiterchat -Client angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und wählen Sie den geskripteten Erweiterungspunkt `ConversationServerInteractionService` aus.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Implementierung** erstellen, um eine neue benutzerdefinierte Skripteinbindung zu erstellen.
3. Erstellen Sie im Formular „Skripteinbindung“ den Code, der die Kontextvariablen vor dem Chat verwendet, um Chats an die entsprechende Connect-Support -Warteschlange weiterzuleiten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das benutzerdefinierte Skript wird erstellt und für den geskripteten Erweiterungspunkt `ConversationServerInteractionService` registriert.

Metriken von Connect-Support

Optionale Plugins bieten eine Homepage und Performance Analytics Dashboards, die hilfreiche Connect-Support-Metriken enthalten.

Die Berichterstellungshomepage ist ideal für Support-Manager, die eine einfache Lösung zur Nachverfolgung der aktuellen Leistung der Support-Organisation wünschen. Die Performance Analytics-Dashboards bieten eine umfassendere Lösung für Support-Manager, die Trends im Laufe der Zeit analysieren möchten.

Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Plugins aktivieren, um diese Funktionen zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support-Homepage und Dashboard-Plugins

Plugin	Beschreibung
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Bietet eine Homepage für Connect Support und alle erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Obwohl der Name des Plugins den Begriff Dashboard enthält, stellt das Plugin keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics-Rollen zum Anzeigen.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet das Dashboard **Service Desk Chat Monitor**, das die wichtigsten Connect-Support-Metriken und Indikatoren analysiert.
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet Analysen im Formular für den Connect-Support. Diese Analysen stehen als verwandter Link im Formular "Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]" und auch als Dashboard

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Plugins, einschließlich der anderen Plugins, die sie aktivieren, finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Connect-Support .

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Konzepte

Connect-Support-Homepage verwenden

Auf der Connect-Support-Startseite können Sie wichtige Indikatoren und Messwerte für Supportunterhaltungen, Queues und Mitarbeiter anzeigen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Dashboard-Plugin von Connect-Support Manager (com.glide.connect.managers_dashboard), um diese Homepage anzuzeigen.
Erforderliche Rolle: chat_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Homepage wird aufgerufen **Service Desk - Chat** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Reporting-Dashboard**.

   Hinweis:
   Obwohl der Modulname den Begriff Dashboard enthält, stellt das Modul keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics Rollen zum Anzeigen.

   Die Connect-Support-Homepage mit dem Namen **Service Desk - Chat** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf ein Widget, um die Daten anzuzeigen.

Connect-Support-Dashboards verwenden

Verwenden Sie die Connect-Support-Dashboards in Performance Analytics, um die Trends in der Leistung Ihrer Support-Organisation im Laufe der Zeit zu verstehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie eines oder beide der folgenden Plugins entsprechend Ihren Analyseanforderungen:

- Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat (com.snc.pa.chat)
- Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

Erforderliche Rolle: sowohl chat_admin als auch pa_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat-Plugin (com.snc.pa.chat) enthält das Dashboard **Service Desk Chat-Monitor**, das die folgenden Registerkarten enthält:

- **Chat-Monitor nach Status**: Enthält Metriken im Zusammenhang mit geschlossenen Supportgesprächen.
- **Überblick**: Enthält mehrere Metriken, die sich auf die Unterstützung von Konversationen, Queues und Mitarbeitern beziehen.
- **KPI-Prozess**: Enthält Metriken, die wichtige Leistungsindikatoren (KPIs) des Connect-Support-Prozesses sind, einschließlich der durchschnittlichen Antwortzeit der Queue, der durchschnittlichen Dauer von Supportgesprächen und der Anzahl neuer Supportgespräche pro Tag.

Performance Analytics - Kontextsensitive Analytik für Chat-Plugin (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) enthält das Dashboard **Kontextsensitive Analytik - Chat** l. Das Dashboard enthält zusätzliche Metriken, die sich auf Support-Queues beziehen, einschließlich der Anzahl der geschlossenen Support-Unterhaltungen.

Hinweis:
Sie müssen Performance Analytics lizenzieren, um Bewertungen für die Indikatoren in den Dashboards zu sammeln. Ohne Performance Analytics Premium werden in den Dashboards die Indikatoren ohne Daten angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
   Das zuletzt angezeigte Dashboard wird geöffnet.
2. Im Dashboard-Picker unter der Gruppe **Connect-Chat** wählen Sie in der Gruppe das Dashboard aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie die Indikatoren an.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Konzepte

Eigenschaft „Support-Benutzer hinzufügen“ konfigurieren

Fügen Sie die Eigenschaft `glide.connect.support.add_members` hinzu, damit Support-Agenten Benutzer einer Connect-Support-Konversation hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warnung:
Das Aktivieren der Eigenschaft `glide.connect.support.add_members` kann sich negativ auf die Instanzleistung auswirken, wenn eine große Anzahl von Benutzern bei der Instanz angemeldet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Eigenschaft `glide.connect.support.add_members` hinzugefügt und aktiviert ist, können Support-Agenten Benutzer einer Support-Konversation hinzufügen. Jeder hinzugefügte Benutzer kann auch andere Benutzer hinzufügen. Nur der zugewiesene Mitarbeiter kann einen Incident aus dem Chat erstellen. Wenn einem Chat Nicht-Supportmitarbeiter hinzugefügt werden, wird der Chat auf seiner Chat-Registerkarte angezeigt.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie sich im globalen Bereich befinden, wenn Sie diese Eigenschaft hinzufügen.

Prozedur

1. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle System Properties [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Namen der Eigenschaft suchen.
   Wenn die Eigenschaft vorhanden ist, aktualisieren Sie die Eigenschaft mit den Informationen in der folgenden Tabelle.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Service Desk-Chat Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Service Desk-Chatzu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für das Service Desk-Chat. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Connect-Support und Service Portal

Benutzen Sie Connect-Support in Ihrem Portal, damit Ihre Benutzer Fragen stellen oder Anfragen an Support-Mitarbeiter senden können. Sie konfigurieren die Instanzoptionen, um das Aussehen und die Funktionsweise Ihres Widgets zu steuern.

Die Connect-Support- und Serviceportal-Integration erstellt ein Connect-Support-Widget, das Sie einer Seite im Serviceportal hinzufügen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Instanzoptionen für Connect-Support konfigurieren

Sie können das Aussehen und die Funktionsweise Ihres Widgets steuern, indem Sie die Instanzoptionen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration** , und öffnen Sie den Service Portal Designer.
2. Wählen Sie im Service Portal-Designer die Seite aus, der Sie das Connect-Support-Widget hinzugefügt haben.
   Wenn Sie das Widget noch nicht zu einer Seite hinzugefügt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit Serviceportal Designer für weitere Informationen.
3. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der Ecke des Widgets, um das Instanzoptionenmenü zu öffnen.
4. Füllen Sie die Felder anhand der folgenden Tabelle aus.
   Abhängig von der Funktionalität, die Sie hinzufügen möchten, müssen Sie möglicherweise nicht alle diese Felder hinzufügen.

Optionen der Connect Support Widget-Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus. Themes steuern die Gesamtfarbe eines Widgets, aber wenn Sie möchten, dass Ihr Widget eine bestimmte Farbe hat, können Sie es aus der Liste auswählen.
Queues-URL	Die URL für die Connect-Support-Chat-Queue, an die Fragen gerichtet werden sollen. Beispiel: hts://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>
Abfragename	Der Name der Warteschlange, an die die Fragen gerichtet werden sollen. Eine Liste der Warteschlangennamen finden Sie in **Collaborate** > **Connect Support** > **Warteschlangen**.
Warteschlangen-ID	Die sys_id der Queue, an die Fragen gerichtet werden sollen. Sie finden diese ID, indem Sie zur Support-Queue gehen und entweder die Queues-ID aus dem Supportlink kopieren oder **Copy sys_id** aus dem Kontextmenü auswählen.
Nachricht	Der Text für die Schaltfläche im Connect-Support-Widget
Fenster	Verwenden Sie diese Option, um den Chat in einem anderen Tab und nicht in einem neuen Fenster zu öffnen.
Titel	Der Name in der Widget-Kopfzeile

Klassische Orchestration

ServiceNow® Orchestration erweitert die Workflow-Engine, um Prozesse zu verwalten und Dinge außerhalb einer ServiceNow -Instanz zu automatisieren.

Orchestration ist als separates Abonnement zusätzlich zur ServiceNow-Plattform erhältlich. Unter Orchestration aktivieren finden Sie weitere Details.

Erkunden	Einrichten	Verwalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Einführung in Orchestration • Orchestration-Anwendungen • Orchestration-ROI • Orchestration - Beispiele • Domänentrennung und Orchestration	• Orchestration aktivieren • MID Server für Orchestration • Verfügbare Aktivitätspakete • Client Software Distribution einrichten	• Liste der Orchestration-Plugins • Plugin „Orchestration – Laufzeit“
Verwenden • Orchestration-Aktivitätspakete • Passwortzurücksetzung • Client Software Distribution	**Entwickeln** • Orchestration-Aktivitätsdesigner • Benutzerdefinierte Aktivitätsvorlagen von Orchestration • Framework zur Erweiterung von Client Software Distribution • Entwicklerschulungen	**Problembehandlung und Hilfe** • Fragen in der Orchestration -Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Einführung in Orchestration

Orchestration automatisiert einfache oder komplexe systemübergreifende Aufgaben für Remote-Services, Server, Anwendungen und Hardware.

Videotutorial zu Orchestration

Ein Orchestration-Prozess kann sich über alle Verwaltungsaufgaben erstrecken und mit gehosteten Services sowie allen Arten von Infrastrukturelementen interagieren. Diese Fähigkeiten bieten ein leistungsfähiges System für die schnelle und zuverlässige Verwaltung von IT- und Geschäftsprozessen.

Orchestriete Lösungen unterstützen die Zusammenarbeit zwischen Teams, indem wiederverwendbare Daten und Versionsverwaltung sowohl für die Workflows als auch für die darin enthaltenen Aktivitäten bereitgestellt werden. Fachexperten können Aktivitäten erstellen, die für zahlreiche Workflow-Entwickler wiederverwendbar sind. Wenn eine Aktivität geändert werden muss, können Entwickler die nachgelagerten Auswirkungen der Änderung sofort erkennen, da sie wissen, welche Workflows die Aktivität verwenden. Gut entworfene Orchestrierungen versagen nie und greifen auf menschliche Aufgaben zurück, um Fehler zu beheben, sobald sie auftreten.

Orchestration-Tools

Orchestration kann außerhalb einer ServiceNow-Instanz Webservices direkt oder über einen MID Server Systeme innerhalb der Unternehmensfirewall aufrufen. Orchestration ermöglicht auch die Erstellung wiederverwendbarer Aktivitäten, die JavaScript-Funktionen zum Manipulieren von Elementen innerhalb der Plattform kapseln. Orchestration erweitert den Workflow editor durch die Bereitstellung folgender Funktionen:

- Aktivitätspakete, die sofort einsatzbereite Aktivitäten enthalten.
- Aktivitätsdesigner, der es Entwicklern ermöglicht, benutzerdefinierte Aktivitäten ohne übermäßige Abhängigkeiten für die Skripterstellung zur Orchestrierung von Drittanbietersystemen zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Möglichkeit zum Erstellen von Aktivitätspaketen mit bereichsbezogenen Anwendungen.
- Ein Datenbus zur Verfolgung des Datenflusses durch die Orchestration-Aktivitäten.

Orchestration Core bietet Berechtigungen für die Verwendung bestimmter Anwendungen:

Client Software Distribution

Eine Anwendung, die die Softwarebereitstellung aus dem Servicekatalog automatisiert. Umfasst den OOB-Support für SCCM. Partnerlösungen unterstützen Macs, die JAMF verwenden. Andere Drittanbieterlösungen bieten Support durch das Erweiterungs-Framework.

Konfigurieren Passwortzurücksetzung

Eine Anwendung für Benutzer zum Zurücksetzen ihres Passworts in Active Directory. Sie kann erweitert werden, um mit anderen Systemen von Drittanbietern zu kommunizieren.

ROI von Orchestration

Benutzer können geschätzte Kosten und tatsächliche Kosten für Aufgaben auswerten, diese Aufgaben automatisieren und den ROI dieser Aufgaben nachverfolgen.

Systeme, die durch Orchestration automatisiert werden können

Orchestration kann Aufgaben wie Mitarbeitereinarbeitung, Benutzerzugriffsrechte, Serververwaltung, verwaltete Dateiübertragungen und Security Operations Orchestration-Aktivitäten automatisieren. Sie können beispielsweise die im Orchestration-Basissystem bereitgestellten Active Directory- und Exchange-Aktivitäten verwenden, um Netzwerk-Accounts und Postfächer für neue Mitarbeiter einzurichten.

Wenn Orchestration nicht die Aktivitäten bereitstellt, die Sie für eine Integration benötigen, erstellen Sie die erforderlichen Aktivitäten mithilfe der Vorlagen im Orchestration-Aktivitätsdesigner. Externe Systeme, für die Orchestration automatisiert werden kann:

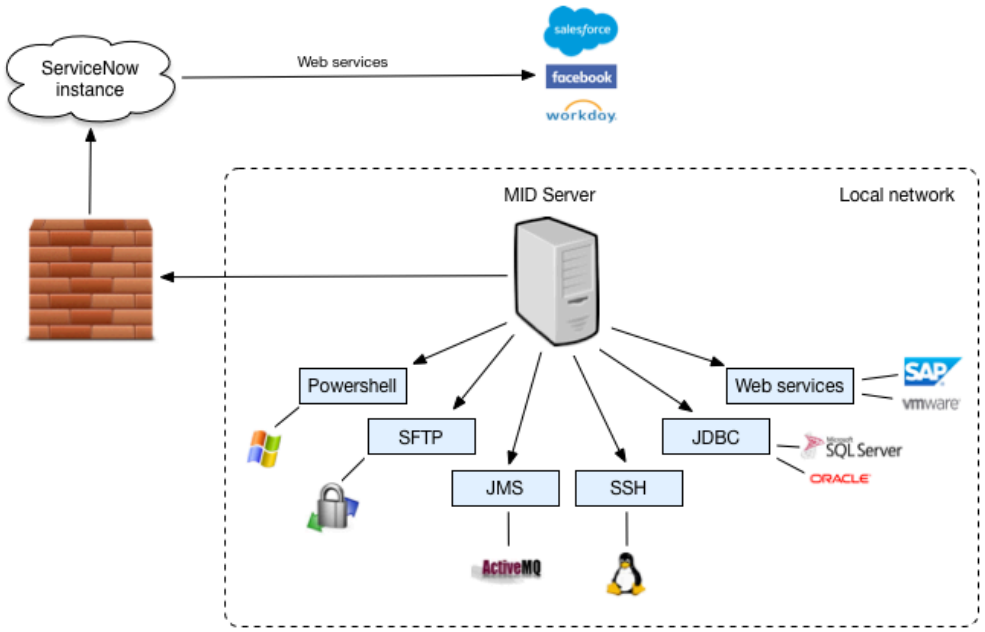
- Alle Systeme, die Webservices bereitstellen (SOAP, REST)
- Alle Systeme, auf die über die Befehlszeile zugegriffen werden kann (z. B. ein UNIX-System, auf das über SSH zugegriffen werden kann, ein Windows-System, das für PowerShell-Remoting oder WMI aktiviert ist)
- Viele proprietäre Services: Windows Active Directory, Microsoft Exchange -Mailserver, InfoBloxund F5 Networks.

Hinweis:
Eine vollständige Liste der Serviceangebote von Aktivitätspaketen finden Sie unter Zentrale Orchestration-Aktivitätspakete.

- Jedes Dateisystem, auf das über SFTP zugegriffen werden kann
- Jede Datenbank mit einem kompatiblen JDBC-Treiber
- Zusätzliche Aktivitätspakete sind auch mit anderen ServiceNow-Produkten erhältlich, z. B. Security Operations

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

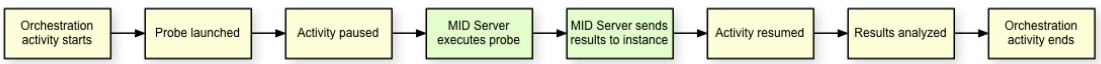
Orchestration-Fähigkeiten



Orchestration-Workflow

Wenn eine Orchestration-Aktivität innerhalb eines Workflows gestartet wird, startet Orchestration Discovery-Probes und -Sensoren und schreibt einen Probe-Datensatz in die ECC-Warteschlange. Der Workflow wird unterbrochen, während der MID Server die Anforderung entgegennimmt und die Probe ausführt. Wenn die Probe abgeschlossen ist, wird der Workflow fortgesetzt, während die Ergebnisse analysiert werden. Der Workflow kann an diesem Punkt beendet oder fortgesetzt werden.

Orchestration-Workflow



Domänentrennung und Orchestration

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard*

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Anwendungsfall: Als Administrator benötige ich die Möglichkeit, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, aber nicht für einen anderen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Orchestration aktivieren

Das Plugin „Orchestration“ (com.snc.runbook_automation) ist in einem vom Rest der ServiceNow -Plattform getrennten Abonnement verfügbar.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebung Ihrer Organisation.

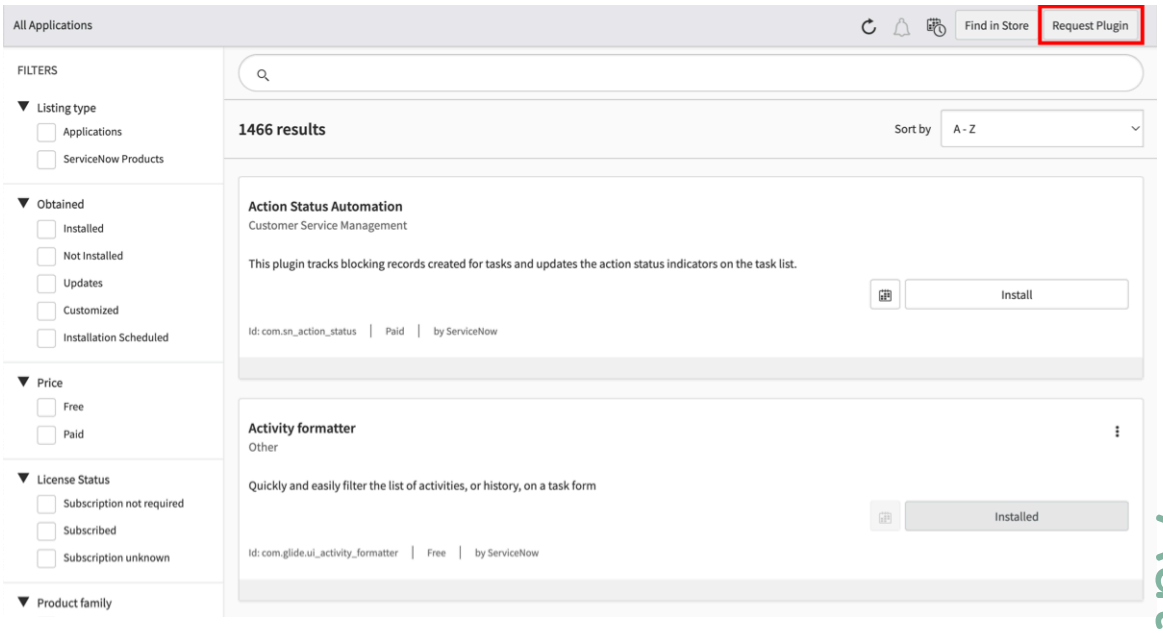
Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Erforderliche Rolle: keine

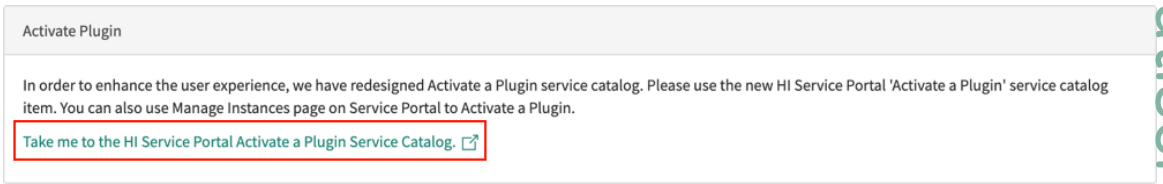
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

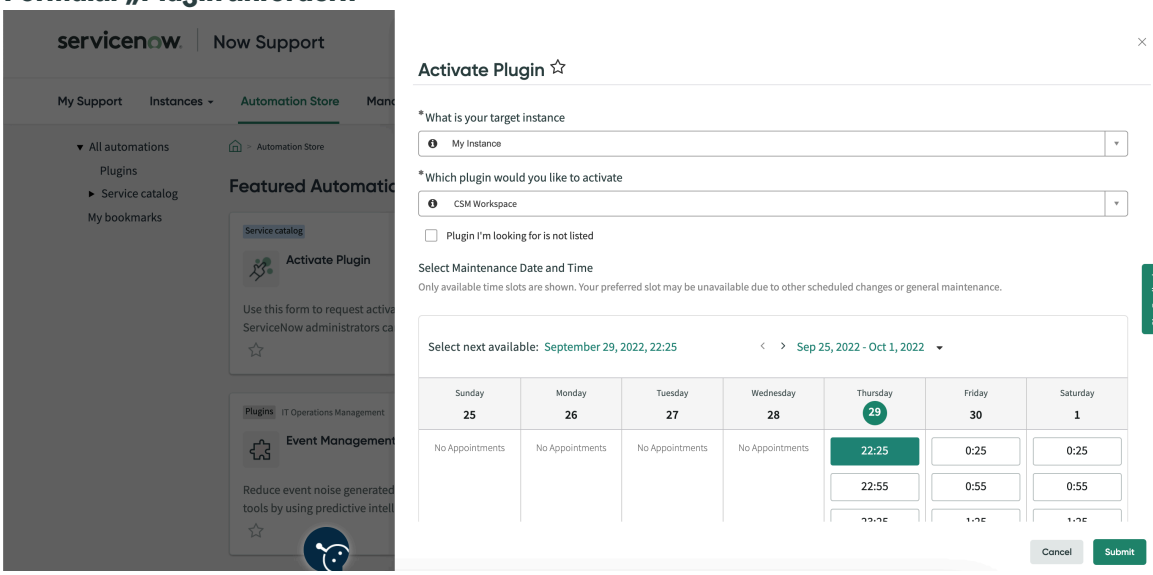
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Liste der Orchestration-Plugins

In dieser Tabelle sind alle für Orchestration verfügbaren Plugins und ihre Abhängigkeiten aufgeführt.

Diese Orchestration-Plugins können käuflich erhältlich oder als Teil Ihres Orchestration-Abonnements angefordert werden. Einzelheiten erhalten Sie vom Kundenbetreuer für Ihren Account.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Zentrales Plugin für die Orchestration-Funktion. Dieses Plugin erweitert den Workflow zur Automatisierung von Vorgängen mit externen Systemen. Verwenden Sie dieses Plugin, um Business Services, Anwendungen und Infrastruktur zu orchestrieren. Dieses Plugin automatisiert Vorgänge wie Bereitstellungen, Konfigurationen und das Sammeln von Informationen. Orchestration kann Webservices automatisieren und verwendet MID Server, um Befehle auf Geräten in einem Unternehmensnetzwerk auszuführen.	• Orchestration – ROI • Orchestration – Laufzeit
Orchestration – Active Directory [com.snc.orchestration.ad]	Installiert das Active Directory-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten erstellen, löschen und verwalten Objekte in Windows Active Directory.	Orchestration
Orchestration – Asset-Mietverwaltung [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Stellt die Software-Mietfunktionalität für die Client Software Distribution bereit. Ermöglicht Benutzern das Auswählen des Start- und Enddatums von Software-Mietverträgen und das Anfordern einer Verlängerung eines Mietvertrags. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	Keine
Orchestration – Azure Active Directory [com.snc.orchestration.azure.ad]	Installiert das Azure AD-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten automatisieren die Einarbeitungs- und Offboarding-Funktionen für Mitarbeiter in Azure Active Directory und verwalten die Office 365-Lizenzierung.	Orchestration
Orchestration – Client Software Distribution [com.snc.orchestration.client_sf_distribution]	Ermöglicht die Verteilung von Software aus dem Service Catalog mit Verwaltungssystemen von Drittanbietern, z. B. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	• Orchestration – System Center Configuration Manager • Orchestration – Asset-Mietverwaltung • Service Catalog-Bereichs-API • Software Asset Management
Orchestration – Exchange [com.snc.orchestration.exchange]	Installiert das Exchange-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten verwalten Microsoft Exchange-Mailsysteme.	Orchestration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
Orchestration – F5 Network Management [com.snc.orchestration.f5]	Installiert das Aktivitätspaket für das F5 Network Management. Diese Aktivitäten konfigurieren Elemente eines Load Balancer aus F5, einschließlich Pools, Pool-Mitgliedern und der im Pool enthaltenen virtuellen Server.	Orchestration
Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspaket [com.snc.orchestration.infoblox]	Installiert das Infoblox DDI-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten unterstützen die Infoblox DDI-Verwaltung.	Orchestration
Orchestration – PowerShell [com.snc.orchestration.powershell]	Installiert das PowerShell-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten steuern und automatisieren die Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen mit dem Windows .NET Framework.	Orchestration
Orchestration – Probe [com.snc.orchestration.probe]	Installiert das Probe-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten führen ServiceNow®-Proben für Zielhosts aus, um bestimmte Informationen zurückzugeben.	Orchestration
Orchestration – ROI [com.snc.runbook_automation.roi]	Installiert eine Orchestration-Anwendung, die durch automatisierte Aufgaben erzielte Einsparungen in einer Instanz schätzt und die tatsächlichen Einsparungen berechnet. Orchestration – ROI wird automatisch mit einem Orchestration-Basisabonnement aktiviert.	• Performance Analytics • Cost Management
Orchestration – ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]	Installiert ein Premium-Dashboard, auf dem detaillierte Berichte zu berechneten Einsparungen für automatisierte Aufgaben im Zeitverlauf angezeigt werden. Für das Plugin Orchestration – ROI Premium muss das Plugin „Performance Analytics – Premium“ erworben und aktualisiert werden, damit dessen Berichte angezeigt werden können. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	• Orchestration – ROI • Performance Analytics – Premium
Orchestration – Laufzeit [com.snc.runbook_automation.runtime]	Aktiviert andere Anwendungen auf der ServiceNow®-Plattform zum Verteilen und Verwenden von Orchestrierungsinhalten, ohne dass ein Orchestration-Abonnement erforderlich ist. Das Plugin Orchestration – Laufzeit zeigt die mit diesen Anwendungen gelieferten Orchestration-Aktivitäten im Workflow-Editor an und ermöglicht es Kunden, die Aktivitäten zu ändern, ohne dass eine Orchestration-Lizenz erforderlich ist.	• Workflow-Laufzeit-Engine • Core-Automatisierung
Orchestration – SFTP [com.snc.orchestration.sftp]	Installiert das Aktivitätspaket SFTP-Dateiübertragung. Diese Aktivitäten verwalten Dateien und Verzeichnisse auf einem SFTP-	Orchestration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
	Server und verschieben Dateien von einem SFTP-Server auf einen anderen.	
Orchestration – SSH [com.snc.orchestration.ssh]	Installiert das SSH-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten lesen, schreiben und kopieren Dateien und setzen Benutzerpasswörter auf Linux-Computern zurück.	Orchestration
Orchestration – System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installiert das Aktivitätspaket System Center Configuration Manager (SCCM). Diese Aktivitäten verwalten Softwarebereitstellungen und -sammlungen auf einem SCCM-Server.	Orchestration

Plugin „Orchestration – Laufzeit“

Das Plugin „Orchestration –Laufzeit“ ermöglicht es anderen Anwendungen auf der ServiceNow®-Plattform Aufgaben zu automatisieren, ohne dass ein Orchestration-Abonnement erforderlich ist.

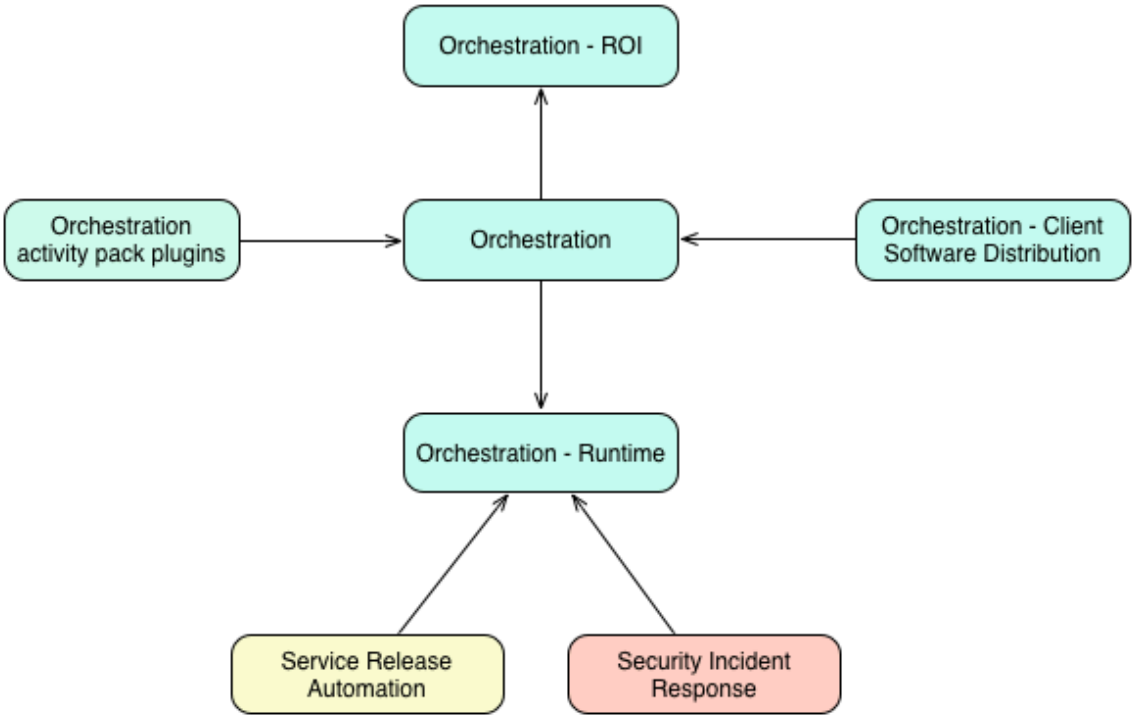
Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ kann als Teil eines anderen Plugins oder einer anderen Anwendung aktiviert werden. Es wird von strategischen Technologiepartnern und ServiceNow-Anwendungen verwendet, um Aktivitätspakete an Kunden zu verteilen, die unter Umständen nicht über Orchestration verfügen. Beispielsweise stellt die Anwendung „Security Incident Response Management“ (SIRM) Orchestrierungsinhalt bereit, zu dem Aktivitäten gehören, die auf der Registerkarte **Pakete** im Workflow-Editor verfügbar sind. Kunden, die SIRM erwerben, können die mit SIRM lieferten Aktivitäten nutzen und ändern, ohne eine Orchestration-Lizenz erwerben zu müssen.

Umfang des Plugins

Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ bietet Zugriff auf die Registerkarten **Pakete** und **Daten** im Workflow-Editor. Mit diesem Plugin können Benutzer auf benutzerdefinierte Aktivitäten für ihre Anwendungen zugreifen und Daten aus dem Datenbus wiederverwenden. Mit diesem Plugin kann nicht auf benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitätspakete oder auf den Aktivitätsdesigner zugegriffen werden. Die Registerkarte **Benutzerdefiniert** im Workflow-Editor ist ohne ein Orchestration-Abonnement nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen des Orchestration-Plugins



Abhängigkeiten

Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ aktiviert diese Anwendungs-Plugins:

- Security Incident Response Orchestration
- Service-Release-Automatisierung

.

Zugriff auf Aktivitäten

Mit ServiceNow®-Anwendungen gelieferte kundenspezifische Aktivitäten stehen auf der Registerkarte **Pakete** des Workflow-Editors für die Verwendung in Workflows zur Verfügung. Um diese Aktivitäten zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Orchestration** > **Aktivitätsdesigner-Aktivitäten** und wählen Sie die Aktivität aus, die Sie ändern möchten. Informationen zu den Anbietervorlagen zum Erstellen dieser Aktivitäten finden Sie unter Benutzerdefinierte Aktivitätsvorlagen von Orchestration.

Liste der Orchestration-Aktivitäten

Verwenden Sie Orchestration-Aktivitäten in einem Workflow, um Systeme von Drittanbietern zu integrieren.

Mehrere Orchestration-Aktivitäten wurden mit dem Aktivitätsdesigner als Aktivitäten im Anwendungsbereich neu geschrieben und in Aktivitätenpaketegruppiert. Andere nicht bereichsspezifische Aktivitäten sind veraltet und erscheinen möglicherweise nicht im Workflow-Editor. Alle veralteten Aktivitäten funktionieren jedoch weiterhin in vorhandenen Workflows, in denen sie verwendet werden.

Globale Aktivitäten

Diese Aktivitäten werden nur im globalen Bereich ausgeführt. Alle Aktivitäten, die Sie im globalen Bereich erstellen, werden in die Kategorie „Global“ der Registerkarten **Pakete** und **Benutzerdefiniert** im Workflow-Editor aufgenommen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Testserver aktiv	Führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) für einen Linux- oder UNIX-Computer über SSH aus, um zu validieren, ob das Zielsystem aktiv ist.

Aktivitäten für Active Directory (AD)

Alle AD-Orchestration-Aktivitäten wurden im Geneva-Release als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Aktivitätspaket „Active Directory“ verfügbar. Alle früheren Versionen von AD-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
AD-Objekt erstellen	Erstellt einen Benutzeraccount in Windows Active Directory, wenn ein Benutzeraccount in einer ServiceNow-Instanz erstellt wird.
AD-Benutzeraccount deaktivieren	Markiert einen Benutzeraccount von Windows Active Directory als deaktiviert, wodurch er inaktiv wird.
AD-Benutzeraccount aktivieren	Aktiviert einen Benutzeraccount von Windows Active Directory, wodurch er aktiv wird.
AD abfragen	Ruft Einträge aus Windows Active Directory basierend auf einem Suchfilter ab.
AD-Objekt entfernen	Löscht einen Benutzeraccount aus Windows Active Directory.
AD-Benutzerpasswort zurücksetzen	Setzt das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory zurück.
AD-Benutzerpasswort ändern	Ändert das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory.
AD-Objekt aktualisieren	Aktualisiert einen Benutzeraccount in Windows Active Directory.
Ist gesperrt (AD-Account)	Legt fest, dass ein Benutzeraccount von Active Directory gesperrt ist.
AD-Account entsperren	Entsperrt einen gesperrten Benutzeraccount von Active Directory.

Azure AD

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Azure AD-Aktivitätspakets. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Benutzer zu Gruppe hinzufügen	Fügt einer vorhandenen Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory einen Benutzer hinzu
Benutzerlizenz zuweisen	Weist dem benannten Benutzer eine zusätzliche Office 365-Softwarelizenz zu
Benutzer erstellen	Erstellt einen Benutzer für den Azure Active Directory-Mandanten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Benutzer löschen	Löscht den Account des benannten Benutzers aus dem Azure Active Directory-Mandanten
Benutzerinfo abrufen	Gibt die Informationen des benannten Benutzers aus Azure Active Directory zurück
Benutzer aus Gruppe entfernen	Entfernt einen vorhandenen Benutzer aus einer Gruppe in Azure Active Directory
Benutzerlizenz entfernen	Hebt die angegebene Office 365-Softwarelizenz für den benannten Benutzer auf
Benutzerpasswort zurücksetzen	Ändert das Azure Active Directory-Passwort des benannten Benutzers

Aktivitäten für F5 Network Management

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Aktivitätspakets „F5 Network Management“. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
F5-Pool hinzufügen	Erstellt den Lastausgleichs-Pool.
F5-Pool prüfen	Überprüft den Status eines Pools, um zu validieren, ob er für die Annahme von Datenverkehr verfügbar ist.
F5-Pool löschen	Löscht einen F5-Pool.
F5-Pool-Mitglied hinzufügen	Fügt einem F5-Pool ein Mitglied hinzu.
F5-Pool-Mitglied abrufen	Gibt die Pool-Mitglieder zurück und überprüft den Pool-Status.
F5-Pool-Mitglied löschen	Löscht ein F5-Pool-Mitglied.
Virtuellen F5-Server hinzufügen	Fügt einen virtuellen Server hinzu.
Virtuellen F5-Server ändern	Konfiguriert einen virtuellen Server, der einem F5-Pool mit „irules“ und einem „vlan“ zugewiesen ist.
Virtuellen F5-Server löschen	Löscht einen virtuellen Server aus einem F5-Pool.
F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen	Fügt einem virtuellen Server, der einem F5-Pool zugewiesen ist, ein Profil hinzu.

Infoblox-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Infoblox DDI-Aktivitätspakets. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren	Reserviert einen IP-Adressbereich für die Verwendung von DHCP.
DHCP – IP-Reservierung löschen	Löscht IP-Reservierungen in DHCP mit einem IPv4- oder IPv6-Adressbereich.
DHCP – IP-Reservierungen auflisten	Erzeugt eine Liste aller DHCP-Bereichsreservierungen auf einem bestimmten Infoblox-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
DNS C-Datensätze auflisten	Ruft alle kanonischen (CNAME) Datensätze von einem angegebenen Infoblox-Server ab.
DNS A-Datensatz registrieren	Erstellt einen DNS A-Datensatz auf einem angegebenen Infoblox-Server.
DNS C-Datensatz registrieren	Erstellt einen kanonischen DNS-Datensatz (CNAME) auf einem angegebenen Infoblox-Server.
DNS-Datensatz auflisten	Erzeugt eine Liste aller DNS-Datensätze auf einem bestimmten Infoblox-Server.
DNS – Löschen	Löscht DNS-Datensätze eines beliebigen Typs vom Infoblox-Server, z. B. C- und A-Datensätze.
IPAM – IP-Adresse registrieren	Registriert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mit Infoblox IPAM.
IPAM – IP-Adresse reservieren	Reserviert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mit Infoblox IPAM.
IPAM – IP-Reservierungen auflisten	Gibt ein Array aller IP-Adressen auf dem angegebenen Infoblox-Server zurück.
IPAM – Löschen	Löscht eine IP-Adresse auf einem angegebenen Infoblox-Server.
Netzwerk erstellen	Erstellt Netzwerke auf einem angegebenen Infoblox-Server.
Netzwerkdetails abrufen	Ruft die Informationen zu einem angegebenen Netzwerk auf einem Infoblox-Server ab.
Netzwerk löschen	Löscht ein Netzwerk von einem Infoblox-Server.
Registrierte Netzwerke auflisten	Ruft alle Netzwerke ab, die einem Infoblox-Server zugeordnet sind.

Microsoft Exchange-Aktivitäten

Alle Exchange-Orchestration-Aktivitäten wurden im Geneva-Release als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Exchange-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von Exchange-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
Adressenliste erstellen	Erstellt eine Adressliste, die als Alias für E-Mails an alle Benutzer in der Gruppe dient. Mit diesem Alias können keine Benutzerberechtigungen verwaltet werden.
Adressenliste löschen	Entfernt eine vorhandene Adressliste von einem Exchange-Server.
Adressenliste abrufen	Ruft alle Attribute aus der angegebenen Exchange-Adressliste ab.
Adressenliste verschieben	Verschiebt eine Exchange-Adressliste an einen anderen Ort in der Adresshierarchie.
Adressenliste konfigurieren	Ändert eine Exchange-Adressliste.
Adressenliste aktualisieren	Fügt Benutzer aus der angegebenen Adressliste hinzu oder entfernt sie daraus und übernimmt alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
	zwischengespeicherten Adresslistenänderungen sofort auf den Server.
Mailbox erstellen	Wenn kein Benutzer vorhanden ist, werden ein neuer Active Directory-Benutzer und das zugehörige Exchange-Postfach erstellt.
Mailbox löschen	Löscht das Exchange-Postfach eines Active Directory-Benutzers.
Mailbox deaktivieren	Deaktiviert das Postfach, das einem angegebenen Active Directory-Account zugeordnet ist.
Mailbox aktivieren	Erstellt ein Postfach für einen vorhandenen Active Directory-Benutzer.
Mailbox abrufen	Ruft das Postfach für den angegebenen Benutzer oder alle Postfächer auf einem Exchange-Server ab.
Mailbox festlegen	Ändert die Einstellungen eines vorhandenen Exchange-Postfachs.

PowerShell-Aktivitäten

Diese PowerShell-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im PowerShell-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von PowerShell-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
Windows-App installieren	Installiert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.
Domäne beitreten	Fügt einer Domäne einen Windows-Computer hinzu.
Windows Server neu starten	Startet einen Windows-Server mit PowerShell neu.
Windows-App deinstallieren	Deinstalliert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.
Servicestatus ändern	Startet oder stoppt einen Windows-Service auf einem Remote-System.

Probe-Aktivitäten

Diese Probe-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Probe-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen dieser Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
DNS-Namen auflösen	Löst eine IP-Adresse oder einen vollständig qualifizierten Domänennamen (FQDN) in eine oder mehrere IP-Adressen auf.
SNMP-Abfrage	Fragt ein SNMP-Gerät ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des SCCM-Aktivitätspakets. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Zu Gerätesammlung hinzufügen	Fügt einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ein Gerät hinzu.
Zu Benutzersammlung hinzufügen	Fügt einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) einen Benutzer hinzu.
Anwendungen abrufen	Gibt eine Liste aller Anwendungen zurück, die auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) verfügbar sind.
Bereitstellungen abrufen	Gibt die Liste der Bereitstellungen zurück, die von Orchestration mit einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ausgeführt werden.
Gerätesammlungen abrufen	Gibt die Liste der verfügbaren Gerätesammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.
Benutzersammlungen abrufen	Gibt die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.
Aus Gerätesammlung entfernen	Entfernt ein Gerät aus einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Aus Benutzersammlung entfernen	Entfernt einen Benutzer aus einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

SSH-Aktivitäten

Diese SSH-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im SSH-Aktivitätspaket verfügbar. Die nicht in bereichsspezifische Aktivitäten konvertierten SSH-Aktivitäten wurden in die Kategorie „Orchestration – Veraltet“ verschoben, sind jedoch weiterhin für alle Workflows verfügbar.

Aktivität	Beschreibung
Dateikopie	Kopiert eine Datei auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Datei lesen	Liest eine Datei auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Datei schreiben	Schreibt eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Zeichenfolge für Dateiersetzung	Sucht und ersetzt eine Zeichenfolge in einer Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.
Dateivergleich	Vergleicht zwei Dateien auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen	Setzt das Passwort für einen angegebenen Benutzer auf einem Linux-Computer zurück.
Sichere Kopie	Kopiert eine Datei von einem Host auf einen anderen, ohne die kopierte Datei auf dem MID Server zu speichern.

SFTP-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Aktivitätspakets „SFTP-Dateiübertragung“. Dafür gibt es keine veralteten Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Datei kopieren	Kopiert eine Datei von einem SFTP-Server (Quellhost) auf einen anderen SFTP-Server (Zielhost).
Verzeichnis erstellen	Erstellt ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server.
Dateiliste abrufen	Gibt eine Liste von Dateien aus einem angegebenen Verzeichnis und dessen Unterverzeichnissen auf einem SFTP-Server (Quellhost) zurück.
Datei oder Verzeichnis entfernen	Entfernt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server, einschließlich aller konfigurierten Unterverzeichnisse.
Datei oder Verzeichnis umbenennen	Benennt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server mit einem neuen Namen um.
Dateiattribute festlegen	Legt allgemeine Dateiattribute wie Zeitstempel, Größe, Berechtigungen und UID/GID für eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server fest.

Veraltete Aktivitäten

Diese Aktivitäten wurden aus dem Workflow-Editor entfernt und stehen für neue Workflows nicht zur Verfügung, funktionieren jedoch weiterhin in vorhandenen Workflows. Sie können die veraltete Aktivität reaktivieren, oder duplizieren Sie die Funktionalität einer veralteten Aktivität als bereichsspezifische Aktivität, indem Sie sie mithilfe des Aktivitätsdesigner neu erstellen.

Aktivität	Beschreibung
Probe ausführen	Startet eine MID Server-Probe für ein Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
SOAP-Anforderung	Führt eine SOAP-Anforderung auf einem Zielserver aus. Die Aktivität SOAP-Nachricht ersetzt diese Aktivität.
Befehl ausführen	Führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem Linux- oder UNIX-Computer aus.
SCP ausführen	Verwendet das Secure Copy Protocol (SCP), um eine Datei von einem Computer auf einen anderen zu kopieren, einschließlich des Verzeichnisses, in dem sich die Datei befindet. Die Aktivität Sichere Kopie ersetzt die Aktivität „SCP ausführen“.
PowerShell ausführen	Führt Windows-PowerShell-Befehle auf einem MID Server aus.

Verfügbare Aktivitätspakete

Mit Ihrem Abonnement für Orchestration sind Aktivitätspakete verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

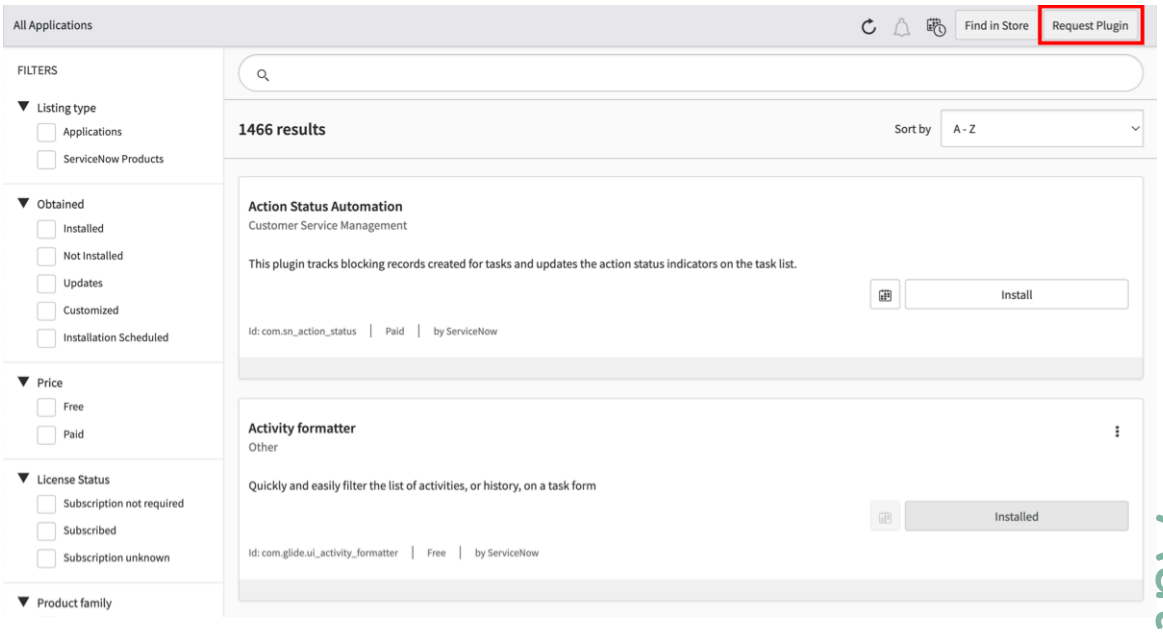
Die folgenden Aktivitätspakete sind mit Ihrem Abonnement für Orchestration verfügbar und aktiv:

- Orchestration – Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- Orchestration – Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- Orchestration – Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- Orchestration – SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspaket (com.snc.orchestration.infoblox)
- F5 Network Management-Aktivitätspaket (com.snc.orchestration.f5)
- Orchestration – SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- Orchestration – PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- Orchestration – System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

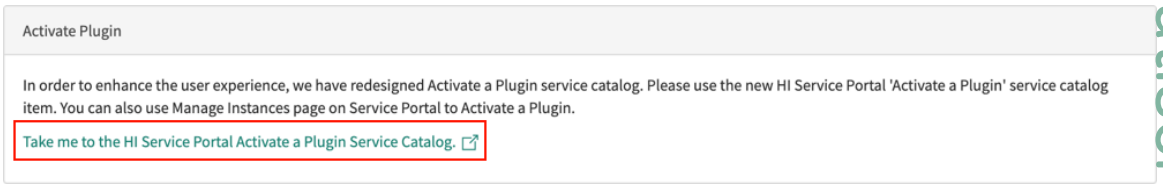
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

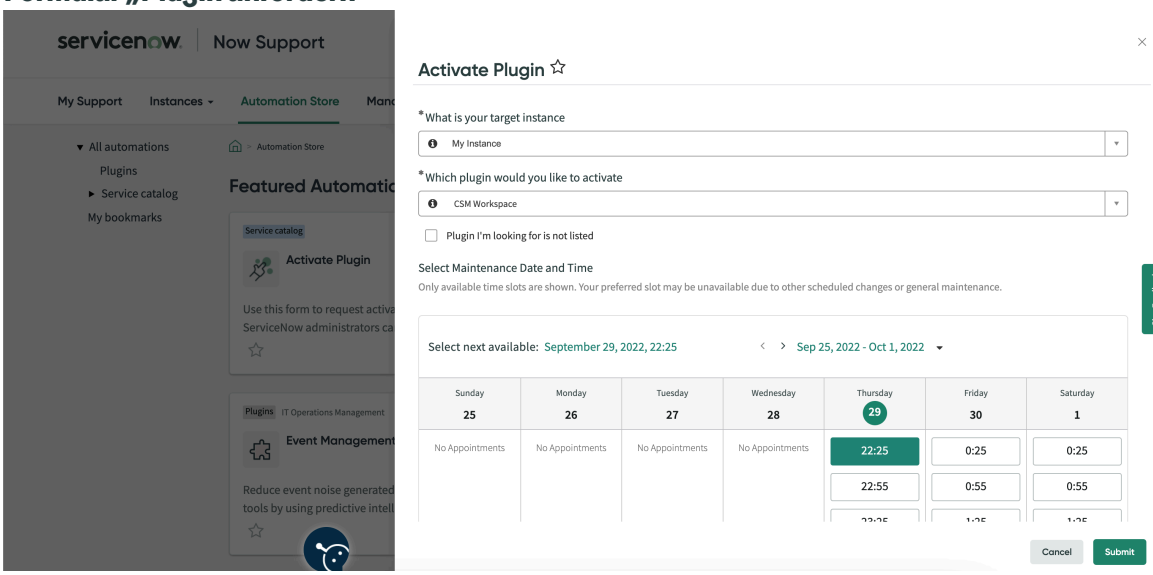
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Veraltete Orchestration-Aktivitäten

Diese Orchestration-Aktivitäten sind veraltet.

Probe ausführen

Die Aktivität „Probe ausführen“ startet eine MID Server-Probe für ein Dokument. Alle Orchestration-Aktivitäten, die eine Probe auf einem Zielcomputer starten, basieren auf der Aktivität „Probe ausführen“. Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von SSH konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Wichtig:
Diese Aktivität ist veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Um die Funktionalität dieser Probe zu ersetzen, erstellen Sie mit der Probe-Aktivitätsvorlage eine benutzerdefinierte Aktivität. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „Probe ausführen“ verwenden, funktionieren weiterhin.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Probe ausführen“

Feld	Beschreibung
Probe	Wählen Sie eine MID Server-Probe aus der Liste aus. Dies ist der Name der Probe, wie sie in der Tabelle `discovery_probes` erscheint.
Quelle für Probe	Geben Sie die IP-Adresse des Hostsystems ein, für das die Probe ausgeführt wird (Ziel der Probe).
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.

SOAP-Anforderung

Die SOAP-Anforderungsaktivität führt eine SOAP-Anforderung auf einem Zielserver aus.

Wichtig:
Diese Aktivität ist veraltet und wird durch die Aktivität „Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht““ ersetzt. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „SOAP-Anforderung“ verwenden, funktionieren weiterhin. Diese Aktivität ist jedoch nicht für neue Workflows verfügbar.

Eingabevariablen für „SOAP-Anforderung“

Feld	Beschreibung
SOAP-URL	Der SOAP-Endpunkt.
Benutzername	Benutzername für Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung.
Passwort	Passwort für Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung.
Umschlagskript	Skript zum Einrichten von Parametern für den Webservice.
Sensorskript	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript.

Veraltete Aktivitäten reaktivieren

Orchestration-Aktivitäten, die in Aktivitätspakete konvertiert wurden, sind für aktualisierte und neue Instanzen veraltet, können jedoch für die Verwendung in neuen Workflows reaktiviert werden.

Vorbereitungen

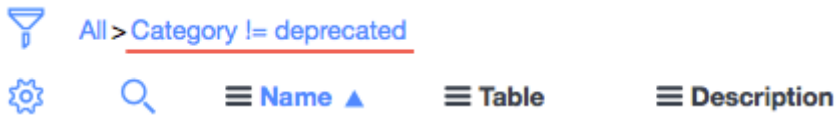
Erforderliche Rolle: workflow_admin, admin

Hinweis:
Es wird davon abgeraten, veraltete Aktivitäten für die Verwendung in neuen Workflows zu reaktivieren. Veraltete Aktivitäten können die Funktionen der bereichsspezifischen Anwendungen nicht nutzen, z. B. die Wiederverwendung von Daten aus dem Datenbus und das Testen von Eingabevariablen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**.
2. Entfernen Sie in der Liste der Aktivitäten die Bedingung **Kategorie !=deprecated** aus dem Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Definitionsdatensatz für die Aktivität, die Sie wieder aktivieren möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anzuzeigende Elemente**.
5. Ersetzen Sie im Feld **Kategorie** den Wert **deprecated** durch eine andere Kategorie.
   Dies kann eine beliebige Zeichenfolge sein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System legt eine neue Kategorie mit dem angegebenen Wert an und reaktiviert die Aktivität, die dann auf der Registerkarte **Zentral** des Workflow-Editors verfügbar ist.

Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht“

Die Aktivität **SOAP-Nachricht** verwendet SOAP-Nachrichten, die im Plugin „System-Webservices“ definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.

Ihre Instanz muss Zugriff auf einen für die Verwendung von SOAP konfigurierten MID Server haben.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“

Feld	Parameter	Beschreibung
SOAP-Nachricht	soap_message	Die SOAP-Nachricht, die in der Tabelle „Ausgehende SOAP-Nachricht“ [sys_soap_message] des System-Webservices-Plugins definiert ist. (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**)
SOAP-Nachrichtenfunktion	soap_message_function	Die aufzurufende Funktion, die in der SOAP-Nachricht definiert ist. Funktionen werden in der zugehörigen Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen** in jedem SOAP-Nachrichtendatensatz aufgelistet.
SOAP-Endpunkt	soap_endpoint	Endpunkt, der anstelle des Werts für **SOAP-Endpunkt** im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
Variablen	variables	Variablen, die im SOAP-**Umschlag** ersetzt werden sollen, der im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion definiert ist. Verwenden Sie dieses Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Wenn entweder der Name oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
MID Server verwenden	use_midserver	Kontrollkästchen zur Verwendung eines MID Servers zum Senden der SOAP-Nachricht. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, der für die Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist (wahr),

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“ (Fortsetzung)

Feld	Parameter	Beschreibung
		im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server zu finden.
MID-Server	midserver	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie die Checkbox **MID-Server verwenden** aktivieren. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter `use_midserver` deaktiviert ist. **Hinweis:** Sie können nur einen bestimmten MID Server in der veralteten SOAP-Nachrichtenaktivität und in den REST-Nachrichten auswählen. Diese veralteten Aktivitäten verwenden nicht die MID Server-Auswahl, die ab dem Istanbul-Release verfügbar ist.
Sensorskript	sensor_script	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen XML-Antworthaupttext können Sie über das Objekt `activity.output` zugreifen.

Von Orchestration verwendete Proben

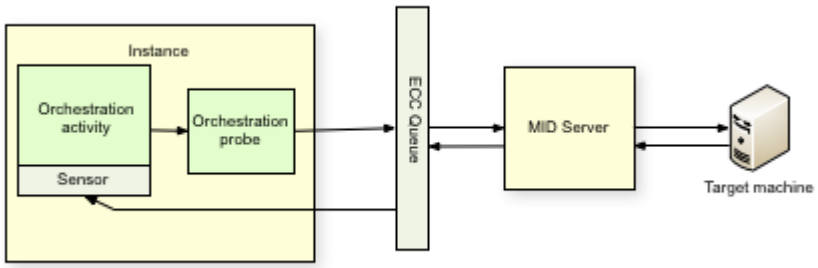
Bestimmte von MID Servern gesteuerte Proben führen Orchestration-Aufgaben auf Remote-Computern aus, z. B. einen Neustart eines Servers oder das Erstellen virtueller Maschinen aus Vorlagen.

Funktionsweise von Orchestration-Probes

Wenn ein Workflow eine Orchestration-Aktivität ausführt, ruft diese Aktivität eine Probe auf, die einen *Ausgabedatensatz* in die ECC-Warteschlange schreibt. Der für die Aktivität ausgewählte MID Server prüft die ECC-Warteschlange auf Zuweisungen und führt dann die entsprechende Probe aus, um die Arbeit auf dem Zielcomputer auszuführen. Die Informationen über die Aktivität (neu gestarteter Computer, kopierte Dateien usw.), die von der Probe vom Zielcomputer zurückgegeben werden, werden als *Eingabedatensatz* in die ECC-Warteschlange geschrieben. Diese Informationen werden dann von der ECC-Warteschlange an einen Sensor gesendet, der in die Workflow-Aktivität integriert ist. Der Workflow wird aktualisiert, und die nächste Aktivität wird ausgeführt.

Hinweis:
Die Probeparameter werden durch die Aktivitäten festgelegt, die die Probe starten.

Verwendungsweise von Proben durch Orchestration



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probenliste

Das Basissystem enthält die folgenden Orchestration-Probes (**Orchestration** > **Definition** > **Probes**) an.

Probenliste

Probename	ECC-Warteschlangenthema	ECC-Warteschlangenname	Beschreibung
Befehl	Befehl		Eine Probe, die einen lokalen Befehl auf dem MID Server ausführt.
DNS Name Resolver	DNSNameResolver		Eine Probe, die einen vollständig qualifizierten Domänennamen (FQDN) in eine IP-Adresse auflöst. Die Probe führt MID Server-Abfragen parallel aus. Er nutzt die DNS-Suche des MID Server-Host-BS, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu nutzen. Außerdem wird die hosts-Datei im Betriebssystem genutzt.
SCPCommand	SCPCommand		Eine Probe, die Dateien sicher von einem Computer auf einen anderen kopiert. Die Kopierfunktion wird unter Verwendung des MID Servers als Tunnel ausgeführt.
Shazzam	Shazzam		Eine Probe, die aktive Geräte identifiziert.
SNMPProbe	SNMP	SNMP-Abfrage	Dies ist eine generische SNMP-Probe.
SOAPProbe	SOAPProbe		Eine Probe, die eine SOAP-Anforderung an den Zielcomputer sendet.
SSHCommand	SSHCommand		Eine Probe, die Shell-Skripts von einer Befehlszeile aus ausführt, nachdem sie sich über SSH bei einem Zielcomputer angemeldet hat.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		Eine Probe, die lang laufende Shell-Skripts von einer Befehlszeile aus ausführt, nachdem sie sich über SSH bei einem Zielcomputer angemeldet hat.
VMWare	VMWareProbe		Eine generische VMware-Probe, die das MID Server Script Include ausführt, das im *ECC-Warteschlangennamen* enthalten ist. Dieser wird durch eine VMware-Orchestration-Aktivität festgelegt. Diese Probe kann ein beliebiges MID Server Script Include ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probenliste (Fortsetzung)

Probename	ECC-Warteschlangenthema	ECC-Warteschlangenname	Beschreibung
Windows – PowerShell	PowerShell	Windows – PowerShell	Eine Probe, die ein Windows PowerShell-Skript auf dem MID Server ausführt. Das PowerShell-Skript wird als Wert eines Parameters bereitgestellt, dessen Name auf `.ps1` endet. Für das Skript stehen zwei Variablen zur Verfügung: • `$computer`: Der Computer, der als *Quelle* für diese Probe dient. • `$cred`: PowerShell-Anmeldeinformationen mit einem Benutzernamen und einem Passwort aus der Tabelle „Anmeldeinformationen“, die zur erfolgreichen Anmeldung bei `$computer` verwendet werden.

PowerShell-Aktivitäten

PowerShell baut auf dem Windows .NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen.

PowerShell muss auf jedem MID Server installiert sein, der diese Aktivitäten verwendet. MID Server mit PowerShell müssen auf einem unterstützten Windows Betriebssystem installiert sein. ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

Das ServiceNow-Plugin Orchestration fügt Workflows diese grundlegenden PowerShell-Aktivitäten hinzu. Anweisungen zur Verwendung von Aktivitäten aus dem PowerShell-Aktivitätspaket finden Sie unter PowerShell-Aktivitätspaket.

Veraltete Aktivität „PowerShell ausführen“

Die Aktivität „PowerShell ausführen“ führt Windows PowerShell-Befehle auf einem MID Server aus.

Wichtig:
Diese Aktivität ist veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Um die Funktionalität dieser Aktivität zu ersetzen, erstellen Sie mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage eine benutzerdefinierte, bereichsspezifische Aktivität. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „PowerShell ausführen“ verwenden, funktionieren weiterhin.

Ergebniswerte

Der Workflow-Designer kann mit activity.result einen Ergebniswert aus einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig bestimmt der Erfolg oder Misserfolg der verwendeten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Befehle den Ergebniswert der Aktivität „PowerShell ausführen“. Mögliche Ergebniswerte sind:

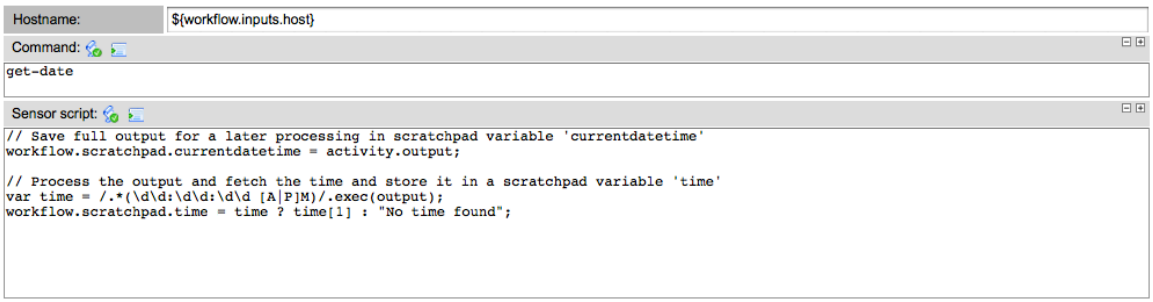
- Success
- Failure

Scratchpad-Einträge

Vom ausführenden Skript in *stdout* geschriebene Informationen werden erfasst und in der Variable *activity.output* an die Aktivität im zurückgegeben. Diese Informationen können für eine spätere Verarbeitung im Sensorskript der Aktivität analysiert, verarbeitet oder gespeichert werden (z. B. in einer Scratchpad-Variable).

Ein Beispiel wäre die Ausführung des Befehls „get-date“, um die aktuelle Uhrzeit des MID Servers abzurufen. Dieses Sensorskript speichert die gesamte empfangene Ausgabe, aber sie kann so verarbeitet werden, dass nur die Zeit zurückgegeben und gespeichert wird.

PowerShell-Aktivität



Hinweis:
Dies ist ein stark vereinfachtes Beispiel. In den meisten Fällen arbeitet das Skript für bestimmte Remote-Windows-Computer. Das Prinzip ist jedoch dasselbe – was auch immer in `stdout` geschrieben wird, wird in `activity.output` zurückgegeben und ist zur Verarbeitung verfügbar.

Eingabevariablen

Eingabevariablen

Feld	Beschreibung
Hostname	IP-Adresse des Windows-Zielcomputers. Dieser Wert wird der Variable *$computer* für die Verwendung in Befehlen zugeordnet (siehe das Beispiel für das Feld **Befehl**). Die Variable für die PowerShell-Anmeldeinformationen *$cred*, die auf Informationen aus der ServiceNow-Tabelle „Anmeldeinformationen“ basiert, wird auf dem Computer authentifiziert, auf den von **Hostname** verwiesen wird.
Befehl	Geben Sie den auszuführenden PowerShell-Befehl ein. Sie können beispielsweise eine einfache WMI-Abfrage für einen Remote-Computer ausführen, auf den von der Variable *hostname* verwiesen wird. Der Befehl lautet: `get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` Wenn auf dem Computer keine Anmeldeinformationen authentifiziert werden, wird der Befehl im Kontext des MID Server-Benutzers ausgeführt. Sie können nicht beides, einen Befehl und eine Skriptdatei, ausführen. Durch die Angabe eines Befehls wird das Feld *Skriptdatei* ausgeblendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.
Skriptdatei	Die zugehörigen Listen namens Aktivieren Sie die Skriptdateisynchronisierung für Windows erweiterte Sicherheit. Sie können nicht beides, eine Skriptdatei und einen Befehl, ausführen. Durch die Angabe einer Skriptdatei wird das Feld `Befehl` ausgeblendet.
PowerShell-Skriptvariablen	Zusätzliche Parameter im JSON-Format, die von der angegebenen Skriptdatei verwendet werden.

Status

Der Aktivitätsstatus weist das Workflow-Modul an, was mit der Aktivität zu tun ist.

Status

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Dem Workflow-Modul ist bekannt, dass die Funktion „onExecute“ der Aktivität gestartet werden soll.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

Fügen Sie Workflow-Variablen für die Befehlszeile mit der üblichen Workflow-Variablensyntax hinzu. Wenn sich im obigen Beispiel <class> in der Workflow-Eingabevariablen `myclass` befunden hätte, würde der Befehl folgendermaßen aussehen:

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

HResult-Codes

Wenn ein PowerShell-Skript auf einen Fehler stößt, gibt der Windows-Computer möglicherweise einen HResult-Code als Teil der Fehlermeldung zurück.

PowerShell-Aktivitäten können diesen Code lesen und interpretieren. Nicht alle PowerShell-Fehler enthalten einen HResult-Code. Im Falle eines fehlgeschlagenen PowerShell-Skripts können Sie den HResult-Code verwenden, damit der Workflow eine bestimmte Bedingung durchläuft.

Wenn Sie beispielsweise ein Active Directory-Passwort auf ein Passwort zurücksetzen, das nicht den Richtlinienanforderungen entspricht (z. B. Mindestlänge oder Komplexität), gibt das PowerShell-Skript den HResult-Code –2146022651 zurück. Um diesen Code zu verwenden, erstellen Sie eine Aktivitätsbedingung mit dem **Bedingungswert** `activity.hresult = –2146022651`. Wenn das PowerShell-Skript diesen Code bei Ausführung der Aktivität zurückgibt, durchläuft der Workflow diese neue Bedingung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Aktivitäten

SSH-Aktivitäten ermöglichen Workflows, Operationen auf Linux- und Unix-Computer auszuführen.

Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID-Server haben, der für die Verwendung von SSH konfiguriert ist, um diese Orchestration-Aktivitäten auszuführen.

Aktivität „Befehl ausführen“

Die Aktivität *Befehl ausführen* führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem Linux- oder UNIX-Computer aus.

Wichtig:
Die Aktivität „Befehl ausführen“ ist in diesem Release veraltet. Wenn Sie einen Workflow in einer früheren Version erstellt haben, der diese Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Helsinki weiterhin normal. Um diese Funktionalität in einem neuen Workflow verwenden zu können, müssen Sie jedoch eine benutzerdefinierte Aktivität mit der SSH-Aktivitätsvorlage im ServiceNow®-Aktivitätsdesigner erstellen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Befehl ausführen“

Feld	Beschreibung
Lang laufend	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den SSH-Verbindungstimeout zu deaktivieren, wenn Sie glauben, dass die Ausführung des Befehls länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern wird. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um den Status zu ermitteln, bis er abgeschlossen ist.
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
Befehl	Der von dieser Aktivität auszuführende Befehl
Sudo	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um sudo für die Ausführung des Befehls auf dem Hostcomputer zu verwenden.
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.

Aktivität „SCP ausführen“

Die Aktivität „SCP ausführen“ verwendet Secure Copy Protocol (SCP), um eine Datei von einem Computer auf einen anderen zu kopieren, einschließlich des Verzeichnisses, in dem sich die Datei befindet.

Hinweis:
Diese Aktivität ist im Geneva-Release veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Wenn Sie einen Workflow in einer früheren Version erstellt haben, der diese Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade weiterhin normal. Die benutzerdefinierte Aktivität „Sichere Kopie“ ersetzt die Aktivität „SCP ausführen“ im Geneva-Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „SCP ausführen“

Feld	Beschreibung
Von Host	Hostname oder IP-Adresse des Quellcomputers
Von Datei	Absoluter Pfad zu der zu kopierenden Datei. Dieser Wert kann ein Verzeichnis sein.
Zum Host	Hostname oder IP-Adresse des Zielcomputers
Zur Datei	Pfad zur Zieldatei. Dieser Pfad kann absolut oder relativ zum Stammverzeichnis des angemeldeten Benutzers sein. Das angegebene Verzeichnis muss bereits auf dem Zielcomputer vorhanden sein.
Verzeichnis kopieren	Checkbox zum Kopieren eines in der Variable **Aus Datei** definierten Verzeichnisses und aller in diesem Verzeichnis enthaltenen Dateien

Orchestration-Anwendungen

Orchestration stellt mit Ihrem Abonnement mehrere Anwendungen bereit.

Orchestration-ROI

Mit der Anwendung „Orchestration-ROI“ können Sie Kosteneinsparungen für Aufgaben in Ihrem System schätzen und berechnen, die mit Orchestration automatisiert werden könnten.

Nachdem Sie die Aufgaben automatisiert haben, können Sie Kosteneinsparungen nachverfolgen, indem Sie den entsprechenden Aufgabenbereichen Orchestration-Workflows zuordnen. Durch die Konfiguration in der Anwendung können Sie den Stundensatz für die manuelle Ausführung von Aufgaben, die Regeln, die das System zur Auswahl von Aufgaben für die Auswertung verwendet, und den Zeitraum für die Auswertung auswählen. Orchestration-ROI schätzt Ihre Einsparungen durch Multiplikation der Kosten für die manuelle Ausführung sich wiederholender Aufgaben mit der geschätzten Anzahl der automatischen Ausführungen dieser Aufgaben durch das System während eines bestimmten Datums-/Zeitbereichs. Das System berechnet auch die tatsächlichen Einsparungen Ihrer Automatisierungen. Orchestration-ROI ist im Orchestration-Basisabonnement enthalten.

Orchestration-ROI-Berichte bieten eine Reihe von Ansichten der Vergleichsdaten und ermöglichen den direkten Zugriff auf die zugehörigen Datensätze von den Berichten aus. Die im Plugin „Orchestration-ROI“ enthaltenen Standardberichte bieten Zusammenfassungen, geschätzte Kosten und berechnete Kosten für automatisierte Prozesse. Das ROI-Premium-Dashboard erstellt mit Performance Analytics detaillierte Berichte über die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit. Performance Analytics erfordert ein anderes Plugin und ein anderes Abonnement.

Hinweis:
Wenn Orchestration-ROI als abhängiges Plugin von Orchestration aktiviert ist, werden keine Demodaten installiert. Wenn Sie Demodaten als Vorlage für Ihre eigene ROI-Bewertung verwenden möchten, senden Sie eine Anforderung an den technischen Support von ServiceNow®, um ein Upgrade des Orchestration-ROI-Plugins mit ausgewählten Demodaten zu erhalten.

Führen Sie die Konfigurationsaufgaben in der hier gezeigten Reihenfolge aus, um Orchestration-ROI einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbewertungskarten für Orchestration-ROI erstellen

Bevor Sie Ihren Orchestration-ROI berechnen, müssen Sie Arbeitsbewertungskarten für die manuelle Arbeiten erstellen, die für die Durchführung der mit den ROI-Berechnungen korrelierten Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in den Bewertungskarten definierten Stundensätze werden verwendet, um die Einsparungen Ihrer orchestrierten Aufgaben zu ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI** > **Arbeitskostenkarten**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular anhand der Beschreibungen unter Arbeitskostenkarte verwalten aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Erstellen Sie bei Bedarf zusätzliche Bewertungskarten.

Datensätze für Orchestration-ROI-Automatisierungseinträge erstellen

Der Datensatz für ROI-Automatisierungseinträge koppelt die Kosten für die Ausführung einer Aufgabe mit dem spezifischen Workflow, der die Aufgabe automatisiert, um die daraus resultierenden Einsparungen zu berechnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager
Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, vergewissern Sie sich, dass die entsprechenden Arbeitsbewertungskarten erstellt wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diesen Datensatz, um einen manuellen Stundensatz für eine Aufgabe zu übernehmen, die automatisch von Ihrer Instanz ausgeführt wird. Um die durch die Orchestrierung einer Aufgabe erzielten Einsparungen zu ermitteln, kann das System auswerten, ob diese Einsparungen geschätzt oder berechnet wurden.

- **Geschätzte Einsparungen**: Verwendet die Arbeitsbewertung, die Zeitschätzungen für den Abschluss der Aufgabe und die Anzahl der ausgeführten Automatisierungen, um Einsparungen zu ermitteln.
- **Berechnete Einsparungen**: Verwendet die Arbeitsbewertung, die für den Abschluss der Aufgabe berechnete Zeit basierend auf dem konfigurierten Auswertungszeitraum und die Anzahl der ausgeführten Automatisierungen, um die Einsparungen zu ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI** > **Formular für Automatisierungseinträge**.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular für Automatisierungseinträge

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie der ausgewählten Workflow-Automatisierung. Die folgenden Kategorien werden im Orchestration ROI-Basissystem bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Zugriffs- und Identitätsverwaltung** ○ **Rechenzentrumsautomatisierung** ○ **IT Service Management** ○ **Sonstige** **Hinweis:** Um eine Kategorie zu erstellen, öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die Tabelle „Formular für Automatisierungseinträge“ [automation_entry_form], und fügen Sie der Auswahlliste eine Option hinzu.
Element	Eindeutiger Name für die bestimmte Aufgabe innerhalb der Kategorie. Dieser Wert stellt die Arbeit dar, für die die Arbeitsbewertungskarte gilt, wie z. B. **Passwort zurücksetzen**.
Ressource	Arbeitsbewertungskarte für diesen Automatisierungseintrag. Für Ihre Instanz muss „IT Cost Management“ aktiviert sein, damit dieses Feld angezeigt wird.
Verknüpfte Workflows	Erstellte Workflow-Automatisierungen, um diese manuelle Aufgabe zu automatisieren. Das System verwendet dieses Feld, um die Anzahl der durchgeführten Automatisierungen zu ermitteln.
Geschätzte Dauer (Min.) pro Aufgabe	Geschätzte Zeit, um diese Aufgabe manuell auszuführen.
Geschätztes Volumen pro Monat	Geschätzte Anzahl, wie häufig diese Aufgabe pro Monat manuell ausgeführt werden müsste.
Schreibgeschützte Felder	
Startzeit	Startzeit für den Auswertungszeitraum. Konfigurieren Sie diesen Wert im Modul „Zeitbereich“ für berechnete Durchschnittswerte.
Endzeit	Endzeit des Auswertungszeitraums. Konfigurieren Sie diesen Wert im Modul „Zeitbereich“ für berechnete Durchschnittswerte.
Berechnete durchschnittliche Dauer (Min.) pro Aufgabe	Tatsächliche Zeit, die für die manuelle Ausführung dieser Aufgabe erforderlich ist.
Berechnetes Durchschnittsvolumen pro Monat	Tatsächliche durchschnittliche Häufigkeit, mit der diese Aufgabe pro Monat manuell ausgeführt wird.

3. Wählen Sie eine dieser Einreichungsoptionen aus:
   - **Absenden**: Speichert den Datensatz in der Tabelle, ohne Berechnungen auszuführen.
   - **AND-Prozess jetzt übermitteln**: Speichert den Datensatz und berechnet die Einsparungen basierend auf dem Stundensatz und der Anzahl der Workflow-Kontexte für diesen Automatisierungseintrag.

Mit Orchestration-ROI korrelierte Aufgabenregeln erstellen

Die korrelierte Aufgabenregel wendet konfigurierbare Bedingungen auf Felder in einer ausgewählten Tabelle an, die der Instanz mitteilen, welche manuellen Aufgaben einem Datensatz mit Automatisierungseinträgen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie Arbeitsbewertungskarten und die entsprechenden Datensätze für die Automatisierungseinträge für die automatisierten Aufgaben, die Sie auswerten möchten, erstellt haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Bedingungen, die das System verwenden kann, um manuelle Aufgaben mit dem Automatisierungseintrag in Beziehung zu setzen. Beispielsweise verwendet eine Regel in der Tabelle „Incident“ [incident] diese Bedingungen, um die Aufgabe für das Onboarding des Mitarbeiters mit Werten zu korrelieren, die im Datensatz „Mitarbeiter-OnBoarding-Automatisierung“ konfiguriert sind:

- **[Unterkategorie] [ist] [Mitarbeiter-Onboarding]**
- **[Kurzbeschreibung] [enthält] [neuer Mitarbeiter]**

Wenn ein neuer Mitarbeiter einen Incident öffnet, um Services oder Assets anzufordern, die normalerweise manuell gehandhabt werden, wendet Orchestration die übliche Arbeitsbewertung für die manuelle Arbeit auf die potenzielle automatisierte Lösung an und berechnet dann die tatsächlichen Einsparungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Regeln für korrelierte Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular für Automatisierungseinträge

Feld	Beschreibung
Automatisierungseintrag	Datensatz für die Automatisierungseinträge, der mit der durch diese Bedingungen definierten manuellen Aufgabe korreliert. Der Eintragsdatensatz gibt den zur Automatisierung der Aufgabe verwendeten Workflow an und definiert die Arbeitsbewertung, die zur Berechnung der Kosten der Aufgabe verwendet wird.
Tabelle	Tabelle, die anhand dieser Bedingungen gefiltert werden soll. Die Regel wählt Datensätze, die den Bedingungen entsprechen, aus dieser Tabelle aus. Informationen aus diesen Datensätzen werden verwendet, um die tatsächliche Zeit für die Durchführung einer manuellen Aufgabe und den tatsächlichen Umfang für diese manuelle Aufgabe zu berechnen.
Bedingung	Bedingungsgenerator zum Filtern von Datensätzen für diese Tabelle. Verwenden Sie diese Bedingungen, um alle manuellen Aufgaben zu ermitteln, die mit diesem Automatisierungseintrag korrelieren.
Schreibgeschützte Felder	
Verarbeitet am	Datum und Uhrzeit, zu der das System die Suche nach übereinstimmenden Datensätzen durchführt. Das System sucht automatisch nach neuen manuellen Aufgaben, die diese Bedingungen erfüllen.

4. Wählen Sie eine dieser Einreichungsoptionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Absenden**: Speichert den Datensatz in der Tabelle, ohne Berechnungen auszuführen.
- **AND-Prozess jetzt übermitteln**: Speichert den Datensatz, sucht alle übereinstimmenden Aufgaben und speichert übereinstimmende Datensatzinformationen in der Tabelle „Korrelierte Aufgaben“ [manual_mapping_records].

5. Um eine Regel anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Spalte **Tabelle** der zugehörigen Liste **Regeln für korrelierte Aufgaben** für den Automatisierungseintrag, den Sie anzeigen möchten, aus.
6. Um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, die allen korrelierten Regeln im System entsprechen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Korrelierte Aufgaben**.
7. Klicken Sie in diesem Formular unter **Zugehörige Links** auf **Korrelierte Aufgaben**, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, die dieser Regel im System entsprechen.

Zeitbereiche für Orchestration-ROI-Berechnungen konfigurieren

Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die durchschnittliche Anzahl der Aufgaben und die Dauer pro Monat für die korrelierten Aufgaben zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig erstellt das System einen Bereich, der den vorherigen Monat umfasst und mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit endet. Sie können diesen Bereich jederzeit ändern und den ROI sofort neu berechnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Zeitbereich für berechnete Durchschnittswerte**.
2. Geben Sie ein neues Start- oder Enddatum und eine neue Uhrzeit ein, oder klicken Sie auf das Symbol, um ein Datum mithilfe des Kalenders auszuwählen.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**, um den ROI basierend auf dem neuen Zeitbereich zu berechnen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Mit Orchestration-ROI installierte Komponenten

Mit dem Plugin „Orchestration-ROI“ (com.snc.runbook_automation.roi) werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Mit Orchestration-ROI installierte Tabellen

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Tabellen hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]	Enthält die Daten für die Berichte in **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Ausgaben und Einsparungen**.
Einsparungsbericht [savings_report]	Enthält die Anzahl der Automatisierungen, die vor dem in der Spalte **Verarbeitet am** angegebenen Datum ausgeführt wurden, basierend auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• Den jedem Automatisierungseintrag zugeordneten Workflows • Den geschätzten Einsparungen nach der geschätzten Dauer pro Aufgabe. • Den berechneten Einsparungen nach berechneter Dauer
Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]	Enthält eine detaillierte Liste für die Tabelle „Einsparungsbericht“ [savings_report]. Diese Liste enthält das Ausführungsdatum und die Einsparungen für jede Automatisierung.
Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Enthält Automatisierungseinträge, die Arbeitsressourcen mit bestimmten manuellen Aufgaben verknüpfen. Sie können die geschätzte Dauer für die manuelle Ausführung einer Aufgabe und die geschätzte Häufigkeit der Ausführung einer Aufgabe pro Monat angeben. Wenn für diesen Automatisierungseintrag bereits Workflow-Automatisierungen implementiert sind, können Sie die zugehörigen Workflows angeben. Das System berechnet die Einsparungen basierend auf der Arbeitsbewertungskarte und der Anzahl der durchgeführten Workflow-Automatisierungen.
Roadmap-Planung [roadmap_planning]	Enthält eine Roadmap-Planung für jeden zu implementierenden Automatisierungseintrag. Sie können geschätzte Stunden für die Implementierung einer Workflow-Automatisierung, den zum Jahresende erwarteten Automatisierungsprozentsatz und den Startmonat für die Implementierung des Workflows angeben.
Korrelierte Aufgaben [manual_mapping_records]	Enthält alle zugehörigen manuellen Aufgaben für jeden Automatisierungseintrag. Die Informationen zu jeder Aufgabe werden in dieser Tabelle gespeichert, damit das System die tatsächliche Dauer und den Umfang für jede manuelle Aufgabe berechnen kann.
Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Enthält die Regeln für korrelierte Aufgaben, die das System verwendet, um jedem Automatisierungseintrag entsprechende manuelle Aufgaben zu suchen.

Mit Orchestration-ROI installierte Plugins

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Plugins installiert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugin	Beschreibung
Cost Management [com.snc.cost_management]	Stellt die Arbeitsbewertungskarten bereit, die Orchestration-ROI verwendet, um die Einsparungen für jede automatisierte Aufgabe zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Cost Management .

Mit Orchestration-ROI installierte Rollen

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Rollen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Orchestration-Manager [orchestration_manager]	Verwaltet alle Aktivitäten im Modul „Orchestration-ROI“.	• pa_admin • report_admin

Mit Orchestration-ROI installierte UI-Aktionen

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden UI-Aktionen hinzugefügt.

UI-Aktionen für Orchestration - ROI

UI-Aktion	UI-Aktion	Beschreibung
Einsparungsbericht	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt den für diesen Automatisierungseintrag spezifischen Einsparungsbericht an, wenn die zugehörigen Workflows nicht leer sind.
Geschätzte und geplante Einsparungen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt die geschätzten Einsparungen basierend auf der geschätzten Dauer der Aufgabe und die berechneten Einsparungen basierend auf der berechneten Dauer der Aufgabe an.
Workflow-Kontext anzeigen	Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]	Zeigt den zugehörigen Workflow-Kontext an.
AND-Prozess jetzt übermitteln	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Verarbeitet diesen neuen Eintrag.
Korrelierte Aufgaben	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Zeigt alle übereinstimmenden Aufgaben aus der Tabelle „Korrelierte Aufgaben“ [manual_mapping_records] an.
Detaillierter Einsparungsbericht	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt die Liste der durchgeführten Automatisierungen basierend auf den zugeordneten Workflows an.
Aufgabe	Korrelierte Aufgaben [manual_mapping_records]	Zeigt den Aufgabendatensatz an.
AND-Prozess jetzt übermitteln	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Verarbeitet eine korrelierte Aufgabenregel. Diese Aktion führt einen Abgleich für die angegebene Tabelle und die Filterbedingungen durch.

Mit Orchestration-ROI installierte Script Includes

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Script Includes hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
OrchestrationROIAjax	Skript, das die tatsächliche Dauer und den Umfang einer Aufgabe berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Beschreibung
OrchestrationROI	Skript, das die Anzahl der Workflow-Kontexte berechnet, alle übereinstimmenden Aufgaben ermittelt, Einsparungen berechnet und andere Funktionen, die in den UI-Aktionen verwendet werden, ausführt.
ROIDemoDataUtil	Skript, das die Zeitstempel der Demodaten aktualisiert.

Mit Orchestration-ROI installierte Clientskripts

Bei der Aktivierung von Orchestration-ROI werden Clientskripts hinzugefügt.

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Informationen zu Verarbeitungsregeln anzeigen	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Zeigt eine Anmerkung im Formular „Regeln für korrelierte Aufgaben“ an, die darauf hinweist, dass neue Aufgabenregeln erst zu dem im ROI-Zeitplan angegebenen Zeitpunkt ausgewertet werden.

Mit Orchestration-ROI installierte Geschäftsregeln

Bei Aktivierung von Orchestration-ROI werden Geschäftsregeln hinzugefügt.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Zugehörige Datensätze löschen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein Datensatz aus der Tabelle „Formular für Automatisierungseinträge“ [automation_entry_form] gelöscht wird, löscht diese Geschäftsregel alle Datensätze in anderen ROI-Tabellen, die auf diesen Eintrag verweisen.
In Run Rate und Einsparungen einfügen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein neuer Automatisierungseintrag bereitgestellt wird, berechnet diese Geschäftsregel die geschätzten Einsparungen auf der Grundlage der geschätzten Dauer einer Aufgabe und der zugehörigen Arbeitsbewertungskarte.
In Einsparungsberichte einfügen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein neuer Automatisierungseintrag bereitgestellt wird, fügt diese Geschäftsregel einen neuen Datensatz in die Tabelle „Einsparungsbericht“ [savings_report] ein, wobei das Feld „**automations_run** “ auf **0**gesetzt wird.

Orchestration-ROI-Berichte

Orchestration-ROI bietet eine Sammlung von Standard- und Premium-Berichten, mit denen Sie Einsparungen durch die Automatisierung von Services in Ihrem Unternehmen berechnen können.

Die ROI-Standardberichte sind in Orchestration-ROI enthalten. Die Premium-Berichte bieten erweiterte Ansichten, die mit Performance Analytics erstellt wurden, und erfordern das Plugin Orchestration – ROI Premium.

Orchestration-ROI-Standardberichte

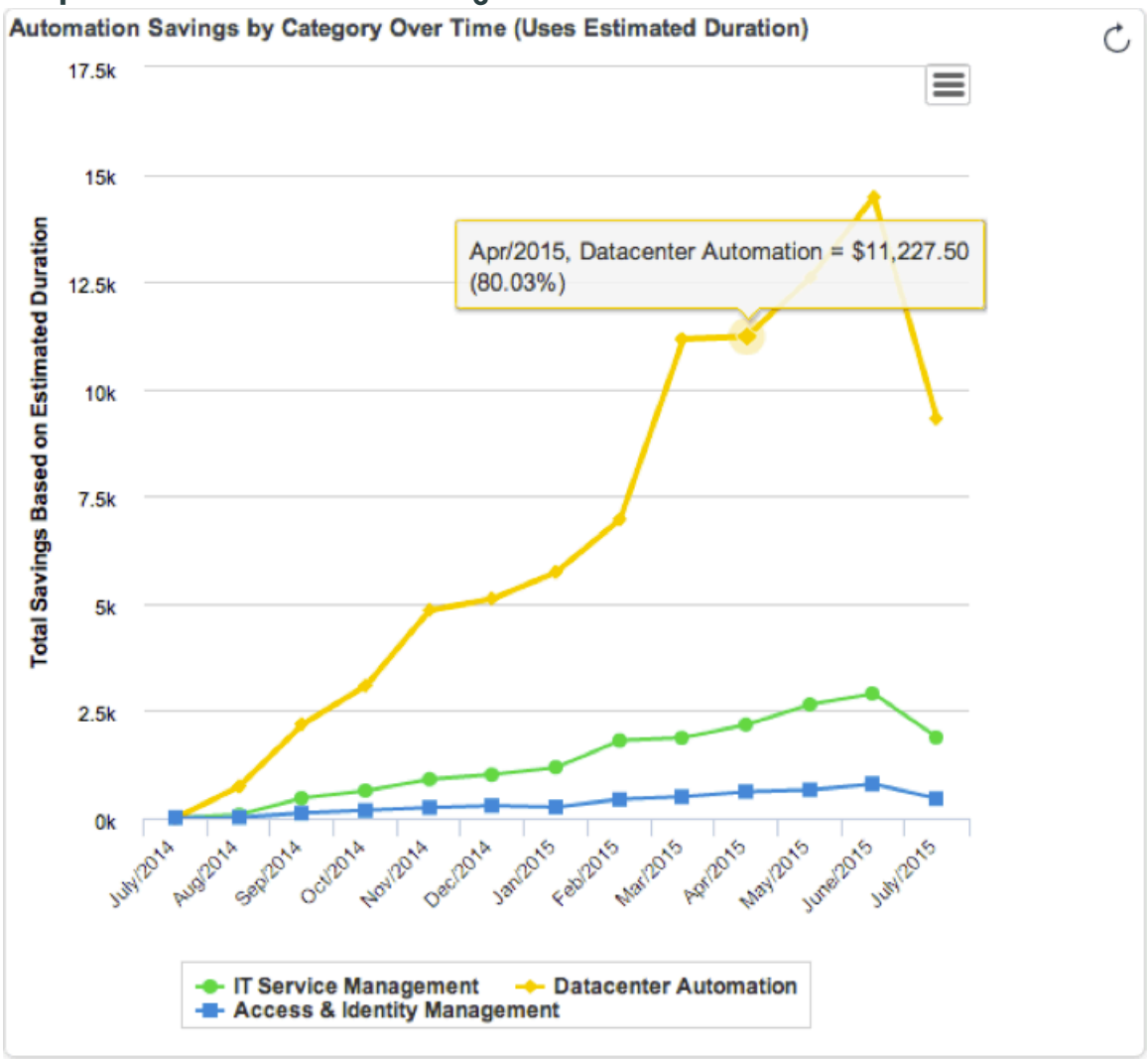
Das Dashboard der ROI-Standardberichte enthält Zusammenfassungen, geschätzte Kosten und berechnete Kosten für automatisierte Prozesse. Um auf das ROI-Standarddashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zusammenfassung“

Die Registerkarte „Zusammenfassung“ enthält vier Berichte für Automatisierungskategorien.

Beispiel eines ROI-Zusammenfassungsberichts



Standard-ROI-Zusammenfassungen nach Kategorie

Bericht	Beschreibung
Manuelle Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf	Trend der manuellen Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf. Wenn Sie zum Beispiel einen Teil der erforderlichen Aufgaben mithilfe von Automatisierungen ausführen, zeigt der Bericht die Anzahl der noch manuell ausgeführten Aufgaben an, die mit der Zeit abnehmen. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungen nach Kategorie im Zeitverlauf	Trend der automatisierten Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf. In diesem Diagramm kann beispielsweise die Zunahme der Anzahl automatisierter Aufgaben dargestellt werden, da eine Workflow-Automatisierung im Laufe der Zeit langsam eingeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI-Zusammenfassungen nach Kategorie (Fortsetzung)

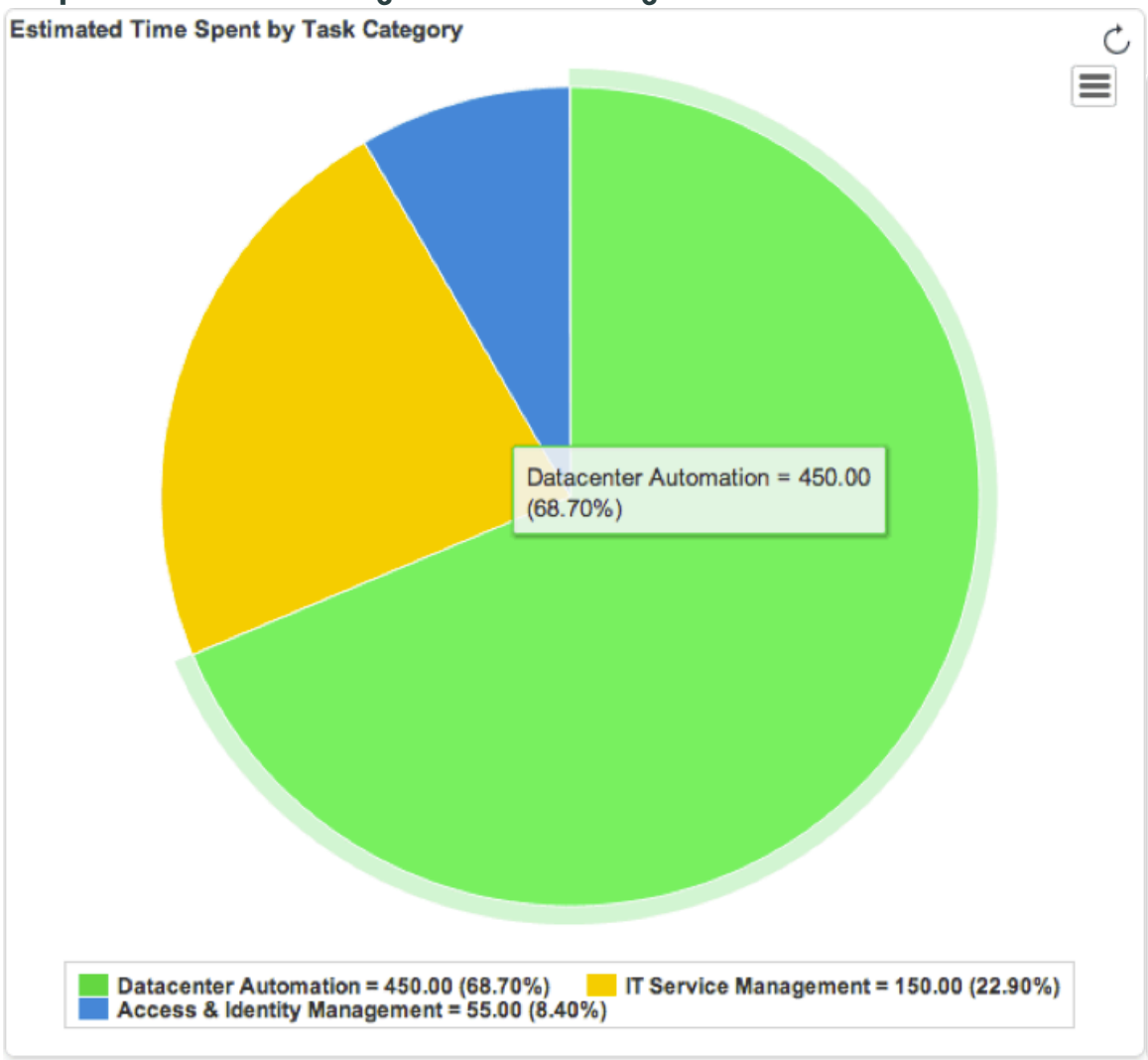
Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungseinsparungen nach Kategorie im Zeitverlauf (Geschätzte Dauer)	Höhe der Einsparungen aus automatisierten Aufgaben im Zeitverlauf, basierend auf der geschätzten Dauer der Aufgabe, der Anzahl der durchgeführten Automatisierungen und den Kosten von der Arbeitsbewertungskarte. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungseinsparungen nach Kategorie im Zeitverlauf (Berechnete Dauer)	Einsparungen aus automatisierten Aufgaben im Zeitverlauf, basierend auf der berechneten Dauer der Aufgabe, der Anzahl der durchgeführten Automatisierungen und den Kosten von der Arbeitsbewertungskarte. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

Registerkarte „Geschätzte Kosten“

Die Registerkarte „Geschätzte Kosten“ enthält acht Berichte zu geschätzter Zeit und geschätztem Aufwand für Automatisierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für ROI-Berichte zu geschätzter Zeit und geschätztem Aufwand



Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand

Bericht	Beschreibung
Geschätzte Dauer nach Aufgabenkategorie	Geschätzte Gesamtdauer in Minuten für alle Aufgaben nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Geschätzter Umfang manueller Aufgaben pro Monat nach Kategorie	Geschätzter Gesamtumfang aller Aufgaben pro Monat nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Voraussichtliche monatliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die monatlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher monatlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher monatlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtliche vierteljährliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die vierteljährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher vierteljährlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher vierteljährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtliche jährliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die jährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet wurden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher jährlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher jährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

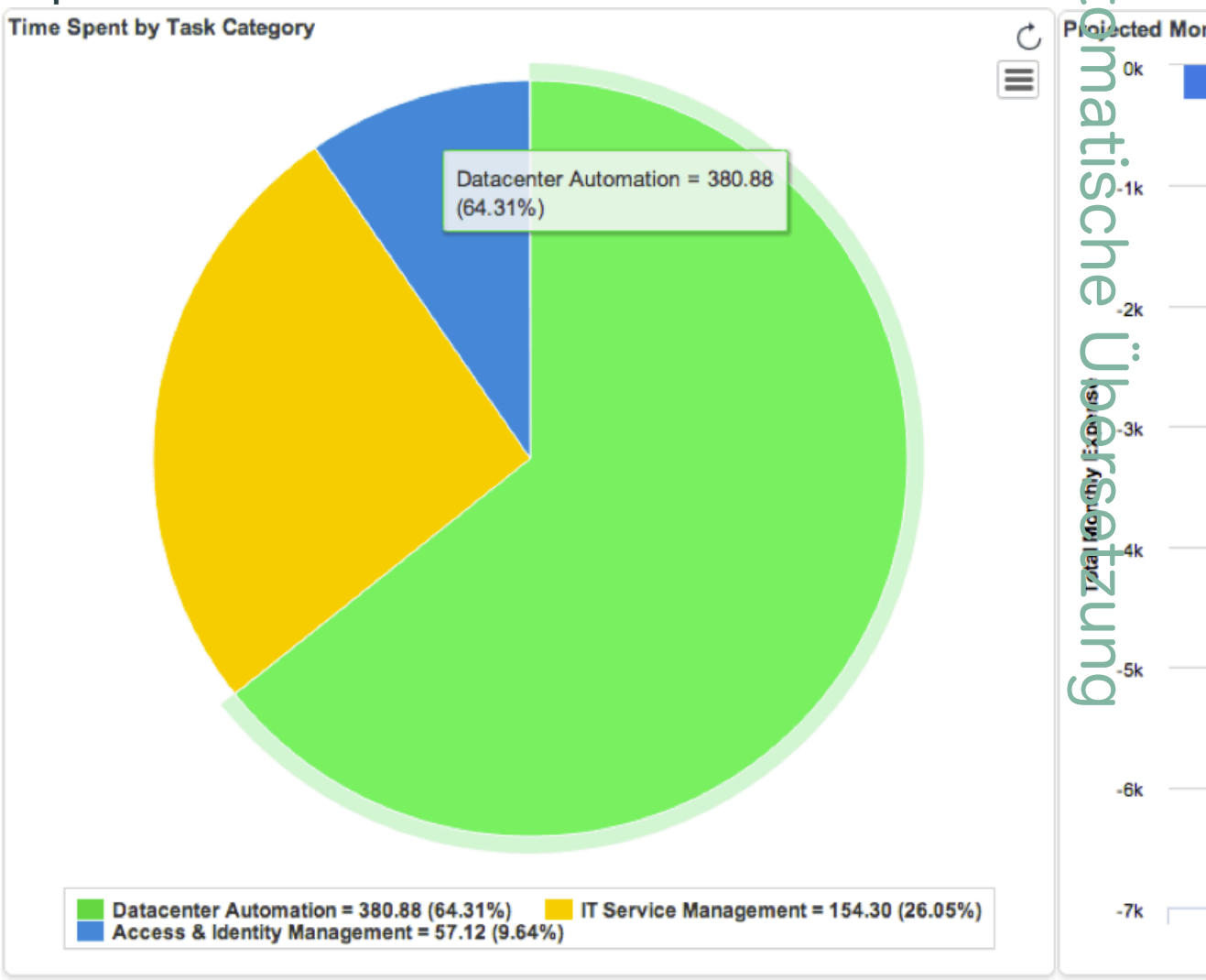
Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	Hinweis: In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

Registerkarte „Kosten aus zugehörigen Aufgaben“

Die Registerkarte „Kosten aus zugehörigen Aufgaben“ enthält acht Berichte zu Zeit und Aufwand für Automatisierungen, die auf tatsächlichen Berechnungen basieren.

Beispiele für ROI-Berichte zu berechneter Zeit und berechnetem Aufwand



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen

Bericht	Beschreibung
Dauer nach Aufgabenkategorie	Tatsächliche Gesamtzeit in Minuten für alle Aufgaben nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Umfang manueller Aufgaben pro Monat nach Kategorie	Tatsächlicher Gesamtumfang aller Aufgaben pro Monat nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Geplante monatliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die monatlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter monatlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter monatlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplante vierteljährliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die vierteljährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter vierteljährlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter vierteljährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Geplante jährliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die jährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet wurden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter jährlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter jährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

Orchestration-ROI-Berechnungen für Standardberichte planen

Die regelmäßige Aufgabe, die die Orchestration-ROI-Standardberichte berechnet, ist standardmäßig aktiv und wird von den Systemeigenschaften gesteuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System bietet die regelmäßige Standardaufgabe „ROI-Zeitplan verarbeiten“, mit der Sie konfigurieren können, wann Orchestration den ROI für Standardberichte berechnet. Dieser Zeitplan ermöglicht Skripting für erweiterte Bedingungen. Um den Zeitplan zu ändern oder ein auszuführendes Skript zu schreiben, öffnen Sie die Verarbeitung des ROI-Zeitplans in **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben** und klicken Sie auf **Auftragsdefinition konfigurieren**. Um den Zeitplan direkt aus der Auftragsdefinition auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

So steuern Sie die Ausführung der Zeitplanaufgabe mit den Orchestration-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Orchestration-ROI** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

ROI-Zeitplaneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
roi.processing.active	Aktivierung der regelmäßigen Aufgabe für die ROI-Verarbeitung. Diese Eigenschaft aktiviert die regelmäßige Aufgabe „Zeitplan für ROI-Verarbeitung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Typ**: Wahr | Falsch ○ **Standardwert**: Wahr
roi.processing.interval	Geplantes ROI-Verarbeitungsintervall (Stunden). Diese Eigenschaft legt das Wiederholungsintervall für die regelmäßige Aufgabe fest, die Einsparungsberichte und korrelierte Aufgaben verarbeitet. ○ **Typ**: Ganzzahl ○ **Standardwert**: 24

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Berichte für „Orchestration – ROI Premium“

Das Premium-Dashboard bietet detaillierte Berichte zu den berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit.

Die ROI-Prämienberichte erfordern das Plugin „Orchestration – ROI Premium“ und werden mit Performance Analytics erstellt. Das Plugin „Orchestration - ROI Premium“ ist vom Plugin „ Performance Analytics - Premium “ abhängig, für das ein separates Abonnement erforderlich ist.

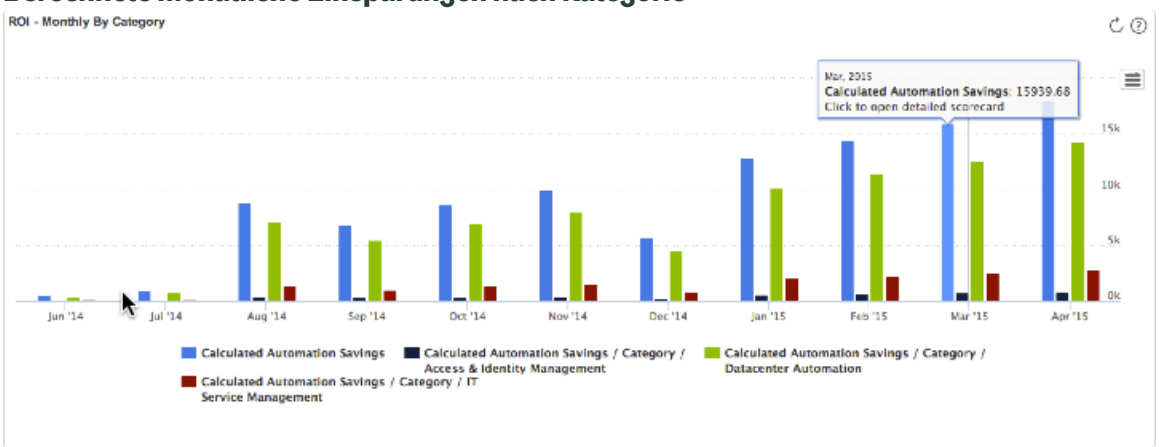
Wichtig:
Sie müssen die geplante Erfassungsaufgabe von Performance Analytics aktivieren, bevor Orchestration ROI Premium Daten anzeigen kann.

Um auf das ROI Premium-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Premium-Dashboard**.

Registerkarte „ROI nach Kategorie“

Die Registerkarte „ROI nach Kategorie“ enthält drei Berichte, die die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorien anzeigen.

Berechnete monatliche Einsparungen nach Kategorie



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

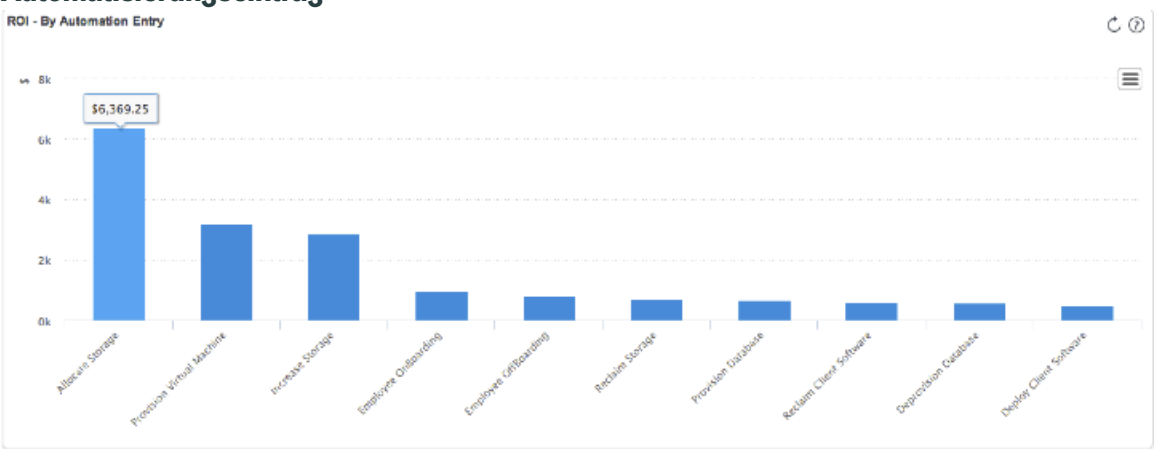
Premium-Berichte für berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorie

Bericht	Beschreibung
ROI – Monatlich nach Kategorie	Zeigt die berechneten Einsparungen pro Monat nach Kategorie an. Das Diagramm zeigt die berechneten Einsparungen insgesamt sowie die berechneten Einsparungen für jede Kategorie an. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Nach Kategorie	Zeigt den Trend der berechneten Einsparungen nach Kategorie an. • **Typ**: Spline-Diagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Laufende Summe für 12 Monate	Zeigt die laufende Summe der berechneten Einsparungen für alle Kategorien in den letzten 12 Monaten an. • **Typ**: Flächendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

ROI nach Automatisierungseintrag

Die Registerkarte „ROI nach Automatisierungseintrag“ enthält zwei Berichte, die die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag anzeigen.

Berechnete Einsparungen für den aktuellen Monat nach Automatisierungseintrag



Berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag

Bericht	Beschreibung
ROI nach Automatisierungseintrag	Zeigt die berechneten Einsparungen des aktuellen Monats für jeden Automatisierungseintrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Spaltendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Nach Automatisierungseintrag Top 10-Liste	Zeigt die Top 10 der Automatisierungseinträge mit den meisten berechneten Einsparungen im aktuellen Monat an. • **Typ**: Scorecard • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

Fordern Sie ROI-Prämienberichte für Orchestration an

Um die ROI-Prämienberichte von Orchestration anzuzeigen, müssen Sie die Aktivierung des Plugins „Orchestration - ROI Premium“ (com.snc.runbook_automation.roi_premium) anfordern. Das Plugin „Orchestration – ROI Premium“ ist im Orchestration-Abonnement enthalten, muss jedoch separat aktiviert werden.

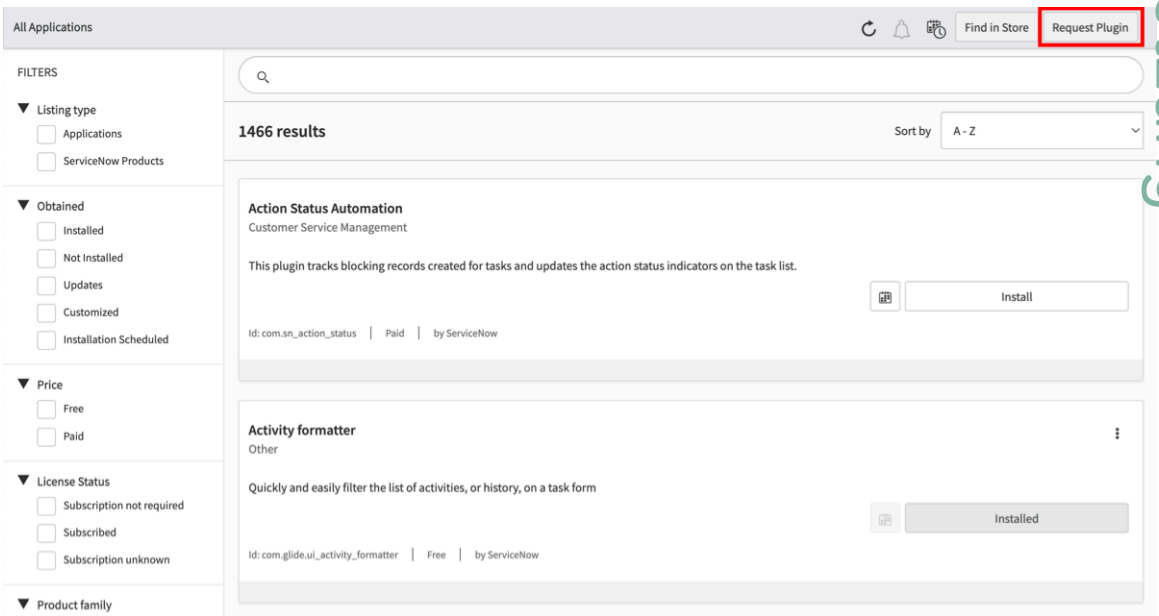
Vorbereitungen

Das Plugin „Orchestration – ROI Premium“ erfordert das Plugin „ Performance Analytics – Premium “, das separat erworben werden muss.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

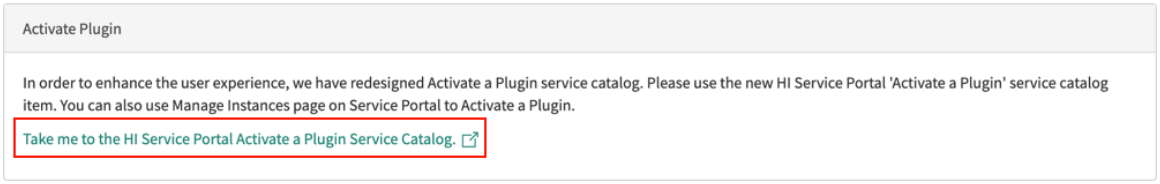
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

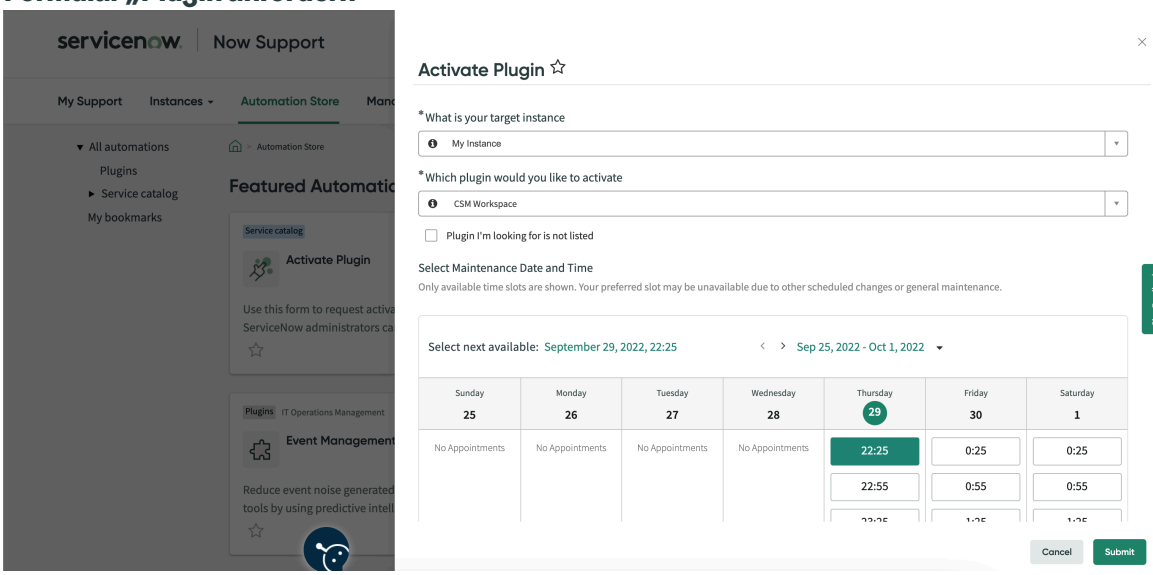
Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Orchestration-ROI-Berechnungen für Premium-Berichte planen

Orchestration-ROI-Premium-Berichte verwenden eine Performance Analytics-Aufgabe, die aktiviert werden muss, bevor Premium-Berichte generiert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zur Berechnung der Premium-ROI-Berichte erforderliche regelmäßige Aufgabe ist „[PA ROI] Erfassung historischer Daten“, die mit dem Plugin „Orchestration – ROI Premium“ [com.snc.runbook_automation.roi_premium] installiert wird. Diese Aufgabe ist standardmäßig nicht aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
2. Suchen Sie nach dem Auftrag „[PA ROI] Erfassung historischer Daten“.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Die Planungsoptionen werden für den im Feld **Ausführen** ausgewählten Wert angezeigt.
   Anweisungen zum Erstellen eines Zeitplans finden Sie unter Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen .
5. Um den Zeitplan direkt aus der Auftragsdefinition auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Client-Softwareverteilung

Mit der Anwendung „Client Software Distribution“ (CSD) können Administratoren Software aus dem Service Catalog mit Verwaltungssystemen von Drittanbietern verteilen.

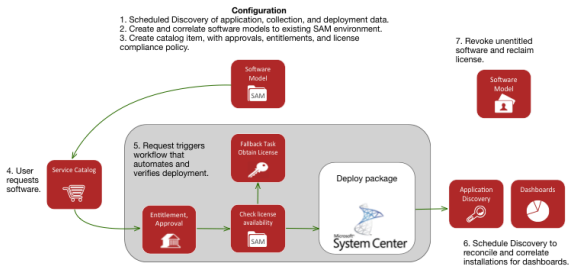
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit CSD können Administratoren alle Datensätze erstellen, die zum Bereitstellen von Software aus Service Catalog-Anforderungen erforderlich sind, einschließlich Softwaremodellen und Katalogelementen. Verwenden Sie die CSD-Anwendung, um die Bereitstellung und Zurücknahme von Software von einem SCCM-Host mit dem benutzerdefinierten SCCM-Aktivitätspaket zu automatisieren. Sie können Leasingzeiten für Software definieren, die über den Service Catalog verteilt wird, und in bestimmten Fällen Leasingerweiterungen zulassen, sofern noch Genehmigungen vorliegen. Die Bereitstellung erfolgt mithilfe von Orchestration-Aktivitäten und -Workflows.

CSD ist auch in Software Asset Management integriert, um die Lizenzanzahl für bereitgestellte Software zu verwalten.

CSD-Prozessablauf mit SCCM



Fordern Sie die Verteilung der Client-Software an

Die Verteilung der Client-Software erfordert das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ (com.snc.orchestration.client_sf_distribution), das auf Anfrage mit einem Abonnement für Orchestration erhältlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

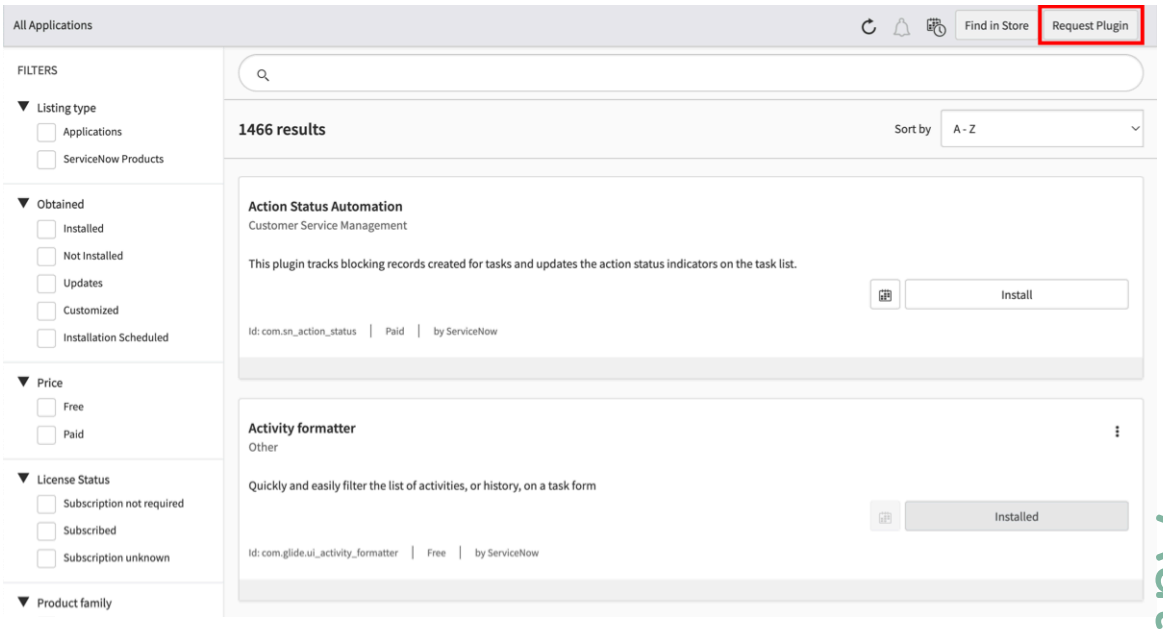
Das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ aktiviert das Plugin Orchestration – System Center Configuration Manager, das die benutzerdefinierten SCCM-Aktivitäten enthält, mit denen über einen SCCM-Server Software bereitgestellt bzw. zurückgenommen werden kann. Weitere Plugin-Abhängigkeiten finden Sie unter Mit Client Software Distribution installierte Plugins.

Hinweis:
Das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ wird in einem eigenen Anwendungsbereich ausgeführt.

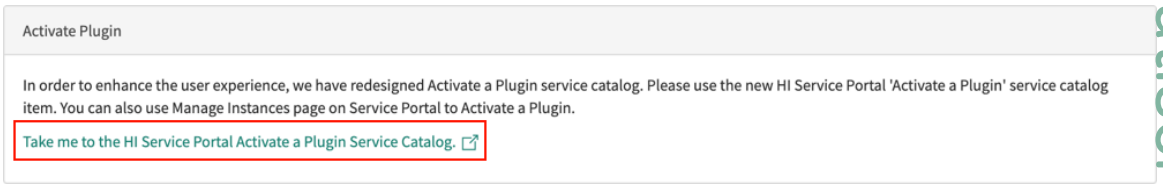
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

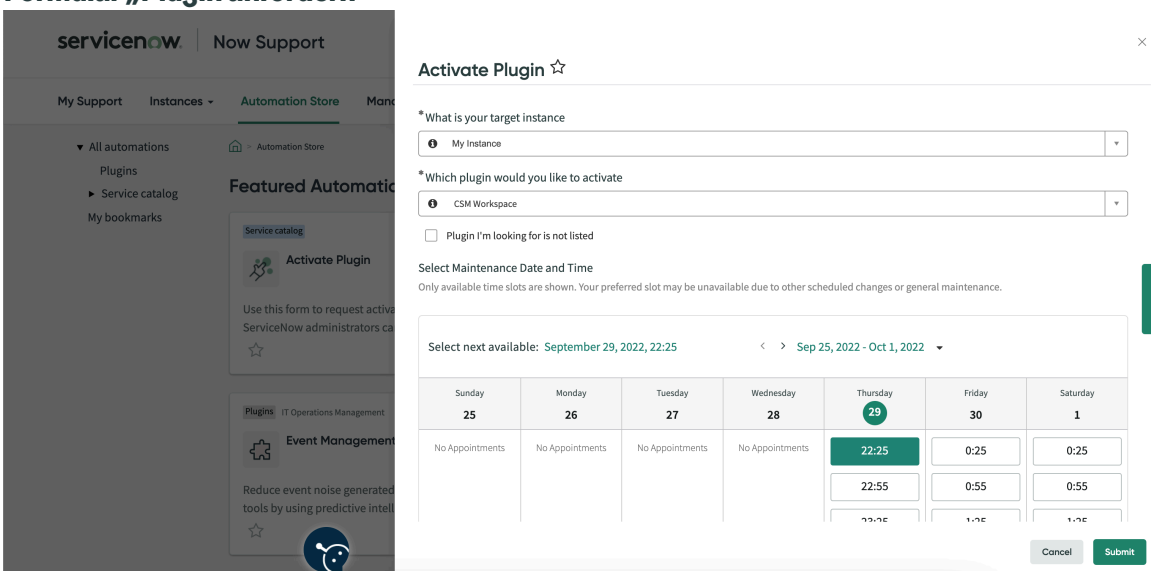
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Mit Client Software Distribution installierte Komponenten

Mit Client Software Distribution (CSD) werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Mit Client Software Distribution installierte Tabellen

Diese Tabellen werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ (com.snc.orchestration.client_sf_distribution) installiert.

Tabellen von Client Software Distribution

Tabelle	Beschreibung
Client Software Distribution-Katalogelement [sn_client_sf_dist_cat_item]	Enthält alle Katalogelemente, die für Client Software Distribution erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen von Client Software Distribution (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Client Software Distribution-Softwareanforderung [sn_client_sf_dist_req_software]	Enthält die gesamte angeforderte Software und deren Status.
Client Software Distribution-Anwendung [sn_client_sf_dist_application]	Enthält alle erkannten CSD-Anwendungen.
Client Software Distribution-Anbieter [sn_client_sf_dist_provider]	Enthält alle Softwaredistributionsanbieter.
Client Software Distribution-Erweiterungs-Key [sn_client_sf_dist_extension_key]	Enthält die vordefinierten CSD-Erweiterungs-Keys.
Client Software Distribution-Erweiterungspunkt [sn_client_sf_dist_extension_point]	Enthält das Anpassungsskript für die Erweiterungs-Keys.
Client Software Distribution-Softwarekonfiguration [sn_client_sf_dist_software_config]	Basistabelle für alle Softwareanbieterkonfigurationen.
SCCM-Serverinstanz [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	Enthält alle SCCM-Serverinstanzen. Sie müssen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstellen.
SCCM-Anwendung [sn_client_sf_dist_sccm_application]	Enthält alle erkannten SCCM-Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Anwendung“ [sn_client_sf_dist_application].
SCCM-Anwendungskatalogelement [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	Enthält alle Katalogelemente, die für SCCM-Anwendungen erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Katalogelement“ [sn_client_sf_dist_cat_item].
SCCM-Sammlung [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	Enthält alle erkannten SCCM-Sammlungen. Enthält alle erkannten SCCM-Sammlungen.
SCCM-Bereitstellung [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	Enthält alle erkannten SCCM-Bereitstellungen. Enthält alle erkannten SCCM-Bereitstellungen.
SCCM-Konfiguration [sn_client_sf_dist_sccm_sf_config]	Enthält die SCCM-Anwendung, Installations- und Deinstallationssammlungen sowie das Discovery-Modell. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config].

Mit Client Software Distribution installierte Plugins

Diese Plugins werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Anweisungen zum Anfordern der Aktivierung von Client Software Distribution (CSD) finden Sie unter Fordern Sie die Verteilung der Client-Software an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für „Orchestration – Client Software Distribution“

Plugin	Beschreibung
Orchestration – System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installiert die benutzerdefinierten SCCM-Orchestration-Aktivitäten, die auf dem SCCM-Zielhost funktionieren.
Orchestration – Asset-Mietverwaltung [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Installiert die Mietfunktionalität für Software, die über den Service Catalog verteilt wird. Dies beinhaltet den Beginn, das Ende und die Verlängerung von Mietverträgen.
Service Catalog-Bereichs-API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Installiert die API zur Unterstützung der Anwendungserstellung im Service Catalog.
Software Asset Management [com.snc.software_asset_management]	Bietet die Möglichkeit, Software-Assets zu verwalten, einschließlich des Abgleichs von Berechtigungen mit Lizenzen für benannte Benutzer, Workstations und Unternehmenssoftware-Vereinbarungen.

Mit Client Software Distribution installierte Rollen

Diese Rollen werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert.

Rollen für „Orchestration – Client Software Distribution“

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Client Software Distribution [sn_client_sf_dist.csd_admin]	Administratorrolle für die Verwaltung der Anwendung „Client Software Distribution“.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

Mit Client Software Distribution installierte Script Includes

Diese Script Includes werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert

Script Includes für „Orchestration – Client Software Distribution“

Script Include	Beschreibung
CSDExtensionPoint	Führt den spezifischen Code des CSD-Anbieters aus
CSDUtil	Dienstfunktionen für die CSD-Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Script Includes für „Orchestration – Client Software Distribution“ (Fortsetzung)

Script Include	Beschreibung
RefQualsCSD	Referenzqualifizierer-Filter. Dieses Skript stellt die Filterfunktionen für die CSD-Anbieter, -Geräte, SCCM-Anwendung, Installations- und Deinstallationssammlungen bereit.
SCCMCatItemHandler	Legt die Feldwerte bestimmter SCCM-Katalogelemente fest. Diese Werte umfassen den Tabellennamen des SCCM-Katalogelements, den Namen des Katalogelements, den SCCM-Anbieter und die SCCM-Softwarekonfiguration.
SoftwareCatItemCreator	Erstellt Softwarekatalogelemente
CSDCatItemHandler	Basisklasse für die Erstellung von CSD-Katalogelementen. Dieses Skript wird von der Aktion „Katalogelement-UI erstellen“ zum Erstellen eines Anwendungskatalogs verwendet.
CSDDemoDataUtil	Füllt Demodaten
CSDDemoDataUtilAjax	Füllt Demodaten

Mit Client Software Distribution installierte Eigenschaften

Eigenschaften für Client Software Distribution (CSD) verwalten den Installationsstatus angeforderter Softwarebereitstellungen und konfigurieren geplante Ermittlungen mit Discovery.

Um auf CSD-Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Eigenschaften**. Folgende Eigenschaften stehen zur Verfügung:

Eigenschaften für Client Software Distribution

Eigenschaft	Name	Beschreibung
Ablaufintervall für Statusprüfung (Tage)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	Steuert, wie viele Tage das System wartet, bevor der Softwareinstallationsstatus ignoriert wird. Die Standardzeitbegrenzung für die Installation von Software beträgt 30Tage, bevor das System den Installationsstatus einer Bereitstellung nicht mehr überprüft. Installationsstatus sind: • **Nicht installiert**: Der Benutzer hat die angeforderte Software nicht vor Ablauf des konfigurierten Zeitlimits installiert. • **Installiert**: Die Software wurde innerhalb des konfigurierten Zeitlimits installiert. • **Statusprüfung abgelaufen**: Das Zeitlimit für die Installation der angeforderten Software ist abgelaufen. Das System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Client Software Distribution (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name	Beschreibung
		prüft den Status dieser Bereitstellung nicht mehr. • **Zurückgenommen**: Software wurde vom Administrator zurückgenommen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
Statusintervall der Softwareinstallation abgleichen (Stunden)	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	Legt fest, wann die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, die den Installationsstatus ermittelt. Standardmäßig überprüft das System den Installationsstatus stündlich. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 24
Regelmäßiges Anwendungs-Discovery-Intervall festlegen (Tage)	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	Legt das Wiederholungsintervall für die regelmäßige Aufgabe fest, die die Discovery von Anwendung ausführt. Discovery wird standardmäßig an dem mit diesem Wert festgelegten Tag um Mitternacht ausgeführt. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5
Ausführungsintervall für Mietzeitplanaufgabe festlegen (Minuten)	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	Intervall, in dem die regelmäßige Aufgabe „CSD-Mietzeitplan“ prüft, ob angeforderte Softwaremietverträge begonnen, beendet oder verlängert wurden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1
Zeit vor Mietende zur Benachrichtigung des Anforderers festlegen (Tage)	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	Legt fest, wie viele Tage vor dem Ende einer Softwaremiete die anfordernde Person benachrichtigt wird. Wenn Mietverlängerungen zulässig sind, stellen Sie sicher, dass dieser Zeitraum ausreichend Zeit für den Genehmigungsprozess bietet, bevor der Mietvertrag abläuft. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Client Software Distribution installierte Workflows

Diese Workflows werden mit dem Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ installiert.

Mit Client Software Distribution installierte Workflows

Workflow	Beschreibung
SCCM ermitteln	Ruft mithilfe benutzerdefinierter CSD-Orchestration-Aktivitäten Listen mit Anwendungen, Sammlungen und Bereitstellungen von SCCM-Servern ab. Ein Administrator führt diesen Workflow von einer UI-Aktion in einem Datensatz der SCCM-Serverinstanz aus.
Client-Software bestellen	Wird automatisch ausgeführt, wenn ein Benutzer Software aus dem Service Catalog bestellt.
SCCM-Anwendung bereitstellen	Wird durch den Workflow „Client-Software bestellen“ zum Bereitstellen von Software über den SCCM-Server ausgelöst. Dieser Workflow fügt der SCCM-Sammlung entweder den Benutzer oder das Gerät hinzu.
Client-Software zurücknehmen	Beginnt die Software-Zurücknahme für Software, die von einem externen Anbieter bereitgestellt wurde. Administratoren führen diesen Workflow über eine UI-Aktion für den Datensatz „Angeforderte Software“ und den Datensatz „Installierte Software ohne Berechtigung“ aus. Dieser Workflow löst den entsprechenden Anbieter-Workflow aus, der die eigentliche Rücknahme durchführt. Dieser Workflow löst zum Beispiel den Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ für Anwendungen in SCCM-Deinstallationssammlungen aus.
SCCM-Anwendung zurücknehmen	Nimmt SCCM-Anwendungen zurück, die Mitglieder einer Deinstallationssammlung sind. Der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ löst diesen Workflow aus, um von einem SCCM-Server bereitgestellte Software zurückzunehmen. Dieser Workflow verschiebt entweder den Benutzer oder das Gerät aus der SCCM-Sammlung in die entsprechende Deinstallationssammlung.

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Lizenzen und Zähler für verteilte Software erstellen

Lizenzen und Software-Zähler sind dem Softwaremodell zugeordnet und müssen erstellt werden, wenn Sie die Lizenz für von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellte Software nachverfolgen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam oder admin

Sie können in Software Asset Management Softwarelizenzen und Zähler für Softwareelemente erstellen, die von CSD aus dem Service Catalog bereitgestellt wurden. CSD ermittelt anhand des Softwarezählers, ob die Lizenz für die angeforderte Software verfügbar ist. Wenn die **Bewertung** der Lizenz größer als 0 ist, und der Lizenztyp **Nicht zugewiesen** lautet, geht CSD davon aus, dass die Lizenz für die Software verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Softwarelizenzen**.
2. Fügen Sie eine neue Softwarelizenz für das in CSD verwendete Softwaremodell hinzu.
3. Navigieren zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
4. Erstellen Sie einen Softwarezähler für das von Ihnen erstellte Softwaremodell.
5. Führen Sie den Zähler aus, um die Softwarelizenzinformationen abzurufen.

Bestellvorgang für Client Software Distribution

Von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellte Software kann von einzelnen Benutzern oder von zugelassenen Benutzern im Namen anderer Benutzer aus dem Service Catalog bestellt werden.

Katalogelemente für Client Software Distribution verfügen je nach Konfiguration der Bestellung über verschiedene Optionen.

Mietanfangs- und Enddatum

Für die gesamte von CSD bereitgestellte Software müssen die Benutzer das Anfangsdatum für den Mietvertrag angeben. Dies wird durch das Plugin „Orchestration – Asset-Mietverwaltung“ erzwungen, das automatisch mit CSD aktiviert wird. Das System füllt das Feld **Mietanfang** mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit aus.

Wenn das Katalogelement für die Zurücknahme (Deinstallation) konfiguriert ist, wird auf dem Formular das Feld **Mietende** angezeigt, in dem der Anforderer ein Enddatum und eine Endzeit für den Mietvertrag festlegen kann. Das System überprüft die Benutzereingaben in diesen Feldern, um sicherzustellen, dass die ausgewählten Datumsangaben ein zukünftiges Fenster definieren. Das Feld **Mietende** ist nicht obligatorisch und kann leer gelassen werden, um Software ohne Enddatum zu bestellen.

Hinweis:
Bei Systemen, die Software von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitstellen, ist das Feld **Mietende** nur verfügbar, wenn die SCCM-Konfiguration eine Deinstallationssammlung angibt.

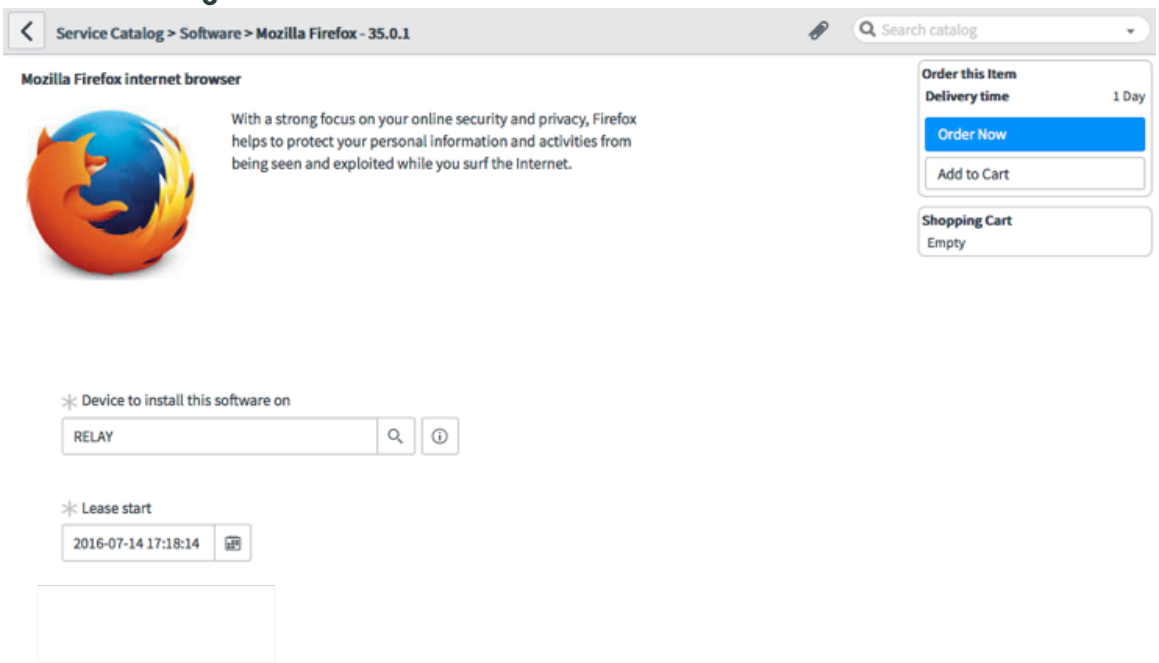
Nur dem angemeldeten Benutzer angebotene Software

Wenn das Softwarekatalogelement mit der deaktivierten Checkbox **Bestellen im Namen von** konfiguriert ist, erscheint das Feld **Benutzer** nicht im Bestellformular. Der angemeldete Benutzer wählt das Gerät, auf dem die Software bereitgestellt werden soll, aus dem Feld **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll** aus. In der Liste werden nur die Geräte angezeigt, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.

In diesem Beispiel hat sich ein Benutzer beim Servicekatalog angemeldet, um Firefox für einen Computer zu bestellen, der ihm zugewiesen ist. Der Anwender wählt den Computer aus einer Liste von Geräten im Besitz aus und wählt das Datum und die Uhrzeit aus, zu der die Miete beginnen soll. Diese Software wird über Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitgestellt, es ist jedoch keine Deinstallationssammlung konfiguriert, und die Software kann vom System nicht automatisch zurückgenommen werden. Daher ist das Feld **Mietende** ist nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software als angemeldeter Benutzer bestellen



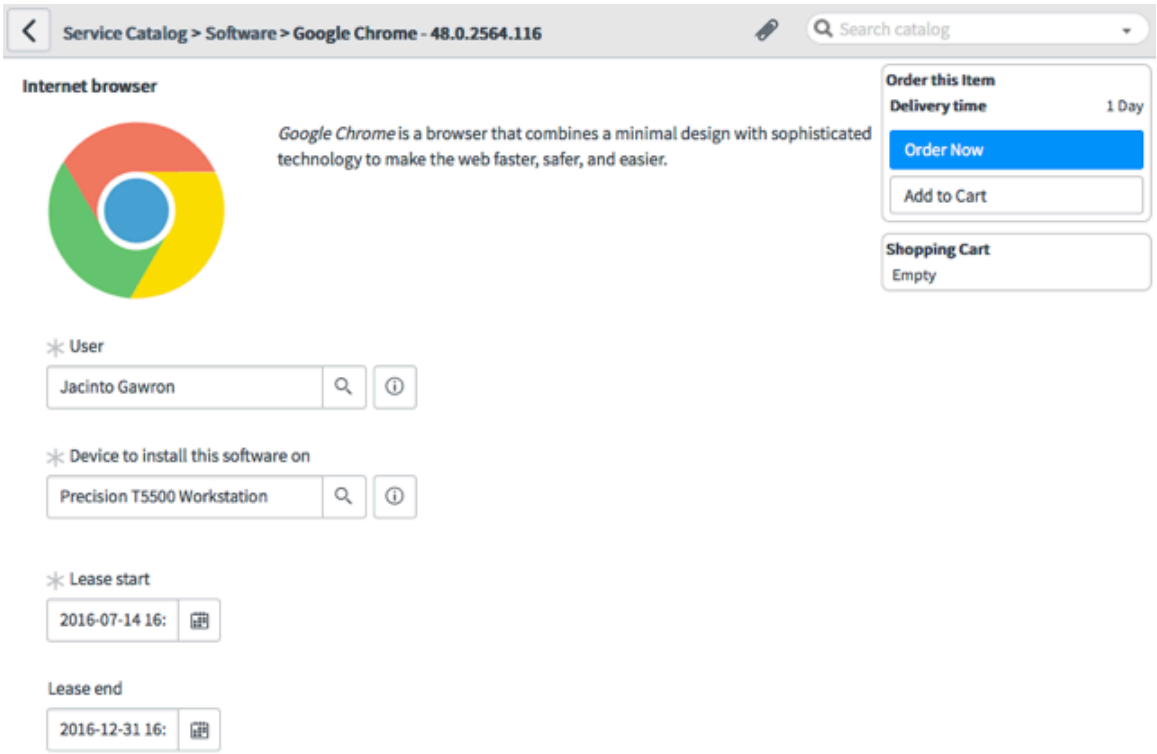
Im Namen eines anderen Benutzers bestellte Software

Wenn das Softwarekatalogelement mit der aktivierten Checkbox **Bestellen im Namen von** konfiguriert ist, wird das Feld **Benutzer** im Formular angezeigt. Der angemeldete Benutzer kann aus diesem Feld einen beliebigen Benutzer auswählen. Im Feld **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll** werden nur die Geräte aufgeführt, die dem im Feld **Benutzer** ausgewählten Benutzer zugewiesen sind. Wenn für im Namen eines anderen Benutzers bestellte Software eine Genehmigung erforderlich ist, sendet das System automatisch eine Genehmigungsanfrage an den Vorgesetzten des Benutzers, der die Software erhält. Die Genehmigung wird übersprungen, wenn die anfordernde Person der Vorgesetzte des genannten Benutzers ist.

In diesem Beispiel bestellt ein Vorgesetzter Google Chrome für einen Auftragnehmer. Der Vorgesetzte wählt den Auftragnehmer aus dem Feld **Benutzer** und einen Computer aus der Liste der dem Auftragnehmer zugewiesenen Geräte aus. Diese Software verfügt über eine konfigurierte SCCM-Deinstallationssammlung, die es dem Vorgesetzten ermöglicht, ein Enddatum für den Mietvertrag auszuwählen, das mit dem Ende des Vertrags des Benutzers übereinstimmt. Nach Ablauf des Mietvertrags deinstalliert SCCM die Software automatisch auf dem Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fenster für die Softwaremiete definieren



Softwaremietverträge verlängern

Benutzer von Software, die von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellt wird, können die Verlängerung eines Mietfensters anfordern, wenn die Software von einem Softwareverteilungssystem zurückgenommen werden kann.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Jeder Systembenutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für Ihre Software ein Mietenddatum definiert ist und der Softwarestatus **Installiert** lautet, können Sie eine Verlängerung des Mietvertrags beantragen, sofern alle Genehmigungen, die Ihr Unternehmen benötigt, vorliegen.

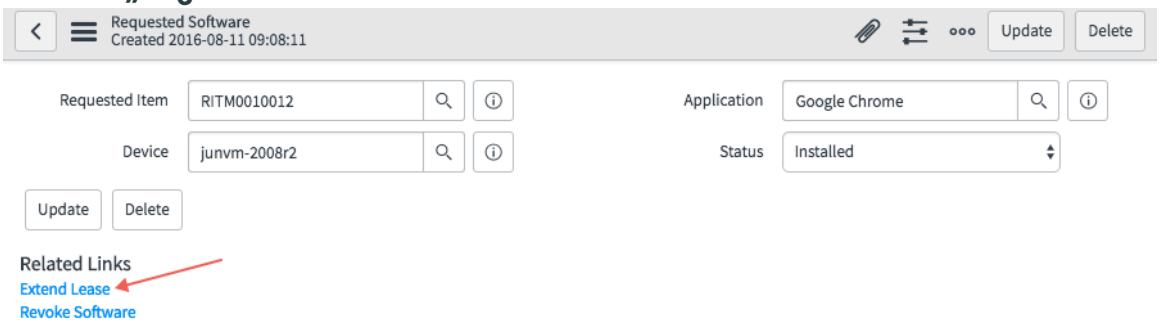
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Meine Software-Anforderung**.
   Die Liste zeigt nur die Software, die Sie aus dem Service Catalog angefordert haben.
2. Wählen Sie den Datensatz für die installierte Software aus, deren Mietvertrag Sie verlängern möchten.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Lease verlängern**.

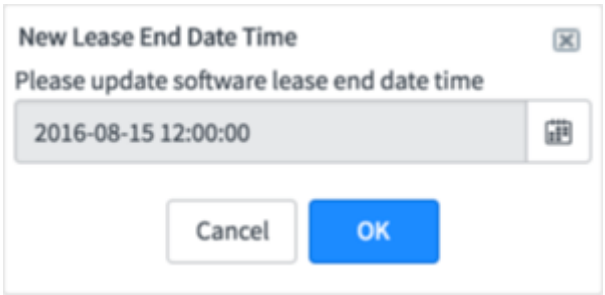
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Angeforderte Software“



4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld ein neues Enddatum für den Mietvertrag aus, und klicken Sie auf **OK**. Sie müssen ein Datum nach dem aktuellen Datum auswählen.



Wenn die Mietverlängerung vom Vorgesetzten genehmigt werden muss, werden Sie über die Entscheidung informiert. Wenn die Anforderung genehmigt wurde, wird in einer Benachrichtigung das Enddatum des neuen Mietvertrags angezeigt. Wenn das neue Enddatum innerhalb von 5 Tagen (dem Standardbenachrichtigungszeitraum) nach dem Datum liegt, an dem Sie die Anforderung gestellt haben, sendet CSD eine sofortige Benachrichtigung über das Ende des Mietvertrags.

Wichtig:
Wenn Mietverlängerungen in Ihrer Organisation einer Genehmigung bedürfen, stellen Sie sicher, dass der Genehmiger verfügbar ist und genügend Zeit zur Verfügung steht, um Ihre Verlängerungsanforderung zu bearbeiten. Wenn die Verlängerung nicht vor Ablauf des ursprünglichen Enddatums genehmigt werden kann, wird die Software zurückgenommen.

Client Software Distribution aus SCCM

Sie können mit Client Software Distribution (CSD) Softwarebereitstellungen in Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitstellen bzw. zurücknehmen sowie Distributionen auf SCCM-Hosts verwalten.

Das SCCM-Aktivitätspaket enthält Orchestration-Aktivitäten, mit denen CSD Software aus einer Service Catalog-Anforderung bereitstellt und Benutzer- und Gerätesammlungen auf SCCM-Servern verwaltet. Darüber hinaus kann CSD die Lizenzanzahl für bereitgestellte Software mit ServiceNow Software Asset Management verwalten, von SCCM bereitgestellte Software ohne Benutzerinteraktion zurücknehmen und Mietzeiträume verwalten.

SCCM konfigurieren

Befolgen Sie die SCCM-Konfigurationsverfahren in der angegebenen Reihenfolge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server konfigurieren

Um Software mit ServiceNow® Client Software Distribution (CSD) bereitzustellen, muss ein SCCM-Administratorbenutzer über die richtigen Berechtigungen zum Bereitstellen von Software verfügen, und PowerShell muss ordnungsgemäß konfiguriert sein.

Vorbereitungen

Erforderliche SCCM-Rolle: Anwendungsadministrator

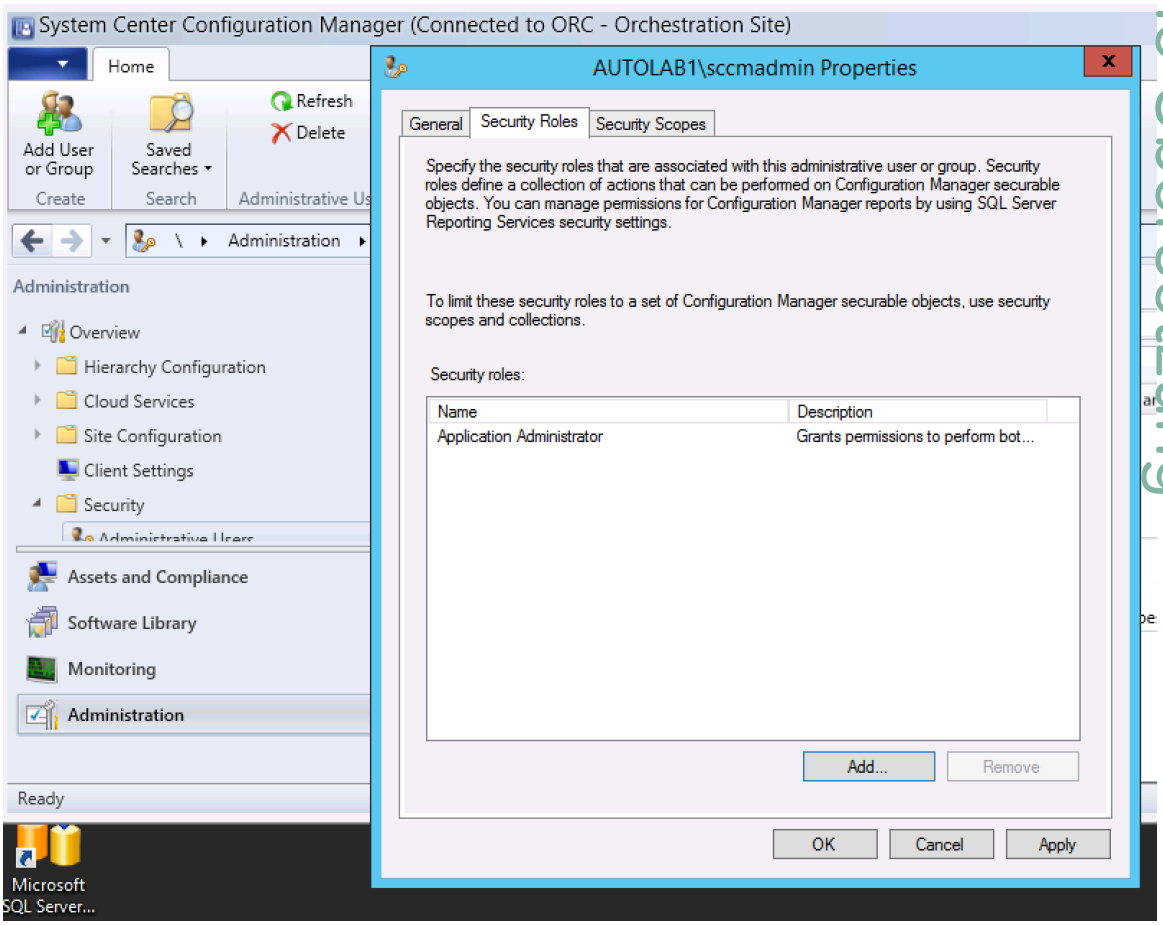
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anweisungen gelten für Microsoft 2012 R2 Server.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der System Center Configuration Manager-Konsole zu **Administration** > **Security** > **Administrative Benutzer**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer, dem Sie die Anwendungsadministratorrolle zuweisen möchten.
3. Wählen im Dropdown-Menü **Eigenschaften** aus.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Sicherheitsrollen**.
5. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer über die Anwendungsadministratorrolle verfügt.
6. Wenn der Benutzer diese Rolle noch nicht inne hat, klicken Sie auf **Hinzufügen**, wählen diese Rolle aus der Liste aus und klicken auf **OK**.

Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server zuweisen



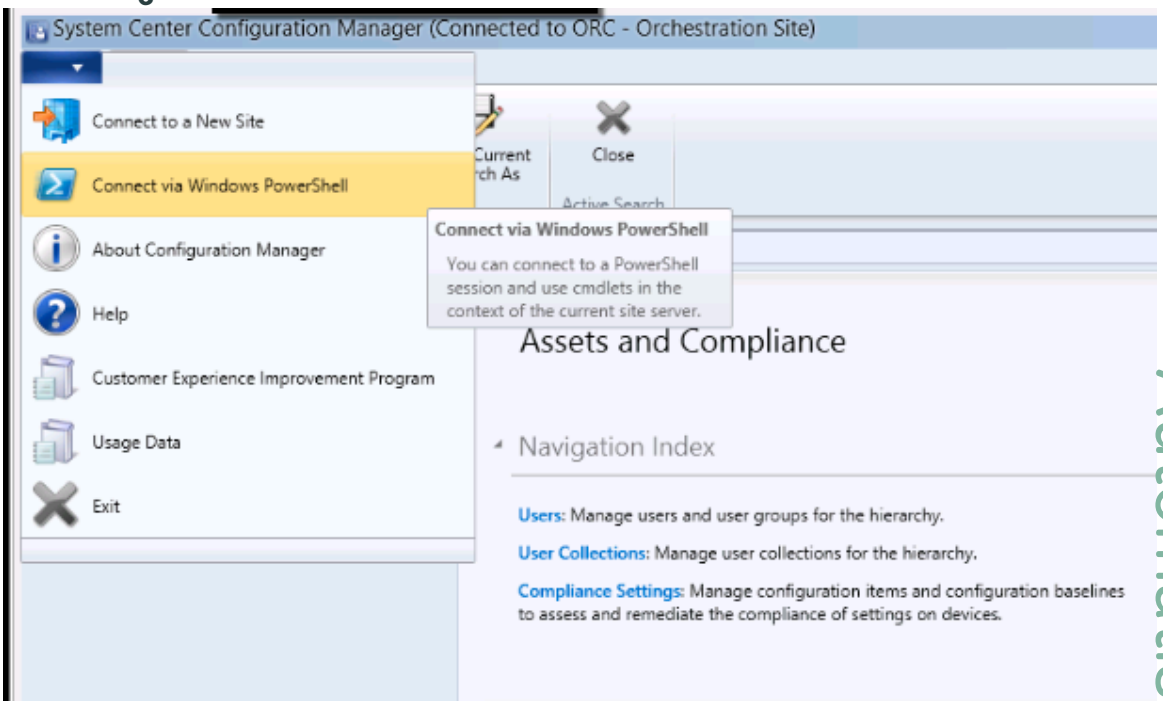
7. Melden Sie sich bei SCCM als Benutzer mit der Anwendungsadministratorrolle an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Öffnen Sie das Menü in der linken oberen Ecke der Konsole, und wählen Sie **Verbindung über Windows PowerShell herstellen** aus.

Verbindung zu PowerShell herstellen



9. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer auf die CM-Konsole zugreifen kann.
   Durch diese Aktion wird der Umgebungspfad zu PowerShell für den angemeldeten Anwendungsadministratorbenutzer festgelegt.

SCCM-Cmdlet-Bibliotheken aktualisieren

Stellen Sie sicher, dass die SCCM-Cmdlet-Bibliothek von System Center Configuration Manager auf dem neuesten Stand ist.

Vorbereitungen

Erforderliche SCCM-Rolle: Abhängig von den Einstellungen entweder aktueller Benutzer oder Systemadministrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die SCCM-Cmdlet-Bibliothek von System Center Configuration Manager installiert und aktualisiert das Windows PowerShell-Modul für SCCM. SCCM sucht täglich nach Bibliotheksaktualisierungen. Veraltete Bibliotheken können dazu führen, dass die Discovery des SCCM-Servers fehlschlägt, da das System die SCCM-Aktivitätsausgabe nicht analysieren kann. Diese Warnmeldung wird in den Eingabedatensätzen der ECC-Warteschlange für die SCCM-GET-Aktivitäten angezeigt:

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

Laden Sie die neueste Version der Cmdlet-Bibliothek von http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947 herunter. Installationsanweisungen finden Sie unter https://technet.microsoft.com/de-de/library/dn958404(v=sc.20).aspx .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich für eine frühere Versionsbibliothek entscheiden, deaktivieren Sie die Überprüfung der CM-Aktualisierung anhand dieses Verfahrens. Dadurch kann Discovery ohne Probleme fortfahren.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der SCCM-Konsole als Administrator an.
2. Öffnen Sie das Menü in der linken oberen Ecke der Konsole.
3. Wählen **Verbindung über Windows PowerShell herstellen** aus.
4. Führen Sie einen der folgenden Befehle aus, um die Aktualisierungsprüfung zu deaktivieren:
   - **Pro Benutzer**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0`
   - **Pro System**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0`

   Wichtig:
   Das Cmdlet für „Pro System“ muss in einer Windows PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten ausgeführt werden.
5. Führen Sie den Befehl `Get-CMCmdletUpdateCheck` zum Aktualisieren der Konsole und zum Überprüfen der Einstellungen aus.
6. Stellen Sie sicher, dass der Wert der Konfigurationsvariable `IsEnabled` in **Falsch** geändert wurde. Dies bedeutet, dass die Warnung für eine veraltete Cmdlet-Bibliothek für die angegebenen Benutzer deaktiviert ist.
7. Um die Aktualisierungsprüfung erneut zu aktivieren, führen Sie den Befehl `-IsUpdateCheckEnabled 1` entweder für den aktuellen Benutzer oder für das System aus.

MID Server für SCCM-Aktivitäten konfigurieren

Um einen MID Server mit Aktivitäten von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) zu verwenden, konfigurieren Sie ihn für die Kommunikation mit dem SCCM-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des SCCM-Servers ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des SCCM-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Windows-Anmeldeinformationen für SCCM-Bereitstellungen erstellen

Für Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) sind die entsprechenden Anmeldeinformationen erforderlich, um Anwendungen mithilfe der Anwendung „Client Software Distribution“ bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Client Software Distribution erfordert Windows-Anmeldeinformationen mit Administratorrechten für den SCCM-Server.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie in der Liste mit den Anmeldeinformationsarten auf **Windows-Anmeldeinformationen**.
4. Geben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort mit Administratorrechten auf dem SCCM-Server an.

   Wichtig:
   Voraussetzungen:
   - Dieser Benutzer muss über die Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server verfügen.
   - Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen beim SCCM-Server an, und stellen Sie mindestens einmal von der System Center Configuration Manager-Konsole aus über Windows PowerShell eine Verbindung her, damit die Pfadvariable für diese Anmeldeinformationen festgelegt wird.

5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Windows-Anmeldeinformationen .

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

SCCM-Daten für Client Software Distribution abrufen

Rufen Sie die Sammlungen und die Liste der für die Bereitstellung verfügbaren Anwendungen von Ihren SCCM-Servern ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Bevor Sie dieses Verfahren beginnen:

- Richten Sie Ihren SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ein, erstellen Sie die Anwendungen und Sammlungen, und konfigurieren Sie die erforderlichen Bereitstellungen. Weitere Informationen finden Sie in Ihrer SCCM-Dokumentation.
- Konfigurieren Sie einen Benutzer mit der Rolle „Anwendungsbereitstellungs-Manager“ auf dem SCCM-Server.
- Richten Sie den MID Server für die Kommunikation mit dem SCCM-Server ein.
- Fügen Sie PowerShell-Anmeldeinformationen zur ServiceNow-Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials] für den SCCM-Benutzer hinzu, der über die Rolle „Anwendungsbereitstellungs-Manager“ verfügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So füllen Sie die Anwendung „Client Software Distribution“ mit SCCM-Daten aus:

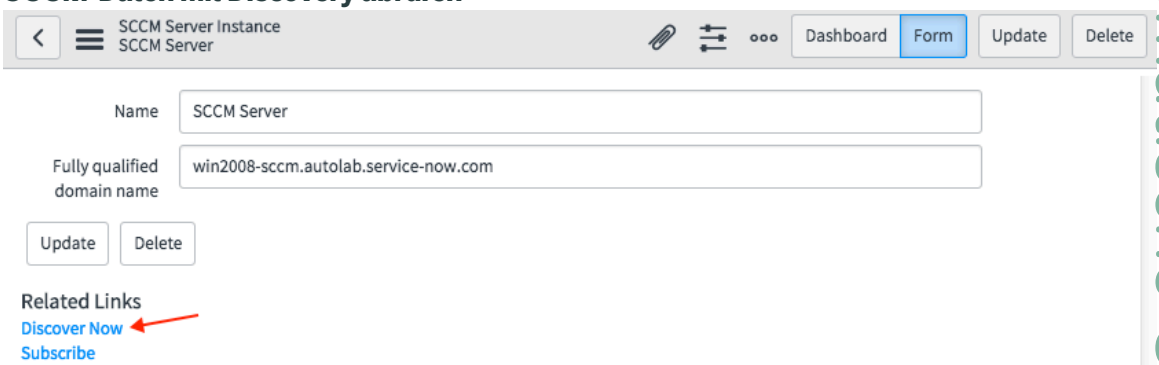
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Serverinstanz**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Ermitteln Sie im Formular „SCCM-Serverinstanz“ den Server anhand des Namens, und geben Sie den vollständig qualifizierten Domänennamen an.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der neue SCCM-Server wird in der Liste angezeigt.
5. Öffnen Sie den neuen SCCM-Datensatz, und klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Discovery starten**.

   Das System führt den Workflow „SCCM ermitteln“ aus, mit dem die Anwendungs-, Sammlungs- und Bereitstellungsdaten vom SCCM-Server abgerufen werden.

SCCM-Daten mit Discovery abrufen



SCCM-Server-Discovery für Client Software Distribution

Ein Discovery-Workflow füllt ServiceNow-Tabellen mit Sammlungs-, Anwendungs- und Bereitstellungsdaten aus, die von SCCM-Servern abgerufen werden.

Benutzer führen den Workflow **SCCM ermitteln** von einem Datensatz der SCCM-Serverinstanz aus, um folgende ServiceNow-Tabellen auszufüllen:

SCCM-Daten, die in ServiceNow-Tabellen übernommen werden

Tabelle	Felder
SCCM-Anwendung [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• Name • Herausgeber • Version • Modell • sccm_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Daten, die in ServiceNow-Tabellen übernommen werden (Fortsetzung)

Tabelle	Felder
SCCM-Sammlung [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• Name • Typ • sccm_server
SCCM-Bereitstellung [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• Anwendung • Sammlung • Typ

Hinweis:
Einzelheiten zu den benutzerdefinierten Aktivitäten, die in diesem Workflow zum Extrahieren von Daten von einem SCCM-Server verwendet werden, finden Sie unter Orchestration – SCCM-Aktivitätspaket.

Softwaremodelle für SCCM-Anwendungen einrichten

Richten Sie mithilfe der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen ein Softwaremodell ein, das von der Anwendung „Software Asset Management“ zum Verwalten von Lizenzen verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Bevor Sie Softwaremodelle erstellen, müssen Sie die Anwendungen ermitteln, die für die Bereitstellung auf dem SCCM-Server verfügbar sind. Weitere Detailinformationen finden Sie unter SCCM-Daten für Client Software Distribution abrufen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

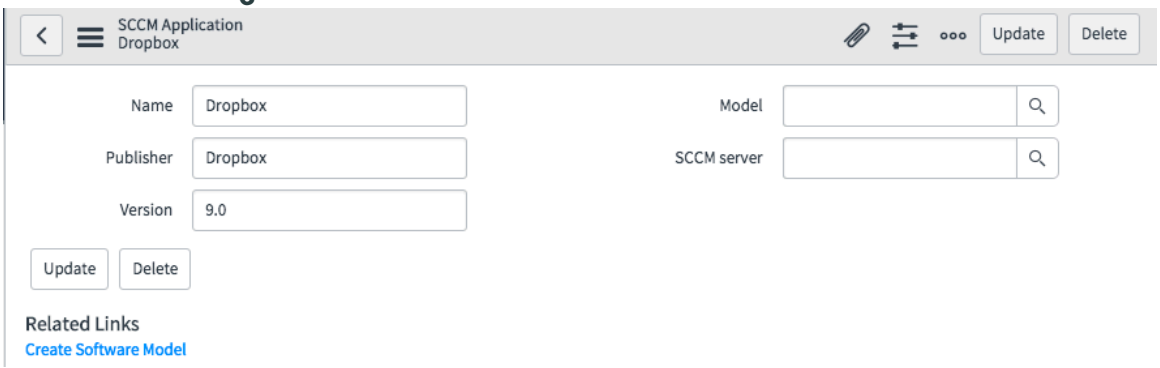
Sie können eine SCCM-Anwendung mit einem vorhandenen Softwaremodell verknüpfen oder ein neues Modell erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**.
   Eine Liste der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie einen SCCM-Anwendungsdatensatz.
3. Um eine Verknüpfung zu einem vorhandenen Modell herzustellen, klicken Sie im Feld Modell auf das **Lupensymbol**, und wählen Sie ein Modell aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Anwendungsdatensatz



4. Um ein Modell zu erstellen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Softwaremodell erstellen**.

   a. Füllen Sie die Softwaremodellfelder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das SCCM-Anwendungsformular wird wieder angezeigt.

SCCM-Konfigurationen definieren

Um Katalogelemente für die SCCM-Softwarebereitstellung zu erstellen oder Ihre Instanz so zu konfigurieren, dass Software über SCCM zurückgenommen werden kann, müssen Sie diese Software zunächst anhand einer SCCM-Konfiguration einer Sammlung zuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Erstellen eines SCCM-Konfigurationsdatensatzes sicher, dass die SCCM-Anwendungen, -Sammlungen und -Bereitstellungen ermittelt wurden, und richten Sie die erforderlichen Softwaremodelle ein.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

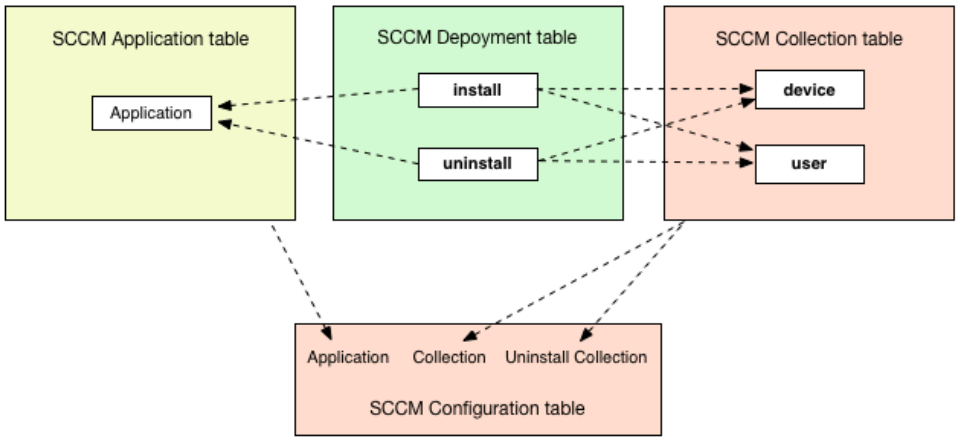
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der SCCM-Konfiguration wird Software mit SCCM-Sammlungen verknüpft. Um Software von einem SCCM-Server bereitzustellen, muss der Benutzer oder das Gerät Mitglied einer SCCM-Sammlung sein, die einer **Installationsbereitstellung** zugeordnet ist. Mit Client Software Distribution (CSD) können Sie nicht berechtigte Software über einen SCCM-Server widerrufen , wenn diese Software mithilfe einer **Deinstallationssammlung** entfernt werden kann. Benutzer, die zurücknehmbare Software aus dem Service Catalog anfordern, können auch das Mietanfangs- und Mietenddatum definieren sowie Mietverlängerungen anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Tabellenverweise

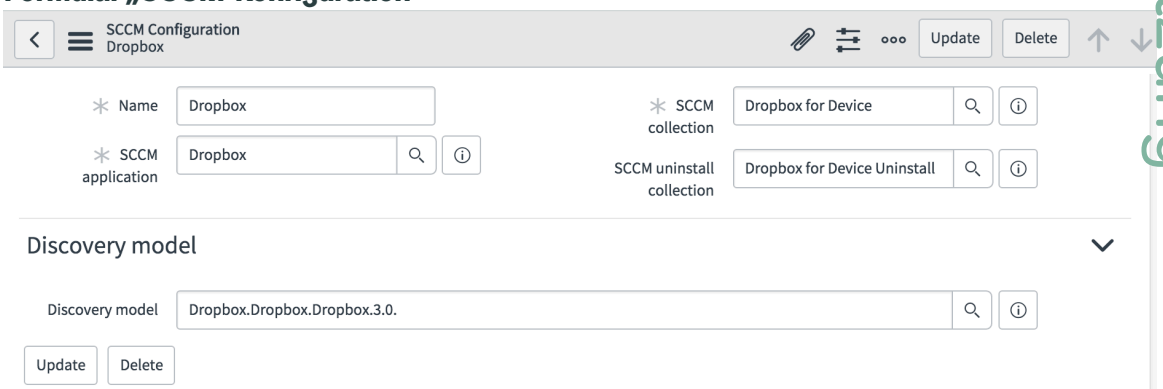


Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**.
2. Öffnen Sie eine Anwendung, die über ein konfiguriertes Softwaremodell verfügt.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Softwarekonfiguration erstellen**.
4. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Formular „SCCM-Konfiguration“



SCCM-Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Erkennbarer Name für diese SCCM-Softwarekonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SCCM-Anwendung	Name einer auf dem SCCM-Server gehosteten Anwendung.
SCCM-Sammlung	Name der Sammlung, die der **Installationsbereitstellung** für die ausgewählte Anwendung auf dem SCCM-Server zugeordnet ist. Zur Auswahl stehen nur die Sammlungen, die der Anwendung zugeordnet sind.
SCCM-Deinstallationssammlung	Name der Sammlung, die der **Deinstallationsbereitstellung** für die ausgewählte Anwendung auf dem SCCM-Server zugeordnet ist. Sie müssen eine Deinstallationssammlung angeben, um: ○ Ein Mietenddatum für bereitgestellte Software zu definieren. ○ Mietverlängerungen zulassen. ○ Software vom Computer eines Benutzers zurücknehmen.
Discovery-Modell	Discovery-Modell, das die nicht berechtigte Softwareinstallation mit der SCCM-Konfiguration verknüpft. Client Software Distribution kann anhand des SCCM-Konfigurationsdatensatzes ermitteln, welche Sammlung zum Zurücknehmen der Software verwendet werden soll. Unberechtigte Software ist Software auf dem Computer des Benutzers, zu deren Nutzung der Benutzer nicht berechtigt ist.

Katalogelemente für eine SCCM-Anwendung erstellen

Erstellen Sie mithilfe der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen ein Katalogelement für eine Anwendung, die Sie im Service Catalog zur Verteilung anbieten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

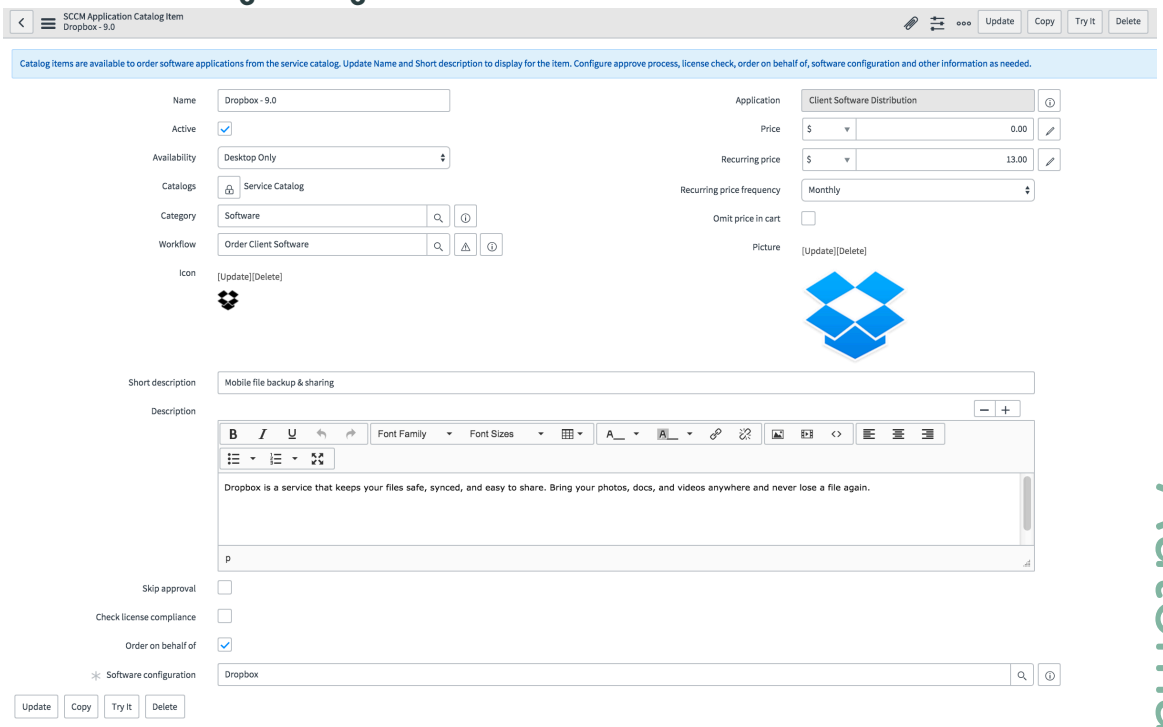
Bevor Sie ein Katalogelement erstellen, müssen Sie die Anwendung mit einem Softwaremodell verknüpfen und mindestens eine Softwarekonfiguration erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**.
   Eine Liste der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie einen Datensatz für eine SCCM-Anwendung.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Katalogelement erstellen**.
   Ein neuer Katalogelementdatensatz für die SCCM-Anwendung wird mit vorkonfigurierten Informationen angezeigt. .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Anwendungskatalogelement



4. Fügen Sie Preisinformationen hinzu, und füllen Sie die folgenden Felder aus, die der Tabelle „Client Software Distribution-Katalogelement“ [sn_client_sf_dist_cat_item] vom Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ hinzugefügt wurden:

SCCM-Felder im Katalogelementformular

Feld	Beschreibung
Genehmigung überspringen (skip_approval)	Checkbox, die das Überspringen der Freigabe für dieses Element durch den Vorgesetzten des Anforderers zulässt, wenn ein Benutzer es aus dem Servicekatalog bestellt. Verwenden Sie dieses Feld in Verbindung mit dem Feld **Bestellen im Namen von**, um sicherzustellen, dass Software, die von einem angemeldeten Benutzer für einen anderen Benutzer bestellt wurde, einer Freigabe bedarf. Standardmäßig ist diese Checkbox deaktiviert, sodass der Vorgesetzte alle neuen Katalogelemente freigeben muss. **Hinweis:** Es sind zwei Genehmigungsebenen möglich. Standardmäßig benötigen alle Kategorieelemente eine Gruppengenehmigung für Elemente über 1000 USD. Wird diese Genehmigung erteilt oder übersprungen, wertet das System die Checkbox **Freigabe überspringen** aus, um zu ermitteln, ob das Softwareelement vom Vorgesetzten des Anforderers genehmigt werden muss.
Lizenz-Compliance prüfen (check_license_compliance)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu ermitteln, ob die Bereitstellung dieses Elements unter der aktuellen Lizenz zulässig ist.
Bestellen im Namen von	Kontrollkästchen, mit dem der angemeldete Benutzer diese Software aus dem Service Catalog für einen anderen Benutzer bestellen kann. Dies ermöglicht es den Service Desk-Mitarbeitern, SCCM-Bereitstellungen für andere Benutzer im System zu bestellen. Standardmäßig ist dieses Feature aktiviert. Um zu verhindern, dass unbefugte Benutzer Software bestellen, stellen Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sicher, dass für diese Art der Bereitstellung Freigaben erforderlich sind, indem Sie die Checkbox **Freigabe überspringen** deaktivieren. Wenn für im Namen eines Benutzers bestellte Software eine Freigabe erforderlich ist, sendet das System automatisch eine Genehmigungsanfrage an den Vorgesetzten des Benutzers, der die Software erhält. Die Freigabe wird übersprungen, wenn die anfordernde Person der Vorgesetzte des benannten Benutzers ist. Für Software, die im Servicekatalog für einen anderen Benutzer angefordert wurde, sind folgende Informationen erforderlich: ○ **Benutzer**: Für die Bereitstellung ausgewählter Benutzer. Dieses Feld wird automatisch mit dem Namen des angemeldeten Benutzers ausgefüllt. Sie können einen anderen Benutzer aus der Liste auswählen. ○ **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll**: Gerät des ausgewählten Benutzers, auf dem die Software bereitgestellt werden soll. In der Auswahlliste werden nur Geräte angezeigt, die diesem Benutzer gehören. ○ **Mietanfang**: Datum und Uhrzeit für die Bereitstellung der Software. Dies ist die Anfangszeit für den Mietvertrag. Ein Mietvertrag kann unbefristet sein oder eine Mietendzeit haben.
SCCM-Konfiguration	Name des SCCM-Konfigurationsdatensatzes für diese Anwendung. Dieser Datensatz definiert die Sammlung und die Deinstallationssammlung für diese Anwendung. Diese Konfiguration ist für alle vom SCCM-Server ausgeführten Bereitstellungen, Zurücknahmen und Mietverträge erforderlich.

5. Wenn das Katalogelement aus Kostengründen eine Genehmigung erfordert, müssen Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigt**nach Gruppe** “ eine Genehmigungsgruppe konfigurieren.
   Standardmäßig wird der Workflow „Service Catalog-Anforderung“ ausgeführt, wenn ein Element bestellt wird, das mehr als 1.000 USD kostet. Der Workflow sucht nach einer geeigneten Genehmigungsgruppe. Wenn für das Element keine Genehmigungsgruppe konfiguriert ist, überspringt dieser Workflow die Genehmigung vollständig und wird beendet. Das System führt dann den Workflow „Client-Software bestellen“ aus, der die Checkbox **Freigabe überspringen** auswertet, um zu ermitteln, ob die Freigabe durch den Vorgesetzten des Anforderers erforderlich ist.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das SCCM-Anwendungsliste wird wieder angezeigt.
7. Um alle Katalogelemente der Client-Softwareverteilung (CSD) anzuzeigen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Artikel verwalten** > **Softwareelemente**.

SCCM-Bereitstellung

Durch das Bestellen einer SCCM-Anwendung über ein Katalogelement der Client Software Distribution (CSD) im Service Catalog wird der Workflow „Client-Software bestellen“ ausgelöst.

Dieser Prozess stellt eine SCCM-Anwendung über eine Service Catalog-Bestellung für einen Benutzer oder ein Gerät bereit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wenn die Checkbox **Freigabe überspringen** im Softwarekatalogelement deaktiviert ist, sendet der Workflow „Client-Software bestellen“ die Kataloganforderung zur Genehmigung an den Vorgesetzten des anfragenden Benutzers.
2. Wenn die Checkbox **Lizenz-Compliance prüfen** im Softwarekatalogelement aktiviert ist, führt der Workflow eine Softwarelizenzprüfung durch. Wenn keine Lizenz verfügbar ist, erstellt der Workflow eine Katalogaufgabe, um weitere Lizenzen zu erwerben, und weist die Aufgabe der Client-Softwareverteilung-Administratorengruppe zu.
3. Der Workflow „Client-Software bestellen“ löst den Workflow „SCCM-Anwendung bereitstellen“ als Subflow aus. Dieser Workflow fügt entweder den Benutzer oder das Gerät der SCCM-Sammlung mit der SCCM-Aktivität Zu Benutzersammlung hinzufügen oder Zu Gerätesammlung hinzufügen hinzu.
4. Wenn in der Softwarekonfiguration für das Softwarekatalogelement SCCM-Deinstallationssammlung angegeben ist, prüft der Workflow „SCCM-Anwendung bereitstellen“, ob der Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung vorhanden ist. Der Workflow verwendet die SCCM-Aktivität Ist Gerät in der Sammlung oder Ist Benutzer in der Sammlung. Wenn der Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung vorhanden ist, entfernt der Workflow das Gerät oder den Benutzer. Der Workflow verwendet vor dem Hinzufügen zur SCCM-Installationssammlung die SCCM-Aktivität Aus Gerätesammlung entfernen oder Aus Benutzersammlung entfernen.

Validierungsprozess von Client Software Distribution

Nachdem SCCM Software auf einem Zielcomputer bereitgestellt hat, ermittelt Client Software Distribution (CSD) die Installation und validiert ihren Status.

Client Software Distribution verwendet die folgenden Methoden zum Ermitteln von auf dem Zielcomputer installierter Software:

- **Discovery**: CSD ist für die Nutzung von Discovery konfiguriert, um Softwareinstallationen zu ermitteln. Sie können Discovery jederzeit oder nach einer regelmäßigen Aufgabe manuell ausführen.
- **Microsoft SCCM-Integration**: Sie können SCCM-Daten mit den Funktionen des Plugins „Integration – Microsoft SCCM“ in die CMDB importieren, wenn Discovery in der Instanz nicht aktiv ist.

Die Instanz füllt mit den von Discovery oder dem Plugin „SCCM-Integration“ gesammelten Daten die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] aus. Um Installationen mit diesen Daten zu validieren, führt CSD eine geplante Aufgabe namens Reconcile Requested Software (Angeforderte Software abgleichen) aus, die Eigenschaften der installierten Einstellungen verwendet. Bei diesem Prozess werden die in der CMDB gesammelten Softwareinstallationsdaten abgeglichen und die folgenden Statusaktualisierungen vorgenommen:

- **Nicht installiert** zu **Installiert**: Der Benutzer hat die angeforderte Software innerhalb der in der Eigenschaft `sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays` konfigurierten Zeitbegrenzung installiert.
- **Nicht installiert** mit **Statusprüfung abgelaufen**: Das Zeitlimit für die Installation der angeforderten Software durch den Benutzer ist abgelaufen. Das System stoppt die Überprüfung der Installation, wenn das Zeitlimit abläuft.

Zurücknahme von SCCM-Software

Ein Administrator kann Software ohne Benutzerinteraktion mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zurücknehmen, sofern in der Softwarekonfiguration eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Deinstallationssammlung angegeben ist, selbst wenn die Software von einem anderen Prozess oder Benutzer installiert wurde.

Über den Service Catalog bereitgestellte Software zurücknehmen

Durch SCCM bereitgestellte Software kann nur dann zurückgenommen werden, wenn der Status der Software **Installiert** lautet und für die mit der Softwarekonfiguration verknüpfte Anwendung eine Deinstallationssammlung konfiguriert ist.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie einen SCCM-Konfigurationsdatensatz für die Anwendung, der eine geeignete Deinstallationssammlung benennt.
- Verknüpfen Sie das CSD-Katalogelement für die Anwendung mit der SCCM-Konfiguration, die die Deinstallationssammlung angibt.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Der Workflow SCCM-Anwendung zurücknehmen verschiebt den Benutzer oder das Gerät aus der jeweiligen Sammlung und fügt ihn/es der entsprechenden Deinstallationssammlung hinzu. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Berichte** > **Angeforderte Software**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das SCCM-Softwarepaket, das Sie zurücknehmen möchten. Das Paket muss den **Status Installiert** haben, damit es zurückgenommen werden kann.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Software zurücknehmen**.

   Mit dieser Aktion wird der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ ausgeführt, der den Subflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ auslöst, durch den der Benutzer oder das Gerät aus der Installationssammlung in die Deinstallationssammlung verschoben wird. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Nicht berechtigte Software zurücknehmen

Ein Administrator kann Software mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zurücknehmen, zu deren Verwendung ein Benutzer nicht berechtigt ist, selbst wenn die Software von einem anderen Prozess oder Benutzer installiert wurde.

Vorbereitungen

Um Software mit SCCM zurücknehmen, müssen Sie einen SCCM-Konfigurationsdatensatz für die Anwendung erstellen, in dem das entsprechende Software-Discovery-Modell definiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Software-Discovery-Modelle.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Client Software Distribution (CSD) verwendet Software Asset Management, um nicht berechtigte Softwareinstallationen zu identifizieren. Discovery erkennt die Software auf dem Computer des Benutzers und SAM bestimmt, ob der Benutzer oder das Gerät berechtigt ist, diese Software zu verwenden. Dies kann Software umfassen, die nicht über eine Kataloganforderung installiert wurde, oder Software, die der Benutzer ohne Genehmigung installiert hat. Wenn das Discovery-Modell der Softwareinstallation einer SCCM-Softwarekonfiguration zugeordnet ist, für die eine Deinstallationssammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

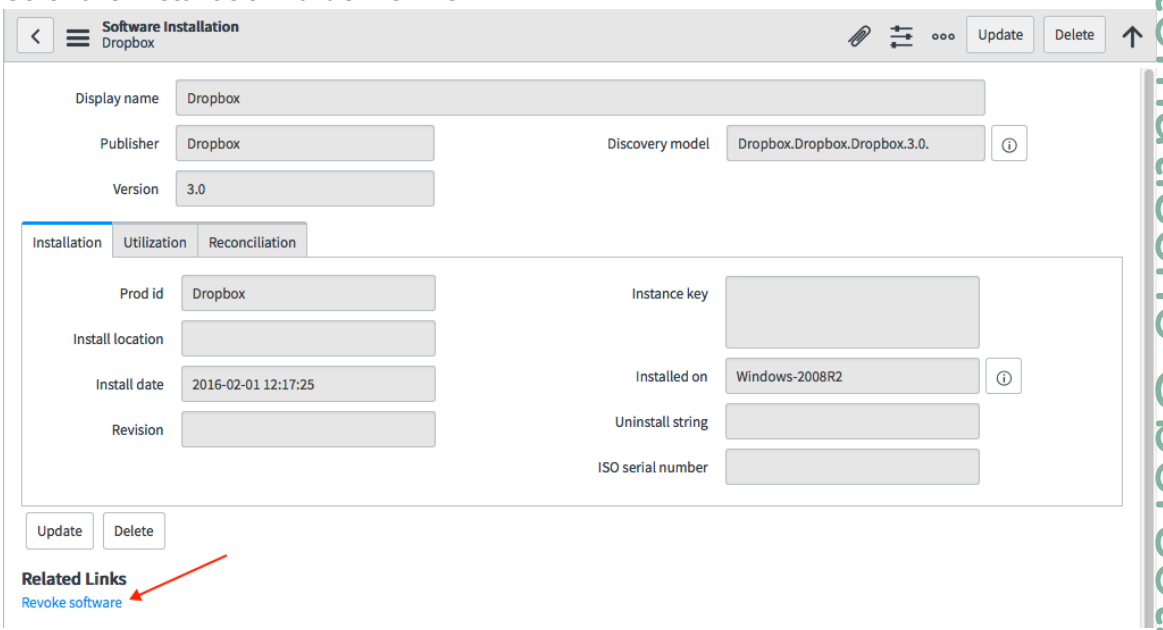
definiert ist, kann ein Administrator mit CSD diese Software vom Benutzercomputer ohne Beteiligung des Benutzers zurücknehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Berichte** > **Installierte Software ohne Berechtigung**.
2. Wählen Sie den Datensatz der Installation aus, für die nicht berechtigte Benutzer vorhanden sind.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Software zurücknehmen**.

   Mit dieser Aktion wird der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ ausgeführt, der den Subflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ auslöst, durch den der Benutzer oder das Gerät aus der Installationssammlung in die Deinstallationssammlung verschoben wird. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Software-Installation zurücknehmen



Workflow für die Zurücknahme von SCCM-Software

Der Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ verschiebt einen Benutzer oder ein Gerät aus einer Installationssammlung in eine Deinstallationssammlung, um Software zurückzunehmen, die von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) installiert wurde.

Damit der Workflow für die Zurücknahme ausgeführt werden kann, muss das Softwarepaket den Status **Installiert** haben und für eine entsprechende Deinstallationssammlung vorkonfiguriert sein. Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Über den Service Catalog bereitgestellte Software zurücknehmen. Wenn ein Administrator die Zurücknahme initiiert, startet das System den Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“, um die Benutzer- oder Gerätesammlung, die der Installation zugeordnet ist, in die entsprechende SCCM-Deinstallationssammlung zu verschieben. Wenn der SCCM-Server eine Richtlinienprüfung durchführt, sucht er die Ergänzungen der Benutzer- oder Geräte-Deinstallationssammlung und nimmt das dieser Sammlung zugeordnete Softwarepaket zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow verwendet die beiden benutzerdefinierte Aktivitäten Aus Benutzersammlung entfernen und Aus Gerätesammlung entfernen, um entweder den Benutzer oder das Gerät aus der ursprünglichen Sammlung zu entfernen. Der Workflow fügt dann mit der Aktivität Zu Benutzersammlung hinzufügen bzw. Zu Gerätesammlung hinzufügen den Benutzer oder das Gerät der entsprechenden Deinstallationssammlung auf dem SCCM-Server hinzu.

Hinweis:
Dieser Workflow wird durch den Workflow „Client-Software zurücknehmen“ als Subflow ausgelöst.

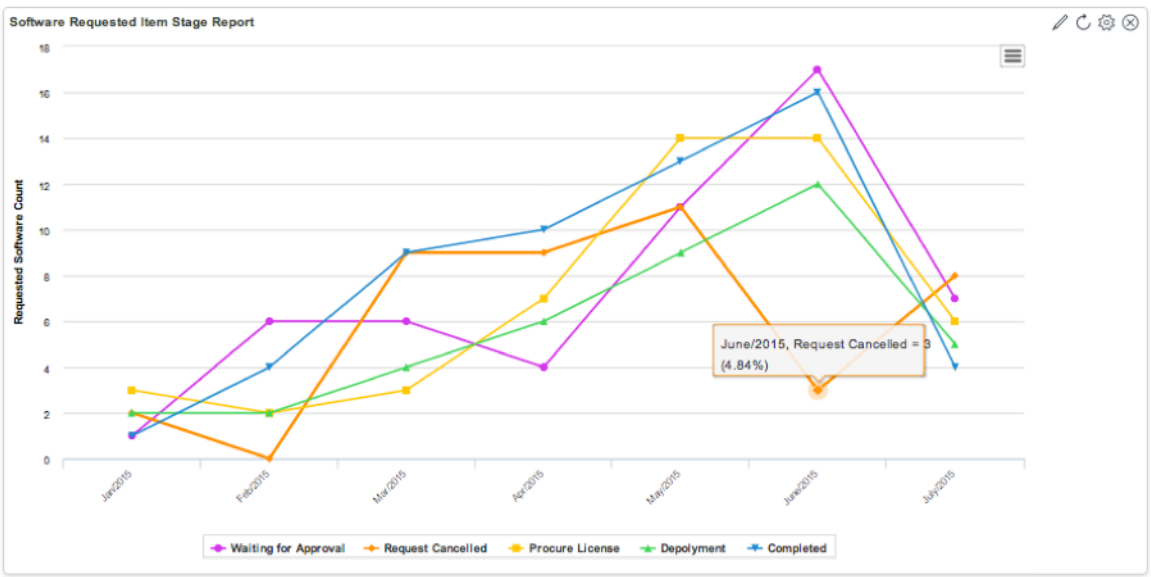
Dashboard von Client Software Distribution

Das CSD-Dashboard bietet eine Sammlung visueller Berichte für die Anwendung „Client Software Distribution“.

CSD-Dashboard

Um auf das CSD-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Angeforderte Software** > **Dashboard**.

Beispielbericht im CSD-Dashboard



Berichte von Client Software Distribution

Bericht	Beschreibung
Offene Aufgaben	Zeigt alle offenen Aufgaben gruppiert nach dem Stufenwert des angeforderten Elements an. • *Typ*: Erstellt einen einfachen Listenbericht • *Tabelle:* Katalogaufgabe [sc_task]
Installierte Top-10-Anwendungen	Zeigt die installierten Top-10-Anwendungen nach Anforderungsanzahl an. • **Typ**: Erstellt einen Balkenbericht • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte von Client Software Distribution (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Gesamtzahl angeforderter Softwareanwendungen im Zeitverlauf	Zeigt die Gesamtzahl der monatlich angeforderten Softwareanwendungen an. • **Typ**: Linienberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Bericht zu abgeschlossenen Anforderungen	Zeigt die Gesamtzahl der monatlich abgeschlossenen Softwareanforderungen an. • **Typ**: Linienberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Installierte Software ohne Berechtigung	Zeigt installierte Software an, zu deren Nutzung Benutzer oder Geräte nicht berechtigt sind. Dabei kann es sich um Software handeln, die über CSD oder durch einen anderen Prozess, der nicht der Lizenzierung entspricht, bereitgestellt wurde. Dieser Bericht befindet sich in einer Tabelle „Software Asset Management“. • **Typ**: Erstellt einen einfachen Listenbericht • **Tabelle**: Software-Installation [cmdb_sam_sw_install]
Softwareinstallationsstatus	Zeigt die Anzahl der monatlich angeforderten Software nach Installationsstatus gruppiert an. • **Typ**: Linienberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Bericht zu angeforderter Software nach Stufe	Zeigt die Summe aller monatlich angeforderten Elemente nach der Stufe der angeforderten Anwendung an. • **Typ**: Linienberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Verfügbare Lizenzanzahl	Zeigt die Lizenzanzahl für alle verfügbaren Anwendungen an. • **Typ**: Erstellt einen einfachen Listenbericht • **Tabelle**: SCCM-Anwendungskatalogelement [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

Dashboard „Nutzungsübersicht“.

Navigieren zu **Client-Softwareverteilung** > **Nutzungsübersicht** , um die aktuelle Transaktionsanzahl für Ihre Instanz anzuzeigen.

Framework zur Erweiterung von Client Software Distribution

Die Client-Softwareverteilung (CSD) bietet integrierte Erweiterungspunkte für die Integration einer ServiceNow -Instanz mit Anbietern von Client-Softwareverteilung wie Casper, Altiris oder LANDesk.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die Verwendung von CSD-Erweiterungspunkten ist ein fortgeschrittenes Verfahren, das nur für erfahrene Now Platform-Entwickler vorgesehen ist. Anweisungen zum Anpassen Ihrer Instanz für die Bereitstellung und Zurücknahme von Software eines Softwaredistributionsanbieters finden Sie im Leitfaden zur CSD-Erweiterungsimplementierung.

Anbieter für Client Software Distribution konfigurieren

Ermitteln Sie den Anbieter, und geben Sie die Workflows und Erweiterungspunkte für einen angepassten Softwaredistributionsprozess an.

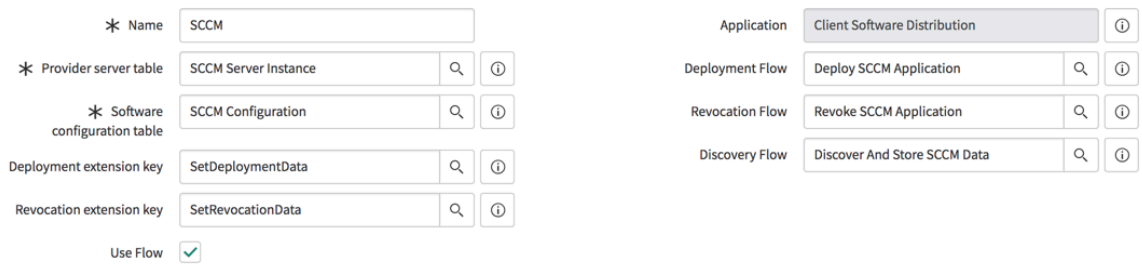
Vorbereitungen

Führen Sie die im Leitfaden für die CSD-Erweiterungsimplementierung beschriebenen Entwicklungsaufgaben aus, bevor Sie dieses Verfahren anwenden.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Erweiterungen** > **Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.



Felder für Anbieter von Client Software Distribution

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Anbieters
Anbieterserver Tabelle	Tabellenname des Anbieterservers. Sie müssen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstellen. Beispielsweise können Sie Ihre Tabelle „Casper-Server-Instanz“ [cmdb_ci_casper_server_instance] nennen.
Discovery -Flow	Flow, der den Provider-Server erkennt und die Daten von diesem Server an die Instanz zurückgibt. Dies ist der Flow, den Sie mit benutzerdefinierten Aktivitäten erstellen, die den Anbieterserver abfragen.
Softwarekonfiguration Tabelle	Tabellenname der Softwarekonfiguration für diesen Anbieter. Sie erstellen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Client Software Distribution“ [sn_client_sf_dist_software_config]. Sie können beispielsweise eine Tabelle mit dem Namen „Casper-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_casper_sf_config] erstellen.
Schlüssel für Bereitstellungserweiterung	Der mit CSD gelieferte **SetDeploymentData**-Key. Mit diesem Key werden die Daten für den Workflow zur Softwarebestellung und -bereitstellung eingerichtet.
Bereitstellungs-Flow	Flow, der Software vom Anbieterserver bereitstellt. Dies ist der Flow, den Sie mit benutzerdefinierten Aktivitäten erstellt haben und der dem Provider mitteilt, wo eine aus dem Servicekatalog angeforderte Anwendung bereitgestellt werden soll.
Widerrufserweiterung Schlüssel	Der mit CSD gelieferte **SetRevocationData**-Key. Dieser Key richtet die Daten für die Zurücknahme der Installation ein.
Widerruf -Flow	Flow, der eine Installation von einem Anbieterserver widerruft. Dies ist der Flow, den Sie mit benutzerdefinierten Aktivitäten erstellt haben und der dem Provider mitteilt, welche Anwendung von einem Gerät entfernt werden soll.
Flow verwenden	Option zur Verwendung von IntegrationHub -Flows für die Client-Softwareverteilung. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden Orchestration Workflows für die Client-Softwareverteilung verwendet. **Hinweis:**

Erweiterungs-Keys von Client Software Distribution

Mit den Erweiterungs-Keys von Client Software Distribution (CSD) können Sie die Bereitstellung und die Zurücknahme von Softwaredistributionsanbietern anpassen.

Mit diesen vordefinierten Keys können Sie Eingabevariablen für Workflows generieren, die Software von externen Distributionsanbietern bereitstellen und zurücknehmen:

- **SetDeploymentData**: Legt die Softwarebestellinformationen fest und generiert die Eingabevariablen für den Bereitstellungs-Workflow.
- **SetRevocationData**: Generiert die Eingabevariablen für den Zurücknahme-Workflow.
- **CheckRevocable**: Gibt die Bedingungen an, die festlegen, ob eine Installation zurückgenommen werden kann. Wenn die mit der installierten Software verknüpfte Softwarekonfiguration eine Deinstallation zulässt, kann die installierte Software zurückgenommen werden.

Erweiterungspunkte von Client Software Distribution

Die Erweiterungspunkte von Client Software Distribution (CSD) erstellen den Anpassungscode für den jeweiligen Anbieter und die Erweiterungs-Keys.

Die Erweiterungspunkte dienen dazu, Erweiterungs-Keys einem bestimmten Anbieter zuzuordnen und anschließend ein Skript zu erstellen, das Eingabevariablen für Ihre benutzerdefinierten Bereitstellungs- und Zurücknahme-Workflows festlegt. Ein anderes Erweiterungspunktskript teilt CSD mit, ob der Anbieter die Fähigkeit hat,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software zurückzunehmen. Wenn dies der Fall ist, aktiviert CSD die UI-Aktion, die den Zurücknahmevorgang vom Anbieter auslöst.

SetDeploymentData

Das mit diesem Erweiterungs-Key verknüpfte Skript muss das Objekt `csdExtensionResult` mit diesen Attributen festlegen:

- `deploymentWorkflowInputs`: Objekt, das die Eingabevariablen des Bereitstellungs-Workflows angibt.
- `softwareModel`: Softwaremodell sys_id.
- `deploymentType`: Eine Ganzzahl. Verwenden Sie **1** für die Bereitstellung für einen Benutzer und **2** für die Bereitstellung für ein Gerät.
- `softwareApplication`: Softwareanwendung sys_id.

CheckRevocable

Das mit diesem Erweiterungs-Key verknüpfte Skript übernimmt den Eingabeparameter `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`, der einen Client Software Distribution-Datensatz aus der Tabelle „Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config] darstellt. Die Softwarekonfigurationen aller Anbieter werden von dieser Tabelle aus erweitert, können jedoch unterschiedliche Attribute aufweisen.

Dieses Skript muss das Objekt `csdExtensionResult` auf „ **true** “ oder „ **false**“ setzen, je nachdem, ob in der Softwarekonfiguration eine Deinstallation angegeben ist.

SetRevocationData

Das mit diesem Erweiterungs-Key verknüpfte Skript übernimmt den Eingabeparameter `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`, der einen Client Software Distribution-Datensatz aus der Tabelle „Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config] darstellt. Die Softwarekonfigurationen aller Anbieter werden von dieser Tabelle aus erweitert, können jedoch unterschiedliche Attribute aufweisen.

Das Skript muss das Objekt `csdExtensionResult` mit diesen Attributen festlegen:

- `revocationWorkflowInput`: Objekt, das die Eingabevariablen für den Zurücknahme-Workflow angibt.
- `softwareModel`: Softwaremodell sys_id.
- `deploymentType`: Eine Ganzzahl. Verwenden Sie **1** für die Bereitstellung für einen Benutzer und **2** für die Bereitstellung für ein Gerät.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Orchestration - Beispiele

Diese Beispiele zeigen, wie Orchestration zum Automatisieren allgemeiner Aufgaben verwendet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Active Directory-Automatisierungsbeispiel

Anhand von sechs Orchestration-Aktivitäten für Active Directory können Organisationen ihre Einarbeitungs-/Offboarding-Verfahren mit überprüfbaren, selbstdokumentierenden Workflows automatisieren, die Zeit sparen und Fehler vermeiden.

Die Aktivitäten im Active Directory-Aktivitätspaket dienen der Verwaltung von Benutzeraccounts und dem Zurücksetzen von Benutzerpasswörtern. Die folgenden Aktivitäten decken die häufigsten Anwendungsfälle ab, mit denen Administratoren bei der Verwaltung von Active Directory-Benutzeraccounts konfrontiert sind:

- AD-Benutzeraccount erstellen
- AD-Benutzeraccount aktualisieren
- AD-Benutzeraccount entfernen
- AD-Benutzeraccount deaktivieren
- AD abfragen
- AD-Benutzerpasswort zurücksetzen

Diese Aktivitäten haben ein gemeinsames Design, sich ergänzende Funktionen und einen gemeinsamen Parametersatz. Sie können einzeln oder zusammen verwendet werden, um konsistente Workflows zur Bereitstellung und Entfernung von Benutzeraccounts zu erstellen.

Active Directory mit Orchestration aktualisieren

Eine Organisation möchte ihre ServiceNow-Instanz als einheitliches Erfassungssystem für Benutzeraccountdaten einsetzen und Active Directory mit den neuesten Änderungen aktualisieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Lösung besteht darin, einen Orchestration-Workflow zu erstellen, der Änderungen aus dem ServiceNow-Benutzerdatensatz an Active Directory weitergibt, um einen neuen Benutzerdatensatz zu erstellen oder einen vorhandenen Datensatz zu aktualisieren. Dies wird durch das Erstellen eines Orchestration-Workflows erreicht, der Datensätze in Active Directory basierend auf den Daten aus der ServiceNow-Tabelle „Benutzer“ [sys_user] erstellen und aktualisieren kann.

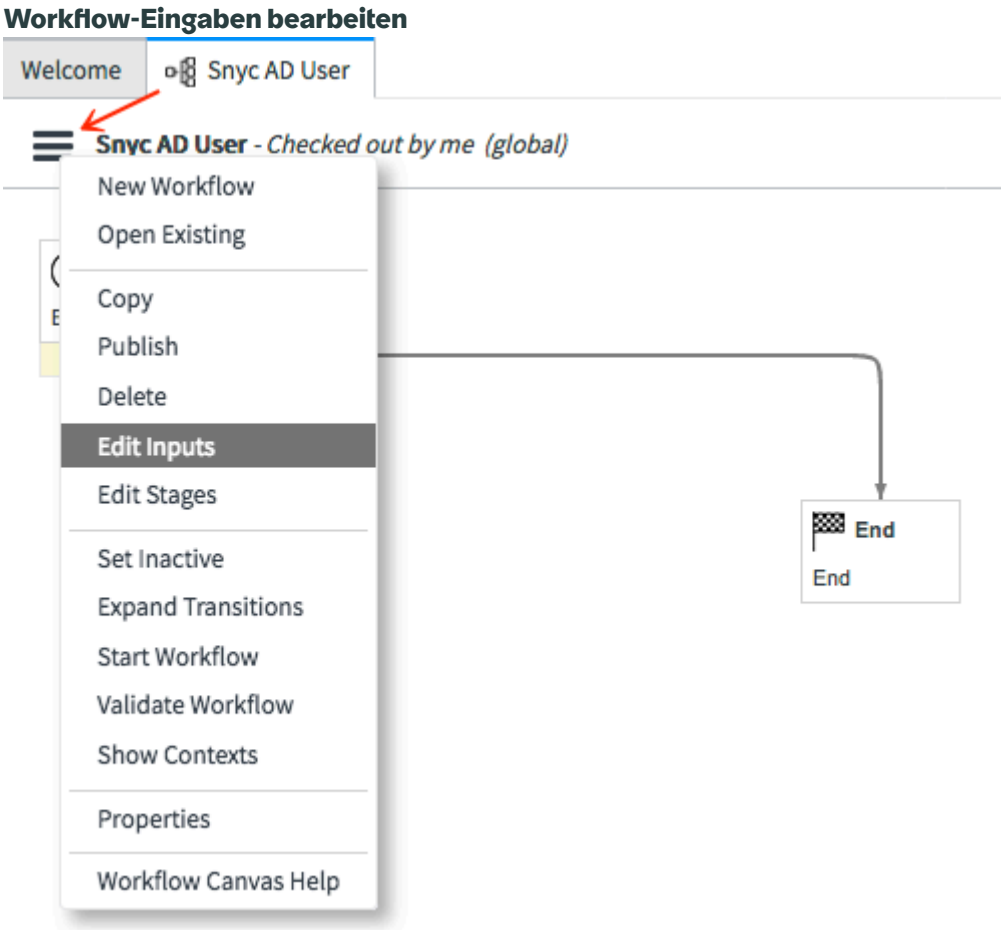
Hinweis:
In diesem Beispiel-Workflow wird davon ausgegangen, dass ServiceNow für LDAP konfiguriert und ein LDAP-Server so konfiguriert ist, dass er die neuen Benutzeraccounts akzeptiert. Die Aktivitäten der Active Directory-Benutzerverwaltung sind nicht von LDAP abhängig. Das Vorhandensein von LDAP vereinfacht diesen Beispiel-Workflow jedoch erheblich. Sie müssen die IP-Adresse des Domänencontrollers für den Workflow angeben, indem Sie ihn entweder hart codieren, eine weitere Workflow-Eingabe hinzufügen oder ein Skript verwenden, um sie in der CMDB nachzuschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Workflow** auf das **+**-Symbol, um einen neuen Workflow mit diesen Variablen zu erstellen:
   - *Name*: AD-Benutzer synchronisieren
   - *Tabelle*: Global [global]
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein grundlegender Workflow mit Anfangs- und Endpunkt wird auf dem Canvas angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf das Menüsymbol in der linken oberen Ecke des Canvas, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Eingaben bearbeiten** aus.



5. Klicken Sie im Formular „Workflow-Eingaben“ in der Datensatzliste **Variablen** auf **Neu**, und erstellen Sie eine neue Variable, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

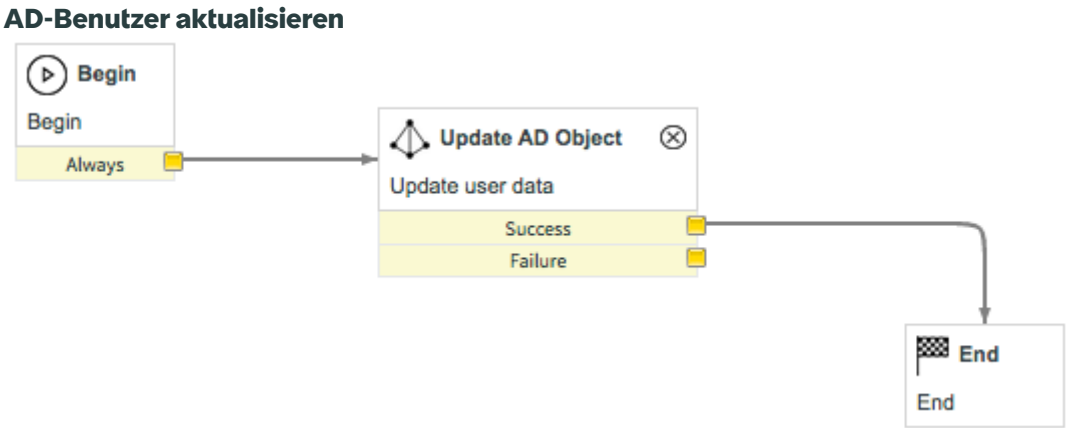
Feld	Wert
Typ	Referenz
Bezeichnung	Anwender
Spaltenname	u_user
Referenzspezifikation > Referenz	Benutzer (sys_user)

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Erweitern Sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.
8. Ziehen Sie die Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ per Drag-and-Drop auf die Verbindungslinie zwischen den Anfangs- und Endpunkten des neuen Workflows.
   Diese Aktion verknüpft die Aktivität automatisch mit dem Endpunkt und öffnet das Eigenschaftsformular der Workflow-Aktivität.
9. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Benutzerdaten aktualisieren** ein.
Domänencontroller	Die ServiceNow-LDAP-Integration fügt einen Verweis auf den LDAP-Server hinzu, mit dem der Account des Benutzers verknüpft ist. Geben Sie die folgende Anweisung ein, um den LDAP-Server zu ermitteln: `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
Typ	Typ des AD-Objekts. In diesem Fall lautet der Typ **User**, das ist die Standardeinstellung.
Objektname	In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass der ServiceNow-Benutzername dem Active Directory-sAMAccountName entspricht. Geben Sie Folgendes ein: `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Objektdaten	Aktualisiert das Konto des Benutzers in Active Directory, wenn der Benutzer vorhanden ist. In diesem Beispiel wird der Titel des Benutzers aktualisiert: `{"title" : "QA"}`

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Workflow sieht folgendermaßen aus:



11. Verbinden Sie beide Aktivitätsergebnisse (Erfolg und Fehler) mit dem Endpunkt.
An diesem Punkt übernimmt der Workflow einen ServiceNow-Benutzerdatensatz als Eingabe und aktualisiert den Vornamen, Nachnamen und Titel des entsprechenden Active Directory-Accounts. Wenn der Account in Active Directory nicht vorhanden ist, schlägt der Workflow fehl.

> **Hinweis:**
> In einem normalen Workflow ist eine alternative Aktion bei einem Fehler wünschenswert. Sie können beispielsweise eine E- Mail und SMS-Benachrichtigungen senden, wenn der Workflow den Datensatz nicht aktualisieren konnte.

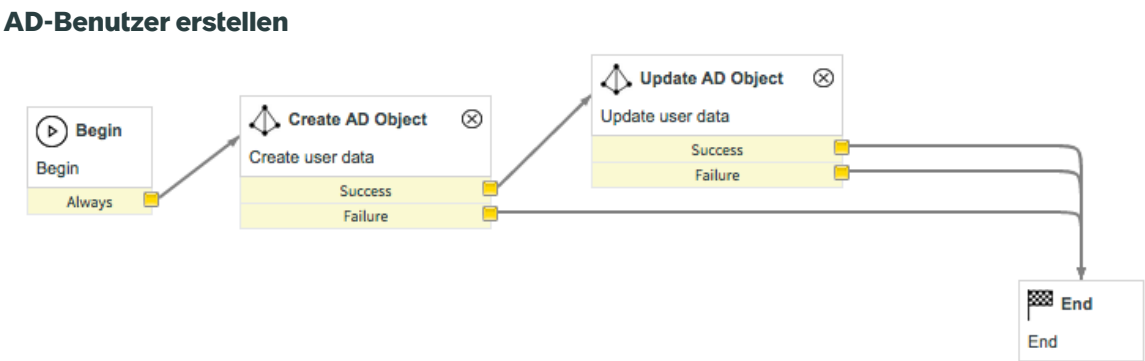
12. Um zu verhindern, dass der Workflow fehlschlägt, fügen Sie der Verbindungslinie zwischen „Anfang“ und der Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ hinzu.

13. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Benutzerdaten erstellen** ein.
Domänencontroller	Dieselbe URL wie bei der Aktualisieren-Aktivität: `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
OE	Die Organisationseinheit, zu der dieses Objekt gehört. Für dieses Beispiel können Sie **OU=HQ,OU=Managed Objects** eingeben.
Objektname	Derselbe Name wie bei der Aktualisieren-Aktivität: `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Objektdaten	Erstellt einen Account nur mit dem Benutzernamen. Für dieses Beispiel können Sie `{"givenName" : "${workflow.inputs.u_user.first_name}", "SN" : "${workflow.inputs.u_user.last_name}" }` eingeben.

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Verbinden Sie das Ergebnis „Fehler“ der Aktivität „AD-Objekt erstellen“ mit „Ende“.
    In diesem Beispiel werden Fehler ignoriert. Der Workflow sieht jetzt so aus:



Mit diesem Verfahren wird ein einfacher Workflow erstellt, der einen Active Directory-Account nur mit einem Benutzernamen erstellt. Der Workflow aktualisiert dann diesen Account mit zusätzlichen Informationen aus der ServiceNow-Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ soll jedoch nicht ausgeführt werden, wenn der Benutzeraccount bereits vorhanden ist. Der Workflow muss Active Directory nach übereinstimmenden Benutzerdatensätzen abfragen und dann den Workflow basierend auf den Ergebnissen der Abfrage verzweigen. Wenn bereits ein Account vorhanden ist, sollte der Workflow den Account aktualisieren. Wenn der Account nicht vorhanden ist, sollte der Workflow den Account in Active Directory erstellen.

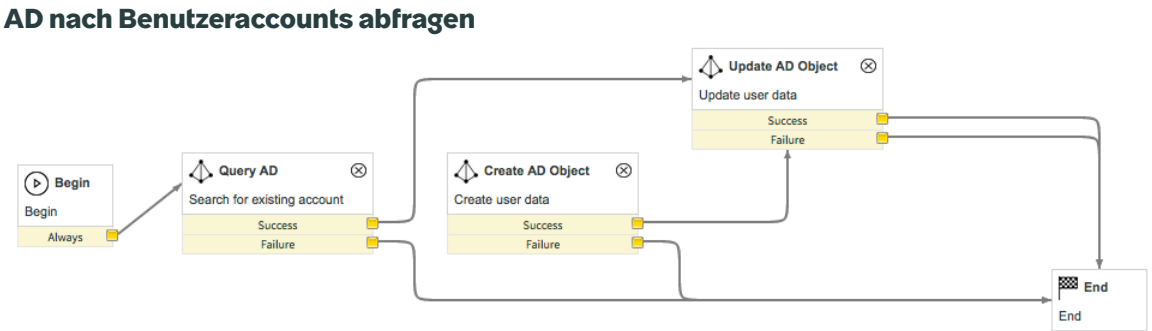
16. Ziehen Sie die Aktivität „Abfrage-AD“ per Drag-and-Drop auf die Verbindungslinie zwischen „Anfang“ und „AD-Objekt erstellen“.
17. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Feld	Definition
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Bestehenden Account suchen** ein.
Domänencontroller	`${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Eigenschaften	Eine kommagetrennte Liste der zurückgegebenen Active Directory-Eigenschaften. Zum Beispiel: givenName, SN, title. Wenn das Parameterfeld leer ist, werden alle Eigenschaften zurückgegeben. Lassen Sie in diesem Workflow das Feld leer.
Suchfilter	Eine LDAP-Filterzeichenfolge, die die Suchparameter definiert. Verwenden Sie beliebige gültige LDAP-Filterkriterien. Um Benutzeraccounts zu suchen, die mit dem Eingabedatensatz übereinstimmen, verwenden Sie: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

18. Klicken Sie auf **Absenden**.
19. Verbinden Sie das Ergebnis „Fehler“ der Abfrageaktivität mit dem Endpunkt.
Denken Sie daran, dass Fehler in diesem Workflow ignoriert werden.
20. Verbinden Sie das Ergebnis „Erfolg“ der Abfrageaktivität mit der Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“.
Der Workflow sieht jetzt so aus:



Die Aktivität „Abfrage-AD“ gibt die Ergebnisse als JSON-Zeichenfolge im Datenbus des Workflows zurück. Diese JSON-Zeichenfolge ist immer ein Objekt-Array. Jedes Objekt entspricht einem Active Directory-Eintrag, der mit der Abfrage übereinstimmt. Der Beispiel-Workflow sollte immer verzweigen, ob dieses Array leer ist oder nicht.

21. Ziehen Sie eine Standard-*Falls*-Aktivität aus dem Ordner *Bedingungen* der Registerkarte **Zentral**, und legen Sie sie auf der Verbindungslinie zwischen „Abfrage-AD“ und „AD-Objekt aktualisieren“ ab.
22. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

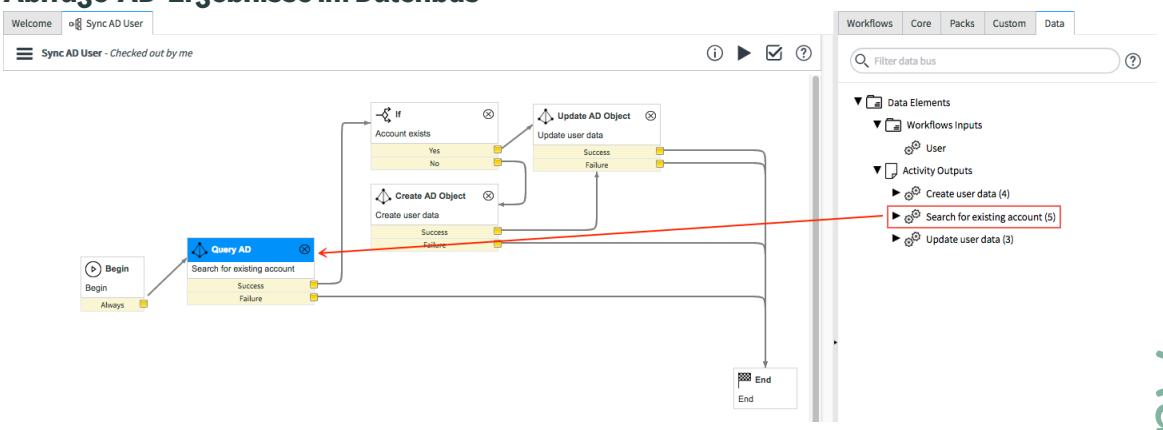
Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Account vorhanden** ein.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld *Skript* zu öffnen.

Skript	Damit die Falls-Aktivität ordnungsgemäß funktioniert, müssen Sie in der Antwortvariable (var) **yes** oder **no** entsprechend den Ergebnissen „Ja“ und „Nein“ der Abfrageaktivität zurückgeben. Zeile 1 konvertiert die Abfrage-AD-Ergebnisse aus einer JSON-Zeichenfolge in ein JavaScript-Array mit dem Namen queryResults. Zeile 2 prüft die Länge dieses Arrays. Wenn das Array größer als 0 ist, wurde eine Übereinstimmung mit dem Account gefunden, und die Antwort auf „yes“ gesetzt. Ansonsten lautet die Antwort „no“.
	
	`var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output);`
	
	`answer = ( queryResults.length>0 ? 'yes' : 'no' );`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

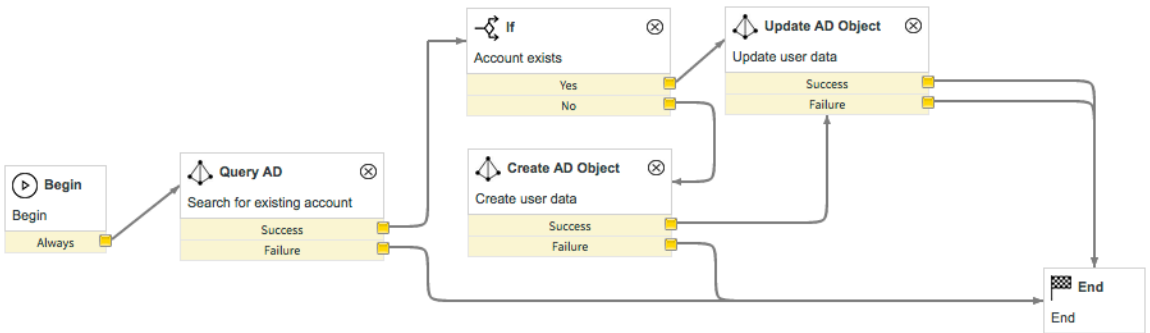
Hinweis:
Der Ausdruck `data.get(5)` in diesem Skript ermittelt die Abfrage-AD-Ausgabe im Datenbus anhand der Reihenfolgennummer, da dies die fünfte Aktivität war, die dem Workflow hinzugefügt wurde.

Abfrage-AD-Ergebnisse im Datenbus



23. Klicken Sie auf **Absenden**.
24. Erstellen Sie auf dem Canvas einen Übergang vom Ergebnis „Yes“ der Aktivität „Falls“ zur Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“.
25. Erstellen Sie einen Übergang vom Ergebnis „No“ Aktivität „Falls“ zur Aktivität „AD-Objekt erstellen“. Dies ist der letzte Schritt. Dieser Workflow fragt Active Directory ab, um festzustellen, ob bereits ein Account vorhanden ist. Wenn ein Account vorhanden ist, aktualisiert der Workflow diesen Account. Wenn kein Account vorhanden ist, erstellt der Workflow den Account und aktualisiert dann Active Directory mit dem konfigurierten Benutzerdatensatz.

Bedingte Pfade erstellen



Orchestration-Aktivitätspakete

Das Orchestration-Basisssystem enthält Pakete mit benutzerdefinierten Aktivitäten, mit denen Sie typische IT- und Geschäftsprozesse in Ihrem Netzwerk automatisieren können.

Mit Aktivitätspaketen können Sie verschiedene gängige Geschäftsprozesse automatisieren, beispielsweise die Verwaltung von Active Directory-Accounts und Exchange Server-Postfächern. Aktivitätspakete können auch IT-Funktionen wie Starten und Stoppen von Windows-Servern, Verknüpfen von Domänen, Zuweisen von IP-Adressen und Konfigurieren von Load Balancern automatisieren.

Aktivitätspakete verwenden

Die Registerkarte **Pakete** des Workflow-Editors enthält alle aus dem ServiceNow Store heruntergeladenen Aktivitätspakete sowie alle von Ihnen erstellten Aktivitätspakete.

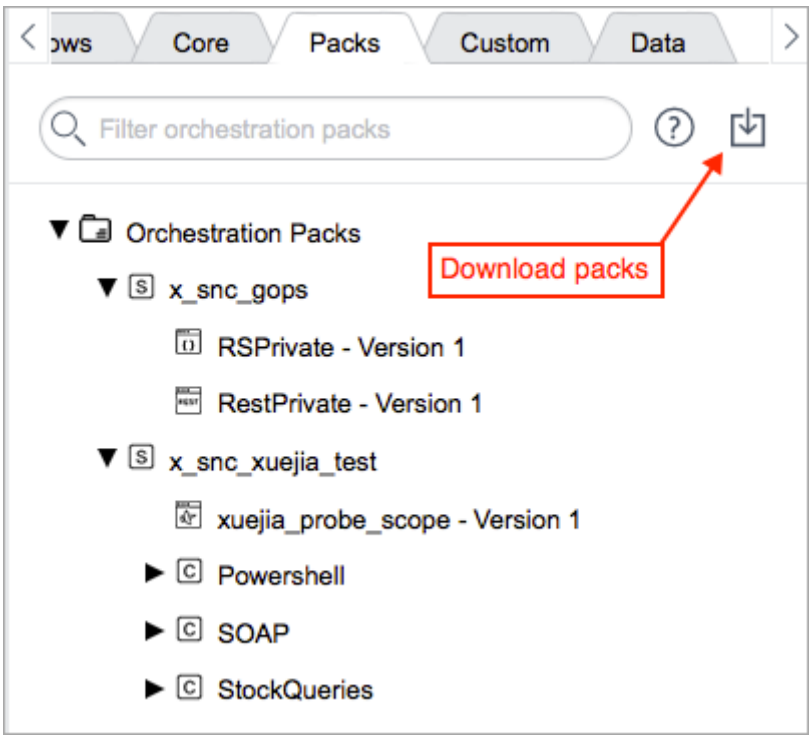
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Administrator, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können benutzerdefinierte Aktivitäten in Paketen organisieren und sie in den ServiceNow Store hochladen. Ihre benutzerdefinierten Pakete werden erst in der Hierarchie angezeigt, wenn mindestens eine Aktivität im Paket veröffentlicht ist. Zu einem vorhandenen Paket hinzugefügte Aktivitäten werden erst angezeigt, wenn sie veröffentlicht sind. Aktivitätenpakete aus jedem Anwendungsbereich können auf der **Registerkarte** „Pakete“ angezeigt werden, unabhängig von der aktuellen Bereichseinstellung für die Instanz.

Prozedur
1. Wählen Sie im Workflow-Editor die Registerkarte **Pakete** aus.
2. Klicken Sie auf das Download-Symbol.

   Die Hierarchie ist auf der Registerkarte nach Lieferant, Bereich, Kategorie und Aktivität organisiert.



Active Directory-Aktivitätspaket

Mit dem Aktivitätspaket „Active Directory“ (AD) können Administratoren Objekte in Windows Active Directory, z. B. Benutzer, Gruppen und Computer, mithilfe eines ServiceNow Orchestration-Workflows erstellen, löschen und verwalten.

Aktivitäten in diesem Paket können ein Passwort automatisch aus einer Benutzeranforderung zurücksetzen oder einen Benutzeraccount in Active Directory verwalten, unabhängig davon, ob er durch einen Orchestration-Workflow erstellt wurde oder nicht.

Domänencontroller werden anhand der IP-Adresse des Hostcomputers ermittelt. Um den Hostnamen des Domänencontrollers zu verwenden, fügen Sie die Aktivität „DNS-Name auflösen“ hinzu, die den Hostnamen in eine IP-Adresse auflöst, und übergeben die IP-Adresse anschließend an die Active Directory-Aktivität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von PowerShell zur Ausführung dieser Aktivitäten konfiguriert ist.

Hinweis:
Alle Active Directory-Aktivitäten übergeben Fehlermeldungen, die von Active Directory zurückgegeben werden. Um diese Fehlermeldungen anzuzeigen, zeigen Sie auf dem Canvas des Workflows auf die fehlgeschlagene Aktivität, oder wählen Sie in einem Datensatz des Workflow-Kontexts die Registerkarte „Workflow-Protokoll“ aus.

Benutzerdefinierte Active Directory-Aktivitäten

Orchestration stellt ab dem Geneva-Release benutzerdefinierte Active Directory-Aktivitäten bereit, die mit Orchestration PowerShell-Aktivitäten erstellen erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie AD-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten AD-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten AD-Aktivitäten verwenden. Mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage können Workflow-Administratoren Eingabe- und Ausgabevariablen aus der Aktivität Abfrage-AD im Datenbus speichern.

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Active Directory“ anfordern, um die benutzerdefinierten Active Directory-Aktivitäten verwenden zu können.

Active Directory-Anmeldeinformationen mit LDAP

Wenn Sie einen LDAP-Server mit MID Servern verwenden, beachten Sie, dass Orchestration- und Active Directory-Aktivitäten die auf LDAP-Servern konfigurierten Benutzernamen und Passwörter nicht verwenden. Sie müssen einen Windows-Orchestration-Anmeldeinformationsdatensatz Windows-Anmeldeinformationen erstellen. Der Benutzername und das Passwort im Anmeldeinformationsdatensatz werden für LDAP-Abfragen verwendet, die von Orchestration- und Workflow-Aktivitäten ausgeführt werden.

Von AD-Orchestration-Aktivitäten verwendeter Verbindungsport

Alle Active Directory-Aktivitäten verwenden den Port 389 für den LDAP-Zugriff. Wenn Sie AD-Aktivitäten mit Oracle Virtual Directory (OVD) als Proxy verwenden, richten Sie Pass-Through nur an Port 389 ein.

AD-Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ fügt einen Benutzer zu einer Gruppe in Windows Active Directory hinzu.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
UserName	Name des Benutzers, der der Gruppe hinzugefügt werden soll.
GroupName	Name der Gruppe, zu der dieser Benutzer hinzugefügt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer zu Gruppen hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Benutzer wurde der Gruppe erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Beim Versuch, den Benutzer der Gruppe hinzuzufügen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerpasswort ändern“

Die Aktivität „AD-Benutzerpasswort ändern“ ändert das Passwort für einen Active Directory-Benutzeraccount.

Für diese Aktivität muss im Gegensatz zur Aktivität **AD-Benutzerpasswort zurücksetzen** das aktuelle Passwort des Benutzers ausgeführt werden. Wenn das neue Passwort gegen die Passwortanforderungen von Active Directory verstößt, z. B. in Bezug auf Länge oder Zeichenkombination, schlägt die Aktivität fehl, und es wird die entsprechende Fehlermeldung zurückgegeben. Diese Fehlermeldung wird in der ECC-Warteschlange und im Hinweistext angezeigt, wenn ein Benutzer auf die Aktivität im Workflow-Editor zeigt.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
New_password	Das neue Passwort, das diesem Benutzer zugewiesen werden soll.
Old_password	Das aktuelle Passwort des Benutzers.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **failure** • **success** • **Policy Failure** • **Incorrect old password**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
hresult	Ergebnis des PowerShell-Befehls.

Bedingungen

Folgende Bedingungen sind für die Aktivität möglich:

Bedingungen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das Passwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.
Policy Failure	Das Passwort entspricht nicht den Active Directory-Anforderungen der Organisation.
Incorrect old password	Das zu ändernde Passwort wurde nicht korrekt eingegeben.
Failure	Beim Versuch, das Passwort zu ändern, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Active Directory-Anmeldeinformationen mit LDAP

Wenn Sie einen LDAP-Server mit MID Servern verwenden, beachten Sie, dass Orchestration- und Active Directory-Aktivitäten die auf LDAP-Servern konfigurierten Benutzernamen und Passwörter nicht verwenden. Sie müssen einen Windows-Orchestration-Anmeldeinformationsdatensatz Windows-Anmeldeinformationen erstellen. Der Benutzername und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Passwort im Anmeldeinformationsdatensatz werden für LDAP-Abfragen verwendet, die von Orchestration- und Workflow-Aktivitäten ausgeführt werden.

Aktivität „AD-Objekt erstellen“

Die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ erstellt ein Objekt in Windows Active Directory.

Diese Aktivität schlägt fehl, wenn ein vorhandenes Objekt mit übereinstimmenden Eingabevariablen gefunden wird.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt erstellen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
Type	Der zu erstellende Objekttyp: Benutzer, Gruppe oder Computer.
OE	Die Organisationseinheit, zu der dieses Objekt gehört.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts. Der**Objektname** wird auch für das **Namensattribut** in Active Directory verwendet. Dieses Verhalten ist in **ActiveDirectory.psm1** verfügbar. Was auch immer als **Objektname** übergeben wird, ist sowohl der **samAccountName** als auch der **Name** des neuen Benutzers in Active Directory.
ObjectData	Ein JSON-Objekt, das Active Directory-Eigenschaftsnamen und die entsprechenden Werte enthält. Beispiel: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` In diesem Beispiel werden der Vorname (givenName), der Nachname (SN) und der Titel des Active Directory-Benutzeraccounts festgelegt, und dem Benutzer wird die Anmeldung ermöglicht (allowLogin). In diesem Feld können Ausdrücke mit der Syntax für die Variablenersetzung ${} ausgewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Ein Windows Active Directory-Objekt wurde erfolgreich erstellt.
Failure	Beim Versuch, das AD-Objekt zu erstellen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Die Aktivität „AD-Benutzerkonto deaktivieren“ deaktiviert einen Windows Active Directory-Benutzeraccount, wodurch er inaktiv wird.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der AD-Benutzeraccount wurde erfolgreich deaktiviert.
Failure	Beim Versuch, den Account zu deaktivieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Die Aktivität „AD-Benutzeraccount aktivieren“ aktiviert einen Windows Active Directory-Benutzeraccount.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Variable	Beschreibung
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der AD-Benutzeraccount wurde erfolgreich aktiviert.
Failure	Beim Versuch, den AD-Benutzeraccount zu aktivieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“

Die Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“ ermittelt, ob ein Active Directory-Benutzeraccount gesperrt ist.

Ein Account wird möglicherweise automatisch gesperrt, wenn ein Benutzer häufiger ein falsches Passwort eingibt, als von der Active Directory-Sicherheitsrichtlinie zugelassen. Sie können einen Account mit der Aktivität AD-Account entsperren freischalten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Das Ergebnis der Abfrage.

Bedingungen

Bedingungen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Bedingung	Beschreibung
Locked	Der AD-Account ist gesperrt.
Unlocked	Der AD-Account ist entsperrt.
Failure	Bei der Verarbeitung der Abfrage ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Abfrage-AD“

Die Aktivität „Abfrage-AD“ ruft Einträge aus Windows Active Directory basierend auf einem LDAP-Suchfilter ab und speichert die Ergebnisse als JSON-Zeichenfolge, die im Datenbus verwendet werden kann.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory** > **.**

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar war. Wenn ein Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal, und die Abfrageergebnisse werden weiterhin im Scratchpad gespeichert. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitäten erstellen erstellt, die Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus anstatt im Scratchpad speichert.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Abfrage-AD“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
Properties	Eine kommagetrennte Liste der zurückgegebenen Active Directory-Eigenschaften. Beispielsweise `givenName,SN,title`. Wenn dieses Feld leer ist, werden alle Eigenschaften zurückgegeben.
SearchFilter	Eine LDAP-Filterzeichenfolge, die die Suchparameter definiert. Verwenden Sie beliebige gültige LDAP-Filterkriterien. Um beispielsweise Benutzeraccounts zu suchen, die mit dem ServiceNow-Eingabedatensatz übereinstimmen, verwenden Sie: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Abfrage-AD“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Das Ergebnis der Abfrage.

Bedingungen

Bedingungen für „Abfrage-AD“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Abfrage wurde wie erwartet abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Abfrage-AD“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Bei der Verarbeitung der Abfrage ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Objekt entfernen“

Die Aktivität „AD-Objekt entfernen“ löscht ein Objekt aus Windows Active Directory.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt entfernen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts.
Type	Der zu entfernende Objekttyp: • **user** • **group** • **computer**

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt entfernen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das AD-Objekt wurde erfolgreich entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „AD-Objekt entfernen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Beim Versuch, das AD-Objekt zu entfernen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

AD-Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Die Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“ entfernt einen Benutzer aus einer Gruppe in Windows Active Directory.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
UserName	Name des Benutzers, der aus der Gruppe entfernt werden soll.
GroupName	Name der Gruppe, aus der dieser Benutzer entfernt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Benutzer wurde erfolgreich aus der Gruppe entfernt.
Failure	Beim Versuch, den Benutzer aus der Gruppe zu entfernen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“ setzt das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory zurück.

Wenn das neue Passwort gegen die Passwortanforderungen von Active Directory verstößt, z. B. in Bezug auf Länge oder Zeichenkombination, schlägt die Zurücksetzen-Aktivität fehl, und es wird die entsprechende Fehlermeldung zurückgegeben. Dieser Fehler wird in der ECC-Warteschlange angezeigt, wenn Sie auf die Aktivität im Workflow-Editor zeigen.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
Password	Das neue Passwort für den Benutzer. Dieses Passwort muss den Active Directory-Anforderungen der Organisation entsprechen.
ForceChange	Legt dieses Passwort als temporäres Passwort fest, indem der Benutzer gezwungen wird, es bei der nächsten Anmeldung zu ändern.
Unlock	Entsperrt den Account, wenn er gesperrt ist.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **failure** • **success** • **Policy Failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
hresult	Ergebnis des PowerShell-Befehls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das Passwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.
Policy Failure	Das neue Passwort entspricht nicht den Active Directory-Anforderungen der Organisation.
Failure	Beim Versuch, das Passwort zurückzusetzen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Account entsperren“

Die Aktivität „AD-Account entsperren“ entsperrt einen gesperrten Active Directory-Benutzeraccount.

Mit der Aktivität Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“ können Sie feststellen, ob ein Account gesperrt ist.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Account entsperren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Account entsperren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Account entsperren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Account wurde erfolgreich entsperrt.
Failure	Beim Versuch, den Account zu entsperren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“

Die Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ aktualisiert ein Objekt in Windows Active Directory.

Diese Aktivität ersetzt nur vorhandene Werte durch neue Werte. Damit können keine neuen Werte zu AD-Datensätzen hinzugefügt werden, z. B. zum Hinzufügen eines neuen Gruppenmitglieds zu einer AD-Gruppe. Verwenden Sie für komplexe AD-Vorgänge stattdessen die Aktivität „PowerShell ausführen“. Die Aktivität schlägt fehl, wenn kein Account mit übereinstimmendem Objektnamen und Daten gefunden wird.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts.
ObjectData	Ein JSON-Objekt, das Active Directory-Eigenschaften und ihre Werte enthält. Um beispielsweise den Vornamen, den Nachnamen und den Titel eines Benutzers festzulegen, den Vorgesetzten des Benutzers zu löschen und die VIP-Kennzeichnung auf „wahr“ zu setzen, ist in den Objektdaten Folgendes angegeben: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`
Type	Der zu aktualisierende Objekttyp: Benutzer, Gruppe oder Computer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt aktualisieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das AD-Objekt wurde erfolgreich aktualisiert.
Failure	Beim Versuch, ein AD-Objekt zu aktualisieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivitätspaket „Azure AD“

Mit dem Aktivitätspaket „Azure AD“ können Administratoren die Einarbeitungs- und Offboarding-Funktionen für Mitarbeiter in Azure AD automatisieren und die Office 365-Lizenzierung verwalten.

Verwenden Sie die Azure AD-Aktivitäten zum Hinzufügen und Entfernen von Benutzern zu Azure Active Directory, zum Verwalten der Sicherheitsgruppenmitgliedschaft und zum Zuweisen oder Entfernen von Office 365-Lizenzen für einzelne Benutzer.

Die Azure AD-Aktivitäten wurden mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage von Orchestration erstellt.

Azure AD-Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ fügt einen Benutzer zu einer vorhandenen Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory hinzu.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
user_id	Objekt-ID (GUID) des hinzuzufügenden Mitglieds
group_id	Objekt-ID (GUID) der Zielgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer zu Gruppen hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Objekt-ID wurde erfolgreich der Sicherheitsgruppe hinzugefügt.
Failure	Die Mitgliedschaft der Gruppe konnte nicht aktualisiert werden, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerlizenz zuweisen“

Die Aktivität „Benutzerlizenz zuweisen“ weist dem angegebenen Benutzer eine zusätzliche Office 365-Softwarelizenz zu.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	Abonnement-SKU-ID, die mit der Unternehmensvereinbarung des Mandanten verknüpft ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einem Benutzer eine Office 365-Lizenz erfolgreich zugewiesen.
Failure	Die Aktivität konnte keinem Benutzer eine Office 365-Lizenz zuweisen, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

AD-Aktivität „Benutzer erstellen“

Mit der Aktivität „Benutzer erstellen“ wird ein Benutzer für den Azure Active Directory-Mandanten erstellt.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer erstellen“

Variable	Beschreibung
display_name	Name des Azure AD-Benutzers im akzeptierten Anzeigeformat, z. B. **jacinto.gawron**
user_principal_name	Benutzerprinzipalname (UPN) in einem E-Mail-Format. Zum Beispiel könnten Sie **jacinto.gawron@khitomer.com** eingeben.
mail_nickname	E-Mail-Alias des Benutzers, der zur vollständigen Adresse des Benutzers weiterleitet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzer erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
password	Azure AD-Passwort des Benutzers. Dieses Passwort muss als Workflow-Eingabe vom Typ **Passwort (2 Wege verschlüsselt)** eingegeben werden und die in Azure AD festgelegte Passwortrichtlinie erfüllen.
change_password	Steuerung, bei der der Benutzer bei der nächsten Anmeldung sein Passwort ändern muss, wenn dies auf „true“ festgelegt ist.
account_enabled	Steuerelement, das bei „wahr“ den Account des Benutzers aktiviert
given_name	Vorname des Benutzers
surname	Nachname des Benutzers
other_mails	Liste zusätzlicher E-Mail-Adressen des Benutzers. Sie könnten zum Beispiel `["jac@home.com", "jgawron@fabrikam.com"]` eingeben.
Land	Das Land oder die Region, in dem sich der Benutzer befindet. Sie könnten zum Beispiel **US** oder **UK** eingeben. Der Standardwert ist auf **US** festgelegt.
city	Stadt, in der sich der Benutzer befindet
Abteilung	Name der Abteilung, in der der Benutzer arbeitet
mobile	Primäre Handynummer des Benutzers
job_title	Berufsbezeichnung des Benutzers
physical_delivery_office_name	Bürostandort des Geschäftssitzes des Benutzers
postal_code	Postleitzahl der Adresse des Benutzers
preferred_language	Sprache, in der der Benutzer kommunizieren möchte. Dieser Wert muss dem ISO 639-1-Code entsprechen. Sie könnten zum Beispiel **en-US** eingeben. Der Standardwert ist auf **en-US** festgelegt.
state	Bundesland oder Provinz für die Adresse des Benutzers
street_address	Straße des Geschäftssitzes des Benutzers
telephone_number	Haupttelefonnummer des Geschäftssitzes des Benutzers
usage_location	Ein aus zwei Buchstaben bestehender Ländercode, der für Benutzer erforderlich ist, denen Office 365-Lizenzen zugewiesen sind. Der Standardwert ist **US**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer erstellen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
user_exists	Ausgabevariable, die der JSON-Nachricht zugeordnet ist, die den Fehler `User already exists` enthält
user_info	Das Array *`user_info`* enthält Attribute, die von anderen Aktivitäten als Eingaben genutzt werden können. Beispielsweise kann die Benutzer-*`objectid`*-Ausgabe (GUID) als Aktivität an die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ als *`user_id`*-Eingabe übergeben werden. • *`objectid`*: Der Azure AD-Bezeichner des Benutzers. • *`accountEnabled`*: Boolesche Variable, die angibt, ob der Account des Benutzers aktiv oder inaktiv ist. • *`displayName`*: Anzeigename des Benutzers, z. B. **jacinto.gawron**. • *`userPrincipalName`*: Benutzername im E-Mail-Format, z. B. **jacinto.gawron@wammo.com**. • *`mailNickname`*: E-Mail-Alias des Benutzers.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer erstellen“

Bedingungen	Beschreibung
Created user	Die Aktivität hat den Benutzer erfolgreich erstellt.
User already exists	Der Benutzer ist bereits in der Mandantendomäne vorhanden.
Failure	Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen, oder ein Eingabewert war ungültig.

AD-Aktivität „Benutzer löschen“

Die Aktivität „Benutzer löschen“ löscht den Account des angegebenen Benutzers aus dem Azure Active Directory-Mandanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer löschen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer löschen“

Variablen	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer löschen“

Bedingung	Beschreibung
Deleted user	Die Aktivität hat den angegebenen Benutzer gelöscht.
Benutzer nicht vorhanden	Der angegebene Benutzer hat keinen Account in der Mandantendomäne.
Failure	Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerinfo abrufen“

Die Aktivität „Benutzerinfo abrufen“ gibt die Informationen des angegebenen Benutzers aus Azure Active Directory zurück.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**. **Hinweis:** Version 2 dieser Aktivität erzwingt die Überprüfung der Eingabe. Wenn die Variable leer ist, wird die folgende Meldung angezeigt: „Pflichtfeld ‚user_id‘ ist leer“. .

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
user_info	Das Array `user_info` enthält Attribute, die von anderen Aktivitäten als Eingaben genutzt werden können. Beispielsweise kann die Benutzer-`objectid`-Ausgabe (GUID) als Aktivität an die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ als `user_id`-Eingabe übergeben werden. • `objectid`: Der Azure AD-Bezeichner des Benutzers. • `accountEnabled`: Boolesche Variable, die angibt, ob der Account des Benutzers aktiv oder inaktiv ist. • `displayName`: Anzeigename des Benutzers, z. B. **jacinto.gawron**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• *`userPrincipalName`*: Benutzername im E-Mail-Format, z. B. **jacinto.gawron@wammo.com**. • *`mailNickname`*: E-Mail-Alias des Benutzers.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerinfo abrufen“

Bedingung	Beschreibung
User exists	Die Aktivität hat den angegebenen Benutzer gefunden.
Benutzer nicht vorhanden	Die Aktivität konnte den angegebenen Benutzer in der Domäne des Kundenmandanten nicht finden.
Failure	Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Die Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“ entfernt einen vorhandenen Benutzer aus einer Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
user_id	Objekt-ID (GUID) des Benutzers, der entfernt werden soll
group_id	Objekt-ID (GUID) der Zielgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Objekt-ID aus der Sicherheitsgruppe entfernt.
Failure	Die Mitgliedschaft der Gruppe konnte nicht aktualisiert werden, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerlizenz entfernen“

Die Aktivität „Benutzerlizenz entfernen“ hebt die angegebene Office 365-Softwarelizenz für den genannten Benutzer auf.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerlizenz entfernen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	Abonnement-SKU-ID, die mit der Unternehmensvereinbarung des Mandanten verknüpft ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerlizenz entfernen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerlizenz entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat eine Office 365-Lizenz für den angegebenen Benutzer entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte Office 365 nicht für einen Benutzer entfernen, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität „Benutzerpasswort zurücksetzen“ setzt das Azure Active Directory-Passwort des angegebenen Benutzers zurück.

Die Azure-Passwortrichtlinie legt Einschränkungen hinsichtlich Komplexität, Länge und Wiederverwendung eines Passworts fest.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig:
Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung von OAuth 2.0 konfiguriert sein.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
password	Azure AD-Passwort des Benutzers. Dieses Passwort muss als Workflow-Eingabe vom Typ **Passwort (2**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Wege verschlüsselt) eingegeben werden und die in Azure AD festgelegte Passwortrichtlinie erfüllen.
change_password	Steuerung, bei der der Benutzer bei der nächsten Anmeldung sein Passwort ändern muss, wenn dies auf „true“ festgelegt ist.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Passwort des benannten Benutzers zurückgesetzt.
Failure	Das Passwort des angegebenen Benutzers konnte nicht zurückgesetzt werden, oder es konnte keine Verbindung zu Azure AD hergestellt werden.

Exchange-Aktivitätspaket

Mit dem Exchange-Aktivitätspaket können Workflows Microsoft Exchange-Mail-Systeme verwalten.

Zur Verwendung von Exchange-Aktivitäten mit Orchestration benötigen Sie Folgendes:

- Microsoft Exchange 2010, 2013 oder 2016.
- Einen MID Server, der für die Ausführung von PowerShell 2.0 konfiguriert ist
- Einen Exchange-Zielserver in derselben Active Directory-Domäne wie die Instanz
- Aktiviertes PowerShell-Remoting auf dem Exchange-Zielserver

Hinweis:
Diese Aktivitäten können nicht zur Interaktion mit Microsoft Exchange Online verwendet werden.

Orchestration stellt benutzerdefinierte Exchange-Aktivitäten bereit, die mit der Aktivitätendesignervorlage von Orchestration erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen

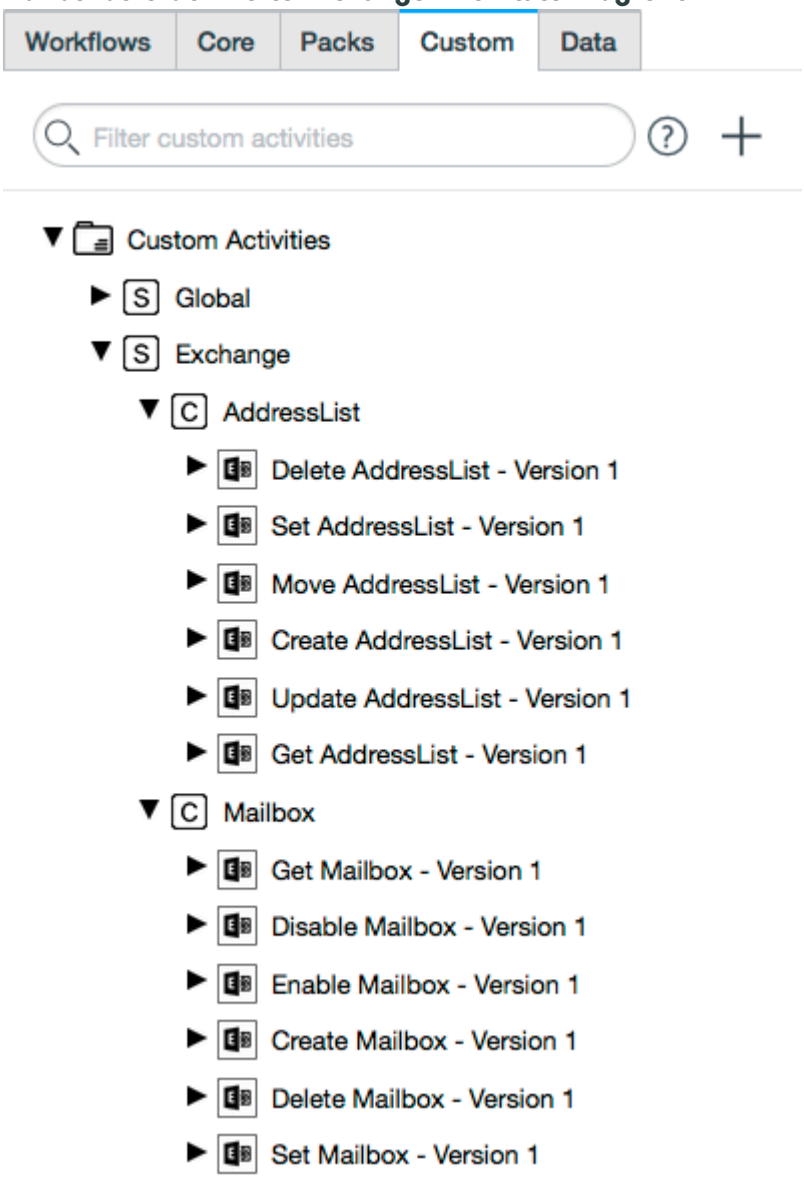
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieselben Funktionen aus wie Exchange-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Die benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten wurden mit einer PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, was Workflow-Administratoren ermöglicht, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis:
Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten Exchange-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten verwenden.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Exchange“ anfordern, um die benutzerdefinierten Microsoft Exchange-Aktivitäten verwenden zu können. Die benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten sind im Workflow-Editor auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** verfügbar. Erweitern Sie die Hierarchie **Benutzerdefinierte Aktivitäten**, und wählen Sie die Kategorie **Exchange** für die Aktivität aus, die Sie verwenden möchten.

Auf benutzerdefinierte Exchange-Aktivitäten zugreifen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server für Exchange konfigurieren

Konfigurieren Sie einen MID Server mit definierten IP-Bereichen für die Verwendung von Exchange.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der MID Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche anstelle von allen Computern im Netzwerk verwaltet, sind zusätzliche Konfigurationsschritte erforderlich, um Exchange-Aktivitäten auszuführen. Sie müssen diese Schritte nicht ausführen, wenn Ihr MID Server die Standardkonfiguration verwendet.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `cmdb_ci_dns_name.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) Ihres Exchange-Servers in das Feld **Name** ein.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des Exchange-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mehrwertige Eigenschaften mit einer Exchange-Aktivität übergeben

Um eine mehrwertige Eigenschaft mithilfe einer Exchange-Aktivität festzulegen, müssen Sie ein bestimmtes Parameterformat verwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der gemeinsam genutzten Eingabevariable für optionale Parameter können Sie mehrwertige Eigenschaften festlegen.

Prozedur

- Verwenden Sie dieses Format, um eine mehrwertige Eigenschaft festzulegen und vorhandene Werte zu ersetzen: `"Eigenschaftsname":"(Wert1, Wert2, Wert3)"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte hinzuzufügen: `"Eigenschaftsname":"+(Wert1, Wert2, Wert3);"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte zu entfernen: `"Eigenschaftsname":"-(Wert1, Wert2, Wert3);"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte hinzuzufügen und zu entfernen: `"Eigenschaftsname":"-(Wert1, Wert2, Wert3);+(Wert1, Wert2, Wert3);"`

Aktivität „Adressenliste erstellen“

Die Aktivität „Adressenliste erstellen“ erstellt eine neue Adressenliste, die als Alias für das Senden von E-Mails an alle Benutzer in der Gruppe dient.

Mit diesem Alias können keine Benutzerberechtigungen verwaltet werden. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl New-AddressList.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste erstellen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
name	Der Name der neu zu erstellenden Adressenliste
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Adressenliste erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Adressenliste erstellen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Adressenliste erstellen.

Aktivität „Adressenliste löschen“

Die Aktivität „Adressenliste löschen“ entfernt eine vorhandene Adressenliste von einem Exchange-Server.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Remove-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste löschen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Der Name der zu entfernenden Adressenliste
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
recursive	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität untergeordnete Active Directory-Elemente der angegebenen Adressenliste löschen soll
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen nur simulieren, aber nicht anwenden soll. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste löschen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Adressenliste löschen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Adressenliste vom Exchange-Server entfernen.
Failure	Die Aktivität konnte die Adressenliste nicht vom Exchange-Server entfernen.

Aktivität „Adressenliste abrufen“

Die Aktivität „Adressenliste abrufen“ ruft alle Attribute aus der angegebenen Exchange-Adressenliste ab.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Get-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste abrufen“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
identity	Name der Adressenliste, aus der Attribute abgerufen werden sollen. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **container** und **searchText** leer.
organization	Organisation, zu der die angegebene Adressenliste gehört
searchText	Filtertext, der dazu führt, dass die Aktivität nur Ergebnisse zurückgibt, die diesen Text enthalten. Diese Variable kann nur mit Exchange 2013-Servern verwendet werden. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **container** und **identity** leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Adressenliste abrufen“ (Fortsetzung)

Variablen	Beschreibung
container	Übergeordnete Adressenliste der Adressenliste, aus der Sie Attribute abrufen möchten. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **identity** und **searchText** leer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste abrufen“

Variablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute aus der Adressenliste abrufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute nicht aus der Adressenliste abrufen.

Aktivität „Adressenliste verschieben“

Die Aktivität „Adressenliste verschieben“ verschiebt eine Microsoft Exchange-Adressenliste an einen anderen Ort in der Adresshierarchie.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Move-AddressList .

Der Exchange-Server speichert die Änderungen aus dieser Aktivität im Cache, wendet sie jedoch nicht sofort an. Verwenden Sie die Aktivität Adressenliste aktualisieren nach dieser Aktivität, um die Änderungen anzuwenden oder darauf zu warten, dass der Exchange-Server zwischengespeicherte Änderungen automatisch anwendet.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste verschieben“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Der Name der zu verschiebenden Adressenliste.
target	Pfad zum neuen Speicherort der Adressenliste
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen nur simulieren, aber nicht anwenden soll. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste verschieben“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste verschieben“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Adressenliste an einen anderen Speicherort verschieben.
Failure	Die Aktivität konnte die Adressenliste nicht an einen anderen Speicherort verschieben.

Aktivität „Adressenliste konfigurieren“

Die Aktivität „Adressenliste konfigurieren“ ändert eine Microsoft Exchange-Adressenliste.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um bestimmte Werte an den Microsoft Exchange-Server zu übergeben. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Set-AddressList .

Der Exchange-Server speichert die Änderungen aus dieser Aktivität im Cache, wendet sie jedoch nicht sofort an. Verwenden Sie die Aktivität Adressenliste aktualisieren nach dieser Aktivität, um die Änderungen anzuwenden oder darauf zu warten, dass der Exchange-Server zwischengespeicherte Änderungen automatisch anwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste konfigurieren“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Name der Adressliste, die geändert werden soll
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste konfigurieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste konfigurieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Adressenliste ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Adressenliste nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Adressenliste aktualisieren“

Die Aktivität „Adressenliste aktualisieren“ fügt der angegebenen Adressliste Benutzer hinzu oder entfernt sie daraus und wendet die Änderungen der zwischengespeicherten Adressenliste sofort auf dem Server an.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um anzugeben, welche Benutzer hinzugefügt oder entfernt werden sollen. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Update-AddressList .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Name der Adressenliste, die aktualisiert werden soll
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen nur simulieren, aber nicht anwenden soll. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste aktualisieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Hinzufügen oder Entfernen von Benutzern für die angegebene Adressenliste erfolgreich abgeschlossen.
Failure	Die Aktivität konnte der angegebenen Adressenliste keine Benutzer hinzufügen oder daraus entfernen.

Aktivität „Mailbox erstellen“

Die Aktivität „Mailbox erstellen“ erstellt einen neuen Active Directory-Benutzer, sofern dieser noch nicht vorhanden ist, und eine Microsoft Exchange-Mailbox für diesen Benutzer.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl New-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox erstellen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne **Wichtig:** Der MID Server muss sich in derselben Domäne wie der Exchange-Server befinden.
first_name	Vorname des Benutzers
middle_initial	Erster Buchstabe des zweiten Vornamens des Benutzers
last_name	Nachname des Benutzers
alias	Der Anzeigename für die Mailboxadresse (der Teil der E-Mail-Adresse, der sich links des @-Symbols befindet). Ohne Angabe eines Alias verwendet die Aktivität für den Alias das Format „Vorname.Nachname“. Der Alias wird auch als Benutzerprinzipalname (UPN) verwendet, wenn in den optionalen Parametern kein Name angegeben ist.
password	Passwort, das für die neue Mailbox verwendet werden soll. Das Passwort wird verschlüsselt, wenn es an den Zielhost gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Mailbox erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen. Wenn für diesen Benutzer kein Active Diectory-Account vorhanden ist, konnte mit dieser Aktivität ein neuer Account erstellt werden.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Mailbox oder einen Active Directory-Account für den angegebenen Benutzer erstellen.

Aktivität „Mailbox löschen“

Die Aktivität „Mailbox löschen“ löscht die Microsoft Exchange-Mailbox eines Active Directory-Benutzers.

Optionale Parameter legen fest, wie der Exchange-Server die Mailbox behandelt, nachdem der Benutzer gelöscht wurde. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Remove-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox löschen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Zu löschender Active Directory-Benutzer. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox löschen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Mailbox des angegebenen Benutzers löschen.
Failure	Die Aktivität konnte die Mailbox des angegebenen Benutzers nicht löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Mailbox deaktivieren“

Die Aktivität „Mailbox deaktivieren“ deaktiviert die Mailbox, die einem angegebenen Active Directory-Account zugeordnet ist.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Disable-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox deaktivieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Benutzer, dessen Mailbox deaktiviert werden soll. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox deaktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox deaktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Mailbox deaktivieren.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Mailbox nicht deaktivieren.

Aktivität „Mailbox aktivieren“

Die Aktivität „Mailbox aktivieren“ erstellt eine neue Mailbox für einen vorhandenen Active Directory-Benutzer.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Enable-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox aktivieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Benutzer, dessen Mailbox aktiviert werden soll. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox aktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox aktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen.

Aktivität „Mailbox abrufen“

Die Aktivität „Mailbox abrufen“ ruft die Mailbox für den angegebenen Benutzer oder alle Mailboxen auf einem Microsoft Exchange-Server ab.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Get-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox abrufen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Benutzer, dessen Mailbox diese Aktivität abrufen soll. Wenn kein Benutzer angegeben ist, ruft die Aktivität alle Mailboxen auf dem Exchange-Server ab. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Mailbox abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox abrufen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Mailbox abrufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Mailbox nicht abrufen.

Aktivität „Mailbox festlegen“

Die Aktivität „Mailbox festlegen“ ändert die Einstellungen einer vorhandenen Microsoft Exchange-Mailbox.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um bestimmte Werte an den Exchange-Server zu übergeben. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Set-Mailbox .

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox festlegen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Benutzer, dessen Mailbox Sie ändern möchten. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox festlegen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox festlegen“

Bedingungen	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Einstellungen der angegebenen Mailbox ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die Einstellungen der angegebenen Mailbox nicht ändern.

F5 Network Management-Aktivitätspaket

Orchestration bietet benutzerdefinierte Aktivitäten zum Konfigurieren von Elementen eines Load Balancer von F5, einschließlich Pools, Poolmitgliedern und der im Pool enthaltenen virtuellen Server.

Alle benutzerdefinierten F5-Aktivitäten befinden sich im Anwendungsbereich der F5-Netzwerkverwaltungsanwendung und werden vom Plugin „Orchestration - F5 network management“ aktiviert, das auf Anforderung aktiviert werdenmuss.

ServiceNow bietet benutzerdefinierte, aus der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellte F5-Aktivitäten, die Sie für folgende Aufgaben verwenden können:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Pools hinzufügen, löschen oder überprüfen
- Poolmitglieder hinzufügen, löschen oder ermitteln
- Virtuelle Server hinzufügen oder löschen
- Einem virtuellen Server ein Profil hinzufügen
- Konfigurieren Sie den virtuellen Server für „vlans“, „irules“, „pool“ und „persistence“.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“ fügt einem F5-Lastausgleichs-Pool ein Mitglied hinzu.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. testPool
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich ein Mitglied zum F5-Lastausgleichs-Pool hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte kein Mitglied zum F5-Lastausgleichs-Pool hinzufügen.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Die Aktivität „F5-Pool-Mitglied abrufen“ gibt die Poolmitglieder zurück und überprüft den Status des Pools.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu überprüfen, ob ein Poolmitglied ordnungsgemäß erstellt wurde.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: get

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Variable	Beschreibung
MembersArray	Array für die zurückgegebene IP-Adresse und den Port des Pool-Mitglieds, z. B. 192.168.2.19:80
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ergebnis	Success oder failure
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Mitglieder des F5-Lastausgleichs-Pools erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte die Mitglieder des F5-Lastausgleichs-Pools nicht zurückgeben

Aktivität „Virtuellen F5-Server löschen“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server löschen“ löscht einen virtuellen Server aus einem F5-Lastausgleichs-Pool.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den virtuellen Server erfolgreich aus dem F5-Lastausgleichs-Pool gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server löschen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den virtuellen Server nicht aus dem F5-Lastausgleichs-Pool löschen.

Aktivität „F5-Pool prüfen“

Die Aktivität „F5-Pool prüfen“ prüft den Status eines Pools darauf hin, ob er für die Annahme von Datenverkehr verfügbar ist.

Mit dieser Aktivität können Sie feststellen, ob ein soeben erstellter Pool mit der richtigen Konfiguration ausgeführt wird.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: get

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool prüfen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool prüfen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool prüfen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Status des F5-Lastausgleichs-Pools erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte den Status des F5-Lastausgleichs-Pools nicht zurückgeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“ fügt einem virtuellen Server ein Profil hinzu, das einem F5-Lastausgleichs-Pool zugewiesen ist.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP-Profile Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
VirtualServerName	Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
Ausgabe	Die REST-Ausgabe
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat dem virtuellen Server das F5-Lastausgleichsmodul-Profil erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte dem virtuellen Server das F5-Lastausgleichsmodul-Profil nicht hinzufügen.

Aktivität „Virtuellen F5-Server ändern“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server ändern“ konfiguriert einen virtuellen Server, der einem F5-Lastausgleichs-Pool mit „irules“ und „vlan“ zugewiesen ist.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP Management
- **REST-Funktion**: put

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
irules	Die „irules“ für den virtuellen Server, wie z. B. `_sys_https_redirect` • **pool**: Name des Pools für den virtuellen Server, z. B. `testPool` • **persistent**: Persistentes Profil für den virtuellen Server, z. B. `cookie`
vlans	Vlans für den virtuellen Server, z. B. `internal`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einen virtuellen Server erfolgreich konfiguriert, der einem F5-Lastausgleichs-Pool zugewiesen ist.
Failure	Die Aktivität konnte keinen virtuellen Server konfigurieren, der einem F5-Lastausgleichs-Pool zugewiesen ist.

Aktivität „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server hinzufügen“ fügt einen virtuellen Server hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
description	Beschreibung dieses virtuellen Servers
ipProtocol	Protokoll, das für diesen virtuellen Server verwendet wird, z. B. `tcp`
destination	IP-Adresse und Portnummer des virtuellen Servers, z. B. 192.168.4.20:80
mask	Subnetzmaske für diesen virtuellen Server, z. B. 255.255.255.255.
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
sourceAddressTranslation	Übersetzungsmodus für Quelladresse

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einen virtuellen Server erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte keinen virtuellen Server hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied löschen“

Mit der Aktivität „F5-Pool-Mitglied löschen“ wird ein Mitglied des F5-Lastausgleichs-Pools gelöscht.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler

Bedingungen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ein Mitglied des F5-Lastausgleichs-Pools erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte kein Mitglied des F5-Lastausgleichsmodul-Pools löschen.

Aktivität „F5-Pool löschen“

Die Aktivität „F5-Pool löschen“ löscht einen F5-Lastausgleichs-Pool.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool löschen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
PoolName	Name dieses Pools, z. B. testPool

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
Fehler	Der REST-Fehler
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den F5-Lastausgleichs-Pool erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den F5-Lastausgleichsmodul-Pool nicht löschen.

Aktivität „F5-Pool hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Pool hinzufügen“ erstellt den F5-Lastausgleichs-Pool.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu überprüfen, ob ein Poolmitglied ordnungsgemäß erstellt wurde.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um im Workflow-Editor auf die Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: post

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den F5-Lastausgleichs-Pool erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den F5-Lastausgleichs-Pool nicht erstellen.

Infoblox DDI-Aktivitätspaket

Dieses Aktivitätspaket unterstützt die Infoblox DDI-Verwaltung durch ServiceNow Orchestration

Das Infoblox DDI-Aktivitätspaket verwaltet die in einem Netzwerk verwendeten IP-Adressen durch Integration von DNS und DHCP. Benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitäten verwenden die REST-Webservices von Infoblox Web API (WAPI), um auf den Infoblox GRID-Server zuzugreifen.

Wichtig:
Für die Verwaltung von IP-Adressen über den Infoblox-Server ist ein voll funktionsfähiger MID Server erforderlich.

Ab dem Jakarta-Release wird das auf die Version 2 aktualisierte Infoblox-Aktivitätspaket verwendet. Dieses Update unterstützt Infoblox-Netzwerkansichten, die die Sichtbarkeit von Netzwerkdaten einschränken können. Der Parameter „view“ kann als Abfrageparameter oder als Payload-Inhalt übergeben werden, um Vorgänge in einer bestimmten Ansicht auszuführen. Version 2 unterstützt auch die Angabe der Version von WAPI, die in Integrationsendpunkten verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützt für Infoblox:

- WAPI Version 2.0 für REST-Nachrichten
- NIOS Appliance Version 7.0

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspakte“ anfordern, um die Infoblox DDI-Aktivitäten und den Workflow verwenden zu können.

REST-Anmeldeinformationen für Infoblox-Aktivitäten erstellen

Für alle Infoblox-Aktivitäten sind REST-Anmeldeinformationen erforderlich, um IP-Adressen auf dem Infoblox DDI-Server zu verwalten.

Vorbereitungen

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Ordnungsgemäß konfigurierter und ausgeführter Infoblox DDI Grid Server
- Auf dem Infoblox DDI-Server definierte REST-Anmeldeinformationen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einen REST-Anmeldeinformationsdatensatz auf der ServiceNow-Instanz erstellen, die jede Infoblox-Aktivität für den Zugriff auf Verwaltungsfunktionen auf dem Infoblox-Server verwenden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Berechtigungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie in der Liste der Anmeldeinformationen **Anmeldeinformationen für Basic Authentication** aus.
3. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz mit einem logischen Namen, z. B. **InfobloxCred**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile des neuen Anmeldeinformationsdatensatzes, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **sys_id kopieren** aus.
   Befolgen Sie die Anweisungen des Browsers, um die sys_id zu kopieren, falls die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
5. Fügen Sie die sys_id in das Eingabefeld **restCredentials** jeder Aktivität ein, die Sie verwenden.

Infoblox-Workflows

Das Infobox DDI-Aktivitätspaket enthält zwei Standard-Workflows, einen, der IP-Adressen reserviert und registriert, und einen, der IP-Adressen freigibt.

Um auf diese Workflows zuzugreifen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor** und wählen Sie die Registerkarte **Workflows**. Klicken Sie auf einen Workflow, um ihn zu öffnen, und klicken Sie dann auf das Informationssymbol im Workflow-Header, um das Dialogfeld mit den Workflow-Eigenschaften anzuzeigen.

Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren

Verwenden Sie diesen Workflow, um IPv4-Adressen zu registrieren oder die nächste verfügbare IP-Adresse beim IPAM anzufordern. Optional können Sie damit IP-Adressen beim DNS registrieren. In diesem Workflow verwendete benutzerdefinierte Infoblox-Aktivitäten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IPAM – IP-Adresse registrieren
- IPAM – IP-Adresse reservieren
- DNS A-Datensatz registrieren
- Netzwerkdetails abrufen

Eingabevariablen für „Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren“

Feld	Beschreibung
Infoblox-Server	IP-Adresse des Infoblox DDI-Servers
Netzwerk	Netzwerk mit der Ziel-IP-Adresse
Zone	Die DNS-Zone für die IP-Adresse, die registriert wird
REST-Anmeldeinformationen	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
DNS-Hostname	Name des Computers mit dem DNS-Server, auf der die IP-Adresse registriert wird
IPv4-Adresse	IP-Adresse, die reserviert oder registriert wird

Infoblox: IPAM-Reservierungen freigeben

Verwenden Sie diesen Workflow, um alle mit einer IPv4-Adresse verknüpften IPAM-Reservierungen freizugeben (zu löschen). In diesem Workflow verwendete benutzerdefinierte Infoblox-Aktivitäten:

- IPAM – IP-Reservierungen auflisten
- DNS-Datensatz auflisten
- DNS – Löschen
- IPAM – Löschen

Eingabevariablen für „Infoblox: IPAM-Reservierungen freigeben“

Feld	Beschreibung
REST-Anmeldeinformationen	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
Zu löschende IP	Freizugebende IP-Adresse
Infoblox-Server	IP-Adresse des Infoblox DDI-Servers

Infoblox-Rollen und -Berechtigungen

Definieren Sie die Rollen und Berechtigungen, die die Infoblox-Aktivitäten für den Zugriff auf die verschiedenen Ressourcen auf dem Infoblox-Server benötigen.

Administratorgruppen

Auf einem Infoblox-Server gibt es drei Arten von Administratorgruppen:

- Superuser
- Default
- Limited Access

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um bestimmte Vorgänge auf dem Infoblox-Server über die Benutzeroberfläche oder eine API auszuführen, muss der Benutzer mit „Limited Access“ (eingeschränkter Zugriff) über ein Minimum an Berechtigungen für die gewünschten Ressourcen verfügen. Diese Berechtigungen umfassen Lese- bzw. Lese-/Schreibzugriff. Weitere Informationen finden Sie im Infoblox NIOS-Administratorhandbuch im Abschnitt über Administratorgruppen.

Berechtigungshierarchie

1. **Benutzer**: Ein Benutzer kann mehreren Gruppen angehören.
2. **Gruppe**: Eine Gruppe kann viele Rollen haben.
3. **Rolle**: Jede Rolle besteht aus bestimmten Ressourcenberechtigungen.

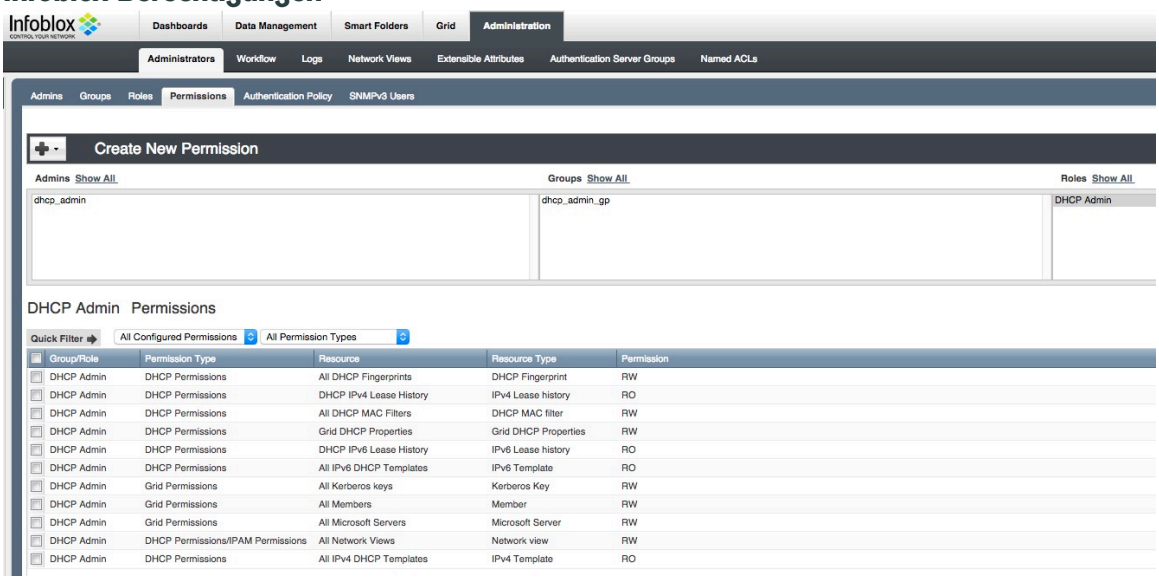
Erforderliche Berechtigungen

Das ServiceNow-Infoblox-Aktivitätspaket erfordert die entsprechenden Lese- bzw. Lese-/Schreibberechtigungen für diese Ressourcen:

- Netzwerk
- DHCP
- DNS
- IPAM

Dieses Beispiel zeigt eine Standard-DHCP-Administratorrolle, ihre Ressourcen und die jeweiligen zugehörigen Berechtigungen.

Infoblox-Berechtigungen



Infoblox-DHCP-Aktivitäten

Die DHCP-Aktivitäten von Infoblox verwalten die für DHCP im Netzwerk reservierten IP-Adressen.

Verwenden Sie diese Aktivitäten, um IP-Adressen zu reservieren, aufzulisten oder zu löschen, die für die DHCP-Zuweisung im Netzwerk verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Die Aktivität „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“ reserviert einen IP-Adressbereich für die Verwendung durch DHCP.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
startIpAddress	IPv4-Startadresse des zu reservierenden Bereichs
endIpAddress	IPv4-Endadresse des zu reservierenden Bereichs
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
DHCPIpAddressRange	Bereich der reservierten IPv4-Adressen
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen IPv4-Adressbereich erfolgreich reserviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen IPv4-Adressbereich nicht reservieren.

Aktivität „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Die Aktivität „DHCP – IP-Reservierung löschen“ löscht IP-Reservierungen im DHCP, wobei entweder ein IPv4- oder ein IPv6-Adressbereich verwendet wird.

Eine Automatisierung kann ein Infoblox-DHCP-Objekt abrufen, um es aus einer der folgenden Aktivitäten zu löschen:

- DHCP – IP-Reservierungen auflisten
- DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
ipToDelete	Zu löschender IP-Adressbereich in der Form: `Bereich/<verschlüsselter Code>:<Startbereich>/<Endbereich>/default`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
DHCPDeletedIpRange	Bereich der gelöschten IP-Adressen
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen IP-Adressbereich erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen IP-Adressbereich nicht löschen.

Aktivität „DHCP – IP-Reservierung auflisten“

Die Aktivität „DHCP – IP-Reservierung auflisten“ generiert eine Liste aller DHCP-Bereichsreservierungen auf einem bestimmten InfoBlox-Server.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert für ein Array mit DHCP-Adressbereichen in diesem Format: Bereich/<verschlüsselter Code>:<Startbereich>/<Endbereich>/default
network	Adresse des Netzwerks, das den IP-Adressbereich enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variablen	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ein Array mit DHCP-IP-Adressbereichen erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte kein Array mit DHCP-IP-Adressbereichen zurückgeben.

Infoblox-DNS-Aktivitäten

Die Infoblox-DNS-Aktivitäten verwalten DNS-Datensätze im Netzwerk mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Mit diesen Aktivitäten können Sie auf einem Infoblox-Server verwaltete DNS-Datensätze registrieren, auflisten oder löschen.

Aktivität „DNS C-Datensätze auflisten“

Die Aktivität „DNS C-Datensätze auflisten“ ruft alle kanonischen Datensätze (CNAME) von einem angegebenen Infoblox-Server ab.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
reference	Referenzwert für einen DNS-CNAME-Datensatz, z. B. `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
cannonicalName	CNAME-Datensatz
Name	Name der zurückgegebenen Netzwerkoption, z. B. *`domain-name-server`*.
Ansicht	Die zugewiesene Ansicht der DNS-Daten. Eine bestimmte Zone kann mehrere Ansichten haben, auf die abhängig von der IP-Adresse der Abfragequelle zugegriffen wird. Die **default**-Ansicht der DNS-Daten für diese Aktivität ist die Netzwerkansicht.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die DNS-C-Datensätze erfolgreich aufgelistet.
Failure	Die Aktivität konnte die DNS-C-Datensätze nicht auflisten.

Aktivität „DNS A-Datensatz registrieren“

Die Aktivität „DNS A-Datensatz registrieren“ erstellt einen DNS-A-Datensatz auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des Netzwerks, das die IP-Adresse enthält, die im Datensatz registriert werden soll
hostName	Name des tatsächlichen Servercomputers, der der IP-Adresse in diesem Datensatz zugeordnet ist
zone	Die DNS-Zone, die dem zu erstellenden Datensatz zugeordnet ist
ipAddress	Spezifische IP-Adresse, die in diesem Datensatz registriert ist
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
DNSARecord	Name des registrierten Datensatzes, ausgedrückt im Format: `record:host/<encrypted code>:<network name>/default`.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den DNS A-Datensatz erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den DNS A-Datensatz nicht erstellen.

Aktivität „DNS C-Datensatz registrieren“

Die Aktivität „DNS C-Datensatz registrieren“ erstellt einen kanonischen DNS-Datensatz (CNAME) auf einem angegebenen Infoblox-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
cname	Der zu erstellende kanonische DNS-Datensatz, wie er vom Wert `c_name` angegeben ist.
recordName	Name des zu erstellenden Datensatzes
zone	Die DNS-Zone, die den zu erstellenden kanonischen Datensatz enthält
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
DNSCRecord	Name des registrierten CNAME-Datensatzes, ausgedrückt im Format: `record:cname/<encrypted code>:<network name>/default`.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den kanonischen DNS-Datensatz erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den kanonischen DNS-Datensatz nicht erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „DNS-Datensatz auflisten“

Die Aktivität „DNS-Datensatz auflisten“ generiert eine Liste aller DNS-Datensätze auf einem bestimmten InfoBlox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert für einen DNS-Datensatz, z. B. `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
configure_for_dhcp	Gibt den Status eines festen DHCP-Adressobjekts zurück
host	Hostcomputer, dem der DNS-Datensatz zugeordnet ist
ipv4addr	Die reservierte IPv4-Adresse, die einem DNS-Datensatz zugeordnet ist
name	Name der zurückgegebenen Netzwerkoption. Zum Beispiel lautet der Name des DNS-Datensatzobjekts aus dem **Referenzbeispiel***`cname.test.com`*.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Ansicht	Die zugewiesene Ansicht der DNS-Daten. Eine bestimmte Zone kann mehrere Ansichten haben, auf die abhängig von der IP-Adresse der Abfragequelle zugegriffen wird. Die **default**-Ansicht der DNS-Daten für diese Aktivität ist die Netzwerkansicht.
error	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat alle verfügbaren DNS-Datensätze erfolgreich aufgelistet.
Failure	Die Aktivität konnte die verfügbaren DNS-Datensätze nicht auflisten.

Aktivität „DNS – Löschen“

Die Aktivität „DNS – Löschen“ löscht DNS-Datensätze eines beliebigen Typs vom Infoblox-Server, z. B. C- und A-Datensätze.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**.

Hinweis:
Das Erstellen eines neuen Datensatzes ist schneller als das Wiederherstellen eines gelöschten Datensatzes.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
RecordToDelete	Name des zu löschenden DNS-Datensatzes. Der Datensatz wird in diesem Format angegeben: `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedRecord	Name des gelöschten DNS-Datensatzes
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen DNS-Datensatz erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen DNS-Datensatz nicht löschen.

Infoblox IPAM-Aktivitäten

Die Infoblox IPAM-Aktivitäten verwalten IP-Adressen im Netzwerk mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Verwenden Sie diese Aktivitäten, um IP-Adressen zu registrieren, zu reservieren, aufzulisten oder zu löschen.

Aktivität „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Die Aktivität „IPAM – IP-Adresse registrieren“ registriert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mithilfe von Infoblox IPAM.

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt einen InfoBlox-IP-Adressdatensatz, der für andere IPAM-Funktionen mit dem folgenden Format verwendet werden kann: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
macAddress	Mac-Adresse des Computers, für den diese IP-Adresse registriert wird
ipAddress	Spezifische IP-Adresse für die Registrierung
network	Adresse des Netzwerks, das die registrierte IP-Adresse enthält
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
IPAddressRecord	IPAM-Datensatz der registrierten IP-Adresse

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich registriert.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht registrieren.

Aktivität „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Die Aktivität „IPAM – IP-Adresse reservieren“ reserviert eine IP-Adresse in einem Netzwerk, das Infoblox IPAM verwendet.

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt einen InfoBlox-IP-Adressdatensatz, der für andere IPAM-Funktionen mit dem folgenden Format verwendet werden kann: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
macAddress	Mac-Adresse des Computers, für den diese IP-Adresse reserviert ist
network	Adresse des Netzwerks, das die reservierte IP-Adresse enthält. Der Infoblox-Server reserviert die nächste verfügbare IP-Adresse in diesem Netzwerk.
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
IPAddressRecord	IPAM-Datensatz der registrierten IP-Adresse
IPAddress	Ausgewählte IP-Adresse, die reserviert werden soll

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich reserviert.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht reservieren.

Aktivität „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Die Aktivität „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“ gibt ein Array aller IP-Adressen auf dem angegebenen InfoBlox-Server zurück.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt ein Array mit reservierten IP-Adressen im Format: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert einer reservierten IP-Adresse, die in einem Adressfeld-Array enthalten ist, z. B. `fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u:0.0.0.11/default" ipv4addr: "0.0.0.11"`
ipv4addr	Die reservierte IPv4-Adresse
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der reservierten IP-Adressen erfolgreich vom Infoblox-Server abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der reservierten IP-Adressen nicht vom Infoblox-Server abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „IPAM – Löschen“

Die Aktivität „IPAM – Löschen“ löscht eine IP-Adresse auf einem angegebenen InfoBlox-Server.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
itemToDelete	Die zu löschende IP-Adresse im Format: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedRecord	IPAM-Datensatz der gelöschten IP-Adresse
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht löschen.

Infoblox-Netzwerkaktivitäten

Die Infoblox-Netzwerkaktivitäten verwalten Netzwerke mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit diesen Aktivitäten können Sie Netzwerke auf einem Infoblox-Server erstellen, auflisten oder löschen.

Aktivität „Netzwerk erstellen“

Die Aktivität „Netzwerk erstellen“ erstellt neue Netzwerke auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des zu erstellenden Netzwerks
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
NetworkCreated	Adresse des erstellten Netzwerks
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Netzwerk erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte das Netzwerk nicht erstellen.

Aktivität „Netzwerkdetails abrufen“

Die Aktivität „Netzwerkdetails abrufen“ ruft die Informationen zu einem bestimmten Netzwerk auf einem Infoblox-Server ab.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des Netzwerks, dessen Details Sie anzeigen möchten
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Die Ausgabevariablen dieser Aktivität sind Objekte auf dem Infoblox-Server, mit denen Netzwerkdetails identifiziert werden. Weitere Informationen finden Sie in der Infoblox-Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
NetworkOptions	Das *`NetworkOptions`*-Array enthält folgende Attribute: • *`reference`*: Referenzwert für das angeforderte Netzwerk. Dieser Wert hat die Form `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA:10.1.0.0%2F1` • *`options`*: Das *`options`*-Array enthält folgende Attribute: ◦ *`name`*: Name der zurückgegebenen Netzwerkoption, z. B. *`domain-name-server`*. ◦ *`num`*: Indexnummer der Option. Der Index für den *`domain-name-server`* lautet beispielsweise *`6`*. ◦ *`use_option`*: Gibt an, ob auf dieser Ebene in der Netzwerkhierarchie eine DHCP-Option verwendet wird. Setzen Sie diesen Wert auf **Wahr**, um die DHCP-Option „Grid Level“ mit dieser Option auf Netzwerkebene zu überschreiben. ◦ *`value`*: Für diese Option zu verwendender Wert. Zum Beispiel ist der Wert für die Option *`domain-name-server`* die IP-Adresse des Servercomputers. ◦ *`vendor_class`*: Die Klasse des Netzwerkobjekts. Die Optionen sind **DHCP**, **DNS** oder **IPAM**.

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat Netzwerkdetails erfolgreich vom Infoblox-Server abgerufen.
Failure	Die Aktivität könnte keine Netzwerkdetails vom Infoblox-Server abrufen.

Aktivität „Netzwerk löschen“

Die Aktivität „Netzwerk löschen“ löscht ein Netzwerk von einem Infoblox-Server.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
networkToDelete	Referenznummer des vom Infoblox-Server zu löschenden Netzwerks. Sie können diesen Wert entweder mithilfe der Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“ oder beim Erstellen eines Netzwerks mit der Aktivität „Netzwerk erstellen“ ermitteln. Ein Beispiel für einen Netzwerk-Referenzwert ist: `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default`.
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedNetwork	Referenznummer des vom Infoblox-Server gelöschten Netzwerks
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Netzwerk erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte das Netzwerk nicht löschen.

Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“

Die Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“ ruft alle Netzwerke ab, die einem Infoblox-Server zugeordnet sind.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen der Aktivität

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert eines registrierten Netzwerks
network	Netzwerkadresse
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Aktivitätsbedingungen

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der auf dem Infoblox-Server verfügbaren registrierten Netzwerke erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der auf dem Infoblox-Server verfügbaren registrierten Netzwerke nicht abrufen.

PowerShell-Aktivitätspaket

PowerShell baut auf dem Windows .NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen.

Orchestration stellt benutzerdefinierte PowerShell-Aktivitäten bereit, die mit der PowerShell-Aktivitätendesignervorlage erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie PowerShell-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Diese benutzerdefinierten Aktivitäten ermöglichen Workflow-Administratoren Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis:
Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten PowerShell-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten PowerShell-Aktivitäten verwenden.

Ab dem Washington DC-Release stehen die folgenden Updates für das PowerShell-Aktivitätspaket zur Verfügung:

- Eine neue PowerShell-Probe (V2), die die Vorteile der IntegrationHub-Funktionalität nutzt.
- Die Möglichkeit, Debugger-Anweisungen in die PowerShell-Skripts einzufügen und die Ergebnismeldungen zur Laufzeit zu erzeugen

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – PowerShell“ anfordern, um die benutzerdefinierten PowerShell-Aktivitäten verwenden zu können. Diese Aktivitäten sind im Workflow-Editor auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** verfügbar. Erweitern Sie **Benutzerdefinierte Aktivitäten**, und wählen Sie die Kategorie „PowerShell“ für die Aktivität aus, die Sie verwenden möchten.

ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

PowerShell-Aktivitätsdesigner

PowerShell-Aktivitäten sind so konfiguriert, dass Daten mit Microsoft PowerShell von einem Host an einen Workflow zurückgegeben werden.

Sie müssen Classic Orchestration kaufen, um diese Vorlage zu verwenden. Spezifische Informationen zur Verwendung der Tools im Aktivitätsdesigner finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Orchestration activity designer
- Create input variables
- Erstellen Sie eine Parsing-Regel

ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

PowerShell-Protokolle und -Fehlerbehebung

PowerShell verwendet die Protokolle „Windows Management Instrumentation“ (WMI) und „Windows Remote Management“ (WinRM), damit Orchestration-Aktivitäten Befehle auf Windows-Hosts ausführen können.

Windows Management Instrumentation (WMI)

WMI bietet eine einheitliche Schnittstelle für lokale oder Remote-Anwendungen oder Skripts, die Verwaltungsdaten von einem Computersystem, einem Netzwerk oder einem Unternehmen abrufen. WMI enthält diese Komponenten:

- **Verwaltete Objekte und WMI-Anbieter**: Ein WMI-Anbieter ist ein COM-Objekt, das ein oder mehrere verwaltete Objekte für WMI überwacht. Ein verwaltetes Objekt ist eine logische oder physische Unternehmenskomponente, z. B. ein Festplattenlaufwerk, ein Netzwerkadapter, ein Datenbanksystem, ein Betriebssystem, ein Prozess oder ein Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **WMI-Infrastruktur**: Die WMI-Infrastruktur ist eine Microsoft Windows-Betriebssystemkomponente, die als WMI-Service (winmgmt) bezeichnet wird. Die WMI-Infrastruktur besteht aus dem WMI-Kern und dem WMI-Repositorium. Das WMI-Repository ist in WMI-Namespaces organisiert. Der WMI-Service erstellt beim Systemstart Namespaces, z. B. `root\default`, `root\cimv2` und `root\subscription` und installiert einen Standardsatz von Klassendefinitionen, einschließlich der Win32-Klassen, der WMI-Systemklassen und anderer, vor. Die übrigen auf Ihrem System vorhandenen Namespaces werden von Anbietern anderer Teile des Betriebssystems oder von Produkten erstellt.
- **WMI-Consumer**: Ein WMI-Consumer ist eine Verwaltungsanwendung oder ein Verwaltungsskript, das mit der WMI-Infrastruktur interagiert. Eine Verwaltungsanwendung kann Daten abfragen und auflisten, Anbietermethoden ausführen oder Ereignisse abonnieren, indem sie entweder die COM-API oder die Skript-API für WMI aufruft.

Installation und Konfiguration von WMI

Damit der MID Server erfolgreich eine Remote-Verbindung zum Zielhost herstellen kann, muss der TCP-Port 135 geöffnet sein. Die Windows-Firewall erstellt automatisch eine eingehende Regel für die WMI-Verbindung, die als Windows Management Instrumentation (DCOM-In) bezeichnet wird.

Windows Remote Management (WinRM)

WinRM ist die Microsoft-Implementierung des WS-Management Protocol, eines standardmäßigen SOAP-Protokolls (Simple Object Access Protocol), mit dem Hardware und Betriebssysteme verschiedener Hersteller zusammenarbeiten können.

WinRM enthält diese Komponenten:

- **WinRM-Skript-API**: Mit dieser Skript-API kann Orchestration Daten von Remote-Computern über Skripts abrufen, die WS-Management-Protokollvorgänge ausführen.
- **WMI-Service**: Der WMI-Service wird parallel zu WinRM ausgeführt und stellt die angeforderten Daten oder die Steuerung über das WMI-Plugin bereit. Sie können weiterhin Daten aus Standard-WMI-Klassen abrufen, z. B. Win32_Process.

Konfiguration von WinRM

WinRM wird automatisch auf Windows 2008 R2 und höher installiert, muss jedoch vor der Verwendung konfiguriert werden.

1. Geben Sie in einer Eingabeaufforderung **winrm quickconfig** ein. Bei diesem Befehl wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
2. Wenn in der Konsole **Diese Änderungen durchführen [y/n]?** angezeigt wird, eingeben Sie **y** ein.

   Der Befehl `winrm quickconfig` führt die folgenden Vorgänge aus:

   - Startet den WinRM-Service und legt den Starttyp des Services auf **Auto-Start** fest
   - Konfiguriert einen Listener für die Ports, die das WS-Management-Protokoll senden und empfangen, wobei entweder HTTP oder HTTPS für IP-Adressen verwendet wird
   - Erstellt eine Firewall-Ausnahme für das aktuelle Benutzerprofil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Dateien für MID Server

PowerShell-Funktionen werden in Skriptdateien (*.ps1) gespeichert, die die Dateinamenserweiterung für PowerShell-Skriptmodule (*.psm1) verwenden.

Die PowerShell-Funktionen werden von den PowerShell-Skriptdateien für MID Server verwendet, die in diesen Aktivitätspaketen enthalten sind:

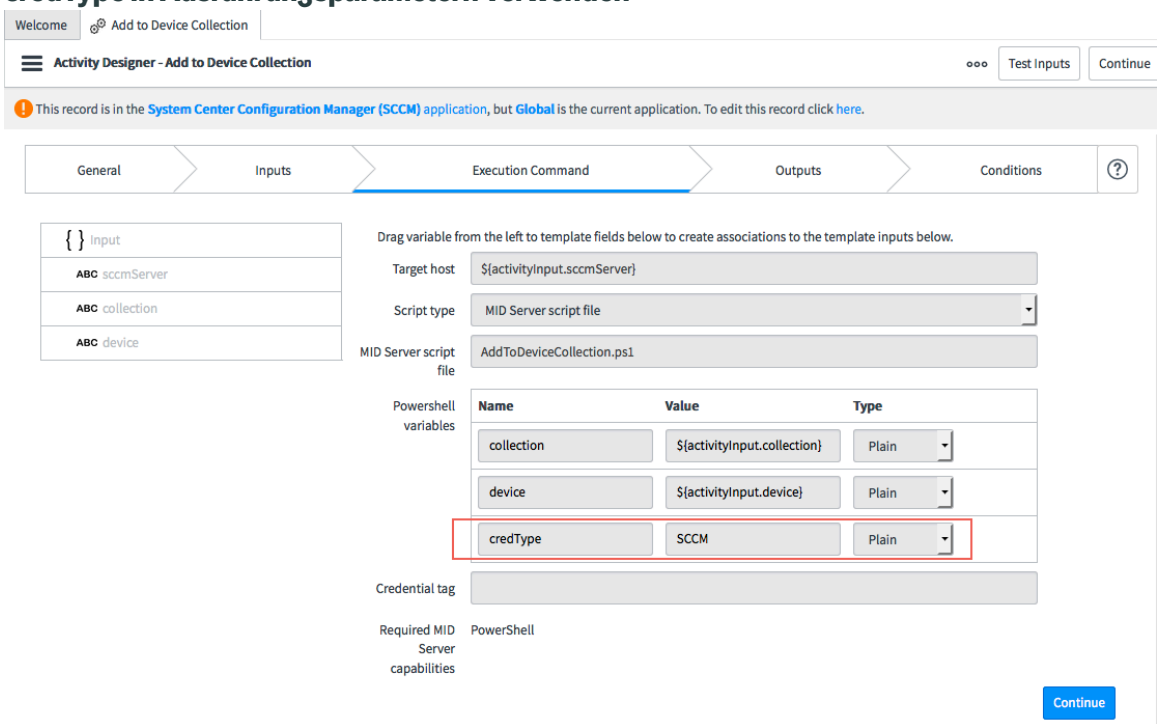
- Active Directory
- Exchange
- SCCM
- PowerShell

PSScript.ps1

Dieses Skript führt verschiedene Aufgaben aus, wie Testen der Anmeldeinformationen, Verschlüsselung von Passwörtern und Ausführen von im Orchestration-Aktivitätsdesigner oder in MID-Skriptdateien konfigurierten Skripts. Im diesem Dokument wird jedoch hauptsächlich beschrieben, wie PSScript.ps1 mit dem Modul credential.psm1 den Zugriff auf Remote-Hosts testet.

Die PowerShell-Variablen werden im Allgemeinen direkt im PowerShell-Ausführungsbefehl oder als Parameter in der von Ihnen angegebenen MID Server-Skriptdatei verwendet. Es gibt spezielle Variablen, die an PSScript.ps1 übergeben werden, z. B. *credType*.

credType in Ausführungsparametern verwenden



PowerShell-credTypes

PowerShell-Anmeldeinformationstypen:

Typ	Beschreibung
WMI	testCredentialWMI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Beschreibung
Exchange	testCredentilExchange
AD	testCredentilAD
SCCM	testCredentialSCCM

Wenn kein Anmeldeinformationstyp an das Skript PSScrip.ps1 übergeben wird, verwendet der MID Server standardmäßig die WMI-Testfunktion, um den Zugriff auf den Zielhost zu testen. Wenn ein Anmeldeinformationstyp verwendet wird, führt der MID Server die entsprechende Testfunktion für diesen Anmeldeinformationstyp aus.

Beendigungscodes

Diese Beendigungscodes werden vom Skript PSScript.ps1 zurückgegeben und in der MID Server-Protokolldatei protokolliert.

PSScript.ps1-Beendigungscodes

Typ	Testfunktion
0	PowerShell-Befehl/-Skript wurde erfolgreich ausgeführt.
1	Der Test wurde erfolgreich abgeschlossen, aber der Befehl/das Skript konnte nicht ausgeführt werden.
2	Falsche Syntax an Skript übergeben.
3	Alle Anmeldeinformationen einschließlich des MID Server-Serviceaccounts konnten den Befehl/das Skript nicht ausführen.
4	Test bestanden und die Aktivität ausgeführt, es wurde jedoch ein Fehler zurückgegeben. Beispielbenutzer wurde nicht gefunden.

DiagnosticsUtil.psm1

Der MID Server verwendet diese Moduldatei zum Ausführen der PowerShell-Protokollierung, die das Debugging von Orchestration-Aktivitäten mithilfe von PowerShell-Skripting unterstützt. Sie können Debugging-Anweisungen auch direkt benutzerdefinierten Skripts hinzufügen.

PowerShell-Diagnosedienstprogramme

Dienstprogramm	Beschreibung
SNCLog-DebugInfo	Protokolliert eine Debug-Meldung für ein PowerShell-Skript oder eine PowerShell-Orchestration-Aktivität. Beispiele: • `SNCLog-DebugInfo -message "My debug message..."` • `SNCLog-DebugInfo "My debug message"`
SNCLog-ParameterInfo	Protokolliert einen Funktionsparameterwert. Für `"function getHostName{ param( [String]`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Diagnosedienstprogramme (Fortsetzung)

Dienstprogramm	Beschreibung
	$target)" ist der erste Wert der PowerShell-Hashtabelle eine Zeichenfolge, die die ausgeführte Funktion und die Werte für jeden Funktionsparameter angibt. Beispiele: • Funktion mit einem Parameter: SNCLog-ParameterInfo @("Running getHostName", $target) **Hinweis:** Die Debug-Meldung zeigt Folgendes an: 'Running getHostName $target: [tatsächlicher Wert von $target]'. • Funktion mit mehreren Parametern: SNCLog-ParameterInfo @("Running functionName", $param1, $param2, $param3)
SNCObfuscate-Value	Verwenden Sie dieses Dienstprogramm, um Werte aus Sicherheitsgründen zu verschlüsseln. Die Funktion zeigt "$variableName":*** an, wobei *** der verschlüsselte Wert ist. Beispiel: SNCObfuscate-Value $password **Hinweis:** Die Debug-Meldung lautet: "$password : ***".

Credentials.psm1

Der MID-Server verwendet diese Moduldatei, um den Zugriff auf einen Zielhost zu testen. Der MID-Server durchläuft alle Windows-Anmeldeinformationen, die in der Anmeldeinformationstabelle mit den folgenden Zugriffstypfunktionen gespeichert sind, es sei denn, die PowerShell-Aktivität verfügt über einen definierten Anmeldeinformationstyp (**credType**). Alle von ServiceNow® erstellten PowerShell-Aktivitäten sind für die Verwendung eines bestimmten Anmeldeinformationstyps hartcodiert. Daher testet der MID Server nur den Zugriff auf Anmeldeinformationen für die angegebene Funktion.

PowerShell-Testfunktionen

Funktion	Beschreibung
testCredentialWMI	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem Objekt *Get-WMI*.
testCredentilAD	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem integrierten Objekt *DirectoryEntry*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Testfunktionen (Fortsetzung)

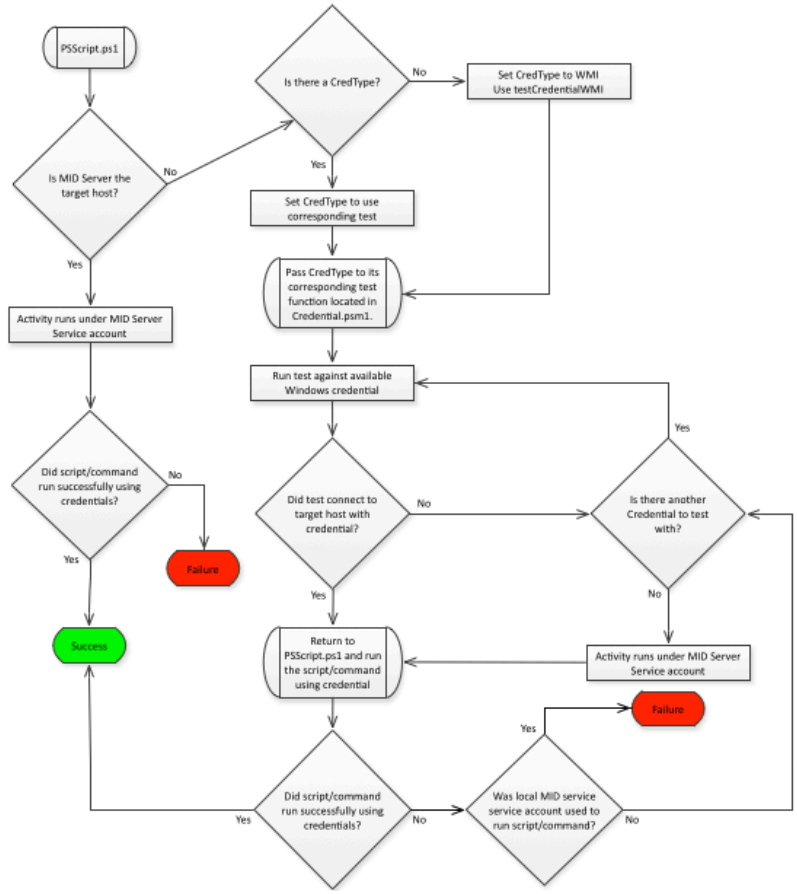
Funktion	Beschreibung
testCredentialExchange	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort, um eine Sitzung auf einem Exchange-Host zu erstellen. Dieser Test verwendet die integrierte PowerShell-Remoting-Funktion auf einem Remote-Host. WinRM ist standardmäßig auf Exchange-Servern konfiguriert.
testCredentilSCCM	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort, um eine Sitzung auf einem SCCM-Server zu erstellen. Dieser Test verwendet die integrierte PowerShell-Remoting-Funktion auf einem Remote-Host. Für diesen Test muss WinRM konfiguriert sein.
testNoCredentialAccessWMI	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem Objekt *`Get-WMI`*. Dieser Test wird verwendet, wenn kein **credType** angegeben ist.

Hinweis:
Wird der Test mit einer dieser Funktionen bestanden, wird das PowerShell-Skript/der PowerShell-Befehl mit diesen Anmeldeinformationen ausgeführt. Wenn die Tests mit diesen Funktionen nicht auf den Zielhost zugreifen können, führt der MID Server das PowerShell-Skript/den PowerShell-Befehl unter dem Account des MID Server-Service aus.

Dieses Diagramm veranschaulicht die Abhängigkeit des Verhaltens von Anmeldeinformationen auf dem Zielhost der PowerShell-Aktivität. Wenn der Zielhost die IP-Adresse oder der Hostname des MID Servers ist, umgeht der MID Server alle Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ und verwendet den Account des MID Server-Service. Wenn der Zielhost nicht der MID Server ist, dann werden zuerst alle Windows-Anmeldeinformationen verwendet. Wenn keine der Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ beim Ausführen der PowerShell-Aktivität erfolgreich ist, verwendet der MID Server den MID Server-Serviceaccount.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlkriterien für PowerShell-Anmeldeinformationen



ActiveDirectory.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket Active Directory enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

Exchange.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket Exchange enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

SCCM.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket SCCM enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

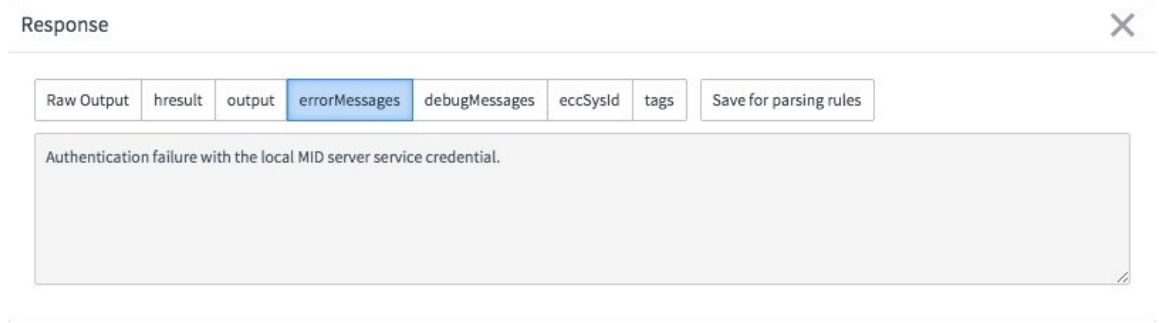
PowerShell-Fehlerbehebung

Authentifizierungsfehler und Fehler des Typs „Zugriff verweigert“ können verhindern, dass PowerShell-Aktivitäten einen Befehl auf einem Zielhost ausführen.

Verwenden Sie diese Verfahren zum Beheben von Authentifizierungsfehlern bei Orchestration PowerShell-Aktivitäten sowie wenn der RPC-Server (Remote Procedure Call) nicht verfügbar ist oder der Zugriff verweigert wird. Der Authentifizierungsfehler wird angezeigt, wenn alle Anmeldeinformationen, einschließlich die des lokalen MID Server-Serviceaccounts, nicht die richtigen Berechtigungen zum Ausführen des PowerShell-Skripts/Befehls besitzen. Der gleiche Fehler wird angezeigt, wenn der Zielhost nicht erreichbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Authentifizierungsfehlermeldung



Authentifizierungsfehler in einer Active Directory-Aktivität

In diesem Beispiel wird die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ verwendet, um die Behandlung von Authentifizierungsfehlern in PowerShell zu veranschaulichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Berechtigungen zum Zugreifen auf und Erstellen von Accounts in Active Directory

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Validieren Sie, dass der von Ihnen verwendete Account über die erforderlichen Berechtigungen zum Ausführen der Aktivität verfügt.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Zielcomputer mit dem Account an, unter dem Sie die Aktivität ausführen möchten. Auf diesem Computer müssen Active Directory-Tools installiert sein.
2. Starten Sie die Anwendung „Active Directory-Benutzer und -Computer“.
3. Navigieren Sie zu der Organisationseinheit, unter der Sie das Active Directory-Objekt erstellen möchten.
4. Versuchen Sie, das Objekt zu erstellen.

   Wenn dieses Verfahren unter dem angegebenen Benutzer erfolgreich ist, kann Folgendes die Ursache für den Authentifizierungsfehler sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzername ist ungültig
- Passwort falsch eingegeben
- Domänencontroller ist nicht erreichbar

Hinweis:
Die Rückgabecodes **1** und **3** sind die am häufigsten im MID-Server-Protokoll für diesen Fehler aufgeführten Codes. Dies liegt daran, dass die Active Directory-Aktivitäten den ADSI-Anbieter und nicht WMI oder WinRM verwenden. Der Fehlercode **1** bedeutet, dass der Account eine Verbindung mit dem Testaccount herstellen, das Skript jedoch nicht ausgeführt werden konnte.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

Der Fehlercode **3** bedeutet, dass der MID-Server versucht hat, die PowerShell-Aktivität unter dem MID-Server-Serviceaccount auszuführen, was jedoch fehlgeschlagen ist.

```
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 3) 1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Authentifizierungsfehler in einer Exchange-Aktivität

In diesem Beispiel wird die Aktivität „Mailbox erstellen“ verwendet, um die Behandlung bei Authentifizierungsfehlern in PowerShell zu veranschaulichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Berechtigungen für den Zugriff auf und das Erstellen von Mailboxen auf dem Exchange-Server

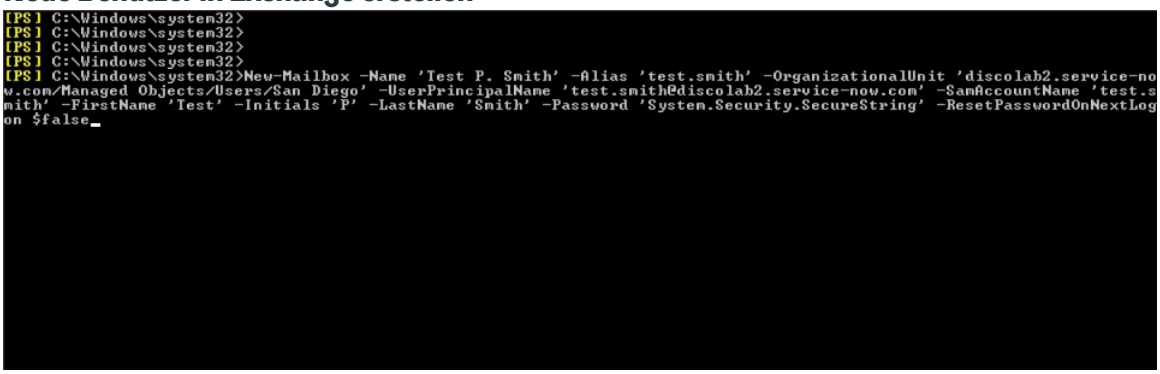
Prozedur

1. Validieren Sie, dass der von Ihnen verwendete Account über die erforderlichen Berechtigungen zum Ausführen der PowerShell-Aktivität verfügt.
2. Melden Sie sich bei einem Computer an, auf dem die Exchange Management Shell (EMS) installiert ist.
3. Erstellen Sie mit dem Exchange-Commandlet `New-mailbox` einen Benutzer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Benutzer in Exchange erstellen



Ist dieses Verfahren mit den angegebenen Anmeldeinformationen erfolgreich, ist die wahrscheinlichste Ursache für den Fehler Folgendes:

- Benutzername ist ungültig
- Passwort falsch eingegeben
- Exchange-Server ist nicht erreichbar

4. Wenn der Exchange-Server nicht erreichbar ist, überprüfen Sie die MID Server-Protokolle.
   Da die Exchange-Aktivitäten WinRM für den Zugriff auf den Exchange-Server verwenden, können die Protokolle weitere Informationen zur Problembehandlung enthalten.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass der Fehler NICHT **Die Anforderung kann von WinRM nicht verarbeitet werden** lautet.

RPC-Server (Remote Procedure Call) nicht verfügbar oder Zugriff verweigert

Normalerweise wird dieser Fehler protokolliert, wenn ein PowerShell-Skript/Befehl ausgeführt wird, der WinRM oder WMI verwendet.

Mögliche Fehlerursachen

Auf dem Zielhost liegt eines der folgenden Probleme vor:

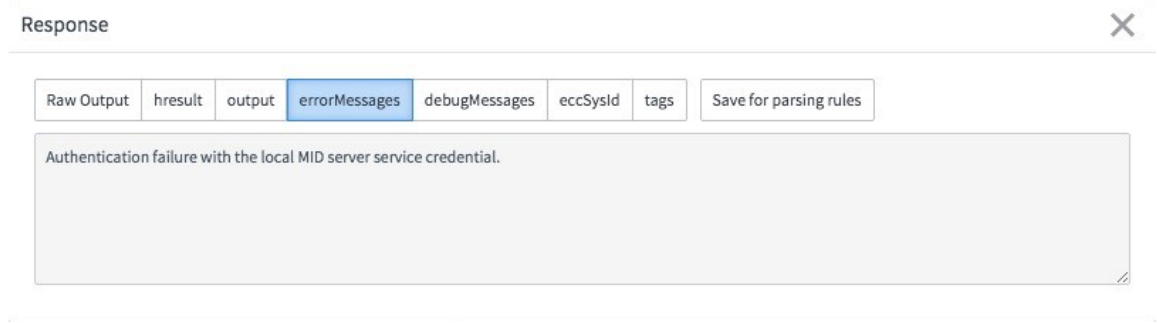
- WinRM ist nicht konfiguriert.
- Die Firewall blockiert den Zugriff auf den Host über den TCP-Port 135 (WMI) oder über HTTP/HTTPs und den TCP-Port 5985 (WinRM).
- Kerberos-Problem, verursacht durch das Wechseln zu mehreren Hosts mit WMI.

Beispiel für einen WinRM-Fehler

Die Aktivität „Mailbox erstellen“ aus dem Exchange-Aktivitätspaket hat einen Fehler in der ECC-Warteschlange verursacht, der die Authentifizierung mit dem MID Server-Serviceanmeldeinformationen betrifft. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die MID Server-Anmeldeinformationen als letzte verwendet werden, wenn der Zielhost nicht der MID Server ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meldung bei Authentifizierungsfehler



Das MID Server-Protokoll zeigt an, dass der MID Server versucht hat, die Aktivität unter bestimmten Anmeldeinformationen auszuführen, jedoch nicht erfolgreich war und einen Beendigungscode von 1 erhalten hat.

MID Server-Fehlercode

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

Aktivität „Domäne beitreten“

Die Aktivität „Domäne beitreten“ verbindet einen Windows-Computer mit einer Domäne.

Wenn der Computer bereits Mitglied einer Domäne ist, wird diese Aktivität abgeschlossen, ohne den Computer zu ändern. Für den Beitritt zu einer Domäne ist ein Benutzername und ein Passwort erforderlich. Dieser Benutzer muss über Domänenadministrator-Rechte oder Rechte zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne verfügen.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Domäne beitreten“

Variablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Servers, der der Domäne beitritt
Domäne	Name der Domäne, der beigetreten werden soll

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Domäne beitreten“ (Fortsetzung)

Variablen	Beschreibung
Domain_user	Der Name eines Benutzers mit Domänenadministrator-Rechten oder Rechten zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne
Domain_user_password	Das Passwort für den Benutzer mit Domänenadministrator-Rechten oder Rechten zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Domäne beitreten“

Variablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Domäne beitreten“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte den Computer mit der Domäne verbinden.
Failure	Die Aktivität konnte den Computer nicht mit der Domäne verbinden.

Aktivität „Windows-App installieren“

Die Aktivität „Windows-App installieren“ installiert eine Anwendung aus einem MSI-Paket auf einem Windows-Zielcomputer.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows-App installieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Host-Name oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem der Service installiert ist Verwenden Sie die MID Server-Fähigkeiten DNS auflösen, um Hostnamen in IP-Adressen aufzulösen.
installerpath	Pfad zum Installationsprogramm. Das Installationsprogramm kann sich auf jedem Computer befinden, der sowohl für den MID Server als auch für den Zielcomputer sichtbar ist (lokales Laufwerk, UNC-Pfad, zugeordnetes Laufwerk usw.).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Windows-App installieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
installer	Name der Installationsdatei, z. B. winzip150.msi. Das Installationsprogramm muss ein MSI-Paket sein.
arguments	Der Parameter, der die Befehlszeilenparameter für das MSI-Paket enthält. Dies sind „Name=Wert“-Paare, die durch ein Leerzeichen getrennt sind. Der Parameter könnte beispielsweise wie folgt aussehen: INSTALLDIR=c:\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0. Diese Parameter hängen davon ab, was in der MSI-Datei, die installiert wird, tastsächlich definiert ist. Wenn keine Parameter vorhanden sind, lassen Sie das Feld leer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows-App installieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die *executionResult.errorMessages* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Der Aktivitätsstatus weist das Workflow-Modul an, was mit der Aktivität zu tun ist.

Bedingungen für „Windows-App installieren“

Name	Beschreibung
Success	Die Windows-Anwendung wurde erfolgreich auf dem Zielcomputer installiert.
Failure	Die Windows-Anwendung konnte nicht auf dem Zielcomputer installiert werden

WMI-Anbieter für Windows Installer aktivieren

Um Software der Aktivität „Windows-App installieren“ auf Windows-Computern zu installieren, aktivieren Sie auf allen Zielcomputern den WMI-Anbieter für Windows Installer.

Vorbereitungen

- Es wird empfohlen, dass sich der MID Server, der Zielcomputer und der Quellcomputer mit dem Installer in derselben Active Directory-Domäne befinden. Falls sich diese Computer in separaten Domänen befinden, muss zwischen diesen Domänen eine Vertrauensstellung eingerichtet werden.
- Wenn der Installationspfad ein Computer mit einer UNC-Dateifreigabe ist, muss der Active Directory-Account des Zielcomputers für die Delegierung vertrauenswürdig sein. Anweisungen zu dieser Konfiguration finden Sie in dem Community-Betrag über Windows-Anwendungen installieren und deinstallieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Unter WMI-Anbieter finden Sie eine Liste der Windows-Betriebssysteme, die dieses Tool standardmäßig bereitstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Systemsteuerung.
2. Öffnen Sie **Programme hinzufügen oder entfernen**.
3. Wählen Sie **Windows-Komponenten hinzufügen/entfernen** aus.
4. Doppelklicken Sie auf **Verwaltungs- und Überwachungstools**.

   Diese Aktion öffnet ein zweites Fenster mit zusätzlichen Auswahlmöglichkeiten.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **WMI-Anbieter für Windows Installer**.
6. Klicken Sie auf **OK**, um zum Fenster „Assistenten für Windows-Komponenten“ zurückzukehren.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
   Möglicherweise werden Sie nach der Windows-Installations-CD gefragt, um diesen Vorgang abzuschließen.

Aktivität „Servicestatus ändern“

Die Aktivität „Servicestatus ändern“ startet oder stoppt einen Windows-Service auf einem Remote-System.

Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Servicestatus ändern“

Variable	Beschreibung
hostname	Host-Name oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem der Service installiert ist Verwenden Sie die Aktivität „DNS auflösen“, um Hostnamen in IP-Adressen aufzulösen.
service	Name des Windows-Service, der gestartet oder angehalten werden soll. Der Parameter `service` ist der Servicename, nicht der Anzeigename des betroffenen Service.
Staat	Es gibt zwei Aktionen, die für eine Änderung des Servicestatus ausgewählt werden können: **StartService** oder **StopService**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Servicestatus ändern“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn kein Fehler vorliegt, ist dieser Wert null.

Bedingungen

Bedingungen für „Servicestatus ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Zielservice wurde erfolgreich gestartet oder angehalten.
Failure	Die Aktualisierung des Zielservices war nicht erfolgreich, oder der Service wurde auf dem Zielsystem nicht gefunden.

Aktivität „Windows Server neu starten“

Die Aktivität „Windows Server neu starten“ wird angehalten und anschließend wird ein Windows-Server mit PowerShell neu gestartet.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows Server neu starten“

Variable	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Computers, der neu gestartet werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows Server neu starten“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Windows Server neu starten“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte den Windows-Server neu starten.
Failure	Die Aktivität konnte den Windows-Server nicht neu starten.

Aktivität „Windows-App deinstallieren“

Die Aktivität „Windows-App deinstallieren“ deinstalliert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.

Mit dieser Aktivität können ausschließlich Anwendungen deinstalliert werden, die mit einem Windows Installer installiert wurden.

Hinweis:
Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows-App deinstallieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem eine Anwendung deinstalliert werden soll
product	Der Name der zu deinstallierenden Anwendung genauso, wie er in der Windows-Liste „Programme hinzufügen oder entfernen“ angezeigt wird

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows-App deinstallieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Windows-App deinstallieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Anwendung auf dem Windows-Server erfolgreich deinstallieren.
Failure	Die Aktivität konnte die Anwendung auf dem Windows-Server nicht deinstallieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe-Aktivitätspaket

Orchestration stellt ein mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner angepasstes Aktivitätspaket bereit, das Proben auf Zielhosts ausführt, um bestimmte Informationen zurückzugeben.

Diese benutzerdefinierten Aktivitäten wurden mit der Probe-Aktivitäten erstellen erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Probe“ anfordern, um die benutzerdefinierten Probe-Aktivitäten verwenden zu können.

Aktivität „DNS-Namen auflösen“

Die Aktivität „DNS-Namen auflösen“ erfordert eine IP-Adresse oder einen vollqualifizierten Domänennamen (FQDN), der in eine oder mehrere IP-Adressen aufgelöst wird.

Der Domänenname wird über den MID Server an das Domain Name System (DNS) gesendet, um den Namen aufzulösen. Wird eine einzelne IP-Adresse zurückgegeben, wird sie in zwei Variablen gespeichert: `resolved_ip` und `resolved_ips`. Werden mehrere IP-Adressen zurückgegeben, wird die erste IP-Adresse in der Variable `resolved_ip` gespeichert, und alle Adressen werden in der Variable `resolved_ips` gespeichert. Wird anstelle eines FQDN eine IP-Adresse angegeben, wird diese Adresse direkt an beide Variablen ausgegeben. Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von „DNS auflösen“ konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS-Namen auflösen“

Variable	Beschreibung
FQDN	Der vollqualifizierte Domänenname zum Auflösen oder eine IP-Adresse

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS-Namen auflösen“

Variable	Beschreibung
ip	Die erste IP-Adresse des aufgelösten DNS-Namens
ips	Kommagetrennte Liste der aufgelösten IP-Adressen
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „DNS-Namen auflösen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• **resolved**: Der angegebene DNS-Name kann aufgelöst werden. • **unresolved**: Der angegebene DNS-Name kann nicht aufgelöst werden.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS-Namen auflösen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den DNS-Namen erfolgreich aufgelöst.
Failure	Die Aktivität konnte den DNS-Namen nicht auflösen.

Aktivität „SNMP-Abfrage“

Die Aktivität „SNMP-Abfrage“ fragt ein SNMP-Gerät ab.

Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von SNMP konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „SNMP-Abfrage“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des abgefragten SNMP-Geräts
oids	Eine Liste eindeutiger Objektkennungen, die zur Identifizierung von SNMP-Geräten verwendet werden

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „SNMP-Abfrage“

Variable	Beschreibung
description	Beschreibung des SNMP-Objekts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „SNMP-Abfrage“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
timeout	Boolescher Wert, der angibt, ob die Abfrage abgelaufen ist oder nicht
Fehler	Gibt einen aufgetretenen Fehler an. Wenn kein Fehler aufgetreten ist, ist dieser Wert null.
oid_data	Ein Array von Datenobjekten für alle eindeutigen Objektkennungen

Bedingungen

Bedingungen für „SNMP-Abfrage“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Abfrage erfolgreich auf dem Zielgerät ausgeführt.
Failure	Die Aktivität konnte die Abfrage nicht auf dem Zielgerät ausführen. „Failure“ kann durch ungültige Anmeldeinformationen oder ein Gerät verursacht werden, auf das nicht zugegriffen werden kann.

SCCM-Aktivitätspaket

Das Aktivitätspaket für Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) enthält Orchestration-Aktivitäten, die Sie zum Verwalten von Softwarebereitstellungen und -sammlungen auf einem SCCM-Server verwenden können.

Sie können SCCM-Orchestration-Aktivitäten verwenden, um Software auf einem SCCM-Server bereitzustellen und zurückzunehmen oder Benutzer- und Gerätesammlungen zu verwalten. Das System verwaltet Software auf einem SCCM-Server mit Orchestration-Aktivitäten und -Workflows.

Für Client Software Distribution ist Folgendes erforderlich:

- SCCM 2012 R2 und höher.
- PowerShell 3.x
- Aktiviertes PowerShell-Remoting
- Die Windows PowerShell x86-Ausführungsrichtlinie muss auf den uneingeschränkter Modus eingestellt sein.
- Die neueste Version der SCCM-`cmdlet`-Bibliothek muss auf dem SCCM-Server installiert sein.
- Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen beim SCCM-Server an, und stellen Sie mindestens einmal von der System Center Configuration Manager-Konsole aus über Windows PowerShell eine Verbindung her, damit die Pfadvariable für diese Anmeldeinformationen festgelegt wird.

Fordern Sie SCCM-Aktivitäten an

Das Plugin „Orchestration – System Center Configuration Manager“ installiert das SCCM-Aktivitätspaket, das Software von einem SCCM-Host bereitstellt und Benutzer- und Gerätesammlungen verwaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

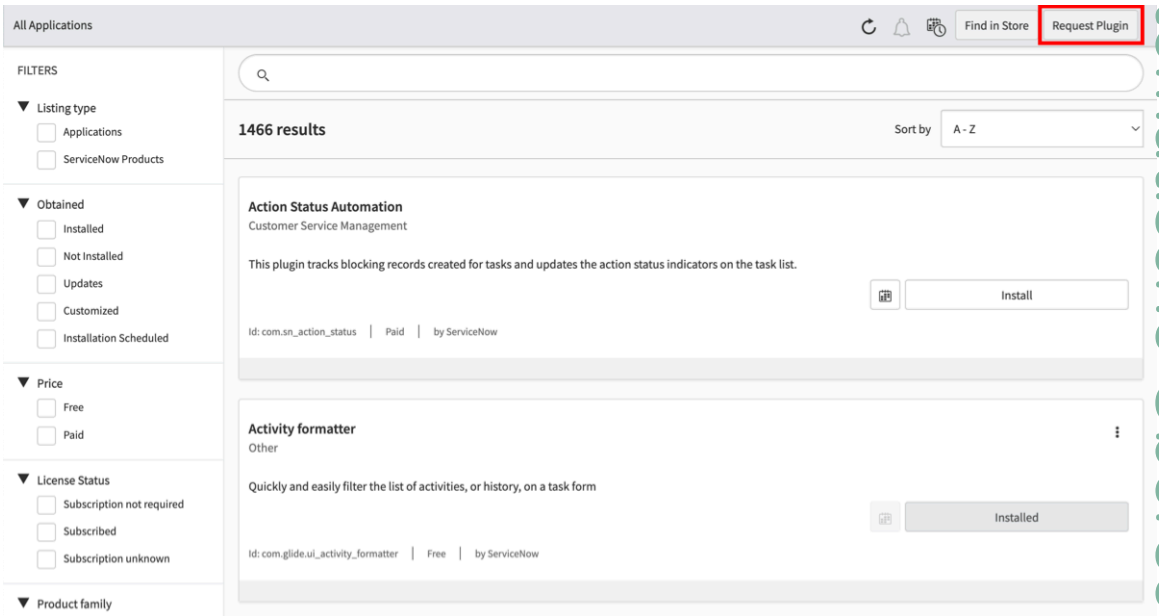
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das SCCM-Plugin wird automatisch aktiviert, wenn das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] aktiviert wird, es kann aber auch separat aktiviert werden.

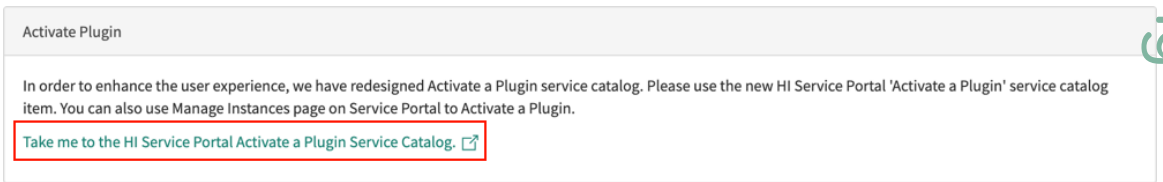
Hinweis:
Die Aktivitäten im SCCM-Plugin werden im Bereich „System Center Configuration Manager“ ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“

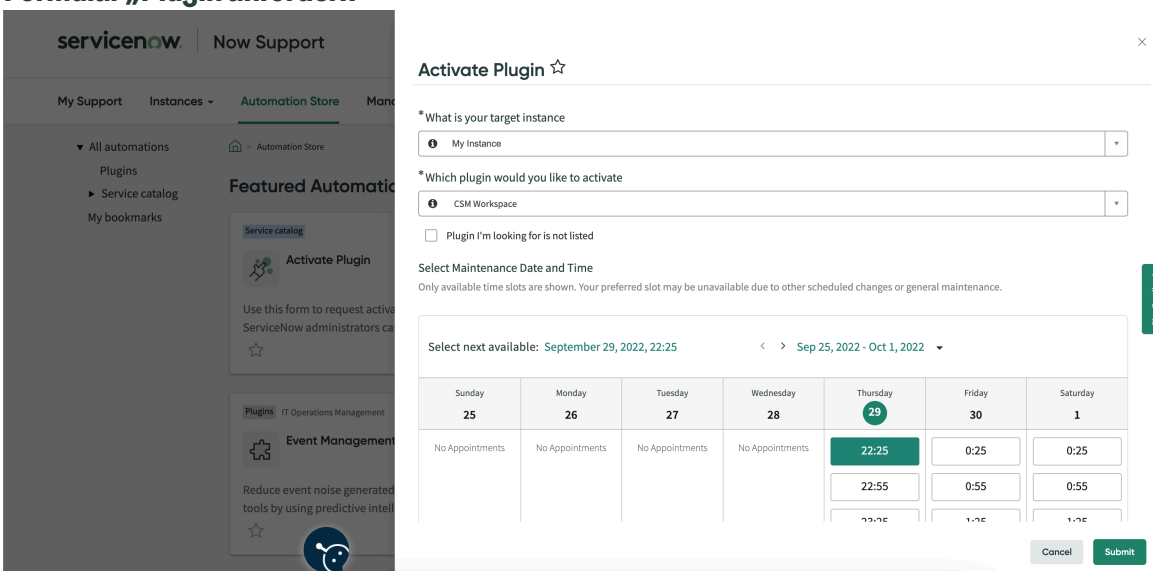
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

MID Server für SCCM-Aktivitäten konfigurieren

Um einen MID Server mit Aktivitäten von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) zu verwenden, konfigurieren Sie ihn für die Kommunikation mit dem SCCM-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des SCCM-Servers ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des SCCM-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Mit der Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ fügen Sie das angegebene Gerät einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) hinzu.

Die Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um ein angegebenes Gerät zu einer SCCM-Gerätesammlung hinzuzufügen. Die Aktivität ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID Server-Skript `AddToDeviceCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Hinweis:
Die Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ verwendet keine Skripts für die Vorverarbeitung oder Nachverarbeitung.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Name des Geräts, das der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Gerät erfolgreich der SCCM-Gerätesammlung hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte das Gerät nicht zur SCCM-Gerätesammlung hinzufügen.

Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Mit der Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ fügen Sie einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) einen Benutzer hinzu.

Die Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf den SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID Server-Skript `AddToUserCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ verwendet keine Skripts für die Vorverarbeitung oder Nachverarbeitung.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Name des Benutzers, der der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Success	Die Aktivität hat der SCCM-Benutzersammlung erfolgreich einen Benutzer hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte keinen Benutzer zur SCCM-Benutzersammlung hinzufügen.

Aktivität „Anwendungen abrufen“

Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ gibt eine Liste aller Anwendungen zurück, die auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) verfügbar sind.

Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Anwendungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID Server-Skript `GetApplications.ps1` ausgeführt wird. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Anwendungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Anwendungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Anwendungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Hinweis:
Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ verwendet kein Vorverarbeitungsskript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Anwendungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Die Ausgabevariablen für die Aktivität „Anwendungen abrufen“ enthalten ein Array von Objekten namens *`applications`* und eine Fehlermeldung. Jedes Objekt im Array enthält die Attribute in dieser Tabelle.

Ausgabevariablen für „Anwendungen abrufen“

Variablen	Beschreibung
applications	Das *`applications`*-Array enthält folgende Attribute: • *`id`*: Primärer Key der SCCM-Anwendung • *`ciUniqueId`*: Eindeutige ID der SCCM-Anwendung • *`name`*: Name der Anwendung • *`manufacturer`*: Hersteller der Anwendung • *`version`*: Version der Anwendung • *`isDeployable`*: Wahr/Falsch-Wert, der angibt, ob diese Anwendung bereitgestellt werden kann • *`isDeployed`*: Wahr/Falsch-Wert, der angibt, ob diese Anwendung bereits bereitgestellt ist • *`numberOfUsersWithApp`*: Anzahl der Benutzer, für die diese Anwendung installiert ist • *`numberOfDevicesWithApp`*: Anzahl der Geräte, auf denen diese Anwendung installiert ist • *`application`*: Objekt, das den oben für diese Anwendung aufgeführten Datensatz enthält. Verwenden Sie das Skript, um zusätzliche Daten zu analysieren, die Sie möglicherweise benötigen.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Anwendungen abrufen“

Variablen	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Anwendungen erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Anwendungen nicht abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Bereitstellungen abrufen“

Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ gibt die Liste der Bereitstellungen zurück, die von Orchestration mit einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ausgeführt werden.

Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Bereitstellungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `GetDeployments.ps1` ausgeführt wird, das die Bereitstellungen auf dem Host zurückgibt. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Bereitstellungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Bereitstellungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Bereitstellungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Hinweis:
Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“

Variable	Beschreibung
deployments	Das *`deployments`*-Array enthält folgende Attribute: • *`id`*: Primärer Key der SCCM-Anwendung • *`applicationId`*: Primärer Key der SCCM-Anwendung • *`softwareName`*: Name der Software, die bereitgestellt wird • *`collectionId`*: Primärer Key der SCCM-Sammlung • *`collectionName`*: Name der SCCM-Sammlung • *`desiredConfigType`*: Mögliche Werte sind: *`Install`* (1) und *`Uninstall`* (2). • *`deploymentIntent`*: Verwendungszweck der Bereitstellung Mögliche Werte: **Available** (1) und **Required** (2) • *`numberSuccess`*: Anzahl der Clients, die die Bereitstellung erfolgreich installiert haben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• *numberErrors*: Anzahl der Clients mit einem Fehler bei der Installation der Bereitstellung • *deployment*: Objekt, das den Datensatz der hier aufgeführten Attribute für diese Bereitstellung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten zu analysieren, die Sie möglicherweise benötigen.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Bereitstellungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der Bereitstellungen erfolgreich abgerufen, die von Orchestration mit einem SCCM-Host ausgeführt wurden.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der Bereitstellungen nicht abrufen, die von Orchestration mit einem SCCM-Host ausgeführt wurden.

Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“

Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ gibt die Liste der verfügbaren Gerätesammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Sammlungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `GetDeviceCollections.ps1` ausgeführt wird, das die Gerätesammlungen auf dem Server zurückgibt. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Gerätesammlungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Gerätesammlungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Sammlungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Hinweis:
Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Gerätesammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Gerätesammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
deviceCollections	Das `deviceCollections`-Array enthält folgende Attribute: • `id`: Primärer Key der SCCM-Gerätesammlung • `name`: Name der SCCM-Gerätesammlung • `collectionType`: Typ der SCCM-Sammlung. In diesem Fall lautet der Wert **device**. • `localMemberCount`: Anzahl der Mitglieder der Gerätesammlung, die am lokalen SCCM-Standort sichtbar sind • `memberCount`: Anzahl aller Mitglieder der Gerätesammlung • `deviceCollection`: Objekt, das den Datensatz der hier aufgelisteten Attribute für diese Gerätesammlung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten aus diesem Datensatz zu analysieren.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Gerätesammlungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich eine Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Gerätesammlungen abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte keine Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Gerätesammlungen abrufen.

Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“

Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ gibt die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Benutzersammlungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `GetUserCollections.ps1` ausgeführt wird, das die Benutzersammlungen auf dem Host zurückgibt. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Benutzersammlungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Benutzersammlungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Sammlungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzersammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzersammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
userCollections	Das *`userCollections`*-Array enthält folgende Attribute: • *`id`*: Primärer Key der SCCM-Benutzersammlung • *`name`*: Name der SCCM-Benutzersammlung • *`collectionType`*: Typ der SCCM-Sammlung. In diesem Fall lautet der Wert **user**. • *`localMemberCount`*: CAnzahl der Mitglieder der Benutzersammlung, die am lokalen SCCM-Standort sichtbar sind. • *`memberCount`*: Anzahl aller Mitglieder der Benutzersammlung • *`userCollection`*: Objekt, das den Datensatz der hier aufgelisteten Attribute für diese Benutzersammlung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten aus diesem Datensatz zu analysieren.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzersammlungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host nicht abrufen.

Aktivität „Ist Gerät in der Sammlung“

Diese Aktivität überprüft, ob ein Gerät in einer SCCM-Gerätesammlung vorhanden ist.

Die Aktivität „Ist Gerät in der Sammlung“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um zu überprüfen, ob ein bestimmtes Gerät in einer SCCM-Gerätesammlung vorhanden ist. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript *`IsDeviceInCollection.ps1`* ausgeführt wird, um den Test durchzuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Der Name des Geräts, dessen Vorhandensein in der Sammlung überprüft werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die das Testergebnis enthält: Wahr/Falsch
errorMessage	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Bedingung	Beschreibung
Exists	Das Gerät ist in der Sammlung vorhanden.
Not exists	Das Gerät ist nicht in der Sammlung vorhanden.
Failure	Die Aktivität ist fehlgeschlagen.

Aktivität „Ist Benutzer in der Sammlung“

Diese Aktivität überprüft, ob ein Benutzer in einer SCCM-Benutzersammlung vorhanden ist.

Die Aktivität „Ist Benutzer in der Sammlung“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um zu überprüfen, ob ein bestimmter Benutzer in einer SCCM-Benutzersammlung vorhanden ist. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `IsUserInCollection.ps1` ausgeführt wird, um den Test durchzuführen.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Der Name des Benutzers, dessen Vorhandensein in der Sammlung überprüft werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die das Testergebnis enthält: Wahr/Falsch
errorMessage	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Bedingung	Beschreibung
Exists	Der Benutzer ist in der Sammlung vorhanden.
Not exists	Der Benutzer ist in der Sammlung nicht vorhanden.
Failure	Die Aktivität ist fehlgeschlagen.

Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“

Die Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“ entfernt ein Gerät aus einer SCCM-Gerätesammlung (Microsoft System Center Configuration Manager).

Die Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um ein Gerät aus einer Gerätesammlung auf einem Microsoft SCCM-Server zu entfernen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript `RemoveFromUserCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
device	Name des Geräts, das der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Gerät erfolgreich aus der SCCM-Gerätesammlung entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte das Gerät nicht aus der SCCM-Gerätesammlung entfernen.

Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“

Die Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“ entfernt einen Benutzer aus einer SCCM-Benutzersammlung (Microsoft System Center Configuration Manager).

Die Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätendesignervorlage, um auf eine Benutzersammlung auf einem Microsoft-SCCM-Zielhost zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID Server-Skript RemoveFromUserCollection.ps1 ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Name des Benutzers, der der Sammlung hinzugefügt werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Benutzer erfolgreich aus der SCCM-Benutzersammlung entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte den Benutzer nicht aus der SCCM-Benutzersammlung entfernen.

Aktivitätspaket „SFTP File Transfer“

Verwenden Sie die Aktivitäten „SFTP File Transfer“, um Dateien und Verzeichnisse auf einem SFTP-Server zu verwalten sowie Dateien von einem SFTP-Server auf einen anderen zu verschieben.

Das SFTP-Aktivitätspaket enthält bereichsspezifische Aktivitäten für allgemeine Dateiübertragungsaufgaben und einen einsatzbereiten Workflow, der diese Aktivitäten enthält. Mit dem SFTP-Workflow steuern Sie, welche Dateien verschoben werden, welche Bedingungen die Dateien erfüllen müssen, in welcher Reihenfolge die Dateien verschoben werden und welche Optionen zum Überschreiben ausgeführt werden.

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – SFTP“ anfordern, um die Aktivitäten „SFTP File Transfer“ und den Workflow verwenden zu können.

Workflow „SFTP File Transfer“

Das Aktivitätspaket „SFTP File Transfer“ enthält einen bereichsbezogenen Workflow mit mehreren Aktivitäten zum Verwalten von Dateien auf SFTP-Servern.

Die maximale Aktivitätsanzahl für den Workflow „SFTP File Transfer“ ist auf 10.000 festgelegt. Dadurch kann der Workflow bis zu 1.000 Dateien von einem Server auf einen anderen verschieben.

Auf den Workflow zugreifen

- Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor** und wählen Sie die Registerkarte **Workflows**.
- Klicken Sie auf den Workflow „SFTP File Transfer“, um ihn zu öffnen.
- Klicken Sie auf das Informationssymbol im Workflow-Header, um das Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“

Variable	Beschreibung	Standardwert
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie verschieben möchten	
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll	22
Quellverzeichnis	Vollständiger Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden	
Quelldateien	Namen der zu verschiebenden Quelldateien. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Verschiebung ausgeschlossen werden sollen. Das System verschiebt alle anderen Dateien, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien verschoben werden	
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll	22
Datums-/Zeitformat	Zeitstempelformat, das angewendet werden soll, wenn die Variable `$[DateTime]` im Feld **Zielverzeichnis** oder **Zieldateien** verwendet wird. Das System verwendet die aktuelle Uhrzeit der Instanz, um Zeitstempelwerte zu erstellen.	JJJJ-MM-TT
Zielverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis auf dem Zielhost, in das die Dateien verschoben werden. Sie können ein Zielverzeichnis angeben, dessen Name den Zeitstempel enthält, indem Sie die Variable `$[DateTime]` zum Verzeichnisnamen hinzufügen. Beispielsweise können Sie diesen Pfad zu einem Zielverzeichnis eingeben: `/user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]`. Damit wird das Verzeichnis `projects_20150505` erstellt. Wenn die Zeitstempelvariable angegeben wird, verwendet das System das Format, das im Feld **Datums-/Zeitformat** angegeben ist.	
Zieldatei	Format, das für Zieldateinamen verwendet werden soll, wenn ein Zeitstempel hinzugefügt wird. Sie können das System so konfigurieren, dass der Zeitstempel dem Dateinamen als Präfix hinzugefügt oder in den Namen eingefügt wird, indem Sie die folgenden Variablen verwenden:	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	• $[DateTime]: Aktueller Zeitstempel in dem Format, das im Feld **Datums-/Zeitformat** definiert ist • $[SourceFile]: Vollständiger Dateiname • $[SourceFile:Base]: Name der Basisdatei ohne die Erweiterung • $[SourceFile:Ext]: Nur Dateierweiterung Ein Zieldateiname mit dem Zeitstempel als Präfix wird wie folgt ausgedrückt: $[DateTime]_$[SourceFile]. Dies erzeugt einen Dateinamen, der folgendermaßen aussieht: 20150505_file1.txt Ein Zieldateiname, in dem der Zeitstempel eingefügt ist, wird folgendermaßen ausgedrückt: $[SourceFile:Base]_$[DateTime]$[SourceFile:Ext]. Dies erzeugt einen Dateinamen, der folgendermaßen aussieht: file1_20150505.txt	
Verschiebungsbedingungen anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Bedingungen für die Dateiübertragung anzuwenden. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden zusätzliche Felder zum Festlegen von Bedingungen angezeigt.	falsch
Mindestdateigröße, in Byte	Bedingung, die die Mindestgröße einer Zieldatei definiert. Mit dieser Einstellung können Sie feststellen, ob die Datei gültig ist. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	0
Maximale Dateigröße, in Byte	Bedingung, die die maximale Größenanforderung einer Zieldatei definiert. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	–1
Datei ist nicht älter als	Bedingung, die das früheste zulässige Datum für den Altersbereich dieser Datei festlegt. Der Bereich beginnt am angegebenen Datum um 00:00 Uhr (Mitternacht). Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	
Datei ist nicht neuer als	Bedingung, die das späteste zulässige Datum für den Altersbereich dieser Datei festlegt. Der Bereich endet am angegebenen Datum um 23:59 Uhr. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	
Unterordner einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Dateien aus Unterordnern in das Quellverzeichnis zu verschieben. Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Verschiebungsbefehl	Reihenfolge, in der die Dateien von der Quelle zum Ziel verschoben werden. Die möglichen Optionen lauten:	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	• **Keine** (gleiche Reihenfolge wie Dateien im Quellverzeichnis) • **Nach Zeitstempel** • **Nach Dateiname** • **Nach Dateigröße**	
Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Dateien im Zielverzeichnis anhand der im Feld **Verschiebungsbefehl** ausgewählten Option sortiert werden. Sortieroptionen sind **Aufsteigend** und **Absteigend**.	desc
Maximale Anzahl Neuversuche	Anzahl der Versuche, die die Aktivität ausführen kann, um eine Verbindung zum Zielhost herzustellen oder eine Datei zu verschieben, bevor die Zeitbegrenzung überschritten wird. Wenn das Wiederholungslimit zum Verschieben einer Datei oder zum Herstellen einer Verbindung zum Host überschritten wird, protokolliert das System einen Fehler. Wenn die maximale Anzahl von Fehlern nicht überschritten wird, versucht das System, erneut eine Verbindung herzustellen oder die nächste angegebene Datei zu verschieben.	2
Zeit zwischen Neuversuchen, in Sekunden	Zeit in Sekunden zwischen Wiederholungsversuchen, um eine Verbindung zum Ziel herzustellen oder eine Datei zu verschieben.	10
Maximale Anzahl Fehler	Akzeptable Anzahl von Wiederholungen, in denen das System keine Verbindung zum Zielrechner herstellen oder eine Datei verschieben kann, bevor abgebrochen wird. Ein Fehler tritt auf, wenn die Anzahl der konfigurierten Wiederholungen überschritten wird. Bei Verwendung der Standardeinstellungen tritt ein Fehler auf, wenn das System nach zwei erneuten Versuchen keine Verbindung zum Ziel herstellen oder eine Datei verschieben kann.	0
Doppelte Datei, Aktion	Aktion, wenn eine zu verschiebende Datei bereits im Zielverzeichnis vorhanden ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Überschreiben, falls die Datei vorhanden ist** (Standard) • **Umbenennen mit Index** • **Nicht verschieben**	overwrite
Dateiattribute beibehalten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Zeitstempel- und Modusinformationen aus den Quelldateien für die kopierten Dateien zu verwenden. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, erhalten die kopierten Dateien einen aktuellen Zeitstempel und Modus.	falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	Hinweis: Dieser Zeitstempel ist ein Dateiattribut und wird nicht an den Dateinamen angehängt.	
Bei Erfolg Dateien aus der Quelle verschieben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Originaldateien aus dem Quellverzeichnis zu löschen, wenn sie an den neuen Speicherort kopiert werden. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Quelldateien an ihrem aktuellen Speicherort im Quellhost beizubehalten.	falsch
Bei Fehler, verschobene Dateien am Ziel belassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Dateien, die erfolgreich verschoben wurden, auf dem Ziel beizubehalten, auch wenn der gesamte Dateiübertragungsvorgang fehlgeschlagen ist. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, entfernt das System alle erfolgreich übertragenen Dateien vom Ziel, wenn ein allgemeiner Fehler auftritt.	wahr
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Quellhost verwenden muss.	
Anmeldeinformations-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SSH-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.	

Logik der Dateiauswahl

Bei der Auswahl der zu verschiebenden Dateien vom Quellhost verwendet das System diese Logik:

- Wenn die Felder **Quelldateien** und **Ausgeschlossene Dateien** leer sind, verschiebt das System alle Dateien im Quellverzeichnis.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** aktiviert ist, bestehen folgende Abhängigkeiten:
  - Wenn keine Dateien in den Felder **Quelldateien** und **Ausgeschlossene Dateien** angegeben sind, verschiebt das System alle Dateien im Quellverzeichnis und alle Dateien in allen Unterordnern des Quellverzeichnisses.
  - Wenn das Feld **Quelldateien** Dateinamen enthält, verschiebt das System diese Dateien aus dem Quellverzeichnis und allen seinen Unterordner.
  - Wenn das Feld **Ausgeschlossene Dateien** Dateinamen enthält, verschiebt das System alle Dateien aus dem Quellverzeichnis und seinen Unterordnern mit Ausnahme der ausgeschlossenen Dateien.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die verschoben oder ausgeschlossen werden sollen.

Aktivität „Datei kopieren“

Die Aktivität „Datei kopieren“ kopiert eine Datei von einem SFTP-Server (Quellhost) auf einen anderen SFTP-Server (Zielhost).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei kopieren“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie übertragen möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei, die vom Quellhost kopiert werden soll
targetHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den Sie die Dateien verschieben möchten
targetPort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
targetFilePath	Vollständiger Pfad zur kopierten Datei auf dem Zielhost
tempFileSuffix	Temporäres Suffix zum Verschieben einer Datei. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, löscht die Aktivität die doppelte Zieldatei (sofern vorhanden) und kopiert die Quelldatei anschließend in eine temporäre Datei mit dem Namen *`targetFilePath + tempFileSuffix`*. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls sie bereits vorhanden ist.
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Quellhost verwenden muss.
targetCredentialTag	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SSH-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei kopieren“

Variable	Beschreibung
errorMessages	Die *`executionResult.errorMessages`* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Datei kopieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei erfolgreich kopiert.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei nicht kopieren.

Aktivität „Verzeichnis erstellen“

Die Aktivität „Verzeichnis erstellen“ erstellt ein neues Verzeichnis auf einem SFTP-Server.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie verschieben möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceDirectory	Pfad zum Zielverzeichnis, das erstellt werden soll
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte das Verzeichnis erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte das Verzeichnis nicht erstellen.

Aktivität „Dateiliste abrufen“

Die Aktivität „Dateiliste abrufen“ gibt eine Liste von Dateien aus einem angegebenen Verzeichnis und seinen Unterverzeichnissen auf einem SFTP-Server (Quellhost) zurück.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateiliste abrufen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Dateien enthält, die Sie auflisten möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceDirectory	Pfad zum Zielverzeichnis, in dem sich die Dateien befinden, die aufgelistet werden sollen
sourceFiles	Liste der Zieldateien, die zurückgegeben werden sollen. Dies ist eine kommagetrennte Liste, die Platzhalterzeichen akzeptiert, z. B. ***.txt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Dateiliste abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
excludedFiles	Liste der Zieldateien, die ausgeschlossen werden sollen. Dies ist eine kommagetrennte Liste, die Platzhalterzeichen akzeptiert, z. B. ***.txt**.
includeSubfolders	Wahr/Falsch-Variable, die bestimmt, ob Dateien aus Unterordnern in der Liste enthalten sind. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**.
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateiliste abrufen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen. Eine Aktivität kann die Fehlermeldung untersuchen, um eine Bedingung anzupassen. Wenn die Fehlermeldung beispielsweise `NO_SUCH_FILE` enthält, kann die Aktivität je nach Situation als erfolgreich angesehen werden.
Ergebnis	Liste der angeforderten Dateien, die als JSON-Zeichenfolge zurückgegeben werden

Bedingungen

Bedingungen für „Dateiliste abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angeforderten Dateien auflisten.
Failure	Die Aktivität konnte die angeforderten Dateien nicht auflisten.

Aktivität „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Die Aktivität „Datei oder Verzeichnis entfernen“ entfernt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server, einschließlich Unterverzeichnissen, sofern konfiguriert.

Eingabevariablen

Eingabevariablen „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie entfernen möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, das entfernt werden soll. Um mehrere Dateien oder Verzeichnisse mit einer einzigen Aktivität zu entfernen, geben Sie eine durch Semikolon getrennte Liste von Pfaden in dieses Feld ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen „Datei oder Verzeichnis entfernen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
isDirectory	Wahr/Falsch-Variable, die angibt, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**.
includeSubfolders	Wahr/Falsch-Variable, die angibt, ob das angegebene Verzeichnis und alle seine Unterordner entfernt werden sollen. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**. Wenn der Wert für dieses Feld **falsch** ist, dann kann die Aktivität nur ein leeres Verzeichnis entfernen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Checkbox **isDirectory** aktiviert ist.
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
result	Entweder **success** oder **failure**
deletionResults	Das `deletionResults`-Array enthält folgende Attribute: • `fullPath`: Vollständiger Pfad zur Datei oder zum Verzeichnis • `status`: Entweder **erfolgreich** oder **fehlgeschlagen**. • `reason`: Textnachricht, die die Ursache eines Fehlers beschreibt

Bedingungen

Bedingungen für „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Datei oder das angegebene Verzeichnis entfernen.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Datei oder das angegebene Verzeichnis nicht entfernen.

Aktivität „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Die Aktivität „Datei oder Verzeichnis umbenennen“ benennt eine Datei oder ein Verzeichnis in einen neuen Namen auf einem SFTP-Server um.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Datei oder das Verzeichnis enthält, die Sie umbenennen möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, das umbenannt werden soll
targetFilePath	Vollständiger Pfad zur umbenannten Datei oder zum umbenannten Verzeichnis
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Variable	Beschreibung
errorMessages	Die *executionResult.errorMessages* aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Eine Meldung mit dem Hinweis, dass der Vorgang erfolgreich war. Beispielsweise könnte Folgendes ausgegeben werden: Rename /tmp/sftp_test/subdir1 to /tmp/sftp_test/subdir2 complete.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Datei oder das Verzeichnis umbenennen.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei oder das Verzeichnis nicht umbenennen.

Aktivität „Dateiattribute festlegen“

Die Aktivität „Dateiattribute festlegen“ legt allgemeine Dateiattribute wie Zeitstempel, Größe, Berechtigungen und UID/GID für eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server fest.

Es empfiehlt sich, mithilfe der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zuerst eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Wenn Sie dann eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschoben haben, verwenden Sie die Aktivität „Dateiattribute festlegen“, um die Quelldateiattribute für die Zieldatei festzulegen. Dies wird im SFTP-Dateiübertragungs-Workflow veranschaulicht.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateiattribute festlegen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Datei oder das Verzeichnis enthält, dessen Attribute Sie ändern möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Dateiattribute festlegen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, dessen Attribute Sie ändern möchten
userID	Benutzer-ID-Attribut, das auf die Datei oder das Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GUID-Variablen müssen als Paar festgelegt werden.
groupID	Gruppen-ID-Attribut, das auf die Datei oder das Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GUID-Variablen müssen als Paar festgelegt werden.
permissions	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl ausgedrückt werden, z. B. **16877**, die diese Berechtigungen definiert: `rwxr-xr-x`. **Hinweis:** Die Berechtigungsnummer ist ein interner Wert, der von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben wird.
accessTimestamp	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.
modificationTimestamp	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.
sizeInBytes	Größe der Datei oder des Verzeichnisses in Byte
sourceCredentialTag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SSH-Befehlen auf dem Host verwenden muss.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateiattribute festlegen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Dateiattribute festlegen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Datei oder des angegebenen Verzeichnisses ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Datei oder des angegebenen Verzeichnisses nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Aktivitätspaket

Orchestration stellt ein Aktivitätspaket mit SSH-Aktivitäten bereit, die mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner angepasst wurden.

Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie SSH-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Die benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten wurden mit der SSH-Aktivitäten erstellen erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis:
Bestehende Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten SSH-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten verwenden.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – SSH“ anfordern, um die benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten verwenden zu können.

Aktivität „Sichere Kopie“

Die Aktivität „Sichere Kopie“ kopiert eine Datei von einem Host auf einen anderen, ohne die kopierte Datei auf dem MID Server zu speichern.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Sichere Kopie“

Eingabevariablen	Beschreibung
from_host	Hostname oder IP-Adresse des Quellcomputers
from_scp_file	Name der zu kopierenden Datei, einschließlich des absoluten Pfads
to_host	Hostname oder IP-Adresse des Zielcomputers
to_scp_file	Pfad zur Zieldatei. Dieser Pfad kann absolut oder relativ zum Stammverzeichnis des angemeldeten Benutzers sein.
debug_mid	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung die Debugger-Protokollierung aktiviert
debug_ssh	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung die J2SSH-Debugger-Protokollierung aktiviert

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Sichere Kopie“

Ausgabevariablen	Beschreibung
payload	Die `executionResult.payload` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Die `executionResult.output` aus den Analysequellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Sichere Kopie“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei erfolgreich von einem Host auf einen anderen kopiert.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei nicht von einem Host auf einen anderen kopieren.

Aktivität „Dateivergleich“

Die Aktivität „Dateivergleich“ vergleicht zwei Dateien auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration – SSH**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateivergleich“

Eingabevariablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
OldFile	Name der ersten zu vergleichenden Datei
NewFile	Name der zweiten zu vergleichenden Datei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateivergleich“

Ausgabevariablen	Beschreibung
contents	Ergebnis des Dateivergleichs. Dies ist der Unterschied der beiden verglichenen Dateien.
result	Entweder **success** oder **failure**
return-code	Entweder **0**, wenn die beiden Dateien gleich sind, oder **1**, wenn die beiden Dateien unterschiedlich sind
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Dateivergleich“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebenen Dateien erfolgreich verglichen.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebenen Dateien nicht vergleichen.

Aktivität „Datei lesen“

Die Aktivität „Datei lesen“ liest eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration – SSH**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei lesen“

Eingabevariablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
File	Der Name der zu lesenden Datei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei lesen“

Ausgabevariablen	Beschreibung
contents	Inhalt der zu lesenden Datei
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages` aus den Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei lesen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Inhalt der angegebenen Datei erfolgreich gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Datei lesen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den Inhalt der angegebenen Datei nicht lesen.

Aktivität „Datei schreiben“

Die Aktivität „Datei schreiben“ schreibt eine Datei auf einen Linux- oder UNIX-Computer.

Die Quelldatei kann ein absoluter oder relativer Pfad aus dem Verzeichnis sein. Wenn ein absoluter Pfad verwendet wird, ist im Feld *Directory* kein Wert erforderlich.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei schreiben“

Feld	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses (Ziel)
file	Name der zu schreibenden Datei
behavior	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **overwrite**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und überschreibt die Datei, wenn sie vorhanden ist • **append**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und hängt den neuen Inhalt an eine vorhandene Datei an • **create only**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und schlägt fehl, wenn die Datei vorhanden ist
contents	Inhalt, der in die Datei geschrieben oder angehängt werden soll (abhängig vom Verhalten)

Ausgabevariablen

Ausgabevariable für „Datei schreiben“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob der Dateischreibvorgang erfolgreich war
error_message	Nachricht, die angibt, ob ein Fehler aufgetreten ist. Jeder andere Wert als **0** gibt einen Fehler an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei schreiben“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat eine Datei in das Zielverzeichnis geschrieben.
Failure	Die Aktivität konnte keine Datei in das Zielverzeichnis schreiben.

Aktivität „Dateikopie“

Die benutzerdefinierte Aktivität „Dateikopie“ kopiert eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätendesignervorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Um im Workflow-Editor auf diese Aktivität zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerdefiniert** aus und navigieren dann zu **Benutzerdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration – SSH**.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateikopie“

Eingabevariablen	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses
src_file	Name der Quelldatei
dst_file	Der Name der Zieldatei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateikopie“

Ausgabevariablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**

Bedingungen

Bedingungen für „Dateikopie“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei auf dem angegebenen Host erfolgreich kopiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Dateikopie“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte die Datei auf dem angegebenen Host nicht kopieren.

Aktivität „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Die Aktivität „Zeichenfolge für Dateiersetzung“ sucht und ersetzt eine Zeichenfolge in einer Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses (Ziel)
file	Name der Datei, in der die Zeichenfolge ersetzt werden soll
find_pattern	Ein regulärer Ausdruck der zu ersetzenden Zeichenfolge
replace_string	Die Austauschzeichenfolge für den vom Ausdruck in der Variable `find_pattern` gefundenen Text
Optionen	Austauschoptionen: • **first**: Ersetzt das erste Auftreten des Musters • **all**: Ersetzt alle Vorkommen des Musters.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob die Zeichenfolge in der Zieldatei erfolgreich ersetzt wurde
error_message	Nachricht, die angibt, ob ein Fehler aufgetreten ist. Jeder andere Wert als **0** gibt einen Fehler an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Zeichenfolge in der Datei erfolgreich ersetzt.
Failure	Die Aktivität konnte die Zeichenfolge in der Datei nicht ersetzen.

Aktivität „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität *Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen* setzt das Passwort für einen bestimmten Benutzer auf einem Linux-Computer zurück.

Diese Aktivität erfordert, dass der Benutzer, der den Befehl ausführt, den Befehl **chpasswd** ausführen und, wenn das Passwort sofort abläuft, **„chage“** mit privilegierten MID Server-Befehlen ausführenkann.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
hostname	IP-Adresse des Linux-Zielcomputers
user	Name des Benutzers, dessen Passwort zurückgesetzt wird
password	Neues für diesen Benutzer festgelegtes Passwort. Das Passwort ist eine Workflow-Variable, die entweder als Feld **password2** oder durch Aufrufen der Verschlüsselungsmethode eines `Packages.com.glide.util.Encrypter`-Objekts verschlüsselt wird.
force_change	Gibt an, ob dieses Passwort temporär ist und den benannten Benutzer dazu zwingt, das Passwort bei der Anmeldung zu ändern

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob die Aktion des Password Reset erfolgreich war
error_message	Beschreibt alle Fehler, die beim Password Reset aufgetreten sind. Wenn kein Fehler aufgetreten ist, ist dieser Wert null.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

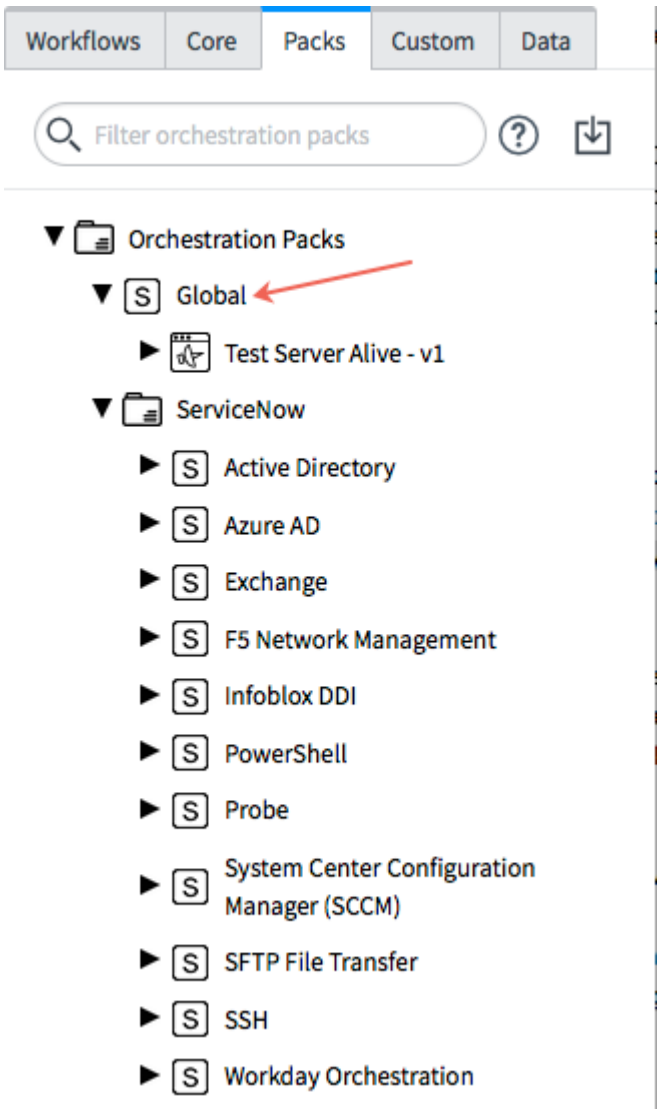
Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Passwort des angegebenen Benutzers erfolgreich geändert.
Failure	Die Aktivität konnte das Passwort des angegebenen Benutzers nicht ändern.

Globale Aktivitäten

Globale Aktivitäten sind Orchestration-Aktivitäten, die im globalen Bereich erstellt werden.

Alle Aktivitäten, die Sie im globalen Bereich erstellen, werden auf den Registerkarten **Pakete** und **Benutzerdefiniert** des Workflow-Editors in der Kategorie „Global“ aufgeführt.

Globale Aktivitäten



Aktivität „Testserver aktiv“

Die Aktivität „Testserver aktiv“ ermittelt anhand der Antwort auf ein bestimmtes Protokoll, ob ein Zielsystem aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Testserver aktiv“

Variable	Beschreibung
port_probes	Eine kommagetrennte Liste von Protokollen, die zum Überprüfen auf Aktivitäten auf dem Zielcomputer verwendet werden sollen (Beispiel: `wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns`)
hostname	Hostname oder IP-Adresse des zu überprüfenden Zielsystems

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Testserver aktiv“

Variable	Beschreibung
alive	Code, der angibt, ob der Server aktiv ist oder nicht. Wenn ein anderer Wert als **'1'** zurückgegeben wird, ist der Server nicht aktiv.

Bedingungen

Bedingungen für „Testserver aktiv“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ermittelt, dass das Gerät ausgeführt wird.
Failure	Die Aktivität konnte nicht ermitteln, ob das Zielgerät ausgeführt wird. Ein Fehler kann durch ein fehlendes Protokoll oder ein Gerät verursacht werden, auf das nicht zugegriffen werden kann.

Orchestration-Aktivitätsdesigner

Mit dem Orchestration-Aktivitätsdesigner können Benutzer mit den Rollen „workflow_admin“ oder „activity_creator“ und „workflow_creator“ wiederverwendbare Aktivitäten erstellen, die den geschäftlichen Anforderungen einer Organisation entsprechen.

Vom Aktivitätsdesigner erstellte Aktivitäten bieten die folgenden Vorteile gegenüber den in früheren Releases angebotenen zentralen Aktivitäten:

- Wiederverwenden benutzerdefinierter Aktivitäten in mehreren Workflows
- Hoch- und Herunterladen benutzerdefinierter Aktivitäten aus dem ServiceNow Store

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren der Daten aus Standardeingabeformaten
- Testen der Eingabevariablen mit einem Zielhost oder Endpunkt und Prüfen des Payload
- Automatisches Zuordnen von Werten aus einem Test-Payload zu Ausgabevariablen einer Aktivität
- Gemeinsames Nutzen von Daten durch mehrere Aktivitäten
- Anzeigen vorheriger Versionen einer Aktivität

Der Zugriff auf den Aktivitätsdesigner erfordert die Aktivierung von ServiceNow Orchestration Anweisungen zum Verwalten von Übergängen und Bedingungen für alle Aktivitäten finden Sie unter Workflow activities .

Orchestration bietet zahlreiche vordefinierte Aktivitäten, die in vielen Workflows wiederverwendet werden können, ohne die Komplexität des zugrunde liegenden Systems verstehen zu müssen. Diese Aktivitäten sind in Aktivitätspaketen zusammengefasst, die auf spezifische Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, z. B. Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI und PowerShell. Es gibt auch andere ServiceNow-Anwendungen, die eigene separate Aktivitätspakete bereitstellen und verwalten, wie z. B. Security Incident Response, Cloud-Management oder Release-Automatisierung.

Kunden können zudem eigene Aktivitäten und Aktivitätspakete erstellen. Sie können benutzerdefinierte Aktivitäten mit einer angegebenen Vorlage über den Orchestration-Aktivitätsdesigner erstellen. Mit dem Aktivitätsdesigner erstellte benutzerdefinierte Aktivitäten werden als Aktivitätselemente bezeichnet. Aktivitätselemente bieten optimale Vorgänge, ermöglichen die Wiederverwendung von Code und minimieren die Notwendigkeit, Code zu schreiben. Sie ermöglichen es Ihnen außerdem, den Datenfluss innerhalb eines bestimmten Workflows über Orchestration-Aktivitäten hinweg zu verfolgen. Durch die Integration von Aktivitätselementen wird die Abhängigkeit vom Scratchpad begrenzt, wodurch Probleme in komplexen Workflows reduziert werden. Beschränken Sie die Verwendung von zentralen Aktivitäten wie „Skript ausführen“, es sei denn, Sie benötigen einen direkten Zugriff auf das Scratchpad, beispielsweise für einen Zähler. Aktivitätselemente haben keinen direkten Zugriff auf das Scratchpad. Sie können Scratchpad-Variablen jedoch als Eingaben an Aktivitäten übergeben.

Vom Aktivitätsdesigner erstellte Orchestration-Aktivitäten:

- können in den ServiceNow App Store hochgeladen und gemeinsam genutzt werden
- verwenden den Datenbus, der es ermöglicht, dass die Aktivität genau definierte Ein- und Ausgaben hat
- nutzen Daten gemeinsam über Aktivitäten innerhalb eines Workflows hinweg
- verwenden die Versionsverwaltung
- bieten einen konsistenten Ansatz für die Aktivitätsentwicklung unabhängig vom Protokoll

Hinweis:
Vor dem Release Fujiwurden Aktivitäten mit Aktivitätsdefinitionen erstellt . In Fuji wurde mit dem Acitivity Designer eine neue Architektur eingeführt. Zentrale, ursprünglich als Aktivitätsdefinitionen erstellte Orchestration-Aktivitäten wurden so konvertiert, dass sie das neue Vorlagenformat (Aktivitätselemente) und den mit dem Aktivitätsdesigner angebotenen Datenbus verwenden. Workflows in aktualisierten Instanzen, die veraltete Aktivitäten verwenden, funktionieren weiterhin normal.

Anweisungen zur Verwendung von Aktivitäten zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Einem Workflow eine Aktivität hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasnamen für Orchestration

Alle Anwendungsintegrationen in Orchestration erfordern Verbindungsinformationen, Anmeldeinformationen sowie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ihre jeweiligen Anwendungen, um auf Ressourcen zuzugreifen.

Bevor Sie eine Anwendungsintegration in Orchestration ausführen können, müssen Sie die entsprechenden Verbindungs- und Anmeldeinformationen erstellen und konfigurieren. Die Verbindungen beziehen sich auf eine Integration in ein System, z. B. eine IP-Adresse oder einen Endpunkt mit Protokollen. Sie enthalten spezifische Details, wie z. B. Datenbankangaben bei der Integration einer Datenbank. Der zugehörigen Anmeldeinformationen sind die Authentifizierungsdaten, die zum Herstellen der Verbindung erforderlich sind.

Verbindungsinformationen und Anmeldeinformationen variieren zwischen QA-/Entwicklungs-/Produktionsumgebungen für dieselbe Integration. Durch die enge Kopplung zwischen diesen Daten und Anwendungsmetadaten, wie z. B. Workflow- oder Aufgabenplanung, werden Anwendungsmetadaten obsolet, wenn Sie Umgebungen ändern. Um dieses Problem zu beheben, wurde das Konzept eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen eingeführt, um diese Daten von Anwendungsmetadaten zu entkoppeln. Mit diesen Aliassen können Kunden ihre Anwendungsmetadaten so konfigurieren, dass sie mit einem Alias gekoppelt werden, der zur Laufzeit in Verbindungs- und Anmeldeinformationen aufgelöst wird.

Es gibt zwei Arten von Aliasnamen: einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias und einen Alias für Anmeldeinformationen. Durch Geschäftsregeln werden bestimmte Einschränkungen für diese Aliasse erzwungen. Namen sollten Buchstaben, Zahlen und Unterstriche enthalten, dürfen jedoch keine Sonderzeichen enthalten. Der Alias muss in einem Bereich eindeutig sein. Wenn Sie mehrere aktive Verbindungen auswählen, können Sie diese in derselben Domäne ausführen. Wenn Sie sich nicht für diese Option entscheiden, können Sie pro Domäne nur eine aktive Verbindung einrichten.

Hinweis:
Wenn bei mehreren aktiven Verbindungen Verbindungsdatensätze aufgelöst werden, wählt die Anwendung eine Verbindung basierend auf einer festgelegten Reihenfolge aus. Die Reihenfolge der Verbindungen hängt von der API ab, mit der Sie die Verbindungsdaten abrufen.

Sie können einem Alias zusätzliche Verbindungsattribute hinzufügen, die zur Laufzeit in den Verbindungsdaten verfügbar sind. Variablen, die während der Laufzeit von der Verbindungsverwaltung überschrieben werden, sollten sich nicht auf den Alias auswirken.

Der Alias für Anmeldeinformationen löst nur Anmeldedaten auf. Neben dem Alias-Datenmodell können Sie eine skriptfähige API verwenden, die zur Laufzeit Verbindungs- und Anmeldeinformationen abruft.

Verbindungs- und Anmeldeinformationsaliase mit Orchestration verwenden

Definieren Sie einen Alias, um einen Anmeldeinformations- und Verbindungsdatensatz zu kennzeichnen.

Der Anmeldeinformations- und Verbindungsalias definiert einen Alias, der einen Anmeldeinformations- oder Verbindungsdatensatz kennzeichnet. Er wird aus der Tabelle „sys_metadata“ erweitert. Dafür ist die Administratorrolle erforderlich. Der „credential_admin“ und der „connection_admin“ haben Lesezugriff auf sys_alias. Ein Verbindungsalias enthält:

Name

Name des Alias

ID

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Feld basiert auf dem Format „Bereichsname.Aliasname“. Eindeutiger Index für die ID, um einen eindeutigen Datensatz basierend auf Bereichsname + Name sicherzustellen. Wenn der Bereich global ist, ist die ID der Aliasname.

Typ

Sie können entweder „Anmeldeinformationen“ oder „Verbindung und Anmeldeinformationen“ auswählen. Der Standardwert ist „Verbindung und Anmeldeinformationen“.

Verbindungstyp

Dieses Feld trifft zu, wenn der Typ des Alias auf „Verbindung und Anmeldeinformationen“ festgelegt ist. Es gibt drei Verbindungstypen: HTTP, JDBC, JMS. Der Standardwert ist HTTP.

Wenn Sie einen Workday-Alias im globalen Bereich erstellen, wird die ID auf Workday festgelegt.

Wenn Sie einen Workday-Alias im hr-App-Bereich erstellen, wird die ID auf „x_hr_app.workday“ festgelegt.

- Der Name darf nur Buchstaben, Zahlen und Unterstriche enthalten.
- Während des Upgrades wird das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz zum Verbindungsalias migriert. Wenn das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz des vorherigen Releases außer Buchstaben, Zahlen und Unterstriche Sonderzeichen enthält, bleiben die Tag-Daten während des Upgrades erhalten. Der Benutzer kann diesen Verbindungsalias weiterhin verwenden. Er kann diesen Alias jedoch nicht aktualisieren, es sei denn, er entfernt diese Sonderzeichen bei der Aktualisierung.

Anmeldeinformationen mit Orchestration verwenden

Für Orchestration sind Anmeldeinformationen erforderlich, um auf Ressourcen zuzugreifen.

Anmeldeinformationstabelle

In der Tabelle „Anmeldeinformationen“ (discovery_credential) sind die Anmeldeinformationen definiert, die für die Integration verwendet werden können. In der Vorgängerversion enthielt die Tabelle „Anmeldeinformationen“ ein Tag-Feld mit dem Typ „Zeichenfolge“, das Anmeldeinformationen kennzeichnet, und das Tag wird in Orchestration-Aktivitäten verwendet. Im Madrid-Release wurde das Tag in Anmeldeinformationsalias umbenannt und der Typ von Zeichenfolge in GlideList geändert. Dabei handelt es sich um eine Referenz auf die Tabelle „Verbindungsalias“.

Anmeldeinformationstypen

Die folgenden Anmeldeinformationstypen werden bereitgestellt:

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
Applicative-Anmeldeinformationen	Die Anmeldeinformationen zum Erkunden der Anwendungen auf einem Gerät oder Computer. Von verwendete Erkennungsmuster ITOM-Transparenz benötigen häufig Applicative-Anmeldeinformationen.	Nein
Amazon Web Service-Anmeldeinformationen	Der Master-Account von Amazon Web Services (AWS), die Zugriffs-Key-ID und der geheime Zugriffs-Key.	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
	Hinweis: Sie können AWS-Anmeldeinformationen nicht mit der Option „Anmeldeinformationen testen“ testen.	
Azure-Dienstprinzipal und Enterprise Agreement-Anmeldeinformationen	Die für ein Azure-Abonnement erforderlichen Azure-Service-Prinzipale	Nein
Virtual Server Interface	Ein Benutzername und ein Passwort	Nein
CIM-Anmeldeinformationen	Der Benutzername und das Passwort, die für den Zugriff auf einen CIMOM – CIM-Server (Common Information Model Object Manager) erforderlich sind, der Informationen zu VMware ESX-Servern abruft	Nein
Cloud-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen, die Orchestration für den Zugriff auf Cloud-Ressourcen verwendet	Nein
JDBC-Anmeldeinformationen	Ein Benutzername und ein Passwort für den Zugriff auf eine JDBC-Verbindung (Java Database Connectivity)	Ja
JMS-Anmeldeinformationen	Ein Benutzername und ein Passwort für den Zugriff auf einen Java Message Service (JMS)	Ja
OAuth 2.0-Anmeldeinformationen	OAuth 2.0-Anmeldeinformationen ermöglichen ServiceNow den Zugriff auf Benutzer-Accounts in einem HTTP-Service.	
SNMP-Community-Anmeldeinformationen	Die Community-Zeichenfolge für den Zugriff auf Geräte über SNMP	Ja
SNMPv3-Anmeldeinformationen	Der Benutzername und die Keys, die für den Zugriff auf Geräte in Ihrem SNMP v3-Netzwerk erforderlich sind	Ja
SSH-Anmeldeinformationen	Benutzername und Passwort für den Zugriff auf Linux- und Unix-Geräte	Ja
SSH-Anmeldeinformationen	Die privaten Key-Anmeldeinformationen für den Zugriff auf Linux- und Unix-Geräte **Hinweis:** Zur Steigerung der Sicherheit sind private SSH-Key-Anmeldeinformationen SSH-Passwort-Anmeldeinformationen vorzuziehen.	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
VMware-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen für den Zugriff auf vCenter-Ressourcen. Diese Anmeldeinformationen sind für alle Arbeiten erforderlich, die in vCenter ausgeführt werden, beispielsweise das Klonen eines virtuellen Computers.	Ja
Windows-Anmeldeinformationen	Benutzername und Passwort für den Zugriff auf Windows-Computer. Zur Verwendung von Windows-Anmeldeinformationen müssen mehrere Windows-Anmeldeinformationen erfüllt sein.	Ja

Verwendung von Anmeldeinformationen durch MID Server

Standardmäßig verwenden Windows-MID Server die Anmeldeinformationen des MID Server-Service auf dem Hostcomputer, um Windows-Geräte im Netzwerk zu ermitteln. Sie sollten die Anmeldeinformationen für den Windows MID Server-Service so konfigurieren, dass sie über Domänen- oder lokale Administratorrechte verfügen. Für Linux - und UNIX -Computer und -Netzwerkgeräte verwendet der MID Server die SSH- und SNMP-Anmeldeinformationen, die in der Instanz in konfiguriert sind **Discovery** > **Berechtigungen**.

MID Server, die Orchestration verwendet, müssen Zugriff auf die erforderlichen Anmeldeinformationen haben, um Befehle auf Computern im Netzwerk entsprechend den Workflow-Aktivitäten auszuführen. Orchestration kann die gleichen SSH- und SNMP-Anmeldeinformationen wie Discovery verwenden, verfügt aber über zwei zusätzliche Anmeldeinformationen für bestimmte Workflow-Aktivitäten: Windows (für PowerShell) und VMware.

Verschlüsselung und Entschlüsselung

Die Plattform speichert die Anmeldeinformationen in einem verschlüsselten Feld in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials]. Einmal eingegeben, können sie nicht angezeigt werden.

Wenn vom MID Server Anmeldeinformationen angefordert werden, entschlüsselt die Plattform die Anmeldeinformationen mithilfe des folgenden Prozesses:

1. Die Anmeldeinformationen werden in der Instanz mit dem festen Schlüssel „password2“ entschlüsselt.
2. Die Anmeldeinformationen werden in der Instanz mit dem öffentlichen Schlüssel des MID Servers erneut verschlüsselt.
3. Die Anmeldeinformationen werden im Lastenausgleichsmodul mit SSL verschlüsselt.
4. Die Anmeldeinformationen werden auf dem MID Server mit SSL entschlüsselt.
5. Die Anmeldeinformationen werden auf dem MID Server mit dem privaten Schlüssel des MID Servers entschlüsselt.

Hinweis:
Die Plattform verfügt nicht über separate Verschlüsselungsschlüssel für Instanzen mit mehreren Mandanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Anmeldeinformationen

Anmeldeinformationen kann im Formular „Anmeldeinformationen“ ein Wert für die Reihenfolge zugewiesen werden, der die Anwendung zwingt, alle verfügbaren Anmeldeinformationen in einer bestimmten Reihenfolge auszuprobieren. Wenn Sie keinen Reihenfolgenwert angeben, probiert die Anwendung die Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credential] zufällig aus, bis passende Anmeldeinformationen gefunden werden. Dies entspricht dem Versuch von Orchestration, einen Befehl für einen SSH-Server (z. B. auf einem Linux- oder UNIX-Computer) auszuführen, oder dem Versuch von Discovery, ein SNMP-Gerät (z. B. Drucker, Router oder UPS) abzufragen.

Nach der Ermittlung der Anmeldeinformationen für ein Gerät erstellen Discovery und Orchestration anhand der Tabelle „Anmeldeinformationsaffinität“ [dscy_credentials_affinity] eine Affinität zwischen den Anmeldeinformationen und dem Gerät. Bei allen nachfolgenden Ermittlungen oder Orchestration-Aktivitäten wird versucht, die Anmeldeinformationen in dieser Tabelle einem Gerät zuzuordnen, für das eine Affinität besteht. Wenn sich die Anmeldeinformationen für ein Gerät ändern, testen Discovery und Orchestration alle verfügbaren Anmeldeinformationen erneut, bis sie eine neue Affinität herstellen.

Hinweis:
Wenn Orchestration und Discovery installiert sind und der Anmeldeinformationsalias aktiviert ist, können mehrere Affinitäten vorhanden sein. In diesem Fall sucht die Plattform nach Anmeldeinformationen für jede Affinität und fügt die Anmeldeinformation für die Affinität mit der niedrigsten Reihenfolgenummer in die Probe ein.

Das Angeben einer Reihenfolge für die Anmeldeinformationen ist in den folgenden Situationen hilfreich:

- Die Tabelle „Anmeldeinformationen“ enthält viele Anmeldeinformationen, von denen einige häufiger als andere verwendet werden. Wenn die Tabelle beispielsweise 150 SSH-Anmeldeinformationen enthält und fünf davon für die Anmeldung bei 90 % der Geräte verwendet werden, empfiehlt es sich, diese fünf mit niedrigen Werten für die Reihenfolge zu konfigurieren, wodurch sie an der Spitze der Ausführungsliste stehen. Discovery und Orchestration funktionieren schneller, wenn sie diese häufigen Anmeldeinformationen zuerst testen. Nach der ersten erfolgreichen Verbindung speichert das System, welche Anmeldeinformationen das nächste Mal für jedes Gerät verwendet werden müssen.
- Das System verfügt über eine aggressive Anmeldesicherheit. Wenn beispielsweise die Solaris-Datenbankserver im Netzwerk nur drei fehlgeschlagene Anmeldeversuche zulassen, bevor der MID Server gesperrt wird, konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Datenbank mit einem niedrigen Wert für die Reihenfolge.

Anmeldeinformationsalias

Mit dem Anmeldeinformationsalias können Ersteller von Flows und Workflows:

- jeder Aktivität in einem Orchestration-Workflow individuelle Anmeldeinformationen zuweisen
- jeder Aktion in Flow Designer individuelle Anmeldeinformationen zuweisen
- jedem Vorkommen desselben Aktivitätstyps in einem Orchestration-Workflow unterschiedliche Anmeldeinformationen zuweisen.
- jedem Vorkommen derselben Aktion im Designer-Flow unterschiedliche Anmeldeinformationen zuweisen

Der Anmeldeinformationsalias funktioniert auch mit Berechtigungsaffinitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externe Anmeldeinformationsspeicher

Wenn Sie nicht möchten, dass Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz gespeichert werden, können Sie externe Repositorien für Anmeldeinformationen verwenden. Externe Anmeldeinformationsspeicher speichern die Anmeldeinformationen an einem externen Standort, auf den Ihre Instanz zugreifen kann. Nur CyberArk wird unterstützt.

Verbindungen mit Orchestration

Verwenden Sie die Tabelle „Verbindung“, um eine JMS-, JDBC- oder HTTP(s)-Verbindung zu einem Zielhost einzurichten.

Verbindungstabelle

Die Tabelle „Verbindung“ (sys_connection) ist die Basistabelle für alle Verbindungstabellen. Sie können Verbindungen für die folgenden Protokolle einrichten:

- JDBC
- JMS
- HTTP(s)

Die Verbindungstabelle verweist auf die Verbindungsalias-Tabelle, die den Verbindungsalias mit Verbindungsinformationen koppelt. Jede Verbindung zeichnet die folgenden Informationen auf:

Basisverbindungseigenschaften

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld muss in der Tabelle eindeutig sein.
Anmeldeinformationen	Geben Sie die Anmeldeinformationen an, die für diese Verbindung verwendet werden sollen. Dies ist optional.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias löst die Verbindung und die Anmeldeinformationen zur Laufzeit auf. Pro Verbindungsalias ist jeweils nur eine Verbindung aktiv.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die aktuelle Verbindung zu aktivieren.
Domäne	Domäne, zu der die Verbindung gehört.

Die Anmeldeinformationen sind für alle aktiven Verbindungen eindeutig, sofern sie nicht leer sind.

Upgrade der Verbindungsinformationen

Die Tabellen „JDBC-Verbindung“ (jdbc_connection) und „JMS-Verbindung“ (orch_jms_ds) sind Verbindungstabellen von Orchestration. In Madrid wurden sie neu zugeordnet, um die übergeordnete Tabelle „Verbindung“ (sys_connection) zu erweitern. Sie wurden von den Laufzeit-Plugins von Orchestration zu den Plugins „Anmeldeinformationen und Verbindungen“ verschoben. Ursprünglich wurden sie von sys_metadata abgeleitet. Die sys_metadata-bezogenen Daten werden entfernt. Änderungen von JDBC-Feldnamen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der JDBC-Server wird in Host umbenannt
- Der Datenbankport wird in Port umbenannt

Benutzerdefinierte Aktivitäten mit benutzerdefinierten Aktivitätendesignervorlagen erstellen

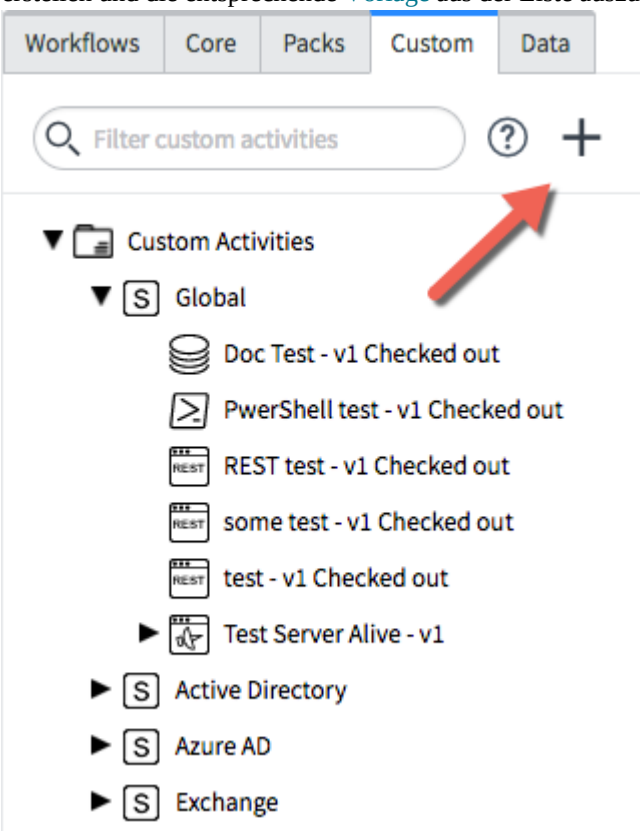
Sie können verschiedene Arten von benutzerdefinierten Aktivitäten mit einer benutzerdefinierten Vorlage im Workflow-Editor erstellen und aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: workflow_admin oder activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Aktivitätsdesigner enthält allgemeine Schritte, die für alle Aktivitäten gelten, die Sie erstellen. Dieses Verfahren führt Sie durch die allgemeinen Schritte und die Reihenfolge, in der sie eingerichtet werden sollten. Bevor Sie eine benutzerdefinierte Aktivität erstellen, geben Sie eine Aktivitätsvorlage an.

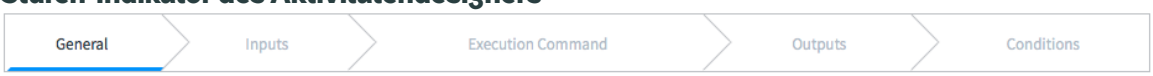
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Workflow-Editor**.
   Die Registerkarte **Willkommen** von Workflow-Editor wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** der Palette auf das **+**, um eine neue Aktivität zu erstellen und die entsprechende Vorlage aus der Liste auszuwählen.



Das Aktivitätsdesigner-Formular wird angezeigt. Oben befindet sich ein Stufen-Indikator. Alle neuen Aktivitäten beginnen mit der Stufe **Allgemein**. Die aktuelle Stufe wird durch einen blauen Unterstrich angezeigt.

Stufen-Indikator des Aktivitätendesigners



Automatische Übersetzung

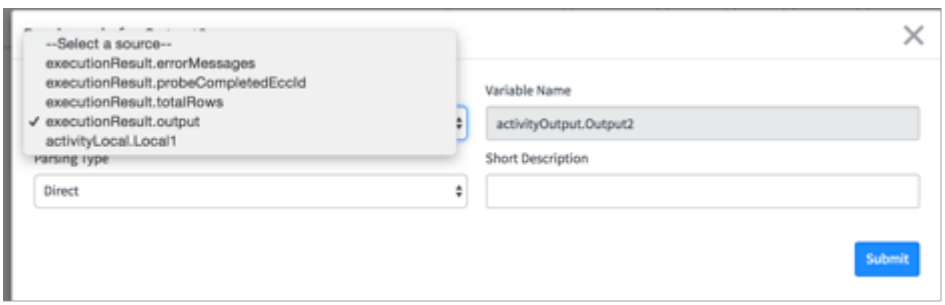
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ergänzen Sie die allgemeinen Eigenschaften .
   Diese Informationen sind Standard für jede benutzerdefinierte Aktivität, einschließlich Name, Beschreibung und anderer verwandter Informationen.
4. Erstellen Sie die Vorlage Create input variables für die Vorlage.
   Erstellen Sie die Variablen, die in der Aktivität in das Formular Eingaben des Aktivitätsdesigners übergeben werden sollen.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Skript zur Vorverarbeitung hinzu.
   Zur Validierung der Eingabe oder zur Umwandlung von Eingabedaten benötigen Sie möglicherweise ein Vorverarbeitungsskript.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nicht in der Aktivität „Skript ausführen“ enthalten.

6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um das Formular „Ausführungsbefehl“ zu öffnen, und füllen Sie dann den Schritt „ **Ausführungsbefehl** “ basierend auf den entsprechenden Ausführungsvorlagen aus:
   - SOAP-Webserviceaktivitäten erstellen
   - JDBC-Aktivitäten erstellen
   - JavaScript-Probe-Aktivitäten erstellen
   - PowerShell-Aktivitäten erstellen
   - REST-Webserviceaktivitäten erstellen
   - Probe-Aktivitäten erstellen
   - SFTP-Aktivitäten erstellen
   - Aktivität „Skript ausführen“ erstellen
   - SSH-Aktivitäten erstellen
   - JMS-Aktivitäten erstellen
7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Eingaben.
8. **Wahlweise:** Definieren Sie im Ausgaben-Formular lokale und/oder Ausgabevariablen.
   Mit lokalen Variablen können Sie eine temporäre Speicherung vornehmen, wenn Analyseregeln hintereinander geschaltet sind. Beispielsweise können Sie ein XML-Payload aus einem JSON-Payload extrahieren. Eine lokale Variable kann auf das XML-Dokument zugreifen und dieses als Quelle für eine andere Analyseregeln verwenden. Die Grafik zeigt eine `Local1`-Variablenquelle, um Daten für `Output2` zu analysieren.

   Lokale Variable definieren

9. Verwenden Sie eine der Optionen, um Ausgaben Werte zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Analyseregel	Sie können eine Analyseregeln erstellen und sie den Ausgabefeldern zuordnen, indem Sie die Variablen in die Struktur Analyseregeln ziehen. Die Vorlagen REST, SOAP und JDBC bieten eine automatische Zuordnung, um die Analyseregel automatisch zu erstellen. Falls im Testeingabeformular verfügbar, sollte nach Möglichkeit die automatische Zuordnung verwendet werden.
Nachverarbeitung	Mit Nachverarbeitungsskripts können Sie eine eigene Validierung der Ausgabedaten, den Analysecode für die Ausgabe sowie zugehörige Aufgaben kodieren. Die Nachverarbeitung wird ausgeführt, nachdem die Ergebnisse des Ausführungsbefehls zurückgegeben wurden und bevor die Analyseregeln und -bedingungen ausgeführt werden. Klicken Sie auf **Zur Nachverarbeitung wechseln (Erweitert)**, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen. **Hinweis:** Wenn Sie ein Skript erstellen, wird dieser Schritt als Stufe im Indikator angezeigt.

10. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um das Formular Bedingungen zu öffnen und Abbruchbedingungsregeln für Ihre Aktivität zu erstellen. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Allgemeine Eigenschaften für Aktivitätendesignervorlagen

Die folgenden allgemeinen Eigenschaftenfelder gelten für alle Aktivitätendesignervorlagen.

Allgemeine Eigenschaftsfelder, die für alle Vorlagen des Aktivitätendesigners gelten

Felder	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Aktivität. Wählen Sie einen eindeutigen Namen, der die Aktivität in der Palette leicht erkennbar macht. Wenn Sie die Aktivität nicht benennen, wird sie auf der Registerkarte **Daten** des Workflow-Editors mit einer Indexnummer gekennzeichnet, wenn sie einem Workflow hinzugefügt wird. Dieser Index gibt die Reihenfolge wieder, in der die benutzerdefinierte Aktivität dem Workflow hinzugefügt wurde. Nur benutzerdefinierte Aktivitäten und ihre Ausgabevariablen erscheinen auf der Registerkarte **Daten**.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität.
Bild	Symbol, das eine Aktivität dieses Typs in der Workflow-Palette kennzeichnet
Ausführungsvorlage	Für diese Aktivität ausgewählte vordefinierte Vorlage
Anwendung	Aktueller Anwendungsbereich , der für die Instanz festgelegt ist. Klicken Sie zum Anzeigen des Bereichs in einem beliebigen Datensatz oder in einer Liste auf das Zahnradsymbol auf der rechten Seite der Titelleiste, und prüfen Sie den Wert im Feld **Anwendung**. Die Aktivität wird in diesem Bereich innerhalb eines Workflows ausgeführt. Sie können den Bereich für die Instanz im Workflow-Editor nicht anzeigen oder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Eigenschaftsfelder, die für alle Vorlagen des Aktivitätendesigners gelten (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Zugänglich von	Zugänglichkeitseinstellung für diese Aktivität nach Bereich. Die folgenden Optionen sind verfügbar: • **Alle Anwendungsumfänge**: Diese Aktivität ist für alle Anwendungsbereiche verfügbar. • **Nur dieser Anwendungsbereich**: Die Verwendung dieser Aktivität ist auf den im Feld **Anwendung** angegebenen Bereich beschränkt.
Kategorie	Kategorie für diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete**. In der reduzierbaren Hierarchie werden alle Kategorien unter ihrem Bereich aufgelistet.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aktivität

Eingabevariablen erstellen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** des Aktivitätendesigners die Variablen, die an die Aktivität übergeben werden sollen.

Vorbereitungen

Sie müssen Ihrer Aktivität im Formular **Allgemein** einen Namen geben, bevor Sie mit der Stufe **Eingaben** fortfahren können.

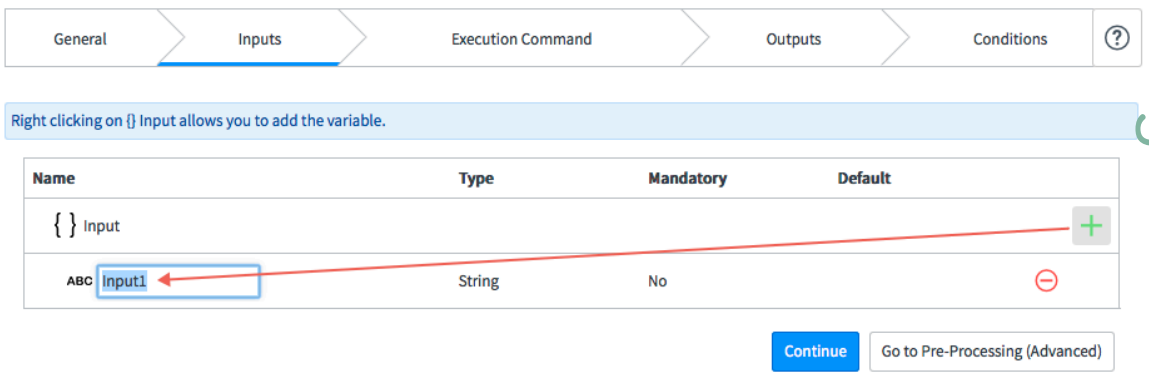
Erforderliche Rollen: workflow_admin oder activity_creator

Hinweis:
Variablenzeichenfolgen im Formular **Eingaben** haben eine Höchstgrenze von 255 Zeichen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das **+**-Symbol, um eine neue Eingabevariable zu erstellen.

   Der Designer erstellt eine Standardvariable namens **Eingabe1**.



2. Geben Sie den Namen Ihrer neuen Variable in das Feld ein.
3. Um den Namen einer Variablen oder eines ihrer Attribute zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert und wählen dann einen neuen Wert aus dem angezeigten Feld aus.
4. Konfigurieren Sie Ihre Variable mit diesen Feldern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Typ	Datentyp für diese Variable. Doppelklicken Sie auf das Feld, um die Auswahlliste anzuzeigen. Neben den üblichen Datentypen können Sie Eingabe-Arrays erstellen und einzelne Variablen verschlüsseln, die vertrauliche Daten enthalten. Verschlüsselte Variablen werden an die ECC-Warteschlange übergeben und vom MID Server entschlüsselt, wenn sie auf dem Zielhost ausgeführt werden. Vertrauliche Daten, die bei der Ausführung dieser Variablen auf dem Host zurückgegeben werden, können dann über verschlüsselte Ausgabevariablen an eine andere Aktivität übergeben werden.
Obligatorisch	Kennzeichnet eine Eingabevariable als obligatorisch. Als obligatorisch gekennzeichnete Variablen sind Pflichtfelder im Eigenschaftenformular für die Aktivität im Workflow. Mit der Funktion zum Testen von Eingaben können Sie nach obligatorischen Variablen filtern.
Standard	Standardwert für diese Eingabevariable. Variablen im Eigenschaftenformular für die Aktivität im Workflow werden mit Standardwerten vorbelegt. Sie können diesen Wert überschreiben, wenn Sie die Variablen testen.

5. Um die Variablenliste neu anzuordnen, wählen Sie eine Zeile aus und ziehen sie an die neue Position.

   Wenn Sie eine Zeile zum Verschieben auswählen, ändert sich das Zeigersymbol in ein Aufwärts-/Abwärtspfeilsymbol ( ).

6. Um eine Variable zu löschen, klicken Sie in der Zeile auf das Löschsymbol ( ).
7. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortzufahren, oder klicken Sie auf **Zur Vorverarbeitung wechseln (Erweitert)**, um ein Skript zu erstellen, das vor der Aktivität ausgeführt wird.

Eingabevariablen zuordnen

Nachdem Sie die Eingabevariablen erstellt haben, ordnen Sie sie den Feldern im Formular „Ausführungsbefehl“ zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

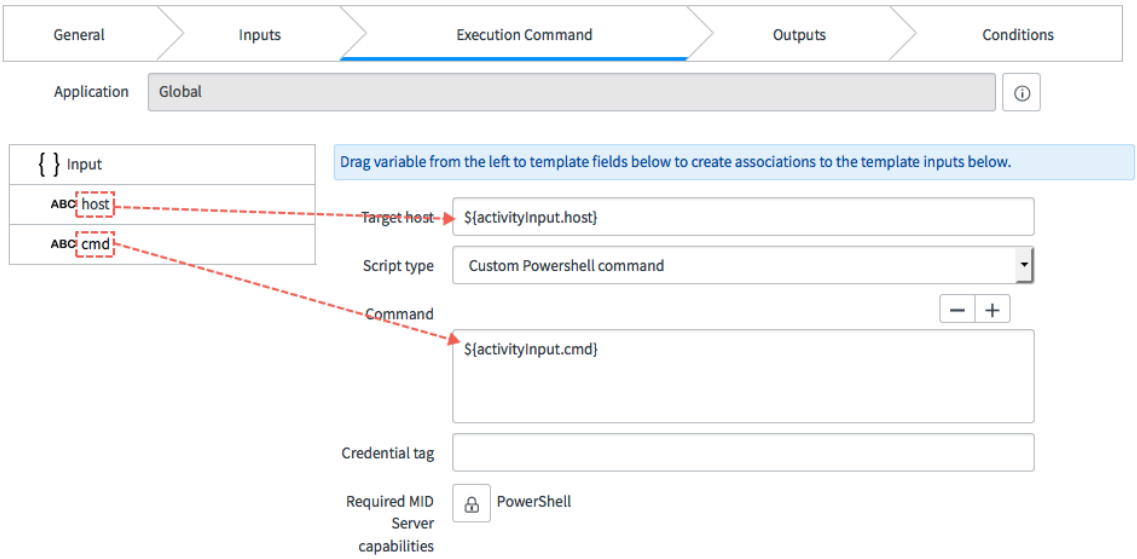
Diese Felder enthalten Werte, die der Zielhost oder Endpunkt für die Authentifizierung und Abfrage von Daten benötigt. In diesem Beispiel sind Felder für einen Befehl, der auf dem Ziel ausgeführt werden soll, und für den zu verwendenden MID Server enthalten, falls erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Um eine Variable zuzuordnen, ziehen Sie sie in das entsprechende Feld.

Der Designer drückt die Variable automatisch in der vom System benötigten Syntax aus.



PowerShell-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Windows-Zielcomputer ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis:
Sie können die PowerShell-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Zielcomputer testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

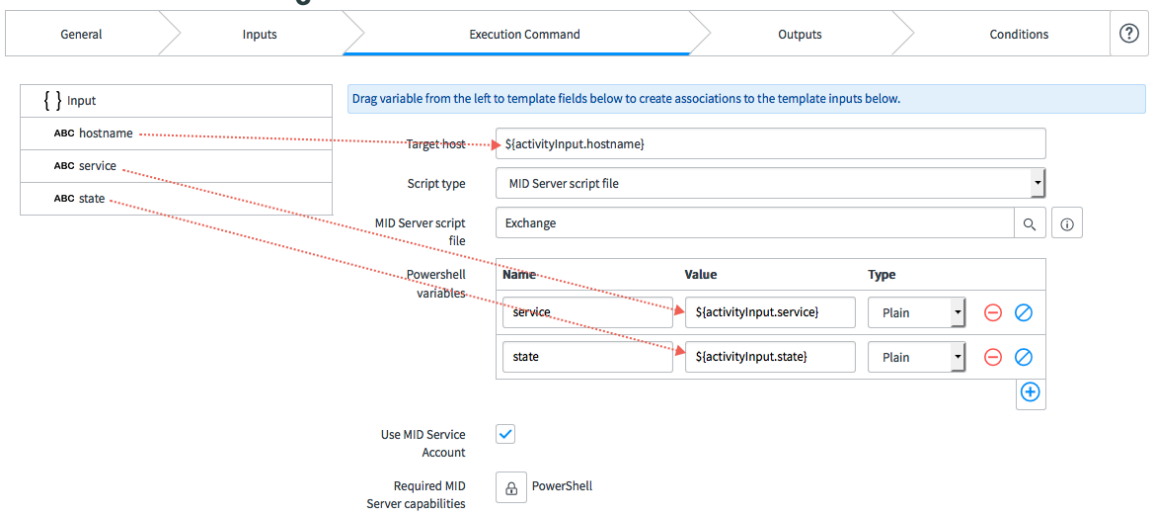
Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

PowerShell-Befehlsfelder

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Erstellen Sie Variablen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese PowerShell-Aktivität
Skripttyp	Typ des Skripts, das auf dem PowerShell-Host ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl ○ MID Server-Skriptdatei
MID Server-Skriptdatei	Die auszuführende MID-Server-Skriptdatei. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *MID-Server-Skriptdatei* ausgewählt ist.
Befehl	Befehl, der diese Aktivität auf dem Zielhost ausführt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl* ausgewählt ist. Sie können Eingabevariablen aus dem Variablen-Generator in dieses Feld ziehen, um Ihren Befehl zu erstellen.
PowerShell-Variablen	Name-Wert-Paare, die mit PowerShell an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Variablen manuell erstellen oder Eingabevariablen in das Feld **Wert** ziehen. Verschlüsselte Eingabevariablen behalten ihre Verschlüsselung bei, unabhängig von den Datentypeinstellungen in diesem Feld. Wenn Sie einen Wert eingeben und den Datentyp **Verschlüsselt** auswählen, wird der Wert in diesem Feld in Klartext angezeigt und erst verschlüsselt, wenn er an die ECC-Warteschlange übergeben wird.
MID-Serviceaccount verwenden	Erzwingt, dass diese Aktivität auf dem Zielhost nur mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Serviceaccounts authentifiziert wird, ohne dass andere Anmeldeinformationen verwendet werden. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird das Feld **Anmelde-Tag** ausgeblendet.
Anmelde-Tag	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von PowerShell-Befehlen auf dem Host verwenden muss. Wenn dieses Feld leer bleibt, probiert der MID Server alle verfügbaren Anmeldeinformationen aus, bis gültige gefunden werden. Zum Schluss wird der MID Server-Serviceaccount

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ausprobiert. Wenn ein Alias für Anmeldeinformationen definiert ist, verwendet der MID-Server nur die Anmeldeinformationen für diesen Alias und probiert den MID-Server-Serviceaccount nicht aus. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Serviceaccount verwenden** aktiviert ist.
Erforderliche MID-Server-Fähigkeiten	MID Server zum Abfragen von PowerShell nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen PowerShell-MID-Server aus.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Eingaben für Aktivitätsvorlagen testen

Sie können die Eingabeparameter einer benutzerdefinierten Aktivität während der Entwicklung testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Eingabevariablen, und ordnen Sie sie den Feldern im Formular **Ausführungsbefehl** zu, oder geben Sie tatsächliche Werte für diese Felder an.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

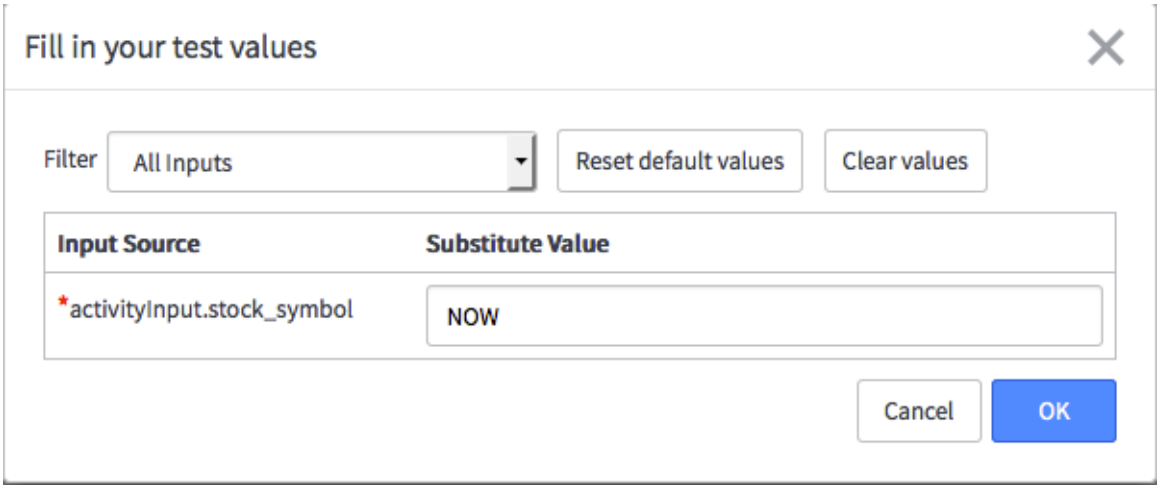
Ein Eingabetest führt nur die Eingabeparameter für einen Endpunkt aus und nicht die Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskripts. Sie müssen einen Workflow verwenden, um ein Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskript zu testen. Die Aktivität muss zum Testen nicht ausgecheckt werden, und Sie können Eingabevariablen aus jeder Stufe des Aktivitätendesigners testen, wenn die Aktivität ordnungsgemäß konfiguriert ist. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Hinweis:
Wenn Sie die automatische Zuordnung verwenden möchten, müssen Sie die Eingabevariablen testen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Testeingaben**.
   Die Liste der Variablen der Eingabequelle wird angezeigt. Wenn Sie für diese Variablen Standardwerte hinzugefügt haben, werden diese Werte in der Spalte **Wert ersetzen** angezeigt. Pflichtvariablen sind mit einem roten Stern gekennzeichnet. In diesem Beispiel gibt ein SOAP-Endpunkt einen Wert für eine Aktienkursvariable zurück.

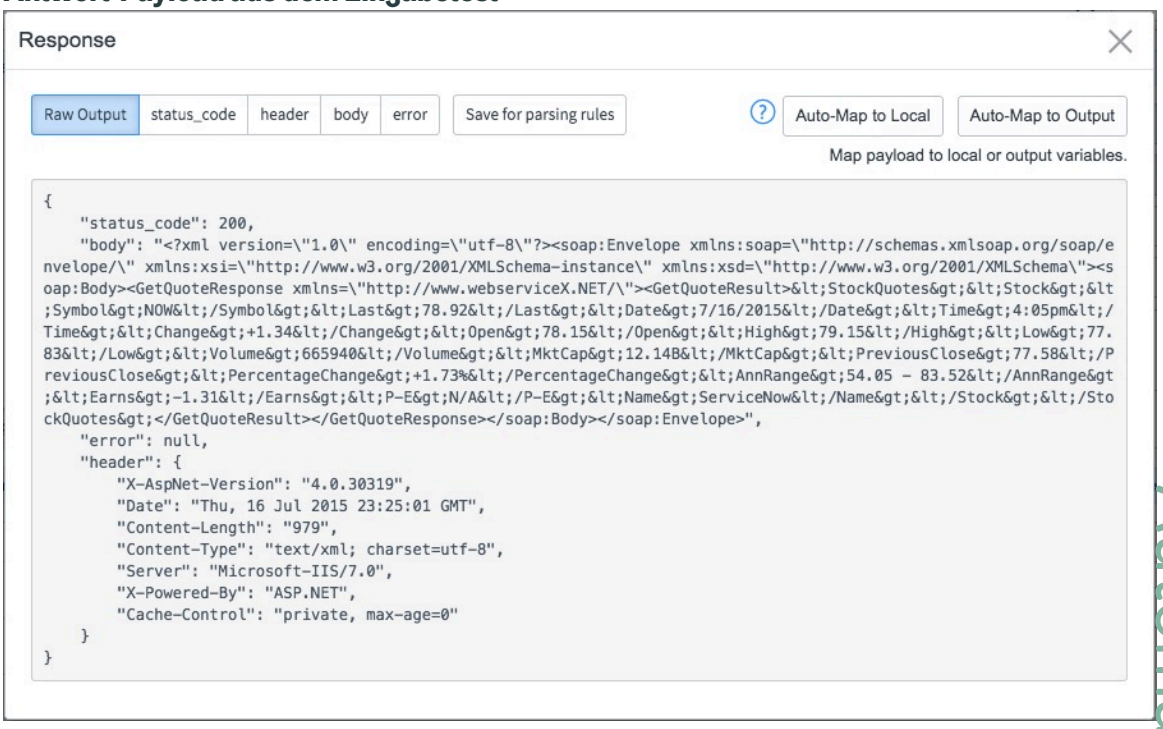
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Filtern Sie die Variablenliste mit diesen Steuerelementen:
   - **Alle Eingaben**: Zeigt alle Eingabevariablen an. Dies ist die Standardansicht.
   - **Pflichteingaben**: Zeigt nur obligatorische Eingabevariablen an
   - **Eingaben ohne Standardwerte**: Zeigt Eingabevariablen an, denen keine Standardwerte zugewiesen wurden
3. Setzen Sie die Werte nach Bedarf zurück.
   - **Standardwerte zurücksetzen**: Ersetzt alle in diesem Formular festgelegten Testwerte durch die Standardwerte, sofern vorhanden
   - **Werte löschen**: Löscht alle Werte in der Eingabevariablenliste, auch wenn Standardwerte vorhanden sind
4. Wenn die Testwerte korrekt konfiguriert sind, klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt die Werte für alle für das angegebene Ziel konfigurierten Eingaben aus und gibt das resultierende Payload zurück. Über die Schaltflächen im Antwortformular können verschiedene Ansichten des Payload angezeigt werden. Das gesamte Payload wird im Fenster **Rohausgabe** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwort-Payload aus dem Eingabetest



5. Um geeignete Parameterwerte im Payload automatisch Variablen der Stufe **Ausgaben** zuzuordnen, wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.
6. Alternativ können Sie auf **Zum Analysieren von Regeln speichern** klicken, um das gesamte Payload in die Analyseregeln zu kopieren.
   Auf diese Weise können Sie manuell Werte für die Ausgabevariablen direkt aus dem Payload auswählen. Diese Aktion überschreibt alle vorherigen, in den Analyseregeln vorhandenen Payload-Daten vollständig.
7. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters, um es zu schließen.

Datenverschlüsselung für Aktivitätsvariablen

Sie können vertrauliche Daten schützen, die von Orchestration-Aktivitäten übergeben werden, indem Sie Eingabe- und Ausgabevariablen verschlüsseln.

Das System speichert verschlüsselte Variablen niemals als Klartext. Bei Verwendung des MID Servers zum Ausführen der Aktivität wird das Eingabe-Payload der entsprechenden ECC-Warteschlange verschlüsselt, wenn eine verschlüsselte Ausgabevariable in der Vorlage definiert ist. Ausgabevariablen, die als Eingabevariablen an eine nachfolgende Aktivität übergeben werden, behalten während der gesamten Verarbeitung ihre Verschlüsselung bei.

Eingaben, deren Daten verschlüsselt werden müssen, stammen aus einer der folgenden Quellen:

- Workflows: Diese Eingaben werden über den Workflow-Editor bereitgestellt und müssen für die bidirektionale Verschlüsselung im Format „password2“ vorliegen.
- Service Catalog-Anforderungen: Diese Eingabewerte werden für eine Aktivität als verschlüsselte Variablen aus einem Service Catalog-Element bereitgestellt.
- GlideRecord: Dies sind Variablen, die an beliebige ServiceNow-Tabellen angehängt werden. Die Quellspalte in der Tabelle muss eine Variable vom Typ „password2“ enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivitätsausgaben: Dies sind Variablen, die als Ausgaben von einer Aktivität an eine nachfolgende Aktivität als Eingaben über den Datenbus übergeben werden.
- Leere Zeichenfolge: Das System ermöglicht die Definition verschlüsselter Eingabevariablen, übergibt aber niemals einen Wert an die Variable.

Felder der Vorverarbeitungsvorlage des Aktivitätendesigners

Verwenden Sie das **Vorverarbeitungsformular** des Aktivitätsdesigners, um ein Skript zu definieren, das ausgeführt werden soll, bevor die Aktivität ausgeführt wird.

Vorverarbeitungsfelder

Feld	Beschreibung
Eingabeprozessskript	Skript, das ausgeführt werden soll, bevor die Aktivität ausgeführt wird
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Eingabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden die Ausführungsparameter und Eingabevariablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Vorverarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`. Bevor die Aktivität ausgeführt wird und den Service oder Host aufruft, können Sie den tatsächlichen Ausführungswert dieser Variable überschreiben, indem Sie dem Ausführungsparameter `executionParam.variable_name` Werte zuweisen. Beachten Sie die spezifischen Ausführungsparameter für Ihre Vorlage.

Protokollierung

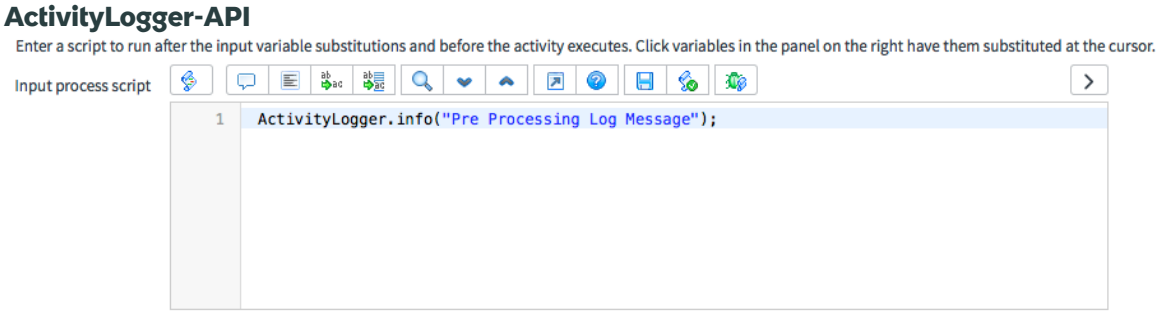
Aktivitätsdesigner können mit der *`ActivityLogger`*-API, die für bereichsbezogene oder globale Anwendungen geeignet ist, eine Protokollierung für die Vorverarbeitung hinzufügen. Protokollierte Daten aus dem Skript werden in der zugehörigen Liste **Workflow-Protokoll** in den Kontextdatensätzen für jeden Workflow, der die Aktivität verwendet, angezeigt. Die **Quelle** für diese Meldungen im Workflow-Protokoll ist **ACTIVITY**.

Wichtig:
Um die Debug-Meldungen im Workflow-Protokoll anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft *`glide.workflow.log.debug`* auf **true**fest.

Diese Meldungen werden unterstützt:

- `ActivityLogger.debug("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.info ("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.warn ("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.error("Pre Processing Log Message");`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Felder der Nachverarbeitungsvorlage

Im Formular **Nachverarbeitung** des Aktivitätendesigners können Sie ein Skript definieren, das nach der Ausführung der Aktivität ausgeführt wird.

Nachverarbeitungsfelder

Um die von der Aktivität zurückgegebenen Ergebnisse zu verwenden, stellen Sie das Präfix `executionResult.` diesen Parameter voran.

Feld	Beschreibung
Ausgabeprozessskript	Skript, das ausgeführt werden soll, nachdem die Aktivität ausgeführt wurde
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Ausgabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden die Ausführungsergebnisse und Variablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Nachverarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`. Die Beschreibung der Parameter finden Sie in der Tabelle im Thema zu Nachverarbeitungsparametern für diese Aktivität.

Protokollierung

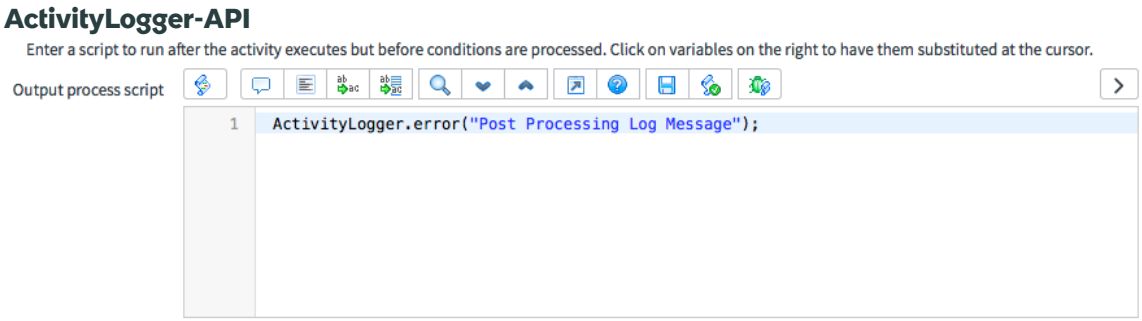
Aktivitätsdesigner können mit der *`ActivityLogger`*-API, die für bereichsbezogene oder globale Anwendungen geeignet ist, eine Protokollierung für das Nachverarbeitungsskript hinzufügen. Protokollierte Daten aus dem Skript werden in der zugehörigen Liste **Workflow-Protokoll** in den Kontextdatensätzen für jeden Workflow, der die Aktivität verwendet, angezeigt. Die **Quelle** für diese Meldungen im Workflow-Protokoll ist **ACTIVITY**.

Wichtig:
Um die Debug-Meldungen im Workflow-Protokoll anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft *`glide.workflow.log.debug`* auf **true**fest.

Diese Meldungen werden unterstützt:

- `ActivityLogger.debug("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.info ("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.warn ("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.error("Post Processing Log Message");`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivitätsausgabevariablen automatisch zuordnen

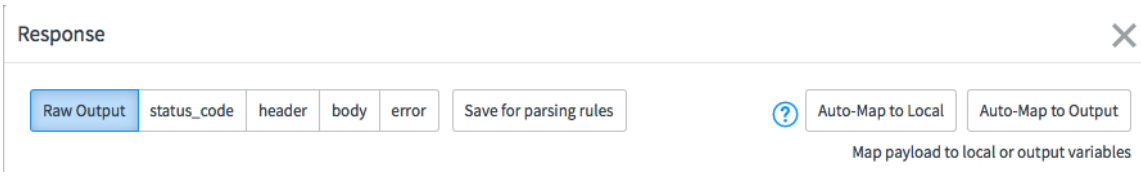
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Ausführungsbefehl“ der Vorlage die Registerkarte **Eingaben** aus.
2. Klicken Sie auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
3. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



4. Wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.

Option	Bezeichnung
Automatisch lokalen Variablen zuordnen	Wandelt das gesamte Payload in ein JSON-Objekt um und platziert es im Datenbus. Dies ermöglicht eine Nachverarbeitung in JavaScript. Diese Auswahl bewirkt, dass das gesamte Datenfeld auf der rechten Seite ausgeblendet wird und die Eingabestruktur automatisch mit diesen Standardvariablen gefüllt wird: ○ Ausgabe ○ totalRows ○ errorMessage ○ eccSysId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Automatisch Ausgabevariablen zuordnen	Füllt die Ausgabevariablen in der Aktivität automatisch mit denselben Standardvariablen aus, die als Eingaben für die lokale Variable verwendet wurden.

Hinweis:
Bei der automatischen Zuordnung stehen keine Analyseregeln zur Verfügung.

Ausgabevariablen erstellen

Das Formular **Ausgaben** im Designer enthält einen Variablen-Generator zum Erstellen von Datenstrukturen von Objekten und Arrays.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente in dieser Struktur werden mit der Analyseregeln erstellen zu bestimmten Daten zugeordnet, die in von einem Endpunkt oder Host zurückgegebenen Payload enthalten sind. Diese Variablen und ihre Werte werden dann lokal oder zur Wiederverwendung in anderen Aktivitäten bereitgestellt.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Spalte **Ausgaben** auf das **+**-Symbol, um eine lokale oder Ausgabevariable zu erstellen.

   Lokale Variablen sind nur innerhalb einer Aktivität verfügbar und sind nicht in den Datenstrukturen sichtbar, die auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** angezeigt werden. Ausgabevariablen stehen für die Wiederverwendung in anderen Aktivitäten zur Verfügung, entweder einzeln oder als gesamte Datenstruktur. Wenn Sie eine neue Variable mit einem der beiden Typen erstellen, gibt der Designer den Standardnamen **Gebietsschema1** (Lokal) bzw. **Ausgabe1** vor.

2. Geben Sie den neuen Variablennamen in das Feld ein, und wählen Sie einen Datentyp aus.

   Variablennamen müssen innerhalb eines Arrays oder Objekts eindeutig sein. Sie können den Datentyp **Verschlüsselt** für Ausgabevariablen zuweisen, die vertrauliche Daten enthalten. Durch Verschlüsselung geschützte Daten werden an andere Aktivitäten oder Prozesse verschlüsselt weitergegeben und niemals als Klartext angezeigt.

3. Um den Namen einer Variablen oder eines ihrer Attribute zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert, geben einen neuen Wert in das Bearbeitungsfeld ein und drücken die **Eingabetaste**.

   Das Symbol links neben dem Namen gibt den Datentyp der Variable an.

4. Um die Variablenliste neu anzuordnen, wählen Sie eine Zeile aus und ziehen sie an die neue Position.

   Wenn Sie eine Zeile zum Verschieben auswählen, ändert sich das Zeigersymbol in ein Aufwärts-/Abwärtspfeilsymbol ( ).

5. Ziehen Sie die Zeile an eine andere Position.

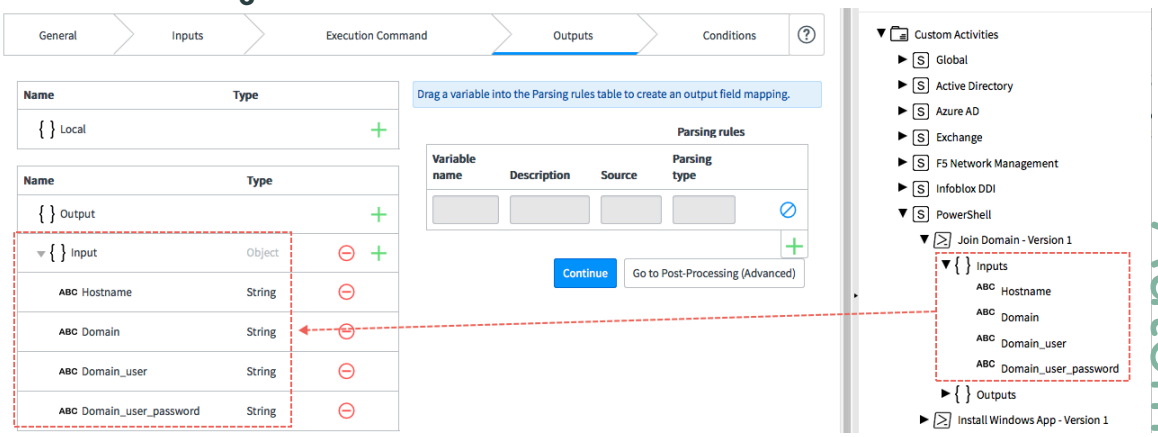
6. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Variable aus einer anderen Aktivität wiederzuverwenden, ziehen Sie sie von der Registerkarte „ **Benutzerdefiniert** “ in der Palette in die Überschrift „ **Lokal** “ oder **„Ausgabe** “ oben in der Variablenliste.
- Um eine gesamte Datenstruktur zu kopieren, ziehen Sie das übergeordnete Objekt oder das übergeordnete Array in den Header der Variablenliste.

Der Designer dupliziert die kopierte Datenstruktur im Ausgabevariablen-Generator.

Wiederverwendung von Datenstrukturen



7. Um eine Variable zu löschen, klicken Sie in der Zeile auf das Löschsymbol ( ).

Ausgaben von Aktivitätendesignervorlagen

Ausgabevariablen enthalten Nachrichten, die von einem Ziel zurückgegeben werden und für andere Aktivitäten in einem Workflow oder intern für die Aktivität verfügbar sind.

Felder für Aktivitätsdesigner-Ausgaben

Feld	Beschreibung
Variablenname	Name einer Variablen, entweder **Gebietsschema** oder **Ausgabe**, die diese Aktivität übergibt
Gebietsschema	Variable, die einen Wert enthält, der in einer Aktivität verwendet wird. Verwenden Sie beispielsweise eine lokale Variable (Gebietsschema), um Metadaten zu ermitteln, die innerhalb einer Aktivität verarbeitet werden, bevor der endgültige Wert in eine Ausgabevariable exportiert wird.
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird

Ausgabefelder zuordnen

Die Zuordnung wird mit Analyseregeln konfiguriert, mit denen Sie Ausdrücke im dem ausgewählten Payload entsprechenden Datenformat erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Erstellung der Ausgabedatenstruktur abgeschlossen haben, ordnen Sie jede Variable den spezifischen Daten zu, die Sie aus dem Zielhost extrahieren möchten.

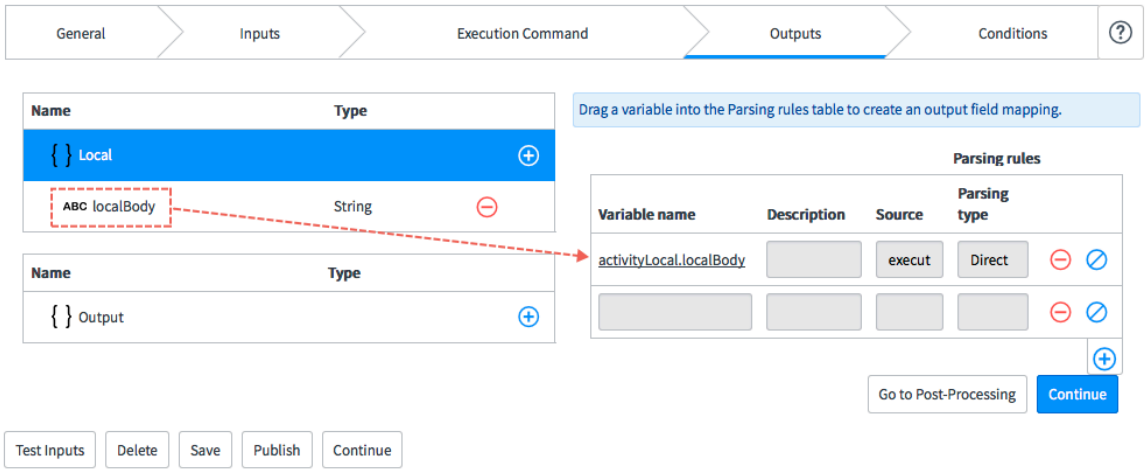
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Um eine Variable zuzuordnen, ziehen Sie sie aus dem Variablen-Generator **Ausgaben** und legen sie im Abschnitt „Analyseregeln“ in einem leeren **Variablenname**-Feld ab.

Unter Analyseregeln erstellen finden Sie Anweisungen zum Konfigurieren der Analyse für Ausgabevariablen.



Analyseregeln erstellen

Füllen Sie in einer benutzerdefinierten Aktivität definierte Ausgabevariablen mit Payload-Daten aus, die von einem Eingabetest auf einem externen Host oder Endpunkt zurückgegeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

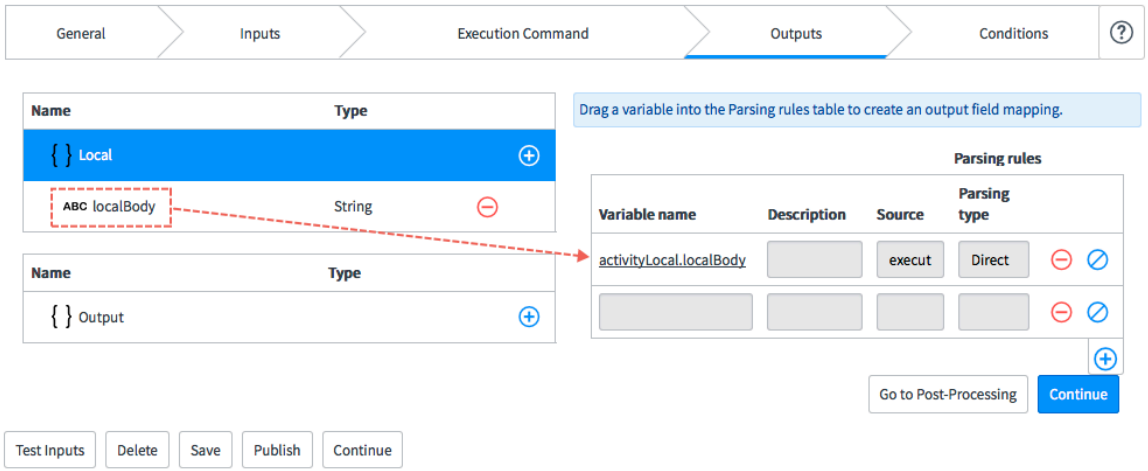
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** in der Palette eine benutzerdefinierte Aktivität.
3. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner-Formular mit der Stufe **Ausgaben** fort.
4. Ziehen Sie eine Ausgabevariable aus dem Datenstruktur-Generator in das Feld **Variablenname** im Abschnitt **Analyseregeln**.

Automatische Übersetzung

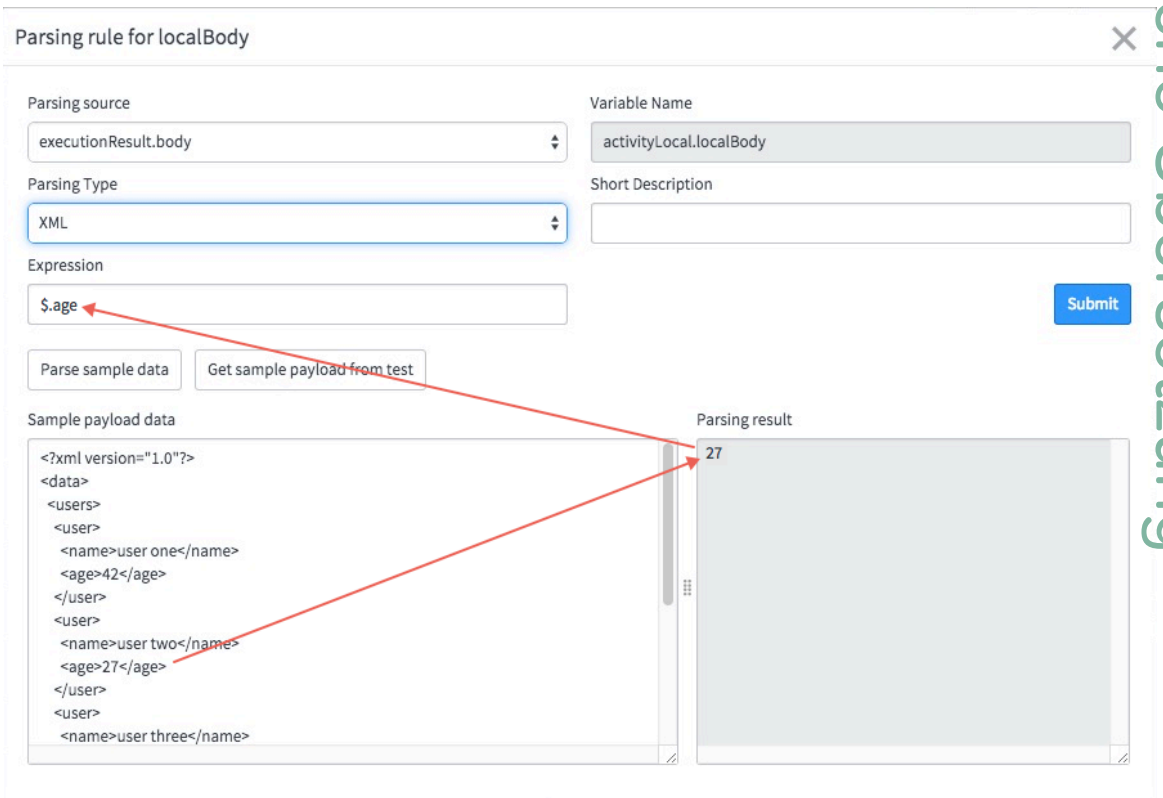
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen zu Analyseregeln zuordnen



Das Formular „Analyseregeln“ wird für die ausgewählte Variable angezeigt. Standardmäßig ist der Analysetyp auf **Direkt** festgelegt, wodurch die Variable ohne Analyse des Inhalts mit allen Daten des ausgewählten Payloads gefüllt wird. Jede Vorlage verfügt über eine bestimmte Standard-Analysequelle.

5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.
In diesem Beispiel ist der Analysetyp **XML** ausgewählt, mit dem Sie bestimmte Parameter aus dem zu analysierenden Payload auswählen können.



Felder für die Analyseregeln

Feld	Beschreibung
Quelle wird analysiert	Quelle der vom Zielhost oder Endpunkt zurückgegebenen Daten. Jede Vorlage öffnet ein bestimmtes Standard-Payload. Die verfügbaren Optionen hängen von der für die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Aktivität ausgewählten Ausführungsvorlage ab. Sie können auch lokale Variablen als Analysequelle verwenden, wenn zuvor eine Analyseregel definiert wurde. Eine Liste der verfügbaren Payloads für jede Vorlage finden Sie unter Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausdruck	Ausdruck, der zum Extrahieren bestimmter Daten aus der ausgewählten Analysequelle verwendet wird. Dieser Ausdruck wird aus *anklickbaren Daten* im Beispiel-Payload erstellt und in dem Format angezeigt, das im Feld **Typ wird analysiert** ausgewählt wurde. Beim Testen kann der Ausdruck mehrere Ergebnisse zurückgeben. Stellen Sie fest, welche Auswahl zuverlässige oder vorhersagbare Ergebnisse liefert, bevor Sie den Ausdruck auswählen. **Hinweis:** Das System kann keine anklickbaren **RegEx**-Ausdrücke aus Beispieldaten generieren. Sie müssen alle regulären Ausdrücke manuell schreiben.
Variablenname	Geänderter Variablenname, wie er im endgültigen Ausgabeausdruck verwendet wird. Das System fügt das Präfix **activityOutput** oder **activityLocal** für die von Ihnen angegebene Variable hinzu.
Typ wird analysiert	Die Sprache, in der das Payload des Zielhosts abgefragt wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Direkt**: Ordnet zum gesamten Inhalt des im Feld **Quelle wird analysiert** ausgewählten Payload ohne Analyse zu. Dies ist der Standardanalysetyp. ○ **XML**: XPath-Abfrage zum Auswählen von Knoten aus einem XML-Payload ○ **JSON**: JSONPath-Abfrage zum Auswählen von Teilen eines JSON-Payload ○ **Regulärer Ausdruck**: Analysemethode, die mit einem regulären Ausdruck Daten aus einem Payload extrahiert. Der Analysetyp „Regulärer Ausdruck“ unterstützt keine mehrzeiligen Analysen und unterscheidet nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Analyseregel
Beispiel-Payloaddaten	Beispieldaten aus der Quelle, die die angeforderten Daten enthält. Dieses Feld ist nicht für den Analysetyp **Direkt** verfügbar. Nach dem Klicken auf **Musterdaten analysieren** können die Daten in diesem Feld nicht bearbeitet werden, sie können aber zum Erstellen von Ausdrücken angeklickt werden. Klicken Sie auf **Musterdaten bearbeiten**, um das Feld wieder bearbeitbar zu machen.
Ergebnis wird analysiert	Zeigt die Daten an, die der ausgewählte Ausdruck von der Quelle zurückgibt. Dieses Feld ist nicht für den Analysetyp **Direkt** verfügbar.

6. Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie auf **Beispiel-Payload aus Test abrufen**.
   Diese Aktion öffnet das Testformular erneut, sodass Sie verschiedene Testwerte ersetzen und ein anderes Payload erstellen können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, damit die Analyseregeln das vorherige Payload mit dem gerade erstellten überschreiben.
8. Um einen Ausdruck für die Analyseregel zu erstellen, klicken Sie auf den Parameter, der im Beispiel-Payload vorhanden sein soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Wert für diesen Parameter wird im Feld **Ergebnis wird analysiert** angezeigt, und das System erstellt den entsprechenden Ausdruck im Feld **Ausdruck**.

9. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Analyseregel für diese Variable zu speichern.

Analysequellen des Aktivitätendesigners

In dieser Tabelle sind die Analysequellen aufgelistet, die für jede Ausführungsvorlage verfügbar sind.

Analysequellen

Vorlage	Quelle
SOAP Web Service	• executionResult.body (Standard) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
JDBC	• executionResult.output (Standard) • executionResult.errorMessages • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
JavaScript-Probe	• executionResult.payload (Standard) • executionResult.output • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
PowerShell	• executionResult.output (Standard) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
REST-Webservice	• executionResult.body (Standard) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
SFTP	• executionResult.output (Standard) • executionResult.eccSysId

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysequellen (Fortsetzung)

Vorlage	Quelle
	• executionResult.errorMessages • executionResult.tags
Probe	• executionResult.output (Standard) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (Standard) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

Beispiel für Analyseregeln des Aktivitätendesigners

In diesem Beispiel ist die Analyseregel so konfiguriert, dass sie die Variable *activityOutput.ipv4* mit dem Wert für die IP-Adresse eines Domänenservers unter Verwendung von PowerShell ausfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator, activity_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

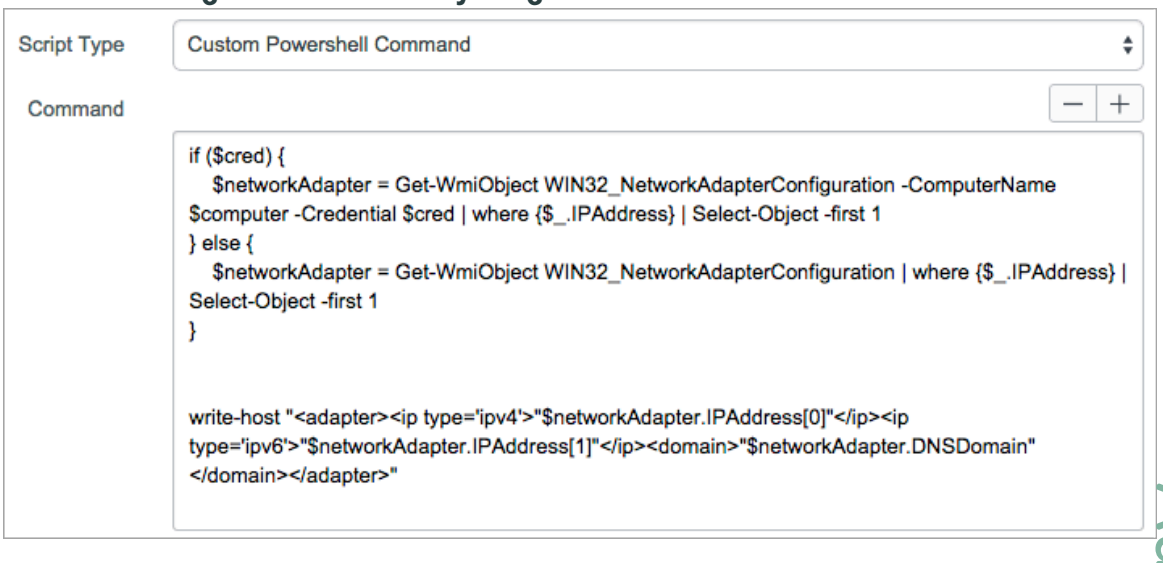
Um die Beispieldaten zu generieren, muss der Administrator den Befehl auf dem Host ausführen und beim Erstellen der Analyseregel die zurückgegebenen Daten in das Feld **Beispiel-Payloaddaten** einfügen. Der Administrator kann dann einen Ausdruck erstellen, der IP-Adressen aus diesem Beispiel in zwei Formaten zurückgibt: `ipv4` und `ipv6`. In diesem Beispiel erzeugt das System zwei Ausdrücke, die für die Analyseregel verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor** und öffnen Sie die Aktivität, die auf dem Host ausgeführt wird.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eingaben**, und notieren Sie sich den **Befehl**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Eingabebefehl für Analyseregel

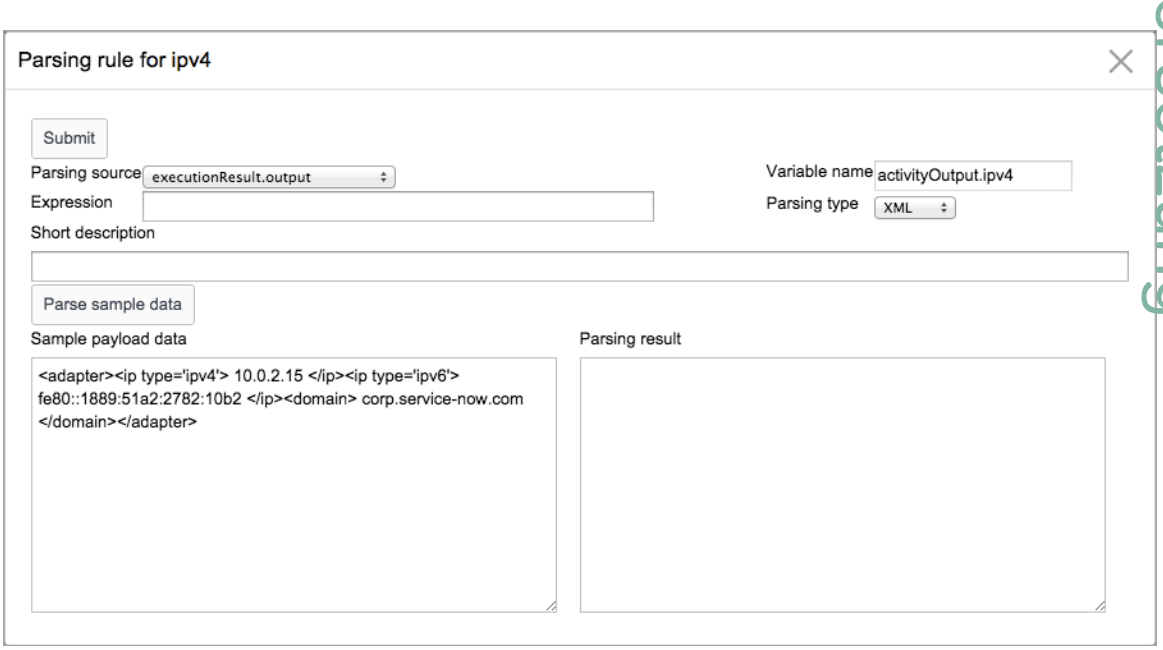


3. Führen Sie in einer PowerShell-Konsole auf dem Host den **Befehl** aus, um das XML-Beispiel zu extrahieren, das die benötigten Werte enthält.
4. Kopieren Sie die zurückgegebenen Daten in die Zwischenablage.
5. Klicken Sie im Aktivitätsdesigner auf die Registerkarte **Ausgaben**, und fügen Sie die zurückgegebenen Daten in das Feld **Beispiel-Payloaddaten** ein.

   In diesem Beispiel enthalten die Daten IP-Adressen in zwei verschiedenen Formaten und den Domänennamen.

6. Wählen Sie den Analysetyp für die Quelle aus.

   Example
   Im folgenden Beispiel wählen Sie **XML**aus.

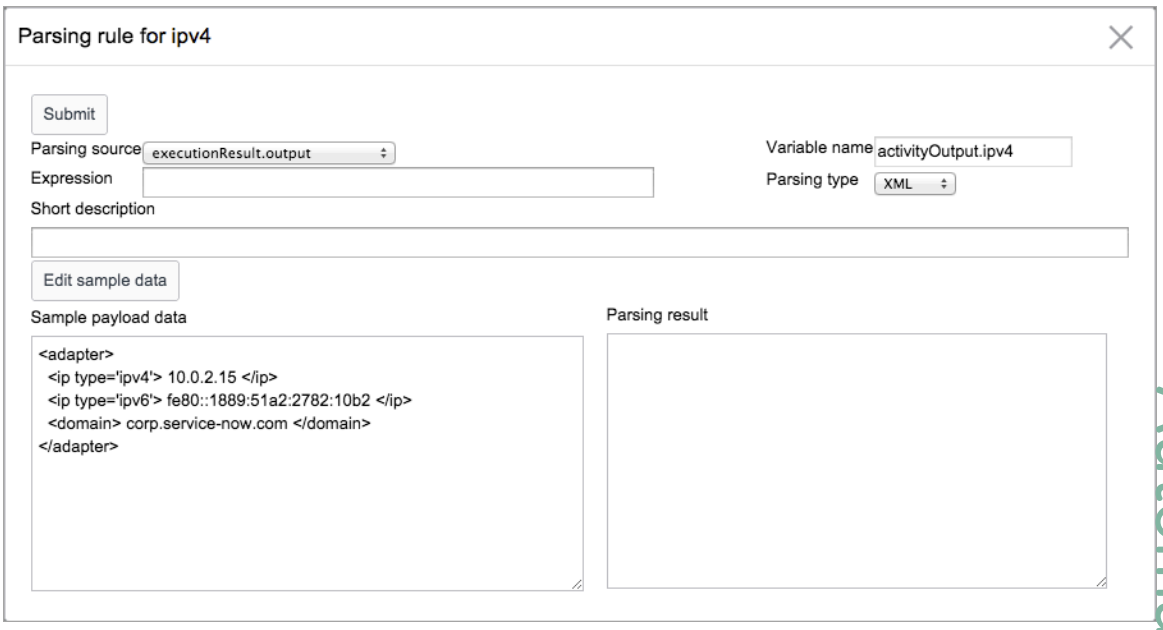


7. Klicken Sie auf **Musterdaten analysieren**.

Automatische Übersetzung

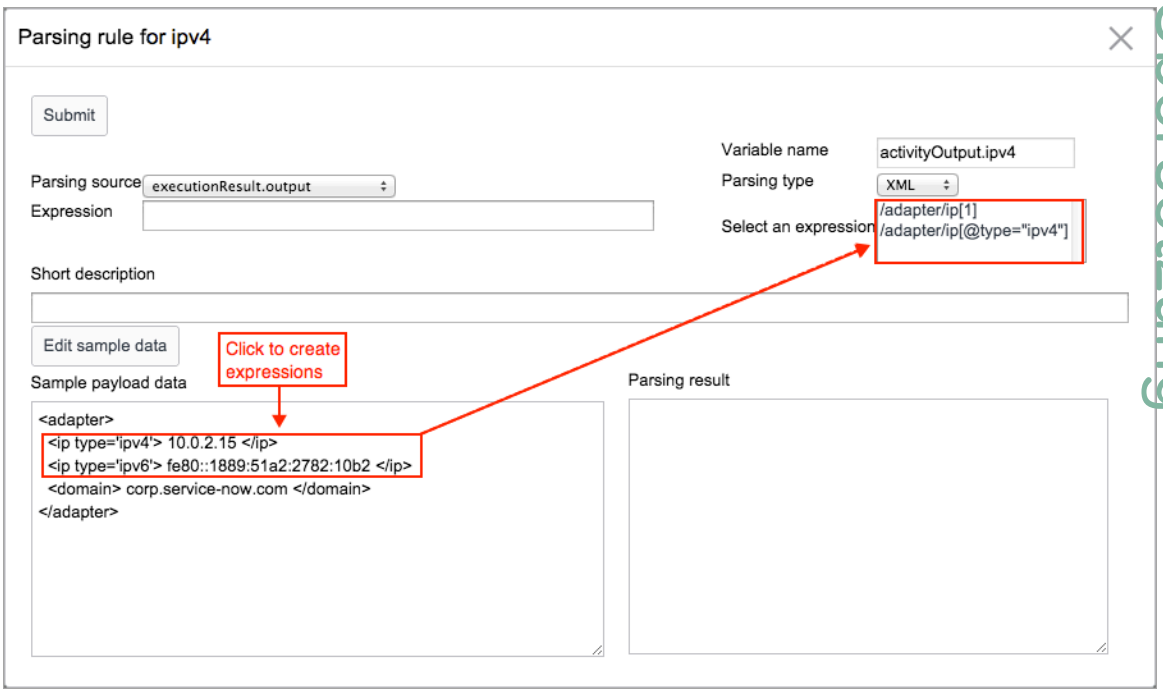
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt die XML im richtigen Format an, und sie kann *angeklickt* werden. In dieser Ansicht kann das System angeklickte Daten aus dem Beispiel in einen Ausdruck umwandeln.



8. Klicken Sie zum Erstellen des Ausdrucks auf die Elemente im Datenbeispiel, die Sie der Variablen zuordnen möchten.

Basierend auf den Beispieldaten, auf die Sie geklickt haben, erstellt das System zwei Ausdrücke.



9. Wählen Sie einen Ausdruck aus der Liste aus.

Das gewünschte Ergebnis ist die IP-Adresse mit einem **type**-Attribut von **ipv4**. Das System übernimmt diesen Wert in das Feld **Ausdruck**.

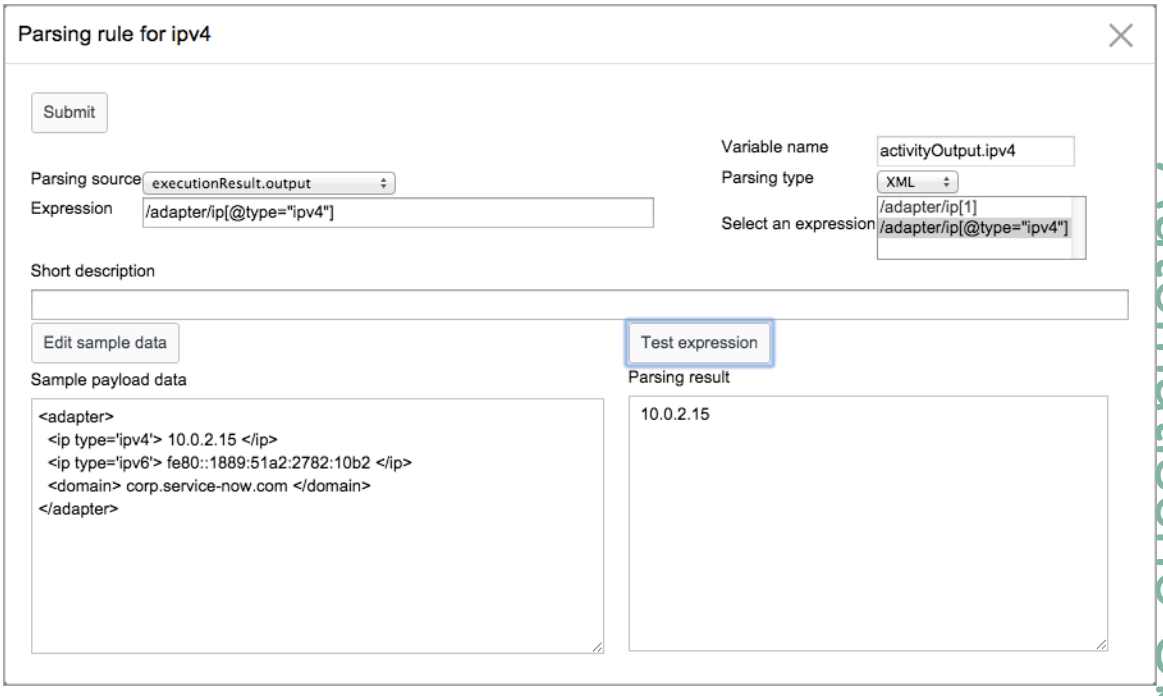
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Klicken Sie auf **Ausdruck testen**.

Das System analysiert das Payload anhand des ausgewählten Ausdrucks und gibt die angeforderten Daten im Feld **Ergebnis wird analysiert** zurück.



11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Ansicht kehrt zur Registerkarte **Ausgaben** des Aktivitätendesigners zurück. Die neue Analyseregel ist aufgelistet, und für eine weitere Regel steht eine leere Zeile zur Verfügung.



Aktivitätsbedingungen

Erstellen Sie die Abbruchbedingungen für Ihre Aktivität in der Spalte **Bedingung**, und legen Sie die Reihenfolge für jede Bedingung fest.

Das System wertet zuerst die Bedingung mit der niedrigsten Reihenfolgennummer aus und stoppt, wenn es die erste wahre Bedingung findet. Das System verzögert die Auswertung

Automatische Übersetzung

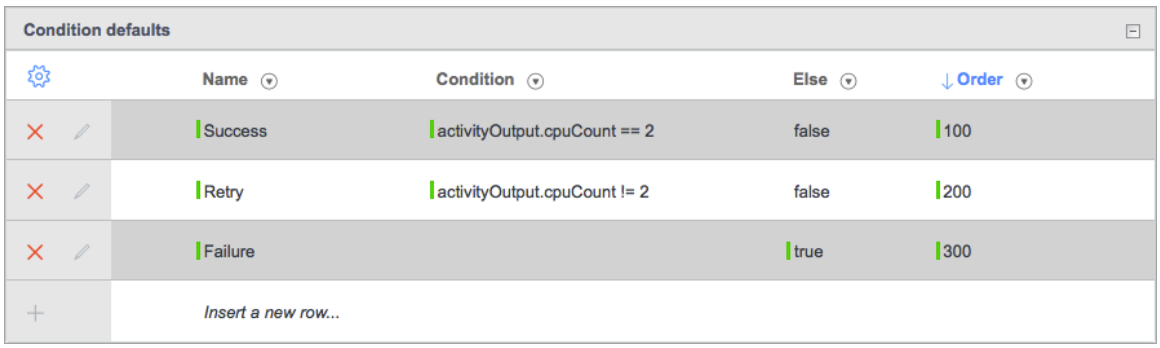
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Bedingungen mit einem **wahren Else**-Wert, bis alle Bedingungen mit einem **falschen Else**-Wert ausgewertet wurden. Wenn das System keine wahre Bedingung findet, sucht es nach einer Standardbedingung, in der der Wert für **Else wahr** ist und beendet damit. Sie müssen mindestens eine Standardabbruchbedingung festlegen, ansonsten bleibt die Aktivität hängen, wenn der Workflow ausgeführt wird.

Folgende Bedingungen können Sie für eine Aktivität erstellen:

Beispiel für Aktivitätsbedingungen

Bedingung	Auswertung
Success	Testet auf eine Erfolgsbedingung. **Else** ist auf **falsch** und **Reihenfolge** auf **100** festgelegt. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Aktivität mit **Success** beendet. Wenn diese Bedingung falsch ist, wertet das System die nächste Bedingung in der Reihenfolge aus.
Retry	Testet auf eine Bedingung, die die Aktivität erneut ausführt. **Else** ist auf **falsch** festgelegt. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Aktivität erneut ausgeführt. Wenn diese Bedingung falsch ist, beendet das System die Aktivität mit **Failure** (Standard).
Failure	Standardbedingung, bei der der Workflow fortgesetzt werden kann, wenn die anderen Bedingungen in der Aktivität falsch sind. **Else** ist auf **wahr** festgelegt.



Benutzerdefinierte Aktivitätsvorlagen von Orchestration

Orchestration bietet anpassbare Aktivitätsvorlagen zum Erstellen und Verwalten benutzerdefinierter Aktivitäten im Workflow-Editor.

Mit dem Aktivitätsdesigner erstellen und aktualisieren Sie verschiedene Arten von Orchestration-Aktivitäten mit Aktivitätsvorlagen für SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, JavaScript-Proben und Proben.

Hunderte von Workflows können diese Aktivitäten gemeinsam nutzen. Bevor Sie eine Aktivität ändern, sollten Sie die Workflows überprüfen, zu denen sie gehören. Klicken Sie dazu auf das Symbol für das Formularmenü (☰), und wählen Sie **Verwendet in** aus. Jede zentrale Änderung an einer versionierten Aktivität wird automatisch für alle Workflows aktualisiert, sofern Sie diese Aktivität nicht angepinnt haben.

All zentralen Orchestration-Aktivitäten werden mit dem Aktivitätsdesigner in bereichsbezogenen Anwendungen erstellt. Benutzerdefinierte Aktivitäten können im globalen Bereich oder in ihrem eigenen Anwendungsbereich entwickelt werden, auch wenn sich dieser Bereich vom Bereich des Workflows unterscheidet. Verwenden Sie Aktivitätsbereich beim Erstellen eigener Aktivitätspakete.

JDBC-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte JDBC-Aktivität zum Automatisieren von SQL-Befehlen und Aufrufen gespeicherter Prozeduren für relationale Datenbanken aus dem Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der JDBC-Aktivitätsvorlage können Sie ANSI-SQL-Anweisungen oder gespeicherte Prozeduren in einer Zieldatenbank ausführen. In Washington DC werden gespeicherte Prozeduren mit den Parametern IN, OUT und INOUT unterstützt. Informationen zum Einrichten dieser Parameter finden Sie unter Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren.

Hinweis:
Wenn Sie Massendaten aus einer externen Datenquelle in eine ServiceNow -Instanz übertragen, verwenden Sie die wichtigsten Konzepte für Import Sets . Mit den JDBC-Aktivitäten können Sie Daten innerhalb eines Workflows zwischen externen Datenquellen und ServiceNow übertragen. Es ist nicht beabsichtigt, die Massenimportfunktionen von Datenquellen zu ersetzen.

Prozedur
1. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JDBC-Anmeldeinformationen .
   Ihre JDBC-Anmeldeinformationen müssen über die Berechtigung für die Zieldatenbank und die richtige Konfiguration für die entsprechende JDBC-Verbindung verfügen. Anmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Sie eine JDBC-Aktivität erstellen können.
2. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JDBC-Verbindung.
   Ihre JDBC-Verbindung muss mit gültigen JDBC-Anmeldeinformationen konfiguriert sein, bevor Sie eine JDBC-Aktivität erstellen können.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
4. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den JDBC-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
JDBC-Verbindung	Konfigurieren oder referenzieren Sie die entsprechende JDBC-Verbindung für die Datenbank. Die ausgewählte Verbindung liefert der Aktivität folgende Informationen: ○ Zieldatenbankinformationen (Server- und Datenbanknamen) ○ Verbindungs-URL ○ Zieldatenbankport (falls abweichend von der Standardportnummer) ○ Datenbankinstanzname
Anmeldeinformationen	JDBC-Anmeldeinformationen für Ihre JDBC-Verbindung
SQL-Anweisung	Geben Sie die ANSI-SQL-Anweisung ein, die in der JDBC-Zieldatenbank ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn das Kontrollkästchen „Gespeicherte Prozedur“ aktiviert ist. Sie können die Eingabevariablen zu ordnen, die Sie erstellt haben, um die SQL-Anweisungen zu konfi-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	gurieren. Standardmäßig können Sie die folgenden SQL-Anweisungen ausführen. ○ select ○ insert ○ update ○ delete ○ show ○ create ○ describe Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme steuert eine MID Server-Eigenschaft die Vorgänge, die diese JDBC-Orchestration-Probe ausführt, wodurch die verwendeten SQL-Befehle eingeschränkt werden. Diese Eigenschaft schützt vor potenziell zerstörerischen Befehlen, z. B. „dropdown database“ (Datenbank löschen). Die Eigenschaft mid.property.jdbc_operations enthält die MID Server-Eigenschaftssteuerungen. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Anweisungen verschiedener Typen ausführen. Beispielsweise können Sie eine select-Anweisung und eine update-Anweisung nicht zusammen ausführen, Sie können jedoch zwei insert-Anweisungen ausführen. Auch mehrere select-Anweisungen können in dieser Aktivität nicht ausgeführt werden.
Maximale Zeilen	Maximale Anzahl von Datensätzen, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Der Standardwert ist 1.000.
Maximale Payload-Größe (KB)	Sie können einen Grenzwert für die maximale Payload-Größe festlegen, die aus der Datenbank abgerufen wird. Der Standardwert beträgt 64 Kilobyte.
Verbindungstimeout	Wie lange die Aktivität wartet, um die Verbindung herzustellen. Dieses Feld wird automatisch aus der Datenquelle ausgefüllt, kann aber für diese Aktivität geändert werden.
Abfragezeitüberschreitung	Verstrichene Zeit nach dem Ausführen der Abfrage, bis die Daten zurückgegeben werden. Dieses Feld wird automatisch aus der Datenquelle ausgefüllt, kann aber für diese Aktivität geändert werden.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server zum Abfragen von JDBC nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit JDBC-Fähigkeit aus.
Gespeicherte Prozedur verwenden	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Sie eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	oder SQL Server-Datenbanken ausführen, indem Sie den Namen und die Parameter der Prozedur eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- JDBC-Aktivitätseingaben testen
- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Aktivitäten mit benutzerdefinierten Aktivitätendesignervorlagen erstellen

JDBC-Verbindungen für eine Orchestration-Aktivität erstellen

Die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] enthält die Informationen, die benutzerdefinierte JDBC-Orchestration-Aktivitäten verwenden, um eine Verbindung zu verschiedenen Zieldatenbanken herzustellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über eine geeignete JAR-Datei verfügen, unabhängig davon, ob sie mit der Instanz oder mit einer benutzerdefinierten JAR-Datei bereitgestellt wird.

Hinweis:
Die ServiceNow-Instanz stellt die Dateien `mysql-connector-java-5.1.21.jar`, `sql-server-jdbc-4.0.jar` und `ojdbc6.jar` als Teil des aktuellen Release bereit, das MySQL-, SQLServer- und Oracle-Datenbanken unterstützt. Für andere Datenbanken, wie Sybase oder DB2 Universal, muss eine benutzerdefinierte JAR-Datei verwendet werden, die in die Instanz vor dem Einrichten der JDBC-Verbindung hochgeladen werden muss.

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

JDBC-Anmeldeinformationen JDBC-Anmeldeinformationen werden separat von der Aktivitätsdesigner-Vorlage abgerufen und unterstützen einen externen Anmeldeinformationsspeicher, z. B. CyberArk .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Anmeldeinformationen und Verbindungen** > **JDBC-Verbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.
   Anhand der Auswahl der Datenbank im Feld **Format** wird festgelegt, welche Felder verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

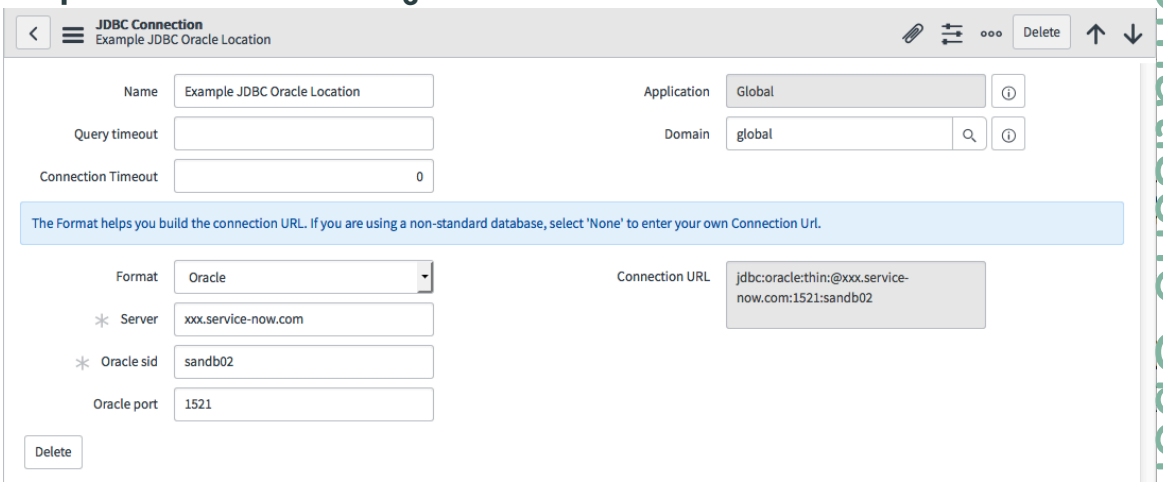
JDBC-Verbindungsfelder

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
Name	Alle	Eindeutiger Name dieser JDBC-Verbindung. Sie könnten zum Beispiel **JDBC MySQLProd** eingeben.
Abfragezeitüberschreitung	Alle	Maximale Dauer, die die JDBC-Abfrage ohne Antwort ausgeführt werden darf.
Verbindungstimeout	Alle	Maximale Zeit, die die JDBC-Aktivität wartet, während das Herstellern einer Verbindung mit der Zieldatenbank versucht wird
Anwendung	Alle	Bereich für diese Tabelle. Standardmäßig wird die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] im **globalen** Bereich ausgeführt.
Domäne	Alle	Domäne für diese Tabelle. Standardmäßig wird die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] in der Domäne **global** ausgeführt.
Format	Alle	Datenbanktyp für diese Verbindung. Die Standardoptionen sind: ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQL Server** ○ **Keine** Sie können **Sybase** oder **DB2 Universal** in die Auswahlliste aufnehmen, indem Sie die entsprechende JDBC-Treiber-JAR-Datei in die Instanz hochladen. Orchestration erkennt diese Treiber automatisch, wenn sie geladen sind, und fügt sie dieser Liste hinzu.
Server	Oracle, MySQL, SQL Server	Hostname oder IP-Adresse des Datenbankservers.
Oracle-SID	Oracle	Der Site-Identifier der Oracle-Datenbank. Der Standardwert ist **orcl**.
Oracle-Anschluss	Oracle	Port, den die Oracle-Datenbank verwendet. Der Standardwert ist **1521**.
Datenbankname	MySQL, SQLServer	Name der Datenbank
Datenbankport	MySQL, SQL Server	Port, den die ausgewählte Datenbank verwendet.
Instanzname	SQLServer	Instanzname für den ausgewählten SQLServer.
Verbindungs-URL	Alle	URL, mit der der MID Server eine Verbindung zu der angegebenen Datenbank herstellt. Die URL wird beim Speichern des Formulars automatisch erstellt und ist für die Standarddatenbanken schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
		Hinweis: Wenn das ausgewählte Format keine der Standarddatenbanken ist, müssen Sie die Verbindungs-URL manuell erstellen, damit der MID Server darüber informiert ist, wie die Verbindung erstellt werden soll.
JDBC-Laufwerk	Keiner, DB2 Universal, Sybase	Der für diese Verbindung zu verwendende JDBC-Treiber, wenn es sich nicht um eine Standarddatenbank handelt. **Hinweis:** Wenn Sie eine Sybase- oder DB2 Universal-Datenbank hinzufügen, müssen Sie den Treibernamen in dieses Feld eingeben und die Treiber-JAR-Datei in die Instanz hochladen.

Beispiel einer JDBC-Verbindung zu Oracle



3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

JDBC-Anmeldeinformationen

Automatische Zuordnung von JDBC-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem JDBC-Test-Payload automatisch Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

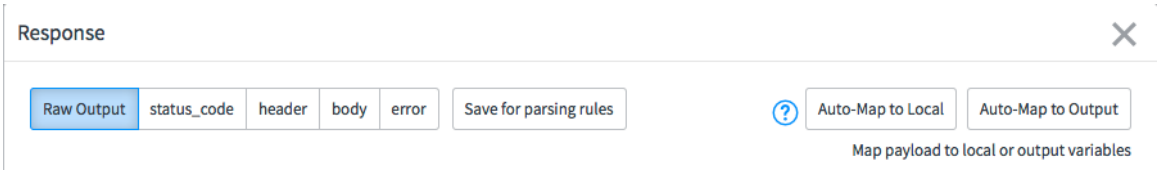
Prozedur

1. Wählen Sie im Formular für die JDBC-Anbietervorlage die Registerkarte **Eingaben** aus.
2. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



4. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren

Sie können Orchestration verwenden, um eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle DB- und MS-SQL-Datenbanken auszuführen.

Es werden mehrere Datentypen mit den folgenden Einschränkungen unterstützt:

- Es wird nur eine Ergebnismenge zurückgegeben.
- Die Reihenfolge der Eingabe- und Ausgabedatentypen in den Parametern der gespeicherten Prozedur muss mit der Aktivitätsdefinition übereinstimmen.
- Binary, Blob, Varbinary und LongBinary sollten in Base64 kodiert sein.
- Datum, Uhrzeit und Zeitstempel haben ein bestimmtes Format:

  Datumsformat: jjjj-mm-tt

  jjjj-mm-tt ist das unterstützte Format.

  Zeitformat: hh:mm:ss[.sss]

  hh:mm:ss[.sss] ist das unterstützte Format. Die Genauigkeit wird nur durch Millisekunden angegeben, Mikrosekunden oder Nanosekunden können nicht verarbeitet werden.

  Hinweis:
  `10:30:59` und `10:30:59.999000` sind korrekt, aber `10:30:59.` ist falsch.

  Zeitstempelformat: jjjj-mm-tt hh:mm:ss[.ffffff]

  jjjj-mm-tt hh:mm:ss[.ffffff] ist das unterstützte Format. Die Präzision beträgt Mikrosekunden.

- ResultSet ist die erste Ergebnismenge, die vom Datenbankserver zurückgegeben wird.
- MSSQL unterstützt keine INOUT-Parameter. Wenn Sie INOUT-Parameter verwenden, ordnet die Aktivitätsvorlage diese erkennbar OUT-Parametern zu.

Hinweis:
Wenn Sie keine Überprüfung von Datentypen in Parametern gespeicherter Prozeduren durchführen möchten, wie beim veralteten Verhalten, setzen Sie die Einstellung glide.stored_proc.data_type.validation auf falsch. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter von gespeicherten Prozeduren

Feld	Beschreibung
Modus	Typ des Parameters der gespeicherten Prozedur. Unterstützte Parameter: • IN • OUT • INOUT
SQL-Typ	Ein SQL-Datentyp. Unterstützte Datentypen: • ARRAY • BIGINT • BINARY • BIT • BLOB • CHAR • CLOB • DATE • DECIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOAT • INT • INTEGER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULL • NUMERIC • OTHER • REAL • REF • REF_CURSOR • SMALLINT • STRUCT • TIME • TIMESTAMP • TINYINT

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter von gespeicherten Prozeduren (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• VARBINARY • VARCHAR
Name/Wert	Name-Wert-Paare, die an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder per Drag-and-Drop ziehen und einen Wert zuweisen.

Hinweis:
Nicht alle Datenbankanbieter unterstützen alle JDBC-Datentypen. Sehen Sie in Ihrem Datenbankreferenzhandbuch nach, um die unterstützten Datentypen für Ihre Installation herauszufinden.

Eingaben für die JDBC-Aktivitätsvorlage testen

Sie können die Eingabeparameter einer benutzerdefinierten JDBC-Aktivität während der Entwicklung testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie Eingabevariablen, und ordnen Sie sie den Feldern im Formular „Ausführungsbefehl“ zu, oder geben Sie tatsächliche Werte für diese Felder an. Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Test führt nur die Eingabeparameter für einen Endpunkt aus und nicht die Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskripts. Die Aktivität muss für den Test nicht ausgecheckt werden.

Hinweis:
Wenn Sie ausreichende Informationen für Orchestration bereitstellen, um den Endpunkt oder Host zu kontaktieren und Daten zurückzugeben, können Sie die Eingabevariablen testen. Der Test ist von jeder Stufe im Aktivitätsdesigner aus möglich. Normalerweise ist die Stufe „Ausführungsbefehl“ der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

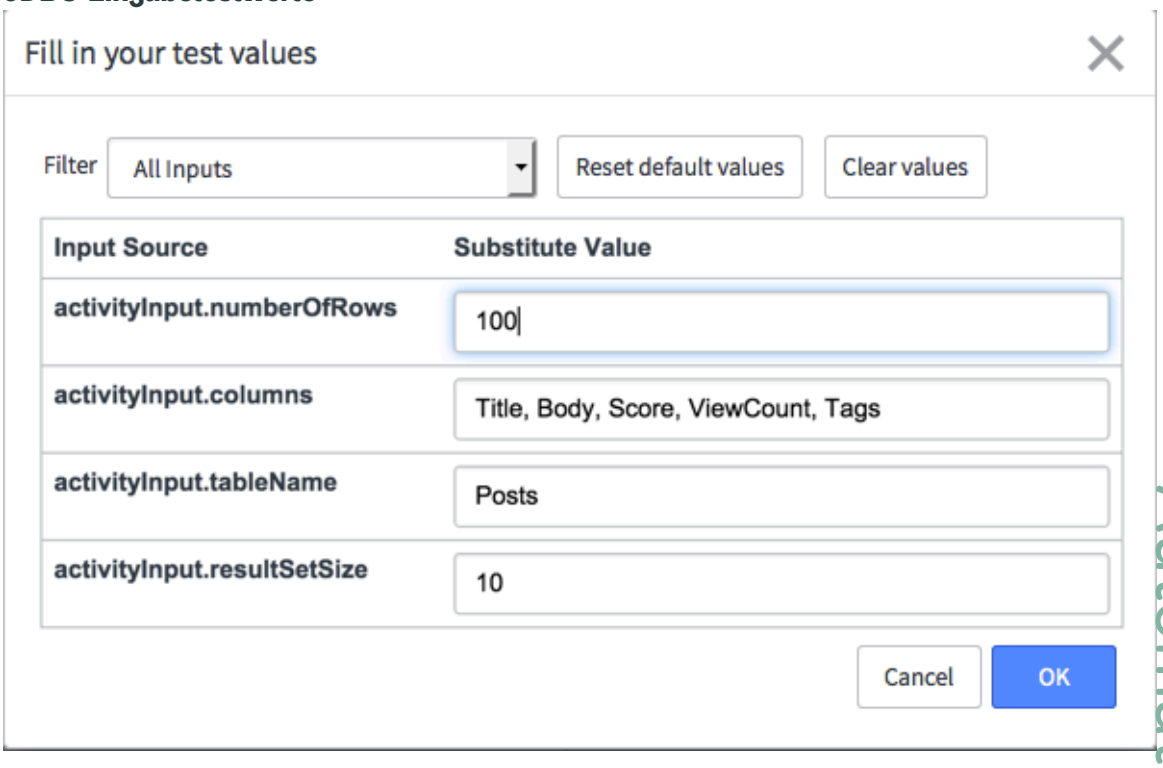
Prozedur

1. Klicken Sie im JDBC-Ausführungsbefehl auf **Testeingaben**.
   Die Liste der Variablen der Eingabequelle wird angezeigt. Wenn Sie für diese Variablen Standardwerte hinzugefügt haben, werden diese Werte in der Spalte **Wert ersetzen** angezeigt. Pflichtvariablen sind mit einem roten Stern gekennzeichnet.

Hinweis:
Der Test schlägt fehl, wenn der MID Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JDBC-Eingabetestwerte

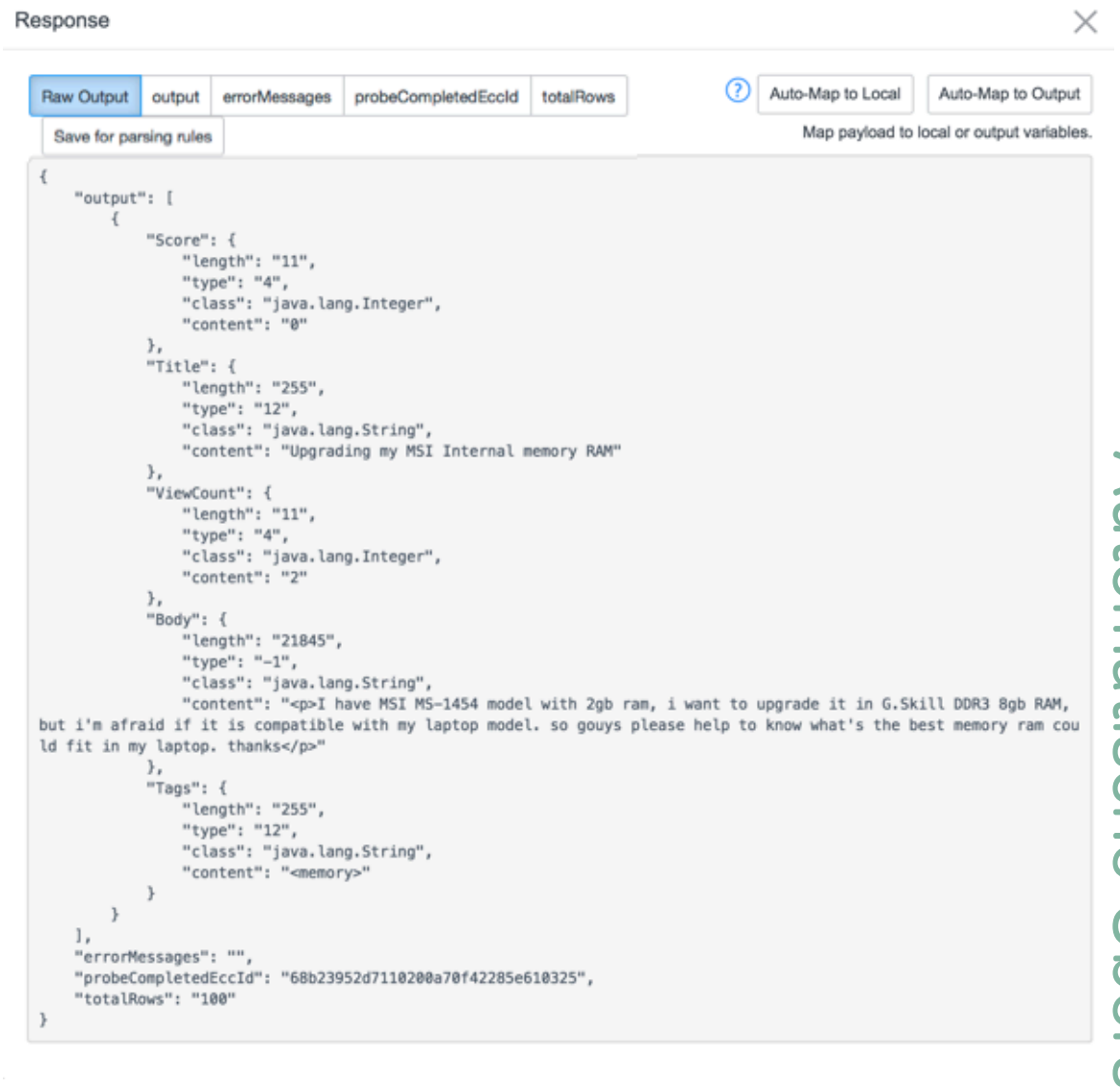


2. Filtern Sie die Variablenliste mit diesen Steuerelementen:
   - **Alle Eingaben**: Zeigt alle Eingabevariablen an. Dieses Steuerelement ist die Standardansicht.
   - **Pflichteingaben**: Zeigt nur obligatorische Variablen an
   - **Eingaben ohne Standardwerte**: Zeigt Eingabevariablen an, denen keine Standardwerte zugewiesen wurden
3. Setzen Sie die Werte nach Bedarf zurück.
   - **Standardwerte zurücksetzen**: Wenn Werte vorhanden sind, ersetzt dieses Steuerelement alle in diesem Formular festgelegten Testwerte durch die Standardwerte.
   - **Werte löschen**: Löscht alle Werte in der Eingabevariablenliste, auch wenn Standardwerte vorhanden sind
4. Wenn die Testwerte korrekt konfiguriert sind, klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt die Werte für alle für das angegebene Ziel konfigurierten Eingaben aus und gibt das resultierende Payload zurück. Über die Schaltflächen im Antwortformular können verschiedene Ansichten des Payload angezeigt werden. Das gesamte Payload wird im Fenster **Rohausgabe** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwort-Payload aus dem Eingabetest



5. Um geeignete Parameterwerte im Payload automatisch Variablen der Stufe **Ausgaben** zuzuordnen, wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.
6. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters, um es zu schließen.

SOAP Web Service-Aktivitäten erstellen

Verwenden Sie diese Vorlage, um eine benutzerdefinierte SOAP-Aktivität zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Prozess-Flows für Aktivitätsvorlagen finden Sie unter Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den SOAP Web Service Execution Command (Ausführungsbefehl).

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration beim JDBC-Ziel ausführt.
Webservicenachricht	Geben Sie die SOAP Web Service-Nachricht an, die für diese Aktivität verwendet werden soll. Wenn Sie Informationen zu Nachrichten von SOAP-Webservices benötigen, konsultieren Sie die SOAP-Nachricht .
Webservice-Nachrichtenfunktion	Geben Sie die SOAP-Nachrichtenfunktion an, die in Verbindung mit dem SOAP Web Service verfügbar ist.
Endpunkt	Wenn Sie in dieses Feld einen Endpunkt eingeben, überschreibt er die im SOAP-Nachrichten-Webservice konfigurierte Endpunkt-URL. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen und den Endpunkt hinzuzufügen.
SOAP-Nachrichtenparameter	Name-Wert-Paare, die an den SOAP-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der SOAP-Nachricht definiert sind und ${} verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Standardmäßig wird an die SOAP-Nachricht gesendeter Text mit Escape-Zeichen versehen. Die Spalte **Name** wird automatisch ausgefüllt, wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablensubstitution in ausgehenden REST-Nachrichten in der SOAP-Nachricht bereitgestellt haben.
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des SOAP Web Service verwendet werden muss. Wenn die SOAP Web Service-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden MID Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem SOAP-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SOAP-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in SOAP-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der SOAP-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen der Standar dauthentifizierung überschreiben:** Verwendet |Aktivieren Sie die Basic Authentication für ausgehende SOAP- Anmeldeinformationen. Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikats authentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen für die Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Au thentication und Zertifikatsauthentifi zierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication oder der Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit WS-Security-Benutzernamenprofil überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit Anmeldeinformationen, die als WS-Security definiert sind.
Berechtigungen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Tresor gespeichert sind, können Sie den in der MID Server-Konfigurationsdatei definierten Standardtresor überschreiben, indem Sie den Namen eines anderen Tresors als Präfix der Anmeldeinformations-ID getrennt durch einen Doppelpunkt hinzufügen. Zum Beispiel `newsafe:orch-`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	test-f5. Details finden Sie unter Konfigurieren der MID Server für CyberArk .
Protokollprofil	Gegenseitige Authentifizierung für ausgehende Web-services , die für die Authentifizierung verwendet werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Authentifizierungstyp entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Automatische Zuordnung von SOAP-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem SOAP-Test-Payload automatisch zu Variablen in der Stufe **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

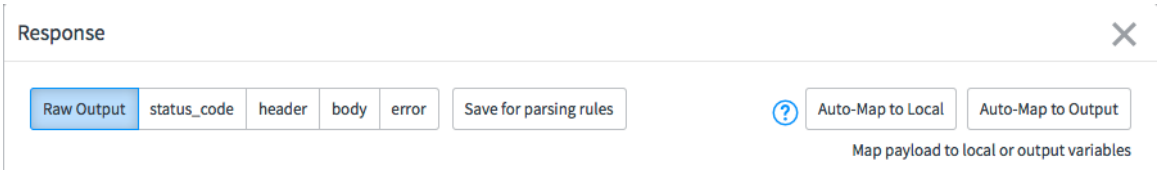
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können Eingabevariablen von jeder Stufe des Aktivitätendesigners aus testen, wenn Sie genügend Informationen für Orchestration angegeben haben, um den Endpunkt zu kontaktieren und Daten zurückzugeben. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Prozedur

1. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fort.
2. Definieren Sie bei Bedarf einen geeigneten MID-Server.
   Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.
3. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
4. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Anmeldeinformationen für den Zugriff auf eine WSDL für SOAP-Nachrichten angeben

Wenn die in einem Test-Paylod angeforderte SOAP-WSDL eine Authentifizierung erfordert, müssen Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung in der SOAP-Nachricht oder in der SOAP-Aktivität angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Die ServiceNow-Instanz unterstützt nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für den Zugriff auf eine WSDL. Wenn die SOAP-Funktion oder die SOAP-Nachricht diese Anmeldeinformationen nicht bereitstellt, müssen Sie sie in der SOAP-Aktivitätsvorlage konfigurieren. Orchestration verwendet diese Prioritäten, um zu entscheiden, welche Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung verwendet werden sollen:

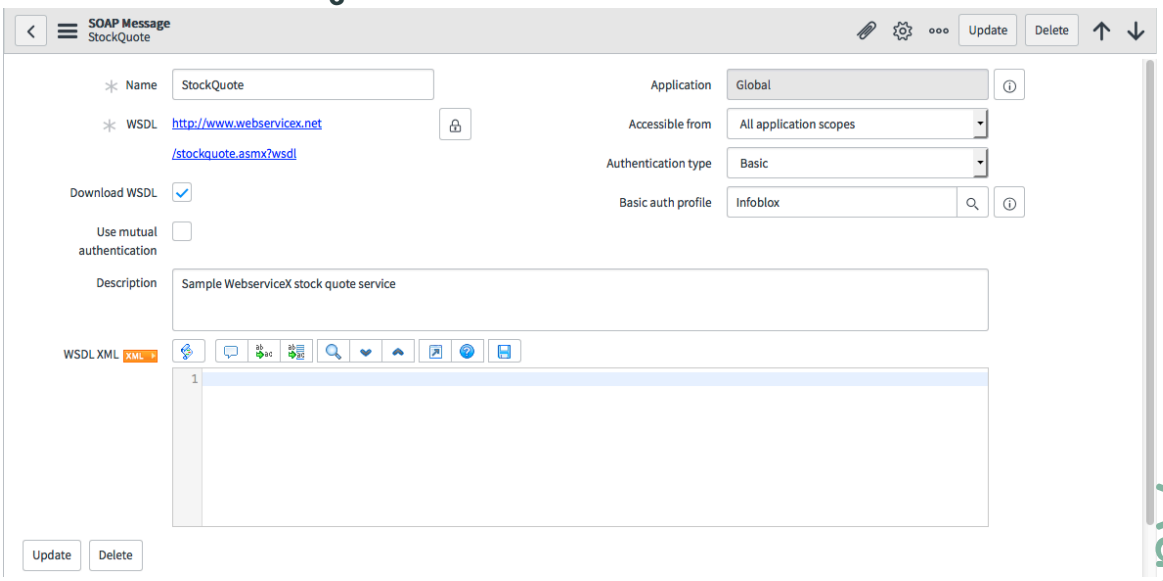
- SOAP-Nachricht: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Nachricht werden verwendet, wenn keine anderen Anmeldeinformationen definiert sind.
- SOAP-Funktion: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Funktion überschreiben die für die SOAP-Nachricht konfigurierten Anmeldeinformationen.
- SOAP-Aktivitätsvorlage: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Aktivitätsvorlage überschreiben die Anmeldeinformationen sowohl für die SOAP-Funktion als auch für die SOAP-Nachricht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**.
2. Wählen Sie die SOAP-Nachricht aus, die die Aktivität verwenden soll.
3. Aktivieren Sie im SOAP-Nachrichtendatensatz die Checkbox **WSDL herunterladen**.
4. Wählen Sie im Feld **Authentifizierungstyp** die Option **Standard** aus.
   Das Feld **Basis-Authentifizierungsprofil** wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Basis-Authentifizierungsprofil aus, das mit dieser SOAP-Nachricht verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardauthentifizierung für eine SOAP-Nachricht



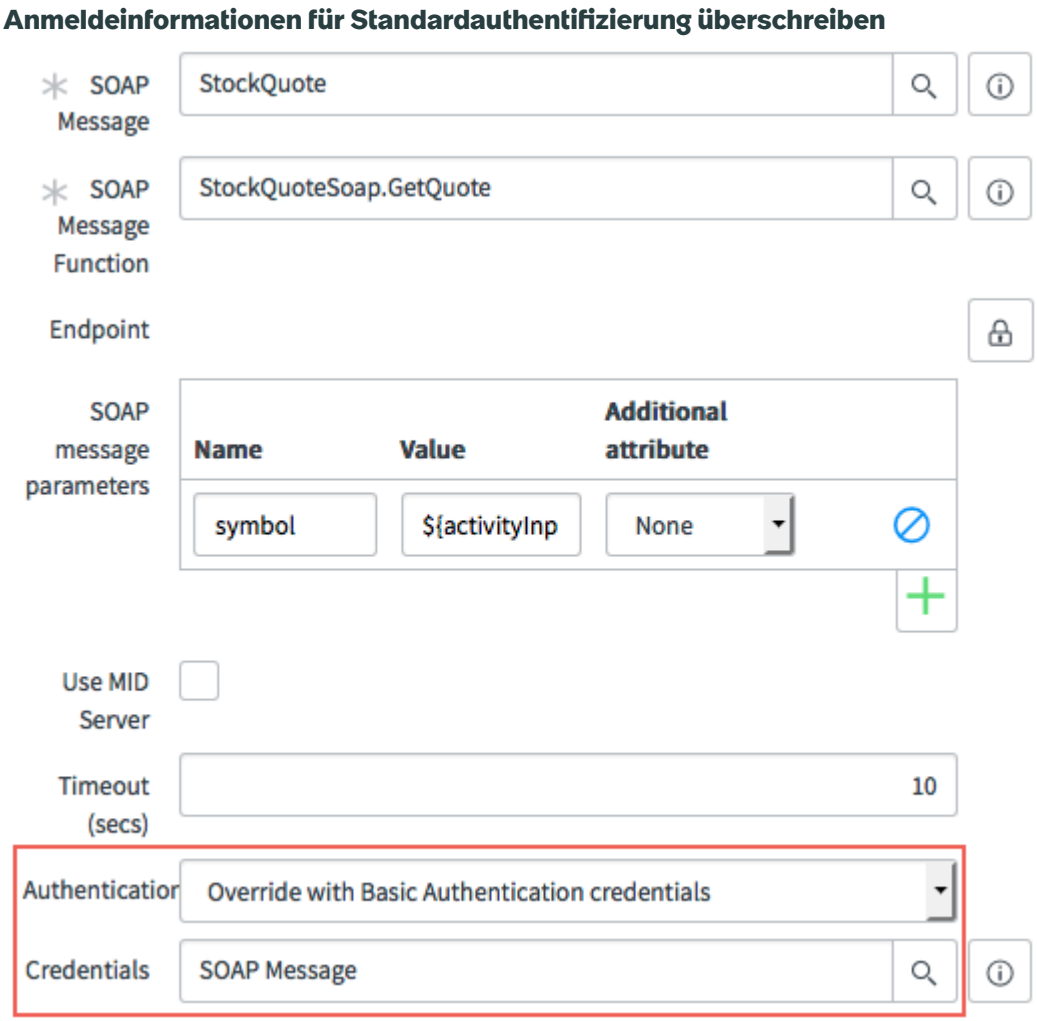
6. Alternativ können Sie die Anmeldeinformationen für Basic Authentication im SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren konfigurieren.

   a. Wählen Sie im Feld **Authentifizierung** die Option **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** aus.
   Das Feld **Anmeldeinformationen** wird angezeigt.

   b. Wählen Sie die Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den Zugriff auf die WSDL aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Einstellung überschreibt alle in der SOAP-Nachricht konfigurierten Anmeldeinformationen.



SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem SOAP-Endpunkt ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Hinweis:
Sie können die SOAP-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Endpunkt testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

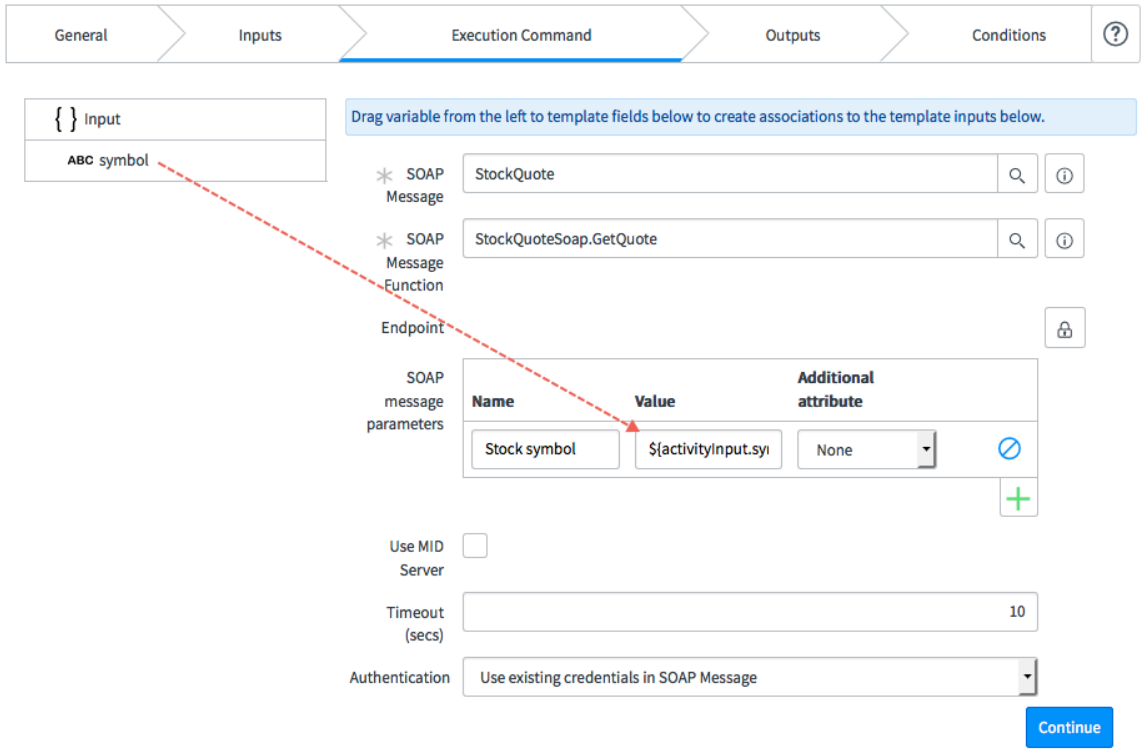
Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOAP-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Vorlagenfelder für den SOAP-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Webservicenachricht	SOAP-Nachricht , die für diese Aktivität verwendet werden soll. Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Webservice-Nachrichtenfunktion	SOAP-Nachricht SOAP-Nachrichtenfunktionen , die für diese Aktivität verwendet werden sollen. Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten SOAP Web Service. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der SOAP-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
SOAP-Nachrichtenparameter	Name-Wert-Paare, die an den SOAP-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der SOAP-Nachricht definiert sind und ${} verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Standardmäßig wird an die SOAP-Nachricht gesendeter Text mit Escape-Zeichen versehen. Die Spalte **Name** wird automatisch ausgefüllt, wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablensubstitution in ausgehenden REST-Nachrichten in der SOAP-Nachricht bereitgestellt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des SOAP Web Service verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die SOAP Web Service-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden MID Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem SOAP-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SOAP-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in SOAP-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der SOAP-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen der Standardauthentifizierung überschreiben:** Verwendet |Aktivieren Sie die Basic Authentication für ausgehende SOAP- Anmeldeinformationen. Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen für die Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication oder der Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit WS-Security-Benutzernamenprofil überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit Anmeldeinformationen, die als WS-Security definiert sind.
Berechtigungen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Safe gespeichert sind, können Sie die in der MID Server-Konfigurationsdatei definierte Konfiguration des MID Servers für CyberArk überschreiben, indem Sie der Anmeldeinformations-ID den Namen eines anderen Safes als Präfix hinzufügen, getrennt durch einen Doppelpunkt. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Protokollprofil	Gegenseitige Authentifizierung für ausgehende Webservices , die für die Authentifizierung verwendet werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Authentifizierungstyp entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Ausführungsparameter für SOAP-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der SOAP Web Service-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SOAP-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Webservicenachricht	web_service_message	Referenz	Die sys_id der entsprechenden SOAP-Nachricht
Webservice-Nachrichtenfunktion	web-service_message_function	Referenz	Die sys_id der SOAP-Nachrichtenfunktion
Webservice-Endpunkt	web_service_endpoint	Zeichenfolge	URL des SOAP-Endpunkts
Parameters	parameters	Array von JavaScript-Objekten	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Anweisungen zum Erstellen von Arrays mit diesem Parameter finden Sie unter JavaScript-Arrays in SOAP-Vorlagen erstellen.
MID Server verwenden	use_mid_server	Boolesch	Mit „wahr“ wird angegeben, dass ein MID Server verwendet wird
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der Referenzen für die erforderlichen MID Server-Fähigkeiten
Time out	time_out	Zeichenfolge	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOAP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung

			Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Auth Type	auth_type	Boolesch	Typ der zu verwendenden Anmeldeinformationen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Berechtigungen	credentials	Referenz	Anmeldeinformationen für diese SOAP-Nachricht, wenn `auth_type` `basic_auth_pick_credentials` ist.

JavaScript-Arrays in SOAP-Vorlagen erstellen

Dies sind Anweisungen zum Erstellen von JavaScript-Arrays mit SOAP-Ausführungsparametern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Parameter-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie die Werte an das vorhandene Array an.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array executionParam.parameter hinzu:

```
var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Durch das Hinzufügen des neuen JavaScript-Objekts zu dem Array stellen Sie sicher, dass alle bereits im Array verfügbaren Elemente nicht betroffen werden.

2. Legen Sie den Wert in der Spalte **Zusätzliches Attribut** im Eingabefeld **SOAP-Nachrichtenparameter** auf **Do not escape text** fest.

   In diesem Fall versieht das System den für das Attribut **value** angegebenen Wert nicht mit Escape-Zeichen. Ein Beispiel dafür ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Hinweis:
Wenn der Wert für das Feld **Zusätzliches Attribut None** lautet, dann versieht das System den durch das Attribut **value** angegebenen Wert mit Escape-Zeichen. Im ersten Beispiel wird `parameterValue` mit Escape-Zeichen versehen.

Nachverarbeitungsparameter für SOAP-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status code	status_code	Ganzzahl	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
Header	header	Hashmap eines JavaScript-Objekts	Enthält die Hashmap mit den Key-Wert-Paaren, die den an den Webservice übergebenen Headerwerten zugeordnet sind. Sie können auf jeden Wert mit `executionResult.header[keyName]` zugreifen.
Body	body	Zeichenfolge	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der SOAP-Nachricht darstellt
Error	error	Zeichenfolge	Gibt die Fehlerzeichenfolge vom SOAP Web Service zurück, außer es liegen keine Fehler vor. In diesem Fall wird **null** zurückgegeben.

JavaScript-Probe-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine JavaScript-Probe-Aktivität, um einen MID Server anzuweisen, serverseitiges JavaScript auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die JavascriptProbe-Aktivität hat dieselbe Funktionalität wie das Aufrufen von „Paketen“ in Java-Standardbibliotheken. Damit haben Sie mehr Kontrolle über die Java-Bibliotheken auf dem MID Server. Sie können eigene JAR-Dateien auf den MID Server laden und über die JavascriptProbe-Aktivität Pakete in diesen Java-Dateien aufrufen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie die JavaScript-Probe-Aktivität Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem MID Server ausführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Skripttyp	Wählen Sie den Typ des einzufügenden Skripts aus. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefiniertes JavaScript ○ MID Server Script Include
Skript	Benutzerdefiniertes JavaScript zur Ausführung mit dieser Probe. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp Benutzerdefiniertes JavaScript** ausgewählt ist.
MID-Server-Skripteinbindung	Skript für den MID-Server, der mit dieser Probe ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp MID-Server-Skripteinbindung** ausgewählt ist.
MID-Server nach Host auswählen	MID Server, auf dem die Probe ausgeführt wird
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die **Parameter**-Felder ziehen und dann einen Wert zuweisen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Erstellung Ihrer JavaScript-Probe-Aktivität ab, indem Sie Ausgabevariablen, eine Analyseregeloder Bedingungen erstellen. Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Ausführungsparameter für JavaScript-Probe-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners das Eingabeprozessskript zu erstellen.

Beschreibungen der JavaScript Probe-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für JavaScript-Vorlagen

Name	Variable	Typ	Verwendung
Skripttyp	script_type	Aufzählung	Typ des auszuführenden Skripts. Mögliche Typen sind: • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
Skript	script	Zeichenfolge	Skript, das benutzerdefiniertes JavaScript ausführt, wenn **script_type custom_javascript_type** ist
Mid script include	mid_script_include	Referenz	Die sys_id-Referenz, die der MID-Server-Skripteinbindung zugeordnet ist, wenn **script_type mid_script_include_type** ist
Source	source	Zeichenfolge	Zielhost, auf dem das Skript ausgeführt werden soll
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

Parameters	parameters	JavaScript-Objekt-Array	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix executionParam.. Um dem **parameters**-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie sie an das vorhandene Array an. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array executionParam.parameter hinzu. Dadurch werden der Nachricht zusätzliche Parameter zugewiesen:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter für JavaScript Probe-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverarbeitungsparameter für JavaScript-Probe

Name	Variable	Typ	Verwendung
Payload	payload	Zeichenfolge	Enthält ein Roh-Payload, das von der JavaScript-Probe zurückgegeben wird
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält Ausgabedaten, die von der JavaScript-Probe zurückgegeben werden
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
Fehlermeldungen	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die Fehlermeldungen, die von der JavaScript-Probe zurückgegeben werden. Wenn keine Fehlermeldungen zurückgegeben werden, ist dieser Wert null.

JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem JavaScript Probe-Zielhost ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

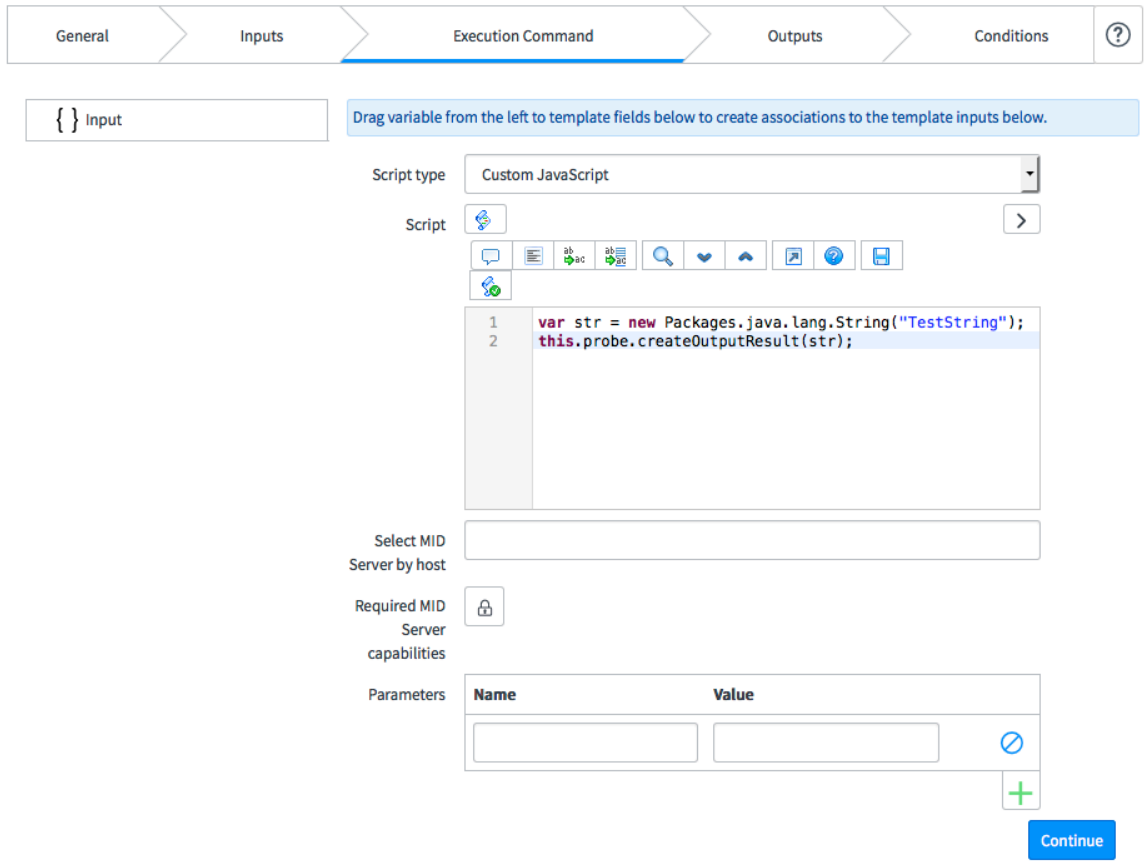
Hinweis:
Sie können die JavaScript-Probe-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Zielcomputer testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JavaScript-Probe-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Felder für JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Skripttyp	Wählen Sie den Typ des einzufügenden Skripts aus. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefiniertes JavaScript ○ MID Server Script Include
Skript	Benutzerdefiniertes JavaScript zur Ausführung mit dieser Probe. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp Benutzerdefiniertes JavaScript** ausgewählt ist.
MID-Server-Skripteinbindung	Skript für den MID-Server, der mit dieser Probe ausgeführt werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp MID-Server-Skripteinbindung** ausgewählt ist.
MID-Server nach Host auswählen	MID Server, auf dem die Probe ausgeführt wird
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die **Parameter**-Felder ziehen und dann einen Wert zuweisen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

PowerShell-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte PowerShell-Aktivität, die Daten von einem Host mittels Microsoft PowerShell an einen Workflow zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow unterstützt PowerShell 3.0 bis 5.1.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den PowerShell-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration beim JDBC-Ziel ausführt.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese PowerShell-Aktivität
Skripttyp	Typ des PowerShell-Skripts, das auf dem Power-Shell-Host ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl ○ MID Server-Skriptdatei
MID Server-Skriptdatei	Die MID-Server-Skriptdatei enthält die Power-Shell-Skripts. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** „MID-Server-Skriptdatei“ ausgewählt ist.
Befehl	PowerShell-Befehl, den die Aktivität ausführt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl* ausgewählt ist. Sie können Eingabevariablen aus dem Variablen-Generator in dieses Feld ziehen, um Ihren Befehl zu erstellen.
PowerShell-Variablen	Name-Wert-Paare, die mit PowerShell an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Variablen manuell erstellen oder Eingabevariablen in das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Feld **Wert** ziehen. Verschlüsselte Eingabevariablen behalten ihre Verschlüsselung bei, unabhängig von den Datentypeinstellungen in diesem Feld. Wenn Sie einen Wert eingeben und den Datentyp **Verschlüsselt** auswählen, wird der Wert in diesem Feld in Klartext angezeigt. Er wird erst verschlüsselt, wenn er an die ECC-Warteschlange übergeben wird.
MID-Serviceaccount verwenden	Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird diese Aktivität auf dem Zielhost nur mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Serviceaccount authentifiziert, ohne dass andere Anmeldeinformationen verwendet werden. **Hinweis:** Das Feld **Anmelde-Tag** ist nicht verfügbar.
Anmelde-Tag	Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um PowerShell-Befehle auf dem Host auszuführen. Wenn dieses Feld leer bleibt, probiert der MID Server alle verfügbaren Anmeldeinformationen aus, bis gültige gefunden werden. Zum Schluss wird der MID Server-Serviceaccount ausprobiert. Wenn ein Anmelde-Tag definiert ist, verwendet der MID-Server nur die mit diesem Tag angegebenen Anmeldeinformationen und probiert den MID-Server-Serviceaccount nicht aus. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Serviceaccount verwenden** aktiviert ist.
Erforderliche MID-Server-Fähigkeiten	MID Server zum Abfragen von PowerShell nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen PowerShell-MID-Server aus.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Beenden Sie die Erstellung Ihrer PowerShell-Aktivität, indem Sie Ausgabevariablenerstellen, eine Analyseregel erstellenoder Bedingungen erstellen. Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Ausführungsparameter für PowerShell-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der PowerShell-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter PowerShell-Ausführungsbefehle konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

PowerShell-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Quelle	source	Zeichenfolge	Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt werden soll
Skripttyp	script_type	Aufzählung	Typ des auszuführenden Skripts. Mögliche Typen sind: • **command:** Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl • **file:** Gibt die MID-Server-Skriptdatei an, die ausgeführt werden soll
Befehl	command	Zeichenfolge	Befehl, der an den MID Server gesendet wird, damit dieser auf dem Zielhost ausgeführt werden kann
MidScriptFile	midScriptFile	Referenz	sys_id-Referenz der MID-Server-Skriptdatei, die ausgeführt werden soll, wenn **script_type file** ist
PowershellVariables	powershellVariables	Hashmap-Array	Hashmap von JavaScript-Objekten mit **name**, **value** und **type** für jedes Objekt. Der **type** der Objekte kann **plain**, **encrypted**, **boolean** oder **null** sein, entsprechend der auf der Registerkarte „Eingaben“ ausgewählten PowerShell-Variable **type**. Zum Beispiel könnten Sie Folgendes eingeben: `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um PowerShell-Befehle auf dem Host auszuführen.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);

PowerShell-Nachverarbeitungsparameter und Payload-Analyse

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

PowerShell-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung

Tags	tags	Hashmap der Tag-Werte, die vom PowerShell-Befehl zurückgegeben werden sollen.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der PowerShell-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. **%%tagname%% ... %%**. Geben Sie den Befehl in dem Format in diesem Beispiel an:
			`Write-Host %%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			`Write-Host %%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix **tag** beginnt und mit dem **Tag-Namen** endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Hresult	hresult	Zeichenfolge	Enthält alle **hresult**-Werte, die vom PowerShell-Befehl zurückgegeben wurden. Wenn kein **hresult** zurückgegeben wird, ist dieser Parameter **null**.
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält die Rohausgabe des PowerShell-Befehls
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält alle Fehlermeldungen, die vom PowerShell-Befehl abgerufen werden. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Webserviceaktivitäten erstellen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um eine benutzerdefinierte REST-Webserviceaktivität für Orchestration zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So erstellen und verwenden Sie eine Workflows-Aktivität für REST-Webservices:

- Erstellen Sie eine REST-Nachricht erstellen, wenn noch keine entsprechende konfiguriert ist.
- Weisen Sie jedem Benutzer, der eine benutzerdefinierte REST-Aktivität erstellen oder bearbeiten muss, die Rolle „web_service_admin“ zu.
- Bestimmen Sie eine Anwendung oder einen Anwendungsbereich für diese Aktivität.
- Bestimmen Sie die REST-Nachricht erstellen, die für die Aktivität verwendet werden soll. Verwenden Sie diesen Wert, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben.
- Erstellen Sie optional Anmeldeinformationen für die Basic Authentication. Verwenden Sie diesen Wert, um die in der SOAP-Nachricht konfigurierten Berechtigungsnachweise zu überschreiben.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität.
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den Ausführungsbefehl für den REST-Webservice.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
REST-Nachricht	Name einer vorhandenen REST-Nachricht, die in dieser Aktivität verwendet werden soll
REST-Nachrichtenfunktion	REST-Nachrichtenfunktion für diese Aktivität
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten REST-Webservice. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
Variablensubstitutionen	Name-Wert-Paare, die an den REST-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der REST-Nachricht definiert sind und **${}** verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Der an die REST-Nachricht ge-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	sendete Text wird standardmäßig mit Escape-Zeichen versehen. Wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablensubstitution in ausgehenden REST-Nachrichten in der REST-Nachricht bereitgestellt haben, wird die Spalte **Name** automatisch ausgefüllt.
Zusätzliche Header	Zusätzliche HTTP-Headerparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
Zusätzliche Abfrageparameter	Zusätzliche Abfrageparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
MID Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des REST-Webservice verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die REST-Webservice-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden MID Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem REST-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit REST-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der REST-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in REST-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen**der Standardauthentifizierung überschreiben: Verwendet die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP- Anmeldeinformationen, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikats authentifizierung überschreiben**: Verwendet ein Zertifikat, z. B. einen privaten Key, zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet sowohl Anmeldeinformationen der Basic Authentication als auch der Zertifikatauthentifizierung, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. ○ **Mit OAuth-Anmeldeinformationen überschreiben**: Verwendet OAuth 2.0 -Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Für die für diese Aktivität ausgewählte REST-Nachricht muss das OAuth 2.0-Tutorial – Erstellen einer REST-Nachricht auf **OAuth 2.0** festgelegt und die OAuth-Profile und -Bereiche entsprechend konfiguriert sein.
Berechtigungen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Tresor gespeichert sind, können Sie den in der MID Server-Konfigurationsdatei definierten Standardtresor überschreiben. Details finden Sie unter Konfigurieren der MID Server für CyberArk . Fügen Sie der Anmeldeinformations-ID den Namen eines anderen Tresors als Präfix getrennt durch einen Doppelpunkt hinzu. Beispielsweise `newsafe:orch-test-f5`.
Protokollprofil	Zu verwendende Zertifikatsauthentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung** entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
OAuth-Profil	Profil für den OAuth-Anbieter für diese REST-Nachricht. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-Profil angeben .

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme
Beenden Sie die Erstellung Ihrer REST-Webservice-Aktivität, indem Sie Ausgabevariablenerstellen, eine Analyseregel erstellenoder Bedingungen erstellen. Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

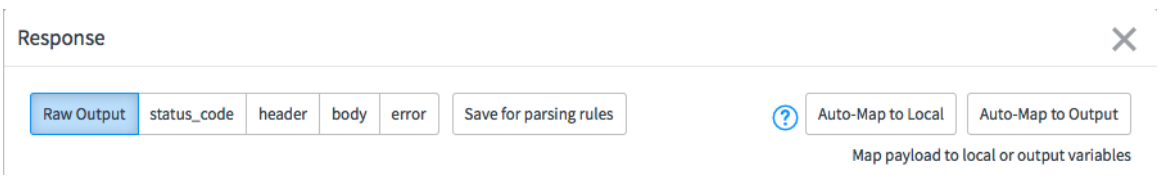
Automatische Zuordnung von REST-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem REST-Test-Payload automatisch Variablen in der Stufe **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Sie können Eingabevariablen von jeder Stufe des Aktivitätendesigners aus testen, wenn Sie genügend Informationen für Orchestration angegeben haben, um den Endpunkt zu kontaktieren und Daten zurückzugeben. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Prozedur
1. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fort.
2. Definieren Sie bei Bedarf einen geeigneten MID-Server.
   Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.
3. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
4. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



5. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
- **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der REST-Webservice-Befehlsfelder finden Sie unter REST-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen

Name	Variable	Typ	Verwendung
Webservicenachricht	web_service_message	Referenz	Die sys_id der entsprechenden Webservicenachricht
Webservice-Nachrichtenfunktion	web-service_message_function	Referenz	Die sys_id der REST-Nachrichtenfunktion
Webservice-Endpunkt	web_service_endpoint	Zeichenfolge	URL des REST-Endpunkts
Parameters	parameters	Array von JavaScript-Objekten	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Anweisungen zum Erstellen von Arrays mit diesem Parameter finden Sie unter JavaScript-Arrays in REST-Vorlagen erstellen.
MID Server verwenden	use_mid_server	Boolesch	Legt fest, ob der MID-Server verwendet werden soll oder nicht. Mit dem Wert **wahr** wird der MID-Server verwendet, und mit dem Wert **falsch** wird der MID-Server nicht verwendet.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der Referenzen für die erforderlichen MID Server-Fähigkeiten
Time out	time-out	Zeichenfolge	Zulässige Dauer der Zeitüberschreitung, ausgedrückt in Sekunden
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
Auth Type	auth-type	Boolesch	Typ der zu verwendenden Anmeldeinformationen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Berechtigungen	credentials	Referenz	Enthält die Anmeldeinformationen, die für diese REST-Nachricht verwendet werden sollen, wenn **auth_type basic_auth_pick_credentials** ist.

JavaScript-Arrays in REST-Vorlagen erstellen

Dies sind Anweisungen zum Erstellen von JavaScript-Arrays mit REST-Ausführungsparametern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Parameter-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie die Werte an das vorhandene Array an.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array executionParam.parameter hinzu:

```
var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Durch das Hinzufügen des neuen JavaScript-Objekts zu dem Array stellen Sie sicher, dass alle bereits im Array verfügbaren Elemente nicht betroffen werden.

2. Legen Sie den Wert in der Spalte **Zusätzliches Attribut** im Eingabefeld **REST-Nachrichtenparameter** auf **Do not escape text** fest.

   In diesem Fall versieht das System den für das Attribut **value** angegebenen Wert nicht mit Escape-Zeichen. Ein Beispiel dafür ist:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Hinweis:
Wenn der Wert für das Feld **Zusätzliches Attribut None** lautet, dann versieht das System den durch das Attribut **value** angegebenen Wert mit Escape-Zeichen. Im ersten Beispiel wird `parameterValue` mit Escape-Zeichen versehen.

Nachverarbeitungsparameter für REST-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status code	status_code	Ganzzahl	Enthält den vom REST-Webservice zurückgegebenen Statuscode
Header	header	Hashmap eines JavaScript-Objekts	Hashmap mit den Key-Wert-Paaren, die den an den Webservice übergebenen Headerwerten zugeordnet ist. Sie können auf jeden Wert mit `executionResult.header[keyName]` zugreifen.
Body	body	Zeichenfolge	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
Error	error	Zeichenfolge	Gibt die Fehlerzeichenfolge vom REST-Webservice zurück, außer es liegen keine Fehler vor. In diesem Fall wird **null** zurückgegeben.

REST-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem REST-Endpunkt ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

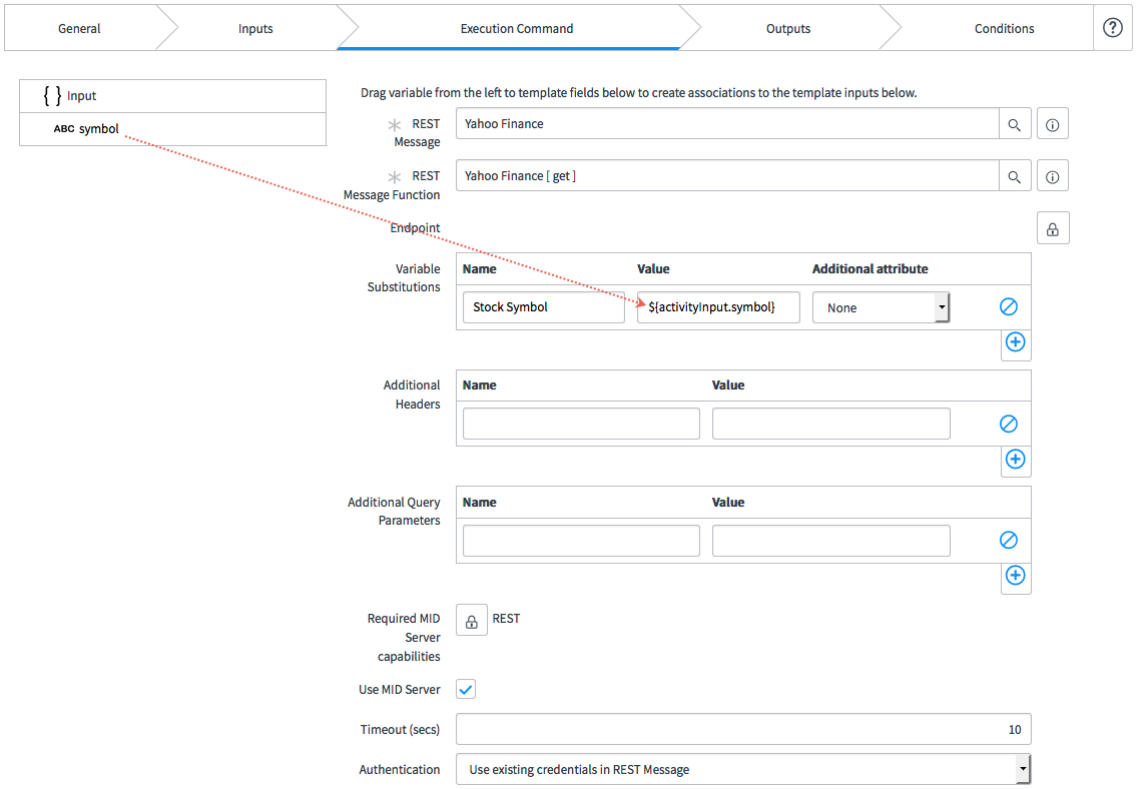
Hinweis:
Sie können die REST-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Endpunkt testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Felder für den REST-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
REST-Nachricht	Name einer vorhandenen REST-Nachricht, die in dieser Aktivität verwendet werden soll Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
REST-Nachrichtenfunktion	REST-Nachrichtenfunktion für diese Aktivität Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten REST-Webservice. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
Variablensubstitutionen	Name-Wert-Paare, die an den REST-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der REST-Nachricht definiert sind und **${}** verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Der an die REST-Nachricht gesendete Text wird standardmäßig mit Escape-Zeichen versehen. Die Spalte **Name** wird automatisch ausgefüllt, wenn die Benutzer Variablen mithilfe der Variablensubstitution in ausgehenden REST-Nachrichten in der REST-Nachricht bereitgestellt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Header	Zusätzliche HTTP-Headerparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
Zusätzliche Abfrageparameter	Zusätzliche Abfrageparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
MID Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des REST-Webservice verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die REST-Webservice-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden MID Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit dem REST-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit REST-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der REST-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in REST-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen**der Standardauthentifizierung überschreiben: Verwendet die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP- Anmeldeinformationen, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet ein Zertifikat, z. B. einen privaten Key, zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet sowohl Anmeldeinformationen der Basic Authentication als auch der Zertifikatauthentifizierung, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. ○ **Mit OAuth-Anmeldeinformationen überschreiben**: Verwendet OAuth 2.0 -Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Für die für diese Aktivität ausgewählte REST-Nachricht muss das OAuth 2.0-Tutorial – Erstellen einer REST-Nachricht auf **OAuth 2.0** festgelegt und die OAuth-Profile und -Bereiche entsprechend konfiguriert sein.
Berechtigungen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Safe gespeichert sind, können Sie die in der MID Server-Konfigurationsdatei definierte Konfiguration des MID Servers für CyberArk überschreiben, indem Sie der Anmeldeinformations-ID den Namen eines anderen Safes als Präfix hinzufügen, getrennt durch einen Doppelpunkt. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`.
Protokollprofil	Zu verwendende Zertifikatsauthentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung** entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.
OAuth-Profil	Profil für den OAuth-Anbieter für diese REST-Nachricht. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-Profil angeben .

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

SFTP-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die grundlegende SFTP-Befehle auf einem Remote-Server ausführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine benutzerdefinierte Aktivität erstellen, die Dateien und Verzeichnisse auf einem Zielhost verwaltet oder eine Datei von einem SFTP-Server auf einen anderen kopiert. Der Inhalt der Datei wird über einen MID Server gestreamt, sodass die Daten nicht auf dem Laufwerk des MID Server-Hostcomputers gespeichert werden müssen.

Hinweis:
Diese Aktivität erfordert die Anmeldeinformationen eines Benutzers, der SFTP-Befehle auf dem Quellhost ausführen darf. Für die im Aktivitätspaket bereitgestellte Aktivität Datei kopieren sind separate Anmeldeinformationen erforderlich, um auf den Zielhost zuzugreifen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den SFTP-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Befehl	Art der zu erstellenden Aktivität. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Datei kopieren ○ Verzeichnis erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ Dateiliste abrufen ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen ○ Dateiattribute festlegen **Hinweis:** Welche Felder im Formular angezeigt werden, hängt von dem von Ihnen ausgewählten Befehl ab.
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Zieldateien für die Aktivität befinden
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
Quelldateienpfad	Abhängig vom ausgewählten Befehl entweder vollständiger Pfad zu einer Datei (/temp/test_data_–file.txt) oder zu einem Verzeichnis (/temp/test_–dir) auf einem Quellhost. Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Dateiattribute festlegen
Quellverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen
Quelldateien	Namen bestimmter Quelldateien, die in die Dateiübertragung aufgenommen werden sollen. Trennen Sie die Dateinamen durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt eine durch Semikolons getrennte Liste von Platzhaltermustern. Zum Beispiel: *.txt; a?cd.pdf. Wenn dieses Feld leer ist, sind alle Dateien enthalten. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich die Werte in diesem Feld auf Optionen in anderen Feldern auswirken, finden Sie in der folgenden Logik.
Ist Verzeichnis	Wenn aktiviert, ist der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei oder Verzeichnis entfernen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Quellhost auszuführen.
Berechtigungs-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Zielhost auszuführen. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Dateiübertragung ausgeschlossen werden sollen. Die Aktivität wirkt sich auf alle anderen Dateien aus, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen durch Kommas. Dieses Feld unterstützt eine kommagetrennte Liste von Platzhaltermustern. Zum Beispiel: *.txt; a?cd.pdf. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich die Werte in diesem Feld auf Optionen in anderen Feldern auswirken, finden Sie in der folgenden Logik.
Unterordner einbeziehen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Dateien aus Unterordnern in das Quellverzeichnis aufgenommen. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie in der folgenden Logik.
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien übertragen werden. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
Ziel-Port	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
Zieldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Zielhost Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen
Suffix für temporäre Datei	Wenn auf einem Zielhost eine Datei vorhanden ist, kann mit diesem Befehl ein temporäres Suffix für einen Dateinamen verwendet werden. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, kopiert die Aktivität zuerst die Quelldatei in eine temporäre Datei auf dem Zielhost mit dem Namen *`targetFilePath + tempFileSuffix`*. Nach Abschluss des Kopier-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	vorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls vorhanden. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Datei kopieren
UID	Benutzer-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert. Die UID- und GID-Nummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
GID	Gruppen-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert. Die UID- und GID-Nummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Berechtigungen	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl ausgedrückt werden, z. B. **16877**, die diese Berechtigungen definiert: `rwxr-xr-x`. Die Berechtigungsnummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Zugriffszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeich-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	nis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Änderungszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden. Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Größe in Byte	Größe einer Datei in Byte Feld, das für den folgenden Befehl verfügbar ist: Dateiattribute festlegen
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden MID Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit den Quell- und Zielservern.

Das System verwendet diese Logik, um zu bestimmen, welche Dateien vom Quellhost verschoben werden sollen:

- Wenn das Feld „Quelldateien“ leer ist, wählt das System alle Dateien im Quellverzeichnis aus. Andernfalls werden nur die Dateien ausgewählt, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Wenn das Feld „Ausgeschlossene Dateien“ leer ist, schließt das System keine Dateien aus. Andernfalls werden die Dateien ausgeschlossen, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Die Ausschlussregel hat eine höhere Priorität als die Einschlussregel. Wenn ein Dateiname mit einem der Dateinamensmuster im Feld „Ausgeschlossene Dateien“ übereinstimmt, wird er unabhängig von der Einschlussregel nicht in die Auswahl übernommen.
- wenn das Kontrollkästchen „Unterordner einbeziehen“ deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Andernfalls sucht das System im Quellverzeichnis und seinen Unterordnern nach Dateien, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für SFTP-Vorlagen

Im Formular **Vorverarbeitung** erstellen Sie das Eingabeprozessskript mit Ausführungsparametern.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter SFTP-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Befehl	command	Zeichenfolge	Gibt die Funktion dieser Aktivität an. Die möglichen Befehle sind: • Datei kopieren • Verzeichnis erstellen • Dateiliste abrufen • Datei oder Verzeichnis entfernen • Datei oder Verzeichnis umbenennen • Dateiattribute festlegen
Quelle	source	Zeichenfolge	Gibt den Quellhost an
Quellport	source_port	Ganzzahl	Gibt den Port an, der für die Kommunikation mit dem Quellhost verwendet wird
Quellverzeichnis	source_directory	Zeichenfolge	Pfad zum Quellverzeichnis der zu verschiebenden Dateien
Quelldateien	source_files	Zeichenfolge	Namen der Dateien in der Quelle, die verschoben werden sollen
Ausgeschlossene Dateien	excluded_files	Zeichenfolge	Listet die von dem Vorgang ausgeschlossenen Dateien auf
Quelldateienpfad	source_file_path	Zeichenfolge	Pfad zu den Quelldateien, die verschoben werden sollen
Zielhost	target_host	Zeichenfolge	Gibt den Zielhost an
Zielport	target_port	Ganzzahl	Gibt den Port an, der für die Kommunikation mit dem Zielhost verwendet wird
Zielverzeichnis	target_directory	Zeichenfolge	Vollständiger Pfad zum Zielverzeichnis auf dem Zielhost
Zieldateienpfad	target_file_path	Zeichenfolge	Vollständiger Pfad zu einer Datei oder einem Verzeichnis auf dem Quellhost oder Zielhost. Beispielsweise wird dieser Wert in der Aktivität Datei oder Verzeichnis umbenennen im Aktivitätspaket verwendet.
Temp file postfix	temp_file_postfix	Zeichenfolge	Temporäre Dateinamenserweiterung, die von der Aktivität „Datei kopieren“ beim Verschieben einer Datei verwendet wird. Wenn dieses Feld eine Erweiterung enthält, wird die Quelldatei in eine temporäre Datei im Format *`target file name + temp_file_postfix`* kopiert, bevor sie in die eigentliche Zieldatei umbenannt wird. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Quelldatei direkt in die Zieldatei kopiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
Is directory	is_directory	Boolesch	Gibt an, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist
Unterordner einbeziehen	include_subfolders	Boolesch	Gibt an, ob das System in Unterordnern des Quellverzeichnisses nach Dateien sucht, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen
File attribute uid	file_attribute_uid	Ganzzahl	Benutzer-ID, die einer Datei oder einem Verzeichnis zugeordnet ist
File attribute gid	file_attribute_gid	Ganzzahl	Gruppen-ID, die einer Datei oder einem Verzeichnis zugeordnet ist
File attribute permissions	file_attribute_permissions	Ganzzahl	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe
File attribute atime	file_attribute_atime	Ganzzahl	Zugriffszeitstempel aus den Dateiattributen
File attribute mtime	file_attribute_mtime	Ganzzahl	Änderungszeitstempel aus den Dateiattributen
File attribute size	file_attribute_size	Ganzzahl	Größe der Datei in Byte
Source credential tag	source_credential_tag	Zeichenfolge	Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten , die zum Ausführen des Befehls auf dem Quellhost verwendet werden.
Target credential tag	target_credential_tag	Zeichenfolge	Anmelde-Tag für die Ausführung des Befehls auf dem Zielhost
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

SFTP-Nachverarbeitungsparameter und Payload-Analyse

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

SFTP-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält von der Abfrage zurückgegebene Ausgabedaten
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die von der Abfrage zurückgegebenen Fehlermeldungen. Wenn keine Fehlermeldungen zurückgegeben werden, ist dieser Wert null.
Tags	tags	Hashmap der vom SSH-Befehl	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der SSH-Befehle verwendet werden. Die Tag-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Nachverarbeitungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung

		zurückgegebenen Tag-Werte.	Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. `%%tagname%% … %%`. Geben Sie den Befehl in folgendem Format an:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix `tag` beginnt und mit dem Tag-Namen endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SFTP-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem SFTP-Ziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

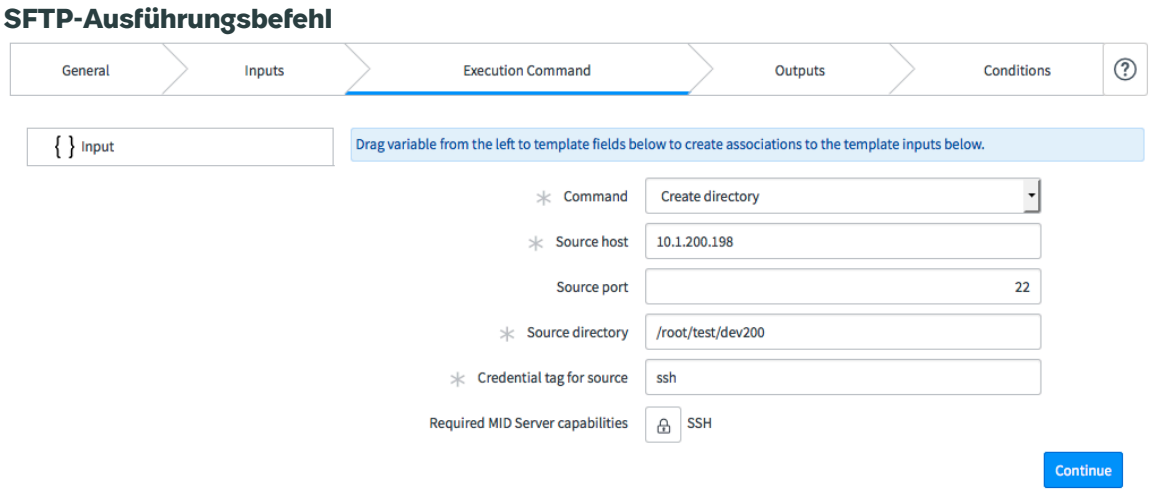
Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis:
Sie können die JDBC-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

SFTP-Befehlsfelder

Feld	Beschreibung	Befehl
Befehl	Art der zu erstellenden Aktivität. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Datei kopieren ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen ○ Dateiattribute festlegen **Hinweis:** Die im Formular angezeigten Felder hängen von dem ausgewählten Befehl ab.	Alle
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Zieldateien für die Aktivität befinden	Alle
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.	Alle
Quelldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Quellhost	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Dateiattribute festlegen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Befehl
Quellverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden	○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen
Quelldateien	Namen bestimmter Quelldateien, die in die Verwaltungsaktion aufgenommen werden sollen. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Wenn dieses Feld leer ist, sind alle Dateien enthalten. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Ist Verzeichnis	Kontrollkästchen, das festlegt, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist	Datei oder Verzeichnis entfernen
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifische Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten, die diese Aktivität zum Ausführen von SFTP-Befehlen auf dem Quellhost verwenden muss.	Alle
Berechtigungs-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.	Datei kopieren
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Verwaltungsaktion ausgeschlossen werden sollen. Die Aktivität wirkt sich auf alle anderen Dateien aus, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Unterordner einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Dateien aus Unterordnern im Quellverzeichnis zu verwalten. Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien übertragen werden.	Datei kopieren
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.	Datei kopieren
Zieldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Zielhost	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen
Suffix für temporäre Datei	Temporäres Suffix, das für einen Dateinamen verwendet werden soll, wenn die Datei bereits auf einem Zielhost vorhanden ist. Wenn dieses Feld einen Wert enthält,	Datei kopieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Befehl
	löscht die Aktivität die doppelte Zieldatei (sofern vorhanden) und kopiert die Quelldatei anschließend in eine temporäre Datei mit dem Namen *`targetFilePath + tempFileSuffix`*. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls sie bereits vorhanden ist.	
UID	Benutzer-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert.	Dateiattribute festlegen
GID	Gruppen-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert.	Dateiattribute festlegen
Berechtigungen	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl ausgedrückt werden, z. B. **16877**, die diese Berechtigungen definiert: *`rwxr-xr-x`*. Die Berechtigungsnummer ist ein interner Wert, der von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben wird. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt.	Dateiattribute festlegen
Zugriffszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.	Dateiattribute festlegen
Änderungszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.	Dateiattribute festlegen
Größe in Byte	Größe einer Datei in Byte	Dateiattribute festlegen
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden MID Server-Fähigkeiten für die Verbindung mit den Quell- und Zielservern. Standardmäßig wählt das System einen SSH-MID Server aus.	Alle

Das System verwendet diese Logik, um zu bestimmen, welche Dateien vom Quellhost verschoben werden sollen:

- Wenn das Feld **Quelldateien** leer ist, wählt das System alle Dateien im Quellverzeichnis aus. Andernfalls werden nur die Dateien ausgewählt, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Wenn das Feld **Ausgeschlossene Dateien** leer ist, schließt das System keine Dateien aus. Andernfalls werden die Dateien ausgeschlossen, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Die Ausschlussregel hat eine höhere Priorität als die Einschlussregel. Eine Datei, deren Name mit einem der Dateinamensmuster im Feld **Ausgeschlossene Dateien**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übereinstimmt, wird nicht in die Auswahl einbezogen, obwohl sie durch die Einschlussregel ausgewählt würde.

- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Andernfalls sucht das System im Quellverzeichnis und seinen Unterordnern nach Dateien, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Probe-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die eine Probe auf dem Zielhost ausführt, die bestimmte Informationen zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Prozess-Flows für Aktivitätsvorlagen finden Sie unter Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den Probe-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
Probe	Probe aus der Liste der Proben im System, die mit dieser Aktivität ausgeführt werden soll.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Parameter	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für Probe-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um im Formular **Vorverarbeitung** das Eingabeprozessskript zu erstellen.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

Ausführungsparameter für die Probe-Aktivität

Name	Variable	Typ	Verwendung
Probe	probe	Referenz	Die sys_id der MID Server-Probe
Quelle	source	Zeichenfolge	Vorgesehener Zielhost

Parameters	parameters	Array des JS-Objekts	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Um dem **parameters**-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie sie an das vorhandene Array an. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu. Dadurch werden der Nachricht zusätzliche Parameter zugewiesen:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter der Probe-Vorlage

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Probe-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Payload	payload	Zeichenfolge	Enthält das von der Probe zurückgegebene rohe Roh-Payload

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe-Nachverarbeitungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält von der Probe zurückgegebene Ausgabedaten
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist

Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Ziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

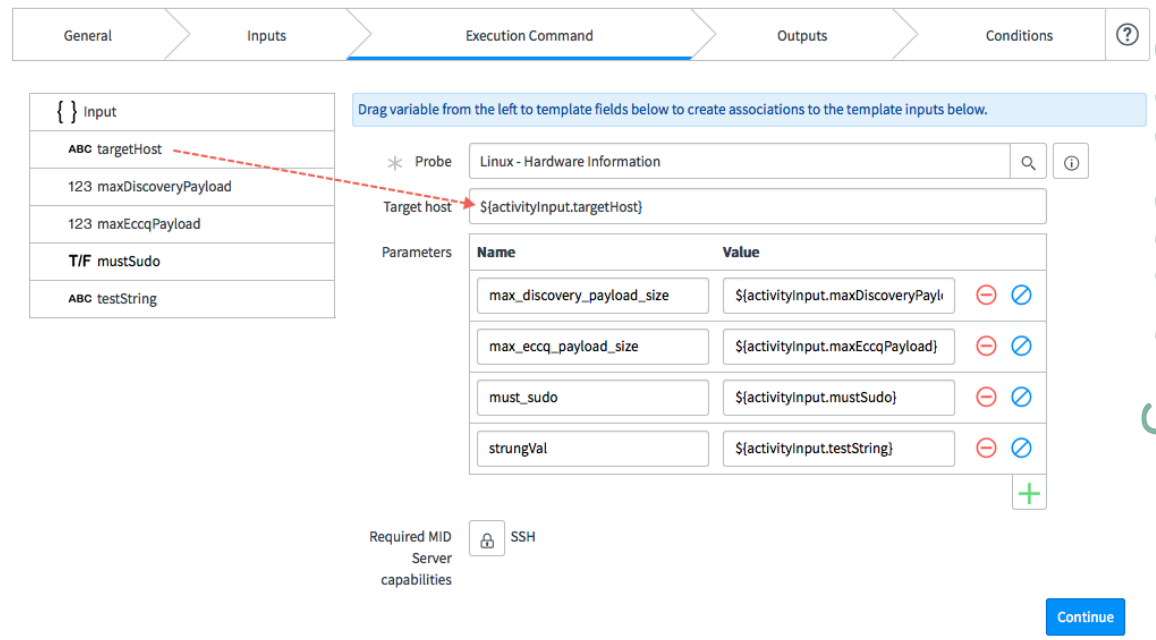
Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis:
Sie können die Aktivitätsverbindung zwischen dem MID Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

Probe-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für den Probe-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Probe	Probe aus der Liste der Proben im System, die mit dieser Aktivität ausgeführt werden soll
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

SSH-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die das SSH-Netzwerkprotokoll verwendet, um Daten von einem Zielhost zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Prozess-Flows für Aktivitätsvorlagen finden Sie unter Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den SSH-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Befehl	Befehl, mit dem diese Aktivität auf dem Zielhost ausgeführt wird. Sie können ein MID-Server-Skript aus diesem Feld mit einem beliebigen Skripttyp aufrufen, der von der SSH-Befehlszeile unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter **Erweiterte SSH-Skriptoptionen** unter der Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Verzeichnis	Verzeichnis auf dem Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt wird
Anmelde-Tag	Das Anmelde-Tag von Orchestration, das beim Ausführen des Befehls verwendet werden soll
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID Server mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Verbindung zum Host. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SSH-Fähigkeiten aus.
Lang laufend	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der SSH-Verbindungstimeout für Befehle deaktiviert, deren Ausführung länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern kann. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um den Status zu ermitteln, bis er abgeschlossen ist.
Sudo erforderlich	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Verwendung von sudo zum Ausführen von Befehlen aktiviert.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Example: Erweiterte SSH-Skriptoptionen

Um ein MID-Server -Skript auf dem Zielhost auszuführen, geben Sie den Skripttyp an, und übergeben Sie den Namen des Skripts an den Parameter ${syncFile()}. Das System verwendet diesen Parameter, um nach dem benannten Skript in der Tabelle der MID Server-Skriptdatei [ecc_agent_script_file] zu suchen und dieses auf dem Ziel host auszuführen. Beispielsweise kann ein Bash-Skript wie folgt ausgedrückt werden:

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Ein Basisskript (main_script.bash) kann auf ein anderes Skript (my_include.bash) sowie auf eine andere Datei (.my_profile) verweisen, die sich auf dem Ziel-Host befindet. Sowohl Skripts als auch die referenzierte Datei müssen mit dem Parameter ${syncFile()} mit MID-Serversynchronisiert werden, um ordnungsgemäß ausgeführt zu werden.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Ein Python-Beispiel mit Inline-Kommentaren könnte wie folgt aussehen:

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für SSH-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter SSH-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis:
Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SSH-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Quelle	source	Zeichenfolge	Vorgesehenes Ziel oder vorgesehener Host
Befehl	command	Zeichenfolge	Auf dem Host auszuführender Befehl
Verzeichnis	directory	Zeichenfolge	Verzeichnis auf dem Host, in dem der Befehl ausgeführt werden soll
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Anmelde-Tag von Orchestration, das beim Ausführen des Befehls verwendet werden soll
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Lang laufend	long_running	Boolesch	Gibt an, ob die Befehlsausführung lange Zeit in Anspruch nimmt oder nicht. Der Wert „wahr“ gibt an, dass der Befehl lange ausgeführt wird.
Sudo erforderlich	must_sudo	Boolesch	Gibt an, ob diese Aktivität Sudo verwenden muss, um Root-Befehle auszuführen. Der Wert true gibt an, dass Sudo- SSH-Anmeldeinformationen verwendet werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Nachverarbeitungsparameter und Analyse des Payload

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

SSH-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält die vom SSH-Befehl zurückgegebene Ausgabe
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die vom SSH-Befehl abgerufenen Fehlermeldungen. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

Tags	tags	Hashmap der vom SSH-Befehl zurückgegebenen Tag-Werte.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der SSH-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. `%%tagname%% … %%`. Geben Sie den Befehl in folgendem Format an:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix `tag` beginnt und mit dem Tag-Namen endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SSH-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Hostziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

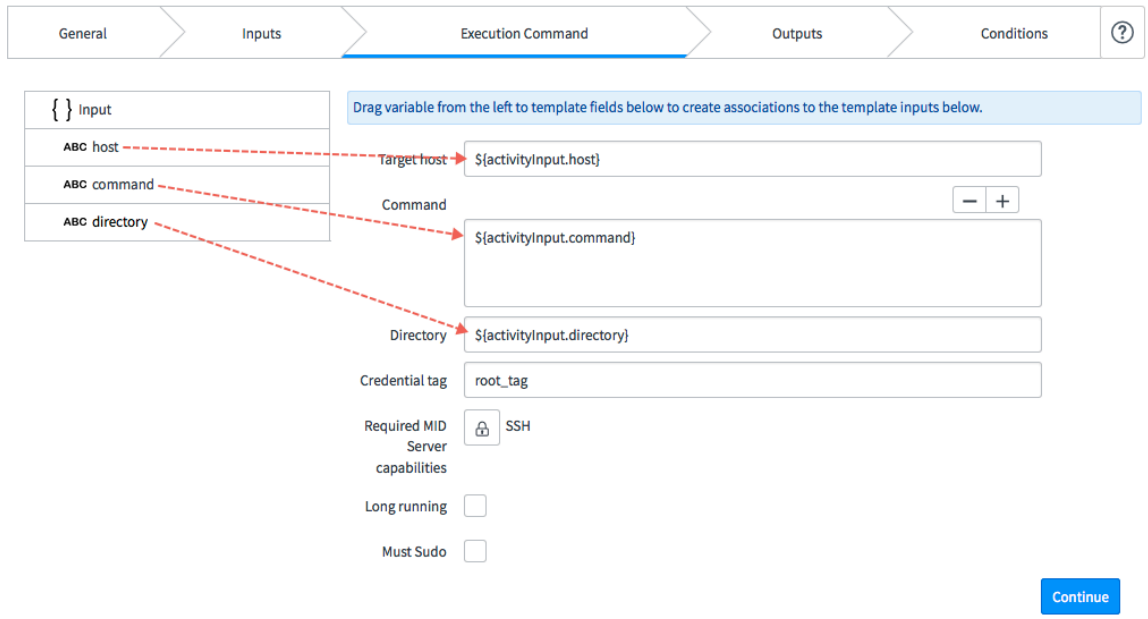
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die SSH-Verbindung zwischen dem MID Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter „Vorlagenausgaben testen“.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

SSH-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Eingaben für die SSH-Aktivität

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Befehl	Befehl, mit dem diese Aktivität auf dem Zielhost ausgeführt wird. Sie können ein MID-Server-Skript aus diesem Feld mit einem beliebigen Skripttyp aufrufen, der von der SSH-Befehlszeile unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter **Erweiterte SSH-Skriptoptionen** unter der Tabelle.
Verzeichnis	Verzeichnis auf dem Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt wird
Anmelde-Tag	Die Aliasse für Anmeldeinformationen für Orchestration-Aktivitäten , die beim Ausführen des Befehls verwendet werden sollen.
MID Server nach Fähigkeiten auswählen	MID Server mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Verbindung zum Host. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SSH-Fähigkeiten aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Lang laufend	Kontrollkästchen, um den SSH-Verbindungstimeout für Befehle zu deaktivieren, deren Ausführung länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern kann. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um den Status zu ermitteln, bis er abgeschlossen ist.
Sudo erforderlich	Kontrollkästchen, um die Verwendung von SSH-Anmeldeinformationen zum Ausführen von Befehlen zuzulassen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Aktivität „Skript ausführen“ erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die ein beliebiges Skript ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Festlegen allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablen konfigurieren Sie den Ausführungsbefehl für „Skript ausführen“:
   Erstellen Sie ein Skript, um diese Aktivität auszuführen.

Hinweis:
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Verarbeitungsskript für die Vorlage „Skript ausführen“

Verwenden Sie die benutzerdefinierte Vorlage „Skript ausführen“, um ein Skript einzugeben, das aufgerufen und mit anderen Aktivitäten verwendet werden kann.

Verarbeitungsskript für „Skript ausführen“

Feld	Beschreibung
Verarbeitungsskript	Skript, das die Aktivität ausführt
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Eingabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden Eingabevariablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Verarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JMS-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität zum Abrufen oder Senden von Nachrichten an externe Systeme mithilfe des Java Messaging Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die JMS-Aktivität unterstützt JMS-Drittanbieter, deren JMS-Client-Anwendung mit einem typischen Java-EE-Muster geschrieben ist und Folgendes unterstützen kann:

- JNDI zum Suchen eines ConnectionFactory-Objekts
- JNDI zum Suchen eines oder mehrerer Zielobjekte
- ConnectionFactory zum Erstellen eines JMS-Verbindungsobjekts
- JMS-Verbindung zum Erstellen eines oder mehrerer JMS-Sitzungsobjekte
- JMS-Sitzung und die Ziele zum Erstellen der MessageProducer- und MessageConsumer-Objekte
- Starten der JMS-Verbindung für die Zustellung oder Verwendung von Nachrichten

Hinweis:
Der JMS-Aktivitätsdesigner wurde mit den JMS-Anbietern ActiveMQ und Tibco EMS getestet. Informationen zum Herstellen einer Verbindung zu einem JMS-Anbieter finden Sie in der Dokumentation Ihres Drittanbieters.

Prozedur

1. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JMS-Anmeldeinformationen .
   Ihre JMS-Anmeldeinformationen müssen über die Berechtigung für die Zieldatenbank und die richtige Konfiguration für die entsprechende JMS-Verbindung verfügen. Anmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Sie eine JMS-Aktivität erstellen können.
2. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JMS-Verbindung.
   Die JMS-Verbindung muss mit gültigen JMS-Anmeldeinformationen konfiguriert sein, bevor Sie eine JMS-Aktivität erstellen können.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
4. Nachdem Sie allgemeine Eigenschaften eingerichtet und Eingabevariablen erstellthaben, konfigurieren Sie den JMS-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Konfigurieren Sie Ihren Berechtigungsnachweis	Füllen Sie die für Ihre Datenbankverbindung erforderlichen Felder aus.
Connection Factory	Name der JMS Connection Factory. Sie sollten Ihre JMS-Verbindung erstellen oder überprüfen. Diese Konfiguration verknüpft den Namen der ursprünglichen Kontext-Werkseinstellung mit der URL des JMS-Anbieters.
Zieltyp	Zieltyp für diese Nachricht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ **Warteschlange**: Die Nachricht wird für die Punkt-zu-Punkt-Kommunikation in die Warteschlange gestellt. **Hinweis:** Der **GET**-Vorgang wird nur für den Zieltyp „Warteschlange“ unterstützt. ○ **Thema**: Die Nachricht wird für die Veröffentlichungs- und Abonnementkommunikation verwendet.
Zielname	Name der Warteschlange oder des Themenziels, das auf dem JMS-Anbieter konfiguriert ist.
Nachrichtentyp	Der Wert für den JMS-Nachrichtentyp. Es wird nur der Typ **Textnachricht** unterstützt. Die Warteschlange oder das Themenziel muss so konfiguriert sein, dass nur Textnachrichten empfangen oder gesendet werden. Andere Nachrichtentypen werden gelöscht, da die JMS-Aktivität sie nicht verarbeiten kann.
Operation	Der programmgesteuerte Vorgang, der auf dem Ziel ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten sind **PUT** oder **GET**.
Zeitüberschreitung (Sek.)	Zulässige Zeit in Sekunden, die auf eine Nachricht in der Nachrichtenwarteschlange vor der Zeitüberschreitung gewartet werden kann. Der Standardwert ist **30**.
Benutzerdefinierte Nachrichtenkopfzeilen	Die benutzerdefinierten Kopfzeilenwerte im Format „Name-Wert-Paar“, die für das JMS-Ziel verfügbar sind. **Hinweis:** Wird nur für den **PUT**-Vorgang unterstützt.
Nachrichten-Payload	Tatsächlicher Nachrichteninhalt oder tatsächliches Payload, das an das JMS-Ziel gesendet wird. **Hinweis:** Wird nur für den **PUT**-Vorgang unterstützt.
Anmelde-Tag	Ein Tag für individuelle Anmeldeinformationen für eine JMS-Aktivität in einem Orchestration-Workflow.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID Server nach Fähigkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

JMS-Verbindungen für Orchestration-Aktivitäten erstellen

Konfigurieren Sie Ihr System für die Verwendung von Java Messaging Service (JMS) mit einer benutzerdefinierten Orchestration-JMS-Aktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID Server muss über die richtigen JMS Connection Factorys für Ihre Organisation verfügen. Konfigurieren Sie diese Werte in der Eigenschaft `mid.property.jms.command.allowed_factory_names` in **MID-Server** > **Eigenschaften**. Die Standardwerte für diese Eigenschaft können in einen beliebigen Wert oder eine durch Kommas getrennte Liste von Werten geändert werden, die der JMS-Provider eines Drittanbieters bekanntgibt.

Prozedur

1. Navigieren zu **MID-Server** > **JAR-Dateien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und hinzufügen.

Option	Bezeichnung
Name	Ein eindeutiger und beschreibender Name zum Identifizieren der Datei in der Instanz.
Version	Eine Versionsnummer für die Datei, sofern verfügbar.
Quelle	Speicherort der JAR-Datei zu Referenzzwecken. Quellinformationen werden vom System nicht verwendet.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der JAR-Datei und ihres Zwecks in der Instanz

3. Klicken Sie auf das Büroklammersymbol im Banner, und hängen Sie die JMS-Treiber-JAR-Datei an. Die JMS-Treiber-JAR-Datei sollte als Teil der JMS-Anbieterinstallation verfügbar sein. Nur wenige JMS-Anbieter bieten sie als separates Produkt an. In der Dokumentation des JMS-Anbieters finden Sie Informationen dazu, für welche JMS-Client-Treiber-JAR-Dateien die Clientanwendungen eine Verbindung zum JMS-Anbieter herstellen müssen. Wenn Sie beispielsweise versuchen, eine Verbindung zu ActiveMQ V5.10 (JMS-Anbieter) herzustellen, benötigen Sie die Datei activemq-all-5.10.1.jar.
4. Navigieren zu **Orchestration** > **Anmeldeinformationen und Verbindungen** > **JMS Connection Factory**.
5. Klicken Sie auf **Neu**, fügen Sie Folgendes hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Option	Bezeichnung
Name	Eindeutiger Name für diese Connection Factory

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ursprüngliche Kontext-Werkseinstellung	Name der JNDI-Klasse, die zum Erstellen des Initial-Context verwendet wird. **Hinweis:** Um beispielsweise eine Verbindung zu Active-MQ V5.10 (JMS-Provider) herzustellen, lautet der Wert org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory.
Provider-URL	Speicherort der laufenden JMS-Provider-Installation. **Hinweis:** So stellen Sie beispielsweise eine Verbindung zu ActiveMQ V5.1 her: tcp://ipAdresseOderHostname: 61616.

6. Navigieren zu **Orchestration** > **Berechtigungen**.
7. Klicken Sie auf **Neu**, wählen **JMS-Anmeldeinformationen** aus, und geben Sie den Benutzernamen und das Passwort ein, die der MID für die Kommunikation mit dem JMS-Anbieter verwenden soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter JMS-Anmeldeinformationen JMS-Anmeldeinformationen .
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nun können Sie eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität erstellen.

Ausführungsparameter für JMS-Vorlagen

Im Formular **Vorverarbeitung** erstellen Sie das Eingabeprozessskript mit Ausführungsparametern.

Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

JDBC-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Jms ds	jms_ds	Referenz	Ausgewählt JMS-Datenquelle
Zieltyp	destination type	Aufzählung	
Zielname	destination_name	Zeichenfolge	
Nachrichtentyp	message_type	Aufzählung	
Operation	operation	Aufzählung	
Time out	time_out	Ganzzahl	Zeit, die auf die Rückgabe von Abfrageergebnissen gewartet wird
Benutzerdefinierte Header	custom_headers	Array von JavaScript-Objekten	
Message payload	message_payload	Zeichenfolge	
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Liste der erforderlichen MID Server-Fähigkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JDBC-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte zur Auswahl des MID Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter für JMS-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

JMS-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status	status	Zeichenfolge	Status des Vorgangs (Put oder Get) auf dem JMS-Ziel
StandardHeaders	standardHeaders	Zeichenfolge	Alle von JMS angegebenen Standardheader, die während einer Get-Operation als Teil der JMS-Nachricht abgerufen werden. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
CustomHeaders	customHeaders	Zeichenfolge	Alle benutzerdefinierten Header, die von einer Produzenten- oder Herausgeberanwendung hinzugefügt wurden und als Teil der JMS-Nachricht während eines Abrufvorgangs abgerufen werden. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
MessagePayload	messagePayload	Zeichenfolge	Nachrichten-Payload, das während einer Get-Operation als Teil der JMS-Nachricht abgerufen wird. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält alle Fehlernachrichten, die vom JMS-Befehl abgerufen wurden. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

Aktivitätsbereich

Benutzerdefinierte Aktivitäten werden in einem eigenen Bereich ausgeführt, auch wenn er sich vom Workflow unterscheidet.

Jedes Skript, das innerhalb einer benutzerdefinierten Aktivität mit einem Umfang ausgeführt wird, kann nur auf externe Artefakte innerhalb des Umfangs dieser Aktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder auf Artefakte zugreifen, die für die Ausführung in einem beliebigen Umfang konfiguriert sind. Umgekehrt kann ein externes Artefakt nur dann auf das Skript innerhalb dieser privaten Aktivität zugreifen, wenn das externe Artefakt im selben Umfang ausgeführt wird. Aktivitäten mit öffentlichen Umfängen können in jedem Anwendungsumfang mit externen Artefakten interagieren.

Sie können private Aktivitäten als Teil eines Workflows mit einem öffentlichen Anwendungsumfang verwenden. Diese Aktivitäten werden geschützt, damit sie nicht von außerhalb des Workflows aufgerufen werden können. Einzelheiten zum Festlegen der Umfangsdefinition für benutzerdefinierte Aktivitäten finden Sie in der Feldbeschreibungstabelle Aktivitätsvorlage .

Hinweis:
Benutzerdefinierte Aktivitäten, die in den ServiceNow Store hochgeladen wurden, müssen so konfiguriert sein, dass sie für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind.

Benutzerdefinierte Aktivitäten veröffentlichen

Wenn ein Benutzer eine benutzerdefinierte Aktivität erstellt und speichert oder sendet, wird diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete** der Designer-Palette angezeigt, ist jedoch nur für den Benutzer sichtbar, der sie erstellt hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Administrator, activity_admin, activity_creator

Prozedur

1. Wenn Sie die Konfiguration der Aktivität abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Dadurch wird die Aktivität für andere Benutzer in der Instanz mit der Rolle „workflow_admin“ oder „activity_creator“ zugänglich. Veröffentlichte Aktivitäten können in den ServiceNow Store hochgeladen, Workflows hinzugefügt und von allen Benutzern mit den entsprechenden Rollen bearbeitet werden.

2. Um eine veröffentlichte Aktivität zu bearbeiten, klicken Sie auf **Auschecken**.

   Wenn eine Aktivität von einem Benutzer ausgecheckt ist, kann nur dieser Benutzer sie ändern. Die Felder einer ausgecheckten Aktivität sind für alle anderen Benutzer schreibgeschützt.

3. Wenn Sie mit dem Bearbeiten der ausgecheckten Aktivität fertig sind, veröffentlichen Sie sie erneut.

   Das System fügt der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in der Workflow-Editor-Palette eine neue Version dieser Aktivität hinzu.

   Hinweis:
   Aktivitäten, die Sie erstellen und veröffentlichen, werden nur auf der Registerkarte **Pakete** angezeigt, wenn sie im aktuellen Anwendungsbereich erstellt wurden.

Gesperrte Aktivitäten auf den Status „Veröffentlicht“ zurücksetzen

Probleme können auftreten, wenn eine Aktivitätsversion von einem Benutzer ausgecheckt und nicht erneut eingecheckt wird. Eine Aktivität in diesem Status kann nicht für die Aktualisierung ausgecheckt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, activity_admin, activity_creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

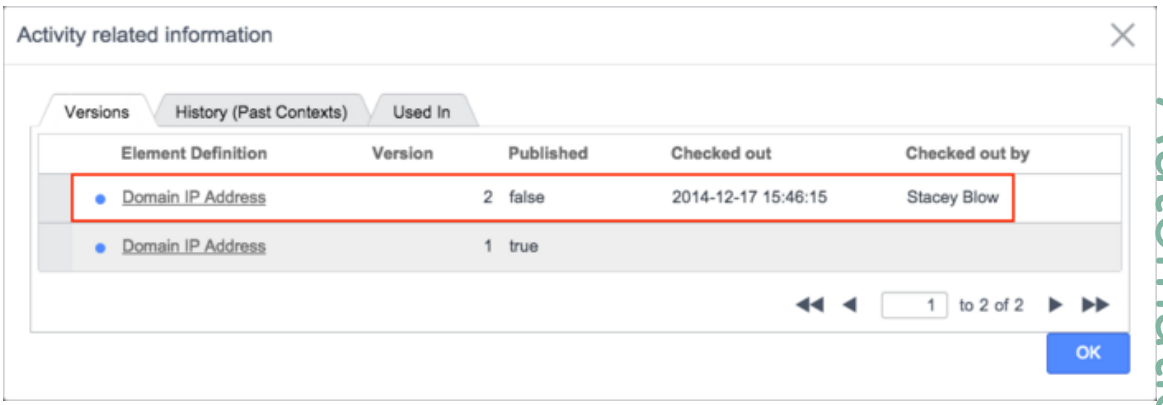
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator kann eine gesperrte Aktivität in den Status „Veröffentlicht“ zurücksetzen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow-Editor.
2. Öffnen Sie über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** die gesperrte Aktivität.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Versionen** aus.

   Eine Liste aller Versionen dieser Aktivität wird angezeigt. Bei gesperrten Versionen wird der Benutzer angezeigt, der sie ausgecheckt hat.



4. Wählen Sie die ausgecheckte Version aus.

   Das System öffnet den Datensatz im Aktivitätsdesigner.

5. Klicken Sie erneut auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Auschecken erzwingen** aus.

   Die Aktivitätsfelder können bearbeitet werden.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Die Aktivität steht wieder Benutzern mit den entsprechenden Rollen zur Verfügung.

Benutzerdefinierte Aktivitäten kopieren

Sie können Aktivitäten zur Wiederverwendung auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** im globalen Bereich kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können Aktivitäten nicht in einem privaten Bereich kopieren.

Prozedur

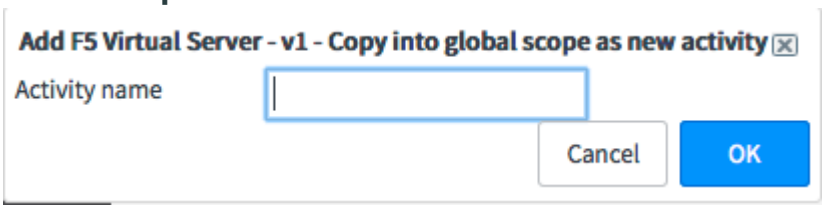
1. Um eine Aktivität im globalen Bereich wiederzuverwenden, erweitern Sie die übergeordnete Kategorie, um die Aktivitäten anzuzeigen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zu kopierende Aktivität, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

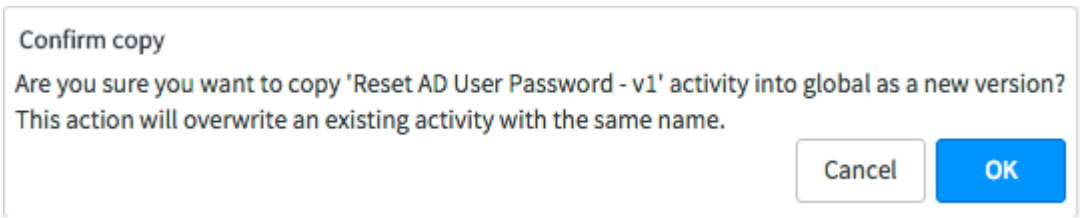
- *Als neue Aktivität in globalen Bereich kopieren*: Kopiert die Aktivität mit dem von Ihnen angegebenen neuen Namen, verwendet dieselbe Versionsnummer wie die ursprüngliche Aktivität und verschiebt sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in den globalen Bereich.

Aktivitätskopie benennen



- *Als neue Version in globalen Bereich kopieren*: Kopiert die Aktivität mit demselben Namen, erhöht die Versionsnummer und verschiebt sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in den globalen Bereich. Das System fügt der Registerkarte **Benutzerdefiniert** automatisch die übergeordnete Kategorie hinzu, falls noch nicht vorhanden. Diese Aktion überschreibt eine andere Aktivität mit demselben Namen und derselben Versionsnummer.

Neue Aktivitätsversion erstellen



Hinweis:
Wenn sich die Aktivität in einem anderen als dem globalen Bereich befindet, zeigt das System diese Nachricht an: Aktivität im privaten Bereich kann nicht kopiert werden.

Orchestration-Datenbus

Mit dem Datenbus können Workflow-Designer den Datenfluss in einem Orchestration-Workflow nachverfolgen und auf Ausgabedaten zugreifen, die von anderen benutzerdefinierten Aktivitäten verwendet werden können.

Daten werden in einem Workflow zur Verfügung gestellt, wenn Sie mit dem Orchestration-Aktivitätsdesigner erstellte Aktivitäten verwenden. Der Aktivitätsdesigner bietet die Möglichkeit, genau definierte Eingaben und Ausgaben für Ihre Aktivitäten festzulegen. Wenn Sie diese Aktivitäten auf dem Workflow-Canvas verwenden, werden die Ausgaben auf der Registerkarte **Daten** angezeigt und stehen als Eingaben für nachfolgende Aktivitäten zur Verfügung.

Hinweis:
Orchestration filtert die Daten, die es zur Wiederverwendung bereitstellt, auf der Registerkarte **Daten** nicht. Sie müssen sicherstellen, dass eine Aktivität auf dem Workflow-Canvas ausgeführt wurde, bevor Sie die Ausgabedaten verwenden.

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Aktivität auf dem Workflow-Canvas ablegen, weist das System ihr einen Index zu. Wenn Sie eine Aktivität auf dem Canvas löschen und eine neue hinzufügen, werden die Indizes nicht wiederverwendet. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie nicht versehentlich Daten abonnieren, die Sie nicht verwenden möchten. Wenn Sie eine Aktivität im Aktivitätsdesigner aktualisieren, aktualisiert das System die Aktivität auf dem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Canvas automatisch, um sicherzustellen, dass die Daten, die Sie abonnieren, nicht betroffen sind.

Daten im Aktivitätsdesigner wiederverwenden

Auf der Registerkarte **Daten** im Workflow-Editor werden alle benutzerdefinierten Aktivitäten aufgelistet, die im aktuellen Workflow verwendet werden und Daten erzeugen, und diese Daten werden zur Wiederverwendung in anderen benutzerdefinierten Aktivitäten angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: workflow_creator

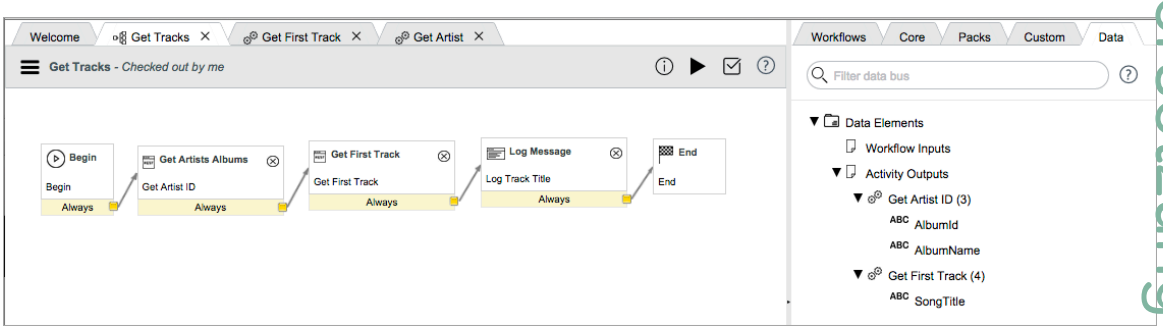
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivitäten werden auf dieser Registerkarte nach Anwendung kategorisiert und stehen als Datenquellen für andere Aktivitäten zur Verfügung. Die Registerkarte **Daten** bietet eine grafische Darstellung des Workflow-Datenbusses, der alle temporären Daten verwaltet, die vom aktuellen Workflow verwendet werden.

Prozedur

1. Ziehen Sie die Ausgabevariablen aus einer Aktivität auf dieser Registerkarte in die Eingaben einer anderen Aktivität auf dem Workflow-Canvas, um die Aktivitäten miteinander zu verknüpfen.

   Sie können alle Ausgaben in der Struktur verwenden, unabhängig von der Anwendung, zu der sie gehören. Eine Indexnummer in Klammern hinter dem Aktivitätsnamen liefert einen eindeutigen Bezeichner für die Parameter, die Sie als Eingabedaten in anderen Aktivitäten verwenden. Wenn Sie keine benutzerdefinierte Aktivität benennen, ist die einzige Kennung für diese Aktivität auf der Registerkarte **Daten** die Indexnummer. Indexnummern geben die Reihenfolge an, in der benutzerdefinierte Aktivitäten zum Workflow hinzugefügt wurden und nicht wiederverwendet wurden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Aktivität auf den Workflow-Canvas ziehen, fügt das System diese Aktivität und ihre Ausgabedaten der Struktur hinzu. Wenn Sie dagegen eine benutzerdefinierte Aktivität aus dem Canvas entfernen, werden diese Aktivität und ihre Ausgaben aus der Datenliste entfernt.

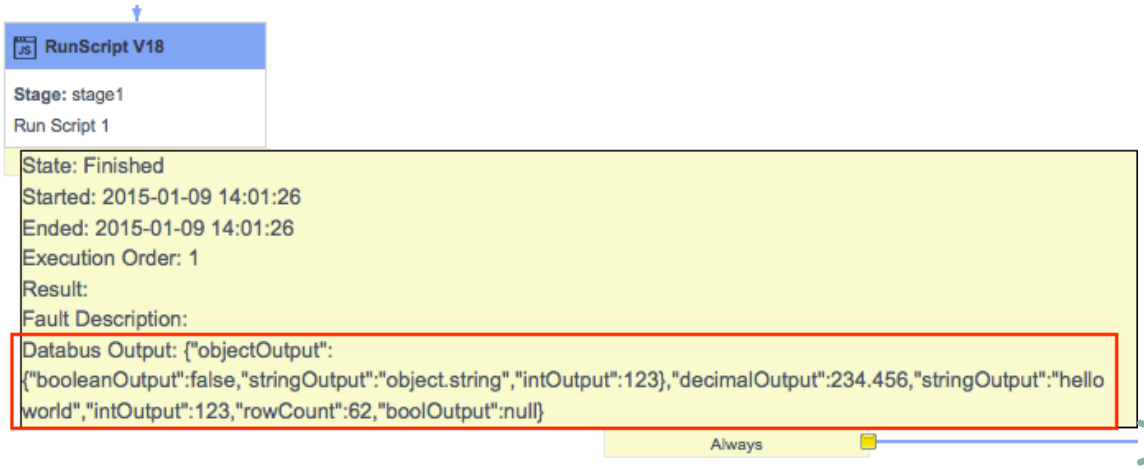


2. Zeigen Sie auf eine Aktivität, um Informationen dazu in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle von der Aktivität wiederverwendeten **Ausgabedaten** werden im Feld Datenbusausgabe des Popup-Fensters aufgelistet.



MID Server für Orchestration

Orchestration wählt automatisch einen geeigneten MID Server basierend auf den in Aktivitäten konfigurierten Fähigkeiten, den IP-Adressen der Zielgeräte und der Anwendung, die der MID Server verwenden darf.

Damit ein MID Server mit Orchestration arbeiten kann, muss ihm die Anwendung **Orchestration** oder die Anwendung **ALLE** zugewiesen sein. Anweisungen finden Sie unter Standard-MID Server für jede Anwendung konfigurieren.

Sie können MID Server auf verschiedene Fähigkeiten und separate Bereiche Ihres Netzwerks konzentrieren. Siehe:

- MID Server-Funktionen
- Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Sie können auch einen Standard-MID Server angeben, der verwendet werden soll, wenn kein MID Server die Fähigkeits- und IP-Bereichskriterien für eine Aktivität erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-MID Server für Orchestration auswählen.

Zugehörige Informationen

MID Server-Funktionen

MID Server-Funktionen

MID-Server-Funktionen definieren die speziellen Funktionen eines MID-Servers innerhalb des Bereichs einer IP-Adresse.

Nmap-Funktion

Die **Nmap** -Fähigkeit wird nur MID Servern zugewiesen, für die der Nmap -Scanner (Network Mapper) für die Erkennung ohne Anmeldeinformationen installiert wurde. Diese Funktion kann keinem MID Server manuell hinzugefügt oder von diesem entfernt werden. Anweisungen zum Installieren oder Deinstallieren von Nmap finden Sie unter Nmap auf einem MID Server installieren und deinstallieren.

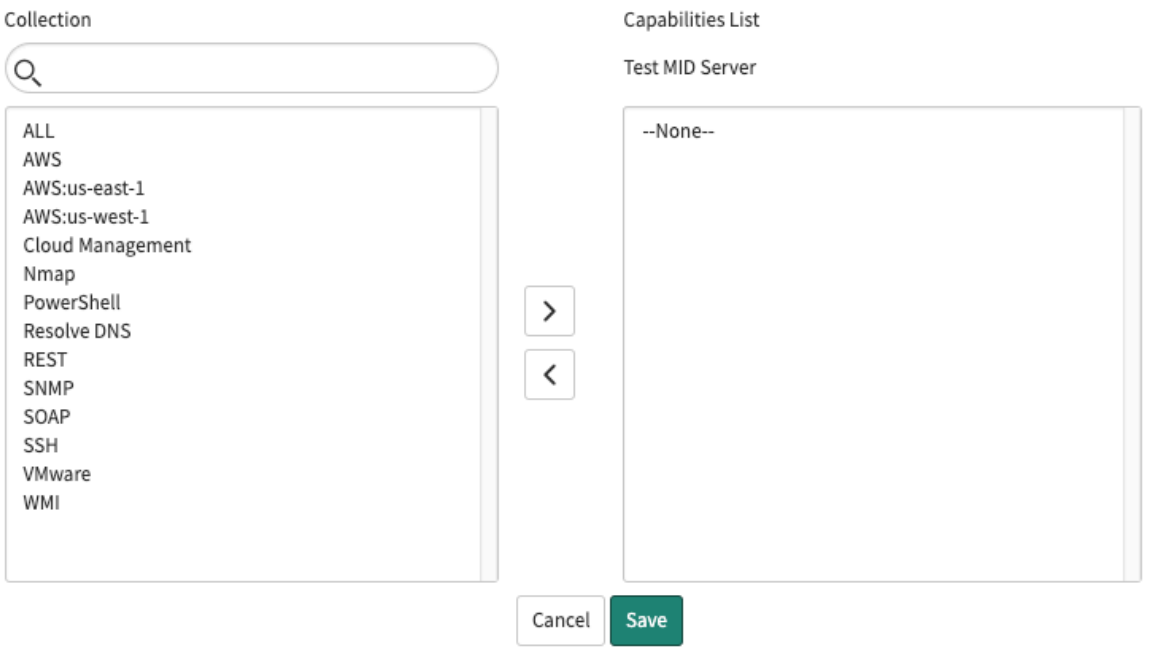
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Funktionswerte

Funktionen, die im Basissystem bereitgestellt werden, haben keine definierte Wertzeichenfolge. Der Fähigkeitswert kann leer, ein einzelner Wert oder ein * (Platzhalter) sein. Ein MID-Server, der für die Verwendung einer Funktion ohne Wert konfiguriert ist, kann jedes Gerät mithilfe des Protokolls dieser Funktion finden. Wenn eine Funktion einen definierten Wert hat, findet der MID-Server, der diese Funktion verwendet, nur die Geräte, die dieses Protokoll verwenden und die genau mit der Wertzeichenfolge übereinstimmen. Die Ausnahme ist die Funktion Resolve DNS (DNS auflösen), die so konfiguriert ist, dass ein beliebiger DNS-Name in eine IP-Adresse mit einer teilweisen Übereinstimmung von Zeichenfolgen aufgelöst wird. Das * (Platzhalterzeichen) entspricht einer Anforderungsfähigkeit, die einen nicht leeren Wert angibt.

Ab dem Madrid-Release wird die Kombination **[Fähigkeitsname]:[Wert]** im Slushbucket angezeigt, wenn Sie einem MID Server eine Fähigkeit hinzufügen. Mit dieser Kombination können Sie alle Funktionen anzeigen, die unterschiedliche Werte haben, auch wenn der Name der Funktion identisch ist. Wenn Sie beispielsweise die Cloud-Management-Funktion verwenden und das Wertfeld verwenden, um das logische Rechenzentrum US-West in einem der Fähigkeitsdatensätze anzugeben, können Sie die Kombination in der Liste **Sammlung** ansehen.



MID-Server-Auswahl

Der MID Server wird mithilfe eines Algorithmus basierend auf den verfügbaren Fähigkeiten ausgewählt. Die Auswahl erstellt eine Liste geeigneter MIDs mit Filtern in der folgenden Reihenfolge: **-Serverstatus** > **Anwendungen** > **IP-Bereich** > **capabilities**. Der Algorithmus durchsucht die Fähigkeiten in der folgenden Reihenfolge. Wenn ein Schritt mindestens einen MID-Server findet, werden die verbleibenden Schritte übersprungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **Exakte Wertübereinstimmung:** Suchen Sie jeden MID Server, der Funktionen mit Name/Wert-Paaren enthält, die genau mit allen Name/Wert-Paaren der angeforderten Fähigkeit übereinstimmen. Leer ist ein gültiger Wert. *-Werte (Platzhalterzeichen) werden ignoriert.
2. **Platzhalter-Wertübereinstimmung:** Identisch mit einer exakten Wertübereinstimmung, lässt jedoch auch zu, dass ein nicht leerer Anforderungswert mit MID-Server-Fähigkeitsdatensätzen übereinstimmt, die den Wert * enthalten.
3. **Name der speziellen Fähigkeit ALLE:** Suchen Sie jeden MID Server, der den Namen der speziellen Fähigkeit ALL enthält, und ignorieren Sie das Wertefeld der Fähigkeit.

Hinweis:
Wenn der angeforderte Fähigkeitsname in der Tabelle **„ecc_agent_capability** “ nicht vorhanden ist, wird die Ausnahme „BadArgumentException“ ausgelöst, anstatt auf die Fähigkeit ALLE zurückzugreifen.

Skripterstellung für das Value-Matching der MID-Server-Funktion

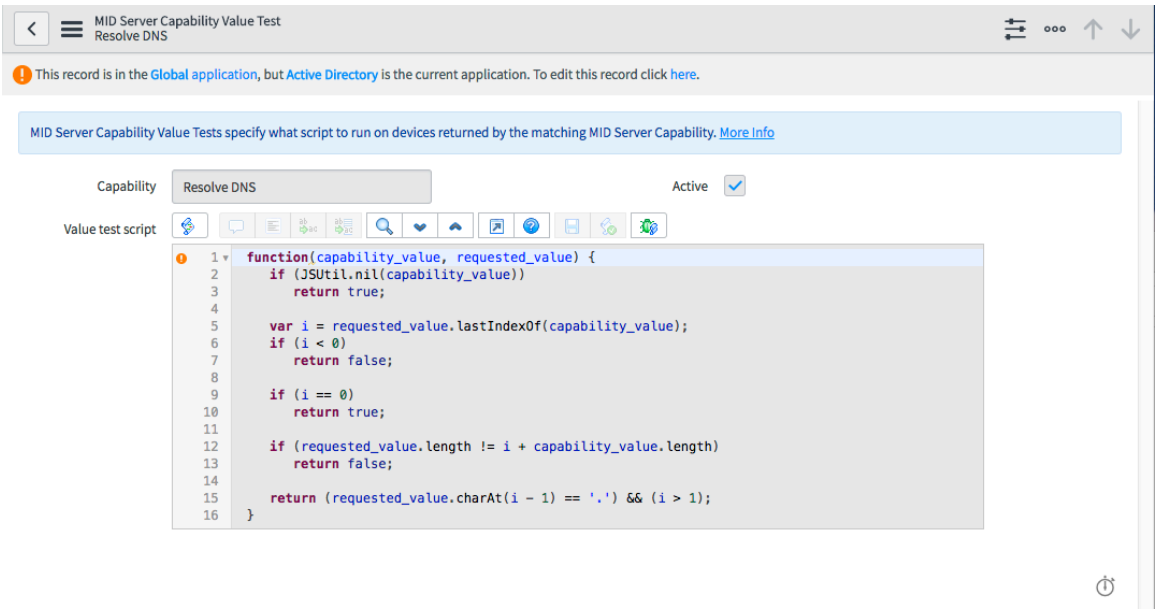
Sie können Wertetests verwenden, um Funktionen zu erstellen, mit denen Geräte mithilfe von Werten gesucht werden, ohne dass eine exakte Zeichenfolge erforderlich ist. Die Aktion für diese Werte wird durch ein benutzerdefiniertes Skript gesteuert.

Die Funktion „DNS auflösen“ ist im Basissystem enthalten und ist so konfiguriert, dass DNS-Namen in IP-Adressen für Geräte aufgelöst werden, deren Namen mit einem angegebenen Domänen-Namen enden. Die eingegebene Funktion **Wert** wird während der Verarbeitung automatisch mit einem Punkt vorangestellt, um der Domänen-Syntax zu entsprechen. Dieser Wert kann eine oder mehrere Unterdomänen enthalten, muss jedoch das Ende der Domänen-Zeichenfolge enthalten. Übereinstimmende Geräte müssen mit der identischen Syntax enden. Das Skript für die Funktion „DNS auflösen“ bestimmt, ob ein Gerätename den Kriterien entspricht, die in **Wert** definiert sind. Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist, führt die Plattform die Adressauflösung automatisch aus. Wenn zum Beispiel der Wert für die Funktion „DNS auflösen“ `service-now.com` lautet, findet der MID-Server mit dieser Funktion `Lnxlab01.sandiego.service-now.com` und `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Wenn der Wert in `sandiego.service-now.com` geändert wird, dann findet der MID-Server nur `lnxlab01`.

Hinweis:
Wenn das Feld **Wert** in der Funktion „DNS auflösen“ leer ist, dann stimmen alle Domänen überein.

Um das Skript für die Auswertung dieser Fähigkeit anzuzeigen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Fähigkeitswerttests** und wählen Sie **DNS auflösen** aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



MID Server-Funktionen konfigurieren

MID Server-Fähigkeiten definieren die spezifischen Funktionen eines MID Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs, sodass eine Anwendung den am besten geeigneten MID Server auswählen kann. Konfigurieren Sie -Fähigkeiten auf MID Servern für Anwendungen wie Orchestration, Cloud-Managementund Service-Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Anwendungen verwenden Fähigkeiten, IP-Bereiche und MID-Server-Auswahl, um den Pool der von den Anwendungen benötigten MID Server einzugrenzen.

Hinweis:
Es ist mindestens eine Funktion für jeden der MID-Server, die Orchestration nutzt, erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server für Orchestration.

Die folgenden Funktionen sind standardmäßig mit Discovery verfügbar:

Alle	IBM	DNS auflösen
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud-Management	PowerShell	VMware
Google	Ursachenanalyse (RCA)	WMI

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Funktionen**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Fähigkeit aus, oder wählen Sie **ALLE** aus, um alle Fähigkeiten einzubeziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass jeder IP-Adressbereich über MID-Server mit den erforderlichen Funktionen zum Abschließen der Orchestration-Aktivitäten in diesem Netzwerksegment verfügt.

3. Erstellen Sie eine neue Funktion:

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Konfigurieren Sie den Wert für eine benutzerdefinierte Funktion.

   Example
   Ein Beispiel ist eine Funktion für **DOMAIN** mit einem Wert von **service-now**.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste MID Server die Option **Bearbeiten** aus, um der Fähigkeit MID Server hinzuzufügen.
5. Wählen Sie einen oder mehrere MID Server für diese Fähigkeit aus der Liste **Verfügbar** aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

   Die hier definierte Funktion wird auch im Primärdatensatz für diesen MID Server angezeigt.

Standard-MID Server für Orchestration auswählen

Orchestration verwendet den Standard-MID Server, wenn kein MID Server mit dem richtigen IP-Bereich und der richtigen Fähigkeit gefunden werden kann.

Geben Sie den Standard-MID Server an einer der folgenden Stellen an:

- Im Feld **Standard-MID-Server** des Orchestration-Anwendungsdatensatzes. Anweisungen dazu finden Sie unter Einen standardmäßigen MID Server für jede Anwendung konfigurieren.
- In der Eigenschaft **Standard-MID-Server für Orchestration-Aktivitäten**. Navigieren zu **Orchestration** > **MID-Server-Eigenschaften** , um diesen Wert festzulegen.

Diese beiden Werte werden automatisch synchronisiert. Sie können den Standard-MID Server an beiden Stellen ändern.

Systemeigenschaft „PowerShell-Probe Version 2“

Zeigen Sie detaillierte PowerShell-Anmeldeinformationen und erweiterte Protokollinformationen an.

Ab der Version Madrid wurde eine neue Systemeigenschaft für die PowerShell-Probe eingeführt, die die Version 2 der Probe aktiviert. Mit dieser neuen Version können Sie detaillierte Informationen zu den Anmeldeinformationen dazu anzeigen, warum die PowerShell-Anmeldeinformationen fehlschlagen oder erfolgreich sind. Sie können auch Protokollinformationen für ein ECC-Wartenschlangen-Payload- und Workflow-Kontextprotokoll anzeigen.

mid.server.rba_powershell_v2

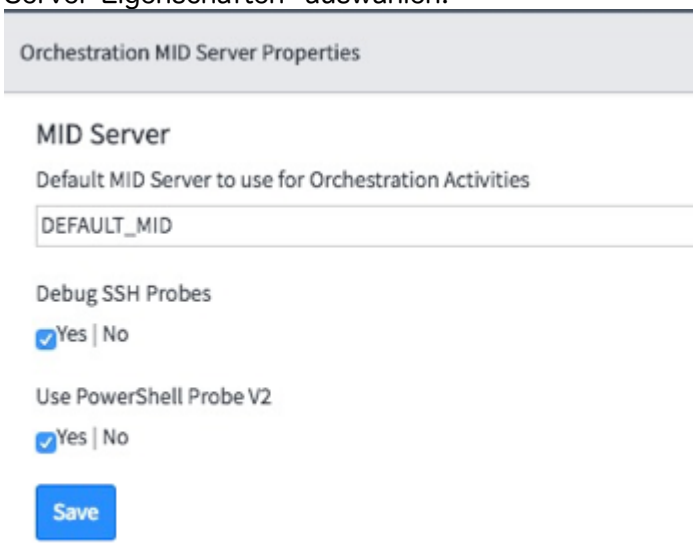
Aktiviert die PowerShell-Probe Version 2 zur Verwendung mit allen PowerShell-Aktivitäten. Der Standardwert ist „wahr“. Wenn Sie „falsch“ wählen, wird die veraltete PowerShell-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe verwendet. Wenn keine Probleme vorliegen, verwenden Sie Version 2, da die ältere Version demnächst veraltet ist.

Hinweis:
Diese Eigenschaft gilt nur für Orchestration-Aktivitäten. Discovery-Proben sind davon nicht betroffen.

Sie können auf die Eigenschaft zugreifen, indem Sie im Navigationsbereich den Link „MID Server-Eigenschaften“ auswählen:



PowerShell-Protokolleigenschaft

Aktivieren Sie die Anzeige von Debug-Meldungen in PowerShell.

Mit dieser Eigenschaft können Sie steuern, wann und wo Debug-Meldungen angezeigt werden sollen, die von in PowerShell-Skripts eingebetteten Debug-Anweisungen generiert werden.

mid.property.powershell.log_info

Die neue PowerShell-Protokolleigenschaft für MID Server:

- Zeigt Protokollinformationen an.

  Hinweis:
  Wenn die Protokollierung aktiviert ist, protokollieren OOB-PowerShell-Skripts Informationen.

- Fügt Ihren entwickelten PowerShell-Skripts und PowerShell-Aktivitäten Protokollinformationen hinzu.

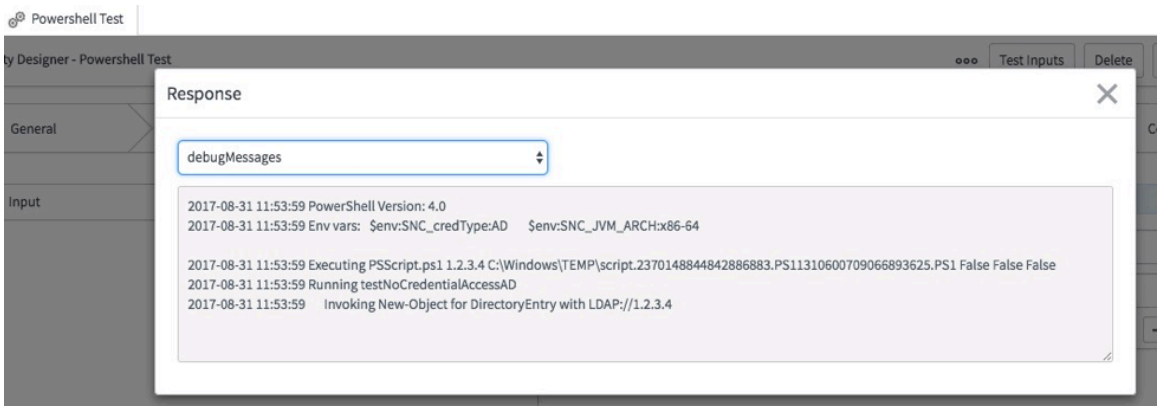
  Hinweis:
  Protokollinformationen sind nur verfügbar, wenn die Eigenschaft aktiviert ist.

- Die Protokollierung ist nicht standardmäßig aktiviert.

Wenn die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, werden nach dem Testen von Eingaben Debug-Meldungen aus dem Workflow-Kontext oder aus dem Popup „Antwort“ angezeigt. Im Eingabe-Payload „ecc_queue“ für jede PowerShell-Aktivität werden alle protokollierten Debug-Meldungen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivieren Sie die PowerShell-Protokolleigenschaft für jeden MID Server. Wenn das Feld „MID Server“ leer ist, gilt die Eigenschaft für alle MID Server. Für Anmeldeinformationen sind separate Debug-Meldungen vorhanden, die unabhängig von dieser Einstellung immer wieder angezeigt werden. Die Debug-Meldungen für Anmeldeinformationen geben an, welche Anmeldeinformationen verwendet wurden und andere zugehörige Informationen.

Hinweis:
Alle Debug-Meldungen, die für die Instanz wiederholt auftreten, werden ebenfalls in der MID Server-Protokolldatei gespeichert. Die Protokolldatei enthält möglicherweise zusätzliche aus Java-Code generierte Debug-Meldungen, die den Debug-Prozess unterstützen können.

Dashboard „Orchestration-Nutzung“ verwenden

Dieses Dashboard enthält eine Übersicht über die Orchestrierungsnutzungsmetriken, aus denen Kunden ersehen können, wie Orchestration in ihren Organisationen eingesetzt wird. Zudem dient es der Unterstützung der Lizenz-Compliance.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Prozedur

1. Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **Vorgänge und Problembehebung** > **Orchestration-Nutzungs-Dashboard**.
   Das Dashboard „Orchestration-Nutzung“ wird angezeigt. Die Registerkarten des Dashboards umfassen „Lizenzierbare Nutzung“ und „Orchestration-Nutzung“. Berichte auf diesen Registerkarten:

Orchestrierungsnutzungsmetriken

Metrik	Beschreibung
Transaktionsübersicht der letzten 12 Monate	Eine laufende Transaktionszählung aller Orchestration-Transaktionen der letzten 12 Monate. Beinhaltet: ○ Die Anzahl der Orchestration-Transaktionen, die der HR-Anwendung zugeordnet sind ○ Die Anzahl der mit Security Operations verknüpften Orchestration-Transaktionen
Transaktionsübersicht YTD	Kumulative Anzahl aller Transaktionen seit der Aktivierung des Plugins „Orchestration“ oder seit der Aktualisierung von Geneva durch den Kunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik	Beschreibung
Laufender Durchschnitt des Servers für 365 Tage	Der laufende Durchschnitt der letzten 365 Tage für cmdb_ci_computer – cmdb_ci_server. Dies schließt alle physischen und virtuellen Client-Knoten ein und schließt Serverknoten aus der Zählung aus.
Laufender Durchschnitt des Clients für 365 Tage	Der laufende Durchschnitt der letzten 365 Tage für cmdb_ci_server. Dies umfasst alle physischen und virtuellen Serverknoten.
Orchestration-Transaktionen nach Monat in den letzten 12 Monaten	
Durchschnittliche in den letzten 365 Tagen orchestrierte Client-Knoten	
Durchschnittliche in den letzten 365 Tagen orchestrierte Serverknoten	
Anzahl der in den letzten 365 Tagen entwickelten Orchestration-Aktivitäten	Die Gesamtzahl der von Ihnen entwickelten Aktivitätsdefinitionen und die von Ihnen geänderten OOB-Aktivitätsdefinitionen. Diese Anzahl enthält Aktivitätselemente (Aktivitäten, die mit dem Aktivitätsdesigner erstellt wurden) und von Ihnen entwickelte OOB-Aktivitätsdefinitionen. **Hinweis:** Diese Anzahl schließt Aktivitätselemente aus, die mit ServiceNow-Anwendungen geliefert werden und die Orchestration-Laufzeit verwenden, z. B. die Apps „ServiceNow Security Operations“ und „Human Resources“.
Kumulative orchestrierte Client-Knoten nach Monat	
Kumulative orchestrierte Serverknoten nach Monat	
Nutzung nach Anbieter in den letzten 12 Monaten	Schlüsselt die Nutzung nach Anbietern wie PowerShell, JDBC, SSH usw. auf
Top-10-Orchestration-Aktivitäten	

2. **Wahlweise:** Sie können dem Dashboard weitere Widgets hinzufügen, indem Sie in der rechten oberen Ecke des Dashboards auf das Symbol **Inhalt hinzufügen** ( ) klicken.

Hinweis:
Ändern Sie die erste Registerkarte in diesem Dashboard nicht. Wenn das Dashboard eine andere Darstellung bieten soll, fügen Sie eine Registerkarte hinzu, und passen Sie diese mit Ihren Nutzungsberichten an.

Legacy: Chat

Chat ist seit der Istanbul-Version veraltet.

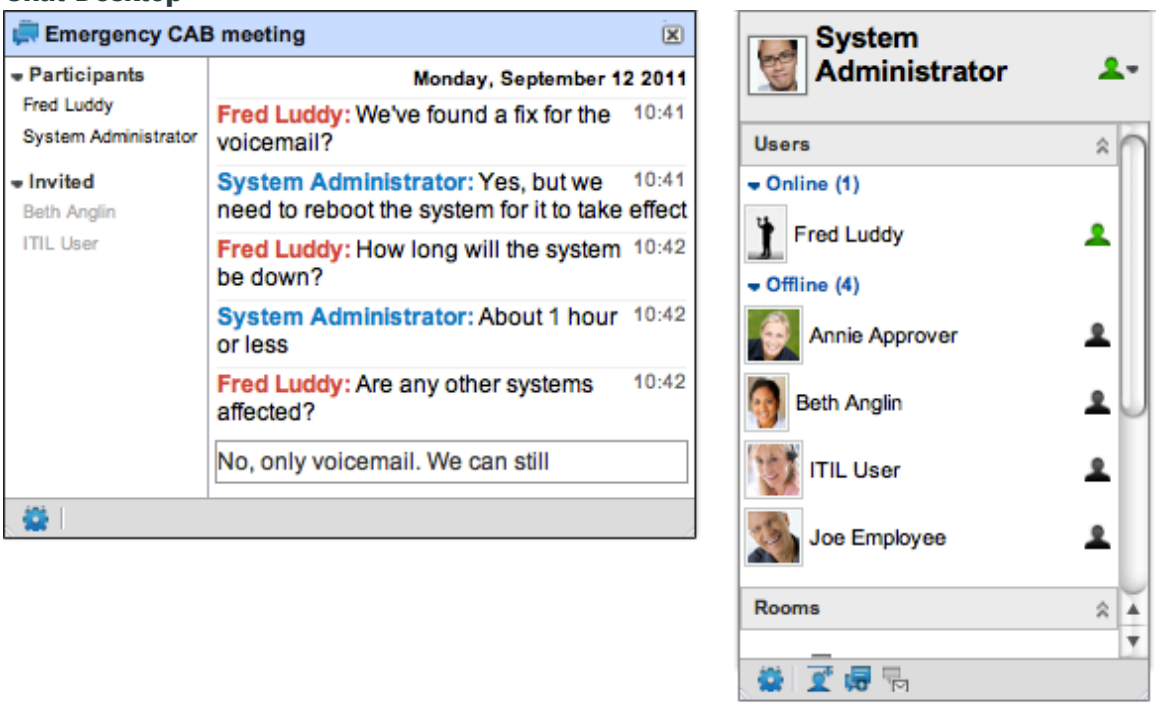
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Connect-Funktion bietet eine aktualisierte Instant-Messaging-Plattform, die standardmäßig für neue Instanzen aktiviert ist. Die Legacy-Chat- und Connect-Funktionen sollten nicht gleichzeitig verwendet werden. Es gibt keinen Migrationspfad vom Legacy-Chat zu Connect.

Chat bietet Echtzeitkommunikation über Instant Messaging zwischen Benutzern in einer ServiceNow -Instanz. Features sind:

- One-to-One-Chats (Instant-Messaging) zwischen Benutzern.
- Chat-Räume für Gespräche mit mehreren Benutzern. Chat-Räume können öffentlich (jeder Benutzer kann beitreten) oder privat (nur eingeladene Benutzer können teilnehmen) sein.
- Mit Aufgaben-Datensätzen verknüpfte Chat-Räume. Benutzer können zusammenarbeiten, um Probleme zu lösen, und der Gesprächsverlauf kann von jedem geteilt werden, der darauf verweisen muss.
- Help Desk-Chat Endbenutzer können über Instant-Messaging auf Live-Support zugreifen. Service Desk-Mitarbeiter können grundlegende Probleme in Echtzeit beheben oder Incidents direkt in Chat-Anfragen erstellen, um umfangreichere Probleme zu lösen.

Chat-Desktop



Automatische Übersetzung

Legacy: Erste Schritte im Chat

Erste Schritte im Legacy-Chat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Nutzungsrichtlinien festlegen.
   Social Media kann die Kommunikation verbessern und die Produktivität fördern. Um diese Tools optimal zu nutzen, sollten Sie klare und einfache Social Media-Richtlinien festlegen, die den Informationsaustausch und eine komfortable Arbeitsumgebung fördern.
2. Aktivieren Sie das Chat Plugin, um die Funktionen des Legacy-Chat und des Help Desk-Chat zu aktivieren.
3. Sicherheitseinstellungen konfigurieren
   Benutzer müssen sich anmelden, um die Legacy-Chat-Funktionen im Basissystem verwenden zu können. Die standardmäßigen Systemsicherheitseinstellungen und Social IT-spezifischen Sicherheitseinstellungen sind verfügbar. Weitere Informationen zum Einrichten dieser Funktionen finden Sie auf den Aktivierungsseiten des Plugins.
   - Chat-Räume können öffentlich (jeder Benutzer kann beitreten) oder privat (nur eingeladene Benutzer können beitreten) sein.
   - Administratoren können einschränken, wer Chat-Nachrichten zu Aufgaben lesen und Chatrooms erstellen kann.

Legacy: Mit Chat installiert

Welche Komponenten werden mit Legacy-Chat installiert?

Demo-Daten sind für den Legacy-Chat verfügbar. Die Demo-Daten erstellen eine Chat-Queue namens Help Desk-Chat, die von der Verwaltungsgruppe Chat-Support unterstützt wird. Außerdem wird der Help Desk-Link zur Kopfzeile des Mitarbeiter-Self-Service-Portals hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Chat-Queues für den Help Desk-Chat.

Sonstige:

- Ereignis: Ein neues Ereignis mit der Bezeichnung **chat.invite** wird registriert, um eine E-Mail-Benachrichtigung auszulösen, wenn Benutzer in einen Chat-Raum eingeladen werden.
- E-Mail-Benachrichtigung: Eine E-Mail-Benachrichtigung mit dem Namen Chat-Raum-Einladung wird hinzugefügt, wenn Benutzer zu einem Chat-Raum eingeladen werden.

Legacy: Mit Legacy-Chat installierte Felder

Beim Legacy-Chat werden Felder hinzugefügt.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Kopfzeile [content_block_header]	Fügt den Link Help Desk-Chat zur MSS-Portalseite hinzu.

Legacy: Mit Legacy-Chat installierte Eigenschaften

Beim Legacy-Chat werden Eigenschaften hinzugefügt.

Name	Beschreibung
glide.chat.invite_fields	Kommagetrennte Liste der Felder, die zum Erstellen der Einladungen verwendet werden, wenn ein Chat-Raum aus einer Aufgabe erstellt wird. Dem Benutzer werden Kontrollkästchen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	für die angegebenen Felder angezeigt, um die Einladungen für den Chat-Raum auszuwählen. Die Felder sollten Referenzen oder glide_lists von sys_user oder sys_user_group sein. • **Typ**: string • **Standardwert**: assignment_group,watch_list • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.chat.show_emoticons	Einstellung, die bestimmt, ob Emoticons in Konversationen angezeigt werden. • **Typ**: wahr | falsch • **Standardwert**: true • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.chat.sound.message_received.mp3	Ton, der abgespielt wird, wenn eine Nachricht im Chat (mp3) empfangen wird. • **Typ**: string • **Standardwert**: media/rcvmsg.mp3x • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.chat.sound.message_received.ogg	Ton, der abgespielt wird, wenn eine Nachricht im Chat empfangen wird (ogg). • **Typ**: string • **Standardwert**: media/rcvmsg.oggx • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.chat.sound.queue_beep.mp3	Ton, der abgespielt wird, wenn ein neuer Benutzer in die Chatwarteschlange eingereiht wird (mp3). Sowohl diese Eigenschaft als auch `glide.chat.sound.queue_beep.ogg` muss definiert werden, damit die Eigenschaften funktionieren. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: media/button_toggle_on.mp3x • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.chat.sound.queue_beep.ogg	Ton, der abgespielt wird, wenn ein neuer Benutzer die Chat-Queue (ogg) betritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• **Typ**: string • **Standardwert**: media/button_toggle_on.oggx • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.chat_room.create_roles	Kommagetrennte Liste der Rollen, die Chat-Räume erstellen dürfen. • **Typ**: string • **Standardwert**: itil • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**
glide.short_poll_delay	Kurze Abrufverzögerung für XMPP-Anforderungen. Geben Sie einen Wert in Millisekunden ein. Der Mindestwert beträgt 250. Bei kurzen Abfragen sendet der Browser in festen, von der Eigenschaft festgelegten Intervallen eine Anfrage an den Server. Um die Auswirkungen auf die Leistung zu minimieren, wird empfohlen, dass dieser Wert größer oder gleich dem Standardwert ist. • **Typ**: ganze Zahl • **Standardwert**: 1000 (eine Sekunde) • **Standort**: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**

Legacy: Das Skript enthält das mit Legacy-Chat installierte Skript

Legacy-Chat fügt „Skript enthält“ ein.

Name	Beschreibung
ChatUtils	Bietet Dienstprogramme für Chat-Unterhaltungen.

Legacy: Mit Legacy-Chat installierte Tabellen

Legacy-Chat fügt Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Chat-Aktionen [chat_actions]	Definiert zusätzliche Menüpunkte im Chat-Fenster. Greifen Sie auf zu **Social IT** > **Chat-Administration** > **Aktionen** (administrator und chat_admin).
Chat-Kanal [Chat_channel]	Speichert Chat-Kanäle, d. h. Chats zwischen Mitgliedern. Diese Tabelle wird um den Chat-Thread [chat_thread] (One-to-One-Chat) und chat_room (Multi-User-Chat) erweitert. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Chat-Kanal-Mitglied [chat_channel_member]	Beziehungstabelle, die Kanäle und Mitglieder verknüpft. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Chat-Nachricht [chat_message]	Speichert Sofortnachrichten, die aus einem beliebigen Chat-Fenster gesendet werden. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Chat-Anwesenheit [chat_presence]	Speichert Anwesenheitsinformationen (Statusinformationen) für einen Benutzer. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Chat-Queue [chat_queue]	Speichert die Gruppen und Zeitpläne für den Support per Sofortnachricht. Definiert um **Social IT** > **Chat-Administration** > **Warteschlangen** (administrator und chat_admin).
Eintrag in Chatwarteschlange [chat_queue_entry]	Speichert Benutzeranfragen für Live-Support. Erweitert Aufgabe [task]. In einem Chat-Queuesdatensatz werden in der Themenliste der Chat-Queue-Einträge die Einträge angezeigt, die dieser Chat-Queue zugeordnet sind. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Chat-Raum [Chat_room]	Speichert Chat-Räume (Multi-User-Chat). Erweitert den Chat-Kanal [chat_channel]. Kann bei Bedarf geändert werden (z. B. um einen Chat-Raum von öffentlich in privat zu ändern), sollte aber fast immer von Systemfunktionen verwaltet werden.
Chat-Liste [chat_roster]	Verwaltet Benutzer, die der Liste Meine Freunde eines Benutzers zugeordnet sind. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Chat-Liste-Mitglied [chat_roster_member]	Zeichnet Benutzer auf, die Mitglieder eines Chat-Raums sind. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Chat-Thread [chat_thread]	Speichert One-on-One-Chats. Erweitert den Chat-Kanal [chat_channel]. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Live-Kopfzeile [live_headline]	Sendet Systemmeldungen. Beispielsweise kann das System eine Nachricht senden, wenn ein Benutzer einen Chat-Raum betritt oder verlässt. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Live-Umfrage-Nachricht [sys_live_message]	Systemtabelle, in der Chat-Nachrichten gespeichert und verwaltet werden. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Live-Benutzer [sys_live_user]	Systemtabelle, in der Chatbenutzer gespeichert und verwaltet werden. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.
Speichert die letzte Live-Sequenznummer [sys_live_last_sequence]	Speichert die letzte Sequenz-ID. Das Erweitern oder Ändern von Daten in dieser Tabelle wird nicht empfohlen.

Legacy: Mit Legacy-Chat installierte Geschäftsregeln

Beim Legacy-Chat werden Geschäftsregeln hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Chat-Queue [Task.active] Updater	Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]	Legt für das Aktionsfeld der Chat-Queue-Einträge „Warten“ fest, wenn sich die Aktion ändert.
SNC - Durchschnittliche Wartezeit der Chat-Queue	Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]	Wenn ein Chatwarteschlangen-Eintrag akzeptiert wird, berechnet sich die durchschnittliche Wartezeit für die Warteschlange aus dem Mittelwert der letzten 20 Chatwarteschlangen-Einträge.

Legacy: Chat verwenden

Durch den Legacy-Chat können Sie über Echtzeitnachrichten mit anderen Benutzern in einer Instanz interagieren und zusammenarbeiten.

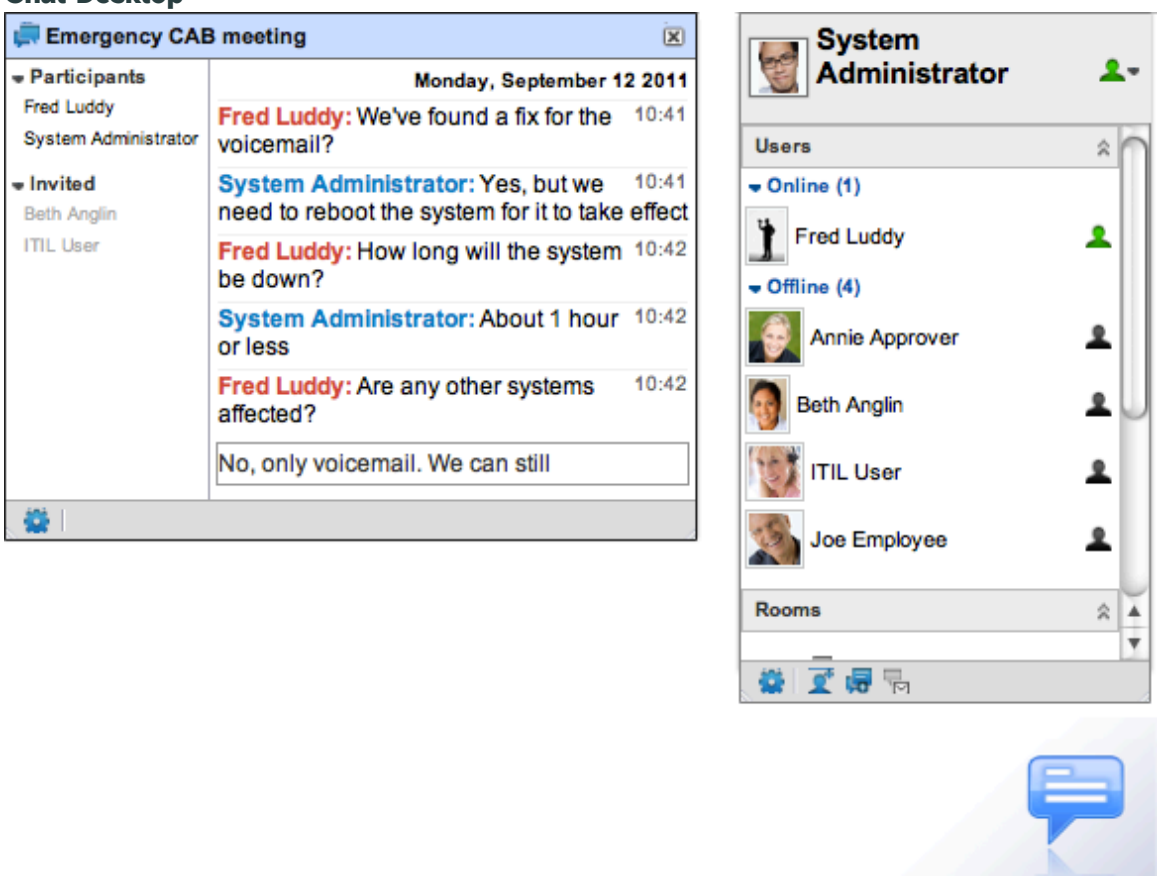
Verwenden Sie den Legacy-Chat für Folgendes:

- Initiieren oder Teilnehmen an Chat-Unterhaltungen mit einem oder mehreren Benutzern.
- Initiieren oder Teilnehmen an Chat-Unterhaltungen, die an Aufgaben-Datensätze (z. B. ein Incident) angehängt sind.
- Sehen Sie, wann andere Benutzer zum Chatten zur Verfügung stehen.

Um den Chat-Desktop zu öffnen, navigieren Sie zu **Social IT** > **Chat**.

Hinweis:
Über den Help Desk-Chat können Service-Mitarbeiter auch anderen Benutzern Live-Support bereitstellen.

Chat-Desktop



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy: Aktualisieren Sie Ihr Profil

In Ihrem Profil werden Ihre Beiträge zu Legacy-Chat-Unterhaltungen erfasst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihr Profil erfasst Ihre Beiträge zu Unterhaltungen. Es wird automatisch erstellt, wenn Sie den Chat zum ersten Mal verwenden, und besteht aus:

Profil

Titel	Beschreibung
Name	Von Ihrem Benutzerkonto in ServiceNow. Ihr Name erscheint in Ihren Nachrichten und in der Mitgliederliste aller Chat-Räume, denen Sie beitreten.
Bild	Wählen Sie ein Bild aus. Ihr Bild wird neben Ihrem Namen in der Favoritenliste anderer Benutzer und oben in Ihrer Favoritenliste angezeigt.

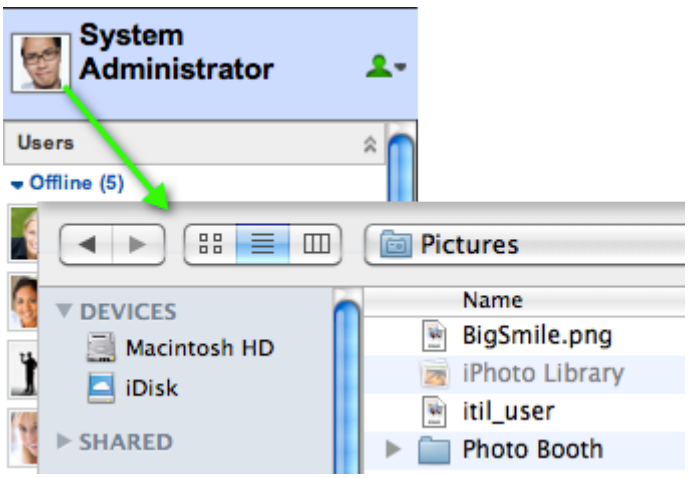
So aktualisieren Sie Ihr Profilbild:

Prozedur

1. Klicken Sie oben in der Favoritenliste auf Ihr Bild.
2. Navigieren Sie zur gewünschten Bilddatei und klicken Sie auf **Öffnen**.

Hinweis:
Änderungen an Ihrem Profilbild wirken sich auf Legacy-Chat- und Live Feed aus, wenn das Live Feed-Plugin aktiviert ist.

Chat-Profilbild



Legacy: Aktualisieren Sie Ihren Status

Im Legacy-Chat informiert Ihr Status andere Benutzer darüber, ob Sie für den Chat verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

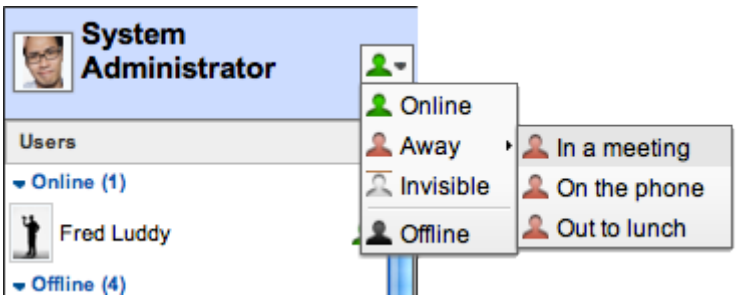
Ihr Status informiert andere Benutzer, ob Sie für den Chat verfügbar sind. Ihr aktueller Status wird durch die Farbe des Symbols oben rechts in Ihrer Favoritenliste neben Ihrem Namen angezeigt. Zeigen Sie den Status anderer Benutzer in Ihrer Favoritenliste an.

So ändern Sie Ihren Status:

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Statussymbol neben Ihrem Namen.
2. Wählen Sie einen Status aus (siehe Tabelle).

Status ändern



Status ändern

Status	Beschreibung	Erscheint bei anderen
Online	Zeigt an, dass Sie zum Chatten zur Verfügung stehen.	Grünes Symbol: **Chat verfügbar** Beth Anglin
Nicht anwesend	Zeigt an, dass Sie nicht erreichbar sind, weil Sie nicht anwesend sind.	Rotes Symbol: **Chat nicht anwesend** Beth Anglin *Away*
Nicht anwesend mit einer Nachricht	Zeigt an, dass Sie nicht verfügbar sind und gibt einen Grund an: ○ In einem Meeting ○ Am Telefon ○ Beim Mittagessen Sie können keine benutzerdefinierte Nachricht auf dem Chat-Desktop erstellen.	Rotes Symbol und Nachricht: **Chat nicht anwesend Nachricht** Beth Anglin *In a meeting*
Unsichtbar	Zeigt an, dass Sie nicht verfügbar sind. Sie können Nachrichten senden und empfangen, wenn Sie sich im Status	Schwarzes Symbol:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

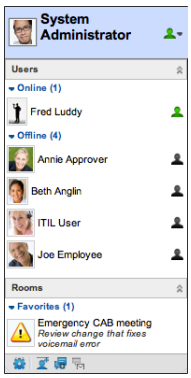
Status	Beschreibung	Erscheint bei anderen
	Unsichtbar befinden. Sie erscheinen bei anderen Benutzern als *Offline*.	**Chat Offline**  Beth Anglin 
Offline	Zeigt an, dass Sie nicht verfügbar sind. Sie können keine Nachrichten senden oder empfangen, wenn Ihr Status Offline ist. Benutzer, die nicht angemeldet sind, werden als offline angezeigt.	Schwarzes Symbol: **Chat Offline**  Beth Anglin 

Legacy: Verwenden Sie Ihre Favoritenliste

Im Legacy-Chat wird Ihre Favoritenliste auf Ihrem Chat-Desktop angezeigt und enthält bestimmte Funktionen.

Favoritenliste

Meine Sachen



- Benutzer:
  - Im System zu Ihrer Favoritenliste einen anderen Benutzer hinzufügen.
  - Prüfen Sie, ob Ihre bevorzugten Benutzer zum Chatten zur Verfügung stehen. Die Benutzer sind alphabetisch und nach Status in Abschnitten geordnet.
  - Starten Sie eine Konversation, indem Sie auf einen Namen doppelklicken.
  - Erweitern oder reduzieren Sie einen Abschnitt, indem Sie auf **Online** oder **Offline** klicken.
- Räume:
  - Sehen Sie sich die Liste Ihrer bevorzugten Chat-Räume an.
  - Treten Sie einem Chat-Raum bei, indem Sie auf den Namen doppelklicken.
- Symbolleiste der Favoritenliste:

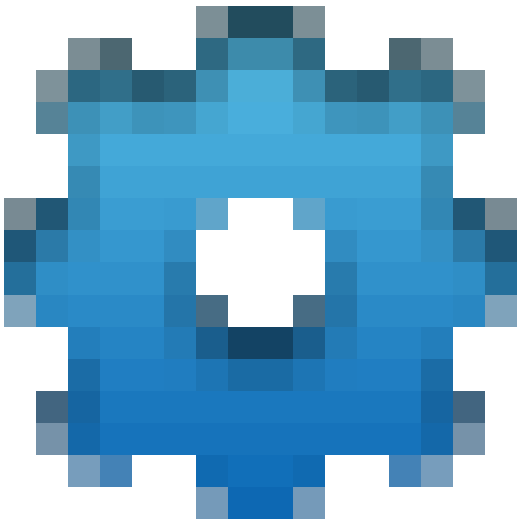
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Favoritenliste (Fortsetzung)

- Optionen (

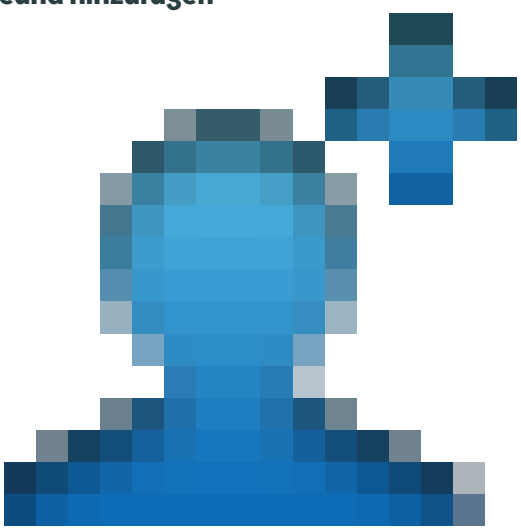
Chat-Fenster-Menü



): Zugriff auf ein Menü mit den Optionen einen Favoriten hinzufügen, Online-Benutzer anzeigen, Chat-Raum erstellen und Chat-Räume anzeigen.

- Benutzer hinzufügen (

Freund hinzufügen



): einen Favoriten hinzufügen.

- Raum erstellen (

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Favoritenliste (Fortsetzung)

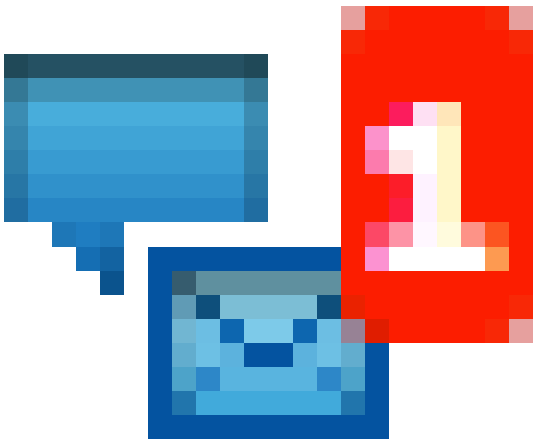
Raum hinzufügen



): Chat-Raum erstellen.

- Einladungen (

Chat-Einladung



): Antworten Sie auf Einladungen zum Beitreten von Chat-Räumen.

Um einen Abschnitt in der Favoritenliste zu erweitern oder zu minimieren, klicken Sie auf die Abschnittsüberschrift oder auf die Pfeile (^) im Abschnitts-Header.

Legacy: Fügen Sie einen bevorzugten Benutzer hinzu

So fügen Sie einen Benutzer zu Ihrer Liste der bevorzugten Benutzer im Chat hinzu

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer hinzufügen**.

   Freund hinzufügen

2. Beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzernamens und wählen Sie einen Benutzer aus der Liste aus, oder klicken Sie auf die Referenzsuche und wählen Sie einen Benutzer aus der Tabelle aus.

   Suchsymbol

3. Klicken Sie auf **OK**.

Legacy: Entfernen eines bevorzugten Benutzer

So entfernen Sie einen Favoriten aus dem Legacy-Chat

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Um einen Benutzer aus der Liste der bevorzugten Benutzer zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Benutzers und wählen Sie **Aus Liste entfernen**.

Legacy: Online-Benutzer anzeigen

Anzeigen einer Liste aller Benutzer, die zum Chatten (Status Online) im Legacy-Chat verfügbar sind

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Abschnittkopf oder klicken Sie auf **Optionen** in der Symbolleiste.

   Chat-Fenster-Menü

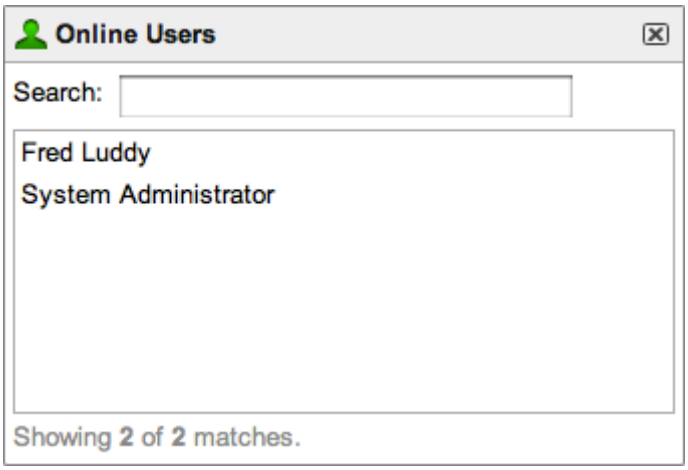
   

2. Wählen Sie **Online-Benutzer anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Starten Sie einen persönlichen Chat mit einem Benutzer in der Liste, indem Sie auf einen Namen doppelklicken.
- **Nachricht senden** oder **Zur Freundesliste hinzufügen**, indem Sie mit der rechten Maustaste auf einen Namen klicken.

Online-Benutzer



Legacy: Raum anzeigen

So zeigen Sie eine Liste aller öffentlichen Chat-Räume im Legacy-Chat an

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Abschnittskopf **Räume** oder klicken Sie auf **Optionen** in der Symbolleiste.

Chat-Fenster-Menü

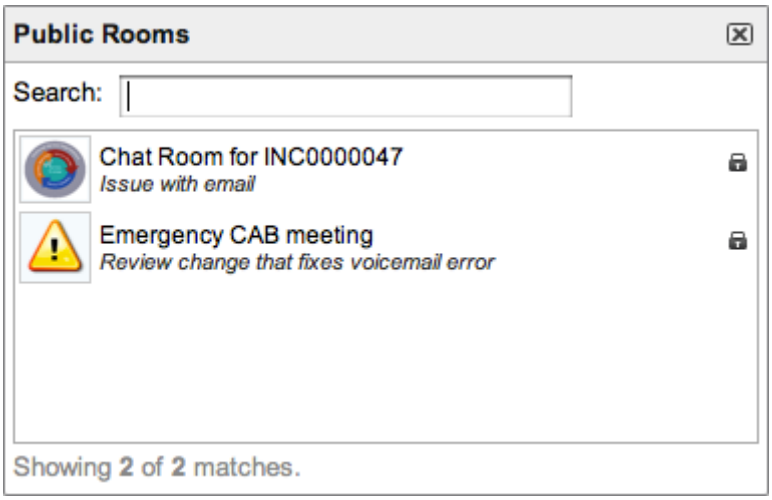


2. Wählen Sie **Öffentliche Räume**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um einem Raum beizutreten, doppelklicken Sie auf einen Namen oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Raum beitreten**. Siehe Chat-Räumen beitreten.

Räume



Legacy: Starten Sie einen persönlichen Chat

So starten Sie einen persönlichen Chat im Legacy-Chat

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

- Um einen Chat mit einem Benutzer in Ihrer Favoritenliste zu starten, doppelklicken Sie auf den Namen des Benutzers oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Nachricht senden**.
- Um einen Chat mit einem verfügbaren Benutzer zu starten, doppelklicken Sie auf den Namen des Benutzers in der Liste der Online-Benutzer.
  Siehe Online-Benutzer anzeigen.

  Eine Nachricht schicken, um eine Konversation zu beginnen.

Legacy: Erstellen Sie einen Chat-Raum

So starten Sie einen Chat mit mehreren Benutzern vom Legacy-Chat-Desktop aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So starten Sie einen Chat mit mehreren Benutzern über den Chat-Desktop (erfordert z-Zugriffsrechte):

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Raum erstellen** in der Symbolleiste der Favoritenliste.

   Raum hinzufügen

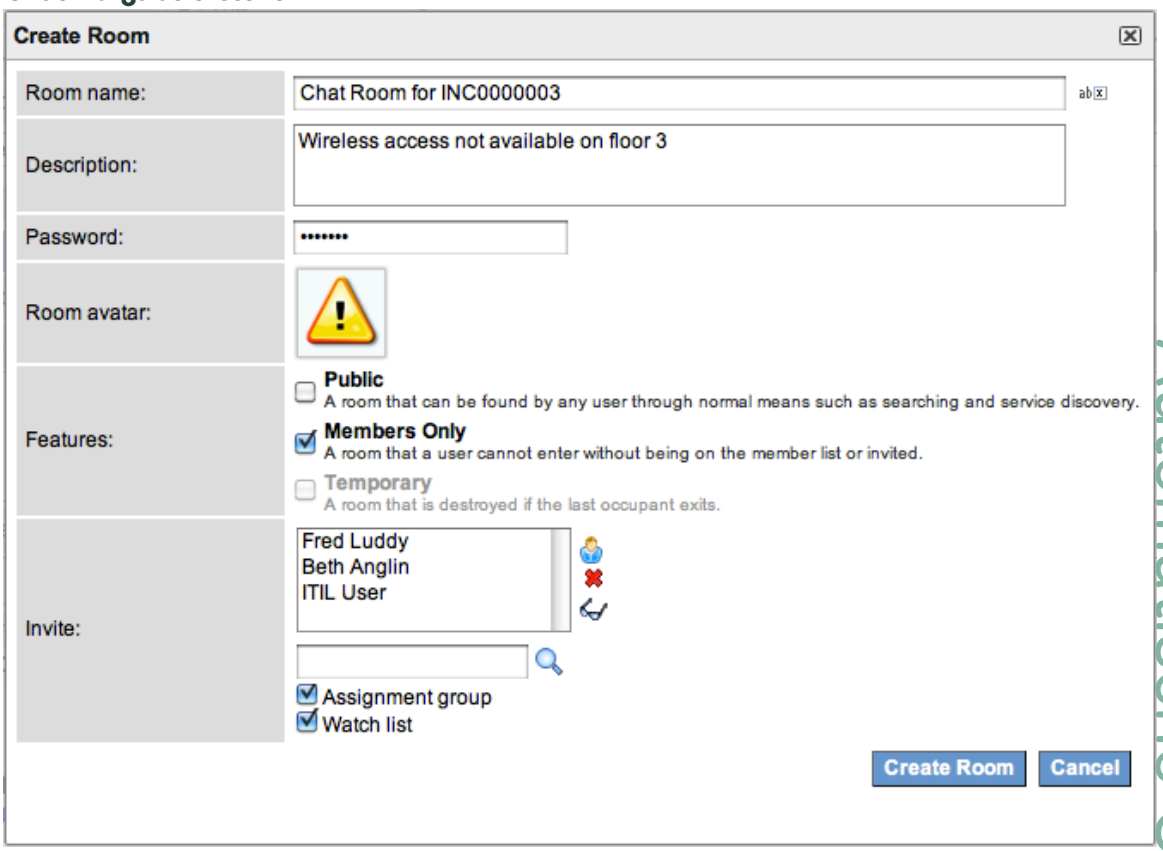
2. Geben Sie die Raumdetails ein (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Raum erstellen**.
   In der Favoritenliste aller eingeladenen Benutzer wird eine Einladung angezeigt, und auf Ihrem Chat-Desktop wird ein neues Chat-Fenster geöffnet.

Chat-Aufgabe erstellen

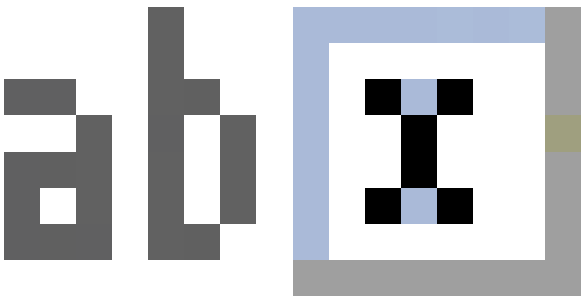


Chat-Aufgabe erstellen

Feld	Wert
Raumname	Geben Sie einen Namen ein, der in der Kopfzeile des Chatfensters angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Generieren eines eindeutigen Raumnamens** (

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Raumnamengenerator ) um einen vom System generierten Namen zu verwenden. Der Standardname für einen aus einer Aufgabe erstellten Raum lautet Chat-Raum für <Task Number> .
Beschreibung	Geben Sie eine Raumbeschreibung ein, die unter dem Namen in der Raumliste angezeigt wird. Die Standardbeschreibung für einen Raum, der aus einer Aufgabe erstellt wurde, lautet <Short Description> .
Passwort	Geben Sie ggf. ein Passwort ein. Wenn ein Passwort angegeben wird, können nur Benutzer mit dem Passwort dem Chat-Raum beitreten.
Raum-Avatar	Laden Sie ein Bild hoch, das neben dem Raumnamen in der Liste der Räume angezeigt wird. Klicken Sie auf das Bild und navigieren Sie zur gewünschten Bilddatei.
Funktionen	Aktivieren Sie alle zutreffenden Kontrollkästchen: ○ *Öffentlich* wenn alle Benutzer den Raum in den Raumlisten sehen können. ○ *Nur für Mitglieder* wenn nur eingeladene Benutzer dem Raum beitreten können. ○ *Temporär* wenn der Raum nicht gespeichert wird, nachdem alle Teilnehmer gegangen sind. Diese Funktion ist nicht für Räume verfügbar, die aus Aufgaben erstellt wurden. Task-Chat-Räume sind immer im Aufgaben-Datensatz verfügbar.
Einladen	Fügen Sie eingeladene Benutzer hinzu, indem Sie Benutzer zu einer Beobachtungsliste hinzufügen verwenden. Für einen Raum, der aus einer Aufgabe erstellt wurde, können Sie auch alle zutreffenden Kontrollkästchen aktivieren: ○ *Verwaltungsgruppe*: Alle Benutzer in der Verwaltungsgruppe für die Aufgabe einladen. ○ *Beobachtungsliste*: Alle Benutzer auf der Beobachtungsliste zur Aufgabe einladen.

Legacy: Erstellen Sie einen Chat-Raum für eine Aufgabe

So starten Sie einen Legacy-Chat mit mehreren Benutzern aus einem Aufgaben-Datensatz.

Automatische Übersetzung

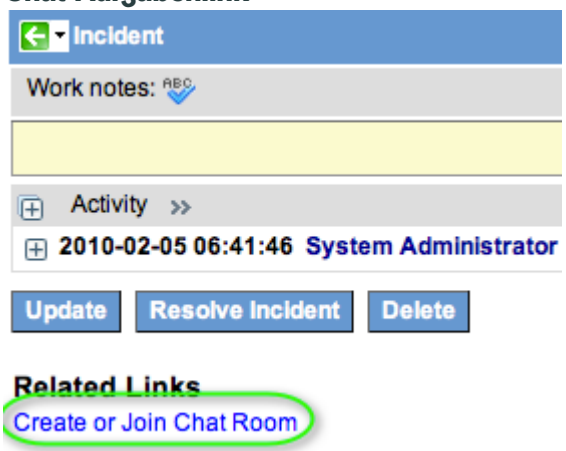
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Diese Vorgehensweise ist nicht möglich, wenn die Funktion Connect aktiviert ist.

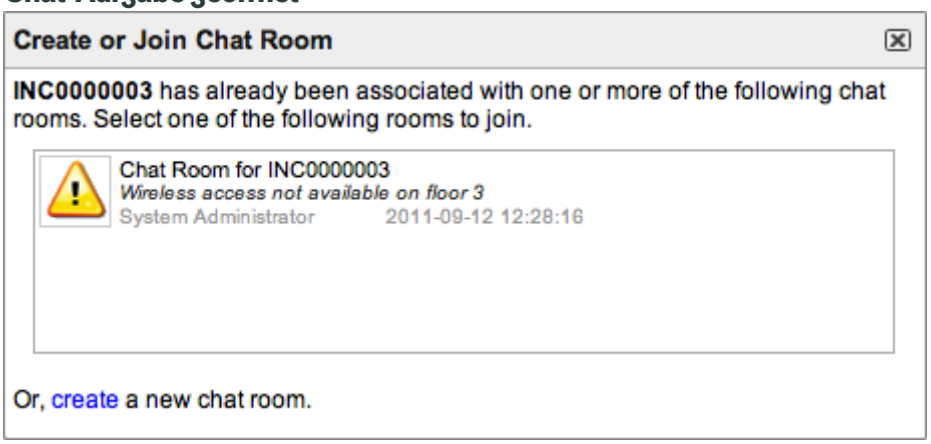
Prozedur
1. Öffnen Sie den Datensatz (z. B. ein Incident, an dem Sie arbeiten).

Chat-Aufgabenlink



2. Klicken Sie auf den Link **Chat-Raum erstellen oder beitreten**.
3. Wenn bereits ein Chat-Raum vorhanden ist, klicken Sie auf einen Namen, um dem vorhandenen Chat-Raum beizutreten.
   Wenn kein Chat-Raum vorhanden ist, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um einen neuen Raum zu erstellen.

Chat-Aufgabe geöffnet



4. Klicken Sie auf den Link **Erstellen** am unteren Rand des Fensters.
5. Geben Sie die Raumdetails wie bei einem Chat-Raum ein.
6. Klicken Sie auf **Raum erstellen**.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung wird gesendet und in der Favoritenliste für alle eingeladenen Benutzer angezeigt (die Verwaltungsgruppe und die Beobachtungsliste, falls ausgewählt, und weitere eingeladene Benutzer).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. In der Nachricht *Neuer Raum erstellt* klicken Sie auf **Raum betreten**.

   - Ein neues Chat-Fenster wird auf Ihrem Chat-Desktop geöffnet.
   - Alle eingeladenen Benutzer werden in der Chat-Mitgliederliste aufgeführt. Eingeladene Benutzer, die derzeit nicht am Chat teilnehmen, werden grau angezeigt.

Legacy: Nehmen Sie an Einzelgesprächen teil

Wenn ein anderer Benutzer einen Chat durch das Senden einer Nachricht an Sie startet, wird ein Chat-Fenster auf Ihrem Chat-Desktop geöffnet. Um dem Chat beizutreten, klicken Sie auf das Fenster.

Legacy: Tritt einem Chat-Raum bei

Wie trete ich einem Chat-Raum im Legacy-Chat bei?

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Wenn ein anderer Benutzer Sie zu einem Chat-Raum einlädt, wird eine Einladung in Ihrer Favoritenliste angezeigt.

   Chat-Einladung

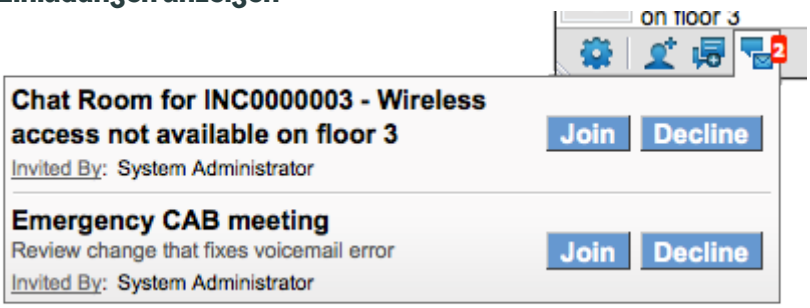
   

2. Klicken Sie auf die Einladung, um zu antworten.

   Ein Fenster wird geöffnet, in dem der Raumname, die Raumbeschreibung und der Name des Benutzers angezeigt werden, der Sie eingeladen hat.

   - Um dem Chat beizutreten, klicken Sie auf **Beitreten**. Wenn sich das Chat-Fenster auf Ihrem Chat-Desktop öffnet, klicken Sie auf das Fenster.
   - Klicken Sie auf **Ablehnen**, um die Einladung zu ignorieren.

   Einladungen anzeigen

   Klicken Sie auf den Chat-Raumnamen im Bereich Räume der Favoritenliste, um zu einem von Ihnen bevorzugten Chat-Raum zurückzukehren.

   Um einem öffentlichen Chat-Raum ohne Einladung beizutreten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kopfbereich Räume und wählen Sie **Öffentliche Räume**. Doppelklicken Sie auf einen Raumnamen in der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy: Treten Sie einem Chat-Raum für eine Aufgabe bei

Wenn Sie im Legacy-Chat von einem Aufgaben-Datensatz zu einem Chat-Raum eingeladen werden, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail-Benachrichtigung.
2. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie das in der E-Mail-Benachrichtigung aufgeführte Passwort ein.
3. Wenn sich das Chat-Fenster auf Ihrem Chat-Desktop öffnet, klicken Sie auf das Fenster.

Legacy: Treten Sie einem Chat-Raum ohne Aufforderung aus einem Aufgaben-Datensatz bei

So können Sie einem Chat-Raum ohne Chat-Einladung beim Legacy-Chat beitreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Vorgehensweise ist nicht möglich, wenn die Funktion Connect aktiviert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Aufgaben-Datensatz.
2. Klicken Sie auf den Link **Chat-Raum erstellen oder beitreten**.
3. Klicken Sie auf den Namen eines Chat-Raums.
4. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, wenden Sie sich an die Person, die den Chat-Raum erstellt hat, um das Passwort zu erhalten.

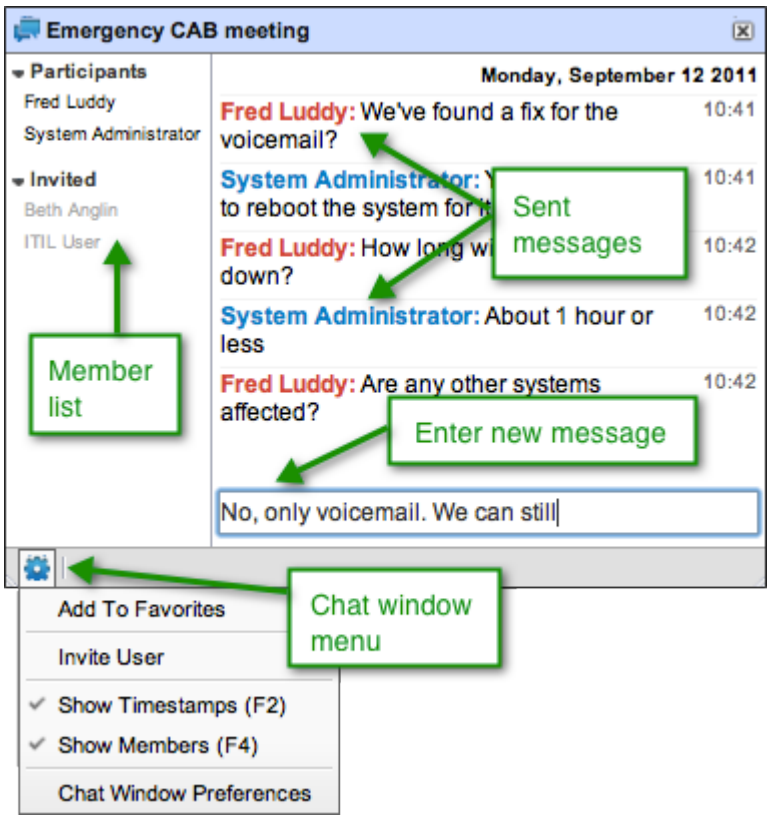
   Wenn ein Chat-Raum über ein Passwort verfügt, können nur Benutzer mit einem Passwort am Chat teilnehmen.
5. Wenn sich das Chat-Fenster auf Ihrem Chat-Desktop öffnet, klicken Sie auf das Fenster.

Legacy: Chat-Fenster

Im Legacy-Chat wird für jede Chat-Konversation, die Sie starten oder an der Sie teilnehmen, ein Chat-Fenster auf Ihrem Chat-Desktop angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Fenster



Legacy: Senden Sie Nachrichten im Chat

So senden Sie Nachrichten im Legacy-Chat

Um mit anderen Benutzern zu chatten, die der Unterhaltung beigetreten sind, geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld unten im Fenster ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Die Nachricht wird in den Chat-Fenstern der anderen Benutzer angezeigt.

Um einen Link zu senden, geben Sie die vollständige URL ein (z. B. http://www.service-now.com). Wenn die Nachricht gesendet wird, erscheint der Text blau und jeder Benutzer der Konversation kann darauf klicken, um dem Link zu folgen.

Um ein Smiley zu senden, geben Sie einen Doppelpunkt gefolgt von engen Klammern (:)) ein. Wenn die Nachricht gesendet wird, erscheint ein Smiley (🙂) anstelle des Textes. Weitere Emoticons finden Sie unter Senden von Emoticons in Nachrichten (Smileys).

Die Chat-Aktivität wird mit den folgenden Benachrichtigungen angezeigt:

- Wenn eine neue Nachricht auf einer inaktiven Browserregisterkarte gepostet wird, blinkt der Tabellenname.
- Wenn eine neue Nachricht an ein inaktives Chat-Fenster gesendet wird, wird die Kopfzeile des Fensters gelb angezeigt und blinkt.
- Wenn ein Benutzer einen Raum betritt oder verlässt, wird eine Nachricht in den Chat-Fenstern der anderen Raummitglieder angezeigt.

Legacy: Senden Sie Emoticons in Legacy-Chat-Nachrichten (Smileys).

So senden Sie Emoticons (Smileys) im Legacy-Chat.

Um ein Emoticon (Smiley) zu senden, geben Sie den Text aus der folgenden Tabelle ein. Wenn Ihre Nachricht gesendet wird, erscheint das Emoticon anstelle des Textes. Geben Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zum Beispiel einen Doppelpunkt gefolgt von einer engen Klammer (:)) ein und ein Smiley) erscheint in Ihrer Nachricht.

Emoticons

Text	Bild
:) :-)	**Smiley** 
B) B-) BD B-D	**Sonnenbrille** 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

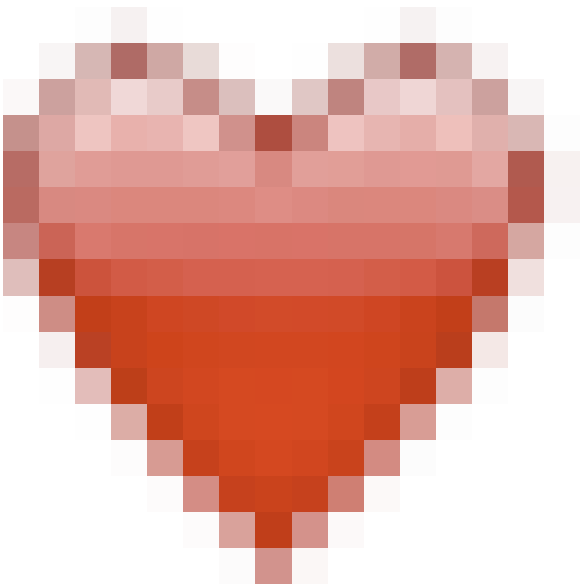
Emoticons (Fortsetzung)

Text	Bild
:D :-D	Großes Lächeln 
:* :-*	Kuss 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Emoticons (Fortsetzung)

Text	Bild
:(:-(	**Stirnrunzeln** 
<3	**Herz** 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Emoticons (Fortsetzung)

Text	Bild
;) ;-)	Zwinkern 
:P :-P	Spielerisch 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Emoticons (Fortsetzung)

Text	Bild
:O :-O	Überrascht 
X(X-(	Wütend 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Emoticons (Fortsetzung)

Text	Bild
:") :">	Erröten 
:((:-((	Weinen 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Emoticons (Fortsetzung)

Text	Bild
(A)	**Heiligenschein** 
:? :-?	**Unentschieden** 

Automatische Übersetzung

Legacy: Ändern Sie die Anzeige

So ändern Sie die Anzeige des Legacy-Chats.

Um das Chat-Fenster-Menü anzuzeigen, klicken Sie auf die Zahnradschaltfläche (

Chat-Fenster-Menü



) links unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Zeitstempel anzuzeigen oder auszublenden, wählen Sie **Zeitstempel anzeigen** aus dem Chat-Fenster-Menü oder drücken Sie **F2**.
- Wählen Sie zum Anzeigen oder Ausblenden der Chat-Mitgliederliste **Mitglieder anzeigen** aus dem Chat-Fenster-Menü oder drücken Sie **F4**.

Um die Größe des Fensters zu ändern, zeigen Sie auf die untere Ecke (links oder rechts). Wenn der Zeiger die Form ändert, ziehen Sie das Fenster auf die gewünschte Größe.

Um das Fenster zu verschieben, zeigen Sie auf die Kopfzeile. Wenn der Zeiger seine Form ändert, ziehen Sie das Fenster an eine beliebige Stelle auf Ihrem Chat-Desktop.

Klicken Sie auf in der oberen rechten Ecke auf **X**, um ein Chat-Fenster zu schließen.

Legacy: Laden Sie einen Benutzer in einen Chat ein

So laden Sie einen anderen Benutzer in einen Chat ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Wählen Sie **Benutzer einladen** aus dem Chat-Fenster-Menü.

   Chat-Fenster-Menü
   

2. Beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzernamens und wählen Sie einen Benutzer aus der Liste aus, oder klicken Sie auf die Referenzsuche und wählen Sie einen Benutzer aus der Tabelle aus.

   Suchsymbol
   

3. Klicken Sie auf **OK**.

   Eine Einladung wird an den ausgewählten Benutzer gesendet. Persönliche Chats werden automatisch in temporäre Chatrooms umgewandelt.

Legacy: Fügen Sie einen bevorzugten Raum hinzu

Wie füge ich einen bevorzugten Raum im Chat hinzu?

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

Um einen Raum zu Ihren Favoriten hinzuzufügen, klicken Sie auf das Chat-Fenster und wählen Sie **Zu den Favoriten hinzufügen** aus dem Chat-Fenster-Menü.

Chat-Fenster-Menü


Legacy: Entfernen eines bevorzugten Raums

So entfernen Sie einen Favoritenraum im Legacy-Chat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

Um einen Raum aus Ihren Favoriten zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Raumnamen und wählen Sie **Aus Liste entfernen**.

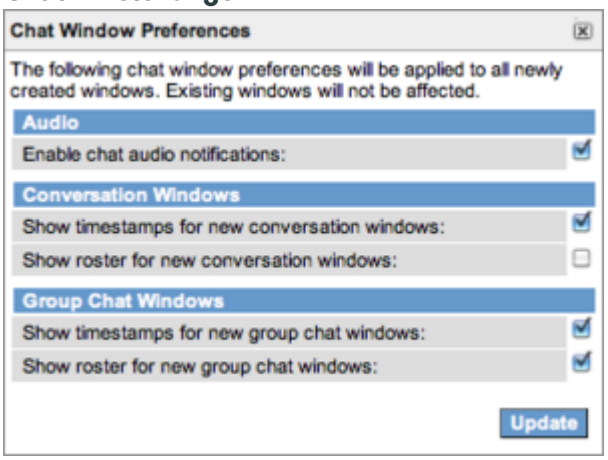
Legacy: Legen Sie Ihre Chat-Einstellungen fest

Verwenden Sie die Voreinstellungen für das Chat-Fenster, um Audio-Benachrichtigungen und die Standardoptionen für die Anzeige des Chat-Fensters im Legacy-Chat festzulegen.

Verwenden Sie die *Chat-Fenster-Einstellungen* um Audiobenachrichtigungen und Standardanzeigeoptionen für das Chat-Fenster festzulegen. Die Standardanzeigeoptionen steuern, wie ein Chat-Fenster beim ersten Öffnen aussieht. Sie können die Anzeigeoptionen für ein einzelnes Fenster wie unter Ändern der Anzeige beschrieben steuern.

Um Ihre Chat-Einstellungen anzuzeigen, klicken Sie in der oberen linken Ecke des Chat-Desktops auf Ihren Namen und wählen Sie **Chat-Einstellungen**.

Chat-Einstellungen



Um Ihre Einstellungen festzulegen, aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Optionen und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Einstellungen

Titel	Beschreibung
Audio	Audio-Benachrichtigungen ein- oder ausschalten.
Windows-Unterhaltung	Legen Sie Standardoptionen für die Anzeige von Zeitstempeln und Mitgliedern in One-on-One-Chats fest.
Gruppenchat Windows	Legen Sie Standardoptionen für das Anzeigen von Zeitstempelmitgliedern in Chatrooms fest.

Legacy: Löschen Sie einen Chat-Raum

Sie können Chat-Räume im Legacy-Chat löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: chat_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie, dass das System beim Löschen eines Chat-Raums auch die Datensätze aller Chat-Mitglieder und Nachrichten löscht.

Prozedur
1. Geben Sie im Anwendungsnavigatorfilter `chat_room.list` ein.
2. Löschen Sie mehrere Chat-Räume aus der Liste oder öffnen Sie einen Chat-Raum-Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.

Legacy-Chat-Verwaltung

Benutzer mit der Rolle chat_admin können verschiedene Aspekte des Legacy-Chats verwalten.

Definieren Sie die Zugriffsrechte für den Chat-Raum

Steuern Sie die Zugriffsrechte zum Erstellen eines Chat-Räume, sodass nicht alle Benutzer einen Chat-Raum erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: chat_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So definieren Sie die Zugriffsrechte zum Erstellen von Chat-Räume:

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Kommagetrennte Liste der Rollen, die Chat-Räume erstellen dürfen**.
3. Geben Sie Benutzerrollen ein.
   Ein Benutzer muss über eine der angegebenen Rollen verfügen, um einen Chatroom zu erstellen.

Lesezugriff für Chat-Raum-Nachrichten ändern

Im Legacy-Chat können Sie einen Chat-Raum mit einem Datensatz verknüpfen - z. B. einem Incident - und die Chatnachrichten einem **Chat-Aktivität**-Journalfeld im Formular hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: chat_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig kann ein Benutzer die Chat-Nachrichten für einen Raum lesen, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Der Raum ist öffentlich
- Der Benutzer ist Mitglied des Raums

So ändern Sie den Lesezugriff für Chat-Raum-Nachrichten:

Prozedur

Ändern Sie die Zugriffssteuerungsregel für Chat-Nachrichten oder erstellen Sie eine neue Regel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Lesezugriff auf die angezeigten Nachrichten wird von der Sicherheitsoperation der Zugriffssteuerungsliste chat_messages_read in der Tabelle Chatroom [chat_room] übernommen.

Zeigen Sie eine Legacy-Chat-Nachricht als Journalfeld an

Sie können alle Chat-Nachrichten an einem Ort anzeigen, indem Sie sie als Journalfeld anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Chat-Räume können auf folgende Weise mit jedem Aufgaben-Datensatz verknüpft werden:

- Erstellen Sie einen Raum aus dem Datensatz.
- Erstellen Sie einen Datensatz aus einem Chat-Raum, z. B. Erstellen eines Incidents aus einem Help Desk-Chat.

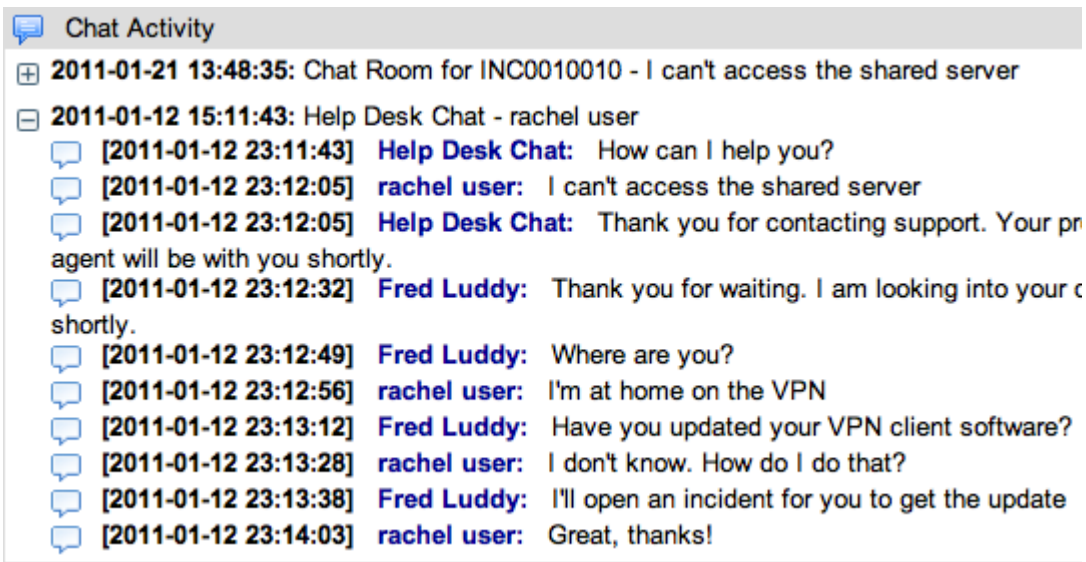
So zeigen Sie die Chat-Nachrichten als Journalfeld an:

Prozedur

Konfigurieren Sie das Aufgaben-Datensatzformular zur Auswahl des Felds **Chat-Aktivität**.
Die maximale Anzahl an Chat-Nachrichten, die von diesem Feld angezeigt werden, ist 1000.

Example:

Chat-Aktivität

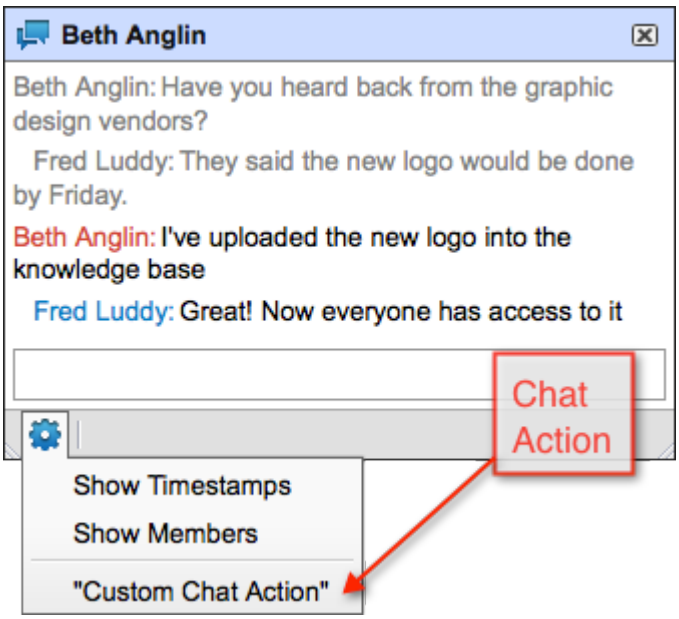


Chat-Aktionen

Chat-Aktionen sind zusätzliche Elemente, die im Chat-Fenster-Menü angezeigt werden (erfordert das Chat-Plugin). Administratoren und Benutzer mit der Rolle chat_admin können Chat-Aktionen definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Aktionen



Fügen Sie dem Legacy-Chat-Fenster-Menü Aktionen hinzu

Sie können neue Aktionen erstellen und zum Chat-Fenster-Menü hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: chat_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Social IT> Chat-Verwaltung> Aktionen**.
2. Wählen Sie eine zu bearbeitende Aktion aus oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Chat-Aktionsdetails ein und klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Senden**.

Example:
Das folgende Beispiel zeigt, wie eine Chat-Aktion hinzugefügt wird, die nur in Fenstern angezeigt wird, in denen der Benutzer ein Help Desk-Mitarbeiter ist. Die Aktion erscheint im Menü als **Benutzertyp anzeigen** und öffnet ein Popup-Fenster, das einen aktuellen Benutzer von queue_agent anzeigt

- **Aktionsname**: Benutzertyp anzeigen
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Reihenfolge:** 100
- **Client-Anzeigebedingung**:

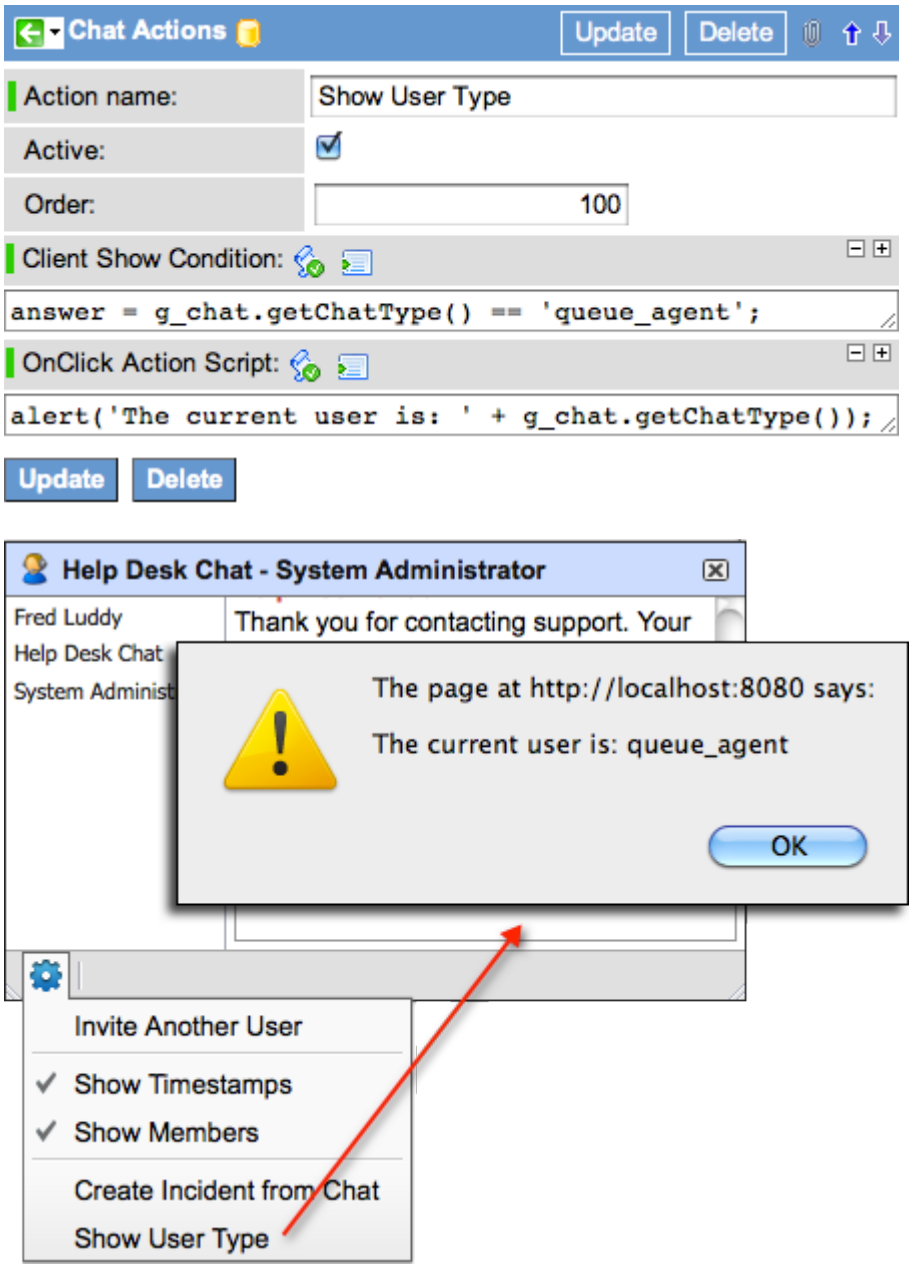
```
answer = g_chat.getChatType() == 'queue_agent';
```

- **OnClick-Aktionsskript**:

```
alert('The current user is: ' + g_chat.getChatType());
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Chat-Aktionsdetails

Sie können einen Chat-Aktionsnamen und das Skript definieren, das ausgeführt wird, wenn die Aktion ausgewählt wird.

Chat-Aktionsdetails

Feld	Beschreibung
Aktionsname	Geben Sie eine Bezeichnung für die Aktion ein, wie sie im Menü angezeigt wird.
Aktiv	Wählen Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren oder löschen Sie das Kontrollkästchen, um die Aktion zu deaktivieren. Im Menü können nur aktive Aktionen angezeigt werden.
Auftrag	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der die Aktion im Menü angezeigt wird. Standardmenüpunkte (z. B. **Zeitstempel anzeigen**) werden immer oben im Chat-Menü angezeigt, gefolgt von den Chat-Aktionen nach Reihenfolge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Client-Anzeige-Bedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen diese Menüoption angezeigt wird. Die Anzeige-Bedingung muss die vordefinierte Variable `answer` auf einen booleschen Wert festlegen.
OnClick-Aktionsskript	Geben Sie den JavaScript-Code ein, der ausgeführt wird, wenn das Menüelement ausgewählt ist.

Verfügbare Methoden, die der Variablen g_chat zugeordnet sind

Die Variable g_chat ist ein Legacy-Chat-Fensterobjekt, das in **Client-Anzeige-Bedingung** und **OnClick-Aktionsskript** einer Chat-Aktionsdefinition vorhanden ist.

Methodenzusammenfassung

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Methoden definiert, die diesem Objekt zugeordnet sind.

Ausgabe-Objekt	Details
Array	`getActiveUsers()` Gibt die aktiven Benutzer aus. Ausgaben: Array - Gibt die aktiven Benutzer aus.
Zeichenfolge	`getChannelJID()` Gibt die Kanal-JID zurück, die eine `sys_id` für eine chat_channel-Datensatztabelle ist. Ausgaben: String - Gibt die Kanal-JID aus.
Zeichenfolge	`getChatType()` Bestimmt den Chat-Fenstertyp. Ausgaben: String - Gibt einen der folgenden Werte aus, der den Benutzertyp angibt: • queue_agent: Help Desk-Chat-Supportmitarbeiter • queue_user: Help Desk-Chat-Benutzer • group_chat: Die Person ist Mitglied eines Chat-Raums (mehrere Benutzer). • Unterhaltung: Die Person ist Mitglied in einem privaten Chat mit einem anderen Benutzer
Zeichenfolge	`getChatQueueAgent()` Gibt die `sys_id` für den Mitarbeiter aus, der diesen Thread verwaltet. Ausgaben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabe-Objekt	Details
	Zeichenfolge - Liefert die *sys_id* des Chatwarteschlangen-Agents.
Zeichenfolge	*getChatQueueUser()* Gibt die *sys_id* für den Endbenutzer der Chatwarteschlange aus. Ausgaben: Zeichenfolge - Gibt die *sys_id* des Chatwarteschlangen-Benutzers aus.
Zeichenfolge	*getThreadID()* Gibt die Thread-ID aus. Dies gibt denselben Wert wie *g_chat.getChannelJID().getID()* zurück. Ausgaben: Zeichenfolge - Gibt die Thread-ID aus.

Legacy: Help Desk-Chat

Kommunizieren Sie mit den Mitarbeitern des Service Desks über Instant-Messaging.

Hinweis:
Die Connect-Support-Funktion bietet eine aktualisierte Messaging-Plattform, die dem Help Desk-Chat ähnelt. Die Help Desk-Chat- und Connect Support-Funktionen sollten nicht gleichzeitig verwendet werden. Es gibt keinen Migrationspfad vom Help Desk-Chat zum Connect-Support.

Benutzer können mithilfe von Instant-Messaging in einer ServiceNow-Instanz direkt mit Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren (erfordert das Chat-Plugin.)

- Benutzer greifen über das Mitarbeiter-Self-Service-Portal auf Live-Support zu.
- Service Desk-Mitarbeiter unterstützen Sie vom Chat-Desktop aus.

Legacy: Nutzen Sie den Help Desk-Chat, um Support zu erhalten

Sie können sich an das Service Desk-Personal wenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Öffnen Sie das Mitarbeiter-Self-Service-Portal (https://<instance web address>/ess).
2. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow-Konto an.
   Nur angemeldete Benutzer können den Chat verwenden.
3. Klicken Sie oben rechts auf die Schaltfläche **Service Desk Chat**.
   Ein Chat-Fenster öffnet sich.
4. Geben Sie Ihre Frage in das Textfeld unten im Fenster ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   a. Eine Nachricht bestätigt, dass Sie die Chat-Queue betreten haben, und zeigt Ihre Position und die voraussichtliche Wartezeit an.
   b. Wenn ein Mitarbeiter des Service Desk Ihren Chat akzeptiert und mit der Bearbeitung Ihrer Frage beginnt, wird eine weitere Nachricht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

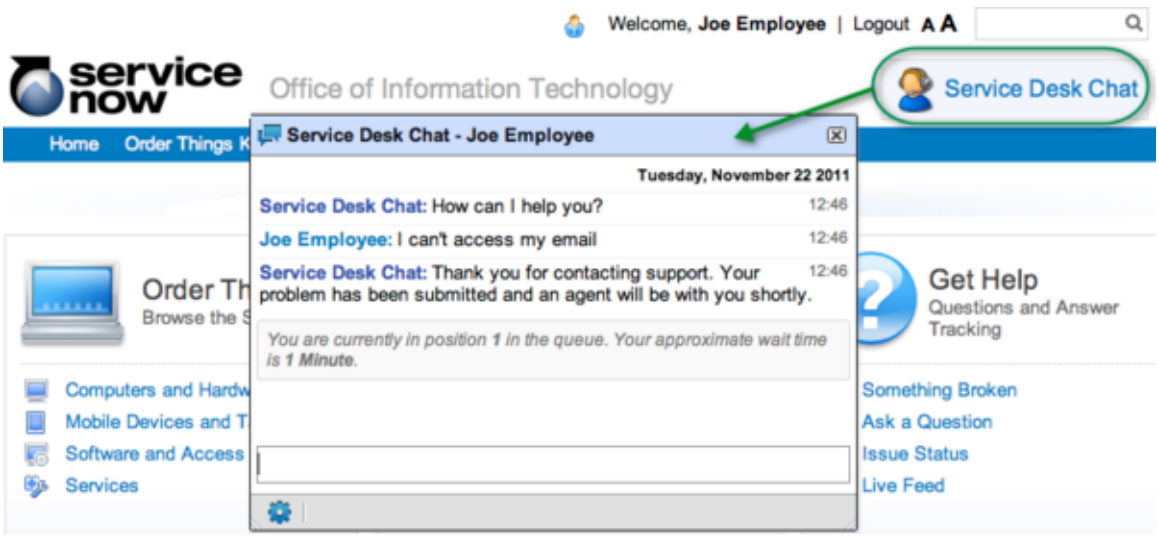
5. Chatten Sie mit Ihrem Service Desk-Mitarbeiter über Instant-Messaging.

   Service Desk-Mitarbeiter führen Sie möglicherweise durch die Fehlerbehebung, stellen klärende Fragen oder erstellen eine Incident-Datensatz, um Ihre Frage zu beantworten.

Ergebnisse

Hinweis:
Administratoren können den Service Desk Chat so konfigurieren, dass er auf Content Management (CMS)-Seiten verfügbar ist.

Service Desk Chat-Fenster



Legacy: Nutzen Sie den Help Desk-Chat, um Support bereitzustellen

Mitarbeiter, die dem Chat-Support zugewiesen sind, können Live-Support per Instant-Messaging anbieten. Administratoren und Benutzer mit der Rolle chat_admin können Chat-Supportmitarbeiter zuweisen (siehe Einrichten von Chat-Queues für den Help Desk-Chat).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Social IT** > **Chat** , um Ihren Chat-Desktop zu öffnen.
   - Auf Ihrem Chat-Desktop wird für jede Chat-Queue, die Sie zugewiesen haben, ein Fenster mit einem Chat-Queues-Mitarbeiter angezeigt. Wenn keine Mitarbeiterfenster angezeigt werden, bitten Sie einen Administrator, Sie als Mitglied der **Zuweisungsgruppe** für eine Chatwarteschlange hinzuzufügen.
   - Das Chat-Queues-Mitarbeiterfenster zeigt die Anzahl der Benutzer in der Queue an und wie lange sie gewartet haben.
   - Jedes Mitglied der Verwaltungsgruppe sieht das zugehörige Fenster für den Chat-WS-Mitarbeiter.
2. Klicken Sie auf **Nächsten Benutzer antworten**, um den nächsten Benutzer zu antworten, oder klicken Sie auf **Antworten** neben einem bestimmten Benutzer in der Queue.
   Ein Chat-Fenster öffnet sich. Nur der Mitarbeiter und der Benutzer können das Chat-Fenster sehen.

Ergebnisse

Leisten Sie Support über Instant-Messaging. Chat-Queues-Mitarbeiter können im Chat-Fenster-Menü auf zusätzliche Supportfunktionen zugreifen:

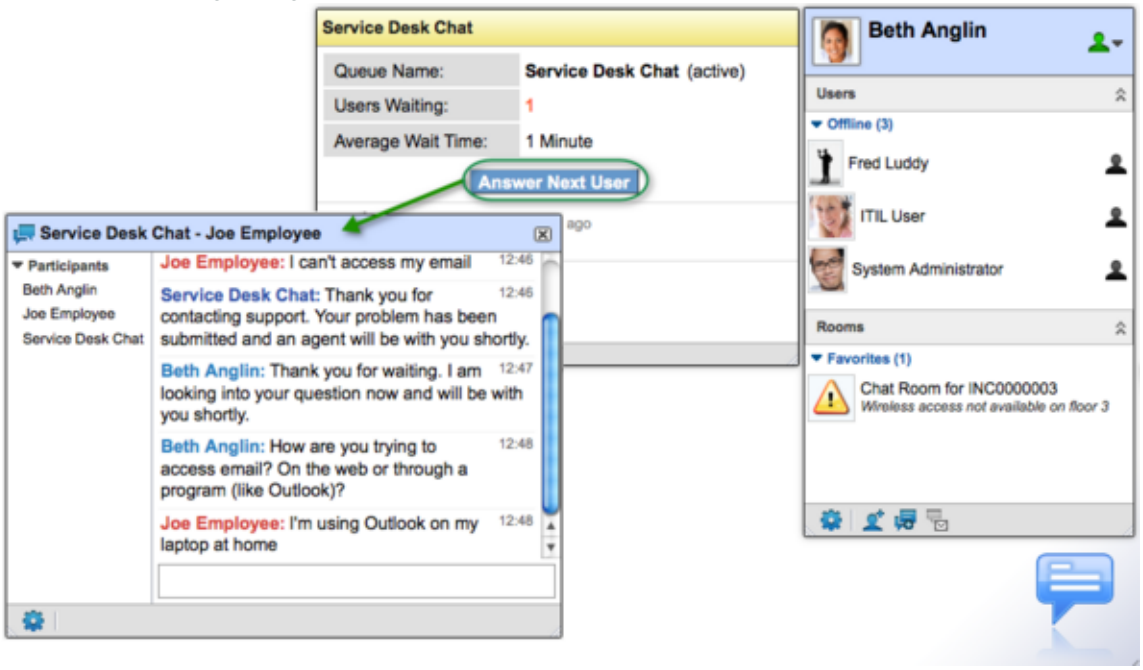
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Benutzer einladen:** einen anderen Experten einladen, um bei einem Support-Chat zu helfen Eine Einladung wird in der Favoritenliste eines eingeladenen Benutzers angezeigt.
- **Incident aus dem Chat erstellen:** Erstellen Sie einen neuen Incident-Datensatz mit der ursprünglichen Frage als Kurzbeschreibung und dem Support-Chat als verknüpfter Chat-Raum (erreichbar über das Internetportal) **Chat-Raum erstellen oder beitreten** verwandter Link im Incident-Formular).

Hinweis:
Administratoren können diese Aktion bearbeiten oder dem Chat-Fenstermenü zusätzliche Aktionen hinzufügen.

Chatwarteschlangen-Agent



Legacy: Richten Sie Chat-Queues für den Help Desk-Chat ein

Durch den Help Desk-Chat können Benutzer in einer Instanz direkt mit den Mitarbeitern von Service Desk kommunizieren.

Chat-Queues definieren Zeitpläne, Mitarbeiter und Systemnachrichten für den Help Desk-Chat. Administratoren und Benutzer mit der Rolle chat_admin können Chatwarteschlangen einrichten.

Definieren Sie eine Chat-Queue für den Legacy-Chat

So definieren Sie eine Chat-Queue für Legacy-Chat

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Chat-Queues-Tabelle [chat_queue] wird auch von Connect-Support verwendet . Legacy-Chat und Connect-Support sollten nicht gleichzeitig verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Social IT** > **Chat-Administration** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie eine Chat-Queue aus, die Sie bearbeiten möchten, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Details der Chat-Queue ein und klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Senden**.

Chat-Queues-Details

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen ein, den Endbenutzer als Titel für die Queue sehen.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Chat-Queue zu deaktivieren, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Verwaltungsgruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, die das Support-Personal für die Chat-Queue enthält. Jeder Mitarbeiter sieht die Chat-Queue auf seinem Chat-Desktop und kann allen Benutzern antworten, die sich in der Queue befinden. Informationen zum Zuweisen von Mitarbeitern zur Gruppe finden Sie unter Zuweisen von Service Desk-Mitarbeitern zu einer Chat-Queue.
Zeitplan	Wählen Sie einen Zeitplan aus, der definiert, wann eine Warteschlange verfügbar ist (siehe Zeitpläne erstellen und verwenden). Wenn die Queue immer verfügbar ist, löschen Sie das Feld.
Frage	Geben Sie die ursprüngliche Frage ein, die Endbenutzer sehen, wenn sie einen neuen Help Desk-Chat öffnen. Zum Beispiel, „Wie kann ich Ihnen helfen?“
Problem bestätigen	(Optional) Geben Sie die Bestätigungsnachricht ein, die Endbenutzern angezeigt wird, wenn Sie eine erste Frage eingeben. Vielen Dank, dass Sie sich an den Support wenden. Ihr Problem wurde eingereicht und ein Mitarbeiter wird in Kürze bei Ihnen sein.
Erste Antwort des Mitarbeiter	(Optional) Geben Sie die Nachricht ein, die Endbenutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel, „Danke, dass Sie gewartet haben.“ Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
Nicht verfügbar	Geben Sie die Nachricht ein, die Endbenutzer sehen, wenn eine Help Desk-Chat-Anforderung nicht akzeptiert wird, da sich die Warteschlange außerhalb ihrer geplanten Verfügbarkeit befindet (definiert durch das Feld „Zeitplan“).

Zuweisen von Service Desk-Mitarbeitern zu einer Chat-Queue

Mitarbeiter für Chat-Queues sind Service Desk-Mitarbeiter, die Mitglieder der Verwaltungsgruppe einer Chat-Queue sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: chat_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So weisen Sie einer Chat-Queue Mitarbeiter zu:

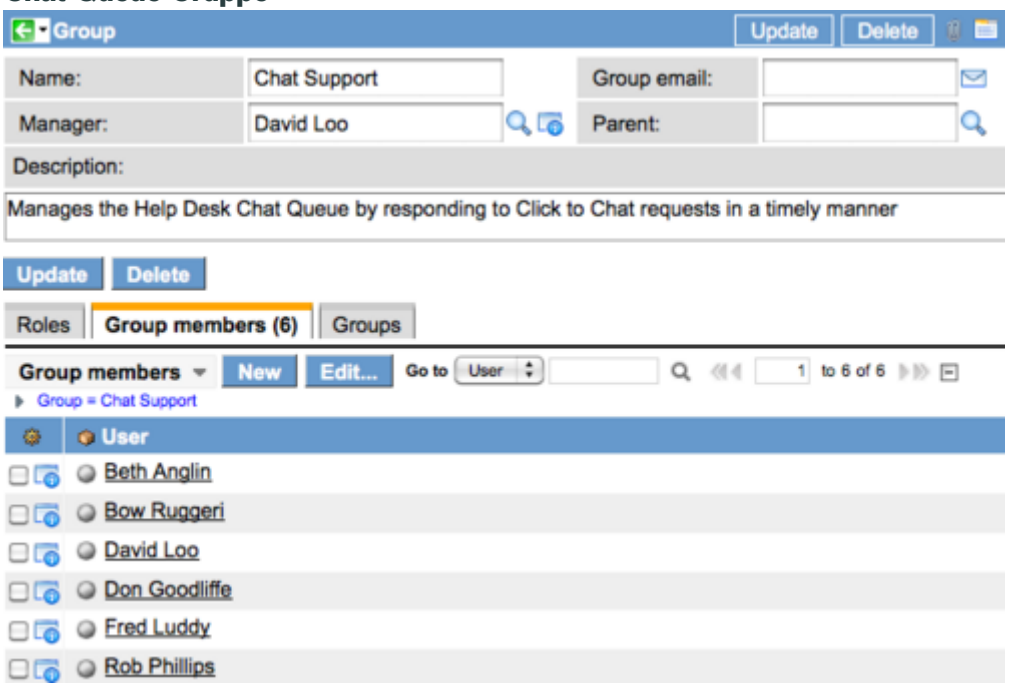
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Verwaltungsgruppe aus oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Gruppendetails ein, oder ändern Sie sie (siehe Gruppe erstellen).
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. In der Liste *Gruppenmitglieder* klicken Sie auf **Bearbeiten**.
6. Fügen Sie der Gruppe mit dem Slushbucket Support-Mitarbeiter hinzu.
7. Navigieren zu **Social IT** > **Chat-Administration** > **Warteschlangen**.
8. Wählen Sie die Chat-Queue aus, für welche die Gruppe Support bietet.
9. Im Feld *Verwaltungsgruppe* wählen Sie die Gruppe aus.

Chat-Queue-Gruppe



Machen Sie den Help Desk-Chat für einen Endbenutzer zugänglich

Benutzer erhalten Live-Support über das Mitarbeiter-Self-Service-Portal (ESS-Portal).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer erhalten Live-Support über das Mitarbeiter-Self-Service-Portal (ESS-Portal). Um eine Help Desk-Chat-Queue für Endbenutzer zugänglich zu machen, fügen Sie einen Link zum ESS-Portal hinzu (erfordert das Content Management-Plugin).

So ändern Sie die Standardverknüpfung in der ESS-Kopfzeile:

Prozedur

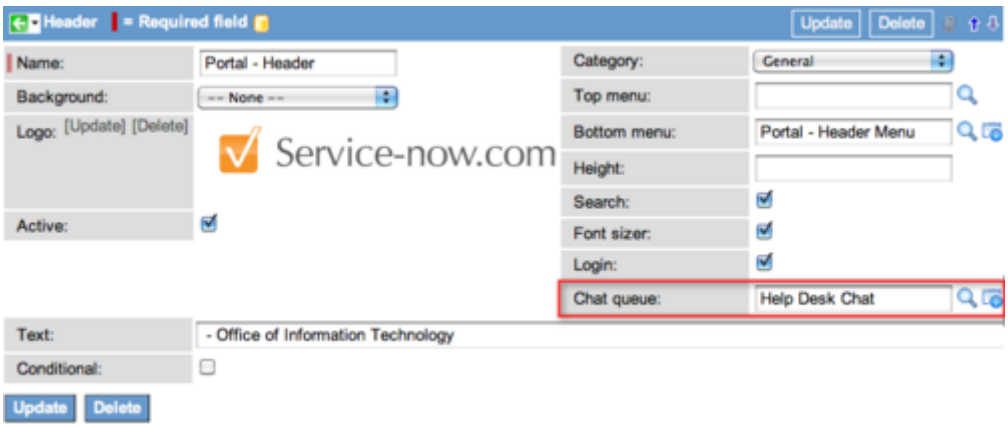
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Header**.
2. Öffnen Sie **Portal - Kopfzeile**.
3. Im Feld *Chat-Queue* geben Sie die Chat-Queue ein, auf die Benutzer zugreifen, wenn Sie auf den Link in der ESS-Kopfzeile klicken
4. Deaktivieren Sie das Feld, um die Verknüpfung der Chat-Queue zu entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Chat-Queues-Link



Fügen Sie an anderer Stelle im ESS-Portal einen benutzerdefinierten Link hinzu

So fügen Sie einen benutzerdefinierten Help Desk-Chat-Link im ESS-Portal hinzu

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Statisches HTML**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen *Namen* ein.
4. Im Feld *Statischer Inhalt* klicken Sie auf **HTML-Quelle umschalten**, um das Feld im HTML-Quellmodus zu bearbeiten.

HTML-Editor-Schaltfläche

5. Erstellen Sie einen Link zur gewünschten Help Desk-Chat-Queue (siehe Link-Syntax).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Fügen Sie den neuen Inhaltsblock an der gewünschten Stelle im Portal hinzu (siehe Inhalt zu einer Seite hinzufügen).

Link-Syntax

Um eine Help Desk-Chat-Queue über eine benutzerdefinierte Verknüpfung im ESS-Portal zu öffnen, müssen Sie die CustomEvent.fire-Methode mit den entsprechenden Argumenten aufrufen.

Um eine Help Desk-Chat-Queue über eine benutzerdefinierte Verknüpfung im ESS-Portal zu öffnen, müssen Sie die CustomEvent.fire-Methode mit den entsprechenden Argumenten aufrufen. Details zum API-Aufruf und ein Beispiel zum Generieren eines Anker-Links finden Sie unten.

API-Aufruf:

```
CustomEvent.fire(LiveEvents.LIVE_EVENT, LiveEvents.LIVE_WINDOW_JOIN_QUEUE_QUERY,
 CHAT_QUEUE_SYS_ID, CHAT_QUEUE_SYS_NAME);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hier finden Sie die Variablen:

- CHAT_QUEUE_SYS_ID: Bestimmt die sys_id für die Chat-Queue.
- CHAT_QUEUE_SYS_NAME: Gibt den Namen der Chat-Queue an (muss dem Wert im Feld Name des Datensatzes der Chat-Queue entsprechen)

Beispiel: In diesem Beispiel wird ein Anker-Link erstellt, mit dem die Help Desk-Chatwarteschlange geöffnet wird.

```
<a href="#" onclick="CustomEvent.fire(LiveEvents.LIVE_EVENT,
        LiveEvents.LIVE_WINDOW_JOIN_QUEUE_QUERY,
'c54f0abf0a0a0b452db84664f409c79c',                    'Help Desk Chat'); return
false;">
 Help Desk Chat
</a>
```

Überwachen der Chat-Queues

Chat-Queues können nützliche Leistungskennzahlen (KPI) zur Bewertung der Wirksamkeit von Supportleistungen liefern.

- Queues-Wartezeit: Zeit, die ein Benutzer in der Queue wartet, bevor ein Help Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert.
- Prozentsatz der verlassenen Chats: Benutzer, die die Queue verlassen, bevor ein Mitarbeiter antwortet (Benutzer hat aufgehört zu warten)
- Prozentsatz der akzeptierten Chats: Anfragen, die von einem Mitarbeiter beantwortet werden.

Hinweis:
Diese Informationen werden nicht automatisch berechnet. Administratoren können diese Werte basierend auf Daten berechnen, die von Chatwarteschlangen erfasst werden.

Überwachen Sie die Chat-Aufgaben des Help Desk

Help Desk Chat-Anforderungen werden in der Tabelle der Chat-Queue-Einträge verfolgt, die als Themenliste im zugehörigen Chat-Queue-Datensatz angezeigt wird.

Help Desk Chat-Anforderungen werden in der Tabelle der Chat-Queue-Einträge verfolgt, die als Themenliste im zugehörigen Chat-Queue-Datensatz angezeigt wird. Da diese Tabelle die Aufgabentabelle erweitert, können Administratoren die Kernaufgabenfunktionen nutzen. Administratoren können beispielsweise Service Level Agreements (SLAs) an Chat-Queue-Einträge anhängen, um die Antwortzeit des Help Desk-Supports zu bewerten.

Legacy-Notify

Mittels Legacy-Notify können Unternehmen über ein Twilio-Konto Text- und Sprachnachrichten versenden.

Hinweis:
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Legacy-Notify erlaubt auch Konferenzanrufe zur schnellen Kommunikation zwischen ServiceNow-Benutzern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Legacy-Notify aktiviert wurde, kann ServiceNow so konfiguriert werden, automatisch Benachrichtigungen an ausgewählte Kontakte zu senden, beispielsweise bei einem neuen Kommunikationsplan für Incidents im Incident-Managementprozess.

Benutzer mit der Rolle „notifynow_admin“ können Eigenschaften einstellen und die Aktivitäten in Bezug auf Nachrichten und Konferenzanrufe überwachen.

Legacy-Notify wurde für die Verwendung mit Incident-Kommunikationsmanagement implementiert. Weitere Informationen zur Implementierung von Legacy-Notify für die Verwendung in anderen ServiceNow-Anwendungen finden Sie in der Notify-API-Dokumentation.

Legacy-Notify verwenden

Folgen Sie diesem Prozess, um Notify zu aktivieren und zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Prozedur

1. Richten Sie ein Twilio-Konto ein, um eine Telefonverbindung für Notify bereitzustellen.
2. Aktivieren Sie Notify.
3. Konfigurieren Sie Notify für die Verwendung mit Twilio.
4. Notify ist nun für die Verwendung mit Incident-Kommunikationsmanagement einsatzbereit.
5. Verwenden Sie die Notify-API mit anderen ServiceNow-Anwendungen, um diesen die Nutzung von SMS, Voicemail, E-Mail und Konferenzanrufen zu ermöglichen.

Legacy-Notify-Anfragen anzeigen

Anfragen enthalten eine Antwortaktion und eine Reihe von Antwortmöglichkeiten. Verwenden Sie diese Anfragen, um die Kommunikation zu vereinfachen. Anschließend können Sie die weiteren Beiträge im Thread verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Beispielsweise kann der Prozess verwendet werden, um Mitglieder einer bestimmten Bereitschaftsgruppe zu bitten, einen Incident zu bestätigen oder abzulehnen. Abhängig von der Antwort des ersten Teammitglieds wird der Incident dieser Person zugewiesen oder eine SMS-Anfrage wird an das nächste Mitglied des Bereitschaftsteams gesendet. In diesem Beispiel werden die Anfragen als Teil eines Workflows verwendet.

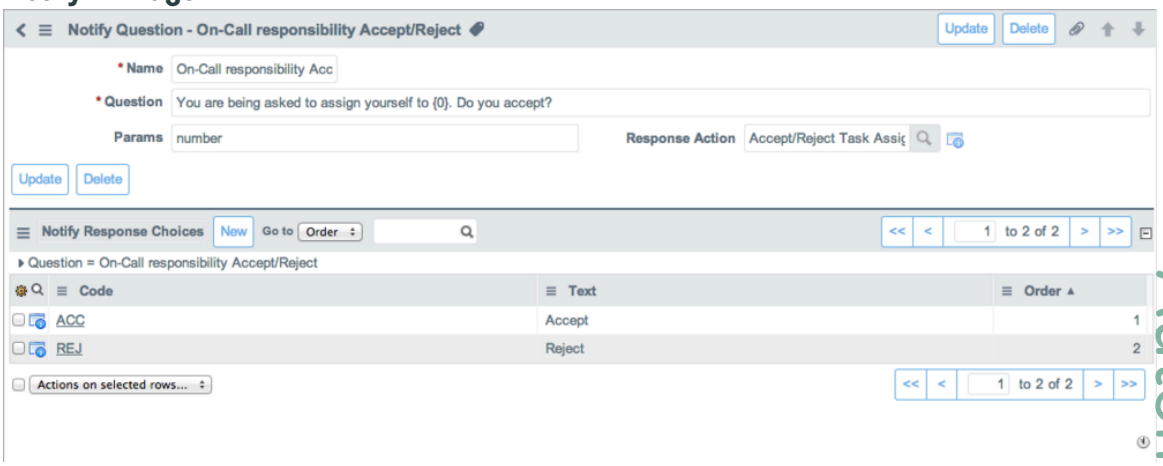
Um eine Liste vordefinierter Anfragen anzuzeigen, müssen sowohl Notify als auch On-Call-Scheduling aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Fragen**.
2. Klicken Sie auf die Anfrage **On-Call-Zuständigkeit Annehmen/Ablehnen**, um weitere Details zu dieser Anfrage anzuzeigen.

Notify-Anfrage



3. Klicken Sie auf die Themenliste zu den **Notify-Antwortoptionen**, um die Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen oder zu bearbeiten.
   Die Person, die eine SMS-Anfrage erhält, kann den Auftrag entweder annehmen oder ablehnen. Wird der Auftrag angenommen, ist eine mögliche **Antwortaktion** die Zuweisung der Incident-Bearbeitung an diese Person. Die Antwortaktion ist ein Skript, das Sie ändern oder ersetzen können. Wird die Zuweisung abgelehnt, kann eine SMS-Anfrage an die nächste Person in der Eskalationskette gesendet werden usw.
   Sie können Anfragen mit einem Workflow kombinieren, um einen Prozess zu automatisieren, z. B. eine Eskalation für das On-Call-Scheduling.

Eine Anfrage in Legacy-Notify erstellen

Definieren Sie eine Anfrage, die an Benutzer gesendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Fragen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Notify-Formular für eine neue Anfrage

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie eine Beschreibung der Anfrage ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anfrage	Geben Sie die Anfrage ein, die Sie senden möchten. Sie können die Anfrage mit Variablen versehen. Verwenden Sie dafür die Tags { }, zum Beispiel {0}. Vergeben Sie bei Verwendung mehrerer Variablen eine fortlaufende Nummerierung. Wenn Sie mehrere Variablen verwenden, referenzieren Sie sie, indem Sie ihre Position in der Parameterliste angeben, beginnend mit {0}. Die Variable wird vom Skript abgerufen und beispielsweise in einen Incident oder eine Problemnummer übersetzt.
Parameter	Geben Sie Parameter ein, die den Feldern des Datensatzes zugeordnet sind, für den der Workflow ausgelöst wurde. Dadurch kann die Nachricht dynamische Daten anzeigen. Mehrere Parameter sollten durch ein Komma getrennt werden. Zum Beispiel zeigt *number* die Incidentnummer für den Fall, dass der Workflow durch einen Incident ausgelöst wurde. Ein zweiter Parameter könnte zum Beispiel *short_description* sein.
Antwortaktion	Wählen Sie die Aktion aus, die ausgeführt werden muss. Dies ist ein modifizierbares Skript. Sie können auch ein neues Skript erstellen, indem Sie auf die Suchschaltfläche klicken und **Neu** auswählen. Hier einige Beispiele für Skripte. Schreiben Sie Ihr eigenes Skript und klicken Sie auf **Absenden**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Neue Antwortoption in Legacy-Notify erstellen

Erstellen Sie eine neue Antwortoption, damit Benutzer diese als Antwort auf eine Notify-Anfrage auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Fragen**.
2. Öffnen Sie die Notify-Anfrage, die Sie gerade erstellt haben.
3. Klicken Sie auf Neu, um eine neue Notify-Antwort zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Notify-Formular für eine neue Antwortoption

Feld	Beschreibung
Code	Die Abkürzung für die Antwortoption in der Textnachricht. Zum Beispiel: *ANN* für Annehmen oder *ABL* für Ablehnen.
Text	Der angezeigte Text für diese Antwortoption.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Position in der Reihenfolge der Antwortoptionen angibt. Je niedriger die Nummer, desto weiter vorne steht eine Option in der Reihenfolge aller Optionen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy-Notify-Nachrichten anzeigen

Anwendungen, die Notify implementieren, wie Incident-Kommunikationsmanagement, können Short-Message-Service(SMS)-Textnachrichten unter vordefinierten Bedingungen an relevante Kontakte senden, z. B. wenn ein neuer Kommunikationsplan für Incidents erstellt wurde.

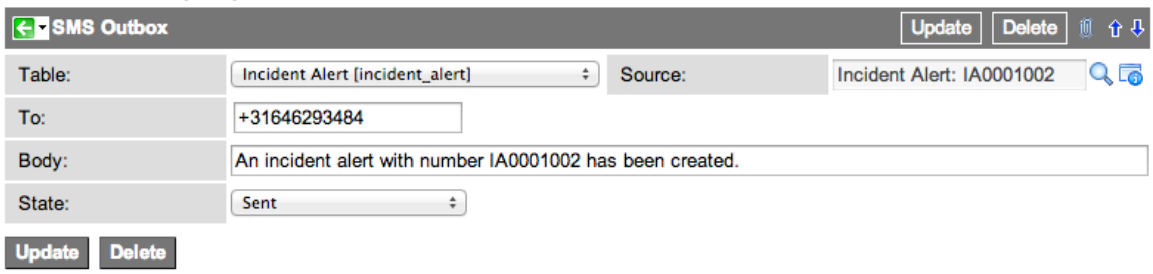
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nachrichten**.
2. Klicken Sie auf eine Nachricht, um die Nachrichtendetails anzuzeigen.

SMS-Postausgangsdetails



Legacy-Notify-Konversationen anzeigen

Die Notify-Konversations-Tabelle [notifynow_conversation] zeichnet die bidirektionale Kommunikation auf und ermöglicht es, gleichzeitig mehr als eine aktive Konversation mit derselben Telefonnummer zu führen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Die Thread-Nummer wird mit der Telefonnummer kombiniert, um die SMS- oder E-Mail-Antwort mit der richtigen Konversation zu verknüpfen. Unterhaltungen bleiben aktiv, bis eine Antwort eingeht oder sie nach Ablauf der Thread-Freigabezeit automatisch deaktiviert werden. Die Standardzeit für die Thread-Freigabe beträgt 10 Tage. Um diesen Wert zu ändern, fügen Sie die Eigenschaft `nn.thread.release.age` hinzu.

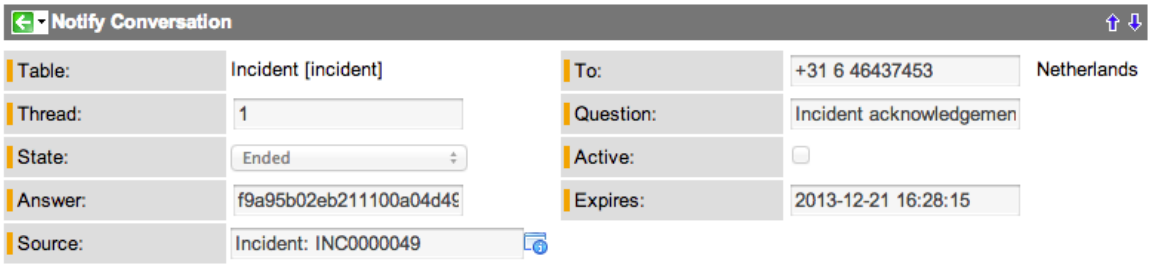
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Konversationen**.
2. Klicken Sie auf einen Konversationsdatensatz, um die Konversationsdetails anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Konversationsdetails



Der Status der Konversation kann einen der folgenden Werte annehmen:

Notify-Konversationsstatus-Beschreibung

Wert	Beschreibung
Beendet	Die Konversation wurde geschlossen.
Fehlgeschlagen	Die Konversation ist fehlgeschlagen.
Ausstehend	Die SMS oder E-Mail wartet auf den Versand.
Gesendet	Die SMS oder E-Mail wurde gesendet.
Nicht beantwortet	Die SMS oder E-Mail wurde nicht beantwortet.

Hinweis:
Der Konversationsmodus kann innerhalb eines Konversationsthreads nicht geändert werden. Beispielsweise können Sie während einer Unterhaltung nicht zwischen SMS und E-Mail wechseln.

Legacy-Notify-Konferenzanrufe anzeigen

Anwendungen, die Notify verwenden, z. B. Incident-Kommunikationsmanagement, können Konferenzanrufe zwischen den Teilnehmern starten und aufrechterhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notifynow_admin

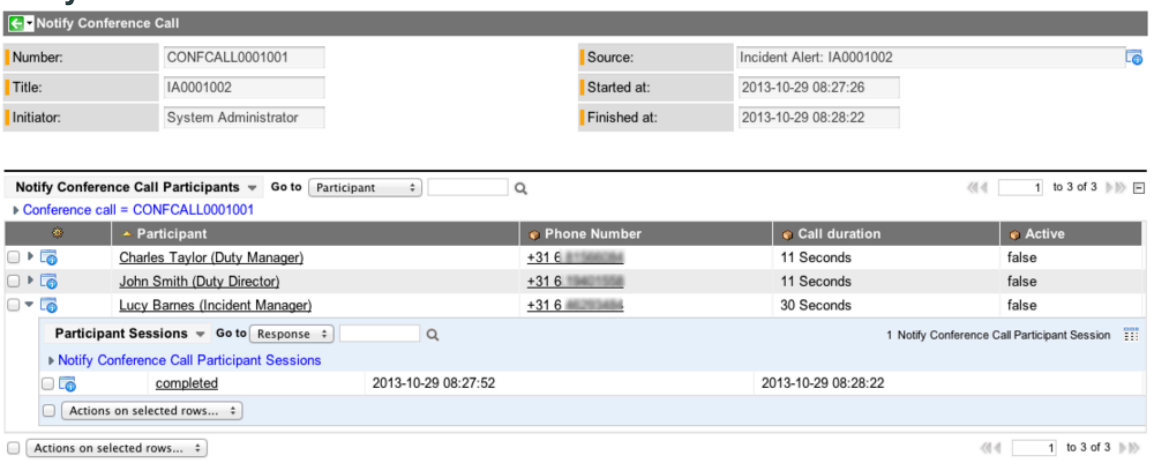
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**.
   Sie können auch auf Informationen zu Konferenzanrufen des entsprechenden Datensatzes zugreifen, z. B. auf die Liste **Konferenzanrufe** in einem Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents.
2. Klicken Sie in der Liste auf einen Konferenzanruf, um Details anzuzeigen.

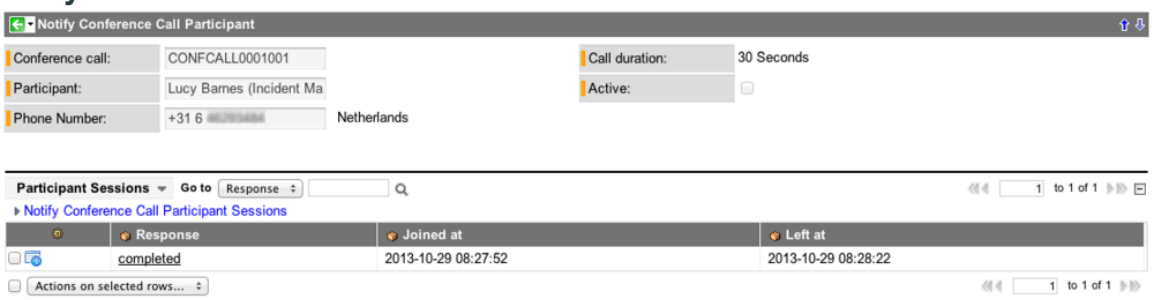
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Konferenzanruf-Details



3. Klicken Sie auf den Pfeil neben dem Kontrollkästchen, um einen **Teilnehmer**-Eintrag zu erweitern. Hier werden Informationen zu den Teilnehmersitzungen angezeigt, einschließlich Details zu den Konferenzanrufen, an denen der Teilnehmer beteiligt war.
4. Klicken Sie auf einen **Teilnehmer**-Namen, um detailliertere Informationen zu diesem Teilnehmer anzuzeigen.

Notify-Konferenzanrufteilnehmer-Details



Zugehörige Informationen

Teilnehmer von Legacy-Notify-Konferenzanrufen verwalten

Öffentliche Konferenzanrufe (altes System)

Ein Notify-Konferenzanruf kann öffentlich sein.

Hinweis:
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Das Feld **Privat** im Konferenzanrufdatensatz zeigt an, ob ein Anruf privat (ausgewählt) oder öffentlich (nicht ausgewählt) ist. Standardmäßig sind alle automatisch erstellten Anrufe, z. B. solche, die über Incident-Kommunikationsmanagementerstellt wurden, öffentlich. Sie können mithilfe der „initiateConferenceCall“-Methode der Notify-API private Anrufe erstellen.

Bei der Erstellung von öffentlichen Konferenzanrufen wird ein zugehöriger **Code** generiert, der per SMS an alle eingeladenen Teilnehmer gesendet wird. Diese Teilnehmer können den Code weitergeben und damit anderen Benutzern ermöglichen, an dem öffentlichen Anruf teilzunehmen. Ein Administrator kann das Format des Codes über die Eigenschaft „glide.notifynow.conference_call.code.pattern“ steuern. Jeder im Besitz des Codes kann sich über eine der folgenden Methoden mit dem öffentlichen Konferenzanruf verbinden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Durch Anrufen der Twilio-Telefonnummer und der Eingabe des Codes für diesen Konferenzanruf.
- Durch Senden des Codes in einer SMS-Nachricht an die Twilio-Telefonnummer. Teilnehmer, die auf diese Weise an einem öffentlichen Anruf teilnehmen, werden als Ad-hoc-Teilnehmer im Teilnehmerdatensatz registriert.

Legacy-Notify verwalten

Ein Administrator kann Notify einrichten, Notify-Eigenschaften und Konferenzanrufteilnehmer verwalten.

Hinweis:
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Legacy-Notify für die Verwendung mit dem Twilio-Dienst konfigurieren.

Jede ServiceNow-Instanz, die Notify verwendet, benötigt ein gültiges Twilio-Konto und eine gültige Telefonnummer. Detaillierte Anweisungen finden Sie in der Twilio-Dokumentation.

Hinweis:
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Führen Sie nach der Einrichtung des Twilio-Kontos folgende Schritte aus, um dieses Konto mit Notify zu verwenden:

- Verknüpfen Sie das Konto mit Notify
- Konfigurieren Sie Twilio mit ServiceNow-Endpunkten

Verknüpfen Sie ein Twilio-Konto mit Legacy-Notify

Verknüpfen Sie ein Twilio-Konto mit Ihrer Instanz, um dieses Konto für Legacy-Notify zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notifynow_admin

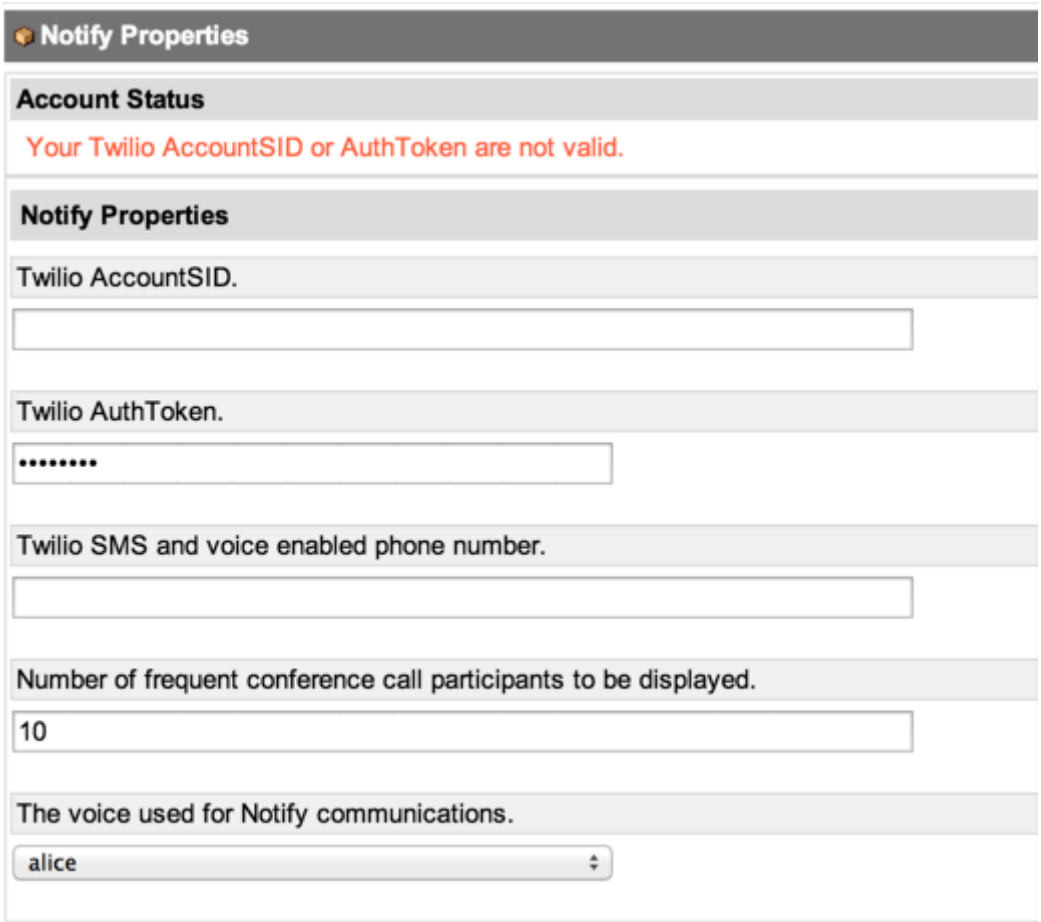
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

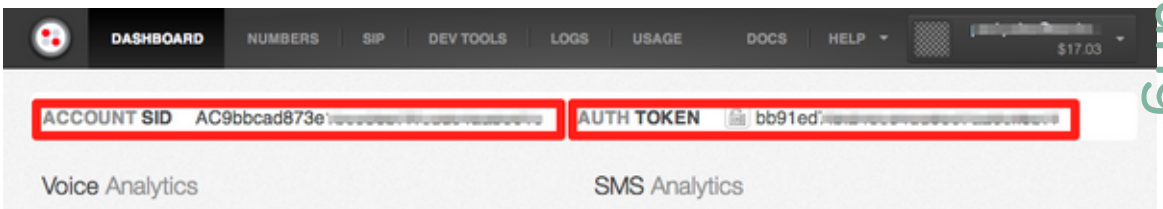
1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Notify-Eigenschaften



2. Geben Sie die Werte für **AccountSID**,**AuthToken** und **Telefonnummer** ein.
   Diese Werte können über das Twilio-Dashboard abgerufen werden:

Twilio-Dashboard



   Wenn die Twilio-Kontodetails auf der Notify-Eigenschaften-Seite eingegeben werden, wird der Konto-Status aktualisiert.

3. **Wahlweise:** Um Notify für mehrere ServiceNow -Instanzen zu verwenden, aktivieren Sie Notify für jede Instanz, und erstellen Sie für jede Instanz einen separaten Twilio-Account und eine separate Telefonnummer.

Hinweis:
Einige Telefonnummern haben Sprachunterstützung, jedoch keine SMS-Unterstützung. Dies wird für relevante Nachrichten in den Notify-Eigenschaften angezeigt. s gibt zwei Funktionen, um dies zu überprüfen: isSMSCapable und isVoiceCapable.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren des Twilio-Dienstes mit Endpunkten in Legacy-Notify

Damit der Twilio-Dienst Benachrichtigungsbefehle empfangen kann, muss der Wert des **URL anfordern**-Feldes für jede Twilio-Telefonnummer auf die ServiceNow-Instanz verweisen, die Notify mit dieser Twilio-Telefonnummer verwendet.

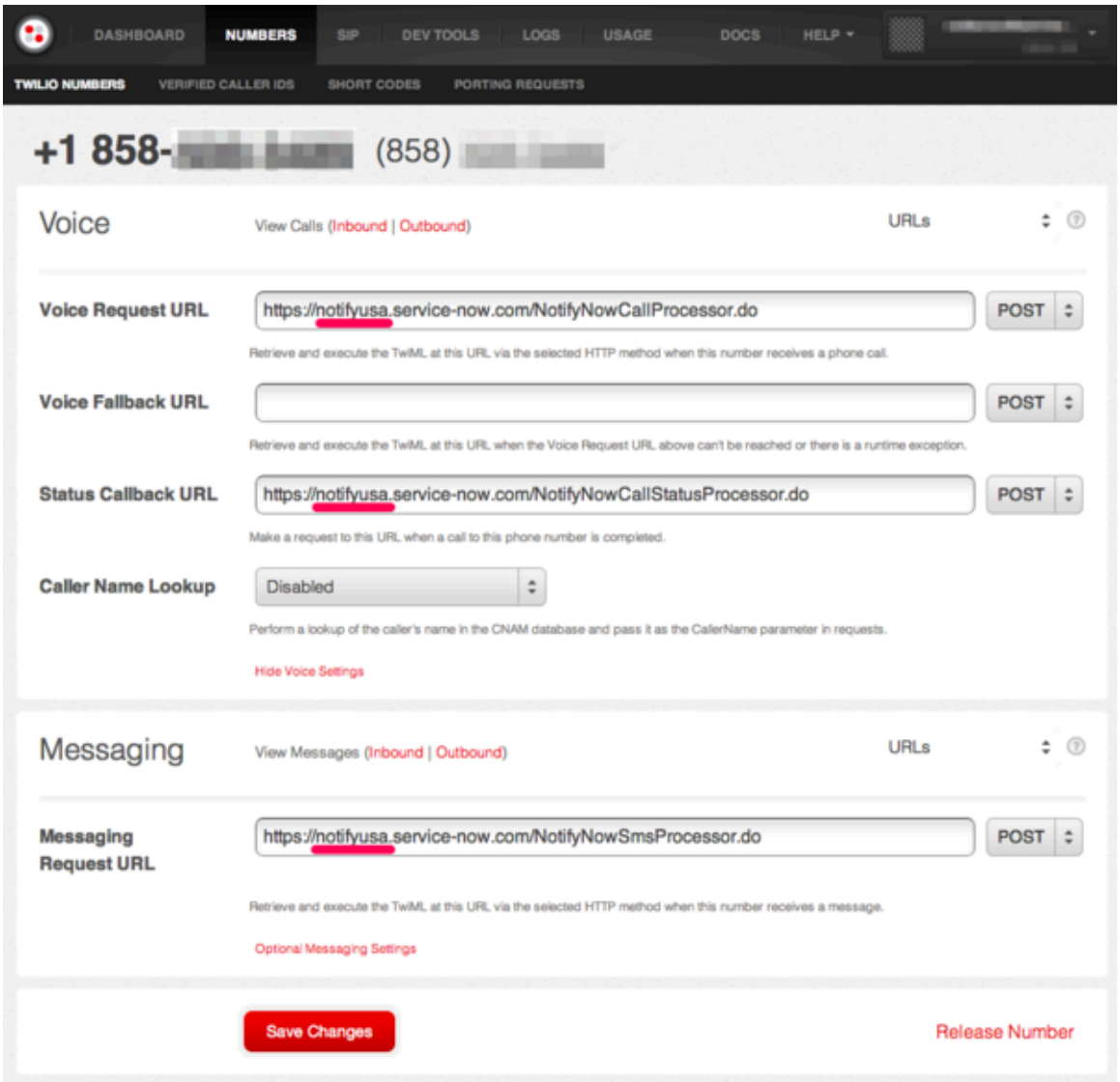
Hinweis:
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um diese Werte festzulegen:

- Definieren Sie sie manuell im Twilio-Service-Dashboard.
- Stellen Sie sicher, dass die Felder im Twilio-Service-Dashboard leer sind, und öffnen Sie dann die Notify-Eigenschaften-Seite. Notify konfiguriert automatisch die richtigen Endpunkte, wenn die **URL anfordern**-Felder leer sind.

Legen Sie diese Werte im Twilio-Service-Dashboard fest.

Twilio-Nummern-Dashboard



Die notifyusa-Werte (im Bild unterstrichen), sollten in den folgenden Fällen durch Ihren ServiceNow-Instanznamen ersetzt werden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- URL für Sprachanforderung: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowCallProcessor.do
- URL für Status-Rückruf: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowCallStatusProcessor.do
- URL für Messaging-Anforderung: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowSmsProcessor.do

Anzeigen und Bearbeiten von Legacy-Notify-Eigenschaften

Sie können Notify-Eigenschaften anzeigen und bearbeiten.

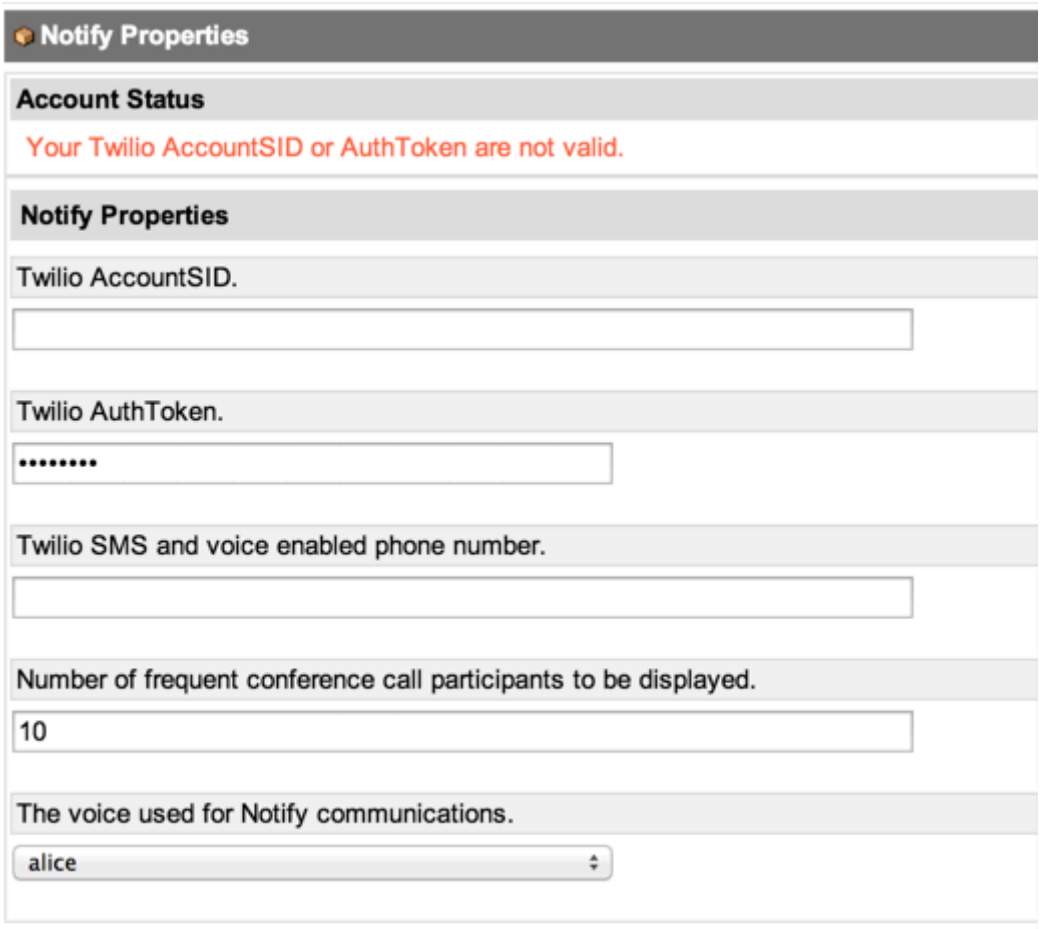
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notifynow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Notify-Eigenschaften-Formular



2. Füllen Sie die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Eigenschaften-Formular

Feld	Beschreibung
Konto-Status	Informationen zum Status des zugehörigen Twilio-Kontos.
Twilio-Account-SID	Die Twilio-Konto-AccountSID, die als Benutzername für dieses Konto fungiert.
Twilio-AuthToken	Der Twilio-Konto-AuthToken, der als Kennwort für dieses Konto fungiert. Siehe Twilio-Konto zuordnen.
Twilio-Telefonnummer für SMS und Sprache	Die Twilio-Nummer, die Notify verwendet. Telefonnummern müssen im E.164-Format eingegeben werden und im Twilio-Konto eingetragen sein. Siehe Twilio-Konto zuordnen.
Anzahl der anzuzeigenden häufigen Konferenzanruf-Teilnehmer	Die Anzahl der Einträge, die in der Liste der häufig angerufenen Teilnehmer angezeigt werden soll.
Stimme	Die für Notify-Kommunikationen verwendete Stimme. Wählen Sie zwischen **weiblich** oder **männlich** für eine Frauen- oder Männerstimme des Supports in den Sprachen Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch und Italienisch. Wählen Sie **Alice** für eine weibliche Stimme des Supports in einer größeren Sprachauswahl.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy-Notify-Kontostatusmeldungen

Kontostatusmeldungen werden auf der Notify-Eigenschaftenseite angezeigt.

Beschreibung der Kontostatusmeldungen

Meldung	Beschreibung
Ihr Konto ist einsatzbereit.	Notify ist korrekt konfiguriert und einsatzbereit.
Ihre Twilio-AccountSID oder der AuthToken sind ungültig	Der Wert in den Feldern AccountSID oder AuthToken der Notify-Eigenschaften wurde nicht korrekt eingegeben.
Ihre Twilio-Telefonnummer ist ungültig	Die Information zu Telefonnummern ist in den Notify-Eigenschaften falsch definiert.
Ihre Twilio-Telefonnummer verfügt nicht über ordnungsgemäß konfigurierte Endpunkte	Die Einstellungen für den Anforderungs-URL-Endpunkt wurden nicht ordnungsgemäß konfiguriert.
Ihr Twilio-Konto ist nicht ordnungsgemäß konfiguriert	Eine oder mehrere Ihrer Twilio-Kontoeinstellungen sind falsch. Öffnen Sie das Twilio-Dashboard und überprüfen Sie die Einstellungen.

Teilnehmer von Legacy-Notify-Konferenzanrufen verwalten

Als Notify-Administrator können Sie Teilnehmer an einem Konferenzanruf stummschalten, die Stummschaltung aufheben und Teilnehmer ausschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notifynow_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Das Stummschalten eines Teilnehmers verhindert, dass diese Person während des Konferenzanrufs gehört werden kann. Es werden jedoch weder der stummgeschaltete noch die anderen Teilnehmer benachrichtigt. Beim Ausschluss eines Teilnehmers wird diese Person aus dem Konferenzanruf entfernt und das **Antwort**-Feld für diese Teilnehmersitzung als entfernt gekennzeichnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**.
2. Wählen Sie einen aktiven Konferenzanruf aus.
3. Wählen Sie aus der entsprechenden Liste für **Notify-Konferenzanrufteilnehmer** einen Teilnehmer aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche für die Aktion, die Sie ausführen möchten, z. B. **Stumm**, um den Teilnehmer stummzuschalten.

   Sie können diese Aktionen für mehrere Teilnehmer in einem einzigen Vorgang durchführen. Wenden Sie dazu die Auswahlliste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auf die entsprechende **Notify-Konferenzanrufteilnehmer**-Liste an.

Zugehörige Informationen

Legacy-Notify-Konferenzanrufe anzeigen

Mit Legacy-Notify installiert

Durch Aktivieren des Notify-Plugins können Tabellen, Benutzerrollen, Script Includes und andere Komponenten hinzugefügt oder geändert werden.

Hinweis:
Der folgende Inhalt betrifft nur die Legacy-Notify-Anwendung, die vor dem Geneva-Release verfügbar war. Informationen zur Notify-Anwendung, die ab Geneva verfügbar ist, finden Sie unter Notify.

Tabellen

Notify fügt die folgenden Tabellen hinzu oder ändert sie.

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Antwort [notifynow_answer]	Informationen zu möglichen Antworten auf die gesendete SMS-Anfrage.
Konversation [notifynow_conversation]	Informationen zum Konversationsthread.
NotifyNow-Konferenzanruf [notifynow_conference_call]	Informationen zu Telefonkonferenz-Datensätzen.
NotifyNow-Teilnehmersitzung [notifynow_participant_session]	Informationen bezüglich der Konferenzanrufsitzungen einzelner Konferenzanrufteilnehmer.
Teilnehmer [notifynow_participant]	Informationen zu einzelnen Konferenzanrufteilnehmern.
Anfrage [notifynow_question]	Informationen zu den möglichen Anfragen in der SMS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Antwortaktion [notifynow_response_action]	Informationen zu der Notify-Antwortaktion, die der Anfrage zugeordnet ist.
Antwortauswahl [notifynow_response_choice]	Informationen zur Notify-Antwortauswahl, die der Anfrage zugeordnet ist.
SMS-Nachrichten [notifynow_message]	Informationen zu den tatsächlich gesendeten SMS-Nachrichten.

Eigenschaften

Notify fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.notifynow.frequent_participant_count	Anzahl der anzuzeigenden häufigen Konferenzanrufteilnehmer.
glide.notifynow.voice	Die für Notify-Kommunikationen verwendete Stimme.
glide.notifynow.twilio.accountsid	Account-SID für das Twilio-Konto.
glide.notifynow.twilio.token	AuthToken für das Twilio-Konto.
glide.notifynow.twilio.phonennummer	Die Twilio-Nummer, die Notify verwendet.
glide.notifynow.twilio.answering_machine_detection	Ein Boolean-Flag zum Aktivieren oder Deaktivieren der Anrufbeantwortererkennung. „Wahr“ aktiviert die Anrufbeantwortererkennung. „Falsch“ setzt den Anruf fort.
nn.thread.release.age	Legt fest, nach wie viel Tagen die Freigabezeit des Konversationsthreads abläuft. Standardeinstellung 10 Tage.
glide.notifynow.conference_call.code.pattern	Legt das Muster für die Erzeugung des Konferenzanruf-Codes für öffentliche Konferenzanrufe fest. Bei der Erzeugung des Codes werden die Nummernzeichen (#) im Muster durch Zufallszahlen ersetzt.
glide.notifynow.fix_invalid_phone_number	Boolean-Flag zum Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Korrektur ungültiger Telefonnummern. Twilio setzt eventuell fälschlicherweise den Vorwahlcode 1 vor Telefonnummern, die nicht aus den USA stammen. Ist diese Eigenschaft auf „Wahr“ gesetzt, entfernt die Instanz automatisch die 1 für Anrufe, die nicht in die USA gehen. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden Sie möglicherweise falsch identifiziert, wenn Sie per SMS eine Verbindung zu einem Anrufwiederherstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen

Notify fügt die folgenden Benutzerrollen hinzu.

Benutzerrollen

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
notifynow_admin	Keine	Administrator mit Berechtigungen für die Notify-Funktionalität.

UI-Aktionen

Notify fügt die folgenden UI-Aktionen hinzu.

UI-Aktionen

UI-Aktion	Tabelle	Beschreibung
Konferenzanruf initiieren	Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]	Fügt dem Formular eines Kommunikationsplans für Incidents einen Link hinzu, wenn dieses Plugin aktiviert ist. Es wird ein Dialogfeld zum Starten eines Konferenzanrufs mit ausgewählten Teilnehmern angezeigt.
Zu einem Konferenzanruf einladen	NotifyNow-Konferenzanruf [notifynow_conference_call]	Fügt dem Notify-Formular für Konferenzanrufe einen Link hinzu. Es wird ein Dialogfeld zum Hinzufügen weiterer Benutzer zu einem aktiven Konferenzanruf angezeigt.

Skripteinbindungen

Notify fügt die folgenden Script Includes hinzu.

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
IncidentAlertConferenceCall	Ein Utility-JavaScript der Prototypklasse mit dem Benutzer den Konferenzanruf initiieren und weitere Benutzer zu dem Konferenzanruf hinzufügen können. Sollte in Verbindung mit der Slushbucket-UI-Seite (notifynow_participant) verwendet werden.

Business-Regeln

Notify fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business-Regeln

Name der Business Rule	Tabelle	Beschreibung
SMS über den neuen Kommunikationsplan für Incidents	Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]	Sendet eine SMS an alle hinzugefügten Standardkontakte, wenn ein Datensatz für einen Kommunikationsplan für Incidents erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln (Fortsetzung)

Name der Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Konferenzanruf zulässig	Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]	Zeigt oder verbirgt die UI-Aktion **Konferenzanruf initiieren** durch Speichern von **wahr** oder **falsch** im `g_scratchpad.conferenceCallAllowed` .
Konferenzanruf-Startzeit aktualisieren bei IA-Aktivität	NotifyNow-Konferenzanruf [notifynow_conference_call]	Protokolliert die Startzeit eines Konferenzanrufs im Kommentarfeld eines Kommunikationsplans für Incidents, wenn der Quelldatensatz aus der Tabelle „incident_alert“ stammt.
Konferenzanruf-Endzeit aktualisieren bei IA-Aktivität	NotifyNow-Konferenzanruf [notifynow_conference_call]	Protokolliert die Endzeit eines Konferenzanrufs und die Aktionen der Konferenzanrufteilnehmer im Kommentarfeld eines Kommunikationsplans für Incidents, wenn der Quelldatensatz aus der Tabelle „incident_alert“ stammt.

Workflow-Aktivitäten

Notify fügt die folgenden Workflow-Aktivitäten hinzu.

Workflow-Aktivitäten

Aktivitätsname	Aktivitätskategorie	Beschreibung
Notify-SMS senden	Benachrichtigen	Sendet eine SMS-Nachricht (maximal 1600 Zeichen) an eine E.164-konforme Mobiltelefonnummer der ausgewählten Empfänger und/oder Gruppen.
Notify-SMS-Anfrage senden	Benachrichtigen	Sendet eine vordefinierte SMS-Anfrage (maximal 1600 Zeichen) an eine E.164-konforme Mobiltelefonnummer der ausgewählten Empfänger und/oder Gruppen. Dies ist eine von zwei Hauptaktivitäten für den Workflow „Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung“. In einer vordefinierten Nachricht wird der Empfänger aufgefordert, den erstellten Incident sich selbst zuzuweisen. Dieselbe Nachricht enthält auch vordefinierte Antworten.
E-Mail-Anfrage senden	Benachrichtigen	Sendet eine aus einer E-Mail-Vorlage generierte E-Mail mit der Benachrichtigung, dass der Empfänger die aktuelle Bereitschaftsressource für eine neu erstellte Aufgabe ist. Dies ist eine von zwei Hauptaktivitäten für den Workflow „Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung“. In einer vordefinierten Nachricht wird der Empfänger aufgefordert, den erstellten Incident sich selbst zuzuweisen. Die E-Mail enthält zwei Links, über die der Benutzer die Zuweisung annehmen oder ablehnen kann.

NotifyNow (Veraltet) – Global

Die ältere `NotifyNow-` API bietet Funktionen zum Senden von E-Mails, Senden von SMS-Nachrichten und Einrichten von Telefonkonferenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie die Notify-Funktion mit Anwendungen auf Ihrem System verwenden möchten.

Hinweis:
Diese API ist in der Legacy-Notify-Funktionalität enthalten. Informationen zu APIs, die in der aktuellen Notify-Funktion enthalten sind, finden Sie unter `Notify-`, `NotifyAction-`, `NotifyPhoneNumber-` und `NotifyClient-` APIs.

NotifyNow – getReadyState()

Gibt an, ob Notify richtig eingerichtet ist oder nicht.

Auf diese Methode können nur Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „notifynow_admin“ zugreifen. Benutzer aller anderen Rollen erhalten die Meldung „falsch“ bei dem Versuch, die Funktion in einem Skript auszuführen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	„True“, wenn Notify richtig eingerichtet ist, andernfalls „false“.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(((nn.getReadyState()) ? "OK" :  "NOT OK"));
```

NotifyNow – getStatus()

Gibt den aktuellen Status der Notify-Konfiguration zurück.

Auf diese Methode können nur Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „notifynow_admin“ zugreifen. Benutzer aller anderen Rollen erhalten die Meldung „nicht autorisiert“ bei dem Versuch, die Funktion in einem Skript auszuführen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Eine der möglichen Statusmeldungen.

Status	Beschreibung
NO_NUMBER_MESSAGE	Für das Konto ist keine Telefonnummer eingerichtet. Stellen Sie sicher
NO_ENDPOINTS_MESSAGE	Die Endpunkte des Kontos sind nicht ordnungsgemäß eingerichtet. Ste

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung	
	ACCOUNT_OK_MESSAGE	Das Konto ist aktiv und einsatzbereit.
	ACCOUNT_NO_AUTH	Das Twilio-AuthToken ist nicht gültig.
	ACCOUNT_NOT_CONFIGURED	Die Twilio-AccountSID oder das -AuthToken ist ungültig.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(nn.getStatus());
```

9=NotifyNow – initiateConferenceCall(String[] conferenceCallParticipants, String conferenceCallTitle)

Initiieren eines neuen Konferenzanrufs.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
conferenceCallParticipants	Zeichenfolge	Ein oder mehrere Benutzer, Konferenzanrufteilnehmer, identifiziert durch die „sys_ids“ aus der Tabelle „sys_user“ oder durch E.164-konforme Telefonnummern.
conferenceCallTitle	Zeichenfolge	Titel des Konferenzanrufs. Dieser Parameter darf maximal 40 Zeichen lang sein.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
GlideRecord	Der Datensatz des Konferenzanrufs oder Null, wenn ein Fehler aufgetreten ist.

Dadurch wird ein Konferenzanruf mit E.164-konformen Telefonnummern für Teilnehmer ohne den optionalen Parameter für den Quelldatensatz initiiert und es werden keine Konferenzanrufdetails per SMS oder E-Mail gesendet.

```
var participants = ['+31205655548', '+31205655552', '+31652825393'];
// set up conference call
var nn = new SNC.NotifyNow();
var conferenceCall = nn.initiateConferenceCall(participants, "testing12");
gs.log('started conference call: ' + conferenceCall.getUniqueValue());
```

NotifyNow – initiateConferenceCall(String[] conferenceCallParticipants, String conferenceCallTitle, GlideRecord sourceRecord, Boolean private)

Initiieren eines neuen Konferenzanrufs.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
conferenceCallParticipants	Zeichenfolge	Ein oder mehrere Benutzer, Konferenzanrufteilnehmer, identifiziert durch die „sys_ids“ aus der Tabelle „sys_user“ oder durch E.164-konforme Telefonnummern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
conferenceCallTitle	Zeichenfolge	Titel des Konferenzanrufs. Dieser Parameter darf maximal 40 Zeichen lang sein.
sourceRecord	GlideRecord	Quelldatensatz, der dem Konferenzanruf zugeordnet werden soll, beispielsweise eine Incident- oder Problemnummer.
Privat	Boolean	Wert zur Kontrolle, ob ein Konferenzanruf privat ist. Dieser Wert ist standardmäßig auf „falsch“ gesetzt.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
GlideRecord	Der Datensatz des Konferenzanrufs oder Null, wenn ein Fehler aufgetreten ist.

Dadurch wird ein Konferenzanruf mit Teilnehmern mit einer E.164-konformen Telefonnummer und Teilnehmern aus der Tabelle „sys_user“ initiiert, und die Konferenzanrufdaten werden per SMS und E-Mail an alle Teilnehmer gesendet.

```
// define phone number participants
var participants = ['+31205655548', '+31205655552', '+31652825393'];

// we also want to add two Dutch sys_user participants
var user = new GlideRecord('sys_user');
user.addNotNullQuery('mobile_phone');
user.addQuery('mobile_phone', 'STARTSWITH', '+316');
user.setLimit(2);
user.query();

// add users to the participant array
while (user.hasNext() && user.next()) {
 gs.log('adding user ' + user.getValue('name') + ' with phone number ' +
        user.getValue('mobile_phone') + ' to the participant array');
 participants.push(user.getUniqueValue());
}

// define a source record to associate with the conference call
var source = new GlideRecord("cmdb_ci");
source.query("asset_tag", "P1000167");
if (source.hasNext() && source.next()) {
 // set up conference call
 var nn = new SNC.NotifyNow();
 var conferenceCall = nn.initiateConferenceCall(participants, "testing 1 2", source);

 // check if the conference call was successfully created
 if (conferenceCall != null) {
  gs.log('started conference call: ' + conferenceCall.getUniqueValue());
 } else {
  gs.log('could not start the conference call :(');
 }
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NotifyNow – isCallable(String participant)

Bestimmt, ob ein Benutzer angerufen werden kann oder nicht.

Ein Benutzer muss über eine gültige Telefonnummer verfügen, um angerufen werden zu können. Ein Benutzer, der sich bereits in einer aktiven Sitzung befindet, kann nicht angerufen werden.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Teilnehmer	Zeichenfolge oder GlideRecord	Ein „sys_user“- oder „notifynow_participant“-Datensatz oder eine E.164-kompatible Telefonnummer.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	Gibt an, ob dieser Teilnehmer angerufen werden kann.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log('by number: ' + nn.isCallable('+31612345678'));

var user = GlideRecord('sys_user');
user.query('sys_id', '13d39544eb5201003cf587b9d106fea9');
if (user.hasNext() && user.next())
  gs.log('by user: ' + nn.isCallable(user));

var participant = GlideRecord('notifynow_participant');
participant.query('sys_id', '33b11430eb1201003cf587b9d106feb9');
if (participant.hasNext() && participant.next())
  gs.log('by participant: ' + nn.isCallable(participant));
```

NotifyNow - isSMSCapable ()

Überprüft, ob die mit dem Twilio-Konto verknüpfte Telefonnummer SMS-Nachrichten senden kann.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	Gibt an, ob über die mit dem Twilio-Account verknüpfte Telefonnummer SMS-Nachrichten versendet werden können.

```
gs.log('The twilio number is SMS capable: ' + ((new SNC.NotifyNow().isSMSCapable()) ? 'yes' :
 'no'));
```

NotifyNow – isSMSCapable(String userID)

Überprüft, ob ein Benutzer SMS-Nachrichten senden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
userID	Zeichenfolge	Die „sys_id“ des Benutzers, den Sie auf eine SMS-fähige Telefonnummer prüfen möchten.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	Gibt an, ob der Benutzer SMS-Nachrichten senden kann.

```
gs.log('the user is able to send SMS messages (e.g. has a SMS device): ' + ((new
 SNC.NotifyNow().isSMSCapable('<user sys_id>')) ?
    'yes' : 'no'));
```

NotifyNow – isVoiceCapable()

Überprüft, ob die mit dem Twilio-Konto verknüpfte Telefonnummer Telefonanrufe führen kann.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	Gibt an, ob die mit dem Twilio-Account verknüpfte Telefonnummer Telefonanrufe führen kann.

```
gs.log('the Twilio number is Voice capable: ' + ((new SNC.NotifyNow().isVoiceCapable()) ?
 'yes' : 'no'));
```

NotifyNow – isVoiceCapable(String userID)

Prüft, ob ein Benutzer Sprachanrufe tätigen kann.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
userID	Zeichenfolge	Die „sys_id“ des Benutzers, den Sie auf eine sprachanruffähige Telefonnummer prüfen möchten.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	Gibt an, ob der Benutzer eine sprachanruffähige Telefonnummer hat.

```
gs.log('the user is able to send SMS messages (e.g. has a SMS device): ' +
    ((new SNC.NotifyNow().isVoiceCapable('someuserid')) ? 'yes' : 'no'));
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NotifyNow – kick(GlideRecord participant)

Entfernt einen Teilnehmer aus einem Konferenzanruf.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Teilnehmer	GlideRecord	Der Konferenzanrufteilnehmer, der aus dem Anruf entfernt werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	„True“, wenn der Teilnehmer entfernt wurde, andernfalls „false“.

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // kick participant
    result = new SNC.NotifyNow().kick(participant);
    gs.log('participant kicked: ' + result);
}
```

NotifyNow – mute(GlideRecord participant)

Schaltet einen Teilnehmer beim Konferenzanruf stumm.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Teilnehmer	GlideRecord	Der Teilnehmer des Konferenzanrufs, der stummgeschaltet werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	„True“, wenn der Teilnehmer stummgeschaltet wurde, andernfalls „false“.

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // mute participant
    result = new SNC.NotifyNow().mute(participant);
    gs.log('participant muted: ' + result);
}
```

NotifyNow – umute(GlideRecord participant)

Hebt die Stummschaltung eines Teilnehmers bei einer Telefonkonferenz auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Teilnehmer	GlideRecord	Der stummgeschaltete Konferenzanrufteilnehmer, für den die Stummschaltung aufgehoben werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	„True“, wenn die Stummschaltung des Teilnehmers aufgehoben wurde, andernfalls „false“.

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // unmute participant
    result = new SNC.NotifyNow().unmute(participant);
    gs.log('participant unmuted: ' + result);
}
```

NotifyNow – sendEmailQuestion(String emailAddress, String question, GlideRecord sourceRecord, String emailSubject)

Senden einer E-Mail-Anfrage an eine E-Mail-Adresse.

Die „sendEmailQuestion“-Methode erzeugt einen Anfragetext und erfordert, dass Benutzer auf einen Link klicken, um ihre Auswahl anzugeben.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
emailAddress	Zeichenfolge	E-Mail-Adresse, an die die Anfrage gesendet werden soll.
question	Zeichenfolge oder GlideRecord	Der zu sendende Anfragedatensatz oder die „sys_id“ eines Anfragedatensatzes.
sourceRecord	GlideRecord	Ein optionaler Quelldatensatz, der der SMS-Anfrage zugeordnet werden soll, beispielsweise ein Incident.
emailSubject	Zeichenfolge	Optionaler Text zum Überschreiben des Standard-E-Mail-Betreffs.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Die „sys_id“ der Konversation.

Dieses Beispiel zeigt die Verwendung des Standard-E-Mail-Betreffs.

```
var user = GlideRecord("sys_user");
user.get("email", "someone@somedomain.com");

new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion(user.getValue('email'),
 "b6b34500bf3111003cf585ce2c0739ce", user);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel wird Dot-Walking verwendet, und ein Quelldatensatz und ein E-Mail-Betreff angegeben.

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion("someone@somedomain.com",
 "b6071733bf1111003cf585ce2c07390f", current,
      "Please answer this question");
```

In diesem Beispiel wird Dot-Walking verwendet, und ein E-Mail-Betreff angegeben, jedoch kein Quelldatensatz.

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion("someone@somedomain.com",
 "b6071733bf1111003cf585ce2c07390f",
      "Please answer this question");
```

NotifyNow – sendSMS(String phoneNumber, String smsBody)

Sendet eine SMS-Nachricht an eine E.164-konforme Mobiltelefonnummer.

Notify unterstützt internationale Telefonnummern. Wenn Sie diese Methode mit einer Telefonnummer verwenden, die das Senden von SMS-Nachrichten nicht unterstützt, wird ein Fehler protokolliert.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
phoneNumber	Zeichenfolge	Die E.164-konforme Telefonnummer, an die die Nachricht gesendet werden soll.
smsBody	Zeichenfolge	Die zu sendende Nachricht, maximal 1600 Zeichen.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
void	

```
new SNC.NotifyNow().sendSMS("+31612345678", "This is a message without source record");
```

NotifyNow – sendSMS(String phoneNumber, String smsBody, GlideRecord source)

Sendet eine SMS-Nachricht an eine E.164-konforme Mobiltelefonnummer.

Notify unterstützt internationale Telefonnummern. Wenn Sie diese Methode mit einer Telefonnummer verwenden, die das Senden von SMS-Nachrichten nicht unterstützt, wird ein Fehler protokolliert.

Siehe auch: Erweiterte Konfiguration für SMS.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
phoneNumber	Zeichenfolge	Die E.164-konforme Telefonnummer, an die die Nachricht gesendet werden soll.
smsBody	Zeichenfolge	Die zu sendende Nachricht, maximal 1600 Zeichen.
Quelle	GlideRecord	Der Quelldatensatz, der dieser SMS-Nachricht zugeordnet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
nichtig	

```
var source = new GlideRecord("my_table");
source.query("my_field", "my_value");

if (source.hasNext() && source.next()) {
   // send a text message
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   var message = "this is just a test";
   var number = "+31612345678";
   nn.sendSMS(number, message, source);
}
```

In diesem Beispiel werden Dot-Walking und der aktuelle Datensatz als Quelldatensatz verwendet.

```
new SNC.NotifyNow().sendSMS("+31612345678", "this is a test", current);
```

NotifyNow – sendSMSQuestion(String phoneNumber, String question, GlideRecord sourceRecord)

Sendet eine SMS-Anfrage.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
phoneNumber		Eine E.164-konforme Telefonnummer, an die die Nachricht gesendet werden soll.
question	Zeichenfolge oder GlideRecord	Der zu sendende Anfragedatensatz oder die „sys_id“ eines Anfragedatensatzes.
sourceRecord		Ein optionaler Quelldatensatz, der der SMS-Anfrage zugeordnet werden soll, beispielsweise ein Incident.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Die „sys_id“ der Konversation oder Null, wenn die SMS nicht erfolgreich gesendet wurde.

```
var question = new GlideRecord("notifynow_question");
question.query();

// get the first question
if (question.hasNext() && question.next()) {
 // send the sms question
       var number = "+31612345678";
 var nn = new SNC.NotifyNow();
 nn.sendSMSQuestion(number, question.getUniqueValue(), current);
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NotifyNow – addConferenceCallParticipant(String conferenceCall, String participant)

Fügt einem laufenden Konferenzanruf einen Ad-hoc-Benutzer hinzu.

Wird die Methode mit einer Telefonnummer für den Parameter „participant“ aufgerufen und es existiert genau ein „sys_user“-Datensatz, der mit der Telefonnummer übereinstimmt, wird dieser „sys_user“-Datensatz dem Teilnehmer zugeordnet. Das Feld für die Telefonnummer des Teilnehmers bleibt leer, da sich die Telefonnummer im „sys_user“-Datensatz befindet. Existieren mehrere „sys_user“-Datensätze, die mit der Telefonnummer übereinstimmen, oder wenn keine Ergebnisse vorliegen, wird das Feld mit der Telefonnummer des Teilnehmers ausgefüllt und es wird kein Verweis auf den „sys_user“ gespeichert, da der Benutzer nicht bekannt ist.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Konferenzanruf	Zeichenfolge oder GlideRecord	Die „sys_id“ oder GlideRecord eines aktiven Konferenzgesprächs.
Teilnehmer	Zeichenfolge oder GlideRecord	Die „sys_id“ oder der GlideRecord eines Benutzers mit einer E.164-konformen Telefonnummer oder eine E.164-konforme Telefonnummer.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
GlideRecord	Der Teilnehmerdatensatz des neuen Teilnehmers, der zum Konferenzanruf hinzugefügt wurde.

```
// add a new participant by conference call sys_id (string) and phone number (string)
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39',
 '+31612345678'));
```

```
// add a new participant by conference call sys_id (string) and user record (GlideRecord)
var user = new GlideRecord('sys_user');
user.query('user_name', 'myUserName');
if (user.hasNext() && user.next()) {
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   gs.log(nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39', user));

   // you could have added the user by sys_id as well:
   // nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39',
 user.getValue('sys_id'));
} else {
   gs.log('no such user');
}
```

```
// add a new participant by conference call record (GlideRecord) and phone number (string)
var conferenceCall = new GlideRecord('notifynow_conference_call');
conferenceCall.query('title', 'IA0001001');
if (conferenceCall.hasNext() && conferenceCall.next()) {
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   gs.log(nn.addConferenceCallParticipant(conferenceCall, '+31612345678'));
} else {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    gs.log('no such conference call');
}
```

NotifyNow – convertLocalPhoneNumberToE164(String userID, String phoneNumber)

Konvertiert eine lokale Telefonnummer in eine E.164-konforme Telefonnummer, basierend auf dem Standort des Benutzers.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
userID	Zeichenfolge	Die „sys_id“ eines „sys_user“-Datensatzes, von dem Standortinformationen abgerufen werden sollen.
phoneNumber	Zeichenfolge	Telefonnummer

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Die E.164-konforme Telefonnummer.

```
var localPhoneNumber = '01784 221600';
var userName = 'Heath Vanalphen';

var user = new GlideRecord('sys_user');
user.get('name',userName);
var E164Number = new
 SNC.NotifyNow().convertLocalPhoneNumberToE164(user.getUniqueValue(),
 localPhoneNumber);
gs.log('converted: ' + localPhoneNumber + ' to ' + E164Number + ' based on ' +
 user.getValue('name') +
    '\'s location (' + user.getValue('location') + ')');
```

NotifyNow – getConferenceCallParticipants(String conferenceCallId, Boolean isCallable)

Gibt alle Teilnehmer an einem Konferenzanruf zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
conferenceCallId	Zeichenfolge	Die ID des Konferenzanrufs.
isCallable	Boolean	Ein optionales Flag, um entweder nur die Benutzer zurückzugeben, die angerufen (wahr) oder nicht angerufen (falsch) werden können.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
GlideRecord	Die Teilnehmer

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants('c2e91710eb120100f34087b9d106fe37');

while (user.hasNext() && user.next()) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    if (user.getValue('participant')) {
        gs.log('user: ' + user.getValue('sys_id'));
    } else {
        gs.log('phone number: ' + user.getValue('phone_number'));
    }
}
```

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants('c2e91710eb120100f34087b9d106fe37', true);

while (user.hasNext() && user.next()) {
    if (user.getValue('participant')) {
        gs.log('user: ' + user.getValue('sys_id'));
    } else {
        gs.log('phone number: ' + user.getValue('phone_number'));
    }
}
```

```
var conferenceCallId = '32b11430eb1201003cf587b9d106feb8';

// get all participants
gs.log('all conference call participants:');
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId);
gs.log(user);

// get all callable participants
gs.log('all conference call participants we can call:');
user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId, true);
gs.log(user);

// get all un callable participants
gs.log('all conference call participants that are already in an active session and whom we
 cannot call:');
user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId, false);
gs.log(user);
```

NotifyNow – FrequentlyCalledUsers(Number limit)

Gibt eine Anzahl von häufig angerufenen Benutzern in alphabetischer Reihenfolge bis zum Parameter „limit“ zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
limit	Zahl	Die maximale Anzahl von Ergebnissen.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
GlideRecord	Die häufig angerufenen Benutzer in alphabetischer Reihenfolge.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var fc = nn.getFrequentlyCalledUsers(10);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
while (fc.hasNext() && fc.next()) {
   gs.log("got user " + fc.getValue('name') + ' - ' + fc.getValue('sys_id'));
}
```

NotifyNow – getPreferredE164VoiceNumber(GlideRecord user)

Gibt die bevorzugte E.164-konforme Telefonnummer eines Benutzers für Sprachanrufe zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Anwender	GlideRecord oder Zeichenfolge	Der Benutzerdatensatz oder die „sys_id“ eines Benutzers, von dem die E.164-konforme Telefonnummer abgerufen wird.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Die E.164-konforme Telefonnummer oder Null.

```
var userID = "<user sys_id>";
var E164Number = new SNC.NotifyNow().getPreferredE164VoiceNumber(userID);
gs.log('the preferred phone number for setting up voice calls is ' + E164Number + ' for user
 with id: ' + userID);
```

NotifyNow – getPreferredE164SMSNumber(GlideRecord user)

Gibt die bevorzugte E.164-konforme Telefonnummer eines Benutzers für SMS-Nachrichten zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Anwender	GlideRecord oder Zeichenfolge	Der Benutzerdatensatz oder die „sys_id“ eines Benutzers, von dem die E.164-konforme Telefonnummer abgerufen wird.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Die E.164-konforme Telefonnummer oder Null.

```
var userID = "<user sys_id>";
var E164Number = new SNC.NotifyNow().getPreferredE164SMSNumber(userID);
gs.log('the preferred phone number for sending SMS notifications is ' + E164Number + ' for
 user with id: ' + userID);
```

NotifyNow – getPreferredEmailAddress(GlideRecord user)

Gibt die bevorzugte E-Mail-Adresse eines Benutzers zurück

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Anwender	GlideRecord oder Zeichenfolge	Der Benutzerdatensatz oder die „sys_id“ eines Benutzers, von dem die E-Mail-Adresse abgerufen wird.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Die E-Mail-Adresse oder Null.

```
var userID = "some user sys id";
var email = new SNC.NotifyNow().getPreferredEmailAddress(userID);
gs.log('the preferred email address for sending email notifications is ' + email + ' for user with id: ' + userID);
```

Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Aufgaben-Kommunikationsmanagement (TCM) bietet ein Framework zum Definieren und Verwalten eines Kommunikationsprozesses für jede Entität, welche die Aufgabentabelle erweitert.

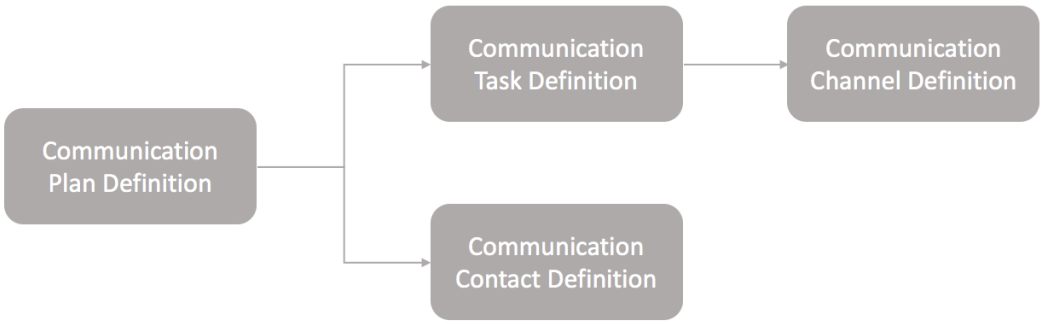
Erkunden • Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess • Slack-Kommunikation	Einrichten Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren	Verwalten Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement arbeiten
Verwenden NA	Entwickeln • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	integrieren NA
Problembehandlung und Hilfe • Fragen in der Incident Management Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess

Aufgaben-Kommunikationsmanagement hilft Ihnen, den -Prozess zu optimieren, indem Kommunikationspläne für eine effektive Kommunikation während eines Events erstellt werden. Der Kommunikationsplan mit seinen definierten Aufgaben hilft Ihnen, sich auf die Lösung des aktuellen Problems zu konzentrieren, anstatt zu entscheiden, wann eine Mitteilung gesendet, welche Informationen weitergegeben und wer informiert werden soll.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Grundlegende Komponenten



Funktionsweise von Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement können Sie einen Kommunikationsplan für einen Event, wie z. B. einen schwerwiegenden Incident, eine geplante Wartung und ein Release, vordefinieren. Jeder Plan umfasst im Allgemeinen eine Reihe von Aufgaben, die verschiedene Kommunikations- und Kollaborationsaktivitäten sowie die Häufigkeit und Methode der Kommunikation definieren. Sie müssen für jede Aufgabe den Kommunikationskanal zum Kontaktieren der Stakeholder festlegen. Sie können auch Vorlagen für E-Mail- und SMS-Nachrichten definieren.

Nachdem Sie die Aufgabe und den Kanal für die Kommunikation festgelegt haben, können Sie die Kontakte oder die Zielgruppe definieren, die für jede Aufgabe kontaktiert werden sollen.

Nachdem ein Kommunikationsplan definiert wurde, wird der Plan basierend auf den definierten Bedingungen mit der entsprechenden Aufgabentabelle verknüpft. Danach werden die im Plan definierten Aufgaben nacheinander ausgeführt, und die Stakeholder werden wie im Plan definiert kontaktiert. Der Kommunikationsplan vereinfacht den Kommunikations- und Kollaborationsprozess und sorgt für eine schnellere Lösung des Problems.

Example: Task Communications Management-Flow in der Verwaltung schwerwiegender Incidents

Angenommen, Sie möchten einen Kommunikationsplan für Incidents für einen schwerwiegenden Incident mit hoher Priorität erstellen.

- Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie einen Kommunikationsplan und die Bedingungen für seine Anlage vordefinieren. In diesem Fall gelten folgende Bedingungen: Priorität = Hoch, und Status von schwerwiegendem Incident = Akzeptiert. Nehmen wir an, dass die Zielgruppe technische Stakeholder des Incidents sind und die Definition des Kommunikationsplans als „Technische Kommunikation“ bezeichnet wird.
- Die Plandefinition kann mehrere Definitionen für die Kommunikationsaufgabe enthalten, wie z. B.:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Technische Kommunikation einleiten
- Technische Statusaktualisierung

- Jede Kommunikationsaufgabendefinition legt auch den Kommunikationskanal und die Kommunikationshäufigkeit (einmalig oder wiederkehrend) fest.
  - Bei "Technische Kommunikation einleiten" wird E-Mail als Kommunikationskanal verwendet. Die Kommunikationshäufigkeit ist einmalig.
  - Bei der technischen Statusaktualisierung werden E-Mail und SMS als Kommunikationskanal verwendet. Die Kommunikationshäufigkeit ist wiederkehrend.
- Die Zielgruppe für die Kommunikation wird als Kommunikationskontaktdefinitionen in der Plandefinition definiert. Berücksichtigen Sie in diesem Fall Servicebesitzer der betroffenen Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), die sich auf den Incident beziehen, als technische Stakeholder.
- Wenn ein Incident diese Bedingungen erfüllt, wird ein Kommunikationsplan für Incidents zusammen mit seinen Aufgaben an den Incident-Datensatz angehängt.
- Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie die Kommunikation ohne Verzögerung bei der Lösung schwerwiegender Incidents effektiv durchführen.

Apps im Store anfordern

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

Aufgaben-Kommunikationsmanagement -Plugins

Die Aufgaben-Kommunikationsmanagement -Plugins sind im Basissystem aktiviert. Das Plugin enthält Demodaten.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren

Das Plugin Aufgaben-Kommunikationsmanagement (com.snc.task_communication_management) wird aktiviert, wenn Sie das Plugin Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam) oder das Plugin „Incident Management - Major Incident Management“ (com.snc.incident.mim) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Plugin	Beschreibung
Contact Management [com.snc.contact_management]	Das Contact Management-Plugin verwaltet die Verbindungen zwischen Benutzern oder Gruppen und anderen Ressourcen im System.
Targeted Communications [com.sn_publications]	Das Targeted Communications-Plugin bietet eine Möglichkeit, Newsletter wie Artikel an ausgewählte interne oder externe Kunden zu veröffentlichen und zu versenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Aufgaben-Kommunikationsmanagement -Plugin installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationsplan-Typsuche [comm_plan_type_lookup]	Speichert die Kommunikationsplantypen.
Kommunikationsaufgaben-Typsuche [comm_task_type_lookup]	Speichert die Kommunikationsaufgabentypen.
Kommunikationsplandefinition [comm_plan_definition]	Die Definitionstabelle für die Kommunikationsplanentität.
Kommunikationsaufgabendefinition [comm_task_definition]	Die Definitionstabelle für die Kommunikationsaufgabenentität.
Kommunikationskanaldefinition [comm_channel_definition]	Haupttabelle für Kanaldefinitionen.
Kommunikationskanaldefinition – E-Mail	Definiert E-Mail als Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[comm_channel_def_email]	
Kommunikationskanaldefinition – SMS [comm_channel_def_sms]	Definiert SMS als Kanal. **Hinweis:** Diese Tabelle ist nur verfügbar, wenn Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify) installieren.
Kommunikationskanaldefinition – Konferenz [comm_channel_def_conference]	Definiert Konferenz als Kanal. **Hinweis:** Diese Tabelle ist nur verfügbar, wenn das Notify-Plugin (com.snc.notify) installiert ist.
Kommunikationskontaktdefinition [comm_contact_definition]	Definiert die Kontakte zum Versenden von Kommunikationen. Kontakte können Benutzer, Gruppen oder Empfängerlisten sein.
Kommunikationskanalkonfiguration [comm_channel_config]	Listet alle verfügbaren Kanäle für eine Instanz auf. **Hinweis:** Das Konfigurationsskript für jeden Kanal ist eine Skripteinbindung.
Kommunikationsplan [comm_plan]	Speichert den Kommunikationsplan, der die Kommunikationsaktivität während eines Events beschreibt.
Kommunikationsaufgabe [comm_task]	Speichert die auszuführende Aufgabe, um mit den beteiligten Kontakten zu kommunizieren.
Kommunikationskanal [comm_channel]	Haupttabelle für Kanalinstanzen.
Kommunikationskanal – E-Mail [comm_channel_email]	Speichert Datensätze, die angeben, dass E-Mail als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationskanal – SMS [comm_channel_sms]	Speichert Datensätze, die angeben, dass SMS als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationskanal – Konferenz [comm_channel_conference]	Speichert Datensätze, die angeben, dass die Konferenz als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationsaufgaben-Handler [comm_task_handler]	Listet spezifische Handler für verschiedene Aufgabentypen auf. Beispiel für Incident: CommunicationManagementIncidentHandler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Benutzer mit der Administratorrolle könne diese Tabelle nicht löschen.

Installierte Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Kommunikationsplanadministrator [sn_comm_management.comm_plan_admin]

Stellt die allgemeine Verantwortlichkeit von Aufgaben-Kommunikationsmanagementbereit.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- *Benachrichtigungsadministrator [notify_admin]*
- *Benutzer der Veröffentlichungsempfängerliste [sn_publications_recipients_list_user]*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle hat Zugriff auf das Erstellen und Bearbeiten von Aufgaben-Kommunikationsmanagement -Tabellen, einschließlich Kommunikationsplandefinitionen und anderen zugehörigen Datensätzen.

Kommunikationsplananzeige [sn_comm_management.comm_plan_viewer]

Diese Rolle hat Lesezugriff auf Tabellen Aufgaben-Kommunikationsmanagement.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- *Benachrichtigungsanzeige [notify_view]*
- *Benutzer der Veröffentlichungsempfängerliste [sn_publications_recipients_list_user]*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

Kommunikationsplanmanager [sn_comm_management.comm_plan_manager]

Diese Rolle verfügt über Erstellungs- und Bearbeitungszugriff auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement Instanztabellen wie Kommunikationspläne, Kommunikationsaufgaben. Benutzer mit dieser Rolle können spontane Mitteilungen senden.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Kommunikationsplanmanager“ [sn_comm_management.comm_plan_manager] enthält die Rolle „*Kommunikationsplananzeige“ [sn_comm_management.comm_plan_viewer]*.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Installieren Sie Collaboration Services for Task Communications Management

Installieren Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) aus dem ServiceNow Store, um die Slack-Funktionalität zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Store.
2. Suchen Sie die Store-Anwendung Collaboration Services for Task Communications Management.
3. Klicken Sie auf die Store-Anwendung Collaboration Services for Task Communications Management und dann auf **App anfordern**.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Slack-Arbeitsbereich konfigurieren

Mit Collaboration Services for Task Communications Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) installiert, darunter Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationskanaldefinition – Slack [comm_channel_def_slack]	Die Tabelle erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [comm_channel_definition].
Kommunikationskanal – Slack [comm_channel_slack]	Die Tabelle erweitert die Kommunikationskanaltabelle [comm_channel].
Kommunikationsplan – Zusammenarbeitsservice-Daten [comm_plan_collab_data]	Speichert Daten im Zusammenhang mit Collaboration-Services

Zugehörige Informationen

Slack-Arbeitsbereich konfigurieren

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement arbeiten

In diesem Abschnitt werden Themen behandelt, die Sie bei einer Vielzahl technischer Konzepte in Bezug auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement unterstützen, z. B. die Erstellung von Kommunikationsplandefinitionen, Aufgabendefinitionen, Kanaldefinitionen und Kontaktdefinitionen.

Definieren Sie einen Kommunikationsplan

Definieren Sie einen Kommunikationsplan für einen Aufgabendatensatz, um Kommunikationsaufgaben und Kontaktdefinitionen anzugeben. Wenn die angegebenen Bedingungen für die Plandefinition erfüllt sind, werden der Kommunikationsplan und die zugehörigen Datensätze automatisch an den Aufgabendatensatz angehängt, sodass kein manueller Aufwand erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Communication Plan Definition Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kommunikationsplan.
Tabelle	Tabelle, an die der Plan angehängt wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
Typ	Art des Kommunikationsplans, z. B. Technisch, Intern, Extern, Kunde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationspläne der Tabelle zugeordnet werden müssen.
Bedingungsbasiert	Option zum Definieren, ob der Plan basierend auf den Bedingungen an eine Tabelle angehängt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Kommunikationsplan an einen Incident mit Priorität 2 anhängen möchten, können Sie die **Bedingung** im Feld Bedingung angeben.
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Plandefinition aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Plandefinition.
Bedingung	Bedingung, unter der ein Kommunikationsplan an eine Tabelle angehängt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kommunikationsplan wird übermittelt. Die folgenden zugehörigen Listen werden in der Kommunikationsplandefinition angezeigt:
   - Kommunikationsaufgabendefinitionen
   - Kommunikationskontaktdefinitionen

Nächste Maßnahme

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe für den Plan.

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe für einen Kommunikationsplan. Wenn ein Plan an eine Tabelle angehängt wird, müssen die mit dem Plan verbundenen Aufgaben ausgeführt werden, um das Problem zu beheben. Sie können einem Kommunikationsplan mehrere Aufgaben zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan definiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**.
2. Klicken Sie auf den Kommunikationsplan, für den Sie eine Kommunikationsaufgabe definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Kommunikationsaufgabendefinitionen und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular der Kommunikationsaufgabendefinition

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplandefinition	Eindeutiger Name der Kommunikationsplandefinition, für die Sie die Aufgabe definieren.
Name	Eindeutiger Name für die Kommunikationsaufgabendefinition.
Typ	Typ der Aufgabe, z. B. interne Kommunikation, die global oder für eine bestimmte Tabelle gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Wert im Feld **Typ** hilft Ihnen, eine Aufgabe nach ihrem Typ zu filtern. Der Wert hilft auch, einen Bericht eines bestimmten Aufgabentyps zu generieren oder SLAs für eine Kommunikationsaufgabe zu erstellen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Aufgabendefinition. Die Aufgabendefinition ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationsaufgaben im Plan angezeigt werden. Dieses Feld gibt an, welche Kommunikationsaufgabe zuerst ausgeführt werden soll.
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Aufgabe aktiv ist oder nicht.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabendefinition.
Kommunikationshäufigkeit	Häufigkeit der Ausführung der Kommunikationsaufgabe. Sie können die Benachrichtigung einmal senden oder die Benachrichtigung kann wiederholt werden.
Dauer	Uhrzeit, zu der Sie eine Benachrichtigung senden möchten. Beispiel: Wenn die Kommunikationshäufigkeit **Einmal** und die **Dauer** 15 Minuten lautet, wird die Benachrichtigung nur alle 15 Minuten gesendet. Wenn die Kommunikationshäufigkeit **Wiederkehrend**lautet, wird die Benachrichtigung alle 15 Minuten gesendet.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Kommunikationsaufgabe ist für den Kommunikationsplan definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie den Kommunikationskanal für die Aufgabe.

Definieren Sie einen Kommunikationskanal

Definieren Sie einen Kommunikationskanal für jede Kommunikationsaufgabe, um zu bestimmen, welcher Kommunikationsmodus für die Aufgabe verwendet werden soll, wenn ein Plan an eine Tabelle angehängt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan und die zugehörigen Aufgaben definiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Verfügbare Kommunikationsmodi: E-Mail, SMS, Konferenz und Slack.
- Für die Incident-Tabelle wird die Funktionalität für SMS und Konferenz nur dann angezeigt, wenn Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify) aktivieren und der Eigenschaftswert *com.snc.iam.notify_number* auf die registrierte Benachrichtigungsnummer festgelegt wird. Die Benachrichtigungsnummer wird beim Konfigurieren des Twilio-Accounts registriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für die Incident-Tabelle wird die Funktionalität für Slack nur angezeigt, wenn Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) aktivieren. Um das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ zu aktivieren, navigieren Sie zu ServiceNow Store und installieren Sie die Anwendung Collaboration Services for Task Communications Management. Weitere Informationen finden Sie unter Collaboration Services for Task Communications Management .

  Hinweis:
  Informationen zum Konfigurieren von Slack finden Sie unter Slack-Arbeitsbereich konfigurieren .

- **„Kanal hinzufügen – Konferenz** “ schließt sich gegenseitig aus von **„Kanal hinzufügen – SMS** “ und **„Kanal hinzufügen – E-Mail“**. Wenn Sie **Kanal hinzufügen – Konferenz**auswählen, können **Sie Kanal hinzufügen – E-Mail** oder **Kanal hinzufügen – SMS**nicht auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**.
2. Klicken Sie auf einen Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Kommunikationsaufgabendefinitionen und dann auf die Aufgabe, für die Sie den Kommunikationskanal definieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular "Definition der Kommunikationsaufgabe" je nach Anforderung auf einen der folgenden zugehörigen Links:
   - **Kanal hinzufügen – Konferenz**
   - **Kanal hinzufügen – E-Mail**
   - **Kanal hinzufügen – SMS**
   - **Kanal hinzufügen – Slack**
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Kommunikationskanaldefinition

Feld	Beschreibung
Kanal hinzufügen # Konferenz	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, der die Kanaldefinition zugeordnet ist.
Notify-Anbieterauswahl	Suchsymbol ( ), um die Auswahl aus der Tabelle „Anbieterauswahl“ [notify_group_selector] auszuwählen. **Hinweis:** Die Auswahl kann einer Notify-Nummerngruppe oder einem Konferenzanbieter zugeordnet werden. Jede Notify-Nummerngruppe kann eine oder mehrere Notify-Nummern haben, die für Telefonkonferenzen verwendet werden können.
Kanal hinzufügen # E-Mail	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, der diese Kanaldefinition zugeordnet ist.
E-Mail-Clientvorlage	Suchsymbol ( ), um die E-Mail-Client-Vorlage auszuwählen, die zum Senden von E-Mails an die Zielgruppe verwendet wird. **Hinweis:** Diese E-Mail-Vorlage muss in der Kommunikationsaufgabentabelle definiert sein.
Empfängerfeld	Liste, um auszuwählen, an welcher Stelle die Empfängerliste ausgefüllt werden soll. Zu den Optionen gehören **An**, **CC**und **BCC**. Der Standardwert wird basierend auf dem ausgefüllt, was Sie in der Eigenschaft **Standard-Empfängerspeicherort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben** (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*) festgelegt haben.
Kanal hinzufügen # SMS	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Vorlage für SMS-Benachrichtigung	Suchsymbol , um die Notify-SMS-Vorlage auszuwählen, die zum Senden einer SMS an die Zielgruppe verwendet wird. **Hinweis:** Diese SMS-Vorlage muss in der Kommunikationsaufgabentabelle definiert werden.
Notify-Anbieterauswahl	Suchsymbol ( ), um die Auswahl aus der Tabelle „Anbieterauswahl“ [notify_group_selector] auszuwählen. **Hinweis:** Die Auswahl kann einer Notify-Nummerngruppe oder einem Konferenzanbieter zugeordnet werden. Jede Notify-Nummerngruppe kann eine oder mehrere Notify-Nummern haben, die zum Senden von SMS verwendet werden können.
Kanal hinzufügen – Slack	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Kanaltyp	Kanaltyp ist Slack.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für die Kommunikationsaufgabe wird ein Kommunikationskanal definiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie Kommunikationsaufgaben und Kommunikationskanäle für diese Aufgaben erstellt haben, definieren Sie Kontakte für den Kommunikationsplan.

Definieren Sie einen Kommunikationskontakt

Definieren Sie die Empfänger eines bestimmten Plans, um die Zielgruppe zu bestimmen, die an jeder Kommunikationsaufgabe beteiligt ist sowie die Verantwortlichkeiten, die die Empfänger behandeln sollen. Eine Benachrichtigung für eine Aufgabe wird an alle Personen gesendet, die für diese Aufgabe angegeben sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.communication_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan definiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen bestimmten Kommunikationskontakt manuell hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**.
2. Klicken Sie auf den Kommunikationsplan, für den Sie die Kontakte definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste der **Kommunikationskontaktdefinitionen** und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular der Kommunikationskontaktdefinition

Feld	Beschreibung
Typ	Kontakttyp, den Sie in den Plan einbeziehen möchten, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste. Der Kontakttyp wird zum Zeitpunkt der Tabellenausführung dynamisch zugewiesen. Weitere Informationen zu Empfängerlisten finden Sie unter Empfängerliste für Kommunikationskontakt definieren.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die vom Benutzer, von der Gruppe oder den Personen in der Empfängerliste erwartet wird.
Anwender	Name der Benutzer-, Gruppen- oder Empfängerliste, die der Kontaktliste hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können die Empfängerliste verwenden, um dynamische Kriterien zum Abrufen der Liste der Benutzer für einen bestimmten Kommunikationsplan anzugeben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kommunikationsplan wird ein Kommunikationskontakt definiert.

Empfängerliste für Kommunikationskontakt definieren

Für eine Empfängerliste können Sie einen Filter angeben, um eine Liste von Benutzern abzurufen. Verwenden Sie die Empfängerliste als Kontakt für einen bestimmten Kommunikationsplan.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manchmal sind die Kontakte, die Sie in einen Plan aufnehmen möchten, nur dynamisch bekannt. Beispiel: Sie möchten, dass die Support-Gruppe, die einem bestimmten Geschäftsservice in einem Incident zugeordnet ist, in den Kommunikationsplan einbezogen wird. Die Support-Gruppe kann sich je nach ausgewähltem Geschäftsservice ändern. In einem solchen Fall bietet eine Empfängerliste die Flexibilität, Empfänger dynamisch hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Empfängerlisten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Empfängerliste zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Empfängerlisten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Empfängerliste.
Typ	Typ des Empfängers.
Status	[Nur Lesen] Der Status der Empfängerliste.
Einrichtung	
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. ○ Datei hochladen: Laden Sie eine Excel-Datei mit den Empfängerinformationen hoch, um eine Empfängerliste zu erstellen. Diese Liste ist statisch. ○ Dynamische Bedingung: Verwenden Sie Skripts oder Bedingungen, um Empfängerinformationen zu erhalten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Empfängerliste wird für den Kontakt definiert.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie einen Kommunikationskontakt für die Aufgabe.

Plantyp erstellen

Erstellen Sie den Kommunikationsplantyp, und geben Sie an, ob der Plantyp global oder für eine bestimmte Tabelle gilt. Wenn Sie den Kommunikationsplantyp erstellen, wird darauf in der Kommunikationsplandefinition verwiesen. Der Typ des Kommunikationsplans hilft Ihnen, den Plan nach seinem Typ zu filtern, einen Bericht eines bestimmten Plantyps zu generieren oder SLAs für einen beliebigen Kommunikationsplan zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Communications Management** > **Administration** > **Plantypen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Kommunikationsplan-Typsuche

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kommunikationsplantyps.
Global	Option, um zu bestimmen, ob der Plantyp für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, erscheint das Feld **Tabelle** dort, wo Sie die Tabelle auswählen können, für die der Plantyp angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Plantyps. Der Plantyp ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Definieren, ob der Plantyp aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plantyps.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Kommunikationsplantyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationsplan.

Erstellen Sie einen Aufgabentyp

Erstellen Sie den Kommunikationsaufgabentyp, und geben Sie an, ob die Aufgabe für eine bestimmte Tabelle oder global gilt. Der Kommunikationsaufgabentyp hilft Ihnen, eine Aufgabe nach ihrem Typ zu filtern, einen Bericht eines bestimmten Aufgabentyps zu generieren oder SLAs für eine Kommunikationsaufgabe zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Communications Management** > **Administration** > **Aufgabentypen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Kommunikationsaufgaben-Typsuche

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kommunikationsaufgabentyps.
Global	Option, um zu bestimmen, ob der Aufgabentyp für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, erscheint das Feld **Tabelle** dort, wo Sie die Tabelle auswählen können, für die der Aufgabentyp angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Aufgabentyps. Der Aufgabentyp ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Definieren, ob der Aufgabentyp aktiv ist oder nicht.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung in Bezug auf den Aufgabentyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Kommunikationsaufgabentyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe.

Kontaktverantwortlichkeiten definieren

Definieren Sie die verschiedenen Kontakte oder Zielgruppen, die am Kommunikationsprozess beteiligt sind, und ihre Verantwortlichkeiten, um zu verdeutlichen, was von diesen Kontakten während des Prozesses erwartet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Communications Management** > **Administration** > **Kontaktverantwortungen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Kontaktverantwortlichkeit

Feld	Beschreibung
Global	Option, um zu bestimmen, ob die Kontaktverantwortlichkeit für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Feld **Tabelle** angezeigt, in dem Sie die Tabelle auswählen können, für die Sie die Kontaktverantwortlichkeit definieren.
Name	Eindeutiger Name des Kontakts, der am Kommunikationsprozess beteiligt ist, z. B. kaufmännischer Direktor oder Kommunikationsmanager.
Typ	Typ des Kontakts, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste.
Tabelle	Tabelle, in der der Kontakt aktiviert wird, wenn ein Kommunikationsplan angehängt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Kontaktverantwortlichkeiten werden definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationskontakt für die Aufgabe.

Kommunikationskanalkonfiguration ansehen

Zeigen Sie die Konfiguration verschiedener Kommunikationskanäle an, die zur Kontaktaufnahme mit der Zielgruppe im Kommunikationsprozess verwendet werden. Standardmäßig sind die verfügbaren Kommunikationskanäle E-Mail, SMS, Slack und Konferenz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Communications Management** > **Administration** > **Kanalkonfiguration**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Kommunikationskanaldatensatz.
3. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Kommunikationskanalkonfigurations-Formular

Feld	Beschreibung
Typ	[Nur Lesen] Modus des Kanals.
Konfigurationsskript	[Nur Lesen] Suchsymbol ( ), um das Skript auszuwählen, das die Kanalkonfiguration definiert.
Aktiv	[Nur lesen] Option zum Definieren, ob der Kommunikationskanal aktiv ist oder nicht.
Klassifizierung	[Schreibgeschützt] Wird intern verwendet, um die Kanäle zwischen Konferenzen oder der Workbench für die Verwaltung schwerwiegender Incidents zu gruppieren.

Slack für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie Slack als Kommunikationsmodus für eine Kommunikationsaufgabe, um Nachrichten direkt an die Benutzer zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Installieren Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_hook) aus dem ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Kommunikationsplandefinitionen**.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan, in dem Sie Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie die Kommunikationsaufgabendefinition, für die Sie Slack als Kommunikationsmodus hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörigen Links **Kanal hinzufügen – Slack** .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Slack wird als Kommunikationskanal für die Kommunikationsaufgabe hinzugefügt.

Klassischer Workflow

Workflow bietet eine Drag-and-Drop-Schnittstelle für die Automatisierung von mehrstufigen Prozessen auf der gesamten Plattform. Jeder Workflow besteht aus einer Sequenz von *Aktivitäten*, wie z. B. Datensätze erstellen, Benutzer über ausstehende Genehmigungen informieren oder Skripts ausführen. Der grafische Workflow-Editor stellt Workflows visuell als eine Art Flussdiagramm dar. Es zeigt Aktivitäten als Kästchen mit Informationen zu dieser Aktivität und Übergänge von einer Aktivität zur nächsten als Linien, die die Kästchen verbinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Seit dem New York-Release ist Workflow ein Legacy-Produkt. Verwenden Flow Designer für jede neue Prozessautomatisierung. Da viele Organisationen Workflows in der Produktion haben, verwenden Sie diese Workflow-Dokumentation, um zu erfahren, wie Sie mit vorhandenen Workflows arbeiten.

Erkunden • Washington DC • Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen • Workflow -Aktivitäten anheften • Domänentrennung und Workflow • Workflow-Training auf der ServiceNow® Developer Site	**Einrichten** Erste Schritte mit Workflows	**Verwalten** • Workflow-Rollen • Workflow-Kontexte verwalten
Verwenden • Workflow-Editor • Workflow erstellen • Workflow-Aktivitäten	**Entwickeln** • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Workflow-API-Referenz • Variablen in einem Workflow verwenden	**Problembehandlung und Hilfe** • Entwickler-Community: Fragen stellen oder beantworten • Problembehandlung von Workflows • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Erste Schritte mit Workflows

Der grafische Workflow-Editor bietet eine Drag-and-Drop-Schnittstelle für die Automatisierung von mehrstufigen Prozessen auf der gesamten Plattform.

Teile eines Workflows

Workflows bestehen aus folgenden Teilen.

Eigenschaften

Legen die Konfigurationseinstellungen fest, z. B. den Workflow-Namen, die Tabelle, auf deren Datensätzen die Workflow-Aktionen basieren, sowie die Bedingungen, unter denen die Aktionen ausgeführt werden.

Aktivitäten

Geben die Sequenz der Vorgänge an, die von dem Workflow ausgeführt werden, z. B. das Generieren von Datensätzen, das Benachrichtigen von Benutzern über ausstehende Genehmigungen oder das Ausführen von Skripts.

Übergänge

Geben die Bedingungen an, unter denen eine Aktivität auszuführen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Austrittsbedingungen

Geben die Bedingungen an, unter denen ein Übergang auszuführen ist.

Kontexte

Speichern historische Laufzeitinformationen über einen bestimmten ausgeführten Workflow in einem Workflow-Kontext-Datensatz.

Versionen

Speichern historische Design-Informationen über einen bestimmten Workflow in einem Workflow-Versionsdatensatz.

Workflow-Lebenszyklus

Der Workflow wird gestartet, wenn ein auslösendes Event auftritt. Zu üblichen Auslösern gehören beispielsweise die Eingabe eines Datensatzes in eine bestimmte Tabelle oder das Festlegen eines angegebenen Werts für ein bestimmtes Feld in einer Tabelle. Erstellen Sie beispielsweise einen Workflow, der immer dann ausgeführt wird, wenn ein Benutzer die Genehmigung für die Bestellung eines Katalogartikels anfordert. Sie können Workflows auch so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können Workflows ausgehend von Skripts wie Geschäftsregeln aufrufen.

Wenn eine Aktivität abgeschlossen ist, geht der Workflow zur nächsten Aktivität über. Eine Aktivität kann je nach ihrem Ergebnis mehrere verschiedene Übergänge zu verschiedenen Aktivitäten haben. Um das obige Beispiel fortzusetzen: Wenn die Anforderung des Benutzers genehmigt wird, kann die Aktivität zu einer Aktivität übergehen, die jemanden benachrichtigt, um den Artikel zu bestellen. Wenn die Anforderung des Benutzers abgelehnt wird, kann die Aktivität dazu übergehen, den Benutzer darüber zu benachrichtigen, dass seine Anforderung abgelehnt wurde.

Der grafische Workflow-Editor stellt Workflows visuell als eine Art Flussdiagramm dar. Er zeigt Aktivitäten als Kästchen mit Informationen zu der betreffenden Aktivität und Übergänge von einer Aktivität zur nächsten als Linien, welche die Kästchen verbinden.

Bei jedem Schritt in einem Workflow gilt:

1. Eine Aktivität wird verarbeitet und eine durch die Aktivität definierte Aktion ausgeführt.
2. Beim Abschluss einer Aktion durch eine Aktivität prüft der Workflow die Bedingungen der Aktivität.
3. Bei jeder übereinstimmenden Bedingung folgt der Workflow dem Übergang zur nächsten Aktivität.

Wenn der Workflow keine Aktivitäten mehr enthält, ist der Workflow abgeschlossen. Im Workflow-Kontext wird der Ausführungsverlauf der ausgeführten Aktivitäten und Übergänge gespeichert. In der Workflow-Version wird der Design-Verlauf der Aktivitäten, Übergänge und Austrittsbedingungen gespeichert, die zur Ausführung verfügbar sind.

Workflow-Eigenschaften

In den Workflow-Eigenschaften ist festgelegt, wann ein Workflow ausgeführt wird und basierend auf welchen Datensätzen Workflow-Aktionen ausgeführt werden. Weitere Informationen zu Workflow-Eigenschaften finden Sie unter Workflow-Eigenschaften.

Workflow-Aktivitäten

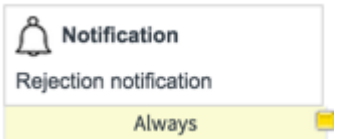
Eine Workflow-Aktivität enthält Anweisungen, die vom Workflow verarbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu den Aktivitäten zählen das Ausführen von Skripts, das Bearbeiten von Datensätzen, das Warten auf den Ablauf eines bestimmten Zeitraums oder das Protokollieren eines Events. Workflow-Bedingungen bestimmen, ob die Aktivität ausgeführt wird oder nicht. Aktivitäten können hinzugefügt, entfernt oder neu angeordnet werden. Zwischen Aktivitäten können Übergänge gezeichnet werden.

Dies ist eine Aktivität, die eine Benachrichtigung auslöst:

Beispielaktivität



Bei Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die sie gestartet werden. Durch die ausgehend von Datensatzvorgängen gestarteten Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die der Datensatzvorgang durchgeführt wird. Workflows, die ausgehend von Zeitplänen gestartet oder auf Basis von Timern neu gestartet werden, führen Aktivitäten als Systembenutzer aus. Von Skriptaufrufen gestartete Workflows führen Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung aus, durch die das Skript gestartet wurde.

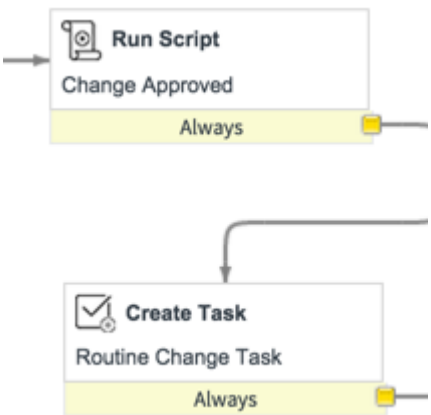
Weitere Informationen zu verfügbaren Aktivitäten und deren Verhalten finden Sie unter Workflow-Aktivitäten.

Übergänge

Nachdem die Workflow-Bedingung ausgewertet wurde, bestimmt der Workflow-Übergang, welche Aktivität ausgeführt wird, wenn die Workflow-Bedingung erfüllt ist.

Dies ist ein Übergang, der immer vom Skript `Change genehmigt` zur Aktivität **Change-Aufgabe** führt:

Beispielübergang



Austrittsbedingungen

Nachdem eine Workflow-Aktivität ausgeführt wurde, wird die Workflow-Bedingung ausgewertet, um zu bestimmen, welcher Übergang aktiviert wird.

Die Bedingung bestimmt das Verhalten abhängig davon, ob ein Change genehmigt oder abgelehnt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Endbedingungen

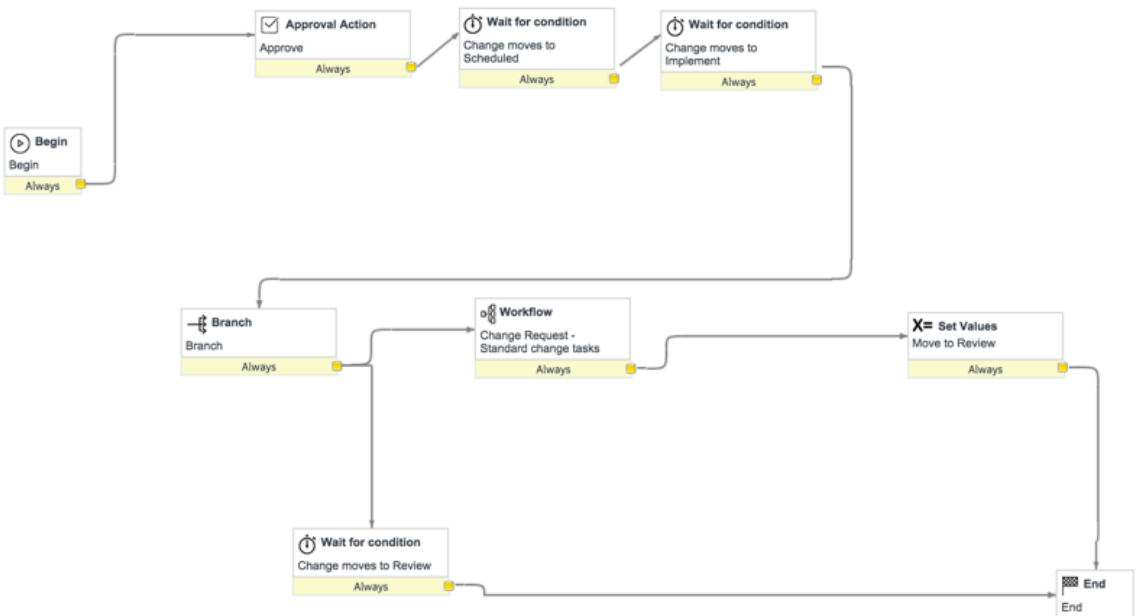


Workflow-Beispiel

Während der Workflow-Bearbeitung oder während ein nicht veröffentlichter Workflow ausgeführt wird, kann nur die Person, die den Workflow ausgecheckt hat, die Changes anzeigen.

Nachdem ein Workflow veröffentlicht wurde, steht er anderen Benutzern zur Verfügung. Der Workflow durchläuft den im Workflow-Editor definierten Prozess. Der gesamte Workflow wird auf einem Bildschirm dargestellt. Dies ist beispielsweise der Workflow für einen Standard-Change:

Beispiel für Change-Workflow



Workflow-Editor

Der Workflow-Editor ist eine Schnittstelle zum Erstellen und Ändern von Workflows durch Anordnen und Verbinden von Aktivitäten, um Prozesse zu steuern.

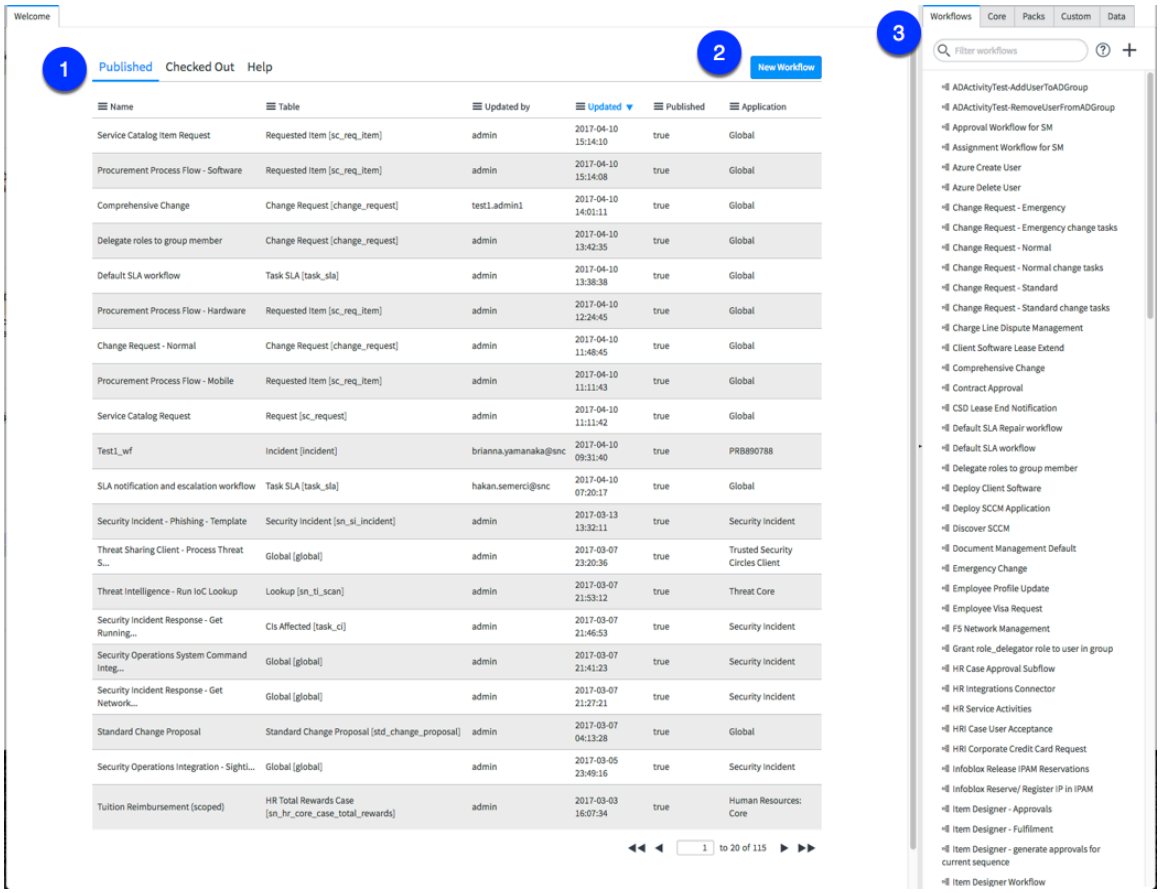
Sie können mehrere Workflows auf demselben Bildschirm verwalten, benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten erstellen und vorhandene Aktivitäten als Datenquellen verwenden. Benutzer mit der Rolle workflow_creator können Workflows erstellen. Benutzer mit der Rolle „workflow_admin“ können Workflows erstellen, ändern, löschen und veröffentlichen.

Um den Workflow-Editor zu öffnen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor**. Weitere Informationen zur Verwendung des Editors finden Sie unter Workflow erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begrüßungsbildschirm

Der Editor öffnet sich mit der Seite **Willkommen**, auf der eine Liste der aktiven, veröffentlichten Workflows angezeigt wird. Auf dieser Registerkarte können Sie vorhandene Workflows öffnen, neue Workflows erstellen und Hilfe-Ressourcen für den Workflow öffnen.



1 **Anzeigefilter auflisten**

Veröffentlicht: Klicken Sie hier, um die Liste der veröffentlichten Workflows anzuzeigen

Ausgecheckt: Klicken Sie hier, um eine Liste der für den aktuellen Benutzer ausgecheckten Workflows anzuzeigen

Hilfe: Klicken Sie hier, um Links anzuzeigen, die Hilfe-Ressourcen für den Workflow bieten

2 **Schaltfläche Neuer Workflow**

Klicken Sie hier, um einen neuen Workflow zu erstellen.

3 **Paletten-Registerkarten**

Workflows: Workflow-Aktivitäten und Workflows, die Sie als Subflows verwenden können.

Core: Verfügbare Workflow-Aktivitäten für den ausgewählten Workflow. Inhalte können Aktivitäten enthalten, die vom Basissystem bereitgestellt werden und die mit Orchestration erworben wurden.

Pakete: Orchestration-Aktivitätspakete, die aus dem ServiceNow® App Store heruntergeladen wurden, sortiert nach Anbieter und Umfang. Benutzerdefinierte Aktivitäten und Workflows, die zu Ihrem Umfang gehören, werden auch als Pakete angezeigt. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefiniert: Benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitäten verfügbar. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Daten: Aktivitäten im aktuellen Workflow, die Daten ausgeben. Sie können diese Aktivitäten als Datenquellen für andere Aktivitäten verwenden. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Hinweis:
Wenn Ihre Workflow-Willkommensseite nicht so aussieht wie in diesem Beispiel, haben Sie möglicherweise die Workflow-Willkommensseite vor dem Upgrade angepasst Washington DC. Sie können die Workflow-Willkommensseite auf die neueste Version aktualisieren, indem Sie die UI-Seiten bearbeiten.

Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten** > **Workflow-Editor willkommen**. Scrollen Sie im UI-Seiten-Datensatz für workflow_editor_welcome zur zugehörigen Liste **Versionen**. Wählen Sie die Zeile für die Version aus, für die das Upgrade durchgeführt werden soll Washington DC machen Sie einen Rechtsklick und wählen Sie **Diese Version wiederherstellen**.

Workflow Canvas

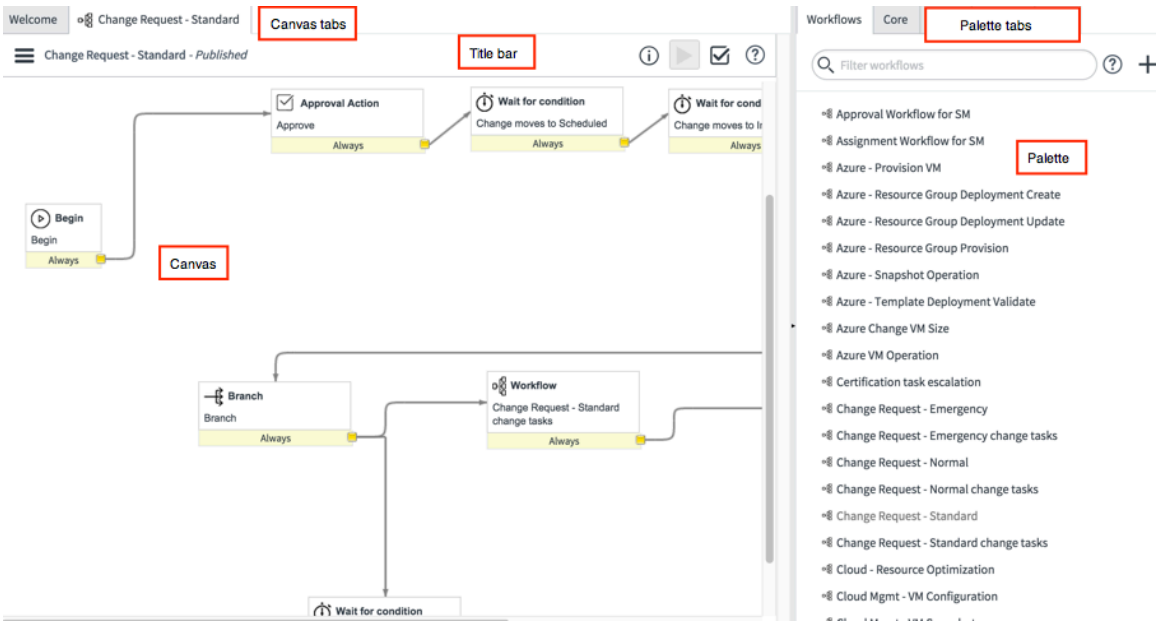
Nach dem Öffnen oder Erstellen eines neuen Arbeitsablaufs zeigt das System den Workflow Canvas an. Auf dem Canvas interagieren Sie mit dem Workflow-Editor über verschiedene Elemente: Der Canvas selbst, die Canvas-Registerkarten, die Titelleiste, die Palette und die Paletten-Registerkarten.

Im Zeichen-Canvas können Sie Aktivitäten hinzufügen und Übergänge für ausgecheckte Workflows konfigurieren. Fügen Sie eine Aktivität hinzu, indem Sie diese aus der Palette in den Workflow auf dem Canvas ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow erstellen.

- **Canvas-Registerkarten**: Enthält Registerkarten für den Zugriff auf Workflows, die bearbeitet oder erstellt werden.
- **Titelleiste:** Zeigt den Namen und den Status des Workflows an. Bietet ein Menü und Steuerelemente zum Konfigurieren, Testen und Überprüfen von Workflows.
- **Canvas**: Stellt die Arbeitsoberfläche zum Erstellen neuer Workflows oder zum Bearbeiten vorhandener Workflows bereit.
- **Paletten-Registerkarten**: Enthält Registerkarten zum Aufrufen von Aktivitäten, die bearbeitet oder erstellt werden.
- **Palette**: Enthält alle verfügbaren Workflow-Aktivitäten und vorhandenen Workflows, die Sie als Subflows verwenden können. Ziehen Sie Aktivitäten und Subflows auf den Canvas, um neue Workflows zu erstellen oder vorhandene zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Benutzeroberfläche



Workflow-Palette

Die Standard-Workflow-Palette enthält Workflow-Aktivitäten und vorhandene Workflows, die Sie als Subflows verwenden können.

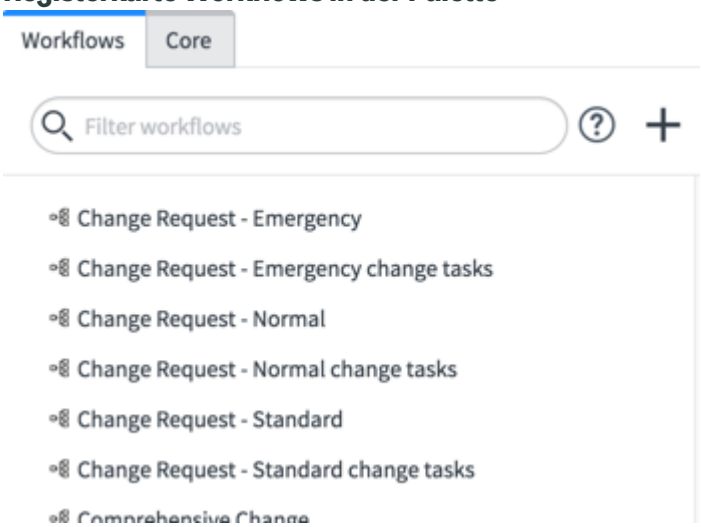
Die standardmäßige Workflow-Palette enthält die folgenden Registerkarten:

- **Workflows**: Zeigt vorhandene Workflows an und bietet Steuerelemente zum Erstellen neuer Workflows.
- **Core**: Zeigt grundlegende Workflow-Aktivitäten an, die als Baseline für alle Systeme und Orchestration-Aktivitäten verfügbar sind (wenn Orchestration aktiviert ist).

Registerkarte Workflows

Die **Workflows** Registerkarte enthält eine Liste vorhandener Workflows, die Sie bearbeiten oder als Subflows in anderen Workflows verwenden können. Doppelklicken Sie auf einen Workflow, um ihn auf dem Canvas zu öffnen. Um einen Workflow als Subflow hinzuzufügen, ziehen Sie ihn auf einen anderen Workflow auf dem Canvas. Klicken Sie auf das Symbol **+**, um einen neuen Workflow zu erstellen.

Registerkarte Workflows in der Palette

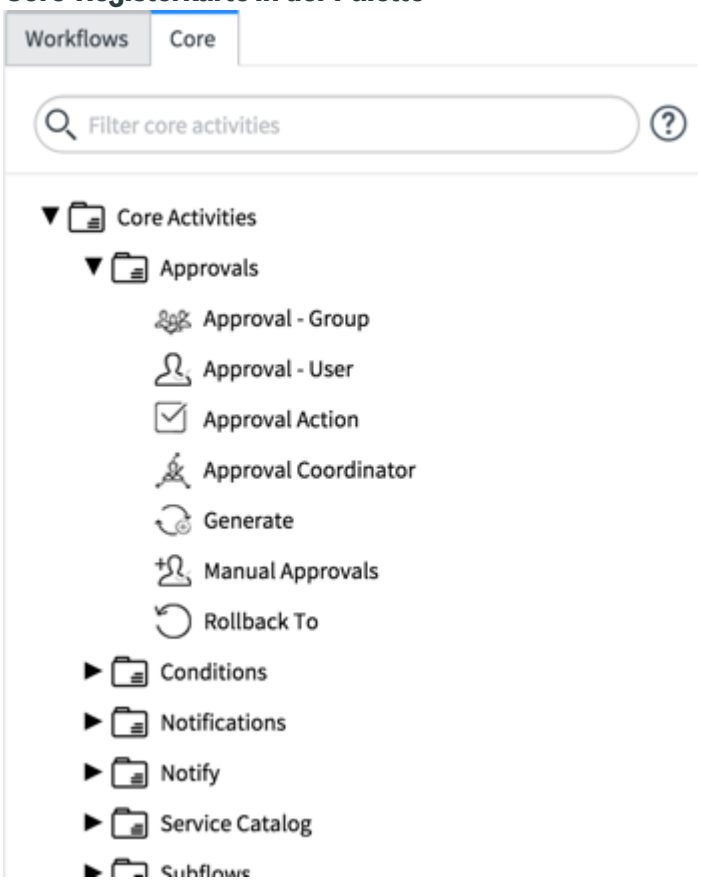


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Core-Registerkarte

Die Registerkarte **Core** enthält die Standardaktivitäten, die standardmäßig für alle mit Orchestration erworbenen Workflows sowie für alle nach Kategorien geordneten Aktivitäten verfügbar sind. Klicken Sie auf die Pfeilsymbole, um die Aktivitätslisten unter jeder Kategorie zu erweitern oder zu reduzieren. Um einem Workflow eine Aktivität hinzuzufügen, ziehen Sie diese auf den Canvas. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow eine Aktivität hinzufügen.

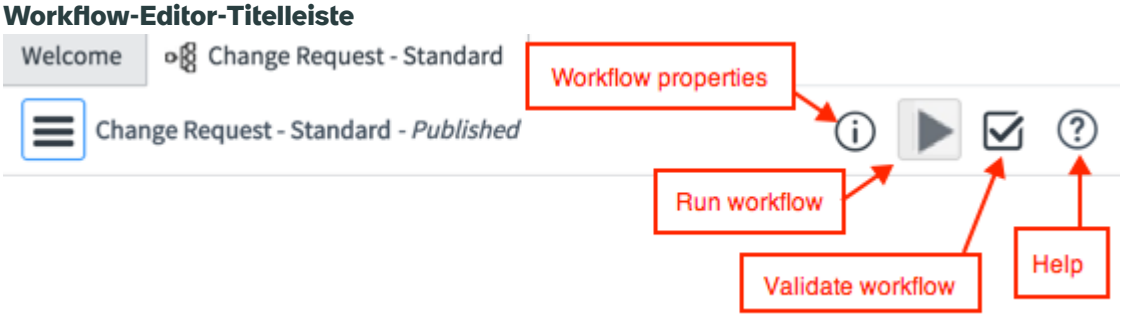
Core-Registerkarte in der Palette



Workflow-Editor-Titelleiste

Wenn ein Workflow auf dem Canvas geöffnet wird, werden in der Titelleiste der Workflow-Titel und der Workflow-Status kursiv angezeigt. Mögliche Status sind **: Ausgecheckt von** <name> und **Veröffentlicht**.

Workflow-Editor-Titelleiste



Die Steuerelemente auf der rechten Seite der Titelleiste verwalten den Workflow.

Automatische Übersetzung

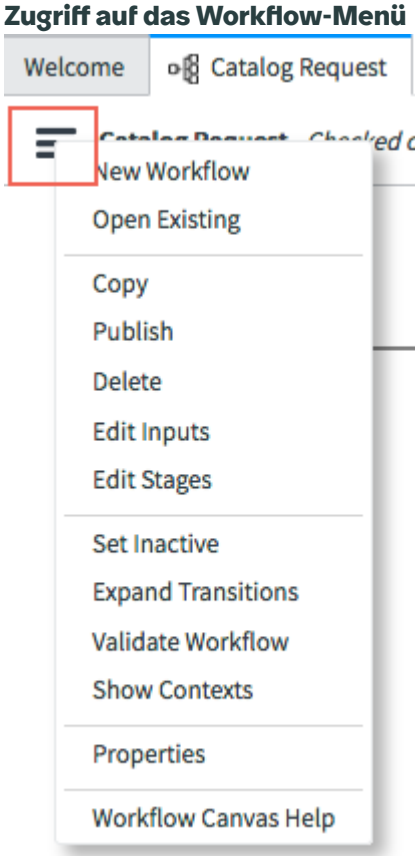
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Workflow** - für Workflow-Eigenschaften: Öffnet das Eigenschaftenformular des aktuellen Workflows.
- **Starten**: Der Workflow wird ausgeführt. Dieses Steuerelement ist nur für Workflows verfügbar, die in der globalen Tabelle ausgeführt werden und auf den gesamten Applikationsumfang zugreifen können. Fügen Sie zum Testen von Workflows in anderen Tabellen einen Datensatz in diese Tabelle ein, der die Bedingungen des Workflows erfüllt.
- **Validieren**: Testet den Workflow vor der Veröffentlichung. Bei der Überprüfung werden potenzielle Probleme erkannt, die verhindern können, dass der Workflow veröffentlicht wird oder dass der Workflow fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Validierung.
- **Hilfe**: Öffnet die Dokumentation, die Sie beim Erstellen des Workflows unterstützt.

Workflow-Menü

Klicken Sie auf das Menüsymbol in der Titelleiste, um weitere Optionen zum Konfigurieren des Workflows anzuzeigen.

Zugriff auf das Workflow-Menü



Diese Menüoptionen sind verfügbar:

Workflow-Menüoptionen

Option	Beschreibung
Neuer Workflow	Einen neuen Workflow erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Menüoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Bestehende öffnen	Öffnet einen anderen vorhandenen Workflow.
Kopie	Erzeugt ein Duplikat des Workflows. Geben Sie der Kopie einen anderen Namen.
Veröffentlichen	Macht die persönliche Workflow-Version öffentlich und überschreibt die aktuell veröffentlichte Workflow-Version. Diese Option ist nur für ausgecheckte Workflows verfügbar.
Auschecken	Erstellt eine persönliche Version des Workflows, die Sie bearbeiten können. Diese Option ist nur für veröffentlichte Workflows verfügbar.
Löschen	Löscht den Workflow. Sie können keine Workflows löschen, denen Kontexte zugeordnet sind.
Einstellung inaktiv	Deaktiviert den Workflow, sodass dieser nicht verwendet werden kann.
Übergänge erweitern	Zeichnet die Übergänge neu, damit sie sich nicht überschneiden, wenn sie die Aktivitätsbedingung verlassen.
Workflow starten	Startet einen Testlauf des aktuellen Workflows.
Workflow validieren	Führt vor der Veröffentlichung Validierungstests für Ihren Workflow durch. Verwenden Sie diese Validierung, um mögliche Probleme zu erkennen, die verhindern können, dass der Workflow veröffentlicht wird oder dass der Workflow fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
Übergänge einklappen	Zeichnet die Übergänge neu, damit sie sich überschneiden, wenn sie die Aktivitätsbedingung verlassen.
Kontexte anzeigen	Zeigt alle an Kontexte für den aktuellen Workflow an. Sie können diese Option verwenden, um eine Problembehandlung für einen Workflow zu durchzuführen.
Eigenschaften	Öffnet das Formular Workflow-Eigenschaften, in dem die Attribute des Workflows definiert sind.
Eingaben bearbeiten	Öffnet die Liste der Workflow-Eingaben mit Variablen, die der Workflow akzeptieren kann, wenn er als Subflow verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Variable von einem Workflow an einen Subflow übergeben.
Stufen bearbeiten	Öffnet die Liste der Workflow-Stufen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Phasen. Für Tabellen mit einer Spalte vom Typ = Workflow.

Tastatur-Navigation für den Workflow-Editor

Die Plattform enthält unterstützende Funktionen für Barrierefreiheit, die mit den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0 Ebene A übereinstimmen und die Benutzeroberfläche für Benutzer mit Behinderungen zugänglich machen.

Diese Funktionen verbessern die Benutzer-Experience beim Zugriff auf Plattformfunktionen mit Eingabehilfefunktionen verwenden. Im Allgemeinen verwenden Sie die folgenden standardmäßigen Tastaturnavigationsfunktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Drücken Sie die **Tabtaste** zum Navigieren in großen Gruppierungen in einer vordefinierten Reihenfolge. Dies umfasst das Wechseln zwischen Standardsteuerelementen der Schnittstelle (Feldern und Listen) in einem Modul oder zwischen Datensätzen auf einer Registerkarte.

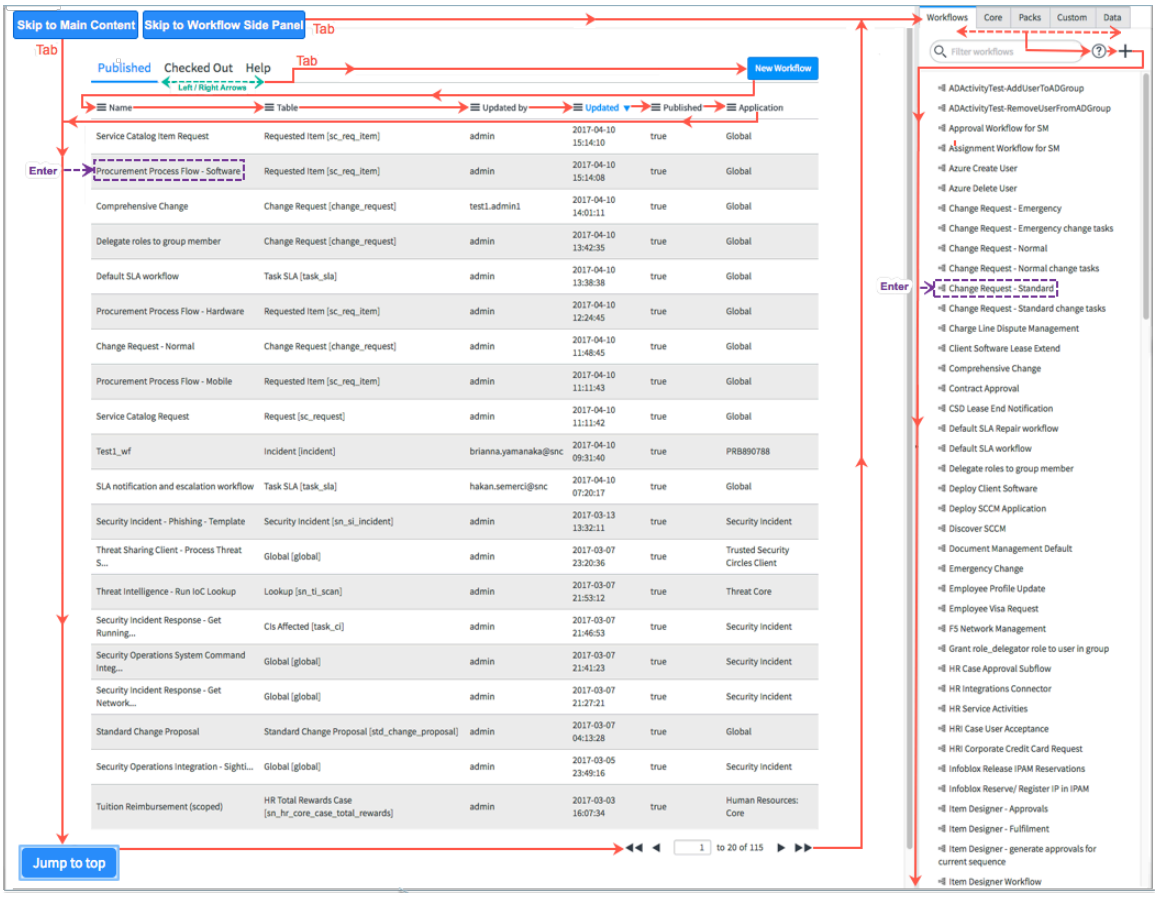
  Drücken Sie **Shift Tabulator** in einer vordefinierten Reihenfolge rückwärts zu gehen.

- Verwenden Sie die Pfeiltasten (links, rechts, oben, unten), um zwischen den einzelnen Elementen einer Gruppe zu navigieren. Dies umfasst das Wechseln zwischen Registerkarten oder zwischen verfügbaren Auswahlmöglichkeiten innerhalb eines bestimmten Steuerelements (z. B. innerhalb einer Liste).
- Drücken Sie die **Eingabetaste**, um ein Steuerelement oder eine Registerkarte auszuwählen oder Text in ein Steuerelement einzugeben.

Der Workflow-Editor ist einzigartig konstruiert. Er enthält eine Reihe von Hauptregisterkarten (links), eine Reihe weiterer Registerkarten (rechts) und einen Zeichen-Canvas für die Erstellung oder Bearbeitung von Workflows. Daher verfügt er über eine Reihe an einzigartigen Funktionen und Befehlen für die Barrierefreiheitseinstellungen der Tastatur.

Tastaturbefehle auf der Willkommensseite

Verwenden Sie Tastaturbefehle, um auf der Willkommensseite des Workflow-Editors zu navigieren und diese zu steuern.

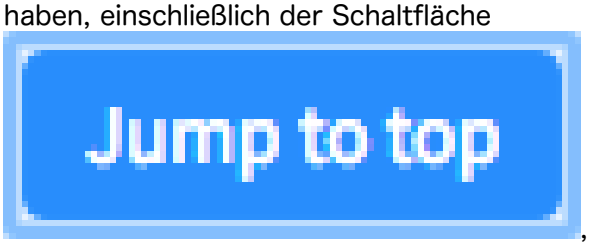


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Navigieren Sie zum Hauptinhaltsbereich (links) und wählen Sie einen Workflow aus	**1.** Nachdem Sie den Workflow-Editor über ein Menü aufgerufen haben, drücken Sie die **Tabtaste**.  erscheint in der oberen linken Ecke. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste** um den Cursor im ersten Datensatz zu positionieren, der in der Registerkarte **Veröffentlicht** angezeigt wird. **3.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um in der Liste der Workflow-Datensätze nach unten zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas.
Wählen Sie einen ausgecheckten Workflow oder eine Hilfefunktion im Hauptinhaltsbereich aus	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü die **Tabtaste**, bis die Registerkarte **Veröffentlicht** markiert ist. **Hinweis:** Nicht auswählen:  oder  **2.** Drücken Sie die rechte oder linke Pfeiltaste, um zwischen den Registerkarten **Veröffentlicht**, **Geprüft** oder **Hilfe** zu navigieren. **3.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um zwischen den Spalten und nach unten in die Liste der ausgecheckten Workflow-Datensätze oder Hilfe-Abschnitte zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas oder um einen Hilfeartikel auszuwählen (Videos in Bezug auf

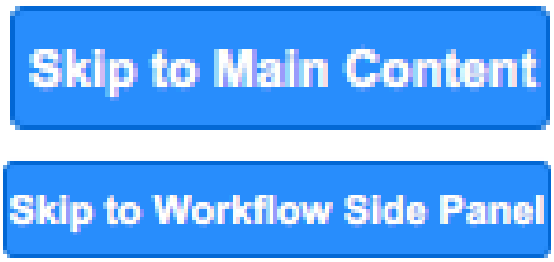
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	Arbeit oder Orchestrierung, Dokumentationen, Community-Diskussionen, Knowledge Base oder Live Feed).
Einen Workflow erstellen	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü die **Tabtaste**, bis die Schaltfläche  hervorgehoben ist. **2.** Zum Öffnen des **Neuen Workflows** drücken Sie die Eingabetaste
Nach oben wechseln	Nachdem Sie die angezeigten Datensätze auf einer Registerkarte im Hauptfenster (z. B. innerhalb der Registerkarte **Veröffentlicht**) durchgeblättert haben, erscheint die Schaltfläche  am unteren Rand der Liste. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zur Registerkarte Willkommen am oberen Rand des Workflow-Editors zurückzukehren.
Navigieren Sie zu den Steuerelementen für die Seitenauswahl 	**1.** Nachdem Sie die angezeigten Datensätze auf einer Registerkarte im Hauptfenster (z. B. innerhalb der Registerkarte **Veröffentlicht**) durchgeblättert haben, einschließlich der Schaltfläche  , drücken Sie die **Tabtaste**, um zu den Steuerelementen für die Seitenauswahl zu gelangen. Drücken Sie die **Tabtaste** so oft, bis das gewünschte ausgewählt ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um das ausgewählte Steuerelement zu bedienen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Navigieren Sie direkt zum Seitenbereich (rechts), um die Hilfe zu öffnen, einen neuen Workflow zu erstellen oder einen vorhandenen Workflow zu öffnen	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü zweimal die **Tabtaste**. Wählen Sie nicht die Schaltfläche  erscheint in der oberen linken Ecke. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Cursor in der Registerkarte **Workflows** im Seitenbereich zu positionieren. **3.** Um die Hilfe zu öffnen, drücken Sie **Tabtaste**, um zum ⓘ zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Hilfe zu öffnen, oder drücken Sie zum überspringen die **Tabtaste**. **4.** Um einen neuen Workflow zu erstellen, drücken Sie die **Tabtaste**, um zum + zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um einen Neuen Workflow zu öffnen oder drücken Sie zum Überspringen die **Tabtaste**. **5.** So öffnen Sie einen vorhandenen Workflow: ○ Halten Sie bei Bedarf am Filterfeld an, um nach Workflows zu filtern. ○ Drücken Sie die **Tabtaste** um in der Workflow-Liste nach unten zu navigieren. ○ Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas.
Hinzufügen einer Kernaktivität zu einem ausgecheckten Workflow in der Workflow-Zeichenfläche	Wenn ein ausgecheckter Workflow in der Workflow-Zeichenfläche geöffnet ist, werden die Kernaktivitätsdatensätze in der Registerkarte **Core** angezeigt. So wählen Sie eine Kernaktivität aus und platzieren sie in den ausgecheckten Workflow: **Hinweis:** Kernaktivitätsdatensätze werden nur angezeigt, wenn ein ausgecheckter Workflow in der Workflow-Zeichenfläche geöffnet ist. Andere Registerkarten werden nur im Seitenbereich angezeigt, wenn die Orchestration-Funktionen aktiviert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

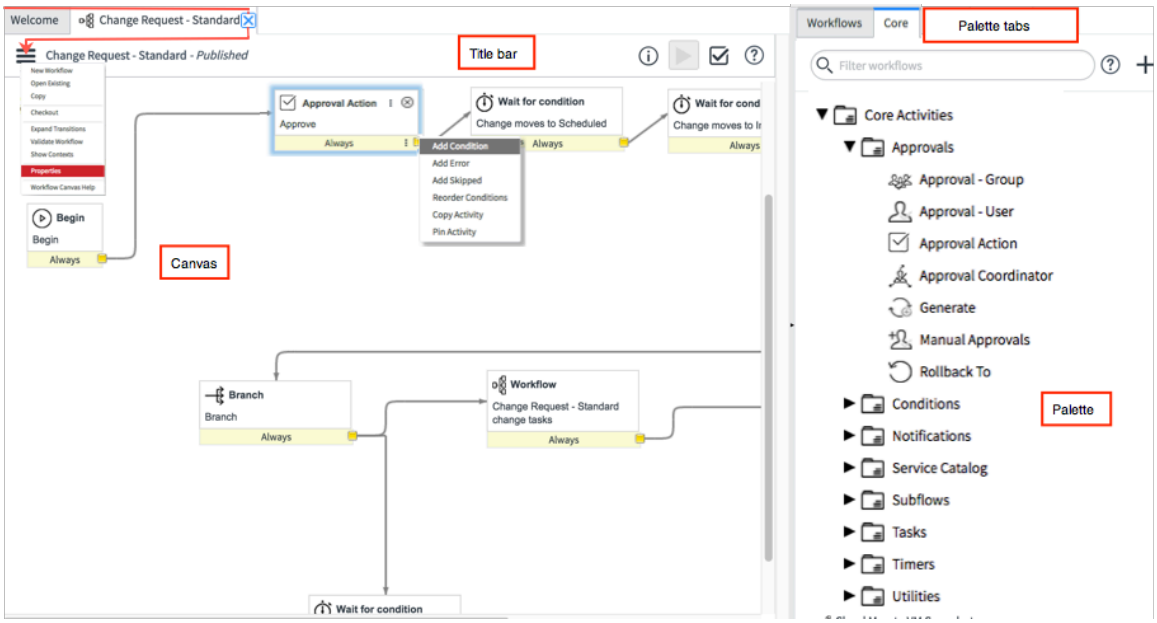
Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	1. Drücken Sie in der Workflow-Zeichenfläche auf **Umschalten Tabulatortaste** bis  in der oberen linken Ecke erscheint. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Cursor in der Registerkarte **Workflows** im Seitenbereich zu positionieren. **3.** Drücken Sie die rechte Pfeiltaste, um zur Registerkarte **Core** zu navigieren. **4.** Drücken Sie die **Tabulatortaste** oder die Abwärtspfeiltaste, um durch die Liste der Kernaktivitäten zu navigieren. ○ Um einen Kernaktivitätenordner (z. B. Genehmigungen) zu öffnen, drücken Sie die rechte Pfeiltaste. ○ Um in der Liste nach oben zu navigieren, drücken Sie die Pfeiltasten nach links oder nach oben. **5.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um eine Kernaktivität auszuwählen und öffnen Sie das Dialogfeld Neue Aktivität, um die Eigenschaften für diese Aktivität anzugeben. **6.** Denken Sie nach dem Erstellen der Aktivität daran, sie mit einer anderen Aktivität im Workflow zu verknüpfen. Siehe Erstellen einer Verbindung von einer Bedingung für eine Aktivität zur nachfolgenden Aktivität in Tastaturbefehle für die Workflow-Zeichenfläche.

Tastaturbefehle für die Workflow-Zeichenfläche

Verwenden Sie Tastaturbefehle, um auf dem Canvas des Workflow-Editors zu navigieren und diesen zu steuern.

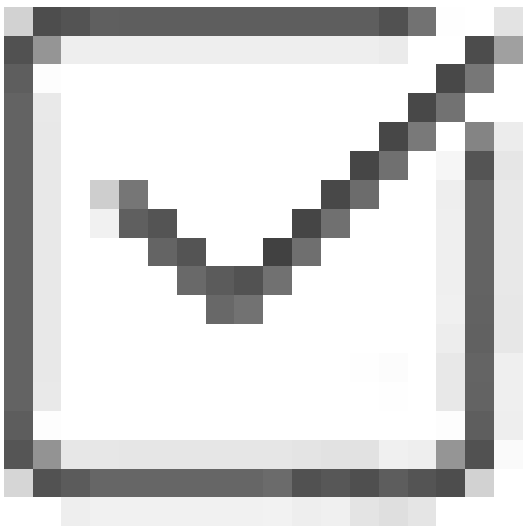
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



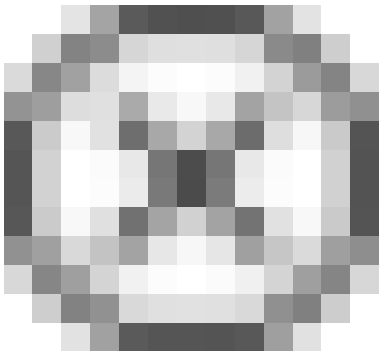
Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Wählen Sie einen Menübefehl Workflow-Aktionen (z. B. **Workflow validieren** oder **Workflow veröffentlichen**)	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis das Kontextmenü  ( ) markiert ist. **2.** Um das Kontextmenü zu öffnen, drücken Sie die **Eingabetaste**. **3.** Verwenden Sie die Abwärtspfeiltaste, um zum Befehl zu gelangen und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen.
Allgemeine Workflow-Eigenschaften setzen.	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ⓘ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Workflow-Eigenschaften zu öffnen.
Navigieren Sie von einem Aktivitätsfeld zum nächsten.	Drücken Sie einfach die **Tabtaste** oder verwenden Sie die Pfeiltasten (rechts, links, auf und ab), um innerhalb des Workflows von Aktivität zu Aktivität zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	Hinweis: Abhängig von der Komplexität und der Anzahl der Aktivitätsfelder im Workflow ist die Reihenfolge der Navigation nicht immer vorhersagbar. Je nachdem, wie Sie im Workflow navigieren, ist die Navigationssequenz im Allgemeinen (jedoch nicht immer) Zeile für Zeile, und der Fokus liegt normalerweise auf der nächsten Aktivitätsbox.
Ändern Sie eine ausgewählte Aktivität.	1. Navigieren Sie zum Aktivitätsfeld und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen und in den Bearbeitungsmodus zu versetzen. Wenn Sie ein Aktivitätsfeld auswählen, wird es hervorgehoben angezeigt. 2. Im Bearbeitungsmodus verwenden Sie die **Tabtaste**, um im Aktivitätsfeld zu navigieren, um Elemente zu ändern oder um auf folgende Elemente zuzugreifen: ○ Aktivitätseigenschaften  ( ) ○ Titel ○ Knotenkontextmenü

Automatische Übersetzung

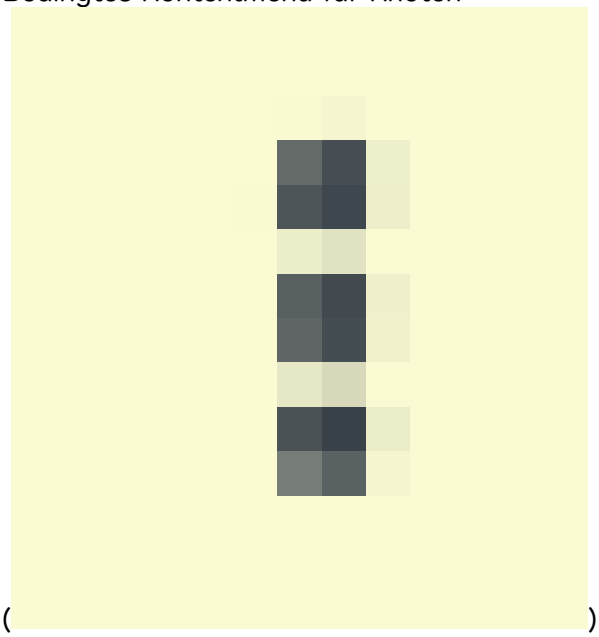
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	 ○ Knoten löschen ( ) ○ Bedingungseigenschaften (Always)

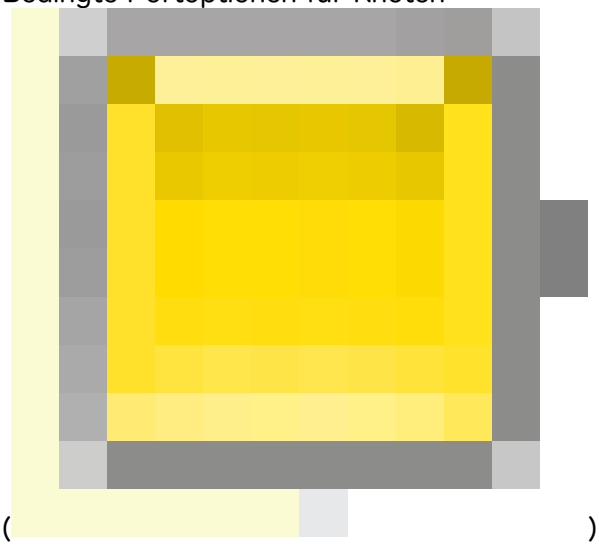
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle

- Bedingtes Kontextmenü für Knoten



- Bedingte Portoptionen für Knoten

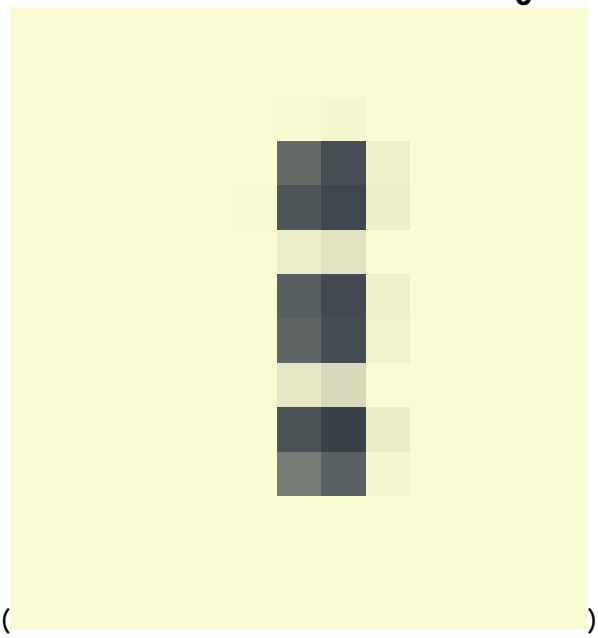
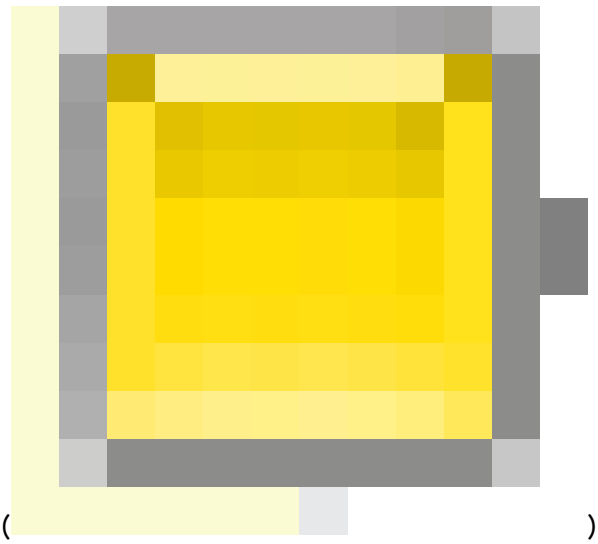


Hinweis:
Auf alle Elemente einer ausgewählten Aktivität kann nur zugegriffen werden, wenn mit einem ausgecheckten Workflow gearbeitet wird. Wenn Sie mit einem veröffentlichten Workflow arbeiten, können Sie nur auf die Aktivitätseigenschaften und den Titel zugreifen.

3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um ein Element auszuwählen, oder drücken Sie **Esc**, um ein Element zu verlassen, ohne Änderungen vorzunehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Fügen Sie einer Aktivität eine Bedingung hinzu.	**1.** Wählen Sie in einer Aktivitätsbox , um auf die **Bedingungseigenschaften** zuzugreifen. **2.** Unter **Bedingungseigenschaften** geben Sie die Bedingungen für die Aktivität an.
Erstellen Sie eine Verbindung von einer Bedingung für eine Aktivität zur nachfolgenden Aktivität.	**1.** Innerhalb einer Aktivitätsbox wählen Sie **Knotenbedingtes**  **Kontextmenü** ( ). **2.** Um eine Verbindung zum nächsten Aktivitätsfeld herzustellen, wählen Sie **Link zu...** oder wählen Sie **Löschen**, um eine bestehende Verbindung löschen.
Eine Core- oder benutzerdefinierte Aktivität hinzufügen	**1.** Wählen Sie in einer Aktivitätsbox **Knotenbedingte Portoptionen**  ( ) aus. **2.** Wählen Sie **Kernaktivität hinzufügen**, um auf Workflow-Aktivitätsdefinitionen zuzugreifen, um eine neue Kernaktivität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	hinzuzufügen oder wählen Sie **Benutzerdefinierte Aktivität hinzufügen**, um eine benutzerdefinierte Aktivität zum Workflow hinzuzufügen.
Eine Aktivitätsbox verschieben	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um zum Aktivitätsfeld zu navigieren und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen. **2.** Verwenden Sie die Pfeiltasten, um die Aktivitätsbox zu verschieben. Um das Aktivitätsfeld Pixel für Pixel zu verschieben, drücken Sie die **Umschalttaste**, während Sie die Pfeiltasten verwenden.
Einen Workflow validieren	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ☑ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Workflow zu validieren. Sie können **Validieren** auch aus dem Menü Workflow-Aktionen auswählen.
Einen Workflow ausführen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ▶ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Workflow auszuführen. **Hinweis:** Wenn der Workflow mit einer Datenbanktabelle verknüpft ist, ist diese Funktion deaktiviert. Der Workflow wird ausgeführt, wenn die richtigen Tabellenbedingungen aktiviert sind (z. B. Einfügen eines neuen Datensatzes in die Tabelle).
Workflow-Zeichenfläche schließen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis Sie das ☒ (auf der rechten Seite der Registerkarte, die den Namen des Workflows enthält) erreicht haben. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Canvas zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Einen Workflow veröffentlichen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis das Kontextmenü  ( ) markiert ist. **2.** Um das Kontextmenü zu öffnen, drücken Sie die **Eingabetaste**. **3.** Verwenden Sie die Abwärtspfeiltaste, um zum Befehl **Veröffentlichen** zu gelangen und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen.
Nach oben wechseln	Nachdem Sie den gesamten Workflow durchgeblättert haben, erscheint die Schaltfläche  am unteren Rand der Liste. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zum oberen Rand der Workflow-Zeichenfläche zu wechseln.

Workflow-Management

Erstellen, bearbeiten, validieren und veröffentlichen Sie Workflows, um mehrstufige Prozesse auf der gesamten Plattform zu automatisieren. Verstehen Sie Workflow-Aktivitäten und -Variablen und lernen Sie sie effektiv zu nutzen. Sehen Sie sich genauer an, wie Workflows erstellt, validiert und verwendet werden.

Workflow erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie mit Workflow-Editor einen Workflow erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

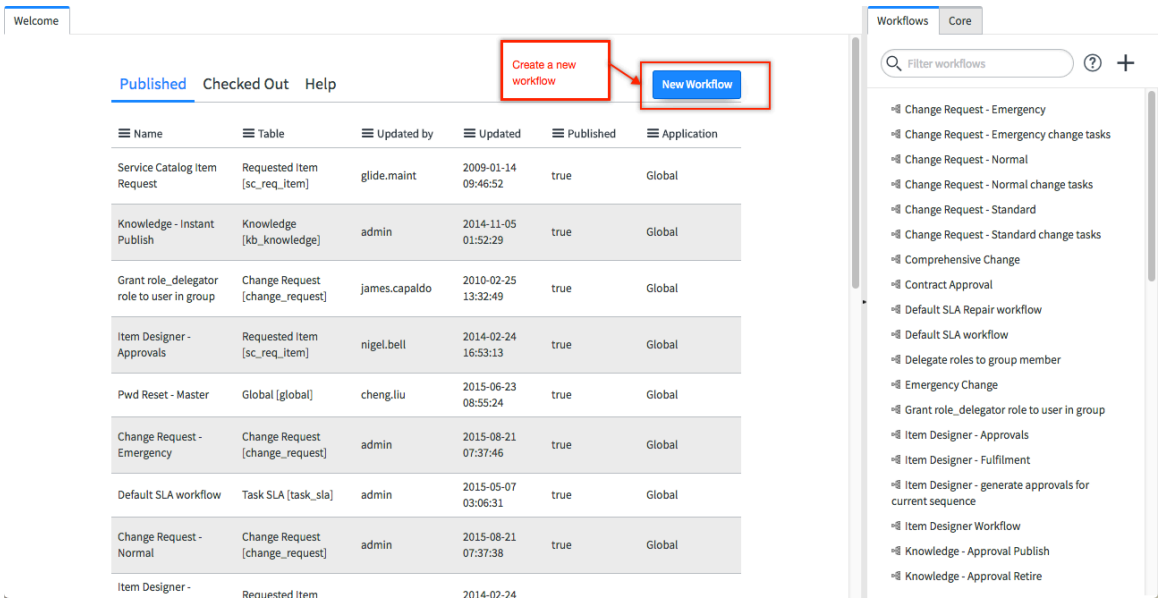
- Sie müssen über die Rolle workflow_admin oder workflow_creator verfügen, um Workflow-Editor zu verwenden.
- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, lesen Sie Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
   Die Registerkarte **Willkommen** von Workflow-Editor wird geöffnet.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Workflows** in der Palette **Neuer Workflow**aus.



   Eine vereinfachte Version des New Workflow-Formulars wird geöffnet.
3. Füllen Sie die Felder **Name** und **Tabelle** aus.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine **Beschreibung hinzu**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   a. Wenn der Abschnitt **Bedingungen** der Benutzeroberfläche angezeigt wird, geben Sie bei Bedarf eine **Bedingung** an und bearbeiten Sie die Felder.
   Der UI-Abschnitt **Bedingungen** wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Tabelle Bedingungen zum Starten von Workflows unterstützt. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle sc_req_item auswählen, sind die Bedingungen nicht anwendbar, und der UI-Abschnitt „ **Bedingungen** “ wird nicht angezeigt.

   b. Wenn der UI-Abschnitt **Stufen** angezeigt wird, überprüfen Sie, ob die Felder Status **-Rendering** und **Stufenreihenfolge** die richtigen Informationen enthalten.
   Der **UI** -Abschnitt „Phasen“ wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Tabelle Phasen unterstützt. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle sc_req_item auswählen, wird der UI-Abschnitt **Stufen** angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Der neue Workflow wird mit den Aktivitäten **Begin** und **End** erstellt, die durch einen einzigen Übergang verbunden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.

8. Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, wählen Sie das **Eigenschaftensymbol**. Wenn Sie Änderungen vornehmen, wählen Sie **Aktualisieren**.

Workflow-Eigenschaften

In den Eigenschaften eines Workflows können Sie Einstellungen wie Anwendungsbereich, Startbedingungen, Zeitplan, Eingaben, Phasen und Laufzeitmessdaten konfigurieren. Sie können auch Informationen wie den Workflow-Autor, die Version und den Verlauf anzeigen.

Wenn Sie einen neuen Workflow erstellen, stehen im Dialogfeld die folgenden Felder zur Verfügung:

- **Name**
- **Tabelle**
- **Beschreibung**
- **Wenn die Bedingung erfüllt ist**
- **Bedingung**

Wenn Sie auf **Verwandte Listen** in **Diagrammer-Ansicht** klicken, sind die folgenden Abschnitte der Benutzeroberfläche im Dialogfeld verfügbar:

- Allgemein
- Bedingungen
- Eingaben
- Aktivitäten
- Anwendung
- Zeitplan
- Phasen
- Geschätzte Laufzeit

Allgemein

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name, um den Workflow zu identifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die der Workflow ausgeführt werden soll. Workflows, die für bestimmte Tabellen ausgeführt werden, können weiterhin mit anderen Tabellen interagieren. Wählen Sie **Global [global]** aus, um den Workflow für alle Tabellen auszuführen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Workflow befinden. Außerdem müssen alle Benutzer, die den Workflow bearbeiten, Zugriff auf die erforderlichen Tabellen und Domänen haben.
Ausgecheckt	[Schreibgeschützt] Wenn der Workflow ausgecheckt wurde. Wird automatisch von der Aktion **Auschecken** im Workflow-Menü festgelegt.
Ausgecheckt von	[Schreibgeschützt] Der Benutzer, der diesen Workflow ausgecheckt hat. Der Wert wird automatisch von der Aktion **Auschecken** im Workflow-Menü festgelegt.
Veröffentlicht	[Schreibgeschützt] Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob der Workflow veröffentlicht wurde. Wird automatisch von der Aktion **Veröffentlichen** im Workflow-Menü festgelegt.
Beschreibung	Der Zweck des Workflows.

Bedingungen

Erstellen Sie Bedingungen, um den Workflow auszulösen. Der Abschnitt Bedingungen wird nicht angezeigt, wenn Sie eine Tabelle wie z. B.sc_req_item auswählen, für die keine Bedingung erforderlich ist.

Feld	Beschreibung
Wenn die Bedingung erfüllt ist	Wenn die Bedingung als wahr ausgewertet wird, startet der Workflow einen aktiven Kontext: • **Keiner**: Der Workflow wird nicht automatisch von der Workflow-Engine gestartet. Schreiben Sie zum Ausführen dieses Workflows ein Skript, um den Workflow zu starten. • **Workflow ausführen**: Der Standardwert. Die Workflow-Engine startet den Workflow, wenn die im Feld **Bedingung** angezeigten Informationen einem Datensatz entsprechen, der in die Tabelle eingefügt wird. • **Ausführen, wenn es noch keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt (veraltet)**: Der Workflow wird nur ausgeführt, wenn auf dem Ausführungsthread, der diesen Workflow gestartet hat, keine anderen Workflows ausgeführt werden. Anwendung vermeiden. • **Ausführen, wenn es keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt**: Der Workflow wird nur ausgeführt, wenn für einen bestimmten Datensatz keine anderen Workflows ausgeführt werden. Beispielsweise sind vier Workflows in die Incident-Tabelle eingefügt, die eine Bedingung wie **short_desc** enthält **Test**. Ein neuer Workflow, der **Wenn die Bedingung erfüllt ist** hat und auf **Ausführen, wenn es noch keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt** festgelegt ist, wird nur ausgeführt, wenn keiner der vier Workflows für den Incident Record ausgeführt wird.
Bedingung	Ein Condition Builder zum Angeben von Workflow-Bedingungen, die das in der Liste „ Wenn die Bedingung erfüllt ist“ ausgewählte Verhalten auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Numerischer Wert, der die Reihenfolge des Workflows relativ zu anderen Workflows bestimmt. Workflows werden in der Reihenfolge von der niedrigsten Bestellnummer bis zur höchsten ausgewertet. Ein Workflow wird ausgeführt, wenn er als Eerstes die Bedingungen erfüllt.

Eingaben

Der Abschnitt "Eingaben" listet alle Aktivitäten im aktuellen Workflow auf, die Daten eingeben, sowie den Datentyp und den Standardwert. Der Abschnitt "Eingaben" ist nur verfügbar, nachdem ein Workflow erstellt wurde. Um eine Variable zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Angezeigte Spaltenbezeichnung. Lokalisiert je nach Benutzergebietsschema.
Referenz	Eingabefeld aus einer anderen Tabelle.
Typ	Datentyp. Zum Beispiel Ganzzahl oder Zeichenfolge.
Standardwert	Wert, der verwendet wird, wenn Sie keinen Wert angeben.

Aktivitäten

Im Abschnitt "Aktivitäten" können Sie das Anheften von Aktivitäten und die maximale Aktivitätsanzahl festlegen.

Feld	Beschreibung
Anheften von Aktivitäten	Liste der Optionen, die die Aktualisierung benutzerdefinierter Aktivitäten auf Workflow-Ebene steuern. Durch das Anheften wird verhindert, dass benutzerdefinierte Aktivitäten automatisch aktualisiert werden, wenn sie aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow -Aktivitäten anheften. Die möglichen Optionen sind: • **Von Aktivität festgelegt**: Ermöglicht allen Aktivitäten im Workflow die Verwendung ihrer eigenen Einstellungen für das Anheften. Dies ist die standardmäßige Pinning-Option. • **Alle Aktivitäten anheften**: Verbindet alle Aktivitäten im Workflow mit ihrer aktuellen Version. • **Alle Aktivitäten nicht mehr anheften**: Ermöglicht die Aktualisierung aller Aktivitäten im Workflow.
Max. Aktivitätsanzahl	Die maximale Anzahl von Aktivitäten, die vom Workflow ausgeführt werden. Dieser Wert wird verwendet, um Endlosschleifen zu verhindern, und ist standardmäßig auf **100** festgelegt. Wenn die angegebene maximale Anzahl erreicht ist, wird der Workflow abgebrochen. Wenn dieses Feld leer ist, wird die maximale Anzahl auf **-1** festgelegt und der Workflow wird abgebrochen.

Anwendung

Im Abschnitt "Anwendung" können Sie Einschränkungen für den Anwendungsbereich und den Umfang anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	[Schreibgeschützt] Umfang dieser Aktivität. Weitere Informationen finden Sie unter "Anwendungsbereich".
Zugänglich von	Bereichsbeschränkungen für diesen Workflow. Mögliche Einstellungen sind: • **Alle Anwendungsbereiche**: Workflow ist für alle Anwendungsbereiche verfügbar. • **Nur dieser Anwendungsbereich** : Der Zugriff auf den Workflow ist auf den in angegebenen Bereich beschränkt **Anwendung** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Bereich.

Zeitplan

Verwenden Sie den Abschnitt "Zeitplan", um einen Zeitplan für diesen Workflow mithilfe des Zeitplan-Erstellers zu erstellen.

Feld	Beschreibung
Bereitstellung basierend auf	Der Zeitplantyp für diesen Workflow. Mögliche Typen sind: • **Benutzerdefinierte Dauer**: Dauer basierend auf einem benutzerdefinierten Wert. Dies ist der Standardzeitplantyp. • **Relative Dauer**: Dauer, die aus einem vorkonfigurierten Zeitplan berechnet wird, zum Beispiel **8-5 Wochentage**.
Erwartete Zeit	Benutzerdefiniertes Intervall Dieses Feld ist sichtbar, wenn der Zeitplantyp **Benutzerdefinierte Dauer** lautet.
Zeitplan	Vorkonfigurierter Zeitplan, der bestimmt, wann dieser Workflow ausgeführt wird.
Zeitzone	Zeitzone für diese Instanz.

Phasen

Der Abschnitt "Stufen" wird angezeigt, wenn Sie eine Tabelle mit **Typ** = **Workflow** auswählen.

Feld	Beschreibung
Phase	Zeigt den Fortschritt der Workflowstufe in der ausgewählten Tabelle an. Wählen Sie optional die Schemata für Stufen- **Rendering** und Stufen- **Reihenfolge** aus, um die Darstellung des Felds für die Stufe anzupassen. Die Standardwerte decken typische Szenarien ab.
Phasen-Rendering	Der Renderer, der zum Anzeigen von Phasensymbolen in einer Formular- oder Listenansicht verwendet werden soll. Weitere Informationen zu Renderern finden Sie unter Renderer für Workflow-Stufen.
Phasen-Reihenfolge	Die Reihenfolge der Workflowstufen beim Anzeigen eines Workflow-Felds in einer Liste. Wählen Sie **Berechnet**, um die Workflow-Engine die Stufenreihenfolge aus der Ausführungsreihenfolge im Workflow berechnen zu lassen. Wählen **Vom Benutzer festgelegt** die verwenden **Auftrag** Feld von dem Workflow-Phasen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Phase, wie er in Workflow-Feldern angezeigt wird.
Dauer	Für die jeweilige Phase zugewiesene Zeit.
Bestellung	Die Reihenfolge der Workflow-Stufen beim Anzeigen eines Workflow-Felds in einer Liste. Wählen Sie **Berechnet**, um die Workflow-Engine die Stufenreihenfolge aus der Ausführungsreihenfolge im Workflow berechnen zu lassen. Wählen Sie **Benutzerdefiniert**, um das Feld **Reihenfolge** von den Workflow-Phasen zu verwenden.
Wert	Der Wert der Phase, wenn an einer anderen Stelle im System darauf verwiesen wird, z. B. in einem Skript.

Geschätzte Laufzeit

Der Abschnitt **Geschätzte Laufzeit** öffnet die Steuerelemente zum Konfigurieren der **ERT** für den Workflow. Die im Basissystem enthaltenen Kern-Workflows sind standardmäßig nicht für die geschätzte Laufzeit konfiguriert. Alle neuen Workflows werden automatisch mit den Standard-ERT-Werten konfiguriert. Sie können vorhandene Laufzeitschätzungen bearbeiten oder neue für jeden vorhandenen Workflow konfigurieren. Einzelheiten zur Konfiguration und Berechnung der geschätzten Laufzeiten finden Sie unter Laufzeitkennzahlen für den Workflow .

Feld	Beschreibung
Erfordert ERT	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass für diesen Workflow eine geschätzte Laufzeitkonfiguration erforderlich ist. Mit den ERT-Berechnungen können Sie feststellen, ob Workflows länger oder kürzer als erwartet laufen, und Fehler in der Workflowverarbeitung erkennen. Standardmäßig erfordern neue Workflows eine ERT.
Geschätzte Laufzeit	Die erste Schätzung für die Laufzeit des Workflows.
Anzahl der Datenpunkte	[Schreibgeschützt] Die Anzahl, wie oft das System die geschätzte Laufzeit mit einem tatsächlichen Laufzeitergebnis verglichen hat.
Ausreißer – prozentualer Schwellenwert für ERT	[Erforderlich] Die prozentuale Abweichung von der geschätzten Laufzeit, die eine Ausreißer-Workflowlaufzeit angibt. Vom System wird ein Standardwert von 20 verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Laufende Workflow-Laufzeiten.

Workflow aus einer Tabelle erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie aus der Listenansicht einer Tabelle, die Workflows unterstützt, einen Workflow erstellen.

Vorbereitungen

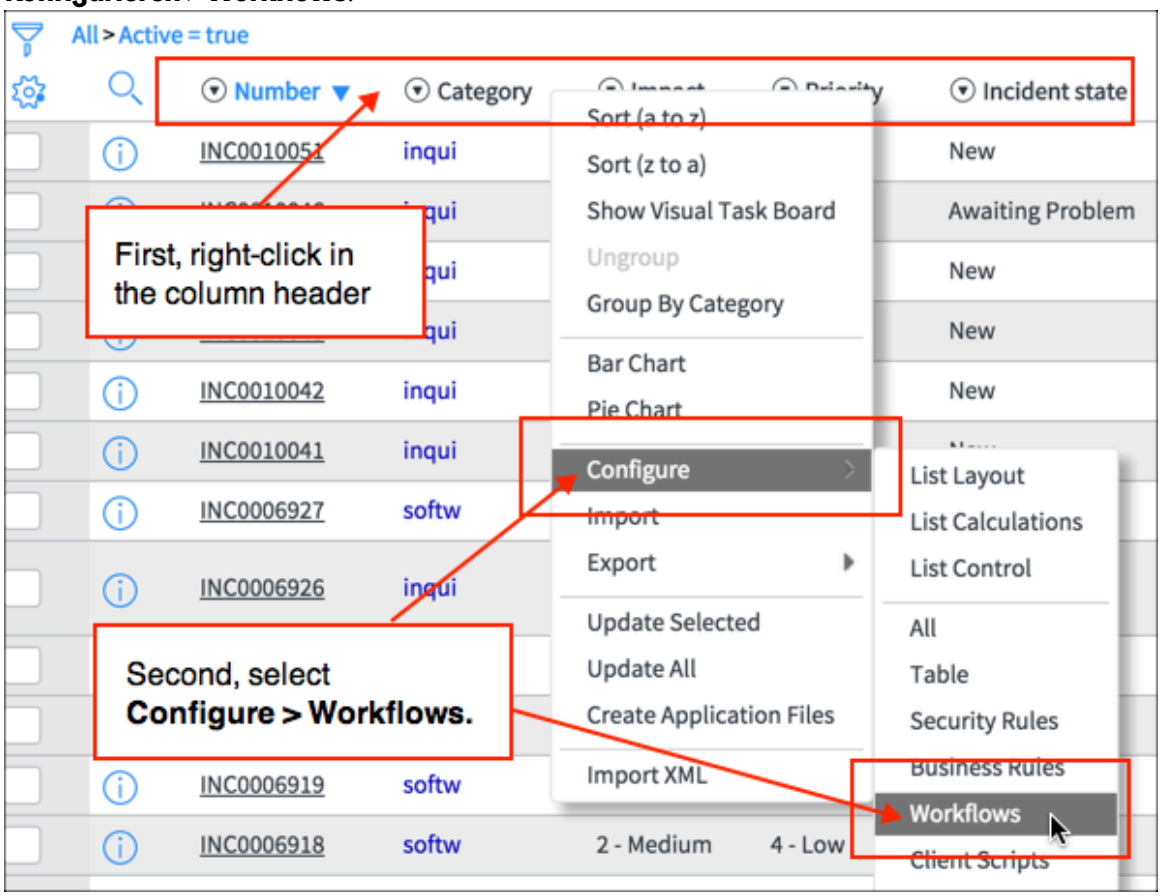
Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, lesen Sie Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Tabelle, z. B. Incident oder Problem, in der Listenansicht.
   Navigieren Sie beispielsweise zu **Incident > Öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen und halten Sie den Spaltenheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste) und wählen Sie **Konfigurieren > Workflows**.



Die **Workflow-Versionen** in dieser Tabelle werden in einer Liste angezeigt.

3. Wählen Sie**Neu**.
Die **Workflow-Version** wird in der Ansicht **Neuer Workflow** geöffnet. Das Feld **Tabelle** wird mit der Tabelle ausgefüllt, die Sie in Schritt 1 ausgewählt haben, und ist schreibgeschützt.

4. Geben Sie einen **Namen** ein.

5. **Wahlweise:** Geben Sie eine **Beschreibung**ein.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Bedingungsfelder nach Bedarf.

7. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Workflow wird der Liste **Workflow-Versionen** hinzugefügt.

8. Wählen Sie den Workflow- **Namen aus**.
Der neue Workflow wird mit den Aktivitäten **Begin** und **End** erstellt, die durch einen einzigen Übergang verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
10. **Wahlweise:** Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, wählen Sie das **Eigenschaftensymbol**. Wenn Sie Änderungen vornehmen, wählen Sie **Aktualisieren**.

Workflow für ein neues Servicekatalogelement erstellen

Wenn Sie ein neues Servicekatalogelement erstellen, können Sie gleichzeitig einen neuen entsprechenden Workflow erstellen.

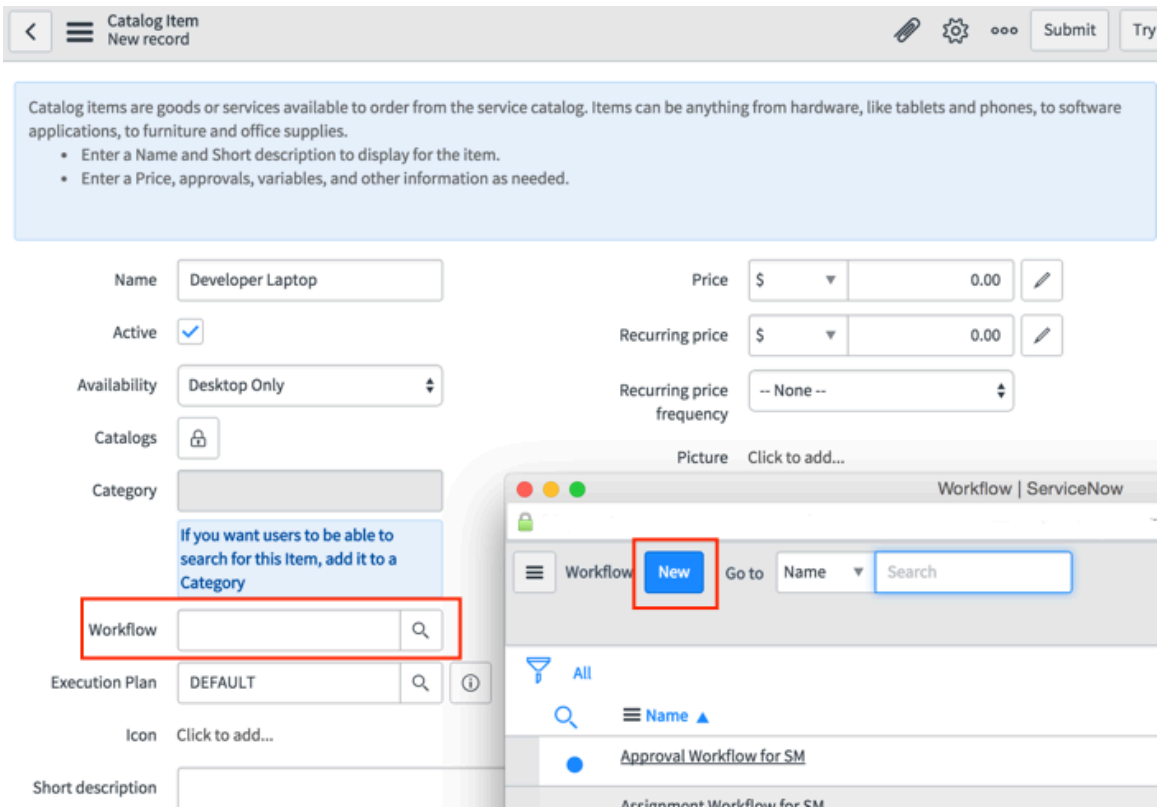
Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Klicken Sie oben im Formular neben **Katalogelemente** auf **Neu** 

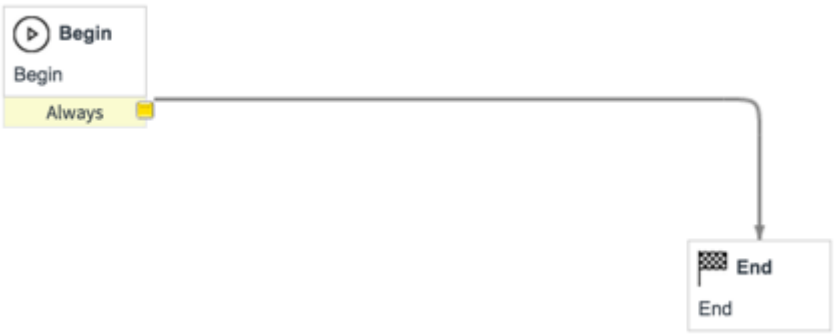
.
   Das Katalogelement-Formular wird geöffnet.
3. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Prozess-Engine** aus.
5. Klicken Sie neben dem Feld **Workflow** auf das Suchsymbol.
6. Klicken Sie oben neben Workflow auf **Neu**.



Das Dialogfeld „Workflow-Version“ wird in der neuen Workflow-Ansicht geöffnet. Das Feld **Tabelle** ist auf **Anforderungselement (sc_req_item)** festgelegt und ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
8. [Optional] Fügen Sie eine **Beschreibung** hinzu.
9. [Optional] Ändern Sie die Stufeninformationen nach Bedarf.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Der neue Workflow wird mit den Aktivitäten **Begin** und **End**erstellt, die durch einen einzigen Übergang



    verbunden sind.
11. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
12. Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
    Wenn Sie Workflow-Editor schließen, wird der Katalogelementdatensatz angezeigt. Beachten Sie, dass der Workflow zum Workflow-Feld hinzugefügt wird. Die Symbole Workflow anzeigen und Informationen werden neben dem Feld **Workflow** angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Informationssymbol, um eine schreibgeschützte Zusammenfassung des Workflows anzuzeigen.

Workflow für eine SLA-Definition erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie einen Workflow aus einer SLA-Definition erstellen.

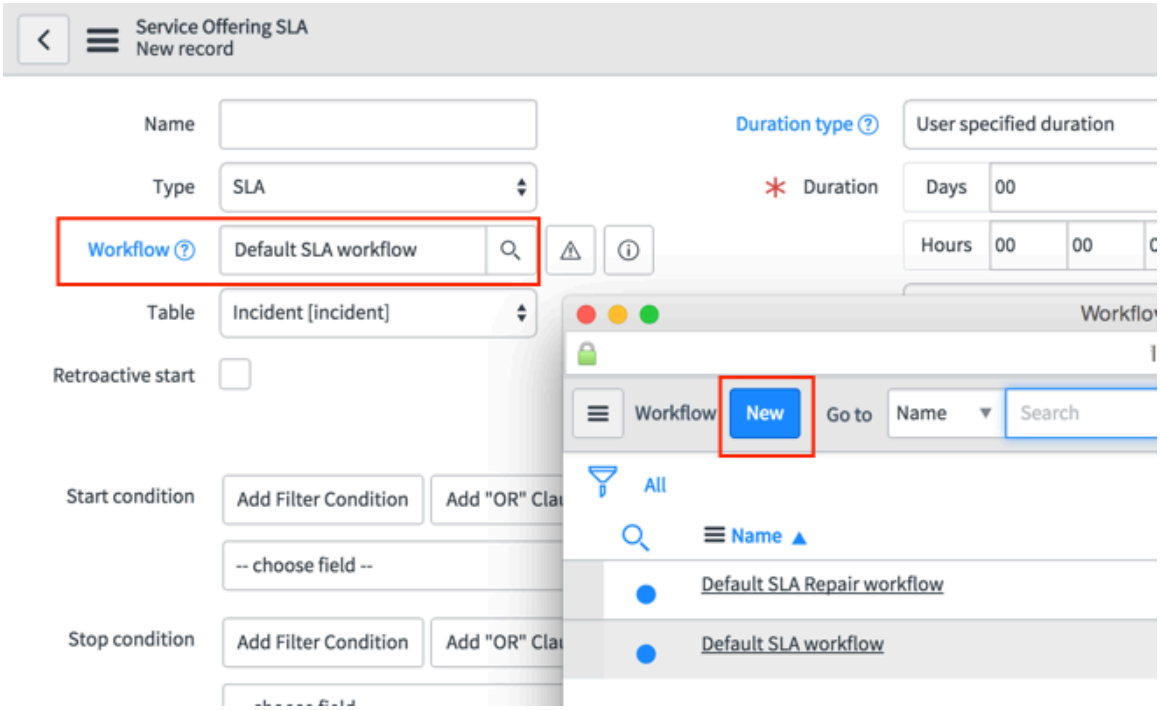
Vorbereitungen

Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, lesen Sie Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste mit SLA-Definitionen.
   Beispiel: **Facilities > SLA-Definitionen** oder **Service Level Management > SLA-Definitionen**.
2. Wählen Sie oben im Formular neben **SLA-DefinitionenNeu** New „Neu“ .
3. Wählen Sie **Vertrags-SLA** oder **Serviceangebot SLA**.
   Das SLA-Formular für SLA-Definition oder Serviceangebot wird geöffnet.
4. Klicken Sie neben dem Feld **Workflow** auf das Suchsymbol.
5. Wählen Sie oben neben **Workflow** die Option **Neu**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Dialogfeld „Workflow-Version“ wird in der Ansicht „Neuer Workflow“ angezeigt. Das Feld **Tabelle** ist auf **SLA-Definition (contract_sla)** oder **Serviceangebot-SLA (service_offering_sla)** festgelegt und ist schreibgeschützt.

6. Geben Sie einen **Namen** ein.
7. **Wahlweise:** Geben Sie eine **Beschreibung**ein
8. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Bedingungsfelder nach Bedarf.
9. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Workflow wird mit den Aktivitäten **Begin** und **End** erstellt, die durch einen einzigen Übergang verbunden sind.



10. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
11. **Wahlweise:** Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, wählen Sie das **Eigenschaftensymbol**.
    Wenn Sie Änderungen vornehmen, wählen Sie **Aktualisieren**.

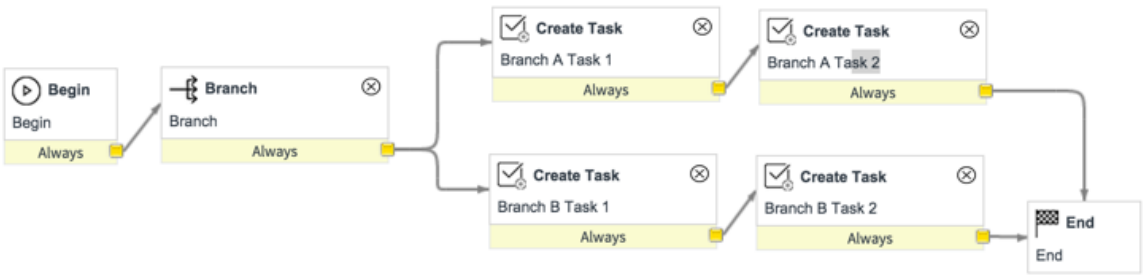
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows mit mehreren Verzweigungen beenden

Ein Workflow ist abgeschlossen, wenn er die **Ende**-Aktivität erreicht, auch wenn noch aktive Verzweigungen des in Bearbeitung befindlichen Workflows vorhanden sind. Um sicherzustellen, dass beide Verzweigungen abgeschlossen werden, fügen Sie eine **Join**-Aktivität hinzu, um die Verzweigungen aufzulösen.

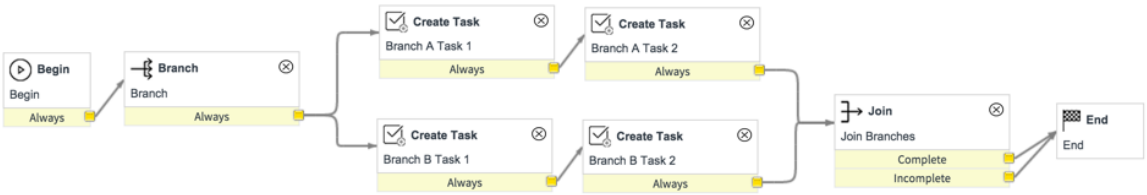
Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise einen Workflow mit zwei Verzweigungen, die unabhängig voneinander ausgeführt werden. Wenn Aufgabe 1 und Aufgabe 2 von Verzweigung B abgeschlossen sind, wird der Workflow als abgeschlossen markiert, auch wenn die Aufgaben von Verzweigung A nicht abgeschlossen sind.

Workflow mit nicht abgeschlossener Verzweigung



Um beide Verzweigungen abzuschließen, fügen Sie eine **Join**-Aktivität hinzu, um die Verzweigungen aufzulösen. Wenn eine Verzweigung den Join erreicht, wartet der Workflow auf die andere Verzweigung. Wenn beide Verzweigungen abgeschlossen sind, ist der Workflow beendet. Die **Unvollständig**-Bedingung einer **Join**-Aktivität ist nur erfüllt, wenn eine der Verzweigungen nicht abgeschlossen werden kann.

Workflow mit abgeschlossenen Verzweigungen



An Workflows arbeiten

Um einen Workflow abzuschließen, fügen Sie Workflow-Aktivitäten hinzu, validieren den Workflow und veröffentlichen ihn.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Workflow-Aktivität hinzufügen

Aktivitäten bestimmen die Funktionalität des Workflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn sie erstellt werden, enthalten alle Workflows **Start**- und **Ende**-Aktivitäten.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Workflow.
2. Checken Sie den Workflow aus.
3. Ziehen Sie eine Workflow-Aktivität aus dem Aktivitäten-Menü in den Workflow-Hauptteil.
4. Füllen Sie das angezeigte Workflow-Aktivitätsformular aus.

Workflow überprüfen

Sie können einen Workflow manuell über Workflow-Editor überprüfen. Sie können einen Workflow-Validierungsbericht aus dem Formular „Workflow-Version“ erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

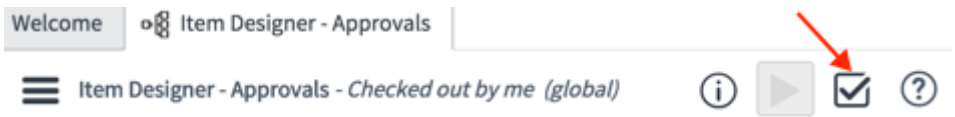
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Ausführen eines Workflows auf einem neuen Knoten wird automatisch versucht, den Workflow zu überprüfen. Wenn die Validierung erfolgreich ist, aktualisiert das System den Datensatz der Workflow-Version, um anzuzeigen, dass der Workflow validiert wurde, und markiert den Datensatz als von dem Benutzer aktualisiert, der den Workflow ausgeführt hat.

Prozedur

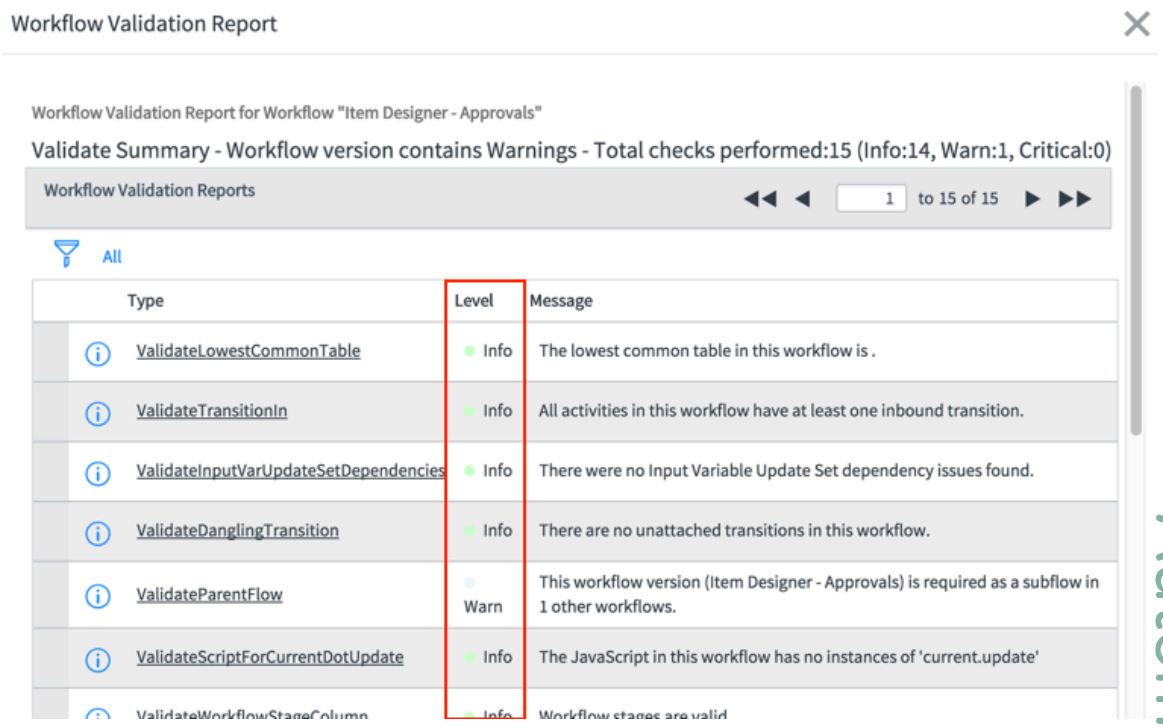
1. Öffnen Sie den Workflow, um ihn in Workflow-Editor zu überprüfen.

   Wenn der Workflow geladen ist, wird das Workflow-Validierungssymbol in der Symbolleiste angezeigt.



2. Klicken Sie auf das Validierungssymbol, um eine Reihe von Validierungstests für die aktuelle Workflow-Version auszuführen und einen Bericht zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Workflow-Validierungsbericht aus dem Formular „Workflow-Version“ zu erstellen.
   a. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**, und wählen Sie einen zu validierenden Workflow aus.
   b. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Workflow validieren**.

Workflow veröffentlichen

Wenn ein Workflow abgeschlossen ist, veröffentlichen Sie den Workflow, sodass er für alle Benutzer verfügbar ist.

Vorbereitungen

Bevor Sie einen Workflow veröffentlichen, überprüfen Sie ihn, um ihn auf Probleme wie z. B. fehlende Unterabläufe oder getrennte Übergänge zu testen, die dazu führen können, dass er fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Validierung.

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So veröffentlichen Sie einen Workflow:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine neue Version des Workflows veröffentlicht haben, werden die Änderungen nicht für die Ausführung von Workflow-Kontexten übernommen. Jeder aktuell ausgeführte Workflowkontext verwendet weiterhin die Workflowversion, die beim Start des Workflows

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verfügbar war. Bei der nächsten Ausführung des Workflows wird die neue Version verwendet.

Ausführbarkeit eines Workflows bestimmen

Ein Workflow kann nur ausgeführt werden, wenn eine ausgecheckte Version für den Benutzer verfügbar ist, für den er ausgecheckt wurde, und eine gültige veröffentlichte Version für alle Benutzer verfügbar ist, die über die Berechtigung zum Ausführen verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `wf_workflow.list` ein und öffnen Sie dann einen der Workflows.
2. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste **„Versionen** “ die folgenden Bedingungen:
   - Es gibt nur eine Workflow-Version im Status **Ausgecheckt** und **Ausgecheckt von**.
   - Es gibt nur eine Version, und sie ist nicht ausgecheckt. Diese Version muss **Aktiv** und **Veröffentlicht** sein. Möglicherweise müssen Sie die Liste personalisieren und die Spalte **Aktiv** hinzufügen.
   - Bei mehreren Versionen ist nur eine **Veröffentlicht**.

   Diese Prüfungen bestimmen die beiden einzigen Bedingungen, unter denen ein Workflow ausgeführt werden kann:
   - Eine ausgecheckte Version eines Workflows ist für den Benutzer verfügbar, der ihn ausgecheckt hat.
   - Eine gültige, veröffentlichte Version eines Workflows ist für alle Benutzer verfügbar, die über die Berechtigung zum Ausführen des Workflows verfügen.

   Haupt-Flows, die Subflows enthalten, die eine dieser beiden Bedingungen nicht erfüllen, dürfen nicht für eine aktuelle Datensatztransaktion ausgeführt werden. Stattdessen wird ein kritischer Protokolleintrag mit Details über den Status des Unterablaufs zum Workflow-Kontextdatensatz hinzugefügt.

   Um den Workflow für die nächste geeignete Transaktion ausführen zu können, entfernen Sie den Unterablauf aus dem Hauptablauf oder ändern Sie den veröffentlichten und den aktiven Status des Unterablaufs.

Veröffentlichten Workflow bearbeiten

Sie können einen veröffentlichten Workflow bearbeiten, nachdem Sie ihn ausgecheckt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können keine Workflows auschecken oder löschen, die einer schreibgeschützten Anwendungsdatei zugeordnet sind.

So checken Sie einen Workflow aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Auschecken**.

   Eine neue Version des Workflows wird erstellt und Ihnen zugewiesen.

   Wenn Sie sich in einer anderen Domäne als der veröffentlichte Workflow befinden, wird die neue Workflow-Version in Ihrer Domäne erstellt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Workflow bearbeitet haben, überprüfen und veröffentlichen Sie den Workflow, um die neue Version für andere Benutzer verfügbar zu machen.

Workflow zwischen zwei Anwendungsbereichen kopieren

Anwendungsbereiche schützen Anwendungen, indem der Zugriff auf Anwendungsdateien und -daten identifiziert und eingeschränkt wird. Sie können einen in einem Anwendungsbereich (z. B. Test) erstellten Workflow nach Bedarf in einen anderen (Produktion) kopieren.

Vorbereitungen

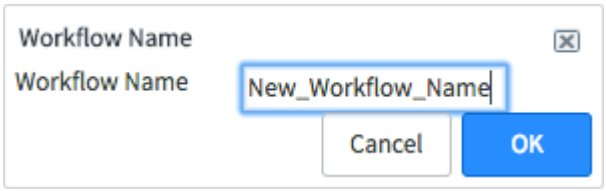
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Homepage neben dem angemeldeten Benutzernamen das aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich (z. B. Test) aus, in dem Sie die ServiceNow Plattform ausführen möchte.
3. Schließen Sie die Seite „Systemeinstellungen“.
4. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.
5. Erstellen Sie einen Workflow in Workflow-Editor.
   Weitere Einzelheiten finden Sie unter Workflow erstellen.
6. Wählen Sie im Workflow-Editor das aus.
7. Auf der Registerkarte **Anwendung** ist **Anwendung** auf den aktuellen Anwendungsbereich festgelegt, der in den Systemeinstellungen ausgewählt wurde.
8. Wählen Sie in **Zugänglich von** die Option **Alle Anwendungsbereiche**, wenn der Workflow für alle Anwendungsbereiche verfügbar ist, oder wählen Sie **Nur dieser Anwendungsbereich**, wenn er nur für den aktuellen Anwendungsbereich verfügbar ist und nur daraus darauf zugegriffen werden kann.
   Nur die Workflows, auf die von allen Anwendungsbereichen aus zugegriffen werden kann, können in einen anderen Anwendungsbereich kopiert werden.
9. Kehren Sie zur Homepage zurück, und wählen Sie aus.
10. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich (z. B. Produktion) aus, in den Sie den Workflow kopieren möchten.
11. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.
12. Aktualisieren Sie die Seite und öffnen Sie dann denselben Workflow, den Sie erstellt haben.
    Es wird eine Meldung **Workflow außerhalb des Bereichs, Workflow gehört zum <Bereichsname> Bereich**, wobei <Bereichsname> der Anwendungsbereich ist, in dem der Workflow ursprünglich erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Wählen Sie im Workflow-Editor ☰ aus.
14. Wählen Sie **Kopieren**.
    Das Dialogfeld **Workflow-Name** wird angezeigt:



    a. Geben Sie in **Workflow-Name** den neuen Namen für den kopierten Workflow ein.

    b. Wählen Sie **OK**.
    Das System erstellt einen Workflow im aktuellen Anwendungsbereich.

15. Wählen Sie im Workflow-Editor das ⓘ aus.
16. Auf der Registerkarte **Anwendung** ist **Anwendung** auf den aktuellen Anwendungsbereich festgelegt.
17. Wählen Sie in **Zugänglich von** die Option **Nur dieser Anwendungsbereich**, wenn der neu kopierte Workflow zu einem privaten gemacht werden soll, auf den nicht von außerhalb des aktuellen Bereichs zugegriffen werden kann.
18. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ein neuer Workflow-Datensatz wird im ausgewählten Anwendungsbereich erstellt und als privat markiert, wenn er in Workflow-Editor als solcher gekennzeichnet ist.

Workflows, die als Subflows verwendet werden

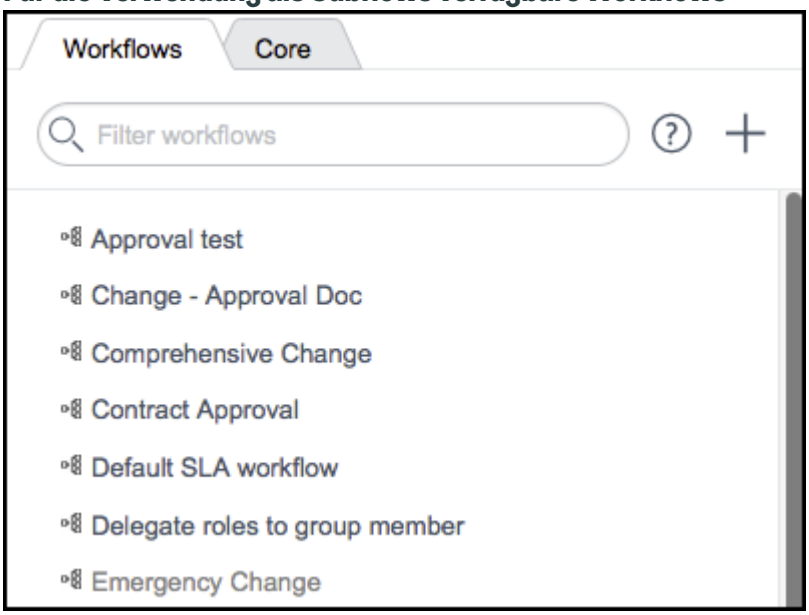
Ein Workflow kann einen anderen Workflow als Aktivität starten.

Der übergeordnete Workflow löst den Subflow aus und wartet dann, bis der Subflow abgeschlossen ist, bevor er fortfährt. Führen Sie das Workflow-Validierungstool vor der Veröffentlichung aus, um fehlende Subflows und andere Abhängigkeitsprobleme zu ermitteln, beispielsweise solche, die Update Sets betreffen.

Die Registerkarte **Workflows** in Workflow-Editor enthält eine Liste der Workflows, die zur Verwendung als Subflows verfügbar sind.

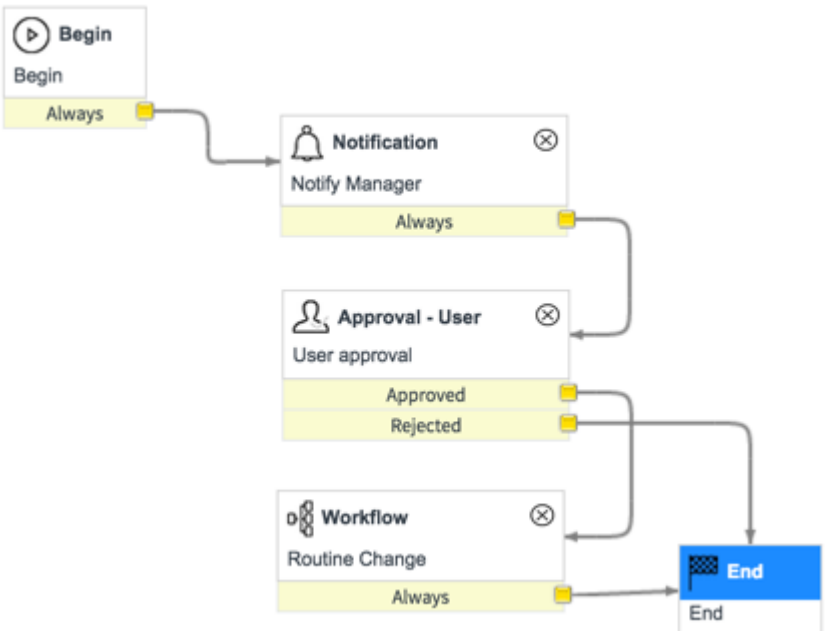
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verwendung als Subflows verfügbare Workflows



Stellen Sie sicher, dass der ausgewählte Subflow aktiv ist. Wenn der Subflow inaktiv ist, hängt der Haupt-Workflow mit der Meldung **Wird geladen**. Wenn Sie einen inaktiven Subflow in einen Workflow einfügen, wird der Subflow mit einem roten Banner angezeigt, um anzuzeigen, dass er nicht ausgeführt werden kann. Ein aktiver Unterablauf wird bei Auswahl blau hervorgehoben.

Workflow mit aktiven Unterabläufen



Subflows und die Aktivität „Aufgabe erstellen“

Wenn ein Workflow eine Aktivität **Aufgabe erstellen** enthält, die im aktuellen Datensatz ausgeführt wurde, werden zusätzliche Aufgabenaktivitäten im Workflow möglicherweise nicht wie erwartet ausgeführt.

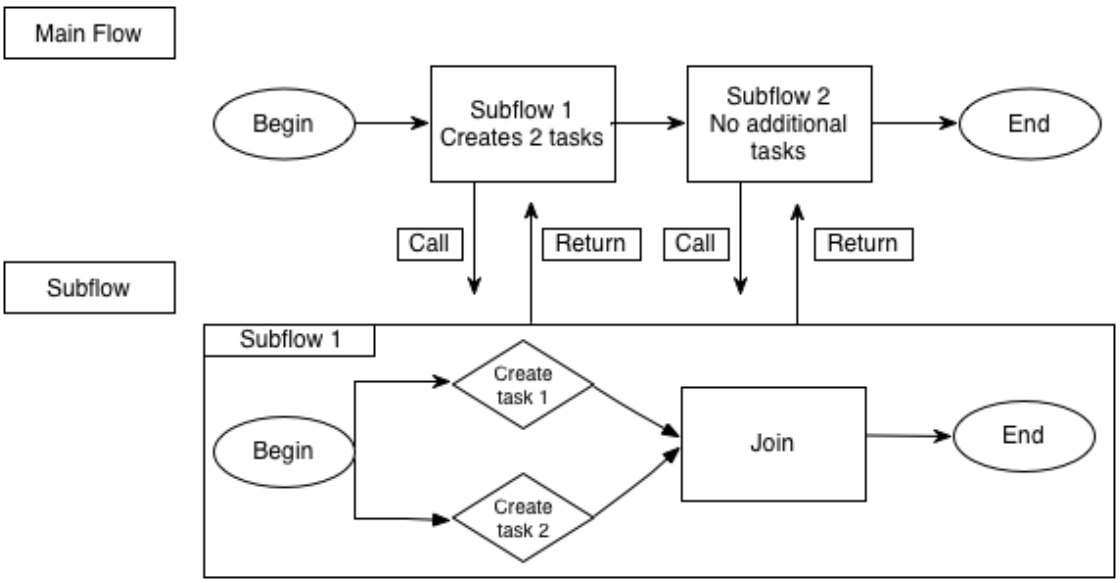
Dies kann passieren, wenn derselbe Subflow, der eine Aktivität „Aufgabe erstellen“ enthält, mehr als einmal in einem übergeordneten Flow ausgeführt wird. Wenn der Subflow erneut ausgeführt wird und versucht, die Aktivität **Aufgabe erstellen** noch einmal auszuführen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

öffnet das System stattdessen die erste Aufgabenaktivität und erstellt keine zusätzliche Aufgabe.

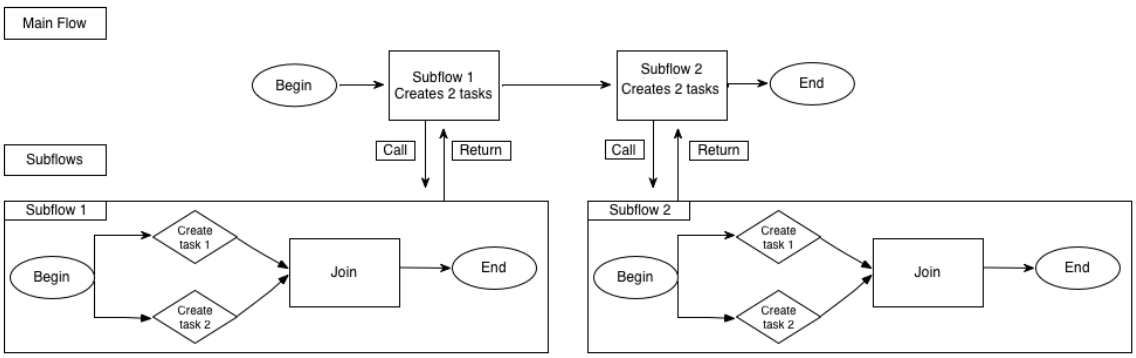
Hinweis:
Eine Alternative zum Erstellen von doppelten Subflows, die die Aktivität **Aufgabe erstellen** verwenden, ist, eine Aktivität **Skript ausführen** für den Workflow hinzuzufügen, der eine Aufgabe mit einem Skript erstellt.

Die gleiche Aktivität „Aufgabe erstellen“ wird zweimal in einem Workflow ausgeführt.



In dieser Konfiguration führt der Workflow denselben Subflow, der eine Aktivität **Aufgabe erstellen** enthält, nur einmal aus. Dadurch kann der Workflow zusätzliche Aufgaben erstellen.

Ausführen verschiedener Unterabläufe mit der Aktivität „Aufgabe erstellen“



Variable von einem Workflow an einen Subflow übergeben

Verwenden Sie diesen Prozess, um Variablen von einem übergeordneten Workflow an einen Unterablauf zu übergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können auch die Aktivität **Rückgabewert** im Subflow verwenden, um Werte an den übergeordneten Workflow zurückzugeben. Stellen Sie sicher, dass Sie einen **Rückgabewert** auf jedem endenden Übergangspfad haben.

Prozedur

1. Bereiten Sie den Subflow zum Akzeptieren von Variablen aus dem übergeordneten Workflow vor, indem Sie die Eingaben definieren.
2. Binden Sie den Unterablauf in den übergeordneten Workflow ein und verbinden Sie die Eingaben mit den übergeordneten Workflow-Variablen.

Hinweis:
Sie können keine Variablen an einen Subflow übergeben, der in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] ausgeführt wird.

Eingaben für einen Subflow definieren

Definieren Sie die Eingabevariablen für einen Workflow, die von übergeordneten Workflows beim Start als Unterablauf angefordert werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Eingaben werden in der Tabelle „Variablen [var_dictionary]“ gespeichert.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow im Editor und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.
3. Klicken Sie im Fenster „Workflow-Eingaben“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie den Datensatz mit der Definition der Variablen, einschließlich des Spaltennamens, der für den Benutzer angezeigten Bezeichnung und des Feldtyps.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Subflow in einem Workflow aufrufen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um einem Workflow einen Unterablauf hinzuzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Workflow-Editor den übergeordneten Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Ziehen Sie den Subflow aus der Registerkarte **Workflows** zum übergeordneten Workflow.
3. Definieren Sie im Dialogfeld „Neue Aktivität“ die Variablen, die durch die **Eingaben**des Subflows definiert werden.

   Diese Felder können sowohl statische Werte als auch Variablen in folgendem Format akzeptieren:

   `${variable_name}`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Workflow löst den Subflow zum richtigen Zeitpunkt aus und übergibt die Variablen wie durch die Definition **Eingaben** angegeben.

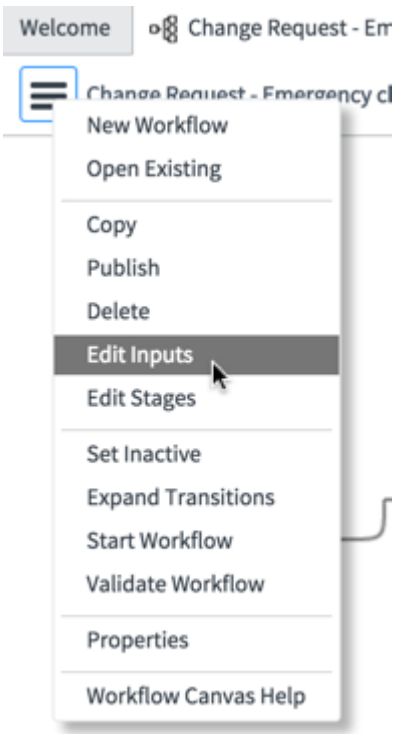
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow vorbereiten

Überprüfen Sie, wie ein Unterablauf für die Verwendung in einem übergeordneten Workflow vorbereitet wird und der übergeordnete Workflow auf die Verwendung eines Unterablaufs vorbereitet wird.

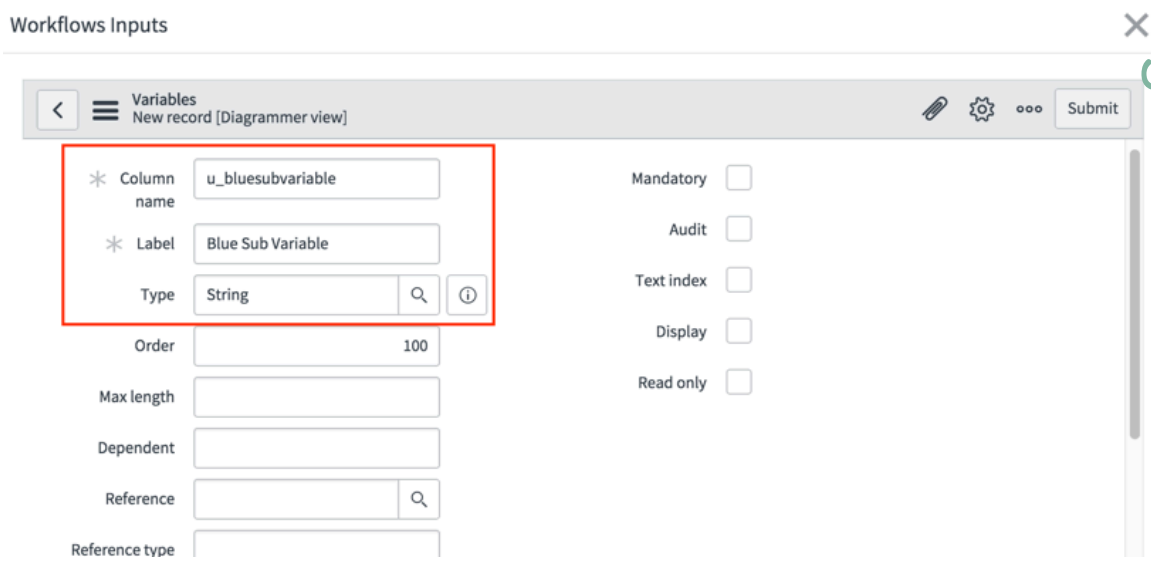
Prozedur

1. Öffnen Sie im Editor den Workflow, den Sie als Subflow verwenden möchten, und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.



3. Klicken Sie im Fenster „Workflow-Eingaben“ in der **Variablen**-Liste auf **Neu**.
4. Fügen Sie abhängig vom Typ der Werte, die gespeichert werden, eine neue Variable hinzu.

   Das folgende Beispiel richtet einen Zeichenfolgewert ein.



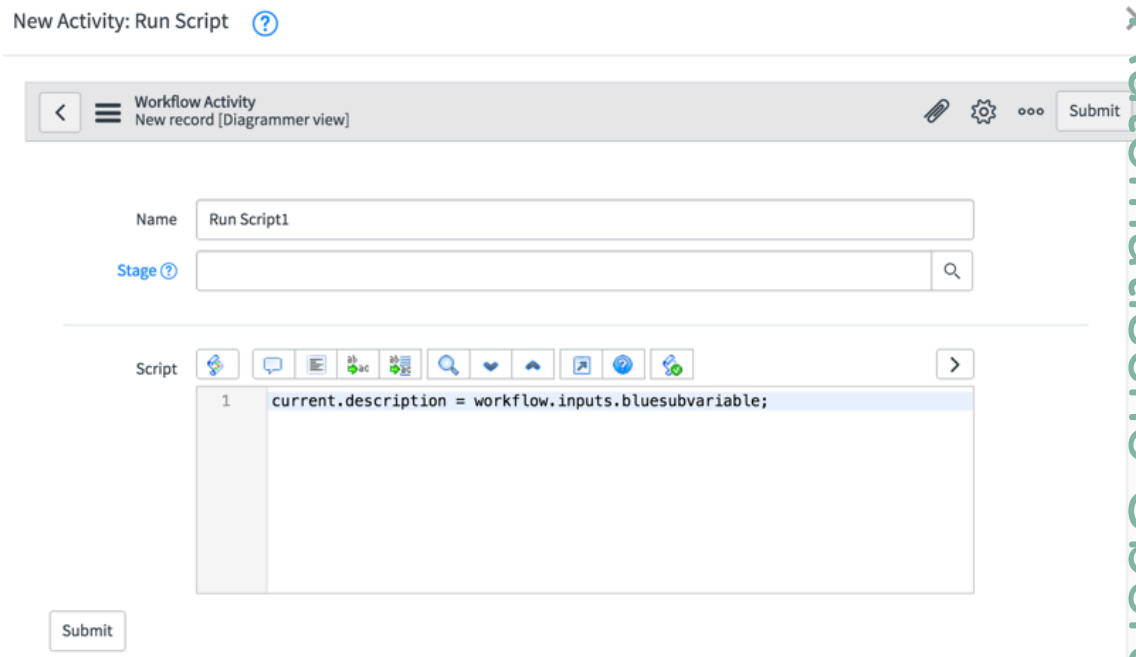
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Schließen Sie das Dialogfeld **Workflows-Eingaben**.
7. Erstellen Sie eine Aktivität **Skript ausführen** für den Subflow.
   - Setzen Sie den Wert des Parameters auf ein Feld im aktuellen Formular. Das ist wichtig, weil die Aktivität **Benachrichtigung** nur Werte aus der aktuellen Variablen und nicht aus der neu hinzugefügten Variablen abrufen kann. Das folgende Beispiel legt den Wert im Feld **Beschreibung** fest.

     ```
     current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;
     ```

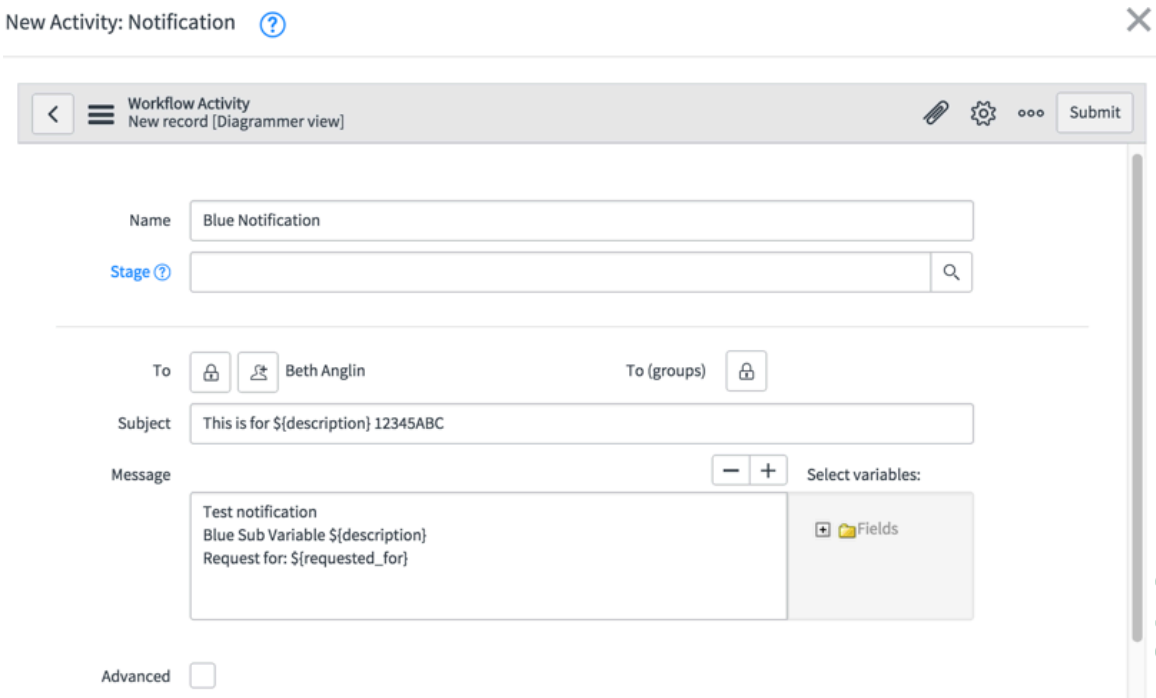
   - Erstellen Sie ein neues Feld im Anforderungsformular, zeigen Sie das Feld jedoch nicht an. Dies dient als temporärer Speicher.



8. Erstellen Sie eine **Benachrichtigungsaktivität** im Subflow, und verwenden Sie ${description} im Betreff, um den Wert aus dem Feld zurückzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



So würde der Unterablauf aussehen:



Workflow für die Verwendung eines Subflow vorbereiten

Nachdem Sie einen Unterablauf erstellt haben, können Sie mit diesem Verfahren den übergeordneten Workflow vorbereiten.

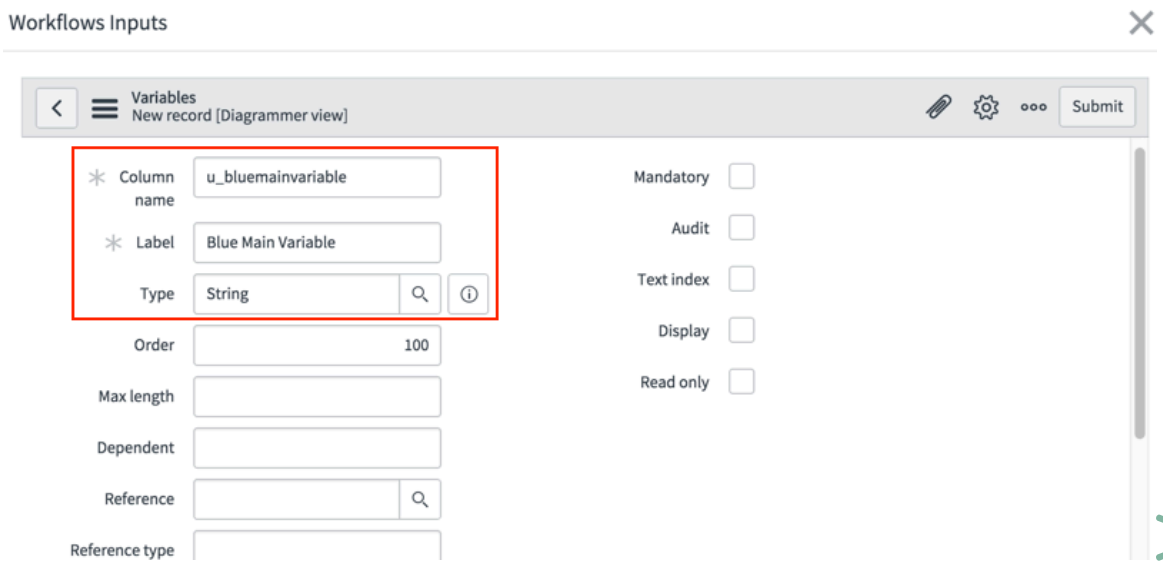
Prozedur

1. Erstellen Sie im übergeordneten Workflow eine Variable, die der des Subflow ähnelt. Geben Sie ihr jedoch einen anderen Namen.

   Im folgenden Beispiel wird die Variable als **Blaue Hauptvariable** bezeichnet.

Automatische Übersetzung

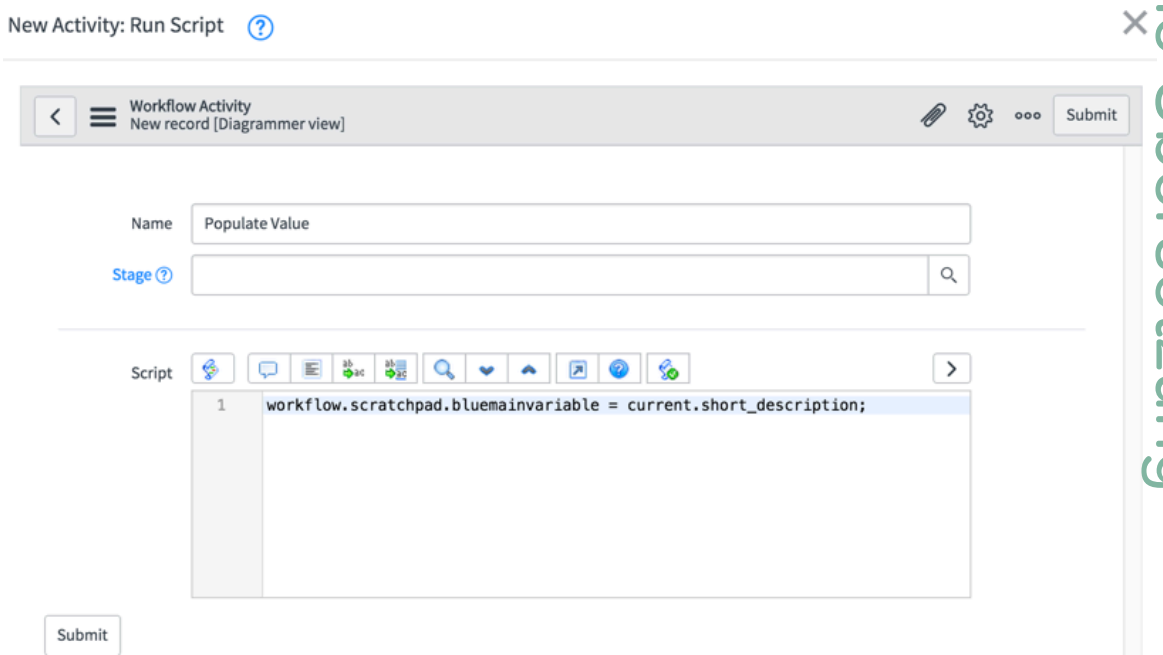
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie eine Aktivität **Skript ausführen** ein, um den Wert aus einem Feld an die neu erstellte Variable zurückzugeben.

   In diesem Beispiel wird der Wert des Felds **Kurze Beschreibung** zurückgegeben und der neu erstellten Variablen übergeben.

   ```
   workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
   ```



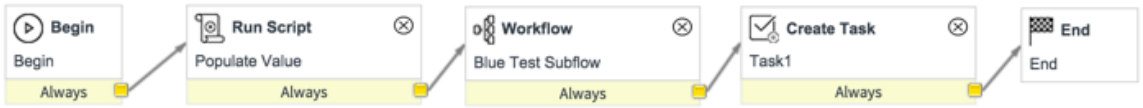
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Legen Sie in der Subflow-Aktivität die **Blaue Subvariable** fest, um `bluemainvariable` an `bluesubvariable` zu übergeben.

   ```
   $ {workflow.scratchpad.bluemainvariable}
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So sieht der Haupt-Workflow aus:



Variablen in einem Workflow verwenden

Innerhalb des Workflows stehen verschiedene Arten von Variablen zur Verfügung.

Einige Variablen definieren, beschreiben oder bilden die Teile des Workflows (z. B. Workflow-Aktivitäten). Einige Variablen stehen speziell zur Verfügung, um die Ausführung eines Workflows zu erleichtern (z. B. Scratchpad-Variablen). Einige Variablen definieren, beschreiben oder bilden die Datensätze, die vom Workflow-Prozess bearbeitet werden (z. B. die Elemente eines Glide-Datensatzes, die in einer Datei dictionary.xml definiert sind und einen Datensatz beschreiben, z. B. einen Incident).

Aktivitätsvariablen

Aktivitätsvariablen sind Eigenschaften, die speziell einer Workflow-Aktivität zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dies sind die Eingaben, die in der Aktivitätsdefinition angezeigt werden, wenn eine bestimmte Aktivität auf den Workflow-Canvas gezogen wird. Bei diesen Variablen handelt es sich um Eigenschaften, die die Workflow-Aktivität oder die von ihr auszuführenden Aufgaben definieren, bilden oder beschreiben.

Aktivitätsvariablen werden in einer zugehörigen Liste innerhalb der Workflow-Aktivitätsdefinition deklariert.

Eine Variable hinzufügen, anzeigen oder ändern:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Aktivitätsdefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Workflow-Aktivität aus, z. B. **Genehmigung - Benutzer**.
3. Im Abschnitt oder auf der Registerkarte **Aktivitätsvariablen** können Sie die Variablen hinzufügen, anzeigen oder ändern.
   Aktivitätsvariablen werden mit denselben Feldern wie das System-Dictionary definiert.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine neue Aktivitätsvariable definieren, die von einer anderen Aktivitätsvariable abhängt, geben Sie das Präfix „vars.“ vor dem Namen der übergeordneten Aktivitätsvariablen ein. Wenn das untergeordnete Feld zum Beispiel von einem Feld abhängig ist, das als **übergeordnet** bezeichnet wird, geben Sie den Wert `vars.parent` in das **abhängige** Feld ein.

   Um die Sichtbarkeit einer Aktivitätsvariablen auf der Workflow-Canvas zu steuern, nachdem die Aktivität auf die Canvas gezogen wurde, verwenden Sie eine UI-Richtlinie für die Tabelle „wf_activity“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf die Variablen zuzugreifen oder diesen Variablen innerhalb der Workflow-Aktivität Werte zuzuweisen, verwenden Sie die *Vars*-Variable der Workflow-Aktivität.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Workflow-Eingabevariablen

Workflow-Variablen sind externe Werte, die während der Ausführung an einen Workflow übergeben und von diesem referenziert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Workflow-Variablen können extern in einem Skript deklariert und an einen Hauptworkflow übergeben werden, oder sie können innerhalb eines Hauptworkflows deklariert und als Eingaben an einen Unterablauf übergeben werden.

Hinweis:
Es gibt eine bestimmte Art von Eingabevariable für jeden Workflow, der für die Tabelle „Anforderungselement [sc_request_item]“ deklariert ist. Um die Verwendung dieser Variablen zu verstehen, siehe Workflow-Katalogvariablen.

Workflow-Variablen werden in einer Form deklariert, die über das Betriebsmenü von Workflow-Editors verfügbar ist.

Eine Variable hinzufügen, anzeigen oder ändern:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Bearbeiten Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Wählen Sie das Menü „Workflow-Aktivitäten“ und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.
4. Wählen Sie eine vorhandene Variable aus oder klicken Sie auf **Neu**.

Beachten Sie das Feld **Spaltenname**. Verwenden Sie diesen Wert, wenn Sie über ein Skript auf die Variable zugreifen.

Workflow-Variablen werden nicht auf dem Workflow-Canvas angezeigt. Sie sind nur für die Ansicht im Menü „Workflow-Aktivitäten“ verfügbar.

Die Eingabevariablen können in Skripts verwendet werden. So greifen Sie über ein Skript auf eine Eingabevariable zu:

```
var input = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Werte zu Variablen außerhalb des Workflows zuweisen

Nach der Deklaration in einem Workflow können den Variablen Werte zugewiesen werden, von denen aus der Workflow gestartet wird

Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie der Wert einer Workflow-Variablen in einer Skripteinbindung, einer Business Rule oder einer UI-Aktion festgelegt werden kann:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow ( ) //Get the workflow id
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```

Ein anderes Beispiel, das eine besser lesbare Methode zum Übergeben mehrerer Variablen veranschaulicht, umfasst das Deklarieren eines Objekts, das Hinzufügen der Namen / Werte zum Objekt und das Übergeben des Objekts:

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected
 by the workflow
var vars  = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

Werte für Unterablauf-Eingaben aus einem Haupt-Workflow heraus zuweisen

Wenn ein Workflow, der Eingaben akzeptiert, aus einem anderen Workflow aufgerufen wird, können diese Eingabewerte über den Workflow-Canvas innerhalb der Benutzeroberfläche der Workflow-Aktivität festgelegt werden. Für jede für einen Unterablauf deklarierte Eingabevariable wird in der Aktivität ein Textfeld- Eingabebereich angezeigt. In diesen Textfeldern können die Variablen mit einem beliebigen Wert entweder vom Scratchpad oder vom aktuellen Datensatz aus festgelegt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflows, die als Subflows verwendet werden.

Wert einer Workflow-Eingabevariablen lesen

Auf den Wert einer Workflow-Eingabevariablen kann an jeder Stelle innerhalb des Workflows zugegriffen werden, die Javascript akzeptiert, indem das aktuelle Workflow-Objekt mit Dot-Walking aufgerufen wird:

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Workflow-Scratchpad-Variablen

Speichern und teilen Sie Zeichenfolge-basierte Variablen als Name-Wert-Paare zwischen Workflow-Aktivitäten.

Das Scratchpad ist für die Instanz des laufenden Workflows global und steht als solches für alle Aktivitäten gleichermaßen zur Verfügung.

Deklaration

Das Scratchpad selbst steht automatisch für einen auszuführenden Workflow zur Verfügung und bedarf keiner besonderen Deklaration. Variablen werden gleichzeitig deklariert und im Scratchpad gespeichert, indem darauf verwiesen wird. Beispiel:

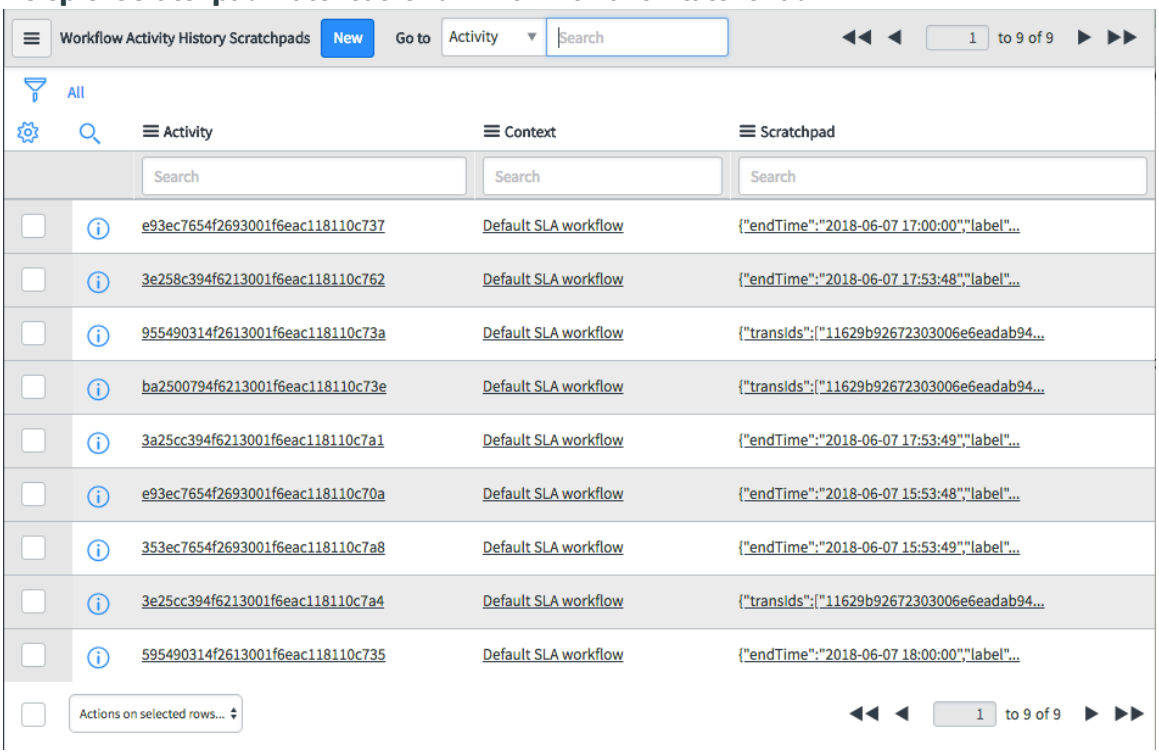
```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bildschirm

Zeigen Sie die Scratchpad-Aktivitätswerte in der Tabelle „Workflow-Aktivitätsverlauf-Scratchpad“ [wf_history_scratchpad] an. Workflow-Aktivitätsverlauf-Scratchpad ist auch eine eingebettete Liste in Worfklow-Aktivitätsverlauf-Datensätze.

Beispiel Scratchpad-Datensätze zum Workflowaktivitätsverlauf



Zugriff und Zuweisung

Verwenden Sie die standardmäßige JavaScript-Objektnotation, um auf Scratchpad-Werte zuzugreifen oder diese zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Format beispielsweise, um einen bestimmten Wert für die Scratchpad-Variable zuzuweisen.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Verwenden Sie dieses Format, um einer Scratchpad-Variablen eine JavaScript-Variable zuzuweisen.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Current-Variablen

„Current“ ist die Datenbank GlideRecord, die den Workflow gestartet hat, entweder durch Zuordnung zu der Tabelle in der Workflow-Eigenschaftstabelle oder durch Zuordnung zu einem Katalogelement.

Deklaration

Variablen in „Current“ sind die Spalten, die in der Datei dictionary.xml definiert sind, die den Datenbanksatz unterstützt. Zur Laufzeit gibt es keine Möglichkeit, Variablen zum Current-Datensatz hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bildschirm

Variablen eines Current-Datensatzes werden in den Anwendungen, in denen sie verwendet werden, in den Glide-Formularen und -Listen angezeigt.

Zugriff und Zuweisung

Um auf die Variablen zuzugreifen oder den Variablen innerhalb der Workflow-Aktivität Werte zuzuweisen, rufen Sie den Wert aus dem Current-Datensatz ab, indem Sie auf das Glide-Element verweisen.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

oder

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

oder

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Workflow-Katalogvariablen

Workflows, die der Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ zugeordnet sind, weisen einen bestimmten Typ von Workflow-Eingaben auf.

Die Eingaben in diesen Workflow sind im Wesentlichen Frage:Antwort-Paare, die, wenn sie mit einer bestimmten Katalogaufgabe verknüpft sind, Optionen im Aufgabenformular werden. Diese Optionen werden durch die Katalogaufgabenaktivität innerhalb eines Workflows generiert.

Umfang

Für den Servicekatalog und den Workflow bestimmt der Umfang einer Variablen ihre Verfügbarkeit für eine Katalogaufgabenaktivität innerhalb eines Workflows. Sie können Variablen als global oder katalogelementspezifisch definieren. Wenn eine Variable einem Katalogelement zugeordnet ist und der Workflow, der die Katalogaufgabe generiert, dem Katalogelement zugeordnet ist, bestimmt der Variablenumfang, welche Variablen für die Zuordnung innerhalb der Katalogaufgabenaktivität in einem Workflow verfügbar sind. Wenn ein Workflow mit dem Angeforderten Element [sc_request_item] verknüpft ist und nicht speziell mit einem Katalogelement verknüpft ist, steht jede Katalogvariable mit einem leeren Feldwert für das Feld „Katalogelement“ für alle Katalogaufgabenaktivitäten im Workflow zur Verfügung.

Deklaration

Sie können Anforderungselement-Katalogvariablen auf Katalogelementebene oder auf globaler Ebene deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können globale Katalogvariablen über das Kontextmenü von Workflow-Editor deklarieren.

Siehe auch Globale Variablendeklaration Option 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie einen Workflow, der mit der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ ausgeführt wird, und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie **Katalogvariablen bearbeiten**.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen oder eine vorhandene Variable auszuwählen.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Global**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Deklaration der globalen Variablen Option 2

Sie können globale Katalogvariablen mithilfe des Servicekatalogs deklarieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikelvariablen**.
2. Die Liste der Variablen, die im Arbeitsbereich angezeigt wird, verfügt über einen Standardfilter **Katalogelement != <leer>**. Ändern Sie den Filter in **Katalogelement =** <blank> und führen Sie die Abfrage aus.

   Die angezeigten Katalogvariablen stehen für alle Katalogaufgaben zur Verfügung, die aus einem Workflow heraus initiiert werden.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen.
4. Lassen Sie das Feld **Katalogelement** leer.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Global**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Deklaration der globalen Variablen Option 1.

Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 1

Sie können eine katalogelementspezifische Variable deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Variablen sind nur für das Katalogelement verfügbar, auf das im Feld **Katalogelement** im Variablendatensatz verwiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Artikelvariablen**.
   Beachten Sie, dass die Liste der im Arbeitsbereich angezeigten Variablen einen Standardfilter **Katalogelement ! = <leer>** hat.
2. Geben Sie ein Katalogelement ein oder wählen Sie es aus dem Referenzfeld **Katalogelement** aus.
   Die Auswahl eines **Katalogelements** beschränkt den Umfang und die Verfügbarkeit der Katalogvariablen auf dieses bestimmte Katalogelement.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 2

Sie können eine katalogelementspezifische Variable direkt aus einem Katalogelementdatensatz deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen einer Katalogvariablen auf diese Weise wird automatisch der **Katalogelement**-Verweis auf das ausgewählte Katalogelement festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus oder erstellen Sie es.
   Beachten Sie die zugehörige Liste **Variablen**. Alle Variablen, die mit dieser zugehörigen Liste deklariert wurden, haben einen **Katalogelement**-Verweiswert des aktuellen Katalogelements.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf **Neu**.
4. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Katalogelement** korrekt auf das zuvor ausgewählte oder erstellte Katalogelement verweist.
5. Gehen Sie zum Abschnitt oder der Registerkarte **Frage** bzw. öffnen Sie diesen oder diese.
6. Fügen Sie eine **Frage** hinzu.
7. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
   Variablennamen sollten kein Leerzeichen enthalten und dürfen nicht mit einer Zahl beginnen.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 1.

Bildschirm

Katalogspezifische Elementvariablen sind an verschiedenen Stellen sichtbar, je nachdem, wo im Prozess die Variable angezeigt wird.

Deklaration kann vorkommen und Variablen sind innerhalb des Menüs sichtbar, sowohl im Modul **Elemente pflegen** und in den Modulen **Elementvariable** des Servicekatalogs.

Innerhalb eines Workflows stehen die katalogspezifischen Elementvariablen in der Aktivität **Katalogaufgabe** in Form eines Slushbucket unten in der Aktivität **Katalogaufgabe** zur Verfügung. Elementvariablen, die ausgewählt werden, sind die Frage-Antwort-Paare, die in der Aufgabe angezeigt werden, die von dieser Instanz der **Katalogaufgabe** generiert wird, wenn Sie diesen Workflow ausführen.

Wenn ein Workflow mit einem bestimmten Katalogelement verknüpft ist, fungiert die Zuordnung als Filter für Elementvariablen, die im Slushbucket der Aktivität **Katalogaufgabe** angezeigt werden.

Die letzte Stelle, an der die Variablen angezeigt werden, ist das Aufgabenformular, das vom Katalogaufgabenelement generiert wird. Die im Slushbucket ausgewählten Variablen sind die Frage-Antwort-Paare, die dem Benutzer auf dem Aufgabenformular angezeigt werden.

Zugriff und Zuweisung

Die Katalogelementvariablen sind verfügbar und einer bestimmten **Katalogaufgabe**-Aktivität (und damit einer bestimmten Aufgabe) mit dem Slushbucket-Eintrag einer Katalogaufgabe zugeordnet.

Der Benutzer, der die Aufgabe bearbeitet, gibt die Werte der Variablen ein.

So greifen Sie in einem Skript auf die Werte einer Katalogelementvariablen zu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

Workflow-Events

Das System verwendet zwei Arten von Events: registrierte Plattformevents und Workflow-Events.

Registrierte Plattformevents

Registrierte Events werden in Business Rules erstellt und für Aufgaben wie das Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwendet, wenn Datensätze in die Datenbank eingefügt werden. Workflow-Events werden nur innerhalb von Workflows registriert und werden an keiner anderen Stelle der Plattform verwendet. Registrierte Plattformevents können durch einen Workflow zur externen Verwendung ausgelöst werden, können jedoch nicht innerhalb eines Workflows verwendet werden.

Workflow-Events

Workflow-Events folgen anderen Regeln als Plattformevents, die mithilfe der Event Registry registriert werden. Plattformevents werden in die Tabelle „Event-Registrierung [sysevent_register]“ eingegeben und stehen für Plattformprozesse zur Verfügung. Workflow-Events werden ausschließlich für die Workflow-Engine ausgelöst und nur dazu verwendet, die Ausführung von Workflow-Kontexten zu steuern. Wenn ein Event in einem Workflow registriert ist, wird es an eine aktuell in der Spalte **registered_events** der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ ausgeführte Aktivität angefügt.

Workflow-Events können auch von einer beliebigen Skriptquelle, die Zugriff auf den Workflow-Kontext hat, z. B. eine Skripteinbindung oder eine Aktivität **Skript ausführen**, an einen Workflow gesendet werden. In diesem Fall wird das Event, wie zum Beispiel **abbrechen**, an alle Datensätze in der Tabelle Workflow Executing [wf_executing] für einen bestimmten Kontext übergeben.

Ganz gleich, ob es sich um Registry oder Broadcast handelt, ein Event wird von der Aktivitätsdefinition gehandhabt, die der aktuell ausgeführten Aktivität zugeordnet ist. Jede Aktivitätsdefinition enthält eine Reihe Handler. Zum Beispiel beinhalten die meisten Aktivitäten die Event-Handler `onExecute`, `onCancel` und `onUpdate`. Als Beispiel für ein spezifischeres Event beinhaltet die Aktivität **Genehmigung - Benutzer** außerdem `onDetermineApprovalState`, was spezifisch für die Arbeit der Genehmigungsaktivität ist.

Mehrere parallele Events

In einem einzelnen Workflow können mehrere Event-Threads gleichzeitig ausgeführt werden, z. B. wenn in einem Workflow Timer vorhanden sind, die sich in separaten Workflow-Verzweigungen überschneiden. Wenn ein zusätzlicher Thread vor dem ersten Thread abgeschlossen wird, speichert das System Eventinformationen aus dem zusätzlichen Thread in der Tabelle „Workflow-Warteschlangenbefehle [wf_command]“. Nachdem der erste Thread abgeschlossen ist, ruft das System die vom zusätzlichen Thread gespeicherten Informationen ab und durchläuft den Workflow mit den Eventinformationen aus jedem Thread.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem

Im Basissystem stehen mehrere Workflow-Events zur Verfügung.

Workflow-Events im Basissystem

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Que
activityComplete	Zeichenfolgewert, der von Aktivitätsdefinitionen zur Antwort auf den `onActivityComplete` Event Handler verwendet wird.	Informiert Datensätze in der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ über den Abschluss anderer Aktivitäten im selben Workflowkontext.	Wenn die Aktivität den booleschen Wert für `wf_executing.notify_termination` festlegen darf, dann wird der Wert während des `onExecute`-Event auf `true` `(activity.notify_termination = true)` festgelegt.	Wo Pro
otherEvent	Zeichenfolgewert, der von der **Join**-Aktivität verwendet wird, um auf ein otherEvent zu reagieren.	Informiert Datensätze in der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ über ein otherEvent, das abgeschlossen wurde.	Die **Join**-Aktivität wechselt von **n**-Anzahl vorhergehender Aktivitäten. Diese vorhergehenden Aktivitäten erstellen alle einen wf_executing-Datensatz, der eine Überprüfung auslöst, ob der Datensatz bereits vorhanden ist. Wenn **Join** bereits existiert, dann legt das vom ausführenden Übergang erstellte **Join** den Datensatz wf_executing zum Löschen fest.	**Joi**
timer	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine abgelaufene **Timer**-Aktivität zu reagieren.	Ermöglicht, dass wf_executing-Datensätze über eine abgeschlossene Timer-Aktivität informiert werden, die das Timer-Event ausgelöst hat.	Die **Timer**-Aktivität plant einen Job, der ein Skript aufruft. Das Skript ruft fireEvent (wf_executing, Timer) auf.	**Tim** gep
execute	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine abgelaufene **Timer**-Aktivität zu reagieren.	Informiert einen Datensatz in der Tabelle wf_executing mit dem Anfangsstatus **Executing** mit der Hauptaufgabe fortzufahren.	Die Workflow-Engine erstellt für jeden ausgeführten Übergang einen ausführenden Datensatz mit dem Status **Executing**. Nach der Erstellung wird der ausführende Datensatz zur Verarbeitung in eine Warteschlange gestellt. Für jedes Element in der Warteschlange werden die Rhino-Globals festgelegt, die Aktivitätsdefinition, die den ausführenden Datensatz steuert, wird instanziiert und die `run()`-Funktion wird aufgerufen. Wenn der Status eines Datensatzes **Executing** lautet, ruft diese Funktion immer `onExecute` auf.	Wo WF
execute (spezifisch für **Lock**)	Zeichenfolgewert, der von der **Lock**-Aktivität verwendet wird, um auf eine Wartesperre zu antworten, die bereit ist, einen weiteren Versuch durchzuführen, eine bestimmte Sperre zu erhalten. Diese	Informiert einen wf_executing-Datensatz, der auf die Ausführung wartet, dass das angegebene Warteintervall abgelaufen ist und versucht werden sollte,	Von der **Lock**-Aktivität wird ein Job mit einem Skript geplant, von dem die Methode `fireEvent (wf_executing, 'execute')` der Workflow-Skripteinbindung verwendet wird.	**Loc** rege

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
	Ausführung unterscheidet sich von der vorherigen Ausführung, da sie in angegebenen Intervallen auf einem separaten Thread aufgerufen und als externes Event behandelt wird.	die Sperre erneut zu erhalten.		
determineApprovalState	Zeichenfolgewert, der von Genehmigungsaktivitäten verwendet wird, um auf eine Änderung des allgemeinen Genehmigungsstatus des aktuellen Datensatzes zu reagieren.	Informiert wf_executing-Datensätze für Genehmigungsaktivitäten über eine Genehmigung, die abgeschlossen ist und das Timer-Event ausgelöst hat.	**Genehmigungskoordinator** registriert für das Event und löst das Event aus. Die untergeordneten Genehmigungen haben Listener, die ihren Genehmigungsstatus bestimmen.	**Ge** löst onE
cancel (aus den Aktivitätsdefinitionen)	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine Abbruchanforderung zu reagieren.	Informiert alle wf_executing-Datensätze in einem Kontext darüber, dass der Workflow abgebrochen wird.	Von der **Ende**-Aktivität wird das globale `workflow.broadcastEvent('cancel')` verwendet, um die aktuell laufenden wf_executing-Datensätze zu unterbrechen. Dies ändert den Status dieser Datensätze zu **Abgebrochen**.	**En**
cancel (außerhalb des aktuellen Kontextes)	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine Abbruchanforderung zu reagieren.	Dieses Event ist das gleiche wie das vorstehende Abbruch-Event und wird ebenso behandelt. Die Verwaltung dieses Event unterscheidet sich jedoch geringfügig. Das Event informiert alle wf_executing-Datensätze in einem Kontext darüber, dass der Workflow abgebrochen wird. Das Event wird über den `onCancel` Event Handler jeder ausführenden Aktivitätsdefinition verwaltet, das Event wird jedoch anders aufgerufen. Insbesondere wird der Aufruf zum Abbrechen von außerhalb einer Aktivitätsdefinition	Jedes Skript kann über die Workflow-Skripteinbindung den Befehl „cancel“ für einen bekannten ausführenden Kontext aufrufen. Zum Beispiel `var w = neuer Workflow(); w.cancel(Kontext); //wobei Kontext` ein GlideRecord des abzubrechenden Kontexts ist.	Jed reg Akt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
		durch den aktuellen Mutex blockiert. Dies ist insofern ein wesentlicher Unterschied, als das Event eine aktuell ausgeführte Aktivität nicht unterbricht, die noch innerhalb der Parameter des aktuellen Mutex agiert.		
stop (siehe **Ende**-Aktivität)	Die **Ende**-Aktivität prüft, ob dieses Event vorhanden ist.	Wenn das Stopp-Event das aktuelle Event ist, dann wird der Abbruchvorgang der **Ende**-Aktivität umgangen.	Nur in der **Ende**-Aktivität.	Jed Sto Skr Wo **aus** übe
listener	Zeichenfolgewert, der die Workflow (Unterablauf)-Aktivität als Event auslöst.	Wenn ein Hauptworkflow einen Unterablauf aufruft, behält der Workflow die ID des Kontextes des Unterablauf im Scratchpad bei. Wenn der Unterablauf abgeschlossen ist, wird das Listener-Event über eine Business Rule (Geschäftsregel) ausgelöst.	Das Listener-Event wird nach Abschluss eines Unterablaufs an den übergeordneten Kontext übergeben und von der Aktion onListener der Workflow-Aktivität verwaltet.	Bus Akt mit Ele
probe_complete	Zeichenfolgenwert, der im Workflow durch eine Orchestration-Aktivität ausgelöst wird, um anzuzeigen, dass der MID-Server eine Aufgabe ausgeführt hat.	Das probe_complete-Event wird von Orchestration-Sensorprozessoren über die Workflow-Hilfsfunktion `handleEventById` ausgelöst.	Der `onProbe_complete` Event Handler befindet sich im `WebServiceActivityHandler` und wird von den meisten Orchestration-Aktivitäten verwendet.	Eve wie dara Ser Akt
pause	Zeichenfolgewert, der von einem SLA an einen Workflow gesendet wird, um die **Timer**-Aktivität anzuhalten.	Wenn ein SLA angehalten ist, müssen die SLA-Workflows angehalten werden, wenn ein Timer ausgeführt wird.	Die Verwendung erfolgt ausschließlich für den SLA-Timer.	SLA
resume	Zeichenfolgewert, der von der **Timer**-Aktivität verwendet wird, um einen angehaltenen Timer fortzusetzen (siehe Pause).	Wenn ein SLA wieder aufgenommen wird, müssen auch die SLA-Workflows wieder aufgenommen werden.	Die Verwendung erfolgt ausschließlich für den SLA-Timer.	SLA

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Glide-Events relativ zu Workflows

Vom Workflow werden mehrere Glide-Events verwendet.

Workflow Glide-Events

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread	Listener
Einfügen	Globales Event beim Einfügen eines GlideRecord-Objekts, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert wird.	Startet Workflows, die mit dem aktuellen GlideRecord verknüpft sind, entweder als Referenz, wie in Anforderungselementen und SLA-Timern, oder durch Bedingungen, die der GlideRecord-Tabelle zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine und mit diesem Event können Workflows nur gestartet werden. Workflows können auch manuell mit einem Skript gestartet werden.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Einfügen
Aktualisieren	Globales Event bei der Aktualisierung eines GlideRecord, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Update eines GlideRecord
Löschen	Globales Event beim Löschen eines GlideRecord-Objekts, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Löschen eines GlideRecord

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow Glide-Events (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread	Listener
			nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.			
Abfrage	Globales Event für die Abfrage der Glide-Datenbank, durch die die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Abfrage eines GlideRecord

Workflow-Event-spezifische Funktionen

Es gibt verschiedene Funktionen, die sich speziell auf Workflow-Events beziehen.

Workflow-Event-spezifische Funktionen

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
registerForEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die Events als Zeichenfolgen für das Feld `wf_executing.registered_events` schreibt.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen. Wenn eine für ein Event registrierte Aktivität ausgeführt wird, wird eine durch Kommas getrennte Gruppe von Events mit dem Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ gespeichert. Wenn das Event im Workflow-Kontext ausgelöst wird, sucht die Tabelle wf_executing nach allen ausführenden Datensätzen, die die Zeichenfolge enthalten, die das Event im Feld `wf_executing.registered_events` darstellt	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Workflow-Aktivitätsdatensätz [wf_activity] verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Designer aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.registerForEvent ('myEventName');`
unRegisterForEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die einen Zeichenfolgewert entfernt, der ein in das Feld `wf_executing.registered_events` geschriebenes Event darstellt.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen, die in das Feld `wf_executing.registered_events` geschrieben werden. Wenn sich eine Aktivität für ein Event abmeldet, wird die durch Kommas getrennte Event-Gruppe	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Datensätze „ Workflow-Aktivität [wf_activity]“ verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Designer aus der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Event-spezifische Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
		durchsucht, die im Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ gespeichert ist. Wenn die Zeichenfolge gefunden wird, wird sie entfernt.	Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.unRegisterForEve ('myEventName');`
fireEvent (eventName)	Funktion in der Workflowumgebung, die den Inhalt des Felds `wf_executing.registered_events` prüft, indem es den Inhalt mit dem übergegebenen `eventName` vergleicht.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen, die in das Feld `wf_executing.registered_events` geschrieben werden. Wenn `fireEvent (eventName)` von einer Workflow-Aktivität aufgerufen wird, stellt die Workflow-Engine alle ausgeführten Datensätze, die die Zeichenfolge im registrierten Feld enthalten, in die Warteschlange.	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Datensätze „Workflow-Aktivi [wf_activity]“ verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Design aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.fireEver ('myEventName');`
fireEvent (eventRecord, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Der `eventRecord` ist ein GlideRecord vom Typ wf_executing.	Dieser Eventaufruf erwartet einen `onMyEvent` Event Handler in der im Eventdatensatz dargestellten Aktivität (Tabelle „Workflow-ausführende Aktivität [wf_executing]“). Wenn `fireEvent (eventRecord, eventName)` von einer Workflow-Aktivität aufgerufen wird, stellt die Workflow-Engine den spezifischen ausführenden Datensatz mit diesem Event in eine Warteschlange und übergibt das Event an die Aktivitätsdefinition, die der Handler on<eventName> verwaltet. Dieses Event wird in einem eigenen Mutex in die Warteschlange gestellt, sodass die aktuelle Warteschlange abgeschlossen wird, bevor dieses Event verarbeitet wird.	Die Workflow-Skripteinbindu enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName);`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Die `eventRecordSysId` ist die sys_id eines GlideRecord vom Typ wf_executing.	Dies ist das gleiche wie das vorstehende `fireEvent`, außer dass eine ID akzeptiert wird und der Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ zurückgegeben wird.	Die `Workflow`-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName);`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität	Dies ist das gleiche wie das vorstehende `fireEvent`, außer dass ein JSON-Objekt als dritter Parameter akzeptiert wird. Dieses	Die `Workflow`-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel vo innen ein **Skript ausführen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Event-spezifische Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
	[wf_executing]“ sendet. Die `eventRecordSysId` ist die sys_id eines GlideRecord vom Typ wf_executing.	Objekt kann beliebige Daten angeben, die als JSON ausgedrückt werden können. Sie können beim Erstellen einer Workflow-Aktivität auch zusätzliche Funktionen angeben.	Aktivität kann ein Designer schreiben: `var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName, JSONObject);`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an alle derzeit ausgeführten Datensätze „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ in einem angegebenen Kontext unabhängig von ihrem Status sendet.	Dies ist das gleiche wie das vorstehende *`fireEvent`*, außer dass eine ID akzeptiert wird und der Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ zurückgegeben wird.	Die *`Workflow`*-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `var w = neuer Workflow(); w.broadcastEvent (context eventName);`
broadcastEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an alle derzeit ausgeführten Datensätze „ Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ im aktuellen Kontext sendet, unabhängig von ihrem Status.	Dies sollte nicht mit dem vorstehenden *`broadcastEvent`* verwechselt werden. Dieses Event ist nur für die aktuellen Datensätze „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ verfügbar.	Dies ist nur über die globale Workflowvariable des aktuellen Kontexts verfügbar. Das folgende Beispiel zeigt die Verwendung innerhalb des Skripts einer Aktivitätsdefinition: `workflow.broadcastEvent (eventName)`

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten

Die folgenden Workflow-Aktivitäten lösen Events aus.

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten

Aktivitätsname	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread
Event erstellen	Erfordert ein Event aus der Event-Registrierung und kein Workflow-Event. Diese Aktivität befindet sich in der Kategorie **Benachrichtigung** der Workflow-Struktur.	Löst das Benachrichtigungs-Event aus, das in der Tabelle „Workflow-Aktivität [wf_activity]“ angegeben ist.	1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registry** 2. Erstellen Sie ein Event. 3. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Vorlagen** und erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage. 4. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**. 5. Erstellen Sie eine E-Mail-	Ereignisregistrierung	Ausgelö im aktue Thread u Benachr im Work behande einem W verarbei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivitätsname	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread
			Benachrichtigung , die durch das von Ihnen erstellte Event ausgelöst wird und die von Ihnen erstellte Vorlage sendet. 6. Ziehen Sie auf dem Workflow-Canvas die Aktivität **Event erstellen** auf den Canvas und ordnen Sie sie dem neu registrierten Event zu. Wenn der Workflow ausgeführt wird, wird das Event erstellt und die dem Event zugeordnete E-Mail wird gesendet.		
Auf WF-Event warten	Überwacht Workflow-Events, wie in der Tabelle Workflow-Events im Basissystem beschrieben, und nur im aktuellen Kontext. Diese Aktivität befindet sich in der Kategorie **Bedingungen** der Workflow-Struktur.	Wartet auf eine andere Übergangsverzweigung des aktuellen Kontextes, um ein Event auszulösen.	Übernimmt einen Event-Namen als Eingabe. Wenn die Aktivität ausgeführt wird, wird der angegebene Event-Name zu einem Zeichenfolge-Array hinzugefügt, das in der Spalte **registriered_events** gespeichert ist. Die Werte in dieser Spalte befinden sich in einer Liste aller Events, auf die die Aktivität wartet, wenn sie ausgeführt wird.	Die Aktivität **Auf WF-Event warten** hat ein generisches *onUnhandledEvent*, das das aktuelle Event mit dem Wert testet, der an die Variable übergeben wurde. Wenn sie übereinstimmen, setzt **Auf WF-Event warten** den Workflow fort.	Ausgelö aktuelle oder vor Skriptei

Automatische Übersetzung

Workflow-Phasen

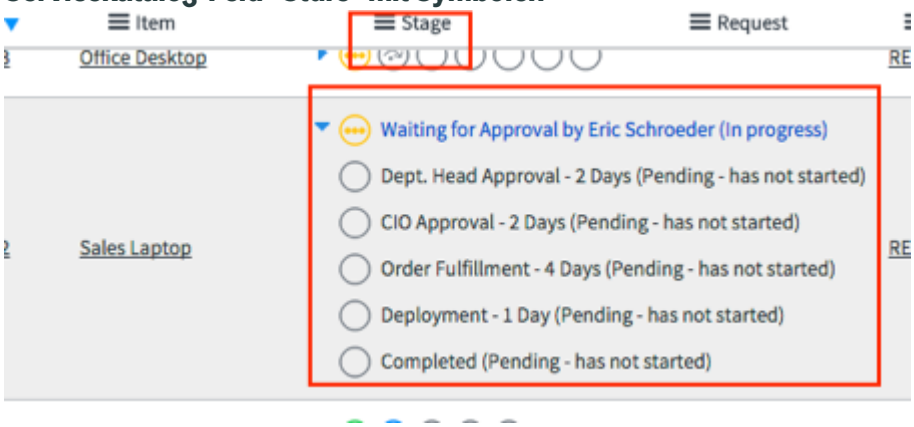
Workflows können den Fortschritt des Workflows anzeigen, indem ein als Phasenfeld bestimmtes Feld aktualisiert wird.

Beispielsweise besitzt die Tabelle „Incident [incident]“ ein Feld **Incident-Status**, das den Fortschritt angibt, vom Servicekatalog wird jedoch das Feld **Stufe** verwendet.

Um den Fortschritt des Workflows durch die möglichen Stufenwerte anzuzeigen, aktualisiert die Schnittstelle das in den Workflow-Eigenschaften ausgewählte **Stufenfeld**. Die verfügbaren Felder hängen von der vom Workflow verwendeten Tabelle ab. Wenn das Feld eine Auswahlliste enthält, sind die Auswahlmöglichkeiten als Stufenwerte für den Workflow verfügbar. Wenn es sich bei dem Feld um ein Workflow-Feld handelt, wird wie bei dem Feld **Stufe** des Servicekatalogs ein Symbol angezeigt, das den Fortschritt des Workflows anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Feld "Stufe" mit Symbolen



Nachdem dem Workflow Phasen hinzugefügt wurden, können sie jeder Workflow-Aktivität zugewiesen werden. Wenn beim Ausführen des Workflows eine Aktivität mit einer zugewiesenen Stufe auftritt, weist die Workflow-Engine die Stufe dem Datensatz zu, der dem Workflow-Kontext zugeordnet ist.

Bei Workflows, die die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwenden, wird das Feld "Stufe" automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden. Der für einen Workflow, der in der Tabelle „Anforderungselement“ ausgeführt wird, angezeigte Stufenstatus basiert auf dem Status der Workflow-Aktivitäten.

- Wenn eine Aktivität aktiv ist, wird die Stufe mit dem Status **In Bearbeitung** angezeigt.
- Wenn eine Aktivität den Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** besitzt, spiegelt die Stufe diesen Zustand wider.
- Wenn eine Aktivität abgebrochen wird, wird **Anfrage abgebrochen** im Feld **Stufe** angezeigt. Die Bezeichnung „Cancelled“ in der Tabelle „wf_stage“ ist ein reserviertes Wort und wird nicht im Feld **Stufe** angezeigt.

Wie werden Stufenwerte abgeleitet?

Phasenwerte werden aus verschiedenen Quellen in der Schnittstelle abgeleitet.

Hinweis:
Eine aktualisierte Methode zum Verwalten von Workflow-Phasen als Satz ist ebenfalls verfügbar. Informationen zum Gruppieren und Wiederverwenden von Phasen finden Sie unter Workflow-Stufensätze .

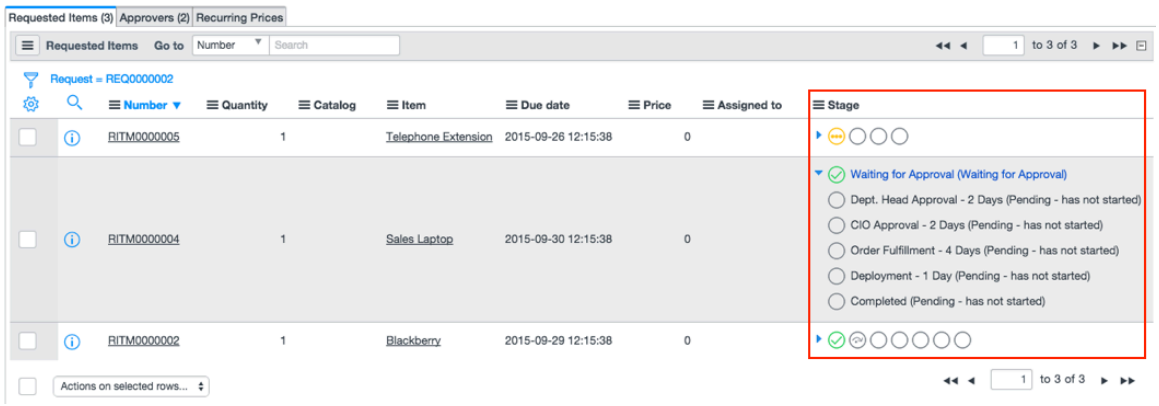
Stufenwerte werden aus den folgenden Quellen abgeleitet:

- **Auswahlmöglichkeiten für die Spalte „Stufe“**: Für die Spalte, die als Spalte **Stufe** für den Workflow ausgewählt ist, definierte Auswahlmöglichkeiten.
- **Standardstufen für die Tabelle**: Stufen, die in der Tabelle „Stufenstandard [wf_stage_default]“ für die ausgewählte Tabelle definiert sind.
- **Workflow-spezifische Stufen**: Wird nur auf den Workflow angewendet, für den sie in der Tabelle „Workflow-Stufe [wf_stage]“ definiert wurden.
- **Stufenwerte in vorhandenen Datensätzen**: Werte aus der designierten Spalte **Stufe** der Tabelle, die dem Workflow zugeordnet ist, werden von vorhandenen Datensätzen übernommen.

Wenn das Stufenfeld für einen Workflow die als **Stufe** bezeichnete Tabellenspalte ist, wird der Fortschritt des Workflows in jeder Listenansicht angezeigt, die die Spalte **Stufe** enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stufen in einer Liste



Für die in den Listenansichten angezeigten Stufenwerte wird basierend auf den ausgeführten Workflow-Aktivitäten ein Status angegeben. Wenn für eine Aktivität eine Stufe festgelegt wurde und die Aktivität derzeit im Workflow aktiv ist, wird die Stufe mit dem Status **In Bearbeitung** angezeigt. Das Gleiche gilt, wenn sich die Aktivität im Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** befindet. In diesem Fall spiegelt die Stufe den Status wider.

Beispiel

Wenn die Workflow-Tabelle Anforderungselement [sc_req_item] lautet, wird das Stufenfeld automatisch auf die Spalte **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden. Die folgenden Stufenwerte für das Anforderungselement werden in einer Auswahlliste aus der Tabelle „Dictionary-Eintrag [sys_dictionary]“ angezeigt:

- Warte auf Genehmigung
- Ausführung
- Lieferung

Darüber hinaus hat die Tabelle „Anforderungselement“ die folgenden Standardphasen:

- Anforderung abgebrochen
- Abgeschlossen

Hinweis:

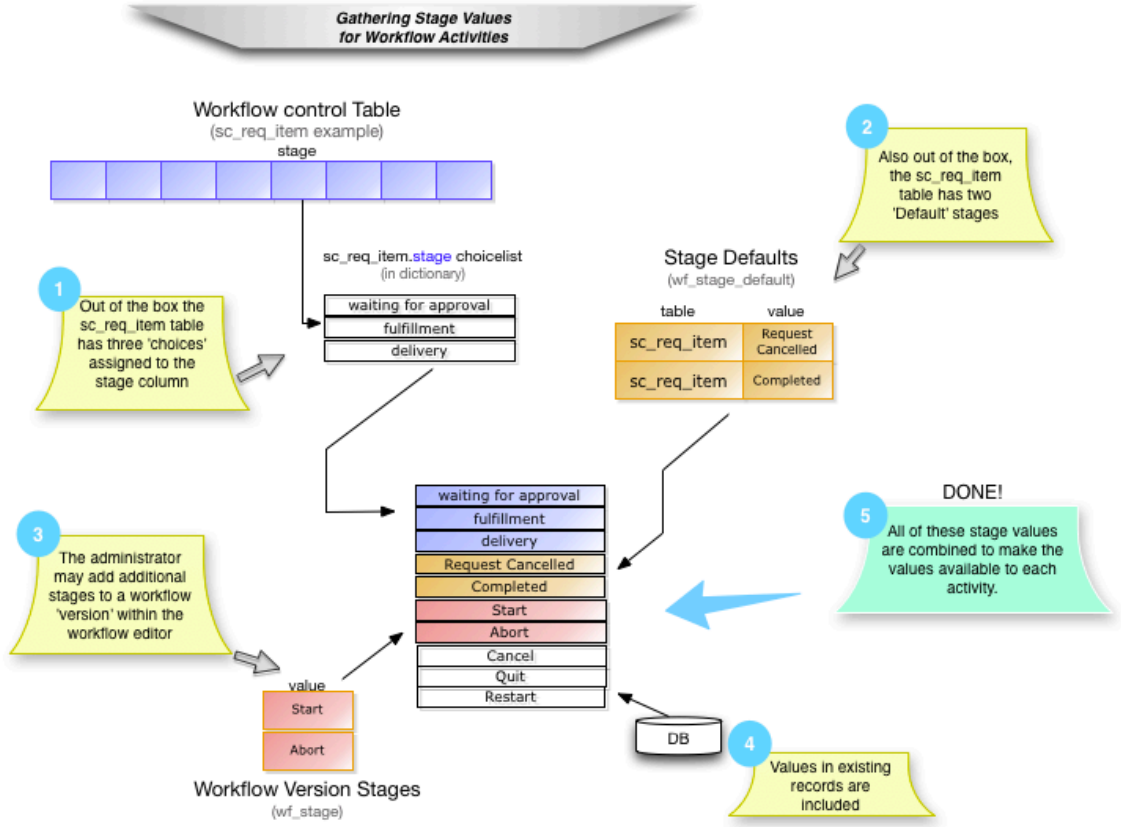
Wenn eine Aktivität abgebrochen wird, wird im Feld **Stufe** „Anforderung abgebrochen“ angezeigt. Die Bezeichnung „Cancelled“ in der Tabelle „wf_stage“ ist ein reserviertes Wort und wird nicht im Feld **Stufe** angezeigt.

Wenn Sie verfügbare Aktivitätsstufen in Workflow-Editor bearbeiten, werden in der Liste die folgenden Stufenwerte angezeigt:

- Warte auf Genehmigung
- Ausführung
- Lieferung
- Anforderung abgebrochen
- Abgeschlossen

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, der zum Erfassen von Stufenwerten aus der Tabelle Anforderungselement zum Auffüllen der Liste **Stufen** in Workflow-Aktivitäten verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn Sie einen Workflow mit einer anderen Tabelle als der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ erstellen, müssen Sie in den Workflow-Eigenschaften ein **Stufenfeld** auswählen, damit der Workflow über Stufen verfügt.

Workflow-Stufen verwenden

Sie können Workflow-Phasen hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Erstellen Sie einen neuen Workflow, indem Sie auf **Neu** klicken, oder öffnen Sie einen vorhandenen Workflow.
3. Wählen Sie im Formular „Workflow-Eigenschaften“ ein Feld aus, um in der Feldeigenschaft **Stufe** Stufen anzuzeigen, wenn es sich bei der Tabelle nicht um die Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ handelt.

   Verfügbare Felder hängen von der für den Workflow ausgewählten Tabelle ab.
4. Nachdem Sie dem Workflow eine Liste mit Stufen zugewiesen haben, können Sie einen Stufenwert in einer der Workflowaktivitäten festlegen, die ein Feld **Stufe** im Dialogfeld bereitstellt.

   Durch das Festlegen eines Stufenwerts in einer Workflow-Aktivität wird die Workflow-Engine angewiesen, diese Stufe dem Datensatz zuzuordnen, der dem Workflow-Kontext zugeordnet ist, wenn die Aktivität während einer Ausführung gefunden wird.

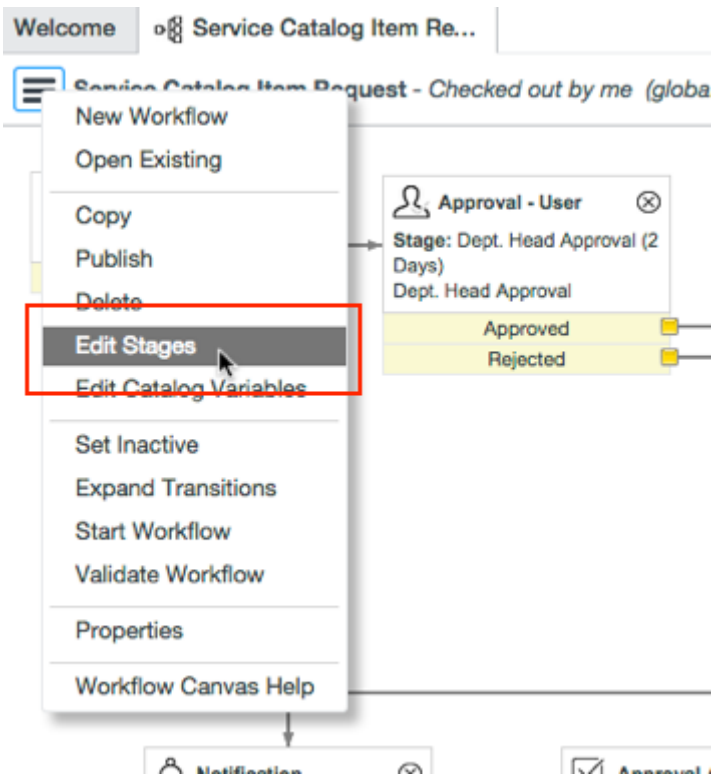
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Aktivität mit einer bestimmten Stufe beginnt, aktualisiert die Plattform das Feld **Stufe** mit dem aktuellen Wert. Bei Workflows, die für die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ ausgeführt werden, ist das Feld `sc_req_item.stage` als Workflow-Typ-Feld definiert.

Bei der Anzeige der Stufen für einen Workflow in der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ basiert der Status der Stufe auf dem Status der Workflow-Aktivitäten. Wenn für eine Aktivität eine Stufe festgelegt wurde und die Aktivität derzeit im Workflow aktiv ist, wird die Stufe mit einem Status **In Bearbeitung** angezeigt. Das Gleiche gilt, wenn sich die Aktivität im Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** befindet. In diesem Fall spiegelt die Stufe den Status wider.

5. Um die Workflow-spezifischen Stufen eines vorhandenen Workflows zu bearbeiten, klicken Sie in der Kopfleiste auf das Zahnradsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
Diese Stufenwerte werden wiederum mit den Auswahlmöglichkeiten, Standardwerten und vorhandenen Werten kombiniert.



Example: Workflow-Phasen

Um die Verwendung von Phasen zu optimieren, können Sie eine Phase mehreren Aktivitäten in einem Workflow zuordnen. Wenn Ihr Workflow beispielsweise die folgenden Aktivitäten zum Erstellen von Aufgaben verwendet:

1. Genehmigung bekommen
2. Ausrüstung bestellen
3. Ausrüstung erhalten
4. Ausrüstung zu CMDB hinzufügen
5. Ausrüstung einrichten
6. Software installieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Software konfigurieren
8. Für Benutzer bereitstellen

Dann können die folgenden Phasen verwendet werden:

- Genehmigung
- Bestellung
- Konfigurieren
- Bereitstellen

Es empfiehlt sich, den Aktivitäten folgende Phasen zuzuordnen:

Beispiele für Phasen, die zu Workflow-Aktivitäten hinzugefügt wurden

Aktivität	Zugewiesene Phase
Genehmigung bekommen	Genehmigung
Ausrüstung bestellen	Bestellung
Ausrüstung erhalten	Bestellung
Ausrüstung zu CMDB hinzufügen	Bestellung
Ausrüstung einrichten	Konfigurieren
Software installieren	Konfigurieren
Software konfigurieren	Konfigurieren
Für Benutzer bereitstellen	Bereitstellen

Wenn die Aktivität **Ausrüstung bestellen**, **Ausrüstung erhalten** oder **Ausrüstung zu CMDB hinzufügen** aktiv ist, zeigt die Anzeige **Stufe** an, dass die Stufe **Bestellung In Bearbeitung** ist.

Stufen hinzufügen und übersetzen

Sie können Standardphasen, die für eine Tabelle verwendet werden, und Phasen zu vorhandenen Workflows hinzufügen

Standardstufen für eine Tabelle hinzufügen

Sie können einen Phasensatz für eine beliebige Anzahl von Tabellen als Standardsatz festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stufen im zugewiesenen Stufensatz füllen die Stufen der Workflowversion vorab aus, wenn Sie einen neuen Workflow für die zugeordnete Tabelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardstufen (nach Tabelle)**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen **Stufensatz** aus.
   Sie können einen neuen Satz erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken. Geben Sie einen Namen ein und klicken Sie auf **Absenden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie eine entsprechende **Tabelle** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Stufen im ausgewählten Stufensatz werden automatisch zu allen neuen Workflows hinzugefügt, die die entsprechende Tabelle verwenden.

Vorhandenen Workflow einer Stufe hinzufügen

Wenn eine für einen Workflow erforderliche Phase nicht importiert wurde oder sich nicht in dem der Workflow-Tabelle zugewiesenen Phasensatz befindet, können Sie sie manuell zum Workflow hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
4. Klicken Sie in der Liste Workflow-Stufen auf **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Workflow-Stufen-Formular entsprechend aus.

Verwenden Sie keinen Feldwert **Name** oder **Wert**, der bereits im Basissystem vorhanden ist.

Workflow-Stufenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Phase, wie er in Workflow-Feldern angezeigt wird.
Wert	Der Wert der Phase, wenn an einer anderen Stelle im System darauf verwiesen wird, z. B. in einem Skript.
Dauer	Die Standarddauer für die Phase. Derzeit nicht verwendet.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Veröffentlichen Sie den Workflow.

Workflow-Aktivität einer Stufe hinzufügen

Nach dem Hinzufügen von Phasen zu einem Workflow können Sie diese den Workflow-Aktivitäten zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Doppelklicken Sie auf die Aktivität.
4. Suchen Sie im Feld **Stufe** im Aktivitätseigenschaftenformular nach der Stufe, die angezeigt werden soll, wenn der Workflow die Aktivität erreicht.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Stufen übersetzen

Sie können Übersetzungen für die Namen der Workflow-Phasen bereitstellen, sodass die Namen in der für die Instanz ausgewählten Sprache angezeigt werden.

Vorbereitungen

Für die Instanz müssen bereits Plugins für die Sprachinternationalisierung installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sprachspezifischer Text wird in Feldtypen angezeigt, die in einer Liste, in Workflow-Stufensätzenund im Workflow-Editor für Benutzer angezeigt werden, für die diese Sprache ausgewählt ist. Sprachspezifischer Text wird bei Anzeigen von Phasen in einem Formular nicht automatisch angezeigt. Um Phasen in einem Formular zu übersetzen, fügen Sie den Workflow-Feldoptionen übersetzten Text hinzu.

Sie können übersetzten Text für jede Sprache hinzufügen, die in der Instanz aktiviert ist. Um zum Beispiel Workflow-Stufen ins Französische zu übersetzen:

Prozedur

1. Legen Sie die Schnittstellensprache auf **Französisch** fest.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.
3. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
4. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Name** für jede Stufe und geben Sie den Text ein, der für französische Benutzer angezeigt werden soll.

   Ändern Sie das Feld **Wert** nicht.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Workflow-Stufen den französischen Text anzeigen.

Ergebnisse

Um die Phasen für mehrere Workflows gleichzeitig zu übersetzen, können Sie die Tabelle „Workflow-Phasen [wf_stage]“ direkt bearbeiten. So können Sie Workflow-Stufen aus mehreren Workflows ins Französische übersetzen:

1. Legen Sie die Schnittstellensprache auf **Französisch** fest.
2. Geben Sie im Anwendungsnavigationsfilter `wf_stage.list` ein.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Name** für jede Stufe und geben Sie den Text ein, der für französische Benutzer angezeigt werden soll. Ändern Sie das Feld **Wert** nicht.

Workflow-Stufensätze

Phasensätze sind benannte Gruppen von Workflow-Phasen, die häufig zusammen verwendet werden. Erstellen Sie einen Phasensatz und weisen Sie ihn einer beliebigen Anzahl von Tabellen als Standardsatz zu. Sie können die Auswahllistenwerte eines Workflow-Felds als Phasen für einen Workflow importieren und einen Phasensatz exportieren, um einen neuen zu erstellen.

Ein einzelner Phasensatz stellt normalerweise einen Prozess dar, z. B. die zum Anzeigen des Fortschritts einer Servicekataloganforderung erforderlichen Phasen. Sie können auch einen Phasensatz als Standardsatz für Workflows für bestimmte Tabellen festlegen.

In einem aktiven Kontext geben Workflowphasen Rückmeldungen auf Zusammenfassungsebene über den Fortschritt eines Workflows. Stufensymbole zeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Status jeder Aktivität an, während sie von einem Workflow gesteuert wird. Das System aktualisiert ein **Stufenfeld**, das in den Workflow-Eigenschaften definiert ist, um den Fortschritt des Workflows durch die möglichen Stufenwerte anzuzeigen.

Aktualisierung der Workflow-Stufenwerte

Während eines Upgrades nimmt das System Änderungen am Feld **Wert** von Datensätzen in der Tabelle „Workflow-Stufe [wf_stage]“ vor.

- Alle Einträge werden in Kleinbuchstaben gemacht.
- Alle Leerzeichen und Sonderzeichen werden durch Unterstriche ersetzt.

Diese Änderungen unterstützen System Localization und aktivieren Workflows, um den übersetzten Text im Feld **Stufe** anzuzeigen.

Neuen Stufensatz erstellen

Sie können einen neuen Phasensatz erstellen, indem Sie einen Phasensatz-Datensatz erstellen und Phasensatz-Einträge manuell hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Stufensatz-Datensatz nur, wenn Sie zusätzliche Stufen wünschen, die standardmäßig nicht in der Tabelle verfügbar sind.

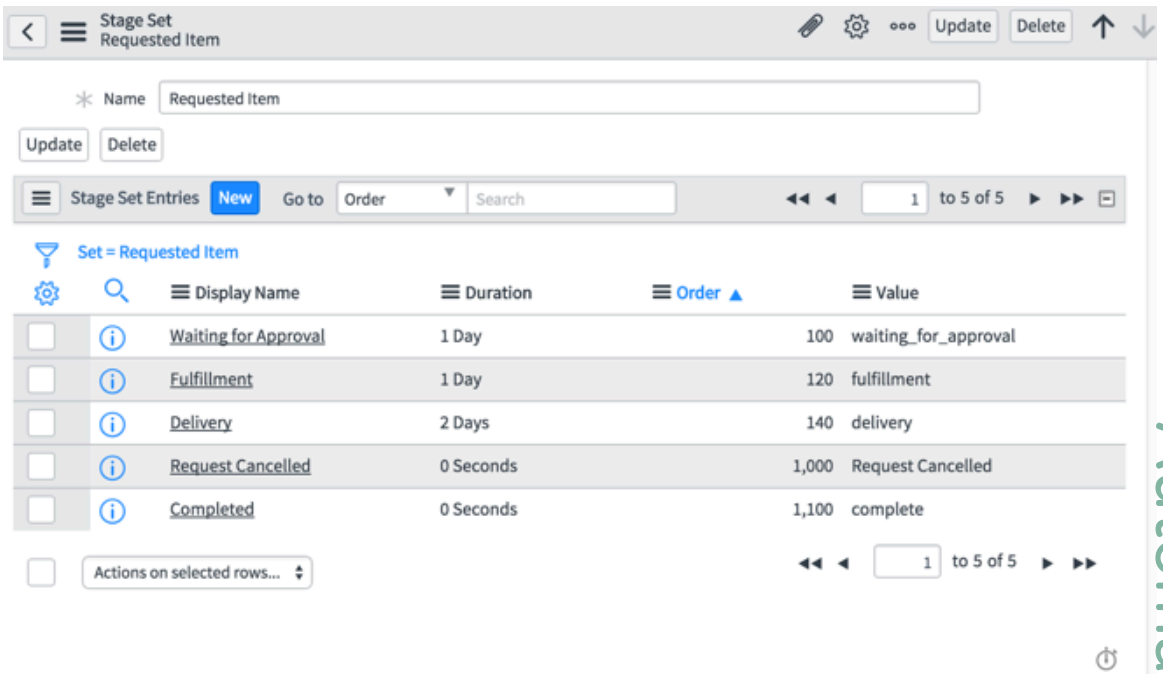
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Stufensätze**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, der den Zweck des Stufensatzes angibt.

   Example
   Sie können beispielsweise einen Anforderungselement-Stufensatz erstellen, der die Stufen enthält, die üblicherweise von Inventar-Tracking-Workflows oder Servicekatalog-Ausführungs-Workflows verwendet werden.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Stufensatz-Datensatz.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Stufensatzeinträge** auf **Neu**.
   Jeder Stufensatzeintrag kann als **Stufe** für eine Aktivität in einem Workflow verwendet werden, der diesen Stufensatz verwendet.
7. Geben Sie einen **Namen** ein, der den Stufennamen angibt, der in Workflow-Feldern angezeigt werden soll.
8. Geben Sie einen **Wert** ein, der bei Verweis auf den Eintrag verwendet werden soll, z. B. in einem Skript.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Stellen Sie in der zugehörigen Liste **Stufensatzeinträge** sicher, dass jeder Eintrage einen eindeutigen Wert **Bestellung** hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie einen niedrigen Wert für Stufen ein, die zu einem frühen Zeitpunkt im Workflow angezeigt werden sollen, und einen höheren Wert für spätere Stufen.



Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann zu einem Workflow hinzugefügt oder als Standard-Stufensatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Standardstufe verwenden

Sie können einen Phasensatz für eine beliebige Anzahl von Tabellen als Standardsatz festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stufen im zugewiesenen Stufensatz füllen die Stufen der Workflowversion vorab aus, wenn Sie einen neuen Workflow für die zugeordnete Tabelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardstufen (nach Tabelle)**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine **Tabelle** aus.
4. Wählen Sie den **Satz** aus, den Sie der ausgewählten Tabelle zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Stufen aus Auswahlliste importieren

Sie können die Auswahllistenwerte eines Workflow-Felds als Phasen für einen Workflow importieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Auswahlliste wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie ein benutzerdefiniertes Feld von Typ **Workflow** zur Tabelle hinzu.
- Konfigurieren Sie das benutzerdefinierte Feld für die Verwendung einer Auswahlliste.
- Wenn Sie ein neues Feld erstellen, legen Sie den **Auswahllistentyp** auf **Anzeige ohne --Kein--** fest und erstellen Sie die Auswahlmöglichkeiten für das neu erstellte Feld.

Weitere Informationen finden Sie unter Feld für eine Workflow-Stufe erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Stufen**.
5. Stellen Sie in der **Stufenfeldliste** sicher, dass das richtige Workflow-Feld ausgewählt ist.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Stufen aus Auswahlliste importieren** .
7. Klicken Sie im Dialogfeld, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die Auswahlliste importieren möchten, auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann einem Workflow hinzugefügt oder als Standardsatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Stufensatz aus einem Workflow exportieren

Sie können einen neuen Phasensatz erstellen, indem Sie die Phasen aus einem vorhandenen Workflow als Satz exportieren, anstatt Phasensatzeinträge manuell zu einem Phasensatzdatensatz hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow, der die Stufen enthält, die Sie als neuen Stufensatz exportieren möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten**, um das Dialogfeld Workflow-Stufen zu öffnen.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Zu Stufensatz exportieren**.
5. Geben Sie einen einzigartigen **Namen** für den neuen Stufensatz ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann einem Workflow hinzugefügt oder als Standardsatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Stufensatz zu Workflow hinzufügen

Sie können einem vorhandenen Workflow eine beliebige Anzahl von Phasensätzen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn mehrere Stufensätze Stufensatzeinträge mit demselben **Wert** aufweisen wird Stufe nur einmal im Workflow angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten**, um das Dialogfeld „Workflow-Stufen“ zu öffnen.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Aus Stufensatz importieren**.
5. Wählen Sie den Stufensatz aus.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Importieren Sie nach Bedarf weitere Stufensätze für den Workflow.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie dem Workflow alle erforderlichen Phasensätze hinzugefügt haben, können Sie sie den Workflow-Aktivitäten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivität einer Stufe hinzufügen.

Feld für eine Workflow-Stufe erstellen

Workflows können eine Zusammenfassung des Workflow-Fortschritts bereitstellen, indem ein beliebiges Feld vom Typ **Workflow** aktualisiert wird. Wenn es sich bei dem Feld um ein Workflow-Feld handelt, wird ein Symbol angezeigt, um den Fortschritt der Workflow-Stufe anzuzeigen.

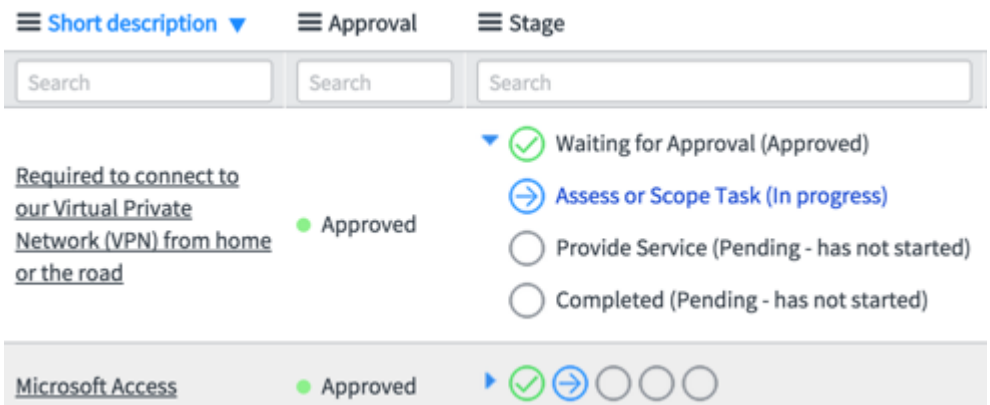
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Formular zeigt das Workflow-Feld die aktuelle Phase als Auswahllistenwert an.

In einer Liste zeigt das Workflow-Feld Phasensymbole an, die die Serien von Status, Phasen, Phasen oder Aufgaben innerhalb eines Workflows darstellen. Die Phasensymbole werden mithilfe der Aktivitätsphasen aus dem zugehörigen Workflow aufgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Phasen.



So erstellen Sie ein Workflow-Stufenfeld:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardstufen (nach Tabelle)**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Nähe einer Spaltenkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie rechts unten ein neues Feld.
4. Erstellen Sie in der Formularansicht der vom Workflow verwendeten Tabelle ein Feld mit dem **Typ** **Workflow**.
   Detaillierte Schritte hierzu finden Sie unter Felder in einer Tabelle hinzufügen und anpassen .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
7. Öffnen Sie einen Dictionary-Eintrag.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Auswahllistenspezifikation“ des Formulars „Dictionary-Einträge“ die Option **Dropdown mit --Kein--** aus der **Auswahlliste** aus.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
10. Definieren Sie eine Auswahlmöglichkeit für jede Workflow-Stufe, um sicherzustellen, dass das Workflow-Feld die Stufen im Formular ordnungsgemäß anzeigt.
    - Um Workflow-Stufen mit einer Auswahlliste zu erstellen, für die bereits Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind, können Sie die Stufen aus der Auswahlliste importieren. Für jede Auswahlmöglichkeit, die für das **Stufenfeld** definiert ist, das in den Workflow-Eigenschaften ausgewählt ist, wird eine Stufe erstellt.. Ausführliche Anweisungen zum Importieren einer Auswahlliste finden Sie unter Stufen aus Auswahlliste importieren.
    - Der **Wert** jeder Auswahlmöglichkeit muss mit dem **Wert** der entsprechenden Workflow-Stufe übereinstimmen.
    - Verwenden Sie für Auswahlmöglichkeiten oder Stufen keine Leerzeichen im Feld **Wert**. Verwenden Sie Unterstriche anstelle von Leerzeichen.
    - Machen Sie die Auswahlliste schreibgeschützt. Wenn ein Benutzer den Phasenwert für einen Datensatz aus der Auswahlliste ändert, anstatt zuzulassen, dass der Workflow den Wert steuert, funktionieren die workflowgesteuerten, veralteten und linearen Render möglicherweise nicht wie beabsichtigt. Sie können auch Business Rules oder Events verwenden, um sicherzustellen, dass der Workflow entsprechend fortschreitet.

    Ausführliche Schritte zum Definieren von Auswahllisten finden Sie unter Option für eine Auswahlliste definieren .
11. Um Workflow-Phasen als Symbole anzuzeigen, fügen Sie das Feld zum Listenlayout der Workflow-Tabelle hinzu.
    Detaillierte Schritte hierzu finden Sie unter Listenlayout konfigurieren .

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Workflow-Feld erstellt oder aktualisiert haben:

- Wenn der Workflow nicht die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwendet, stellen Sie sicher, dass das Workflow-Feld aus der Liste **Stufenfeld** in den Workflow-Eigenschaften ausgewählt wird. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Stufenfeld auswählen. Wenn in einem Workflow die Tabelle „Angeforderungselement“ verwendet wird, wird das Stufenfeld automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden.
- Arbeiten Sie den Workflow durch. Alle anderen Aktualisierungen, die an dem Workflow-Feld vorgenommen wurden, z. B. Aktualisierungen von Business Rules oder anderen Skripts, können die Anzeige von Workflow-Phasen beeinträchtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stufenfeld auswählen

Ein **Stufenfeld** ermöglicht es dem Workflow-Kontext, zusätzliche Workflow-Informationen anzuzeigen, z. B. den Namen der Stufe und die geschätzte Fertigstellungszeit für eine Aktivität.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Workflow-Feld, das Sie als Phasenfeld verwenden möchten, so konfiguriert ist, dass die Phasen richtig angezeigt werden. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Feld für eine Workflow-Stufe erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Workflow nicht die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwendet, können Sie angeben, welches Feld aus der Workflow-Tabelle das Stufenfeld ist. Bei Workflows, die die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwenden, wird das Stufenfeld automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden.

So fügen Sie ein Workflow-Stufenfeld hinzu oder bearbeiten es:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Workflow> Workflow-Editor**.
2. Erstellen Sie den Workflow, oder checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Allgemein**.
5. Stellen Sie in der Liste **Tabelle** sicher, dass die Tabelle mit dem Workflow-Feld ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Stufen**.
7. Wählen Sie in der **Stufenfeldliste** das Workflow-Feld aus.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Genehmiger in Workflow-Stufenfeldern anzeigen

Aktivieren Sie in Workflow-Stufenfeldern die Anzeige von Genehmigern, ändern Sie die Anzahl der anzuzeigenden Genehmiger oder deaktivieren Sie die Anzeige von Genehmigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können nur Workflow-Phasenfelder, die den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden, eine Liste von Genehmigern anzeigen. Nur diese Typen der Workflow-Phasen-Renderer unterstützen die Anzeige von Genehmigern.

- Linearer Renderer
- Haupt-Flow-Renderer
- Workflow-gesteuerter Renderer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften**.
   Das System zeigt die Seite „Workflow-Eigenschaften“ an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzuzeigende Anzahl von Genehmigern, wenn Genehmiger für Workflow-Stufen angezeigt werden. Nur gültig für unterstützte Listen-v2-Renderer. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Legt die maximale Anzahl von Genehmigern fest, die in einem Workflow-Phasenfeld angezeigt werden sollen. Das System zeigt ein Auslassungszeichen an, wenn mehr Genehmiger vorhanden sind, als die Anzeigegrenze zulässt. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 5
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflowstufen mit dem linearen Renderer Genehmiger. Glide.Workflow.Renderer.Linear.Show_approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den linearen Renderer, um Genehmiger anzuzeigen. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: falsch
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflow-Phasen mit dem Haupt-Flow-Renderer Genehmiger an. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den Haupt-Flow-Renderer, um Genehmiger anzuzeigen. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: falsch
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflow-Phasen mit dem Workflow-gesteuerten Renderer Genehmiger an. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den Workflow-gesteuerten Renderer zur Anzeige von Genehmigern an. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: wahr

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie Phasen zu Workflows hinzu, die zugeordnete Workflow-Phasenfelder aufweisen.

   Hinweis:
   Wenn Sie einem Unterablauf Phasen hinzufügen, muss der übergeordneten Workflow auch über Phasen verfügen.

5. Wählen Sie für jede Genehmigungsaktivität, für die Sie Genehmiger anzeigen möchten, einen **Stufenwert** aus.

   Example
   Zum Beispiel verfügt der Beispiel-Workflow „ **Service Catalog-Elementanforderung“** über zwei Genehmigungsaktivitäten. Die erste **Benutzeraktivität „Genehmigung** “ hat den **Stufenwert**Abt. durch Abteilungsleiter. Die zweite Aktivität **„Genehmigung – Benutzer** “ hat den **Stufenwert**CIO-Genehmigung.

Ergebnisse

Felder der Workflow-Phase, in denen die von Ihnen aktivierten Renderer aktiviert sind, zeigen Genehmiger bis zum Genehmiger-Anzeigelimit an. Beispielsweise werden in einem Workflow-gesteuerten Phasenfeld bis zu fünf Genehmiger angezeigt, wenn der Workflow eine Genehmigungsphase erreicht.

Feldsymbole und Tooltips für Workflow-Stufen

Ein Workflow-Phasenfeld zeigt Symbole an, um die Workflow-Phase anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf dem für den Workflow ausgewählten Phasenrenderer können diese Symbole eine Tooltip mit zusätzlichen Informationen anzeigen.

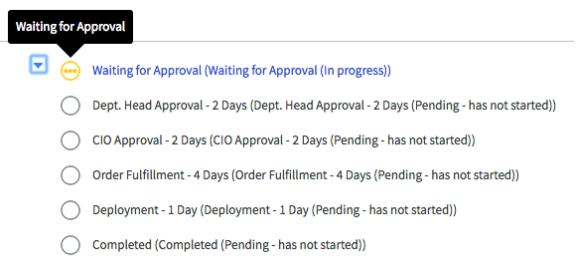
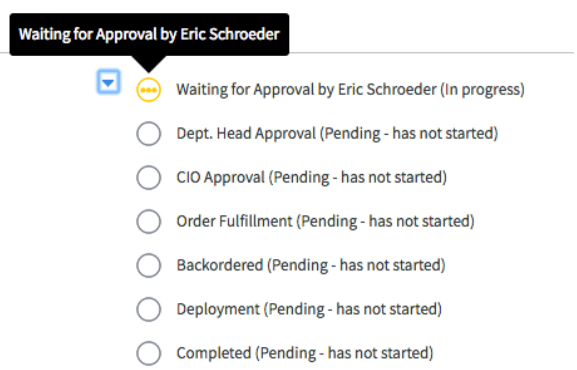
Workflow-Feldsymbole

Symbol	Workflow-Phase
	Aktueller aktiver Schritt
	Ausstehende Genehmigung
	Genehmigung abgelehnt
	Abgeschlossen
	Verspätet (Änderung/Anforderung) oder abgebrochen (Katalog)
	Übersprungen (nur Katalog)

Stufen-Tooltips

Basierend auf dem für einen Workflow ausgewählten Phasenrenderer können Workflow-Phasensymbole Tooltips mit detaillierten Informationen zu einer Phase anzeigen.

Phasenrenderer und Tooltip-Verhalten

Renderer	Tooltip-Verhalten
Legacy	Wenn ein Benutzer auf eine Phase zeigt, zeigt der Tooltip den Namen der Phase an. In der erwei 
Andere Renderer	Wenn ein Benutzer auf eine Phase zeigt, zeigt der Tooltip den Namen der Phase an. Wenn es sic 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Name des Genehmigers nicht in den Tooltip aufgenommen werden soll, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Servicekatalog** und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Name des aktuellen ausstehenden Genehmigers im Mouseover des Stufen-Widget anzeigen**.

Eigenschaft zur Anzeige des Namens des ausstehenden Genehmigers

Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover

☑ Yes | No

Renderer für Workflow-Stufen

Workflow-Phasen-Renderer legen fest, wie ein Workflow Phasen in einem Workflow-Feld anzeigt.

Es sind mehrere Renderer verfügbar.

Hinweis:
Die meisten Workflows sollten den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden. Dieser Renderer wird standardmäßig für alle Workflows verwendet. Verwenden Sie einen anderen Phasen-Renderer nur nach sorgfältiger Abwägung und um bestimmte Anforderungen hinsichtlich des Erscheinungsbildes der Phasen zu erfüllen.

Workflow-gesteuert

Verwenden Sie den Workflow-gesteuerten Renderer so oft wie möglich. Dieser Renderer zeigt Symbole für Phasen an, die den vom Workflow gesteuerten Phasenstatus verwenden. Symbole werden so angezeigt, dass sie für viele Situationen von Bedeutung sind. Dieser Renderer kann Phasen aus einem Haupt-Workflow und aus Subflows anzeigen. Die Reihenfolge der Symbole wird durch den erwarteten Pfad des ausführenden Workflows bestimmt. Im Verlauf des Workflows werden Phasen auf Pfaden, die der Workflow nicht durchlaufen hat, aus der Anzeige entfernt. Stufen aus anderen Pfaden als dem erwarteten Pfad werden nicht berücksichtigt, es sei denn, der Workflow folgt diesem Pfad.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Berechnet** verwendet den tatsächlichen Workflow-Pfad in der Reihenfolge
- **Benutzerangegeben verwendet die in der Spalte Reihenfolge im Workflow-Phasen-Datensatz angegebeneReihenfolge**

Hinweis:
Wenn der Workflow-Kontext für ein Anforderungselement gelöscht wurde, können die Phasen für dieses Anforderungselement nicht mehr gerendert werden. Dieser Phasenverlauf wird im Workflow-Kontext gespeichert.

Hauptflow

Der Hauptflowrenderer zeigt nur Symbole für Phasen an, die im Haupt-Workflow definiert sind. Verwenden Sie diesen Renderer, wenn Sie die Details der Unterabläufe nicht anzeigen möchten. Beispielsweise kann ein einzelner Haupt-Workflow mehrere Unterabläufe ausführen, um Implementierungsdetails zu behandeln. Die Phasen in diesen Unterabläufen bieten keine nützlichen Informationen für den Benutzer, der den Workflow startet, sind jedoch beim Bearbeiten des Unterabläufe hilfreich. In diesem Szenario führt die Verwendung des Hauptflowrenderers zur besten Benutzererfahrung. Das Stufenfeld zeigt den übergeordneten Prozess des Workflows an, ohne unnötige Details preiszugeben.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Berechnet** verwendet den tatsächlichen Workflow-Pfad in der Reihenfolge
- **Benutzerangegeben verwendet die in der Spalte Reihenfolge im Workflow-Phasen-Datensatz angegebeneReihenfolge**

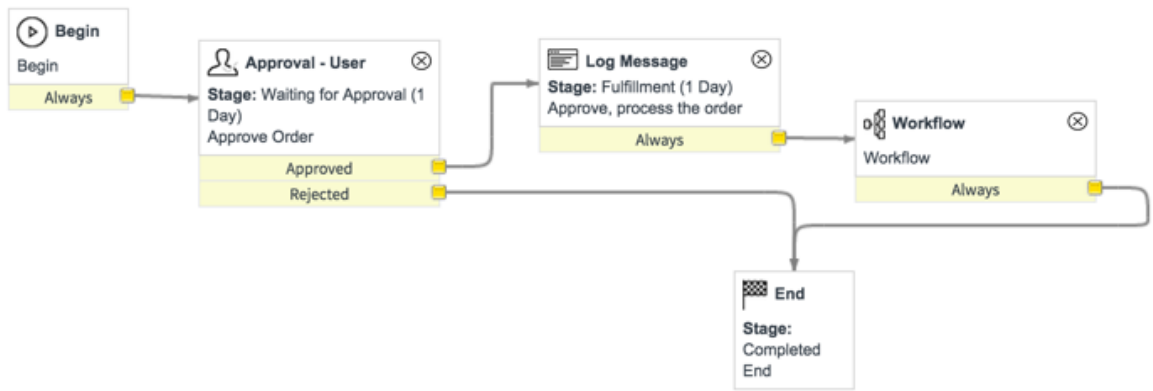
Linear

Beim linearen Rendern werden alle Phasensymbole aus dem Hauptworkflow und allen Unterabläufen innerhalb eines einzelnen Workflow-Felds in einer Liste oder einem Formular angezeigt. Es zeigt Symbole in einer linearen Reihenfolge an, unabhängig von den Pfaden, denen der Workflow bei seiner Ausführung folgt. Dieser Renderer verwendet Phasen, die sowohl im Haupt-Workflow als auch in allen Unterabläufen definiert sind, die vom Hauptablauf gestartet werden. Die Symbole werden in der vom Benutzer angegebenen Reihenfolge angezeigt. Übersprungene Phasen werden nicht angezeigt.

Verwenden Sie diesen Renderer, wenn die Workflow-Phasen in einer konsistenten Reihenfolge angezeigt werden müssen und die tatsächlichen Details zur Ausführung des Workflows weniger wichtig sind. Beispielsweise kann ein Workflow basierend auf einer oder mehrerer Bedingungs-Workflow-Aktivitäten vorherige Phasen erneut aufrufen oder wiederherstellen. Das Anzeigen dieser Schleifen im Phasenfeld bietet dem Benutzer keine nützlichen Informationen. In diesem Szenario führt die Verwendung des linearen Renderers zur besten Benutzererfahrung. Das Phasenfeld zeigt den vordefinierten Prozess einschließlich der Phasen aus Unterabläufen in einer konsistenten Reihenfolge an.

Sie können beispielsweise einen Servicekatalog-Workflow erstellen, der einen Unterablauf verwendet, um die Bereitstellung des angeforderten Elements abzuschließen. Die folgenden Abbildungen veranschaulichen den Hauptablauf und den Unterablauf für die Bestellung von Verbrauchsmaterialien.

Linearer Hauptflow



Linearer Unterablauf



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der lineare Renderer zeigt alle diese Stufen in einem Workflow-Feld an. Der übergeordnete Workflow gibt die Stufen **Warten auf Genehmigung**, **Ausführung** und **Abgeschlossen**. Der Subflow spezifiziert die Stufen **Lieferung** und **Warten auf Aufgabe** sowie **Bereitstellung OK**.

Fortschrittsanzeige

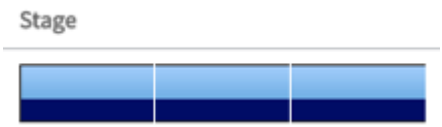
Der Fortschrittsanzeigen-Renderer zeigt eine einzelne Fortschrittsanzeige anstelle einer Abfolge von Phasensymbolen an. Dieser Renderer ist besonders nützlich, wenn Sie den allgemeinen Fortschritt des Workflows in Prozent anzeigen möchten. Jeder Phase des Workflows ist der gleiche prozentuale Anteil der Fortschrittsanzeige zugewiesen. Wenn ein Workflow z. B. 10 Phasen aufweist, werden durch das Erreichen jeder Phase im Workflow-Feld weitere 10 % der Fortschrittsanzeige angezeigt. Phasennamen werden nicht in der Fortschrittsanzeige angezeigt.

Der Fortschrittsanzeigen-Renderer ermöglicht es, den Status eines Workflows anzuzeigen, der viele Phasen umfasst. Andere Renderingoptionen bieten möglicherweise eine bessere Benutzererfahrung, wenn weniger als vier Stufen in einem einzigen Workflow gerendert werden.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Berechnet** verwendet den tatsächlichen Workflow-Pfad in der Reihenfolge
- **Benutzerangegeben verwendet die in der Spalte Reihenfolge im Workflow-Phasen-Datensatz angegebeneReihenfolge**

Fortschrittsanzeige für das Workflow-Feld



Legacy

Der Legacy-Renderer zeigt die Phasen genauso an wie Releases vor Dublin. Wenn eine Instanz von einem Release vor Dublin aktualisiert wird, werden alle vorhandenen Workflows so eingestellt, dass sie den älteren Renderer verwenden. Verwenden Sie nach Möglichkeit einen anderen Phasen-Renderer. Wenn Sie möchten, dass Ihr Workflow das Verhalten vor Dublin beibehält, verwenden Sie die Option Legacy. Der ältere Renderer weist gelegentlich falsche Daten zu und meldet falsche Daten aus dem Feld der Workflow-Phase. Wenn möglich, empfehlen wir, dass alle Workflows den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden.

Mit dem Legacy-Renderer können Sie ein benutzerdefiniertes Symbol für ein Workflow-Feld erstellen und referenzieren, indem Sie das icons-Attribut auf eine neue Skripteinbindung setzen. Um beispielsweise die `Skripteinbindung WorkflowIconsSCR` zu verwenden, um zu definieren, welche Symbole verwendet werden sollen, fügen Sie das Attribut `icons=WorkflowIconsSCR` zum Feld **Attribute** des Wörterbucheintrags für das Workflow-Feld hinzu. Verwenden Sie das Attribut `icons=WorkflowIconsStages`, um das standardmäßige Anzeigeverhalten von Symbolen zu verwenden.

Der Legacy-Renderer funktioniert mit allen Tabellen außer der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item]. Verwenden Sie in diesem Fall stattdessen den Anforderungselement-Renderer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungselement

Der Renderer für angeforderte Elemente funktioniert auf dieselbe Weise wie der ältere Renderer, er ist jedoch für die Verwendung mit der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ vorgesehen.

Nur in Now Mobilewird der Standardstufen-Renderer verwendet.

Stufen-Renderer auswählen

In den meisten Fällen sollte der standardmäßige Workflow-gesteuerte Renderer verwendet werden. Wenn Sie bestimmte Anforderungen für die Anzeige von Phasen haben, können Sie einen anderen Phasen-Renderer auswählen.

Vorbereitungen
Beachten Sie bei der Auswahl eines Phasen-Renderers Folgendes:

- Verwenden Sie nach Möglichkeit den Workflow-gesteuerten Renderer. Dies ist der Standardrenderer, der in den meisten Fällen verwendet werden sollte.
- Verwenden Sie den älteren Renderer nur, wenn Ihre Instanz von einem Release vor Dublin aktualisiert wurde und Sie möchten, dass Ihr Workflow das Verhalten vor Dublin beibehält.

Um den linearen, Hauptflow- oder Fortschrittsanzeigen-Renderer zu verwenden, müssen Sie die folgenden Anforderungen erfüllen.

Anforderungen für den linearen und Statusanzeigen-Renderer

Renderer	Anforderungen
Linear	• Der übergeordnete Workflow und alle Subflows müssen denselben aktuellen Datensatz ändern. • In den Eigenschaften für alle Subflows muss der Wert des **Stufenfelds** für alle Subflows mit dem des übergeordneten Workflows übereinstimmen. • Der übergeordnete Flow und alle Subflows müssen die gleichen Stufen enthalten. Verwenden Sie einen Phasensatz, um sicherzustellen, dass der übergeordnete Ablauf und alle Unterabläufe die gleichen Phasen aufweisen. • Im Workflow-Canvas benötigt jeder Workflow nur die Phasen, die direkt von diesem Workflow verwendet werden. Es ist nicht notwendig, Phasen von Unterabläufen zu Aktivitäten im übergeordneten Ablauf oder Phasen vom übergeordneten Ablauf zu Aktivitäten in den Unterabläufen hinzuzufügen.
Hauptflow	• Der Workflow enthält Unterabläufe. • Sie sollten oder müssen die Details zu den Unterabläufen nicht preisgeben.
Fortschrittsanzeige	• Die Workflow-Eigenschaften müssen für die **Stufenreihenfolge** den Wert **Benutzerdefiniert** aufweisen. • Innerhalb des Workflows müssen Workflow-Stufen vorhanden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen für den linearen und Statusanzeigen-Renderer (Fortsetzung)

Renderer	Anforderungen
	• Da beim Verwenden des Fortschrittsanzeigen-Renderers keine Phasennamen in einem Workflow-Feld angezeigt werden, können Sie die Phasennamen zur Darstellung eines Prozentsatzes des Workflows vereinfachen. Wenn ein Prozess beispielsweise aus vier Hauptschritten besteht, benennen Sie die Workflow-Stufen mit 25 %, 50 %, 75 % und 100 %. Geben Sie den numerischen Wert jeder Stufe (z. B. 25) in die Felder **Wert** und **Reihenfolge** ein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So wählen Sie einen Stufenrenderer aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Stufen**.
5. Wählen Sie in der Liste **Stufen-Rendering** einen Stufen-Renderer aus.
   - Wenn Sie zwei Workflows verwenden, um zwei eindeutige Workflow-Felder in einem einzigen Datensatz zu aktualisieren, müssen beide Workflows einen anderen Renderer als den Legacy-Renderer verwenden. Sie können für jeden Workflow einen anderen Stufen-Renderer auswählen, aber wählen Sie für keinen der beiden **Legacy** aus.
   - Wenn Sie den linearen Renderer verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie in den Eigenschaften für den übergeordneten Workflow und für alle Subflows **Linear** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow-Felder mit gelöschten Datensätzen

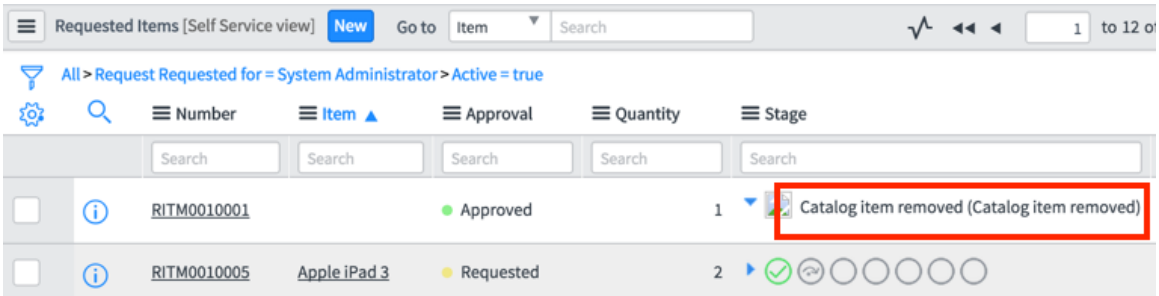
Workflow-Felder können angeben, wann ein für den Workflow erforderlicher Datensatz gelöscht wird.

Nachdem ein referenzierter Datensatz gelöscht wurde, ist die Referenz im primären Datensatz nicht mehr gültig. Wenn der Phasen-Renderer eine Referenz erkennt, die nicht mehr gültig ist, wird im Phasenfeld eine Meldung zum gelöschten Datensatz angezeigt.

Administratoren können gelöschte Datensätze wiederherstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Gelöschte Datensätze mit dem Modul „Gelöschte Datensätze“ wiederherstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows mit fehlenden Datensätzen



Das Bild zeigt eine Liste mit zwei Workflows. Der obersten Anforderung ist kein Anforderungselement zugeordnet. Der unteren Anforderung ist ein Anforderungselement zugeordnet, dem Element ist jedoch kein Workflowkontext zugeordnet.

Workflow-Validierung

Bei der Workflow-Validierung werden verschiedene Merkmale eines Workflows untersucht, um Probleme zu ermitteln, die möglicherweise verhindern, dass der Workflow veröffentlicht wird oder fehlschlägt. Der Validierungsbericht fasst die Ergebnisse jeder einzelnen Workflow-Validierung zusammen.

Bei der Validierung wird verhindert, dass Workflows mit kritischen Fehlern ausgeführt werden, was zu einem instabilen oder unvollständigen Zustand führen würde. Es gibt eine Reihe von Validatoren im Basissystem, die Workflow-Designer über mögliche Probleme informieren. Zum Beispiel mehrere **Ende**-Aktivitäten, getrennte Übergänge, falsche Tabellenreferenzen, fehlende Subflows und von Update Sets betroffene Abhängigkeiten. In einem Workflow-Validierungsbericht werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfer angezeigt, einschließlich einer Meldung, die die gefundenen Ergebnisse angibt. Das System überprüft einen Workflow automatisch, wenn Sie ihn veröffentlichen. Sie können die Validierung für einen Workflow auch direkt über die Steuerelemente in Workflow-Editor ausführen.

Hervorhebung kritischer Fehler

Der grafische Workflow-Editor hebt kritische Fehler hervor, wenn ein Workflow geladen wird. In diesem Beispiel fehlt ein Unterablauf und steht dem übergeordneten Workflow für den aktuellen Benutzer nicht zur Verfügung. Der grafische Workflow-Editor zeigt den Fehler an, wenn der übergeordnete Workflow geladen wird. Dazu wird die Aktivität, die den Unterablauf aufruft, (rot) hervorgehoben. Um den Fehler im übergeordneten Workflow zu beheben, klicken Sie in der Kopfleiste auf das Validierungssymbol und überprüfen die Fehlerbeschreibung im Validierungsbericht.

Überprüfen des fehlenden Unterablaufs



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Validierungen bei der Veröffentlichung

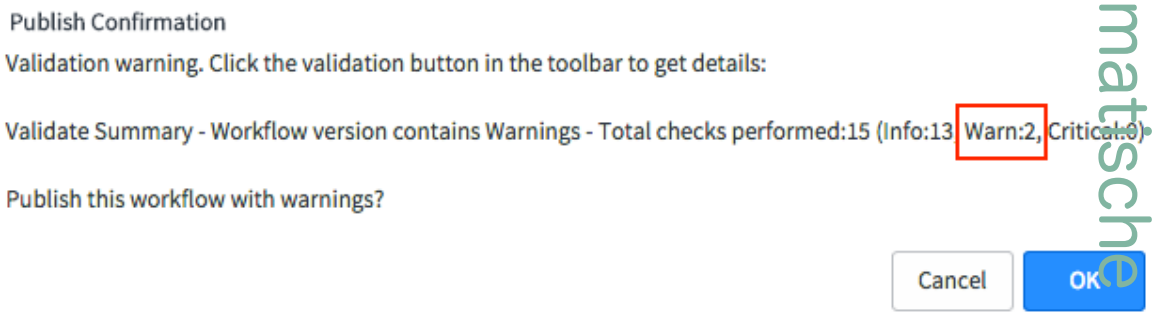
Wenn Sie versuchen, einen ungültigen Workflow oder einen Workflow mit potenziellen Problemen zu veröffentlichen, zeigt das System eine Fehlermeldung an und blockiert ggf. den Vorgang. Wenn Validierungsfehlermeldungen angezeigt werden, klicken Sie im grafischen Workflow-Editor auf das Validierungssymbol, um den Fehlerbericht anzuzeigen.

Validierungswarnung

Eine Validierungswarnung weist Sie darauf hin, dass in einem Workflow ein potenzielles Problem vorliegt, ermöglicht jedoch die Veröffentlichung des Workflows. Validierungswarnungen werden angezeigt, wenn:

- Sie bearbeiten einen Workflow, der als Unterablauf in einem anderen Workflow enthalten ist, und versuchen dann, ihn zu veröffentlichen. Das System kann nicht bestimmen, wie sich Ihre Änderungen auf den übergeordneten Workflow auswirken, und weist Sie auf die Beziehung hin.
- Eine Workflow-Aktivität verwendet eine andere Tabelle als die dem Workflow zugewiesene Tabelle. Das System warnt Sie vor einem möglichen Konflikt.

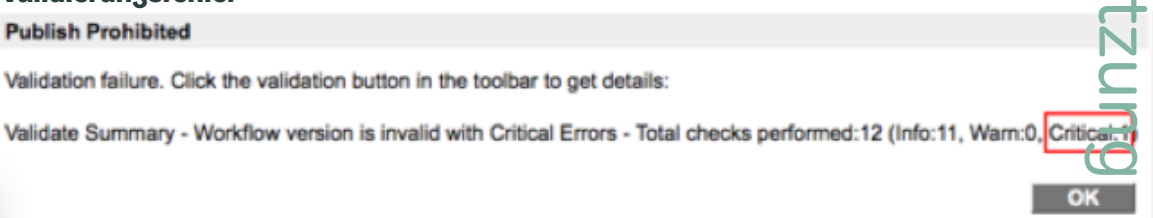
Validierungswarnung



Validierungsfehler

Bei einem Validierungsfehler werden Sie benachrichtigt, dass ein kritischer Fehler im Workflow aufgetreten ist, sodass Sie den Workflow nicht veröffentlichen können. Ein Beispiel für einen kritischen Fehler ist ein fehlender Unterablauf.

Validierungsfehler

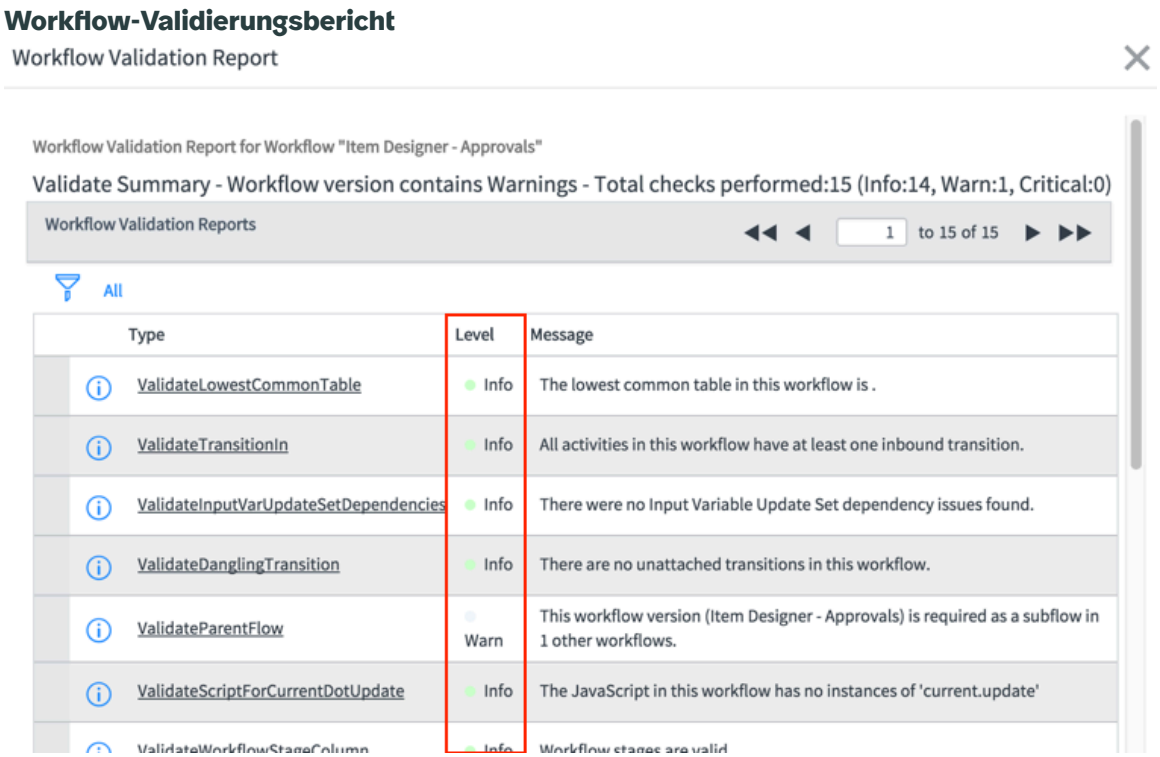


Workflow-Validierungsbericht

Validatoren zeigen drei Benachrichtigungsebenen an: CRITICAL, WARN und INFO. Der Designer kann einen Workflow veröffentlichen, der die Validierung der Ebene WARN oder INFO zurückgibt, nicht jedoch einen Workflow, der eine allgemeine Validierungsebene von CRITICAL zurückgibt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kopfzeilenzusammenfassung

Die Kopfzeile des Validierungsberichts fasst den gesamten Validierungslauf für den angegebenen Workflow zusammen.

- **Zusammenfassung überprüfen:** Die Gesamtbewertung spiegelt die strengste Benachrichtigungsebene wider, die während der Validierung festgestellt wurde.
- **Durchgeführte Prüfungen insgesamt:** Die Gesamtzahl der durchgeführten Validierungen wird ebenfalls aufgeschlüsselt, um die Anzahl auf jeder Benachrichtigungsebene anzuzeigen.

Berichtsspalten

Der Hauptteil des Berichts zeigt die Ergebnisse jeder einzelnen durchgeführten Validierungsprüfung an. Die Spalten sind **Typ**, **Ebene** und **Nachricht**. Sie können diese Spalten wie jede Liste sortieren und filtern.

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten

Name	Implikation
Info	Stellt Informationen zur aktuellen Workflow-Version bereit. Ein Beispiel für eine Nachricht auf Informationsebene ist die Nachricht, die die unterste allgemeine Tabelle im Workflow benennt. Workflows auf dieser Validierungsebene werden als gültig und publizierbar angesehen.
Warnung	Der Benutzer wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Prüfer Anomalien im Workflow festgestellt hat, die seine Ausführung beeinträchtigen könnten. Ein Beispiel für eine Warnmeldungsnachricht ist eine Nachricht, die Sie auf einen fehlenden Aktivitätseingabeübergang aufmerksam macht. Workflows auf dieser Validierungsebene werden als gültig und publizierbar angesehen.
Kritisch	Benennt ein Workflow-Element, das einen kritischen Fehler enthält, der die erfolgreiche Ausführung des Workflows verhindert. Beispiele hierfür sind fehlende

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten (Fortsetzung)

Name	Implikation
	oder ungültige Unterabläufe und fehlende Übergänge. Workflows auf dieser Validierungsebene können nicht veröffentlicht oder in der Produktion ausgeführt werden.

Nachricht

Die Validierungsnachricht enthält eine detaillierte Beschreibung der Ergebnisse, einschließlich Tabellennamen, Update Sets und andere Besonderheiten.

Informationen zum Validieren eines Workflows und zum Generieren eines Validierungsberichts finden Sie unter Workflow überprüfen

Workflow-Prüfer

ServiceNow Bietet mehrere Workflow-Prüfer für Workflow-Designer zum Testen ihrer Workflows.

Diese Seite listet alle verfügbaren Workflow-Prüfer auf. Unter Workflow-Validierung finden Sie Informationen zur Verwendung von Workflow-Prüfern und zum Workflow-Validierungsbericht, um den Typ der zurückgegebenen Informationen anzuzeigen.

Hängende Workflows und Update Sets

Hängende Workflows	Update-Sätze
Identifizieren Sie Workflow-Designentscheidungen, die zu einem hängenden Workflow führen können.	Identifizieren Sie verwandte Artefakte, die in verschiedenen Update Sets verschoben werden.
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten

Unerwartete Workflow-Beendigung	Externe Abhängigkeiten
Identifizieren Sie Workflows, die unerwartet enden können.	Identifizieren Sie externe Artefakte, die potenzielle Workflow-Abhängigkeiten aufweisen.
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Workflow-Konflikte

Workflow-Eigenschaftenkonflikte
Identifizieren Sie Workflow-Designentscheidungen, die mit den Workfloweigenschaften in Konflikt stehen.
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ValidateTransitionOut

Der **ValidateTransitionOut**-Prüfer findet Aktivitätsbedingungen ohne Exit-Übergänge.

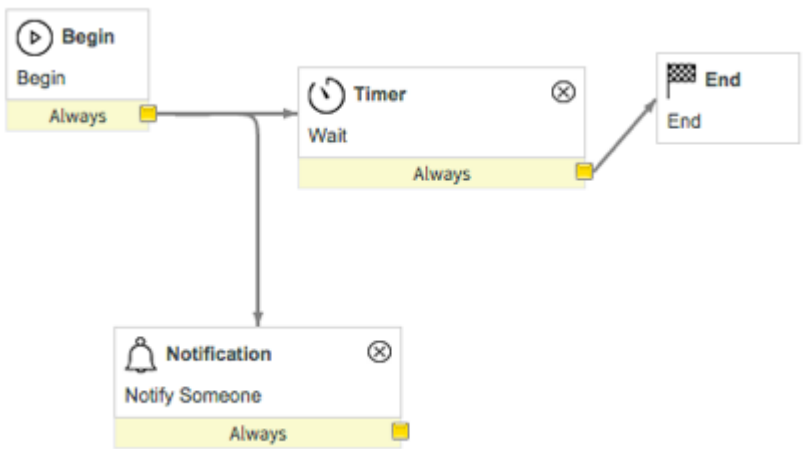
Validierungszusammenfassung

- Risiko: Aktivitätsbedingungen gehen möglicherweise nicht auf die nächste Aktivität über, wodurch der Workflow hängen bleiben kann.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Alle Bedingungen weisen Übergänge auf.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Bedingungsanzahl> Aktivitätsbedingungen ohne Ausgabeübergang.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies eine bewusste Designentscheidung ist, gibt es keine Korrekturmaßnahme. Suchen Sie andernfalls die im Prüfer angegebene Bedingung, und fügen Sie der nächsten Aktivität einen geeigneten Übergang hinzu.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Keine

Problembehandlung

Beim Erstellen eines Workflows auf der Canvas getroffene Designoptionen können eine Aktivität ohne Exit-Bedingung legitimieren. Im ersten Beispiel werden die Aktivitäten **Benachrichtigung** und **Timer** beide zu Beginn des Workflows ausgeführt. Der **Timer** ist die Entität, die entscheidet, wann der Workflow endet. In dieser Situation wird durch Ausführen der **Benachrichtigung** und keine weiteren Übergänge das Design beibehalten und kein zusätzliches Risiko erzeugt. Der Prüfer findet und meldet den fehlenden Übergang von der Aktivität **Benachrichtigung** als eine **Warnung**, die der Designer ignorieren kann.

Bedingung ohne gültigen Übergang

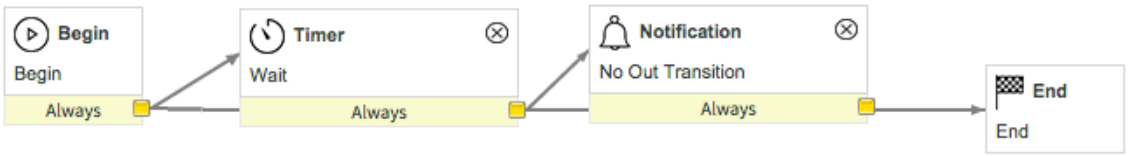


Im zweiten Beispiel besitzt die Aktivität **Benachrichtigung** keinen Exit-Übergang. Der Designer hat dies aufgrund des Layouts verfehlt. Der Übergang von der **Timer**-Aktivität erfolgt hinter der **Benachrichtigungs**-Aktivität und scheint den Exit der **Benachrichtigungs**-Aktivität mit dem **Ende** zu verbinden. Bei Workflows mit mehr als 10 oder 15 Aktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kann es schwierig sein, alle Übergänge klar zu sehen. Der Designer dieses Workflows sah vor, dass die **Benachrichtigungs**-Aktivität zum **Ende** übergeht.

Keine Bedingung heraus



Dieser Prüfer führt den Designer zu der spezifischen Aktivität und Bedingung, die keinen Exit-Übergang hat. Der Designer entscheidet dann, ob auf die Warnung reagiert werden soll oder nicht.

ValidateTransitionIn

Der **ValidateTransitionIn**-Prüfer sucht Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben und nicht im Workflow ausgeführt werden können.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:**Aktivitäten ohne eingehende Übergänge können im Workflow nicht ausgeführt werden. Wenn aus diesen Aktivitäten eine andere Logik hervorgeht, könnte der Workflow hängen bleiben, ohne dass ein Fortschritt erzielt werden kann.
- **Zweck:** Suchen Sie nach Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben.
- **Schweregrad:** Warnung.
- **Gültiges Ergebnis:**Gültig.
- **Gültige Nachricht:** Alle Aktivitäten in diesem Workflow haben mindestens einen eingehenden Übergang.
- **Ungültiges Ergebnis:** Ungültig.
- **Ungültige Nachricht:**Dieser Workflow enthält<activity count> Aktivitätsbedingungen ohne Eingabeübergang.
- **Vorgeschlagene Aktion:**Entfernen Sie entweder die Aktivitäten, um Verwirrung zu vermeiden und den Workflow verständlicher zu machen, oder stellen Sie den entsprechenden eingehenden Übergang bereit.
- **Veröffentlichbar:**Ja
- **Ausführbar:**Ja
- **Zugehörige Informationen:**Keine

Problembehandlung

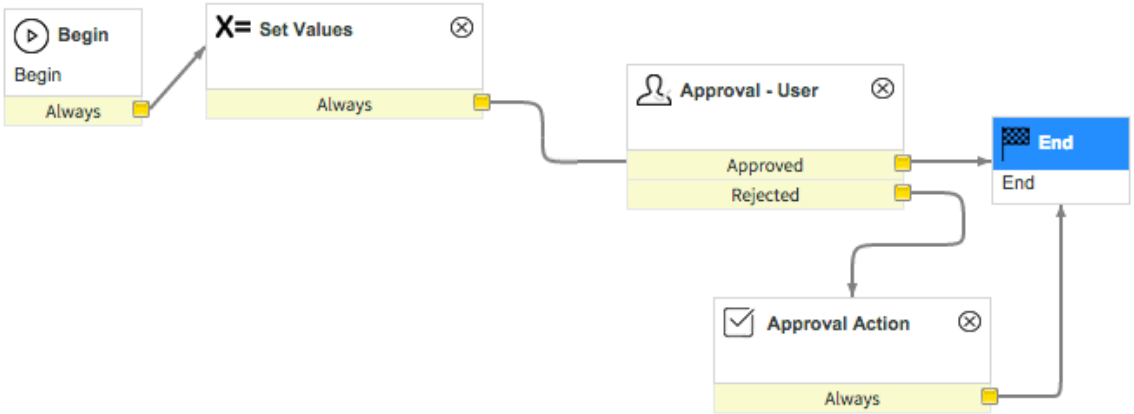
Obwohl die in diesem Prüfer erkannten Aktivitäten keinen Einfluss auf die Ausführung des Workflows haben, muss der Designer wissen, dass auf dem Canvas Aktivitäten vorhanden sind, die nicht ausgeführt werden können und insbesondere in einem Produktionssystem keinen Zweck erfüllen. Dieser Fehler wird normalerweise durch eine visuelle Fehlinterpretation der Zeichnung verursacht.

Dieser Beispiel-Workflow scheint durchaus gültig zu sein. Bei näherer Betrachtung stellen wir jedoch fest, dass der Übergang von **Werte festlegen** nicht bei **Genehmigung – Benutzer** aufhört (es gibt kein Pfeilende). Stattdessen geht dieser Übergang direkt zu **Ende**. **Genehmigung – Benutzer** kann daher nicht ausgeführt werden. Da sich im Workflow eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf der Bedingungsweiterleitung der Genehmigung basierende Aktivität befindet, scheint es, als beabsichtige der Designer, dass die Genehmigung ausgeführt werden soll, und eine Korrektur ist scheinbar erforderlich.

TransitionIn ungültig



Dieser Prüfer führt den Designer zu der bestimmten Aktivität und Bedingung, die keinen eingehenden Übergang hat. Der Designer sollte einen Übergang einrichten oder die Aktivität entfernen.

ValidateDanglingTransition

Der **ValidateDanglingTransition**-Prüfer sucht und meldet alle Übergänge, die nicht bei einer Aktivität enden.

Hinweis:
Diese Übergänge sind nicht auf dem Workflow-Canvas aufgezeichnet, sie sind aber noch in der Datenbank vorhanden.

Warnung:
Dies ist ein kritischer Fehler, der die Ausführung eines Workflows verhindert.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Ein Workflow mit Übergängen in der Schwebe führt dazu, dass ein Workflow ohne Wiederherstellungsoptionen im Hintergrund hängt.
- Schweregrad: Kritisch
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Gültig
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Ungültig
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen oder verbinden Sie den fehlerhaften Übergang. Rufen Sie den Quellaktivitätsnamen aus den Validierungsberichtsdetails ab und beheben Sie das Problem. Führen Sie dann die Validierung erneut aus, um Ihre Änderungen zu testen.
- Veröffentlichbar: Nein
- Lauffähig: Nein
- Zugehörige Informationen: Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung

In seltenen Fällen wird das Ziel eines Workflow-Übergangs null. Die Workflow-Canvas zeigt keine Hinweise auf den Übergang, aber zur Laufzeit hängt der Workflow, wenn er auf einen dieser Übergänge in der Schwebe stößt. Wenn der **ValidateDanglingTransition**-Prüfer diese Bedingung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung meldet, wird die Veröffentlichungsaktion blockiert, bis das Problem behoben ist. Wenn diese Bedingung bei einer Laufzeitüberprüfung erkannt wird, darf der Workflow nicht für die Transaktion eines aktuellen Datensatzes ausgeführt werden. Stattdessen fügt das System einen kritischen Protokolleintrag hinzu, der die Aktivität mit dem fehlerhaften Übergang zum Workflow-Kontext des aktuellen Datensatzes detailliert beschreibt. Entfernen Sie den fehlerhaften Übergang aus dem Workflow-Modell, damit der Workflow für die nächste geeignete Transaktion ausgeführt werden kann.

So finden und entfernen Sie den fehlerhaften Übergang:

1. Notieren Sie sich die Workflow-Version und -Aktivität, die den fehlerhaften Übergang enthält, wie in den Prüferdetails angegeben.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Version**.
3. Wählen Sie in der Liste der Workflow-Versionen den Workflow aus, der den fehlerhaften Übergang aufweist.
4. Fügen Sie im Formular „Workflow-Version“ die Themenliste der Workflow-Aktivitäten hinzu. Klicken Sie auf das Menüsymbol, wählen Sie **Konfigurieren> Zugehörige Listen** und verschieben Sie **Workflow-Aktivität -> Workflow-Version** aus der **Verfügbar**- Liste zur Liste **Ausgewählt** und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Workflow-Aktivitäten** die im Prüfer angegebene Aktivität aus.
6. Zeigen Sie im Formular „Workflow-Aktivität“ den Abschnitt bzw. die Registerkarte **Workflow-Übergänge** an und identifizieren Sie den Übergang in der Liste, der keinen Wert oder einen Nullwert in der Spalte **Zu** enthält.
7. Löschen Sie diesen Übergang.
8. Kehren Sie zur Workflow-Version zurück und führen Sie die Validierungsprüfung erneut aus.

Die Warnung **Kritisch** sollte nicht mehr angezeigt werden. Der Workflow sollte bei der nächsten geeigneten Transaktion wie erwartet ausgeführt werden.

ValidateSubflows

Der**ValidateSubflows**-Prüfer erkennt alle Workflows, die als Subflows enthalten sind und die entweder inaktiv sind oder gelöscht wurden bzw. nicht als veröffentlichter Workflow für den aktuellen Benutzer verfügbar sind.

Bei jeder dieser Bedingungen hängt der Workflow, wenn die Workflow-Aktivität im Hauptflow festgestellt wird.

> **⚠ Warnung:**
> Dies ist ein kritischer Fehler, der die Ausführung eines Workflows verhindert.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Ein übergeordneter Workflow, der in einen gelöschten Unterablauf übergeht, hängt unbegrenzt ohne Wiederherstellungsoptionen.
- Schweregrad: Kritisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Anzahl> gültige Unterabläufe.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <ungültige Anzahl> ungültige Unterabläufe von <Gesamtanzahl Unterabläufe> Unterabläufe insgesamt.
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen Sie den Link im übergeordneten Workflow zum fraglichen Unterablauf, und überprüfen Sie den Unterablauf, um sicherzustellen, dass er gültig und veröffentlicht ist oder dass er für den aktuellen Benutzer ausgecheckt ist. Nachdem Sie den Zustand des Unterablaufs korrigiert haben, führen Sie die Validierung erneut aus, um Ihre Änderungen zu testen.
- Veröffentlichbar: Nein
- Lauffähig: Nein
- Zugehörige Informationen: Workflows, die als Subflows verwendet werden

Problembehandlung

Wenn ein Workflow ausgeführt wird, bestimmt die Skript-Engine – unabhängig davon, ob es sich um einen Unterablauf oder einen Hauptablauf handelt – unter Berücksichtigung der aktuellen Benutzer- und Workflowbedingungen, welche Version eines Workflows ausgeführt werden soll. Wenn ein Workflow von demselben Benutzer ausgecheckt wird, der den Workflow ausführt, ist die ausgecheckte Version die Version, die ausgeführt wird. Wenn der Benutzer nicht die Person ist, die den Workflow ausgecheckt hat, wird die veröffentlichte Version des Workflows ausgeführt. Wenn kein veröffentlichter Workflow vorhanden ist, wird kein Workflow ausgeführt.

Der **ValidateSubflows**-Prüfer adressiert folgendes Workflow-Szenario:

- Workflow ist an Benutzer A ausgecheckt.
- Workflow ist ein Unterablauf in einem übergeordneten Workflow, der von Benutzer B ausgeführt wird.
- Workflow hat keine veröffentlichte Alternative zu dem Unterablauf, der von Benutzer B ausgeführt wird.

In diesem Fall führt der übergeordnete Workflow die Ausführung des nicht veröffentlichten Unterablaufs aus und hängt dann bei dieser Aktivität, sodass kein weiterer Übergang möglich ist. Hauptabläufe, die diese Bedingung in einem Unterablauf antreffen, dürfen nicht für die Transaktion eines aktuellen Datensatzes ausgeführt werden. Stattdessen wird ein kritischer Protokolleintrag, der den Status des Unterablaufs detailliert, zum Workflow-Kontextdatensatz des aktuellen Workflows hinzugefügt. Um das Problem zu beheben, entfernen Sie den Subflow aus dem Hauptflow oder veröffentlichen Sie den Subflow, sodass er für Benutzer B verfügbar ist. Dadurch kann der Workflow bei der nächsten geeigneten Transaktion ausgeführt werden.

Der **ValidateSubflow**-Prüfer adressiert außerdem folgendes Workflow-Szenario:

- Workflow ist ein Subflow in einem übergeordneten Workflow, der von einem beliebigen Benutzer ausgeführt wird.
- Hat keine veröffentlichte Alternative zum Unterablauf, da der Workflow gelöscht wurde oder alle Versionen des Workflows nicht veröffentlicht oder inaktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können keinen Workflow aus einem Listen- oder Formularworkflow löschen, der ein Unterablauf ist. Sie können jedoch eine solche instabile Bedingung mit erweiterter Skripterstellung, SQL-Optionen oder unvollständigen Update Sets erstellen, die Hauptabläufe, aber nicht die referenzierten Unterabläufe enthalten. Berücksichtigen Sie bei der Problembehandlung bei einem Workflow, der diesen Prüfer ausgelöst hat, den Verlauf des Unterablaufs, wenn Sie den Fehlerzustand bewerten.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

Der **ValidateScriptForCurrentDotUpdate**-Prüfer sucht Workflow-Aktivitäten mit Skripten, die die Funktion `current.update()` verwenden.

Das Aufrufen von `current.update()` verursacht erhebliche Leistungsverzögerungen bei der Transaktionsverarbeitung und kann dazu führen, dass eine Instanz hängen bleibt.

Validierungszusammenfassung

- *Risiko*: Bestenfalls kommt es bei einem Workflow, der`current.update()` in Skripts verwendet zu Leistungseinbußen. Im schlimmsten Fall tritt der Workflow in eine unendliche, rekursive Schleife ein, die den Server zum Absturz bringt.
- *Schweregrad*: Warnung.
- *Gültiges Ergebnis*: Gültig
- *Gültige Nachricht*: Das JavaScript in diesem Workflow hat keine Instanzen von 'current.update ()'.
- *Ungültiges Ergebnis*: Ungültig
- *Ungültige Nachricht*: Von diesem Workflow wird 'current.update ()' in den <count of current.update references> JavaScript-Anweisungen verwendet.
- *Vorgeschlagene Aktion* : Löschen Sie `current.update()` aus den Aktivitätsskripten, die von diesem Prüfer zitiert werden. Workflows werden innerhalb einer Transaktion ausgeführt, und „current“ wird aktualisiert oder gegebenenfalls am Ende der Transaktion eingefügt. Es ist nicht erforderlich, den Datensatz während der Transaktion explizit zu aktualisieren.
- *Publizierbar*: Ja
- *Lauffähig*: Ja

Probleme mit current.update() in Workflow-Skripten

Ein Workflow leitet die Ausführung auf eine der folgenden Arten ein:

- *Skript-Engine*: Wenn ein Workflow einer bestimmten Tabelle zugewiesen wird und eine Ausführungsbedingung erhält, wird der Workflow in INSERT ausgeführt.
- *Skript*: Jede Busniess Rule, Skripteinbindung, jedes Hintergrundskript oder Clientskript kann einen Workflow mithilfe der Workflow-Skripteinbindung und durch Aufruf von `startFlow()` initiieren.

Die Workflow-Engine initiiert einen Workflow basierend auf den übereinstimmenden Kriterien des aktuellen Datensatzes, der eingefügt wird. Die Transaktion für„ current“ wird von der Skript-Engine und nicht vom Workflow verwaltet. Workflows, die auf Grundlage von `update()` des aktuellen Datensatzes ausgeführt werden, werden nicht über die Workflow-Engine aufgerufen, sondern als Aufruf eines Clientskripts oder einer Business Rule. In beiden Fällen wird die Skript-Engine aufgerufen und der aktuelle Datensatz wird gespeichert. Es werden Bearbeitungen und Änderungen an allen aktuellen Feldern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorgenommen und sie stehen anderen Aktivitäten und Skripts zur Verfügung, die in derselben Transaktion ausgeführt werden.

Gegebenenfalls werden andere Engines, die nacheinander mit der Workflow-Engine ausgeführt werden, z. B. die Business-Rule-Engine oder die Feldnormalisierung, für dieselbe aktuelle Datensatztransaktion aufgerufen. Alle durch diese Skripts und Aktivitäten an „current“ vorgenommenen Änderungen ändern den Datensatz im Speicher. Diese sich ändernden Werte sind als Referenz für alle anderen Transaktionen verfügbar, die von Aktivitäten und Skripts in derselben INSERT-Transaktion aufgerufen werden. Wenn alle erwarteten Änderungen ausgeführt werden, wird der aktuelle Datensatz eingefügt.

Wenn eines dieser Skripte `current.update()` für einen Datensatz aufruft, der noch eingefügt werden muss, erzwingt die Aktion eine unnötige und fehleranfällige Datenbanktransaktion. Wenn sich ein Datensatz noch nicht in der Datenbank befindet, kann er nicht aktualisiert werden. Business Rules, die bei `update()` bei einem Datensatz ausgelöst werden, der gerade eingefügt wird, kann dies zu sehr instabilen und möglicherweise unendlichen Schleifen führen.

Problembehandlung

Der Prüfer erkennt die Verwendung von `current.update()` in allen bearbeitbaren Skriptfeldern. Rufen Sie `current.update()` nicht aus einem Workflow-Skript heraus auf. Bei einem INSERT- oder UPDATE-Wert von „current“ stehen die an „current“ vorgenommenen Änderungen für alle Skripts zur Verfügung, die in derselben Transaktion ausgeführt werden, und die Skript-Engine speichert alle Änderungen in der Datenbank. Überlassen Sie die Aktualisierung von „current“ der Engine. Verwenden Sie die Skripts nur zum Einstellen und Referenzieren der aktuellen Feldwerte.

ValidateLowestCommonTable

Vom**ValidateLowestCommonTable**-Prüfer wird die unterste Tabelle in der Glide-Hierarchie gemeldet, die vom Workflow verwendet werden.

Beispielsweise ist die Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ die unterste Tabelle in einem Workflow mit einer **Katalogaufgabe**-Aktivität. Diese Informationen sind für einen Designer von Bedeutung, der die Tabelle ändern möchte, für die ein vorhandener Workflow ausgeführt wird, nachdem der Canvas Aktivitäten hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Dieser Prüfer liefert nur Informationen. Er zeigt keine Fehler- oder Warnbedingung an.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Der Prüfer informiert nur und ist mit keinem Risiko assoziiert.
- Schweregrad: Dateninformationen
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Die unterste allgemeine Tabelle in diesem Workflow ist <<table_name>.
- Ungültiges Ergebnis: nicht anwendbar (nur zur Information)
- Ungültige Nachricht: nicht anwendbar (nur zur Information)
- Vorgeschlagene Aktion: Keine
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ValidateTableChange

Der **ValidateTableChange**-Prüfer meldet alle Aktivitäten im Workflow, die aufgrund der mit der Workflow-Version verknüpften Tabelle ungültig sind.

Beispielsweise ist eine Workflow-Version, die der Tabelle „Change Request [change_request]“ zugeordnet ist, jedoch eine **Kataloganforderung**-Aktivität auf der Canvas besitzt, ungültig, da die Aktivität nicht mit der ausgewählten Tabelle kompatibel ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn der aktuelle Datensatz zur Laufzeit nicht aus der in der untersten allgemeinen Tabelle angegebenen Tabelle stammt, können die Aktivitäten für die unterste allgemeine Tabelle keine bestimmten Werte festlegen.
- Schweregrad: Warnung, wenn die einem Workflow zugeordnete Tabelle in der Tabellenhierarchie höher ist als die unterste für die Workflow-Aktivitäten erforderliche allgemeine Tabelle.
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Alle Aktivitäten sind für die neu ausgewählte Tabelle gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültige Aktivität
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Anzahl ungültiger Aktivitäten> ungültige Aktivitäten für die neu ausgewählte Tabelle.
- Vorgeschlagene Aktion: Nehmen Sie eine der folgenden Änderungen vor:
  - Ändern Sie den Workflow so, dass die mit der untersten gemeldeten Tabelle verknüpften Aktivitäten nicht erforderlich sind.
  - Ändern Sie den Workflow, um eine Tabelle zu verwenden, die die unterste allgemeine Tabelle in ihrer Hierarchie enthält.
  - Stellen Sie sicher, dass der aktuelle Datensatz den Anforderungen der gefährdeten Aktivitäten entspricht.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

Problembehandlung

Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**. Beachten Sie die **Tabellenspalte** in der Liste. Jede nicht globale Aktivität ist einer Tabelle zugeordnet.

Wenn Sie im Formular „Workflow-Eigenschaften“ eine Tabelle auswählen, werden im Aktivitätsmenü nur Aktivitäten angezeigt, die mit der ausgewählten Tabelle kompatibel sind. Durch das Verknüpfen einer Tabelle mit einer Workflow-Aktivität kann das System bestimmte Entscheidungen über die Aktivität treffen, die den Wertvergleich, das Weiterleiten von Bedingungen oder das Festlegen und Abrufen von Feldwerten im aktuellen Datensatz beeinflussen.

Wenn ein Workflow auf die globale Tabelle [global] festgelegt ist, stellt der Prozess, der den Workflow ausführt, möglicherweise sicher, dass der aktuelle Datensatz die Anforderungen der von diesem Prüfer identifizierten Aktivitäten erfüllt. In diesem Fall funktioniert die Aktivität weiterhin wie erwartet. Wenn diese Sicherheit nicht durch den Benutzerprozess gewährleistet werden kann, verwenden Sie die vom Prüfer identifizierte Aktivität nicht, ohne eine Tabelle zuzuweisen, die den Anforderungen aller Aktivitäten auf dem Canvas entspricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Validierungsprüfung stellt sicher, dass die von allen Aktivitäten in einem bestimmten Workflow angegebene Tabelle in der Hierarchie der für den Workflow ausgewählten Tabelle enthalten ist.

ValidateParentFlow

Der **ValidateParentFlow**-Prüfer meldet alle Workflows, die den Workflow als Subflow verwenden.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:** Es besteht kein Risiko, dass ein Workflow ein Subflow ist. Dies ist nur eine Warnung, dass andere Workflows durch dramatische Änderungen an einem Subflow gefährdet sind.
- **Schweregradstufe:**Warnung
- **Gültiges Ergebnis:** Gültig
- **Gültige Nachricht:** Derzeit ist <Workflow-Versionsname> kein Subflow.
- **Ungültiges Ergebnis:** Kein
- **Warnmeldung:**Diese Workflow-Version (<workflow version name>) ist als Subflow in erforderlich<workflow version count> andere Workflows.
- **Vorgeschlagene Aktion:** Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Einstellungen wie Eingabeparameter und Rückgabewerte ändern, um sicherzustellen, dass die übergeordneten Workflows nicht beeinträchtigt werden.
- **Publizierbar:** Ja
- **Ausführbar:**Ja
- **Zugehörige Informationen:** Workflows, die als Subflows verwendet werden

Problembehandlung

Das System warnt den Workflow-Designer zum Zeitpunkt der Veröffentlichung und während der Überprüfung, dass ein Workflow ein Unterablauf ist. Diese Warnung erinnert den Designer daran, dass Änderungen am aktuellen Workflow möglicherweise die im Validierungsbericht genannten Workflows oder andere bereits in der Produktion laufende Workflows beeinflussen können. Unabhängig davon, wie einfach die Änderung eines Workflows ist, bei dem es sich um einen Unterablauf handelt, müssen Sie alle in diesem Validierungsbericht aufgeführten übergeordneten Flows vor der Veröffentlichung gründlich testen.

Wenn ein Workflow ein Unterablauf ist, können folgende Änderungen dazu führen, dass er ungültig wird:

- Ändern der Datentypen von Eingabevariablen. Stellen Sie sicher, dass alle in diesem Validierungsbericht genannten übergeordneten Workflows den korrekten Werttyp übergeben können.
- Hinzufügen von Eingabevariable. Stellen Sie sicher, dass alle in diesem Validierungsbericht aufgeführten übergeordneten Workflows alle Variablenwerte an den Unterablauf übergeben können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern oder Entfernen des Rückgabewerts eines Workflows. Stellen Sie sicher, dass alle Änderungen am Rückgabewert eines Workflows mit den Anforderungen aller übergeordneten Flows kompatibel sind.
- Ändern der Tabelle, in der der Workflow ausgeführt wird. Stellen Sie sicher, dass die Tabellenauswahl mit allen übergeordneten Flows kompatibel ist.

Hinweis:
Um einen Workflow zu löschen, bei dem es sich um einen Unterablauf handelt, entfernen Sie zuerst die Abhängigkeit, indem Sie den Unterablauf aus allen in diesem Validierungsbericht aufgeführten übergeordneten Flows entfernen. Nachdem die Abhängigkeiten gelöscht wurden, kann ein Benutzer mit der entsprechenden Rolle den Unterfluss löschen.

ValidateSingleEnd

Der **ValidateSingleEnd**-Prüfer findet und identifiziert mehrere **Ende**-Aktivitäten in einem einzigen Workflow.

Mehrere **Ende**-Aktivitäten in einem Workflow können beabsichtigt sein und keinen Einfluss auf den Workflow haben oder einen Fehler darstellen, den der Designer korrigieren muss.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn sich die Ausführungspfade zu den **Endaktivitäten** nicht gegenseitig ausschließen, wird der Workflow beim ersten gefundenen **Ende** abgeschlossen, und alle anderen ausgeführten Aktivitäten werden abgebrochen.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Dieser Workflow enthält 1 Ende-Aktivität.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültige Aktivität
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Ende-Anzahl> Ende-Aktivitäten.
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen Sie überzählige **Endaktivitäten**, die nicht als Teil des Designs gedacht sind.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Keine

Problembehandlung

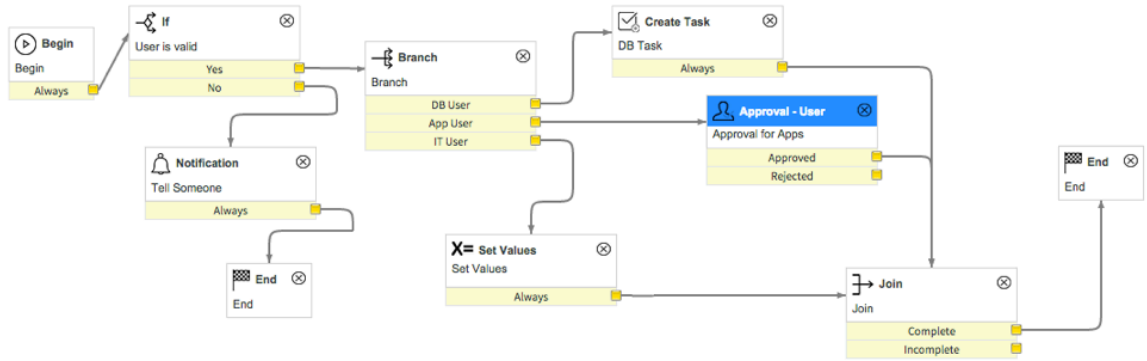
Sobald eine **Ende**-Aktivität im Workflow angetroffen wird, wird der Workflow abgeschlossen, auch wenn andere realisierbare Ausführungspfade zu einer zweiten **Ende**-Aktivität führen, die noch ausgeführt wird. Diese auszuführenden Aktivitäten werden als Teil der Bereinigungsaktionen der **Ende**-Aktivität abgebrochen. Daher müssen die Ergebnisse der Gestaltung von Workflows mit mehreren **Enden** sorgfältig geprüft werden.

Bei großen Workflows ist es oft intuitiver, den Workflow zu lesen, wenn mehrere **Ende**-Aktivitäten vorhanden sind. Im folgenden Beispiel sind die Pfade zu den beiden **Enden** sich gegenseitig ausschließende Ausführungspfade. Wenn dies ein großer Workflow war, mit vielen Aktivitäten zwischen der **Verzweigung** und dem zweiten **Ende**, wird der Wert der mehrfachen Enden offensichtlich. Eine **Nein**-Antwort von **Benutzer ist ungültig** zu einem einzelnen **Ende** hinter 33 anderen Aktivitäten nachzuverfolgen, wäre wesentlich schwieriger. Bei diesem Workflow-Design besteht kein Risiko, da für andere Aktivitäten kein Grund

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

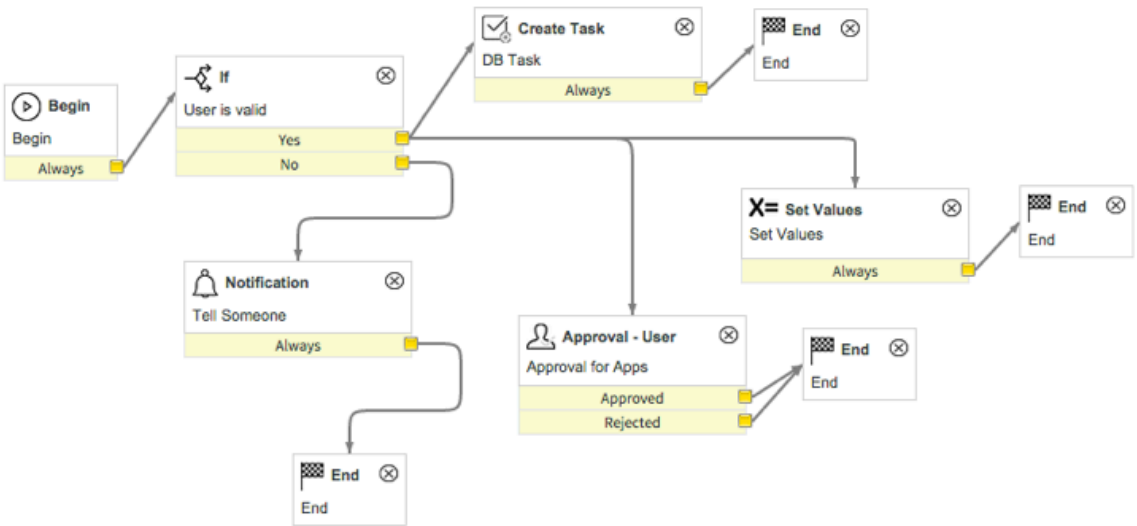
zur Ausführung besteht, wenn **Ende** nach der **Benachrichtigungs**-Aktivität den Workflow beendet.

Gegenseitig ausschließende Ausführungspfade



Das nächste Beispiel hat mehrere **Ende**-Aktivitäten in Ausführungspfaden, die sich nicht gegenseitig ausschließen. Eine **Ja**-Antwort von **Benutzer ist gültig** führt dazu, dass die **Werte festlegen**-Aktivität sofort beendet wird. Da dieser Ausführungspfad seine **Ende**-Aktivität zuerst erreicht, bricht er die Aktivitäten **Genehmigung für Apps** und **DB-Aufgabe** ab, die möglicherweise nicht das gewünschte Ergebnis sind. Wenn erwartet wird, dass alle Pfade vor **Ende** abgeschlossen sind, sollten die Aktivitäten zu einem **Join** kommen (wie im vorherigen Beispiel), das zu einem einzigen **Ende** übergeht.

Gegenseitig ausschließende Ausführungspfade



Hinweis:

Zum Hinzufügen des zweiten **Endes** klicken Sie mit der rechten Maustaste, um die original **Ende** -Aktivität zu kopieren und auf der Canvas hinzuzufügen. In den meisten Fällen ist ein einziges**Ende** die beste und zuverlässigste Methode, um sicherzustellen, dass alle Aktivitäten, die vor Abschluss des Workflows ausgeführt werden sollen, erfolgreich ausgeführt werden.

ValidateUpdateSetDependencies

Der**ValidateUpdateSetDependencies**-Prüfer identifiziert alle im aktuellen Workflow aufgerufenen Subflows und ermittelt, ob einer dieser Subflows in einem anderen (laufenden) Update Set bearbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Warnung informiert den Benutzer darüber, dass dieser Workflow und eine oder mehrere seiner Abhängigkeiten aktiv so geändert werden, dass er nicht ohne zusätzlichen Aufwand gleichzeitig für eine andere Instanz bereitgestellt werden kann.

Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter Erstellen und Auswählen eines Update Sets .

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn ein übergeordneter Workflow in einem Update Set bearbeitet wird und der abhängige Unterablauf in einem anderen bearbeitet wird, sind die beiden Workflows möglicherweise nicht kompatibel, wenn sie in eine andere Instanz verschoben werden. Wenn Sie unabhängige Änderungen vornehmen, z. B. für allgemeine oder erwartete Werte, können die beiden Workflows inkompatibel werden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeiten des Update Sets gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow verfügt über abhängige Workflows, die sich in einem anderen Update Set befinden.
- Vorgeschlagene Aktion: Ändern und implementieren Sie beide Workflows im selben Update Set. Wenn Sie Abhängigkeiten in separaten Update Sets ändern müssen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:
  - Stellen Sie sicher, dass alle Update Sets gleichzeitig migriert werden.
  - Führen Sie vor der Bereitstellung des Hauptflow-Update-Sets die Abhängigkeiten in einem Update Set zusammen, bevor Sie dieses Update Set abschließen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Ein Workflow wird einem Update Set nur hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht wird. Dieser Prüfer gibt eine Warnung aus, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Ein veröffentlichter Unterablauf befindet sich in einem anderen Update Set als der übergeordnete Workflow und das Update Set ist in Bearbeitung.
- Ein Unterablauf ist von einem anderen Benutzer ausgecheckt, der in einem anderen Update Set als der aktuelle Benutzer arbeitet.

Hinweis:
Dieser Prüfer sucht nicht nach Update Sets, die geschlossen wurden. Es werden nur in Bearbeitung befindliche Update Sets berücksichtigt oder Update Sets aller vom aktuellen Workflow verwendeten Unterabläufe, die für Benutzer ausgecheckt sind, die mit einem anderen Update Set arbeiten.

Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein gefährdetes Entwicklungsszenario, in dem zwei Benutzer Abhängigkeiten zwischen Workflows in verschiedenen Update Sets erstellen.

Benutzer A:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Legt Update Set A auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow A aus.
3. Ändert den Rückgabewert des **Zeichenfolge**-Typs zu Workflow A in einen **Referenz/ Benutzer**-Typ.
4. Veröffentlicht Workflow A, wodurch ein Eintrag in Update Set A erfolgt.

Benutzer B:

1. Legt Update Set B auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow B aus.
3. Enthält Workflow A als Unterablauf.
4. Der Rückgabewert der Benutzerreferenz aus Workflow A wird als Genehmigungszuweisung verwendet.
5. Publiziert Workflow B, wodurch ein Eintrag in Update Set B erstellt wird.

Risiken

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine andere Instanz, die über eine ältere Version von Workflow A verfügt. Der Rückgabewert ist keine Benutzerreferenz. Dies hat zur Folge, dass das Ergebnis von Workflow B anders als in der Testphase der Entwicklung ausfällt.
- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine neue Instanz, die keine Version von Workflow A hat. Workflow B hat zur Laufzeit einen Validierungsfehler und kann nicht ausgeführt werden. Ein Protokolleintrag wird zum Workflow-Protokoll des aktuellen Datensatzes hinzugefügt.

Mögliche Lösungen

Lösung 1

Migrieren Sie den übergeordneten Workflow und alle abhängigen Workflows mithilfe des gleichen Update Set gemeinsam in eine neue Instanz.

1. Legen Sie das Update Set auf das fest, das Sie zu neuen Instanzen migrieren möchten.
2. Checken Sie die einzubeziehenden Workflows aus und veröffentlichen Sie sie erneut. Diese Aktion erzwingt einen Eintrag in das aktuelle Update Set.
3. Vervollständigen Sie das Update Set mit allen Abhängigkeiten.
4. Befolgen Sie die Standardverfahren für die Migration von Update Sets zu lokalen Instanzen.

Lösung 2

Verschieben Sie abhängige Workflows zwischen Update Sets.

1. Identifizieren Sie das Update Set, das den zu migrierenden Haupt-Workflow enthält.
2. Navigiere zu **System Update Sets > Lokale Update Sets**.
3. Suchen Sie das Update Set, das die Abhängigkeiten zum Haupt-Workflow enthält, und wählen Sie es aus.
4. In der zugehörigen Liste **Kunden-Updates** wählen Sie die Workflow-Version des Subflow aus, den Sie verschieben möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie das Update Set, das den übergeordneten Workflow enthält, im Feld **Update Set** aus. Wenn sich dieses Feld nicht im Formular „Kunden-Update“ befindet, konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld hinzu.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Basissystem verschiebt den abhängigen Subflow in das ausgewählte Update Set.
7. Wiederholen Sie die Schritte 4-6, um dem übergeordneten Flow-Update-Set weitere abhängige Unterabläufe hinzuzufügen.

ValidateUpdateSetParentDependencies

Der **ValidateUpdateSetParentDependencies**-Prüfer identifiziert alle Workflows, die den aktuellen Workflow als Subflow aufrufen und bestimmt, ob einer dieser übergeordneten Workflows in einem anderen Update Set bearbeitet wird, das gerade ausgeführt wird.

Diese Warnung weist den Benutzer darauf hin, dass dieser Workflow und ein oder mehrere von diesem Workflow abhängige Workflows aktiv so geändert werden, dass sie nicht ohne zusätzlichen Aufwand gleichzeitig für eine andere Instanz bereitgestellt werden können.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn ein übergeordneter Workflow in einem Update Set bearbeitet wird und der abhängige Unterablauf in einem anderen bearbeitet wird, sind die beiden Workflows möglicherweise nicht kompatibel, wenn sie in eine andere Instanz verschoben werden. Wenn Sie unabhängige Änderungen vornehmen, z. B. allgemeine oder erwartete Werte bearbeiten, können die beiden Workflows inkompatibel werden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeiten des Update Sets gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow verfügt über abhängige Workflows, die sich in einem anderen Update Set befinden.
- Vorgeschlagene Aktion: Ändern und implementieren Sie beide Workflows im selben Update Set. Wenn Sie Abhängigkeiten in separaten Update Sets ändern müssen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:
  - Stellen Sie sicher, dass alle Update Sets gleichzeitig migriert werden.
  - Führen Sie vor der Bereitstellung des Hauptflow-Update-Sets die Abhängigkeiten zu einem Update Set zusammen, bevor Sie das Update Set als abgeschlossen festlegen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Ein Workflow wird einem Update Set nur hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht wird. Dieser Prüfer gibt eine Warnung aus, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Ein veröffentlichter Unterablauf befindet sich in einem anderen Update Set als der übergeordnete Workflow und das Update Set ist in Bearbeitung.
- Ein Unterablauf ist von einem anderen Benutzer ausgecheckt, der in einem anderen Update Set als der aktuelle Benutzer arbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieser Prüfer sucht nicht nach Update Sets, die geschlossen wurden. Es werden nur in Bearbeitung befindliche Update Sets berücksichtigt bzw. die Update Sets aller übergeordneten Workflows, die den aktuellen Workflow aufrufen und für Benutzer ausgecheckt sind, die mit einem anderen Update Set arbeiten.

Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein gefährdetes Entwicklungsszenario, in dem zwei Benutzer Abhängigkeiten zwischen Workflows in verschiedenen Update Sets erstellen.

Benutzer A:

1. Legt Update Set A auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow A aus.
3. Ändert den Rückgabewert des **Zeichenfolge**-Typs zu Workflow A in einen **Referenz/ Benutzer**-Typ.
4. Veröffentlicht Workflow A, wodurch ein Eintrag in Update Set A erfolgt.

Benutzer B:

1. Legt Update Set B auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow B aus.
3. Enthält Workflow A als Unterablauf.
4. Der Rückgabewert der Benutzerreferenz aus Workflow A wird als Genehmigungszuweisung verwendet.
5. Publiziert Workflow B, wodurch ein Eintrag in Update Set B erstellt wird.

Risiken

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine andere Instanz, die über eine ältere Version von Workflow A verfügt. Der Rückgabewert ist keine Benutzerreferenz. Dies hat zur Folge, dass das Ergebnis von Workflow B anders als in der Testphase der Entwicklung ausfällt.
- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine neue Instanz, die keine Version von Workflow A hat. Workflow B hat zur Laufzeit einen Validierungsfehler und kann nicht ausgeführt werden. Ein Protokolleintrag wird zum Workflow-Protokoll des aktuellen Datensatzes hinzugefügt.

Mögliche Lösungen

Lösung 1

Migrieren Sie den übergeordneten Workflow und alle abhängigen Workflows mithilfe des gleichen Update Set gemeinsam in eine neue Instanz.

1. Legen Sie das Update Set auf das fest, das Sie zu neuen Instanzen migrieren möchten.
2. Überprüfen Sie die erforderlichen Workflows, und veröffentlichen Sie sie erneut.

Hinweis:
Diese Aktion erzwingt einen Eintrag in das aktuelle Update Set.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Vervollständigen Sie das Update Set mit allen Abhängigkeiten.
4. Befolgen Sie die Standardverfahren für die Migration von Update Sets zu lokalen Instanzen. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Lösung 2

Verschieben Sie abhängige Workflows zwischen Update Sets.

1. Identifizieren Sie das Update Set, das den zu migrierenden Haupt-Workflow enthält.
2. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
3. Suchen Sie das Update Set, das die Abhängigkeiten zum Haupt-Workflow enthält, und wählen Sie es aus.
4. In der zugehörigen Liste **Kunden-Updates** wählen Sie die Workflow-Version des Subflow aus, den Sie verschieben möchten.
5. Wählen Sie das Update Set, das den übergeordneten Workflow enthält, im Feld **Update Set** aus. Wenn sich dieses Feld nicht im Formular „Kunden-Update“ befindet, konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld hinzu.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Basissystem verschiebt den abhängigen Subflow zum ausgewählten Update Set.
7. Wiederholen Sie die Schritte 4-6, um dem übergeordneten Flow-Update-Set weitere abhängige Unterabläufe hinzuzufügen.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

Der **ValidateInputVarUpdateSetDependencies**-Prüfer überprüft Update Sets, um sicherzustellen, dass die Workflow-Eingabevariablen für einen bestimmten Workflow nicht in anderen Update Sets als den derzeit **in Bearbeitung** befindlichen Sets gelöscht wurden.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Workflows und ihre Eingabevariablen werden nicht in einem einzigen Update Set zusammen verschoben. Das Löschen von Eingabevariablen wird in einem anderen Update-Eintrag erfasst. Wenn sich diese beiden Einträge nicht in demselben Update Set befinden, kann die Workflow-Ausführung instabil sein.
- Zweck: Bestimmen Sie, ob Eingabevariablen, die zu diesem Workflow gehörten, in einem anderen Update Set gelöscht wurden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeitsprobleme für den Eingabevariablen-Aktualisierungssatz gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Es gibt Eingabevariablen, die in einem anderen Update Set gelöscht und protokolliert wurden.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn die Löschung nicht vom Workflow getrennt werden soll, stellen Sie sicher, dass beide Update Sets gleichzeitig für die neue Instanz festgeschrieben werden, oder führen Sie beide Payloads in einem einzigen Update Set zusammen.
- Veröffentlichbar: Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Workflow-Eingabevariablen erhalten einzelne Einträge in der zugehörigen Liste **Kunden-Update** im Update Set des aktuellen Benutzers. Dieser Prüfer meldet dem Benutzer, wenn Workflow-Eingabelöschungen in einem anderen Update Set als dem aktuellen Update Set des Benutzers aufgetreten sind.

Folgen Sie den Anweisungen für Eingabevariable entfernen, wenn der Prüfer diese Warnung ausgibt.

ValidateWorkflowEndStages

Der **ValidateWorkflowEndStages**-Prüfer überprüft, dass in Workflows mit Stufen die Ende-Aktivität des Workflows eine Stufe mit dem Namen Abgeschlossen enthält.

Wenn dem Workflow Phasen zugeordnet sind, die Endphase jedoch noch nicht abgeschlossen ist, zeigt das Phasenkennzeichen nicht an, dass der Workflow abgeschlossen ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Der Phasen-Indikator zeigt nicht an, dass der Workflow abgeschlossen ist.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Workflow-Endphasen sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Ende-Aktivität A mit ungültiger Phase „S“ gefunden
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

Problembehandlung

Überprüfen Sie den Workflow auf eine Ende-Aktivität. Stellen Sie sicher, dass dieser Aktivität eine Phase mit dem Namen Abgeschlossen zugewiesen wird.

ValidateWorkflowStageColumn

Der **ValidateWorkflowStageColumn**-Prüfer erkennt und meldet, wenn das Stufen-Feld (Stufen-Spalte) für einen Workflow nicht korrekt ist oder unbrauchbar ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Die Phasen-Indikatoren zeigen möglicherweise keine geeigneten Informationen an.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gültige Nachricht: Die Werte der Workflow-Phase sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Warnung
- Info-Zusammenfassung: Phasenwarnungen gefunden.
- Ungültige Nachrichten:
  - Tabelle T hat keine Spalte namens C.
  - Workflow für Tabelle T hat Phasen, aber keine Phasenspalte.
  - Tabelle T hat eine Phasenspalte „C“, aber es werden keine Phasen durch Aktivitäten festgelegt.
  - Workflow in Tabelle T hat die Phasenspalte „C", die nicht Typ = Workflow ist.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten, Workflow-Phasen

Problembehandlung

So überprüfen Sie die Phasenspalte:

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Öffnen Sie das Dialogfeld der Workflow-Versionseigenschaften, indem Sie auf das Menüsymbol klicken und **Eigenschaften** auswählen.
3. Zeigen Sie die Registerkarte oder den Abschnitt **Stufen** an.
4. Stellen Sie sicher, dass die zugewiesene Stufenspalte tatsächlich eine Spalte in der Tabelle ist, der der Workflow zugeordnet ist.
5. Stellen Sie sicher, dass die Spalte Typ = Workflow ist.

Tipp: Phasenspalten sollten keine Auswahllisten sein. Wenn dies der Fall ist, wird die Liste in Formularansichten schreibgeschützt angezeigt, da durch das Ändern dieses Spaltenwerts außerhalb der Workflow-Engine keine sichere Verfolgung der Zustände der Phase gewährleistet wird.

ValidateWorkflowStateValues

Der **ValidateWorkflowStateValues**-Prüfer überprüft eine Reihe von Stufenaspekten in Workflow-Aktivitäten auf Richtigkeit.

Dieser Prüfer hat mehrere mögliche Fehlermeldungen.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:** Die Phasen-Indikatoren zeigen möglicherweise keine geeigneten Informationen an.
- **Schweregrad:** Warnung
- **Gültiges Ergebnis:** Gültig
- **Gültige Nachricht:** Die Werte der Workflow-Phase sind gültig.
- **Ungültiges Ergebnis:** Ungültig
- **Warnzusammenfassung:** Phasenwarnungen gefunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ungültige Nachrichten:**
  - Phase mit leerem Namen ist nicht erlaubt.
  - Phase mit leerem Wert ist nicht erlaubt.
  - Kann nicht mehr als eine Phase mit demselben Namen haben: x.
  - Kann nicht mehr als eine Phase mit demselben Wert haben: y
- **Vorgeschlagene Aktion:** Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- **Publizierbar:** Ja
- **Lauffähig:** Ja
- **Zugehörige Informationen:** Workflow-Aktivitäten

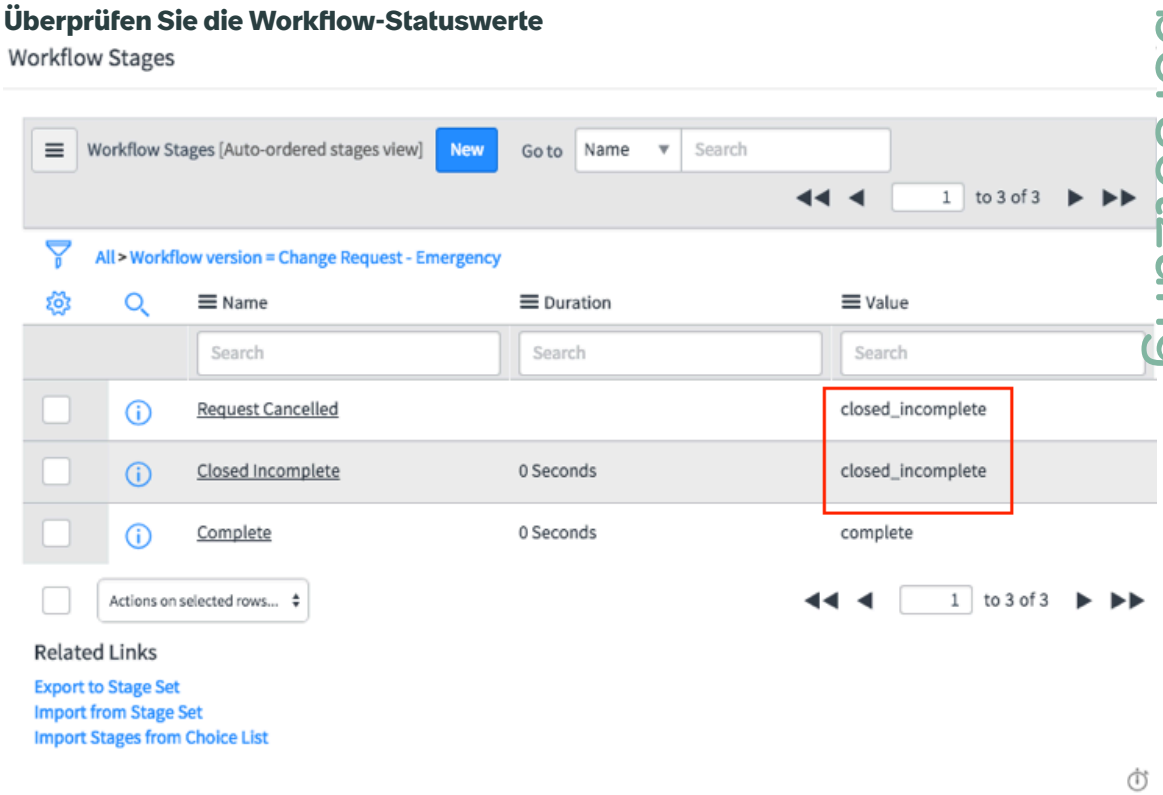
Problembehandlung

Verwenden Sie das folgende Verfahren für eine Problembehandlung des Prüfers:

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Öffnen Sie die Liste der Schritte für den Workflow, indem Sie auf das Menüsymbol klicken und **Stufen bearbeiten** auswählen.
3. Überprüfen Sie die Namen und Werte.

   Stellen Sie sicher, dass die Namen und Werte eindeutig und nicht leer sind.
4. Wenn derselbe Phasenname oder Wert mehr als einmal übereinstimmt, entfernen Sie eine der Zeilen. Es ist daher sehr wichtig, den Workflow zu durchlaufen und die Aktivitäten in der entfernten Phase erneut zuzuweisen.

Überprüfen Sie die Workflow-Statuswerte



Tipp: Erstellen Sie eine Liste, welche Aktivitäten welche Phasen zuordnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Konzepte

Mit dem Workflow-Editor können Sie viele Aufgaben erledigen.

- Ändern Sie Kernaktivitäten und Endbedingungen.
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Aktivitäten, und verwenden Sie die Daten auch für andere Workflows.

  Weitere Informationen finden Sie unter Orchestration-Aktivitätsdesigner.
- Laden Sie Aktivitätspakete vom ServiceNow Store herunter, und erstellen Sie Pakete zum Hochladen.
- Bearbeiten Sie Workflows grafisch.
- Definieren Sie Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten.
- Passen Sie für die Tabelle, die dem Workflow entspricht, die Business-Regeln an.
- Fassen Sie den Workflow-Fortschritt durch Stufen zusammen.
- Überprüfen Sie Workflows, um potenzielle Probleme zu erkennen.
- Veröffentlichen Sie Workflows für andere Benutzer.
- Bearbeiten Sie mehrere Tabellen ohne sie direkt ändern zu müssen.

Workflow-Versionen

Um zu verhindern, dass Benutzer Änderungen an einem Workflow vornehmen, die sich auf andere Benutzer des Systems auswirken, müssen Workflows zur Bearbeitung zuerst ausgecheckt werden.

Es kann jeweils nur ein Benutzer einen Workflow auschecken. Wenn ein Workflow ausgecheckt ist, gelten die Änderungen nur für den Benutzer, der den Workflow ausgecheckt hat. Andere Benutzer können den veröffentlichten Workflow weiterhin verwenden. Nachdem die Änderungen abgeschlossen sind, kann der Workflow veröffentlicht werden, sodass er allen Benutzern zur Verfügung steht.

Hinweis:
Da jeder Workflow eine eindeutige sys_id hat, können verschiedene Workflows denselben Namen haben. Dies wird normalerweise in einer von Domänen getrennten Umgebung erwartet, in der Benutzer in verschiedenen Unternehmen die Workflows der anderen Benutzer nicht sehen können, da sie sich in unterschiedlichen Domänen befinden. Dies kann jedoch in anderen Umgebungen zu Verwirrung führen. Geben Sie jedem Workflow im Allgemeinen einen eindeutigen Namen, um zu verhindern, dass Workflow-Designer den falschen Workflow ändern.

Wenn eine neue Version eines vorhandenen Workflows veröffentlicht wird, werden die Änderungen nicht auf laufende Workflow-Kontexte angewendet. Jeder aktuell ausgeführte Workflow-Kontext verwendet weiterhin die Workflow-Version, die beim Start des Workflows verfügbar war. Bei der nächsten Ausführung des Workflows wird die aktualisierte, veröffentlichte Version verwendet.

Workflow-Bereich

Der Workflow-Anwendungsbereich bestimmt den Zugriff, den eine Anwendung auf die Informationen in einem Workflow hat, insbesondere auf die Daten, die in den Aktivitäten in diesem Workflow enthalten sind.

Wenn ein Workflow erstellt wird, vererbt er den Anwendungsbereich aus dem Zahnradmenü für den angemeldeten Benutzer. Dieser Bereich kann im Workflow-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Editor nicht geändert werden. Bei Ausführung des Workflows wird er in diesem Bereich ausgeführt und kann nur von einer anderen Anwendung aus aufgerufen werden, wenn die Workflow-Einstellung für die Eingabehilfe den Zugriff auf alle Umfänge (öffentlich) zulässt. Andernfalls ist der Anwendungsbereich des Workflows für die Anwendung privat.

Hinweis:
Jedes im Workflow-Editor erstellte Skript, z. B. ein erweitertes Skript in einer *Wenn*-Aktivität, wird im Bereich des Workflows ausgeführt. Alle im Basissystem oder für Orchestration bereitgestellten Kernaktivitäten werden im Bereich des Workflows ausgeführt.

Benutzerdefinierte Aktivitäten werden in ihrem eigenen Bereich ausgeführt, auch wenn er sich vom Workflow unterscheidet. Der Bereich einer benutzerdefinierten Aktivität kann privat oder öffentlich sein. Jedes Skript, das innerhalb einer benutzerdefinierten Aktivität mit einem Umfang ausgeführt wird, kann nur auf externe Artefakte innerhalb des Umfangs dieser Aktivität oder auf Artefakte zugreifen, die für die Ausführung in einem beliebigen Umfang konfiguriert sind. Umgekehrt kann ein externes Artefakt nur dann auf das Skript innerhalb dieser privaten Aktivität zugreifen, wenn das externe Artefakt im selben Umfang ausgeführt wird. Aktivitäten mit öffentlichen Umfängen können in jedem Anwendungsumfang mit externen Artefakten interagieren.

Sie können private Aktivitäten als Teil eines Workflows mit einem öffentlichen Anwendungsumfang verwenden. Diese Aktivitäten werden geschützt, damit sie nicht von außerhalb des Workflows aufgerufen werden können. Details zum Festlegen des Anwendungsbereichs für benutzerdefinierte Aktivitäten finden Sie im Feld Beschreibungstabelle für die entsprechende Aktivitätsvorlage.

Hinweis:
Benutzerdefinierte Aktivitäten, die in den ServiceNow Store hochgeladen wurden, müssen so konfiguriert sein, dass sie für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind.

Einschränkungen des Workflow-Bereichs

Es gibt einige Einschränkungen für öffentliche und private Anwendungsbereiche.

Während der Laufzeit können Workflows mit öffentlichem Bereich auf andere Anwendungsressourcen zugreifen, sofern diese Ressourcen für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind. Workflows mit privatem Bereich in einem privaten Anwendungsbereich können nur auf Ressourcen zugreifen, die für diesen Bereich privat sind. Aufgrund von Bereichzugriffsgrenzen schlagen alle Workflows mit privatem Bereich, die Aufrufe an Ressourcen mit anderem Bereich senden, fehl – entweder mit einer Ausnahme oder einer abgestürzten Aktivität, während auf die zurückgegebenen Ergebnisse gewartet wird. Dies tritt auf, wenn Aufrufe an diese allgemeinen globalen Ressourcen gesendet werden:

- ECC-Warteschlangen
- Aufgaben
- Genehmigungen
- Events
- SLA-Timer
- Timer
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln
- Workflow-APIs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie beim Design von Workflows die Sichtbarkeit und Zugänglichkeit all Ihrer Ressourcen vor der Bereitstellung.

Siehe Anwendungsbereich .

Informationen zum Konfigurieren des Bereichs für einen Workflow finden Sie unter Workflow-Eigenschaften.

Domänentrennung und Workflow

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

Support-Stufe: Standard*

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Anwendungsfall: Als Administrator benötige ich die Möglichkeit, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, aber nicht für einen anderen.

Übersicht

Wenn die Domänentrennung aktiviert ist, vererben Workflows und Workflow-Aktivitäten die Domäne des Benutzers, der sie veröffentlicht oder erstellt.

So funktioniert die Domänentrennung in der Workflow Anwendung

Während Workflows von mehreren Tabellen verwaltet werden, werden nur die folgenden Tabellen für Domänentrennungsfunktionen verwendet:

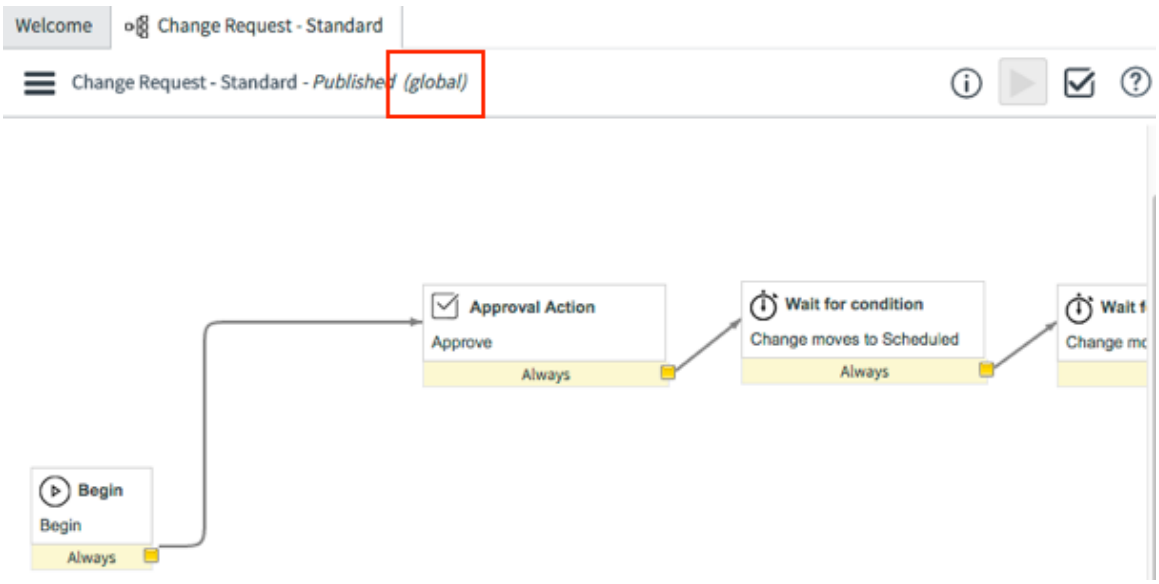
- **Workflow [wf_workflow]** und **Workflow-Version [wf_workflow_version]**: werden für die Prozessverwaltung oder Prozesstrennung verwendet.
- **Workflow-Kontext [wf_context]**: Wird verwendet für Domänentrennung verstehen .

Hinweis:
Die Workflow-Versionstabelle [wf_workflow_version] enthält kein Domänenfeld. Workflow-Versionsdatensätze erben ihre Domäne vom übergeordneten Workflow-Datensatz.

Der Workflow-Editor zeigt die Domäne eines Workflows in der Titelleiste nach dem Namen des Workflows an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Editor-Domäne



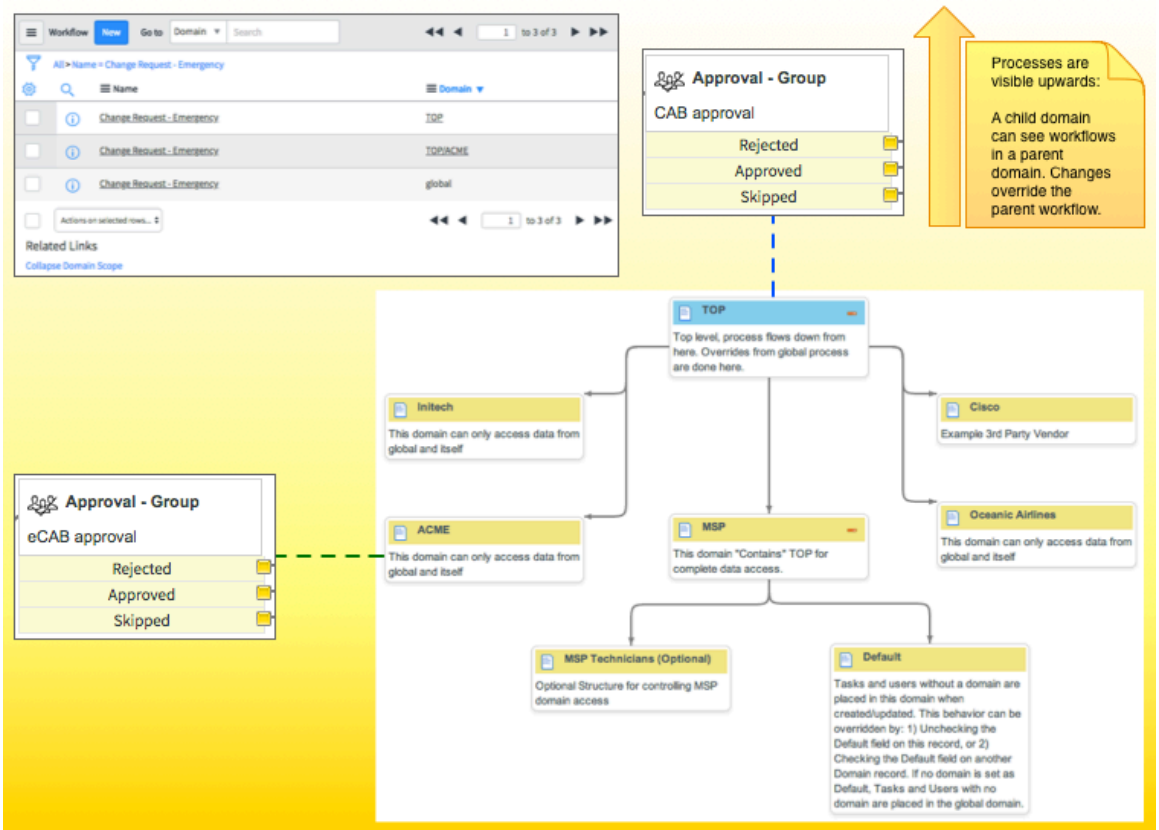
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Workflows und delegierte Administration

Durch die delegierte Administration können untergeordnete Domänen Workflows, die in der Domänenhierarchie höher liegen, erben und diese gegebenenfalls mit domänenspezifischen Versionen überschreiben.

Workflow und delegierte Administration



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Datensätze in den Tabellen Workflow [wf_workflow] und Workflow-Version [wf_workflow_version] werden als Prozesse betrachtet. Ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne kann einen Workflow aus einer übergeordneten Domäne auschecken, jedoch nicht kopieren. Wenn ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne einen Workflow aus einer übergeordneten Domäne auscheckt, erstellt das System eine Version des Workflows in der Domäne dieses Benutzers. Diese neue Version ist ein eindeutiger Datensatz in der Workflow-Tabelle [wf_workflow]. Nachdem der Benutzer diesen neuen Workflow veröffentlicht hat, verwenden andere Benutzer in der untergeordneten Domäne den neuen Workflow, der den Workflow aus der übergeordneten Domäne überschreibt. Der ursprüngliche Workflow in der übergeordneten Domäne ist für Benutzer in der untergeordneten Domäne nicht mehr sichtbar.

Beispiel: Ein Managed Service Provider (MSP) hostet ITSM-Services für mehrere Unternehmen, darunter ACME und Initech, in einer einzigen Instanz. Als Administrator erstellt der MSP einen Workflow für einen Change Requests – Notfall-Workflow, der für alle Domänen gilt, weil er in der TOP-Domäne erstellt wurde, der obersten Domäne in der Domänenhierarchie. Dieser Workflow überschreibt den globalen Change Requests – Notfall-Workflow und legt fest, dass für Notfall-Change-Requests die Genehmigung der CAB-Genehmigungsgruppe erforderlich ist. Aufgrund der delegierten Administration kann jede Domäne in der Hierarchie diesen Workflow anzeigen und verwenden. Nehmen wir nun an, die ACME-Domäne erfordert eine andere Genehmigungsrichtlinie, wo für Notfall-Change-Requests die Genehmigung der Notfall-CAB-Genehmigungsgruppe erforderlich ist. Der MSP erstellt eine andere Version des Change Requests – Notfall-Workflows in der ACME-Domäne. Dieser Workflow überschreibt die Version in der TOP-Domäne und gilt nur für Benutzer in der ACME-Domäne.

Workflow-Berechtigungen

Wenn ein Benutzer einen neuen Workflow startet, wird der Workflow mit der Domäne und den Anmeldeinformationen des Benutzers ausgeführt.

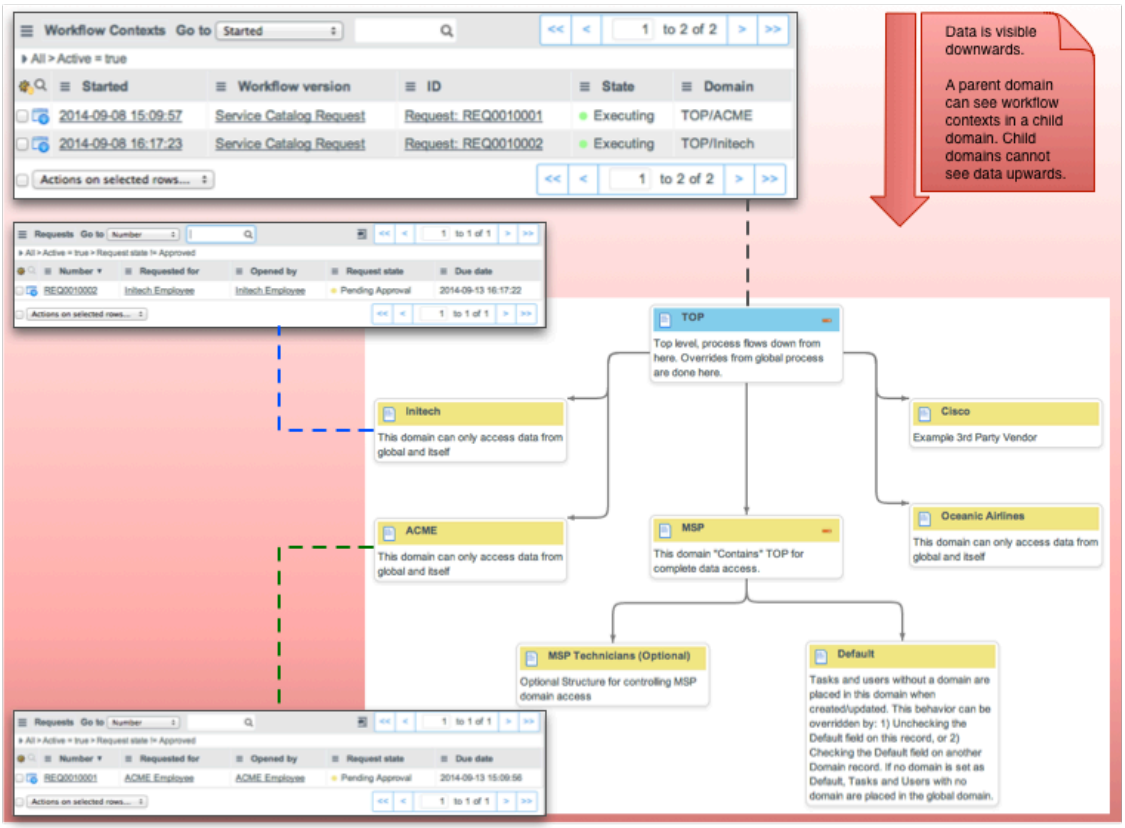
Der Workflow behält die Domäne und die Anmeldeinformationen eines Benutzers, bis der Workflow aufgrund einer Aktivität warten muss, beispielsweise eine Genehmigungsaktivität, die auf die Genehmigung oder Ablehnung wartet. Wenn der angehaltene Workflow fortgesetzt wird, z. B. wenn ein Benutzer eine Anforderung genehmigt, verwendet der Workflow die Anmeldeinformationen des genehmigenden Benutzers. Der Workflow wird jedoch weiterhin in der Domäne des ursprünglichen Benutzers ausgeführt.

Workflows und Datentrennung

Die Datentrennung beschränkt Workflow-Kontexte auf Benutzer, die sich entweder in derselben Domäne des Workflows befinden oder Mitglieder einer übergeordneten Domäne sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow und Datentrennung



Workflow-Datensätze in der Tabelle Workflow-Kontexte [wf_contexts] werden als Daten betrachtet. Die Datentrennung beschränkt Workflow-Kontexte auf Benutzer, die sich entweder in derselben Domäne des Workflows befinden oder Mitglieder einer übergeordneten Domäne sind. Während ein Benutzer in einer übergeordneten Domäne laufende Workflows in einer untergeordneten Domäne ansehen kann, kann ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne keine laufenden Workflows in einer übergeordneten Domäne ansehen. Bei Bedarf können Administratoren Sichtbarkeit verwenden oder Domänen enthalten, um zu erweitern, wer domänenspezifische Daten ansehen kann.

Beispiel: Wenn ein ACME-Benutzer etwas aus dem Servicekatalog anfordert, wird in der ACME-Domäne ein Workflow-Kontext für die Servicekataloganforderung erstellt. In ähnlicher Weise erstellt eine Servicekataloganforderung eines Initech-Benutzers einen Workflow-Kontext in der Initech-Domäne. Ein MSP-Benutzer in der TOP-Domäne kann beide Workflow-Kontexte anzeigen, weil dies die übergeordnete Domäne für die ACME- und die Initech-Domäne ist. Wenn sich jedoch ein ACME- oder Initech-Benutzer anmeldet, verhindert die Datentrennung, dass er die Servicekataloganforderungen des anderen Benutzers sieht. Dies ist ein erwartetes Verhalten, da jeder Workflow-Kontext für diese Domäne spezifische Daten enthält, z. B. das angeforderte Element und den Genehmigungsverlauf der Anforderung.

Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine

Die Workflow-Engine wird in einer vordefinierten Reihenfolge bezüglich Business-Regeln und Datenbankvorgänge ausgeführt. Es zwischenspeichert häufig verwendete veröffentlichte Workflows, um die Leistung zu verbessern.

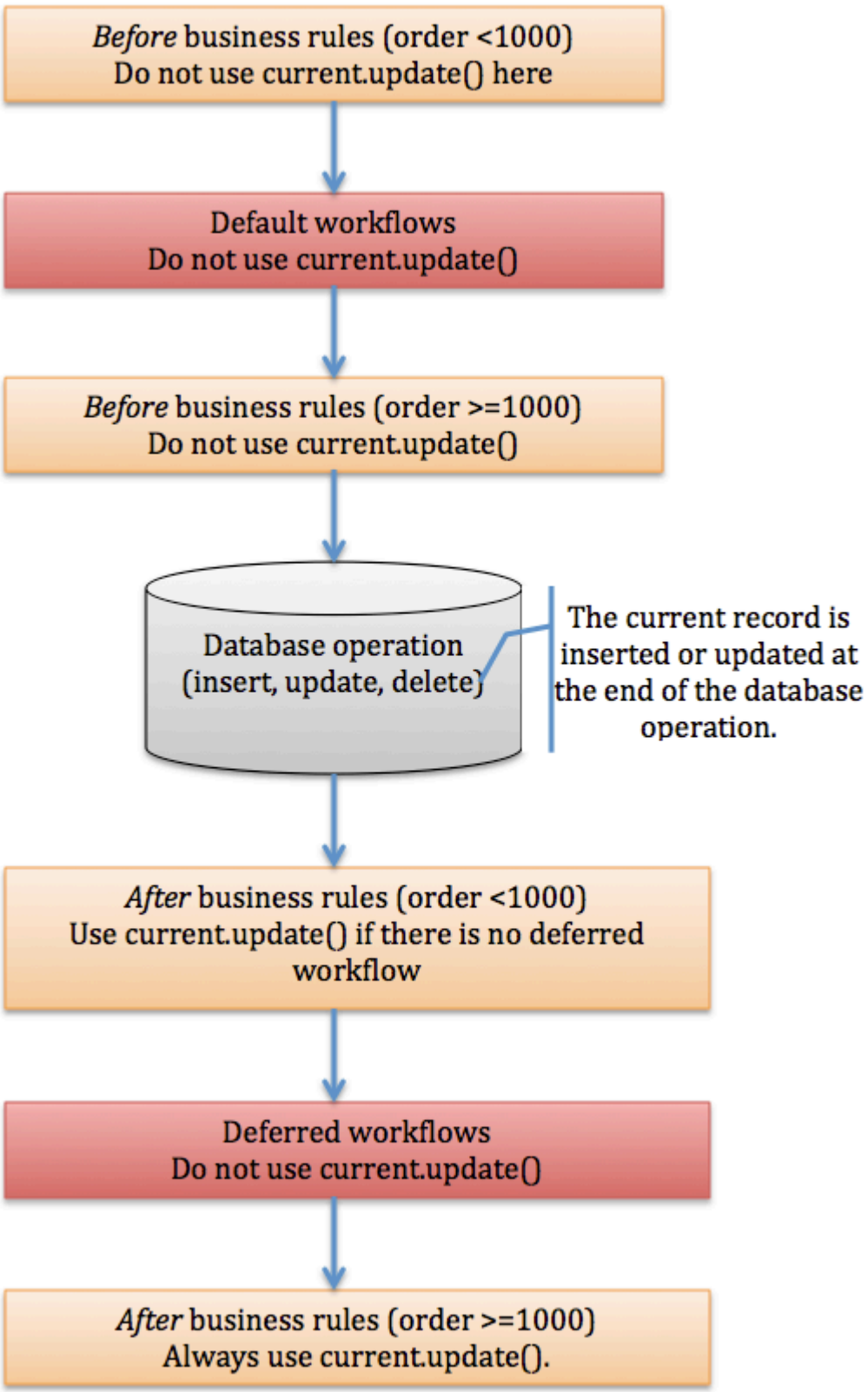
Die Workflow-Eigenschaft **Nach Ausführung der Business-Regeln ausführen** definiert, ob ein Workflow **Standard** oder **Aufgeschoben** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Diagramm zeigt die Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine und wann Standard- und Aufgeschoben-Flows ausgeführt werden. Eine allgemeinere Übersicht über die Reihenfolge der Engine-Vorgänge finden Sie unter Ausführungsreihenfolge von Skripts und Engines .

Diagramm zur Reihenfolge der Workflow-Engine



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Caching

Die Workflow-Engine zwischenspeichert häufig verwendete veröffentlichte Workflows, um die Leistung zu verbessern.

Durch das Caching wird die Anzahl der Datenbankabfragen pro Workflow erheblich reduziert. Standardmäßig zwischenspeichert die Engine bis zu 300 eindeutige Workflow-Versionen. Durch das Caching von sehr großen Workflows kann diese Anzahl reduziert werden, da die Cachegröße die JVM-Heap-Größe (Java Virtual Machine) nicht überschreiten kann.

Um die maximale Anzahl zwischengespeicherter Workflow-Versionen zu ändern, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften** und ändern Sie den Wert der Eigenschaft **Die maximale Anzahl von Modellen, die gleichzeitig im LRU-Cache gespeichert werden** (*glide.workflow.model.cache.max*). Sie müssen die Instanz neu starten, um diese Änderung anzuwenden.

Workflow-Tabellen

Workflows speichern Daten über mehrere verschiedene Tabellen, um vollständige Flexibilität zu erreichen.

Normalerweise werden Tabellen, die Workflow-Daten enthalten, nicht einzeln bearbeitet. Verwenden Sie stattdessen den Workflow-Editor zum Bearbeiten von Workflows. Die folgenden Listen dienen als Referenz.

Workflow-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Workflows	
Spalten-Renderer [column_renderer]	Ein Renderer-Widget für eine Stufenspalte. Stufen-Renderer werden in Jelly als UI-Makro geschrieben. Die Standardeinstellung ist workflowgesteuert. Sie deckt die meisten Stufenszenarien in Bezug auf Workflow ab.
Version [wf_versionable]	Verfolgt verschiedene Versionen von Elementdefinitionen [wf_element_activity].
Workflow [wf_workflow]	Die primären Datensätze von Workflows.
Workflow-Bindung [wf_workflow_binding]	Verlauf der ausgeführten Workflows und das auslösende Ereignis. Workflow-Bindung-Datensätze verhindern, dass das System erneut Workflows ausführt, wenn der zugehörige Workflow-Kontextdatensatz gelöscht wurde.
Workflow-Kontext [wf_context]	Einzelne Instanzen eines verwendeten Workflows.
Workflow-Ausführung [wf_workflow_execution]	Synthetische "aktuelle" Datensätze für Workflows, die auf Global ausgeführt werden.
Workflow-Instanz [wf_workflow_instance]	Verbindungen von Workflows zu Subflows.
Workflow-Version [wf_workflow_version]	Bestimmte Versionen eines Workflows, entweder veröffentlichte Versionen oder Versionen, die ausgecheckt wurden.
Aktivitäten	
Aktivitätsdesigner [wf_element_activity]	Benutzerdefinierte Aktivitätsdefinitionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Aktivitätsvariablen [wf_activity_variable]	Variablen für Aktivitäten.
Workflow-Aktivität [wf_activity]	Aktivitäten, wie sie in Workflows verwendet werden.
Workflow-Aktivitätsdefinition [wf_activity_definition]	Definitionen von Aktivitäten, die in einem Workflow verwendet werden können.
Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]	Einzelne Instanzen von Aktivitäten, die in aktiven Kontexten ausgeführt werden.
Workflow-Komponenten	
Element-Provider [wf_element_provider]	Vorlagendefinitionen für benutzerdefinierte Aktivitäten.
Gruppengenehmigung [sysapproval_group]	Genehmigungen auf Gruppenebene.
Variable [item_option_new]	
Workflow-Bedingung [wf_condition]	Alle definierten Bedingungen in Workflows.
Definition des Workflow-Elements [wf_element_definition]	Übergeordnete Tabelle für Aktivitätsdefinitionen.
Workflow-Konfiguration – geschätzte Laufzeit [wf_estimated_runtime_config]	Laufzeitleistungsdaten für abgeschlossene Workflows.
Workflow-Befehl in Warteschlange [wf_command]	Temporärer interner Speicher für derzeit ausgeführte Workflows.
Workflow-SC-Variable[wf_variable]	Die Servicekatalogvariablen für einen Workflow.
Workflow-Zeitplan [wf_workflow_schedule]	Definitionen der Zeiten zum Ausführen bestimmter Workflows.
Workflow-Timing [wf_workflow_timing]	Timing-Leistungsdaten für Workflows.
Workflow-Übergang [wf_transition]	Alle definierten Übergänge in Workflows.
Verlauf	
Workflow-Aktivitätsverlauf [wf_history]	Der Verlauf der ausgeführten Aktivitäten.
Workflow-Protokolleintrag [wf_log]	Alle Ereignisse und den Verlauf des Workflows.
Workflow-Übergangsverlauf [wf_transition_history]	Der Verlauf der ausgeführten Übergänge.
Phasen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Stufenstandard [wf_stage_default]	Definitionen von Standardstufenfeldern für zu verwendende Tabellen.
Stufensatz [stage_set]	Ein benannter Satz von Stufen, der zum Auffüllen von Workflow-Stufen für mehrere Workflows verwendet werden kann.
Stufensatz-Eintrag [stage_set_entry]	Die Stufen, die zu einem benannten Stufensatz gehören.
Stufensatz für Tabelle [stage_set_table]	Definiert eine Beziehung eines Stufensatzes zu einer Tabelle, sodass der Stufensatz als Standardstufen verwendet werden kann, wenn ein neuer Workflow für die Tabelle erstellt wird. Dies ersetzt die Tabelle wf_default_stage und ist die Ansicht, die Sie sehen, wenn Sie im Menü auf **Standardstufen (nach Tabelle)** klicken.
Workflow-Stufe [wf_stage]	Definitionen der von Workflows verwendeten Stufen.

Workflow-Verwaltung

Passen Sie die Workflows genau nach Ihren Wünschen an.

Workflow-Rollen

Für die Verwendung von Workflows sind bestimmte Rollen erforderlich.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Workflow-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Ersteller der Aktivität [activity_creator]	Erstellt und bearbeitet benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten, verwendet benutzerdefinierte Aktivitätsdaten wieder und verwaltet Aktivitätspakete, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden.
Webdienstadministrator [web_service_admin]	Greift auf REST- und SOAP-Nachrichten im Orchestration-Aktivitätsdesigner zuund verwendet sie. Erstellt und bearbeitet benutzerdefinierte Aktivitäten, die den REST-Webdienst und die SOAP-Webdienstvorlagen verwenden.
Workflow-Administrator [workflow_admin]	Erstellt, bearbeitet, veröffentlicht und löscht grafische Workflows. **⚠ Warnung:** Einem Benutzer diese Rolle zuzuweisen, ist gleichbedeutend mit der Erteilung der Administratorrolle an den Benutzer, da Workflow-Skriptaktivitäten Zugriffskontrollen umgehen und Zugriff auf alle Tabellen und Datenbankvorgänge gewähren. Skriptaktivitäten umgehen die Einstellungen des Anwendungsbereichs nicht.
Workflow-Ersteller	Erstellt, bearbeitet, veröffentlicht und löscht grafische Workflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
[workflow_creator]	**⚠ Warnung:** Einem Benutzer diese Rolle zuzuweisen, ist gleichbedeutend mit der Erteilung der Administratorrolle an den Benutzer, da Workflow-Skriptaktivitäten Zugriffskontrollen umgehen und Zugriff auf alle Tabellen und Datenbankvorgänge gewähren. Skriptaktivitäten umgehen die Einstellungen des Anwendungsbereichs nicht.

Workflow-Kontexte verwalten

Der Workflowkontext führt die im Workflow definierten Aktivitäten und Übergänge mit dem neuen Datensatz als aktuell aus.

Workflow in ServiceNow bezeichnet einen laufenden Workflow als Workflow-Kontext. Der Workflow-Kontext behält den Status des Gesamtprozesses im Workflow-Kontextsatz bei. Der Workflow-Kontext verwaltet den Status der einzelnen Aktivitäten, wenn diese in einer Reihe von Themenlisten ausgeführt werden. Diese Listen enthalten den Status der aktuell ausgeführten Aktivitäten, das Ergebnis der abgeschlossenen Aktivitäten und den Ausführungspfad, den der Workflow durch das Prozessmodell durchlaufen hat.

Der Workflow-Kontext-Canvas bietet eine visuelle Darstellung des Ausführungspfads, den der Workflow durch das Prozessmodell durchlaufen hat. Der Status jeder Aktivität (abgeschlossen, ausgeführt, abgebrochen, Fehler) wird mithilfe der Farbpalette dargestellt. Die ausgeführten Pfade werden in der Farbe Blau dargestellt. Die nicht ausgeführten Pfade sind grau dargestellt. Aktive und historische Workflow-Kontexte sowie die darin enthaltenen Aktivitäten können im Abschnitt Live Workflows des Workflow-Anwendungsmenüs angezeigt werden.

Einen Workflow-Kontext anzeigen

Workflow-Kontexte können an zwei Stellen gefunden werden:

- im **Workflow-Kontext** verwandten Link auf dem Formular der Aufgabe, die vom Workflow unterstützt wird.
- Durch Navigieren zu **Workflow** > **Alle Kontexte** und Auswahl eines aktiven Kontexts.

Workflow-Fortschritt anzeigen

Mit zwei verwandten Links im Workflow-Kontextformular können Sie den Fortschritt eines Workflows in verschiedenen Formaten anzeigen.

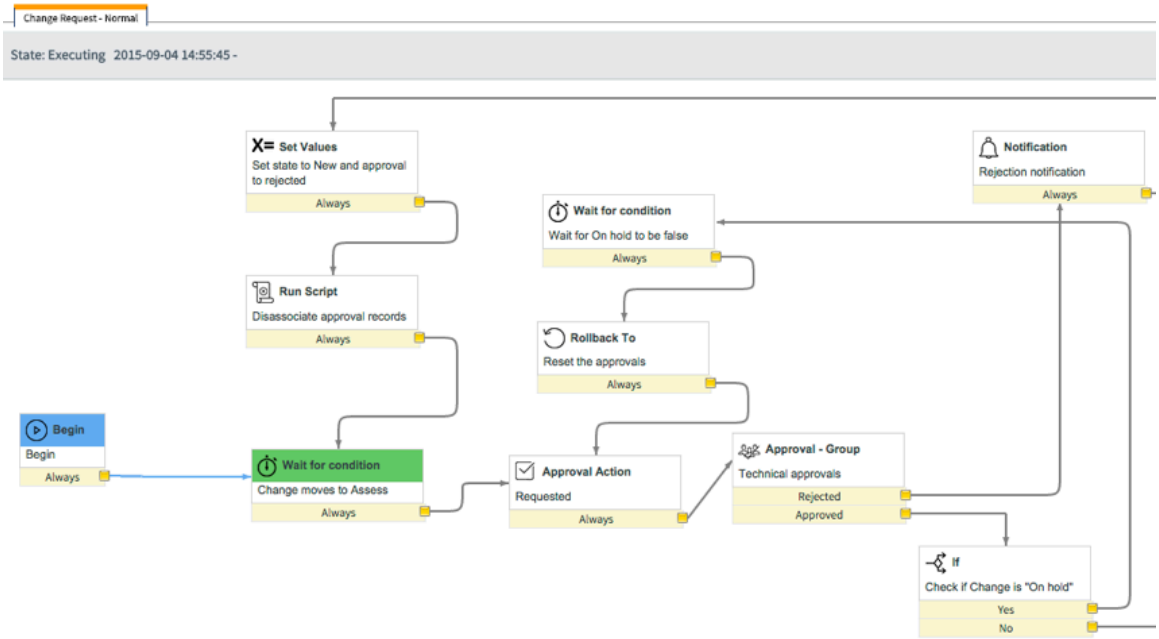
- **Zeitleiste anzeigen** zeigt den Workflow-Kontext als Zeitleiste an.
- **Workflow anzeigen** Zeigt den Workflow-Kontext im grafischen Workflow-Editor an.

Grafische Oberfläche

Um den Workflow-Kontext in der grafischen Workflow-Editor-Oberfläche anzuzeigen, klicken Sie auf **Workflow anzeigen** Verknüpfung entweder aus dem Workflow-Kontextdatensatz oder aus dem aktuellen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

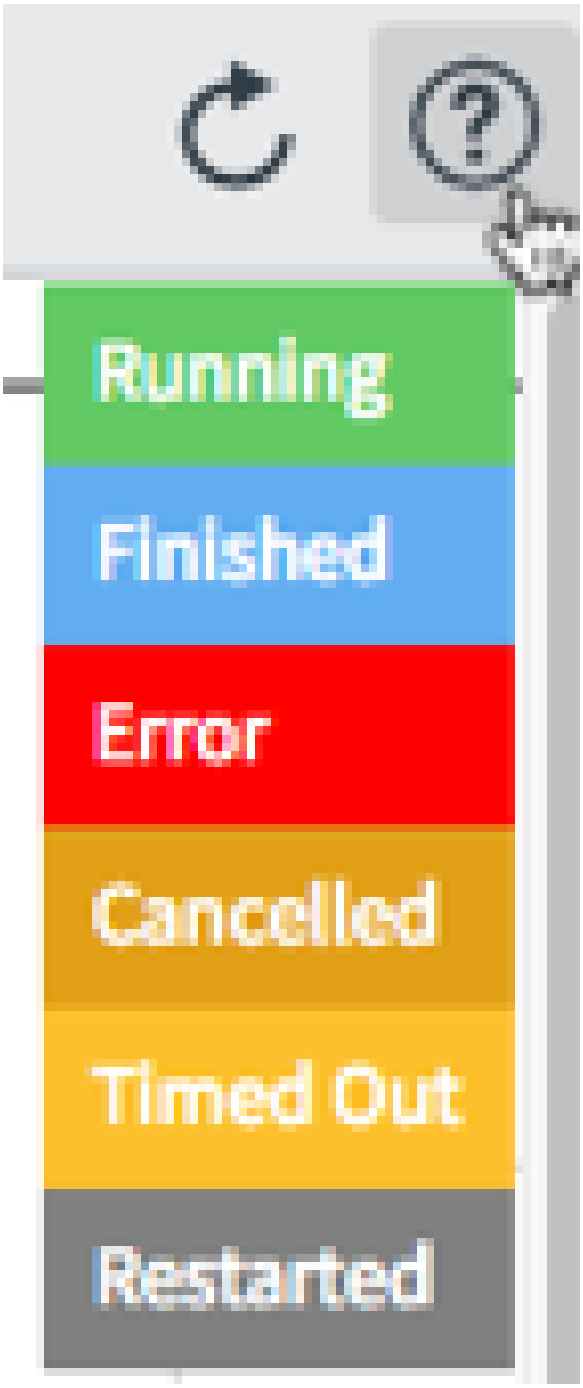
Workflow anzeigen



In der oberen rechten Ecke befinden sich zwei Steuerelemente:

	Aktualisiert den Workflow-Kontext.
	Zeigt einen Schlüssel der Farben an, die im Workflow zum Anzeigen des Status von Aktivitäten und Übergängen verwendet werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



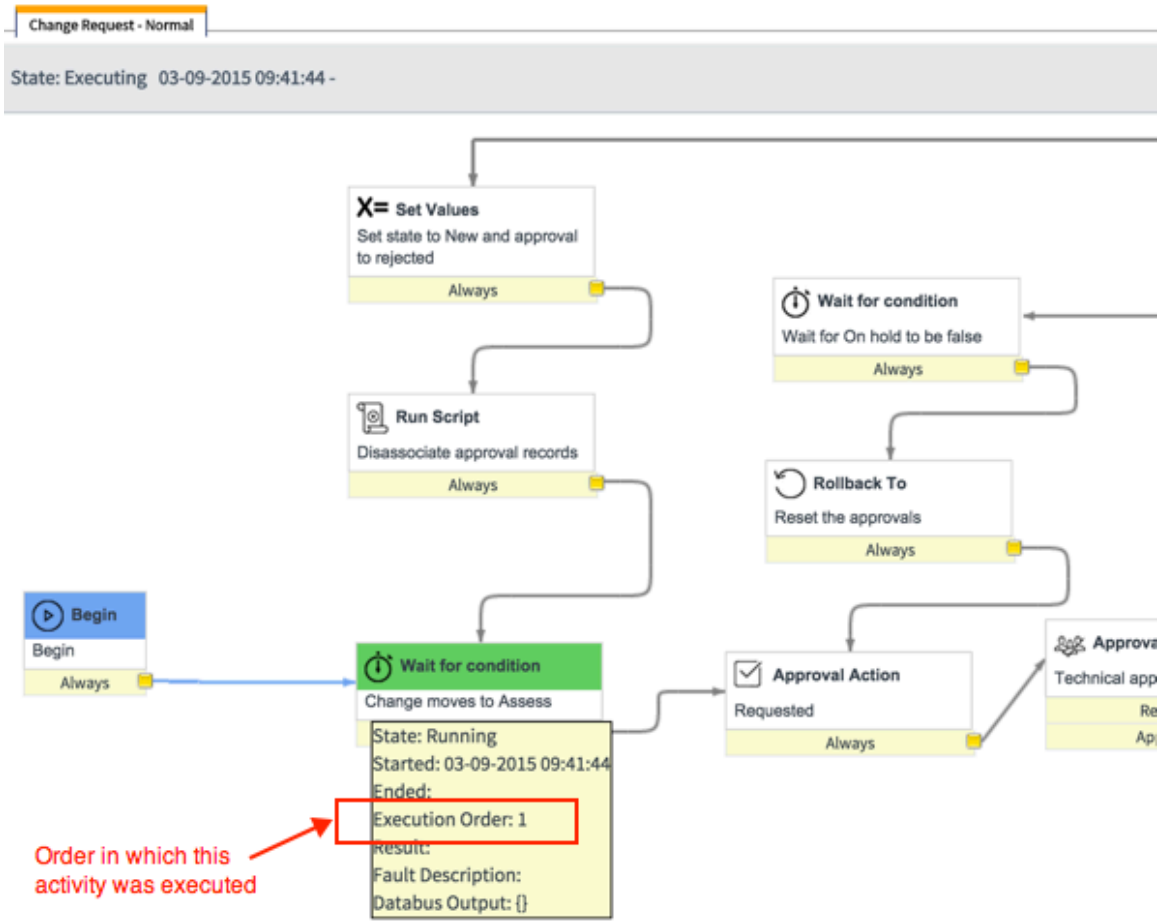
Ausführungsreihenfolge

Zeigen Sie QuickInfo-Text in der grafischen Ansicht des Workflow-Kontexts an, um die Ausführungsreihenfolge der einzelnen Aktivitäten anzuzeigen.

Ein **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte** oder **Alle Kontexte**. Öffnen Sie den Kontext, den Sie untersuchen möchten. Klicken Sie auf **Workflow anzeigen** und zeigen Sie auf eine abgeschlossene oder ausgeführte Aktivität. Die Quick-Info zeigt Fehlerdaten, Ausführungszeit und die Reihenfolge an, in der die Aktivität im Workflow ausgeführt wurde. Verwenden Sie diese Daten, um bei der Fehlerbehebung von Aktivitäten zu helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsreihenfolge-Workflow



Abbrechen eines Workflows

Wenn Sie einen Workflow abbrechen, wird die Ausführung des Workflows abgebrochen und der Workflow-Kontext-**Status** mit **Abgebrochen** festgelegt. Um einen auszuführenden Workflow abzubrechen, können Sie das Skript `cancelContext(context)` nutzen. Sie können ein onCancel-Skript definieren, um nicht aufgelöste Workflow-Aktivitäten zu bereinigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

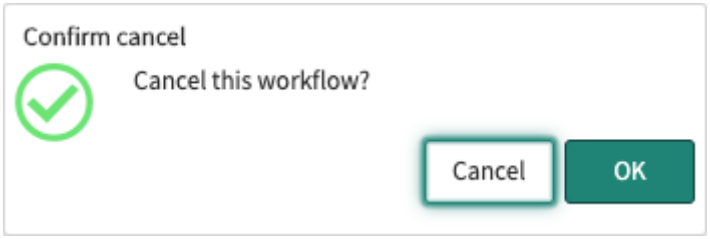
Beim Abbrechen eines Workflows wird versucht, den Workflow ordnungsgemäß zu stoppen, indem ein Abbruchbefehl in die Workflow-Engine eingegeben wird.

Prozedur

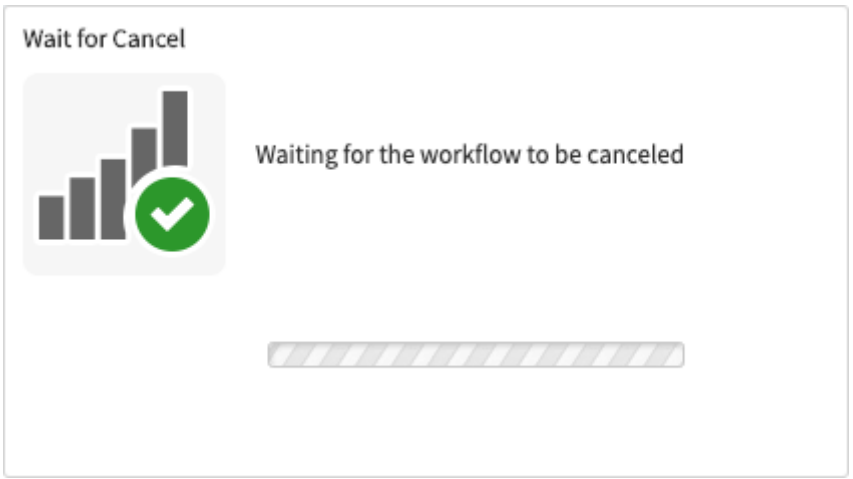
1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Aktive Kontexte**.
2. Wählen Sie einen Workflow-Kontextsatz aus.
3. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Skriptfeld „ **Bei Abbruch“** zum Formular hinzuzufügen. Ausführliche Informationen zum Konfigurieren des Formularlayouts finden Sie unter Configuring the form layout .
4. Wählen Sie den verwandten Link**Abbrechen**.
   Eine Bestätigung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

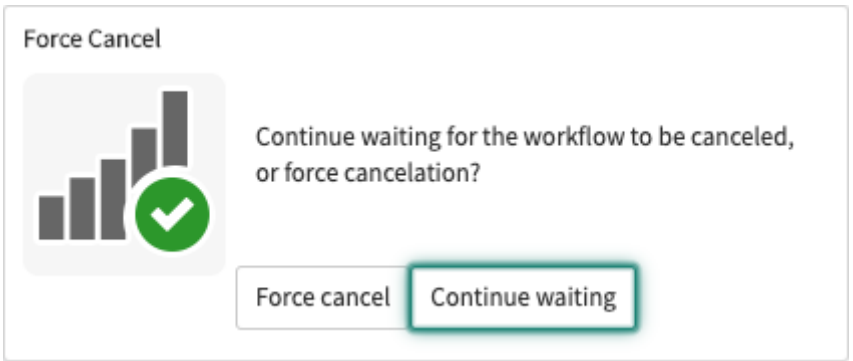
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **OK**.
   Das Workflowmodul versucht, den Workflow ordnungsgemäß abzubrechen.



Wenn der Workflow nicht auf den Abbruchbefehl reagiert, wird die Option Abbruch erzwingen angezeigt.



6. Klicken **Abbrechen erzwingen** Um den Thread zu unterbrechen, wird der Workflow aktiv ausgeführt, oder klicken Sie auf **Warten Sie weiter** um fortzufahren, bis der Workflow ordnungsgemäß abgebrochen wurde.

> **⚠ Warnung:**
> Erlauben Sie einem Workflow, wann immer möglich, ordnungsgemäß abzubrechen. Das Erzwingen eines Workflows zum Abbrechen kann dazu führen, dass verwandte Workflows und Skripts nicht aufgelöst werden. Sie können ein On-Cancel-Skript verwenden, um nicht aufgelöste Artefakte aus einem abgebrochenen Workflow zu entfernen.

Abbrechen eines Workflows mit dem Skript cancelContext(context)

Um einen ausgeführten Workflow abzubrechen, können Sie die das Skript `cancelContext(context)` nutzen. Dieses Skript kann nützlich sein, wenn ein Workflow als Reaktion auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein Ereignis abgebrochen werden muss oder wenn ein Benutzer einen Workflow manuell abbrechen muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Workflow - cancelContext(GlideRecord context) .

Definieren Sie ein On-Cancel-Skript

Wenn Sie einen Workflow abbrechen, können Datensätze oder Skripts in einem nicht aufgelösten Zustand verbleiben. Wenn Sie beispielsweise einen Servicekatalog-Workflow abbrechen, können Katalogelemente im Warenkorb des anfragenden Benutzers verbleiben. Ein Administrator kann ein On-Cancel-Skript angeben, das ausgeführt wird, wenn der Workflow in den Status "Abgebrochen" wechselt. Dieses Skript kann Benutzer benachrichtigen, Informationen protokollieren oder den Status aller innerhalb einer Workflowaktivität ausgeführten Skripts auflösen. Die sys_id des Workflow-Kontexts ist in diesem Skript über die Variable context_sys_id verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Skripts beim Abbrechen werden asynchron aus dem globalen Bereich ausgeführt. Ihre Instanzarbeitsauslastung bestimmt, wann das System das Skript für den Abbruch plant und ausführt.

Wichtig:
Da das System Skripts beim Abbrechen aus dem globalen Bereich ausführt, können sie keine bereichsbezogenen Skripteinbindungen aufrufen oder ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Versionen**.
2. Wählen Sie eine Workflow-Version aus, die Sie ausgecheckt haben.
   Nicht ausgecheckte Workflow-Versionen können nicht bearbeitet werden.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Skript bei Abbruch**.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Example:
Dieses Beispielskript fügt einem Datensatz eines angeforderten Elements [sc_req_item] einen Kommentar hinzu, der angibt, dass der Workflow für diese Anforderung abgebrochen wurde.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Planen eines Workflows

Workflows können nicht nur auf der Grundlage von Bedingungen ausgeführt werden, sondern können auch zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt werden, ähnlich wie bei einem geplanten Job.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Workflows haben keinen definierten aktuellen Datensatz und werden nicht für bestimmte Datensätze in einer Tabelle ausgeführt. Aufgrund dieses Verhaltens sind bestimmte Aktivitäten, die von einem aktuellen Datensatz abhängen, wie z. B. **Aufgabe erstellen** oder **Katalogaufgabe** für geplante Workflows nicht verfügbar. Wenn für Ihren Workflow eine dieser Aktivitäten erforderlich ist, sollten Sie eine geplante Tätigkeit verwenden, die zum Starten des Workflows einen Datensatz einfügt, anstatt einen geplanten Workflow zu verwenden.

Um einen Workflow zu planen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Geplante Workflows** und klicken Sie auf **Neu**. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Zugehörige Informationen

Regelmäßige Aufgaben erstellen

Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Das System verfolgt Workflows in Aktualisierungssätzen anders als andere Datensätze, da Workflow-Informationen in mehreren Tabellen gespeichert werden.

Änderungen, die an einer Workflow-Version vorgenommen wurden, werden erst im Aktualisierungssatz hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht ist - an diesem Punkt wird der gesamte Workflow zum Aktualisierungssatz hinzugefügt. Aktualisierungssätze speichern Workflows als einen einzigen Workflow-Datensatz [wf_workflow] und behalten nur die neueste Version mit dem Aktualisierungstyp des Workflows bei.

Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungssätze - einfach

Erstellen Sie einen neuen Workflow ohne Abhängigkeiten und migrieren Sie dann den Workflow in einem Aktualisierungssatz.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz A aus.
2. Benutzer A erstellt einen neuen Workflow namens Workflow A.
3. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Zu Aktualisierungssatz A wird ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.
4. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz A ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
5. Aktualisierungssatz A wird erfolgreich übernommen.
6. Workflow A funktioniert wie erwartet.

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungssatz - Unterflussabhängigkeit (Erfolg)

Bearbeiten und migrieren Sie erfolgreich einen vorhandenen Workflow und seinen abhängigen Unterfluss.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz B.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt Workflow A einen Unterablauf namens Workflow B hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht und zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird zu Aktualisierungssatz B hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

5. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz B ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
6. Die Aktualisierung von Set B wurde erfolgreich ausgeführt.
7. Workflow A arbeitet erwartungsgemäß mit Workflow B als Subflow.

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungsatz – Subflow-Abhängigkeit (Fehler)

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Workflow und migrieren Sie ihn von einer Testinstanz zu einer Produktionsinstanz, die aufgrund eines fehlenden abhängigen Subflows nicht auf der Produktionsinstanz ausgeführt werden kann.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz C.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt Workflow A einen Unterablauf namens Workflow B hinzu.

   Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht, wurde jedoch nicht zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird dem Aktualisierungssatz C hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

   In Aktualisierungssatz C fehlt der Subflow Workflow B. Workflow B wurde veröffentlicht, bevor Benutzer A den Aktualisierungssatz C ausgewählt hat.

5. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz C ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
6. Aktualisierungssatz C schreibt sich mit Warnungen fest.
7. Workflow A wird in der Produktionsinstanz mit den folgenden Ergebnissen aufgerufen:

   Bei Workflow A schlägt die Laufzeitüberprüfung fehl und der Workflow wird nicht auf dem Produktionssystem ausgeführt. Das System fügt dem Workflow-Kontext einen Workflow-Protokolleintrag hinzu, der die Fehlerursache detailliert aufführt, insbesondere das Fehlen eines abhängigen Workflows.

   Weitere Informationen zu den Validierungsprüfungen von Workflowabhängigkeiten und Update Sets finden Sie unter ValidateUpdateSetDependencies .

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungsatz – Subflow-Abhängigkeit (Risiko)

Mehrere Benutzer migrieren einen Workflow von einer Testinstanz zu einer Produktionsinstanz ohne ordnungsgemäße Koordination. Dieser Anwendungsfall kann erfolgreich sein, jedoch nur, wenn jeder Benutzer die Abhängigkeiten versteht und die abhängigen Teile des Workflows ordnungsgemäß auf die neue Instanz migriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Beispiel stellt keinen Fehler eines Aktualisierungssatzes dar, obwohl Aktualisierungssätze in diesem Anwendungsfall meistens dafür verantwortlich gemacht werden. Durch die Überprüfung wird die Sichtbarkeit von Workflow-Abhängigkeiten in mehreren Aktualisierungssätzen erhöht und die Entwickler erhalten bessere Informationen. In den meisten Fällen verhindern die Warnungen keine Aktion, sondern identifizieren nur das Risiko. Der Konstrukteur ist dafür verantwortlich, auf Empfehlung bei den Validierungsprüfungen vorzugehen.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz C.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt einen Subflow namens Workflow B hinzu, der eine **Benutzer-ID** ausgibt.

   Hinweis:
   Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht und zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A verwendet den Ausgabewert von Workflow B, um Genehmigungen zu generieren.
5. Benutzer B wählt Aktualisierungssatz D.
6. Benutzer B checkt Workflow B aus (den Subflow in Workflow A).
7. Benutzer B ändert den Ausgabewert des Workflows, indem er den Wert von einer **Benutzer-ID** in eine **String-Nachricht** ändert.
8. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Hinweis:
   In einem Dialogfeld werden mit Workflow A verknüpfte Warnungen angezeigt, und Benutzer A wird aufgefordert, den Workflow vor der Veröffentlichung zu überprüfen.

9. Benutzer A bricht die Veröffentlichung ab und bestätigt Workflow A.
10. Benutzer A wird gewarnt, dass Workflow B von einem Benutzer in einem anderen Aktualisierungssatz geändert wurde.
11. Benutzer A ignoriert diese Warnung und veröffentlicht Workflow A.

    Hinweis:
    Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird dem Aktualisierungssatz C hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflows A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

12. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz C ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
13. Workflow A wird in der Produktionsinstanz aufgerufen und läuft erfolgreich mit der älteren Version von Workflow B, die bereits im System vorhanden ist.
14. Benutzer B veröffentlicht Workflow B.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Benutzer B wird nicht vor der Abhängigkeit des Aktualisierungssatzes C gewarnt, da der Aktualisierungssatz nicht mehr ausgeführt wird. Benutzer B wird jedoch über ein Dialogfeld informiert, dass mit der Workflowversion Warnungen verbunden sind, und er wird angewiesen, Workflow B zu validieren. Wenn Benutzer B die Veröffentlichung abbricht und den Workflow validiert, wird Benutzer B gewarnt, dass es Workflows gibt, die Workflow B als Subflow verwenden. Da der Ausgabewert geändert wurde, sollte Benutzer B diese Workflows ebenfalls testen. Siehe ValidateUpdateSetDependencies, um die Parameter der Aktualisierungssatz-Warnungen zu verstehen.

15. Benutzer B veröffentlicht schließlich Workflow B.

Hinweis:
Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird zu Aktualisierungssatz D hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow B und aller Aktivitätsabhängigkeiten.

16. Benutzer B schließt Aktualisierungssatz D ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
17. Aktualisierungssatz D wird ohne Warnungen festgeschrieben.
18. Workflow A wird in der Produktionsinstanz aufgerufen und kann nicht erfolgreich ausgeführt werden, da der Rückgabewert von Workflow B keine Benutzer-ID mehr generiert.

Eingangsvariable Bewegung

Sie können Eingabevariablen zu vorhandenen Workflows und zu Aktualisierungssätzen hinzufügen.

Wenn Sie die neuen Variablen senden, wird in der aktuellen Aktualisierungsgruppe ein Eintrag vorgenommen, der das Hinzufügen einer Variablen zur Variablentabelle [var_dictionary] reflektiert. Im Gegensatz zur Workflow-Version, die nur bei der Veröffentlichung des Workflows in das Update Set schreibt, schreiben die Variablen unmittelbar nach der Übermittlung einzelne Aktualisierungseinträge in das aktuell ausgewählte Update Set.

Anwendungsfall der Eingangsvariablen-Bewegung - zwei Eingabevariablen

Ein vorhandener Workflow enthält bereits zwei Eingabevariablen.

1. Benutzer A checkt den Workflow aus.
2. Benutzer A fügt zwei Eingabevariablen hinzu.

   ServiceNow fügt dem aktuellen Aktualisierungssatz einen Kundenaktualisierungssatz für jede neue Variable hinzu.

   Der aktuelle Workflow verfügt jetzt über 4 Eingabevariablen: die beiden, die vor dem Auschecken vorhanden waren und die beiden neuen.

3. Benutzer A veröffentlicht den Workflow.

   Es gibt jetzt drei zugehörige Datensätze für Kundenaktualisierungen: zwei für neue Variablen und eine für den veröffentlichten Workflow. Die XML-Nutzdaten der neuen Workflow-Version enthalten jetzt alle Einträge der Eingabevariablen-Datenbank. Während also die beiden ursprünglichen Eingabevariablen keine individuellen Kundenaktualisierungsdatensätze haben, werden alle vier Variablen mit der Nutzlast der neu veröffentlichten Workflowversion in die lokale Instanz migriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen Sie die in einem bestimmten Workflow enthaltenen Variablen.
5. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz ab.
6. Eingabevariablen hinzufügen - Erfolg

   Benutzer A migriert den Aktualisierungssatz und überträgt ihn in eine lokale Instanz, in der die ursprüngliche Workflowversion zuvor festgeschrieben wurde.

   - Die beiden vorhandenen Eingabevariablen sind aufgrund der früheren Version bereits vorhanden.
   - Das System fügt die beiden neuen Eingabevariablen hinzu, wenn der Benutzer den Aktualisierungssatz festschreibt.
   - Das System behält die beiden älteren Eingabevariablen in der Instanz bei, die den Aktualisierungssatz erhält. Der Aktualisierungssatz überschreibt diese Variablen nicht.
   - Die neue veröffentlichte Workflow-Version verwendet alle vier Variablen.
   - Der Benutzer testet die neue Workflow-Version, und sie wird wie erwartet ausgeführt.

Überprüfen Sie die in einem bestimmten Workflow enthaltenen Variablen

Sie können die Variablen überprüfen, die in einem bestimmten Workflow enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
2. Wählen Sie den aktiven Aktualisierungssatz.
3. Wählen Sie den Kundenaktualisierungseintrag für den Workflow aus.
4. Sehen Sie sich die **XML-Nutzlast** an.
5. Suchen Sie nach dem Namen einer der Spalten oder nach var_dictionary.

   Für jede Eingabevariable gibt es einen var_dictionary-Eintrag.

Eingabevariable entfernen

Durch das Löschen von Workflow-Eingabevariablen wie Einfügungs- und Aktualisierungsaktionen wird ein Kundenaktualisierungssatz im aktuellen Aktualisierungssatz eines Benutzers erstellt.

Diese Löschungen werden mit dem Aktualisierungssatz zu einer neuen Instanz migriert, unabhängig davon, ob der Workflow, der die Eingabevariablen besitzt, im selben Aktualisierungssatz veröffentlicht wird. Planen Sie sorgfältig und seien Sie vorsichtig, wenn Sie einen Workflow bearbeiten und Aktualisierungssätze auswählen.

Risiko beim Entfernen der Eingangsvariablen

Ein vorhandener Workflow enthält bereits zwei Eingabevariablen.

1. Der Workflow wurde mit den beiden Variablen zu einer Produktionsinstanz migriert.
2. In einer Entwicklungsinstanz wählt Benutzer A den Aktualisierungssatz A aus und checkt den Workflow aus.
3. Benutzer A entfernt eine Eingabevariable und alle Verweise darauf im Workflow.

   Das System trägt in den Aktualisierungssatz A einen Kundenaktualisierungssatz ein, der die Löschung der Eingabevariablen reflektiert. Für die neue Workflow-Version wird kein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz hinzugefügt, der nicht mehr von der Eingabe abhängt. Dies geschieht erst, wenn der Workflow veröffentlicht ist.

4. Benutzer A arbeitet weiterhin an anderen Funktionen des Aktualisierungssatzes A, der in die Produktion verschoben werden muss.
5. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz A ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz, ohne den Workflow zu veröffentlichen.

   Der Aktualisierungssatz-Eintrag, der die Workflow-Eingabevariable löscht, gilt jetzt für die Produktionsinstanz. Die frühere Version des Workflows wird in dieser Instanz ausgeführt und verweist weiterhin auf die fehlende Variable.

Lösung zum Entfernen der Eingangsvariablen

Verwenden Sie beim Bearbeiten von Workflows, insbesondere beim Löschen von Eingabevariablen, einen einzigen Aktualisierungssatz für die gesamte Variablenbearbeitung und das Workflow-Publishing.

Falls erforderlich, führen Sie den Aktualisierungssatz zu einem allgemeineren Satz zusammen, der nach der Veröffentlichung des Workflows für die Bereitstellung vorgesehen ist. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Hinweis:
Wenn auf einem Produktionssystem bereits eine Workflow-Version ausgeführt wird und Eingabevariable aus einer neueren Version gelöscht werden, können sich diese Löschungen auf Transaktionen auswirken, die bereits für die frühere Version ausgeführt wurden. Gehen Sie beim Löschen von Workflow-Eingabevariablen äußerst vorsichtig vor, und planen Sie die Migration sorgfältig.

Verhinderung der Entfernung von Eingabevariablen

Vor der Veröffentlichung einer Workflowversion überprüft das System das Workflowmodell, um den Designer bei der Planung der Bereitstellung zu unterstützen.

Diese Überprüfung warnt vor kritischen Fehlern, die die erfolgreiche Ausführung eines Workflows verhindern können. Aber sie warnt auch vor Abhängigkeiten und Konflikten in Aktualisierungssätzen. Siehe ValidateUpdateSetDependencies für weitere Details.

Vermeidung doppelter Workflows

Aktualisierungssätze verwalten den veröffentlichten Status aller Versionen eines Workflows, bevor die Workflowversion auf eine lokale Instanz festgelegt wird.

Die letzte Version eines Workflows, die mit einem Aktualisierungssatz als Einfügung bzw. Aktualisierung festgelegt wurde, wird unabhängig von der Veröffentlichungsreihenfolge für die Workflow-Versionen zur aktuell veröffentlichten Version.

Übergeben Sie einen Workflow in einem Aktualisierungssatz

Befolgen Sie die Schritte auf dieser Seite, um einen Workflow in einem Aktualisierungssatz festzulegen.

Prozedur

1. Workflow A - Version 1 wird im Aktualisierungssatz A erstellt und veröffentlicht.
2. Aktualisierungssatz A ist abgeschlossen und wird zu einer lokalen Instanz migriert.
3. Wenn der Aktualisierungssatz festgeschrieben ist, setzt das System alle früheren Versionen von Workflow A auf "Published = False".

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der ersten Migration gibt es keine früheren Versionen.

4. Workflow A - Version 1 ist die einzige veröffentlichte Version des Workflows.

Beispiel für die Migration von Aktualisierungssets

Es ist nicht möglich, mehrere veröffentlichte Versionen aufgrund von Aktualisierungsset-Commits zu haben. Dies schließt jedoch nicht das Risiko aus und bei der Migration von Aktualisierungssätzen ist Vorsicht geboten.

Betrachten Sie dieses Beispiel:

1. Workflow A - Version 1 wird migriert und an die Produktionsinstanz übergeben.
2. Aktualisierungssatz B wird erstellt.
3. Der Aktualisierungssatz C wird erstellt.
4. Workflow A - Version 2 wird im Aktualisierungssatz B veröffentlicht.

   Ein Kunden-Aktualisierungssatz wird mit der Nutzlast der Version 2 zu Aktualisierungssatz B hinzugefügt.

   Dem Aktualisierungssatz B wird ein Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, wobei der Workflow der Version 1 unveröffentlicht bleibt.
5. Aktualisierungssatz B ist abgeschlossen.
6. Workflow A - Version 3 wird im Aktualisierungssatz C veröffentlicht.

   Ein Kunden-Aktualisierungssatz wird mit der Nutzlast der Version 3 zu Aktualisierungssatz C hinzugefügt.

   Dem Aktualisierungssatz C wird ein Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, wobei der Workflow der Version 2 unveröffentlicht bleibt.
7. Aktualisierungssatz C ist abgeschlossen.
8. Aktualisierungssatz C wird migriert und in die Produktionsinstanz eingebunden.

   Workflow A - Version 1 ist auf unveröffentlicht gesetzt.

   Workflow A - Das Version-2-Update wird übersprungen, da Aktualisierungssatz B, der Version 2 enthält, nie migriert wurde.

   Workflow A - Version 3 ist festgeschrieben und wird zur einzigen veröffentlichten Version des Workflows.

Aktualisierungssatz-Migrationsrisiko

Aktualisierungssatz B wird migriert und in die Produktionsinstanz eingebunden.

1. Workflow A - Version 3 ist auf unveröffentlicht eingestellt.
2. Workflow A - Version 1 bleibt unveröffentlicht.
3. Workflow A - Version 2 ist festgeschrieben und wird zur einzigen veröffentlichten Version des Workflows.

   Der Workflow ist eine Version zurückgegangen, möglicherweise unbeabsichtigt. Die regressierte Version wird zur aktuell veröffentlichten Version.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Zeitleisten

Das System stellt eine Zeitleiste der Verlaufsaktivitäten bereit, die einem Workflow-Kontext zugeordnet sind.

Timelines zeigen einen linearen Kalender von Aktivitäten wie Aufgaben und Genehmigungen an, die durch Start- und Enddatum definiert werden. Jede Aktivität in der Zeitleiste wird durch eine Spanne (Zeitspanne) dargestellt, die als horizontaler, farbiger Balken angezeigt wird. Jeder Bereich verfügt über eine Beschriftung und eine QuickInfo, die zusätzliche Informationen zur Aktivität enthält. Im linken Bereich werden alle Aktivitäten im Kontext (oder Kontext) in einer erweiterbaren Hierarchie angezeigt. Sie können die Perspektive der Zeitleiste ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Hinweis:
Workflow-Zeitleisten geben nur den Kontextverlauf wieder und sind keine Echtzeitmessungen der Workflow-Aktivität.

Zeitleiste verwenden

Standardmäßig zeigt die Zeitleiste alle Aktivitäten und Übergänge an, die beim ersten Öffnen angefordert wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

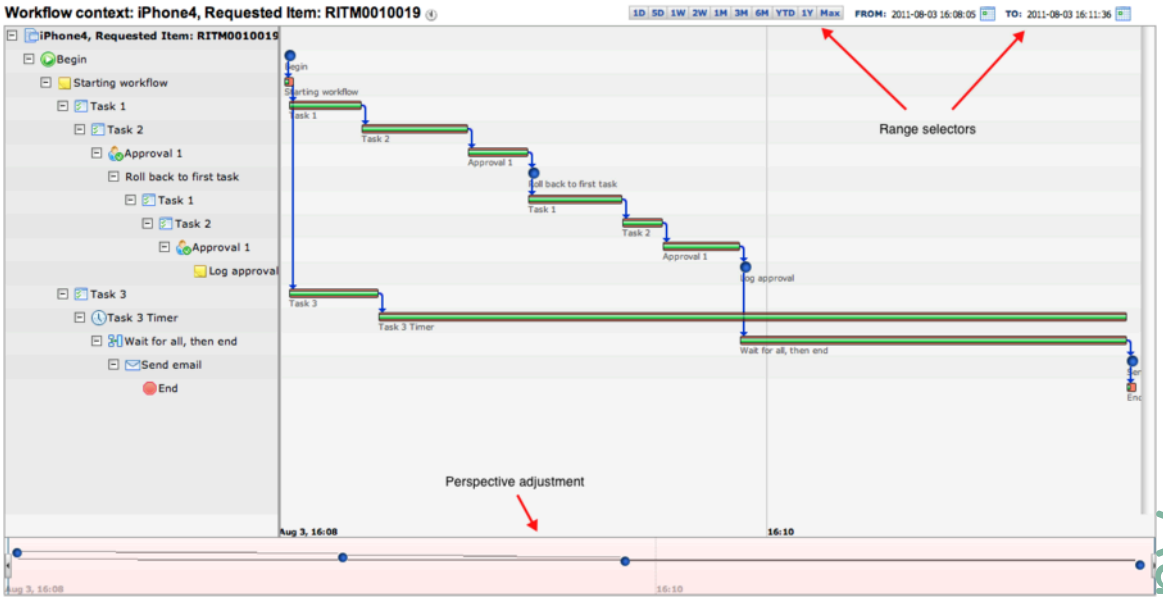
Reduzieren Sie einen beliebigen Teil der Hierarchie im Aktivitätsbereich, die Zeitleiste wird automatisch angepasst. Mit den Steuerelementen für Datum/Uhrzeit und Dauer können Sie die Zeitleiste skalieren, um alle Elemente gleichzeitig anzuzeigen. Klicken Sie zum Anzeigen einer Zeitleiste auf eine UI-Aktion in einem Workflow-Kontextdatensatz.

Prozedur

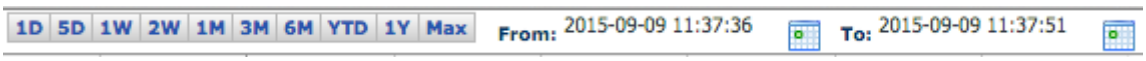
1. Navigieren zu**Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Klicken Sie unter **Ähnliche Links** auf **Zeitleiste anzeigen**, um die Zeitleiste für den gesamten Kontext anzuzeigen.

   Die Zeitleiste wird geöffnet, wobei alle Aktivitäten erweitert sind und die Ansicht auf **Max** festgelegt ist, wodurch die gesamte Zeitleiste in der Breite des Bereichs angezeigt wird. Der Titel der Zeitleiste weist folgendes Format auf: Workflow-Kontext: <Kontextname>, Angefordertes Element: <Nummer des angeforderten Elements>.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Verwenden Sie die Bereichsauswahl am oberen Rand der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.



Die Inkremente reichen von einem Tag bis zu einem Jahr. Klicken Sie auf **Max**, um die Zeitleiste auf ein Inkrement zwischen dem Startdatum der ersten Zeitspanne und dem Enddatum der letzten Zeitspanne zu beschränken.

5. Verwenden Sie die Start- und Endkalenderfelder, um die Perspektive der Zeitleiste auszuwählen.

Diese Felder steuern dieselbe Perspektive wie der Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste.

6. Verwenden Sie den rosa Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.



a. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um alle Zeitspannen auf einer langen Zeitleiste anzuzeigen.

b. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung beliebig zu ändern.

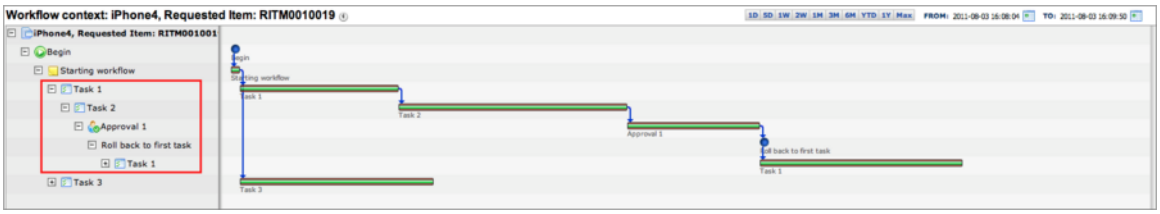
Ein schmaler Schieberegler zoomt näher an die Zeitspannen heran und bietet eine detailliertere Ansicht komplexer Zeitleisten. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.

7. Um die Zeitleistenansicht auf ausgewählte Aktivitäten zu fokussieren, erweitern oder reduzieren Sie die Aktivitätsstruktur.

Zeitspannen, die in der Aktivitätsstruktur nicht sichtbar sind, werden im Zeitleistenfenster nicht angezeigt.

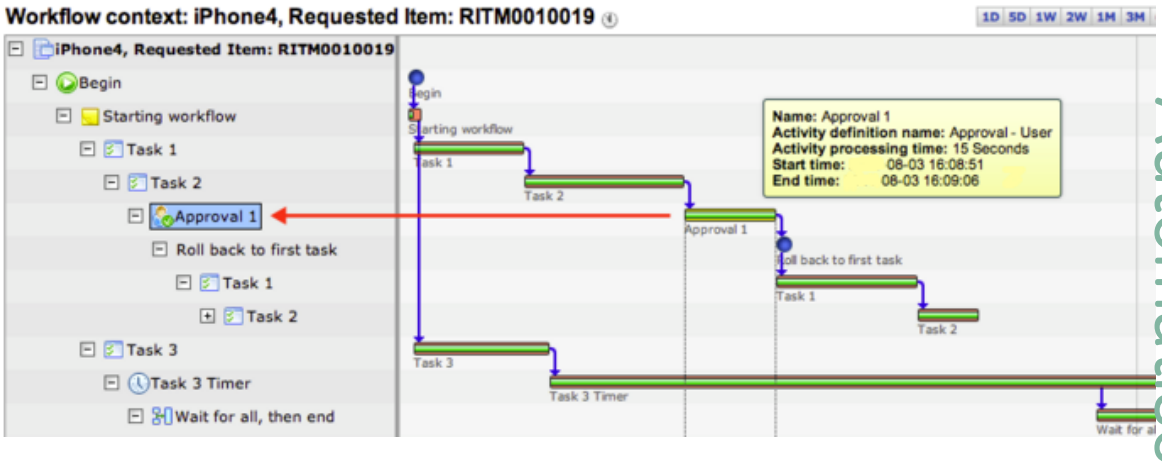
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

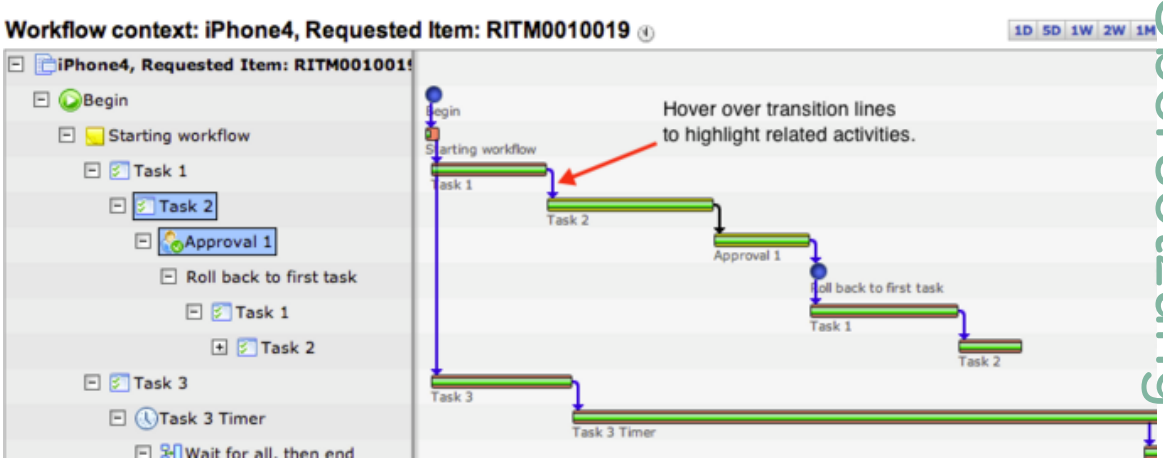


8. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Aktivitätsspanne, um eine QuickInfo mit Informationen zur Aktivität anzuzeigen.

   Diese Aktion hebt die Aktivität im Aktivitätsbereich hervor.



9. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Übergang zwischen zwei Aktivitäten, um die Aktivität und die Vorgängeraktivität im Aktivitätsbereich hervorzuheben.

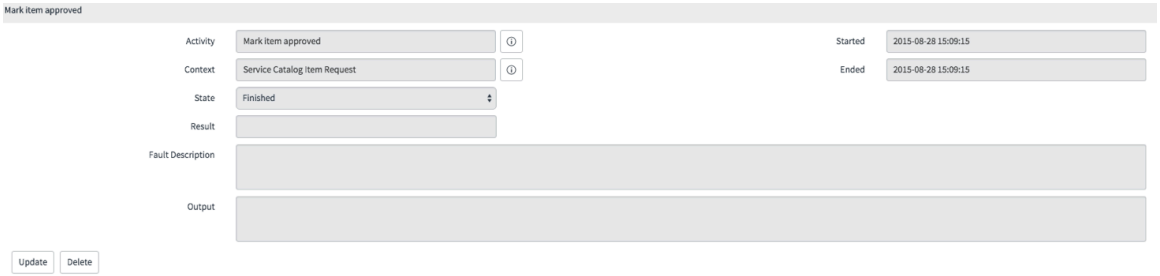


10. Doppelklicken Sie auf einen Bereich, um einen Verlaufsdatensatz für diese Aktivität anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verlaufsdatensätze enthalten Informationen wie die **Zustand** und die Start- und Endzeiten.



Zeitleiste für eine ausgewählte Aktivität

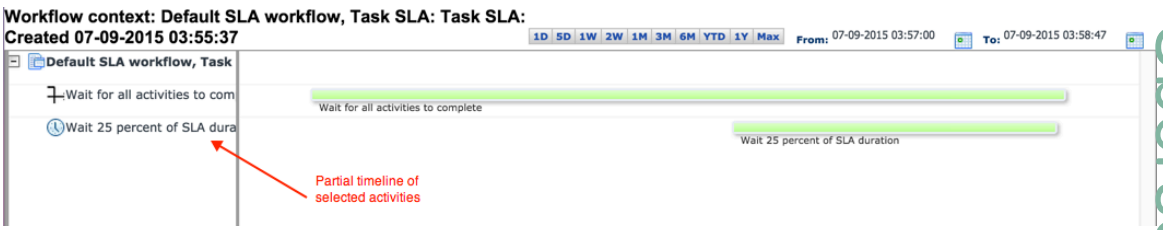
Sie können eine partielle Workflow-Zeitleiste anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu**Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**.
2. Öffnen Sie einen Workflow-Kontextsatz.
3. In der Liste **Workflow-Aktivitätsverlauf** wählen Sie eine oder mehrere einzelne Aktivitäten aus.
4. Klicken Sie auf **Zeitleiste anzeigen** im Aktionsmenü.

   Die resultierende Ansicht ist eine Momentaufnahme der Zeitleiste, die nur die ausgewählten Aktivitäten und deren Übergänge zeigt, sofern vorhanden.

5. Reduzieren Sie den Baum, um die Ansicht noch weiter einzuschränken.



6. So zeigen Sie eine Zeitleiste an, in der Aktivitäten aus verschiedenen Kontexten angezeigt werden: Sie können diese Funktion verwenden, um den Kontext eines Subflows mit dem übergeordneten Workflowkontext anzuzeigen.
   a. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Verlauf**.
   b. Wählen Sie einzelne Verlaufselemente aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie **Zeitleiste anzeigen** im Aktionsmenü.

      Verlaufselemente werden im Aktivitätsbereich unter ihrem Kontext in einer Hierarchie angeordnet. Der Titel der Zeitleiste lautet **Mehrere Kontexte** . Die Zeitleiste zeichnet nur die Aktivitäten und Beziehungen der ausgewählten Verlaufselemente.

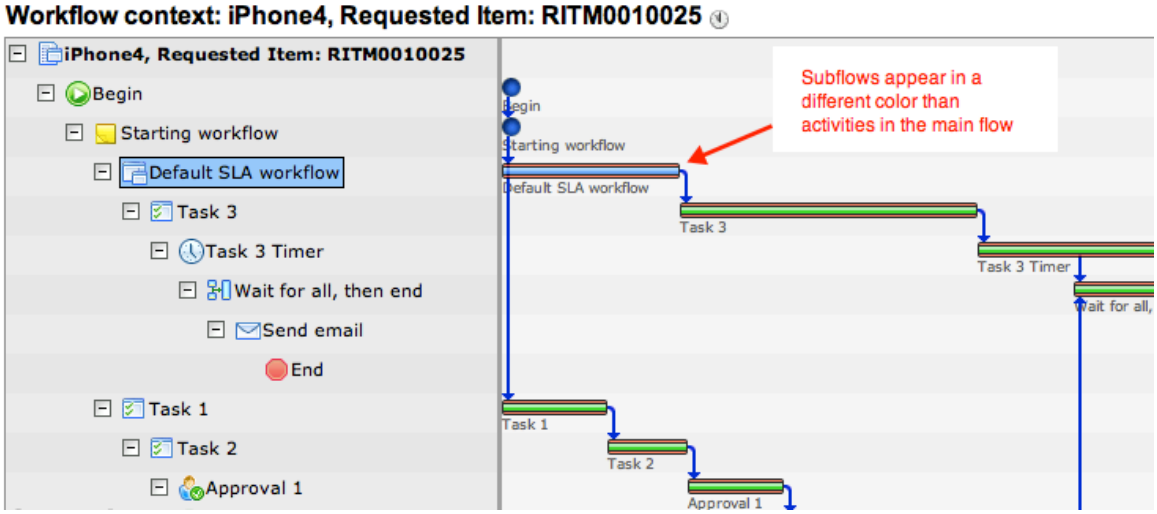
Subflows in einer Workflow-Zeitleiste anzeigen

In einer Workflow-Zeitleiste werden Subflow-Spannen in einer anderen Farbe angezeigt als die Aktivitäten des Haupt-Workflow.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Zeitleisten-Subflow



Workflow-Fehlerbehandlung

Das personalisierte JavaScript, das Benutzer in Workflow-Aktivitätsvariablen erstellen, ist anfällig für Laufzeit-Syntaxfehler. Verfügbare Fehlerinformationen sind in einem Tooltip verfügbar, wenn Sie auf eine Workflow-Aktivität mit einem Fehlerstatus verweisen.

Im Basissystem bieten Workflow-Aktivitäten kein Condition Routing für den Fehlerstatus. Infolgedessen wird der Workflow basierend auf dem Status des aktuellen Datensatzes fortgesetzt. Ein Workflow enthält beispielsweise die Aktivität **Genehmigung - Benutzer**, die ein erweitertes Skript zum Hinzufügen zusätzlicher Genehmiger verwendet. Ein Syntaxfehler im Skript führt dazu, dass keine Genehmiger hinzugefügt werden. Weil der Status **keine Genehmiger** eine gültige Ausgabe ist, auch ohne den Syntaxfehler, wird die Genehmigungsaktivität übersprungen und der Workflow verläuft auf einem positiven Pfad. Dies ist jedoch möglicherweise keine gültige Antwort für den Workflow-Designer, der nicht möchte, dass der Workflow ohne Genehmiger auf dem positiven Pfad fortschreitet.

Workflow-Fehlerbehandlung erkennt und protokolliert Syntaxfehler und stellt einen Status bereit, den der Workflow-Designer verwenden kann, um dem Workflow Fehlerbedingungen hinzuzufügen. Verwenden Sie die Fehlerbehandlung, um nach Syntaxfehlern in erweiterten Skriptfeldern für diese Workflowaktivitäten zu suchen:

- Freigabe - Benutzer
- Freigabe - Gruppe
- Katalogaufgabe
- Aufgabe erstellen
- Falls
- Skript ausführen
- Benachrichtigung

Verfügbare Fehlerinformationen

Diese Tabelle zeigt, welche Aktivitäten Fehlerexits unterstützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Fehlerinformationen

Aktivität	Workflow-Protokoll	Rote Fehleranzeige	Aktivitätsstatus	Ergebnis der Aktivität	Fehlerbeschreibung	Bei Fehler umleiten
Freigabe - Benutzer Freigabe - Gruppe	Ja	Ja	Fehler	Übersprungen	Ja	Ja
Katalogaufgabe Aufgabe erstellen	Ja	Nein	Fertig	Keine	Nein	Nein
Falls	Ja	Ja	Fehler	Keine	Ja	Ja
Skript ausführen	Nein	Ja	Fehler	Fehler	Ja	Ja
Benachrichtigung	Ja	Ja	Fehler	Fehler	Ja	Ja

Funktionen zur Fehlernachverfolgung von Workflows

Die Fehlerbehandlung bietet visuelle Hinweise im Workflow, z. B. Fehlerbeschreibungen für Aktivitäten in Popups und detaillierte Protokollsätze.

Banner

Suchen Sie nach einer Aktivität mit einem roten Banner, die darauf hinweist, dass in einem Skriptfeld ein Syntaxfehler aufgetreten ist. Alle Aktivitäten, die Fehlerbehandlung ermöglichen, mit Ausnahme von **Katalogaufgabe** und **Aufgabe erstellen**, zeigen ein rotes Banner für diesen Fehler an.

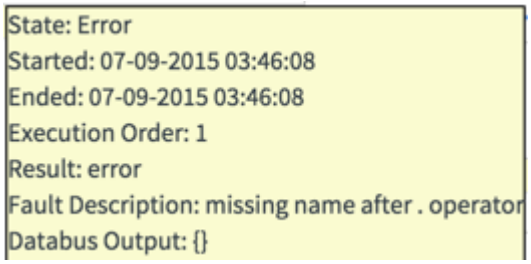


Tooltips

Zeigen Sie auf die Aktivität mit einem roten Banner, um Informationen zum Fehler anzuzeigen. Ein Tooltip zeigt den **Status** und das**Ergebnis** der Tätigkeit und bietet eine kurze **Fehlerbeschreibung** (außer für Aufgabenaktivitäten). Beachten Sie, dass diese Genehmigung trotz des in der Fehlerbeschreibung angegebenen Fehlers weiterhin übersprungen wurde. Siehe Workflow-Fehlerbehandlung für Informationen, die für jede Aktivität verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ausführungsreihenfolge

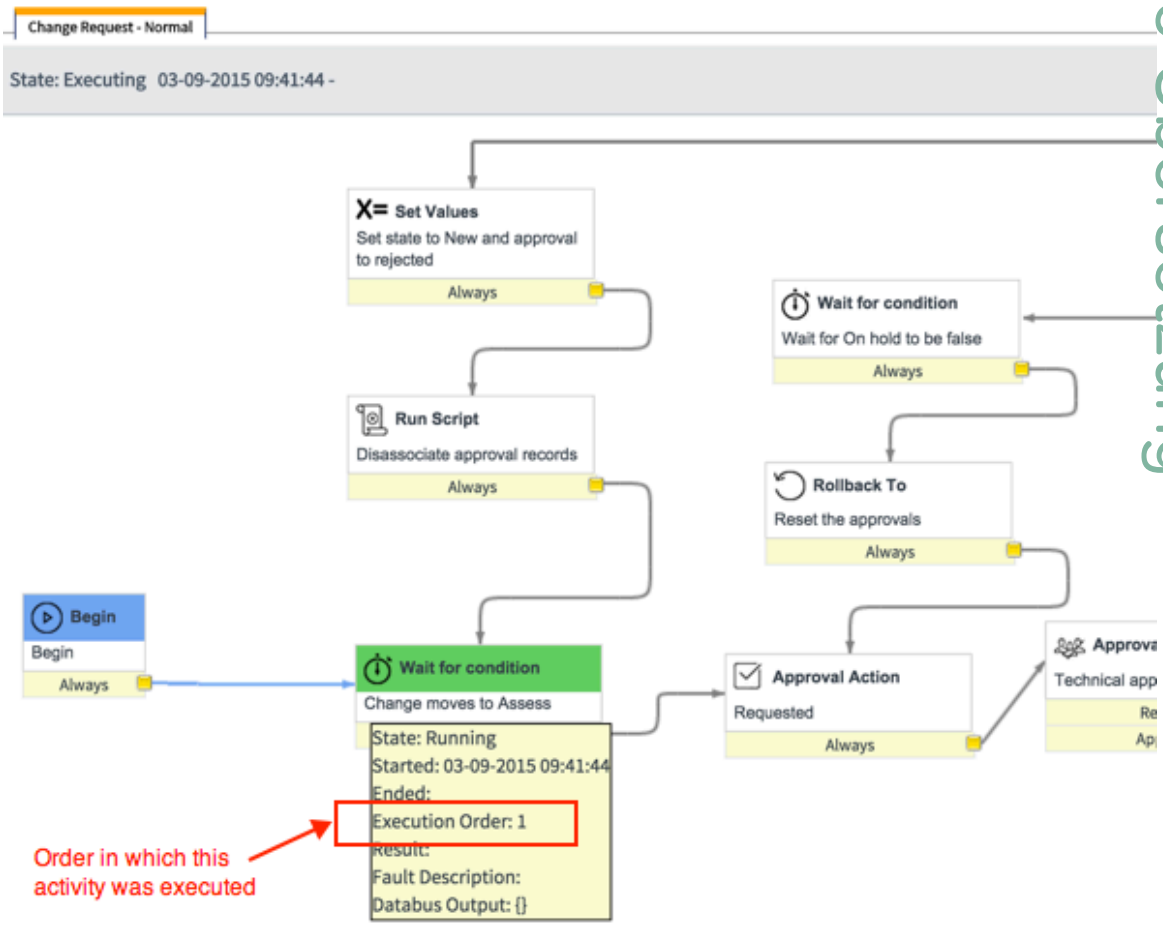
QuickInfo-Text in der grafischen Ansicht "Workflow-Kontext" zeigt die Ausführungsreihenfolge der einzelnen Aktivitäten an, welche die Problembehandlung unterstützt.

So zeigen Sie die Reihenfolge an, in der eine Workflowaktivität ausgeführt wurde:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte** oder **Alle Kontexte**.
2. Öffnen Sie den Kontext, den Sie untersuchen möchten.
3. Klicken Sie auf **Workflow anzeigen**.
4. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine abgeschlossene oder ausgeführte Aktivität.

   Es wird ein Tooltip mit Fehlerdaten, Ausführungszeit und der Reihenfolge angezeigt, in der diese Aktivität im Workflow ausgeführt wurde. Sie können diese Daten verwenden, um bei der Fehlerbehebung von Aktivitäten zu helfen.

Aktivitätsausführungsreihenfolge



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

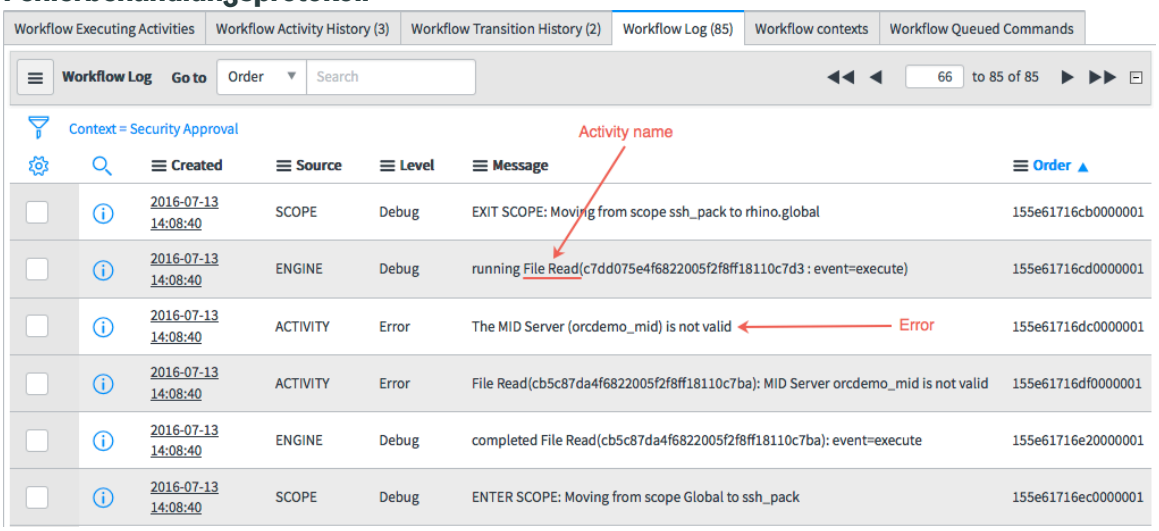
Workflow-Protokoll

Zeigen Sie das Protokoll im Workflow-Kontextformular an, um weitere Informationen zum Syntaxfehler in der Aktivität zu erhalten. Da bei Taskaktivitäten kein rotes Banner angezeigt wird, wenn ein Syntaxfehler aufgetreten ist, müssen Sie das Protokoll anzeigen, wenn Sie vermuten, dass der Workflow nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Überprüfen Sie die Fehlerbeschreibung im Protokoll und prüfen Sie dann das Skript in der im Protokoll genannten Aktivität.

Um die Aktivität nach Namen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie die Eigenschaft **Workflow-Debug-Nachrichten** protokollieren.

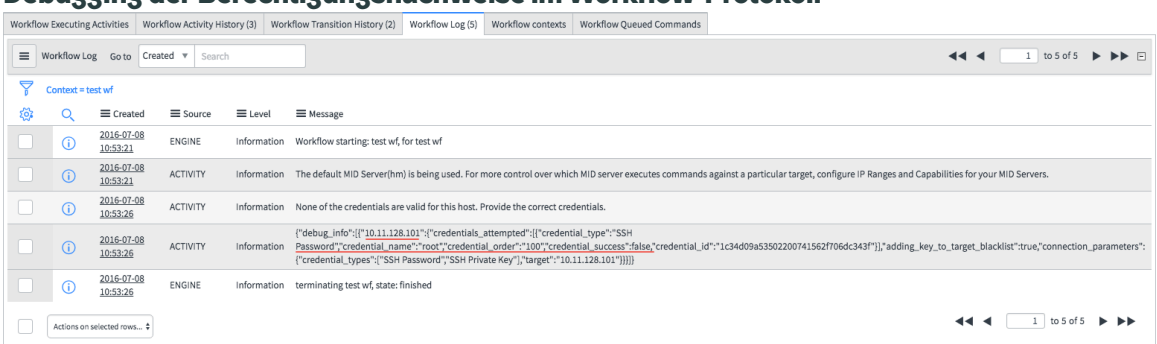
In diesem Beispiel gibt eine SSH-Aktivität mit dem Namen File Read einen ungültigen MID-Server an.

Fehlerbehandlungsprotokoll



Wenn die von einer Aktivität im Workflow verwendeten Anmeldeinformationen fehlschlagen und sich die Aktivität am Ziel nicht authentifizieren kann, wird eine Meldung in der **Workflow-Protokoll**-verwandten Liste angezeigt, die den Fehler beschreibt. Die Nachricht zeigt die Ziel-IP-Adresse und die Anmeldeinformationen an.

Debugging der Berechtigungsnachweise im Workflow-Protokoll



Erstellen Sie einen Fehlerbedingungs-Exit

Ein Administrator kann den Workflow umleiten, wenn ein Skriptfehler auftritt, indem er für bestimmte Aktivitäten innerhalb des Workflows einen Exit für die Fehlerbedingung erstellt. Auf diese Weise kann der Workflow Skriptfehler auf vorhersagbare Weise verarbeiten und keine unerwünschten Ergebnisse erzeugen.

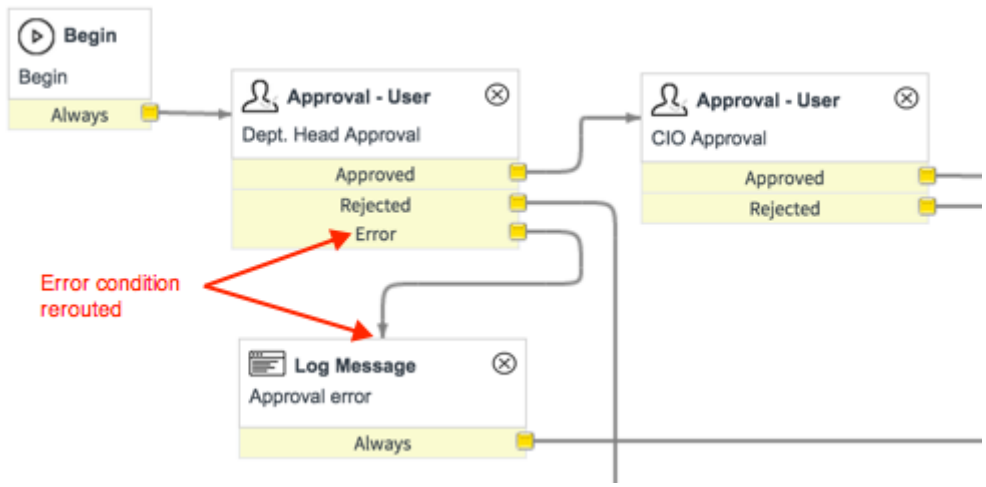
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den oberen Teil der Aktivität, für die Sie einen Fehler-Exit erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Bedingung hinzufügen** im Kontextmenü.
4. Fügen Sie einen Condition-Exit mit den folgenden Werten hinzu:
   - Name: `Error`
   - Bedingung: `activity.state == "fehlerhaft"`
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Das **Error** Beenden wird in der Aktivität angezeigt.
6. Verbinden Sie das Verlassen bei **Fehler** mit einer anderen Aktivität, um den Fehlerstatus zu behandeln, z. B. **Benachrichtigung** oder **Protokollnachricht** .



Konfigurieren Sie eine Genehmigungsbedingung neu

Genehmigungsaktivitäten reagieren anders auf Skriptfehler als die anderen Aktivitäten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genehmigungsaktivitätsskriptfehler können verhindern, dass eine Genehmigung erfolgreich verarbeitet wird. Dies kann wiederum dazu führen, dass die Genehmigung als **Übersprungen** abgeschlossen wird, die als Status **Genehmigt** erscheinen kann. Um dies zu verhindern, konfigurieren Sie das Verlassen bei **Genehmigt** wie folgt neu:

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Genehmigungs-Workflow, und vergewissern Sie sich, dass er ausgecheckt ist.
2. Doppelklicken Sie bei einer Genehmigungsaktivität auf die Schaltfläche Verlassen bei **Genehmigt**.
3. Fügen Sie das folgende Skript dem Feld **Bedingung** hinzu:

   `&& activity.state != 'faulted'`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies verhindert, dass die Aktivität den normalen Pfad in einem Fehlerzustand fortsetzt, und stellt dies sicher, dass **Übersprungen** oder **Genehmigt** der gewünschte Status ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Laufzeitkennzahlen für den Workflow

Sie können die Erfassung von Workflow-Laufzeitmetriken aktivieren, um zu bestimmen, ob Workflows erwartungsgemäß funktionieren oder zusätzliche Ressourcen beanspruchen.

Nebenlaufzeiten für einen Workflow werden identifiziert, indem die tatsächlichen Laufzeiten mit einem Ausreißerbereich verglichen werden, der mit dem Ausreißer-Schwellenwert und der in den Workflow-Eigenschaften definierten geschätzten Laufzeit berechnet wird.

Sie können die Ergebnisse dieser Metriken im Dashboard für Workflow-Vorgänge und auf benutzerdefinierten Homepages mit Workflow-Messgeräten überwachen.

Wichtig:

Die Funktionalität von Homepages, bei der Informationen aus Ihrer Instanz so angeordnet werden, dass eine Story zu Ihren Daten vermittelt wird, ist in Dashboards neuer Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen, bei denen Next Experience aktiviert ist, können Benutzer vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Interaktive Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Mit interaktiven Dashboards arbeiten .

Aktivieren Sie die Workflow-Laufzeitkennzahlen

Geben Sie eine geschätzte Laufzeit an, die mit den tatsächlichen Workflowlaufzeiten verglichen werden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Basis-Workflows müssen Sie die Erfassung von Laufzeitmessdaten auch manuell aktivieren. Das System aktiviert automatisch die Erfassung von Laufzeitmessdaten für neue Workflows.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld Workflow-Eigenschaften auf **Geschätzte Laufzeit** Tab.
5. Um die Erfassung von Laufzeitmessdaten zu aktivieren, überprüfen Sie, dass **Erfordert ERT** Option ist ausgewählt.
6. Öffnen Sie eine Konfiguration aus der **Geschätzte Laufzeit** Säule.
7. In **Geschätzte Laufzeit** geben Sie eine Anfangsschätzung für die Laufzeit des Workflows ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System vergleicht diese erste Schätzung mit den tatsächlichen Laufzeitergebnissen, um Ausreißerberichte zu erstellen. Das System kann dieses Feld unter bestimmten Umständen automatisch aktualisieren. Workflow-Designer können dieses Feld auch manuell aktualisieren.

8. Im Feld **Prozentwert für Ausreißer für ERT** geben Sie die prozentuale Abweichung von der geschätzten Laufzeit ein, die eine Ausreißer-Workflowlaufzeit angibt.
   Das System verwendet den Standardwert von **20** .
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Laufende Workflow-Laufzeiten

Workflowlaufzeiten werden als Ausreißer erkannt, wenn sie länger oder kürzer sind als der für den Workflow berechnete Ausreißerbereich.

Der Ausreißerbereich wird automatisch mit den Werten **Geschätzte Laufzeit** und **Prozent-Grenzwert für Ausreißer für ERT** in den Workflow-Eigenschaften berechnet. Diese Werte werden in den folgenden Formeln verwendet.

Formeln zum Berechnen von Workflow-Ausreißerbereichen

Wert berechnet	Berechnung verwendet	Beispiel
Ausreißerwert	**Geschätzte Laufzeit** * (**Prozentwert für Ausreißer für ERT** / 100)	10 Sekunden * (20/100) 10 Sekunden * 0,2 = 2 Sekunden
Ausreißerbereich	(**Geschätzte Laufzeit** - *Ausreißerwert*) zu (**Geschätzte Laufzeit** + *Ausreißerwert*)	(10 Sekunden - 2 Sekunden) bis (10 Sekunden + 2 Sekunden) = 8 bis 12 Sekunden

Wenn ein Workflow innerhalb des Ausreißerbereichs ausgeführt wird, wird seine geschätzte Laufzeit automatisch aktualisiert.

Wenn für einen Workflow eine ausschließliche Laufzeit vorliegt, wird er in den Workflow-Anzeigen für Ausreißer auf dem Workflow Operations Dashboard und auf benutzerdefinierten Startseiten angezeigt.

Geschätzte Laufzeitupdates für den Workflow

Wenn ein Workflow innerhalb des Ausreißerbereichs ausgeführt wird, wird seine geschätzte Laufzeit automatisch aktualisiert.

Die geschätzte Laufzeit wird mit kumulativer gleitender Durchschnitt des letzten Laufzeitwerts im Verhältnis zu den vorherigen Laufzeiten aktualisiert. Der berechnete Wert wird auf die nächste Sekunde gerundet und als a gespeichert GlideDateTime .

Beispiel:

Datenpunkt	Letzter Wert	Kumulierter laufender Durchschnitt (CRA)	CRA nach dem Runden auf die nächste Sekunde
1	10 Sekunden	10 Sekunden	10 Sekunden
2	12 Sekunden	11 Sekunden	11 Sekunden
3	9 Sekunden	10,333 Sekunden	10 Sekunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Da das System auf die nächste Sekunde aufrundet, ist die Berechnung mit kurzer Dauer weniger genau.

Sie können die geschätzte Laufzeit in den Workflow-Eigenschaften auch manuell aktualisieren.

Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows

Das Workflow-Pause-Dienstprogramm bietet Funktionen, mit denen Sie alle Workflow-Kontexte, eine Teilmenge qualifizierter Workflow-Kontexte oder einzelne Workflow-Kontexte anhalten oder fortsetzen können. Sie geben die Daten und die Uhrzeit an, zu der die angehaltenen Workflows fortgesetzt werden sollen, und können einzelne Workflows nach Bedarf manuell fortsetzen.

Nach der Aktivierung aktualisiert das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm (com.glideapp.workflow.pause) mehrere Tabellen, wenn Sie Workflows anhalten oder fortsetzen. Jede Tabelle enthält spezifische Daten, die sich auf jeden angehaltenen oder wiederaufgenommenen Workflow beziehen.

wf_pause_request

Zeichnet jede Workflowpausenanforderung auf. Das System aktualisiert automatisch Datensätze in dieser Tabelle und fügt sie ein, wenn Sie Workflow-Kontexte anhalten. Es verfolgt die vom Benutzer angegebene Wiederaufnahmezeit, ob die Pausenanforderung noch aktiv ist, und die Gesamtzahl der Workflowaktivitäten, die angehalten oder fortgesetzt wurden.

wf_pause_status

Zeichnet den Status jedes Workflowkontexts auf, den Sie anhalten. Wenn Sie Workflow-Kontexte anhalten, wartet das Plugin, bis die aktuell ausgeführte Aktivität abgeschlossen ist, und pausiert diese, bevor die nächste Aktivität beginnt. Es verfolgt die spezifische Aktivität, in der der Workflow-Kontext angehalten wurde, und ob er fortgesetzt wurde. Wenn der Workflow angehalten ist, wird der Zeitpunkt aufgezeichnet, zu dem die Fortsetzung des Workflows geplant ist.

wf_pause_group_request

Unterbricht den spezifischen Satz von Workflow-Kontexten, den Sie mithilfe der Filterung festlegen Gruppenpausenanfragen . Sie können alle derzeit aktiven Workflows manuell anhalten, indem Sie auf das Kontrollkästchen **Alle anhalten** klicken.

wf_pause_snapshot

Vor dem Anhalten und Wiederaufnehmen eines Workflows zeichnet die Tabelle eine Momentaufnahme des aktuellen Status des Workflow-Kontexts auf. Die Tabelle zeichnet auch den Status der aktuell ausgeführten Aktivität im angehaltenen Workflow-Kontext auf.

Verwenden Sie Beispiele

Wenn Sie eine Instanz für die Wartung entfernen, können Sie alle oder ausgewählte aktive Workflow-Kontexte anhalten und nach Abschluss der Wartung fortsetzen.

Sie verfügen über einen Integrations-Workflow-Kontext, der einen internen Service betrifft, der zur Wartung ausfällt. Sie können alle Instanzen dieses Workflow-Kontexts anhalten, um zur nächsten Aktivität überzugehen, sodass der interne Service Zeit hat, wiederhergestellt zu werden. Dann können die angehaltenen Workflow-Kontexte wiederaufgenommen werden.

Aktivieren Sie das Workflow-Pause-Dienstprogramm

Sie können das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm (com.glideapp.workflow.pause) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin kann Demo-Daten enthalten und verwandte Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Einzelne Workflows anhalten und fortsetzen

Um einzelne Workflow-Kontexte anzuhalten, geben Sie das Datum und die Uhrzeit an, zu denen der Workflow-Kontext fortgesetzt werden soll. Wenn ein Workflow-Kontext angehalten wird, speichert das System grundlegende Informationen zur Pausenanforderung, z. B. Datum und Uhrzeit der Wiederaufnahme, in der Tabelle wf_pause_request. Ein Workflow-Kontext wird automatisch zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit fortgesetzt. Ein angehaltener Workflow-Kontext kann jedoch bei Bedarf manuell fortgesetzt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_publisher, workflow_creator oder workflow_admin
Aktivieren Sie das Plugin „Workflow Pause Utility“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**.
2. Wählen Sie den einzelnen Workflow-Kontext aus, den Sie anhalten.
   Der **Workflow-Kontext** erscheint.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige LinksPause**aus.
   EIN **Workflow-Pauseneingaben** Dialog erscheint.
4. In dem **Workflow-Pauseneingaben** Dialog:

   a. Klicken Sie auf das Kalendersymbol , um das Datum auszuwählen, und geben Sie die Uhrzeit ein, zu der der Workflow fortgesetzt werden soll.
   Sie können das aktuelle Datum oder das zukünftige Datum auswählen, aber Sie müssen eine Uhrzeit in der Zukunft eingeben.

   Die Zeit muss in Stunden, Minuten und Sekunden eingegeben werden. Um beispielsweise den Workflow-Kontext um 13:30:00 (13:30 Uhr) anzuhalten, wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie das Datum aus dem Kalender aus und geben Sie dann ein `13` . `30` , und `00` in die jeweiligen **Zeit:** Felder.

b. Wählen Sie das grüne Häkchensymbol wenn Sie fertig sind.

c. Das ausgewählte Datum und die Uhrzeit werden im Feld **Wiederaufnahme um** angezeigt.

d. Klicken Sie auf **OK**, um zu Workflow-Kontexte zurückzukehren.
Der ausgewählte Workflow pausiert jetzt. Benutzen Sie Workflow-Pausenanforderung, um ihren Status zu überwachen.

5. Setzen Sie einen derzeit angehaltenen Workflow-Kontext manuell fort.
Angehaltene Workflows werden zu dem Datum und der Uhrzeit fortgesetzt, die im Feld Fortsetzen um angegeben sind.

a. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**.

b. Wählen Sie den individuellen Workflow-Kontext aus, den Sie pausieren.
Der **Workflow-Kontext** erscheint.

c. Wählen Sie unter **Zugehörige Links**die Option **Fortsetzen**aus.

Stoppen Sie alle oder mehrere Workflows und setzen Sie sie fort

Verwenden Sie Workflow Gruppenanfragen unterbrechen, um Gruppen von Workflows oder alle aktiven Workflows anzuhalten oder wieder aufzunehmen. Wenn Sie eine Gruppe von Workflows anhalten, verwenden Sie Filterfunktionen, um die Workflows auszuwählen. Wenn Sie alle aktiven Workflows anhalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Alle anhalten, um anzugeben, dass alle derzeit aktiven Workflows angehalten werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_publisher, workflow_creator oder workflow_admin
Aktivieren Sie das Plugin „Workflow Pause Utility“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Betrieb** > **Pause-Anforderungen gruppieren**.
Workflow-Pausengruppenanforderungen erscheint und zeigt vorhandene Workflow-Gruppenanfragen an.

2. Wählen Sie **Neu**.
Gruppenanforderung für Workflow-Pause erscheint und weist eine ID der Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu.

3. Um alle aktiven Workflows anzuhalten, wählen Sie **Alle anhalten**und dann **Aktualisieren**aus. Wenn Sie jedoch eine gefilterte Gruppe aktiver Workflow-Kontexte anhalten möchten, überspringen Sie diesen Schritt. Alle derzeit aktiven Workflow-Kontexte in der Instanz werden angehalten, bis Sie sie fortsetzen. Benutzen Sie Workflow-Pausenanforderung, um ihren Status zu überwachen.

4. Um eine gefilterte Gruppe aktiver Workflow-Kontexte anzuhalten, verwenden Sie das Feld **Filter**, geben Sie die Bedingungen für die Suche an, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.
Workflow-Pausengruppenanforderungen erscheint und zeigt die Ergebnisse der Workflow-Gruppensuche an. Es weist eine ID für die Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu und gibt an, ob die Gruppe aktiv (true = pausiert) oder inaktiv (noch nicht pausiert) ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um eine bestimmte Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu aktualisieren, fortzusetzen oder zu löschen, wählen Sie sie aus.
   Gruppenanforderung für Workflow-Pause wird angezeigt und zeigt die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause an.
6. Wenn die ausgewählte Workflow-Pause-Gruppenanforderung aktiv (angehalten) ist und Sie sie nicht anhalten möchten, wählen **Sie Eingehende Workflows nicht anhalten**aus.
7. Wenn die ausgewählte Workflow-Pause-Gruppenanforderung inaktiv (noch nicht angehalten) ist, wählen Sie **Pause**, um sie anzuhalten.
8. Verwenden Sie für die angehaltene Workflowgruppenanforderung die **Wiederaufnahme um** Feld, um Datum und Uhrzeit anzugeben, zu dem die angehaltenen Workflow-Kontexte wieder aufgenommen werden sollen.

   a. Klicken Sie auf das Kalendersymbol , um das Datum auszuwählen, und geben Sie die Uhrzeit ein, zu der die Workflow-Kontexte fortgesetzt werden sollen.
   Sie können das aktuelle Datum oder das zukünftige Datum auswählen, aber Sie müssen eine Uhrzeit in der Zukunft eingeben.

   Die Zeit muss in Stunden, Minuten und Sekunden eingegeben werden. Um beispielsweise die Workflow-Kontextgruppe um 13:30:00 (13:30 Uhr) anzuhalten, wählen Sie das Datum aus dem Kalender aus und geben Sie dann ein `13` . `30` , und `00` in die jeweiligen **Zeit:** Felder.

   b. Wählen Sie das grüne Häkchensymbol wenn Sie fertig sind.

   c. Das ausgewählte Datum und die Uhrzeit werden im Feld **Wiederaufnahme um** angezeigt.

   d. Klicken Sie auf **OK**, um zu Workflow Pause Gruppenanforderung zurückzukehren.

9. Wählen Sie **Absenden**.
10. Derzeit angehaltene Workflow-Kontexte manuell fortsetzen.
    Angehaltene Workflow-Kontexte werden automatisch am Datum und der Uhrzeit fortgesetzt, die im Feld **Fortsetzen um** angegeben sind.

    a. Navigieren Sie zu **Workflow-Pausengruppenanforderungen**.

    b. Wählen Sie die Gruppenanforderung für Workflow-Pause aus, die fortgesetzt werden soll.
    Gruppenanforderung für Workflow-Pause erscheint.

    c. Wählen Sie **Fortsetzen**und dann **Aktualisieren**aus.

11. Die Workflow-Gruppenpausenanforderung enthält außerdem die folgenden Informationsfelder.

Formular für Workflow-Pausengruppenanforderung

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob die Workflowgruppe angehalten ist.
Zähler für abgeschlossene	Anzahl der wieder aufgenommenen Workflow-Kontextaktivitäten, die abgeschlossen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
wiederaufgenommene Aktivitäten	
Filter	Standardfilterfelder zur Angabe der Bedingungen für die Auswahl einer Gruppe von Workflow-Kontexten.
Protokoll	Von der Gruppenpausenanforderung generierte Aktivitätsarbeitsnotizen.
Anzahl nicht umgestellter Workflows	Anzahl der Workflow-Kontexte, die beim Platzieren der Gruppenpausierungsanforderung nicht umgestellt wurden. Wenn eine Gruppen-Pause-Anforderung gesendet wird, werden die betroffenen Workflow-Kontexte vor dem Start der nächsten Aktivität angehalten.
Zähler für wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Abschluss der Gruppenpause fortgesetzt wurden.
Zähler für angehaltene Aktivitäten	Anzahl der angehaltenen Workflow-Kontextaktivitäten.
Name des Anfragenden	Name der Person, die den Workflow-Kontext angehalten hat.
Prozentsatz anhalten	Gesamtprozentsatz der angehaltenen Workflow-Kontexte.
Prozentsatz fortsetzen	Gesamtprozentsatz der wiederaufgenommenen Workflow-Kontexte.
Gesamtanzahl der Workflows	Gesamtzahl der Workflows, die den angegebenen Filterbedingungen entsprechen, die angehalten wurden.
Anzahl angehaltener Workflows	Anzahl der aktuell angehaltenen Workflow-Kontexte.

Überwachen der Workflow-Pausenanforderungen

Sie können den Status von Workflow-Pausenanforderungen mit der Workflow-Pausenanforderung überwachen.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Sie müssen das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm installieren und aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Betrieb** > **Pause-Anforderungen**.
   Workflow-Pausenanfragen erscheint und zeigt vorhandene Workflow-Pausenanforderungen an.
2. Wählen Sie die Workflow-Pausenanforderung aus
   Workflow-Pausenanforderung erscheint und zeigt die ausgewählte Anforderung zum Anhalten des Workflows an.

Felder für Workflow-Pausenanforderung

Feld	Beschreibung
Anf.-Nummer	Eindeutig zugewiesene Pausenanforderungsnummer.
Zähler für abgeschlossene wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Beendigung der Pause fortgesetzt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Pause ist aktiv	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext zurzeit angehalten ist. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Während der Pause umgestellt	Anzahl der Workflow-Kontexte, die geändert wurden, als die Pausenanforderung platziert wurde. Wenn eine Pausenanforderung gestellt wird, werden die betroffenen Workflow-Kontexte vor dem Start der nächsten Aktivität angehalten.
Workflow-Kontext	Referenznummer für den angehaltenen Workflow-Kontext.
Protokoll	Von der Gruppenpausenanforderung generierte Aktivitätsarbeitsnotizen.
Anzahl der angehaltenen Aktionen.	Datum und Uhrzeit (h: m: s), zu dem/der der angehaltene Workflow-Kontext fortgesetzt wird.
Name des Anfragenden	Name der Person, die die Workflowpause angefordert hat.
Zähler für wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Beendigung der Pause fortgesetzt wurden.
Bestät. fortsetzen	Datum und Uhrzeit (h: ms: s), zu dem/der die Workflowinhalt(e) fortgesetzt werden soll/sollen.
Tabelle	Name der zugehörigen Datensatztabelle
Anwendung	Anwendung, in der der Workflowkontext ausgeführt wird.
Anzahl ausgef. Akt.	Anzahl der Aktivitäten, die ausgeführt werden, wenn der Workflow-Kontext angehalten wurde.
Pause-Anforderung gruppieren	Referenznummer für die zugehörige Gruppenpausenanforderung, falls vorhanden. Wird nur angezeigt, wenn die Pause-Anfrage das Ergebnis einer Gruppen-Pause-Anfrage war.
Ist der Workflow abgeschlossen?	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext abgeschlossen ist. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Steckt der Workflow fest?	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext hängen bleibt. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Status	Aktueller Status des Workflowkontexts - Angehalten oder Wiederaufgenommen.
Anzahl der Aktivitäten unterbrochen	Die Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die stecken bleiben.
Der Zähler „Feststeckende Aktivitäten“ ist für den Pausenprozentsatz abzuziehen.	Writer, dem die Dokumentationsanforderung zugeordnet ist.

Scratchpad für verschlüsselte Workflows

Das Scratchpad-Plugin für verschlüsselte Workflows (com.snc.encrypted.scratchpad) bietet Unterstützung für verschlüsselte Scratchpads für Workflowkontext- und Workflowausführungsaktivitäten.

Die Plattform unterstützt die Verschlüsselung der meisten Felder und Workflows können für Tabellen mit verschlüsselten Feldern ausgeführt werden. Verschlüsselte Daten werden in der Regel im Workflow-Notizblock für Workflows gespeichert, die mit verschlüsselten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldern ausgeführt werden und auf diese Daten zugreifen müssen, nachdem eine Genehmigung, ein Zeitgeber oder eine Aufgabenaktivität erstellt wurde.

Daten im Workflow-Notizblock werden standardmäßig nicht verschlüsselt. Die Workflow-Engine unterstützt die Scratchpad-Verschlüsselung und die Ausführung von Aktivitätsdatensätzen nur, wenn das Scratchpad-Plugin für verschlüsselte Workflows aktiviert ist. Nach der Aktivierung werden Daten, die in den Scratchpads „wf_context“ und „wf_executing“ gespeichert sind, durch ein privates Verschlüsselungsmodul der Workflow-Engine geschützt und verhindert, dass sie im Nur-Text-Format gespeichert werden.

Fordern Sie die Aktivierung des verschlüsselten Workflow-Scratchpads an

Fordern Sie die Aktivierung des Plugins „Encrypted Workflow Scratchpad“ (com.snc.encrypted.scratchpad) von ServiceNow an

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin „Encrypted Workflow Scratchpad“ muss über eine Kundenservice und Support -Anforderung aktiviert werden. Sie sollten das Plugin in einer nicht produktiven Instanz aktivieren und gründlich testen. Erst wenn Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, sollten Sie die Aktivierung in einer Produktionsinstanz anfordern.

Wenn Sie die Aktivierung in einer Produktionsinstanz anfordern, sollten Sie eine Zeit mit geringem Transaktionsvolumen einplanen. Aktivieren Sie vor der Aktivierung zuerst das Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows (com.glideapp.workflow.pause) und pausieren Sie dann alle aktiven Workflows. Siehe Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows. Setzen Sie nach der Aktivierung des Plugins „Encrypted Workflow Scratchpad“ alle angehaltenen Workflows fort.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Das Scratchpad für verschlüsselte Workflows aktiviert diese verwandten Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

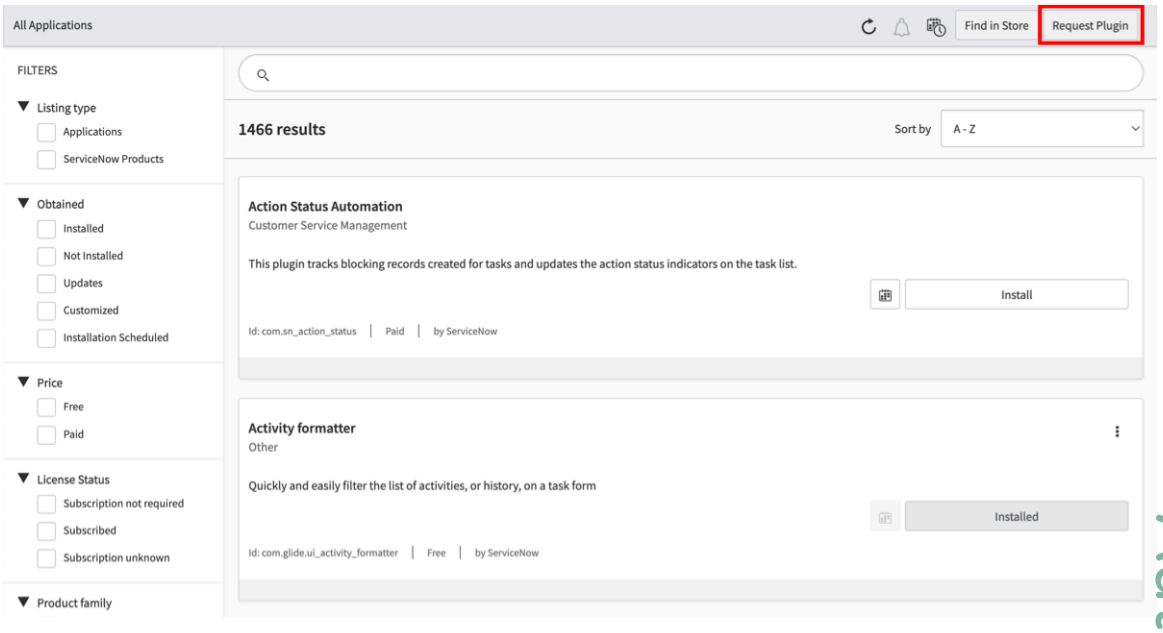
Plugins für verschlüsselte Workflows

Plugin	Beschreibung
Verschlüsselungs-Support [com.glide.encryption]	Ermöglicht die Verschlüsselung von Textfeldern und angehängten Dateien.

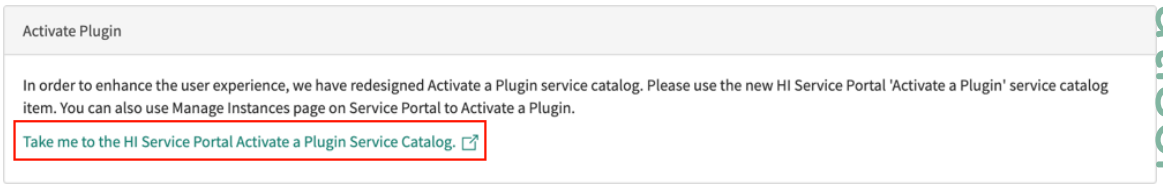
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

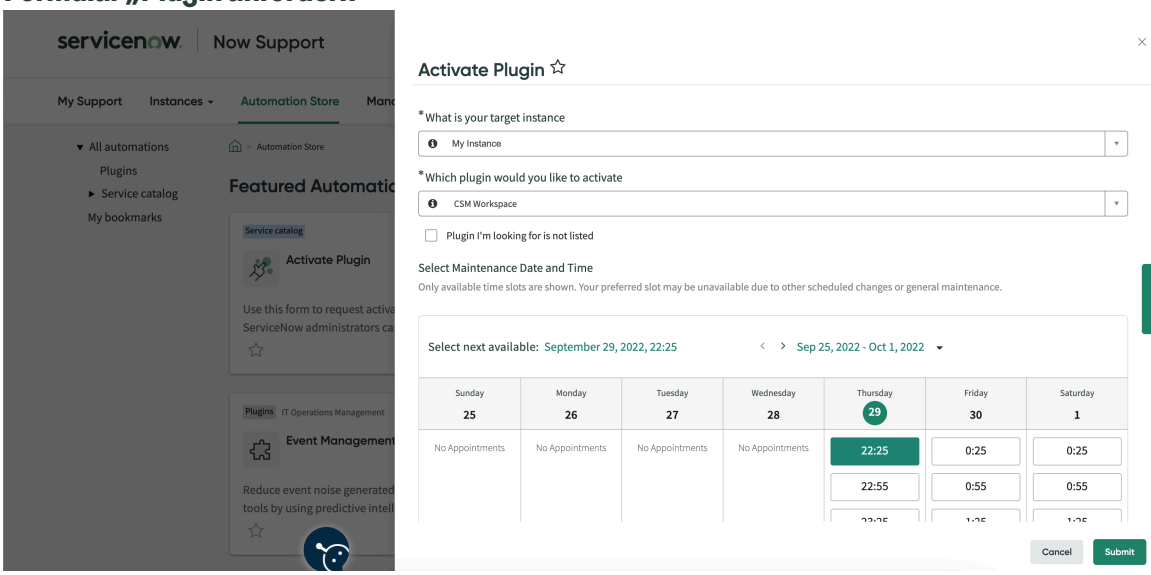
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Nächste Maßnahme

Setzen Sie nach der Aktivierung des Plugins alle angehaltenen Workflows fort. Siehe Stoppen Sie alle oder mehrere Workflows und setzen Sie sie fort.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Problembehandlung von Workflows

Tools zur Problembehandlung von Workflows ermöglichen Administratoren, Ausführungspfade zu isolieren, Kontexte zu vergleichen und unvollständige Aktivitäten zu verfolgen.

Die Workflow-Zeitleiste bietet eine visuelle Darstellung des Workflow, einschließlich der Übergänge und der für jede Aktivität verstrichenen Zeit. Ein Problembehandlungstool zum Hervorheben von Ausführungspfaden hilft Benutzern, eine forensische Analyse des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

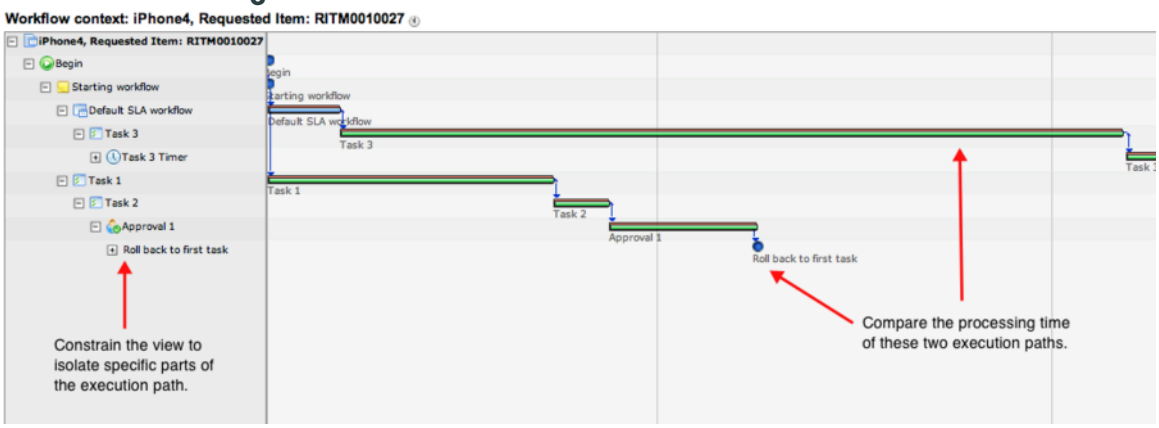
Workflows durchzuführen. Die Hervorhebungsfunktion kann mehrere Ausführungspfade in verschiedenen Farben gruppieren und die Rollback-Verarbeitung isolieren. Verwenden Sie den Workflow-Hervorheber, um unvollständige Aufgaben und Genehmigungen zu isolieren. Sie können auch eine Funktion zum Workflow-Performance-Timing aktivieren, um langsame Workflows zu behandeln.

Problembehandlung von Ausführungspfad in Zeitleisten

Verwenden Sie die Steuerelemente in einer Workflow-Zeitleiste, um bestimmte Ausführungspfade zu isolieren oder mehrere Ausführungspfade im Laufe der Zeit zu vergleichen.

Zeitachsen demonstrieren, wie sich die Aktivitäten im Workflow im Laufe der Zeit in Relation zueinander entwickelt haben. Isolieren Sie die Ausführungspfade, und folgen Sie Übergangslinien zwischen Subflows und dem Haupt-Flow. Verarbeitungszeiten bieten eine Ansicht des Workflows, die aus dem Workflow-Diagramm nicht ersichtlich ist. Tooltips enthalten genaue Informationen zu jeder Aktivität, z. B. Dauer.

Problembehandlung für Workflow-Zeitleiste



Ausführungsverlauftabelle

Markieren Sie Ausführungspfade und Rollbacks, um nach Aktivitäten zu suchen, die möglicherweise nicht aufgelöst wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollbacks, Abbrüche und Löschvorgänge während der Ausführung eines Workflows können dazu führen, dass einige Aktivitäten nicht vollständig abgeschlossen werden. Verwenden Sie die Hervorhebung in der Ausführungsverlauftabelle, um zu bestimmen, welche Aktivitäten im Workflow nicht aufgelöst wurden.

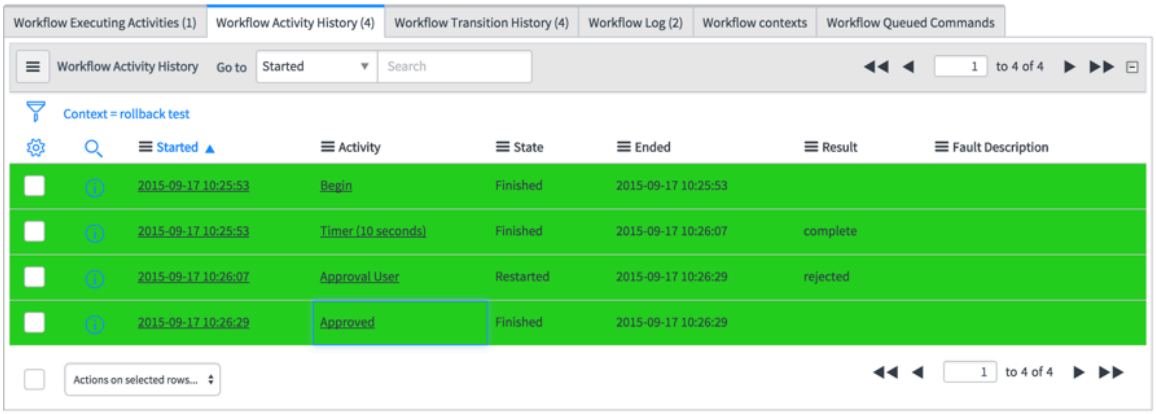
Prozedur

1. Führen Sie den Workflow aus.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Alle Kontexte**.
3. Wählen Sie einen Kontext für die Problembehandlung aus.
4. Wählen Sie im Workflow-Kontextformular die zugehörige Liste für den **Workflow-Aktivitätsverlauf** aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aktivität, und wählen Sie **Workflow debuggen** > **Hervorhebung von Ausführungspfad ein/aus** aus dem Kontextmenü.

   Alle Aktivitäten in diesem Ausführungspfad werden in einer von der Plattform ausgewählten Farbe hervorgehoben. Der Debug-Pfad zeigt alle Aktivitäten an, die während des Workflows erfolgreich abgeschlossen wurden.

Automatische Übersetzung

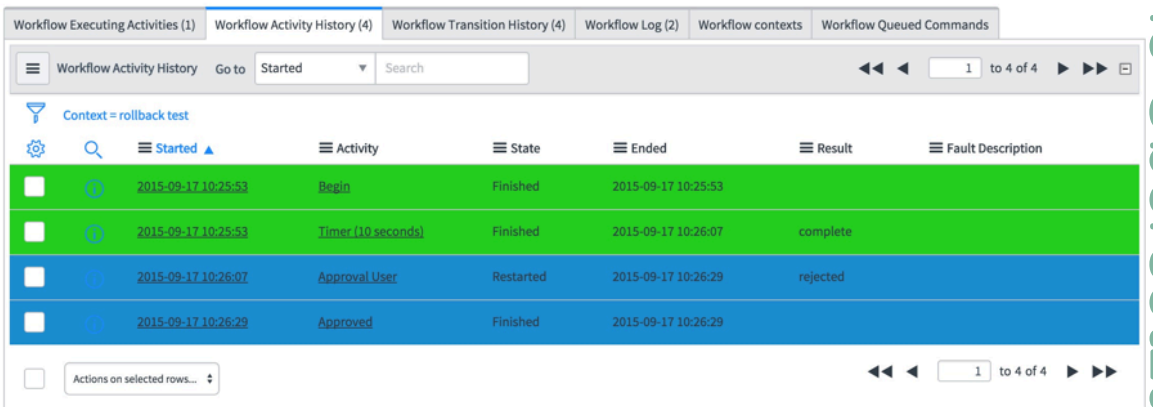
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Rollback-Aktivität, und wählen Sie **Workflow debuggen** > **Rollback-Hervorhebung ein/aus** aus dem Kontextmenü.

   Die Plattform hebt den Rollback-Pfad (neu gestartete Aktivitäten) in einer anderen Farbe hervor. Jede Farbe stellt eine Gruppe von Aktivitäten dar, die Teil derselben Rollback-Ausführung waren. Die Hervorhebung umfasst die Aktivität, die den Rollback ausgelöst hat. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aktivität klicken, die nicht Teil eines Rollbacks war, werden keine Zeilen hervorgehoben.

   Hinweis:
   Die Rollback-Aktivität selbst wird sowohl im Ausführungspfad als auch in der Rollback-Hervorhebung angezeigt.



7. Um die Hervorhebung zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Liste und wählen Sie eine Option zum Löschen des Ausführungspfads oder zum Löschen der Rollback-Hervorhebung aus.

   Sie können einzelne Rollback-Pfade oder alle Rollback-Hervorhebungen löschen.

Dashboard für Workflow-Vorgänge verwenden

Sehen Sie sich im Dashboard für Workflow-Vorgänge Widgets an, und fügen Sie diese hinzu, um beim Überwachen von Workflows unterstützt zu werden. Überprüfen Sie die Leistung von Workflows, und bestimmen Sie, welche Workflows verbessert werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin
Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzeigen**: Dashboard anzeigen und Berichts-Widgets aktualisieren.
- **Anpassen**: Widgets aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Dashboard für Workflow-Vorgänge können Sie auf Widget-Elemente klicken, um die Datensätze anzuzeigen, die sie repräsentieren. Sie können auch neue Berichts-Widgets hinzufügen, die standardmäßig nicht angezeigt werden.

Prozedur

1. Um das Dashboard für Workflow-Vorgänge anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Betrieb** > **Dashboard für Workflow-Vorgänge**.

   Die Standardberichte im Dashboard umfassen:

   - Workflow-Kontexte, die Laufzeitmessdaten bereitstellen
   - Aktive Workflows, die während eines bestimmten Zeitraums gestartet wurden
   - Workflows, die zwischen gestern und heute ausgeführt wurden
   - Workflows nach Status für den aktuellen Monat
   - Alte Workflow-Kontexte für den letzten Monat

2. Um weitere Widgets zu suchen und hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol **Inhalt hinzufügen** (+) in der linken oberen Ecke des Dashboards.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Workflow durchgängig als Ausreißer angezeigt wird und kein Fehler bei den Laufzeitwerten auftritt, können Sie den Verlauf der Laufzeitwerte zur Berechnung eines neuen geschätzten Laufzeitwerts verwenden. Aktualisieren Sie anschließend die geschätzte Laufzeit in den Workflow-Eigenschaften.

Workflow-Anzeigen

Es stehen mehrere Anzeigen zur Verfügung, mit denen Sie die Leistung von Workflows überprüfen können. Sie können diese Anzeigen dem Dashboard für Workflow-Vorgänge oder benutzerdefinierten Homepages hinzufügen.

Wichtig:

Die Funktionalität von Homepages, bei der Informationen aus Ihrer Instanz so angeordnet werden, dass eine Story zu Ihren Daten vermittelt wird, ist in Dashboards neuer Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen, bei denen Next Experience aktiviert ist, können Benutzer vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Interaktive Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Mit interaktiven Dashboards arbeiten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Anzeigen

Inhalt	Beschreibung
ERT-Dashboard-Steuerungen >	
Ausreißer für abgeschlossene Workflows für ERT (Prozentuale Ausreißer)	Erkennt Workflows, die abgeschlossen wurden, jedoch nicht innerhalb der geschätzten Laufzeitwerte (ERT) lagen. Geben Sie einen prozentualen Ausreißer an, um Workflows anzuzeigen, die außerhalb des angegebenen Laufzeitbereichs lagen.
Ausreißer für lang laufende Workflows für ERT (Prozentuale Ausreißer)	Zeigt Workflows an, die länger als der konfigurierte Laufzeitschwellenwert laufen.
Workflow-Dashboard >	
Workflows ohne aktuellen Datensatz	Zeigt Workflow-Kontexte an, denen kein aktueller Datensatz zugeordnet ist.
Anzeigen > **Workflow-Kontext**	
Anzahl der aktiven Workflows, die stündlich (gestern) gestartet wurden	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows pro Stunde über einen bestimmten Zeitraum an. Standardmäßig wird die Anzahl der Workflows angezeigt, die pro Stunde am Vortag (gestern) ausgeführt wurden.
Ausreißer für abgeschlossene Workflows nicht bis zum geschätzten ERT kumuliert	Zeigt Workflow-Kontexte an, die außerhalb des geschätzten Laufzeitausreißerwerts abgeschlossen und nicht bis zum geschätzten Laufzeitwert kumuliert wurden.
Laufende Workflow-Kontexte	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows an.
Erfolgreich abgeschlossene Workflows kumuliert bis ERT	Zeigt die Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen Workflows an, deren Laufzeit bis zum geschätzten Laufzeitwert kumuliert wird.
Workflows nach Status (in diesem Monat)	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows in einem Monat an, gruppiert nach dem aktuellen Status.
Alte Workflow-Kontexte (seit dem letzten Monat ausgeführt)	Zeigt die Gesamtzahl der Workflow-Kontexte an, die für einen bestimmten Zeitraum nach Workflow-Namen ausgeführt werden. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Workflow-Kontexte angezeigt, die im letzten Monat ausgeführt wurden.
Workflows zwischen gestern und heute (nach Tabelle)	Zeigt Workflows an, die am letzten Tag gruppiert nach Tabellennamen ausgeführt wurden.

Workflow-Performance-Timing

Die Workflow-Engine kann detaillierte Performance-Timing-Daten generieren, die für die Problembehandlung langsamer Workflows hilfreich sind.

Ein Administrator muss diese Funktion aktivieren.

Wenn das Workflow-Performance-Timing aktiviert ist, verfolgt die Workflow-Engine die wichtigsten Performance-Daten, einschließlich verschiedener Metriken für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsgeschwindigkeit. In der Workflow-Timing-Tabelle [wf_workflow_timing] werden die Daten mit einem Datensatz für jeden Workflow-Kontext gespeichert. Der Workflow-Timing-Datensatz wird aktualisiert, wenn die Workflow-Engine den Workflow abgeschlossen hat, auf den Abschluss einer Aktivität wartet oder die Workflow-Ausführung anderweitig beendet.

Geschätzte Laufzeiteigenschaften für den Workflow

Administratoren können die Erfassung von Workflow-Laufzeitmetriken aktivieren, indem sie die Eigenschaften für die geschätzte Laufzeit (ERT) festlegen.

Administratoren können mit ERT-Metriken feststellen, ob Workflows länger oder kürzer als erwartet laufen. Außerdem können sie Fehler in der Workflow-Verarbeitung erkennen. Das System zeigt Laufzeitmetriken im Dashboard für Workflow-Vorgänge an.

Workflow-Performance-Timing aktivieren

Das Workflow-Performance-Timing ist standardmäßig deaktiviert. Sie können eine Systemeigenschaft erstellen, um es zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Spezifikationen hinzu.

Workflow-Aktivitäten

Referenz zu Workflow-Aktivitätseigenschaften

Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe durch, z. B. ein Skript ausführen, Benachrichtigungen senden oder Genehmigungen anfordern. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen. Das kann zu Aktionen führen, die von anderen Aktivitäten durchgeführt werden.

Informationen zum Konfigurieren verschiedener Aktivitätstypen finden Sie unter Workflow Aktivitätenreferenz, oder indem Sie in der folgenden Liste auf einen Namen der Aktivität klicken.

Kernaktivitäten im Basissystem

- Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten
- Bedingungs-Workflow-Aktivitäten
- Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“
- Workflow-Aktivitäten benachrichtigen
- Subflow-Aktivitäten
- Aufgaben-Workflow-Aktivitäten
- Timer-Workflow-Aktivitäten
- Utility-Workflow-Aktivitäten

Durch Orchestration bereitgestellte Aktivitäten

Die folgenden Aktivitäten sind durch Orchestration verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Active Directory-Aktivitätspaket
- Orchestration-Aktivitäten
- PowerShell-Aktivitäten
- Puppet-Aktivitäten

Vorlagen zur Erstellung benutzerdefinierter Aktivitäten

Wenn Orchestration auf Ihrem System aktiv ist, können Benutzer mit den richtigen Rollen benutzerdefinierte Aktivitäten mit dem Aktivitätsdesigner von ServiceNow Orchestrationerstellen. Informationen zu den Vorlagen, die Orchestration zum Erstellen benutzerdefinierter Aktivitäten bereitstellt, die Sie in den ServiceNow Store hochladen können, finden Sie unter Komponenten des Aktivitätsdesigners.

Workflow Aktivitätenreferenz

Referenz für Workflow-Aktivitäten, geordnet nach Kategorien.

Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe durch, z. B. ein Skript ausführen, Benachrichtigungen senden oder Genehmigungen anfordern.

Bei Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die sie gestartet oder fortgeführt werden. Durch die ausgehend von Datensatzvorgängen gestarteten Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die der Datensatzvorgang durchgeführt wird. Workflows, die ausgehend von Zeitplänen gestartet oder auf Basis von Timern neu gestartet werden, führen Aktivitäten als Systembenutzer aus. Von Skriptaufrufen gestartete Workflows führen Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung aus, durch die das Skript gestartet wurde.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten generieren und verwalten Freigaben. Nicht alle Workflows können Freigabeaktivitäten enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Freigabeaktion“	Die Aktivität **Freigabeaktion** führt eine Freigabeaktion für die aktuelle Aufgabe aus.
Workflow-Aktivität „Freigabekoordinator“	Die Aktivität **Freigabekoordinator** erstellt eine Freigabe, deren Ergebnis vom Ergebnis einer oder mehrerer untergeordneter Aktivitäten abhängt, einschließlich einer oder mehrerer Aktivitäten vom Typ **Freigabe - Benutzer**, **Freigabe - Gruppe** und/oder **Manuelle Freigaben**.
Workflow-Aktivität „Freigabe - Gruppe“	Die Aktivität **Freigabe - Gruppe** erstellt Freigabedatensätze für jedes Mitglied einer angegebenen Gruppe.
Workflow-Aktivität „Freigabe - Benutzer“	Die Aktivität **Freigabe - Benutzer** erstellt eine oder mehrere einzelne Benutzerfreigaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Generieren“	Die Aktivität **Generieren** erstellt sofort Aufgaben- oder Freigabedatensätze aus Aufgaben- oder Freigabeaktivitäten, die nach der Aktivität **Generieren** im Workflow-Pfad platziert werden. Diese vorab generierten Aufgaben und Freigaben werden gestartet, wenn die Aufgaben- und Freigabeaktivitäten während der Flow-Ausführung erreicht werden. So kann eine Aufgabe über eine Reihe von zugeordneten vorab generierten sequenziellen Aufgaben oder Freigaben verfügen, die jedoch trotzdem der Reihe nach ausgeführt werden müssen.
Workflow-Aktivität „Manuelle Freigaben“	Die Aktivität **Manuelle Freigaben** überwacht und verwaltet alle Freigaben, die Benutzer manuell außerhalb des Workflow-Prozesses hinzufügen. Mit dieser Aktivität werden nur Freigaben ausgewählt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befinden.
Workflow-Aktivität „Rollback zu“	Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der ausgehenden Übergangslinie angegeben wird.

Bedingungsaktivitäten

Bedingungsaktivitäten stellen bedingte Verzweigungen und Funktionen für logische Vorgänge für Workflows bereit.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungsaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Falls“	Die Aktivität **Falls** überprüft eine Bedingung oder ein Skript, um festzustellen, ob ein **Ja**- oder **Nein**-Übergang genommen werden soll.
Workflow-Aktivität „Switch“	Die Aktivität **Switch** prüft, ob der Wert eines übergebenen Felds oder einer Variablen einem von mehreren Fallwerten entspricht.
Workflow-Aktivität „Auf Bedingung warten“	Die Aktivität **Auf Bedingung warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis der aktuelle Datensatz die angegebene Bedingung erfüllt.
Workflow-Aktivität „Warten auf WF-Event“.	Die Aktivität **Auf WF-Ereignis warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis das angegebene Event ausgelöst wird.

Notify-Aktivitäten

Notify Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Notify-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten	Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.
Workflow-Aktivität Eingabe	Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Auflegen“.	Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.
Workflow-Aktivität Wiedergabe	Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.
Workflow-Aktivität Aufzeichnen	Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.
Ablehnen Workflow	Die Workflow-Aktivität „ **Ablehnen** “ lehnt einen eingehenden Notify-Anruf ab.
Workflow-Aktivität Mitteilung	Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.
Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client	Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.
Workflow-Aktivität Anruf	Die **Anrufaktivität** tätigt ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.
Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf	Die Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verbindet einen eingehenden oder ausgehenden **Anruf** mit einer Telefonkonferenz Notify.
Workflow-Aktivität SMS senden	Die Aktivität „ **SMS** Workflow senden“ zum Senden von kurzen Textnachrichten mit Notify an die Telefone von Benutzern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.
Workflow-Aktivität Queue	Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Benachrichtigungsaktivitäten

Benachrichtigungs-Workflow-Aktivitäten informieren Benutzer über Events, die während des Workflows auftreten.

Benachrichtigungsaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Ereignis erstellen“	Die Aktivität **Ereignis erstellen** fügt der Event-Warteschlange ein Event hinzu, löst das Event jedoch nicht sofort aus.
Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“	Die Aktivität **Benachrichtigung** sendet eine E-Mail oder SMS-Nachricht an angegebene Benutzer oder Gruppen.

Subflow-Aktivitäten

Unterablaufaktivitäten führen Workflows aus einem übergeordneten Workflow aus und verwalten sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“	Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** startet mehrere Subflows parallel.

Aufgabenaktivitäten

Aufgabenaktivitäten erstellen und ändern Workflow-Aufgaben.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Aufgabenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“	Die Aktivität **Arbeitsnotiz hinzufügen** fügt dem Feld *Arbeitsnotiz* des aktuellen Incident-Datensatzes Text hinzu.
Workflow-Aktivität „Hinweis zu Anlagen“	Die Aktivität **Hinweis zu Anlagen** fügt dem aktuellen Datensatz eine Anlage hinzu.
Workflow-Aktivität „Katalogaufgabe“	Die Aktivität **Katalogaufgabe** erstellt einen Servicekatalogaufgaben-Datensatz.
Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“	Die Aktivität **Aufgabe erstellen** generiert einen Datensatz für alle Tabellen, die „Aufgabe“ [task] erweitern.

Timer-Aktivitäten

Timer-Aktivitäten halten Workflows für festgelegte Zeiträume an.

Hinweis:
Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Timer-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „SLA-Prozent-Timer“	Die Aktivität **SLA-Prozent-Timer** hält den Workflow für einen Zeitraum an, der einem Prozentsatz eines SLA entspricht.
Workflow-Aktivität „Timer“	Die Aktivität **Timer** hält den Workflow für einen bestimmten Zeitraum an.

Utility-Aktivitäten

Mit Utility-Aktivitäten können Sie den Pfad des Workflows steuern. Außerdem stellen sie andere nützliche Tools bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Utility-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Verzweigung“	Die Aktivität **Verzweigung** teilt den Workflow in mehrere Übergangspfade von einer einzigen Aktivität auf.
Workflow-Aktivität „Join“	Die Aktivität **Join** vereint mehrere Ausführungspfade in einem Übergang.
Workflow-Aktivität „Sperre“	Die Aktivität **Sperre** verhindert, dass andere Instanzen dieses Workflows nach dieser Aktivität fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.
Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“	Die Aktivität **Protokollnachricht** schreibt eine Nachricht in das Workflow-Protokoll.
Workflow-Aktivität „Nachverfolgungsnachricht protokollieren“	Die Aktivität **Nachverfolgungsnachricht protokollieren** schreibt eine Nachverfolgungsnachricht in das Workflow-Protokoll.
Veraltete Workflow-Aktivität „REST-Nachricht“.	Mit der Aktivität Veraltet **REST-Nachricht** kann ein Administrator den REST-Endpunkt überschreiben oder die im REST-Nachrichtenmodul konfigurierten Variablen bereitstellen.
Workflow-Aktivität „Rückgabewert“	Die Aktivität **Rückgabewert** gibt einen Wert an einen übergeordneten Workflow zurück, wenn sie in einem Subflow ausgeführt wird.
Workflow-Aktivität „Skript ausführen“	Die Aktivität **Skript ausführen** führt das angegebene Skript im Bereich der Workflow-Version aus.
Workflow-Aktivität „Werte festlegen“	Die Aktivität „Werte **festlegen** “ legt Werte im aktuellen Datensatz fest, wenn der Workflow angehalten oder beendet wird.
Veraltete Workflow-Aktivität SOAP-Nachricht	Die Veraltet **SOAP-Nachrichtenaktivität** verwendet SOAP-Nachrichten, die im System-Webservices-Plugin definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.
Workflow-Aktivität „Drehkreuz“	Die Aktivität **Drehkreuz** schränkt ein, wie oft ein Workflow denselben Punkt durchlaufen kann.
Workflow-Aktivität „Entsperren“	Die Aktivität **Entsperren** hebt eine Sperre auf, die zuvor von der Aktivität **Sperre** gesetzt wurde.

Mit Orchestration bereitgestellte Aktivitäten

Die folgenden Aktivitäten sind durch Orchestration verfügbar.

- Active Directory-Aktivitätspaket
- Orchestration-Aktivitäten
- PowerShell-Aktivitäten
- Puppet-Aktivitäten

Vorlagen zur Erstellung benutzerdefinierter Aktivitäten

Wenn Orchestration auf Ihrem System aktiv ist, können Benutzer mit den richtigen Rollen benutzerdefinierte Aktivitäten mit ServiceNow Orchestration activity designer erstellen. Informationen zu den Vorlagen, die Orchestration zum Erstellen benutzerdefinierter Aktivitäten bereitstellt, die Sie in den ServiceNow Storehochladen können, finden Sie unter Orchestration custom activity templates .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten generieren und verwalten Freigaben.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten sind in einigen Workflows nicht verfügbar.

- Mit zwei Ausnahmen sind Freigabe- und Rollback-Aktivitäten nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die „Aufgabe“ erweitert. Die Ausnahmen sind die Aktivitäten **Freigabe - Benutzer** und **Freigabeaktion**, die weltweit verfügbar sind.
- Freigabe- und Rollback-Aktivitäten sind nur verfügbar, wenn die Freigabe-Engines für die Tabelle, für die der Workflow ausgeführt wird, deaktiviert sind. Wenn Freigabe-Engines für die Tabelle aktiviert sind, werden die Freigabeaktivitäten abgeblendet dargestellt und können nicht ausgewählt werden. Weitere Informationen zur Interaktion von Workflow- und Freigabe-Engines finden Sie unter Genehmigungs-Workflow-Aktivitäten und Genehmigungs-Engines.

Workflow-Aktivität „Freigabeaktion“

Die Aktivität **Freigabeaktion** führt eine Freigabeaktion für die aktuelle Aufgabe aus.

Verwenden Sie diese Aktivität, um den aktuellen Aufgabendatensatz als genehmigt oder abgelehnt zu markieren.

Hinweis:
Wenn eine Aktivität vom Typ **Freigabeaktion** verwendet wird, um eine Aufgabe als genehmigt zu markieren, markiert die Aktivität alle ausstehenden Freigaben als **Nicht mehr erforderlich** . Diese Aktivität verhält sich anders als **Werte festlegen** oder **Skript ausführen**, wenn sie zum Festlegen des Werts für das Feld **Freigabe** verwendet wird.

Ergebnisse

Der Ergebniswert der Aktivität ist die endgültige Freigabedisposition, die vom Genehmiger ausgewählt wird. Der Ergebniswert kann **Genehmigt** oder **Abgelehnt** sein. Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabeaktion“

Feld	Beschreibung
Aktion	Die für die Aufgabe auszuführende Aktion. Die Optionen sind: • Aufgabe als genehmigt markieren • Aufgabe als abgelehnt markieren • Aufgabe als angefordert markieren • Ausstehende Freigaben ignorieren: Das System legt Freigabedatensätze auf **Nicht mehr erforderlich** fest und markiert die Aktivität als **genehmigt**.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabeaktion“

Bedingung	Beschreibung
Immer	Das Event oder die Bedingung, durch das bzw. die die Freigabe zum nächsten Workflow-Schritt verschoben wird.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabeaktion“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabekoordinator“

Die Aktivität **Freigabekoordinator** erstellt eine Freigabe, deren Ergebnis vom Ergebnis einer oder mehrerer untergeordneter Aktivitäten abhängt, einschließlich einer oder mehrerer Aktivitäten vom Typ **Freigabe - Benutzer**, **Freigabe - Gruppe** und/oder **Manuelle Freigaben**.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Um eine Aktivität vom Typ **Freigabekoordinator** zu erstellen, ziehen Sie die Aktivität zunächst in die Workflow-Canvas, sodass das Aktivitätsformular angezeigt wird. Füllen Sie die entsprechenden Felder des Aktivitätsformulars aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Nachdem Sie auf **Absenden** geklickt haben, wird die Aktivität in der Workflow-Canvas angezeigt. Geben Sie hier die untergeordneten Aktivitäten an, indem Sie auf die Links klicken, die im Hauptteil der Aktivität angezeigt werden.

Wenn die Aktivität **Freigabekoordinator** abgeschlossen wird, werden alle ausstehenden Freigaben, die von einer der Freigabeaktivitäten vom Typ **Freigabekoordinator** erstellt wurden, sofort auf **Nicht mehr erforderlich** festgelegt. Wenn ein einzelner Benutzer zweimal von demselben Workflow als Genehmiger aufgerufen wird, beispielsweise wenn ein einzelner Benutzer sowohl Produktgenehmiger als auch leitender Genehmiger ist, werden alle Freigaben für diesen Benutzer nach der ersten übersprungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der Ergebniswert der Aktivität **Freigabekoordinator** hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern durchgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die im Feld **Warten auf** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabekoordinator“

Feld	Beschreibung
Warten auf	Geben Sie an, auf was gewartet werden soll, um zu signalisieren, dass die Freigabeaktivität genehmigt oder abgelehnt wurde. Die Optionen sind: • **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss:** Eine beliebige untergeordnete Aktivität (Benutzer, Gruppe oder manuelle Freigabe), die mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, bewirkt, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle untergeordneten Aktivitäten, die genehmigt werden müssen:** Alle untergeordneten Aktivitäten der Aktivität **Freigabekoordinator** müssen mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen werden, damit die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Die erste Freigabe oder Ablehnung von einer untergeordneten Aktivität:** Die erste untergeordnete Aktivität, die mit dem Ergebnis **genehmigt** oder **abgelehnt** abgeschlossen wird, bewirkt, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem gleichen Ergebnis abgeschlossen wird. • **Bedingung basierend auf Skript:**Rufen Sie ein Skript auf, um zu bestimmen, wie eine Genehmigung oder Ablehnung verwaltet werden soll.
Wenn eine Ablehnung eintritt Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf **Alle untergeordneten Aktivitäten, die genehmigt werden müssen** oder **Beliebige untergeordnete**	Geben Sie an, was der Koordinator tun soll, wenn er eine Ablehnung von einer der untergeordneten Aktivitäten feststellt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität **Freigabekoordinator** wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten von anderen untergeordneten Aktivitäten gewartet, bevor eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabekoordinator“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktivität, die genehmigt werden muss festgelegt ist.	Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. Außerdem gilt: Wenn **Warten auf** auf **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss** festgelegt ist, führt der Abschluss einer einzelnen untergeordneten Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** dazu, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn andere untergeordnete Aktivitäten mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen wurden.

Freigabeskript
 	
Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt ist.
	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Gesamtfreigabestatus für diese Freigabe anzugeben. Beim Aufruf steht dem Skript die folgende Variable zur Verfügung:
	
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabekoordinator“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabekoordinator“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Die Aktivität **Freigabe - Gruppe** erstellt Freigabedatensätze für jedes Mitglied einer angegebenen Gruppe.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Die Gruppenfreigabe wird basierend auf den Benutzerfreigaben gemäß der im Feld **Warten auf** angegebenen Logik genehmigt oder abgelehnt.

Ergebnisse

Der Workflow-Designer kann mit activity.result einen Ergebniswert aus einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert die endgültige Freigabedisposition. Diese Disposition hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern ausgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die in den Feldern **Warten auf** oder **Wenn jemand ablehnt** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Feld	Beschreibung
Freigabe - Gruppe - Wann	Geben Sie an, wann diese Aktivität einen Gruppenfreigabe-Datensatz generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, die zur Generierung der Gruppenfreigabe führen, wenn sie erfüllt werden. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird die Freigabe übersprungen.
Freigabe - Gruppe - Genehmiger Geben Sie die Gruppen an, von denen eine Freigabe angefordert wird.	
Gruppen	Die Gruppen, von denen eine Freigabe angefordert wird. Um dieses Feld zu bearbeiten, klicken Sie auf das Schlosssymbol. Verwenden Sie die Nachschlageliste, um bestimmte Gruppen nach Namen auszuwählen. Um zur Laufzeit Gruppen aus Feldwerten im aktuellen Datensatz auszuwählen, klicken Sie auf das Baumsymbol. Jedem Mitglied der Gruppe wird ein individueller Freigabedatensatz zugewiesen. Wenn keine Gruppe ausgewählt ist, legt die Aktivität die Freigabe automatisch auf **Genehmigt** fest.
Freigabe - Gruppe - Bedingung Legen Sie fest, wie die Aktivität basierend auf den Antworten einzelner Gruppenmitglieder entscheidet, ob die Gruppenfreigabe genehmigt oder abgelehnt wird.	
Warten auf	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Freigaben oder Ablehnungen zu einer Freigabe oder Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Eine Freigabe von jeder Gruppe:** Ein beliebiger Benutzer aus jeder Gruppe kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe aus jeder Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Eine Freigabe von einer beliebigen Gruppe:** Ein beliebiger Benutzer aus einer beliebigen Gruppe kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe aus einer beliebigen Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Eine Freigabe von jedem in allen Gruppen:** Alle Benutzer aus allen Gruppen müssen eine Freigabe erteilen, damit die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Die erste Antwort von jeder Gruppe:** Die erste Freigabe oder Ablehnung von einem beliebigen Benutzer in jeder Gruppe wird verwendet, um den Status der Gruppenfreigabe anzugeben (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). Geben Sie an, was passiert, wenn ein beliebiger Benutzer die Freigabeanforderung ablehnt. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Die erste Antwort von einer beliebigen Gruppe:** Die erste Freigabe oder Ablehnung von einem beliebigen Benutzer in einer beliebigen Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** oder **abgelehnt** abgeschlossen wird. • **Auf Skript basierende Bedingung:** Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Freigabe oder Ablehnung erteilt, wird das **Freigabeskript** aufgerufen, um zu bestimmen, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll.

Freigabeskript
 	
Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf Auf Skript basierende Bedingung festgelegt ist.
	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Gesamtstatus für diese Freigabe anzugeben.
	
	Das Skript ist dafür zuständig, den Freigabestatus für jede Gruppe festzulegen, die Teil dieser Freigabeaktivität ist, bevor der Gesamtfreigabestatus für alle Gruppen zurückgegeben wird.
	
	Beim Aufruf stehen dem Skript die folgenden Variablen für alle Gruppen zur Verfügung, die Teil dieser Freigabeaktivität sind:
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	Und für jede Gruppe:
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Hinweis: Iterieren Sie die Gruppen mit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	for (var id in groups) {
	var group = groups[id];
	... group.total ...
	}
	
	Hinweis: Rufen Sie das Gruppenobjekt mit dem folgenden Code ab (um z. B. den Gruppennamen zu ermitteln, für den eine Iteration durchgeführt wird):
	
	var objGroup = fncGetGroupObj(id);
	var strGroupName = objGroup.name;
	
	function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)
	{
	var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');
	objGroupApproval.get(sidGroupApproval);
	
	var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');
	
	objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);
	
	return objGroup;
	}
	
	Freigabeskripts erlauben auch Berechnungen. Wenn beispielsweise nur die Hälfte der Freigaben erforderlich ist:
	
	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}
	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}

Wenn jemand ablehnt	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Ablehnungen zu einer Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. **Hinweis:** Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.
Freigabe - Gruppe - Zeitplan	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Legen Sie fest, wie der Workflow das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum des Freigabedatensatzes berechnet. Nachdem Sie eine Auswahl für „Fälligkeitsdatum basiert auf“ und „Zeitplan basiert auf“ getroffen haben, werden die entsprechenden Felder angezeigt.	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum**	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
basiert auf auf Skript festgelegt ist.	
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Freigabe - Erweitert Schreiben Sie ggf. ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer, von denen Freigaben angefordert werden sollen.	
Erweitert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer zu schreiben, von denen Freigaben angefordert werden sollen. Verwenden Sie das Skript **Zusätzliches Gruppenskript**, um Gruppenfreigaben anzupassen.

Zusätzliches Gruppenskript	Wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist, wird dieses Skript aufgerufen, um zusätzliche Gruppenfreigaben zu bestimmen, die erstellt werden sollen. Das Skript muss die Variable *answer* auf eine durch Kommas getrennte Liste von Gruppen-IDs oder ein Array von Gruppen-IDs festlegen, die als Genehmigergruppen hinzugefügt werden sollen. Beispiel:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Die Aktivität **Freigabe - Benutzer** erstellt eine oder mehrere einzelne Benutzerfreigaben.

Ergebnisse

Der Ergebniswert ist die endgültige Freigabedisposition. Diese Disposition hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern ausgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die in den Feldern **Warten auf** oder **Wenn jemand ablehnt** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Feld	Beschreibung
Freigabe - Benutzer - Wann Geben Sie an, wann diese Aktivität einen Benutzerfreigabe-Datensatz generiert.	
Bedingung	Bedingungen, die zur Generierung der einzelnen Freigabe führen, wenn sie erfüllt werden. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird die Freigabe übersprungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Freigabe - Benutzer - Genehmiger Geben Sie die Benutzer an, von denen eine Freigabe angefordert wird.	
Anwender	Die Benutzer für die Freigabe. Verwenden Sie das Baumsymbol, um Benutzerreferenzfelder im aktuellen Datensatz auszuwählen, um Freigaben zu erstellen, z. B. `${assigned_to}`. Wenn kein Benutzer ausgewählt ist, legt die Aktivität die Freigabe automatisch auf **Genehmigt** fest. **Hinweis:** Der Workflow verwaltet nur Freigabedatensätze, die von der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ generiert werden. Nach dem Starten des Workflows wirken sich neu hinzugefügte Freigaben nicht auf den Workflow-Kontext aus.
Gruppen	Gruppen, deren Mitglieder auch Freigaben empfangen sollen. Beachten Sie, dass dies anders ist als die Aktivität **Freigabe - Gruppe**, die zusätzlich zu den einzelnen Freigaben eine Gruppenfreigabe erstellt. Mit dem Baumsymbol können Sie Gruppenreferenzfelder im aktuellen Datensatz auswählen, um Freigaben zu erstellen, z. B. `${assignment_group}`.
Freigabe - Benutzer - Bedingung Legen Sie fest, wie die Aktivität basierend auf den Antworten einzelner Genehmiger entscheidet, ob die Freigabe genehmigt oder abgelehnt wird.	
Warten auf	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Freigaben zu einer Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Beliebiger Genehmiger:** Ein beliebiger Benutzer kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle Genehmiger:** Alle Benutzer müssen eine Freigabe erteilen (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Erste Antwort von beliebiger Person:** Die erste Freigabe oder Ablehnung eines beliebigen Benutzers bewirkt, dass die Aktivität abgeschlossen wird. • **Auf Skript basierende Bedingung:** Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Freigabe oder Ablehnung erteilt, wird das **Freigabeskript** aufgerufen, um zu bestimmen, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll.
Wenn jemand ablehnt	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Ablehnungen zu einer Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. **Hinweis:** Beachten Sie Folgendes: Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.
Freigabespalte	Ein Zeichenfolgefeld für den Namen des Freigabefelds in der Tabelle, für die der Workflow ausgeführt wird. Der Standardwert ist **Freigabe**; dies ist das Feld in der Aufgabentabelle. **Hinweis:** Verwenden Sie den Namen des Felds, nicht die Bezeichnung. Wenn Sie benutzerdefinierte Felder und Journale für Freigabespalten verwenden, verwenden Sie Aktivitäten vom Typ „Wert festlegen“ im Workflow, um die benutzerdefinierten Felder der Freigabespalte festzulegen.
Genehmigungsjournalspalte	

Freigabeskript	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Freigabestatus für diese Freigabe anzugeben. Beim Aufruf stehen die folgenden Informationen zur Verfügung:
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Freigabe - Benutzer - Zeitplan	Legen Sie fest, wie der Workflow das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum des Freigabedatensatzes berechnet. Nachdem Sie eine Auswahl für „Fälligkeitsdatum basiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
auf“ und „Zeitplan basiert auf“ getroffen haben, werden die entsprechenden Felder angezeigt.	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	
Freigabe - Erweitert Schreiben Sie ggf. ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer, von denen Freigaben angefordert werden sollen.	
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer zu schreiben, von denen Freigaben angefordert werden sollen.

Zusätzliches Skript für Bevollmächtigte	Wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist, wird dieses Skript aufgerufen, um zusätzliche Benutzerfreigaben zu bestimmen, die erstellt werden sollen. Das Skript muss die Variable *answer* auf eine durch Kommas getrennte Liste von Benutzer- und Gruppen-IDs oder ein Array von Benutzer- und Gruppen-IDs festlegen, die als Genehmiger hinzugefügt werden sollen. Beispiel:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Generieren“

Die Aktivität **Generieren** erstellt sofort Aufgaben- oder Freigabedatensätze aus Aufgaben- oder Freigabeaktivitäten, die nach der Aktivität **Generieren** im Workflow-Pfad platziert werden. Diese vorab generierten Aufgaben und Freigaben werden gestartet, wenn die Aufgaben- und Freigabeaktivitäten während der Flow-Ausführung erreicht werden. So kann eine Aufgabe über eine Reihe von zugeordneten vorab generierten sequenziellen Aufgaben oder Freigaben verfügen, die jedoch trotzdem der Reihe nach ausgeführt werden müssen.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Standardmäßig erstellt der Workflow Aufgaben oder Freigaben erst dann, wenn er sie im Workflow erreicht.

Die Aktivität **Generieren** folgt allen Übergängen durch den Workflow zu jeder Aktivität. Für jede Aktivität gibt:

- Im Fall einer Aufgabenaktivität wird die Aufgabe erstellt und Folgendes festgelegt:
  - **Status** auf **Ausstehend**
  - **Erwartetes Startdatum**
  - **Fälligkeitsdatum**

  Hinweis:
  Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

- Im Fall einer Freigabeaktivität werden die Freigaben erstellt und Folgendes festgelegt:
  - **Status** der Freigabe auf **Nicht angefordert**
  - **Erwartetes Startdatum**
  - **Fälligkeitsdatum**

  Hinweis:
  Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten werden auf Basis des Werts für **Erwartete Dauer** aller Aufgaben und Freigaben zwischen der Aktivität **Generieren** und der aktualisierten Aktivität berechnet. Bei einem verzweigten Pfad (zwischen einer Aktivität **Verzweigungs**- und einer **Join**-Aktivität) wird die längere Dauer für alle Aktivitäten nach der Verzweigung verwendet.

Die Aktivität **Generieren** kann mehrmals verwendet werden, und alle Aufgaben oder Freigaben werden mit aktualisierten Informationen aktualisiert. Dies ist in Situationen hilfreich, in denen die Liste der Genehmiger oder andere wichtige Informationen noch bearbeitet werden können, während der Workflow ausgeführt wird. Die generierten Freigaben oder Aufgaben müssen möglicherweise aktualisiert oder korrigiert werden.

Um eine Reihe von Aktivitäten von der Aktivität **Generieren** auszuschließen, aktivieren Sie die Checkbox **Überspringen während der Erzeugung** für eine beliebige Bedingung; ihre Übergänge werden dann während des Generierungsprozesses nicht berücksichtigt. Für die folgenden Bedingungen ist die Checkbox **Überspringen während der Erzeugung** standardmäßig aktiviert:

- **Abgelehnt** (für eine beliebige Freigabeaktivität)
- Bedingung **Nein** der Aktivität **Falls**
- Bedingung **Fortsetzen** der Aktivität **Drehkreuz**
- Bedingung **Unvollständig** der Aktivität **Join**

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Generieren“

Feld	Beschreibung
Freigaben erzeugen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Ausführen der Aktivität **Generieren** Freigaben erstellt. Wenn die Option deaktiviert ist, werden die Freigaben zur Berechnung der geschätzten Dauer verwendet. Es werden jedoch keine Freigaben erstellt.
Aufgaben erzeugen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Ausführen der Aktivität **Generieren** Aufgaben erstellt. Wenn die Option deaktiviert ist, werden die Aufgaben zur Berechnung der geschätzten Dauer verwendet. Es werden jedoch keine Aufgaben erstellt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

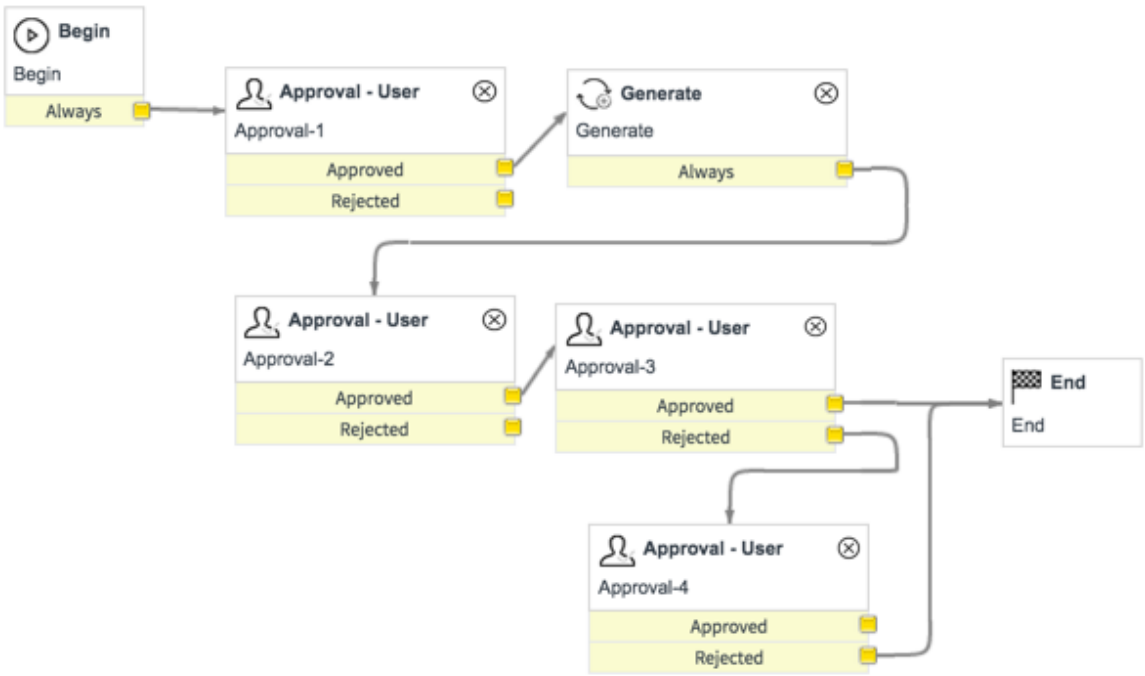
Status der Aktivität „Generieren“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität wird ausgeführt.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Workflow mit Aktivität „Generieren“



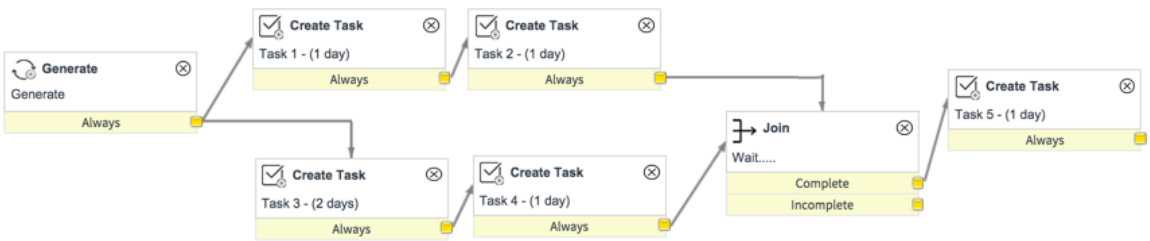
In diesem Beispiel werden die folgenden Freigaben generiert:

- Approval-2
- Approval-3

Approval-4 wird übersprungen, da für die Bedingung **Abgelehnt** von Approval-3 **Überspringen während der Erzeugung** ausgewählt ist.

Hier sehen Sie ein Beispiel für die Verwendung der Aktivität **Generieren**, in dem die erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten beschrieben werden:

Workflow mit Aktivität „Generieren“, Start- und Fälligkeitsdatum



Wenn in diesem Beispiel die Aktivität **Generieren** am 1. Januar 2016 ausgeführt wird, werden die folgenden erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten für die generierten Aufgaben festgelegt.

Aufgabe	Erwartetes Startdatum	Grund	Fälligkeitsdatum
Aufgabe 1 (1 Tag)	1. Januar 2016		2. Januar 2016
Aufgabe 2 (1 Tag)	2. Januar 2016	Aufgabe 1 dauert 1 Tag	3. Januar 2016
Aufgabe 3 (2 Tage)	1. Januar 2016		3. Januar 2016

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Erwartetes Startdatum	Grund	Fälligkeitsdatum
Aufgabe 4 (1 Tag)	3. Januar 2016	Aufgabe 3 dauert 2 Tage	4. Januar 2016
Aufgabe 5 (1 Tag)	4. Januar 2016	Aufgabe 4 endet spätestens vor dem Join	5. Januar 2016

Beachten Sie, dass Aufgabe 5 am 4. Januar 2016 beginnt, da der längste Pfad (basierend auf Fälligkeitsdaten) zum **Join** Aufgabe 3/Aufgabe 4 ist.

Workflow-Aktivität „Manuelle Freigaben“

Die Aktivität **Manuelle Freigaben** überwacht und verwaltet alle Freigaben, die Benutzer manuell außerhalb des Workflow-Prozesses hinzufügen. Mit dieser Aktivität werden nur Freigaben ausgewählt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befinden.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Wenn bei Ausführung dieser Aktivität keine manuellen Freigaben ausstehen, wird die Aktivität sofort mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen. Diese Aktivität erstellt keine Freigabedatensätze. Verwenden Sie diese Aktivität, um den Workflow anzuhalten, wenn ein Benutzer einem Datensatz mit einem zugeordneten Workflow eine manuelle Freigabe hinzufügt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befindet. Der Workflow wartet mit dem Fortfahren, bis die Freigabe geschlossen ist.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert der Aktivität die endgültige Freigabedisposition, die durch die Freigabeaktionen der Genehmiger bestimmt wird. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen
- Fehler

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Feld	Beschreibung
Warten auf	Geben Sie an, auf was gewartet werden soll, um zu signalisieren, dass die Freigabeaktivität genehmigt oder abgelehnt wurde. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Manuelle Freigaben“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Beliebige Freigabe für manuelle Benutzer und Gruppen:** Ein beliebiger Benutzer kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle Freigaben für manuelle Benutzer und Gruppen:** Alle Benutzer müssen eine Freigabe erteilen (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Die erste Antwort von einer beliebigen manuellen Freigabe :** Die erste Freigabe oder Ablehnung eines beliebigen Benutzers bewirkt, dass die Aktivität abgeschlossen wird.
Wenn jemand ablehnt	Geben Sie an, was passiert, wenn ein beliebiger Benutzer die Freigabeanforderung ablehnt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. Außerdem gilt: Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis:
Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Rollback zu“

Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der ausgehenden Übergangslinie angegeben wird.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Rollback zu bestimmt die zurückzusetzenden Aktivitäten basierend auf der tatsächlichen Workflow-Sequenz (Übergangslinienanhänge) der Aktivitäten zwischen sich selbst und der Aktivität, zu der übergegangen wird, nicht anhand der Ausführungsreihenfolge. **Rollback zu** kennzeichnet dann alle Freigaben, die zwischen dem Rollback und der Aktivität, zu der übergegangen wird, überführt wurden, als **Noch nicht beantragt**, und die Aufgaben entweder als **Offen** oder **Ausstehend**.

Verwenden Sie die Aktivität **Rollback zu** für alle Workflows, in denen mehrere Rollbacks erforderlich sind. **Rollback zu** hat keine Variablen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Bedingungen der Aktivität „Rollback zu“

Bedingung	Beschreibung
Immer	Das Event oder die Bedingung, durch das bzw. die die Freigabe auf den vorherigen Workflow-Schritt zurückgesetzt wird.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Rollback zu“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Verhalten von „Rollback zu“

Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der Übergangslinie angegeben wird.

Verwenden Sie die Aktivität **Rollback zu** für alle Workflows, die mehrere oder verschachtelte Rollbacks enthalten. **Rollback zu** setzt die Zielaufgabe (den direkten Übergang) auf **Offen** zurück. Alle Aufgaben, die zwischen der Aktivität **Rollback zu** und der Zielaufgabe (zurückgesetzte Aufgabe) ausgeführt wurden, werden auf **Ausstehend** festgelegt.

(0) Start

(1) Protokollnachricht

(2) Aufgabe 1

(3) Aufgabe 3

(4) Aufgabe 2

(5) Timer

(6) Freigabe 1

(7) Rollback zur ersten Aufgabe

(8) Aufgabe 1

(9) Aufgabe 2

(10) Freigabe 1

(11) Protokollfreigabe

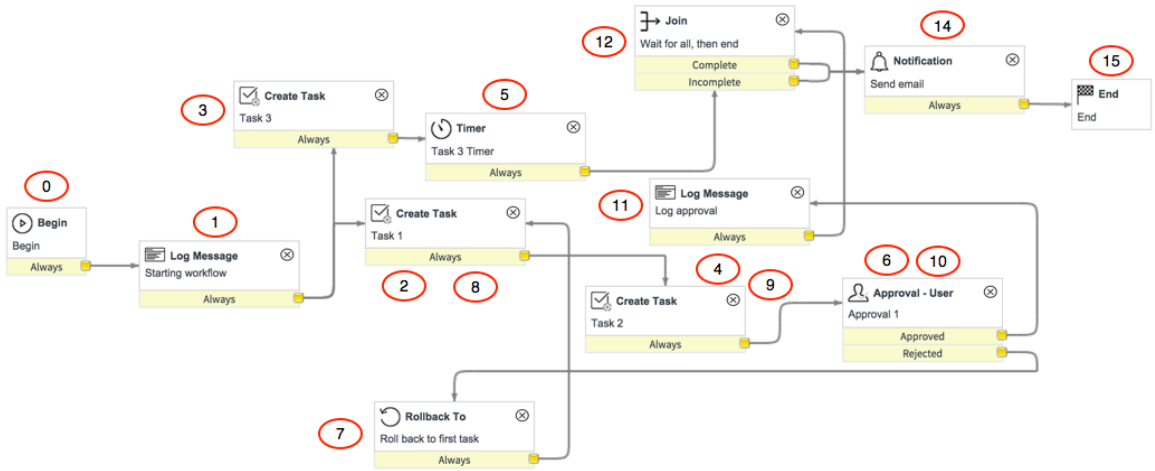
(12) Join

(14) E-Mail senden

(15) Ende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von „Rollback zu“



Übergangsverlauf

Der Status von (3) Aufgabe 3 ändert sich nicht, da diese Aktivität nicht direkt von der Rollback-Zielaktivität übergeht. Um festzustellen, welche Aktivitäten zurückgesetzt wurden, wählen Sie die zugehörige Liste **Workflow-Übergangsverlauf** aus, und sehen Sie sich die Spalte **Zurückgesetzt** an.

Die Aktivität **Rollback zu** (7) aktualisiert die folgenden Aktivitäten:

(8) Aufgabe 1: Zurücksetzen auf **Offen**

(9) Aufgabe 2: Zurücksetzen auf **Ausstehend**

(10) Freigabe 1: Zurücksetzen auf **Noch nicht beantragt**

Workflow-Übergang von „Rollback zu“

Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Aktivität „Rollback zu“

Wenn Bedingungen in einem Workflow eine Aktivität vom Typ **Rollback zu** auslösen, bewegt sich der Workflow rückwärts zu einer angegebenen Aktivität im Workflow und setzt bestimmte Aktivitäten, die bereits ausgeführt wurden, auf ihren ursprünglichen Status zurück. Dies ist nützlich, wenn ein unerwarteter Fehler behandelt werden soll, oder als Teil eines programmierten logischen Flows.

Wenn eine Aktivität während eines Workflow-Rollbacks zurückgesetzt wird, geschieht Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Freigaben werden auf **Noch nicht beantragt** zurückgesetzt.
- Aufgaben werden entweder auf **Offen** oder auf **Ausstehend** zurückgesetzt. Ein Rollback-Workflow-Pfad kann keine neuen Aufgaben erstellen.

Aktivitäten, die externe Systemvorgänge ausführen, beispielsweise das Löschen einer Datei oder das Senden einer E-Mail, werden nicht rückgängig gemacht. Es werden nur Status von Freigabe- und Aufgabenaktivitäten zurückgesetzt.

Ein Workflow kann einen einzelnen Rollback, mehrere Rollbacks oder verschachtelte Rollbacks in komplexeren Workflows enthalten. Die Aktivität **Rollback zu** setzt Aktivitäten basierend auf der tatsächlichen Workflow-Sequenz (Übergangslinienanhänge) von Aktivitäten zwischen sich selbst und der Aktivität, zu der übergegangen wird, zurück, nicht anhand der Ausführungsreihenfolge.

Bedingungs-Workflow-Aktivitäten

Bedingungsaktivitäten stellen bedingte Verzweigungen und Funktionen für logische Vorgänge für Workflows bereit.

Workflow-Aktivität „Falls“

Die Aktivität **Falls** überprüft eine Bedingung oder ein Skript, um festzustellen, ob ein **Ja**- oder **Nein**-Übergang genommen werden soll.

Wenn der Workflow-Ersteller sowohl die **Bedingung** als auch das Skript **Erweitert** angibt, müssen beide erfolgreich ausgewertet werden, damit die Aktivität den Übergang **Ja** nimmt.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen „activity.result“ in einem **Skriptfeld** des Aktivitätsdatensatzes zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert der Aktivität das Endergebnis der angegebenen Bedingung oder des angegebenen Skripts. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Ja
- Nein

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen der Aktivität „Falls“

Feld	Beschreibung
Bedingung	Falls angegeben und wenn der aktuelle Datensatz mit der Bedingung übereinstimmt, wird der **Ja**-Übergang genommen.
Erweitert und Skript	Um ein Skript anzugeben, aktivieren Sie die Checkbox **Erweitert**. Sie können dann ein Skript eingeben, das ausgewertet wird. Wenn Ihr Skript die Variable „answer“ auf Ja festlegt, wird der **Ja**-Übergang genommen. Andernfalls wird der **Nein**-Übergang genommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach der Aktivität folgt.

Bedingungen der Aktivität „Falls“

Bedingung	
Ja	Wird genommen, wenn die Bedingung (sofern angegeben) übereinstimmt und das Skript **Erweitert** (sofern angegeben) „Ja“ zurückgibt.
Nein	Wird genommen, wenn die Bedingung nicht übereinstimmt und das Skript **Erweitert** (sofern angegeben) „Nein“ zurückgibt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Falls“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Switch“

Die Aktivität **Switch** prüft, ob der Wert eines übergebenen Felds oder einer Variablen einem von mehreren Fallwerten entspricht.

Das Verhalten der Aktivität „Switch“ ähnelt einer Switch-Anweisung in Java.

Wählen Sie beim Erstellen einer Switch-Aktivität eine **Variable** oder ein **Feld** aus, die bzw. das anhand von Aktivitätsbedingungen auf einen übereinstimmenden Feldwert überprüft werden soll. Wenn der in dieser Variablen oder in diesem Feld übergebene Wert mit dem im Feld **Bedingung** der Aktivitätsbedingung definierten Wert übereinstimmt, durchläuft der Workflow diese Aktivitätsbedingung.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Die in der Aktivitätsvariablen **Variable** oder **Feld** ausgewählte Variable bzw. das ausgewählte Feld bestimmt die möglichen Ergebniswerte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Switch“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie **Variable** oder **Feld** als Wertetyp aus, der anhand der verfügbaren Bedingungen überprüft werden soll. Diese Auswahl legt die Bezeichnung und die verfügbaren Optionen für das andere Feld fest.
Variable oder Feld	Wählen Sie die Quelle des Werts aus, der anhand der Bedingungen der Switch-Aktivität überprüft wird. Die Feldbezeichnung und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl für **Typ** ab. • **Variable:** Wählen Sie eine beliebige Servicekatalogvariable aus. • **Feld:** Wählen Sie ein beliebiges Feld in der **Tabelle** aus, die in den Workflow-Eigenschaften definiert ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Switch“

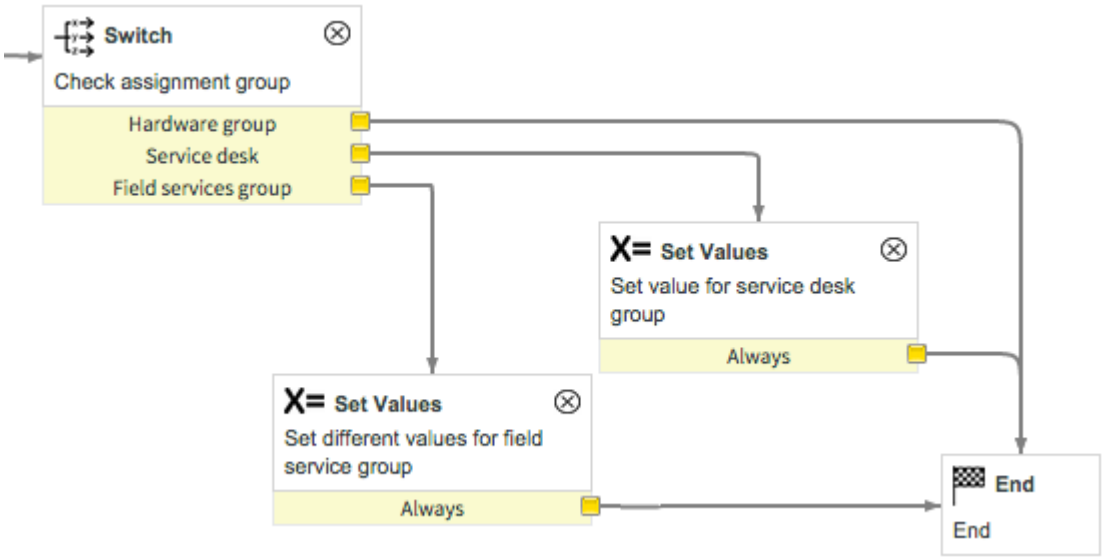
Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

Sie können eine Switch-Aktivität erstellen, die basierend auf der Zuweisungsgruppe des Incident-Datensatzes verschiedene Feldwerte für einen Incident festlegt.

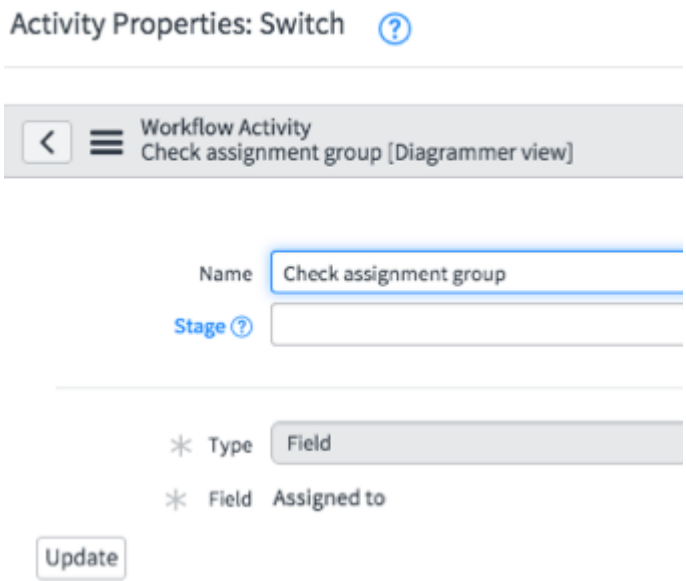
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Aktivität „Switch“



Das ausgewählte **Feld** ist das Feld **Zugewiesen an** des Incident.

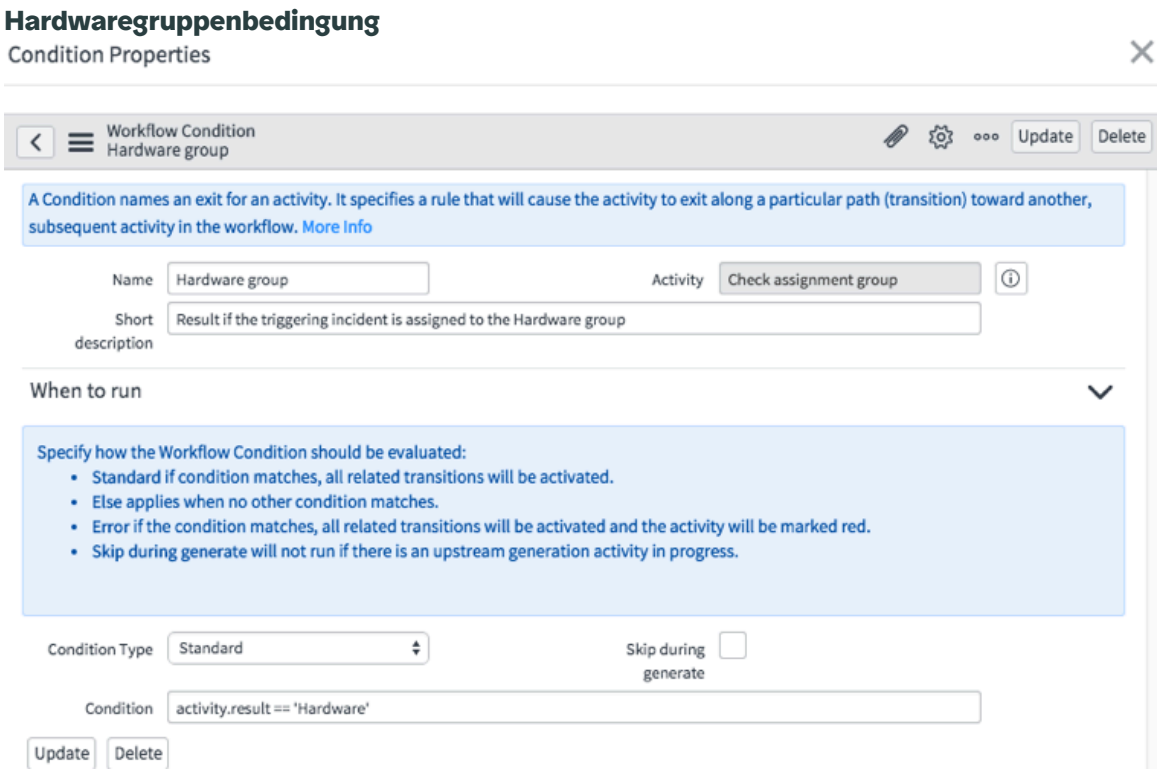
Feld der Switch-Aktivität



Wenn der Wert des Felds **Zugewiesen an** des Incident, der den Workflow auslöst, **Service Desk** oder **Außendienst** lautet, füllt der Workflow die Werte im Incident-Datensatz, bevor fortgefahren wird. Wenn der Wert im Feld **Zugewiesen an Hardware** lautet, fährt der Workflow fort, ohne Feldwerte auszufüllen.

Der Bedingungstyp (Standard, Sonst oder Fehler) wird verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Workflow-Aktivität „Auf Bedingung warten“

Die Aktivität **Auf Bedingung warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis der aktuelle Datensatz die angegebene Bedingung erfüllt.

Der Workflow wertet die Aktivität **Auf Bedingung warten** jedes Mal aus, wenn der aktuelle Datensatz aktualisiert wird. Verwenden Sie diese Aktivität, um einen Workflow auf unbestimmte Zeit anzuhalten, bis ein bestimmtes Kriterium durch eine Datensatzaktualisierung erfüllt wird. Informationen zum Anhalten eines Workflows für eine bestimmte Zeit finden Sie unter Timer-Workflow-Aktivitäten.

Damit der Workflow die Bedingung als erfüllt betrachtet, müssen alle angegebenen Bedingungen – egal ob im Builder oder in einem Skript – erfüllt sein.

Hinweis:
Eine Aktivität vom Typ **Auf Bedingung warten** sollte nur verwendet werden, um auf ein externes Event zu warten, z. B. eine Datensatzaktualisierung, und nicht auf ein Event von einem Workflow, der einen Wert festlegt Wenn ein Workflow einen Wert festlegt und warten möchten, bis das gleiche Feld als „geändert“ angezeigt wird, versuchen Sie, einen Ein-Sekunden-Timer einzufügen.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Die Aktivität geht über, wenn der Ergebniswert wahr ist.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Auf Bedingung warten“

Feld	Beschreibung
Bedingung	Der Workflow wird bei dieser Aktivität angehalten, bis die Bedingung mit dem aktuellen Datensatz übereinstimmt.
Bedingungsskript	Falls angegeben, wird der Workflow bei dieser Aktivität angehalten, bis das Skript die Variable `answer` auf „true“ festlegt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Auf Bedingung warten“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Warten auf WF-Event“.

Die Aktivität **Auf WF-Ereignis warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis das angegebene Event ausgelöst wird.

Verwenden Sie diese Aktivität, um darauf zu warten, dass eine andere Aktivität ein Event auslöst. Events von anderen Aktivitäten werden in einem Skript mit dem API-Aufruf „workflow.fireEvent ('EventName')“ ausgelöst.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Diese Aktivität geht über, wenn das angegebene Event ausgelöst wird.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis:
Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“

Feld	Beschreibung
Auf Ereignis warten	Der Name eines Events, das den Workflow auslöst.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Notify Workflow-Aktivitäten

Notify Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Alle Notify Workflows, die einen Telefonanruf verwalten, müssen in der notify_call-Tabelle ausgeführt werden. Anrufbezogene Notify Aktivitäten können nur zu Workflows hinzugefügt werden, in denen der **Tabellenfeldwert** Notify- **Anruf [notify_call]**ist.

Sie können feststellen, ob ein ausgehender Anruf von einem Menschen oder einem Anrufbeantworter in einem Notify -Workflow beantwortet wurde, indem Sie die Variable `current.is_human`] auswerten, z. B. mit einer **If** -Workflow-Aktivität. Diese Variable wird vom Telefonanbieter festgelegt, wenn ein ausgehender Anruf beantwortet wird. Diese Variable gilt immer für eingehende Anrufe.

Hinweis:
Fügen Sie keine **Timer** -Aktivität zwischen mehreren Notify Aktivitäten hinzu, die mit aktiven Telefonanrufen interagieren.

Wichtig:
Legen Sie beim Erstellen eines Notify -Workflows das Workflow-Feld „ **Wenn Bedingung erfüllt** “ auf **-- Keine --**fest. Notify steuert basierend auf den konfigurierten Nummerngruppen, welcher Workflow ausgeführt werden soll.

Zugehörige Informationen

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten

Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Person, die einen weitergeleiteten Anruf erhält, auflegt, wird die Aktivität **Anruf weiterleiten** abgeschlossen und zur nächsten Aktivität gewechselt. Alle weiteren Notify-Aktivitäten im Workflow werden nur für den Anrufer ausgeführt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzurufende Telefonnummer	Geben Sie die Telefonnummer ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Zeit ein, die gewartet werden muss, bis der Anruf beantwortet wird, bevor Sie auflegen.
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Konversation aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf weiterleiten** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch den Fehlerzustand, wenn die anzurufende Telefonnummer ungültig ist.

Workflow-Aktivität Eingabe

Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzahl an Ziffern	Geben Sie an, wie viele Ziffern der Anrufer maximal eingeben darf. Ein Anrufer kann weniger Ziffern eingeben als die Höchstzahl und die Taste **Beenden-Taste** drücken, um die Eingabe abzuschließen.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, wenn er mit der Auswahl einer Menüoption fertig ist.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit vor dem automatischen Schließen des Menüs an, wenn der Anrufer keine Menüoption auswählt.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zum Erstellen des Telefonmenüs zu verwenden, anstatt die Aktivitätsbedingungen zu verwenden.

Skript	Definieren Sie das Skript zum Erstellen des Telefonmenüs. Das Skript muss eine *answer*-Variable als JavaScript-Objekt mit folgendem Format vorgeben:
	`answer = {`
	`"1": {`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung

	<pre>"play": "https://some_url.com/options/one.mp3",
	"myCustomData": "some data here"
	},
	"2": {
	"play": "https://some_url.com/options/two.mp3",
	"myCustomData": "some other data here"
	},
	"3": {
	"speak": "type 3 to speak to a representative",
	"language": "en-US",
	"myCustomData": "some more data here"
	}
	};</pre>
	Das Skript kann entweder eine Text-zu-Sprache-Zeichenfolge und einen Sprachcode mit dem Attribut *speak* oder die URL der abzuspielenden Musik mit dem Attribut *play*] angeben. Sie können auch optionale Attribute hinzufügen, um verwandte Informationen zu speichern, wie *myCustomData* im obigen Beispiel.
	
	Hinweis:
	Das Skriptobjekt unterstützt weiterhin das Attribut *say* für die Abwärtskompatibilität.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen den Übergang, der nach dieser Aktivität erfolgt.

Die **Eingabe**-Aktivität gibt standardmäßig keine Bedingungen an. Sie müssen Bedingungen definieren, um das Telefonmenü aufzubauen. Jede Bedingung ist eine Option im Telefonmenü. Notify liest den Text von jedem Bedingungs-**Namen** dem Anrufer vor - bis zu 100 Zeichen pro Bedingung.

Sie können für jede Bedingung eine Sprache angeben, indem Sie der Nachricht den Sprachcode im Format **xx-XX:<Message>** voranstellen. Fügen Sie beispielsweise „ **fr-CA:"** für kanadisches Französisch hinzu. Die verfügbaren Sprachen werden in der Notify-Sprachentabelle [notify_language] gespeichert.

Die Bedingung, die die Aktivität durchläuft, hängt von den vom Anrufer eingegebenen Ziffern ab. Stellen Sie den Wert der **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <expected digits>** ein. Um beispielsweise eine Bedingung zu durchlaufen, wenn der Anrufer die Nummer 3 drückt, setzen Sie die **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn das erweiterte Skript einen ungültigen Wert ausgibt oder wenn der Text für eine Bedingung leer ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu schreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Eingabe	Beschreibung
workflow.scratchpad.digits	Die vom Anrufer eingegebenen Ziffern als Zeichenfolge.

workflow.scratchpad.menu<activity name>	Die ganze *answer*-Variable, wenn die erweiterte Skriptoption verwendet wird. Sie können auf dieses Menü aus anderen Aktivitäten zugreifen, nachdem diese Aktivität erfolgreich ausgeführt wurde.
	
	Zum Beispiel, wenn der Aktivitätsname Wahlmöglichkeiten lautet, können Sie über das Menü auf Werte zugreifen
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the`
	`custom data for the selected menu item.`

Workflow-Aktivität „Auflegen“.

Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.

Sie können die Aktivität **Auflegen** verwenden, um nur die angenommenen Anrufe zu trennen. Verwenden Sie die Aktivität **Ablehnen**, um Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden.

Workflow-Aktivität Wiedergabe

Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL einer wiederzugebenden Sounddatei ein. Wenn auf die URL nicht zugegriffen werden kann oder der MIME-Typ der Audiodatei vom Telefonanbieter nicht unterstützt wird, wird die Aktivität **Wiedergabe** übersprungen.
Schleife	Geben Sie ein, wie oft die Sounddatei abgespielt werden soll.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Wiedergabe** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können eine Fehlerbedingung erstellen, um Fehler in der Sounddatei zu behandeln. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die angegebene Sounddatei nicht verfügbar ist oder einen nicht unterstützten MIME-Typ hat. Unterstützte MIME-Typen werden in der Tabelle Notify Audio-MIME-Typen [notify_mime_type] aufgelistet.

Workflow-Aktivität Aufzeichnen

Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Datensatz-Workflow-Aktivität zeichnet den Anruf Notify auf, nicht jedoch die Notify-Telefonkonferenz. Um die Telefonkonferenz Notify aufzuzeichnen, können Sie die Variable **Datensatzaktivität** in der Workflow -Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen festlegen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Maximale Dauer (in Sekunden)	Geben Sie die maximale Dauer in Sekunden für eine Aufnahme ein.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit ein, bevor eine Aufnahme automatisch beendet wird, wenn der Anrufer stumm ist.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, um die Aufzeichnung zu beenden.

Scratchpad-Eingaben

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad zum Speichern persistenter Werte.

Die **Datensatzaktivität** fügt dem Workflow-Scratchpad die Variable *recording* hinzu. Diese Variable speichert Metadaten zur Aufzeichnung, z. B. URL, ID und Dauer. Sie können über diese Variable auf die folgenden Werte zugreifen.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Wert	Beschreibung
recording.recordingDuration	Die Dauer der Aufzeichnung in Sekunden.
recording.from_number	Telefonnummer des Anrufers, einschließlich Landesvorwahl
recording.notify_number	Die Notify-Telefonnummer, die zur Beantwortung des Anrufs verwendet wird, einschließlich der Landesvorwahl.
recording.recordingID	Die ID, die vom Telefonanbieter zur Identifizierung der Aufzeichnung verwendet wird.
recording.recordingURL	Die URL vom Telefonanbieter, um auf die Aufzeichnung zuzugreifen.

Ablehnen Workflow

Die Workflow-Aktivität „ **Ablehnen** “ lehnt einen eingehenden Notify-Anruf ab.

Sie können die Aktivität **Ablehnen** verwenden, um nur Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden. Verwenden Sie die Aktivität **Auflegen**, um Anrufe zu trennen, die beantwortet wurden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Grund	Wählen Sie einen Grund für die Ablehnung des Anrufs aus, z. B. **beschäftigt**.

Workflow-Aktivität Mitteilung

Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Zu sprechender Text	Geben Sie den zu lesenden Text an.
Sprache	Wählen Sie die Sprache und das Gebietsschema aus, das beim Lesen von Text verwendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zu verwenden, um die Sprache und die Nachricht zu definieren, anstatt die Werte **Zu sprechender Text** und **Sprache** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, um festzulegen, welcher Text beim Anfruf gelesen wird. Das Skript muss eine Zeichenfolge zurückgeben, die die Sprache und den zu lesenden Text definiert. Um beispielsweise eine englischsprachige Nachricht abzuspielen, geben Sie {language: 'en-US', text: 'Text to read'} an.

Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client

Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie den Anruf verbinden möchten.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts zu ermitteln, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll, anstatt der **Benutzer**-Variable.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll. Dieses Skript sollte einen GlideRecord für einen einzelnen Benutzer [sys_user]-Datensatz ausgeben.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie ein, wie lange gewartet werden soll, bis die Verbindung hergestellt ist, bevor Sie auflegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Anruf aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn ein Problem mit dem Notify-Client vorliegt.

Workflow-Aktivität Anruf

Die **Anrufaktivität** tätigt ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Notify-Nummer	Die Telefonnummer, von der aus Sie den Anruf tätigen möchten. Wenn Sie einen Anruf einleiten, wird der Workflow für ausgehende Anrufe für die dieser Gruppe zugeordnete Nummerngruppe ausgeführt.
Anzurufende Telefonnummer	Die E.164-kompatible Telefonnummer, die angerufen werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts die anzurufende Nummer und die Notify-Nummer zu ermitteln, von der aus angerufen werden soll - anstatt die Variablen **Anzurufende Telefonnummer** und **Notify-Nummer** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, welche Nummer angerufen werden soll. Dieses Skript sollte einen String mit der Notify-Nummer sys_id sowie der anzurufenden Telefonnummer zurückgeben, z. B. {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'}

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn der Anruf aufgrund ungültiger Daten, die vom erweiterten Skript ausgegeben wurden, nicht hergestellt werden konnte.

Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf

Die Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verbindet einen eingehenden oder ausgehenden **Anruf** mit einer Telefonkonferenz Notify.

Notify enthält die Workflows „Notify: An Konferenzanruf (erneut) teilnehmen“ und „Notify: An Konferenzanruf über SMS teilnehmen“, um zu demonstrieren, wie die Aktivität „An

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konferenzanruf teilnehmen “ verwendet wird, um ein- und ausgehende Anrufe und eingehende SMS-Nachrichten zu einem Konferenzanruf zu verbinden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Datensatz	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Telefonkonferenz aufzuzeichnen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um erweiterte Konfigurationsoptionen anzuzeigen.
Skript	Legen Sie mit JavaScript erweiterte Konfigurationsoptionen fest, z. B. wenn der neue Teilnehmer bei der Teilnahme an der Konferenzanruf stumm geschaltet werden soll. Sie können auf Werte vom Workflow-Scratchpad aus zugreifen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die Scratchpad-Variable conference_call nicht festgelegt ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen.

Werte werden vom Scratchpad gelesen

Scratchpad-Variable	Beschreibung
workflow.scratchpad.conference_call	in GlideRecord für einen einzelnen Konferenzanruf. Ein Anruf, der von dieser Aktivität verarbeitet wird, wird diesem onferenzanruf hinzugefügt. enn dieser Wert nicht angegeben ist, protokolliert die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** einen Fehler. Beim Initiieren eines Workflows für ausgehende Anrufe mithilfe der Notify-API-Methode `call (String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)` dieser Scratchpad-Wert automatisch für den Konferenzanruf-GlideRecord festgelegt. Für eingehende Anrufworkflows oder Workflows, die mit einem anderen Mechanismus initiiert wurden, müssen Sie diesen Scratchpad-Wert explizit festlegen.

Aktivieren Sie verschiedene Attribute, die mit der Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verfügbar sind

Systemadministratoren können einige oder alle der folgenden Attribute aktivieren und sie in der Workflow-Aktivität An Telefonkonferenz teilnehmen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
hangupOnStar	Wenn hangupOnStar aktiviert ist (auf true gesetzt), können Teilnehmer an einer Konferenzanruf die * -Taste drücken, um die Verbindung zu beenden. Die Steuerung wird an den Workflow zurückgegeben, über den vom Kunden definierte Aktionen ausgelöst werden können.
stummgeschaltet	Wenn die Stummschaltung aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), tritt der Teilnehmer der Konferenz in einem stummgeschalteten Zustand bei.
beepOnEnter	Wenn beepOnEnter aktiviert (auf „true“ festgelegt) ist, wird ein Benachrichtigungs-Beep abgespielt, wenn ein Benutzer der Konferenz beitritt.
beepOnExit	Wenn beepOnExit aktiviert (auf „true“ festgelegt) ist, wird ein Benachrichtigungs-Beep abgespielt, wenn ein Benutzer die Konferenz verlässt.
enableImmediateInput	Wenn enableImmediateInput aktiviert ist (auf „true“ festgelegt) ermöglicht es die Eingabe einer einzelnen Ziffer unmittelbar nach Ende der Konferenz für diesen Benutzer und legt diese in workflow.scratchpad.confDigits fest. Diese Option wird ignoriert, wenn „hangupOnStar“ auf „false“ festgelegt ist.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eines der oben genannten Attribute zu aktivieren:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**.
2. Öffnen Sie den Workflow „Notify: (erneut) an einem Konferenzanruf teilnehmen.“
3. Klicken Sie auf den Link **Workflow anzeigen**.
4. Um den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und anschließend auf **Auschecken**.
5. Öffnen Sie die Workflowaktivität Konferenz beitreten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert**, um das Feld **Skript** anzuzeigen.
7. Legen Sie das Attribut **hangupOnStar** in der Variablen *config* im Skript auf „true“ fest. Die Standardeinstellung ist „false“.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Änderungen zu speichern.

Ebenso können Sie die anderen Attribute aktivieren.

Workflow-Aktivität SMS senden

Die Aktivität „ **SMS** Workflow senden“ zum Senden von kurzen Textnachrichten mit Notify an die Telefone von Benutzern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Von	Wählen Sie die Notify-Telefonnummer, über die die SMS gesendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe von JavaScript festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll, und die Notify-Nummer, die zum Senden der Nachricht verwendet werden soll.
An	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Benutzern aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Der Benutzerdatensatz muss über eine E.164-kompatible Telefonnummer oder ein Benachrichtigungsgerät verfügen, das für SMS-Nachrichten konfiguriert ist.
An (Gruppen)	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Gruppen aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Alle Mitglieder dieser Gruppe mit einer E.164-kompatiblen Telefonnummer oder einem SMS-Benachrichtigungsgerät empfangen die Nachricht.
Nachricht	Geben Sie die zu sendende Nachricht ein. Sie können Feldwerte aus dem aktuellen Datensatz über das Feld **Variablen auswählen** hinzufügen. Sie können auch Werte aus dem Workflow-Scratchpad hinzufügen. Wenn ein Feld und eine Scratchpad-Variable denselben Namen haben, wird der Feldwert verwendet. Da Sie in dieser Nachricht Variablen verwenden können, ist es nicht möglich, die Länge der Nachricht zur Entwurfszeit zu bestimmen. Wenn die Aktivität eine Nachricht sendet, die länger ist als vom Telefonanbieter unterstützt wird, wird die Nachricht abgeschnitten und die Instanz protokolliert eine Warnung.
An (Skript)	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll. Das Skript sollte ein JavaScript-Objekt mit dem Format `{notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]}` ausgeben. Geben Sie die Benutzer oder Gruppen an, an die die Nachricht als Array mit sys_id-Werten gesendet werden soll. Geben Sie andere Nummern als ein Array von E.164-kompatiblen Telefonnummern an. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. In dieser Aktivität werden standardmäßig keine Bedingungen angegeben.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn die für den Anruf verwendete Notify-Nummer nicht richtig konfiguriert ist oder keine SMS-Nachrichten gesendet werden kann - oder wenn beim Senden der SMS ein Fehler auftritt.

Workflow-Aktivität Queue

Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Fügen Sie die Aktivität **Queue** einem Workflow in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] hinzu, um den aktuellen Anruf zu halten. Bei dieser Aktivität werden keine Eingabevariablen angegeben.

Die Queue, zu der der Anruf hinzugefügt wird, erhält eine zufällige ID.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow Benachrichtigungsaktivitäten

Benachrichtigungs-Workflow-Aktivitäten informieren Benutzer über Events, die während des Workflows auftreten.

Workflow-Aktivität „Ereignis erstellen“

Die Aktivität **Ereignis erstellen** fügt der Event-Warteschlange ein Event hinzu, löst das Event jedoch nicht sofort aus.

Der Event-Prozessor verarbeitet das Event normalerweise innerhalb einer Minute. Diese Aktivität löst Business Rules oder E-Mail-Benachrichtigungen aus, die normalerweise vom Event ausgelöst werden.

Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von System-Events finden Sie unter .

Ergebnisse

Fertig: Die Aktivität hat das Event der Event-Warteschlange hinzugefügt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Ereignis erstellen“

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Der Name des zu erstellenden Events. Wählen Sie das Event, das der Warteschlange hinzugefügt werden soll, in der Nachschlageliste „Eventname“ aus. Wenn für das Event Parameter erforderlich sind, geben Sie diese im Skriptfeld „Parameter“ an.
Parameter 1	Der erste Parameter des Events. **Hinweis:** Wenn dieser Parameter ein Zeichenfolgenwert ist, muss er in Anführungszeichen (" ") gesetzt werden.
Parameter 2	Der zweite Parameter des Events. **Hinweis:** Wenn dieser Parameter ein Zeichenfolgenwert ist, muss er in Anführungszeichen (" ") gesetzt werden.

Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“

Die Aktivität **Benachrichtigung** sendet eine E-Mail oder SMS-Nachricht an angegebene Benutzer oder Gruppen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Empfänger	
An	Die Benutzer, die Empfänger der E-Mail sein sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Benachrichtigung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
An (Gruppen)	Die Mitglieder der Gruppen, die Empfänger der E-Mail sein sollen.
Erweitert	Wenn ausgewählt, wird das Skript im Feld **An (Skript)** aufgerufen, um zusätzliche Empfänger der E-Mail anzugeben.
An (Skript)	Wenn **Erweitert** ausgewählt ist, wird dieses Skript aufgerufen und sollte die Variable `answer` auf eine durch Kommas getrennte Liste von sys_ids von Benutzern oder Gruppen festlegen, die Sie als Empfänger der E-Mail hinzufügen möchten.
Nachricht	
Betreff	Die Betreffzeile der E-Mail.
Nachricht	Der E-Mail-Text, der gesendet wird. Um den Wert eines Felds in den Nachrichtentext aufzunehmen, platzieren Sie den Cursor an der Stelle im Text, an der der Feldwert eingefügt werden soll. Klicken Sie dann auf das Plussymbol (+) neben **Felder**, und wählen Sie das gewünschte Feld aus.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `run` der Aktivität gestartet werden soll.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

Timer-Workflow-Aktivitäten

Timer-Aktivitäten halten Workflows für festgelegte Zeiträume an.

Zugehörige Informationen

Mehrere Timer-Aktivitäten in einem Workflow verwenden

Workflow-Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Die Aktivität **SLA-Prozent-Timer** hält den Workflow für einen Zeitraum an, der einem Prozentsatz eines SLA entspricht.

Um diese Aktivität verwenden zu können, muss ein Workflow für die Tabelle „Aufgaben-SLA“ ausgeführt werden.

Hinweis:
Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Aktivität hat die angegebene Dauer erfolgreich erreicht.
Abgebrochen	Die Aktivität oder der Workflow wurde abgebrochen, bevor der Timer die angegebene Dauer erreicht hat.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Feld	Beschreibung
Prozentsatz	Die Dauer, für die der Workflow angehalten werden soll, als Prozentsatz des aktuellen SLA

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität befindet sich während des Initialisierens nur sehr kurz in diesem Status und wechselt sofort zu **Warten**.
Warten	Die Workflow-Engine wartet, bis der SLA den angegebenen Prozentsatz erreicht. Die Engine überführt den Workflow dann zur nächsten Aktivität.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Timer“

Die Aktivität **Timer** hält den Workflow für einen bestimmten Zeitraum an.

Diese Dauer kann ein absoluter Zeitwert oder ein relativer Wert sein, der auf einem definierten Zeitplan erstellen und verwenden basiert. Es empfiehlt sich, die **Dauer** so anzupassen, dass der Workflow zeitnah ablaufen kann. Wie Sie einen Workflow auf unbestimmte Zeit anhalten, bis eine Bedingung erfüllt ist, wird unter Auf Bedingung warten beschrieben.

Hinweis:
Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „Timer“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Aktivität hat die angegebene Dauer erfolgreich erreicht.
Abgebrochen	Die Aktivität oder der Workflow wurde abgebrochen, bevor der Timer die angegebene Dauer erreicht hat.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“

Feld	Beschreibung
Timer-Informationen	
Timer basierend auf	Methode zur Berechnung der Zeitdauer. Die Optionen sind: • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf den **Dauer**-Feldern, wie z. B. Tage und Stunden. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer basiert auf den Feldern **Relative Dauer** (z. B. Ende des nächsten Geschäftstags) und **Warten**. • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert **Feld** und dem Feld **Warten**. • **Skript:** Die Dauer basiert auf einem Skript, das die Anzahl von Sekunden zurückgibt.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine benutzerdefinierte Dauer** festgelegt ist.	Die bestimmte Anzahl von Tagen und Stunden, die gewartet werden muss, bevor mit der nächsten Aktivität im Workflow fortgefahren wird.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge der Geschäftstage, die gewartet werden muss, bevor mit der nächsten Workflow-Aktivität fortgefahren wird.
Warten Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.	Eine zusätzliche Timer-Anpassung, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist. Die Optionen sind: • **Die gesamte Dauer:** Keine Änderung der berechneten Dauer. • **Ein % der Dauer:** Die Dauer wird durch Multiplikation der Anzahl von Sekunden mit dem (**Prozentsatz** / 100) angepasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Einige Zeit früher:** Die Dauer wird um die Tage und Stunden für **Zeit davor** verkürzt. • **Einige Zeit später:** Die Dauer wird um die Tage und Stunden für **Zeit danach** verlängert.
Prozentsatz Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.	Der Prozentwert für **Warten**, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.
Zeit davor Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** und **Warten** auf **Einige Zeit früher** festgelegt ist.	Der Modifikator-Zeitwert, wenn **Warten** auf **Einige Zeit früher** festgelegt ist.
Zeit danach Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** und **Warten** auf **Einige Zeit später** festgelegt ist.	Der Modifikator-Zeitwert, wenn **Warten** auf **Einige Zeit später** festgelegt ist.
Feld Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** oder festgelegt ist.	Das Datums-/Uhrzeit- oder Dauerfeld, das die verstrichene Wartezeit enthält, bevor zur nächsten Workflow-Aktivität gewechselt wird.
Skript Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Skript** festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Timer-Zeitplan	
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf **Ein bestimmter Zeitplan** festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf **Ein Zeitplanfeld** festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Timer-Zeitzone	
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine vordefinierte **Zeitzone**. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf **Eine bestimmte Zeitzone** festgelegt ist.	Die vordefinierte Zeitzone.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf **Ein Zeitzonenfeld** festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

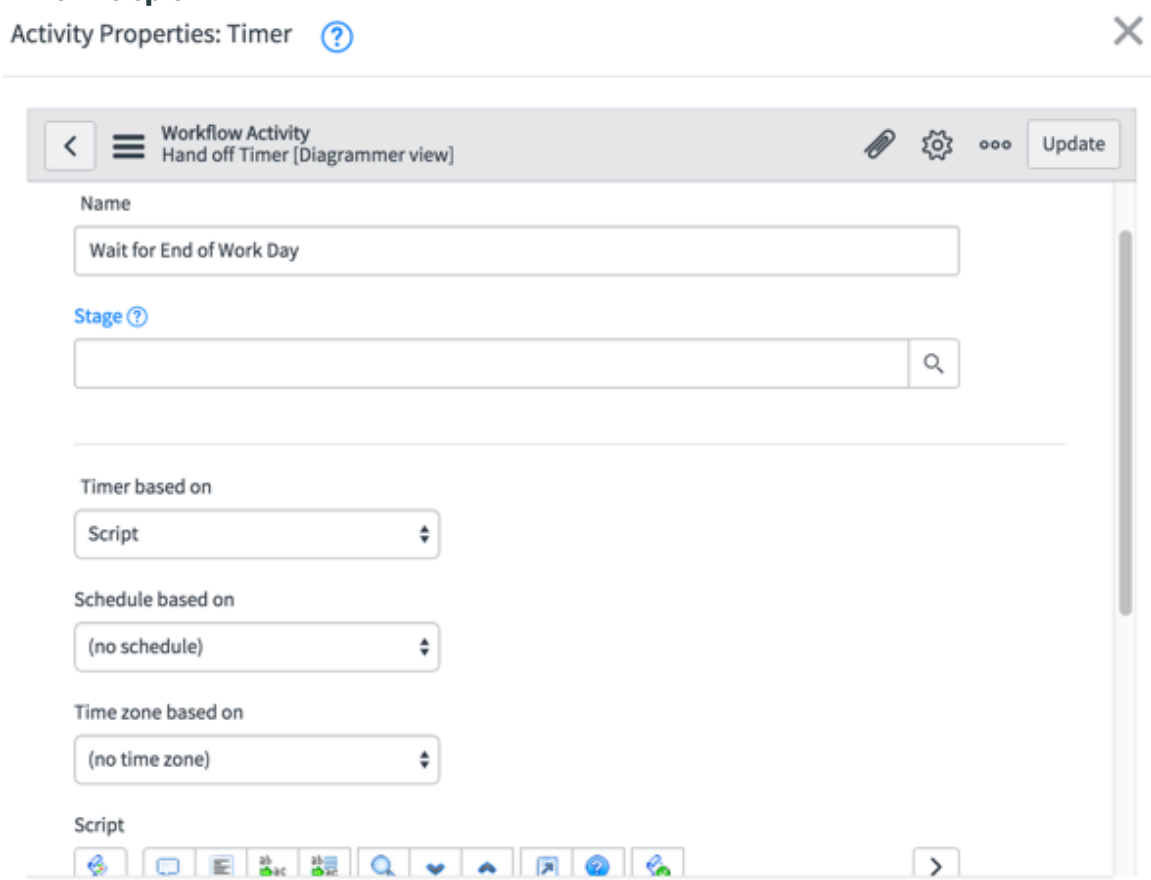
Status der Aktivität „Timer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität **Timer** befindet sich während des Initialisierens nur sehr kurz in diesem Status und wechselt sofort zu **Warten**.
Warten	Die Workflow-Engine wartet, bis der Timer die angegebene Dauer erreicht. Die Engine überführt den Workflow dann zur nächsten Aktivität.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

Sie können eine **Timer**-Aktivität verwenden, um den Workflow bis zum Ende des Geschäftstags anzuhalten.

Timer-Beispiel



In diesem Beispiel wertet das Skript die Zeit zwischen der Variablen *now* und der Variablen *eod* aus. Die Variable *eod* ist im 24-Stunden-Format als 4:00 PM (16:00 Uhr) definiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Skript legt dann die Variable *answer* auf die Differenz zwischen diesen Variablen in Sekunden fest und protokolliert eine Nachricht.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Aufgaben-Workflow-Aktivitäten

Aufgabenaktivitäten erstellen und ändern Workflow-Aufgaben.

Aufgabenaktivitäten sind nur verfügbar, wenn der Workflow für eine Tabelle ausgeführt wird, die „Aufgabe“ erweitert.

Workflow-Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“

Die Aktivität **Arbeitsnotiz hinzufügen** fügt dem Feld *Arbeitsnotiz* des aktuellen Incident-Datensatzes Text hinzu.

Um diese Aktivität verwenden zu können, muss ein Workflow für die Incident-Tabelle ausgeführt werden.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotiz	Der Text, der dem Incident-Datensatz hinzugefügt werden soll.

Workflow-Aktivität „Hinweis zu Anlagen“

Die Aktivität **Hinweis zu Anlagen** fügt dem aktuellen Datensatz eine Anlage hinzu.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Diese Aktivität ermöglicht die Verwendung unregelmäßiger HTML-Tags zum Verweisen auf Anlagen, insbesondere das Tag `[code]`. Einträge in einem Journalfeld, die unregelmäßiges HTML verwenden, funktionieren nicht, wenn die Eigenschaft *`glide.ui.allow_deep_html_validation`* „true“ ist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Fertig: Die Aktivität hat die Anlage dem Datensatz hinzugefügt.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Hinweis zu Anlagen“

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Feld	Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, wird im aktuellen Datensatz ein Hinweis erstellt, dass eine Datei angehängt wurde. Geben Sie das Feld im aktuellen Datensatz an, in dem dieser Hinweis angezeigt werden soll. Die Optionen sind: • **Keine** (verwendet standardmäßig „Arbeitsnotizen“) • **Zusätzliche Anmerkungen** • **Arbeitsnotizen**
Informationen zum Anlagenhinweis	
Anlagenname	Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, wird eine TXT-Datei mit dem Namen erstellt, den Sie in diesem Feld angeben.
Anlagendaten	Der Inhalt der TXT-Dateianlage. Er kann als Nur-Text vorliegen oder Variablen verwenden, um bestimmte Daten aus einer Tabelle zu extrahieren.

Workflow-Aktivität „Katalogaufgabe“

Die Aktivität **Katalogaufgabe** erstellt einen Servicekatalogaufgaben-Datensatz.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Ein Benutzer muss die Katalogaufgabe abschließen. Diese Aktivität ist nur für Workflows verfügbar, die für die Tabelle „Kataloganforderungselement“ [sc_req_item] ausgeführt werden.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Der endgültige **Status**-Wert des Katalogaufgaben-Datensatzes bestimmt den Ergebniswert für die Aktivität **Aufgabe erstellen**. Mögliche Ergebniswerte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschlossen – vollständig
- Geschlossen – unvollständig
- Geschlossen – übersprungen
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabefelder

Die Werte, die Sie in den folgenden Feldern eingeben, bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“

Feld	Beschreibung
Einstellungen der Aktivität „Katalogaufgabe“ Die folgenden Felder geben das Verhalten der Aktivität „Katalogaufgabe“ an.	
Aufgabentabelle	Die Tabelle, für die diese Aktivität ausgeführt wird. In den meisten Fällen können Sie den Standardwert übernehmen: [sc_req_item].
Priorität	Der Wert, den Sie dem Feld **Priorität** für die neue Aufgabe zuweisen möchten.
Warten auf Abschluss	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet die Workflow-Aktivität auf den Abschluss der Aufgabe, bevor fortgefahren wird. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die Aufgabe erstellt, aber der Workflow wird fortgesetzt.
Katalogaufgabe – Datensatzeinstellungen Die folgenden Felder geben die Feldwerte an, die diese Aktivität für die von ihr erstellte Katalogaufgabe festlegt.	
Aufgabenwert von	Geben Sie an, wie die Felder für die neue Aufgabe ausgefüllt werden sollen. • **Felder:** Eine vordefinierte Menge von Feldern einschließlich **Ausführungsgruppe**, **Zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Anweisungen**. • **Vorlage:** Eine vorhandene Vorlage für die ausgewählte Aufgabentabelle. • **Werte:** Werte, die Sie mit einem Widget vom Typ „Werte festlegen“ angeben. Nachdem Sie einen Wert für **Aufgabenwert von** ausgewählt haben, werden zusätzliche für diesen Wert spezifische Felder im Formular angezeigt.
Ausführungsgruppe Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Gruppe. Füllt das Feld **Zuweisungsgruppe** der neuen Aufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Der für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Benutzer. Füllt das Feld **Zugewiesen an** der neuen Aufgabe aus.
Kurzbeschreibung Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Eine kurze Beschreibung für die Aufgabe. Füllt das Feld **Kurzbeschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Anweisungen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die Aufgabenanweisungen, die der Benutzer vor dem Schließen der Aufgabe ausführen muss. Füllt das Feld **Beschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Vorlage Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Vorlage festgelegt ist.	Die Werte in der Aufgabe werden mit den Werten in der ausgewählten Vorlage gefüllt.
Werte festlegen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Werte festgelegt ist.	Wählen Sie ein beliebiges Feld im Aufgabendatensatz mit einem Wert aus, den Sie hier angeben.
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, wenn Sie ein Skript zum Zuweisen von Werten für die Katalogaufgabe verwenden möchten. Wenn Sie **Erweitert** deaktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in das Sie Ihr Skript eingeben können.
Erweitertes Skript Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** aktiviert ist.	Legen Sie zusätzliche Werte für die Aufgabe in diesem Skript fest. Dieses Skript wird ausgeführt, nachdem die Aufgabenwerte unter Verwendung der von Ihnen angegebenen **Felder**, **Vorlage** oder **Werte** festgelegt wurden. Verwenden Sie die Variable *task*, wenn Sie zusätzliche Werte festlegen, zum Beispiel: `task.short_description = current.short_description;`
Katalogaufgabe – Variablen	
Variablen auf Aufgabenformular	Geben Sie optionale Katalogvariablen an, die in das Formular „Katalogaufgabe“ aufgenommen werden sollen. Die hier ausgewählten Variablen werden in einem Feld namens **Variableneditor** angezeigt. Wenn Sie hier keine Variablen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	auswählen, ist das Feld **Variableneditor** im Formular „Katalogaufgabe“ nicht sichtbar.
Katalogaufgabe – Zeitplan	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Katalogaufgabe“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“

Die Aktivität **Aufgabe erstellen** generiert einen Datensatz für alle Tabellen, die „Aufgabe“ [task] erweitern.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Wenn die Checkbox **Warten auf Abschluss** aktiviert ist, wartet der Workflow-Kontext auf eine Benutzeraktion für die Aufgabe, z. B. „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig“. Anschließend wird der Vorgang basierend auf der Benutzeraktion fortgesetzt.

Hinweis:
Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig bestimmt der endgültige **Status**-Wert des Katalogaufgaben-Datensatzes bestimmt den Ergebniswert für die Aktivität **Aufgabe erstellen**. Mögliche Ergebniswerte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschlossen – vollständig
- Geschlossen – unvollständig
- Geschlossen – übersprungen
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“

Feld	Beschreibung
Einstellungen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ Die folgenden Felder geben das Verhalten der Aktivität „Aufgabe erstellen“ an.	
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Wählen Sie aus der entsprechenden Aufgabentabelle für den Workflow aus.
Priorität	Die der Aufgabe zugewiesene Standardpriorität. Wenn Sie auch die Aufgabenpriorität im Abschnitt „ **Aufgabenwerte aus“ festlegen**, überschreibt der Aufgabenwert die Standardpriorität.
Warten auf Abschluss	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet die Workflow-Aktivität auf den Abschluss der Aufgabe, bevor fortgefahren wird. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die Aufgabe erstellt, aber der Workflow wird fortgesetzt.
Aufgabe erstellen – Datensatzeinstellungen Die folgenden Felder geben die Feldwerte an, die diese Aktivität für die von ihr erstellte Aufgabe festlegt.	
Aufgabenwerte von	Die für die Erstellung der Aufgabe verwendeten Werte können stammen von: • **Felder:** Eine vordefinierte Menge von Feldern einschließlich **Ausführungsgruppe**, **Zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Anweisungen**. • **Vorlage:** Eine vorhandene Vorlage für die ausgewählte Aufgabentabelle. • **Werte:** Werte, die Sie mit einem Widget vom Typ „Werte festlegen“ angeben. **Hinweis:** Jede Aufgabenpriorität, die Sie hier festlegen, überschreibt die im Feld **Priorität** festgelegte Standardpriorität.
Ausführungsgruppe Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Gruppe. Füllt das Feld **Zuweisungsgruppe** der neuen Aufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Der für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Benutzer. Füllt das Feld **Zugewiesen an** der neuen Aufgabe aus.
Kurzbeschreibung Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Eine kurze Beschreibung für die Aufgabe. Füllt das Feld **Kurzbeschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Anweisungen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die Aufgabenanweisungen, die der Benutzer vor dem Schließen der Aufgabe ausführen muss. Füllt das Feld **Beschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Aufgabenvorlage Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwerte von** auf **Vorlage** festgelegt ist.	Eine Vorlage, die zum Ausfüllen von Werten für die Aufgabe verwendet wird.
Werte festlegen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwerte von** auf **Werte** festgelegt ist.	Ein Widget, mit dem Werte für beliebige Felder der Aufgabe angegeben werden.
Erweitert	
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, wenn Sie ein Skript zum Zuweisen von Werten für die Katalogaufgabe verwenden möchten. Wenn Sie **Erweitert** deaktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in das Sie Ihr Skript eingeben können.
Erweitertes Skript Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** aktiviert ist.	Legen Sie zusätzliche Werte für die Aufgabe in diesem Skript fest. Dieses Skript wird ausgeführt, nachdem die Aufgabenwerte unter Verwendung der von Ihnen angegebenen **Felder**, **Vorlage** oder **Werte** festgelegt wurden. Verwenden Sie die Variable *task*, wenn Sie zusätzliche Werte festlegen, zum Beispiel: `task.short_description = current.short_description;`
Aufgabenzeitplan	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Aufgabe erstellen“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Utility-Workflow-Aktivitäten

Mit Utility-Aktivitäten können Sie den Pfad des Workflows steuern. Außerdem stellen sie andere nützliche Tools bereit.

Workflow-Aktivität „Verzweigung“

Die Aktivität **Verzweigung** teilt den Workflow in mehrere Übergangspfade von einer einzigen Aktivität auf.

Um einen Übergangspfad hinzuzufügen, ziehen Sie die Aktivität **Verzweigung** auf die Canvas. Wenn das Eigenschaftenformular der Verzweigungsaktivität angezeigt wird, klicken Sie auf **Absenden**, um die Aktivität zur Canvas hinzuzufügen. Sobald sich die Aktivität auf der Canvas befindet, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Aktivitätstextkörper, und klicken Sie dann auf **Bedingung hinzufügen**.

Alle Übergänge von dieser Aktivität werden gleichzeitig ausgeführt. Diese Aktivität stellt eine einzige Bedingung **Immer** bereit. Sie können von dieser Bedingung beliebig viele Übergänge ziehen. Die Verwendung dieser Aktivität entspricht dem Zeichnen mehrerer Übergänge von einer einzelnen Bedingung einer anderen Aktivität.

Verzweigungen können das Verhalten von Rollback-Aktivitäten beeinflussen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivität „Rollback zu“.

Workflow-Aktivität „Join“

Die Aktivität **Join** vereint mehrere Ausführungspfade in einem Übergang.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu bewirken, dass ein Workflow auf den Abschluss aller Aktivitäten in mehreren Pfaden wartet, bevor fortgefahren wird. Wenn mehrere gleichzeitige Workflow-Pfade ohne **Join**-Aktivität aufeinandertreffen, werden alle nachfolgenden Aktivitäten zweimal ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um der Canvas eine Join-Aktivität hinzuzufügen, klicken Sie auf **Absenden**. Verbinden Sie auf der Canvas eingehende Übergänge von jeder Aktivität, die als Vorgänger der Join-Aktivität verwendet werden soll. Verbinden Sie dann ausgehende Übergänge mit den beiden Endbedingungen: Abgeschlossen und Unvollständig.

Ergebnisse

Es wird ein Unvollständig-Übergang von einem **Join** bereitgestellt, wann immer es möglich ist, dass Vorgängeraktivitäten einem Übergangspfad folgen, der nicht zu der **Join**-Aktivität führt.

Ergebnisse der Aktivität „Join“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	**Join** wird entlang des Abgeschlossen-Pfads beendet, wenn das System festgestellt hat, dass alle Vorgängeraktivitäten abgeschlossen und in den **Join** übergegangen sind.
Unvollständig	**Join** wird entlang des Unvollständig-Pfads beendet, wenn das System feststellt, dass mindestens eine Vorgängeraktivität abgeschlossen ist, aber entlang eines Pfads übergegangen ist, der die **Join**-Aktivität umgangen hat.

Workflow-Aktivität „Sperre“

Die Aktivität **Sperre** verhindert, dass andere Instanzen dieses Workflows nach dieser Aktivität fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.

Mehrere Instanzen desselben Workflows können gleichzeitig ausgeführt werden. Zum Beispiel, ob ein Workflow ausgelöst wird, wenn ein Datensatz zu einer bestimmten Tabelle hinzugefügt wird. Dieser Workflow wird mehrmals ausgelöst, wenn mehrere Datensätze nacheinander hinzugefügt werden, einmal bei jeder Datensatzeinfügung. Sie können die Sperraktivität verwenden, um sicherzustellen, dass diese Instanz des Workflows eine oder mehrere Aktivitäten abgeschlossen hat, bevor eine andere Instanz des Workflows fortgesetzt werden kann.

Ein Workflow kann eine Sperre mit der Aktivität **Entsperren** explizit aufheben. Die Sperre kann auch aufgehoben werden, wenn die **Max. Dauer** erreicht ist.

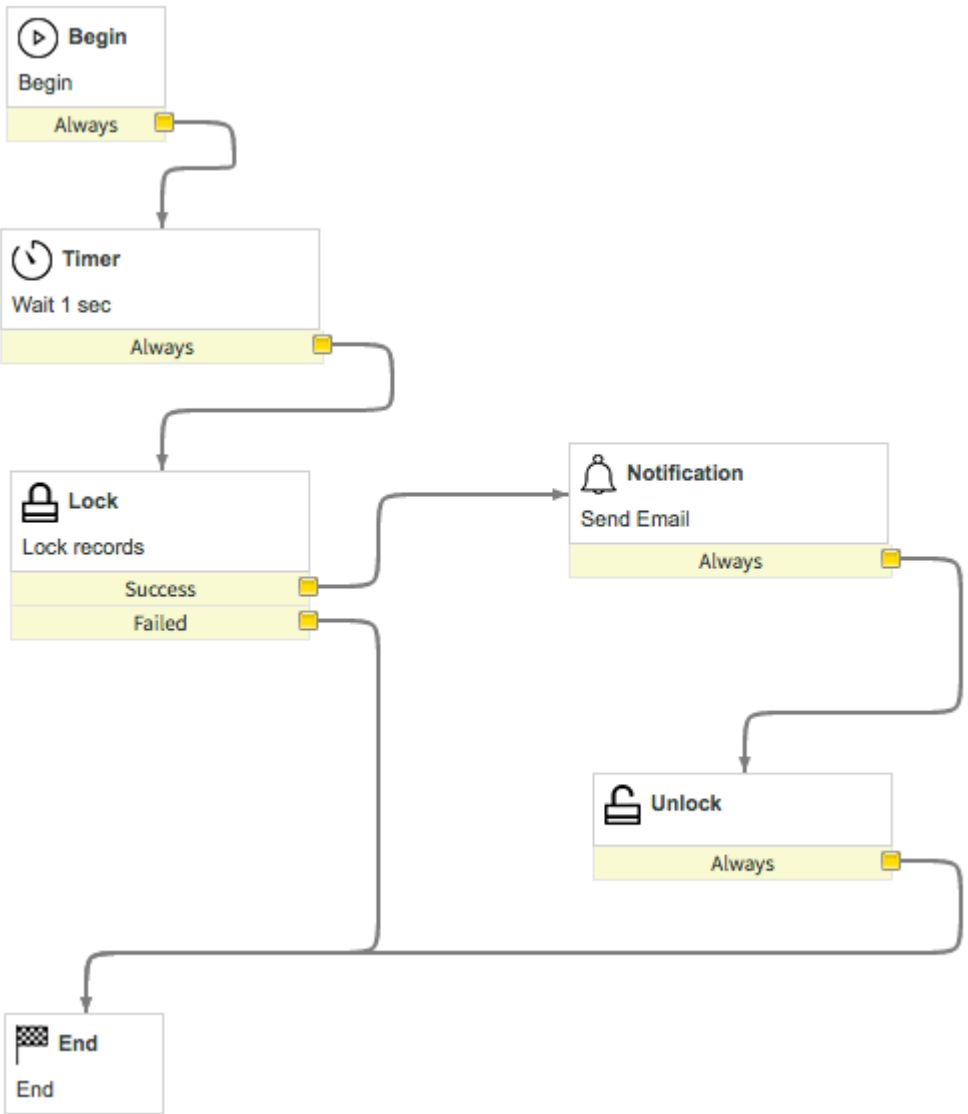
Wenn eine Instanz des Workflows die Aktivität **Sperre** erreicht, wird versucht, eine Sperre mit dem in der Sperraktivität angegebenen Schlüssel abzurufen. Wenn eine andere Instanz die Sperre bereits abgerufen und noch nicht aufgehoben hat, schlägt dieser Sperrversuch fehl. Die Instanz versucht weiterhin, die Sperre abzurufen, bis **Max. Versuche** erreicht ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Es wird empfohlen, vor der Sperraktivität eine Timer-Aktivität von einer Sekunde einzufügen. Hiermit kann der seltene Fall verhindert werden, dass die Sperraktivität eine Workflow-Instanz nicht von einer anderen unterscheiden kann. Dieser Fall kann eintreten, weil die Entität, die die Sperre besitzt, nicht die spezifische Workflow-Instanz, sondern der Code-Ausführungsthread ist, in dem diese Instanz ausgeführt wird. In den meisten Fällen wird jede Workflow-Instanz in einem anderen Thread ausgeführt. Durch Hinzufügen einer Timer-Aktivität wird sichergestellt, dass dies der Fall ist.

Beispiel für Sperraktivität mit vorangestellter Timer-Aktivität



Da eine Aktivität vom Typ **Sperre** die Verarbeitung anderer Workflow-Instanzen nur vorübergehend verhindern kann, fügen Sie keine Aktivitäten hinzu, die dazu führen, dass der Workflow zwischen einem Aktivitätsblock **Sperre** und **Entsperren** wartet. Dies kann dazu führen, dass die Aktivität **Entsperren** die Sperre nicht abrufen kann, um sie aufzuheben, und stattdessen 60 Sekunden bis zum Abschluss benötigt. Zu den eingeschränkten Warteaktivitäten gehören:

- Freigabeaktivitäten
- Aufgabenaktivitäten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Timer-Aktivitäten
- Aktivität „Auf Bedingung warten“
- Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“
- MID-Serveraktivitäten wie ein PowerShell-Skript

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „Sperre“

Ergebnis	Beschreibung
Erfolg	Die Aktivität hat erfolgreich eine Sperre abgerufen. Diese Instanz des Workflows kann über diesen Punkt hinaus fortgesetzt werden, andere Instanzen können jedoch nicht fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.
Fehler	Nachdem **Max. Versuche** unternommen wurden, die Sperre abzurufen, konnte die Aktivität die Sperre nicht abrufen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Sperre“

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Ein eindeutiger Mutex-Schlüssel. Die Aktivität Entsperren verwendet diesen Schlüssel, um die Sperre aufzuheben.
Dauer	
Max. Dauer	Die maximale Dauer der Sperre. Die Sperre wird nach Erreichen dieser Dauer aufgehoben. Das Aufheben einer Sperre entspricht der Ausführung der Aktivität **Entsperren**.
Sperrversuche Geben Sie an, wie sich die Aktivität verhält, wenn der Sperrversuch abgelehnt wird. Wenn der letzte Sperrversuch fehlschlägt, wird der Aktivitätsstatus auf „Zeitüberschreitung“ und das Aktivitätsergebnis auf „Fehlgeschlagen“ festgelegt.	
Max. Versuche	Geben Sie an, wie oft die Aktivität maximal versuchen kann, die Sperre abzurufen.
Verzögerung zwischen Versuchen	Der Zeitraum, der nach einem fehlgeschlagenen Sperrversuch verstreichen muss, bevor ein weiterer Sperrversuch zulässig ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Sperre“

Status	Beschreibung
Warten	Die Workflow-Engine wartet darauf, eine Sperre abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Sperre“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat die Sperre erfolgreich abgerufen.
Zeitüberschreitung	Die Aktivität konnte innerhalb der durch die Eingabevariable **Max. Versuche** angegebenen Anzahl von Versuchen keine Sperre abrufen.

Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“

Die Aktivität **Protokollnachricht** schreibt eine Nachricht in das Workflow-Protokoll.

Verwenden Sie diese Aktivität, um dem Protokoll des Workflows Einträge für Debugging- oder Nachverfolgungszwecke hinzuzufügen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Protokollnachricht“

Feld	Beschreibung
Nachricht	Die zu protokollierende Nachricht. Diese Variable kann eine Zeichenfolge oder ein JavaScript-Ausdruck sein, der in eine Zeichenfolge ausgewertet wird.

Workflow-Aktivität „Nachverfolgungsnachricht protokollieren“

Die Aktivität **Nachverfolgungsnachricht protokollieren** schreibt eine Nachverfolgungsnachricht in das Workflow-Protokoll.

Die Nachverfolgungsnachricht enthält den Aktivitätsnamen, das Event, das den Workflow aufgerufen hat, und die Tabelle des aktuellen Datensatzes. Es gibt keine Variablen oder Bedingungen. Um andere Daten zu protokollieren, verwenden Sie die Aktivität Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“.

Veraltete Workflow-Aktivität „REST-Nachricht“.

Mit der Aktivität Veraltet **REST-Nachricht** kann ein Administrator den REST-Endpunkt überschreiben oder die im REST-Nachrichtenmodul konfigurierten Variablen bereitstellen.

Diese Aktivität ist in der Washington DC-Version veraltet und erscheint nicht mehr im Workflow-Bereich für die Entwicklung neuer Workflows. Neue Workflows sollten Orchestration REST-Aktivitätsvorlagen.

nutzen. Bestehende Workflows, die es verwenden, funktionieren weiterhin wie geplant. Um diese Aktivität in einem vorhandenen Workflow zu bearbeiten, müssen Sie die Aktivität erneut aktivieren.

Die Aktivität **REST-Nachricht** führt eine REST-Funktion für einen Dead Link (POST, PUT, GET oder DELETE) für einen Endpunkt aus, wobei die im Funktionsdatensatz definierten Werte verwendet werden.

Hinweis:
Wenn Sie zum Senden der REST-Nachricht einen MID-Server verwenden möchten, muss die Instanz auf den MID-Server zugreifen können, und der MID-Server muss für die Verwendung von SSH konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „REST-Nachricht“

Feld	Beschreibung
REST-Nachricht	
REST-Nachricht	Name der auszuführenden REST-Nachricht erstellen . Dies ist ein Referenzfeld für die Tabelle „REST-Nachricht“ [sys_rest_message] (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**) an.
REST-Nachrichtenfunktion	Aufzurufende Funktion, die in einer REST-Nachrichtenfunktion definiert ist. Dies ist ein Referenzfeld für die Tabelle „HTTP-Methode“ [sys_rest_message_fn].**System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**) an. Verfügbare Funktionen sind **put**, **post**, **get** und **delete**. Sie können Funktionen in der zugehörigen Liste **HTTP-Methoden** in jedem REST-Nachrichtendatensatz bearbeiten.
REST-Endpunkt	REST-Endpunkt, der anstelle des im HTTP-Methodendatensatz definierten **Endpunkts** verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der REST-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
REST-Nachricht – Variablen	
Variablen	Werte, die für die Variablensubstitution in ausgehenden REST-Nachrichten verwendet werden sollen, die im HTTP-Methodendatensatz definiert sind. Verwenden Sie das folgende Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Verwenden Sie beispielsweise `name=${nameValue}, id=${idValue}`, wobei *`name`* und *`id`* Funktionsvariablen sind. Wenn entweder der Variablenname oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
REST-Nachricht – MID Server	
MID Server verwenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen MID Server zum Senden der REST-Nachricht verwenden möchten. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, das von der Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server basierend auf dem IP-Bereich und der REST-Funktion zu finden.
MID-Server	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **MID-Server verwenden** aktiviert ist. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter *`use_midserver`* deaktiviert ist.
REST-Nachricht – Skript	
Sensorskript	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen Antworthaupttext können Sie über die Variable *`activity.output`* zugreifen.

Workflow-Aktivität „Rückgabewert“

Die Aktivität **Rückgabewert** gibt einen Wert an einen übergeordneten Workflow zurück, wenn sie in einem Subflow ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität hat keine Variablen oder Bedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflows, die als Subflows verwendet werden.

Verwenden Sie diese Aktivität in einem Subflow, um Daten zu speichern, auf die der übergeordnete Flow zugreifen kann. Die Aktivität **Rückgabewert** fügt die Daten aus der Variablen *value* des Subflow zum Scratchpad des übergeordneten Workflow hinzu.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen und zu schreiben.

Scratchpad-Einträge der Aktivität „Rückgabewert“

Variable	Beschreibung
value	Die Aktivität schreibt den Wert aus der Variablen *value* des Unterablaufs in das übergeordnete Scratchpad. Die übergeordnete Workflow-Aktivität, die den Unterablauf ausführt, enthält eine Variable *Rückgabewert zuordnen zu*, die definiert, wo der übergeordnete Workflow die zurückgegebenen Daten speichert. Diese Daten können skalar sein, ein Stringifiable-JavaScript-Objekt oder ein Ausdruck, der in ein Stringifiable-JavaScript-Objekt ausgewertet wird.

Zugehörige Informationen

Workflow-Scratchpad-Variablen

Variablen in einem Workflow verwenden

Workflow-Aktivität „Skript ausführen“

Die Aktivität **Skript ausführen** führt das angegebene Skript im Bereich der Workflow-Version aus.

Hinweis:
Alle Änderungen an `current` werden automatisch aktualisiert. Sie müssen *`current.update()`* nicht aufrufen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Skript ausführen“

Feld	Beschreibung
Skript	Auszuführendes Skript.

Workflow-Aktivität „Werte festlegen“

Die Aktivität „Werte **festlegen** “ legt Werte im aktuellen Datensatz fest, wenn der Workflow angehalten oder beendet wird.

Eingabefelder

Die Werte, die Sie in den folgenden Feldern eingeben, bestimmen das Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabefelder der Aktivität „Werte festlegen“

Feld	Beschreibung
Diese Werte festlegen	Wählen Sie in der Liste auf der linken Seite das Feld im aktuellen Datensatz aus, dessen Wert Sie festlegen möchten, wenn der Workflow stillgelegt oder beendet wird. Wählen Sie im Benutzereingabefeld auf der rechten Seite den Wert aus, auf den Sie das Feld festlegen möchten. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, dieselben Felder aus verschiedenen Aktivitäten zum **Festlegen** von Werten festzulegen. Der Workflow legt nur den Wert fest, der durch die letzte Aktivität „ **Werte** festlegen“ angegeben wurde, die vor dem Stilllegen oder Beenden ausgeführt wurde.

Hinweis:
Wenn Sie die Aktivität **Werte festlegen** verwenden, um das Feld **Freigabe** für eine Aufgabe festzulegen, werden ausstehende Freigaben nicht abgebrochen. Um eine Aufgabe in einem Workflow zu genehmigen, verwenden Sie stattdessen die Aktivität **„Genehmigungsaktion“**.

Veraltete Workflow-Aktivität SOAP-Nachricht

Die Veraltet **SOAP-Nachrichtenaktivität** verwendet SOAP-Nachrichten, die im System-Webservices-Plugin definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.

Diese Aktivität ist in der Washington DC-Version veraltet und erscheint nicht mehr im Workflow-Bereich für die Entwicklung neuer Workflows. Neue Workflows sollten Orchestration SOAP-Aktivitätsvorlagen.

nutzen. Bestehende Workflows, die es verwenden, funktionieren weiterhin wie geplant. Um diese Aktivität in einem vorhandenen Workflow zu bearbeiten, müssen Sie die Aktivität erneut aktivieren.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“

Feld	Parameter	Beschreibung
SOAP-Nachricht	soap_message	Die SOAP-Nachricht, die in der Tabelle „Ausgehende SOAP-Nachricht“ [sys_soap_message] des System-Webservices-Plugins definiert ist. (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**)
SOAP-Nachrichtenfunktion	soap_message_function	Die aufzurufende Funktion, die in der SOAP-Nachricht definiert ist. Funktionen werden in der zugehörigen Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen** in jedem SOAP-Nachrichtendatensatz aufgelistet.
SOAP-Endpunkt	soap_endpoint	Endpunkt, der anstelle des Werts für **SOAP-Endpunkt** im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
Variablen	variables	Variablen, die im SOAP-**Umschlag** ersetzt werden sollen, der im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion definiert ist. Verwenden Sie dieses Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“ (Fortsetzung)

Feld	Parameter	Beschreibung
		Wenn entweder der Name oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
MID Server verwenden	use_midserver	Kontrollkästchen zur Verwendung eines MID Servers zum Senden der SOAP-Nachricht. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, das von der Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist (true), im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server zu finden.
MID-Server	midserver	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie die Checkbox **MID-Server verwenden** aktivieren. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter `use_midserver` deaktiviert ist.
Sensorskript	sensor_script	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen XML-Antworthaupttext können Sie über das Objekt `activity.output` zugreifen.

Workflow-Aktivität „Drehkreuz“

Die Aktivität **Drehkreuz** schränkt ein, wie oft ein Workflow denselben Punkt durchlaufen kann.

Verwenden Sie diese Aktivität, um Endlosschleifen zu verhindern. Diese Aktivität ist zusammen mit der Aktivität Workflow-Aktivität „Rollback zu“ nützlich.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Das Aktivitätsskript wertet standardmäßig aus, ob die Aktivität fortgesetzt oder beendet werden soll.

Ergebnisse der Aktivität „Drehkreuz“

Ergebnis	Beschreibung
Fortsetzen	Der Wert **Erlaubte Wiederholungen** ist größer als die Häufigkeit, mit der der Workflow auf diese Aktivität zugegriffen hat.
Abbrechen	Der Workflow hat häufiger auf diese Aktivität zugegriffen, als im Wert **Erlaubte Wiederholungen** festgelegt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Drehkreuz“

Feld	Beschreibung
Erlaubte Wiederholungen	Wie oft der Workflow diese Aktivität durchlaufen kann, bevor das Drehkreuz die Schleife beendet.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt.

Bedingungen der Aktivität „Drehkreuz“

Feld	Beschreibung
Fortsetzen	Wenn der Workflow weniger oft zu diesem Punkt zurückgekehrt ist, als in den erlaubten Wiederholungen angegeben.
Abbrechen	Wenn der Workflow öfter zu diesem Punkt zurückgekehrt ist, als in den erlaubten Wiederholungen angegeben.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Drehkreuz“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Entsperren“

Die Aktivität **Entsperren** hebt eine Sperre auf, die zuvor von der Aktivität **Sperre** gesetzt wurde.

Geben Sie zum Aufheben einer Sperre denselben Sperrschlüssel an, der in der Aktivität **Sperre** angegeben wurde. Wenn für die Aktivität **Sperre** eine **Dauer** angegeben wurde und diese Dauer bereits verstrichen ist, wurde die Sperre bereits freigegeben.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Entsperren“

Feld	Beschreibung
Schlüssel sperren	Der Mutex-Schlüssel, der die Sperre aufhebt. Dieser Schlüssel muss mit dem von der Aktivität **Sperre** angegebenen Schlüssel übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivität „Sperre“.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Entsperren“

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat die Sperre erfolgreich aufgehoben.

Unterablaufaktivitäten in Workflow

Unterablaufaktivitäten führen Workflows aus einem übergeordneten Workflow aus und verwalten sie.

Die Subflow-Aktivität Startprogramm für parallele Flows ist verfügbar.

Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** startet mehrere Subflows parallel.

Parallel ablaufende Workflows werden gleichzeitig ausgeführt und können in beliebiger Reihenfolge abgeschlossen werden. Die Aktivität kann nach Bedarf einen einzelnen Unterablauf oder mehrere Unterabläufe starten. Sie können die Eingabevariablen und die zurückgegebenen Werte für jeden Unterablauf verwalten.

Hinweis:
Die Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ wartet, bis alle Unterabläufe abgeschlossen sind, bevor fortgefahren wird. Wenn ein Unterablauf nicht beendet wird, wartet die Aktivität auf unbestimmte Zeit.

Starten Sie keine große Anzahl von Unterabläufen mit der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“. Bei übermäßiger Verwendung kann diese Aktivität die Instanz überlasten. Um eine sehr große Anzahl von Subflows zu starten, sollten Sie das Startprogramm für parallele Flows in eine Schleife einfügen, die von einem Drehkreuz oder einer anderen bedingten Aktivität gesteuert wird, und Batches ausführen lassen.

Aktivitätsvariablen

Aktivitätsvariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Feld	Beschreibung
Startprogramm für parallele Flows – Konfiguration	
Name	Ein eindeutiger Name für die Aktivität.
Stufe	Die Phase, die angezeigt werden soll, wenn der Workflow die Aktivität erreicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Eingaben	Eingaben für die auszuführenden Unterabläufe. Geben Sie ein Array aus Name-Wert-Paaren für jede Eingabe an, die im gestarteten Workflow definiert ist. Der Name und der Datentyp der einzelnen Eingabevariablen müssen mit denen übereinstimmen, die von dem Unterablauf verwendet werden, den diese Aktivität startet. Ein ausführliches Beispiel finden Sie unter Startprogramm für parallele Flows – Beispiel.
Startprogramm für parallele Flows – Auswahl	
Workflow	Der auszuführende Workflow.
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, um ein Skript einzugeben, das ein WorkflowCoordinator-Objekt zum Verwalten der Subflows verwendet. Wenn Sie „Erweitert“ aktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in dem Sie ein Skript eingeben können, das einen eindeutigen Workflow für jeden Satz von Eingabevariablen angibt. Weitere Informationen finden Sie unter WorkflowCoordinator-Objekt.
Startprogramm für parallele Flows – Wiederholung Geben Sie Parameter an, um die Leistung von Batch-Workflows zu optimieren.	
Anzahl	Wenn nicht durch einen Eingabesatz angegeben, bestimmt **Anzahl** die Anzahl der von dieser Aktivität parallel ausgeführten Subflows. Wenn die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist, stellen Sie sicher, dass dieses Feld mit einer gültigen Zahl gefüllt wird.
Max. Flows	Die maximale Anzahl von Workflows, die diese Aktivität starten kann. Wenn dieser Wert eine positive ganze Zahl ist, überschreibt er den im WorkflowCoordinator-Konstruktor verwendeten max-Parameter.
Max. gleichzeitig	Die maximale Anzahl paralleler Workflows, die diese Aktivität gleichzeitig ausführen kann. Wenn dieser Wert eine positive ganze Zahl ist, überschreibt er den im WorkflowCoordinator-Konstruktor verwendeten poolsize-Parameter.
Startprogramm für parallele Flows – Prozess	
Verarbeitungsfluss abgeschlossen	Um ein Skript anzugeben, das nach Abschluss jedes Subflow ausgeführt wird, aktivieren Sie die Option **Verarbeitungsfluss abgeschlossen**. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird ein Textfeld mit der Bezeichnung **Flow abgeschlossen** angezeigt, in das Sie das auszuführende Skript eingeben können.
Flow abgeschlossen	Das Skript, das jedes Mal ausgeführt wird, wenn ein Subflow abgeschlossen wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option **Verarbeitungsfluss abgeschlossen** ausgewählt ist. Hier stehen die gleichen Skriptfunktionen und -variablen zur Verfügung, die in anderen Workflow-Skripts verfügbar sind, z. B. in der Aktivität „Skript ausführen“. Weitere Informationen finden Sie unter Werte für abgeschlossene Subflows in Skripts. Die Variable „flow“ steht diesem Skript zur Verfügung. Sie ist ein Objekt, das die folgenden Informationen zum ausgeführten Flow enthält: **flow.output (String)**: Der Wert, den der Subflow an den übergeordneten Flow zurückgibt, wenn vor dem Ende eine Aktivität „Rückgabewert“ ausgeführt wurde. **flow.index (Number)**: Der zu null relative Index des abgeschlossenen Flow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	flow.contextId (String): Die sys_id des Workflow-Kontexts für den abgeschlossenen Subflow. **flow.inputs (Object)**: Die Eingaben, die an den Subflow übergeben wurden, als sein Kontext erstellt und gestartet wurde. **flow.status (String)**: Der endgültige Status des Kontexts. Dies entspricht der Spalte **Status** im Subflow-Kontextdatensatz, mit den möglichen Werten **Wird ausgeführt**, **Fertig**, **Abgebrochen** oder **Fehlerhaft**. (Da der Flow abgeschlossen ist, kann er an diesem Punkt nicht den Status **Wird ausgeführt** haben.)
Startprogramm für parallele Flows – Teilung	

Prozess abgeschlossen	Um ein Skript anzugeben, das ausgeführt wird, nachdem alle Subflows abgeschlossen sind, aktivieren Sie die Option **Prozess abgeschlossen**. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird ein Textfeld mit der Bezeichnung **Fertiges Skript**angezeigt, in dem Sie das auszuführende Skript eingeben können. Die Variable „coordinator“ wird für dieses Skript zur Verfügung gestellt und ist ein Objekt, das den Zugriff auf jeden der abgeschlossenen Unterabläufe mithilfe der Methode „getFlow(index)“ ermöglicht. Beispiel:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Abgeschlossenes Skript	Das Skript, das ausgeführt wird, nachdem alle von der Aktivität gestarteten Unterabläufe abgeschlossen sind. In diesem Skript können Sie Variablen verwenden, die Informationen zu abgeschlossenen Flows enthalten.
	
	Die Variable „coordinator“ wird für dieses Skript zur Verfügung gestellt und ist ein Objekt, das den Zugriff auf jeden der abgeschlossenen Unterabläufe mithilfe der Methode „getFlow(index)“ ermöglicht. Beispiel:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Prozess abgeschlossen** ausgewählt ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll. Um den Status einer Aktivität anzuzeigen, zeigen Sie auf die Aktivität. Ein Popup-Fenster mit dem **Status** und dem **Ergebnis** der Aktivität wird angezeigt. Wenn die Aktivität einen Fehlerstatus aufweist, wird im Popup-Fenster eine kurze **Fehlerbeschreibung** bereitgestellt.

Status der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Status	Beschreibung
Warten	Die Aktivität wartet, bis alle Unterabläufe abgeschlossen sind. Alle Unterabläufe wurden gestartet, und einige sind möglicherweise beendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat alle Unterabläufe erfolgreich abgeschlossen.
Fehler	Bei der Aktivität ist ein Fehler aufgetreten.

WorkflowCoordinator-Objekt

Ein WorkflowCoordinator-Objekt gibt die auszuführenden Subflows und die Eingabevariablen an, die an diese Subflows übergeben werden sollen.

Wenn Sie ein WorkflowCoordinator-Objekt verwenden, können Sie eine Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** erstellen, die mehrere Subflows startet. Wenn Sie die Aktivität ohne ein WorkflowCoordinator-Objekt verwenden, können Sie nur einen einzelnen Subflow mehrmals starten. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein WorkflowCoordinator-Objekt für die Aktivität anzugeben, wenn die Aktivitätseingabevariable **Erweitert** ausgewählt ist.

- Referenzieren Sie eine Workflow-Scratchpad-Variable, die ein vorhandenes WorkflowCoordinator-Objekt enthält. Um ein WorkflowCoordinator-Objekt im Scratchpad zu speichern, rufen Sie die Funktion *`save(variableName)`* für das WorkflowCoordinator-Objekt auf. Sie können das Objekt mit dem im Parameter *`variableName`* übergebenen Wert referenzieren. Sie können zum Beispiel ein WorkflowCoordinator-Objekt in einer Aktivität vom Typ **Skript ausführen** erstellen, das Objekt mit `<object>.save('coord')` speichern und dann dieses Objekt aufrufen, indem Sie `coord` in der **Workflow**-Aktivitätsvariablen einer nachfolgenden Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** eingeben.
- Definieren Sie das WorkflowCoordinator-Objekt in der **Workflow**-Aktivitätsvariablen. Fügen Sie den Identifier `javascript:` am Anfang des Skripts hinzu. Unter Startprogramm für parallele Flows – Beispiel wird gezeigt, wie ein WorkflowCoordinator-Objekt auf diese Weise verwendet wird.
- Erstellen Sie eine Factory-Klasse, um das WorkflowCoordinator-Objekt zu definieren. Das System stellt standardmäßig keine Factory-Klasse für WorkflowCoordinator bereit.

Werte für abgeschlossene Subflows in Skripts

Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** macht zusätzliche Variablen verfügbar, die Sie in Skripts verwenden können.

Zusätzliche Variablen

Variable	Beschreibung
coordinator	Das WorkflowCoordinator-Objekt, das beim Ausführen der Subflows verwendet wird. Sie können diese Variable im **abgeschlossenen Skript** verwenden, um letzte Vorgänge auszuführen. Außerdem können Sie das WorkflowCoordinator-Objekt in einer späteren Workflow-Aktivität verwenden, indem Sie den Aktivitätsnamen oder die sys_id an die Funktion *`WorkflowCoordinator.load('<Aktivität>')`* übergeben. Wenn Sie beispielsweise das WorkflowCoordinator-Objekt aus einer Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** mit dem Namen **Subflows starten** laden möchten, geben Sie in einer späteren Aktivität `var coord = WorkflowCoordinator.load('Subflows starten');` ein.
flow	Der Subflow, der von der zuletzt abgeschlossenen Aktivität gestartet wurde. Sie können diese Variable im Skript **Flow abgeschlossen** verwenden, um Nachverarbeitungsvorgänge für die einzelnen Subflows auszuführen. Um einen abgeschlossenen Subflow von einem coordinator-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Variablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Objekt abzurufen, verwenden Sie var flow = coord.getFlow(I); Dabei ist I der numerische Index des Subflow basierend auf der Reihenfolge, in der er gestartet wurde. Diese Werte stehen im abgeschlossenen Subflow zur Verfügung: • index: Der numerische Index dieses Subflow basiert auf der Reihenfolge, in der er gestartet wurde. • workflow: Die sys_id oder der Name des Workflow, der für diesen Subflow verwendet wird, abhängig davon, was Sie an den WorkflowCoordinator-Konstruktor übergeben haben. • inputs: Alle Eingabewerte, die dem gestarteten Subflow bereitgestellt werden. • status: Status des Subflow-Kontexts. • output: Der vom Subflow zurückgegebene Wert. • contextId: Die sys_id des Workflow-Kontexts für den Subflow.

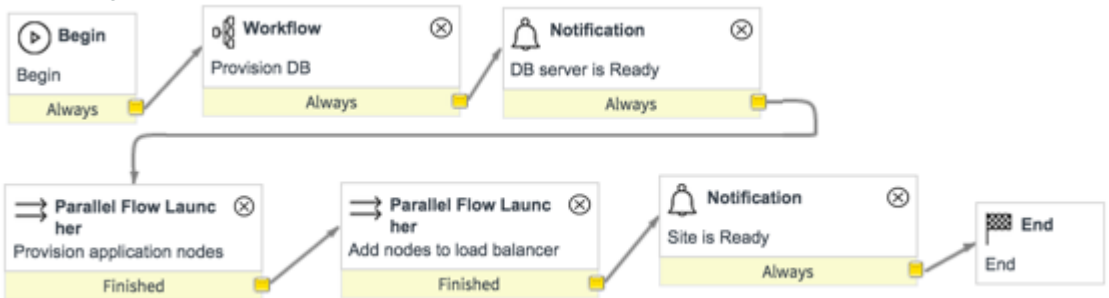
Startprogramm für parallele Flows – Beispiel

Dieses Beispiel zeigt, wie die Aktivität „Startprogramm für **parallele Flows**“ mit einem Array von Eingabewerten und einem WorkflowCoordinator-Objekt verwendet wird.

Beispiel-Workflow

Dieses Beispiel zeigt einen SQL-basierten Webserver mit vier Anwendungsknoten. Ein einzelner Subflow wird ausgeführt, um die Datenbank bereitzustellen, und mehrere parallele Subflows konfigurieren jeweils einen Anwendungsknoten. Schließlich konfiguriert ein separater Satz paralleler Subflows die Knoten für die Verwendung eines Load Balancer und richtet den Server-DNS ein.

Startprogramm für parallele Flows – Business Case

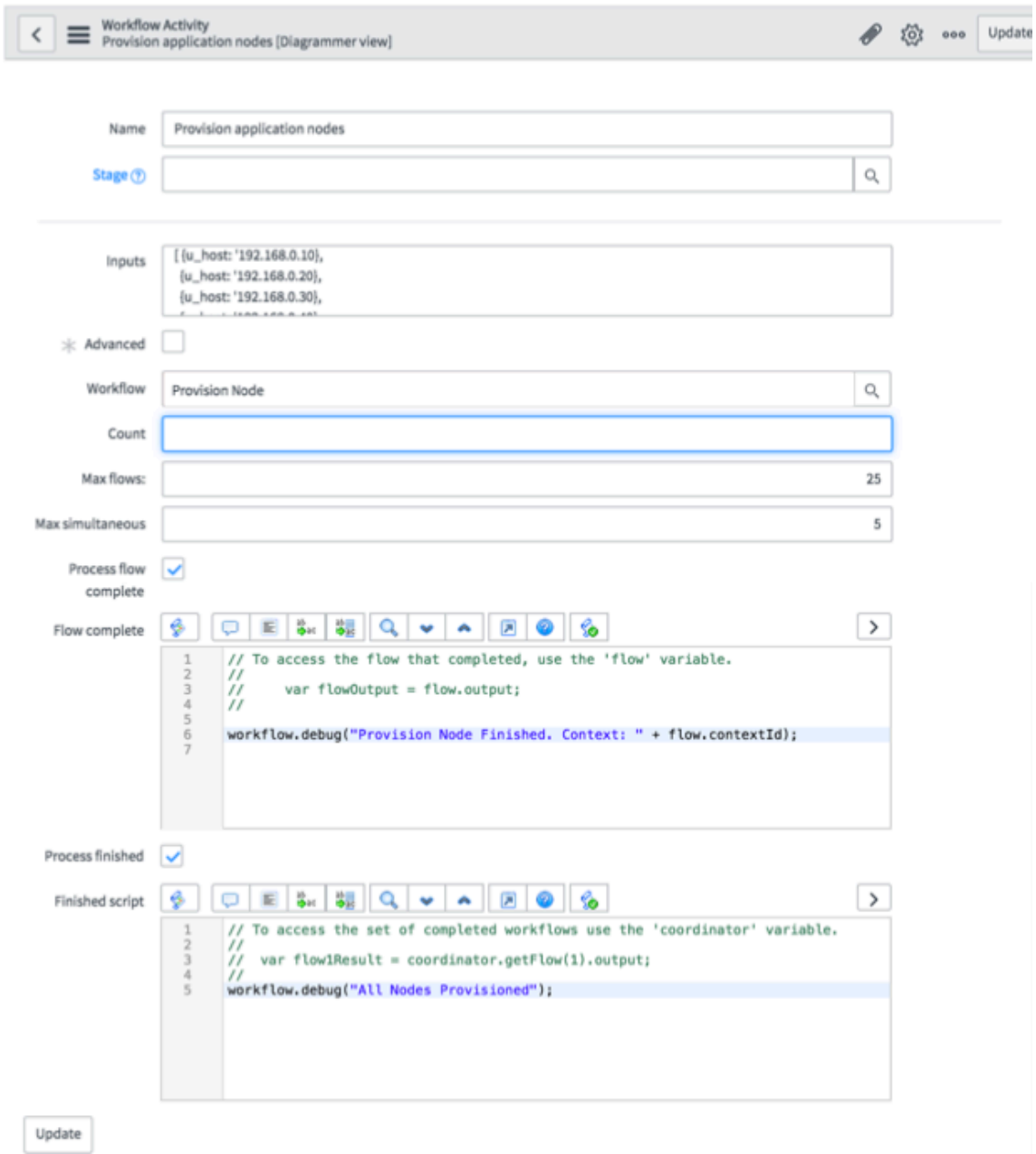


Anwendungsknoten bereitstellen

Die erste Aktivität „Startprogramm für **parallele**Flows“ startet den **Subflow** „Bereitstellungsknoten“ viermal. Die Aktivität übergibt jedem Subflow eine eindeutige IP-Adresse aus einem Array in der Variablen **Eingaben**. Die in den Variablen **Flow abgeschlossen** und **Abgeschlossenes Skript** definierten Skripts schreiben Protokollnachrichten zum Status der Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



Knoten zum Load Balancer hinzufügen

Die zweite Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** verwendet WorkflowCoordinator-Objekte, um die auszuführenden Subflows anzugeben. In der Variablen `coordinator` sind die Informationen zum abgeschlossenen Flow aus der vorherigen Aktivität **Knoten bereitstellen** gespeichert. Das Skript ruft dann die IP-Adresse und den Port für jeden bereitgestellten Knoten ab. Das WorkflowCoordinator-Objekt `coord2` führt den Subflow „Knoten zu Load Balancer hinzufügen“ einmal für jeden Knoten aus. Dabei werden die abgerufenen IP-Adress- und Portinformationen als Eingabevariablen verwendet. Abschließend führt das WorkflowCoordinator-Objekt `coord2` den Subflow **SetupDNS** einmal aus, um den Load Balancer zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auszuführende Subflows festlegen

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Ansicht der Workflow Aktivitätsbeschreibungen

Für Workflow-Aktivitäten stehen Tooltips zur Verfügung, welche die Verwendung der einzelnen Aktivitäten erklären.

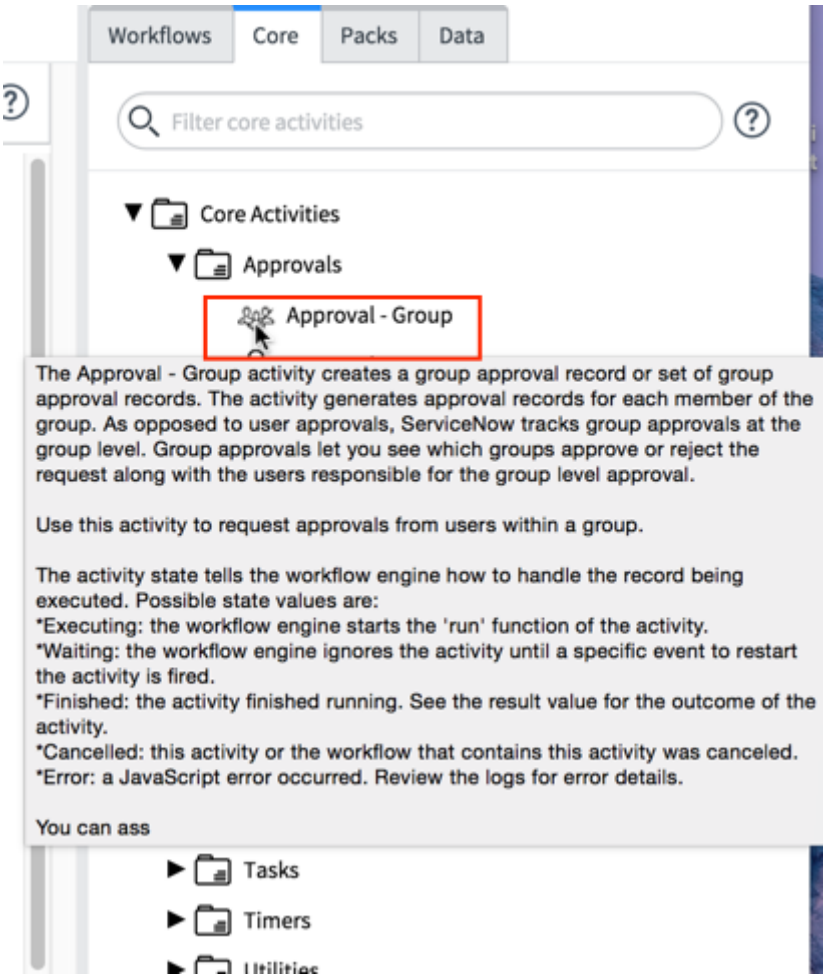
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um eine Aktivitätsbeschreibung im Workflow-Editor anzusehen, zeigen Sie in der Palette auf das Symbol für die Aktivität.



2. Um Aktivitätsbeschreibungen zu ändern, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen** und bearbeiten Sie das Feld **Beschreibung**.

> **Hinweis:**
> Um weitere Informationen zu einer Aktivität anzuzeigen, doppelklicken Sie auf die Aktivität auf dem Canvas, und klicken Sie dann in der Titelleiste im Fenster „Aktivitätseigenschaften“ auf das Hilfe-Symbol.

Elemente der Workflow-Aktivitätsdefinitionen

Jede Aktivität kann eine Anzahl von Elementen spezifizieren, die das Verhalten der Aktivität steuern oder die von der Aktivität gesteuert werden.

Nicht alle Aktivitäten können alle verfügbaren Elemente spezifizieren. Beachten Sie Workflow-Aktivitäten mit Links zu den Aktivitäten, die standardmäßig bereitgestellt werden. Jede Aktivitätsbeschreibung enthält eine detaillierte Erläuterung der spezifischen Elemente, die diese Aktivität bietet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Workflow-Aktivitäten

Element	Beschreibung
Ergebnisse	Der mögliche Wert **activity.results** (Aktivitätsergebnisse). Das Aktivitätsergebnis bestimmt in der Regel, welche Bedingungen die Aktivität durchläuft.
Scratchpad-Einträge	Scratchpad-Variablen, deren Ausführung von der Aktivität abhängig ist, oder Variablen, welche die Aktivität in das Scratchpad schreibt.
Eingabevariablen	Werte, die das Verhalten der Aktivität steuern. Felder zum Festlegen dieser Werte werden im Formular Aktivitätseigenschaften angezeigt, wenn einem Workflow eine neue Aktivität hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsvariablen.
Bedingungen	Legt fest, welcher Übergang nach dem Abschluss der Aktivität folgt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten.
Status	Legt fest, wie der Workflow den ausgeführten Datensatz behandelt.

Workflow eine Aktivität hinzufügen

Verfügbare Aktivitäten werden in den Registerkarten **Zentral**, **Pakete** und **Benutzerdefiniert** in der Workflow-Editor-Palette angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

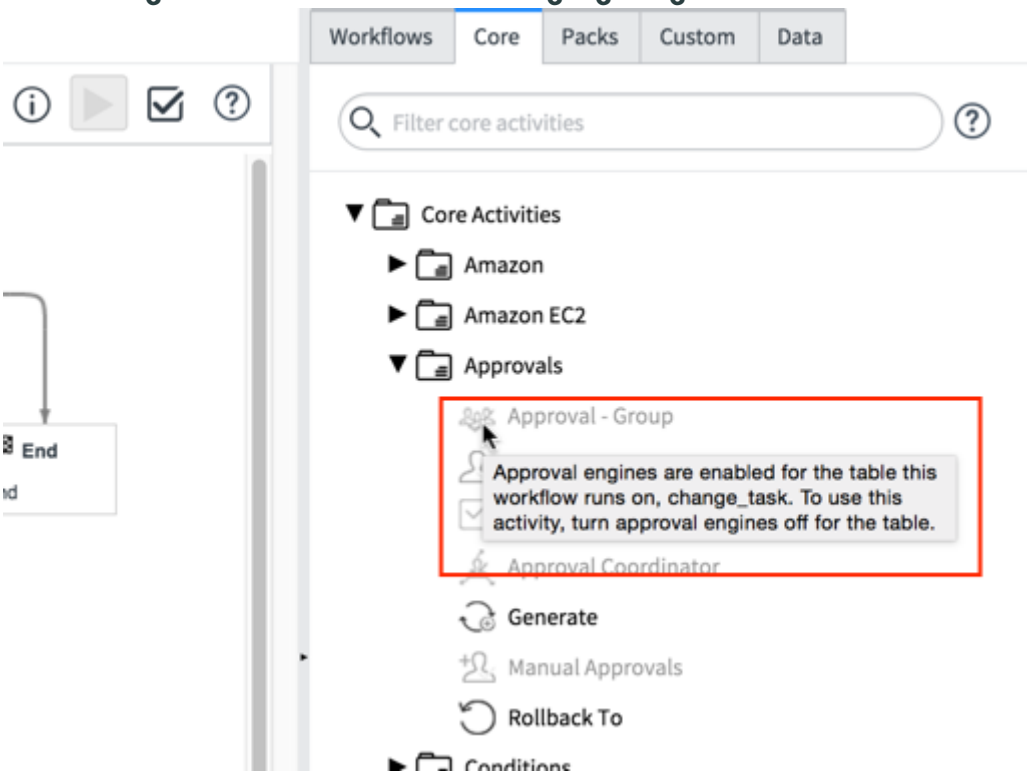
1. Checken Sie im Workflow-Editor einen Workflow aus.
2. Um eine Workflow-Aktivität hinzuzufügen, ziehen Sie sie aus den Registerkarten **Zentral**, **Pakete** oder **Benutzerdefiniert** auf den Canvas und legen Sie sie auf einer Übergangslinie im Textkörper des Workflows ab.

   Der Übergang wird blau, wenn er mit der neuen Aktivität verbunden ist. Der Designer fügt die Aktivität an diesem Punkt zum Flow hinzu und zeigt das Eigenschaftsformular für die neue Aktivität an.

   Wenn eine Aktivität ausgegraut ist, werden Genehmigungs-Engines für die Tabelle aktiviert, in der der Workflow ausgeführt wird. Deaktivieren Sie Genehmigungs-Engines für die Tabelle, um die Aktivität zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht verfügbare Aktivitäten und Genehmigungs-Engines



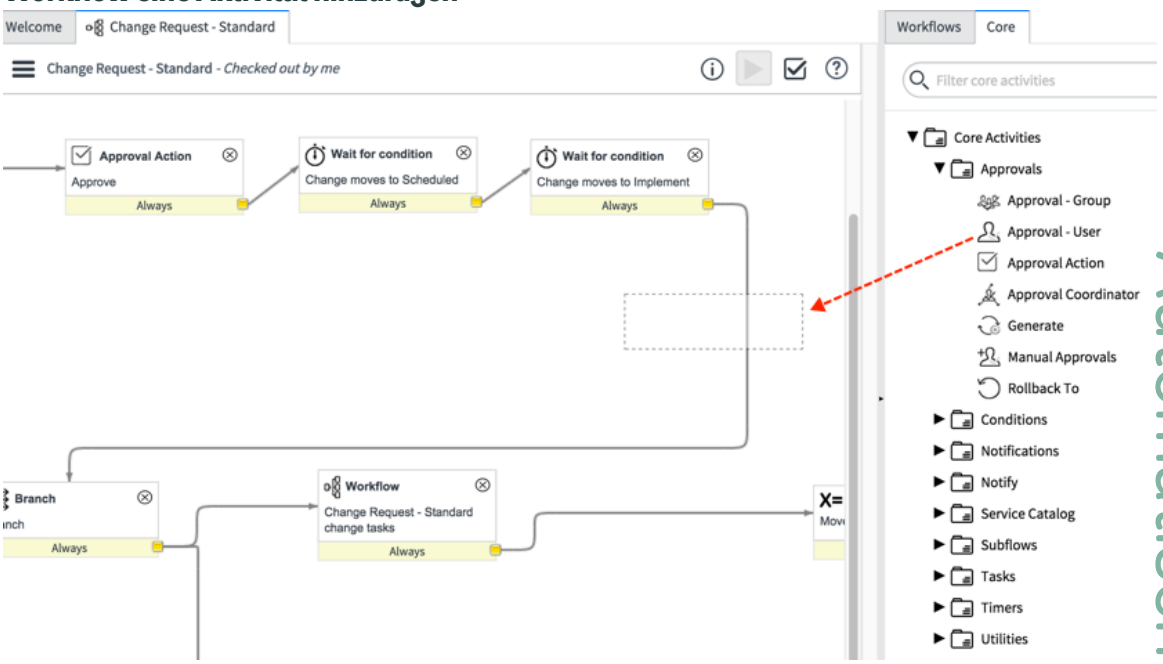
3. Erstellen Sie zusätzliche Bedingungen für die Aktivität, und stellen Sie sicher, dass alle Ausgänge verbunden sind.
4. Führen Sie vor der Veröffentlichung das Tool Workflow-Validierung aus, um fehlende oder getrennte Übergänge zu erkennen, die zu einem Absturz eines Workflows führen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle Aktivitätsbeschreibungen haben einen **Tabellen**wert. Wenn dieser Wert **Global** ist, kann die Aktivität unabhängig von der in den Workflow-Eigenschaften ausgewählten Tabelle für jeden Workflow verwendet werden. Aktivitäten, die eine bestimmte Tabelle angeben, werden nur in der Palette angezeigt, wenn die für den Workflow konfigurierte Tabelle mit der in der Aktivität angegebenen Tabelle übereinstimmt oder diese erweitert.

Workflow eine Aktivität hinzufügen



Eine Workflow Aktivität duplizieren

Sie können eine in einem Workflow verwendete Aktivität einschließlich aller konfigurierten Eigenschaften duplizieren.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie **Aktivität kopieren** aus dem Kontextmenü aus.

   Das System dupliziert die Aktivität automatisch, erstellt jedoch keine Übergänge.
2. Doppelklicken Sie auf die Kopie, und konfigurieren Sie die Eigenschaften entsprechend.
3. Ziehen Sie die Aktivität an eine Stelle im Workflow.
4. Fügen Sie Übergänge hinzu.

Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten verwalten

Übergänge definieren den Verarbeitungspfad des Workflows, abhängig von den in jeder Aktivität definierten Bedingungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Bedingungen in einer Aktivität müssen einen Übergang haben, und alle Übergänge müssen eine Verbindung zu einer anderen Aktivität oder zur **Endaktivität** aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

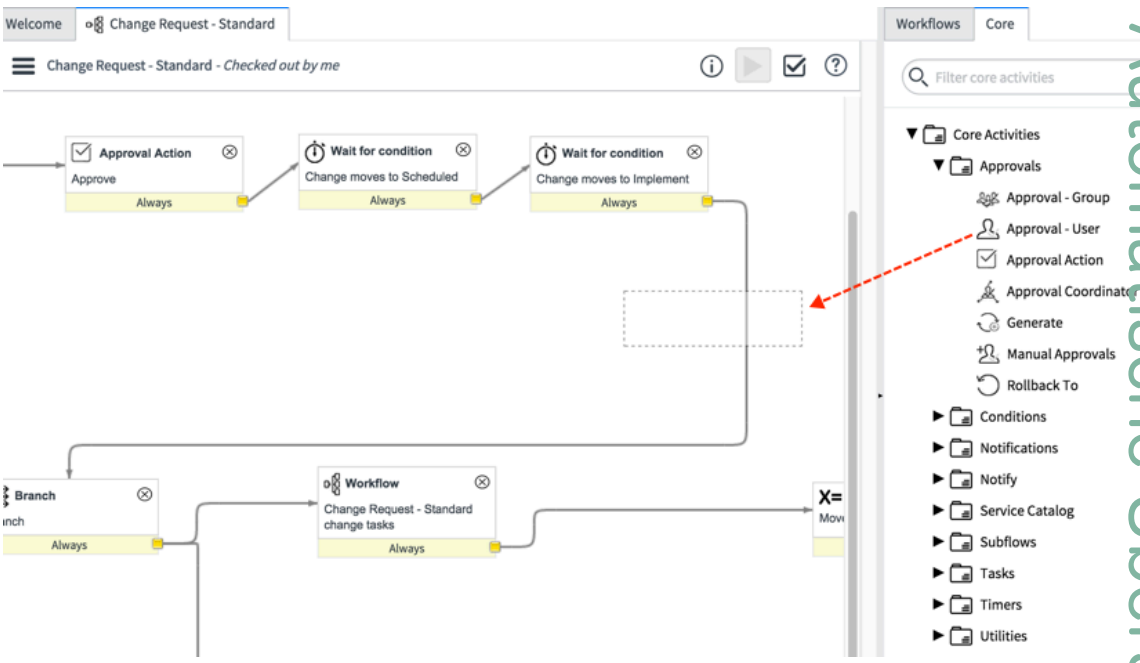
Hinweis:

Führen Sie vor der Veröffentlichung das Tool Workflow-Validierung aus, um fehlende oder getrennte Übergänge zu erkennen, die zu einem Absturz eines Workflows führen können.

Prozedur

1. Fügen Sie dem Workflow mithilfe einer der folgenden Methoden Übergänge hinzu:

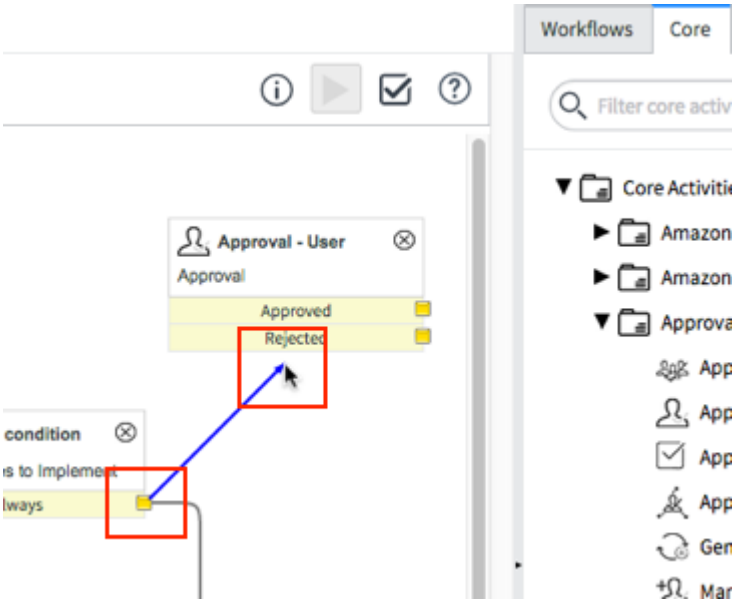
   - Ziehen Sie eine Aktivität direkt auf eine Übergangslinie, und legen Sie sie dort ab, um sie mit den benachbarten Aktivitäten zu verbinden. Die Übergangslinie wird blau, wenn die Verbindung hergestellt wurde. Das System aktualisiert die Übergänge automatisch, um die neue Reihenfolge zu reflektieren.



   - Ziehen Sie die Aktivität in einen freien Bereich des Canvas, und erstellen Sie die Übergänge manuell. Klicken Sie auf das gelbe Quadrat auf der rechten Seite der Aktivitätsbedingung, und ziehen Sie einen Connector zur nächsten Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Sie können mehrere Übergänge aus derselben Aktivitätsbedingung zeichnen, wenn die Aktivität gleichzeitig ausgeführt wird.
3. Um einen Übergang zu entfernen, markieren Sie ihn, und drücken Sie dann **Löschen**.

Benutzerdefinierte Aktivitätsübergänge

Steuerelemente auf der Aktivität **Genehmigung – Benutzer** ermöglichen es einem Administrator, der Aktivität zusätzliche Workflow-Übergänge hinzuzufügen, die sich von den Standardübergängen von **Genehmigt** oder **Abgelehnt** unterscheiden.

Mit dieser Methode definierte Übergänge werden kein permanentes Feature der Aktivität **Genehmigung – Benutzer**. Nachdem ein neuer Übergang konfiguriert wurde, muss dieser Übergang ggf. manuell auf nachfolgende Instanzen der Aktivität angewendet werden.

Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten

Aktivitäten enthalten Standardbedingungen, die bestimmen, welche Übergänge befolgt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Die Aktivität **Genehmigung – Benutzer** hat zwei Bedingungen, **Genehmigt** und **Abgelehnt**.

Beispiel für Aktivitätsbedingungen



Sie können eine JavaScript-Bedingungsprüfung verwenden, um benutzerdefinierte Bedingungen für Workflow-Kernaktivitäten zu erstellen. Benutzerdefinierte Aktivitäten unterstützen diese Funktion nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie **Bedingung hinzufügen** aus dem Kontextmenü aus.
2. Füllen Sie in dem Dialogfeld „Neue Workflow-Bedingung“ die entsprechenden Felder aus (siehe Tabelle).

Formular für neue Workflow-Bedingungen

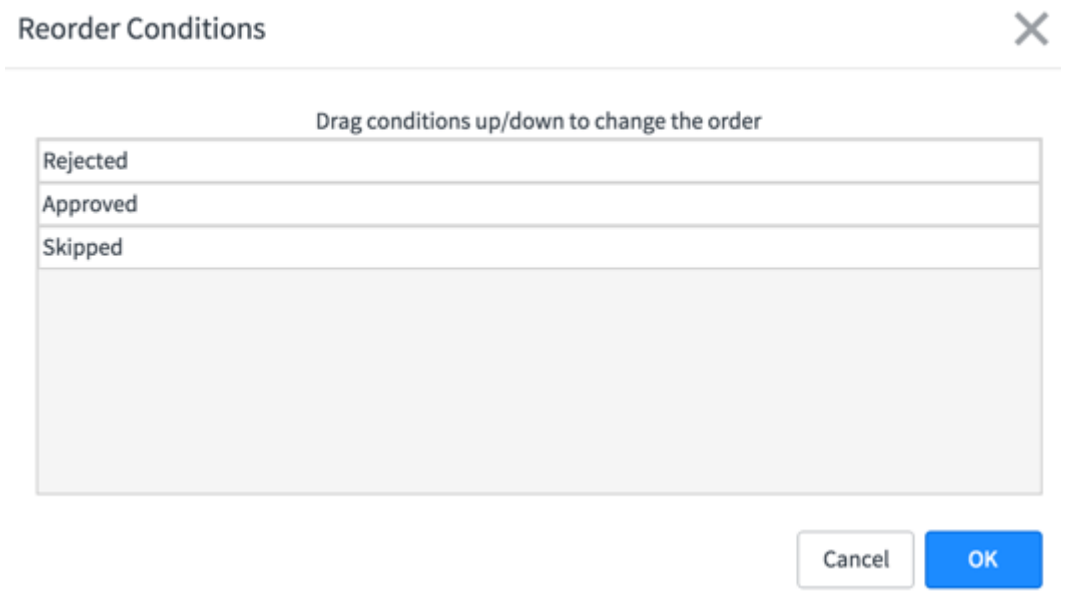
Feld	Beschreibung
Name	Die Bezeichnung, die im Workflow angezeigt wird.
Aktivität	Name der Aktivität, für die diese Bedingung übermittelt wird. Dieser Wert wird vom System automatisch ausgefüllt.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung dieser Bedingung.
Bedingung	Eine JavaScript-Bedingungsprüfung. Folgende Variablen stehen zur Verfügung: ○ **current**: Aktueller Datensatz, für den der Workflow ausgeführt wird. ○ **activity.result**: Ergebniswert, der von der Aktivität nach Abschluss festgelegt wird. ○ **activity**: Datensatz zur Workflow-Ausführungsaktivität (wf_executing). Wird für erweiterte Bedingungsprüfungen verwendet. ○ **activity.vars**: Variablen, die dem Datensatz zur Workflow-Ausführungsaktivität zugeordnet sind. Wird für erweiterte Bedingungsprüfungen verwendet.
Überspringen während Generieren	Bei Auswahl folgt die **Generieren**-Aktivität nicht dem Übergang, Genehmigungen oder Aufgaben zu generieren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Um die Reihenfolge zu ändern, in der die Bedingungen für die Workflow-Aktivität angezeigt werden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität und wählen Sie **Bedingungen neu ordnen** aus.

   Ein Dialogfeld mit einer Liste der verfügbaren Bedingungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Bedingungen in der aktuellen Aktivität



5. Ziehen Sie die Bedingungen an eine neue Position in der Liste.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebniswert der Aktivität

Der von einer Aktivität angegebene Ergebniswert steuert die Bedingung, durch die die Aktivität übergeht.

Verwenden Sie den Ergebniswert als Teil des **Bedingungs**feldes in der Aktivität. Beispiel: Wenn das **Bedingungs**feld einer **Genehmigung – Benutzer**-Aktivität das Ergebnis activity.result == 'abgelehnt' enthält, geht die Aktivität durch diese Bedingung über, wenn eine Ablehnung vom Genehmiger empfangen wird. Ergebniswerte werden im Feld **Skript** der Aktivitätsdefinition eingestellt.

Eigenschaftenformular für Workflow-Aktivität bearbeiten

Passen Sie an, welche Workflow-Variablen in einem Aktivitätseigenschaften-Formular angezeigt werden und wie die Variablen im Formular angeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**.
2. Scrollen Sie zur gewünschten Aktivität und klicken Sie auf den Namen der Aktivität.
3. Klicken Sie im Formular für Workflow-Aktivitätsdefinition auf den zugehörigen Link **Variablen-Layout bearbeiten**.
4. Aktivitätsvariablen können auf der Formulardesign-Seite für das Aktivitätseigenschaften-Formular hinzugefügt und entfernt werden.
   Aktivitätsvariablen werden als separate Elemente angezeigt, die Sie im Formular neu anordnen können.

   Weitere Informationen zur Verwendung der Formulardesign-Schnittstelle finden Sie unter Formulardesigner verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Genehmigungsaktivitäten und Rollback-Workflows verwenden

Wenn Sie mit Genehmigungen arbeiten, müssen Sie wissen, wie Genehmigungsaktivitäten mit Genehmigungs-Engines interagieren, wie eine übersprungene Genehmigungs-Workflow-Aktivität korrigiert wird und wie Rollbacks funktionieren.

Zugehörige Informationen

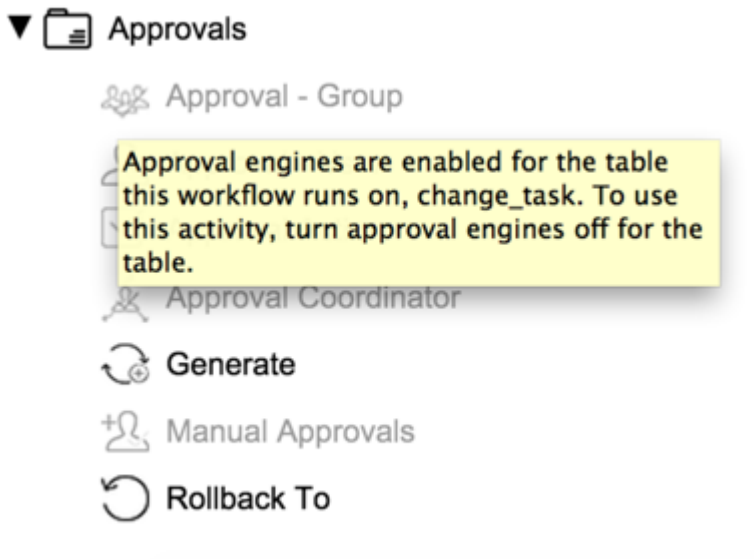
Rollback To workflow activity

Genehmigungs-Workflow-Aktivitäten und Genehmigungs-Engines

Genehmigungen können durch Genehmigungsaktivitäten oder Genehmigungs-Engines verwaltet werden, jedoch nicht durch beide. Genehmigungsaktivitäten können verwendet werden, wenn Genehmigungs-Engines für die dem Workflow zugeordnete Tabelle deaktiviert sind.

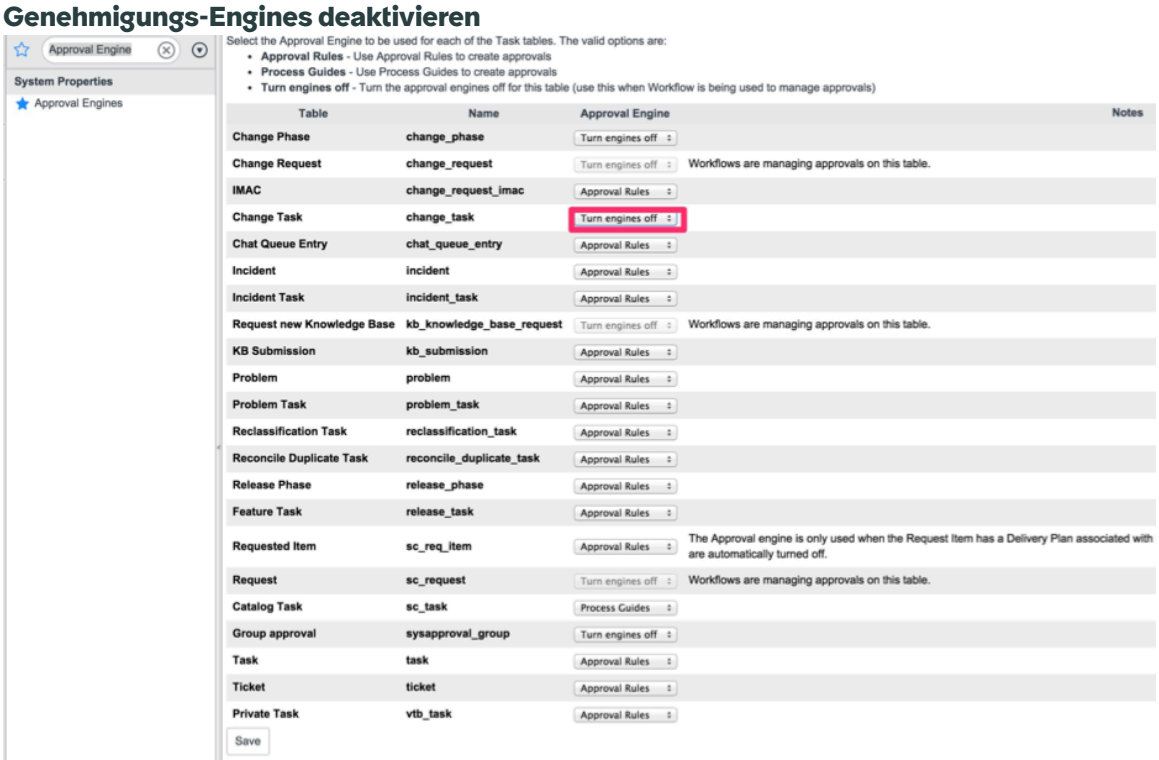
Genehmigungen können durch Genehmigungsaktivitäten oder Genehmigungs-Engines verwaltet werden, jedoch nicht durch beide. Der Versuch, beide zu verwenden, kann zu einer Reihe von Problemen führen. Genehmigungsaktivitäten sind in der Palette nicht verfügbar (ausgegraut), wenn Genehmigungs-Engines für die angegebene Tabelle verwendet werden. Wenn Sie den Mauszeiger über eine ausgegraute Genehmigungsaktivität in der Palette bewegen, wird ein Kommentar mit weiteren Informationen bereitgestellt. Weitere Informationen zu Genehmigungen und Genehmigungs-Engines finden Sie unter Klassische Genehmigungen.

Nicht verfügbare Genehmigungsaktivitäten



Um die Genehmigungs-Engines für die Tabelle zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Genehmigungs-Engines**, und ändern Sie die Einstellung für die Tabelle zu **Engines deaktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten

Klassische Genehmigungen

Übersprungene Workflow Genehmigungsaktivität korrigieren

Während sich ein Workflow in einem aktiven Kontext befindet, kann eine Genehmigungsaktivität zur nächsten Aktivität übersprungen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Genehmigungsaktivität kann aus folgenden Gründen übersprungen werden:

- Der Genehmigungsbenutzer oder die Genehmigungsgruppe fehlt oder ist ungültig (z. B. sys_id).
- Der Genehmigungsbenutzer oder die Genehmigungsgruppe wurde inaktiv, nachdem der Genehmigungsdatensatz erstellt wurde.
- Die Aktivität ist ein Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellenfeld, z. B. current.opened_by.department.manager, und weist einen fehlenden oder ungültigen Genehmigungsbenutzer oder eine Genehmigungsgruppe auf.
- Die Business Rule für die Tabelle, die dem Workflow zugeordnet ist, ist ungültig.

So korrigieren Sie eine fehlende Genehmigungsaktivität:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Alle Kontexte**.
2. Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit in der Spalte **Gestartet** für den Workflow aus, der Genehmigungsaktivitäten falsch verarbeitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links**die **Option Workflow anzeigen aus**.
4. Überprüfen Sie den ausgeführten Teil des Workflows, und führen Sie dann einen oder mehrere der folgenden Schritte aus:
   - Stellen Sie sicher, dass der Workflow nach der Genehmigung zur nächsten Aktivität übergegangen ist. Wenn ein Workflow nicht erfolgreich war, überprüfen Sie die Business Rules. Weitere Informationen finden Sie unter Business Rules debuggen .
   - Zeigen Sie auf jede verarbeitete Genehmigungsaktivität, um Aktivitäten zu finden, bei denen der **Status Fertig** und das **Ergebnis Übersprungen** lautet.
5. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor** und öffnen den Workflow.
6. Doppelklicken Sie auf die übersprungene Genehmigungsaktivität.
7. Wählen Sie **Benutzer** oder **Gruppen aus**.
8. Weisen Sie der Genehmigungsaktivität einen aktiven Benutzer oder eine aktive Gruppe zu. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Fehlerbehandlung.

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Bestimmte Notify Workflow Aktivitäten unterstützen den Austausch von Variablen für die Aussprache von Text für Anrufer.

Bei bestimmten Notify-Workflow-Aktivitäten können Sie zum Bestimmen des Aktivitätsverhaltens Variablen verwenden, wie jene aus dem Workflow-Scratchpad. Jede Aktivität unterstützt maximal 20 Variablen. Die folgenden Aktivitäten ermöglichen den Austausch von Variablen.

Aktivität	Notizen
Sagen	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Text**.
Eingabe	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Text**.
Wiedergeben	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **URL**.
Anruf weiterleiten	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Telefonnummer**.

Scratchpad-Variablen

Sie können Variablen über das Workflow-Scratchpad oder das Aktivitäts-Scratchpad mit der Syntax ${variable_name} aufrufen. Sie müssen weder workflow.scratchpad noch activity.scratchpad vor dem Variablennamen angeben. Beispiel: Um die Variable `activity.scratchpad.langCode = 'de-DE'`zu verwenden, rufen Sie ${langCode} in der Aktivität auf. Wenn das Scratchpad die angegebene Variable nicht enthält, wird die Variable zu einem leeren Wert ausgewertet.

Sie können Werte von Objekten im Scratchpad im Format ${object.value} abrufen. Beispiel: Sie können den Namen eines Benutzerobjekts abrufen, wie `workflow.scratchpad.user = {name: 'max.mustermann'}`, indem Sie den ${user.name} aufrufen.

Die digitale Variable

Die Aktivität **Eingabe** macht die Variable ${digit} verfügbar. Verwenden Sie diese Variable in jeder von der Aktivität dargestellten Bedingung. Die dem Benutzer gesagte Zahl wird automatisch durch jede Bedingung bestimmt. Wenn der Anrufer auf diese Nummer drückt, durchläuft die Aktivität diese Bedingung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Timer-Aktivitäten in einem Workflow verwenden

Workflow-Timer-Aktivitäten speichern Daten unabhängig voneinander in einem aktivitätsspezifischen Scratchpad.

Zuvor haben alle Timer-Aktivitäten in einem Workflow auf ein einzelnes, gemeinsames Scratchpad zugegriffen. Das kann zu Konflikten führen, wenn mehrere Timer-Aktivitäten zu einem Workflow hinzugefügt werden.

Einträge für Timer-Scratchpads enthalten diese Werte:

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

Zugehörige Informationen

Timer-Workflow-Aktivitäten

Benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten veröffentlichen

Wenn ein Benutzer eine benutzerdefinierte Aktivität erstellt und dann speichert oder absendet, wird diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete** der Designer-Palette angezeigt, ist jedoch nur für den Benutzer sichtbar, der sie erstellt hat.

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, klickt der Benutzer auf **Veröffentlichen**, wodurch die Aktivität für andere Benutzer in der Instanz zugänglich wird, denen die Rolle „workflow_admin“ oder „activity_creator“ zugewiesen ist. Veröffentlichte Aktivitäten können in den ServiceNow Store hochgeladen, zu Workflows hinzugefügt und von jedem Benutzer mit den entsprechenden Rollen bearbeitet werden.

Um eine veröffentlichte Aktivität zu bearbeiten, klicken Sie auf **Auschecken**. Wenn eine Aktivität von einem Benutzer ausgecheckt ist, kann nur dieser Benutzer sie ändern. Die Felder einer ausgecheckten Aktivität sind für alle anderen Benutzer schreibgeschützt. Wenn die ausgecheckte Aktivität erfolgreich geändert wurde, veröffentlicht der Benutzer sie erneut. Das System fügt der Registerkarte „Benutzerdefiniert“ in der Workflow-Editor-Palette eine neue Version dieser Aktivität hinzu.

Hinweis:
Von Ihnen erstellte und veröffentlichte Aktivitäten sind nur dann auf der Registerkarte *Pakete* sichtbar, wenn sie im aktuellen Anwendungsbereich erstellt wurden.

Gesperrte Versionen

Probleme können auftreten, wenn eine Aktivitätsversion von einem Benutzer ausgecheckt wurde und nicht wieder eingecheckt wird, beispielsweise wenn der Benutzer krank ist oder das Unternehmen verlässt. Eine Aktivität mit diesem Status kann nicht zur Aktualisierung ausgecheckt werden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ kann eine gesperrte Aktivität auf einen veröffentlichten Status zurücksetzen. Der Administrator öffnet die gesperrte Aktivität über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** des Workflow-Editors, wählt die ausgecheckte Version aus und wählt **Checkout erzwingen** und dann **Veröffentlichen** aus.

Workflow -Aktivitäten anheften

Workflow-Administratoren können eine benutzerdefinierte Aktivität *anheften*, um zu verhindern, dass das System diese Aktivität automatisch aktualisiert, wenn eine neue Version aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einzelne Aktivitäten anheften oder lösen oder das Anheften in Workflow-Eigenschaften festlegen, das die für alle Aktivitäten in diesem Workflow verwendeten Versionen steuert. Dies kann dazu führen, dass zwei Workflows unterschiedliche Versionen derselben Aktivität verwenden.

Hinweis:
Das Anheften und Lösen von Aktivitäten gilt nur für die benutzerdefinierten Aktivitäten, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden; es gilt nicht für neu veröffentlichte Aktivitätsdefinitionen, die lokal in Ihrer Instanz erstellt werden. Um diese lokal aktualisierten benutzerdefinierten Aktivitäten nutzen zu können, müssen Sie Ihren Workflow auschecken und die Aktivitäten manuell hinzufügen.

ATF Test Generator und Cloud Runner

ATF Test Generator und Cloud Runner ist ein Tool, mit dem Sie die Fähigkeit von ServiceNow nutzen können, Regressionstests für eine bestimmte Instanz intelligent zu generieren.

Der Testgenerator erstellt auf intelligente Weise Tests, indem er das Instanzverhalten und die Workflows analysiert. Der ATF-Testgenerator ist in das vorhandene ATF-Framework integriert und bietet Ihnen eine nahtlose Benutzer-Experience. Sie haben auch die Möglichkeit, diese Tests mit Cloud Runner von ServiceNow auszuführen, der ATF-Tests in einem von ServiceNow gehosteten monitorlosen Browser ausführt.

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass Ihre Instanz ein ADCv2-Lastenausgleichsmodul verwendet. Weitere Informationen finden Sie im Wissensartikel ADCv2-Migration . Wenn Ihre Instanz das ADCv2-Lastenausgleichsmodul nicht verwendet, wenden Sie sich an den Now Support.

ATF-Testgenerator und Cloud Runner – Übersicht

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Betreiben
		
Erfahren Sie mehr über ATF Test Generator und Cloud Runner	Richten Sie den Cloud-Benutzer ein	Generieren Sie die Tests

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
 Führen Sie den Test mit Cloud Runner aus	 Erfahren Sie mehr über verschiedene Informationen zur App	

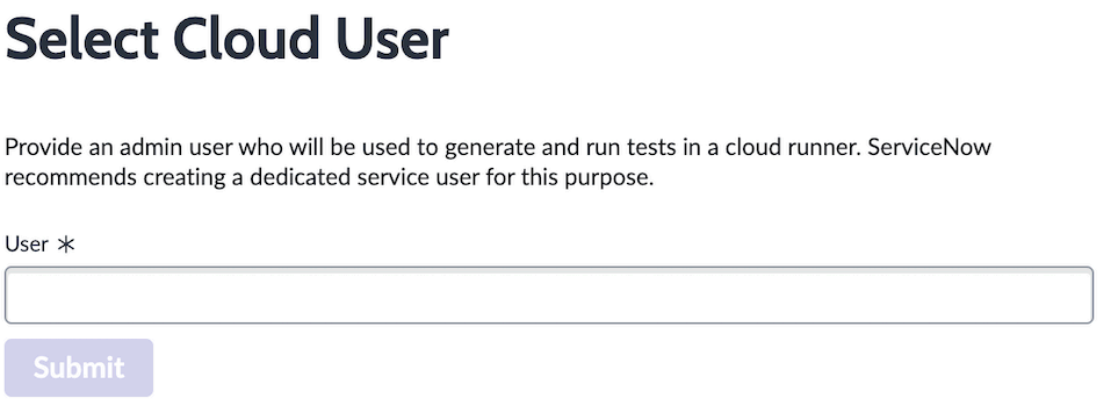
ATF Test Generator und Cloud Runner – Übersicht

Verwenden Sie die Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner, um Tests abhängig vom Instanzverhalten und den Workflows zu generieren. Sie können die generierten Tests auch mit der Cloud Runner-Option ausführen.

Dies sind die Hauptmodule in der Anwendung.

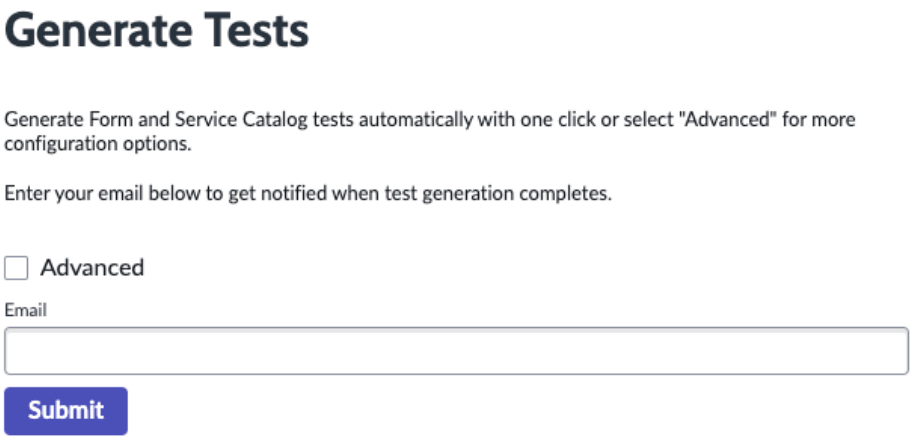
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Cloud-Benutzer: Anmeldeinformationen für Cloud Runner-Benutzer



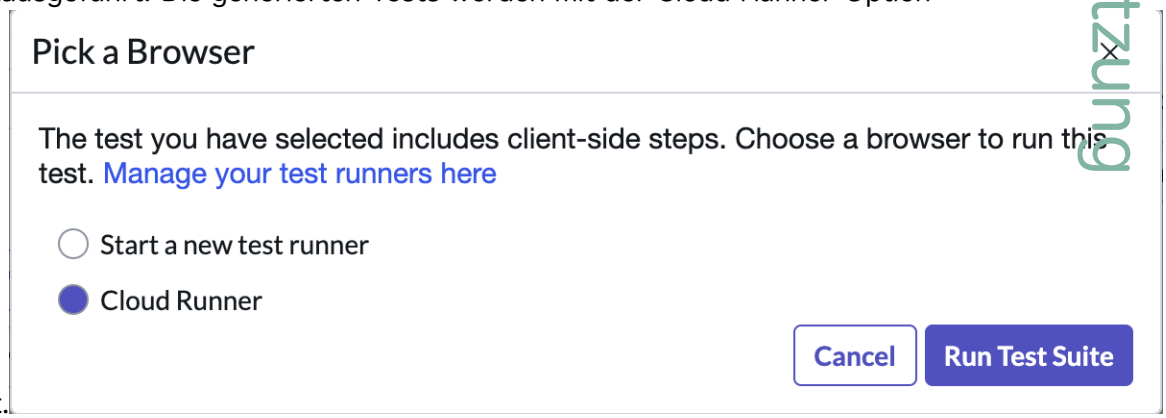
einrichten.

- Tests generieren: Tests und Test-Suites werden automatisch generiert, die auf dem Cloud-Runner ausgeführt werden



sollen.

- Tests werdenausgeführt: Die generierten Tests werden mit der Cloud Runner-Option ausgeführt.



Hinweis:
Dieses Modal ist sichtbar, wenn Sie versuchen, einen ATF-Test oder eine ATF-Suite auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Benutzer einrichten

Legen Sie die Anmeldeinformationen für den Cloud-Benutzer fest, um Tests generieren und ausführen zu können. Dies ist ein einmaliges Setup, nachdem der Administrator die Anwendung installiert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Cloud-Anwender auswählen**.

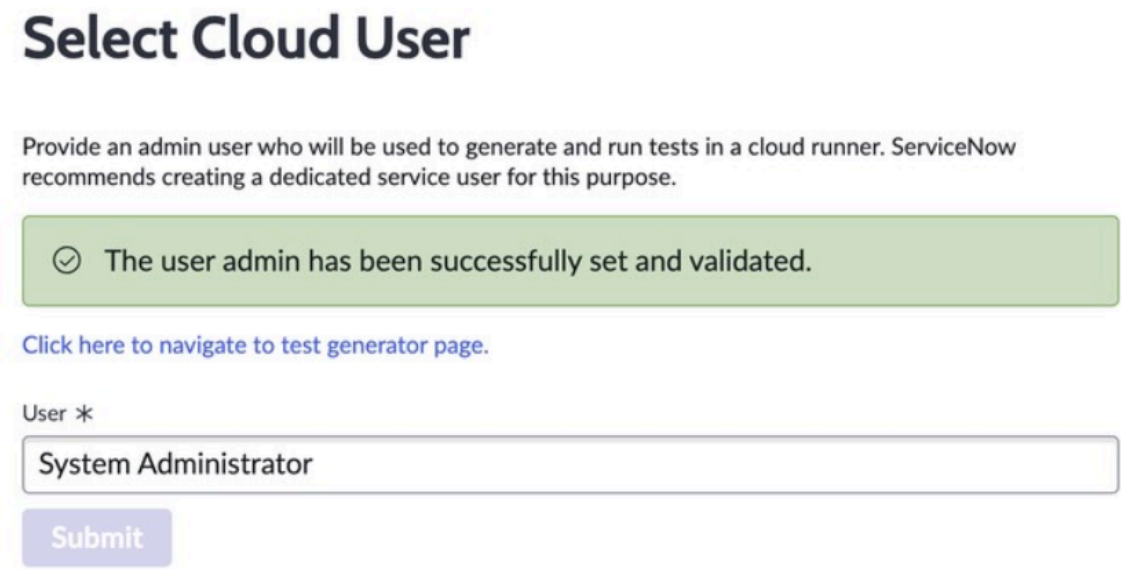
   Hinweis:
   Das Modul **„Cloud-Benutzer** auswählen“ ist nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht auf das Modul „ **Cloud-Benutzer** auswählen“ zugreifen.

2. Wählen Sie einen Administratorbenutzer aus der Liste aus.

   Hinweis:
   Auch wenn Sie Administrator sind, wird empfohlen, einen dedizierten Administratorbenutzer auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

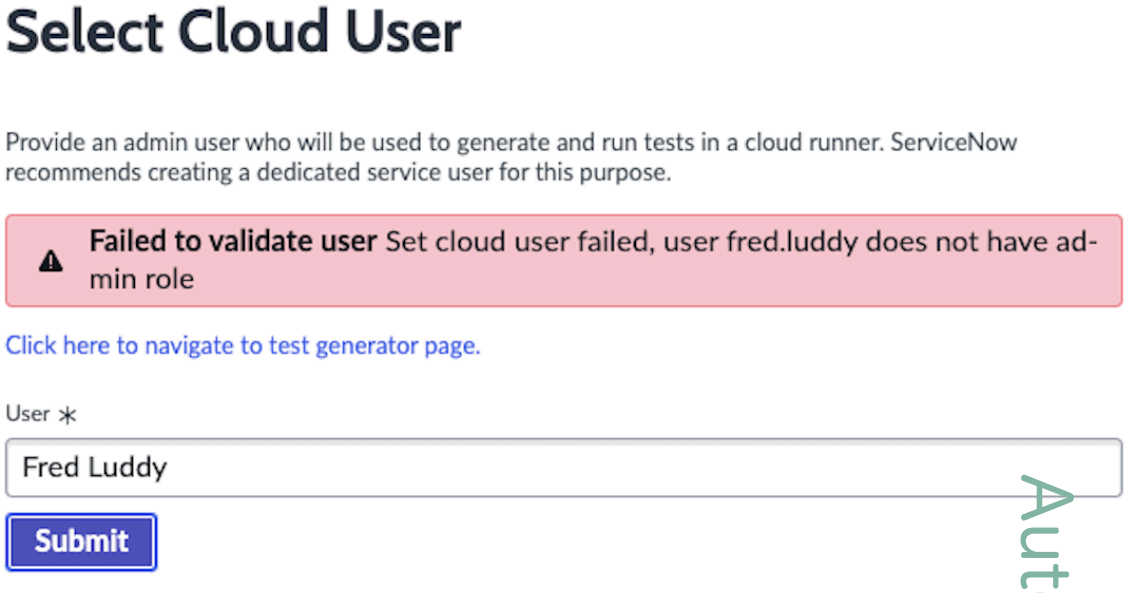
   Wenn der Administratorbenutzer erfolgreich ausgewählt wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:



   Wenn der ausgewählte Benutzer kein Administrator ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die folgende Nachricht ist ein Beispiel für eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der möglichen Fehlermeldungen. Die Fehlermeldungen variieren je nach



Fehlerursache.

Die Auswahl eines Cloud-Benutzers kann aus den folgenden Gründen fehlschlagen:

- Anwender wurde nicht gefunden
- Anwender ist inaktiv
- Anwender ist ausgesperrt
- Anwender benötigt eine Passwortzurücksetzung
- Anwender hat keine Administratorrolle
- Anwender hat schreibgeschützten Zugriff
- Benutzer hat nur Zugriff auf Webservices

Hinweis:
Die Auswahl eines Administratorbenutzers kann einige Zeit dauern, da versucht wird, einen Cloud-Browser zu spinnen und sich dann beim ausgewählten Benutzer anzumelden.

Tests werden generiert

Generieren Sie Tests automatisch mithilfe der Anwendung ServiceNow Test Generation and Cloud Runner. Sie können diese Tests auch mit einem Klick auf eine Schaltfläche ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

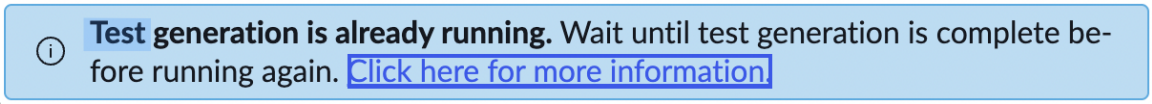
1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Testgenerator**. Wenn Sie sich im Modul „ **Cloud-Benutzer** auswählen“ befinden und den Administratorbenutzer eingerichtet haben, klicken Sie auf Klicken **Sie hier, um zur Testgeneratorseite zu navigieren**.

Hinweis:
Das Modul **„Tests generieren“** ist nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht auf das Modul „ **Cloud-Benutzer** auswählen“ zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bereits eine Testgenerierung ausgeführt wird, wird die folgende Meldung angezeigt.

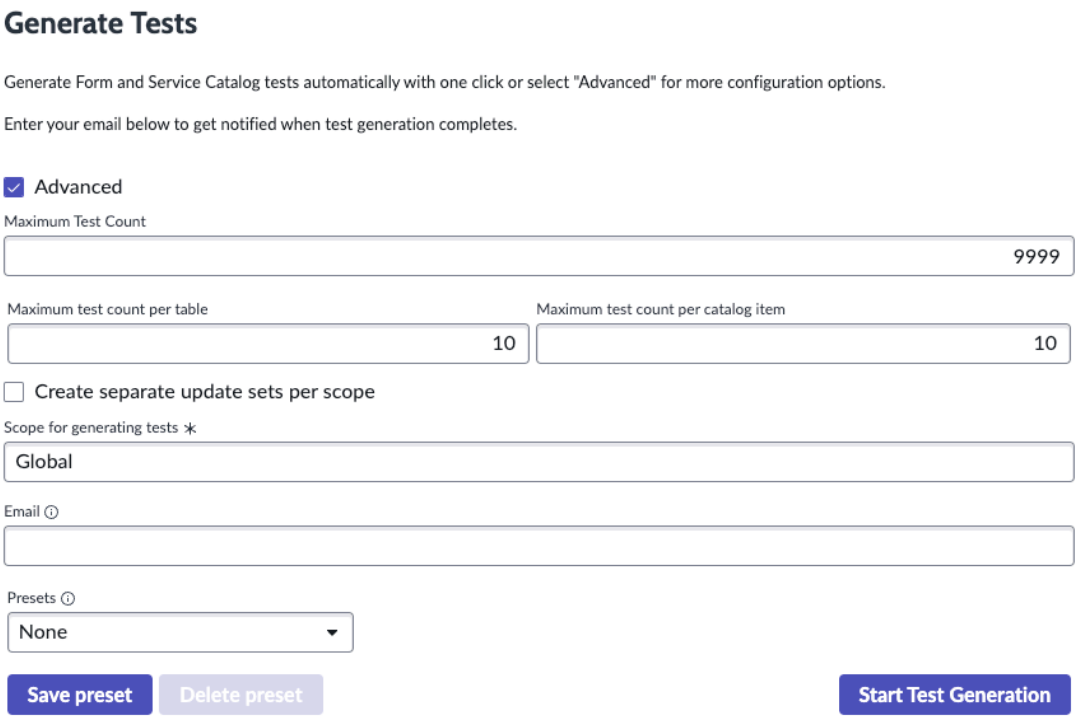


Hinweis:
Sie können nicht mehr als einen Testgenerierungsprozess gleichzeitig starten, er wird jedoch für eine spätere Ausführung in die Warteschlange gestellt.

2. **Wahlweise:** Wenn Sie den aktuell ausgeführten Test und die Warteschlange anzeigen möchten, navigieren Sie zu **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Browser-Orchestrationswarteschlange**.
Die Liste der Browser-Orchestration-Warteschlangen wird angezeigt.

Hinweis:
Sie können den Fortschritt und Status jeder Testgenerierung und Testausführung in der Liste anzeigen.

3. Wählen Sie eine der beiden Methoden zum Generieren von Tests



aus.

- Nicht **Erweitert**auswählen: Generiert standardmäßig Tests für jede Tabelle
- Auswahl von **Erweitert**: Option zum Angeben einer bestimmten Tabelle zum Generieren von Tests
  - Maximale Testanzahl: Obergrenze für die Anzahl der generierten Tests.
  - Maximale Testanzahl pro Tabelle: Obergrenze der Testanzahl für jede Tabelle
  - Maximale Testanzahl pro Katalogelement: Maximale Anzahl generierter Tests pro Servicekatalogelement, standardmäßig maximal 10. Sie können die Anzahl der generierten Tests pro Servicekatalogelement ändern
  - Separate Update Sets pro Bereich erstellen: Option zum Erstellen eines separaten Update Sets für jeden Bereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umfang für die Generierung von Tests: Möglichkeit, die Tabellen in separaten Update Sets für verschiedene Bereiche zu haben. Beispielsweise erfasst der Generator Informationen über den Bereich der Tabellen und speichert die Tests dann in einem separaten Update Set für jeden Bereich

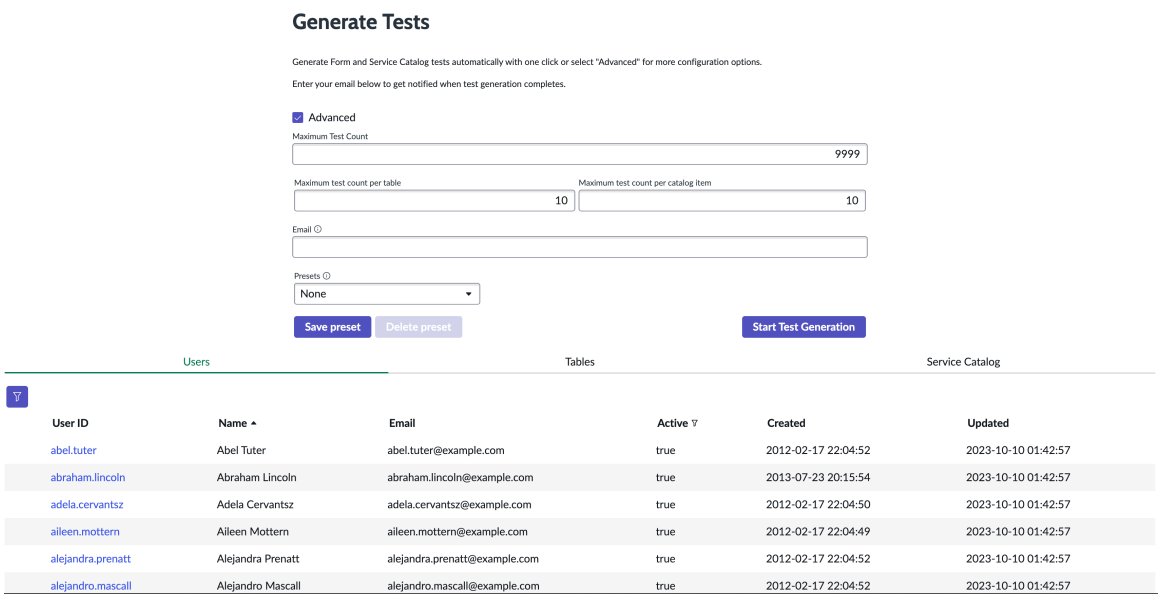
  Hinweis:
  Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Separate Update Sets pro Bereich erstellen** nicht ausgewählt ist. Sie können dann den Umfang für die generierten Tests auswählen. Der Standardbereich ist Global.

- E-Mail: E-Mail-Adresse des Benutzers, der Benachrichtigungen über die Zusammenfassung der Testgenerierung erhalten soll
- Voreinstellungen: Anzahl der durch die Benutzersteuerung generierten Tests pro Servicekatalogelement. Die maximale Standardanzahl beträgt 10.

Hinweis:
Da der Testgenerierungsprozess zeitaufwändig ist, überprüfen Sie regelmäßig Ihre angegebene E-Mail-Adresse, um Benachrichtigungen über die Testgenerierung zu erhalten.

4. **Wahlweise:** Wählen **Sie Voreinstellung speichern** aus, um die voreingestellten Filterbedingungen zu implementieren.
   Sie können eine Voreinstellung auch löschen, indem Sie **Voreinstellung**löschen auswählen. Alle Administratoren, die auf das Modul **„Tests generieren“** zugreifen können, können die Aktualisierung im Feld **Voreinstellungen** anzeigen.

   Hinweis:
   Sie können die standardmäßige **Keine** -Voreinstellung nicht löschen. Einige Beispielvoreinstellungen wurden bereitgestellt, die bearbeitet werden können.

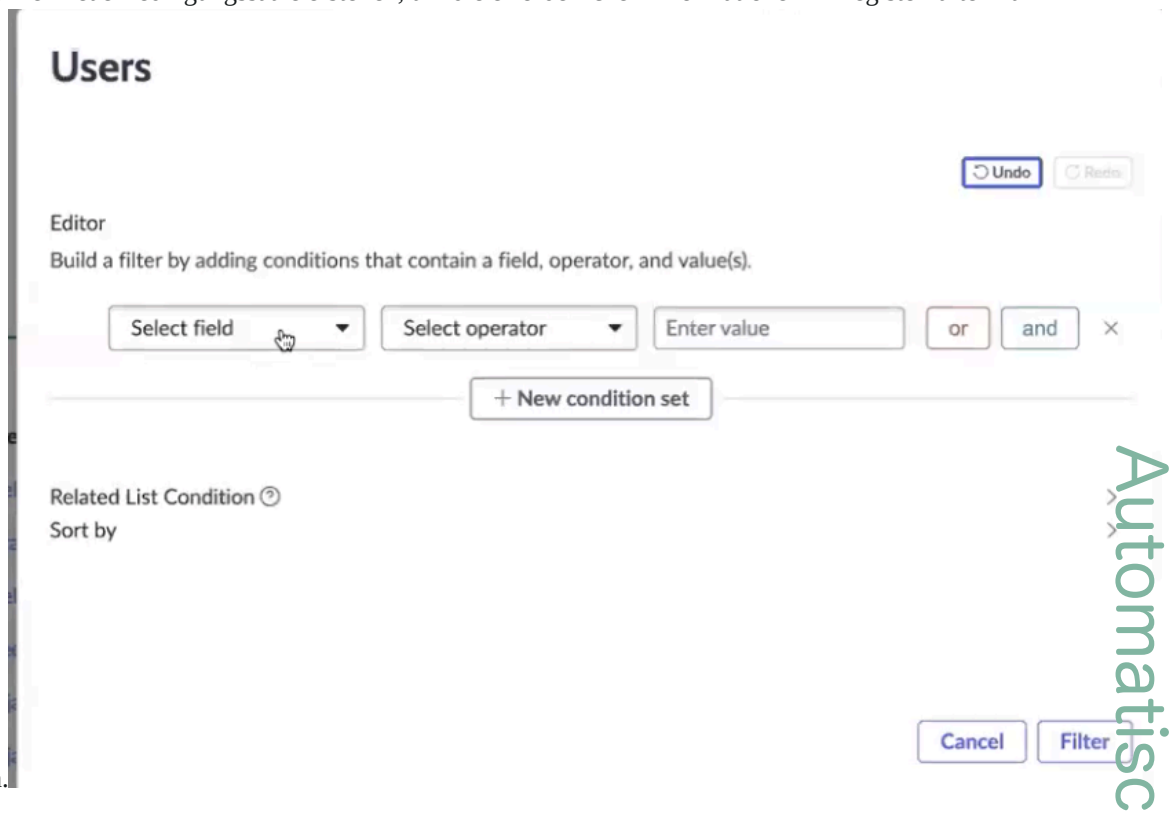


Abhängig von der von den voreingestellten Werten erstellten Abfrage geben die folgenden Registerkarten bestimmte Daten zurück.

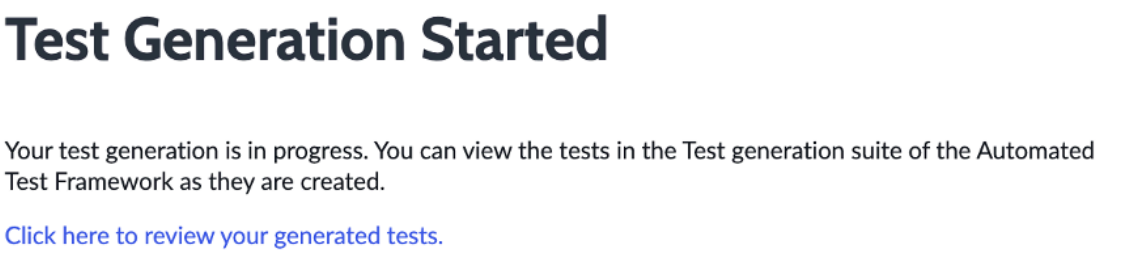
- Benutzer
- Tabellen
- Servicekatalog

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können neue Bedingungssätze erstellen, um die erforderlichen Informationen in Registerkarten zu filtern.

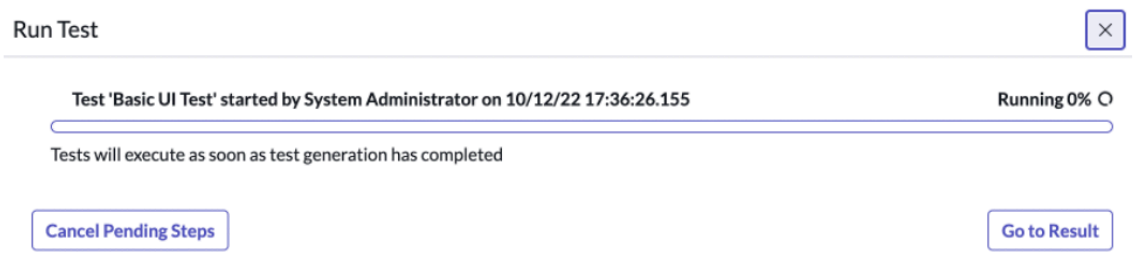


5. Wählen Sie Testgenerierung **starten aus**.
   Die Seite „Testgenerierung gestartet“ wird angezeigt.



Wenn Sie einen Test oder eine Suite ausführen, während die Testgenerierung ausgeführt wird, wird eine der folgenden Meldungen angezeigt.

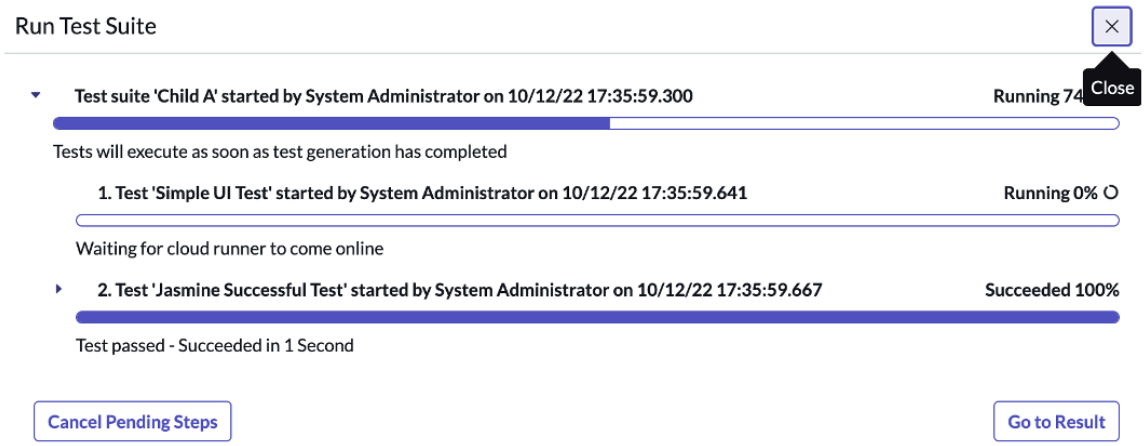
- Zur Testausführung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Suite-Ausführung



6. Wechseln Sie zu Suites, um die generierten Tests anzuzeigen.
   Eine Liste der Test-Suites wird angezeigt.

   Hinweis:
   Die Tests werden angezeigt, während sie generiert werden. Es wird empfohlen, die generierten Tests oder Testsuite nicht auszuführen, während die Testgenerierung noch ausgeführt wird.

7. Wählen Sie die **Suite ATF Generated Suite** (Generierte ATF-Suite) aus.

   Hinweis:
   Er unterstützt nur die grundlegenden Formulare und Servertestschritte.

   Sie können jetzt die Eigenschaft `sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set` auf False festlegen, wenn Sie nicht bei jeder Ausführung einer Testgenerierung eine aktualisierte Suite wünschen. Die aktualisierten Datensätze, die während der Testgenerierung erstellt werden, werden in der Suite erfasst, die der Benutzer derzeit ausgewählt hat. Der Standardwert ist auf True festgelegt, und es wird nach jeder Testgenerierung eine aktualisierte Suite generiert.

   Eine Liste der Tests in der ausgewählten Suite wird angezeigt. Nur die erfolgreichen Tests werden in dieser Suite angezeigt.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie die generierte Suite aus, und scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Tests, wenn Sie die generierten automatisierten Tests mit Datensatzersteller oder Servicekatalog anzeigen möchten. In den erstellten automatisierten Tests können Sie alle Benutzer anzeigen, die diesen Datensatz oder Incident verwendet haben. Obwohl die Testschritte hier den anderen Testschritten ähneln, wird die erste Validierung für die Felder im Formular durchgeführt. Außerdem wird für jedes Pflichtfeld ein Wert basierend auf den Beispieldaten festgelegt. Die Validierung erfolgt auch nach jedem obligatorischen Schritt. Nach der Übermittlung wird eine abschließende Datensatzvalidierung durchgeführt.

Tests mit Cloud Runner werden ausgeführt

Führen Sie die generierte Testsuite mit der Cloud Runner-Browseroption aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
ATF-Testdaten befinden sich vorübergehend in der Browsersitzung, die in unserem ServiceNow-Rechenzentrum gespeichert wird. Testdaten werden entfernt, nachdem alle Testausführungen abgeschlossen wurden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Suites** > **Von ATF generierte Suite**.

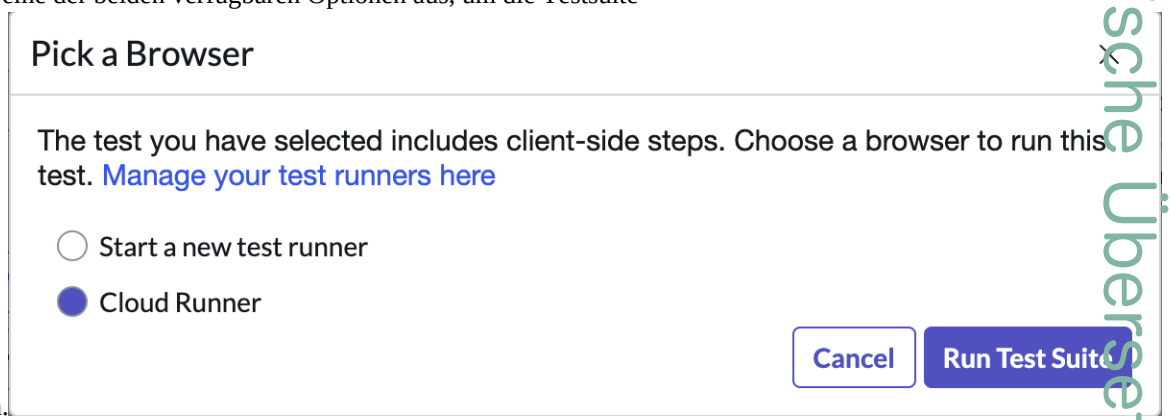
   Hinweis:
   Sie können auch einen einzelnen Test ausführen. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Tests**.

2. Wählen **Sie Test-Suite** ausführen aus, um die ausgewählte Suite auszuführen.

   Hinweis:
   Sie können einen einzelnen Test auch mit der Cloud Runner-Browseroption ausführen.

   Das Dialogfeld „Browser wählen“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine der beiden verfügbaren Optionen aus, um die Testsuite auszuführen.



   - Neuen Test-Runner starten: Führt den Test aus, indem eine neue Registerkarte gestartet wird
   - Cloud Runner: Führt den Test in der Cloud aus

     Hinweis:
     Als Administratorbenutzer können Sie die Cloud Runner-Option im Dialogfeld „Browser wählen“ ausblenden, indem Sie atf_cloud_runner.funk_sichtbar auf „falsch“ setzen. Die Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Testsuite mit dem Cloud Runner ausführen, werden alle Tests innerhalb der Suite parallel ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Parallele Tests mit Cloud Runner. Die Reihenfolge, in der die Tests in einer Suite ausgeführt werden, ist zufällig. Die parallelen Suiten ignorieren die Ausführungsreihenfolge und ignorieren den Abbruch bei einem Fehler.

4. Wählen Sie im modalen Fenster nach Auswahl des Browsers die Option **Test-Suite** ausführen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Anzahl der Cloud Runner, die gleichzeitig verwendet werden können, beträgt standardmäßig zwei. Sie haben auch die Möglichkeit, fünf weitere Cloud Runner zu erwerben.

Die Ausführung der Tests wird im Hintergrund fortgesetzt, auch wenn Sie den Fortschrittsbalken schließen.

5. **Wahlweise:** Wählen **Sie Zu Ergebnis wechseln** aus, wenn Sie die Ergebnisse der Testausführung überprüfen möchten.

Parallele Tests mit Cloud Runner

Bei parallelen Tests mit Cloud Runner werden Tests innerhalb einer Suite parallel ausgeführt.

Das parallele Testen der Tests innerhalb einer einzelnen Suite beginnt, sobald Sie die Suite ausführen. Wenn Sie eine Suite mit Cloud Runner ausführen, werden alle Tests innerhalb der Suite parallel ausgeführt, wobei die Ausführungsreihenfolge ignoriert wird. Bei einem Fehler wird der Test abgebrochen. Parallele Tests mit Cloud Runner unterscheiden sich von parallelen Tests ohne Cloud Runner.

Hinweis:
Bei parallelen Tests ohne Cloud Runner werden mehr als 1 Suites parallel ausgeführt.

Planen der Testausführung

Verwenden Sie Zeitpläne und nächtliche Ausführungen, um Tests und Test-Suites in der Cloud-Infrastruktur von ServiceNow auszuführen, sodass Sie ATF-Testausführungen vollständig automatisieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Zeitpläne**.
   Die Seite „Suite-Zeitpläne“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Zeitplanausführung zu erstellen.
   Der Suite-Zeitplandatensatz wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Zeitplanausführung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Ausführung.
Anwendung	Anwendung, in der der Zeitplan ausgeführt wird.
Run-Kosten	Häufigkeit, mit der die geplante Ausführung ausgeführt werden soll
Zeit	Genauer Zeitpunkt, zu dem die Ausführung der Testausführung geplant wurde
In der Cloud ausführen	Option zum Ausführen der geplanten Ausführung in Cloud Runner. Der Standardwert für neue Zeitpläne ist True.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Der Wert ist für alle vorhandenen Zeitplanausführungen False.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf untergeordnete Tests hinzu.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Browsernamen für den untergeordneten Test ändern, wird er weiterhin im Cloud Runner ausgeführt.

6. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Suite auszuführen.

ATF Test Generator und Cloud Runner – Referenz

Referenzinformationen für ATF Test Generator und Cloud Runner.

Protokolleinträge im BOQ-Formular

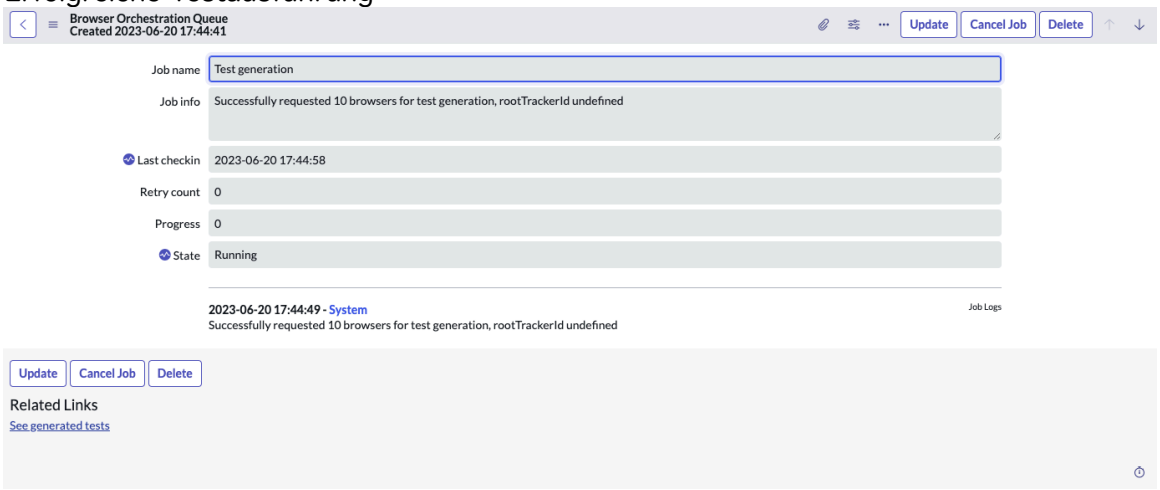
Debuggen Sie Fehler oder verfolgen Sie kritische Transaktionen während der Ausführung der Test-Suites, der Einrichtung von Cloud Runner oder der Generierung der Tests, indem Sie die Protokolleinträge im BOQ-Formular anzeigen.

Sie können jetzt wichtige Protokolleinträge im BOQ-Formular anzeigen. Wenn Sie zur BOQ-Tabelle wechseln, sehen Sie die Liste der Jobs. Wenn Sie einen der Jobs eingeben, werden einige spezifische Job-Protokolleinträge angezeigt.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Protokolleinträge im BOQ-Formular für die Testausführung.

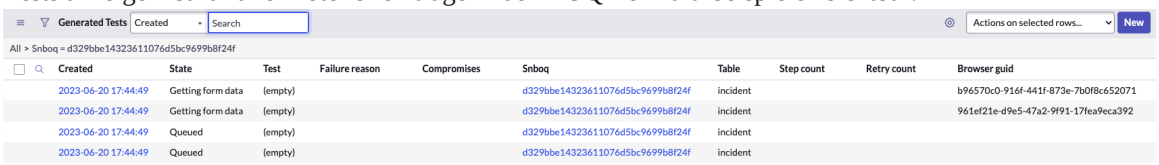
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erfolgreiche Testausführung

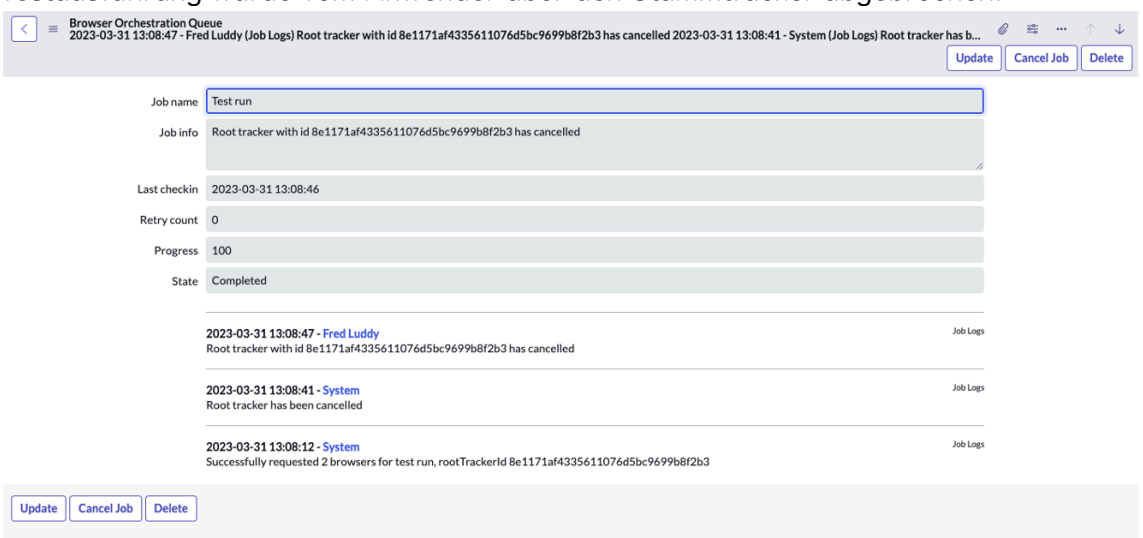


Hinweis:

Wählen Sie den zugehörigen Link Generierte Tests anzeigen aus, um die automatisierten Tests anzuzeigen. Die Liste der generierten Tests wird angezeigt und kann nicht bearbeitet werden. Sie können auch den Status und die Gründe für das Fehlschlagen der Tests in der Liste anzeigen. Der zugehörige Link Generierte Tests anzeigen ist für alle Protokolleinträge in den BOQ-Formularbeispielen sichtbar.



- Testausführung wurde vom Anwender über den Stammtracker abgebrochen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn BOQ und BOS auf einer Instanz erreichbar sind, die Anmeldung jedoch umgeleitet



wird.

> **Hinweis:**
> Dies kann passieren, wenn das ADCv2-Lastenausgleichsmodul der Instanz falsch konfiguriert ist und Sie eine Anpassung haben, die den Datenverkehr über ein clientseitiges Skript umleitet.

(Das ADCv2-Lastenausgleichsmodul der Instanz ist falsch konfiguriert, der Kunde hat eine Anpassung, die den Datenverkehr über ein clientseitiges Skript umleitet usw.)

- Wenn Sie einen API-Schlüssel gelöscht haben, bevor der Auftrag an BOS/BOQ gesendet wurde.

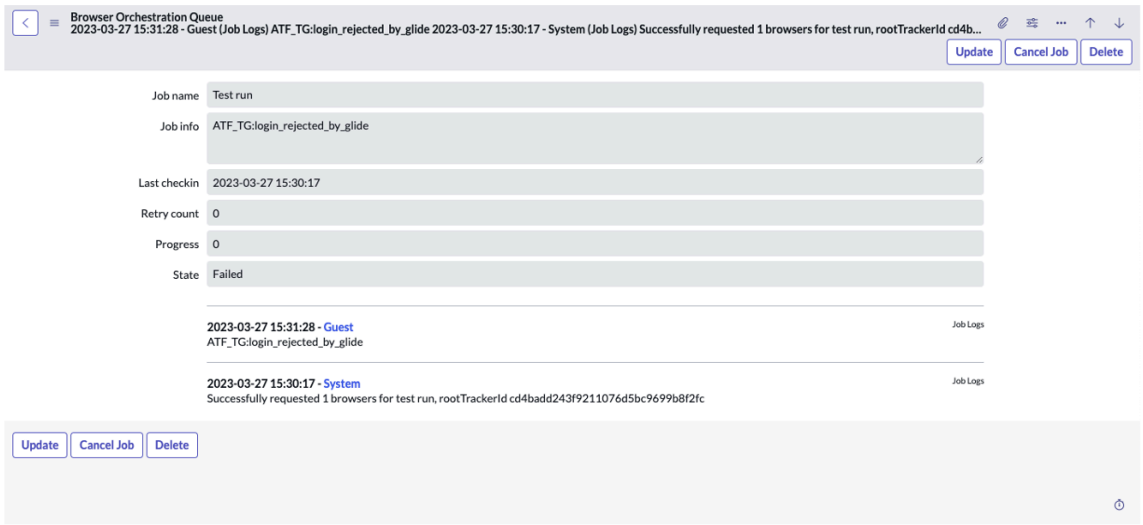


des gelöschten API-Schlüssels

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich das BOS aufgrund eines clientseitigen Skripts nicht bei einer Instanz anmelden kann, wird der API-Schlüssel gelöscht, nachdem die Anforderung an BOS/BOQ gesendet wurde



usw.

ATF Test Generator und Cloud Runner Rollen

ATF Test Generator und Cloud Runner wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Die Administratorrolle ist erforderlich, um auf die Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner zuzugreifen und sie zu verwenden.

Enthält die Rollen

Hinweis:
Die Module in der Store-Anwendung sind nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht darauf zugreifen. Es wird empfohlen, einen dedizierten Administratorbenutzer auszuwählen.

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Es wird empfohlen, einen dedizierten Administratorbenutzer auszuwählen, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ist nicht gesperrt
- ist Aktiv
- ist nicht nur Webservices-Zugriff
- ist kein interner Integrationsbenutzer

HTTP-Antwortheader

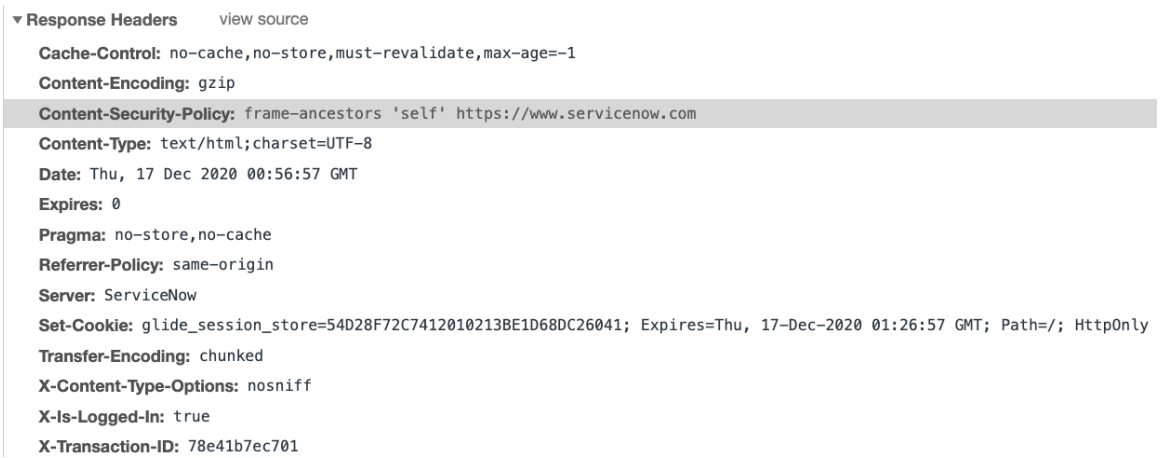
Ein Antwort-Header ist ein einfaches Name-Wert-Paar, das in einer HTTP-Antwort verwendet wird, um zusätzliche Informationen über den Seiteninhalt bereitzustellen oder darüber, wie der Client ihn verarbeiten soll.

Sie können HTTP-Antwortheader für alle oder bestimmte Seitentypen konfigurieren, einschließlich Serviceportal, UI-Seiten oder UX-Anwendungen. Die Möglichkeit, Antwortheader zu konfigurieren und zu übergeben, ermöglicht die spezielle Verarbeitung des Seiteninhalts durch einen Client, in der Regel einen Browser.

Weitere Informationen dazu, was ein HTTP-Header ist und wie das Name-Wert-Paar für bestimmte HTTP-Antwortheader konfiguriert wird, finden Sie unter:https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Bei der Konfiguration von Antwortheadern müssen Sie sich die Definition für den HTTP-Header ansehen, um zu bestimmen, wie der Client den Seiteninhalt behandelt.

- Konfigurieren Sie beispielsweise einen HTTP-Header für eine bestimmte Seite oder alle Seiten mit einer Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Wenn Sie die Seite in einem Browser wie Chrome aufrufen, können Sie sie im Abschnitt „Antwortheader“ der Chrome-Entwicklertools überprüfen.



Weitere Informationen darüber, wie Browser eine Seite mit Frame-Vorgängern behandeln, finden Sie unter https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung:
Wenn Sie URLs mit benutzerdefinierten Name-Wert-Paaren verwenden, gehen Sie mit Vorsicht vor, da dabei ein potenzielles Sicherheitsrisiko besteht. Der unterzeichnete Sicherheitszusatz zum Vertrag Now Platform hat Sicherheit impliziert. Sie können dies möglicherweise oder versehentlich überschreiben, wenn Sie in den resultierenden URLs benutzerdefinierte Name-Wert-Paare verwenden.

- Wenn Sie die Konfigurationsfunktionen für HTTP-Antwortheader vollständig deaktivieren möchten, legen Sie die Eigenschaft *glide.http.headers_config.enabled* auf **false**fest.
- Sobald Sie die Option auf „false“ festgelegt haben, verwendet Now Platform keine der Headerkonfigurationen, die Sie in der Tabelle „sys_response_header“ definiert haben.

Spezielle Behandlung der Content-Security-Policy: Header „frame-ancestor“.

Normalerweise enthält Now Platform automatisch die Kopfzeile X-Frame-Options: SAMEORIGIN.

- Sie unterstützt die Verwendung dieses Headers in allen Arten von Browsern, basierend auf der Einstellung der globalen Eigenschaft *glide.set_x_frame_options*, die standardmäßig aktiviert ist.
- Wenn Sie eine Seite mit einer Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Kopfzeile konfigurieren, enthält Now Platform nicht automatisch die X-Frame-Options: SAMEORIGIN-Kopfzeile. Durch das Ausschließen wird verhindert, dass der Browser verwechselt wird, da Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' bereits eine ähnliche Wirkung hat.

Spezielle Behandlung von Content-Security-Policy: frame-ancestor-Header für Internet Explorer

Mit der Kopfzeile Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 können Sie mehrere URL-Quellen konfigurieren, um die Seite aus einem iFrame einzubeziehen, der von einer Drittanbieter-Website gerendert wird. Internet Explorer unterstützt diesen Headertyp jedoch nicht.

- Stattdessen unterstützt Internet Explorer in diesem Header nur die Direktive X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM), obwohl die Einschränkung für eine einzelne Host-URL gilt.
- Wenn Sie die URL1-URL2-Kopfzeile des Frame-Vorgängers „self“ konfigurieren und Internet Explorer verwendet wird, verwendet Now Platform stattdessen automatisch die Kopfzeile X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM).

Wenn die Internet Explorer-Anforderung den Referrer-URL-Header enthält:

- Es wird versucht, sie mit den Host-URLs (nur URL-Format mit vollständigem oder Platzhalter-URL-Format http://*.example.com) abzugleichen, die in der Content-Security-Policy konfiguriert sind: frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Header.
- Wenn es eine Übereinstimmung gibt, fügen Sie die übereinstimmende URL als X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1 hinzu.
- Wenn kein Referrer-Header vorhanden ist, werden die ersten nicht auf Platzhaltern basierenden Host-URLs verwendet, die in der Content-Security-Policy konfiguriert sind: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 header.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fügen Sie beim Konfigurieren von URLs keinen Schrägstrich am Ende der URL hinzu.

- Dieses Beispiel einer falschen Konfiguration, die mit dieser speziellen Behandlung möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktioniert:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Verwenden Sie stattdessen diese korrekte Syntax:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Zugehörige Informationen

Inhaltstyp für Steuerungsanforderung und Antwort

Cache-Steuerung – HTTP-Headerwert

Inhaltssicherheitsrichtlinie: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options: ALLOW-FROM-URL

Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader

Konfigurieren Sie standardmäßige Name-Wert-Paare für HTTP-Antwortheader. Sie legen fest, ob die Konfiguration für alle Seiten oder für bestimmte Typen (Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungsdatensatz) gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Zum Konfigurieren einer Kopfzeile vom Typ „ **Alle Seiten** “ ist die Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten erforderlich. Zum Konfigurieren eines Headers **vom Typ Spezifischer Typ** ist eine Administratorrolle erforderlich.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigatorbereich `sys_response_header.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Spezifischer Typ** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders bezieht sich auf den spezifischen Typ und Datensatz,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	den Sie in den Feldern **Typ** und **Datensatz** ausgewählt haben. **Alle Seiten** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt für alle Seiten und Datensatztypen. **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten können HTTP-Antwortheader für den Header vom Typ „Alle Seiten“ konfigurieren.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Serviceportal [sp_portal]** Datensätze im Zusammenhang mit Serviceportal. **UI-Seite [sys_ui_page]** Standard-UI-Seiten im Now Platform. **UX-Anwendung [sys_ux_page_registry]** Standard-UX-Anwendungen im Now Platform.
Datensatz	Spezifischer Datensatz, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. So wählen Sie einen Datensatz aus: **a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um auf das Formular „Dokument auswählen“ zuzugreifen. **b.** Im Feld **Tabellenname** ist der Standardwert der Typ, den Sie im Feld **Typ** ausgewählt haben. Ändern Sie sie nicht. **c.** Wählen Sie im Feld **Dokument** den Datensatz aus der Tabelle aus. Wenn Sie beispielsweise **Service Portal [sp_portal]**ausgewählt haben, wählen Sie einen bestimmten Service Portal-bezogenen Datensatz in dieser Tabelle aus. **d.** Klicken Sie auf **OK**. Sie können nur auf dieses Feld zugreifen, wenn Sie im Feld **Betrifft** die Option **Spezifischer Typ** ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HTTP-Header-Konfiguration für fortgeschrittene Benutzer

Die Tabelle „HTTP-Antwortheader“ (sys_response_header) in der Listenansicht enthält zwei zusätzliche Spalten: **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge**.

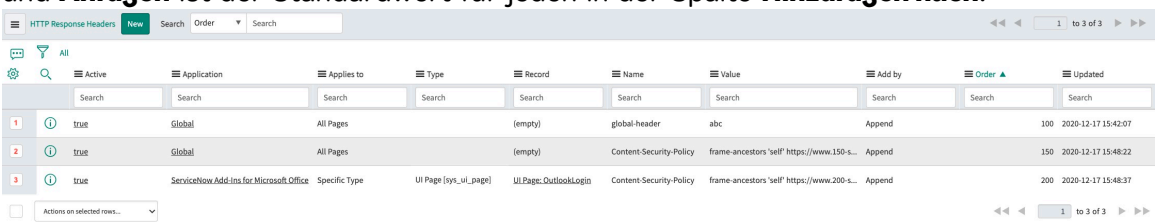
Spalte	Beschreibung
Bestellung	Fügt einer Headerkonfiguration unabhängig vom Typ des Headers (**Alle Seiten** oder eine **bestimmte Seite**) einen ganzzahligen Standardreihenfolgewert hinzu. • Wenn eine bestimmte Seitenanforderung erfolgt, werden beide Headertypen basierend auf der **Reihenfolge**überlappt. • Die Netto-Header werden unabhängig vom Typ zuerst basierend auf der **Reihenfolge** sortiert und der Antwort basierend auf der geordneten Header-Liste hinzugefügt.
Hinzufügen nach	Enthält die folgenden Werte: **Anfügen** (Standardwert) Diese Option ist relevant, wenn mehrere Header mit demselben Namen konfiguriert sind. In diesem Fall werden beide dem HTTP-Antwortheader hinzugefügt. **Überschreiben** Diese Option ist relevant, wenn versucht wird, denselben Header (einen Header mit demselben Namen) zweimal in der Liste der geordneten Header hinzuzufügen (siehe Beschreibung der **Reihenfolge**). Der Header mit der höheren Reihenfolge und mit einer **Überschreiben** -Auswahl in **Hinzufügen durch** überschreibt denselben Header, der versucht, mit einer niedrigeren Reihenfolge festgelegt zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Möglicherweise gibt es Situationen, in denen mehrere ähnliche Header-Konfigurationen vom Typ **Alle Seiten** eine Header-Konfiguration vom **Typ Spezifischer Typ** überschreiben könnten. Ein Beispiel für eine **spezifische** Typkonfiguration wäre eine für eine bestimmte UI-Seite. Sie können diese Situation beheben, indem Sie die Spalten **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge** wie in den folgenden Beispielen anpassen.

Beispiel für Anfügen

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und **Anfügen** ist der Standardwert für jeden in der Spalte **Hinzufügen nach**.

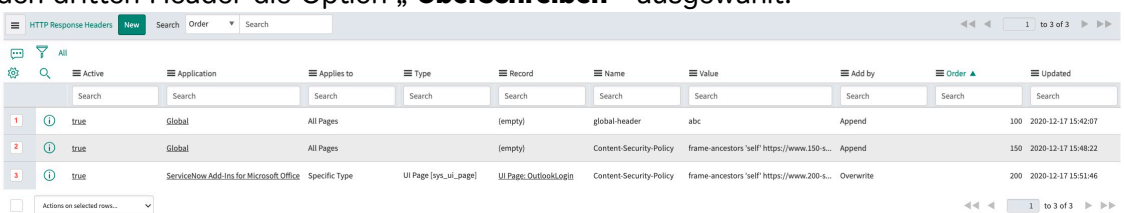


In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwortheaderkonfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall wird Header 3 an Header 2 angehängt. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, lauten die Netto-HTTP-Antwortheader sowohl Header 2 als auch Header 3.



Überschreiben

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und Sie haben in der Spalte „ **Hinzufügen nach** “ für den dritten Header die Option „ **Überschreiben** “ ausgewählt.



In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwortheaderkonfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall überschreibt Header 3 Header 2. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, ist der Netto-HTTP-Antwortheader nur Header 3.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder Supportprobleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen. Antwortvorlagen (früher als Vorlagenfragmente bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können, um Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen oder um Standard-Chatantwortnachrichten für anfordernde Personen in Mitarbeiterchatanzuzeigen.

Hinweis:
Antwortvorlagen sind nur für vorhandene Datensätze verfügbar.

Antwortvorlagenrollen zuweisen

Die folgenden Rollen werden installiert, wenn Sie das Antwortvorlagen-Plugin aktivieren.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion.
Antwortvorlagenautor [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten.
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte
Systemadministrator [Administrator]	Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen-Rolle	Beschreibung
	Hinweis: Der Administrator erbt diese Rolle standardmäßig. Wenn das Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] aktiviert ist, ohne zugehörige HR-Anwendungen zu aktivieren, können Sie weiterhin Antwortvorlagen verwenden. • Der Administrator kann diese Rolle anderen Anwendern neu zuweisen. • Der Administrator kann auch die Tabelle „Enthaltene Rolle“ [sys_user_role_contains] entfernen, damit Administratorbenutzer diese Rolle standardmäßig nicht erben. Oder: 1. Geben Sie **sys_store_app_list.do** in die Suchleiste des Filternavigators einer Instanz oder **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** in einen Webbrowser ein. 2. Suchen Sie nach Fragmente mit **Vorlagen**, und wählen Sie sie aus. 3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links**. 4. Klicken **Sie in der Rolle des Administrators auf Entfernen**.

Bevor Sie mit der Verwendung von Antwortvorlagen beginnen, müssen Sie diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Beispiel:

- In der Anwendung HR Service Delivery wird Benutzern mit der Rolle „HR-Administrator“ die Rolle „Antwortvorlagen-Administrator“, Benutzern mit der Rolle „HR-Manager“ die Rolle „Antwortvorlagen-Autor“ und Benutzern mit der Rolle „HR-Fallautor“ die Rolle „Antwortvorlagen-Leser“ zugewiesen.
- In der Anwendung Kundenservice-Management erben Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) die Rolle „Autor von Antwortvorlagen“. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) erben die Rolle „Antwortvorlagenleser“ und können auf Antwortvorlagen zugreifen, die allen Gruppen zugewiesen sind, denen sie angehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So verwenden Sie Antwortvorlagen

Benutzer mit der Antwortvorlagenautor-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_writer] können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [task] oder „Interaktion“ [interaction] ist. Antwortvorlagen enthalten einen Kurznamen zur Angabe einer Verknüpfung, die zur Identifizierung der Nachricht verwendet werden kann. Für Chat-Antwortvorlagen, die in Agent Workspace verwendet werden, verwenden Service Desk-Mitarbeiter den Schrägstrichbefehl mit einem Kurznamen, um die Standardnachricht während eines Chats anzuzeigen. Sie können die Vorlage auch für konfigurieren

- Schließen Sie Variablen ein, die aus einer Tabelle abgerufen wurden
- Geben Sie einen Bedingungsgenerator an, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service

Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage erstellen oder ändern.

Benutzer mit der Antwortvorlagenleser-Rolle [sn_templated_snip.template_snippet_reader] können dann Antwortvorlagen-Inhalte kopieren und in ihren Antworten an Benutzer verwenden, wenn sie an Fall- oder Aufgabenformularen arbeiten, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden. Ein HR-spezifisches Beispiel finden Sie unter Antwortvorlagen in einen HR-Fall kopieren .

Example: Antwortvorlage zur Eskalation von Diskrepanzfällen in der Gehaltsabrechnung

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung HR Service Delivery einsetzt. Sie möchten, dass Ihre HR-Mitarbeiter auf Diskrepanzfälle in der Gehaltsabrechnung schneller und konsistenter antworten und diese bei Bedarf eskalieren. Erstellen Sie eine Antwortvorlage, damit HR-Mitarbeiter eine wiederverwendbare Nachricht zur Verfügung steht, mit der sie Mitarbeitern bei diesem Falltyp antworten können.

Einer Ihrer HR-Manager mit der Rolle Autor Antwortvorlage ist für die Erstellung der Vorlage für die Eskalation von Diskrepanzfällen der Gehaltsabrechnung zuständig. Die Vorlage gehört zur Tabelle „HR-Gehaltsabrechnungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll], und eine Bedingung filtert nach Fällen, die mit dem entsprechenden HR-Service mit der Bezeichnung „Gehaltsdiskrepanz“ übereinstimmen. Im Vorlagentext wird der Antworttext mit Variablen angezeigt, z. B. dem Namen der betreffenden Person in der Anrede.

HR-Fallautoren mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ können den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Fällen verwenden. Antwortvorlagen bieten eine schnellere und effizientere Möglichkeit, Fälle zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Um Antwortvorlagen in Ihrer Anwendung verwenden zu können, müssen Sie Antwortvorlagen aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen aktivieren

Sie können Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) [com.sn_templated_snip] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiterchatverwenden, aktiviert das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) automatisch Antwortvorlagen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen aktivieren diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Antwortvorlagen

Plugin	Beschreibung
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Anruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Ermöglicht den im Umfang enthaltenen Applikationen, den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skripteinbindungen zu beschränken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis:
Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzeradministration und zum Verwalten von Benutzern finden Sie unter Benutzeradministration.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können. Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zum Verwalten von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlage erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als Vorlagen-Snippet bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert oder in Mitarbeiterchat -Sitzungen verwendet werden kann, um Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] oder, bei Verwendung von Mitarbeiterbereich, der Interaktionstabelle [interaction] ist. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Sie können auch einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service oder für den Chat. Für Chat-Antwortvorlagen geben Sie einen kurzen Namen (eine Tastenkombination) an, der mit dem Schrägstrichbefehl verwendet wird, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Konfiguration der Antwortvorlage**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Antwortvorlage zu erstellen.
   Oder wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage aus der Liste aus, um sie zu ändern.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Beim Erstellen von benutzerdefinierten Kompetenzzentrum-Tabellen können Sie die UI-Aktion „In Zwischenablage kopieren“ nicht hinzufügen. Benutzer können weiterhin die Funktion „Kopieren und Einfügen“ verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.

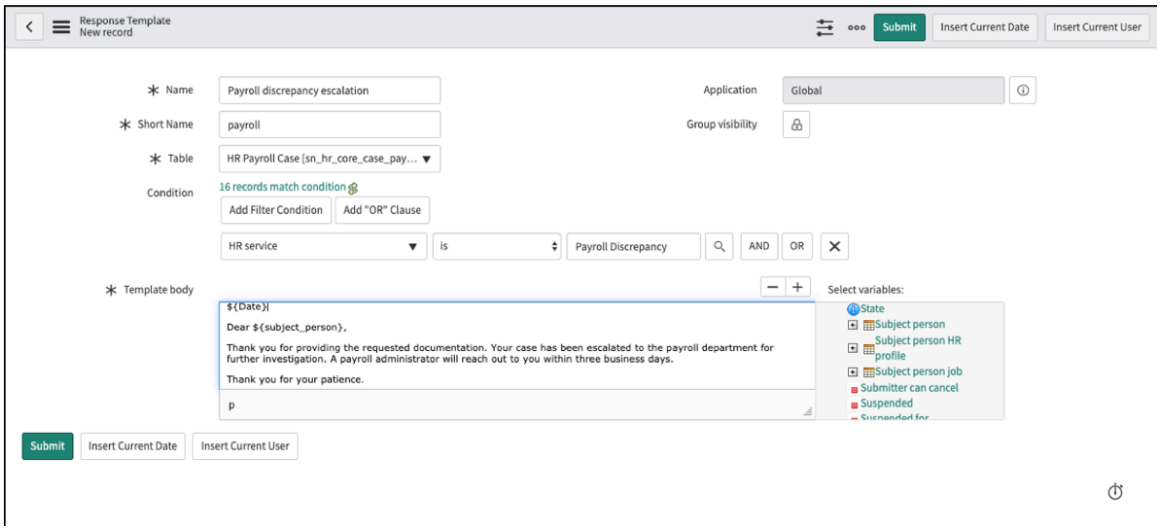
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

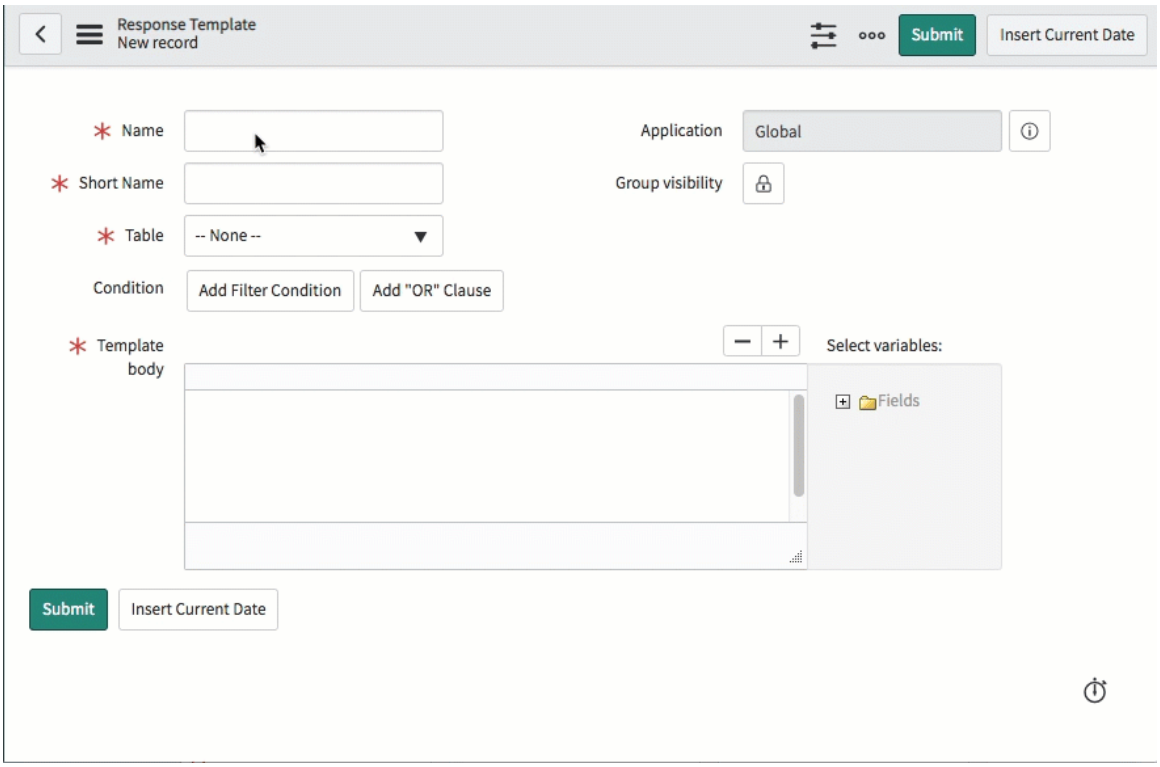
Feld	Beschreibung
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der HR Service Delivery-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a response template channel .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

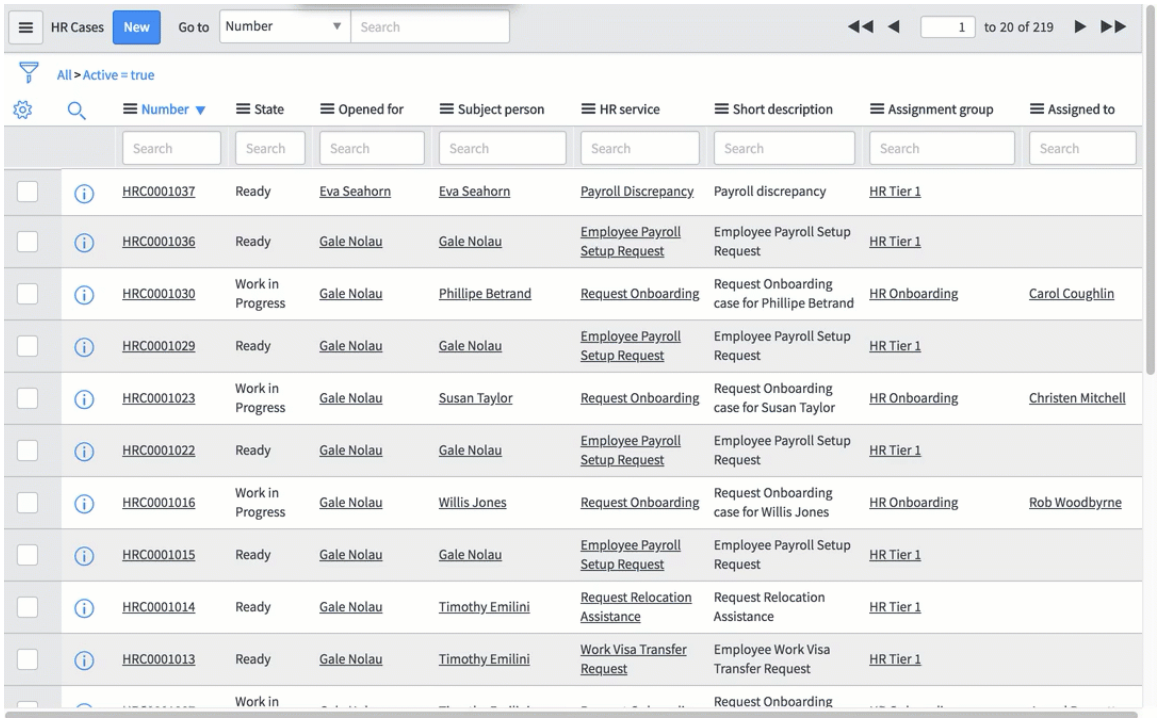
Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der HR Service Delivery-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.